

# BCP

## 初動・復旧対応手順書

2021年4月1日

第1版 2021年4月1日作成

作成者：宮田智子 災害対策委員会

## 目次

(目的)

- 1, 定義
- 2, 初動・復旧対応
- 3, 初動対応
  - a. 非常招集
  - b. 安全確認と救助・救護及び避難
  - c. 職員の状況把握・安否確認
  - d. 応急処置
- 4, 事業継続チームへの報告
- 5, 利用者への連絡・安否確認
- 6, 復旧対応
  - a. 優先順位の決定
  - b. 優先順位の決定
  - c. 受援
- 7, 奄美市等への報告
- 8, 附則

## BCP 初動・復旧対応手順書

### (目的)

訪問看護ステーションほほえみ及び居宅介護支援事業所ほほえみ（以下「当事業所」という）が、不慮の災害や事故などにより重大な損害を被った場合に職員が混乱することなく迅速に社屋の安全確認・応急処置、安否確認などを実施し、速やかな事業復旧へつなげることを目的として、職員がとるべき初動・復旧対応に必要な事項を定める。但し、本手順書の実施に当たっては『人命の保護を最優先』とし、自らを危険にさらしてまで実施を求めるものではない。

### 1, 定義

この手順書において、次の用語及び定義を適用する。

- ・ A 対応（就業時間内）

就業時間内において、脅威が発生し、BCPが発動した場合に職員が取るべき対応

- ・ B 対応（就業時間外）

就業時間外において、脅威が発生し、BCPが発動した場合に職員がとるべき対応

### 2, 初動・復旧対応

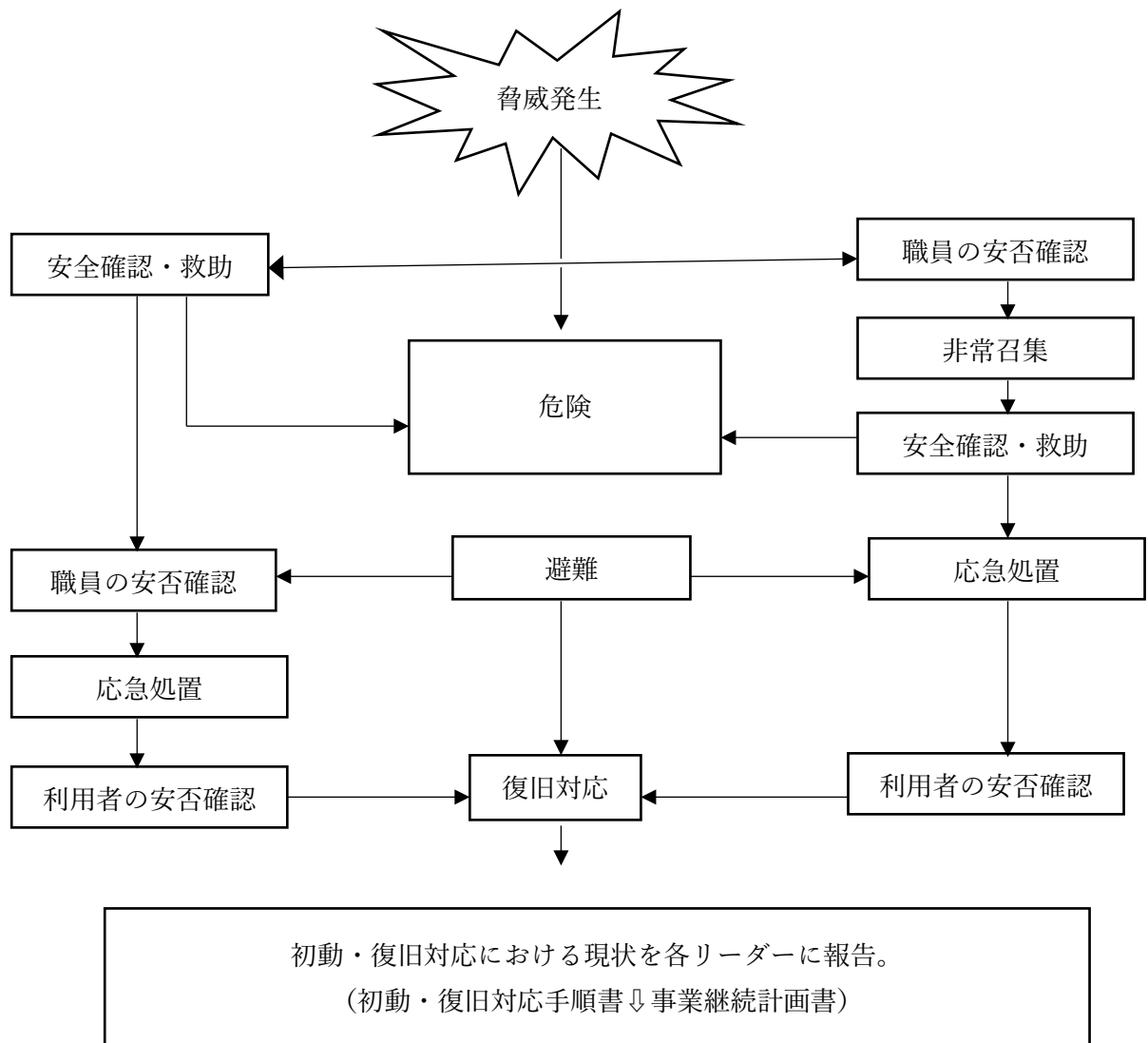
脅威発生時における初動・復旧対応フロー（図表 1-1 を参照）は次の通りとする。

