業務継続計画(BCP)

新型コロナウイルス感染症編

(介護サービス類型：居宅系)

法人名	株式会社やさしい手
施設・事業所名	やさしい手東大宮居宅介護支援事業所
代表者名	株式会社やさしい手
管理者名	細川 美香
所在地	埼玉県さいたま市見沼区東大宮2-6-2
電話番号	048-660-3592
作成日	2023/04/27
改訂日	

目次

1 総則

1.1 目的

1.2 基本方針

1.3 主管部門

1.4 全体像

2 平常時の対応

2.1 対応主体

2.2 対応事項

（１） 体制構築・整備

（２） 感染防止に向けた取組の実施

（３） 防護具、消毒液等備蓄品の確保

（４） 研修・訓練の実施

（５） BCPの検証・見直し

3 初動対応

3.1 対応主体

感染疑い者の発生

3.2 対応事項

（１） 第一報

（２） 感染疑い者への対応

検査

4 感染拡大防止体制の確立

4.1 対応主体

4.2 対応事項

（１） 保健所との連携

（２） 濃厚接触者への対応

（３） 職員の確保

（４） 防護具、消毒液等の確保

（５） 情報共有

（６） 業務内容の調整

（７） 過重労働・メンタルヘルス対応

（８） 情報発信

補足１ 対応フローチャート

補足２ 情報伝達の流れ

補足３ 情報共有先

補足４ 様式６の備蓄品の目安計算シート

様式１ 推進体制の構成メンバー

様式２ 施設・事業所外連絡リスト

様式３ 職員、入所者・利用者 体温・体調チェックリスト

様式４ 感染（疑い）者・濃厚接触（疑い）者管理リスト

様式５ （部署ごと）職員緊急連絡網

様式６ 備蓄品リスト

様式７ 業務分類（優先業務の選定）

様式８ 来所者立ち入り時体温チェックリスト

1 総則

事業所内で方針を決定する。

1.1 目的

本計画は、新型コロナウイルス感染症の感染者(感染疑いを含む)が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定める。

1.2 基本方針

本計画に関する基本方針を以下のとおりとする。

①利用者の安全確保：

利用者は重症化リスクが高く、集団感染が発生した場合、深刻な被害が生じるおそれがあることに留意して感染拡大防止に努める。

②サービスの継続：

利用者の生命、身体の安全、健康を守るために最低限必要となる機能を維持する。

③職員の安全確保：

職員の生命を守り、生活を維持しつつ、感染拡大防止に努める。

1.3 主管部門

本計画の主管部門は、居宅支援ｻｰﾋﾞｽﾗｲﾝ支社東大宮居宅介護支援部門事業所とする。

1.4 全体像

【補足１】対応フローチャートを参照する。

2 平常時の対応

対応主体の決定、計画のメンテナンス・周知、感染疑い事例発生の緊急時対応を見据えた事前準備を、下記で実施する。

2.1 対応主体

対策本部長：香取 幹の統括のもと関係部門が一丸となって対応する。

2.2 対応事項

対応事項は以下のとおり。

1 体制構築・整備①

- 全体を統括する責任者： 縄本 麻里
  代行者：
- 役割を認識し、スムーズに活動するために、担当者名/部署名には具体的な氏名、権限と役割を記載する。推進体制を【様式１】推進体制の構成メンバーに示す。

1 体制構築・整備②

- 報告ルート、報告方法、連絡先等を事前に整理しておく。
  ガイドラインの9ページの「新型コロナウイルス感染（疑い）者発生時の報告・情報共有先」を参考に整理し、連絡リストを作成する。
  【補足２】情報伝達の流れを整理する。
  【補足３】情報共有先を明記する。

