

## 企業の事業継続計画（BCP）策定事例

業種：高速道路の整備・運用に関する事業

内閣府 防災担当

## 【はじめに】

### <概 要>

「事業継続計画（BCP）策定事例」（以下、本資料）は、実際に事業継続計画（以下、BCP）を策定された企業の事例を提示するものです。

本資料は、企業の皆様にとりまして、まず「事業継続ガイドライン」（中央防災会議・内閣府）等を基本としてご参照いただいた上で、BCP文書の具体的記載事項や業種特有の課題への対応策等について検討する際の参考となるよう構成しております。

なお、本資料では、BCP文書の体系全体ではなく、企業が策定しているBCPのうち、他の業種の企業も含めた多くの企業の皆様にとって特に参考となる項目を選んで掲載しています。

事例の収集にあたっては、実際に策定したBCPを企業から提示して頂いた上で、可能な範囲で事例として提供することの協力を得ました。

また、以下のような観点から企業に対するヒアリングを実施し、事例提供者の考え方についても記載しております。

- ・BCP策定の手順（参照；2．策定段階について）
- ・BCP策定に際しての考え方（参照；3．事業継続の対策に係る経営者の選択について）
- ・策定したBCPの内容（参照；4．策定後のBCPの各項目について：左側事例）
- ・BCP策定に際しての留意事項（参照；4．策定後のBCPの各項目について：右側解説）

## 【表の見方】

事例の提供に関しては、「事例」及び「解説」に分けて記載しています。

### 「事例」

①：企業が策定した実際の BCP から文面を抜粋・加工して記載している部分

#### 加工の例

- 組織、部門の呼称については、一般的な呼称としている（●●事務所、●●事業部、●●部、●●課など）
- 事例中の数値は、事例提供各社の数字そのものではなく丸めた値などとしており、必ずしも実際の数値とは同じではない。

### 「解説」

②：「事業継続ガイドライン第二版」（中央防災会議・内閣府）及び「事業継続ガイドライン第一版 解説書」（中央防災会議・内閣府）において、本事例と関連する項目

③：BCP の検討・実施における、当該事例に関する事例提供者の考え方

事例	解説
<p>(例)</p> <div data-bbox="356 1098 1256 1246" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 20px auto; width: fit-content;"><p style="text-align: center;">①</p></div>	<p>【事業継続ガイドライン第二版】項目 ②</p> <p>【事業継続ガイドライン第一版 解説書】項目 ②</p> <p>【事例提供者の考え方】 ③</p>

## 【目次】

1. 対象企業について .....	4
2. 策定段階について .....	5
(1) 取組の概要 .....	5
(2) 策定体制 .....	5
(3) 策定プロセス .....	5
3. 事業継続の対策に係る経営者の選択について（ヒアリングに基づく整理） .....	7
4. 策定後の BCP の各項目について .....	9
(1) 基本方針 .....	9
(2) 重要業務やその選定の考え方 .....	11
(3) 目標復旧時間・目標復旧レベルやその設定の考え方 .....	12
(4) 想定リスク・被害想定 .....	15
(5) 組織・体制 .....	17
(6) 重要業務の継続のための具体的な対策 .....	22
(7) 他組織・地域との連携内容 .....	39
(8) 教育・訓練 .....	42
(9) 点検および是正処置、経営層による見直し .....	44

## 1. 対象企業について

項目	内容
業種	高速道路の整備・運用に関する事業
企業規模	大企業
事業環境	<p>主な業務は以下の通り</p> <ul style="list-style-type: none"><li>－高速道路の新設・改築</li><li>－高速道路の料金收受</li><li>－高速道路の維持・修繕</li><li>－高速道路の災害復旧</li><li>－高速道路の休憩所等の運営</li><li>－国・地方公共団体等からの委託による道路の建設・管理・調査等</li></ul> <p>事業を取り巻く環境は以下の通り</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・高速道路は人員・物資の輸送に関する社会インフラであり、昼夜を問わず不特定多数の利用者が利用している。</li><li>・また、災害時には、人員・物資の輸送のための緊急輸送道路として活用される可能性がある。</li><li>・災害等により高速道路の利用に支障が生じた場合、人員・物資の輸送の遅延・減少などにより社会に大きな影響を及ぼすことが考えられる。</li><li>・そのため、高速道路設備の被害自体の防止とともに、万一被害が発生した場合の迅速な対応（被害状況、復旧見通しなどの情報提供を含む。）が求められる。</li></ul>

## 2. 策定段階について

### (1) 取組の概要

- ・ 高速道路の整備・運用に関わる企業として、災害時には、高速道路の利用者及び従業員の安全確保が最優先である。
- ・ 災害時には、高速道路の利用可能な状態への速やかな復旧が重要となる。
- ・ 高速道路の通行維持は本来業務であり、より適切な対応を行うべく、災害時における具体的な対応方法を詳細に定める目的で BCP を策定した。

### (2) 策定体制

- ・ 意思決定は、経営会議（代表取締役会長及び社長がトップ）により行った。
- ・ BCP 検討のための委員会を設置した。
  - －メンバー：本部長、部長クラス
- ・ 委員会の実行組織としてワーキンググループを設置した。
  - －メンバー：課長クラス
  - －ワーキンググループは、災害後の対応班（総務班、情報収集復旧班、広報班、交通管理・お客様対応班、電気通信班、社屋・物資調達班、社員・社宅班など）の単位で設置
- ・ 委員会は、BCP 検討後も存続し、BCP の運用・見直しなどを行う。

### (3) 策定プロセス

#### (例 1)

- ・ まず本社及び出先全体での BCP を策定し、その後、グループ会社の BCP を策定していった。

#### (例 2)

- ・ まず本社の BCP を策定し、その後各拠点で BCP を策定した。
- ・ BCP を理解するための基本図書として、「事業継続ガイドライン」（中央防災会議・内閣府）を活用した。

- ・「国土交通省業務継続計画」（国土交通省）を参考にするとともに、整合性を確保するよう努めた。
- ・同業他社の BCP を参考にした。
- ・BCP 策定時点における各種課題を本文中に明示し、継続的に実施する BCP の評価・見直しにおいて適切に対応するよう努めた。

### 3. 事業継続の対策に係る経営者の選択について（ヒアリングに基づく整理）

概要：

- 「社会資本を通じた重要なサービスを国民に提供する」という高速道路事業の性質上、人命の安全に加えて、迅速な復旧の実現に向けた取り組みが求められる。
- 保有設備の耐震診断、補強、各種組織体制の整備などの事前に必要な措置の適切な実施が重要となる。
- 道路の被害状況は多くの主体にとって重要な情報であるため、地震発生後 1 時間以内などの目標を定めた上で、可能な限り速やかに被害状況に関する情報の発信に向けた取組を実施することとしている。
- そこで、重要業務である迅速な被害状況の情報収集・情報発信と道路の早期復旧を実現するため、経営層は下記のような対策を選択している。
  - 参集要員の確保
  - 社屋の代替
  - 迅速な被害状況等の情報発信
  - 復旧に際しては、業務の優先順位を検討し、明確な目標復旧時間を設定するとともに、可能な限り具体的な行動につなげるよう工夫する。
  - 地震による道路被害の状況を迅速に（発災後 1 時間以内）確認・公表可能な体制を構築する。
  - 関係諸機関（国、地方公共団体、警察、他の道路会社等）との密接な連携を図るべく、連絡体制を適切に整備する。

高速道路の整備・運用に関わる企業としての業務継続の態様、継続すべき業務の実施手段等に関する検討に際しては、自社の存在目的、企業理念、経営方針、業務の内容、業務に対する社会的な要請、ステークホルダーである監督官庁の指針等を考慮するとともに、自社の監督官庁である国土交通省の「国土交通省業務継続計画」との整合性を確保するよう努めている。

このため、継続すべき業務と目標復旧時間を検討する際には、「国土交通省業務継続計画」との整合性を考慮し検討がなされ、継続すべき業務とその目標復旧時間を定めた後、当該業務を目標復旧時間内に実施するための対策を検討し、「各班の時系列目標の概要（P13、14参照）」に整理し、