脅威＝災害の場合は、災害発生フローチャート（図表 1-2）・災害マニュアルに準じて行動する。

なお、災害発生直後は、事業所内は混乱し冷静な対応が出来ないため。アクションカードを各事業所の定位置に掲示し初動対応時に使用する。

## BCP 初動・復旧対応手順書

(図表 1-1) 初動・復旧対応フロー図



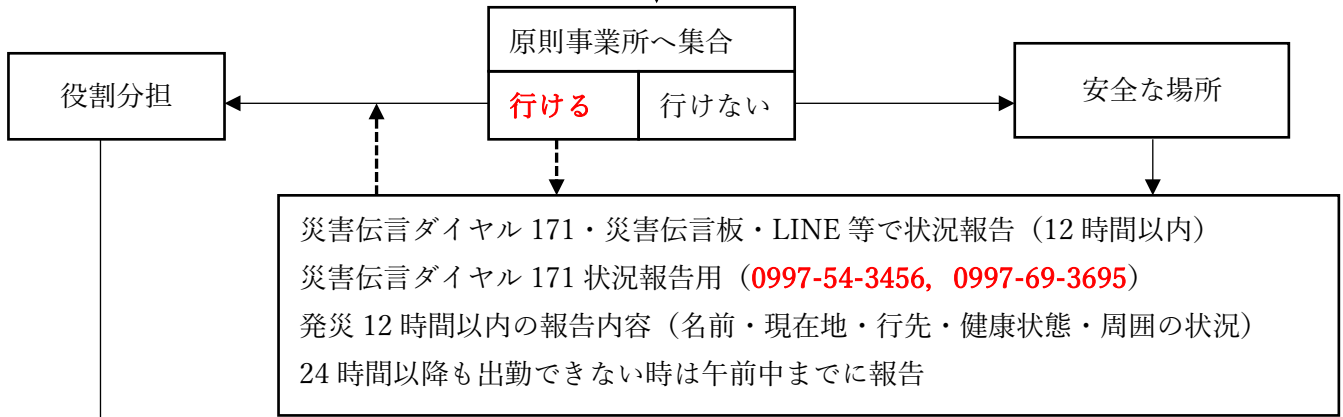
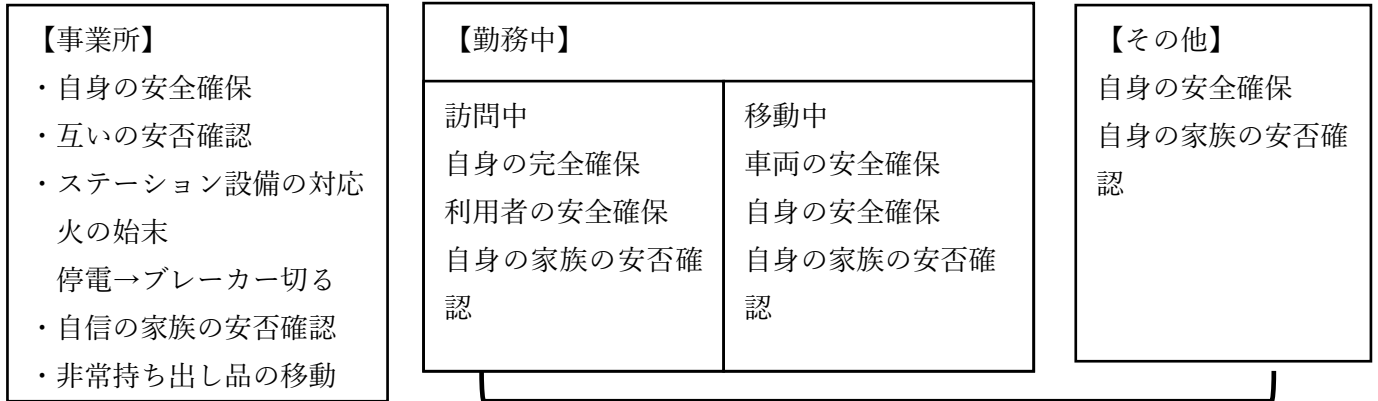
BCP 初動・復旧対応手順書

