

事業者等からの提出資料(事業継続計画概要)

1. 電気事業	【電気事業連合会】	1 頁
2. 運送事業	①【東日本旅客鉄道(株)】	4 頁
	②【(一社)日本物流団体連合会】	9 頁
3. 電気通信事業	【KDDI(株)、(社)電気通信事業者協会】	16 頁
4. 金融	【(一社)全国銀行協会】	20 頁
	(補足資料)【日本銀行】	25 頁
5. 流通	【(株)セブン&アイ ホールディングス、日本チェーンストア協会】	38 頁

【電気事業】事業継続計画概要(基本情報)

※記載できる部分のみで結構です

□各業界の業務概要（特に特殊技術・技能を必要とする業務の有無・内容、必要不可欠な委託事業者等との関係など）

- ・発電所の運転・監視業務、保守・点検業務、故障・障害対応業務、燃料受入業務
- ・変電所の運転・監視業務、保守・点検業務、故障・障害対応業務
- ・送配電線の保守・点検業務、故障・障害対応業務
- ・電力系統の運用業務、故障・障害対応業務
- ・通信システムの維持・監視業務、保守・点検業務、故障・障害対応業務
- ・燃料・資材調達業務
- ・立地・用地業務
- ・検針、電気料金調定・収納業務 等

※上記の多くの業務で委託事業者あり

□各業界のBCP策定状況（業界ガイドライン、代表的各社の策定状況など）

- ・「新型インフルエンザ対策に関する行動計画」を策定。

□現在策定しているBCPの前提条件（流行期間、職員の欠勤率の想定など）

厚生労働省「新型インフルエンザ対策行動計画・ガイドライン」に基づき作成

- ・流行期間は、2ヶ月（8週間）程度（感染拡大期→まん延期→回復期）
- ・欠勤率は、流行期間の内、まん延期は約40%（2週間）、感染拡大期および回復期は約25%

□事業継続に向けて実施している主な社内対策

- ・感染予防物品の備蓄
- ・季節性インフルエンザ予防接種の推奨
- ・事業継続に関わる業務の選定
- ・業務応援体制の検討、まん延期における継続業務の体制構築
- ・有資格者リストの作成・管理
- ・社員教育・訓練の実施

【電気事業】事業継続計画概要（優先業務）

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□優先業務の考え方：

電力の安定供給に最低限必要な業務

優先業務 (または必要不可欠な有資格者の業務)	業務内容 (新型インフルエンザ対策との関連を含めて記載してください)	従業員数 (全従業員に占める割合)	
			そのうち代替不可能な従業員の割合
1. 発電所、電力流通に関係する業務	・発電所の運転・監視業務、保守・点検業務、故障・障害対応業務、燃料受入業務 ・変電所の運転・監視業務、保守・点検業務、故障・障害対応業務 ・送配電線の保守・点検業務、故障・障害対応業務 ・電力系統の運用業務、故障・障害対応業務 ・通信システムの維持・監視業務、保守・点検業務、故障・障害対応業務		
2. 緊急時対応業務	・非常災害対応業務、設備故障・停電対応業務 ・社会機能維持に関わるお客さまへの対応業務		

【電気事業】事業継続計画概要（縮小業務）

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□縮小業務の考え方：

社会活動への影響が比較的少ない優先業務以外の業務

縮小業務	業務内容	従業員数 (全従業員に占める割合)
1. イベント・研修業務	・広報部署などが開催する不特定多数を対象にしたイベント・展示会。 ・研修センターなどが行う集合研修。	
2. 事業場の窓口業務	・カスタマーセンターおよび電気料金収納窓口、工事受付業務	
3. 緊急性がない建設・工事業務	・緊急性がない建設・工事業務（設計や工程管理も含む）	
4. 管理間接業務	・総務・労務・経理・資材・用地・立地業務およびその他管理部門の業務（優先業務を支援するものを除く）。	

【東日本旅客鉄道株式会社】事業継続計画概要(基本情報)

※記載できる部分のみで結構です

□業務の特性（特に特殊技術・技能を必要とする業務等）

旅客鉄道事業⇒社会機能維持の観点から、新型インフルエンザ緊急事態においてもできる限り必要なサービスの継続に努める（一日平均輸送人員数は約1,600万人であり、輸送力の確保は必要である）

●運輸業務に必要な特殊資格

- ・運転士：動力車操縦者運転免許（国家資格）、運転適性検査（適）、医学適性検査（適）、教育訓練が必要
- ・車掌、駅の運転取扱い、指令：運転適性検査（適）、医学適性検査（適）、教育訓練が必要

●運輸業務に必要な検査

- ・定期的な車両・設備の検査：短い周期（最短72時間）での検査が必要

上記業務は密接に連携しており、一つでも欠けると、列車の運行は不可

□BCP策定状況

新型インフルエンザ対策要領策定（平成21年4月）

□現在策定しているBCPの前提条件（流行期間、職員の欠勤率の想定など）

①第1次新型インフルエンザ対策体制（第一～第二段階）⇒業務体制の縮小は行わない

- ・強毒性新型インフルエンザが発生した場合、国においてプレパンデミックワクチンの安全性が整理されることを前提に、対象社員に対して、プレパンデミックワクチンを接種させる。

②第2次新型インフルエンザ対策体制（第三段階 感染拡大期）⇒社員の40%が感染したと想定する

- ・列車運行率を5割程度に削減する。
（車内の混雑率が平時よりも非常に高くなり、ご乗車できないお客さまが多数発生する恐れがある）
（列車内において、「対人距離1～2m保持」は極めて困難であり、ご乗車できないお客さまが多数発生する恐れがある）
⇒「公共交通機関の利用における感染リスクの周知」「外出の自粛」「時差通勤の呼びかけ」等を政府に要請したい

③第3次新型インフルエンザ対策体制（第三段階 まん延期）⇒さらなる業務の縮小を検討する

□事業継続に向けて実施している主な社内対策

- ①感染予防保護具（マスク・ゴーグル）の配布、着用
- ②衛生管理体制として、うがい・手洗い・咳エチケット等の励行、消毒液の常備、手袋の手配等
- ③冊子「新型インフルエンザ対応の手引き」を作成し、社員へ周知

【東日本旅客鉄道株式会社】事業継続計画概要（優先業務）

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□優先業務の考え方：

「社会機能維持者の観点から、列車の運行を継続的に確保するために、最優先で実施する業務」

※1～3のうち一つでも欠けると、列車運行ができなくなり、社会機能の維持ができなくなる。

※業務委託先の人数は含まない

優先業務 (または必要不可欠な有資格者の業務)	業務内容 (新型インフルエンザ対策との関連を含めて記載してください)	従業員数 (全従業員に占める割合)	
			そのうち代替不可能な従業員の割合
1.乗務員の業務	・列車の操縦(運転士) ・ドア扱い、列車の安全確保(車掌) (欠勤が発生すると、列車の運行が不能となる)	約20%	休日出勤や年次有給休暇の抑制により対応。企画業務従事者等、他の業務従事者の代替は、国家資格、適性検査(適)等が必要なため、事実上困難である。
2.駅の運転取扱い・指令業務	・駅の運転取扱い：列車の運行管理、信号扱い等 ・指令：指令室における列車の運行管理 (欠勤が発生すると、列車の運行管理、信号の制御ができなくなり、列車の運行が不能となる)	約20% ※ただし、他の業務を含む	
3.定期的な車両・設備検査	・車両検査：「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」に基づいた定期的な車両検査 ・設備検査：レール、構造物等の検査 (欠勤が発生すると、列車の運行前に車両・設備点検が行えなくなり、列車の運行が不能となる)	約20 %	休日出勤や年次有給休暇の抑制により対応。企画業務従事者等、他の業務従事者の代替は、事前の専門教育が必要なため、人員が確保できない可能性がある。
4. 車両・設備故障等の異常時対応	・メンテナンス：信号機故障、ポイント故障等、不測の事態が発生した際の復旧作業 (欠勤が発生すると、故障等による対応ができなくなり、運転再開不能となる)		

【東日本旅客鉄道株式会社】事業継続計画概要（縮小業務）

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□縮小業務の考え方：

「お客さま、地域のみなさま、従業員等への感染拡大防止のために、縮小する業務」

縮小業務	業務内容	従業員数 (全従業員に占める割合)
1.本社、支社における業務	・企画業務 (営業を継続するために最低限必要な部門を除く) ・研修、教育 などの一部	約10%
2.工事	・延伸工事 ・緊急性の低い設備工事 などの一部	約10%
3.駅の出札、改札業務	・駅における出札の業務 ・駅における改札の業務 などの一部	約20% ※ただし、他の業務を含む

