

どんなリスクにも立ち向かえる BCPの策定ガイド

緊急対応マニュアルの 内容と書き方

BCPとは、災害に遭遇した際に、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするための方法・手段などを取り決めておく計画のことです。今回は、緊急対応マニュアルの内容と書き方について解説します。

第5回 BCPは「インシデント」から策定する

第6回 リスク対策を検討する3STEPとは

第7回 緊急対応マニュアルの内容と書き方

第8回 BCP発動以降の具体的な活動

第9回 重要業務を継続するための3つのMUST

第10回 迅速な復旧のファクターとは

BCP/BCM策定運用アドバイザー 昆 正和

緊急対応マニュアルの 基本的要素

従来の防災マニュアルは、主に火災と地震を想定したもので、それ以外のリスクについては、体系的に定められていません。

それに対して、緊急対応マニュアルでは、火災リスク、水害リスク、サイバーリスクといったリスクごとにどのような対応をとるべきかについても定められています。

(図表1)。

つまり、緊急対応マニュアルは、防災マニュアルを拡張したものだと考えればよいでしょう。

今回は、この緊急対応マニュアルをどのように作成すべきかを解説します。

まず、緊急対応マニュアルの前半部分には、従来の防災マニュアルでも規定している「基本的要素」をまとめます。

「基本的要素」とは、地震や水

害といったリスクの種類に関係なく共通して実行されるもので、生命を守るための「安全確保手順」と、関係者への連絡・報告を行なうための「緊急連絡手順」の2つに分けられます。

(1) 安全確保手順

「安全確保手順」では、以下に挙げる内容を規定します。

① 避難計画の規定

「誰がどのような方法で避難を呼びかけるのか?」(口頭・館内放送・SNSなど)「どのルートを通り、どこに避難するのか?」「全員の無事をどうやって確認するのか?」等を規定します。避難マップも添付しましょう。

② 応急手当の規定

訓練を行ない、応急手当(止血、包帯、搬送など)やAEDの使い方をマスターしておくことなどを規定します。

③ 非常用備蓄に関する規定

道路や鉄道の寸断で移動・帰宅困難となった従業員や訪問者に、一時待避場所と食料などを提供するなどの規定です。

(2) 緊急連絡手順

「緊急連絡手順」では、以下に

挙げる内容を規定します。

① 安否確認・報告に関する規定

避難集合場所に集まった人は「点呼」で、不在者については携帯電話やメール、SNS等で安否確認をする旨を規定します。

携帯電話が繋がらない場合を想定して、災害用伝言ダイヤル(171)の使い方なども明記しておきましょう。

② 被害状況の確認・報告に関する規定

危機発生後にどのような被害・影響を受けたかを速やかに確認・報告する旨を規定します。

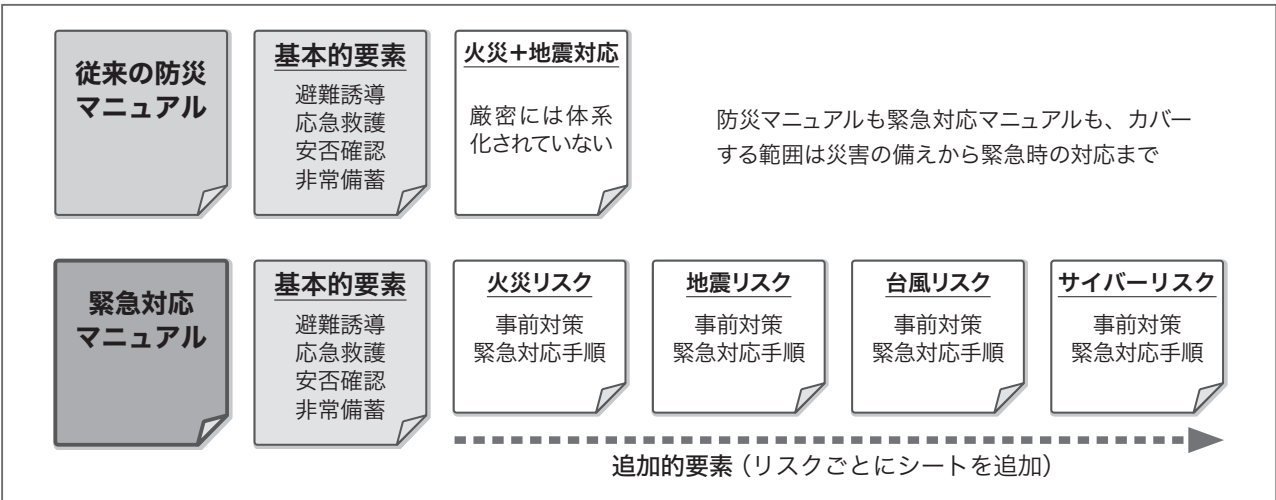
これは、BCP発動の是非を判断するための暫定的な調査であり、被害の全貌と復旧にかかる費用や時間の正確な見積もりについては後日の調査に委ねます。

