

BCP（事業継続計画）セミナー実施内容④

日 時 : 2010年9月21日(火) 13:30 ~ 17:10
場 所 : 東京区政会館3階(首都大学東京 飯田橋キャンパス 35教室)
講 師 : 一般財団法人危機管理教育&演習センター 理事長 細坪 信二 様
参加者 : 班は全部で4班(6人班×2 + 7人班×2) 合計26名(6人欠席)

1. 演習内容

(1) オリエンテーション

① 模擬演習の意義

- ・ わが国では講演などにより学習はよくしているが(教育面の充実)、訓練が不足(研修と演習の不足)。演習のポイントは、失敗してもいいので、格好のいい訓練(落とすどころが決まっている、答えが決まっている訓練)をする必要はない。恥の文化を捨てて取り組むべきである。
⇒「テスト」ではなく、「新たな気づき」を得るための演習

② 模擬演習の方法&班内の役割決め

- ・ 次々と与えられる状況、情報に関しては、班内で決めた記録係が定められた色の付箋に記録していく

(2) 模擬演習

① 災害の設定

- ・ 2010年9月21日、早朝7:15、7:30までに災害対策本部を設置
- ・ 東京港北部 区部直下型地震の発生、M6.3、震源の深さ26km
- ・ 東京都下、および茨城県、千葉県、神奈川県等の広い範囲において震度6弱～震度6強を記録
- ・ その後余震発生、M7.2、震源の深さ26km、津波の心配なし、東京都下、および茨城県、千葉県、神奈川県等の広い範囲において震度6弱～震度6強を記録

② 演習参加者の設定

- ・ 参加者は全員、港区役所の防災危機管理室の職員
- ・ 庁舎に出勤した後に被災
- ・ 上司の部長はまだ出勤していない

③ 付与される状況、情報等

- ・ 庁舎自体に大きな被害無し
- ・ 周辺の状況(停電、固定・携帯電話輻輳多し、携帯ラジオから時折情報あり)
- ・ JRからの被害報告(路線の不通、復旧の見込み立たず)

- ・ ラジオからの情報（政府の情報収集）
- ・ 人事課長ケガ（左腕を切り、出血）、職員は 50 名程度のみ出勤
- ・ 防災センターからの被害報告（館内放送使えず、電話、電気、インターネット、エレベータ、ガス、水道全て停止）
- ・ 白金自治会長より火災報告、断水のため延焼拡大、消防署は連絡つかないとのことで、支援の要請あり
- ・ 芝地区総合支所からの被害報告（庁舎内 1 階、テーブルやイスは散乱、NTT 回線話中、携帯電話は輻輳中によりつながりにくい）
- ・ 東京電力からの被害報告（区内の一部の地域で停電、復旧の見込み不明）
- ・ 芝消防署からの被害報告（管内で 2 件の火災あり、現場にて消火活動実施中）
- ・ 赤坂消防署より急患あり（昨日エジプトから帰国の区内在住 25 歳女性が 39 度の高熱、虎ノ門病院に収容される）
- ・ 高輪警察署からの被害報告（管内では軽症者 2 名）
- ・ 庁舎被害報告（窓ガラス数枚割れる、外壁の一部剥落、建屋に問題なし、非常発電機作動せず（原因不明））
- ・ 赤坂消防署からの被害報告（放置車両多数、消火活動に支障あり、区へのレッカー移動要請）
- ・ NTT からの被害報告（区内全域で不通、輻輳激しい、随時復旧、携帯電話輻輳多し）
- ・ 高輪消防署からの被害報告（管内で 3 件の火災発生、延焼の大きい 2 箇所の現場で消火活動中）
- ・ 住民からの被害報告（近隣でマンション、家屋に被害多数との感触。自衛隊の派遣を要請とのこと）
- ・ 庁舎内のエレベータの被害報告（庁内のエレベータ全て止まっている。職員が閉じ込められている模様）
- ・ 麻布消防署からの被害報告（管内の火災報告無し。救助依頼 5 件、救急車全て出動中）
- ・ 高輪地区総合支所からの被害報告（テーブル・イス散乱、窓ガラス 4 枚破損、電気・水道供給異常なし、都市ガス供給停止、NTT 回線・携帯電話輻輳多し。周辺は大きな被害無し）
- ・ 高齢者施設からの要請（かなりの人数の高齢者負傷、救護活動協力への要請）
- ・ 東京ガスからの被害報告（地域全体でガス供給停止、自動遮断・ガス管の破損、区民にガスの元栓締めるよう周知の要請、復旧のめど不明）
- ・ 三田警察署からの被害報告（管内では軽症者 4 名、最寄り病院にて治療中、区への連絡要員の派遣要請）
- ・ NHK からの問い合わせ（区役所の態勢、区長の出勤の有無、現在の被害状況について）