災害後に行う業務とその目標復旧時間である「災害情報の公表を1時間以内」や「最低限の緊急輸送基盤（道路）の確保を1日以内」などを実現するため、経営者は下記のような対策の選択を行っている。

ア) 参集要員の確保

勤務時間外に災害が発生した場合にも災害対策本部を迅速に設置し、情報発信を含めた必要な業務を行うための社員を確保することが必要である。このため「BCP参集社員」をあらかじめ指定した。選定にあたっては、公共機関は使用できず徒歩で参集するものとし、本社、●●部、●●部、又は●●部の近傍地に居住する社員を選定する。ただし、当該社員の役職や勤務地には一定の配慮を行う。また、本BCPに定める業務を円滑に遂行するために事務系社員、技術系社員各々を確保した。

イ) 社屋の代替

事業継続計画の検討の基本である自社の社屋に何らかの被災が有った場合も想定した。平時から自社の業務を行っている社屋が本社社屋の他にも数箇所あることに鑑みて、本社や出先の社屋の代替場所となるバックアップ社屋をあらかじめいくつか設定し、当該場所において業務を継続することとした。本社の代替社屋の第一順位を防災センターとし、他の社屋を第二順位、第三順位として設定している。

ウ) 迅速な被害状況の情報収集と情報発信

道路の被害状況は多くの主体にとって重要な情報であるため、地震発生後1時間以内などの目標を定めた上で、可能な限り速やかに情報を収集・整理し、被害状況や復旧見通し等に関する情報を国などの関係機関や報道等に対して発信する取組を実施することとしている。

## 4. 策定後のBCPの各項目について

### (1) 基本方針

事例	解説
<p>—— 基本方針 —— (例)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>本BCPは、当社が高速道路という社会資本を通じたサービスを提供するものであることから、緊急性の観点から、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①人命を始めとした安全の確保と二次災害の防止</li> <li>②災害時の緊急輸送道路機能の確保による災害救助・復旧への貢献</li> <li>③有料高速道路事業の早期再開による暮らしと経済の復興への貢献</li> </ul> <p>という流れを基本として構成している。その際、要所所で適切な情報収集・整理・提供への取組が重要である。</p> <p>具体的には、本BCPは災害発生後の行動計画について、最優先事項（人命救助、道路復旧）を明確にした上で（詳細目次の口囲みの項目）、対策項目の時系列の目標（1日（1時間・3時間・12時間・24時間）以内、3日以内、7日以内）を設定し整理している。</p> <p>なお、本BCPは、「●●株式会社防災業務計画」に基づき策定するもので、本BCPに定めのないものは、「震災対策マニュアル」などによる。</p> </div> <p><b>【内容】</b>          本BCPは、震災対策マニュアル等の各種マニュアルについて、その中の事前措置の部分を含め細かに明確化するとともに、災害後行動に関する部分について時系列の目標（1日以内（1時間・3時間・12時間・24時間）・3日以内・7日以内）を設定しわかりやすく編集することにより、各種マニュアル等の内容を補完しつつ、使い勝手を高めるものである。</p> <p>また、本BCPに記載のない事項については、各種マニュアル等に基づき行動するものである。</p> <p>防災業務計画とBCPとの関係を次図に示す。BCPは防災業務計画に規定された業務と一般業務の中で継続が必要な重要業務を対象とする。関連する各種マニュアルを次表に示す。          （表掲載省略）</p>	<p><b>【事業継続ガイドライン第二版】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1.2.2 事業継続と共に求められるもの</li> <li>・2.1 方針</li> <li>・脚注 14</li> </ul> <p><b>【事業継続ガイドライン第一版 解説書】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説 12</li> </ul> <p><b>【事例提供者の考え方】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針として、以下の3つを挙げている。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①人命を始めとした安全の確保と二次災害の防止</li> <li>②災害時の緊急輸送道路機能の確保による災害救助・復旧への貢献</li> <li>③有料高速道路事業の早期再開による暮らしと経済の復興への貢献</li> </ul> </li> </ul>

事例	解説
<p>—— 行動原則 ——</p> <p>(例)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>本BCPは、災害発生後の混乱で連絡がとれない場合などを踏まえ、当社管内において震度5強以上の地震を観測した場合又は津波警報が発令された場合に自動的に発動され、社員は自主的に行動を開始するものとする。</p> </div> <p>【内容】</p> <p>本BCPは、自ら被災も考慮し重要業務を継続するためのプロセスを記したものであり、社員の参集状況、情報の途絶など資源が最小限でも動くことのできる体制づくりのため、発災時には自動的に実施されることを基本としている。</p> <p>特にこの場合、●●部、●●部及び●●部の現場は、速やかな人命救助及び応急復旧が強く要請されていることから、本社からの指示を待つことなく原則として自主的に行動を開始するものとする。</p> <p>また、災害時において、現場は本BCPに基づき、臨機応変の対応が求められるが、現場の災害状況や対応状況について、本社と現場との間で、電話、ファックス、防災システム等を活用し、情報を共有することが重要である。</p>	<p>【事例提供者の考え方】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・BCPの発動条件は、震度5強以上とし、社員が自主的に行動を開始することを明記している。</li> </ul>

## (2) 重要業務やその選定の考え方

事例	解説
<p>(次々項「各班の時系列目標の概要」を参照)</p>	<p><b>【事業継続ガイドライン第二版】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2.2.2.2 重要業務の決定</li> <li>・ 解説 17</li> </ul> <p><b>【事例提供者の考え方】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重要業務の選定にあたっては、検討を行った結果、国土交通省業務継続計画との整合をとることとした。そのため、以下のような業務に関する BCP を検討した。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 負傷者の確認、救出</li> <li>－ 道路、橋脚の損傷箇所の確認、応急復旧、本格復旧                 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 工事事業者等の関連組織との連携</li> </ul> </li> <li>－ 通行止め、通行再開に関する広報</li> <li>－ お客様からの問い合わせ対応</li> <li>－ 料金収受機能の維持・復旧                 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要員確保</li> <li>・ システム復旧</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

### (3) 目標復旧時間・目標復旧レベルやその設定の考え方

事例	解説
<p>(次項「各班の時系列目標の概要」を参照)</p>	<p><b>【事業継続ガイドライン第二版】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2.2.2.3 目標復旧時間・目標復旧レベルの設定</li> <li>・脚注 19</li> </ul> <p><b>【事業継続ガイドライン第一版 解説書】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説 18</li> </ul>
	<p><b>【事例提供者の考え方】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時系列の目標として、以下を設定している。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 1 日以内（1 時間・3 時間・1 2 時間・2 4 時間）</li> <li>－ 3 日以内</li> <li>－ 7 日以内</li> </ul> </li> <li>・定めた目標復旧時間までに定めた業務を行うことも重要であるが、全体の業務の流れを意識し、業務の優先順位を理解することが重要と考えている。そのような考え方を社内に説明した。</li> </ul>

○各班の時系列目標の概要

災害対策本部 (本社)	目標/概要	各班共通	本部班	保全・交通班	建設工事班	営業班	お客様対応班	広報班	総務班	物資調達班	復旧計画班
1時間以内	●本部体制の構築	・参集事務所の連絡担当社員への電話連絡 ・本部長の参集手配	・災害対策本部の設置 ・会長の参集手配 ・現地情報収集 ・関係機関への第一報提供	・点検開始状況把握 ・現地情報収集	・点検開始状況把握 ・現地情報収集	・被害状況の把握 ・料金所停電発生後、停電対応指示	・点検開始状況把握 ・現地情報収集	・災害情報を発信			
3時間以内	●状況の把握	・社員の参集状況把握 ・各本部の初動体制を確立 ・全体の被害状況を把握	・お客様対応開始 ・災害対策本部の設営 ・公共交通機関の状況把握 ・全体の被害状況を把握 ・各班の状況把握 ・関係機関への情報提供	・本線上の状況把握 ・パークエリア等の被災状況把握 ・被災者対応 ・事務所の緊急点検等の実施 ・システム稼働状況の把握	・状況把握点検の実施と報告 ・被災者対応	・被害状況の報告 ・料金収受業務の継続の可否を判断	・お客様対応開始 ・パークエリア等の被災状況把握	・記者発表を実施 ・ホームページで緊急情報発信	・事務所の緊急点検等の実施 ・社員の安否確認	・食料の配付等	
12時間以内	●道路上の障害物等の除去		・情報連絡員の派遣 ・全体の被害状況を把握 ・各班の状況把握 ・関係機関への情報提供	・残存車両の状況、障害物除去及び二次災害防止の状況把握 ・路下の状況把握	・二次災害防止のための応急措置 ・通常工事の中断及び継続の判断	・料金を徴収しない車両(緊急車両除く。)の取扱い指示					
1日以内	●最低限の緊急交通路確保(路面の段差解消等)	・他班の支援が可能な場合に支援を実施	・全体の被害状況を把握 ・各班の状況把握 ・関係機関への情報提供	・必要最低限の応急復旧工事を開始 ・応急復旧工事の協力依頼 ・緊急輸送路の通行を再開	・供用中路線の応急復旧工事への協力	・必要に応じて交替要員の配置を実施			・社員及びその家族の安否確認終了		・関係機関との連絡

