自然災害発生時における業務継続計画

相談支援トライアングル

令和４年５月１日　作成

令和７年４月１日　更新

法人名	（株）サーバント	種別	特定相談支援事業所
代表者	千住　敏晃	管理者	川崎　裕子
所在地	可児市川合２３７－１	電話番号	０５７４－６０－６００５

※本ひな形における各項目は、別途お示しする「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」３－２－１～３－２－４に対応しています。６は通所サービス、７は訪問サービス、８は居宅介護支援サービス固有事項となっており、各施設・事業所のサービス類型、特徴等に応じ、適宜改変して活用いただくことを想定しています。

目次

1. 総論 1
（１） 基本方針 1
（２） 推進体制 1
（３） リスクの把握 2
① ハザードマップなどの確認 2
② 被災想定 4
（４） 優先業務の選定 5
① 優先する事業 5
② 優先する業務 5
（５） 研修・訓練の実施、ＢＣＰの検証・見直し 5
① 研修・訓練の実施 5
② ＢＣＰの検証・見直し 5
2. 平常時の対応 6
（１） 建物・設備の安全対策 6
① 人が常駐する場所の耐震措置 6
② 設備の耐震措置 6
③ 水害対策 6
（２） 電気が止まった場合の対策 7
（３） ガスが止まった場合の対策 7
（４） 水道が止まった場合の対策 7
① 飲料水 7
② 生活用水 8
（５） 通信が麻痺した場合の対策 8
（６） システムが停止した場合の対策 8
（７） 衛生面（トイレ等）の対策 9
① トイレ対策 9
② 汚物対策 9
（８） 必要品の備蓄 9
（９） 資金手当て 10
3. 緊急時の対応 10
（１） ＢＣＰ発動基準 10
（２） 行動基準 11
（３） 対応体制 11
（４） 対応拠点 12
（５） 安否確認 12
① 利用者の安否確認 12

② 職員の安否確認 12
（６） 職員の参集基準 12
（７） 施設内外での避難場所・避難方法 13
（８） 重要業務の継続 14
（９） 職員の管理 14
① 休憩・宿泊場所 14
② 勤務シフト 14
（１０） 復旧対応 15
① 破損個所の確認 15
② 業者連絡先一覧の整備 15
③ 情報発信（関係機関、地域、マスコミ等への説明・公表・取材対応） 15
4. 他施設との連携 16
（１） 連携体制の構築 16
① 連携先との協議 16
② 地域のネットワーク等の構築・参画 16
（２） 連携対応 17
① 事前準備 17
② 入所者・利用者情報の整理 17
③ 共同訓練 17
5. 地域との連携 17
（１） 被災時の職員の派遣 17
（２） 福祉避難所の運営 18
① 福祉避難所の指定 18
② 福祉避難所開設の事前準備 18
6. 通所サービス固有事項 18

1. 総論

（１） 基本方針

災害に対する基本方針

本計画は、大地震等の自然災害や感染症のまん延などをはじめとした突発的な経営環境の変化など不測の事態が発生しても、重要な事業を中断させない、または中断せざるを得なくなった場合であっても可能な限り短い期間で復旧させるための方針、体制、手順等を示すものである。

