

令和3年10月28日

なすの在宅生活支援センター

BCP 訓練（令和3年10月27日実施）における報告

はじめに

なすの在宅生活支援センターでは令和3年1月19日に新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画（Business Continuity Plan 以下 BCP）を策定した。在宅介護を提供する介護保険事業所を4事業所運営しているが、事業所の特性上新型コロナウイルス感染者が職員に発生した場合、多くの感染者が発生してしまう事が予測される。そのためいち早くBCPを策定した。策定以降、発熱者等の体調不良者が報告された際にBCPに基づく行動を実施していたが、今回抜き打ちで全職員を対象とした訓練を実施したので下記に報告する。

1. 訓練目的

- a. 全職員におけるBCPの浸透確認
- b. 指示命令系統の確認
- c. 有事の際の速やかな行動遂行
- d. 職員行動観察
- e. トライアンドエラーにおける情報収集

2. 訓練方法

実施日 令和3年10月27日

時間 16:40~17:51

設定 事務職員1名の家族に新型コロナウイルス感染症罹患（濃厚接触者）（以下：感染者）が発生したという想定の下、弊社BCPに基づく行動を実施する。

3. 実際の訓練状況

【役員状況】

- 16:43 社内SNSにおいて職員に新型コロナウイルス感染者が判明したことを全職員に対し社長より通知し、通知と同時にBCPに基づく行動を開始する事を宣言。全職員に対し指示命令系統の順守を指示。**(1回目)**
- 16:45 社長より統括職へ各部署長から感染者と2週間以内に3密行動を行っていた職員を報告するように指示。
- 16:45 社長にて社内SNSにてBCP専用トークルームを設置（メンバーは全職員）する。
- 16:46 社長より役職者に対し一般職に対し感染者と接触していた職員の報告を挙げるように指示。
- 16:48 社長より全職員に対し再度指示命令系統の順守を指示する。**(2回目)**
- 16:50 社長より感染者を社用車に隔離している（設定上）事を社内SNSにて通知し、社内ゾーニングを開始。事務所1・2の立ち入り制限を開始。事務所玄関にある職員の上履きを玄関先に出すよう介護課長へ指示。
- 16:51 一般職員より専用トークルームに個別の連絡が入る。**(指示以外の行動)**

- 16:52 社長より専用トークルームに情報乱立が発生する危険性を通知し、情報の整理を実施。
- 16:55 社長より本社職員については帰社時にその場で待機する事を指示。
事務所1・2の立ち入り制限を実施している事を再度通知する。
- 17:00 社長より再度指示命令系統の順守を指示。(3回目)
- 17:01 統括より自治体への報告完了の入報。(訓練のため実際には報告せず)
- 17:02 社長より入室時の指示変更。(突然の指示変更により職員動向を探るため)
- 17:04 ゴーニング設定時、事務所間移動中に看護職員Fよりガソリン給油の申し出あり。
この申し出は指示以外の行動であり、最終責任者の行動・判断遅延の要因となる非常に危険な行為。
- 17:06 社長より入室制限に伴う内履きの履き替え指示。
- 17:08 社長より利用者への連絡における指示及び、再度指示命令系統の順守を指示。(4回目)
- 17:11 社長よりこの2週間における職員の体調確認を行うように統括へ口頭指示。及びトークルームにおいて役職者に報告を行うよう指示する。
- 17:12 社長より感染者と濃厚接触者となる職員について指示待機を行うよう命じる。
- 17:19 社長より帰社職員に対してどこにも立ち入らないよう指示する。
- 17:23 感染者発生報告から40分経過しているが既読がつかない職員が10名いるため現在の状態で待機するよう指示。
- 17:27 上三川営業所責任者より待機状態の報告あり。営業所についてはゴーニング不可のため、車内で待機するよう指示。
- 17:33 那須事務所の2名の職員が車内で待機している事を視認。那須事務所職員に対しては車内待機の指示を出していない事を通知。(指示以外の行動が多く散見される)