【様式２】施設・事業所外連絡リストの詳細につきましては、事業所へお問い合わせください。

2 感染防止に向けた取組の実施

2.1 新型コロナウイルス感染症に関する最新情報（感染状況、政府や自治体の動向等）の収集

- 管理者 → 本部事務局およびメンバーが以下の情報収集と施設内共有を行う。
- 厚生労働省、都道府県、市区町村、関連団体のホームページから最新の情報を収集する。
  厚生労働省「新型コロナウイルス感染症について」：
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html
- 関係機関、団体等からの情報を管理・利用する。
- 必要な情報は、施設内で共有・周知する。
  ミーティングで伝達し、情報を掲示する。
  重要な情報は、マニュアル化し、教育を実施して徹底する。

2.2 基本的な感染症対策の徹底

- 利用者、職員は日々健康管理を実施し記録する。感染が疑われる場合には即連絡する。
- ばいたるイルカによる日々の体調管理
- ソーシャルディスタンスを保つ生活を行う。マスクを着用する。
- 事業所入口に消毒液を置き、事業所内に入る時は職員全員が手指の消毒を行う。
- 窓開け、機械換気などで換気を行う。
- 不要不急な会議、研修、出張は中止、延期する。
- 業者の事業所への立ち入りの際は、体温を計測し、発熱や咳などを確認し、記録を残す。

