

介護保険課業務継続計画（自然災害等編）の概要

第1章 総則

1 位置付け

大規模な災害、事故、事件等（以下「災害等」と言います。）が発生し介護保険課の通常業務の実施が困難となる場合に備え、介護保険課において実施すべき事前対策、業務の継続、縮小又は休止に関する行動基準及び実施事項を定めるものです。

2 基本方針

(1) 生命・安全の確保

災害等発生時の業務の継続と早期復旧に当たっては、生命及び安全の確保を最優先とします。

(2) 生活直結業務及び生活維持・再興に資する業務の継続

本市被保険者の介護サービス利用に必要な被保険者資格管理、要介護認定や保険給付等の生活直結業務及び保険料や利用者負担の減免等の生活維持・再興に資する業務を優先業務として継続し、原則として中断させないよう、また、やむを得ず中断しても許容される時間内に復旧できるようにします。

3 対象リスク

通常業務の実施が困難になる具体的事象として、執務室の使用制限、申請書類の滅失汚損、情報通信ネットワークの使用制限及び人員不足（出勤不可能な職員の発生）が挙げられます。これら事象をもたらすものとして、次の4つの事象を対象リスクとします。

(1) 大規模地震

(2) 水害

(3) 火災

(4) 情報通信ネットワークのシステムダウン（以下単に「システムダウン」と言います。）

4 介護サービス事業所に対する情報提供

市域の広範囲が被災する大規模災害発生時には職員数の減や各種問合せの殺到により事業所からの相談に対応しきれない事態となることが予想されます。また、郵便や情報通信手段の途絶時には各種通知事項を郵送、電子メールやホームページ掲載により一斉に周知することができなくなります。

そのため、介護保険課と介護サービス事業所間で非常時の意識統一を図り、双方が非常時優先業務を円滑に遂行することができるよう、本計画に定める非常時対処方針の概要版を公表し、全ての介護サービス事業所に対して定期的に周知します。

また、過去の大規模災害発生時に発出された各種特例の適用に係る国の通知は、今後の災害においても同様のものが発出される可能性があります。過去に出された通知を取りまとめ、通知等が届かない事態が発生しても本市の方針に沿って、また、過去の事例からの類推により介護サービス事業所が単独で適切な判断が行えるように支援します。

参考：過去の大規模災害発生時に実施された特例措置（抜粋）

| 担当 | 具体的事項 | 特例措置の適用（※） | | |
|---------------------------------------|--|------------|----------|-----------|
| | | 東日本 大震災 | 熊本 地震 | H30 豪雨 |
| 計画・庶務 （一部、給付及 び監査指導課所 管を含む。） | <ul style="list-style-type: none"> ・事業の人員、設備及び運営に関する基準の特例（入所施設における定員を超える受入許可等） ・各種加算の特例 ・利用者自己負担に係る徴収猶予 | ○ | ○ | ○ |
| 給付 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者自己負担に係る法第50条及び第60条減免 ・被保険者証の提示なしの保険給付 ・暫定ケアプランによる保険給付 ・介護報酬の概算請求 ・負担限度額認定申請の特例 | ○ | ○ | ○ |
| 資格保険料 | ・保険料の減免又は徴収猶予 | ○ | ○ | ○ |
| | ・転入者に係る被保険者資格認定と賦課猶予 | ○ | ○ | |
| 認定 | ・被保険者証なしの認定申請 | ○ | ○ | ○ |
| | ・更新認定に係る12か月合算措置 （更新申請必要） | ○ | ○ | |
| | ・要介護認定等の有効期間の延長 （更新申請不要） | | | ○ |
| | ・主治医意見書の作成の特例 | ○ | | |
| | ・介護認定審査会の特例 | ○ | | |

※「H30豪雨」は平成30年7月豪雨のこと

第2章 非常時対応の基礎事項

1 対応拠点と非常参集

(1) 対応拠点

| | | | |
|--------|--|-------------------|--------------------------------|
| 介護保険課 | 所在地 | 姫路市安田四丁目1番地 | 姫路市役所本庁舎2階 |
| | (建物構造) | 鉄筋コンクリート造1階建の2階部分 | |
| | (耐震対応) | 耐震対応済 | |
| | (近隣河川) | 外堀川 | 東150m |
| | | 市川 | 東1,100m |
| | | 船場川 | 西700m |
| | (浸水) | 洪水ハザードマップ | |
| | | 浸水深 | 100年確率 0m 1,000年確率 0.5~3.0m |
| | | 予想浸水継続時間 | 12時間未満 |
| | | 内水ハザードマップ | 浸水深 0.5m未満 |
| (土砂災害) | 高潮と津波は被害想定なし 被害想定なし | | |
| 電話番号 | 079(221)2923 | | |
| ファクス番号 | 079(221)2925 | | |
| 電子メール | kaigoho@city.himeji.lg.jp | | |
| 備考 | 使用不能である場合は、管財課等の指示に従い姫路市役所本庁舎の会議室等を仮拠点とする。 | | |