災害対策本部 (本社)	目標／概要	各班共通	本部班	保全・交通班	建設工事班	営業班	お客様対応班	広報班	総務班	物資調達班	復旧計画班
3日以内	●本復旧計画の策定		<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員及び資機材の応援調整</li> <li>・全体の被害状況を把握</li> <li>・各班の状況把握</li> <li>・関係機関への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・復旧点検と本復旧計画の策定</li> <li>・被災に対する応急復旧</li> <li>・応援体制の確保</li> <li>・事務所等の詳細点検</li> <li>・バックアップセンターの設置</li> <li>・車両の手配</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応急復旧計画の策定と実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車両の手配</li> <li>・緊急通行車両の事務手続</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所等の詳細点検</li> <li>・帰宅困難者への対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食料及び物品等の調達</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害復旧費・復旧基準の情報収集</li> <li>・災害復旧費・復旧基準に係る応急措置及び復旧状況等のとりまとめ</li> <li>・被災額の確定</li> </ul>
7日以内	●本復旧工事の実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体の被害状況を把握</li> <li>・各班の状況把握</li> <li>・関係機関への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・復旧工事の実施と通行再開に向けた関係機関との協議</li> <li>・重要設備の本復旧計画の立案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本復旧計画の策定と調整</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>・社宅の詳細点検</li> <li>・社宅等を活用した支援</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・応急復旧計画のとりまとめ</li> <li>・本復旧計画のとりまとめ</li> <li>・復旧事業申請手続</li> <li>・復旧事業申請のための社内体制準備</li> <li>・復旧事業実施に係る関係機関との連絡調整</li> <li>・災害復旧費・復旧基準に係る関係機関との連絡調整</li> </ul>

#### (4) 想定リスク・被害想定

事例	解説
<p>——被害想定—— (例)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>本BCPは、●●市内の活断層である●●断層帯を震源とする直下型地震を主たる対象と想定するが、他の直下型地震の発生や●●地震に伴う津波発生の可能性等も考慮する。</p> </div> <p>【内容】 被害想定については、現時点で考えられる最大規模の地震及び津波を想定しており、 ①●●地震規模の地震について、橋脚が倒壊することなく、また、桁が落下しないことを、 ②●●地震について、橋脚が倒壊することなく、また、桁が支承から逸脱しないことを、概ね想定している。 こうした想定を超える事態が生じたとしても、本BCPにおける初動時の体制確保、関係機関への連絡、緊急点検の実施等の項目は準用できるものである。 また、管内に想定される種類の災害等のうち、被害や災害復旧活動等が最も重大となると想定される「直下型地震」を主として事例とするが、実際の被害は想定通りにならないものとして、被害状況に応じた弾力的な対応を図ることが重要である。 上記を踏まえ、本BCPは、当社管内において震度5強以上の地震を観測した場合又は津波警報が発令された場合を発動要件とする。これは、震災対策マニュアルにおける非常体制の場合との整合をとっている。 なお、震度5弱以下の場合は、震災対策マニュアルにより以下の体制をとる。 ①震度5弱の地震発生 ⇒ 自動的に緊急体制 ②震度4以上の地震発生 ⇒ 社長（社長が不在等の場合には、第●章●(●)に定める社長の権限を代行する者）が状況を把握の上、体制を発令</p> <p>※本BCPにおける人命救助、道路復旧に係る災害後行動の各項目については、上記①②の場合にも適用できるものである。</p> <p>【課題】 現時点では、主として●●断層帯を震源とした直下型地震を対象としているが、今後は次のような地震以外の災害等も対象として事業継続を検討し、想定される被害が異なる事象に対しても対応できるBCPとなるよう補完していく。 ・新型インフルエンザ等感染症 ・高潮 ・風水害 ・テロ ・大規模トレーラー等の事故 等</p>	<p>【事業継続ガイドライン第二版】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1.2.1 想定する災害リスク</li> <li>・2.2.1 検討対象とする災害の特定</li> <li>・2.2.3 重要業務が受ける被害の想定</li> <li>・2.2.4 重要な要素の抽出</li> <li>・脚注4、5、20、21、22、23、24、25、26</li> </ul> <p>【事業継続ガイドライン第一版 解説書】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説 14、19、20、21、22、23</li> </ul> <p>【事例提供者の考え方】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・震度5強以上の地震を想定した。</li> <li>・政府の被害想定や、過去に発生した阪神・淡路大震災や新潟県中越沖地震等の事例を参考にした。</li> <li>・出社率については、従業員に徒歩での通勤時間のアンケートを行った。また、参集シミュレーションも行った。</li> <li>・社会的な要請を鑑みて、1日での復旧（最低限の緊急交通路確保）を前提とすることが望ましいと考えた。また、国土交通省業務継続計画との整合性の確認に配慮した。</li> <li>・まずは検討可能なレベルの被害想定からBCPの検討を始めた。あまりに大きな被害を想定すると、「何もできない」という結論になってしまう。</li> </ul> <p>極端に大きな被害ではなく、「あり得る」であろう大きな被害を想定した</p>



——津波被害の想定——  
(例)

津波浸水が予想される施設・料金所等について、事前に把握するとともに、被害発生危険性を関係者に周知する。

【内容】

津波浸水が予想される施設・料金所等について、事前に把握するとともに、被害発生危険性を関係者に周知する。津波浸水リスクのある施設等の一覧を次表に示す。

○津波浸水リスクの想定

- ・津波の規模：最大 2～3m 程度（地震発生後約 2 時間で来襲）
- ・浸水状況：最大 2.5m 程度

浸水リスクのある管理施設

施設	浸水深(m)	リスクの概要
●●社屋	0.5	●●GL=前面道路 L+1.0m のため、津波により直接的には浸水しないが、地中配線管等からのゆっくりとした浸水が起こる。これにより地下の●●受電所が停止 →自社全体の設備とシステムを一元的に管理している電気通信中央が停止→電気通信中央で変電塔等の被災が把握できず●●などのサブシステムで把握できる(復旧作業に遅れ→社会的悪評価+費用の増大) →●●交通管制センターの停止
●●社屋	0.5	●●GL=前面道路 L+1.0m のため、津波により直接的には浸水しないが、地中配線管等からのゆっくりとした浸水が起こる。地下の食堂が浸水。 →食事中的社員が被災
●●事務所 (電気室)	0.5	電気室 (FL=GL + 0.3m) 床上浸水 →●●事務所が停電