- 感染防止マニュアルを作成し、教育を実施する。管理者はルールが守られているかを確認する。

2.3 職員・利用者の体調管理

- 職員、利用者・利用者の日々の体調管理を行う。

  【様式３】または

  【ばいたるイルカ_体温・体調】にて入力を行い出勤者全員で確認をする。

2.4 事業所内出入り者の記録管理

- 施設内出入り者を記録する。

  【様式８】または施設の様式を使用。

  【様式８】来所立ち入り時体温チェックリストは、事業所にて、印刷し準備をいたしております。来所の際には、記載をお願いいたします。

2.5 緊急連絡網を整備

- 職員の緊急連絡網を整備する。

3 防護具、消毒液等備蓄品の確保

3.1 保管先・在庫量の確認、備蓄

- 備蓄品を決める。次に必要数量を決め、防護具や消毒液等の在庫量・保管場所(広さも考慮する)、調達先等を明記するとともに職員に周知する。

  【補足４】様式６の備蓄品の目安計算シートを参考に、必要量を求める。

【様式６】備蓄品リストに基づき担当者を決める。

【様式２】施設・事業所外連絡先リストに調達先を記入する。

- 感染が疑われる者への対応等により使用量が増加する可能性があること、発注後届くまでに時間がかかる可能性も考慮に入れ、備蓄量や発注ルールを確定し、記入する。

4 研修・訓練の実施

4.1 業務継続計画（BCP）を関係者で共有

- 策定したＢＣＰ計画を推進メンバーで抜けや漏れがないかを確認する。

4.2 業務継続計画（BCP）の内容に関する研修

- 以下の教育を実施する。

（１）入職時研修

・時期：入職時

・担当： 細川 美香

・方法：ＢＣＰの概念や必要性、感染症に関する情報を説明する。

（２）ＢＣＰ研修（全員を対象）

・時期：毎年３月、１１月

・担当： 細川 美香

・方法：ＢＣＰの概念や必要性、感染症に関する情報を共有する。

・研修手法：机上訓練、実地訓練、机上＋実地（実地手法は問わない）

・実施の記録は残しておく。

4.3 業務継続計画（BCP）の内容に沿った訓練（シミュレーション）

- 以下の訓練(シミュレーション)を実施する。

  ・時期：毎年３月、９月

  ・担当： 細川 美香

  ・方法：感染者の発生を想定し、ＢＣＰに基づき、役割分担、実施手順、人員の代替え、物資調達の方法の確認などを 机上訓練及び実地訓練を実施する。

  ・実施の記録は残しておく。

5 BCPの検証・見直し

5.1 最新の動向や訓練等で洗い出された課題をBCPに反映

- 以下の活動を定期的に行いＢＣＰを見直す。

  毎年３月、９月に実施報告を対策本部へおこなう。

  ・ＢＣＰに関連した最新の動向を把握し、ＢＣＰを見直す。

  ・教育を通じて得た疑問点や改善すべき点についてＢＣＰを見直す。

  ・訓練の実施により判明した新たな課題と、その解決策をＢＣＰに反映させる。

  ・実施の記録は残しておく。

3 初動対応

感染疑い者が発生した際の初動対応について、迅速な行動ができるよう準備しておく。

3.1 対応主体

対策本部長：香取 幹統括のもと、関係部門が一丸となって対応する。

感染疑い者の発生

- 息苦しさ、強いだるさ、発熱、咳、頭痛等の症状や嗅覚・味覚の異常等の症状がある場合、新型コロナウイルス感染症を疑い対応する。
- 感染の疑いをより早期に把握できるよう、毎日の検温や体調確認等により、日頃から利用者の健康状態や変化の有無等に留意する。
- 体調不良を自発的に訴えられない利用者もいるため、いつもと違う様子（活動量の低下や食事量の低下等）にも気を付ける。
- 職員は、発熱等の症状が認められる場合には出勤を行わないことを徹底し、感染が疑われる場合は主治医や地域で身近な医療機関、受診・相談センター等に電話連絡し、指示を受けること。
- 管理者等は、日頃から職員の健康管理にも留意するとともに、体調不良を申出しやすい環境を整える。

感染疑い者を発見したら、速やかに「初動対応」を実行する。

3.2 対応事項

1 第一報

1.1 管理者等への報告

- 感染疑い者が発生した場合、発生確認した職員は、速やかに管理者に報告する。

1.2 地域での身近な医療機関、受診・相談センターへ連絡

- 管理者または担当職員は、担当医や連携医療機関、身近な医療期間あるいは、受診・相談センターへ電話連絡し、指示を受ける。施設利用者であること、氏名、年齢、症状、経過等を伝える。

1.3 事業所内・法人内の情報共有

- 状況について事業所内で共有する。
  氏名、年齢、症状、経過、今後の対応等を共有する。
- 事業所内においては、掲示板や社内イントラネット等の通信技術を活用し、事業所内での感染拡大に注意する。
- 所属法人の担当窓口へ情報共有を行い、必要に応じて指示を仰ぐ。管理者は事業所内で情報共有を行う。

1.4 指定権者への報告

- 状況について担当地区保健所に電話で報告する。

1.5 居宅介護支援事業所への報告

- 状況について居宅介護支援事業所に報告し、サービスの必要性を再度検討する。
- また、当該利用者が利用している他サービス事業者への情報共有を依頼する。
- 早急に対応が必要な場合などは、当該利用者が利用している他サービス事業者への情報共有を速やかに行う。
- 電話等で直ちに報告するとともに、必要に応じて文書にて詳細を報告する。

1.6 家族への報告

- 状況について利用者の家族へ報告する。

2 感染疑い者への対応

2.1 利用者 サービス提供の検討

- 居宅介護支援事業所等と連携し、サービスの必要性を再度検討の上、感染防止策を徹底した上でサービスの提供を継続する。
- 可能な限り担当職員を分けての対応や、最後に訪問する等の対応を行う。

2.2 医療機関受診

- 第一報で連絡した医療機関、受診・相談センターの指示に従い、医療機関の受診等を行う。

検査

- 検査結果を待っている間は、陽性の場合に備え、感染拡大防止体制確立の準備を行う。

＜陰性の場合＞

- 利用を継続する。

＜陽性の場合＞

- 入院にあたり、当該医療機関に対し、新型コロナウイルス感染状況（感染者であるか、濃厚接触者であるか）も含めた当該利用者の状況・症状等を可能な限り詳細に情報提供を行う。
- 現病、既往歴等についても、情報提供を行うとともに、主治医や嘱託医との情報共有に努める。