【統括状況】

- 16:47 各部門役職者に対し部署毎の専用トークルーム設置および一般職から報告を受けよう指示。(メンバーは社長を含む各部門役職者6名)
- 16:49 統括より役職者に対し接触した職員の氏名を報告するように指示。
- 16:50 看護部課長より専用トークルーム設置報告あり。
- 16:51 事務部主任より1名の接触者情報入報。
- 17:01 看護部課長より訪看職員1名の接触情報入報。
- 17:10 営業所責任者より訪看職員2名の接触情報入報。
- 17:13 統括より上三川営業所責任者に対し接触者2名の接触状況(接触時間、距離)の詳細報告を求める。
- 17:15 上三川営業所責任者より接触状況報告入報。
- 17:22 看護部課長より訪看職員1名の追加接触情報入報。

- 17:25 看護部課長より看護部職員の体調不良確認報告入報。9月下旬における1名の体調不良者の報告入報。
- 17:34 上三川営業所責任者より体調不良者情報入報。
- 17:38 介護部の報告が無いため、統括より介護部課長に対し報告を挙げるよう指示。(この時点で通知より約1時間経過)
- 17:49 介護部課長より介護部4名の接触情報入報。

【介護部状況】

- 16:57 介護課長より感染者と接触した職員を報告するように専用トークルームを設置し指示する。
- 17:01 介護職員Aより介護職員Bを含めた接触情報入報。
- 17:04 介護職員Cより接触情報入報。
- 17:16 看護課長が介護職員専用トークルームに介護職員Dがメンバーに入っていない事を発見し、Dを専用トークルームにメンバー追加する。
- 17:27 介護職員Dより接触情報入報。
- 17:30 介護職員Eより介護職員Fを含めた接触情報入報。
- 17:32 介護職員Fより再度接触情報入報。
- 17:34 介護職員Gより接触情報入報。
- 17:43 介護職員Dより立ち入り制限がある中、トイレ使用について専用トークルームに相談あり。トイレは事務所1にあり、Dは事務所2在中。訓練中であるため社長指示にて誰にも接触せずにトイレ使用を指示。しかし、この行為はゾーニング崩壊をもたらす結果となる。介護職員Dについては移動中も発語を認め、自身の感染リスクを高めた行為が多く散見されていた。

【看護部状況】

- 16:49 看護部課長より感染者と接触した職員を報告するように専用トークルームを設置し、指示する。(メンバーは本社職員7名)
- 16:51 看護職員Aより接触情報入報。
- 16:52 看護部課長より接触が無かった者も報告するよう指示。この行為は情報の整理に非常に有効な行為。
- 16:52 看護職員Bより接触情報入報。
- 16:52 再度看護部課長より早めの報告を行うよう指示あり。
- 16:52 看護職員Cより接触情報入報。
- 16:53 看護職員Dより接触情報入報。
- 16:54 看護職員Eより接触情報入報。
- 16:57 看護職員Fより接触情報入報。

- 17:01 看護職員 D より再度接触情報入報。
17:12 看護部課長より体調不良者の報告を指示。
17:16 看護職員 F より体調情報入報。
17:16 看護職員 C より体調情報入報。
17:17 看護職員 B より体調情報入報。
17:19 看護職員 A より体調情報入報。
17:20 看護職員 E より再度接触情報及び体調情報入報。
17:20 看護部課長より看護職員 A に対し体調情報の確認。

【上三川営業所状況】

- 17:06 営業所責任者より感染者と接触した職員を報告するように専用トークルームを設置し、指示する。(メンバーは営業所職員 5 名)
17:07 営業所職員 A より接触情報入報。この営業所職員 A の情報伝達においてはこの情報伝達の時点で**接触情報の詳細報告あり。統率者の正確な判断の助けとなっている。**
17:08 営業所職員 B より接触情報入報。
17:09 営業所職員 C より接触情報入報。この営業所職員 C の情報伝達においてはこの情報伝達の時点で**接触情報の詳細報告あり。統率者の正確な判断の助けとなっている。**
17:10 営業所職員 D より接触情報入報。
17:32 営業所責任者より営業所職員 D に対し体調確認。
17:33 営業所職員 D より体調情報入報。