新型インフルエンザ等への対応について

平成 24 年 11 月 7 日

東日本旅客鉄道株式会社

1 鉄道事業者の役割

新型インフルエンザ緊急事態においても、首都圏通勤の 80%以上が鉄道に依存する等社会機能維持の観点から鉄道のサービス維持は極めて重要である。

社会機能維持の観点から、新型インフルエンザ緊急事態においても、当社としても、できる限り必要なサービスの継続に努めて参りたい。

ただし、列車の運行に必要な業務は特殊性がある。「乗務員・駅の運転取扱い・指令」の業務は、国家資格や専門技術が必要である。また、列車の運行の際にお客さまの安全を確保するため、車両・設備の定期的な検査が必要であり、検査の周期は最短で 72 時間である。これらの業務は密接に連携しており、一つでも欠けてしまうと、列車の運行を継続することができなくなる。

鉄道のサービスを継続するためにも、無資格者では代替できない鉄道等運行等の専門技術者等の出勤率をできるだけ上げる必要がある。当該専門技術者等がワクチン接種を受けられるよう、鉄道事業者を登録事業者として扱う等特定接種の規定の運用において特段の配慮をお願いしたい。

2 新型インフルエンザ対策について

当社の新型インフルエンザ対策要領は、平成 21 年 4 月に策定した。

政府想定 of 事業従事者の出勤率が平時の 60%となるような新型インフルエンザ緊急事態においては、鉄道等の運行本数が 50%程度になると試算しており、鉄道利用者の人数も平時の 60%となるとしても、車両内の混雑が平時よりも相当程度ひどくなるおそれが高いことに留意することが必要である。

3 感染防止対策について

お客さまに係る感染防止対策としては、マスクや手袋の着用、手洗い、咳エチケットの徹底等が考えられるところであり、当社としては、政府全体で感染防止対策

について検討が行われ、具体的な感染防止対策が政府から示されれば、当該対策の実施協力を利用者に呼びかけて参りたい。

また、混雑する公共交通機関の車内等では新型インフルエンザの感染リスクが高くなることから、感染防止対策の観点からは、公共交通機関の利用における感染リスクについて周知するほか、交通需要の減少や分散のため、外出の自粛や時差通勤を政府において呼びかけていただきたい。

4 「鉄道事業者の役割」と「感染防止対策」実施の関係について

社会機能の維持のため、できる限り必要なサービスを継続することを求められる一方で、感染防止対策のため、「事業者・職場における新型インフルエンザ対策ガイドライン」（政府ガイドライン）にあるように、鉄道利用時に車内、ホーム等で「対人距離を1～2 m以上保持する」ということも求められた場合、鉄道事業者において、その両立は極めて困難である。

仮に、車両内で対人距離2 mの保持を実現しようとする場合には、輸送力は現在の20%程度まで減少してしまう。そこで、「対人距離2 mの保持」を実現するのであれば、それに見合うよう交通需要の減少や分散を図ることが必須であり、上述した外出の自粛や時差通勤について、政府全体で、具体的な対策を徹底的に呼びかけていただく必要がある。

【 業界名：物流業界 】事業継続計画概要（基本情報）

※記載できる部分のみで結構です

□各業界の業務概要（特に特殊技術・技能を必要とする業務の有無・内容、必要不可欠な委託事業者等との関係など）

[物流業の特性]

- ・国民生活や経済活動に必要な物資を、引き取り、保管し、荷捌きし、輸送し、届ける活動を行っており、トラック、海運、鉄道、航空、利用運送、倉庫、港湾運送その他の関連する事業により構成される。
- ・物流は一連の関連する作業によって完結する事業であり、ネットワークの一部でも欠くと、物流の遮断が生じる。
- ・物流は、備蓄することのできない財・サービスである。
- ・新型インフルエンザの感染地域において、生産活動が停滞し、他の地域からの物資輸送が必要となってくる場合には、必然的に業務量は増加することとなる。
- ・端末輸送においては、各家庭や企業などと直接荷物の受け渡しを行っており、職務上の感染リスクが高い職種である。
- ・物流事業の従業員の数は、平成22年度で約125万人であり、その80%はトラック事業に従事している。トラック事業に従事する者の70%が運転手である。
- ・トラック事業、内航海運、貨物鉄道、倉庫を始めとして、トラック、船舶、鉄道、フォークリフトなどの運転、操縦等のために国家資格や技能を要したり、日々の運行の安全を確保するための船舶や車両、輸送機器等の検査・修繕等において、専門的知識や経験が前提となる職種があり、要員の代替はできない業務が多い。
- ・物流が社会のインフラとして欠かせないものであることは、東日本大震災において必要であった緊急支援物資輸送や、燃料の緊急輸送等で、改めて認識された。

[各輸送モードにおいて留意すべき事項]

- ・トラック運送等においては、重層構造があり、大手元請は、関係会社（下請け等）の協力を得て、業務を遂行している。
- ・輸送のうち、海運、鉄道、航空を利用する場合は、港湾、駅、空港から先の端末輸送を、トラック輸送（利用運送事業者等）に委ねることにより輸送が完結する。
- ・貨物船においては、長期間、船内で活動する特殊性から、ひとりがインフルエンザに感染すると、船内全員に感染が拡大するリスクが高い。
- ・貨物鉄道事業では、基本的に線路を旅客会社から借りており、運行指令等の業務を旅客会社に委ねている。したがって、異常時（≠通常運行時）には、旅客会社の状況や対応によって運行が大きく影響を受ける。
- ・外航海運は、外国籍船や外国人船員による運航が主流であること、入出港等で多様な関係者の協力を要すること、既存の法制では指定されていないことに留意する必要がある。

上記の点に鑑み、特に別紙の諸点が重要であると考えている。

【 業界名：物流業界 】事業継続計画概要（基本情報）

※記載できる部分のみで結構です

□各業界のBCP策定状況（業界ガイドライン、代表的各社の策定状況など）

- ・日本物流団体連合会では、平成21年に、「物流業における新型インフルエンザ対策ガイドライン 最終マニュアル」を策定し、BCP作成を推奨している。
- ・全日本トラック協会は、平成24年9月に、「中小トラック運送事業者のためのリスク対策ガイドブック」を策定し、BCP 作成を推奨している。
- ・陸海空の代表的な事業者を確認したところ、BCPを作成している事業者もあるが、作成していない事業者も多い。その理由を尋ねてみたところ、
 - * 感染地がどこで起こるのかが分からないので、基本対策はあっても、実際の対応は発生してから要員、輸送等の対応を検討することになる。
 - * 業務の資格要件や専門性等により、代替要員が期待できないなかで、欠勤率40%という想定では、そもそも業務自体が成立しない。BCP策定以前の問題である。
 - * ウィルスの毒性や感染力、伝播の仕方などの条件によって、継続可能な業務に大きく差がでることから、対応に苦慮している。

などの回答があった。

【 業界名：物流業界 】事業継続計画概要（基本情報）

※記載できる部分のみで結構です

□現在策定しているBCPの前提条件 （流行期間、職員の欠勤率の想定など）

日本物流団体連合会が作成した最終マニュアルでは、社会機能維持事業者としては、従業員へのプレパンデミックワクチンの接種が絶対条件であるとしている。

陸海空の代表的な事業者に取り組みを行った範囲では、

・BCPを策定している事業者では、欠勤率を最大で10%程度と想定している運送事業者や複数の欠勤率のケースを想定して検討している事業者がある。

・BCPを未策定の事業者では、

- * 前提とされる40%欠勤率では、そもそも事業成立が不可能である。
- * 荷主、協力会社その他のステークホルダーとの密接な関わりの中、先方の意向その他、関係する種々の条件が流動的であり、対応に苦慮している。
- * 優先業務といった議論ではなく、実際に稼働できる人数等によって業務が定まってくるのが実情である。

という状況であり、具体的な前提条件が整理されていない状況にある。

□事業継続に向けて実施している主な社内対策

陸海空の代表的な事業者に取り組みを行った範囲では、

- * 応援体制の構築、商品・サービスの優先順位の整理
- * 豚インフルエンザ(H1N1)発生時に策定した対策の準用；すなわち、消毒液の活用、マスクの備蓄、感染の疑いのある者の出勤停止等の施策について、マニュアル化
- * 食料等の備蓄、マスク、手洗い、うがい等の励行。発症者が出た場合は、罹患者を隔離する。
- * 従業員への対策の周知

等の回答があった。

【 業界名：物流業界 】事業継続計画概要（優先業務）

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□優先業務の考え方：

指定公共機関として要請される業務、緊急支援物資に関する業務、医薬品等に関する業務などを例示する者、大口顧客との協議などによるとするものなどがあるが、決めていないとする者も多い。

