

1時間で学ぶ福祉分野のBCP

～基礎と策定への初めの一步～

2014年3月

◆目次

はじめに

- 第1回 BCPの定義 … 仕事の原点に戻ってみる
- 第2回 BCPのキーワード … ふたつの「ふだん」
- 第3回 防災対策との違い … 経営戦略として
- 第4回 福祉分野のBCP … 一般企業との違い
- 第5回 福祉分野のスタッフ … 担い手を中心に
- 第6回 BCPの具体的な行動 … 日常業務に組み込む
- 第7回 まとめ

2014年3月に、スタッフブログに掲載したものに加筆・修正して編集したものです。

はじめに

このシリーズは、福祉分野のBCPについて基礎と策定のためのヒントをお話した講演をもとにしています。

全7回、ざーっとお目通しいただいても、おそらく1時間もかからない内容です。

時々、脱線したり熱くなったりしてしまうところもありますが、まずはBCPのイメージと最初の一步のためにお役に立てますよう祈りながら、回を進めていきたいと思います。

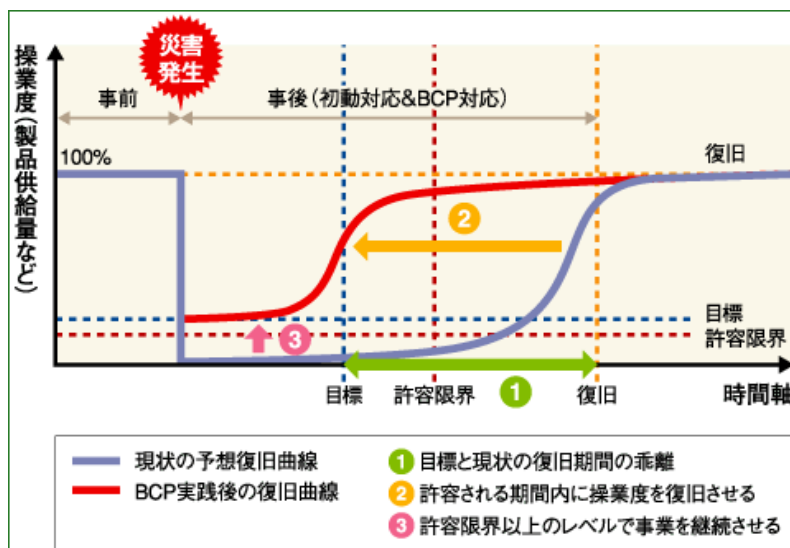
3. 11以降、私たちは多くの犠牲に報いる努力を怠ってはいけませんね。

第1回 BCP の定義 …仕事の原点に戻ってみる

まずは、BCPの定義から…。

BCPとは、「企業等が災害や事故などで被害を受けても、重要業務を(なるべく)中断させず、重要業務が中断した場合はできるだけ早急に復旧させること」とされています。

下の図は、内閣府の事業継続ガイドラインに掲載されたBCPのイメージ図です。BCPとは？と説明されるときによく登場する図です。いずれ復旧するとしても、BCPがあるとそれまでの時間を前倒しできますよ～というイメージ図です。



ここで、まず考えてみましょう。ひとつは、皆様の職場の「重要業務」とは何でしょう？

そして、もうひとつは「復旧させる」とはどういう状態をいうのでしょうか？

ここを決めないと先に進めません。改めて考えると難しいですね。

そして、何のために事業を継続しようとするのか？をしっかりと職場の共通認識としましょう。これは法人の理念や事業計画にヒントがあります。よろしければご自分の職場のパンフレットや定款など読み直してみてください。きっと、命とか、健康といった言葉が登場しているのではないかと思います。

