

自然災害発生時における事業継続計画

(サービス類型：居宅介護支援)

法人名	医療法人社団慈生会	種別	居宅介護支援
事業所名	松山城東病院指定居宅介護支援事業所		
代表者	桑原 公朗	管理者	菅野 祥子
所在地	松山市松末二丁目 19 番 36 号	電話番号	089-943-7717

更新履歴

日付	版	主な修正内容
令和 6 年 1 月 16 日	初版	作成、運用開始
令和 7 年 3 月 14 日		職員連絡網変更
令和 年 月 日		
令和 年 月 日		
令和 年 月 日		

目次

1	基本理念・基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	平常時からの取り組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3～4
	1. 日常的に行うこと	
	2. 災害発生時の責任者等の対応	
	3. 事業所防災対策 ～災害時の備品と設置場所～	
	4. 被災時における利用者の安否確認体勢	
	5. 発災後の対応の検討	
	6. 復旧期の取り組み	
3	事業等の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
4	職員の連絡網・・・・・・・・・・・・・・・・・・	8
5	利用者等への安否確認について・・・・・・・・・・・・・・・・・・	9
6	災害発生時フローチャート・・・・・・・・・・・・・・・・・・	10～11
7	災害別マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・	12
8	発災当日～3日間 応急期・・・・・・・・・・・・・・・・・・	13～14

松山城東病院居宅介護支援事業所 事業継続計画

1 基本理念・基本方針

- (1) 自分の身の回りの安全を確認し、担当する利用者の生活を守るために安全確保を最優先に対応する。
- (2) 災害時であっても、利用者が自立した生活ができるように途切れる事なく、サービスを安定的に提供するという介護支援専門員の役目を果たすように努める。
- (3) 平常時から地域の多職種連携や住民の助け合いの強化を目指し、利用者ごとの災害時の課題に向けた対策を行っておき、災害発生時には優先順位の高い人から安否確認を行うなどの必要な支援を行う。
- (4) 利用者を含めた家族や地域の関係者と平常時から災害時の課題や対応方法などを共有するネットワークづくりを推進する。

2 平常時からの取り組み

1. 日常的に行うこと

- ・災害時、家財の転倒・データ水没などを回避する事業所等の環境づくりに取り組む
- ・ケアプラン作成時に災害時の支援を意識して、他事業所との連携を確認する
- ・応急手当の基礎知識、災害時の特別な支援に関する知識等の研修を開催、参加する
- ・災害対応マニュアル、事業所チェックポイントで日常業務を確認する

2. 災害発生時の責任者等の対応

災害対応責任者、災害時責任者等を明確にしておきましょう

(1) 活動内容

- ・まず職員および職員家族の安否を確認し、事業所の被害状況を把握する
 - ・利用者の安否確認を分担して行う(単独行動をしない)
- 災害時利用者一覧表を用いて行う。

(2) 災害時緊急時の対応体制

事業所名	電話番号	備 考
松山城東病院	089-943-7717	
松山城東病院居宅	089-933-9748	

(3) 職員間の連絡方法の取り決め (別紙：フローチャート)