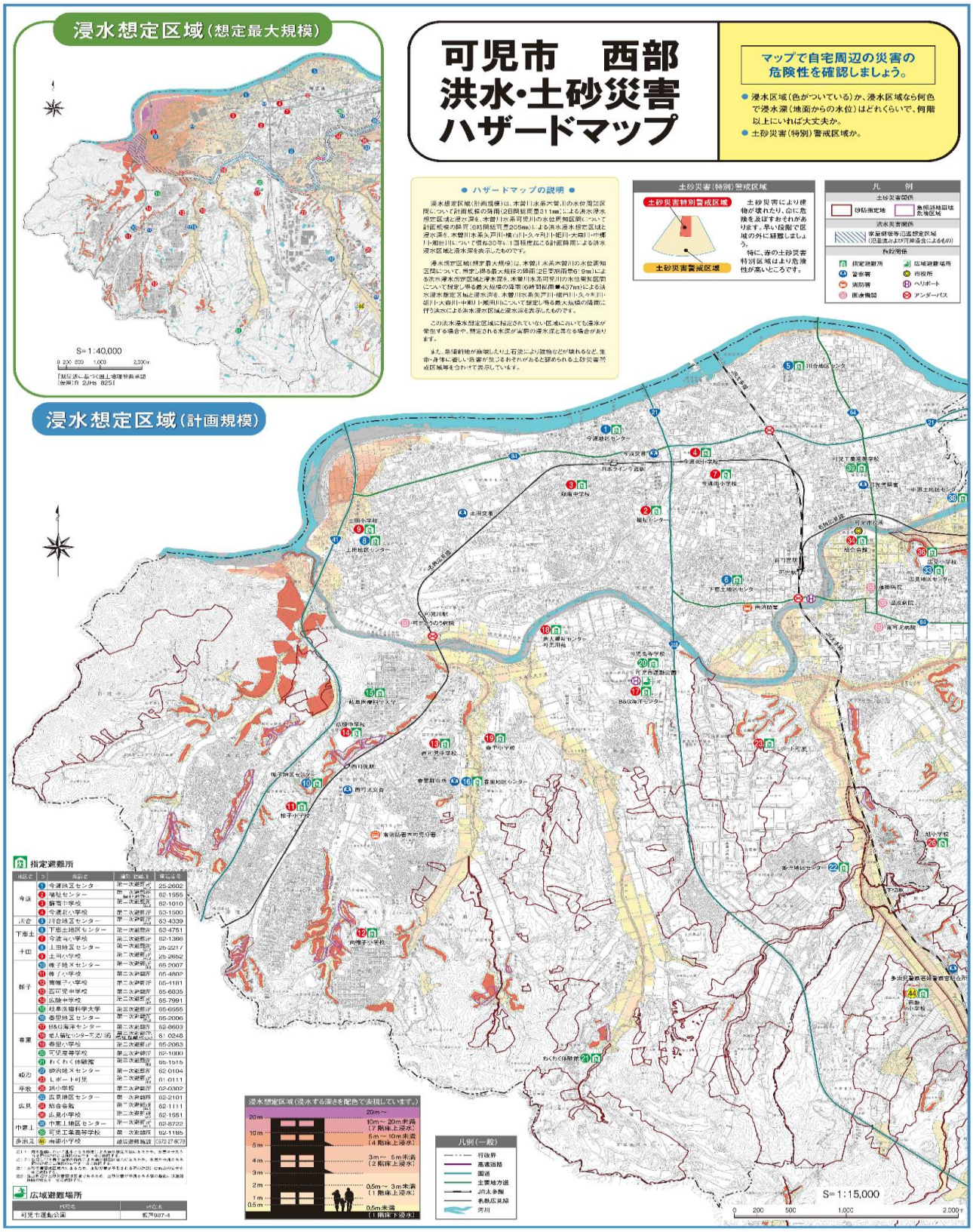
① 利用者及び職員の生命を守り、継続的・安定的なサービスを提供する。
② 地域の災害拠点となる。

（２） 推進体制

主な役割	部署・役職	氏名	補足
総括責任者 BCP の策定・見直し	災害対策委員長 管理者	川崎　裕子	
職員への研修・訓練 の計画	研修・訓練責任者 相談支援専門員	川崎　裕子	
		小山　聡子	非常勤

（３） リスクの把握

① ハザードマップなどの確認

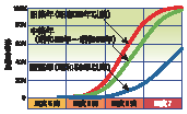


地域危険度マップ（建物全壊率）（南海トラフの巨大地震、Ｍ９．０）

この「地域危険度マップ（建物全壊率）」は、南海トラフの巨大地震（Ｍ９．０）が発生した場合に想定される建物全壊率を予測したものです。建物全壊率は、地震時の揺れの大きさと、地域ごとの構造別・建築年代別の建物の割合から算定しました。

