

BCAO関西支部 第47回地域勉強会議事録

1. 概要

- (1) 日 時： 2010年9月15日(水) 18:30~21:00
- (2) 場 所： USJ
- (3) 座 長： 加瀬(ATAC)
- (4) 書 記： 紅谷(人と防災未来センター)
- (5) 出席者：24名(順不同・敬称略) : 川口(船井電機)、日下(住友電工)、萩原(大林組)、福島(清水建設)、前田(富士火災海上保険)、柳父(大阪ガス)、伊藤(TeleContinuity)、大館(USJ)、加瀬(ATAC)、田中(グリコ栄養食品)、野原(京セラ)、山口(インターネットイニシアティブ)、大木(オムロン)、石塚(オムロン)、大西(神戸大学)、北田(京都大学)、久保田(大和ハウス)、佐原(鈴与)、杉原(大阪市)、西野(京セラコミュニケーションシステム)、速水(大阪ターミナルビル)、脇田(南海電鉄)、佐柳(S&P)、紅谷(人と防災未来センター)

2. 議事録

(1) USJ視察

コマンドセンター(防災センター): USJ大垣氏よりご説明

- ・ 情報の収集と発信を行う場所で、防火防犯の情報、運営状況(人数、待ち時間)、気象情報(パレード等の参考)、技術情報(BGM、空調、照明、等)を扱っている。クルーから寄せられたゲストからの質問に答える場合もある。営業時間中は7~8名の職員が、営業時間外には3名の職員が残っている。
- ・ USJ内に震度計が設置されており、その震度ごとに対応内容が決まっている。公設消防との直通のホットラインと、来場した公設消防職員が使用する消防無線設備も備えている。
- ・ 津波では、お客さんがいるスペースは高いので被害はないと予測されている。ユニバーサル・ベースがある1Fは数十センチ程度つかる可能性があるため、代替スペースも用意している。
- ・ 緊急地震速報については、現在は導入していない。NHKを24時間流しているため、テレビで知ることは出来る。緊急地震速報を入れる場合、ライドをどのように止めるのか、パニックが起これないか、などの心配がある。
- ・ 危機管理の基準は、アメリカのものを基本にしているが、法律の違いがあるため、例えば自衛消防隊や気象関係などは日本の状況に合わせたものになっている。オランダでは、施設内の公設消防が入っているなど、施設の違いもある。

危険物保管庫: USJ大館氏よりご説明

- ・ 危険物は、保管庫の中のキャビネットに、地震でも倒れないように固定する形で保管し、出し入れの際も数量管理を徹底している。政令、条例で定められた危険物の量だけでなく、条例に該当しない少量の危険物においても社内規程を設けて管理している。パーク内には自家給油所1箇所と船舶給油所3箇所あり、緊急時は非常用ポンプにて燃料を供給できるようになっている。

ユニフォーム管理スペース：USJ 山平氏よりご説明

- ・ ユニフォームは9万点あり、所属ごとに決まっている。IC チップで管理しており、洗濯回数や使用者が分かるようになっている。機械にて管理しているが、手動でも動くようになっている。

(2) 安全、安心対策についての説明（大館氏）

- ・ 企業ビジョンの行動規範の第一に、「安全と衛生」がうたわれ最優先事項とされている。組織としてはリスクマネジメント委員会が、防災委員会、コンプライアンス委員会、安全衛生委員会を包含し、私(大館)は防災委員会に所属しておりBCPを担当している。防火防災管理規程、危機対応組織規定があり、そこで事業継続計画や新型インフルエンザ対応計画も定めている。各施設単位で消防設備を設けているがその設備については、コマンドセンターで稼動状況等を把握できる。各建屋毎の自衛防災隊と本部隊で初動対応を行う。非常災害時には、指揮本部が立ち上がり、防災管理者が指揮本部長を務める。
- ・ コマンドセンターで判断できる事項、上に判断をあおぐ事項がマニュアルで決められている。コマンドセンターではパークの運営状況から気象情報の収集、ホットラインにより消防署及び警察との連絡を担当する。大阪市消防局此花消防署まで約 5km、桜島出張所までは 500m の距離に USJ はあり、公設消防がすぐに来られる環境にある。災害発生時には通報連絡をいかに早くするのがポイントと考えている。
- ・ パーク内には救護車が 2 台あり、通報があると看護師とパトロールが駆け付け対応する。ファーストエイドには営業時間中は看護婦が常駐している。
- ・ 消防訓練は法定の年 2 回を実施。新規アトラクションオープン前には、万が一の事故に備えて公設消防署と合同で訓練を実施している。その他に年 3 回の災害対応訓練を実施している。
- ・ 火取法関係では、当日使用するだけの火薬をパーク内で保管するようになっている。毎日輸送してもらい、その日のうちに消費している。使わなかった場合は、翌日の納品時に業者に返品している。
- ・ 上水受水槽があり、一日分の水をためて利用している。災害があった時には、ここから水を出せば、飲料水は確保できる。その他に販売用のペットボトル飲料、非常用保存水を準備。
- ・ USJ では、上町断層地震を想定して BCP を考えている。USJ の立地する場所での想定震度は 6 弱とされているので、この震度で被害想定をして対策を計画中。また淀川が氾濫した場合には、USJ に来るまでの間、西九条からほとんどが浸水すると予測されている。
そのため緊急時用の自家排水設備を持っている。
- ・ 他の企業と違って、異なる場所での事業継続は出来ないが、スポンサーやオフィシャルホテル、旅行会社などの協力企業、従業員の家族、地域社会などを考えると、BCP が求められている。
- ・ 復旧目標をどう設定するのか。いつオープンするのか。地域の復興のタイミングなどをみながら、目標を設定していかないといけない。またパーク内のエリアが一つでも復旧したらオープンさせる(部分復旧をする)のか、全体が整ってからオープンさせるのかという問題もある。復旧するにしても、数年おきにスクラップ & ビルドする装置産業なので、そのまま復興するのではなく、アトラクションを入れ替えた方が良いというようなことも考えないといけない。またどう資金繰りし、対応するのが良いのかについても悩んでいる。