(図表 1-2) 災害発生時フローチャート

震度 6 弱以上の地震

災害発生時 24 時間以内

震度に関わらず、津波警報が出た場合はこのフローチャートに従って下さい。



各事業所

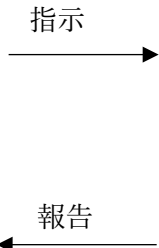
安全を最優先、危険を感じたら⇒避難

指揮命令者 (リーダー)  
 管理者→主任→可能なスタッフ

- ① リーダー決め・役割分担・情報収集
- ② スタッフの安否確認  
 必要時は救援要請する
- ③ 拠点を定める (避難または復旧)
- ④ 関係機関への連絡
- ⑤ 物品・物資の手配  
 必要時、他機関へ協力者の依頼
- 地域の対策本部立ち上がり次第報告。  
 情報収集・整理し伝達する。

スタッフ

- ① 被害状況の確認・救助
- ② スタッフの安否確認
- ③ 応急処置または避難
- ④ 地域・一般住民対応
- ⑤ 物品・物資の手配
- ⑥ 復旧対応
- 随時リーダーに報告。  
 リーダーを補助し業務継続を図る



## BCP 初動・復旧対応手順書

## 3, 初動対応

## a, 非常招集

## B 対応（就業時間外）

就業時間外に BCP 発動基準（図表 2 を参照）を満たす脅威が発生し、または脅威が発生する恐れがあり、事業中断に至る可能性が考えられる場合、被災状況や交通網、道路状況等を把握した後、可能な限り速やかに出社する。なお、出社にあたっては二次災害などに巻き込まれないよう、身体防護に留意すること。

※1 通信障害などによって通信できない可能性も想定されるので、その場合は、被害状況や道路・交通状況の情報を収集した上で各自の判断により行動する。津波警報が発令された場合は非常招集は行わない。

※2 本人や家族の生命の安全確保が出来ない状況において出社を強制するものではない。

図表 2) BCP の発動基準

脅威種別	発動条件
地震	奄美市名瀬に震度 6 弱以上の揺れが発生
風水害	奄美市名瀬に災害警戒レベル 4 が発令 または本島に大型台風が直撃
火事	事業所で火災が発生
感染症	発動権限者の判断により通知 感染症 BCP を参照
その他	その他の脅威による“事業の中断、復旧の目処がたたない”場合
上記の条件を満たしていない状況であっても、予め定められた発動権限者（管理者）によって BCP が発動される場合がある。	

## b, 安全確認と救助・救護及び避難

## A 対応（就業時間内）

就業時間内に BCP の発動基準（図 2 を参照）を満たす脅威が発生した場合、管理者宮田智子及び各リーダーはまず、安全確認と救助・救護を行う。

## ・安全確認

指示を受けた職員が安全確認ならびに事業継続に必要な設備や警報システムなどの被災状況を確認し、その結果を管理者に報告する。報告を受けた管理者は応急処置の必要性を判断し、職員に指示を行う。