《検査結果の捉え方》

》検査の精度は100%ではなく、きちんと検体が採取できていない場合やウイルス量が少ない時期に検査し、陰性が出る場合もあることを理解する。

》検査結果は絶対的なものではないため、一度陰性であったとしても、感染が疑われることがあれば、再度相談する必要がある。

4 感染拡大防止体制の確立

感染疑い者の検査対応中に、以下の感染拡大防止体制の確立を迅速に対応することができるよう準備しておく。

4.1 対応主体

対策本部長：香取 幹の統括のもと関係部門が一丸となって対応する。

4.2 対応事項

1 保健所との連携

1.1 濃厚接触者の特定への協力

- 感染者が発生した場合、保健所の指示に従い、濃厚接触者となる利用者等の特定に協力する。
- 症状出現2日前からの接触者リスト、勤務記録、利用者のケア記録（体温、症状等がわかるもの）、施設内に出入りした者の記録等を準備する。
- 感染者が疑われるものが発生した段階で、ばいたるイルカへ登録を行い管理を実施する

1.2 感染対策の指示を仰ぐ

- 消毒範囲、消毒内容、生活空間の区分け、運営を継続するために必要な対策に関する相談を行い、指示助言を受け、実施する。

2 濃厚接触者への対応

2.1 利用者

- 居宅介護支援事業所等を通じて保健所とも相談し、生活に必要なサービスを確保、訪問介護等の必要性の再検討等を行う。

- 濃厚接触者のケアの実施内容・実施方法については、下記を参照。
  ・「介護現場における感染対策の手引き第2版」（第II章 新型コロナウイルス感染症）
  https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000814179.pdf
- 居宅において、職員の手洗い・うがい、換気を行う環境が整備され、利用者及びその家族がその環境整備について理解、協力を頂く。
- 担当となる職員への説明と理解を得たうえで、サービス内容の提供できる職員を選定する。
- 出来る限り、当該利用者へ対応する職員の数を制限するよう努める。

2.2 職員 自宅待機

- 自宅待機を行い、保健所の指示に従う。
- 職場復帰時期については、発熱等の症状の有無等も踏まえ、保健所の指示に従う。

3 職員の確保

3.1 事業所内での勤務調整、法人内での人員確保

- 勤務可能な職員を把握する。感染症の対応について協力してもらえるかなども含め、部署内で確保することを検討する。
- 部署内で職員の不足が見込まれる場合は、早めに対応を考える。自事業所内他部署、法人内他事業所に対し、感染者対応を含めた協力の要請について事前に調整し、要請の基準を作成する。
- 職種別の人員確保を検討する。介護、事務等それぞれの部署で、どこに応援を要請するかを検討する。
- 職員の負担軽減や応援職員のために、近隣の宿泊施設を確保する。

3.2 自治体・関係団体への依頼

- 自事業所、自法人内で職員確保が困難な場合に備え、自治体や関係団体との連携方法を検討する。

4 防護具、消毒液等の確保

4.1 在庫量・必要量の確認

- 個人防護具、消毒剤等の在庫量・保管場所を確認する。
- 利用者の状況から今後の個人防護具や消毒等の必要量の見通しをたて、物品の確保を図る。
- 個人防護具の不足は、職員の不安へもつながるため、充分な量を確保する。

4.2 調達先・調達方法の確認

- 通常の調達先から確保できない場合に備え、複数の業者と連携しておく。
- 自法人内で情報交換し、調達先・調達方法を検討する。
  【様式２】施設・事業所外連絡リストの詳細につきましては、事業所へお問い合わせください。
- 不足が見込まれる場合は自治体、事業者団体に相談する。
- 感染拡大により在庫量が減るスピードが速くなることや、依頼してから届くまで時間がかかる場合を考慮し、適時・適切に調達を依頼する。

