

# 熊本地震での対応に学ぶ 介護施設における災害への備えと提言

医療法人博光会 介護老人保健施設ぼたん園 副施設長 橋口玲子



看護師として働いていた40歳の時、「残りの人生で何がしたい?」と考えて一念発起し、3交代勤務を続けながら熊本学園大学社会福祉学部二部へ入学。その後、熊本大学大学院文学研究科人間科学専攻、熊本大学社会文化科学研究科公共政策学専攻へと進み、『看取りとしての看護のあり方～一般病棟における終末期ケアの構築』で博士号を取得。「魂への看護」を目指す中で統合医療を推進する「みゆぎの里」に出会い、その理解と熱意に共感。2012年に現在のくまもと森都総合病院(32年間勤務)退職後、同グループの御幸病院看護部長へ就任し、2015年より現職となる。介護福祉経営士、社会福祉士。

介護老人保健施設ぼたん園では、熊本地震の被害や対応をまとめ、日総研の本誌専用サイトで「介護老人保険施設ぼたん園における災害時のマネジメント—平成28年熊本地震を体験して施設の役割についての提言」として報告しました。この報告を見た方々からは、「実際の状況がよく分かりました」「食事を2食に減らすなどされたのですね」「職員の方々が被災された中で大変でしたね」「職員の食事は3日分を考えていましたが、それでは足りないのでしょうか」「災害時の取り組みを理事の皆で勉強したいので使わせていただきたい」などの声が聞かれており、その反響に驚いています。

本稿では、先の報告を踏まえ、介護施設における災害時などの非常事態において、管理職は何をどのように状況を判断し、対応すべきか、改めて当時の様子を振り返りながら考えたいと思います。

※地震直後から5月中旬までの対応については、日総研の本誌専用サイトでご確認ください。

## 災害対応の問題点と課題

熊本地震は、前震、本震共に夜間に発生しました。発生時、管理職は施設内に不在であったため、まずは電話で被害状況を確認し、勤務中の職員の中からリーダーを指名した上で施設へと駆けつけました。管理職不在の中でも、リーダーを中心に各職員が「余震」を想定した対応に努め、被害を最小限にすることができたと実感しています。

しかし、被害の状況が明らかになる中で、介護施設に求められる災害発生時の対応や役割、機能について考えさせられることがありました。本稿ではそれらを13項目に分け、災害を想定した体制づくりや管理職として心得ておくべきことについてまとめます。また、各項目に関する準備についてのチェックリストを作成しましたので、これらを参考に自施設の準備状況を確認してみてください。

### ◎初動体制

#### ●緊急時の連絡体制を見直す

職員の安否確認については、災害時には通信手段が確保できない場合も想定し、より通信ができる可能性の高い連絡方法を整

### 報告の閲覧方法

①下記のメールアドレスに「お名前」と「会員番号」を送信

②返信メールを確認

専用サイトへの入室、データの閲覧に必要なパスワードをお送りします。  
※返信がない場合にはメール受信設定をご確認ください。

③メールに記載のリンクから専用サイトへいき、パスワードを入力

④データの閲覧・ダウンロードができます

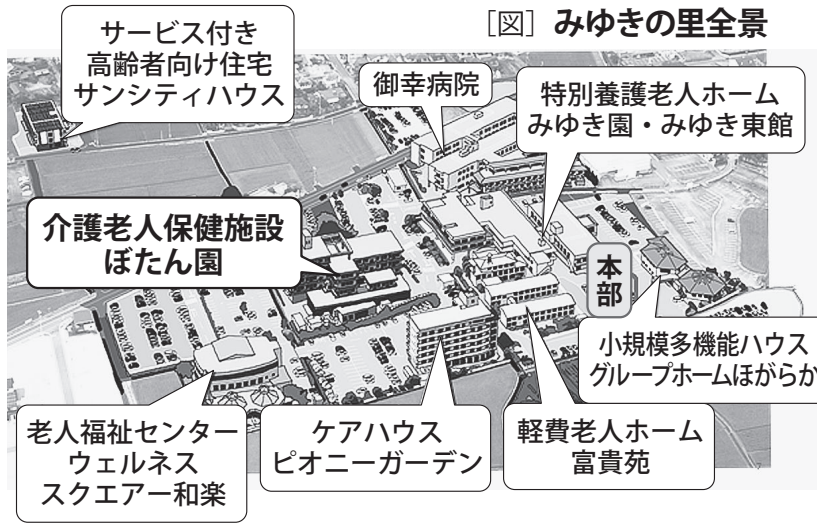
※こちらからも入室いただけます。<http://www.nissoken.com/kj/>  
(検索バーではなくアドレスバーにご入力ください)

## 【施設概要】

熊本市は、3大名城の一つである熊本城を擁する人口73万人の政令指定都市です。当施設のある熊本市南区は田園地帯であり、阿蘇山を臨む自然環境に恵まれています。

当施設は、御幸病院を中核としたみゆきの里<sup>※1</sup>（以下、当法人）グループの一つとして、1994年4月に開所しました（図）。入所定員100人（うち認知症専門棟20人）、通所リハビリテーション定員70人の在宅強化型老人保健施設です。ISO9001の認証施設であり、2015年度の平均稼働率は98.8%、在宅復帰率は62%でした。施設理念の達成に向けて職員一丸となり、利用者・家族一人ひとりの心の声をしっかりと傾聴し、それぞれの思いを大切にしたいと考えています。また、医療と介護の一体化の推進に向けて、多職種協働でミールラウンドや認知症への取り組み、統合医療（アロマ、タクティールケア）を推進しています。