- ・連絡網、携帯メールを活用し、情報の共有(近況報告)を図る

3. 事業所防災対策 ～災害時の備品と設置場所～

(1) 設置場所

- ・ 事務所内等

(2) 準備と点検

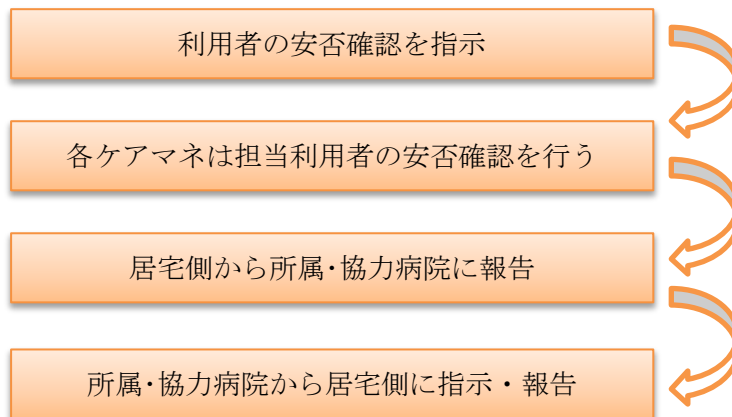
- ・ 備蓄品チェックリスト

(3) 災害発生時を想定した確認事項

- ・ 事業所所在地の指定避難場所等の確認、地図の準備
- ・ 防災計画に基づいて定期的に情報の更新と避難訓練を実施する

4. 被災時における利用者の安否確認体制

- ・ 管理者は職員の安全確保を前提に、担当利用者の安否確認を行うように指示をする。
- ・ 各介護支援専門員は、自らの安全確保を前提に担当利用者に安否確認をする。



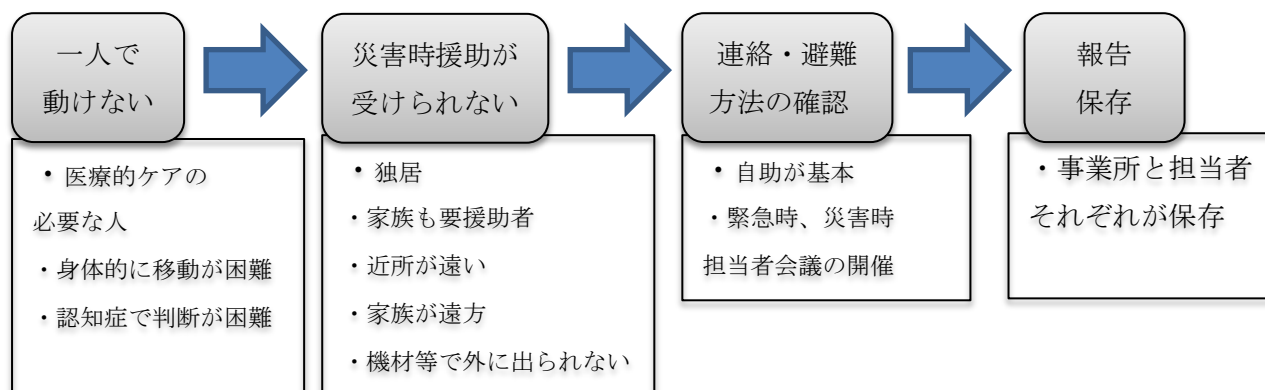
(1) 介護支援専門員は、常に連絡が取れる体制を整備する。

(2 4 時間連絡をとれる手段を掲載しておく)

(2) 利用者台帳等の整理

- ①利用者台帳作成にあたっての確認事項
 - ・ 利用者への説明と同意
- ②緊急時安否確認優先順位リストの作成
- ③緊急時安否確認優先順位一覧の掲載

【リスト作成手順】



(3) 連絡先

・包括や行政、連携病院などの連絡先

機 関 名	連 絡 先	備考・メモ
所属・協力病院	TEL 089-943-7717	
松山市役所介護保険課	TEL 089-948-6968	
地域包括湯築桑原道後	TEL 089-993-5666	

