感染症発生時における業務継続計画
(障害福祉サービス類型：相談支援事業)

運営法人

法　人　名	特定非営利活動法人ココカラいわて
代　表　者	代表理事　上野 康隆
所　在　地	岩手県盛岡市三本柳 10 地割 102 番地第３ミネルバビル１Ａ
電 話 番 号	019-681-8880

事業所

事 業 所 名 （ 種 別 ）	指定特定相談支援事業所ココカラいわて （一般相談支援事業、特定相談支援事業、障害児相談支援事業）
代　表　者	管理者　上野　康隆
所　在　地	岩手県盛岡市三本柳 10 地割 102 番地第３ミネルバビル１Ａ
電 話 番 号	019-681-8864

1　総論

（1）目的

本計画「以下（ＢＣＰ）という。」は、新興・未知の感染症の発生、又は感染症の感染拡大や職員の欠勤等に　　より、通常の事業運営が困難となった場合においても、利用者の安全を確保し、必要な相談支援を継続するとともに、早期に通常の事業運営を再開するため、当事業所が実施すべき事項を定めるものである。

また、平常時から必要な体制及び備えを整え、感染症発生時においてもＢＣＰに基づく対応を円滑に実施できるようにすることを目的とする。

（2）推進体制

主な役割	部署・役職	氏名	備考
責任者	代表理事 兼 管理者 兼 相談支援専門員		
取りまとめ（リーダー）	事務局長		
支援担当（連絡・調整）	相談支援専門員		
支援担当（連絡・調整）	相談支援専門員		
支援担当（その他補助）	ピアサポーター		

（3）感染症発生時の想定

①感染症の発生・流行に関する基本的な考え方

感染症は、その種類、感染力、重症化の程度、流行状況等によって事業所及び利用者への影響が異なるため、感染症に関する最新の情報を収集し、必要に応じて対応を見直す。

通常の季節性インフルエンザその他の一般的な感染症が単発的に発生した場合は、原則として　通常の感染症対策を実施し、ＢＣＰは発動しないものとする。

一方、新興・未知の感染症が発生した場合、又は感染症の感染拡大、職員の欠勤等により通常の事業運営が困難となった場合には、ＢＣＰに基づき業務継続のための対応を行う。

②事業所への影響想定

感染症の発生・流行により、次のような影響が生じることを想定する。

・職員の感染又は感染疑い等による欠勤・勤務制限

・利用者又は家族の感染等による相談支援業務への影響

・障害福祉サービス事業所、医療機関その他関係機関におけるサービス提供

体制の変化

・対面による相談支援、訪問、会議等の実施が困難となる状況

・職員数の減少に伴う業務負担の増加及び一部業務の縮小・休止

これらの影響を踏まえ、利用者の安全確保及び必要な相談支援を優先して業務を継続する。

（４）優先業務の選定・必要な職員数

①優先業務の選定

感染症の発生・流行時においても、利用者の安全確保及び生活の維持に必要な相談支援を継続するため、業務を重要度に応じて分類し、優先業務を定める。

優先する業務は、次のとおりとする。

・利用者の安否確認・安全確保

・緊急相談への対応

・障害福祉サービス等の提供状況の把握

・サービスの継続・代替等の調整

・市町村、障害福祉サービス事業所、医療機関、家族等との連絡・調整

・感染症の発生・拡大に伴い必要となる追加的な支援・調整

・職員の勤務体制の調整

また、業務を次の４区分に分類し、職員の出勤状況等に応じて業務を調整する。

Ａ：継続業務

Ｂ：追加業務

Ｃ：削減業務

Ｄ：休止業務

②必要な職員数

優先業務を遂行するための必要職員数は、２名を基本とする。

※想定出勤率30%、50%、70%、90%の各段階における業務の継続・追加・削減・休止については別に定める。

※必要な職員数は各業務を同時に実施するための人数ではなく、職員が複数の業務を兼務することを前提とした目安である。感染症発生時の実際の配置は、職員の出勤状況及び業務の緊急性を踏まえて管理者が調整する。

（５）研修・訓練の実施、ＢＣＰの検証・見直し

ＢＣＰの実効性を確保するため、職員に対してその内容を周知するとともに、感染症の予防及びまん延防止に関する研修と一体的に、ＢＣＰに関する研修・訓練を年１回以上実施する。

