

第100回 維持管理研究会 議事録

1. 開催日時 : 2019年 9月20日(金)13:00 ~21日(土)15:00
2. 場 所 : 宇部興産株式会社 葉山研修センター
3. 出席者(敬称略) 15名
小田、井上、葛西、金子(幸)、久保、坂本、澤田、清水、守護、高橋、永田、徳山、中谷(記)
(ゲスト)宇部興産 中山、田村
4. 研究テーマ
 - ①危機広報の基本 …… 中山さん <一部抜粋>
 - ◇企業にとっての危機とは
 - ・火災、爆発事故 ・製品不具合 ・横領 ・法令違反 ・ハラスメント等
 - ◇何故、報道対応が必要なのか?
 - ・危機発生…安全確保、災害鎮圧、行政対応、近隣対応、顧客対応、警察・消防
 - ・報道の背後にステークホルダ(企業には説明責任)
 - ⇒社会的責任を果たせない企業には、容赦ない批判が寄せられる!
 - ・報道はSNSで拡散される(SNSで拡散される情報は鵜呑みされる)
 - ◇マスコミが好むストーリー
 - ・過去にもあった ⇒危険性を認識 ⇒対策を起こった ⇒だからこのような事が起こった
 - ・スポークスマンは自身の発言・感情をコントロールすることが最重要
 - ⇒わざと相手を怒らせて本音を引き出そうとするので感情的にならずに冷静に対応する。
 - ◇社外に報告すべきポイント
 - ・まず謝罪 ・事実の説明 ・原因究明 ・再発防止策
 - ②BCP演習の設計書策定
 - ◇考えて欲しい事を時間経過に合わせたインシデントを検討する。
 - ・従業員の安全確保、従業員の負傷者、家族や自宅の被害状況、建物や設備の被災状況
 - ⇒復旧見込み ⇒顧客の要求事項 ⇒重要サプライヤ状況
 - ・代替への切り替え判断
 - ⇒費用、時間、スキル要員、特殊備品(金型等)を総合的に判断できる能力
 - ◇大局的に判断できる能力強化のためのインシデントとする。
 - ・要員確保、生産能力の把握、社会的影響、財務的影響
 - ③生活継続計画(LCP)について …… 久保さん
 - いろいろな課題が発生したため、評価(行動)シートを見直して後日送付(9/24 送付済)し参加者の宿題とする。
 - 次回の研究会で、詳細を検討することとした。

※別紙

BCP演習の設計書検討資料

以上

大地震発生時 事業継続演習 (設計書)