※被害想定の出典：①姫路市危機管理室作成の洪水ハザードマップ、土砂災害ハザードマップ並びに高潮ハザードマップ ②姫路市下水道整備室作成の内水ハザードマップ ③兵庫県CGハザードマップ

(2) 非常参集

勤務時間外に災害等が発生した場合は介護保険課緊急連絡網に沿って緊急連絡を行い、参集可能な職員は対応拠点へ参集します。

ただし、市内で震度5弱以上の地震が発生した場合はその最大震度に従って参集すべき職員があらかじめ決められていることから、職員は連絡又は命令を待たずに各自で情報収集を行い、職員本人、家族、家屋等の被災状況、参集の可否及び対応拠点への到着予定時刻を上司に連絡し、参集可能な職員は対応拠点へ参集するものとします。

2 非常時の連絡方法

大規模地震の際には携帯電話の通信規制や情報通信ネットワークの途絶により、固定電話、携帯電話、電子メール、メッセージ・通話アプリ等が使用できない事態も想定されます。

災害時に最も効果的な通信方法として、携帯電話やスマートフォンのショートメッセージサービス(以下「SMS」と言います。)が挙げられます。職員は緊急事態に備え、必要な職員の携帯電話・スマートフォンの番号を自らの携帯端末に登録しておくとともに、機種によっては1回の送信につき全角70文字(半角160文字)以内の制限があることから、速やかに、短文で明瞭に情報を伝達できるよう、情報伝達訓練を適宜行うこととします。

また、地震災害が発生し被災地への通信が増加した場合には、西日本電信電話株式会社(NTT西日本)が災害用伝言ダイヤル(171)を提供します。当サービスは安否確認や被害

状況報告など複数人で情報を共有したい場合に適しており、災害に備えて体験利用日も設定されていることから、前述のSMSと同様に情報伝達訓練を通じて習熟するよう努めます。

3 外部への情報提供の考え方

平時においては訂正を前提としない正確な情報提供が求められますが、被災時には後日の訂正を前提としてでも、公益の増進に資するより多くの「確からしい」情報を迅速に提供することが求められます。特に、現在進行形であり確定していない「将来の見通し」のような情報については、後日の訂正があり得ると必ず留保しつつも、理由を付した上で「業務の完全再開に要する日数は〇〇、××の理由により最長で△△日後と想定。本件の第二報は◎◎日に発出予定。」のように暫定的に発表することとなります。

第3章 広域被災時（大規模地震及び水害の発生時）の業務継続計画

1-1 大規模地震による被災の特徴及び被害想定

- ▶ 地震予知研究が進み将来の発生確率は割り出されているものの、発生日時、規模等を確実に予知することはできず、突然に、準備ができていない状態で災害を迎えることとなります。
- ▶ 被害範囲が広範囲にわたるが、地盤の固さや建物構造物の耐震性によって被害の程度が異なります。
- ▶ 次のような被害が同時多発的に発生するものと想定しています。
 - ▷ 職員本人や家族の負傷、家屋倒壊、道路損傷、公共交通機関の不通等により出勤することができない職員が発生する。
 - ▷ 床にガラスや机上の書類が飛散し、コンピューター等の機器は床に落下し故障する。コンピューターの故障によりローカル保存のデータが消失する。また、停電が発生しインターネットの利用が不可となる。
 - ▷ 電話は設備の被害、停電、通信規制等により不通又は繋がりにくくなり、被害情報の把握に時間を要する。建物の損傷状況によっては事務所が使用できず仮移転が必要となる。その他にもガス、水道、下水道等のライフラインが途絶することにより、事実上事務所が使用できなくなる。
 - ▷ 職員や建物の被災、物流の途絶、道路の寸断による送迎サービスの停止等により、介護サービス事業所では通常のサービス提供が不可能又は困難となる。特に物流とライフライン途絶による衛生環境の悪化が懸念される。
 - ▷ 介護保険課が被災しない場合でも、沿岸部では津波被害、山間部では土砂災害の発生が懸念される。また、全市的に火災の発生が懸念される。
なお、姫路市役所本庁舎は津波被害が発生しない想定となっています。

