

自分を守る！

ビジネスにつなげる！

社会貢献をする！

1.

2.

3. その他防災関連事業者

4.

02 役割やルールを決めている例

事例番号 006

大分と東京とを結ぶ事業継続計画 データバックアップを顧客にも働きかける

■取組主体 株式会社エイビス
■業種 情報通信業

■取組の実施地域 東京、九州
■取組関連 URL <http://www.aivs.co.jp/index.html>

取組の概要

大分本社と東京支店と連携させた事業継続計画

- ソフトウェア開発などを行っている株式会社エイビスでは、東日本大震災を機に、大分本社と東京支店を連携させ、両者による「事業継続計画」の策定を策定した。
- 「負傷者を出さない、解雇者を出さないこと」「大規模災害時における中核事業の復旧時間 20 日以内」「大分、東京間の資産（システムを含むデータ）を冗長化し、顧客サービスの確保を図る」の 3 点を基本方針とし、マニュアルに沿った、定期訓練を行うことによって、大規模自然災害に対する企業・社員自身の災害対応力の向上を図っている。

取組の概要

大分本社と東京支店と連携させた事業継続計画

- ソフトウェア開発などを行っている株式会社エイビスでは、東日本大震災を機に、大分本社と東京支店を連携させ、両者による「事業継続計画」の策定を策定した。
- 「負傷者を出さない、解雇者を出さないこと」「大規模災害時における中核事業の復旧時間 20 日以内」「大分、東京間の資産（システムを含むデータ）の冗長化し、顧客サービスの確保を図る」の 3 点を基本方針とし、マニュアルに沿った、定期訓練を行うことによって、大規模自然災害に対する企業・社員自身の災害対応力の向上を図っている。



【事業継続計画説明会の様子】

取組の特徴

東日本大震災をきっかけに取組を始める

- 東日本大震災時、同社の取引先において、大切な社員や設備を失った企業や、事業復旧の遅れから事業縮小し従業員を解雇した企業などが発生した。また同社の東京支店社員においても、帰宅困難となったことをきっかけに、大分での就業を希望し地元に戻る事例が発生した。このことから、大規模自然災害への事前対策の重要性を感じ、事業継続計画の策定の取組を始めた。
- まず、代表者を本部長とした BCP (Business Continuity Plan : 事業継続計画) の代表メンバー4名を選定し (その他各部署から : 大分 8 名、東京 2 名)、基本方針、事業継続対応、インシデント対応、運用支援、管理活動に関する BCP マニュアルを作成した。

事業継続計画を運用する上での苦労

- BCP マニュアルを策定はしたものの、実際の運用となると計画どおりにはいかないということを痛感している。例えば、大分と東京で地理的に離れているため、互いに現地の状況 (地震や台風の緊急度) が把握しにくく、計画どおりに安否確認メールの発信が出来なかったことなどがあった。
- 本社側の権限を東京に一部移すなど、より実践的な BCP への変更を現在検討しているところである。また今後の課題として、「備蓄すべき備蓄品の定期的な費用確保と保管管理 (マニュアルに定める備蓄品 : 28 品目)」「『災害情報収集先』や『従業員携帯カード』などをコンパクトにする」「定期訓練を計画通りに行い、『災害は来る』という一定の認識を維持する」などを認識しており、今後の取組に生かしていく予定である。

自社システムのバックアップを顧客にも活かす

- 自社の事業継続計画の一環として、大分本社の情報と東京支店の社内データを相互にバックアップを取って補完し合えるようにした。そして、どちらかが被災しても片方に完全な (最新の) データが保管されているよう同期を確実にした。
- 大分本社と東京支店間でのデータバックアップの仕組みを、顧客と大分本社、もしくは顧客と東京支店の間にも応用することで、顧客の事業継続支援へと横展開している。
- 顧客にデータバックアップの重要性を改めて案内するため、リーフレットを作成し、全ての顧客への訪問都度に説明を行った。特に水質データ、大気観測データなど過去データに重きを置くシステムを利用する顧客には、提携先のデータセンターを活用したバックアップを促している。

平時の活用

普段から安否確認に活用することで、災害時の実効性を高める

- BCP マニュアルは、大分本社の 2 か所、東京支店の 1 か所に常設し、誰でもが見ることが出来るようにしている。また、毎年 3 月、9 月に避難訓練を実施している (社員へのメール発信、出張者・移動者の安否確認、避難場所への移動)。これにより、社員のメールアドレスの変更有無などを確認している。