施設理念：私たちは、地域の人々・利用者をご家族の幸せを願い、保健・医療・福祉の総合力を発揮して、健康生活のベストパートナーとなることを目指します。



※1：みゆきの里とは、医療法人博光会御幸病院、介護老人保健施設ぼたん園、軽費老人ホーム富貴苑、特別養護老人ホームみゆき園、地域密着型小規模特別養護老人ホームみゆき東館、ケアハウスピオニーガーデン、ウェルネススクエア和楽、小規模多機能ハウスほがらか、グループホームほがらか、サービス付き高齢者向け住宅サンシティハウス、みゆきの里総合相談支援センター、在宅総合支援センター、株式会社笑徳の総称です。

備する必要があると考えます。今回の地震対応では、電話が不通となった職員も多かったため、SNSの活用も有効でした。加えて、緊急連絡や安否確認の模擬練習を行っておくことで、よりスムーズに対応できると思います。

また、管理職が災害対応の初動を考えるに当たっては、職員の安否確認と共に、出勤可能かどうかを把握しておくことが重要です。当法人では、今回の地震後に2回（5月21日午前7時と6月18日午前10時）、地震発生を想定した緊急連絡網を使用して安否確認の訓練を実施しました。さらに、法人すべての職員へメールで一斉送信し、安否確認などの返信内容を一括管理できる体制に変更しました。

### ● 早期に災害対策本部を立ち上げる

当法人では、本震発生直後に災害対策本部を立ち上げました。災害発生直後は特に

情報の収集と発信、共有化が重要であり、明確な報告体制の整備が求められます。そこで、各施設責任者と関係者が20人ほど集まった災害対策本部の合同会議を毎朝開催し、5月6日まで継続しました。

会議で情報を共有するためには、「職員および家族の安否」「入所者の状況」「福祉避難所」「建物および設備・機器などの被災」「ライフラインの被害」「救援物資」「ボランティアの受け入れ」などの状況を報告するための書式を、あらかじめ整備しておくことが有効であると考えます。

今回の災害対応においては、災害対策本部の早期立ち上げにより、行政や地域の情報などもいち早く共有化できたため、比較的スムーズな対応ができたと思います。

また、地震発生からの災害サイクルがあり、最初の12時間、24時間、3日、1週間と時間がたつにつれて刻々と状況が変わり

ます。それらは、被災状況によっても異なり、それに応じて必要な人的・物的支援も変わりますので、現場のニーズやウォンツをいかに拾い上げて対応するかが大きなポイントだと実感しました。

### ●安全かつ確実に避難できるようにする

当施設では、リーダーを中心とした各職員の的確な対応により安全に避難できましたが、これについてもあらかじめ取り決めがあると、スムーズな対応につながると考えます。取り決めておくべき項目としては、「指示命令系統・役割の明確化」「情報共有の方法」「避難場所・避難経路の検討と周知」「安全確保に必要な人員配置」などが挙げられます。

また、大規模災害を想定して、建物内の移動だけでなく、建物外の避難場所の提携なども必要です。夜間の場合を想定し、照明のある環境で避難ができるような配慮も必要と考えます。

### ●建物の構造・設備を把握する

今回の地震では、本震により当施設の最上階（5階）にあるボイラー室の配管が破損し、水が吹き出したことで4階フロアの天井からの水漏れがひどく、利用者を1階に避難させなければならぬほどでした。この時、ボイラー室に駆けつけた職員は、どれが止水バルブなのかが分からず、対応に手間取ったという反省があります。

また、法人・施設内部での周知だけでなく、応援に駆けつけてくれた外部の人（消防署、警察など）にも説明できるような準備も必要だと感じています。

### ●非常用物品を整備する

非常用物品は各フロアに準備をしていましたが、定期的な点検ができておらず、電池切れのライトが1つありました。

また、これまで行っていた避難訓練は同一フロア内での移動が主であり、今回のように階段を使い、動けない入所者は職員が背負い、しかも暗闇の中で、別フロアや建物外への移動は想定していませんでした。このような状況を体験し、両手が使えるようなヘッドランプや階段を照らすLEDランタンの整備が必要と感じています。

さらに、福祉避難所の開設に当たっては、今回のような大規模地震災害を想定していなかったため、物品が足りなかったという反省があります。どこに福祉避難所をつくるか、ベッドやトイレの位置はどうするかなども想定しながら次のような必要物品を考えると共に、福祉避難所マニュアルを作成するとよいでしょう。

福祉避難用の食料備蓄、水、名札（氏名・介護度・注意事項を記載）、照明類（LEDランタン、巡視用ヘッドランプ）、避難具、簡易ベッド、毛布、簡易トイレ、スクリーン、体圧分散マット、使い捨て歯ブラシ、おしぼり、タオル、紙おむつ、保清用ペーパータオル、記録用紙 など

### ●防災マニュアルを見直す

当法人全体では、防災対策本部の指示命令系統があいまいであったため、「統一した書式による現状の可視化」が必要だと強く感じました。これを教訓に、「災害に強い法人」となることを目指して、「災害対応マニュアル地震編」を作成しました。

マニュアルの視点は、「今後同じような災害が発生したとしても、迅速かつ的確な行動が取れる」であり、その実現に向けて「指示命令系統・責任体制」「災害本部と各班の連携方法」「各フロアのリーダー体制、

夜勤の看護師・介護職の役割」「管理職不在時の指揮管理」「各フロアや他部署との連携業務」について検討すると共に、「シート・フォーマット類の整備」の作業を行っています。