(4) 地域事業所連絡網等で情報の共有。

5. 発災後の対応の検討



6. 復旧期の取り組み

サービスを再開するために

文書・記録の管理

- ・事業を継続するうえで必要不可欠な記録や書類

事業の回復・復旧に不可欠な記録

権利債務・債権・債務確定のための文書

業務移管に必要な情報・契約書

知的財産

P L法関連書類

歴史的書類・内部統制文書・稟議書・議決記録

法定保存文書

コンプライアンス書類

- ・電子化などによるバックアップを月末、カンファレンス時に確認

どのフェーズ(段階)で必要とする文書・記録であるかわかるように保存

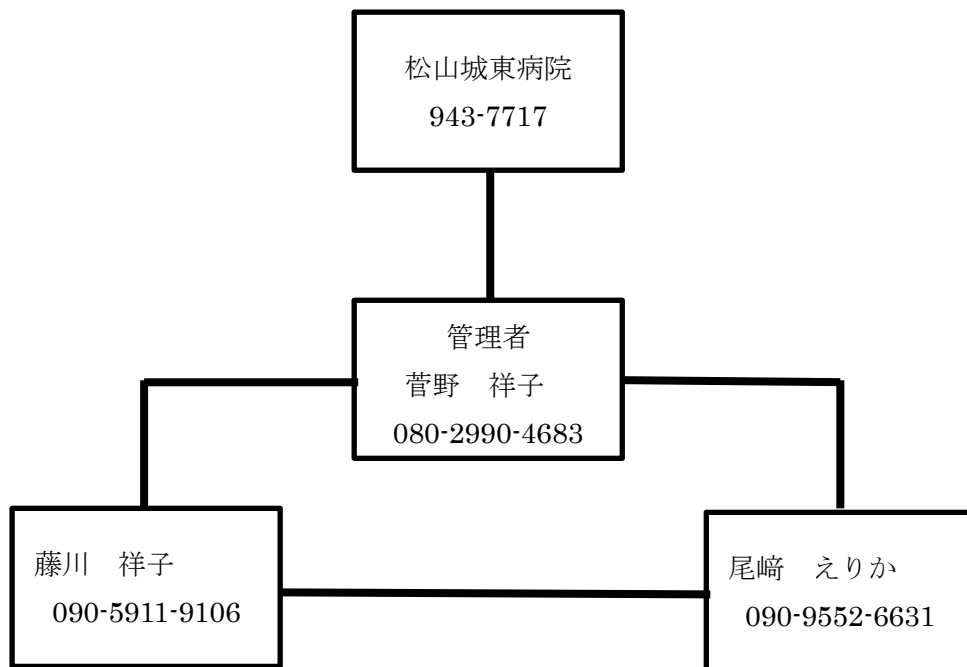
3 事業等の対応について

事前対応可能な場合

※災害等別の対応については、別紙にて記載

	対応方法
前日対応	② 各サービス事業者へ警報発令時の対応の確認 ②通所系サービス等が中止になることでの、食事の確保が困難な利用者について、代替サービスの利用を促す。 ③事業者との連絡・調整
当日対応	警報発令の場合 上記の②の利用者について、代替サービスの事業者へサービスの提供を依頼する。 警報が解除になった場合 利用者へ連絡し、通常通りサービスが提供される旨を伝える。 警報の発令がなかった場合 利用者へ連絡し、通常通りサービスが提供される旨を伝える。
安否確認	緊急時利用者名簿での優先順位が高い利用者から、安否確認を電話にて行い、「台風が接近しているので気をつけてください」や「困っている(困った)ことがあれば連絡してください」等を申し伝える。

4 職員の連絡網



<職員連絡網の目的>

・職員の安全と状況確認、今後の対応等について共有を図る事を目的に、必要に応じ職員連絡網を活用する。

<連絡網の流れ>

- ・連絡網の活用については、管理者の判断を基に勤務中、出張中、休日、夜間など状況に応じて、各職員へ連絡網を通じて安否確認及び指示を行う。
- ・管理者の不在時には、管理者の支持を受け「代理者」が対応する。
- ・連絡が全員回ったか確認するために、居宅メール等を用いて確認する。

<災害が想定される場合>

- ・今後の対応に向け、関係機関との連携調整、情報収集を行い、居宅内で協議し、管理者(代理人)が指示を行う。
- ・利用者の安否確認や緊急時利用者名簿を用いて、検討・調整を行う。
- ・ライフラインの状況把握を行う。