- また台風発生時などにおいても、公共交通機関への影響度合いを考慮した安否確認を行っている。

防災・減災以外の効果

- 営業面において、顧客システムの保守項目にバックアップの項目を追加したことで事業範囲が拡大したほか、顧客のバックアップシステム構築を受注するなど売上増大につながっている。

周囲の声

- もともと大分県のニュービジネス発掘・育成事業の認定などで同社とは付き合いがあり、県としても平成 24 年から BCP 策定マニュアルを HP に掲載するなど、民間企業の強靱化に資する取組を推進する中で同社に BCP 策定のお声がけをした。また、同社は臨海部に立地していたことから、その移転についても助言し、平成 27 年 3 月に移転に至った。今後も民間企業への支援を拡大させていく予定である。(地方公共団体)

自分を守る！

ビジネスにつなげる！

社会貢献をする！

1. 2. 3. 4. その他事業者

02 役割やルールを決めている例

事例番号 007

本店被災の際には「関西バックアップ本部」を立ち上げ：損害保険会社の事業継続計画

■取組主体 東京海上日動火災保険株式会社
 ■業種 金融業、保険業

■取組の実施地域 全国
 ■取組関連 URL <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

取組の概要

社会的使命を果たすために

- 損害保険会社は、地震、台風等の災害が発生した際には、被災地はもちろん被災地以外でも、保険事故の受付、保険金等の支払、保険契約の締結等、損害保険会社固有の業務を継続する社会的使命を担っている。

このことから、東京海上日動火災保険株式会社では、「事業継続計画」という概念が浸透する以前から、災害時における営業継続に向けた取決めが社内存在し、常に見直しと改善を行ってきた。

- 現在も、事業継続計画を実行するための具体的なマニュアルを作成し、普段から訓練を行っている。特に、東京に立地する同社の本店が被災した場合は、関西地区にバックアップ本部を立ち上げることや、大型の台風が接近する場合には予め調査員を現地に送る準備を行うなど、全国規模の取組で、保険業務の継続に努めている。

災害に関する事業継続計画における基本方針

災害発生時における社員の行動原則

災害発生時の社員の行動について、優先順位を次の通りとしています。

1. 生命の安全確保
2. 地域社会の安全確保への協力
3. 重要業務の継続(事業継続)

すなわち、「事業継続」に対する行動に先駆け、「生命の安全確保」や「地域社会の安全確保への協力」を優先的に行うことを社員の行動原則としています。

事業継続における重要業務

災害発生時においては、次の3つの業務を重要業務とし、リソース(要員、資金ほか)を必要に応じて振り替え、これらの重要業務の継続を最優先します。

1. 保険事故受付業務
2. 保険金、満期返金等の支払い業務
3. 保険契約締結業務

【事業継続計画における基本方針】

取組の特徴

本店が被災した際には「関西バックアップ本部」を立ち上げ

- 同社では、地震、台風等の災害が発生し、自らが被災した場合においても、事故の報告を受け付け、契約者に保険金を支払う社会的な役割を果たすため、事業継続計画を策定している。
- 本店では、平時より事業継続計画に基づいて、具体的に行動するためのマニュアルの作成や、訓練等の災害対策を行う「災害対策推進チーム」を組織している。同チームは本店機能のほぼすべての部で構成する横断的な組織であり、各部の部長と、次長または課長を数名選出し、合計100名ほどで運営している。
- また、有事には、「本店災害対策本部」を立ち上げ、被災地の保険金支払等をサポートする態勢を

整えている。この対策本部は、社長、災害対策担当等の各役員に、平時の災害対策推進チームのメンバーが加わる仕組みとなっている。

- 万一、本店が被災した場合は、関西地区に「関西バックアップ本部」を設置し、安否確認、建物安全確認、救援物資の手配等の初動対応と、地震保険の事故受付等の保険業務、その他状況に応じて必要事項の全店への指示・連絡等、本店災害対策本部の業務を行う予定としている。

◆本店災害対策本部の組織図(概要)