「災害対応の初動体制」に関する準備についてのチェックリストを次に示します。自施設の状況を確認してみましょう。

#### □緊急時の連絡体制

- 電話が繋がらない場合を想定していますか？
- 職員の安否だけでなく、出勤可能かどうかも確認できますか？

#### □災害対策本部

- 早期に立ち上げることができますか？
- 本部に情報を集める仕組みはありますか？
- 本部に状況報告するための書式はありますか？
- 情報をいち早く共有化する仕組みはありますか？

#### □避難

- 管理職不在時に誰がリーダーになるか決めていますか？
- リーダーの役割は明確ですか？
- 安全な避難経路を確保していますか？
- 避難のために必要な人員配置を考えていますか？
- 建物外への避難および避難場所を想定していますか？
- 夜間の避難を想定していますか？

#### □建物の構造・設備

- 建物内にある非常電源、火災報知機、スプリンクラー、水道の元栓などを示した配置図を準備していますか？
- 配置図は各フロアに設置していますか？

#### □非常用物品

- 非常用物品は準備、充足していますか？
- ライトやラジオの電池は切れていませんか？
- 福祉避難所の開設を見越した物品と使用マニュアルを準備していますか？

#### □防災マニュアル

- 防災マニュアルはありますか？
- 迅速かつ的確に行動できる内容ですか？
- 状況を可視化できますか？

#### ●非常時の対応

##### ●停電時に使えなくなる設備を洗い出す

今回の震災では、緊急時のために準備していた自家発電が使用不能になるという経験をしました。当施設の自家発電は、10時間以上連続で使えない仕様となっており、想定を超えた電圧の負荷により部品が破損したようでした。電力会社への早急な復旧を依頼しましたが、復旧までは職員が自宅から発電機を持ち込んで対応する場面も見られました。

また、電源の喪失により記録システムやナースコールなども使用不能となり、アナログでの対応が必要となりました。停電時にも安定して使用できる電源を確保すると共に、非常時における紙ベースの記録の準備や入所者の配置を決めるなど、電源を喪失した場合を想定した対応についても検討しておく必要があると考えます。

さらに、ライフラインは水やガスも使えなくなる可能性が高いです。飲料水の確保、トイレが使えない状況への対処、提供する食事内容と方法・配膳対策などが必要です。今回は、井戸水とプロパンガスに助けられました。

##### ●非常時における

##### 入所者家族への対応を見直す

非常時には入所者や避難者のケアが最優

先となりますが、介護施設の役割と機能を考えた場合、入所者の家族に対する配慮も忘れてはいけません。

今回の震災では、施設に連絡があった家族に対して施設や入所者の状況を伝えていましたが、施設へ連絡がなかった家族に対しての情報発信が不十分でした。入所者の安心と安全の確保もさることながら、家族への連絡方法も含め、非常時の情報発信方法について検討、整備する必要があると感じています。

#### ●被災状況の記録方法を決めておく

非常時の様子を伝えるためには、写真や記録などの資料が重要となります。また、それらを時系列に整理しておくことも大切です。

今回の震災では、写真による記録の指示をしたのが本震発生後2日目であったため、直後の様子についての写真が少なく、当時の状況がうまく伝えられないことを実感しています。

#### ●災害ごみの収集場所を決めておく

災害時には、破損して使えなくなった備品、いわゆる災害ごみが発生します。また、定期のごみ収集が復旧するまでも時間を要します。このような事態を見据えて、災害時にごみを保管する場所をあらかじめ設定しておく、復旧活動がスムーズに行えます。

当法人では、会長自ら、「車が置かれている屋根のある駐車場を災害ごみ置き場に使うように」と指示がありました。

「非常時の対応」に関する準備についてのチェックリストを次に示します。自施設の状況を確認してみましょう。

#### □停電・ライフライン

- 非常電源はありますか？

- 電源喪失時に使えなくなるものを把握し、どのように対応するか検討していますか？
- 電気だけでなく、水道やガスが使えない場合も想定していますか？

#### □家族対応

- 施設から家族への情報発信方法を検討していますか？
- 家族からの伝言を利用者に伝える仕組みはありますか？

#### □被災記録

- 災害発生直後から、その様子を記録する仕組みはありますか？
- 誰がどのように記録を残すのか決めていますか？

#### □災害ごみ

- 災害ごみ置き場を決めていますか？

### ◎人的マネジメント

#### ●被災した職員への対応を考える

本震発生後の確認では、当施設の職員98人中、自宅全壊が3件、自宅半壊が2件、自宅一部損壊が2件、アパート半壊が2件あり、家具が倒れる、食器が割れるなど、家の中が散乱している状況は全職員に共通していました。また、車中泊をしている職員が15人、避難所や知人宅へ避難している職員が9人いることが分かりました。

施設では、入所者や避難者へのケアが最優先とされる中、自身も被災者である職員が懸命に支援活動に当たっていることが分かり、改めて施設職員に対するケアの必要性を実感しました。

非常時においては、職員への対応が後回しになりがちですが、避難所や車中で寝泊まりしながら通う職員がいることを前提に、「状況の随時確認」「休暇・住宅・食糧・手当などの支援」に取り組むことが必要です。

## ● 過重労働にならないように配慮する

地震発生から5日目ごろ、職員の疲労やストレスはピークに達しているようでした。マンパワーも不足がちとなりましたが、そのような中でも福祉避難所の運営や施設の夜勤に対応しなければならず、大変苦慮しました。法人内の応援体制を受けながらも、一部の職員は連続勤務となり、休みが取れない状況が続きました。