何のために事業を継続させるのか、これはBCPでなくても、皆様のお仕事への取組みにあたって

必ず戻るべき原点ではないでしょうか？

私は、BCPに取り組むことは決して特別な仕事ではなくて、とても基本的なことだと思っています。
まずは、ここから始めましょう。

第2回 BCPのキーワード … 2つの「ふだん」

BCPに取り組むためのキーワードは2つの「ふだん」です。

ひとつは、「普段」

もうひとつは、「不断」

いつも、いつでも…この先何度かこの言葉が登場してきます。それは「無理なく」という意味にもなりますので、是非頭の片隅に置いていただきながら、この先もおつきあいください。

第3回 防災対策との違い … 経営戦略として

今回は、防災対策とBCPがどう違うの？という点について確認しておきましょう。

BCPの主役は「事業」です。防災対策が主に人に対するダメージを少しでも減らすための対策であるのに対し、BCPは「その後の事業をいかに速やかに立ち直らせるか？」が主眼になります。

どちらが大切ではなくて、車の両輪のような関係ですね。

BCPが「事業」を中心に組み立てるので、これはりっぱな経営戦略でもあるわけです。従って、それぞれのトップの関与は絶対に必要です。しじものものが頑張るのではなく、トップがその事業所をどういう方向を進めるのか？という課題があります。

(研修会に出られる機会がありましたら、是非一度は、トップの方がお出かけくださいね)

そしてBCPを発動させなければならない原因は、これ…と特定しないことも災害対策と大きな違いです。

BCPの場合、日常業務を妨げる様々な事象に対し策を練ります。人手が足りない、電気が停まった…その原因は感染症かもしれないし、ひょっとしたらストライキかもしれない。地震や風水害、何かしらの事故かもしれないけれど、とにかく、今起きている事象にどう向かい合うか？と考えます。

①平時 → ②発災 → ③安否確認 → ④復旧・再建 という一連の時系列の中で、防災対策は②発災を対象にしていますが、BCPは①～④すべてを対象とします。

つまり、平時から対策は始まっているわけですね。

日常業務の中で、いざという時のために出来ることを考え実行する…「普段」「不断」がとても大事になってきます。

第4回 福祉分野のBCP … 一般企業との違い

今回は、一般企業のBCPと比較しながら福祉分野のBCPについて考えていきます。

企業のBCPの目的はずばり「生き残り」です。大変な目にあっても、いち早く立ち直り、得意先を逃がすことなく、売上げを確保し、雇用を守る。あわよくば、ライバル企業より先に立ち直ってマーケットを奪えるなら奪ってしまおう…という目論見だっているのです。

重要業務も、売上げが一番ある事業、社会的影響の大きい事業など簡単に決めることができます。

そして、BCPにおいては従業員は復旧に必要な人員ですから、極端な話、安否確認は「使える人間」を確認する作業でもあるわけです。

ここまで読んできて、「これは福祉分野とは合わないのでは？」と思われた方も多いと思います。福祉分野ではマーケットや収益の心配は必要ありませんものね。

また、企業の場合操業を停止したり、休業してしまう選択肢もあります。

従業員には休業手当を支給して、しばらく自宅待機を命じる…という方法があります。

さて、皆様のお仕事でそれが可能でしょうか？

通所サービスならともかく、入所施設でそれは不可能です。事業は続けなければならないのです。だから続けるための準備が必要です。それが福祉分野のBCPです。

福祉分野の事業は、簡単にストップと言えない事業です。皆様の事業がストップしたら生きることさえ難しくなる人が大勢いるのですから、苦しくても事業は続けなければなりません。その時の苦しみを、少しでも楽にするために日常の仕事の中に工夫と訓練を組み込んでしまいましょう。

それはそんなに大変な取組みではありません。次回以降、ご紹介してまいりたいと思います。

第5回 福祉分野のスタッフ … 担い手を中心に

BCPの具体的な取り組みをご紹介する前に、福祉分野におけるスタッフについて、少し考えてみたいと思います。

企業の場合のスタッフとは、復旧作業に必要な人間をいいます。

福祉分野におけるスタッフとは、サービスの提供に必要な人員であり、そのスタッフがいなければ何も始まらないという特徴があります。食糧の備蓄は山とあっても、食べさせる人がいなければ宝の持ち腐れでしかありません。非常用トイレの備蓄がたくさんあっても、トイレ介助をする人がいなければ備蓄の出番はなくなります。