【本店災害対策本部の組織図】

速やかに災害対策本部を立ち上げるための工夫

- 地震の発生は、台風と異なり事前に日時・場所を予測できないが、「県庁所在地・政令指定都市・東京 23 区で震度 5 強を記録する地震」もしくは「日本国内で震度 6 弱以上を記録する地震」が発生した場合は、夜間・休日を問わず速やかに本店災害対策本部を立ち上げ、態勢を整えることとしている。そのため、自動参集ルールの制定、地震発生を知らせるメール配信システムの導入などを行っている。
- なお東日本大震災時には、通常の事故受付フリーダイヤルに加え、「地震災害事故受付センター」を設置し平時より約 270 名を増員、また鑑定人や被災地以外の社員等を被災地およびバックアップオフィス等に派遣し、被災地に勤務する社員等とあわせて延べ約 1 万人の全国体制で対応した。



【被災地やバックアップオフィスに向かう社員】

平時の活用

1 年間に何度か発生する自然災害に対しても、事業継続計画に基づいた対応を行う

- 事業継続計画に基づき、お客様に迅速に保険金を支払うことで、経済的な損失の補てん、復旧の促進となり、ひいては被災地域の復興に繋がる。東日本大震災においても、本計画に基づき、最大限迅速な保険金の支払が行えるよう努力した。

- 平時においては、事業継続計画に基づいた、具体的なマニュアルの作成、訓練等を実施している。なお、1年間に何度か発生する有事（地震、台風の上陸時）には、当該事業継続計画に基づき対応を行っている。
- 例えば台風については、「中心気圧 960hPa 以下で日本列島に上陸した場合（沖縄、島しょ部を除く）」には、本店災害対策本部を立ち上げ、事業継続計画に基づいた対応を図ることとしている。台風は進行する地域や被害規模がある程度予測されるため、予め保険金支払のための調査員を被害が予想できる地域に派遣する準備をしておくなど、より迅速な保険金支払につながるよう取組んでいる。

周囲の声

- 被害者対応に迅速に当たる必要がある全国規模の損害保険会社として、事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）をいち早く策定し、即応体制を常に整え、代替拠点を大阪に確保するなど、多様な危機事象に有効な戦略を備えている。また、取組の概要を公表して、BCP を策定しようとする多くの企業・組織に対して、BCP の具体的なイメージを広く知らせる役割も果たした。これらの点が事業継続推進機構の BCAO アワードで表彰される理由となった。その後も、各地で発生する災害への対応の実践を踏まえ、継続的な改善に取組み、事業継続のより高い実効性を確保する姿勢は高く評価されている。（国立大学教授）

自分を守る！

ビジネスにつなげる！

社会貢献をする！

02 役割やルールを決めている例 / その他の事例

1. インフラ関連事業者

2. 3. 4.

帰宅困難者対策も充実した事業継続計画 (BCP)

事例番号 008

大成ロテック株式会社

■業種：建設業

■取組の実施地域：東京都

- 大成ロテック株式会社は、建設業の中でも社会インフラの整備に関連する舗装工事業を主たる業務としていることから、災害時に早期の社会インフラ復旧に協力するための事業復旧を目的とした「事業継続計画」を策定し、行動指針、対応策、災害時の組織体制等を明示するとともに、計画内容を定期的に確認・訓練している。
- 同社では、「都心南部直下地震」を想定した事業継続計画を立てるとともに、「台風体制等」の全社統一基準も設けており、社内の警戒態勢要領を定めている。
- 帰宅困難者については一定期間社内に収容し、翌々日までの帰宅想定をしており、社内には必要な食料、飲料水、一人用テント等を人数分用意するとともに、社外の帰宅困難者の受け入れにも備え、備蓄品の数量には一定の余裕を持たせている。

1. インフラ関連事業者

2. 3. 4.

建築設備面での BCP 力を強化した多摩支店

事例番号 009

東京電力株式会社

■業種：電気・ガス・熱供給・水道業

■取組の実施地域：東京都（八王子市）

- 東京電力株式会社多摩支店は、多摩地域の電力供給の拠点であり、災害時にも稼働が求められる施設である。東日本大震災時に水や電源確保の重要性を認識したことから、設備改修とあわせて、蓄熱槽水の中水利用や保安電源の確保、特殊系統の空調など、事業継続にむけた設備の充実を行った。
- 同社では、非常時に建物利用者であれば給水・電源設備等の被災状況を確認できるよう応急手順書を整備しているが、多摩支店では更に、簡易な操作で、蓄熱槽水及び非常電源を利用できるよう整備している。

1. 2. 3. その他防災関連事業者

4.