5 情報共有

5.1 事業所内・法人内での情報共有

- 時系列にまとめ、感染者の情報、感染者の症状、その時点で判明している濃厚接触者の人数や状況を報告共有する。
- 管轄内保健所や行政からの指示指導についても、関係者に共有する。

- 事業所内での感染拡大を考慮し、社内イントラネット等の通信技術を活用し各自最新の情報を共有できるようにする。
- 感染者が確認された事業所の所属法人は、当該事業所へ必要な指示指導の連携を図るようにする。

5.2 利用者・家族との情報共有

- 事業所の対応方針（人員や物資をどのように確保するか、濃厚接触者やその他の利用者へ、どのようにケアを行うか等）について、事前に利用者、家族と共有しておく。
- 必要に応じて文書にて情報共有を行う。

5.3 自治体（指定権者・保健所）との情報共有

- 保健所や自治体への報告内容、方法等を記載する。
- 職員の不足、物資の不足、事業所の今後の対応方針含め、早めの情報共有を行う。

5.4 関係業者等との情報共有

- 感染者や濃厚接触者となった職員の兼務先を把握している場合は、個人情報に留意しつつ必要に応じて情報共有を行う。
- 必要に応じて、個人情報に留意しつつ、居宅介護支援事業所等と相談し、地域で当該利用者が利用等している医療機関や他サービス事業者への情報共有に努める。

6 業務内容の調整

6.1 提供サービスの検討（継続、変更、縮小、中止）

- 居宅介護支援事業所や保健所とよく相談した上で、訪問時間を可能な限り短くする等、感染防止策に留意した上でサービス提供を行う。

※新型コロナウイルス感染症対応に関して、介護報酬、人員、施設・設備及び運営基準などについては、柔軟な取扱いが可能とされている。）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000045312/matome.html#0200

- 業務を重要度に応じて分類し、感染者・濃厚接触者の人数、出勤可能な職員数の動向等を踏まえ、提供可能なサービス、ケアの優先順位を検討し、業務の絞り込みや業務手順の変更を行う。
- 訪問時間を可能な限り短くすることで対応できる業務を検討、記載する。
- 応援職員への対応方法を検討しておく。

7 過重労働・メンタルヘルス対応

7.1 労務管理

- 職員の感染状況等に応じて勤務可能な職員をリストアップし、調整する。
- 職員の不足が見込まれる場合は、早めに応援職員の要請も検討し、可能な限り長時間労働を予防する。
- 勤務可能な従業員の中で、休日や一部の従業員への業務過多のような、偏った勤務とならないように配慮を行う。
- 事業所の近隣において宿泊施設、宿泊場所の確保を考慮する。

7.2 長時間労働対応

- 連続した長時間労働を余儀なくされる場合、週１日は完全休みとする等、一定時間休めるようシフトを組む。
- 定期的に実際の勤務時間等を確認し、長時間労働とならないよう努める。
- 休憩時間や休憩場所の確保に配慮する。

7.3 コミュニケーション

- 日頃の声かけやコミュニケーションを大切にし、心の不調者が出ないように努める。
- 風評被害等の情報を把握し、職員の心のケアに努める。

7.4 相談窓口

- 事業所内又は法人内に相談窓口を設置するなど、職員が相談可能な体制を整える。
- 自治体や保健所にある精神保健福祉センターなど、外部の専門機関にも相談できる体制を整えておく。

8 情報発信

8.1 関係機関・地域・マスコミ等への説明・公表・取材対応

- 法人内で公表のタイミング、範囲、内容、方法について事前に方針を決めておく。
- 公表内容については、利用者・家族・職員のプライバシーへの配慮が重要であることを踏まえた上で検討する。
- 取材の場合は、誰が対応するかをあらかじめ決めておく。複数名で対応にあたる場合も、対応者によって発信する情報が異ならないよう留意する。
- 利用者・家族・職員が、報道を見て初めてその事実を知ることがないように気をつける。発信すべき情報については遅滞なく発信し、真摯に対応する。