地域の建物全壊率は、下図に示す地震時の揺れの大きさと建物全壊率の関係から、地区内で想定される全壊建物の割合を算定したものです。建物の耐震性は、構造や建築年代により異なります。特に、昭和５６年以前の旧耐震と呼ばれる建物は、建物全壊率が大きくなります。

○木造の建物



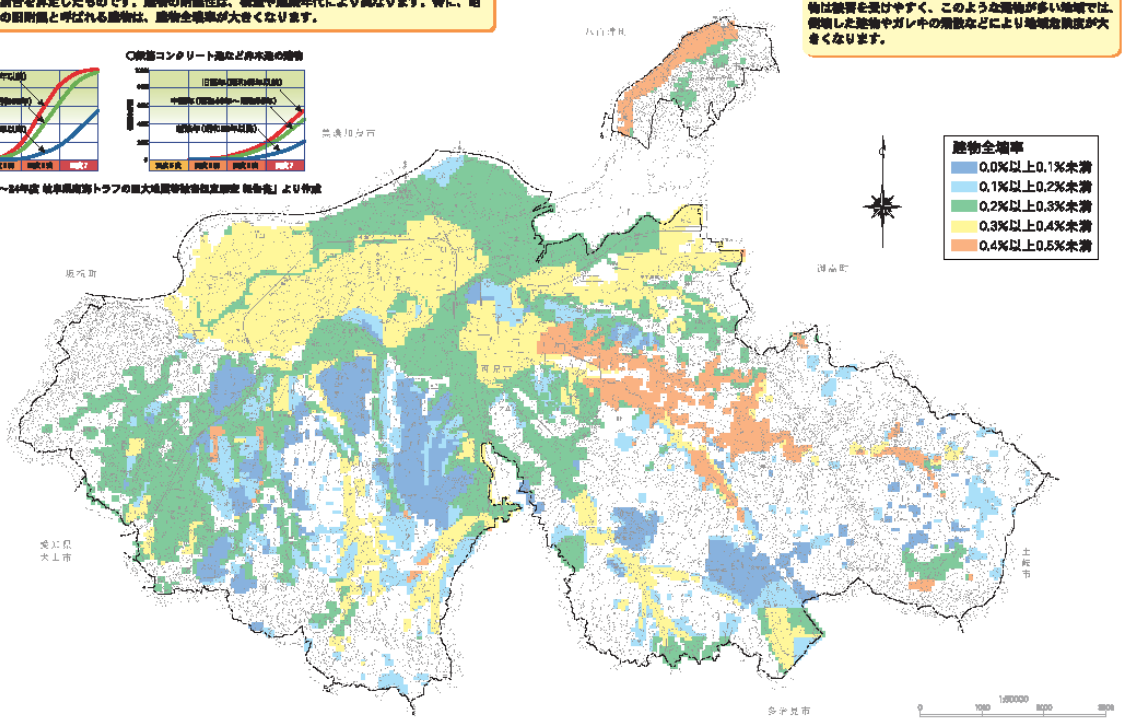
○鉄筋コンクリート造など非木造の建物

※岐阜県「平成23～24年度 岐阜県南海トラフの巨大地震等被害想定調査 報告書」より作成

可児市の地域危険度

可児市では、南海トラフの巨大地震（Ｍ９．０）が発生した場合、一部の丘陵地を除いて震度６弱の揺れが予測されます。

地震による大きな揺れが発生すると、耐震性の低い建物は被害を受けやすく、このような建物が多い地域では、倒壊した建物やガレキの散乱などにより地域危険度が大きくなります。