幸いにも、職員が率先して業務に取り組み、相互に支援しながら乗り切ることができましたが、過重労働にならないよう、「非常時の人員配置」について法人全体での臨機応変な対応が必要だと実感しています。

また、非常時にはより多くの人手を必要とします。当法人では、子どものいる職員も出勤しやすいように臨時の保育室を設置したことで、より多くの職員が出勤しやすい体制を整備しました。

## ● 職員の疲労や不安をケアする

震災対応に取り組む中では、職員の体調不良や精神的負担にいち早く気づき、フォローすることが重要です。全職員が大変な思いをしている中で、自身のために休暇を取得したいと言いつつ出ることができない職員もいることを認識しましょう。

特に今回のような震災では、住居の被害も多く出ています。「全壊」「半壊」「一部損壊」「引っ越しを余儀なくされた」など程度に差はありますが、住居の確保は何よりも優先したいものです。管理職としても少し早く気づき、休暇の取得を促すようなアプローチができたならよかったと思っています。

職員の疲労度と不安を知るためには、厚生労働省が出している「労働者の疲労蓄積度チェックリスト」や「日本語版POMS 短

縮版」(質問項目30問)を活用するとよいでしょう。当施設では、これらの指標を活用した面談を行ったほか、気分の落ち込みが見られる場合は法人内の精神科医師へ相談できることを周知しました。また、2016年8月の園内研修は、「災害時における心のケアについて」というテーマで実施しました。

さらに、被災後は期間限定で統合医療センターの主任(鍼灸・マッサージ師)によるマッサージやアロマセラピー、タクティールケア、ボランティアによるテルミー療法(温熱家庭療法)など、希望する職員に対して組織的な癒やしの場を提供しました。

「人的マネジメント」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認してみましょう。

### □被災した職員

- 職員の被災状況を把握する方法はありますか？
- 被災した職員への支援を検討していますか？

### □過重労働

- 過重労働にならないようなチェック体制はありますか？
- 非常時の人員配置を検討していますか？
- より多くの人員を確保する方法を検討していますか？

### □疲労・不安のケア

- 職員も被災者という視点で対応できますか？
- 個別面談や聞き取りなど、体調やストレス状況を把握する仕組みはありますか？
- 災害時における心のケアについて学ぶ機会を設けていますか？

## ● 災害時の入所者へのケア

### ● 褥瘡と感染症を予防する

今回の震災対応の中で、入所者に皮膚ト

ラブルが発生しました。これは、1階フロアへ緊急避難した際に体圧分散マットが使えなかったことと、浴室が使えなかったために入浴ができず、保清が行き届かなかったこと、非常時であったため体位変換などのケアが制限されたことが原因と考えられます。皮膚の脆弱な利用者を把握し、非常時であっても「体圧分散マットの使用」「体位変換」「保清」を確実にやり、褥瘡を発生させないケアが必要です。

また、非常時は入所者、職員共に体力が落ち、感染症発生リスクが高まります。整理整頓などの環境整備に努め、手洗い、うがいを励行しましょう。特にノロウイルスへの注意喚起は重要です。疥癬対策にも努めましょう。

### ●適正な食料の備蓄量を検討する

今回の震災では、本震発生から3日間は1日2食の対応となりました。状況改善の見通しが立たず、法人全体の食料備蓄にも限りがあることからの苦渋の決断でした。これに対しては、入所者から不満の声が上がったことも事実です。

震災後4日目からは市場が再開し、1日3食提供できるようになったと同時に、全国からの救援物資も順次搬入されました。災害の規模によっては、それ以上の期間を備蓄の食料で耐えしのがなければならないこともあり得ます。このことから、福祉避難所への避難者数や職員への配給をあらかじめ考慮し、備蓄量を検討する必要があると実感しました。

また、高カロリーゼリーや高カロリージュース、レトルト粥なども備蓄しておく必要があります。さらに、非常時には野菜が手に入りにくくなるため、乾燥野菜などの備蓄も検討するとよいでしょう。

非常時の対応としては、行政への配給食品の希望も重要です。高齢者が食べやすいタンパク質の食品（魚や豆類の缶詰など）や果物などを希望するとよいでしょう。

災害発生直後の配給のメニューは、どうしてもおにぎりやパンが中心になりますので、温かい汁物は大変喜ばれました。これは、辰巳芳子氏の「命のスープ」を学んだ栄養科職員の提案で、地震発生当日からみそ汁とお粥を提供しました。心の込もった食べ物から元気をもらえるという思いがします。

「災害時の入所者へのケア」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認してみましょう。

#### □褥瘡・感染症予防

- 褥瘡発生リスクがある人を把握していますか？
- 褥瘡発生リスクがある人をどのようにケアするか検討していますか？
- ノロウイルスへの注意喚起の方法を決めていますか？
- 疥癬対策も考慮した環境整備を検討していますか？

#### □備蓄

- 施設や福祉避難所だけでなく、職員への配給も考慮した備蓄量になっていますか？
- 高齢者が食べやすいメニューを準備できますか？

### ◎福祉避難所の指示系統と役割の明確化

#### ●対応マニュアルを作成する

当施設では、本震発生後の4月16日に福祉避難所を開設し、4月16日から30日までに34人（延べ325人）を受け入れました。通所リハビリテーション（以下、通所リハ施設）を借りての福祉避難所対応は4月いっぱい終了しましたが、その後は継続

