

業務継続計画(BCP)

感染症

法人名 : 株式会社たまゆら
事業所名 : 居宅介護支援事業所たまゆら

所在地 : 長野県飯田市北方2688-2
電話番号 : 0265-48-6210

第3章 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。

(1) 感染疑い者の発生

- ① 利用者に息苦しさ、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は新型コロナウイルス感染症を疑い対応する。
- ② 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。
- ③ 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の受診をする。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、体調不良を申し出やすい環境を整える。

(2) 第1報

- ① 管理者等への報告
 - ・ 感染疑い者が発生した場合、担当職員は、速やかに管理者等に報告する。
- ② 地域での身近な医療機関、受診・相談センターへ連絡
 - ・ 主治医や地域で身近な医療機関、あるいは、受診・相談センターへ電話連絡、指示を受ける。
- 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。
 - ・ 感染疑い者と担当職員に接触があった場合、事業所内においては基本的な感染症対策を行うとともに時間をずらして事務所内での業務を行う等の対策をとる。その際情報共有については書面やメール、電話等を活用する。
 - ・ 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。
- ④ 指定権者への報告
 - ・ 必要に応じて状況について指定権者に電話で報告する。
- ⑤ 各サービス事業所と情報共有
 - ・ 状況について当該利用者が利用しているサービス事業者へ報告し、サービスの必要性を再度検討する。
 - ・ 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。
- ⑥ 家族への報告
 - ・ 状況について、当該利用者家族に説明をしたり、家族から情報収集を行ったりし、情報共有を図る。その際、利用者の状態や症状の経過、受診・検査の実施等の今後の情報の共有に努める。

(3) 感染疑い者への対応

- ① サービス提供の検討
 - ・ 各サービス事業所と連携を図り、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 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。
 - ・ 利用者又はその家族で対応が難しい場合、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、必要に応じて医療機関の受診等の支援を行う。

(4) 検査

① 感染拡大防止体制への準備

- ・ 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。

② 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。

③ 陰性の場合

- ・ 利用を継続する

④ 陽性性の場合

- ・ 入院にあたり、当該医療機関に対し感染状況(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・症状など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。

第4章 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。

(1) 保健所との連携

① 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) 陽性者との接触があった者への対応（※5月8日以前の濃厚接触者にあたる場合）

① 利用者

- ・ 保健所やサービス事業者と相談し、生活に必要なサービスを確保等の再検討を行う。
- ・ 濃厚接触者のケアの実施内容・実施方法については「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)を参照。
- ・ 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上で、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 職員

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

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。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。

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) 防護服、消毒液等の確保

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、十分な量を確保する。
- ・ 別紙6: 備蓄品リストを見直す。

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。
- ・ 法人内で情報交換し、調達先、調達方法を検討する。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があることを考慮して、適時・適切に調整を依頼する。

(5) 情報共有

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、車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。

② 利用者・家族との情報共有

- ・ 事業所の対応方針や人員や物資をどのように確保するか、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。

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。

④ 関係業者等との情報共有

- ・ 感染者や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

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 優先業務を明確にし、職員の出勤状況を踏まえ業務の継続を図る。
- ④ 別紙7:業務分類優先業務の選定を行い、サービス提供の優先順位を明確にしておく。
- ⑤ 事前に、優先的にサービスを提供すべき利用者をリストアップしておき、優先度の応じたサービスを提供する。
- ⑥ 自然災害発生時における業務継続計画別紙2:災害時利用者一覧表(安否確認優先順位)に利用者情報を記入し、優先度を話し合っておく。
- ⑦ 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

- 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する。
- 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。
- 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。
- 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

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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付ける。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。

(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