③ 緊急連絡リストの整備

インシデント発生時に、誰に緊急連絡すべきかをリスト化しています。防災マニュアルを完備している会社では、既定の緊急連絡網がそのまま使えるでしょう。

社内連絡網だけでなく、消防や救急車、病院、ライフライン事業者、顧客や取引先、状況によっては近隣の会社や住民への連絡手順なども整備しておきましょう。

図表1 緊急対応マニュアルは防災マニュアルの拡張版



図表2 台風・豪雨リスク対応の規定内容例

リスクの予防・回避策（事前対策）		緊急対応手順	
項 目	内 容	項 目	内 容
重要資産の退避	退避場所：2階の会議室内 退避品目・数量：ノートPC、重要書類その他	台風・豪雨接近時の安全確保	バイク・営業車で活動中の社員の場合： 極力スピードを出さない、普段以上の車間距離、迂回ルート確保、アンダーパス・水路（冠水）、橋上・高速道路（強風による横転）他に注意する
車両等の退避	退避場所：高台にある社長宅の敷地内 車両の種類・台数：営業車3台	水害・土砂災害への対応判断	水害・土砂災害への対応は、地方自治体が発表する「警戒レベル（3～5）」を基準とする
暴風への備え	窓ガラス飛散防止対策、ブラインド・シャッターを閉める、看板・置物等の室内への退避	警戒レベル3※（※自治体レベルで発表される大雨警戒情報）	気象情報・輸送機関等の計画運休等を勘案、業務の時短・休業の決定、帰社・帰宅の呼びかけ 緊急措置による業務予定の変更を関係先へ通知 浸水・冠水への備え／暴風対策・防水対策の実施 重要な商品、機器、書類等を退避スペースへ移動
防水・排水	防水シート、土のう、排水ポンプ、ポータブル発電機 排水溝と雨樋の掃除	警戒レベル4	全員帰宅・避難を指示。詳細はマニュアル前半「3. 避難計画」～「5. 安否確認と報告」を参照
電気設備の保護	冠水・浸水、高潮被害の危険→土台の嵩上げ・移設	警戒レベル解除	ライフライン・建物・土地・車両等への被害の有無を確認、安全であることが判明した場合、業務を再開 警戒レベル解除後も河川の増水・道路の冠水等の危険があれば、業務再開は見合わせる
		被害状況の把握	マニュアル前半「6. 被害状況の確認と報告」を参照

緊急対応マニュアルの追加的要素

緊急対応マニュアルの後半部分には、リスクの1つひとつに対応した事前対策と危機発生時の対応手順をまとめます。

このリスクをどのように特定するかについては、前回の連載で詳しく解説していますので合わせて確認してください。

たとえば、台風・豪雨のリスクに対する事前対策と緊急対応手順をまとめたものが図表2です。

一般的に、1つのリスクに対する事前対策と緊急対応手順の分量は、多くてもA4サイズ数ページ分です。従来の防災マニュアルの分量と比較して心細い分量に思えるかもしれませんが。

しかし、従来の防災マニュアルを実際に読んでみると、内容の大半は、インターネットで入手した防災ガイドラインをプリントアウトしたものだったりします。

自社の立地や建物の条件、設備等に照らし合わせ、本当に必要な部分とそうでない部分を区別・整理して読みやすくすることが、実効性ある緊急対応マニュアルにするためには重要です。

こんなまざかず一般社団法人日本リスクコミュニケーション協会理事。主に中小企業向けのBCP策定指導や講演活動に従事。著書に「今のままでは命と会社を守れない! あなたが作る等身大のBCP」ほか多数。