## (5) 組織・体制

事例	解説
<p>——災害対策本部の組織——</p> <p>(例)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>本部長又は本部長代行者の指示により、災害対策本部（現地推進本部）を設置する。</p> <p>◆ 1時間以内に災害対策本部（現地推進本部）を設置</p> </div> <p>【内容】</p> <p>原則として本部長又は本部長代行者の指示を受け、発災後1時間以内に災害対策本部（現地推進本部）を設置する。災害対策本部及び現地推進本部の設置は次により行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 災害対策本部（現地推進本部）は本部長（社長、●●部長、●●部長又は●●部長）の指示により設置する。ただし、本部長と連絡がとれない場合は、本部長代行者のうち上位の順位の者が災害対策本部（現地推進本部）の設置について指示することができる。</li> <li>2. 本部長及び本部長代行者としてあらかじめ指定された者の何れとも連絡が取れない場合は、本社、●●部、●●部及び●●部に参集した者のうち、当該参集した場所を勤務地とする最上席の社員が災害対策本部（現地推進本部）の設置について指示することができる。 (該当する社員が複数の場合は、入社年次等に応じて調整・決定)</li> <li>3. 本部長又は本部長代行による指示は、電話等によることを妨げない。</li> <li>4. 災害対策本部（現地推進本部）の組織、構成及び主な職務は、以下（震災対策マニュアルに定める体制）のとおりとする。</li> </ol> <p>(次ページに続く)</p>	<p>【事業継続ガイドライン第二版】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2.2.5.1 指揮命令系統の明確化</li> <li>・ 脚注 27</li> </ul> <p>【事業継続ガイドライン第一版 解説書】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 解説 27</li> </ul> <p>【事例提供者の考え方】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存の「防災業務計画」で定められている体制を、BCP発動時においても活用することとした。</li> <li>・ 以下のような体制としている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 本社：災害対策本部</li> <li>－ 各拠点：現地推進本部</li> </ul> </li> </ul> <p>災害対策本部および現地推進本部の下には、以下のような班を置き、それぞれの役割を定めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 総括班（情報収集、総合調整など）</li> <li>－ 広報班（お客さま対応、広報など）</li> <li>－ 営業班（被害状況把握など）</li> <li>－ 保全交通班（避難誘導など）</li> <li>－ 建設班（点検、応急措置など） など</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 勤務時間外に災害が発生した場合に、速やかに本社または各事業所に参集し、対策本部の設置のため必要な業務を実施する社員をあらかじめ指定している。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 3時間以内に事業所ごとに●●名の参集を目標としている</li> </ul> </li> </ul>

(前ページからの続き)

・災害対策本部の組織

防災体制	構成員						
非常体制	<table border="0"> <tr> <td>本部長</td> <td>社長</td> </tr> <tr> <td>副本部長</td> <td>●●担当執行役員</td> </tr> <tr> <td>本部員</td> <td>全役員、本社全部室長</td> </tr> </table>	本部長	社長	副本部長	●●担当執行役員	本部員	全役員、本社全部室長
本部長	社長						
副本部長	●●担当執行役員						
本部員	全役員、本社全部室長						

※副本部長は、本部長が防災業務に従事できない場合に、その職務を代行するものとする。

※総括班が設置及び運営を行う。

・現地推進本部の組織

防災体制	構成員																						
非常体制	<table border="0"> <tr> <td>●●部</td> <td> <table border="0"> <tr> <td>本部長</td> <td>部長</td> </tr> <tr> <td>副本部長</td> <td>次長、●●課長</td> </tr> <tr> <td>本部員</td> <td>●●部の全ての課長</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>●●部</td> <td> <table border="0"> <tr> <td>本部長</td> <td>部長</td> </tr> <tr> <td>副本部長</td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td></td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td></td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td>本部員</td> <td>●●部の全ての課長、●●事務所長</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>・・・</td> <td>・・・</td> </tr> </table>	●●部	<table border="0"> <tr> <td>本部長</td> <td>部長</td> </tr> <tr> <td>副本部長</td> <td>次長、●●課長</td> </tr> <tr> <td>本部員</td> <td>●●部の全ての課長</td> </tr> </table>	本部長	部長	副本部長	次長、●●課長	本部員	●●部の全ての課長	●●部	<table border="0"> <tr> <td>本部長</td> <td>部長</td> </tr> <tr> <td>副本部長</td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td></td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td></td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td>本部員</td> <td>●●部の全ての課長、●●事務所長</td> </tr> </table>	本部長	部長	副本部長	●●事務所長		●●事務所長		●●事務所長	本部員	●●部の全ての課長、●●事務所長	・・・	・・・
	●●部	<table border="0"> <tr> <td>本部長</td> <td>部長</td> </tr> <tr> <td>副本部長</td> <td>次長、●●課長</td> </tr> <tr> <td>本部員</td> <td>●●部の全ての課長</td> </tr> </table>	本部長	部長	副本部長	次長、●●課長	本部員	●●部の全ての課長															
	本部長	部長																					
副本部長	次長、●●課長																						
本部員	●●部の全ての課長																						
●●部	<table border="0"> <tr> <td>本部長</td> <td>部長</td> </tr> <tr> <td>副本部長</td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td></td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td></td> <td>●●事務所長</td> </tr> <tr> <td>本部員</td> <td>●●部の全ての課長、●●事務所長</td> </tr> </table>	本部長	部長	副本部長	●●事務所長		●●事務所長		●●事務所長	本部員	●●部の全ての課長、●●事務所長												
本部長	部長																						
副本部長	●●事務所長																						
	●●事務所長																						
	●●事務所長																						
本部員	●●部の全ての課長、●●事務所長																						
・・・	・・・																						

(次ページに続く)

(前ページからの続き)

※副本部長は、本部長が防災業務に従事できない場合に、その職務を代行するものとする。  
 ※災害対策本部及び現地推進本部には、下表の通り実施班を設けるものとするが、本部長は必要に応じ特別の班を設けることができるものとし、各班長は班員を指名するものとする。  
 ※総務班が設置及び運営を行う。

・災害対策本部の実施班の組織

実施班	構成員と主な職務内容
総括班 (連絡担当) (支援担当) (安全担当) (情報収集・分析担当) (外部機関連絡担当)	班 長 ●●課長 班 員 班長が指名する社員 (●●部及び●●部) ・災害対策本部の設置及び総合調整 ・災害対策本部他班及び現地推進本部との連絡調整 ・国、地方公共団体、他道路会社等との連絡調整 ・会社内外への被害状況及び復旧等に係る情報収集、整理、分析及び役員・他班への伝達 ・全社支援体制の調整 ・会社全体の連絡網の確立 ・役員及び社員等の安全確認及び安全対策 ・公共交通機関の運行状況の把握 ・防災備品及び連絡使用機器等の配備及び管理
広報班 (連絡担当) (報道機関担当) (お客さま担当)	班 長 ●●課長 班 員 班長が指名する社員 (●●部、●●室、監査役室及びお客さまセンター) ・広報活動 ・マスコミ (取材等) 及びお客さま等からの問い合わせへの対応
営業班 (連絡担当) (道路管理担当) (営業担当)	班 長 ●●課長 班 員 班長が指名する社員 (●●部、●●室及び●●室) ・パーキングエリア等の被害状況を把握 ・料金所スタッフの安全対策 ・残存車両の状況把握及び問い合わせ対応

(次ページに続く)

(前ページからの続き)

<p>保全交通班 (連絡担当) (交通担当) (土木担当) (施設担当) (情報システム担当)</p>	<p>班 長 ●●課長 副班長 ●●課長・●●課長 班 員 班長が指名する社員 (●●部、●●部、●●部、及び●●室) ・特別巡回、通行規制、車両誘導、避難誘導、救助活動及び緊急輸送状況等の把握 ・残存車両の分布状況の把握 ・高速道路、付属施設及び補修工事等の現場の点検結果の把握 ・応急措置及び復旧状況の把握 ・応急復旧計画作成の支援 ・本復旧計画の策定</p>
<p>建設班 (連絡担当) (建設担当)</p>	<p>班 長 ●●課長 班 員 班長が指名する社員 (●●事業本部 (ただし、●●部社屋に勤務する社員を除く。)) ・建設中の構造物の点検結果、応急措置及び復旧状況等の把握 ・応急復旧計画作成の支援 ・本復旧計画の策定</p>

——権限代行——

各本部長(社長又は出先部長)が参集するまでの間にあっても業務を円滑に遂行できるよう、あらかじめ「本部長代行」となる者を設定する

【内容】

社長は本社に、出先部長は出先に参集し、災害対策本部（現地推進本部）の設置等の業務を実施する事としているが、参集できない場合であってもこれらの業務を円滑に実施するため、「本部長代行者」及びその順位をあらかじめ設定する。