的な受け入れ要請があり、入所の定員超過として、4～8月の5カ月間で福祉避難者を合計75人（延べ710人）受け入れました。事前の取り決めが不足していたため、問題が起こるたびに一つひとつ対応することとなりました。特に、避難者の持参薬や体調の管理については、基礎情報が少なく苦労しました。

また、福祉避難所の運営は当法人の総合相談支援センターと支援相談室を中心に、全部署と協働で対応に当たりましたが、多職種での人員体制、役割などの明確化が重要であると実感しています。夜勤体制が必要となることも踏まえ、対応マニュアルを作成するとよいでしょう。

#### ●福祉避難所の記録物を準備する

福祉避難所にはカルテがなかったため、福祉避難者ファイルを作成し、毎日の記録の裏面に医師が診察時の記録を記載するようにしました。この経験を踏まえ、紙ベースの記録用紙を作成し、福祉避難者の検査データについてはファイルの中に保管するような仕組みにしました。

また、今回の震災では、福祉避難所における看護室を明確にし、「受診が必要な避難者がいる場合には医師である施設長へ依頼する」「避難者の医療的管理は看護室で責任を持って行う」ことを職員へ伝え、対応内容を日報として作成するように指示しました。

福祉避難所の運営に当たっては、多職種での情報共有が必須であり、連携強化を課題とした申し送りの体制を整備することも必要であると考えます。当法人では、福祉避難所の人数や利用者の状況などについて、ラウンドの結果を含め、毎日の災害対策本部での合同会議で報告しました。

そして、避難者の心のケアも忘れてはなりません。個々の発言を記録に残し、共有化できるようにするとよいでしょう。同様に、エコノミー症候群を予防するための記録も必要です。

「福祉避難所の指示系統と役割の明確化」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認してみましょう。

#### □対応マニュアル

- 福祉避難所の対応マニュアルはありますか？
- 福祉避難所の窓口は一本化されていますか？
- 夜間も含め、職員の人員配置を考えていますか？
- 運営方法は明確になっていますか？
- 避難者数の把握と朝・夕のラウンド方法を決めていますか？

#### □記録物

- 看護師を中心とした医療的ニーズへの対応方法を検討していますか？
- 福祉避難所での支援や医療的かわりを記録に残す仕組みはありますか？
- 利用者や家族の不調・不安についての情報共有は可能ですか？
- エコノミー症候群のリスクが高い避難者についての情報共有は可能ですか？

### ◎災害ボランティアの受け入れ

#### ●受け入れ体制を整える

地震発生から5日目、職員の疲労もピークに近づいており、法人全体で20人、4チームの災害ボランティアの派遣を要請しました。ボランティアの派遣要請は、本部から熊本市社会福祉協議会、熊本市高齢介護福祉課、熊本保健科学大学、老人保健施設協会などにお願ひしました。



災害ボランティアの受け入れをスムーズにするためには、「責任者を決めて受付窓口を設置する」「ボランティアの活動内容を明確にする」といったことが必要と考えます。当施設では、受付窓口の責任者が施設と法人間の連携を担い、ボランティアの対応に当たりました。また、ボランティアの活動内容は介護経験の有無によって分類し、パンフレットを作成して文書化しておきました。

### ● ボランティアに丁寧に対応する

先述したパンフレットには、ボランティアの活動内容や注意事項と共に、各部署のボランティアコーディネーターの紹介も加えました。

ボランティアには自己解決しなければならない問題もあり、その対応はボランティアコーディネーターの役割に含まれます。特に災害現場では、現地での宿泊や食事、入浴などの確保が難しいため、受け入れ側で提供できるのであれば、その利用方法を分かりやすく説明するように心がける必要があるでしょう。

また、当施設ではボランティア活動日誌を作成し、その記載方法についても周知しました。しかし、各部署で災害ボランティアの受け入れに対する温度差があったのも事実です。

### ● ボランティアから学ぶ

ボランティアに求める支援は、幅広く考えられます。当施設では、R4システムを導入している施設から来たボランティアに講義を依頼し、8月から実際に当施設においてもR4システムを導入することにしました。

また、感染対策についてボランティアからの意見を取り入れ、フロアに配置していた速乾性アルコールジェルを個別に持ち歩

くタイプに変更し、看護・介護全職員に配布するなど、ボランティアから学びを得ることも多くありました。

今回は、現場を優先してボランティアの支援内容を考えましたが、今後は管理職を支援するボランティア活動について検討してもよいかもしれません。

「災害ボランティアの受け入れ」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認してみましょう。

#### □受け入れ体制

- 受付窓口の設置場所と責任者は決まっていますか？
- ボランティアに依頼する活動の内容は明確ですか？
- ボランティア向けに活動内容を文書化したパンフレットはありますか？

#### □ボランティア対応

- ボランティアコーディネーターはいますか？
- 宿泊や食事、入浴などについて、ボランティアへの配慮はありますか？
- ボランティアの受け入れに対する温度差が出ないように、各部署に周知していますか？
- ボランティア活動を記録する日誌を準備していますか？

#### □学ぶ

- ボランティアの意見を取り入れる仕組みはありますか？
- 指導という形でのボランティア支援を検討しましたか？
- 管理職の支援を依頼することも考えていますか？

### ◎ 支援物資の管理

#### ● 支援物資を依頼する

災害時における物品管理では、窓口の一

本化と情報共有が重要です。今回の震災において、当施設では本部が窓口となり、各部署で備蓄の過不足を確認し、必要なものがあれば本部に依頼して支援を受ける体制を取りました。