## ・救助・救護

管理者は安全確認ならびに安否確認の結果、負傷者が発見された場合、安全かつ避難に妨げにならない場所を確保して負傷者を搬送し、救護活動を行うよう職員に指示するとともに、緊急通報による救助要請もしくは（別紙 8 緊急連絡先一覧表）に記載されている医療機関へ連絡を行い、負傷者の受け入れの可否についても依頼もしくは確認を行うこと。

## BCP 初動・復旧対応手順書

## ・避難

二次災害など、さらなる脅威が発生する可能性があり、社屋内にとどまることが危険だと考えられる場合は、個人及び事業所の携帯電話、を職員が持ち出し、速やかに避難すること。

自治体からの指示もしくは、避難所においても安全が確保できない場合は、事業所最寄りの指定緊急避難場所へ避難を行うこと。(図表3)

## 《訪問中に大規模災害が発生した場合》

自信と利用者の安全確保を第一に行動する。速やかにケアを終了または中断し可能な方法で情報を収集する。管理者の指示に従い、利用者の安全を確保し、帰社する。通信できないときは、自らの判断で行動する。ただし、職員自身の生命、身体の安全確保が出来ない状況において利用者保護を強制する者ではない。2次災害など、さらなる脅威が発生する可能性があり、危険だと考えられる場合は、速やかに避難すること。

また、管理者に自身の状況や帰社・避難・帰宅等の行動予定を報告すること。

## 《運転中に大規模災害が発生した場合》

“道路上に車両をおいて避難する”場合は下記に従った対応を行う。

## ○運転中に大規模災害が発生した場合の行動

- ・急ハンドル、急ブレーキを避けて出来るだけ安全な方法で道路の左側に停止させる。
- ・停止後は、ラジオで災害情報や交通情報を聴き、その情報や周囲の状況に応じて行動する。
- ・駐車は出来るだけ道路外の場所において、避難する人や緊急車両の妨げにならない場所にする。
- ・車両をおいて避難する時は、出来るだけ道路外の場所へ移動しておく。

## ○道路上に車両をおいて避難する場合の注意点

- ・道路の左側に寄せて駐車する
- ・エンジンを止め、キーをつけたままにする（通行の妨げになった時に移動させるため）
- ・ドアをロックしない。
- ・連絡先が分かるように名刺や連絡先を記入したメモを残しておく。

訪問中、移動中の帰社については自身の安全を確保しつつ行う。

## ※B 対応（就業時間外）

## ●安全確認

非常招集により出社したメンバーは（被災状況確認チェックシート）を用いて安全確認ならびに事業継続にひつような設備や女王システムなどの被災状況を確認するとともに応急処置の必要性を判断し応急処置を行う。

## ●救護ならびに救助

非常招集メンバーは安全確認の結果、負傷者が発見された場合、安全かつ避難の妨げにならない場所を確保して負傷者を搬送し、緊急通報による救助要請もしくは（連絡先）に記載されている医療機関への連絡行い、負傷者受け入れの可否について依頼もしくは確認を行うこと。

## BCP 初動・復旧対応手順書

## ●避難

二次災害など、さらなる脅威が発生する可能性があり、社屋内にとどまることが危険だと考えられる場合は、個人及び事業所の携帯電話を職員が持ち出し、速やかに避難すること。

自治体からの指示もしくは、避難所においても安全が確保できない場合は、事業所最寄りの指定緊急避難場所へ避難を行うこと。(図表3参)