4. 各所属長及び統括による課題点抽出

a. 訪問看護課長

- トークの確認が遅れている者がいたこと。また、ひとつのトークしか見ずに視野が狭い状態で判断し行動してしまっている。
- 情報集約のトークに関して、情報が小分けとなる事がみられる。部署全員分の情報が集まったと思い、情報集約の為のトークに流した後に追記があるなど。
- 視野が狭く、自身の行動のみにフォーカスして動いてしまっている。その行動の結果がどのような事に繋がるかの予測が不足している。

b. 上三川営業所責任者

- 運転中によるトークの確認の遅れ、返信の遅れがあり。運転中の場合、速やかな情報収集や指示の確認の為に、BCP 発動時、安全な場所に一時停車するなどの対応ができていなかった。
- いつこのような状況になるかわからない為、長距離運転中であっても、トークの確認を怠らないようにする必要がある。

- c. 介護部課長
 - こまめにトークを確認する意識付けの徹底
 - BCP 発動時の利用者宅介入職員把握の遅れ
 - 5W1H で報告を求めなかったことによる収集の遅れ
- d. 事務部主任
 - トークを確認してから状況を報告するまでに時間が掛かっている職員がいる。状況報告を後回しにし、目の前の業務を最優先にしており、今回の件での報告の重要性を理解していない。
- e. 統括
 - 介護事業部職員のトーク既読が遅く、既読になってからの返答も遅かった。（介護職員待ちのような状況）
 - 介護部課長の感度が低い。当時事業所におり事態を把握したのが一番早かったが、その後の指示に対する動き・上司への報告が全部署の中で最も遅かった。トークルームでの部下からの報告に対する返答や情報整理・集約もなされていなかった。また、部下がトーク既読にならず必要な返答を得られていない状況に対して、適切な対処がなされず、結果として上司への報告遅延につながった。
 - 訪問入浴など、複数名で介入している場合、互いに声を掛け合って早急に全員が返答できるようにする等の工夫が不足していた。
 - トークの情報を正確に理解していないと思われる行動があった。
 - 全体的に緊張感がなく、優先順位のつけ方に問題があった。（介護事業部全体、訪看は一部職員）

5. 総評

指示以外の行動や報告の遅延が目立つ結果となった。指示以外の行動については指示命令系統の崩壊及びゾーニングの崩壊といった感染対策においては致命的な結果となる。緊張感の欠如と指示命令系統を順守する重要性の認識欠如が認められる。自身の価値観により他者の生命を脅かす矛盾した結果を招いている事は大いに反省すべき点である。当センターは病院や施設といったコンパートメントが存在する施設ではない業態のため、家族や利用者、そして一般人を含めた感染伝播の危険性が非常に高い。しかしながら現在の当センターは人為的感染を発生させてしまう状況であると判断される。

現在の新型コロナウイルス感染症罹患者は発生者を探すことが難しいほど小康状態ではあるが、罹患し重症化した場合の生命生存率及び後遺症は依然として楽観視できる状況ではない。社会のインフラの一部を担う業務に就いている事を全職員が認識し、自らが感染源となるような安易な行動をとらないように更なる職員教育及び意識変革

が求められる。

通常、感染症においては空気が乾燥している時期に感染しやすい特徴がある。これから冬にかけて空気も乾燥し、一層の感染リスクが高まる事が容易に予想される。また、各メディアにて感染症の専門家が警笛を鳴らしているように新型コロナウイルス感染症の第6波が必ずやってくると推測する。日頃からその有事に備える事が最大の BCP である。繰り返しとなるが、弊社職員の更なる意識変革に期待する。