1-2 水害による被災の特徴及び被害想定

- ▶ 水害は台風襲来や集中豪雨により引き起こされるものであり、天気予報や川の防災情報などを確認することにより大地震に比べると準備ができていない状態で災害を迎えることが可能です。また、浸水の深さは過去の被災歴や各種ハザードマップが参考になります。
- ▶ 被害範囲は様々で、河川のはん濫の場合は当該河川の流域の広範囲にわたりますが、高潮や内水はん濫の場合は局地的です。浸水時に水が自然に引くまでの時間は最大で3日と想定されていますが、状況によっては数週間程度要するおそれもあります。
- ▶ 浸水は淡水、海水、雨水だけではなく未処理の生活排水が混ざることがほとんどであり、衛生面の悪影響が大きいことに留意が必要です。
- ▶ 台風や集中豪雨は主に6月から9月に発生しています。気温及び湿度が高い時期に発生した場合は体力の消耗や急速な衛生環境の悪化に注意する必要があります。
- ▶ 介護保険課は2階に所在し、各種ハザードマップで見積もられている最大浸水深は1,000年に一度の豪雨時の洪水で3.0m～5.0mとされています。このため浸水は執務室に届かない見込みです。
ただし、介護認定調査員事務所は隣接道路や駐車場の地表から若干高い場所に所在していますが建物1階部分であり、各種ハザードマップで見積もられている最大浸水深は1,000年に一度の豪雨時の洪水で3.0m～5.0mとされているため浸水の危険性があります。
- ▶ 次のような被害が想定されます。
 - ▷ 職員本人や家族の負傷、家屋倒壊、道路損傷、公共交通機関の不通等により出勤できない職員が発生する。

- ▷ 介護認定調査員事務所は浸水により一部又は全部が使用不能となるおそれがある。要介護認定に係る書類が流失又は汚損する。水を被ったコンピューターや印刷機が故障する。
- ▷ 電気、通信、ガス、水道、下水道等のライフラインが途絶することにより、事実上事務所が使用できなくなる。
- ▷ 介護事業所の職員や建物の被災、物流の途絶、道路の寸断による送迎サービスの停止等により通常の介護サービス提供が不可能となる。特に物流とライフライン途絶及び未処理の生活排水が混じった水が地表に広がることによる衛生環境の悪化が懸念される。水が引いた後は感染症リスクのある物質を含む粉じんが舞うためにマスクが必要となる。
- ▷ 介護保険課が被災しない場合でも、河川流域では決壊による浸水被害、山間部では土砂災害、沿岸部や河口部では高潮被害の発生が懸念されます。また、水はけが悪い低地、都市化が進んだ地域や地下部分では地表に降った雨水を河川等へ排出しきれないことによる内水はん濫が起これることもある。

2 非常時優先業務（市民及び介護サービス事業所に関すること）

大規模地震や水害により市域の広範囲が被災した場合、市民の生活支援、介護サービス事業所の事業継続支援及び取引事業者の倒産防止を図るため、執務環境及び必要な人員確保ができ次第、次の区分により業務を開始・再開します。

[レベル1] 業務開始・再開目標時間を3日以内とするもの

(1) 市民の生活支援

- ① 市民向けの各種相談対応（介護保険料、要介護認定、介護サービス利用等）
- ② 介護保険料や介護サービス自己負担額の減免措置及び猶予措置
- ③ 補助金・助成金の支給及び過誤納保険料の還付