5 利用者等への安否確認について

担当する利用者の安否確認については、緊急時利用者名簿を用いて行う。

ただし、利用者を含めたひとり暮らし高齢者等要配慮者(優先順位の高い方)については、市役所や地域包括支援センターや自治会、自主防災組織、民生児童委員、社会福祉協議会等の協力を得て情報伝達、避難行動、安否確認を行うこととし、松山城東病院指定居宅介護支援事業所として松山城東病院及び上記関係者、家族等と連絡を取りながら必要に応じて、要配慮者等の安否確認等状況把握に努める。

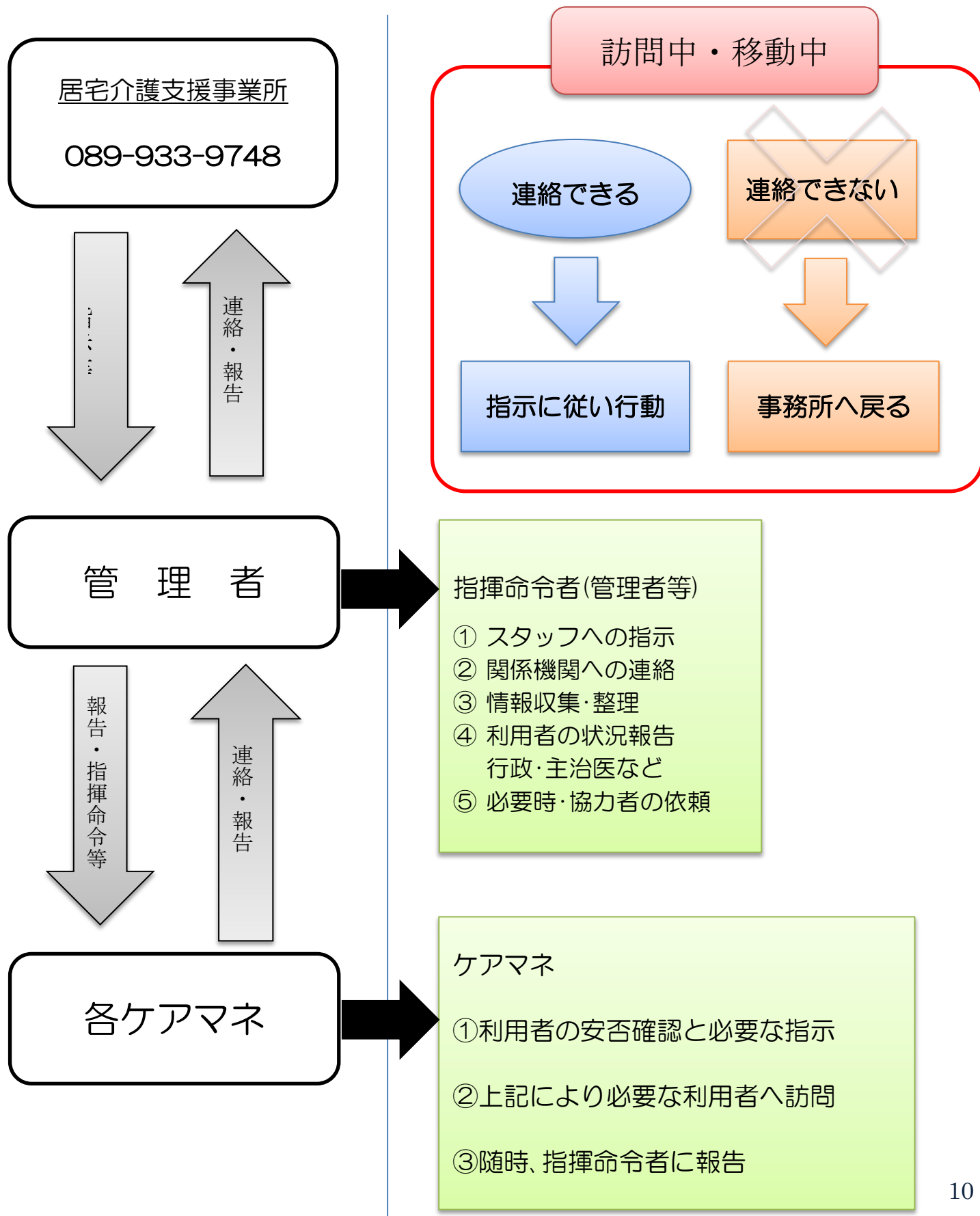
- ◆ 「高齢者世帯等調査による当事者台帳」の活用
- ◆ 「緊急時利用者名簿」の活用