② 被災想定

【自治体公表の被災想定】

可児市の被害想定

可児市の被害想定については、（岐阜県「平成２３～２４年度岐阜県南海トラフの巨大地震等被害想定調査」）により算出されている。

想定項目				南海トラフ巨大地震	濃尾一帯（名古屋市、四日市断層帯地震）	阿寺断層系地震	揖斐川断層地震	高山・大原断層帯地震
最大震度				6弱	6弱	5強	5強	5強
建物被害（棟）	揺れ	全壊		143	28	0	2	0
		半壊		1,277	486	66	99	36
	液状化	全壊		365	41	0	2	7
		半壊		566	64	0	3	1
	合計	全壊		505	69	0	4	7
		半壊		1,843	550	66	102	47
火災（件）	冬の朝5時			0	0	0	0	0
	夏の昼12時			1	0	0	0	0
	冬の夕方18時			2	1	0	0	0
人的被害（人）	死者	発生時刻	冬の朝5時	9	2	0	0	0
			夏の昼12時	3	1	0	0	0
			冬の夕方18時	5	1	0	0	0
	重症者	発生時刻	冬の朝5時	15	3	0	0	0
			夏の昼12時	14	3	0	0	0
			冬の夕方18時	12	7	0	0	0
	負傷者	発生時刻	冬の朝5時	271	98	12	19	7
			夏の昼12時	160	63	10	15	6
			冬の夕方18時	168	63	10	14	5
	要救出者	発生時刻	冬の朝5時	40	8	0	1	0
			夏の昼12時	22	4	0	0	0
			冬の夕方18時	27	5	0	0	0
避難者数（建物被害及び焼失）				3,324	811	79	130	74
帰宅困難者数				669	—	—	—	—

優先業務の選定

① 優先する事業

＜優先する事業＞
（1）相談支援事業

＜当座停止する事業＞
なし

② 優先する業務

上記優先する事業のうち、優先する業務

優先業務	必要な職員数			
	朝	昼	夕	夜間
利用者・職員被災安否確認	1　人	1　人	1　人	0　人
	人	人	人	人
	人	人	人	人
	人	人	人	人
	人	人	人	人

（4） 研修・訓練の実施、ＢＣＰの検証・見直し

① 研修・訓練の実施

訓練実施の方針、頻度、概要等

下記３に掲げる「緊急時の対応」に沿って、訓練を実施する。
年２回実施が求められている消火訓練及び避難訓練に合わせて、年１回は研修を実施し、年１回は訓練を実施する。

② ＢＣＰの検証・見直し

業務継続計画（ＢＣＰ）は、年１回実施する研修及び年１回実施する訓練の実施後に、災害対策員会（施設長会）で協議し、見直しを行う。
見直した業務継続計画（ＢＣＰ）は、代表取締役社長の決済を経て、職員に周知する。

災害対策委員会は、職員から業務継続計画（ＢＣＰ）について改善すべき事項について意見を聞くこととし、その内容を災害対策員会の議論に反映する。

2. 平常時の対応

（1） 建物・設備の安全対策

① 人が常駐する場所の耐震措置

場所	対応策	備考
建物（柱）	柱の補強/X型補強材の設置	旧耐震基準設計のもの
建物（壁）	柱の補強/X型補強材の設置	旧耐震基準設計のもの

② 設備の耐震措置

対象	対応策	備考
キャビネット	ボルトなどによる固定	
本棚	ボルトなどによる固定	
窓ガラス	飛散防止フィルムなど	
消火器など	消火器等の設備点検	

※設備等に関しては、定期的な日常点検を実施する。

③ 水害対策

対象	対応策	備考
浸水による危険性の確認	毎月 1 日に設備担当による点検を実施。	
外壁にひび割れ、欠損、膨らみはないか	毎月 1 日に設備担当による点検を実施。	
暴風による危険性の確認	毎月 1 日に設備担当による点検を実施。	
外壁の留め金具に錆や緩みはないか	毎月 1 日に設備担当による点検を実施。	