従業員や家族の安全確保が大前提であるとしたうえで、業務の性質からは、以下のものが考えられよう。

- ・トラック、鉄道、船舶、航空機の運転、操縦に従事する業務
- ・輸送の安全を担保するため、運行管理、施設や輸送機材の保全に直結する業務（例：点呼や運行のための指令業務等、車両等の検査修繕部門の従事員）
- ・保管、流通加工、荷役などの作業に関する業務（食料品（容器や包装等を含む）、医薬品、医療関係機器等、衛生用品（マスク、トイレットペーパーなど）、農産品及び関連物資、家畜飼料、エネルギー関連物資、など緊急物資に準じた扱いをすべきものも多く存在する。）
- ・その他、企業の存続に直接関係する業務（例：経理の出納業務など）

〔BCPを策定している事業者の事例〕

優先業務 (または必要不可欠な有資格者の業務)	業務内容 (新型インフルエンザ対策との関連を含めて記載してください)	従業員数 (全従業員に占める割合)	そのうち代替不可能な従業員の割合
1.緊急度の高い輸送確保	集荷・配達、ターミナルにおける仕分け、ターミナル間運送、コールセンター業務、運行管理	%	70%
2.		%	%
3.		%	%
4.		%	%

【 業界名：物流業界 】事業継続計画概要（縮小業務）

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□縮小業務の考え方：

- ・優先業務以外の業務をどの程度、実施できるかについては、実際に発生してからでないと 決められないとの考えもある。
- ・業務の性質からみると、次のものが考えられよう。

間接部門に相当する分野（例：総務、人事、企画、営業の一部など）、物流事業との関係が希薄な関連事業部門

縮小業務	業務内容	従業員数 (全従業員に占める割合)
1.		%
2.		%
3.		%
4.		%

(別紙)

平成 24 年 11 月 7 日

新型インフルエンザへの対応について

(一社) 日本物流団体連合会

1、 H5N1 型インフルエンザへの対応

新型インフルエンザ対策等特別措置法は、毒性の強い H5N1 型インフルエンザが流行する危険性が高まってきていることを背景として制定された。現在、この、H5N1 型インフルエンザに対する、危機管理、危機予防のための措置が必要とされている。

この大問題に的確に対処できる計画づくりを進めるべきである。

2、 物流の機能と特定接種について

物流事業を幅広く特定接種対象とする必要がある

新型インフルエンザ感染期にあつては、宅配、通信販売等に対する需要が大幅に増加するとともに、複数の荷主からの荷物を高密度で運送する物流事業への需要が増加する可能性があり、社会機能を維持していく上で物流サービスの事業継続は極めて重要である。

一方で、物流事業者の従業員は、毎日の貨物の集配・受渡しでの様々な他業者・家庭との接触頻度が高く、職務遂行時の感染リスクへの不安が大きい。加えて、指定公共機関ともなれば、医薬品、水、食料、燃料等緊急物資の運送の要請に応じて、感染地域に赴くこととなり、そのリスクは極めて高い。

物流事業は、大手だけではなく下請けやトラックターミナル、倉庫、港湾等のインフラ施設、さらには、貨物利用運送事業も含め構造的に一体となって機能しているが、4 割欠勤する状況では、貨物運送事業者の 99.9%を占める中小事業者の休業が多発することで、幹線輸送を含む物流全体の断絶、サービスの中断に陥る可能性があることから、これらの事業者を、広く特定接種の対象としていただきたい。

3、優先順位の設定

指定公共機関は、上位の優先順位を与えるべきである。またその協力会社についても、同様に優先接種の対象とすべきである。

4、特定接種と業務継続

登録業種に属する者の業務継続については、ワクチン接種を前提としないで計画する必要があるとの指摘があるが、妥当でない。

緊急支援物資輸送を始め、インフルエンザの感染が確認され、生産のレベルが低下したり、商店に並ぶものが減ってきて、それ以外の地域から物を運び込むといった、その地域の社会的機能維持のための輸送活動に従事する場合には、その従業員の安全確保の措置が取られていることが前提となる。すなわち免疫を持っていることが確認されるものを従事させることになる。

5、プレパンデミックワクチンの接種開始時期

原液で備蓄されている状況から、製剤化し、接種を行い、免疫がつくまでに3か月ほどの時間がかかると聞いている。法律の規定に沿って、フェーズ4になってから特定接種の指示が出るということでは、国内での流行時期に間に合わない恐れがある。輸送に関する要請や指示が行われる時、あるいは必需物資の緊急輸送が必要とされるときまでに、免疫がついている状態にするために、希望する者には、事前接種ができるようにしていただきたい。そのために、臨床例を計画的に増やし、安全に接種できる環境を整えていただきたい。

6、特定接種対象の絞り込みの議論

特定接種と他の国民への接種との関連で、特定接種の対象者を絞り込むかどうかという問題提起がある。この問題は、備蓄ワクチンが使えないときに、パンデミックワクチンの接種をどう行うかというものである。

1、に示した通り、今重要なのは、毒性の強いH5N1型への対応を定めることである。この場合には、備蓄ワクチンを、社会機能維持事業者を対象として、先行接種（事前接種を含む）を最大限行い、社会機能維持を図ることが必要である。

現時点で特定されないほかの新型の感染症を仮定し、備蓄ワクチンが使えない場合を想定して、特定接種対象者の絞り込みの可否を論ずるのは妥当でない。

そのようなほかの新型の感染症に関する対応は、このH5N1型への対応とは区別してご検討いただきたい。

H5N1型が流行する危機的な状況に対処するためには、社会機能維持のために関係者の協力を得ることが必要であり、そのような志を持つ事業者に、むしろ広く特定接種を行うような運用こそが望ましいと考える。

【電気通信事業者の例】事業継続計画概要(基本情報)

※記載できる部分のみで結構です

□各業界の業務概要 (特に特殊技術・技能を必要とする業務の有無・内容、必要不可欠な委託事業者等との関係など
電話、データ通信、インターネットなど電気通信サービスを提供している。
緊急通報、災害通信等いわゆる重要通信についてはその確保が法(電気通信事業法)により義務付けられている。

□各業界のBCP策定状況 (業界ガイドライン、代表的各社の策定状況など)
(以降の記載は、すべてKDDI(株)の例)
災害対策基本法および国民保護法において指定公共機関として指定されており、監督省庁(総務省)の要請に基づく新型インフルエンザ対策に関するBCPを策定済である。
また大規模自然災害に係るBCPも策定しており、主要各社も同様である。

□現在策定しているBCPの前提条件 (流行期間、職員の欠勤率の想定など)
発症率:全従業員の25%、致死率:罹患者の0.5~2%、欠勤率:40%、欠勤期間:10日間程度
新型インフルエンザ到達時間:2~4週間(海外で発生してから日本到達まで。仮定)
新型インフルエンザ流行の波:流行は8週間程度

□事業継続に向けて実施している主な社内対策
新型インフルエンザ蔓延(パンデミック)時の対処を想定したBCP推進担当者向け訓練の実施(年1回)
e-Learningを活用した全社員研修(年1回)
定期的な重要業務の棚卸、重要業務要員の見直しの実施(年2回以上)
テレワークの促進(リモートアクセスによる自宅での業務推進)

【電気通信事業者の例】事業継続計画概要(優先業務)

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□優先業務の考え方:「重要業務」とは、下記分類A～Dの総称であり、必要に応じて「出社が必要」な業務

※欠くことのできない業務でも、電話対応等「非接触」で遂行可能な業務は除外

[分類]

A:電気通信サービスに関する監視・運用・復旧業務及びその関連業務

B:法律、条例等の定めにより定期あるいは適時実施することが定められている業務(例:従業者への給与支払、労働基準法)

C:社会的観点、当社事業継続の観点から必要不可欠な業務(例:電気通信サービスを確保すべき機関からの問合せ対応)

D:支払・決算業務

優先業務 (または必要不可欠な有資格者の業務)	業務内容 (新型インフルエンザ対策との関連を含めて記載してください)	従業員数 (全従業員に占める割合)	そのうち代替不可能な従業員の割合
1.新型インフルエンザ対策本部 運営業務	当社の本部設立基準に則り、新型インフルエンザ蔓延(パンデミック)時の事業継続方針の決定等を図ることを目的に、新型インフルエンザ対策本部を設置し、従業者への情報発信や事業継続の指示を実施	0.4%	100%
2.通信ネットワーク・通信設備の 監視・運用・保守	電気通信サービスの提供に当たり、通信ネットワーク及び通信設備の継続的安定運用を図ることを目的に、ネットワーク・設備の監視・運用・保守を実施	16.2%	100%
3.お客様対応業務	携帯電話故障受付、通話停止解除、各種問い合わせ等お客様対応窓口業務(カスタマーサービスセンター、携帯電話販売店など)	3.6%	100%