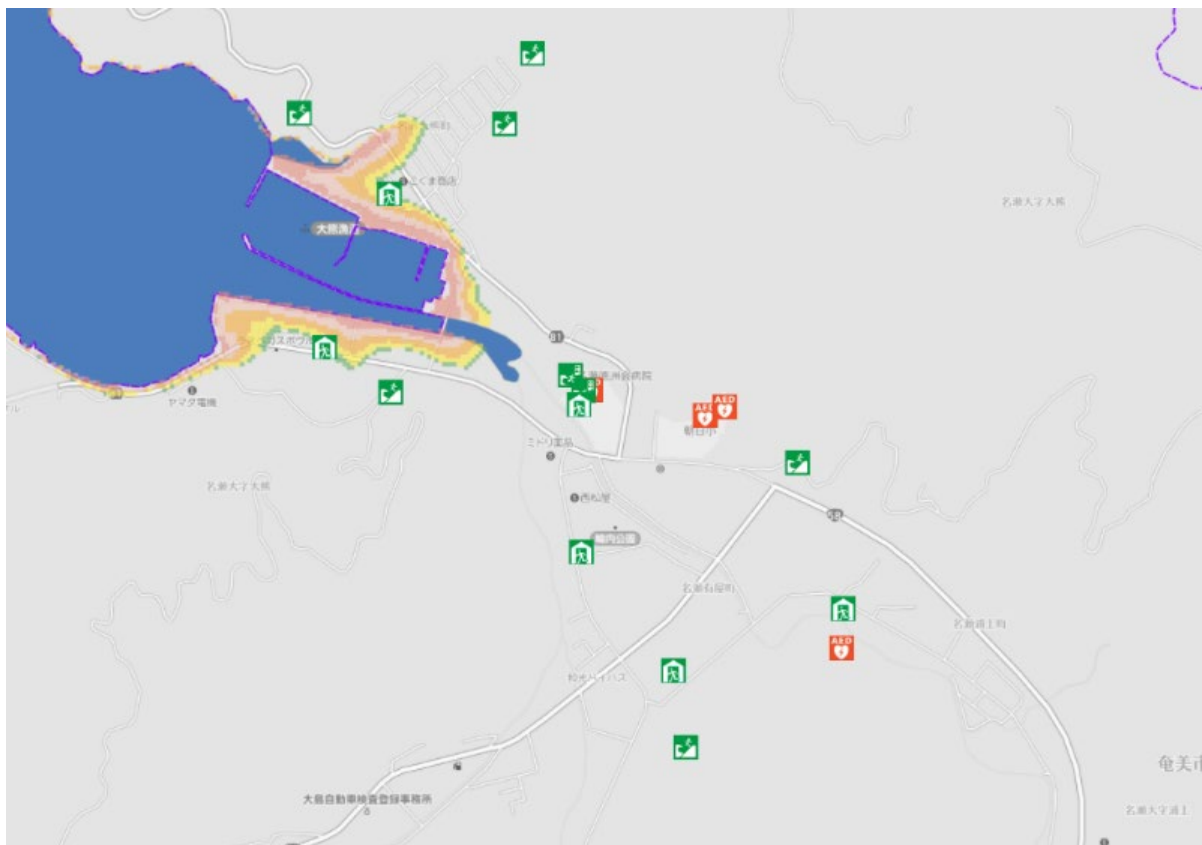
(図表3)

風水害、地震		津波		火災
第一避難場所	第二避難場所	第一避難場所	第二避難場所	
ほほえみ事業所	有屋公民館	ケンコー飲料	田中一村住居跡	屋外

(図表4)

奄美市ハザードマップ参照

<https://www.city.amami.lg.jp/hazardmap/>



## c. 職員の被災状況把握・安否確認

## A 対応（就業時間内）

管理者は下記①～③の安否確認手段を用いて、職員の状況把握・安否確認を実施し、安否当情報を取りまとめて管理者・事業継続チームに報告すること。なお、外出中・出張中・休暇中の職員の状況把握、



## BCP 初動・復旧対応手順書

安否確認も忘れずに行うとともに、来訪者が社内にいる場合は、来訪者の状況把握・安否確認も合わせて行うこと。

## B 対応（就業時間外）

就業時間外に BCP 発動基準（図表 2 を参照）を満たす“災害”が発生した場合、下記の①～③の安否確認手段を用いて、職員の安否確認を行い、（別紙 9 職員安否確認表）に記す。

安否確認の実施にあたっては、“災害伝言ダイヤルによる安否確認（図表 6）を最終手段としつつ、それぞれの安否確認手段を並行して実施すること。なお、管理者は職員の安否情報を取りまとめておく。

## ●状況把握・安否確認の方法

## ①事業所ライングループ・メール・災害伝言板による安否確認

職員は自身の安否情報を予め決められた方法で事業所へ送信する。脅威発生時には通信規制がかかること、職員の同様も想定されることから、下記のルール（図 5 を参照）に従って内容を入力し送信し送信すること。管理者は（別紙 9 職員安否確認表）に記録する。