- ・再開の外的条件としては、例えば交通網の復旧、関西への旅行客の回復などが関係してくる。長期的に元の業績に戻るまで相当の時間がかかると考えているが、USJ がオープンすることで、地域の活性化にも寄与できるかもしれない。復興で大変な時こそ、息を抜きたいという意見もあり、神戸ではボーリング場を開放したりしていた例もある。

(3) 質疑応答

- ・(質問) 災害が発生すると、かなり広い範囲で影響が出てくる。予約にからむキャンセルや払い戻しなどの顧客の窓口をどうするのか。
- ・(回答) 基本的には当日の返金対応はしない。ゲストへの払い戻しは後日対応を考えている。ただし例外的に現金での払い戻しの要求があれば対応する。予約は、基本的には旅行会社のバウチャーなので、キャンセルの場合には購入した旅行会社にて返金して頂くことになる。営業休止の案内については、web への記載、記者クラブでのマスコミ発表を今のところ考えている。
- ・(質問) オフィスはここだけなのか。代替オフィスは考えないのか。
- ・(回答) この敷地内だけで現時点では代替オフィスは考えていない。パーク内に事務所機能は点在しており、敷地内の全ての建物が壊滅することは考えにくい。新耐震基準で設計施工されており、建屋によっては杭を打っている。東京営業所での広報対応も今後の検討課題。
- ・(質問) パークができた年代が古くないので、大丈夫だと思う。バックアップの電源があり、臨時オフィスにできそうな場所は相当数あるのではないのか。
- ・(回答) そういう施設は確かにいくつもある。事務所が点在しているので、どこかは使えるだろう。非常用発電機も通常も使っているので、緊急時にはそれを使う。怖いのは、電話の交換機が浸水すると電話が使えなくなる。
- ・(質問) 顧客データシステムや、オペレーションの前提となっているデータはどういう形でバックアップしているのか
- ・(回答) 以前はパーク内にサーバーがあったが、今は外部に委託しており、国内に分散配置している。
- ・(質問) 食中毒関係の対応は、どういう形で進められているか。
- ・(回答) 基本的には、安全衛生委員会及び飲食部で対応している。安全衛生のテリトリーになり、直接関係していないので詳しくお答えできない。
- ・(質問) ゲストも参加しての訓練をやられているのか、あるいはやる予定があるのか。また周辺のホテルや店舗とも、訓練では連携して一緒にやっているのか。
- ・(回答) 今のところ対応はしていない。ゲストを交えてという話もあるが、遠くから楽しみに来られているので今のところ予定していない。従業員がゲスト役として参加する訓練はしている。周辺施設についても、連携して、ということまではいっていないので今後の課題。最近、周辺にマンションが出来ているので、大規模地震発生時にはマンションの1F ロビーにゲストが行って、迷惑をかける可能性があるとは認識し、検討課題になっている。
- ・(質問) 新型インフルエンザの対応はどうだったのか。
- ・(回答) 基本的にはゲストエリアに消毒液を設置し、手洗いと消毒をお願いした。マスクは予防のためにするのではなく、ウィルスを撒き散らさないために使用するものと上層部は考えている。従

業員がパーク内でマスクをすると、USJ が危険という考えを助長する恐れがあるので、オンセットで勤務する際には、予防のためにマスクは着用は不可とした。従業員ゲートにはサーモグラフィーを置いたり、検温を徹底して従業員の健康管理は徹底した。

- ・ (質問)消毒の体制は強化したのか。
- ・ (回答)夜間に、通常時トイレ等は毎日除菌はしているが、新型インフルエンザ流行の去年は、アトラクションの手すりや、安全バー、各施設のドアノブやテーブル、椅子等 2 時間毎に消毒を実施した。
- ・ (質問)ポジティブインタラクションというポスターが数多く貼られているが、従業員の中のインタラクションも含まれているのか。
- ・ (回答)従業員どうしも入っている。そうでないとオンセット、オフセットの切り替えが出来ない。一方的にショーを見せるのではなく、双方向でコミュニケーションをとるように対応をしている。オフセットでもオンセットのモチベーションを高めて維持する施策が必要である。
- ・ (意見)オフデューティの場でも、工作中と同じモチベーションが必要という考え方は、非常に大切だと思った。
- ・ (質問)こちらをお邪魔したとき、お客さんの1 / 3から半分は中国系だった。アトラクションには室内で火気を使う派手な演出が多いにも関わらず、館内での注意点のアナウンスが日本語だけだった。中国語でのアナウンスや誘導などはどのように考えているのか。
- ・ (回答)ご案内ということでは、中国語の話せる者がいる。しかし緊急時に中国語で誘導等ができるかという、そこまで人員を各所には配置していない。確かに中国人は増えており、緊急時の案内方法については検討していかないといけないと思っている。中国語のマップを配置して、緊急時の案内もしているが、現状ではそこまでである。
- ・ (意見)災害時には道路、鉄道が利用できなくなる。従業員の輸送手段として、舟運という可能性もあるのではないか。

(4) 連絡事項

- ・ 次回は 10 月 20 日。京都市 JR 丹波口駅近くにある大阪ガスにて開催。免震装置などの見学と終了後の懇親会を予定している。