事業エリア 2.5km 圏内に防災要員用社宅を設置

事例番号 010

森ビル株式会社

■業種：不動産業

■取組の実施地域：東京都(港区)

- 森ビル株式会社では、「逃げ出す街から逃げ込める街へ」を標榜し、①震災対策要綱の策定、②防災組織体制の構築、③災害時の情報収集システムの構築など、災害時に全社で迅速な復旧活動に対応できる体制の構築に取り組んでいる。
- このうち震災対策要綱の策定は、平時の対策および地震発生時の対応・行動基準等について規定することを目的としており、『東京都 23 区 震度 5 強以上』で、自動的に「震災対策本部」を立ち上げ、情報収集、緊急時の判断、指示、応援を行う体制を構築している。
- 防災組織体制としては、事業エリアの 2.5km 圏内に防災要員社宅（約 100 名の防災要員）を置き、有事の際に迅速な初動活動が行える体制を整えている。また、震災時には約 1,400 名の全社員が活動できるよう、日頃から災害を想定した訓練（体験訓練・徒歩訓練・安否確認訓練等）を実施している。社員には普通救命講習資格の取得を義務づけ、人命救助を最優先とした対策を講じている。
- また、災害時の情報収集システム「災害ポータルサイト」を独自に開発し、それにより、全管理物件（100 棟以上）の被害状況及びビル係員安否、エレベーター閉じ込め被害、備蓄資機材の情報等を一元管理している。

1.	2. サプライ関連事業者	3.	4.
大槌の老人ホーム 民間ヘリと災害協定		事例番号 011	社会福祉法人堤福祉会
■業種：医療、福祉		■取組の実施地域：岩手県	
<ul style="list-style-type: none"> ● 岩手県大槌町の特別養護老人ホーム「らふたあヒルズ」(社会福祉法人堤福祉会)は、街を見下ろす高台に位置し、東日本大震災では、幹線道路が寸断され孤立した。このため、敷地内にヘリポートを整備し、特定非営利活動法人市民航空災害支援センターとの災害支援に関する協定を締結した。 ● 協定は、要請することのできない状況でも災害時市民航空災害支援センターの判断で、ヘリコプターによる人物や物資の搬送、情報収集など自主的に支援するというものであり、陸路で2時間かかるところを30分に短縮できる。 ● 今まで数回の飛行体験を含めた防災訓練を実施し、基本的なヘリコプターの乗り方や、車いす・携帯用酸素ボンベ等の使用方法、ヘリの危険性や有効性への理解の醸成、更なる活用に向けた検討を実施した。 			

1.	2. サプライ関連事業者	3.	4.
東日本旅客鉄道における「津波避難行動心得」		事例番号 012	東日本旅客鉄道株式会社
■業種：運輸業		■取組の実施地域：東北、関東、東京	
<ul style="list-style-type: none"> ● 東日本旅客鉄道株式会社では、東日本大震災発生以前より、津波対応マニュアルの作成、避難看板の駅への掲示、勉強会の実施や降車誘導訓練を行ってきた。東日本大震災では、在来線の5本の列車が津波により脱線し流されたが、列車内や駅にて津波被害にあった旅客はいなかった。 ● より一層の安全の確保に向け、これまでのルール、マニュアル及び訓練のあり方等について見直しを行い、津波到達まで時間的に余裕が無い場合において、避難を実施するにあたり、社員一人ひとりが取るべき行動指針として「津波避難行動心得」を制定した。 <p>【津波避難行動心得】</p> <ol style="list-style-type: none"> 一 大地震が発生した場合は津波を想起し、自ら情報を取り、他と連絡がとれなければ自ら避難の判断をする。(避難した結果、津波が来なかったということになっても構わない。) 二 避難を決めたら、お客さまの状況等を見極めたうえで、速やかな避難誘導を行う。 三 降車・避難・情報収集にあたっては、お客さま・地域の方々に協力を求める。 四 避難したあとも、「ここなら大丈夫だろう」と油断せず、より高所へ逃げる。 五 自らもお客さまと共に避難し、津波警報が解除されるまで現地・現車に戻らない。 			