屋根材や留め金具にひびや錆はないか	毎月１日に設備担当による点検を実施。	
周囲に倒れそうな樹木や飛散しそうな物はないか	毎月１日に設備担当による点検を実施。	

（２） 電気が止まった場合の対策

被災時に稼動させるべき設備と自家発電機もしくは代替策を記載する。

稼働させるべき設備	自家発電機もしくは代替策
情報機器：パソコン、テレビ、インターネットなど	自家発電機（本社より）
冷蔵庫・夏場は暑さ対策として保冷剤等を用意	自家発電機（本社より）
照明器具、冷暖房器具	電力会社の復旧を待つ

(3) ガスが止まった場合の対策

被災時に稼動させるべき設備と代替策を記載する。

稼働させるべき設備	代替策
調理機器	カセットコンロ
給湯設備	ガス会社の復旧を待つ

（４）水道が止まった場合の対策

被災時に必要となる飲料水および生活用水の確保を記載する。

① 飲料水

職員と利用者数×２ﾘｯﾄﾙ×３日分の飲料水（１人６ﾘｯﾄﾙ）を確保しておき、保存期間に留意する。

＊本社の備蓄を搬入する。

② 生活用水

受水槽（100 リットル）は、電源が遮断されても供給可能である。

＊貯水槽を活用する場合は容量を記載。ポリタンクを準備する場合は容量と本数を記載。

（５） 通信が麻痺した場合の対策

被災時に施設内で実際に使用できる方法(携帯メール)などについて、使用可能台数、バッテリー容量や使用方法等を記載する。

→　携帯電話／携帯メール／ＰＨＳ／ＰＣメール／ＳＮＳ等

固定電話　１台 会社の携帯電話　１台 職員全員の携帯　各１台（全員メール可、一人を除き line も可）

（６） システムが停止した場合の対策

電力供給停止などによりサーバー等がダウンした場合の対策を記載する（手書きによる事務処理方法など)。

浸水リスクが想定される場合はサーバーの設置場所を検討する。

データ類の喪失に備えて、バックアップ等の方策を記載する。

１．電力供給停止などによりサーバ等がダウンした場合の対策 ①ノートパソコンのバッテリー稼働とし、パソコン内のハードディスクにデータを保存する。 ② バッテリーが切れたら手書きによる。 ２．データ類の喪失に備えて、毎日、最新データにバックアップを行う。 ４．いざという時は重要書類を持ち出す。

（７） 衛生面（トイレ等）の対策

① トイレ対策

【利用者】

１．簡易トイレ及び消臭固形剤を備蓄しておく。 ２．電気・水道が止まった場合 （１）速やかに簡易トイレを所定の箇所に設置し、そちらを使用するよう案内をする。 （２）排泄物や使用済みのオムツなど保管する場所を決める。 （３）汚物には、消臭固化剤を使用する（燃えるごみとして処理が可能）

【職員】

１．利用者用とは別に、職員用の簡易トイレ（仮設トイレ）、生理用品を備蓄しておく。 ２．電気・水道が止まった場合は、速やかに簡易トイレ（仮設トイレ）を所定の箇所に設置する。 ３．その他利用者に準ずる。

② 汚物対策

排泄物や使用済みのオムツなどの汚物の処理方法を記載する。

排泄物などは、ビニール袋などに入れて消臭固形剤を使用して密閉し、利用者の出入りの無い空間へ、衛生面に留意して隔離、保管しておく。 消臭固形剤を使用した汚物は、燃えるごみとして処理が可能である。

（８） 必要品の備蓄

被災時に必要な備品はリストに整理し、計画的に備蓄する（多ければ別紙とし添付する）。定期的にリストの見直しを実施する。備蓄品によっては、消費期限があるため、メンテナンス担当者を決め、定期的に買い替えるなどのメンテナンスを実施する。