【電気通信事業者の例】事業継続計画概要(優先業務)

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□優先業務の考え方:「重要業務」とは、下記分類A～Dの総称であり、必要に応じて「出社が必要」な業務

※欠くことのできない業務でも、電話対応等「非接触」で遂行可能な業務は除外

【分類】

A:電気通信サービスに関する監視・運用・復旧業務及びその関連業務

B:法律、条例等の定めにより定期あるいは適時実施することが定められている業務(例:従業者への給与支払、労働基準法)

C:社会的観点、当社事業継続の観点から必要不可欠な業務(例:電気通信サービスを確保すべき機関からの問合せ対応)

D:支払・決算業務

優先業務 (または必要不可欠な有資格者の業務)	業務内容 (新型インフルエンザ対策との関連を含めて記載してください)	従業員数 (全従業員に占める割合)	
			そのうち代替不可能な従業員の割合
4. 社内OA基盤(社内システム)の監視・運用・保守	社内システム、ネットワーク、サーバの継続的安定運用を図ることを目的に、社内ネットワークシステムの監視・運用・保守を実施	2.1%	100%
5.各種支払業務	従業者への給与支払い。取引先への支払業務	0.6%	100%

【 電気通信事業者の例 】事業継続計画概要(縮小業務)

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□縮小業務の考え方:

緊急性を要しない業務(例:商品開発、技術開発など)は業務停止

縮小業務	業務内容	従業員数 (全従業員に占める割合)
1.技術開発	新たな通信サービスを検討する上での技術的仕様検討を実施	5.3%
2.商品開発	携帯端末の開発、製品評価 など	1.8%

【金融】事業継続計画概要(基本情報)

□各業界のBCP策定状況 (業界ガイドライン、代表的各社の策定状況など)

○金融業界としてBCPは策定していないものの、金融庁の金融検査マニュアルや監督指針において、以下の内容が定められている。

「危機発生時において経営陣による迅速な対応及びリスク軽減措置等の対策を講じるため、平時より当該金融機関の危機管理について適切な態勢整備を行っているか。例えば、危機管理マニュアル等の策定、業務継続計画(BCP)の策定、危機発生時の情報収集及び発信態勢、風評に関する危機時の対応態勢等の態勢整備が適切に行われているか。」

(参考)想定される危機の例 自然災害(地震、風水害、異常気象、伝染病等)、テロ・戦争、事故(大規模停電、IT障害) 等

「業務継続計画(BCP)においては、テロや大規模な災害等の事態においても早期に被害の復旧を図り、金融システムの機能の維持にとって必要最低限の業務の継続が可能となっているか。」

(例)個人に対する現金払出や送金依頼の受付、インターバンク市場や銀行間決済システムを通じた大口・大量の決済の処理等の金融機能の維持の観点から重要な業務を、暫定的な手段(手作業、バックアップセンターにおける処理等)により再開(リカバリー)するまでの目標時間は具体的に計画されているか。

○【新型インフルエンザに対するBCPの個社の例】 新型インフルエンザ発生時に適切な対応を行うことを目的に、その対応方針を「新型インフルエンザ行動計画」として規定

[基本方針]

- ①感染予防、二次感染防止を徹底し、社員、社員の家族および来店顧客の人命と健康管理面への対応を最優先に取り組む。
- ②「社会機能の維持に関わる事業者」として、その社会的責任に鑑み、新型インフルエンザの流行期においても最低限の国民生活を維持するのに必要な機能(以下「重要業務」)を継続するように努める。
- ③具体的には、早期から、感染リスクの高まりに応じて、感染予防策の実施・強化、不要不急の業務の縮小・停止、営業窓口の縮減、および非対面方式での営業チャネルの活用等により、感染拡大防止を図りつつ流行期においても重要業務が継続できるよう努める

□現在策定しているBCPの前提条件 (流行期間、職員の欠勤率の想定など)

○発症率 : 25% 致死率: 0.5~2.0%

○欠勤率 : 最大40%

欠勤期間 : 10日程度

○到達期間 : 海外発生から2~4週間、流行: 2ヶ月程度

厚生労働省の新型インフルエンザ対策専門委員会が公表した想定シナリオ(平成20年7月30日)を与件として、プライオリティをつけて重要業務を継続するようBCPを策定している

□事業継続に向けて実施している主な社内対策

○「新型インフルエンザ行動計画」の要員計画・事業継続対策の年次見直し

○安否確認訓練を通じた実効性の検証

【金融】事業継続計画概要（重要業務）

代表的な個社の例

□重要業務の考え方：

「社会機能の維持に関わる事業者」として、その社会的責任に鑑み、新型インフルエンザの流行期においても最低限の国民生活を維持するのに必要な機能（以下「重要業務」）を継続するように努める。

重要業務 (または必要不可欠な有資格者の業務)	業務内容 (新型インフルエンザ対策との関連を含めて記載してください)	従業員数 (全従業員に占める割合)	そのうち代替不可能な従業員の割合
1.最低限の国民生活の維持に直接的に必要な金融機能			
(1)現金の供給	預金支払、ATM・CD(現金支払)	18 %	%
(2)資金の決済	手形交換、内国為替送金、口座振替、外国為替送金、市場決済、外為円決済	39 %	%
(3)資金の融通	融資(円貨・外貨)	18 %	%
(4)証券の決済	証券決済	1 %	%
2.上記(1)～(4)の遂行に必要な密接不可分な金融機能			
(5)金融事業者間取引	資金繰り(円貨・外貨)、ポジション調整	1 %	%
(6)その他管理業務等	システム運用 法令上継続が不可欠な業務、内部管理業務等	6 %	%

代替不可能な従業員の割合は算出していない

上記の重要業務の対応方針は以下の通り

- ①最流行期においても、(1)現金の供給、(2)資金の決済、および(5)資金繰り(円貨・外貨)は維持・継続に努める
- ②取引先の機能維持に必要な運転資金の供与は、可能な限り維持・継続に努める。但し、不要不急の新規案件は原則回避する
- ③法令上継続が不可欠な業務、内部管理業務等は、実施時期、頻度等を検討しつつ、最小限の体制で最低限の企業活動の維持・継続に努める

【社会機能維持のために求められる金融機能】

① 現金の供給

- 国民が食料品等の生活必需品等を購入するためには、現金が不可欠。また、企業においても、給与や仕入れ代金等の支払いのため、現金の手当てが必要。経済の血液であり、最終決済手段である現金の供給は最重要業務の1つ。
- 現金払出業務は、大規模災害時においても継続するものであり、感染蔓延期においても社会的責任を果たす考え。

現金の必要性

- 強毒性新型インフルエンザが流行すると、食料品や衛生用品を始めとした生活必需品の購入、医療機関への支払い、移動の為に支払いが増加するほか、外出を最小限に止める(外出自粛の要請がある)と考えられるため、感染発生早期の段階から多額の現金を引き出して手元においておこうとするものと予想される。
- また、事業者においても、支払用の手元現金を厚めに保有する可能性が高いものと考えられる。

BCPについて

- 新型インフルエンザにかかるBCPにおいては最低6割の人員を想定しているものの、平成22年度に実施した業界横断訓練においては、重要業務である「現金の供給」等を維持するため、約9割の銀行が一部店舗の閉鎖を余儀なくされるとしており、想定シナリオにおいて通常の営業はできず、国民の皆さまにご迷惑をおかけすることになる。
- 想定シナリオを上回る欠勤率であっても、国民の皆さまにご迷惑をおかけしないため、「現金の供給」等の重要業務を維持することについてご理解いただきたい。

店舗について

- 有人店舗の窓口業務は、不特定多数のお客さまと対面での説明や現金等の受払いを行うため、感染リスクは高いと考えられることに加え、お客さまへの感染拡大についても懸念される。

ATMについて

- ATMの稼働を確保するには、まず端末の稼働を維持するため、現金輸送、現金装填、障害対応などの手当てが必要であり、さらに、システム部門において、総勘定元帳を管理する勘定系システムやATMを稼働させるために必要な関連システム(営業店システムやネットワーク管理システムなど)が安定稼働するような体制を確保することなども重要であることをご理解いただきたい。