時間	対策本部へのインシデント	インシデント (従業員や建物・設備・IT等の社内状況)	発想して欲しい行動、訓練の狙い	実施すべき事項
初動対応	<p>メディア報道</p> <p>顧客・サプライヤからの問合せ</p> <p><発生日：2019年9月20日> 天候：曇り 気温：10℃ 風速：5~8m</p> <p>気象庁発表 地震の報告 発生した震源を遡る 南海トラフ地震 東京震度5弱 大阪・静岡震度6強 神奈川5強 液状化発生 インフラ被害状況の情報提供</p>	<p>自らが行動すべき内容を考え、継続戦略を再考すること(主眼をおき、各自が役割を自覚し責任を持って、自主的に行動できることを目指す。)</p> <p>大阪は建物内停機との報告あり 静岡連絡切れません 安否確認システムの自動送付されているので東京で集計中 他工場は通常業務(神奈川地震発生あり?)</p>	<p><被災直後の準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ShakeOut 動作の理解 (自分の身を守る) 外部情報収集を従業員で分担して実施する。 非常用持ち出し品を準備する。 <p><人命の安全確保・二次災害防止></p> <ul style="list-style-type: none"> 人命発生有無を確認し、天井まで退避しなければ消火活動を行う。 壁や天井落下など事務所内の危険箇所からの退避させる。 T V ニュースの状況から被災地の全体像を把握する。 在籍者のエリアへ一斉にメールやLINEなどで連絡を確実にする。 来訪者 (顧客・社内外部者) の有無も併せて確認する。 ⇒受付、各職場内を組織毎に調査し、全社で集計する。 ⇒来訪者が負傷している場合は、所属企業に連絡する。 ⇒救命救護用品 (救命箱、担架、毛布、水など) を準備する。 負傷者を安全な場所に集めて応急処置を行う。 <p><通話手段の確保></p> <ul style="list-style-type: none"> 通話可能な複数のコミュニケーション手段を早期に確保する。 <p>本部署の交代を計画するよう</p>	<p>必要情報の収集・整理</p> <p>対応すべき行動</p> <p>誰が、何処から、どんな情報を収集？</p> <ul style="list-style-type: none"> <即時確認> 避難経路の安全確認 情報の収集確認 事務所内の火災確認 ⇒初期消火、119番通報 事務社内内の危険箇所の有無確認 <p><社内情報収集></p> <ul style="list-style-type: none"> 在籍者、来訪者の安否確認 ⇒社員 (派遣・請負社員含む) ⇒顧客 (取引先含む) 負傷者の有無 建物や主要設備の状況確認 ⇒建物内の設備状況確認 ⇒通話機器の確認 (内線・外線・携帯電話) 情報システム、ネットワークの確認 <p><安全確保・二次災害防止></p> <ul style="list-style-type: none"> 火災発生時は初期消火、119番通報 危険箇所への立入禁止処置 ⇒負傷者応急処置 ⇒応急処置場所の設置 ⇒救命救護用品の準備 ⇒応急処置 ⇒救急車の手配 ⇒重傷者から優先的に対応
	<p>インフラ被害状況の情報提供</p> <p>大阪電車ストップ 大阪停電中</p>	<p>顧客からの被害報告あり</p> <p>静岡から高所崩落する 工場浸水1m インフラすべてNG (携帯電話不可) 神奈川からは地震沈下するも問題なしとの報告 大阪からは停電の報告あり</p> <p>重傷者は静岡に発生15名/100 大阪もけが人数あり 3名/100 本社の本部員の母 実家で母の報告希望したい 静岡 被害が報告多数(個人 連絡中) 静岡 全員避難所 家族安否は...</p> <p>大阪建物の安全確認実施中</p>	<p><社内状況把握></p> <ul style="list-style-type: none"> 従業員安否、自宅被災の状況調査 居住地域の被害状況 緊急対応スタッフの要員確保 <p><社会の状況></p> <ul style="list-style-type: none"> 公共交通機関の最新情報 道路の最新情報 通信機器 (固定電話・携帯電話・モバイルインターネット) 周辺地域の電気、水道、ガス <p><業務影響の把握></p> <ul style="list-style-type: none"> 入庫不可、被災大の場合は近隣拠点を検討 ⇒復旧見込み、費用などを考慮 当面の生産能力の把握 代替生産方法の検討・指示 サプライヤとの調整 得意先の確認状況 <p>(優先対応顧客への対応方法の検討・指示)</p> <p>※被災との連絡は、会社による情報収集が中心となるため、聞き間違いや誤りなどがないよう注意すること。