【飲料・食品】

本社で保管管理する。

【医薬品・衛生用品・日用品】

本社で保管管理する。

【備品】

本社で保管管理する。

（９） 資金手当て

災害に備えた資金手当て（火災保険など）を記載する。

緊急時に備えた手元資金等（現金）を記載する。

本社で対応する。

＊地震保険の保険契約については地域によって制限がある

緊急時の対応

（１） ＢＣＰ発動基準

地震の場合、水害の場合等に分けて BCP を発動する基準を記載する。

【地震による発動基準】 可児市周辺において、震度６強以上の地震が発生し、被災状況や社会的混乱などを総合的に勘案し、施設長が必要と判断した場合、社長の指示により BCP を発動し、対策本部を設置する。 【水害による発動基準】 ・大雨警報（土砂災害)、洪水警戒が発表されたとき。

また、管理者が不在の場合の代替者も決めておく。

管理者	代替者①	代替者②
相談支援専門員		

（２） 行動基準

発災時の個人の行動基準を記載する。

発生時の行動指針は、下記の通りとする。
① 自身及び利用者の安全確保（入所系サービスの場合は、利用者の生命維持）
② 二次災害への対策（火災や建物の倒壊など）
③ 地域との連携、関係機関との連携
④ 情報発信
（次頁参照）

(3) 対応体制

対応体制や各班の役割を図示する。代替者を含めたメンバーを検討し、記載する。

株式会社サーバント対応体制
＜災害対策本部＞

1.本部長	千住　敏晃	2.副本部長	蔵澄　綾介
3.指揮統括	脇田　恵		
4.情報収集班	虹色ＭＡＸ、デイズ	5.救護応援班	虹色 YELL
6.物資供給調整班	サーバントホース　虹の橋	7.総務班	虹色スケッチ

総括　千住　敏晃

任務
① 災害地、施設周辺の被害状況の収集、記録、報告、発表
② 災害対策上重要事項の決定、指示、命令、報告
③ 利用者の人員並びに保安措置状況の把握
④ 被災状況情報の収集と確認、救出・救助の応援指示
⑤ 他施設、関係機関都の情報交換、支援要請及び施設内の人員並びに保安措置状況の把握
※ 各班の責任者については、各施設管理者が行う。
※ 職務代行　連絡が取れない、あるいは出張中である等の理由で責任者が業務を行えない場合、自動的に職務を代行者に継承する。責任者が、勤務地に参集できない状況にあっても、連絡が取れ、指示を仰ぐことが可能な場合は職務の代行は行わない。
※ 業務継続計画に係る責任者及び副責任者、さらに両者が不在、もしくは出動不能となった場合の代位者を定めておく。代位については上記数字の順位とする。

（４） 対応拠点

緊急時対応体制の拠点となる候補場所を記載する（安全かつ機能性の高い場所に設置する）。

第１候補場所	第２候補場所	第３候補場所
本社	虹の橋	虹色ＤＡＹＳ

（５） 安否確認

① 利用者の安否確認

【安否確認ルール】
震災発生時は、電話（連絡がつかない近距離利用者は訪問）で利用者の安否確認を行う。

【医療機関への搬送方法】
１１９番通報による。

② 職員の安否確認

【施設内】
・職員の安否確認は、利用者の安否確認とあわせて点呼を行い、施設長に報告する。

【自宅等】
・自宅等で被災した場合（自地域で震度５強以上）は、①電話、②携帯メール、③災害用伝言ダイヤルで、施設に自身の安否情報を報告する。
・報告する事項は、自身・家族が無事かどうか、出勤可否を確認する。

（６） 職員の参集基準

発災時の職員の参集基準を記載する。なお、自宅が被災した場合など参集しなくてもよい場合についても検討し、記載することが望ましい。

１．震度強以上の揺れが発生した場合は、職員から事業所に連絡をとり、30 分以上連絡が取れない場合は、安全を確保しながら参集する。
２．自ら又は家族が被災した場合や、交通機関、道路などの事情で参集が難しい場合は、参集はしなくてよい。