なお、このほかにも基幹病院から診療台を借りたり、福祉用具業者からベッドやマットの無償提供を受けたりするなど、不足していた備品を手配することができました。また、歯ブラシや歯みがき粉、ウエットティッシュなどの生活用品に関しても、熊本市南区役所からスピーディーに提供してもらうことができ、大変感謝しています。

### ● 支援物資を管理する

震災直後に、まず熊本市から、パンと500mLのペットボトルの水が支援物資として届きました。そして、震災後4日目ごろから企業や個人の方々から、水や尿取りパッド、カップ麺、りんご、経口保水液、アロマスプレー、食品用ラップフィルム、ポリ袋、紙コップ、割り箸、米、おにぎり、砂糖、野菜などの支援物資が届きはじまりました。続々と届く支援物資を適切に管理するためには、それらをデータ化し、記録に残しておくことが大切です。

なお、当施設では、より多くの備蓄および支援物資の保管を可能とするため、震災後に新たに防災倉庫を設けました。

「支援物資の管理」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認してみましょう。

#### □ 依頼する

- 受付窓口は一本化されていますか？
- 受付窓口の役割は明確ですか？
- 備蓄の過不足を確認し、共有化できる仕組みはありますか？

#### □ 管理する

- 支援物資の情報をデータ化し、記録に残す仕組みはありますか？
- 支援物資を備蓄する防災倉庫のスペースは十分ですか？

### ◎ 広報窓口の設置

#### ● マスコミに対応する

震災直後からテレビや新聞の取材申し込みが続き、その都度対応するという状況が発生しました。そこで、地震発生から4日目にマスコミ対応の窓口を設置し、法人本部で一括対応することとしました。

今回の震災に関して当法人にあった取材依頼の内容は、「地域の住民を受け入れている介護現場の声」「福祉避難所の現状」「震災時のマネジメント、ボランティアとのかかわり」などでした。

また、厚生労働省老健局老人保健課からの現状確認や行政による各種支援制度の情報提供、NHKなどからの問い合わせなど、法人外部とやり取りする機会も多かったため、災害対策本部との連携も含めて、広報窓口の機能については本部による一本化で対応しました。

#### ● 施設からの情報を発信する

今回の震災では、広報窓口を通じて法人ホームページに「ぼたん園からのお知らせ」として、「通所リハビリテーションは21日（木）から一部再開予定です。入所については災害救助法に基づき、緊急入所受け入れ中です」という施設情報を掲載しました。災害時においては、このような緊急受け入れの状況や通所機能の再開予定といった、施設からの情報発信が大変重要であると考えます。

「広報窓口の設置」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認しましょう。

## □マスコミ対応

- 対応窓口は一本化されていますか？
- 取材の依頼とその内容を予測して、広報窓口の役割機能を検討していますか？

## □情報発信

- 広報窓口に、施設利用者や家族、地域に向けた情報発信の機能はありますか？
- 情報発信の方法を検討していますか？

## ●心のケア

### ●不安の軽減を図る

当施設では、医療と介護の一体化に向けて統合医療を推進する中で、アロマセラピーやタクティールケア、ヨガなどの統合医療にも力を入れています。今回の震災においては、地震に対する不安軽減のために活用しました。

#### ①アロマセラピーの実施

柑橘系の香りは多くの人たちに好まれ、親しみもあり、気持ちをリフレッシュし、前向きにしてくれる効果を期待できます。そこで、柑橘系オイル(オレンジ、グレープフルーツ、レモン)を使い、全フロアでペーパーフラワーによるアロマ吸入を実施しました。

また、SHIODA ライフサイエンス株式会社の川人紫氏から東京家政学院大学の学生が作成したアロマスプレーを送っていただき、法人の全施設に配布したところ、大変喜ばれました。このように、アロマスプレーなども用いるとよいでしょう。

#### ②タクティールケアの実施

タクティールケアとは、柔らかく包み込むように触れるケアであり、肌と肌との触れ合いによるコミュニケーション方法の一つです。当施設においても、タクティールケア認定者を中心に、不安やストレスを和らげる「五感に訴えるケア」として推進しています。

施設内では、タクティールケア認定者が看取りを控えていた入所者に対し、地震発生後から7回タクティールケアを実施することで、穏やかな最期を迎えられました。また、余震が続くと、特に認知症の入所者は不安が増強する傾向にありましたが、タクティールケアを実施したところ、「ほっとした」「癒やされた」などの言葉が聞かれ、その効果を実感しています。

なお、5月7・8日の2日間、市民会館崇城大学ホールでタクティールケア1フォローアップ研修が予定されていましたが、今回の震災の影響で中止となりました。当施設からは3人が受講予定でしたので、主催者である日本スウェーデン福祉研究所に当施設を会場として提供することを提案したところ、開催の運びとなりました。あきらめずに前に進む気持ちがあれば、災害時であっても進んでいくということを実感しました。

#### ③ヨガ教室の開催

不安軽減やストレスケアを目的として、日本ヨーガ療法学会から富岡ヨーガ療法士、また、当法人顧問の吉田紀子氏を通じて鹿児島から3人のヨガボランティアに来てもらい、通所リハの利用者や職員を対象としたヨガ教室を開催しました。通所リハでは利用者30人が参加し、大変好評でした。

### ・地域づくりに努める

当法人では、当法人顧問で日本統合医療学会理事・指導医である吉田紀子氏が総合プロデューサーを務める「みゆきHolistic Life プロモーションモデル事業」に2016年2月から取り組んでおり、スピリチュアリティ、食養生、ヨガ、アロマセラピー、ツボとお灸、体力づくりなどの講座を通じて、新しい健康観(ホリスティックヘルス)