研修・訓練では、次の事項について確認する。

・感染症発生時の役割分担

・職員及び利用者の状況把握

・関係機関との連絡・情報共有

・優先業務及び業務の縮小・休止

・感染症発生時の業務継続及び通常業務への復帰

研修・訓練の結果については記録し、課題を整理するとともに、必要に応じてＢＣＰの内容を見直す。

また、感染症の発生・流行後、組織体制、職員配置、連絡先、業務内容等に変更があった場合その他必要がある場合にも、ＢＣＰの検証・見直しを行う。

２　平常時の対応

（１）情報・連絡体制の整備

感染症の発生又は感染拡大により通常の事業運営が困難となった場合に、必要な情報を速やかに共有し、関係者との連絡・調整を行えるよう、平常時から連絡体制を整備する。

①職員間の連絡体制

・職員の緊急連絡先を把握し、最新の状態を維持する。
・感染症発生時における連絡方法及び連絡順序をあらかじめ確認する。
・職員の勤務可能状況を把握できる体制を整える。

②関係機関との連絡体制

・市町村、医療機関、障害福祉サービス事業所、家族その他の関係機関の連絡先を整理する。
・必要な連絡先について、定期的に確認・更新する。

③情報共有

・感染症の発生状況、行政機関等からの情報その他業務継続に必要な情報を、必要な範囲で職員間に共有する。
・利用者等に関する情報を共有する場合は、個人情報及びプライバシーに十分配慮する。

（２）利用者情報等の整理

感染症発生時においても、利用者の安全確保及び必要な相談支援を継続できるよう、業務継続に必要な利用者情報を整理する。

・利用者の緊急連絡先を最新の状態にしておく。
・利用中の障害福祉サービス、医療機関その他支援関係者を把握しておく。
・感染症発生時において特に支援の継続が必要となる利用者について、必要な情報を適切に把握しておく。
・必要な情報について、職員間で適切に共有できるようにする。

（３）通信・システムの確保

感染症の感染拡大により職員の出勤制限や在宅勤務等が生じた場合においても、必要な業務を継続できるよう、通信手段及び業務システムを確保する。

なお、在宅勤務を行う場合は、利用者等の個人情報及び業務上の機密情報について、法人が定める情報管理及び個人情報保護のルールに従い、適切に取り扱う。

①通信手段

・公用携帯電話等を活用する。

・職員間の連絡手段を平常時から確認する。

・特定の通信手段が利用できない場合に備え、電話、ＳＭＳ、メールその他の代替手段を確認する。

②システム

業務に必要なクラウドサービス、グループウェア等の利用方法を職員が確認しておく。

システム障害等に備え、重要な連絡先その他必要な情報について、必要に応じて紙媒体等でも確認できるようにする。

（４）必要物品の確保

感染症発生時において必要となる物品を確保し、適切に管理する。

・マスク、手指消毒剤、清掃・衛生用品その他必要な物品を確保する。

・在庫量及び保管場所を把握する。

・必要に応じて補充を行う。

・通常の調達先から確保できない場合に備え、代替となる調達先を把握しておく。

（５）職員対応

感染症の発生・感染拡大に伴う職員の感染、感染疑い、欠勤等により、業務継続に必要な職員を確保できなくなる場合に備え、平常時から職員体制を整備する。

・職員の緊急連絡先を整備する。

・職員が感染又は感染疑いとなった場合等の連絡方法を確認しておく。

・職員の出勤可能状況を把握できる体制を整える。

・必要に応じて複数の業務を担当できるよう、業務内容を相互に把握しておく。

・職員の不安や負担に配慮し、相談できる体制を整える。

（６）業務調整の準備

感染症の感染拡大や職員の欠勤等により通常の業務実施が困難となった場合に備え、あらかじめ業務の優先順位及び業務調整の方法を整理する。

・業務を重要度に応じて分類する。

・優先業務を明確にする。

・職員数に応じて、継続・追加・削減・休止する業務を整理する。

・各職員が複数の業務を兼務することを前提として、必要な業務を遂行できる体

制を整える。

・優先業務を遂行するために必要な職員数は２名を基本とする。

・出勤率 30%・50%・70%・90%を目安として業務調整を行う。

（７）感染症発生時の支援方法の確認

感染症の発生・感染拡大により、通常の対面による相談支援等の実施が困難となる場合に備え、必要な支援方法をあらかじめ整理する。

・電話等による相談・確認

・オンラインによる相談・会議等

・関係機関との電話・オンラインによる連絡調整

・必要性及び安全性を踏まえた訪問等の実施

（８）記録・備えの確認

感染症発生時にＢＣＰに基づく対応を円滑に実施できるよう、必要な記録及び資料を整備する。

・ＢＣＰ及び関係する手順・様式を職員が確認できる状態にする。

・緊急連絡先等の重要情報を適切に保管する。

・感染症発生時に使用する様式を整理しておく。

・定期的に記載内容及び連絡先等を確認し、必要に応じて更新する。

3　緊急時の対応

（1）ＢＣＰ発動基準

・新興・未知の感染症が発生し、当事業所の業務継続に影響を及ぼすおそれがある場合、又は感染症の感染拡大、職員の感染・感染疑い、欠勤等により通常の事業運営が困難となった場合には、法人代表理事の指示によりＢＣＰを発動する。