<安否確認の必要な要配慮者の範囲>

高齢者(65 歳以上)	・ひとり暮らし ・寝たきり高齢者 ・認知症高齢者 ・高齢者世帯 ・介護保険の要介護 3 以上
障がい者	・身体障害者 ・知的障害者 ・精神障害者
その他	・単独で避難行動を行えない

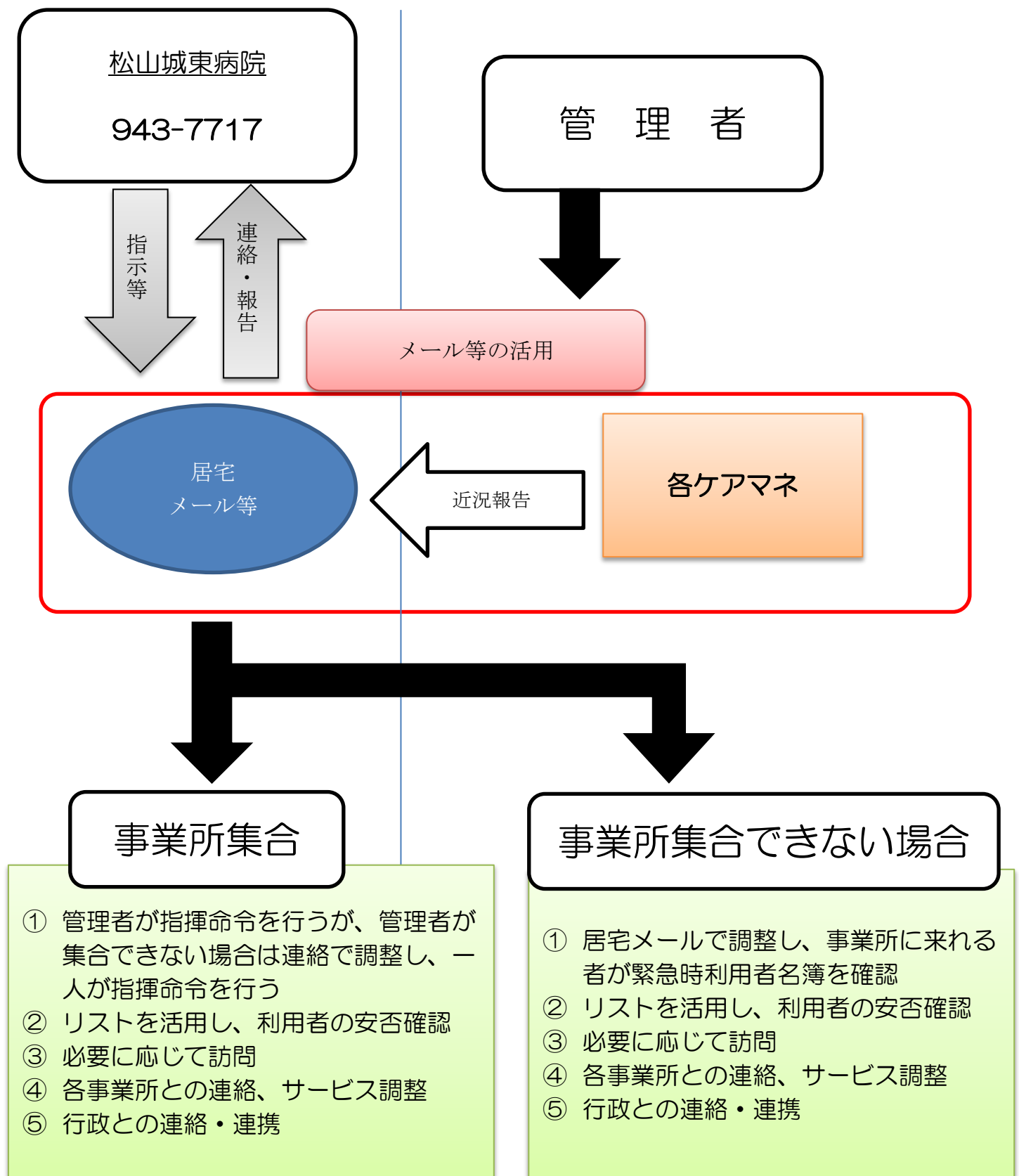
災害発生時フローチャート

① 災害発生（営業時間内）



災害発生時フローチャート

②災害発生（営業時間外・休日）



7 災害別マニュアル

近日、台風襲来及び暴風警報等の発令が予測される場合

前日対応

- ☐ 各サービス提供事業者に警報発令時の対応を確認。
- ☐ 特に通所系サービス等が中止になることで、食事(昼食など)の確保が困難な利用者については、代替サービス(民間配食業者、ホームヘルプ等)の利用を促し、事業所との調整
- ☐
- ☐

当日対応

【警報発令の場合】

代替サービスの事業者にサービスの提供を依頼。

- ☐
- ☐
- ☐

【警報が解除になった場合】

- ☐ 利用者へ連絡し、通常通りサービスが提供される旨を伝える。
- ☐
- ☐

【警報の発令がなかった場合】

- ☐ 利用者へ連絡し、通常通りサービスが提供される旨を伝える。
- ☐
- ☐

安否確認

=発災前=

災害の兆候が認められたときは（雨が激しく降っているなどや避難準備情報が出た）、**自分や家族の安全を確保した後に**、利用者の安否確認をはじめましょう。避難支援者がそばにいれば、避難支援を早めに開始するようお願いしましょう。避難支援者がそばにいない場合は、避難支援者を確保しましょう。（地域にお願いする・血縁に連絡をとる。）