参集の目安人員は下記のとおりとし、管理者または代行者が依頼する。
１日目　２０％
４日目　７０％

８日目　８０％

施設内外での避難場所・避難方法

【施設内】

	第１避難場所	第２避難場所
避難場所	１階　活動室	１階　事務室
避難方法	・利用者がいる場合は、安全に留意しながら利用者の誘導を行う。 ・避難場所を大声で周知しながら、集合する。 ・天井からの落下物に留意する。 ・避難時は極力、靴をはく。	・利用者がいる場合は、安全に留意しながら利用者の誘導を行う。 ・避難場所を大声で周知しながら、集合する。 ・天井からの落下物に留意する。 ・避難時は極力、靴をはく。

【施設外】

	第１避難場所	第２避難場所
避難場所	駐車場	川合公民館
避難方法	・避難時は、靴をはく。 ・利用者がいる場合は、安全に留意しながら利用者の誘導を行う。 ・車や落下物に注意する。 ・避難にあたっては、事業所内に残された方がいないか、大声で確認しながら避難する。 ・車いすの方は、極力複数で補佐する。 ・応急手当セットを持ち出す（事務長）	・避難時は、靴をはく。 ・利用者がいる場合は、安全に留意しながら利用者の誘導を行う。 ・車や落下物に注意する。 ・避難にあたっては、事業所内に残された方がいないか、大声で確認しながら非難する。 ・車いすの方は、極力複数で補佐する。 ・応急手当セットを持ち出す（事務長） ・車両での避難は、足の弱い方を優先する。

（７） 重要業務の継続

各事業所の出勤目安人員に合わせて、本社と調整しながら営業できる事業所を増やし、業務を継続していく。

職員の出勤目安
１日目　２０％
４日目　７０％
８日目　８０％

（８） 職員の管理

① 休憩・宿泊場所

休憩場所	宿泊場所
１階　事務室	本社

② 勤務シフト

震災発生後、職員が長期間帰宅できず、長時間勤務となる可能性がある。参集した職員の人数により、なるべく職員の体調および負担の軽減に配慮して勤務体制を組むよう災害時の勤務シフト原則を検討しておく。

【災害時の勤務シフト原則】

人員配置基準の人員を確保した段階で事業所を開設する。

（１０） 復旧対応

① 破損個所の確認

＜建物・設備の被害点検シート＞

対象		状況（いずれかに〇）	対応事項/特記事項
建物・設備	躯体被害	重大／軽微／問題なし	
	電気	通電　／　不通	
	水道	利用可能／利用不可	
	電話	通話可能／通話不可	
	インターネット	利用可能／利用不可	
	ガス	利用可能／利用不可	
建物・設備（フロア単位）	ガラス	破損・飛散／破損なし	
	キャビネット	転倒あり／転倒なし	
	天井	落下あり／被害なし	
	床面	破損あり／被害なし	
	壁面	破損あり／被害なし	
	照明	破損･落下あり／被害なし	

② 業者連絡先一覧の整備

円滑に復旧作業を依頼できるよう各種業者連絡先一覧を準備しておく。

業者名	連絡先	業務内容
各事業所で記入		

③ 情報発信（関係機関、地域、マスコミ等への説明・公表・取材対応）

公表のタイミング、範囲、内容、方法についてあらかじめ方針を定めて記載する。

情報発信にあたっては、代表取締役社長を含む複数の管理者による合議を踏まえて行う。
発表にあたっては、利用者及び職員のプライバシーにも配慮する。

4. 他施設との連携

（１） 連携体制の構築

① 連携先との協議

（株）サーバント内の本社を中心とした各事業所間で連携協議している。

■連携事業所

・本社
・虹の橋
・虹色キラリ
・虹色スケッチ
・虹色ＳＫＹ
・虹の郷
・虹の丘
・ぽけっと
・虹色ＤＡＹＳ／ＭＡＸ
・虹色ＹＥＬＬ
・虹色パーク
・虹色ハウス
・サーバントホース
・さくらサーバントカレッジ
・さくらサーバントｂ-team
・セブンカラー
・明誠義塾高等学院
・令和さくら高等学院