【社会機能維持のために求められる金融機能】

② 資金の決済

- 国民が生活資金となる給与・年金等を受け取ったり、公共料金等を引き落とししたり、カード決済を行ったり、企業が必要な支払い等を行うためには、金融機関等が提供する様々な決済サービスを利用することになる。
- また、金融機関等がこれらの決済サービスを提供するには、我が国の資金決済インフラが稼動している必要がある。

個人への影響(例)

- 強毒性新型インフルエンザが流行すると、食料品や衛生用品を始めとした生活必需品の購入等のため現金ニーズが高まり、もちろん通常の生活資金も必要となるが、資金の決済がなされなければ、給与や年金の受け取りに支障をきたす可能性があり、現金ニーズにこたえられないおそれがある。

法人への影響(例)

- ある会社Aの資金決済が滞れば、仕入れ業者である会社Bへの支払いが出来なくなり、その受取金をあてにしていた会社Bは・・・、といった具合に連鎖的に資金決済が麻痺していくおそれがある。
- 資金決済が麻痺すれば、その結果として業者は出荷等を行なわなくなるため、血液としての金融機能の低下は、モノの流通に影響を与え、一般消費者も、必要物資を手に入れることが出来ず生活に大きな支障が生じるおそれがある。

資金決済インフラ等について

- 現在の金融システムでは、取引に参加する個々の金融機関等が資金決済インフラにおける資金決済を通じて相互に網の目のように結ばれているため、一部の取引が停止すると、即座にドミノ倒しのように波及する可能性がある。
- 現金の供給に関して、個人・法人の残高維持の観点から決済インフラが重要であることに加え、金融機関が顧客に支払うべき現金を確保する観点からも重要であることをご理解いただきたい。

【金融】事業継続計画概要（縮小業務）

代表的な個社の例

□縮小業務の考え方：

感染リスクの高まりに応じて、不要不急の業務の縮小・停止、営業窓口の縮減、および非対面方式での営業チャネルの活用等により、感染拡大防止を図りつつ流行期においても重要業務が継続できるよう努める

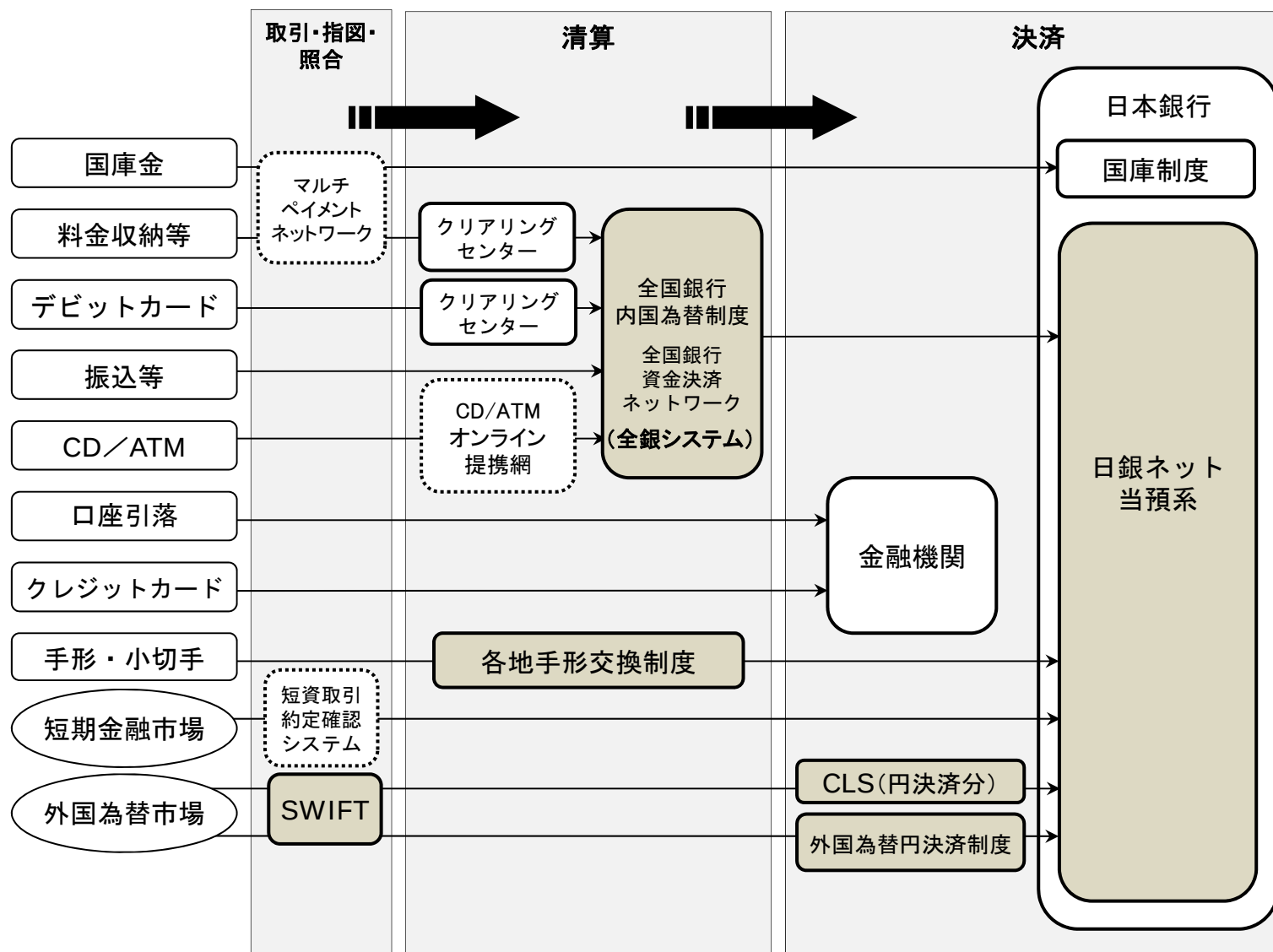
なお、想定以上の感染や社会インフラの縮退等があった場合には、重要業務の更なる絞込みやその縮小・停止も含め、柔軟に対応する

縮小業務	業務内容	従業員数 (全従業員に占める割合)
1.		%
2.	重要業務(重要業務)以外の業務	%
3.		%
4.		%

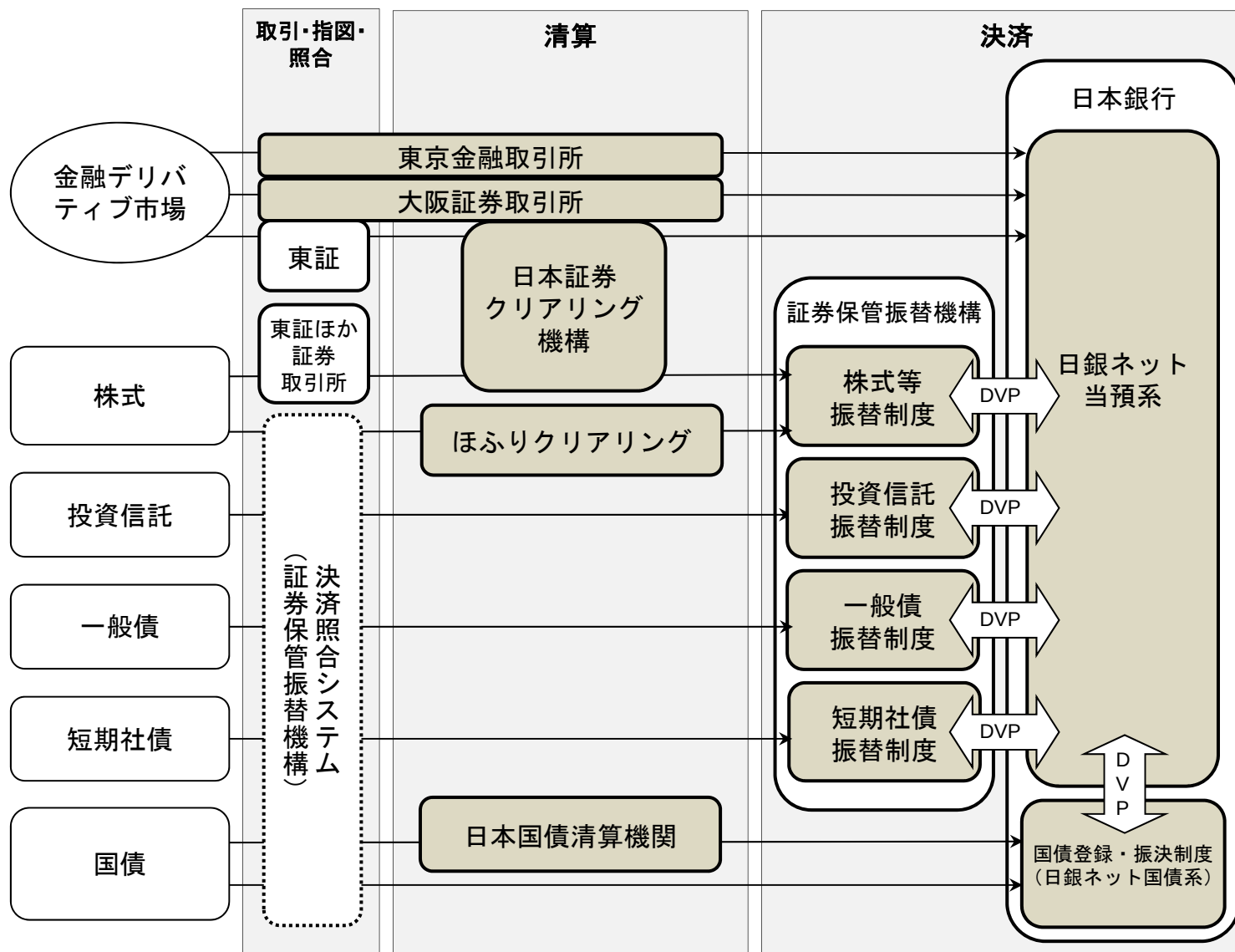
(金融分野:補足資料)