を地域の人たちと共に学び、全人的健康の町づくりに取り組んでいます。

このモデル事業は、「自助力、互助力を養って健康寿命の延伸を図ると共に、地域で元気に活躍できる地域づくり力を育む」という趣旨で取り組んでいます。受講者の意見として、「講座でヨガの呼吸法を学習していたので、災害時は何度もヨガの呼吸法を実践し、心を落ち着かせました」「講座で学んだ効果なのか、無意識のうちに地域活動に取り組めました」など、地域の人たちからも代替療法を活用した統合医療の可能性を示唆する声が聞かれています。

「心のケア」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認してみましょう。

#### □不安軽減

- 統合医療の活用を検討していますか？
- 施設職員がアロマセラピー、タクティールケア、ヨガなどを学ぶ機会がありますか？

#### □地域づくり

- 地域の人たちと共に学び、考える機会を設けていますか？
- 施設が中心となって地域づくりに取り組んでいますか？

#### ●建物の復旧

##### ●建物被害の復旧計画を立てる

今回の震災では、地震による建物の亀裂や破損、地盤沈下への対応が必要となりました。建物被害の復旧計画においては、修復内容や費用のほか、修復工事により運営ができなくなるような場合には、工事期間中の仮運営についても考えなければなりません。

また、修復費用の3分の1は国庫補助を利用できます。災害時には追加補助が出る

場合もありますので、国や県、市などの行政情報や関係団体などから情報を得ておきましょう。さらに、追加になった支援を見逃さないように、他施設とも連携し、情報を共有するようにしましょう。加えて、地震保険に加入していれば、費用負担はさらに軽減できます。

なお、これら修復に伴う費用に関しては、年度予算の組み換えが必要となります。

##### ●転倒予防を意図した備品を導入する

今回の震災では、居室のチェストが倒れたり、書棚のガラスが破損したり、事務所の棚から書類が落ちて散乱するなど、揺れによる備品の被害とその復旧に苦労しました。復旧の際には、破損した備品を取り替えることはもちろんですが、例えば背の低いチェストを導入したり、突っ張り棒を設置したりするなど、計画的な転倒予防策が必要です。

「建物の復旧」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認してみましょう。

#### □復旧計画

- 地震保険に加入していますか？
- 建物修復時の事業運営について検討していますか？
- 計画立案や予算組み換えの必要性を認識していますか？
- 復旧工事の計画や予算案の優先度を検討していますか？
- 行政などによる追加の補助金についてチェックする体制はありますか？

#### □備品の転倒予防

- 倒れやすい備品には転倒予防策を施していますか？
- 転倒予防を意図した備品導入をしていますか？

## ●経営面

～事業継続（BCP）の視点から

### ●収入減に対しての取り組みを考える

当施設の通所リハでは、震災の影響で4月16～20日の4日間を営業停止とし、4月21日からは一部受け入れを再開しました。4月15～30日の半月では、延べ431人のマイナスとなっています。そのため、この間の減収をどのようにカバーするかが課題となり、稼働率のアップや加算取得などによる対応を考えました。

当施設においては、家族からの「日曜もお願いできると家の中の片付けができるのでありがたい」という意見を受け、7～8月の2カ月間は「震災復興支援」と名付けて日曜の通所リハを実施しました。また、2016年度の予算要望について、延期や中止などの見直しを行いました。

### ●職員自ら経営へ参画する意識を醸成する

今回の震災後、職員にも経営参画の意識を持ってもらうため、職員たちで加算の勉強会を実施しています。また、収益向上のために自部署でどのような取り組みができるか、多職種で検討する仕組みをつくりました。

現在は、加算などをデータ化して分析し、毎月会議で報告し、協議する体制となっています。

「経営面」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状態を確認してみましょう。

#### □減収

- 営業停止から再開までの期間を想定し、どのくらいの減収になるかを考えたことはありますか？
- 減収を補うための運営方法を検討する仕組みはありますか？

#### □経営参画

- 職員の意見を反映する仕組みづくりはできていますか？

## ●広域的地域ネットワークの構築

### ●施設が取り組むべき災害対策を

具体化し、地域との連携強化を図る

災害時には、自施設外への避難が必要となる場合があります。当施設では、今回の震災でそれほど大きな建物への被害はなかったため、入所者の避難は自施設内のフロア移動のみで済みましたが、災害規模や被災状況によっては自施設外へ避難しなければならない場合も想定されます。隣接する病院や特別養護老人ホーム、小規模多機能型居宅介護施設は、全患者・全利用者を屋外に避難させています。県内外の他施設との連携を強化して避難場所を確保すると共に、スムーズな避難ができるような取り決めを作成しておくことは不可欠です。

なお、連携強化に当たっては、日頃からの信頼関係が求められます。都道府県や市町村、地域の他施設、地域住民と共に大規模災害を想定した災害対応訓練を実施する、他施設や他事業者と災害時の応援協定を結んでおくなど、平常時の取り組みが重要となります。

「広域的地域ネットワークの構築」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状態を確認してみましょう。

#### □連携

- 自施設外への避難を想定していますか？
- 他施設、他地域での避難場所を確保していますか？
- 行政、他施設、地域住民との連携強化に努めていますか？

## ◎組織を動かす人材の育成

### ●管理職不在時のリーダーを育成する

今回の震災は、余震、本震共に夜間に発生したため、施設内には管理職が不在でした。そのため、まずは電話で施設の状況を確認し、施設内にいる職員の中からリーダーを指名して対応を指示してから施設へと向かいましたが、施設に到着するまでの間はリーダーを中心としたチームでの自発的な対応があり、大変助かりました。