利用者の危険を感じる場合には、防災関係者に（行政の防災担当・消防・警察など）連絡をとることも視野に入れましょう。施設の場合はここにとどまるか、全員避難の態勢をとるべきか、判断し行動をおこしましょう。

=発災後=

① 自分の安全確保および家族の安否確認

まず自分自身の安全の確保が重要です。特に突発的な災害（地震など）の場合には、命を守ることを最優先に行動しましょう。その上で家族の安否確認ができれば、安心して次の行動に移ることができます。

①各自が、家族の安否確認を行う。

②各自が、「メール」で安否を報告。

※メールできない場合、所属事業所へ電話、所属法人等へ電話で連絡。

※メール、電話、移動が困難な場合は、各自が安全な状況下で待機。

③安全な状況下で所属事業所または所属法人へ集合。

※集合困難な場合：病院指示連絡、管理者指示連絡に従う。

※管理者が連絡困難な場合：連絡網上位が代理を務める。

④職員の安否状況を、所属事業所もしくは所属法人等へ報告。

※安否確認できない職員に対しての対応は、所属法人の指示に従う。

② 自分の周りの被害状況を確認

周りの状況から災害の状況を確認します。

自分の事業所の被害状況の確認を行い、事業所職員における人的被害（生死、ケガも含む）、事業所における建物被害・ライフライン被害などをとりまとめ、市区町村など関係機関に報告をします。また、事業所職員ならびに職員家族の被害状況を確認し、事業継続がどの程度可能か（実働人数をどのくらい確保できるか、事業所は事業所として機能するか等から判断）を見極めましょう。

