

令和6年1月8日

代表  
中村 洋文 殿

統括  
小林 未来

## 自然災害 BCP 訓練(令和5年12月27日実施)における報告書

表題の件につきまして、下記のとおりご報告いたします。

### 記

#### ・就労支援部

全体を通して緊張感がなく、BCP の理解もできていない言動が見受けられた。

自然災害の BCP 訓練は初めてであったため、所属長含め職員が具体的な想像が付いていないまま動いており、後から不足点や平時にあらかじめ準備しておかなければならなかった事項が見えてきたような状態であった。今後、振り返りを基に平時に準備しておくべきことを整理する必要がある。

指示命令系統の破綻、個人間のやり取り(所属長と一般職)が発生していた。

また、所属長も各職員の電話番号は把握していないため、社内 SNS が使用できない場合や職員が文字を打つことが不可能な状態になっている場合は連絡手段がないという課題点も見つかった。

今回は所属長が公休日であったが、社長が店舗にいて指示を出すことができる状況であった。しかし、今後一般職しか店舗にいない状況下で自然災害が起こった際に、社内 SNS の指示のみで適切に理解し行動できるかと考えると、不安要素しかない。

#### ・介護事業部

部署内に被災者が1名発生することを想定。

介護事業部のみ、部署毎の専用トークルームに統括が入っていなかったが所属長からの報告によると、被災者以外の職員は5分以内に社内 SNS に返答できていた(遅い職員は所属長から電話で催促あり)。

指示への適切な理解、指示命令系統遵守についても大きな問題はなかったとのこと。

しかし、事前に時間帯まで周知されていた訓練であるという点を考えると、所属長から電話での催促がなされる前に社内 SNS に反応できる程の感度の高さ・緊張感が訓練中も必要であったと感じた。

被災者が1名発生することを想定して訓練を行ったが、次第に上司(社長または統括)が求めた情報以

外の情報も所属長から勝手に上がってくるようになり、不要な情報がトークルーム上に乱立した。そして、他部署の所属長もそれに流されてしまい大事な情報は何かを見失う傾向にあった。

#### ・訪問看護部

介護事業部同様に、部署内に被災者が1名発生することを想定。

被災者以外の職員は社内 SNS への反応速度・適切な理解・指示命令系統遵守いずれも大きな問題なし。一時的に所属長からの返答がなくなったため、訪問看護部のみ報告遅延が発生した。所属長の優先順位の付け方の問題と訪問先の電波状況によりタイムリーに連絡が入らなかった点が要因として挙げられている。弊社は山間部への訪問も行っており、平時においても電波不安定な地域もあるため、今後このような点における対策も検討必要。

部署毎の専用トークルーム内では、所属長から一般職への確認事項の中で不要な質問が多々あった。

#### ・居宅介護支援、事務部

それぞれ1名であるため、部署毎の専用トークルームは作成しなかったが、訓練開始10分後に統括より指示が出るまで何も反応がなかった。指示命令系統遵守は大事だが、指示待ちが顕著である印象を受けたため、今後は自主的に質問できるようになることが望ましい。

理解度に関しては概ね問題なし。

今回は、訓練実施することを当日朝に全体周知していたため、訪問中の職員においても社内 SNS への反応速度が比較的速かったと考えられる(公休日の職員においても同様であり、社内 SNS を意識して確認することができた)。

しかし、実際の自然災害は予告なく突然発生するものであり、そのような状況下でも訓練と同程度の反応速度と正確性を維持する必要がある。現在の組織でそれが可能かどうかと考えると、今のままでは非常に厳しいと思われる。

各役職者においては、新型コロナウイルス感染症発生時のBCPを実際に何度か経験している者もいるため、そのような者は社内 SNS への反応速度が上がっており一般職への電話での催促等も行えるようになっているが、想定外のことが発生し情報量が増えてくると、自分で情報を取捨選択することが困難となり、不要な情報が乱立していた。

BCP発動時の逼迫した状況においては、全体を指揮する者がその不要な情報に目を向ける時間すら惜しい場面もある。情報は、必要な内容を適切なタイミングに得ることができなければ重要な判断力を鈍らせる可能性があること、実際の自然災害現場ではその時間が職員や利用者の生死に大きな影響を及ぼすことを理解し、適切な情報処理ができるよう努める必要がある。

以上