＜更新履歴＞

更新時の更新内容も記入し、更新前との比較をする。

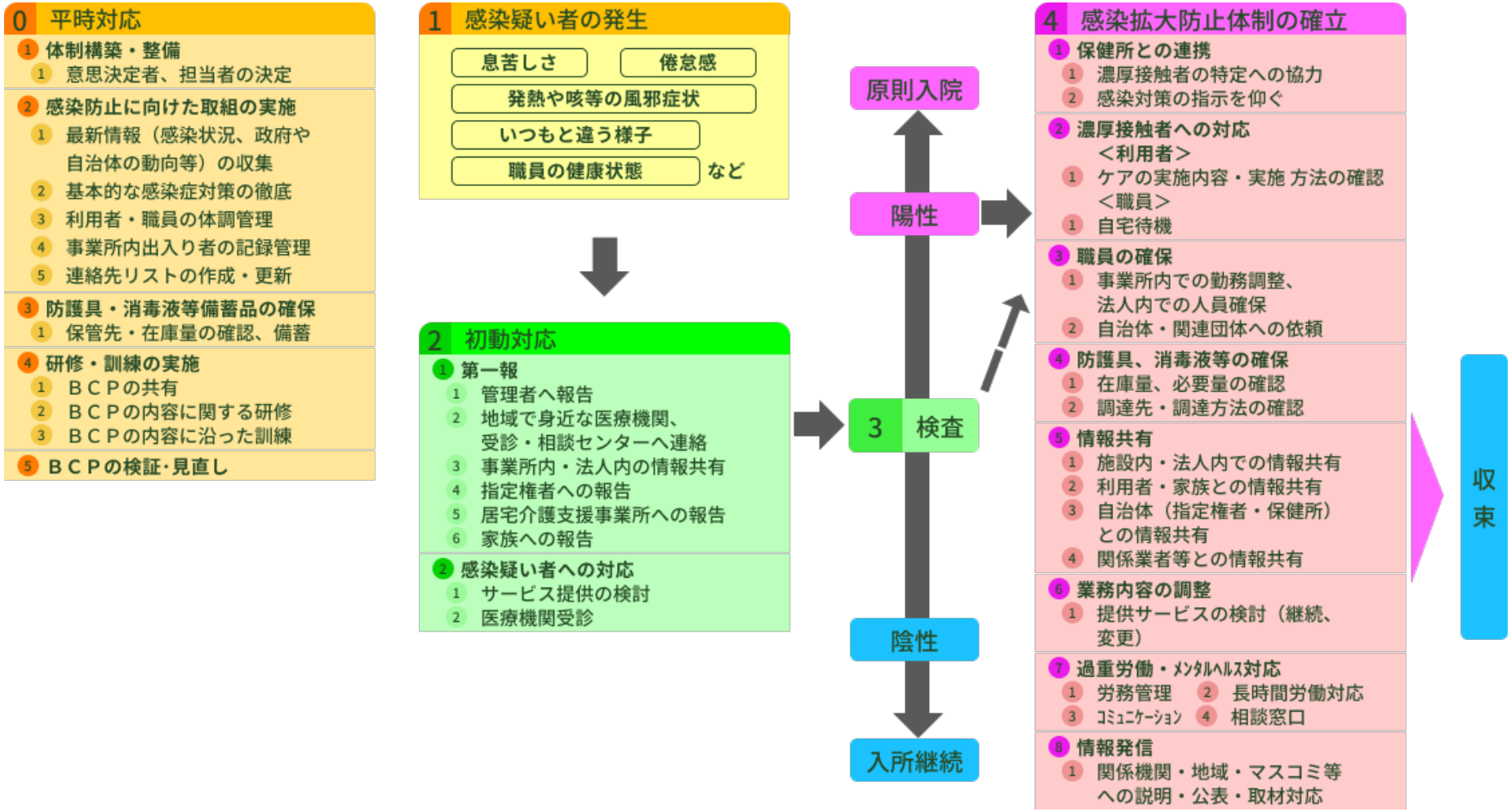
日付	更新内容
2023年4月27日	新規作成

（参考）新型コロナウイルス感染症に関する情報入手先

- 厚生労働省「新型コロナウイルス感染症について」：
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html
- 厚生労働省「介護事業所等向けの新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ」：
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/taisakumatome_13635.html
- （各施設で必要なものを記載）