〔第1版の体制〕

平成●●年●月時点の社長（出先部長）の代行者を次表に示す。

災害対策本部長代行【本社】

順位	役職名	氏名	携帯電話	居住地	本部参集時間 (自転車)	参集場所	備考
災害対策本部長社長							
本部長	代表取締役					本社	
1	執行役員					本社	
2	執行役員					本社	
3	執行役員					本社	
4	執行役員					本社	
5	執行役員					本社	
...							
17	●●部長					本社	
18	●●部次長					本社	
19	●●部次長					本社	
20	●●部次長					本社	
21	●●部次長					本社	

本社において上記の者が不在の場合は、本部へ参集してきた者のうち、役職上位者が本部長代行者を務める。なお、同位の役職者が複数いる場合は以下の順位により、課内で同位の役職者が複数いる場合は年次順による。

①●●部 ②●●部 ③●●部 ④●●部 ⑤●●部

## (6) 重要業務の継続のための具体的な対策

事例	解説
<p>&lt;事前の対策&gt;            —— 参集要員の確保 ——            (例)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>勤務時間外に災害が発生した場合にも災害対策本部(現地推進本部)を迅速に設置するため、必要な要員を確保する体制を整える。</p> </div> <p>【内容】            勤務時間外に災害が発生した場合に、速やかに本社、●●部、●●部又は●●部に参集し、災害対策本部(現地推進本部)の設置のため必要な業務を実施する社員として、「BCP参集社員」をあらかじめ指定する。            BCP参集社員の選定に当たっては、公共交通は使用できず徒歩で参集するものとして、本社、●●部、●●部又は●●部の近傍地に居住する社員を選定する。ただし、当該社員の役職や勤務地等には一定の配慮を行う。また、本BCPに定める業務を円滑に遂行するため、事務系社員、技術系社員各々を確保する。</p> <p>&lt;BCP参集社員の業務等&gt;            ①BCP参集社員の参集場所            BCP参集社員は、原則として、勤務地ではなく所定の場所(最寄部署)に参集する。BCP参集社員の参集場所に関する判断は、BCP参集社員の選定基準に鑑み、当該BCP参集社員が在宅中(外出中の場合は最寄部署の近傍地)で発災したかどうかを基準とし、これらの基準に該当しない場合には、勤務地に参集する。            ②BCP参集社員の業務            最寄部署に参集したBCP参集社員は、次の業務を実施する。            (1) 本部長等連絡担当社員への連絡(具体的内容は第●章●(●)を参照)            ※本部長等連絡担当社員への連絡が取れない場合に限り、            本部長(社長又は●●・●●・●●部長)へ直接に連絡            (2) 災害対策本部総括班(現地推進本部総務班)が実施する業務の補助            なお、各●●課等においては、上記(1)の業務を円滑に行うため、事前にBCP参集社員に防災デスクの鍵の保管場所を知らせておく。            ③任務の解除            BCP参集社員の任務解除は、当該各本部の本部長の判断によるものとし、それまでの間、上記②の業務を実施する。</p> <p>現在、BCP参集社員として選定されている社員数は、●●名(本社・防災センター：●●名、●●部：●●名、●●部：●●名、●●部：●●名)であり、詳細は別紙のとおり。(別紙省略)</p>	<p>【事業継続ガイドライン第二版】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2.2.5 事業継続計画の策定</li> <li>・2.2.5.2 本社等重要拠点の機能の確保</li> <li>・2.2.5.3 対外的な情報発信および情報共有</li> <li>・2.2.5.4 情報システムのバックアップ</li> <li>・2.2.5.5 製品・サービスの供給関係</li> <li>・2.2.6.1 生命の安全確保と安否確認</li> <li>・2.2.6.2 事務所・事業所および設備の災害被害軽減</li> <li>・2.2.6.3 二次災害の防止</li> <li>・2.2.6.6 その他の考慮事項</li> <li>・2.3.1 事業継続計画に従った対応の実施</li> </ul> <p>・脚注 28、29、30、31、32、33、34、35、36、37、38、39、45、46、47、48</p> <p>【事業継続ガイドライン第一版 解説書】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説 28、29、30、32、35、36</li> </ul>

——耐震補強——

(例)

本社社屋の耐震診断等を行い、診断結果に基づいて必要な耐震対策を実施する。また、賃貸ビルについては、当該ビルの防災組織などの安全措置について確認する。

【内容】

①防災拠点

当社の震災後の防災拠点としては、耐震対策を施した防災センターを整備している

②●●部社屋

●●部は、●●地区、●●地区の社屋を使用しており、その耐震対策は次のとおりである。

- ・耐震診断の結果、耐震補強を必要としない社屋  
(●●地区) ●●社屋
- ・耐震診断の結果に基づき、耐震補強を実施した社屋  
(●●地区) ●●社屋

③本社、●●部、●●部及び●●部社屋

本社、●●部、●●部及び●●部社屋については、賃貸ビルのため、独自で耐震診断や耐震対策を実施することができない。

このため、これらの社屋に関しては、ビル管理者等と緊密に連携して耐震診断結果等を把握する。(本社については、ビル管理者を通じて、建物構造の耐震性能のみ確認済)

④事業所

管理用基地は、●●地区、●●地区の●●社事業所を使用しており、その耐震対策は次のとおりである。

- ・耐震診断の結果に基づき、耐震補強を実施した事業所  
(●●地区) ●●管理所  
(●●地区) ●●管理所
- ・耐震診断を実施し、必要であれば耐震補強を実施する事業所  
(●●地区) ●●管理所  
※建築基準法上の耐震性能は確保している。

⑤賃貸ビルにおける防災組織等の確認

賃貸ビルについては、当該ビルの防災組織などの安全措置について確認する。



——社屋の代替——

(例)

震災時に災害対策本部及び現地推進本部がその機能を維持できない場合を想定し、バックアップ社屋を設定する。

【内容】

災害対策本部又は現地推進本部が被災したことを想定し、バックアップ社屋を設定する。また、速やかにバックアップ社屋で災害対策業務を実施できるよう備える。

(災害対策本部)

第1バックアップ社屋：防災センター

第2バックアップ社屋：●●社屋

第3バックアップ社屋：●●社屋

(現地推進本部(各本部共通))

第1バックアップ社屋：防災センター

第2バックアップ社屋：●●社屋

第3バックアップ社屋：●●社屋

<災害発生後の対応（1日以内）>

——安否確認——

(例)

社員及びその家族の安否報告に関する情報を整理する。  
現地推進本部総務班は、災害対策本部総括班へ報告を行う。  
・ 3時間以内に各本部毎に「社員等安否状況表」を作成  
・ 24時間以内に「全社員の社員等安否状況表」を作成

**【内容】**

各社員から送信される社員及び家族に関する安否報告の内容を整理する。

- ・ 災害対策本部総括班及び現地推進本部総務班は、送られてきた安否報告について、発災後3時間以内に「●●安否確認サービス管理者ガイド」を参照して社員等の報告内容を取りまとめ、社員等安否状況表を作成し、各班に配布するとともに、現地推進本部総務班にあつては、災害対策本部総括班へ報告する。
- ・ 現地推進本部総務班からの報告を受けた災害対策本部総括班は、発災後24時間以内に全社員の社員等安否状況表を作成する。
- ・ 災害対策本部総括班及び現地推進本部総務班は、必要に応じて、災害対策本部及び現地推進本部へ社員の安否状況を報告する。
- ・ 災害対策本部総括班及び現地推進本部総務班は、安否確認できていない社員等について引き続き安否確認を行うとともに、上記初回配布・報告以後、新たな安否報告又は変更報告があった場合は、直ちに社員等安否状況表を更新するとともに、関係各班及び災害対策本部総括班への連絡・報告を行う。
- ・ 安否報告等の具体の方法は、「防災カード」に記載してあるので、常に「防災カード」を携帯すること。

**【課題】**

- ・ 安否報告がない場合または負傷した社員への具体的な対応について検討が必要。

——料金所スタッフの体制確保——

(例)

通行開始及び料金収受業務の継続・再開に備えて料金所スタッフの配置体制を確保する。

- ◆ 1 2 時間以内に料金所スタッフ（勤務中の者以外）の安否状況の確認、出社可否の把握及び体制確保について指示
- ◆ 必要に応じて 2 4 時間以内に料金所スタッフ交替要員の配置を実施