しかし、このような災害時においては、管理職からの連絡がつかなくなったり、施設までの移動手段が確保できなかったりする場合も想定されます。その際に、誰が、何を、どのようにして対応に当たるのか、管理職不在時の組織の動き方を明確化し、管理職の代わりとなって指示できる人材を育成、確保しておく必要性を実感しています。

### ●リーダーとなるべき次世代の人材を育成する

災害対応においては、多職種協働によるポッド活動が必須だと感じています。ポッドとは施設の利益創出部門であり、チームとして業務成績、経営成果の結果責任を担い、チームで取り組みます。その推進に当たっては、異なる専門職間でリーダーシップを取れる人材が必要であり、当施設ではこの人材を次世代の管理者候補として育成していく予定です。

今回の災害対応を通じて、当施設職員の現場力が高いことを再認識しましたが、さらなるスキルアップのキーワードとして、「創造的な処理能力」「状況に応じて臨機応変に対応できる柔軟な思考力」を掲げました。そして、これらの能力を非常時だけでなく平常時から発揮してもらい、組織を持続的に発展させるため、自ら考えて提案・

行動することを支援できるような組織風土づくりに取り組みたいと考えています。

また、災害時は死と向き合わなければならない場面に出合うことも想定されます。次世代のリーダーにはしっかりと死生観を身に付けてもらい、職員や地域住民に対して指導、教育できる人材としての活躍も期待しています。

「組織を動かす人材の育成」に関する準備についてのチェックリストを次に示しますので、自施設の状況を確認してみましょう。

#### □代行

- 管理職の代わりとなる人材はいますか？
- 管理職の代わりとなる人材を育成していますか？

#### □リーダー育成

- 多職種協働による活動を推進できるリーダーはいますか？
- 次世代のリーダーに対して、「創造的な処理能力」「状況に応じて臨機応変に対応できる柔軟な思考力」を身に付ける教育をしていますか？
- 自ら考え、提案し、行動できる組織風土はありますか？

## 高齢者施設における災害支援とは

ここまで、当施設における問題点と課題から、多くの反省点を含めて災害時の対応のあり方について提言してきました。

災害時の支援のあり方は、これまでは主に急性期の病院への支援が中心でしたが、これからは、従来とは異なる高齢者施設や地域の人たちへの多様な支援と、その継続が求められています。その地域における高齢者施設の災害支援のあり方を検討していく必要性を感じています。おそらくこれからは、高齢者施設も地域の災害支援活動の

中核となっていくでしょう。

そして、何より重要なのは、その地域における声を上げられない人たちの代弁者としての役割、アドボカシーの機能が求められているということです。

改めて当時の対応を振り返ると、平常時からの緊急事態を想定した準備や避難の計画、訓練の実施が重要であると実感しています。また、災害時の対応においては、人命を最優先に考えた初動対応の手順を決めて訓練しておくことの重要性をお伝えしておきたいと思います。その準備の中には、行政や県内外の施設、地域との連携体制の構築も含まれます。

地域住民への支援として炊き出しを行いました。もっとやれることはなかったのか、地域と震災に関する話し合いの場を持ち、今後のコミュニティーケアの取り組みに生かすなどの課題も残っています。

地域における施設の役割は、地域と共に地域を創造していくことであり、「地域づくりは人づくり」と言われるように、地域住民の力を生かし、共に考えていく姿勢が求められていると言えるでしょう。人がつながり、組織がつながり、地域につながる事ができる高齢者施設のあり方が求められています。

## 災害時に求められる能力と考え方

本稿では、介護施設における災害時の対応の備えとして13項目を紹介しました。刻々と変化する状況を、いかにしてその場にいる人員と資源で乗り越えていくか、限られた情報の中で瞬時の判断が求められます。状況に応じて臨機応変に対応できる柔軟な思考力と、創造的な処理能力が必要です。

また、今回の震災では利用者全員けがを

することもなく対応できました。利用者にけが人が出た場合には、大きく対応が変わる可能性もありますので、被災の度合いを含めて参考にしてください。

人は危機的状況に陥った際、よい意味でも悪い意味でも人間の本性が現れるのではないのでしょうか。そのため、判断の基準となる自己の哲学を求めることが何より重要であると考えています。緊急時こそ、トップの判断が求められます。考え方、哲学が問われます。

また、職員教育の中で人間の本質を学ぶことを取り入れるということ、スピリチュアリティ、死生観の育成、さらに、災害時における統合医療の可能性を探る研究などもこれからの重要な課題であると考えています。

## 多くの人々に感謝の意を込めて

壮絶な熊本地震の状況下で献身的に自主的に働いた職員には、本当に頭が下がる思いです。震災直後に駆けつけてくれた職員、自宅が全壊しながらも仲間のために食料を届けてくれた職員などの存在が当施設の人財であり、このような仲間を支えられていることに大変感謝しています。

最後に、行政や各企業、大学、老人保健施設協会など、遠方からはるばる駆けつけていただいたボランティアの方々、議員の方々、励ましのお手紙をいただいたの方々、このような多くの方々の支援に対し、この場をお借りして改めて感謝の気持ちをお伝えすると共に、御礼申し上げます。この熊本地震における当施設の経験が、少しでも今後の災害に生かすことができるように強く願っています。

「人が人をおもう。人が人をつつむ」という当法人のコーポレント・アイデンティティーを紹介して、この報告を終わります。