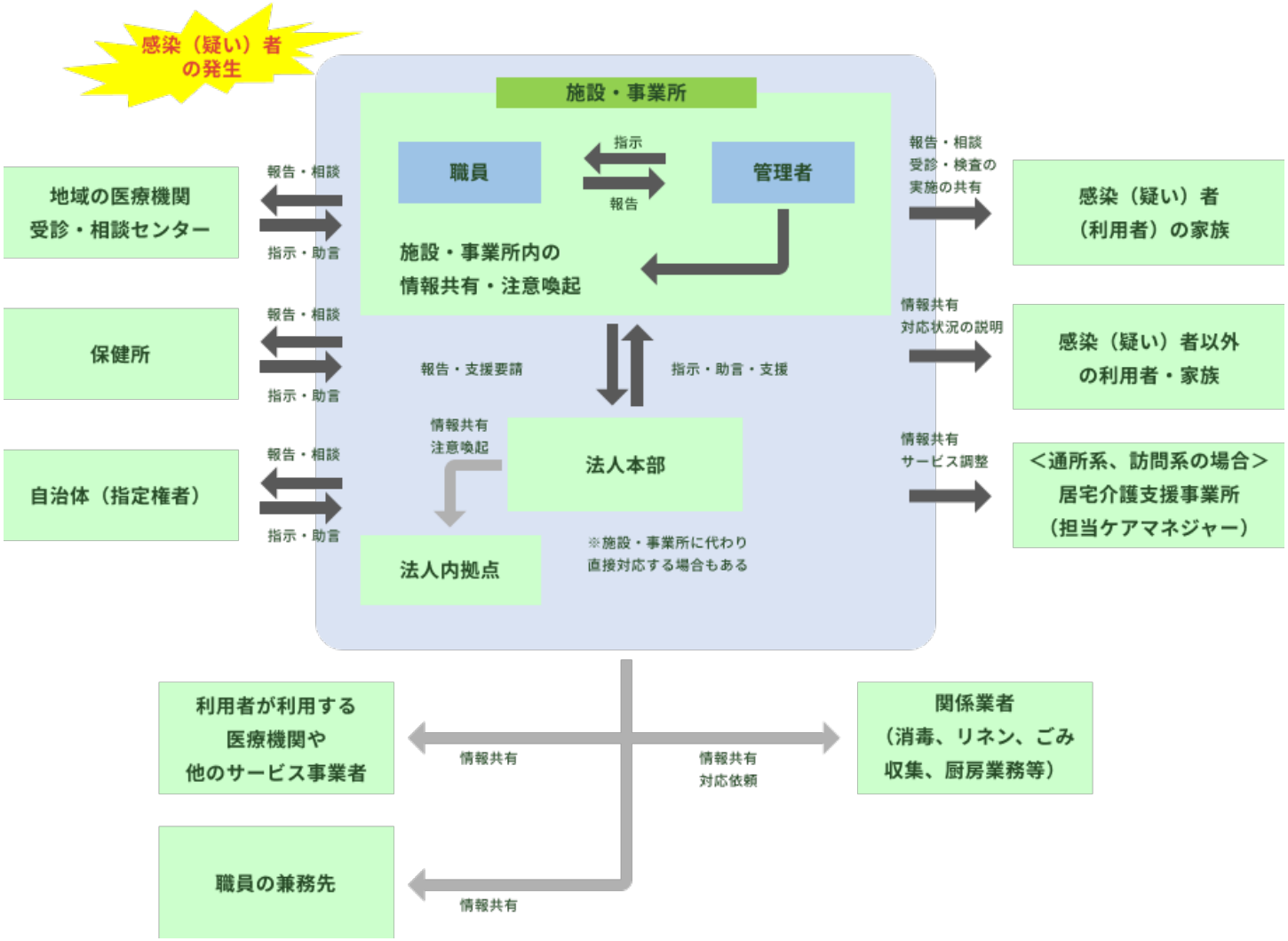
補足１：対応フローチャート

新型コロナウイルス感染（疑い）者発生時のフローチャート（訪問系）



補足２：情報伝達の流れ

新型コロナウイルス感染（疑い）者発生時の報告・情報共有先



補足3：情報共有先

区分	誰が 連絡者	いつ タイミング	どこへ 連絡先	何を 情報の内容	どのように 連絡方法	留意点
第一報	担当者	即時（夜間発生時は朝一番）	施設長または代行者	感染疑者情報	電話	夜間でも異変に気が付いたら即連絡
第一報	担当者	即時（夜間発生時は朝一番）	医療機関、受診・相談センター	感染疑者情報	電話	施設長に連絡してから電話する
第一報	施設長	即時（夜間発生時は朝一番）	施設内	感染疑者情報	電話	BCPの発動を判断する。 必要に応じて職員の参集を指示
第一報	施設長	即時（夜間発生時は朝一番）	法人内(法人窓口者)	感染疑者情報	電話	
第一報	施設長	即時（夜間発生時は朝一番）	保健所、指定権者	感染疑者情報	電話	
第一報	施設長	即時（夜間発生時は朝一番）	居宅介護支援事業所(担当ケアマネジャー)	感染疑者情報	電話	
第一報	施設長	即時（夜間発生時は朝一番）	利用者が利用する医療機関	感染疑者情報	電話	
第一報	施設長	即時（夜間発生時は朝一番）	利用者が利用する他のサービス事業者	感染疑者情報	FAX	
第一報	施設長	即時（夜間発生時は朝一番）	職員の兼務先	感染疑者情報	電話	