(2) 介護サービス事業所の被害状況調査と継続支援

- ① 被害状況調査
- ② 備蓄物資の提供（手袋、N95マスク等）
- ③ 各種相談対応

(3) 事業者の資金繰り対策（委託料等の代金及び受領委任払保険給付費の支払）

(4) 被災情報の発信（介護保険課の被災状況、代替拠点、申請書類の再提出等）

(5) 介護保険システムの接続環境の復旧

[レベル2] 業務開始・再開目標時間を1週間以内とするもの

(1) 被保険者資格の管理に関する業務（レベル1に該当するものを除く。）

(2) 要介護・要支援認定申請の受付及び介護認定審査会における審査・判定に関する業務（レベル1に該当するものを除く。）

(3) 兵庫県国民健康保険団体連合会（以下「国保連」と言う。）への受給者台帳データの送付

(4) 被災地域を対象とする介護報酬や事業所運営基準の特例措置に係る情報提供

(5) 書類等の保全

[レベル3] 業務開始・再開目標時間を1か月以内とするもの

(1) 受給者情報の管理及び各種介護保険給付に関する業務

(2) 介護保険料の調査、賦課及び徴収に関する業務

4 検討事項

- (1) 職員各自の3日分の飲料水と食糧の備蓄、適切な休息の確保
- (2) 職員の融通
- (3) 参集困難な職員が果たすべき役割
- (4) 事態の長期化に備えた事務用品の備蓄
- (5) 執務室が使用不可能となった場合の業務実施体制
- (6) 情報共有
- (7) 業務データの保存とバックアップ
- (8) システム利用業務を手書きで代替する場合のマニュアル整備
- (9) 最低限持ち出しが必要な書類・記録媒体
- (10) 身分証明書を持たない者に対する被保険者証の再発行
- (11) 計画の周知と訓練の実施
- (12) オフライン業務体制の準備
- (13) 備蓄中の衛生用品の避難

第4章 市単独被災時（火災及びシステムダウンの発生時）の業務継続計画

1-1 火災発生時の被害の特徴及び被害想定

- ▶ 介護保険課の業務では火気を扱わず、また、庁舎内は禁煙であることから、火の不始末を原因とする火災の発生リスクはないと考えられます。ただし、給湯室など介護保険課以外の部分からの出火、トラッキング現象（※1）及び放火の3つの火災発生要因を考慮した事前対策が必要と考えています。

（※1）トラッキング現象

コンセントに長期間電源プラグを差し込んだままにしておくと、コンセントとプラグとの隙間にほこりが徐々に溜まり、このほこりが空気中の水分などを吸うことによりプラグの両刃間にわずかな電流が流れるようになる。この漏電を原因として発火する現象をトラッキング現象といい、最悪の場合は火災を引き起こす。執務室ではコンピューターや印刷機等の電子機器を多数使用しており、注意が必要である。

- ▶ 執務室には大量の書類を保管しており、個人情報を含むものについては鍵付き書庫に保管していますが、机上で保管しているその他の書類や備蓄している用紙などもあり、可燃物が大量にあります。また、新型コロナウイルス感染症の流行により手指消毒用の高濃度エタノール液、ビニール手袋やプラスチックガウン等の可燃物を保管するようになったことから、これら可燃物が被害を拡大させないように対策を講じる必要があります。
- ▶ 火災の原因が大規模地震による場合は、火災のみを取り上げることなく大規模地震に対応した業務継続を考えることとなりますが、不審火や放火による庁舎火災が発生した場合は、市中の被災はなく市民及び事業者の活動が通常どおり行われていることとなります。
- ▶ 介護保険課に関連するものとして次のような被害が想定される。
 - ▷ 各種申請書や永年保存の重要書類等が焼失汚損する。受付・処理履歴をデータ登録していない申請書等については再度の提出が必要となるため市民や事業者に対する情報提供や聞取りに時間を要する。
 - ▷ 火災の熱や消火活動の水などが原因でコンピューターや印刷機が故障する。クラウド上に保存していないデータが復旧できない。
 - ▷ 執務室が数か月にわたって使用不能となりその間は代替場所で業務を行うことになると考えられるが、職員が使用するコンピューターや印刷機、机等の調達に時間を要することから通常業務の実施が困難となる。

1-2 システムダウン発生時の被害の特徴及び被害想定

- ▶ 介護保険課の事務のほとんどはコンピューターと情報通信ネットワークなしでは成り立たなくなっています。被保険者資格管理、保険料の賦課徴収、要介護認定や保険給付に関するパッケージソフト以外にも、本市の共有ファイルサーバーに保存しているデータは、停電や情報通信ネットワークのシステムダウン時には全て利用できなくなります。また、本市の文書管理システム及び財務会計システムも同様に利用できなくなります。
- ▶ 一時的なシステムダウンについては復旧すれば使用できるようになりますが、悪意あるサイバー攻撃によりデータが暗号化されデータ復旧に手間取る事態が発生すると長期化し、最悪の場合、完全な復旧は困難となります。サイバー攻撃の防御策については他課の管轄となりますが、実際に発生した場合にも介護保険関連業務を継続しなければならないため、対策が必要であると考えています。

（具体的事例）

令和3年10月31日に徳島県つるぎ町立半田病院で発生したシステム障害では、データを勝手に暗号化し、復旧と引き換えに身代金を要求するコンピューターウイルス

「ランサムウェア」に院内のシステムが感染したことにより、患者約8万5000人分の電子カルテが見られず、診療費の会計もできなくなった。外来患者の新規受け入れを全面的に停止し、診察内容は手書きでカルテに記録するなど対応に追われている。現時点で復旧の見通しは立っていない。(令和3年11月12日毎日新聞記事より抜粋)