（図表 5）安否情報メール送信ルール

氏名	+	状況	+	居場所	+	周囲の状況	+	これからの行動
例) ほほ 笑子		無事		自宅浸水		広範囲に冠水のため小学校に避難中		出勤は無理
にこ ぴあ子		無事		A さんを訪問中		周囲被害はない		ステーションに帰る

## ②固定電話、携帯電話による安否確認

管理者は、必要時電話連絡によって職員の安否確認を実施し、安否情報を職員安否確認一欄表に記録すること。

## ③災害伝言ダイヤルによる安否確認

職員はいずれの手段も利用できない場合、最終手段として「災害用伝言ダイヤル」（図表 7 を参照）を利用し、自身の安否情報を録音すること。なお、伝言を再生した管理者は安否情報を安否確認一覧表に記録すること。

## BCP 初動・復旧対応手順書

(図表6) 災害伝言ダイヤル使用手順

操作手順		伝言の録音	伝言の再生
①	171 をダイヤル	171	
②	録音または再生を選ぶ	<p>「ガイダンス」</p> <p>こちらは伝言ダイヤルです。録音される方は「1」再生される方は「2」をダイヤルしてください。</p> <p>「3」「4」は暗証番号なので使用しない事</p>	
		1	2
③	電話番号を入力する	<p>「ガイダンス」</p> <p>被災地の方はご自宅の電話番号、または、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルしてください。被災地以外の方は、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルしてください。</p>	
		<p>ほほえみ 0997-54-3456</p> <p>にこぴあ 0997-69-3695</p>	
伝言ダイヤルセンターに接続します。			
④	伝言の録音 伝言の再生	<p>「ガイダンス」</p> <p>電話番号××××-〇〇-△△△△ (③で入力された番号がアナウンスされる) の伝言を録音します。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の「1」のあとシャープを押してください。ダイヤル式の方はそのままお待ち下さい。なお、電話番号が誤りの場合は、もう一度おかけ直し下さい。</p>	
		ダイヤル式	プッシュ式
		ガイダンスが流れるまでお待ちください	
		<p>「ガイダンス」</p> <p>伝言をお預かりします。ピツという音のあとに、30秒以内でお話してください。お話しが終わりましたら、電話をお切りください。</p>	<p>「ガイダンス」</p> <p>新しい伝言からお伝えします。</p>
		伝言の録音	伝言の再生
		<p>(ガイダンスが流れるまでお待ち下さい)</p> <p>「ガイダンス」</p> <p>伝言をお預かりしました。</p>	<p>「ガイダンス」</p> <p>お伝えする伝言は以上です。</p>
⑤	終了	自動で終話します。	

&lt;注意点&gt;

災害伝言ダイヤルは、1番号に最大20件(災害の規模等により1~20件の範囲で設定)かつ、1件当

## BCP 初動・復旧対応手順書

たりの録音時間が30秒以内と定められており、20件目以降は古い伝言から順次削除されることから、他の安否確認手段が利用できない場合の最終手段として使用すること。

### 4（管理者への報告）

管理者および各事業所リーダーは、「BCP-02 事業継続計画書」で定められて言う事業継続チームが設置され次第、本手順書における各記録様式を用いて、現状における各種の情報（安全確認、職員の状況・安否、応急処置ならびに救護救助の実施状況など）について取りまとめて管理者に第一報として報告すること。

### 5、利用者への連絡・安否等の確認

管理者は（別紙10 利用者安否確認表）を用いて、利用者の状況、安否等の確認を実施し、BCP発動に伴う事業所の体制について連絡する。災害発生時において連絡が取れない場合は、関係機関と情報交換し安否・居場所等の情報を把握する。安否等の情報は取りまとめて管理者に報告すること。

### 6、復旧対応

#### 6、1（復旧優先順位の決定）

初動対応の実施後、管理者は（別紙11）に記載されている内容を確認し、復旧対応の優先順位を決定する。なお、復旧対応の優先順位の決定にあたっては、下記の事項を考慮すること。