- ・ 防災センターからの報告（エレベータに男性職員 3 名、女性職員 4 名取り残されている）
- ・ 住民からの苦情（保健所、保健サービスセンターに電話がつながらない）
- ・ 麻布地区総合支所からの報告（概観異常なし、支所内に大きな被害無し。伝記・水道供給あり、ガス供給無し、NTT 回線・携帯電話は輻輳多し）
- ・ 住民（複数）からの要請（印鑑証明の発行）（ただし、庁舎内は停電にてプリンター使えず）
- ・ 東京メトロからの被害報告（各線の運転見合わせ、復旧の見込み立たず）
- ・ 麻布警察署からの被害報告（管内は被害報告無し）
- ・ 住民からの要請（婚姻届の受理要請、ただしシステムダウン中、受理の可否、対応は？）
- ・ 芝浦港南地区総合支所からの報告（外観異常なし、周辺大きな被害無し、支所内テーブル、イス散乱、窓ガラス 4 枚破損、電気・水道異常なし、都市ガス供給無し、NTT 回線・携帯電話輻輳多し）
- ・ 区民から問い合わせ（液状化、ガス臭があることからガス漏れの懸念あり、避難しなくてよいか？）
- ・ 芝警察署からの被害報告（管内の被害状況は、エレベータ内閉じ込め 2 名、軽傷者 3 名）
- ・ 住民からの要請（納税証明書の発行要請、納税証明書の申請受理要請、ただしシステムダウン中）
- ・ 保健所からの報告（新型インフルへの問い合わせ殺到）
- ・ 東京都災害対策本部より自衛隊派遣が必要な甚大な被害の有無についての問い合わせ、報告要請
- ・ ラジオより余震の放送
- ・ 学校（都立日比谷高校）からの報告（地震の被害ないが、風邪の症状での欠席者多数）
- ・ 赤坂地区総合支所からの被害報告（外観異常なし、周辺大きな被害無し、支所内テーブル、イス散乱、窓ガラス 4 枚破損、電気・水道異常なし、都市ガス供給無し、NTT 回線・携帯電話輻輳多し）
- ・ 住民からの問い合わせ（港南の郷に連絡が通じず、食事のデイサービスの有無について問い合わせあり。担当の高齢者支援課は現在 2 名で業務対応中につき、手が回らず）
- ・ 愛宕警察からの報告（管内のエレベータ自力脱出困難者 1 名）
- ・ 避難所からの報告（避難者が多数避難してきたため、港南小学校にて避難所開設）
- ・ 港区医師会からの問い合わせ（港区の被害状況と対応を教えてほしい、必要な物資は？ 応援は必要か？ 医療救護所の開設の必要性はあるか？）
- ・ 赤坂警察署からの被害報告（管内では軽傷者 1 名）

- ・ ラジオ放送（警視庁による交通規制、液状化、鉄道は全線運転見合わせ、各駅は出勤困難者が続出。滑走路は全面停止。東京都下で広い範囲で停電。ガスは全戸停止。災害伝言サービスを開設）
- ・ 建設業者からの要望（工事用の足場として道路を使いたく、申請要請とのこと。ただしシステムダウン中、手書きで対応？）
- ・ 芝浦港南地区総合支所台場分室からの被害状況（外観異常なし、ガス停止、電気・水道停止見られず。NTT・携帯輻輳多し。住民サービス担当3名で対応しきれず、応援要請）
- ・ 住民からの要請（区の代表電話に誰も出ないということで、住民が多数来庁。どうするか？）
- ・ 東京湾岸警察署からの報告（被害報告無し、レインボーブリッジは全線通行止め）
- ・ ラジオ臨時ニュース（エジプト厚生労働省 2人の新型インフルエンザ患者発生。114例中、37名死亡）
- ・ 職員の家族から問い合わせ（子供負傷のため、職員への帰宅要請あり、ただし家族と本人連絡つかず）
- ・ 職員からの問い合わせ（清掃業者から、抗インフルエンザ薬はいかなる状況下で投与可能かとのこと）
- ・ 各職員からの報告（副区長、乗車中に追突され、事故対応中。首が痛む程度）
- ・ 住民からの問い合わせ（新型インフルのワクチンはいつごろ接種させてもらえるのか？）
- ・ 住民・事業所からの苦情（区HP見られない）
- ・ 都市計画課からの問い合わせ（マンション老朽化への劣化診断に要する費用の助成や耐震診断への助成への要請、課長・部長は出勤しておらず、どうするか？）
- ・ 保健予防課からの問い合わせ（電話不通により窓口に多数の住民、インフル相談、職員からは応援要請）
- ・ 被害報告（余震後、芝地区総合支所の女性職員が腰を強打、歩けない）
- ・ 住民からの苦情（ポリオ予防接種の予約をしたいが保健所に電話つながらず。これ以外にも多くの住民が窓口へ）
- ・ 企業からの問い合わせ（エジプトでのインフルエンザのニュースを見た。東京タワーにて1万人規模のイベントを開催するが、中止しなくてもよいか？）
- ・ 区民からの問い合わせ（断水に見舞われているが、最寄りの給水場所を教えてほしい）
- ・ 医療機関からの報告（赤坂地区の診療所より、昨日から新型インフルの患者でタミフルを投与しても熱が下がらないとの報告があった模様）
- ・ 朝日新聞からの問い合わせ（被害状況について、記者会見の予定について）