<事業所の被災状況>

①上記①より、事業所職員、家族の被害をとりまとめる。

※実働人数をどのくらい確保できるかを見極める。

②事業所建物被害・ライフライン被害を、チェックリスト（別紙）を元に確認。

※**出勤時**：事業所に居る者が確認。

出勤以外：管理者（又は出勤した者）が確認し居宅ラインで報告。

事業所に来られない状況の場合：各自で、テレビ、ラジオ等にて情報収集。

※事務所として機能するか見極める。

③市町村、関係機関（松山市、包括支援センター）へ報告。

※管理者が事業所の現状を「別紙様式」を元に報告を行う。

※管理者不在時は、適時代行。

<周囲の被災状況>

①事業所、病院周辺、サービス提供地区の被災状況を確認。

※交通、ライフライン、… について確認。

※今治市、防災危機管理課、テレビ、ラジオ、ネット、電話…等にて情報収集

③ 利用者の安否確認

災害時リスクマネジメントシートを使って作成していた安否確認優先順位一覧名簿を用いて、優先順位の高い利用者から安否の確認や避難場所の確認をしましょう。

(ア) 生存の確認

(イ) 身体状況の確認

(ウ) 生活環境の確認

(エ) 今いる場所で生活の継続ができるか確認

(オ) ケアプラン（サービス）の継続及び変更の必要性の確認

(カ) 緊急対応の必要性の確認（在宅・一般避難所・福祉避難所・病院に連れていくのか）

(キ) 必要に応じて緊急入院・入院先の選定

安否確認の結果については地域包括支援センターをはじめとする行政の担当課に連絡しましょう。また、情報が確認できない担当利用者については、できるかぎり情報収集を行いましょう。

①緊急時利用者名簿(別紙)を用いて、優先順位の高い利用者から安否の確認や避難場所の確認を行う。

※安否確認については、発災後行動シート(別紙)の項目について行う。

※初期の安否確認の連絡については、連絡担当者を決めて行う。

※確認については簡潔に行い、具体的な内容の確認が必要であれば連絡担当者以外の職員で対応する。

【確認項目】

(ア) 生存の確認

- (イ) 身体状況の確認（発熱・血圧・その他身体異常や負傷等の確認）
- (ウ) 生活環境の確認（ライフライン電気・ガス・上下水道等）
- (エ) 今いる場所で生活の継続ができるか確認
（生活スペースの確保、自宅周囲の道路状況やその他の状況（用水路・河川の状況等含む））
- (オ) 協力者（家族・近所の知人友人など）の有無の確認
- (カ) ケアプラン（利用サービス）の継続および変更の必要性の確認
- (キ) 緊急対応の必要性の確認（在宅・一般避難所・福祉避難所・病院へ連れて行くか等）
- (ク) 必要に応じて緊急入院・入院先の選定

②発災後行動シートの右上の【安全】 【緊急】 に○印を赤で付け、分類。

③行政や地域包括支援センターに連絡、情報提供を行う。

※安否確認の結果については、必要に応じて連絡や情報提供を行う。

※情報が確認できない担当利用者については、できるかぎり情報収集を行う。

④ 医療依存度の高い利用者の調整・対応

ケアプラン等で早急に対応しなければならない事を把握した上で調整・対応しましょう。

医療依存度の高い人については医療関係者に診せる努力をしましょう。DMAT・赤十字・医療ボランティア等が指定避難場所の救護所中心に活動を開始しているはずです。主治医に連絡が付かない場合は、そちらと連絡をつける事をしましょう。酸素吸引・人工呼吸器・吸引器などの医療機器を日常から使っている利用者については、普段から接している医療器メーカーに連絡をとることも良い方法です。対応の結果については地域包括支援センターや行政担当に連絡をしましょう。緊急に医療が必要になった利用者へ対応する医療機関について主治医に確認をとっておき、対応を要請することも一方法です。

①医療依存度の高い利用者へ電話連絡（上記③と同様）

②状況に応じ、以下の支援を行う。

※家族が、以下の段取りが出来る場合は、家族に依頼。

家族が困難な場合は担当ケアマネが連絡等を支援。

緊急入院への対応 ※直接的な生命身体危険度が高い場合

①救急対応(119 通報)