【内容】

全料金所に連絡し、料金所スタッフの安否状況を把握。料金収受会社と連絡を取り、料金所スタッフの勤務状態を確認し、配備体制を整理する。

必要に応じ、交代要員の配備・搬送を指示する。

料金所スタッフの撤収が必要な時は、撤収に伴う必要な措置を行う。

——社屋の緊急点検——

(例)

社屋及び防災センターについて、一次点検として執務フロアやライフライン（情報通信施設を含む）の緊急点検等を実施し、社屋等の使用可否を判断する。また、負傷者の救護等の応急措置を行う。

◆ 1時間以内に次の対策を実施

- 社屋等の緊急点検等（ビル管理者等との協議・調整を含む）
- 緊急点検等結果に基づく施設の使用可否の判断
- 負傷者（外部者を含む）の救護等応急措置

【内容】

①自社社屋における緊急点検の実施（防災センターを除く）

執務フロアやライフライン（情報通信施設を含む）の被害状況について緊急点検を行い、併せて、通電・通水・電話回線の使用可否を確認する。

緊急点検は、総括班（総務班）及び保全交通班が共同で実施することとし、点検の実施には危険を伴うことから、必ず1班2名以上の体制で、ヘルメット、安全靴及び作業着を着用する。

総括班（総務班）では、発災後1時間以内に、上記緊急点検結果を踏まえて社屋の使用可否について判断し、使用不可能な場合には、第●章●（●）に定めるところによりバックアップ社屋の使用を検討・手配する。

②賃貸社屋における緊急点検等の実施

賃貸等自社ビルでない社屋については、上記①と同様に執務フロアの緊急点検等を実施することと併せて、総括班（総務班）はビル管理者と緊密に連携しつつ、緊急点検等の結果とビル管理者から得る被害状況等の情報も踏まえて、社屋の使用可否について判断し、使用不可能な場合には、第●章●（●）に定めるところによりバックアップ社屋の使用を検討・手配する。

また、ビル管理者から点検の実施や使用可否について指示（全館退避命令等）があった場合には、安全に留意しつつ、速やかに指示に従うものとする。

③防災センターにおける緊急点検の実施

防災センターにおいては、当該建物1階に事務所を存する子会社に点検を依頼する。

子会社に依頼する点検項目は、執務フロアのものと同じとし、子会社は、実施した点検結果を災害対策本部総括班に報告する。

災害対策本部総括班では、子会社からの報告を受けて、発災後1時間以内に防災センターの使用可否について判断する。

④負傷者等の応急措置（全社屋共通）

負傷者・急病人がいる場合、総括班（総務班）は、適宜医療機関に連絡し、軽傷者には可能な範囲で応急手当を施すとともに、安全な場所へ誘導する。

これらの措置については、発災時社屋内にいた外部者に対しても同様に行う。

——状況把握点検の実施——

(例)

交通パトロールによる本線上の状況把握点検を実施し、残存車両や被害状況を把握するとともに、必要な交通規制、避難誘導、負傷者救護を実施する。

◆ 3時間以内に状況把握点検を実施

【内容】

〔現地推進本部〕

①交通規制

発災初動活動として、震災対策マニュアル●●記載の基準に基づき、警察と協議した上で、必要とされる交通規制等措置を速やかに行うとともに、特別巡回計画を定め、状況把握点検を3時間以内に実施する。(通行規制状況については、防災端末等に入力する。)

通行禁止の措置を行った場合、利用者に対して、道路情報板、巡回車からの指示、路側ラジオ及び(財)●●を通じて、通行を禁止する等の広報を実施する(詳細は、震災対策マニュアル●●に記載)。

②避難誘導

警察官、消防隊員等が行う避難誘導に協力するものとし、場合によっては、警察と協議のうえ、車両の誘導を行う。

③負傷者救護と残存車両の確認

点検時に、負傷者及び残存車両に関する情報を収集するとともに、負傷者の救護を行う。

負傷者及び残存車両に関する情報を防災端末等に入力するとともに、残存車両の措置方法について、警察と調整を行う。

通行規制等状況、特別巡回結果、車両誘導状況、避難誘導状況等応急措置状況を把握した上で、今後の特別巡回実施内容及び対応方針を検討する。

——料金所被害状況等の把握——

(例)

被害状況、防災活動その他の情報の収集及び総括班への伝達を行う。

- ◆ 1 時間以内に以下の事項について確認・報告。必要に応じて料金所スタッフの交替要員を手配【現地推進本部】
  - ①お客さまの受傷の有無 ②車両・料金所施設の損傷程度 ③料金所スタッフの安否状況
  - ④精算業務への影響 ⑤現金及び販売券類の管理状況
- ◆ 3 時間以内に料金所付近における緊急車両の通行可否を確認・報告。必要に応じて緊急車両の通行に向けた対策に着手【現地推進本部】
- ◆ 3 時間以内に災害対策本部総括班まで被害状況等の詳細情報を報告【災害対策本部及び現地推進本部】
- ◆ 3 時間以内に料金収受業務の継続の可否を判断【現地推進本部】

【内容】

[現地推進本部(営業班)]

災害発生後 1 時間以内

- ・料金所スタッフはお客さまの受傷の有無及び車両・料金所施設への損傷程度を確認し、可能な範囲での二次災害の防止を行う。報告については指令台・営業所へ連絡する。

災害発生後 3 時間以内

- ・料金所スタッフにより、各料金所及びその周辺の被災状況の点検を行い、災害対策本部（営業班）へ報告を行う。（主に緊急車両の通行が確保できるかどうかについて点検する）
- ・緊急車両の通行に支障がある場合は、その支障を解消するべく他班とも調整し対策に着手する。

[災害対策本部（営業班）]

災害発生後 3 時間以内

- ・現地推進本部（営業班）からの報告内容をとりまとめ、総括班へ伝達する。

——被害状況の情報収集と関係機関等への連絡・情報発信——

(例)

現地情報を収集・整理し、関係機関等に連絡する。

◆ 1時間以内に次の対策を実施

- 現地情報を収集・整理
- 現地情報の第一報を、国、地方公共団体等に情報提供
- 広報班に現地情報の第一報の内容を連絡し、対外的に公表

【内容】

① 現地情報の収集・整理等

現地推進本部総務班は、当該本部が管理等する地区の現地情報を収集・整理し、情報の概要を取りまとめた上で、概要情報及び詳細情報を災害対策本部総括班に報告する。

災害対策本部総括班は、発災後1時間以内に収集した全社的な現地情報を、1時間を区切りとして整理する。

現地被害情報の収集は、以下の方法により行うものとする。

- ・被災地近辺に在住する社員からの連絡
- ・現地推進本部各班への連絡（総務班の場合）
- ・災害対策本部各班及び現地推進本部総務班からの報告（総括班の場合）
- ・テレビ等マスコミによる報道 等

なお、マスコミ報道により収集した情報については、可能な限り、総括班（総務班）の社員又は近傍地の社員による事実確認を行うものとする。

② 現地情報の第一報の連絡

災害対策本部総括班は、収集・整理した現地情報の第一報を、国土交通省（道路局、●●地方整備局）、内閣府、地方公共団体、他道路会社等の関係機関に連絡する。

関係機関への連絡は、班員が手分けをして行う。

また、関係機関に連絡した現地情報の第一報は、広報班にも同時に連絡し、対外的に公表する。

③ 情報の継続的提供

現地推進本部総務班は、上記①による報告後も、その後収集・整理した概要情報及び整理情報を災害対策本部総括班に適宜報告する。

災害対策本部総括班は、上記②による連絡後も、関係機関に対して適宜情報を提供するとともに（提供・連絡先は●●ページを参照）、その内容を広報班に連絡する。

——被災者への対応——

(例)