② 地域のネットワーク等の構築・参画

施設・事業所の倒壊や多数の職員の被災等、単独での事業継続が困難な事態を想定して、施設・事業所を取り巻く関係各位と協力関係を日ごろから構築しておく。地域で相互に支援しあうネットワークが構築されている場合はそれらに加入することを検討する。

【連携関係のある施設・法人】

施設・法人名	連絡先	連携内容
放課後等デイサービス　虹色ＳＫＹ	0574-60-3261	相互支援
放課後等デイサービス　虹色スケッチ	0574-60-3577	相互支援
放課後等デイサービス　サーバントホース	0574-66-1210	相互支援

【連携関係のある医療機関（協力医療機関等)】

医療機関名	連絡先	連携内容
さくらこどもリハビリクリニック	0574-66-1217	協力医療機関
梶の木内科医院	0574-60-3222	協力医療機関

【連携関係のある社協・行政・自治会等】

名称	連絡先	連携内容
可児市　障害福祉課	0574-62-1111	行政支援
可茂県事務所　福祉課	0574-25-3111	行政支援

（２） 連携対応

① 事前準備

○被災時の連絡先、連絡方法
○備蓄の拡充
○職員派遣の方法
○入所者・利用者受入方法、受入スペースの確保
○相互交流 など

②入所者・利用者情報の整理

作成済み利用者個人ファイルを利用する。

③共同訓練

連携先と共同で行う訓練概要について記載する。

（株）サーバント内、各事業所と情報共有する。

5. 地域との連携

（１） 被災時の職員の派遣

(災害福祉支援ネットワークへの参画や災害派遣福祉チームへの職員登録)

災害対策委員会で、今後検討する。

（２） 福祉避難所の運営

① 福祉避難所の指定

災害対策委員会で、今後検討する。

② 福祉避難所開設の事前準備

福祉避難所として運営できるように事前に必要な物資の確保や施設整備などを進める。

また、受入にあたっては支援人材の確保が重要であり、自施設の職員だけでなく、専門人材の支援が受けられるよう社会福祉協議会などの関係団体や支援団体等と支援体制について協議し、ボランティアの受入方針等について検討しておく。

災害対策委員会で、今後検討する。

6. 通所サービス固有事項

【平時からの対応】

○ サービス提供中に被災した場合に備え、緊急連絡先の把握にあたっては、複数の連絡先や連絡手段（固定電話、携帯電話、メール等）を把握しておく。

○ 居宅介護支援事業所と連携し、利用者への安否確認の方法等をあらかじめ整理しておく。

○ 平常時から地域の避難方法や避難所に関する情報に留意し、地域の関係機関（行政、自治会、職能・事業所団体等）と良好な関係を作るよう工夫する。

【災害が予想される場合の対応】

○台風などで甚大な被害が予想される場合などにおいては、サービスの休止・縮小を余儀なくされることを想定し、あらかじめその基準を定めておくとともに、居宅介護支援事業所にも情報共有の上、利用者やその家族にも説明する。

○その上で、必要に応じ、サービスの前倒し等も検討する。

【災害発生時の対応】

○サービス提供を長期間休止する場合は、居宅介護支援事業所と連携し、必要に応じて他事業所の訪問サービス等への変更を検討する。

○利用中に被災した場合は、利用者の安否確認後、あらかじめ把握している緊急連絡先を活用し、利用者家族への安否状況の連絡を行う。利用者の安全確保や家族への連絡状況を踏まえ、順次利用者の帰宅を支援する。その際、送迎車の利用が困難な場合も考慮して、手段を検討する。帰宅にあたって、可能であれば利用者家族の協力も得る。関係機関とも連携しながら事業所での宿泊や近くの避難所への移送等で対応する。