このスタッフをどう確保するかは大きなテーマです。

また、福祉分野のスタッフは困っている人が目の前にいると黙ってられない志向の方が大勢いらっしゃいます。困っている人を助けられない状況において、ご自分を責めて苦しんでしまうかもしれない。

だから、大変な時にスタッフが動けて、苦しまずに動けるように考えなければならないのです。利用者をどう守るか、あれこれ考える場合には、それを実行するスタッフをまず守らなければならないという視点を忘れないようにしましょう。

「私の元気はみんなの元気」とばかりに、まずはご自分が働ける状況にすべく考えてみましょう。福祉分野のスタッフは、警察、医療、ライフライン等の従業者と同様に「社会機能維持者」でもありません。いざという時、家族より仕事を優先しなければならない人たちです。普段からご自分の家族に、そのことをきちんと説明し、家族との安否確認や避難先、お互いの覚悟など話し合うようにしてください。

「お父さんはね、いざというとき仕事に行かなければならないから、その時君たちは君たちで頑張ってもらいたい」という会話が、それぞれの家庭で繰り返されることを願います。

第6回 BCP の具体的な行動 … 日常業務に組み込む

さて、いよいよ具体的な行動を考えてまいりましょう。

具体的な行動には

- ・比較的取り掛かりやすいアクション(事業所内だけで対応が可能)
- ・協議する相手がいる場合
- ・継続的、予算化が必要な場合

と3つのレベルのものがありますので、それぞれの立場でまずは出来るところから取り掛かってみましょう。

お金や関係機関との調整が必要なら管理職が、利用者との関係が重視されるなら担当スタッフなどと役割分担も決めてしまいましょう。

BCPは規定やマニュアルなどちゃんと文書化しないといけない…というのは嘘で、行動をするうちに出来上がるのが文書と覚えてしまいましょう。いざという時、分厚いマニュアルなど読んでいられるはずがないのです。

たとえば、朝の申し送りの時、今日の予定はこれこれ、スタッフは5人いるけど、2人になったらこの業務を優先させます…と話してみるのはいかがでしょう？これを毎日やっていけば、スタッフに自然と人数が減ったときの業務の優先順位がわかるようになります。

また、今日は水が止まる日、電気が止まる日などと訓練そのものを行事化してしまうのはいかがでしょう？水や電気が止まったらどうなる？という意見を出し合ったりします。

実習生を受け入れるときも、「もし施設が困ったら助けに来てね」を吹き込んで協力者を一人でも増やしておく。

行事を開くときも、地域の人を巻き込み、いざというときに協力を得やすい環境や関係を築くことを目的に入れる。

取引先の業者を決めるときも、こちらの事業を優先的に助けてくれることを約束してもらおう。

とにかく、自分たちの事業継続のために協力してくれそうな人を普段から手当しておくのもりっぱなBCPです。

BCPとして独立した書き物を存在させるのではなく、普段の事業や業務の中で「いざ」という時のことを盛り込んでおきましょう。

第7回 まとめ

前回、BCPは文書を作ることより行動すること・・・と述べてまいりました。すでに作成済みの防災計画など上手に取り込んでいくのも方法です。

図上訓練を繰り返し、普段から業務の中でイメージトレーニングをすることも大事です。

ただし、スタッフに参集義務を課すならマニュアルだけに留まらず、就業規則にも盛り込むこと。支援対象者名簿を作るなら、個人情報保護規程にもルールを定めておくこと。取引先との協定があるなら契約書にもしっかり記述しておく・・・など、書き物に対する対策もたくさんあります。

みなさんがまず元気で働けることを考え、みなさんの力なくして生き延びることができない人を守るように、普段から不断の準備をと心から願っております。

おわり