2012年11月
日本銀行

1. わが国の資金決済システム



2. わが国の証券決済システム



DVP : Delivery Versus Payment

3. 主要決済システムの決済金額・件数

図表 1-2 主要な決済システムの決済金額・件数^{注1}

資金決済	金額(兆円)	前年比(%)	件数(千件)	前年比(%)
日本銀行当座預金	103.6	▲4.1	51.3	2.9
うち コール取引等	38.0	▲0.8	—	—
国債DVP	40.1	▲1.4	—	—
CLS(円取引分)	34.5	16.7	100.0	21.2
外国為替円決済制度	12.0	▲1.8	26.1	2.8
全国銀行内国為替制度 ^{注2}	10.2	3.8	5652.2	▲0.1
手形交換制度 ^{注3}	1.1	2.0	114.5	▲7.4

証券決済	金額(兆円)	前年比(%)	件数(千件)	前年比(%)
国債登録・振替決済制度 ^{注4}	75.4	▲4.4	16.0	3.6
日本国債清算機関 ^{注5}	36.5	2.6	—	—
日本証券クリアリング機構 ^{注5}	1.9	▲3.6	—	—
ほふりクリアリング ^{注5}	1.0	1.5	83.3	▲1.9
証券保管振替機構 ^{注6}				
うち 株式等振替制度	—	—	341.3	▲1.9
短期社債振替制度	4.8	▲7.2	1.2	▲7.4
一般債振替制度	0.9	5.7	2.1	4.7
投資信託振替制度	0.7	2.8	16.7	3.2

注1) 2010 年度の 1 営業日平均。

注2) 全国銀行内国為替制度は、取扱高の金額と件数。

注3) 手形交換制度は、東京手形交換所の交換金額と枚数。

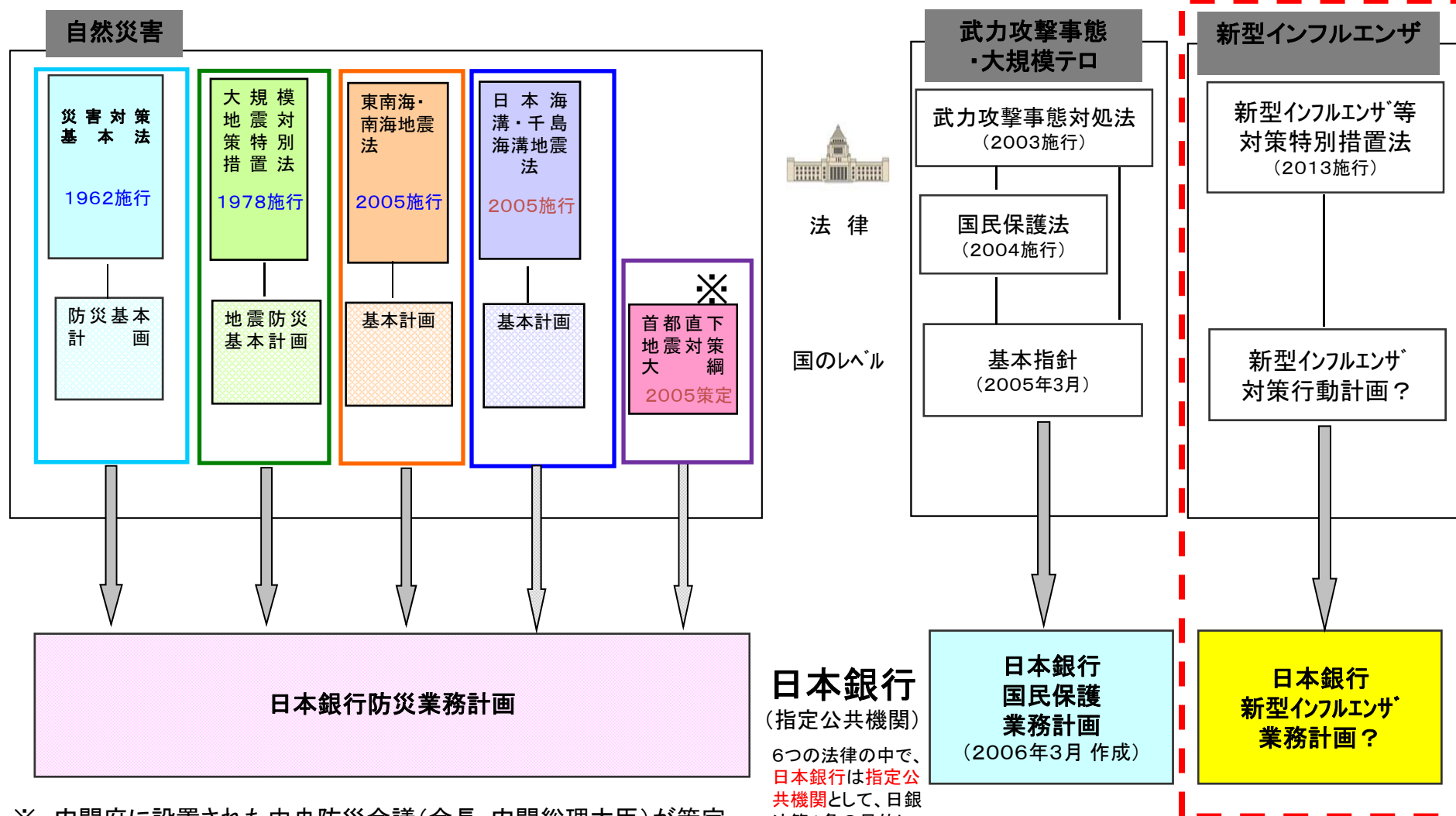
注4) 国債市場取引のほか、担保として利用する際の振替や、発行・償還、金融調節に伴う決済などを含む。

注5) 各清算機関は、清算対象取引高(債務引受額)を片道で評価した金額。日本証券クリアリング機構は株券等の取引所取引 DVP 決済、ほふりクリアリングは株式等の一般振替 DVP 決済を対象としている。