・通常の季節性インフルエンザその他の一般的な感染症が単発的に発生した場合は、原則としてＢＣＰを発動せず、「感染症予防・まん延防止のための指針」等に基づき通常対応する。

・その他、利用者の安全確保及び相談支援業務の継続のため、法人代表理事が必要と判断した場合は、ＢＣＰを発動する。

・なお、法人代表理事が不在又は連絡不能の場合は、法人事務局長がその判断を代行する。

（2）行動基準

・利用者と職員自身の生命・健康の安全を守る行動を心掛ける。

・感染症の発生状況、利用者への影響、職員の勤務可能状況及び相談支援業務への影響を把握する。

・法人代表理事の指示に従い、出勤、在宅勤務、自宅待機その他必要な対応を行う。

・出勤可能な職員数に応じて、優先業務を中心に業務を継続する。

・必要に応じて、対面による相談支援を電話、オンラインその他の方法に変更する。

・感染状況及び職員の勤務可能状況等が改善した場合は、段階的に通常業務へ復帰する。

（3）対応体

○統　括　　法人代表理事

感染症発生時における業務継続の実施全般の指揮を行う。

○統括補佐　法人事務局長

統括の補佐。法人代表理事不在時又は連絡不能時の代行者を兼ねる。

○実務者　　管理者及び相談支援専門員

利用者の状況確認、関係機関との連絡・調整、職員の勤務状況の把握、優先業務の実施及び業務調整を行う。

（４）対応拠点

第1候補場所	第2候補場所
事業所	在宅勤務

・感染状況、事業所内での感染拡大状況、出勤可能な職員数その他の状況から、事業所での業務継続が困難となった場合には、法人代表理事の判断により、在宅勤務を基本として業務を継続する。
・在宅勤務を行う場合は、電話、メール、オンライン会議システム、グループウェアその他の通信手段を活用し、利用者及び関係機関との連絡・調整並びに必要な相談支援業務を継続する。

（５）状況確認

①利用者の状況確認

【状況確認ルール】

・管理者または準ずる相談支援専門員が中心となり、必要度の高い利用者から、電話、ＳＭＳ、メール、オンライン等の方法により状況確認を行う。
・利用者本人、家族、利用している障害福祉サービス事業所等から、必要な情報を把握する。
・感染症の発生等によりサービス利用が困難となっている場合には、必要な代替サービスや支援方法について関係機関と調整する。
・緊急性の高い相談がある場合は、優先して対応する。

②職員の状況確認

【状況確認ルール】

・法人代表理事又は法人事務局長が中心となり、職員の感染状況、体調、勤務可否等を確認する。
・職員は、本人の状況、勤務可否等を報告する。
・感染等により勤務できない職員がいる場合は、勤務可能な職員を把握し、必要な業務分担を行う。
・職員数に応じて、業務の継続、削減又は休止を判断する。

（６）職員の勤務基準

・ＢＣＰ発動時の勤務方法については、法人代表理事の指示に従う。
・感染又は感染疑い等により勤務が困難な職員は、法人が定める手続により報告し、必要な対応を行う。
・職員の出勤状況に応じて、管理者が業務の分担及び勤務体制を調整する。
・必要に応じて在宅勤務その他の方法を活用する。

・優先業務を遂行するための必要職員数は２名を基本とする。
・出勤率 30％・50％・70％・90％を目安として業務を調整する。

（７）利用者への支援方法・サービス調整

感染症の発生・拡大により通常の相談支援が困難となった場合には、利用者の状況及び感染状況等を踏まえ、次の方法により相談支援を継続する。

・電話、メール、オンライン等による相談支援
・障害福祉サービス事業所、医療機関、家族等との電話・オンライン等による連絡調整
・対面による相談支援等が必要な場合の実施方法の検討
・利用中の障害福祉サービス等の提供状況の把握
・サービスの継続、変更、代替等の調整
・必要な場合における他の相談支援事業所、障害福祉サービス事業所、市町村等との連携
・必要に応じて、保健所その他の行政機関、医療機関等と連携し、感染症の発生・拡大防止及び業務継続に必要な助言・情報提供等を受ける。
・なお、具体的な感染防止方法については、「感染症予防・まん延防止のための指針」に基づき対応する。