②状況的に救急対応が困難な場合(瓦礫の下敷きなど通常の救急対応が出来ない)

行政・119 通報などでの対応

自宅困難 緊急入院への対応 ※直接的な生命身体危険度の低い場合

② かりつけ医への入院を依頼

③ 所属法人及び協力病院での対応が可能かどうか(部屋・状況など)を問い合わせる。
可能であれば入院の手続き対応を開始。

③所属法人・病院での受入不可の際には行政・包括などへの問い合わせ、受け入れ先病院の選定、確認の実施。(情報提供等手順は、平時のレスポンス入院時と同様)

④老人保健施設等の施設入所、ショート入所の依頼（手順は平時と同様）

⑤今治市へ、医療依存者受け入れ可能な福祉避難所を問い合わせる。

⑥市内受入が困難な場合、JRAT・赤十字などの医療系ボランティア等へ、医療依存者受け入れ可能な福祉避難所等を問い合わせる。

⑦他地域での病院・施設の受入状況を問い合わせる。

避難所滞在中

①内服薬(残薬)確認

②避難所と連携。JRAT 赤十字ボランティア等の要請

自宅可能

①内服薬(残薬)、医療機器の確認、医療機器メーカーへメンテナンス依頼

②主治医、訪問看護等医療サービスへ状況連絡

⑤ 介護保険施設（長期・短期）へ緊急入院・入所の調整

利用者宅が被災する事で利用者の状況が悪化し、「在宅ならびに避難所で避難生活を継続していくのは困難である」と判断される場合には、介護保険施設への緊急入所、さらに緊急性の高い場合には病院に救急入院の調整を行いましょう。

被災地域によっては、一般避難所以外に福祉避難所が設置されている場合があります。原則的には福祉避難所は「介護保険サービスによる緊急入院・入所対応が不可能な被災者への避難場所」として設置されています。そのあたりの原則を踏まえ、利用者の状況に沿った対応が必要となります。

① 上記（3）の手順により、「在宅、避難所での生活を継続していくのは困難」と判断される利用者をリストアップ。

※医療依存度の高い方⇒上記④に従う。

※判断材料参考

- ・ 身体 の 状況、介護量、福祉用具の必要性、おし・ポータブルトイレの必要性
- ・ 生活環境（ライフライン電気・ガス・上下水道等）
- ・ 生活スペースの確保
- ・ 自宅周囲の道路状況やその他の状況(用水路・河川の状況等含む)
- ・ 協力者(家族・近所の知人友人など)の有無

② 施設入所、ショート の 依頼（手順は平時と同様）

③ 福祉避難所開設状況を松山市へ問い合わせる。入所手続きを支援。

④ レスパイト入院先を探す（手順は平時と同様）

==== 【行政（市町村）との確認事項】 =====

1. 市町村窓口へ報告を行う

- ① 事業所の被災状況
- ② 事業所の業務継続の可否
- ③ 利用者の安否確認
- ④ 利用者に関わる情報提供
- ⑤ 地域の状況に関わる情報提供

2・市町村窓口との確認・情報収集

- ① 避難所の設置状況
- ② 施設・事業所全体の被災状況
- ③ 施設・事業所全体の業務継続の可否
- ④ 周辺市町村の施設・事業所の状況
- ⑤ サービス提供状況の確認

（個々に受け入れ先を探し対応するのか、地域包括支援センター等・保険者が窓口となって受け入れ先を調整できるか）緊急時のルール（取り決め）が通用する状況であるかどうかも確認）

安全

緊急

発災時行動シート

連絡時間： 月 日 () 時 分 連絡者： _____

氏名： _____ 地区： _____

(電話番号： _____)

☐ 生存 (生存している ・ 生存していない)

☐ 身体 of 状況 (ケガ等をしている ・ ケガ等をしていない)

☐ 生活環境【ライフライン】 (問題なし ・ 異常あり)

☐ 今いる場所で生活の継続 (できる ・ できない)

☐ 緊急対応が必要 (必要 ・ 必要ではない)