- ・当事業所の被災状況（人的被害、物的被害）
- ・当事業所の収益に対する影響度
- ・利害関係者（利用者、関係機関、行政、業界団体、マスコミなど）に対する影響度
- ・発生時期（熱中症や感染症等のリスク）
- ・企業の社会的責任の観点、地域ニーズ・地域貢献

#### 6、2 復旧対応の実施

管理者は、復旧優先順位の決定を踏まえ別紙11に記載されている目標復旧レベルの事業の再開に向けた復旧対応を実施するよう、事業継続責任者に指示を行うこと

なお、復旧対応の実施にあたっては下記の事項を考慮しつつ、（別紙12 緊急時対応指示書）を用いて指示を行い、その対応経過を（別紙13 緊急時対応経過表）に記録すること。

正しい情報に基づく意思決定

安全かつ迅速な行動及び二次災害の防止

復旧対応に必要なとされる経営資源（人・物・金・情報）の確保

他事業所間との連携と情報共有

利害関係（マスコミ、業界団体、関係機関等）との連携と情報共有

代替え手段の活用

事業継続責任者は、（別紙11 行動計画）に記載されている目標復旧レベルの事業の再開に向けた復旧対応を実施し、事業継続統括責任者へ報告すること。

## BCP 初動・復旧対応手順書

## 6, 3 受援について

対策本部は、他機関からの受援の必要性を検討し、必要時、事業継続統括責任者または管理者は、(別紙8 緊急連絡先一覧表)に記載されている機関に支援を依頼する。

## 7 (奄美市災害対策本部への報告)

管理者は、奄美市に災害対策本部が設置され次第、(別紙14 被災状況報告書)を用いて、現状における各種の情報(脅威に関する情報、被災状況、被害レベル、職員及び利用者の安否情報等)につてとりまとめ、報告すること

## 8, 附則

この初動対応手順書に基づく対応を2021年4月1日から施行する。



## BCP 初動・復旧対応手順書

## 別紙 10 《利用者の安否確認シート》

利用者氏名		安否確認	容態・状況
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	
		無事・死亡 負傷・不明	

## BCP 初動・復旧対応手順書

## 別紙 1 1 訪問看護ステーションほほえみ・居宅介護支援事業所ほほえみ 行動計画

時系列	活動内容	目標復旧 レベル	目標出 勤率	備考
発災直後（台風の場合は暴風域を抜けた後）～6時間以内	<p>BPC 手順書 3～4 を速やかに実施。管理者は被害状況を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報収集</li> <li>・利用者さんへの訪問の可能、不可能の判断</li> </ul> <p>訪問優先度の確認。 施設破損個所があれば速やかに修理を依頼する。(別紙 8 参照) 保険なども利用するため、必ず写真撮影を行う。 PC 破損時にはクラウドに保存してある利用者情報を使用する。</p>	20%	40%	<p>全員招集。但し自身や家族の安否を最優先とする。</p> <p>事業所の復旧、片づけの人員を確保しつつ職員の自宅などが被災した場合には復旧の支援を行う。 職員の自宅が半壊～した場合には、事業所での宿泊を許可する。</p>
発災後 1 日	<p>優先度の高い利用者さんへの訪問。 連絡の取れない利用者さんへの訪問。 被災している職員の情報確認 片づけ、施設の点検 ライフラインが止まっていれば、復旧のめどなどの情報確認 今後 1 週間を目安に勤務調整</p>	60%	50%	上記参照
発災後 7 日	ほぼ通常通り	100%	70 % (通常通り)	スタッフのメンタルケアを丁寧に行っていく

## BCP 初動・復旧対応手順書

## 別紙 1 2 緊急時対応指示書

月 日	時間	指示内容	指示者 サイン	対応結果	対応者 サイン



## BCP 初動・復旧対応手順書

別紙 1 3 緊急時対応経過表

月日	時間	内容	サイン

## BCP 初動・復旧対応手順書

## 別紙 1 4 被災状況報告書

訪問看護ステーションほほえみ・居宅介護支援事業所ほほえみ

被災状況報告

月日		報告者氏名	
被災状況			
利用者被災状況 職員の被災状況			
現在の復旧レベル			
現在の課題			
完全復旧まで にかかる日数 及び要件			