注6) 証券保管振替機構の各制度は、振替・引受・償還等の合計値。短期社債振替制度は電子 CP を、一般債振替制度は社債、地方債、金融債等を扱う。

出所) 日本銀行「決済動向」、証券保管振替機構「統計情報一覧」、日本国債清算機関「統計月報」、CLS

4. 日本銀行と緊急事態関連法

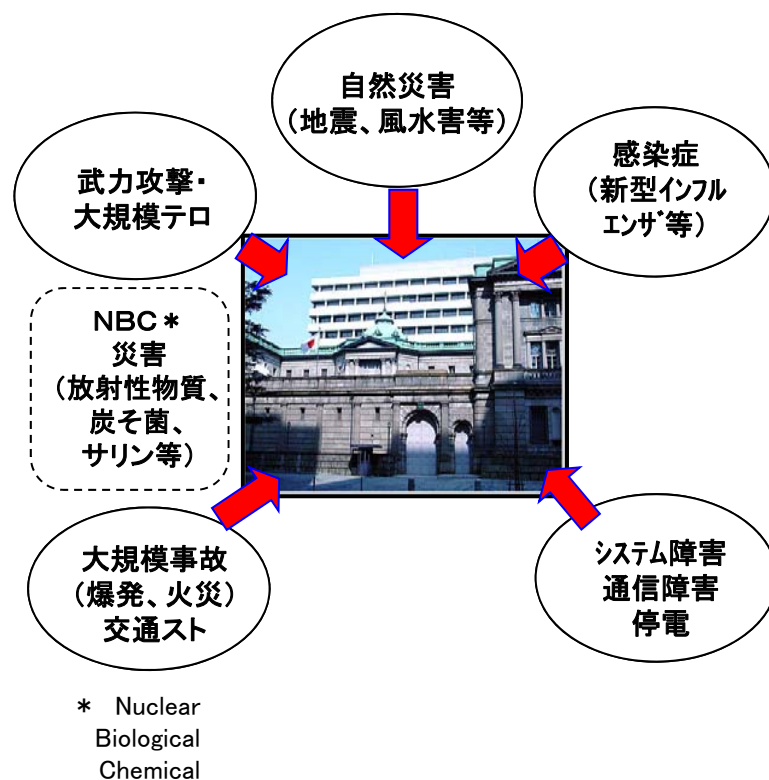


※ 内閣府に設置された中央防災会議(会長:内閣総理大臣)が策定

5. 日本銀行の業務継続体制①

日本銀行は、様々な想定脅威に対し主要拠点や役職員の機能の毀損度に応じた被災想定を設定し、業務継続手段を整備している。

(図表1) 想定脅威



(図表2) 被災想定/業務継続手段

主な被災想定	主要拠点		業務継続手段
	日本橋本店	府中センター	
① システムセンター(府中)の機能不全	○	×	・システムを大阪バックアップセンター等に切替え
② 本店(日本橋)の機能不全	×	○	・本店以外の場所で必要不可欠な業務を継続
③ システムセンター・本店ともに機能不全	×	×	・システムを大阪バックアップセンターに切替え ・本部機能の一部を大阪支店で代行
④ 役職員が出勤困難	○	○	・業務継続要員が対応または交替制勤務等を長期間継続する体制に移行

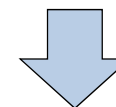
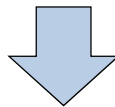
(注1) × は、完全な機能不全の他、一部機能不全等、様々なケースを含む。

(注2) ③には、東阪間通信途絶のケースを含む。

(注3) ①～③には、業務継続要員が対応するケースを含む。

(例)被災想定③のうち特に大規模な「広域被災」のケース

- 本店周辺と大阪との間で2日間程度連絡が全く取れない相当厳しい想定を置き、体制を整備
- 電算センターをバックアップセンターに切替えるとともに、本部機能の一部を大阪に移管



■ **本店**で継続する業務

- ・被災地における当面の国民生活を支えるために継続するもの

(具体例)

- ①現金の支払、損傷通貨の引換
- ②当座預金の受払事務、貸付関係事務
- ③決済システムのモニタリング
- ④金融特別措置の発動要請

■ **大阪**に本部機能に移管したうえで継続する業務

- ・被災地以外の地域における決済の安定性を極力確保するために継続するもの

(具体例)

- ①日銀ネットの運行継続に関する業務
- ②取引の結了に関する業務
- ③貸付関係事務
- ④海外中央銀行等との連絡・調整に関する事務

財務事務所長(または財務局長)との連名で金融機関に 要請。
要請する主な措置は、①預貯金払戻しや融資への 便宜措置、
休日営業への配慮等のほか、②損傷銀行券の 引換え、③紛
失国債の相談受付など

5. 日本銀行の業務継続体制②

(1) 想定される被災とその下で中央銀行として継続すべき業務の特定

(2) 災害対策本部の設置

- 業務遂行状況の把握や情報収集・連絡、必要な意思決定を一元的に実施（災害対策本部長：総裁）。

(3) 災害発生時の初動体制立ち上げや重要業務遂行に当たる要員の確保

- 夜間・休日の災害発生に備え、業務継続要員が銀行近隣に居住・宿泊。

(4) 災害時の非常通信手段、ライフライン等の確保

- 衛星通信電話・FAX、自家発電機の設置、非常用物資（食料、飲料水等）の備蓄等。

(5) 日本橋本店や府中分館（システムセンター）のバックアップ機能の整備

- 大阪バックアップセンター、代替業務拠点の整備。

(6) 必要な訓練の実施

- 総合防災訓練、災害対策本部運営訓練、システム障害訓練等。

第1 計画の目的

この計画は、災害発生時およびそのおそれがある場合(以下「災害発生時等」という。)において、我が国の中央銀行として、銀行券の発行ならびに通貨および金融の調節を行うとともに、銀行その他の金融機関の間で行われる資金決済の円滑の確保を図り、もって信用秩序の維持に資するため、災害対策基本法第39条第1項、大規模地震対策特別措置法第6条第1項、東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法第6条第1項および日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法第6条第1項の規定に基づき、日本銀行の業務について、防災に関し必要な体制を確立するとともに防災に関しとるべき措置の基本を定めることを目的とする。

第5 災害応急対策

1. 基本方針

災害発生時等においては、関係行政機関と密接な連携を図りつつ、災害対策基本法、大規模地震対策特別措置法、東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法、日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法、その他関連法令等の規定に基づき、この計画に定めるところにより所要の措置を講じる。災害応急対策に従事する者および関係者の安全の確保を最優先とした上で災害応急対策を的確かつ迅速に実施する。

2. 銀行券の発行ならびに通貨および金融の調節

(1) 通貨の円滑な供給の確保

被災地における金融機関の現金保有状況の把握に努め、必要に応じ被災地所在の金融機関に臨時に発行元銀行券を寄託し、あるいは既存の寄託発行元銀行券の活用を図るほか、金融機関の所要現金の確保について必要な措置を講ずること等により、通貨の円滑な供給の確保に万全の措置を講ずる。

なお、被災地における損傷日本銀行券および損傷貨幣の引換えについては、状況に応じ職員を現地に派遣する等必要な措置を講ずる。

(2) 現金供給のための輸送、通信手段の確保

被災地における現金供給のため緊急に現金を輸送または通信を行う必要があるときは、関係行政機関等と密接に連絡のうえ、各種輸送、通信手段の活用を図る。

(3) 通貨および金融の調節

災害発生時等において、必要に応じ適切な通貨および金融の調節を行う。

3. 資金決済の円滑の確保を通じ信用秩序の維持に資するための措置

(1) 決済システムの安定的な運行に係る措置

災害発生時等において、金融機関の間で行われる資金決済の円滑の確保を図るため、必要に応じ、日本銀行金融ネットワークシステムその他の決済システムの安定的な運行に係る措置を実施する。また、必要に応じ、関連する決済システムの運営者等に対し、参加者等の業務に支障が出ないよう考慮し適切な措置を講ずることを要請する。

(2) 資金の貸付け

災害発生時等において、金融機関の間で行われる資金決済の円滑の確保を図るため、必要に応じ、資金の貸付けを行う。

4. 金融機関の業務運営の確保に係る措置

関係行政機関と協議のうえ被災金融機関が早急に営業開始を行いうるよう必要な措置を講ずるほか、必要に応じ金融機関に対し、営業時間の延長または休日臨時営業の実施に配慮するよう要請する。また、災害の状況に応じ必要の範囲で適宜営業時間の延長または休日臨時営業を行う。

5. 金融機関による金融上の措置の実施に係る要請

必要に応じ関係行政機関と協議のうえ、金融機関または金融機関団体に対し、次に掲げる措置その他の金融上の措置を適切に講ずるよう要請する。

- (1) 預金通帳等を滅紛失した預貯金者に対し、預貯金の便宜払戻しの取扱いを行うこと。
- (2) 被災者に対して定期預金、定期積金等の期限前払戻しまたは預貯金を担保とする貸出等の特別取扱いを行うこと。
- (3) 被災地の手形交換所において被災関係手形につき、呈示期間経過後の交換持出を認めるほか、不渡処分の猶予等の特別措置をとること。
- (4) 損傷日本銀行券および貨幣の引換えについて、実情に応じ必要な措置をとること。
- (5) 必要と認められる災害復旧資金の融通について、迅速かつ適切な措置をとること。

6. 各種措置に関する広報

災害応急対策に関する情報について、新聞、放送、インターネットその他の適切な方法により、迅速に国民に提供するよう努める。

とくに4. および5. で定める要請を行ったときは、関係行政機関と協議のうえ、金融機関および放送事業者と協力してすみやかにその周知徹底を図る。

7. 海外中央銀行等との連絡・調整

海外市場の混乱等を回避するために、海外中央銀行、国際機関等に対し、状況を的確に知らせるとともに、必要な連絡・調整を実施する。

8. その他

本支店の各部署は、その所掌事務に関し、1. から7. までは掲げるもののほか、所要の災害応急対策を実施するものとする。

首都中枢機能の対象

発災直後の特に3日間程度の応急対策活動期において継続性を確保すべき首都中枢機関は、①政治・行政機能：国会、中央省庁（災害対策実施部局及びその関連部局、都庁、駐日外国公館等）、②経済機能：中央銀行（日本銀行本店）、主要な金融機関及び決済システム、それぞれのオフィス・電算センターである。