区分	誰が 連絡者	いつ タイミング	どこへ 連絡先	何を 情報の内容	どのように 連絡方法	留意点
感染確定	現場責任者	随時	広報・情報班へ連絡	感染状況	電話	陽性者が確定したら即連絡
感染確定	現場責任者	随時	利用者、ご家族	感染状況	電話	連絡フォーマットを決めておく
感染確定	現場責任者	随時	居宅介護支援事業所(担当ケアマネジャー)	感染状況	電話	感染の状況報告。濃厚接触者含。 定期報告は広報・情報班でも良い
感染確定	現場責任者	随時	利用者が利用する医療機関	感染状況	電話	感染の状況報告。濃厚接触者含。 定期報告は広報・情報班でも良い
感染確定	現場責任者	随時	利用者が利用する他のサービス事業者	感染状況	FAX	感染の状況報告。濃厚接触者含。 定期報告は広報・情報班でも良い
感染確定	現場責任者	随時	保健所、市区町村、都道府県	感染状況	電話	電話にて報告指示を受ける。
感染確定	広報・情報班	随時	利用者、ご家族(感染(疑い)者以外)	感染状況	FAX	
感染確定	広報・情報班	随時	関係業者	感染状況	電話	来訪禁止、感染フロア立入禁止を伝える
感染確定	広報・情報班	随時	関係機関、他事業所	感染状況	電話	
感染確定	広報・情報班	随時	地域関係者	感染状況	電話	

区分	誰が 連絡者	いつ タイミング	どこへ 連絡先	何を 情報の内容	どのように 連絡方法	留意点
感染確定	広報・情報班	随時	HPで情報公開	感染状況	ばいたるイルカ	