</p>	<p><社会の状況></p> <ul style="list-style-type: none"> メディアからの情報収集 ⇒近隣地域の状況 発生地域 (エリア) の特定 ⇒被害地域、被害状況の情報収集・整理 ⇒建物倒壊や火災など ライフライン (電気・ガス・水道) の状況 周辺道路の通行可否 公共交通機関の運行状況 ⇒近隣地域の状況 <p><工場の現状把握></p> <ul style="list-style-type: none"> チェックシートによる被災状況の把握 復旧に掛かる「費用」/「期間」/「人員」を算出 代替業務の検討 <p><情報共有></p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的な危機広報の実施 ⇒社内外のHPに掲載 ⇒避難経路の案内 ⇒業務継続計画の共有 ⇒業務継続計画の共有 (スキル等) <p><全社方針等></p> <ul style="list-style-type: none"> 従業員宅に届く指示情報(本社) ⇒帰宅希望者の確認 ⇒緊急性の判断、自宅の場所 ⇒近所在住者の確認 ⇒帰宅ルートを確認 <p><社会の状況></p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体の避難所運営状況 ⇒場所 ⇒公共交通機関の最新情報 ⇒道路の最新情報 ⇒通信機器 (固定電話・携帯電話・モバイルインターネット) ⇒周辺地域の電気、水道、ガス
<p>追加の情報提供 社会的な情報 (TV、ネット情報等)</p>	<p>T車は被害大で1ヶ月後に納入希望 N社は、被害なしと被害発生 H社は、被害あるので2週間後の納入希望</p> <p>顧客からの被害報告あり</p> <p>サプライヤより被害報告あり</p>	<p>工場は在庫NGだが、手前には在庫あり 大原3日後に復旧見込み</p> <p>設備は浸水で2~3ヶ月修理にかかりそう</p>	<p>念頭に避難先をどうするか 静岡~九州 避難経路の技術面も再考する必要がある(本社で) 必要なスキルを持つ人のリソースはあるのか(本社で) 顧客への対応をどうするか? そのために何をやるか? 事業部長の代替要員を準備しているか? RTOの設定を各々のレベルで設定しているか?</p>	<p><情報共有></p> <ul style="list-style-type: none"> 従業員宅に届く指示情報(本社) ⇒帰宅希望者の確認 ⇒緊急性の判断、自宅の場所 ⇒近所在住者の確認 ⇒帰宅ルートを確認 <p><社会の状況></p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体の避難所運営状況 ⇒場所 ⇒公共交通機関の最新情報 ⇒道路の最新情報 ⇒通信機器 (固定電話・携帯電話・モバイルインターネット) ⇒周辺地域の電気、水道、ガス
<p>2日後以降</p>	<p>近隣地域の状況 国・自治体の活動状況 公共インフラ ・電気、ガス、水道、通信 交通インフラ ・鉄道、道路</p> <p>従業員の安全確保 ・従業員の負傷者 ・家族の状況 ・住居の状況</p> <p>建物・設備の被災状況 ・復旧見込み</p> <p>顧客の要求事項 いつまでに、何を、何処へ 重要サプライヤの被害状況</p>	<p>要員確保</p> <p>生産能力の把握 社会的影響</p> <p>代替業務の検討 代替業務の検討</p>	<p><業務影響の把握、B C P 実行・危機広報></p> <ul style="list-style-type: none"> 主要取引先について、被災状況の把握に努める。 ⇒近日中に納品予定顧客を調査し、顧客の被災状況に応じた対応を検討する。 ⇒納入機器の所在地納入可否を把握して対応する。 ⇒重要顧客や製造委託先を含めて総合的に調査する。 ⇒事前に様々な代替方法を検討しておく必要がある。 ⇒原材料や外注品については、サプライヤに確認する。 ⇒メーカーや卸商・運送業者も含めて総合的に調査する。 ⇒復旧作業にあたっては、余震も考慮されるので無理な行動を避け、復旧可能な設備機器から順次復旧させることが望ましい。 ⇒状況に応じて、応援要員の派遣計画を立てる。 ⇒常時稼働や長年交代制の判断をする。 ※当面の生産能力を加味して、主要顧客との調整が必要である。 ⇒政治的な判断については、担当役員に依頼する。 	<p><業務影響の把握></p> <ul style="list-style-type: none"> 入庫不可の場合に近隣拠点を検討 ⇒復旧見込み、費用などを考慮 当面の生産能力の把握 代替生産方法の検討・指示 ⇒代替生産方法の検討・指示 ⇒代替生産方法の検討・指示 ⇒代替生産方法の検討・指示 <p><業務影響の把握></p> <ul style="list-style-type: none"> 代替業務の検討 (スキル含む) ⇒代替業務の検討 (スキル含む) ⇒代替業務の検討 (スキル含む) <p><情報共有></p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的な危機広報の実施 ⇒社内外のHPに掲載 ⇒業務継続計画の共有 ⇒業務継続計画の共有 (スキル等)

自社・サプライヤの被災状況を踏まえて、現状の問題点・課題を抽出する。
顧客要求も考慮し、今後の事業継続戦略(経営戦略)を検討させる。