（８）職員の管理（ケア）

①勤務シフト

・職員の感染状況及び勤務可能状況を踏まえ、偏った勤務とならないよう勤務を調整する。
・職員の不足が見込まれる場合は、早めに業務の縮小・休止を検討する。
・長時間労働を可能な限り避け、適切な休憩及び休養を確保する。

②メンタルヘルス等

・感染症への不安、業務負担等について相談できる体制を確保する。
・職員間の情報共有及びコミュニケーションに努める。
・職員の心理的負担等に配慮する。

（９）復旧対応

①通常業務への復帰

・感染状況及び職員の勤務可能状況等を確認する。
・優先業務を維持しつつ、削減・休止していた業務を段階的に再開する。
・利用者及び関係機関に対し、必要に応じて通常業務への復帰について連絡する。

②ＢＣＰの解除

・通常の事業運営が可能となった場合は、法人代表理事がＢＣＰの解除を判断する。

・法人代表理事が不在又は連絡不能の場合は、法人事務局長が判断を代行する。

③振り返り・改善

・感染症発生時の対応状況を記録し、課題を整理する。

・職員及び利用者への影響、業務の継続状況等を確認する。

・必要に応じて本ＢＣＰ、関係様式、連絡体制等を見直す。

4　相談支援事業・固有事項

【平時からの対応】

・感染症の発生又は感染拡大により、特に継続的な状況確認や支援調整が必要となる利用者について、あらかじめ検討の上、利用者台帳等において、その情報が分かるようにしておく。

・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。

・利用者が利用する障害福祉サービス事業所、医療機関、家族その他の関係機関と、感染症発生時における連絡方法及びサービスの継続・変更等について、平常時から必要な情報共有を行う。

・感染症の発生・拡大に伴い、相談支援業務の実施方法を変更する必要が生じた場合に備え、電話、メール、オンライン等を活用した相談支援及び関係機関との連絡調整が円滑に行えるよう準備する。

・利用者のサービス等利用計画、利用者台帳その他の必要な情報について、必要な範囲で職員間の情報共有を図り、感染症発生時にも支援の継続に必要な情報を確認できるようにする。

【感染症の流行がみられる場合の対応】

・地域又は関係機関において感染症の流行がみられ、利用者が利用する障害福祉サービス事業所等においてサービスの休止・縮小等が見込まれる場合には、あらかじめその状況及び対応方針を把握する。

・利用者が利用する障害福祉サービス等について、感染症の流行に伴うサービスの休止・縮小、利用方法の変更等が生じた場合には、利用者の生活への影響を把握し、必要に応じてサービスの継続、変更又は代替等について関係機関と調整する。

・当事業所においても、感染症の流行により対面による相談支援等の実施が困難となる場合を想定し、電話、メール、オンライン等による相談支援への変更その他の対応方法を検討する。

・感染症の流行状況、職員の勤務可能状況及び利用者への影響等を踏まえ、必要に応じて、利用者及びその家族に対し、相談支援の実施方法や連絡方法等について説明する。

【感染症発生時の対応】

・感染症発生時で、相談支援事業を継続できる場合には、可能な範囲で利用者の状態及び生活状況を把握し、感染症の発生・拡大により生活への影響が懸念される利用者に対して、必要な支援が提供されるよう、障害福祉サービス事業所、医療機関、家族その他の関係機関との連絡・調整等を行う。

・利用者が利用する障害福祉サービス等について、感染症の発生・拡大によりサービスの継続が困難となった場合には、利用者の状況に応じて、サービスの変更、代替

その他必要な支援について関係機関と調整する。

・感染症発生時において、対面による相談支援等の実施が困難な場合には、電話、メール、オンライン等の方法を活用し、利用者の状況確認、相談支援及び関係機関との連絡調整を行う。

・感染症発生時で当事業所において十分な業務継続が困難となった場合には、市町村、他の相談支援事業所、障害福祉サービス事業所、医療機関その他の地域の関係機関と連携し、利用者への必要な支援が継続されるよう対応する。

・ＢＣＰに基づき業務を縮小又は休止する場合には、利用者及びその家族に対して必要な説明を行うとともに、関係機関と連携し、支援の継続に必要な対応を行う。

＜更新履歴＞

更新日	更新内容	更新者
令和8年4月1日	作成	
令和8年10月1日	全面改訂	
令和8年11月1日	一部改訂	