て。他の報道陣には朝日新聞から伝えるとの事)

- ・ ボランティアからの要請（どのようにボランティアをすればよいかと多数来庁）
- ・ 防災センターからの報告（隣のビルで火災発生、避難準備の薦め）
- ・ 区長から連絡あり（被害情報についての報告要請、早急に取りまとめて区長に報告）

(3) グループ発表／討議

- ・ 実施した対応策等につき、各班発表
- ・ 講師より、コメント
⇒ 今回の模擬演習の状況下における被害はあまり大きくない（区内倒壊施設なし、死者なし）。3班は、日常業務を停止したが、その根拠は？（⇒3班いわく、職員が少ない、電気が使えない、人命最優先といった中での判断） 庁内会議室と外の世界とのギャップがあるのではないか？
- ・ 港区の本部の目線で、各人2~3つずつ、課題の抽出
- ・ 各人が抽出した課題につき各班で分類を行い（人命救助、被害拡大防止、業務継続、危機広報等、その他カテゴリーごとにまとめる）、付箋が多いところが、重要カテゴリーか
⇒課題の共有化と課題のさらなる認識、把握
⇒午前中に業務継続計画の講義をしたので、それにつながるような課題の抽出・解決ができるとよい
- ・ 分類した課題につき、各班で改善策を検討
- ・ 本日の演習から得られた「気づき」（課題でも改善策でも可）を、各班3つにまとめる。
⇒本日の演習の目的

（各班からの「気づき」は下記の通り）

- ・ BCPにつき、一目見て誰でも判断できるマニュアルがないと災害時の迅速な行動は難しい。
- ・ 午前中の講義で学習したように、被害拡大防止や人命救助は消防や警察の仕事かと思う。庁舎内の事柄についてはやらねばならないが。
- ・ 情報収集に尽力したが、思うような情報収集ができなかった。問い合わせをする区も情報収集を一本化、収集先も一本化するべきではないか。策定してあったBCPを見ないで対応してしまったが、見やすいBCPが必要なことを痛感した。どうしたら見やすくなるか、考えて行きたい。
- ・ 業務継続の方針が難しく、対症療法になってしまった。事前の戦略としてのBCPを定め、作成しておくべきと思った。
- ・ 情報の扱いが課題。取舍選択や報告の様式などは決めておくべきではないか。また、BCPを読んでおらず理解してなかった。全職員への周知も

必要。

- 情報のとりまとめと整理、発信ができなかった。
- BCP は使っていない。最後に気付いた。役割分担も決めておらず、誰が指揮するのかとまどった。
- 誰が見てもわかるマニュアルが必要。

(4) 講評

- 本演習により、業務継続計画の重要性、運用の重要性が認識されたのではないか。きちんと業務継続計画を策定していても、運用につき熟慮していても、難しいのが初動対応である。消防がやるべき役割と区がやるべき役割は違うという点を理解しておくべきだ。
- 区として最優先すべき事業継続とは何か、予め決めておくべきだ。(業務継続は)小学校レベルのサッカーから、ワールドカップのサッカーを、しかも 11 人いなくてもやらなければならないようなものだ。そのためには、何を準備しておけばいいのかを考える必要がある。