- 高速道路（供用中路線）における被災者及びその家族からの問い合わせに対する対応を行う。
- ◆ 3時間以内に被災者対応を実施

【内容】

〔現地推進本部（営業班）〕

- ・被災状況の把握に努め被災者及びその家族からの問い合わせに対し、対応を行う。
- ・災害対策本部（営業班）へ情報を提供する。

〔災害対策本部（営業班）〕

- ・現地推進本部（営業班）からの報告内容をとりまとめ、災害対策本部（総括班）へ伝達する。（災害発生後3時間以内）
- ・情報を元に、被災者及びその家族からの問い合わせに対し、対応を行う。

【課題】

- ・被災者に死亡者があった場合の弔問等の対応について、災害対策本部（総括班）との連携が必要。



——お客様対応——

(例)

お客様からの問い合わせに対応する。

◆ 1時間以内にお客様対応を開始

【内容】

社屋に来訪するお客さまに対応するため、門・玄関等の社屋入口付近に社員が待機し、お客さま対応を行う。また、お客さまの問い合わせ内容に応じて、他班の協力を得て対応する。

電話での問い合わせに関しては、あらかじめ選定済の内線番号に電話を転送する。

なお、災害対策本部総括班（現地推進本部総務班）がお客さまに案内する情報は、情報の一元管理の重要性を踏まえ、案内を行う時点で災害対策本部広報班がマスコミ等に公表済の内容に限定する。

——二次災害の防止——

(例)

二次災害防止のための応急措置を行う

◆ 12時間以内に二次災害防止のための応急措置を実施

【内容】

〔災害対策本部〕

・現地推進本部から報告された二次災害防止状況を確認し、整理する。

〔現地推進本部〕

・現地推進本部は、二次災害による被害を防止するため、建設中構造物の点検一調査を行い、必要な二次災害防止措置を実施するとともに、災害対策本部へ報告する。

なお、二次災害防止措置は原則として12時間以内に行うこととするが、被災状況に応じて、より早期に実施することも検討する。

——応急復旧——

(例)

応急復旧計画を立案及び策定し、応急復旧計画に必要な関係機関との調整を開始する。

◆24時間以内に必要最低限の応急復旧工事を開始

【内容】

[現地推進本部]

状況把握点検の結果より、復旧の優先順位及び復旧の程度を決定する。

路上・路下の点検状況に基づき、路面の段差解消等、緊急輸送路としての通行に支障のないように24時間以内に必要最低限の応急復旧工事を開始する。(損傷の度合と路線の重要度を勘案の上、優先順位をつけて復旧する。)

[災害対策本部]

応急復旧計画の作成の支援及び復旧状況を把握する資料の作成については、災害対策本部が組織する応援体制の中でい、現地推進本部をバックアップする。

現地推進本部の点検結果を受けて、関係機関と協議をすすめる。

(他道路会社との震災時の協力の覚書等を締結しておく)

【課題】

・応急復旧の優先順位や復旧の程度の決定に当たっては、地理的条件や外部からの要請等も加味して決定する必要があり、的確な判断が迫られる。

——通行再開——

(例)

通行再開するとともに、状況を把握する。  
◆ 24時間以内に緊急輸送路の通行を再開

【内容】

〔現地推進本部〕

点検及び調査により通行の安全が確保されたことが確認された時点で通行再開に向けて警察と協議し、本社(災害対策本部)に報告するとともに、24時間以内に通行を再開させるものとする。

〔災害対策本部〕

現地推進本部からの報告に基づき、警察、機構、他の道路管理者等と緊急輸送路としての通行再開について調整する。

<災害発生後の対応（3日以内）>

——人員及び資機材の応援調整——

(例)

現地推進本部からの人員や資機材等の応援要請について調整し、必要となる人員等を派遣及び運搬する。  
現地推進本部から、さらなる要請があった場合は、交代要員を考慮しつつこれに対応する。

【内容】

災害対策本部は、各現地推進本部からの人員や資機材等の応援要請を整理・調整し、優先順位付けをしてその対応にあたる。  
現地推進本部は、必要な人員・資機材等を把握し、自前での確保ができない場合は、災害対策本部へ応援要請を行う。  
人材の派遣に当たっては、可能な限り、派遣先となる各班の業務に精通した者を派遣する等、業務を円滑に実施できるよう配慮する。

——本復旧計画の策定——

(例)

本復旧に向けた点検を実施し、本復旧計画の策定を行う

【内容】

緊急輸送路としての通行再開のあと、本復旧に向けた点検を実施し、資機材の確保や施工業者の手配を行うとともに本復旧計画の立案を行う。

<災害発生後の対応（7日以内）>

——被災社員への支援——

(例)

被災した役員及び社員並びにその家族に対して、宿舎等宿泊施設の提供などの支援を実施する。

【内容】

詳細点検により、宿舎の被災状況を確認し、空部屋が使用可能と判断できる場合は、これらを活用し、一時的に宿舎等宿泊施設の提供などの支援を実施する。

罹災証明を発行された者及びその家族に対して、当該支援を実施することを基本とする。

——復旧工事——

(例)

復旧工事を開始するとともに関係機関との協議を開始する。

【内容】

[現地推進本部]

復旧計画に基づき、復旧工事を開始する。工事進捗については災害対策本部に連絡する。

[災害対策本部]

現地推進本部からの工事進捗を受けて、関係機関との供用に向けた調整を行う。

——支払手続きの再開——

(例)

●●部、●●部、●●部及び●●部における支払手続に関する業務は、銀行等とオンラインが回復次第、災害対策業務に支障のない範囲で再開する。

【内容】

通信、電力等のライフラインが復旧し、経理システムサーバーに異常が無ければ、当社の会計システムは復旧し支払い可能となる。また、社員の給料、旅費等についても同様である。

なお、業務の再開時期については、政府契約の支払い遅延防止等の関する法律の運用により、「天災地変等やむを得ない自由」に因る場合は、当該自由の継続する期間は約定期間に算入されず・・・と規定されているが、支払いの遅延が、当社からの入金を待つ他社を圧迫する可能性もあることから、災害対策業務に支障のない範囲で最大限に早期に再開させる。

(7) 他組織・地域との連携内容

事例	解説																																																										
<p>(例) ——グループ会社——</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>災害時においてグループ会社と連携ができるよう各社のBCPの策定に協力する。</p> </div> <p>【内容】 地震発生後、活動をスムーズに行うために、各グループ会社と事前に災害時の体制について協議する。また、各グループ会社に対して、BCPを策定するよう促し、策定に協力する。</p> <p>[第1版の体制] グループ会社の連絡先等を次表に示す。</p> <p style="text-align: center;">災害時に必要な委託業務とグループ会社一覧</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">委託業務</th> <th rowspan="2">会社名</th> <th rowspan="2">BCP 有無</th> <th colspan="3">連絡先</th> </tr> <tr> <th>委託内容</th> <th>担当部室</th> <th>第1</th> <th>第2</th> <th>第3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●●業務</td> <td>●●部</td> <td rowspan="2">●●(株)</td> <td rowspan="2">なし</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>●●業務</td> <td>●●部</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>●●業務</td> <td>●●部</td> <td>●●(株)</td> <td>あり</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>●●業務</td> <td>●●部</td> <td>●●(株)</td> <td>あり</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>●●業務</td> <td>●●部</td> <td>●●(株)</td> <td>なし</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>●●業務</td> <td>●●部</td> <td>●●(株)</td> <td>なし</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	委託業務		会社名	BCP 有無	連絡先			委託内容	担当部室	第1	第2	第3	●●業務	●●部	●●(株)	なし				●●業務	●●部				●●業務	●●部	●●(株)	あり				●●業務	●●部	●●(株)	あり				●●業務	●●部	●●(株)	なし				●●業務	●●部	●●(株)	なし				...						
委託業務		会社名			BCP 有無	連絡先																																																					
委託内容	担当部室		第1	第2		第3																																																					
●●業務	●●部	●●(株)	なし																																																								
●●業務	●●部																																																										
●●業務	●●部	●●(株)	あり																																																								
●●業務	●●部	●●(株)	あり																																																								
●●業務	●●部	●●(株)	なし																																																								
●●業務	●●部	●●(株)	なし																																																								
...																																																											



——委託業者——

請負業者及び委託業者等との災害時連絡手段を取り決めるとともに、電話回線の輻輳などを考慮し、連絡手段は複数用意する。

【内容】

災害時に関係業者等との連絡手段を取り決めるとともに、電話回線不通時も想定し、連絡手段を複数用意する。

——協定締結先——

災害時に業務が実施できるよう災害協定を締結し、締結先との情報連絡体制を確立する。

【内容】

災害時に業務が実施できるように災害協定を締結する。締結先の担当窓口と情報連絡体制を確立する。応急復旧の協定を締結した協定先の連絡先を次表に示す。

災害協定締結相手先の連絡先一覧

相手先	概要	連絡先
●●県	地震等による災害等が発生した場合の情報共有	
(社)●●	災害時、被災した道路の回復に係る応急対応等	
●●(株)	構造物情報管理システムバックアップ用機器等の相互設置	
...		