- ▶ システムダウンの原因が大規模地震や水害等の災害による場合は、システムダウンのみを取り上げることなく災害に対応した業務継続を考えることとなりますが、姫路市役所単独でシステムダウンが発生した場合は、市中の被災はなく市民及び事業者の活動が通常どおり行われていることとなります。
- ▶ 介護保険課に関連するものとして次のような被害が想定されます。
 - ▷ 被保険者資格管理、保険料の賦課徴収、要介護認定及び保険給付については、市民や事業所からの問い合わせへの対応、データに基づく正確な帳票発行等が不可能となる。急を要する場合は手書き対応が想定される。
 - ▷ データの復元が不可能である場合や、一時的にデータベースを手作業で復旧させる場合は、データ入力手間が膨大なものとなる。

2 非常時優先業務（市民及び介護サービス事業所に関すること）

市中の被災はなく市民及び事業者の活動が通常どおり行われていることを想定し、次のように非常時優先業務を定めます。なお、大規模地震や水害に伴い火災やシステムダウンが発生した場合の非常時優先業務は、この章と前章に定める非常時優先業務が混在することとなります。

[レベル1] 業務開始・再開目標時間を3日以内とするもの

- (1) 被害の概要把握、庁内関係課等への報告及び被災情報の発信
- (2) 書類・記録媒体の保全
- (3) 介護保険システム端末の確保及び接続環境の復旧

[レベル2] 業務開始・再開目標時間を1週間以内とするもの

- (1) 被害の全容把握と必要な物品の確保
- (2) 兵庫県国民健康保険団体連合会（以下「国保連」と言う。）への受給者台帳データの送付

[レベル3] 業務開始・再開目標時間を1か月以内とするもの
なし

3 検討事項

- (1) 耐火書庫での書類保管
- (2) 重要書類のデジタルデータ化、業務のペーパーレス化、紙と電子の共存
- (3) 業務データの保存とバックアップ
- (4) システム利用業務を紙で代替する場合のマニュアル整備
- (5) 最低限持ち出しが必要な書類・記録媒体
- (6) 防火知識の普及
- (7) 情報セキュリティ知識の普及
- (8) システム利用業務を紙で代替場合のマニュアル整備
- (9) 情報共有の方法
- (10) 事態の長期化に備えた事務用品の備蓄

第5章 必要な物品備蓄

災害の発生後は、納入業者の業務縮小・停止や物流の悪化により、必要な物品を発注できたとしてもすぐに届かないおそれもあります。また、大規模地震や水害の発生時にはライフラインの途絶や未処理の生活排水等が混じった浸水による衛生状態の悪化、災害復旧作業における粉じん、有毒物質や病原体への曝露などのおそれがあります。

介護保険課では新型コロナウイルス感染症の流行の後、感染症まん延防止対策として「介護保険課業務継続計画（感染症編）」を策定し、各種の衛生用品を備蓄しています。これら備蓄物資は災害発生時の感染症まん延防止対策にも必要であることから、被災の実態を踏まえて介護サービス事業所向けに取崩す又は貸与する場合があります。

(1) 消毒液

必要に応じて消毒液噴霧器を貸与

(2) 不織布マスク

粉じんが舞わず悪臭も少ない比較的衛生状態の良い環境下での使用を想定

(3) N95マスク

粉じんが舞う、悪臭が漂うなど健康を害するおそれがある環境下での使用を想定

(4) その他

災害復旧及び感染症まん延防止のために必要な範囲でガウン、フェイスシールド等の備蓄物資を放出

(提供物品リスト)

| 品目 | 令和4年2月1日時点の備蓄数量 |
|------------|---------------------------------|
| エタノール（危険物） | 80 リットル |
| 消毒液（非危険物） | 380 リットル |
| 医療用マスク | 24,000 枚 |
| 不織布マスク | 389,000 枚 |
| N95マスク | 9,500 枚 |
| ガウン | 15,400 着 |
| サージカルキャップ | 20,900 着 |
| シューズカバー | 18,000 枚（9,000 組） |
| フェイスシールド | 2,100 枚 |
| ゴーグル | 2,400 個 |
| ニトリル手袋 | S・M・Lサイズ合計 147,800 枚（73,900 組） |
| PVC手袋 | S・M・Lサイズ合計 481,000 枚（240,500 組） |

(貸出物品リスト)

| 品目 | 令和4年2月1日時点の備蓄数量 |
|--------|--------------------------|
| 消毒液噴霧器 | 12 リットル用 4 台、5 リットル用 4 台 |