6. 首都直下地震対策大綱上の位置付け②

首都中枢機関に求められる対策

[機能目標: 経済中枢]

首都地域は、国際的にも重要な金融決済機能が集積している。このため、地震が発生しても必要な要員が参集し、必要に応じてバックアップへの切替を行うこと等により、**重要な金融決済機能を当日中に復旧させる体制をとれるようにする。**また、金融決済に関わる重要なアナウンスを国内外に発信し、日本の金融決済機能に対する信用不安を軽減する役割を果たすようにする。

[予防対策]

首都中枢機関は、…建築物の耐震強化を図るほか、災害時に寸断しない通信連絡基盤を確保する。…ライフライン系統の多重化、電算センター及びオフィスのバックアップ機能の充実を図る。また、緊急参集要員の徒歩圏内居住や住居の耐震化等により、緊急参集要員を確保する。

[応急対策のための備え]

首都中枢機関は、…業務継続計画を策定するとともに、…定期的な訓練を行う。また、…最低3日間の非常用電源及び機器冷却水を確保するほか、緊急災害対策活動に要する備蓄(食料、飲料水、生活必需品、医薬品、資機材)を行い、災害対策要員の活動環境を整備する。…

[応急対策]

…首都中枢機関は当該機関が存する施設への関係者以外の立入り制限を行うほか、災害対策要員の交替勤務を適切に実施する。…

[金融決済機能に対するライフライン・インフラの機能目標]

- 電力 …以下に示す首都中枢機関の重要設備は電力の供給を途絶させないようにする。…
- ③金融決済業務設備(情報通信設備、照明、日銀ネット、全銀システム) …また、仮に停電した場合でも、首都中枢機関の重要設備の電力を1日以内に供給できるようにする。
- 上水等 …速やかに首都中枢機関の重要な機器(非常用電源装置、電算機等)の稼働に必要な冷却水が利用できるようにする。

【チェーンストア業】 事業継続計画概要（基本情報）

※記載できる部分のみで結構です

□業界の業務概要（特に特殊技術・技能を必要とする業務の有無・内容、必要不可欠な委託事業者等との関係など）

- 日本チェーンストア協会は大規模なチェーンストア小売企業で組織する業界団体。チェーンストアとは、「同一の資本の下で、11店舗以上の店舗を直接運営する小売業等の経営制度」であり、本部と店舗に分かれて、基本的な問題は本部が決定し、店舗側はコスト・コントロールと保全と接客に専念するシステムを取っている。
- 日々不特定多数の消費者との間で大量の取引（商品等の販売）を行い、食料品、衣料品、家庭用品等の生活必需品を中心に、ファッション、スポーツ、家具等多様な商品を扱っている。「地域密着」を基本として生活圏に立地し、ライフラインとして、サプライチェーンにおける消費者との接点として機能している。
- 店舗における業務は、食料品加工、レジ等を中心に習熟が必要であるとともに、資格を必要とする場合もある。メーカー・卸・運輸等の事業者、店舗内に入居するテナント事業者と一体的に活動を行って機能を維持・発揮する。

□業界のBCP策定状況（業界ガイドライン、代表的各社の策定状況など）

- 協会として「チェーンストアにおける新型インフルエンザ対策に関するガイドライン」（08年07月策定、09年10月改訂）を定めている。
- 一部の会員企業は早くからBCPを定めているが、2009年のH1N1インフルエンザの発生を機にBCP、BCPガイドラインを定めたり、業界団体が定めたガイドラインを参照して対策を準備している企業もある。

□現在策定しているBCPの前提条件（流行期間、職員の欠勤率の想定など）

- 協会のガイドラインにおいては、
 - ・流行期間については、改訂当時のWHO、政府の考え方を念頭に置いている。
 - ・欠勤率については、業態や店舗の規模等によって対応が異なる面もあり、検討の参考・目安として提示している。
- なお、このガイドラインにおいては、プレパンデミックワクチンの事前接種は「国の方針が定まっていないこと」「H1N1流行時に改訂作業を行ったこと」等により前提としていないが、不特定多数の消費者と接し、食料品を中心とした生活必需品を提供する機能を維持・継続するためには事前接種は必要であると考えている。

□事業継続に向けて実施している主な社内対策

- 各企業の与件に適したBCPの策定と事前準備、体制作り
 - ・自社の与件を分析した上で、「チェーンストアにおける新型インフルエンザ対策に関するガイドライン」等を踏まえてBCPの見直し・充実を図っている。
 - ・全従業員に、BCPに基づいた役割分担や業務計画、衛生管理等の周知と、新型インフルエンザが発生したときに必要な備品類の準備を徹底している。
 - ・今後発生する新型インフルエンザに関する情報収集と分析、発生直後の対策本部の初期行動の準備（例：全従業員への情報提供、本部および店舗での対応、罹患者の対応、ワクチンの接種等）を行っている。

【チェーンストア業】 事業継続計画概要（優先業務）

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□優先業務の考え方：

- 食料品（特に人手の掛からない商品への集約）、医薬品、生活必需品の販売に集約し、特にファッション性の高い衣料や耐久消費財、不要不急の商品（例えば、婦人・紳士衣料、装飾品、家電製品、通信関連・サービス、家具調度品、レジャー用品）の販売を一時中断する。
- 店舗においては、状況に応じて、売場の集約、フロアの閉鎖、営業時間の短縮、営業店舗の集約等を行う。
- 本部機能においては、食料品、生活必需品等の商品調達業務、支払等の決済業務に優先的に取り組む。

優先業務 (または必要不可欠な有資格者の業務)	業務を行う上で課題や留意点 (新型インフルエンザ対策との関連を含めて記載してください)	従業員数 (全従業員に占める割合)	そのうち代替不可能な従業員の割合
1. 食料品関連の販売	・発生時には買占めが起こり、商品により通常の数十倍の需要が起き、その対応として売場体制や商品の確保が必要。 ・感染防止策に加え、パニックへの対応も並行して実施。 ・外出不可能な方および買物弱者への宅配の要望増大。	60～70%	70%
2. 肌着を含む生活必需品の販売	・一般衣料と肌着との売場括りおよび移設が必要。 ・フロアの限定や対象商品の区画等が必須。 ・対象商品の商品確保。		
3. 医薬品の販売	・薬剤師の確保と販売体制。 ・需要が増大する、インフルエンザ関連やサプリメント類の商品確保。		
4. 商品の受発注と物流	・店舗および本部での受発注業務の継続と人員確保。 ・ベンダーおよびメーカー等サプライヤーの受発注への対応。 ・商品を運搬を担う、物流業者、トラックの運転手の確保。		
5. 代金決済業務	・代金決済に関わるシステムの稼働と人員確保。 ・お客様とのレジ精算業務の人員確保。		

【チェーンストア業】 事業継続計画概要（縮小業務）

※各業界の標準例、代表的な個社の例、いずれでも結構です。ページを増やしても結構です。

□縮小業務の考え方：

- 惣菜・弁当等調理等に人手の掛かる食料品、罹患率の高い低年齢層用の商品、不要不急の商品、映画・イベント等集客催事は一時中断する。
- 店舗においては、状況に応じて、売場の集約、フロアの閉鎖、営業時間の短縮、営業店舗の集約等を行う。
- 本部機能においては、食料品、生活必需品等の商品調達業務、支払等の決済業務に優先的に取り組む。

縮小業務	業務を行う上で課題や留意点	従業員数 (全従業員に占める割合)
1. ファッション衣料、耐久消費財、レジャー用品、通信関連等の販売やサービスの停止	・営業を継続する商品群と中止する商品が混在するため、区画やフロア移動が発生。 ・営業を中止した商品群の購入を希望されるお客様の対応が新たに発生。 ・営業を中止した商品群を扱う関係者に対する営業補償への対応が新たに発生。	20～30%
2. 飲食、娯楽等の施設およびイベント、催事の中止。	・上記の対応に加え、娯楽施設の利用、イベント・催事等によるキャンセルへの対応が発生。	
3. 一般のお客様への宅配の中止。	・宅配の運転手を、店舗で必要な商品確保要員(トラック等の運転)に振り向ける。 ・外出が出来ない方々や買物弱者への新たな対応が必要。	%