——関係機関——

災害時に連絡調整が必要な関係機関（国土交通省、地方整備局、内閣官房、内閣府防災担当、都道府県・市区町村、他道路会社等）との連絡網を確立する。

【内容】

他機関の情報は、電話対応だけでは困難な状況も想定されるため、直接情報を入手に向かう社員（情報連絡員）を決定する。また、相手先は誰が窓口として対応するのか予め協議して備える。

他機関連絡窓口を次表に示す。

これらの連絡先を電話機や携帯電話機等にあらかじめ登録しておく。特に、メールでの連絡が行えるよう留意する。

関係機関名		TEL	FAX	マイクロ	e-mail
国土交通省	●●室				
	●●課				
国土交通省 ●●地方整備局	●●室				
	●●課				
内閣官房	●●センター				
内閣府	防災担当				
●●県	●●室				
	●●課				
...					

## (8) 教育・訓練

事例	解説
<p>(例)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>本計画を社員に周知するとともに、災害発生時に迅速かつ適切に行動できるように定期的に訓練を実施する。</p> </div> <p>【内容】</p> <p>1) BCP 訓練</p> <p>①社員に BCP を周知するとともに、災害発生時に速やかに非常体制を構築し、災害対策活動を迅速かつ適切に実施するため、BCP 訓練を毎年 1 回以上実施する。</p> <p>②防災（自然災害）に関わる事象を想定して訓練する場合には、防災業務計画に規定する防災訓練と兼ねることができるものとする。但し、防災訓練の実施は、災害対策基本法で定められているので、防災（自然災害）以外の事象を想定する場合は、別途訓練を行うものとする。</p> <p>③BCP の対象事象を想定して実働訓練を実施する。</p> <p>本社においては、初動班の業務に重点を置いて訓練を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本社ビルの使用可否確認（本社ビル入室方法も含め確認）</li> <li>・本部設営（パソコン、ホワイトボード、机・椅子等）</li> <li>・携帯電話一斉メール（安否確認を含む）</li> <li>・情報収集（各拠点・外部）</li> <li>・情報発信（参集が困難な役員・関係機関・記者発表）</li> </ul> <p>2) BCP 講習会</p> <p>社員に BCP を浸透させ、内容を理解してもらうため、毎年 1 回以上 BCP 講習会を開催する。</p> <p>3) ミニ防災訓練</p> <p>非常参集要員は誰もが初動班として円滑に行動できるよう、非常参集を想定したミニ防災訓練を定期的に実施する。</p> <p>&lt;訓練内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本社使用可否判断（本社ビル入室も含め確認）</li> <li>・本部設営（パソコン、ホワイトボード、机・椅子等）</li> <li>・携帯電話一斉メール</li> <li>・物品確認（飲食物・生活仕器の保存場所も含め確認）</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種マニュアル等、防災対策室常備資料確認</li> <li>・連絡訓練（連絡網による連絡、関係機関報告作成）</li> <li>・自家用発電機給油方法確認（ガソリンスタンドからの輸送方法含む）</li> <li>・その他</li> </ul> <p>(次ページに続く)</p>	<p>【事業継続ガイドライン第二版】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2.3.4 計画が本当に機能するかの確認</li> <li>・2.4 教育・訓練の実施</li> <li>・脚注 53</li> </ul> <p>【事業継続ガイドライン第一版 解説書】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説 40、41</li> </ul> <p>【事例提供者の考え方】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・頻度 <ul style="list-style-type: none"> <li>－本社：1～2 ヶ月に 1 回、勉強会を実施している。</li> <li>－各事業所：1 ヶ月に 1 回、小規模な防災訓練を実施している。</li> </ul> </li> <li>・種類 <ul style="list-style-type: none"> <li>－社長が指揮する全社的な訓練</li> <li>－現地推進本部長が中心となって行う訓練・勉強会</li> <li>－情報伝達の訓練</li> <li>－安否確認システムの利用訓練</li> <li>－ロールプレイング形式</li> <li>－初動対応訓練</li> <li>－非常体制時道路緊急点検訓練</li> <li>－他機関との連携訓練 など</li> </ul> </li> <li>・対象書 <ul style="list-style-type: none"> <li>－グループ会社に参加してもらう場合もある。</li> <li>－関連企業に参加してもらう場合もある。</li> </ul> </li> <li>・その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>－社内の勉強用に、個人情報や機密情報を伏せた形式の BCP 文書（勉強会用テキスト）を作成している。</li> <li>・小冊子として従業員に配布している。</li> </ul> </li> </ul>

(前ページからの続き)

**【課題】**

- ・訓練には様々な対象事象が想定されるが、頻繁に全体訓練できない。このため毎年1回程度行われる訓練が実効的なものとなるように、その内容を設定する必要がある。
- ・訓練後に反省会等を開催して、BCPの課題を抽出し、本計画の改善に反映することが重要である。

(9) 点検および是正処置、経営層による見直し

事例	解説
<p>(例)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>本BCPは、訓練・実行の結果、事業進捗状況、人事異動、関係機関のBCP策定状況等を踏まえて、4半期に1度以上の頻度で見直しを行い、業務継続力の向上に努めるものとする。</p> </div> <p>【内容】</p> <p>本BCPについては、訓練や計画の実行等を通じて顕在化する課題を検討・改善し、計画を更新するというPDCAサイクル(計画・実行・評価・改善)による見直しを継続的に実施する。</p> <p>見直しの実施に当たっては、経営会議等の場を活用する。</p> <p>また、本BCPは、地震発生後に参集すべき人員を想定し、その想定に基づいて施設の点検計画などさまざまな対策を立案していることから、人事異動及び組織改編により参集人員等が変更となった場合には、その都度本BCPを修正する。新規路線の開通や耐震対策事業を実施した場合や、関係機関がBCPの策定・見直しを行った場合も、その進捗状況や内容に応じて適宜見直しを行う。</p> <p>本BCPの定着状況については、BCP訓練を通じてチェックを行う。</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>PDCA サイクル</p> <pre> graph TD     P["P (Plan: 計画) ・BCPの策定 ・継続業務の絞り込み ・必要な協定などの締結 ・各種マニュアル等の整備"] --&gt; D["D (Do: 実行) ・BCPワーキングの開催(社員が議論する場の開催) ・実践的な訓練の実施(ロールプレイングの採用) ・BCP訓練の実施 ・(実際の)災害対応業務"]     D --&gt; C["C (Check: 評価) ・課題や問題点の抽出 (客観的な視点での評価)"]     C --&gt; A["A (Act: 改善) ・ハード面、ソフト面の両面から 対策を実施し、改善 ・経営層の参画"]     A --&gt; P                     </pre> </div>	<p>【事業継続ガイドライン第二版】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1.3 継続的改善</li> <li>・2.5 点検および是正処置</li> <li>・2.6 経営層による見直し</li> <li>・脚注 11、12、54</li> </ul> <p>【事業継続ガイドライン第一版 解説書】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説 10、11、42</li> </ul> <p>【事例提供者の考え方】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本社及び出先全体のBCPとの整合を図るようにグループ会社のBCPを策定しているが、その際、本社・出先側のBCPの見直しも行うようにしている。</li> <li>・本社のBCPに基づき各事業所のBCPを策定する時点で、いくつかの修正事項が生じた。その修正内容は本社のBCPにも適用する。</li> <li>・訓練の結果問題点が生じれば、BCPの改善を検討する。</li> <li>・定期人事異動のタイミングに合わせて見直しを行っている。</li> </ul>