

中小企業事業継続研修会 (全12講座)

第8回 非常時の対応計画・マニュアル ～対応体制、行動チェックリスト～

2022年5月30日月曜日

説明者 黒川久生

特定非営利活動法人事業継続推進機構 理事

主催 特定非営利活動法人 事業継続推進機構(BCAO)

目 次

1. 非常時の対応計画作成について
2. 非常時の対応体制の作成
3. 行動フロー(タイムライン)の作成
4. 行動チェックリストの作成
5. 非常時の対応計画作成の要点

1. 非常時の対応計画作成 について

1. 非常時の対応計画作成の目的



- ◆ 平常時とは異なる切迫した状況の中においても、顧客、従業員等の人命及び資産の安全を確保し、事業継続の実現を図るための体制・行動指針及び手順を明確化すること

【そのために】

- 切迫した状況においても、迅速かつ効果的に対応できる体制を準備する
- 非常時に責任者や意思決定者が不在でも対応できるための行動指針および手順を用意する
- 非常時に活用する既存の対応計画書を統合もしくは連動させ、それぞれの対応の優先順位を整理しておく

出典：BCAO標準テキスト

2. 非常時の対応の範囲



◆ 機能・行動

- 人命安全と施設安全管理
(防災の位置付け)
- 本社対策本部立ち上げ
- メンバーの招集
- 事業継続戦略の発動
- 重要業務の継続
- IT・ネットワークの復旧・再開
- 危機広報
- 重要業務以外の業務の再開

◆ 時間

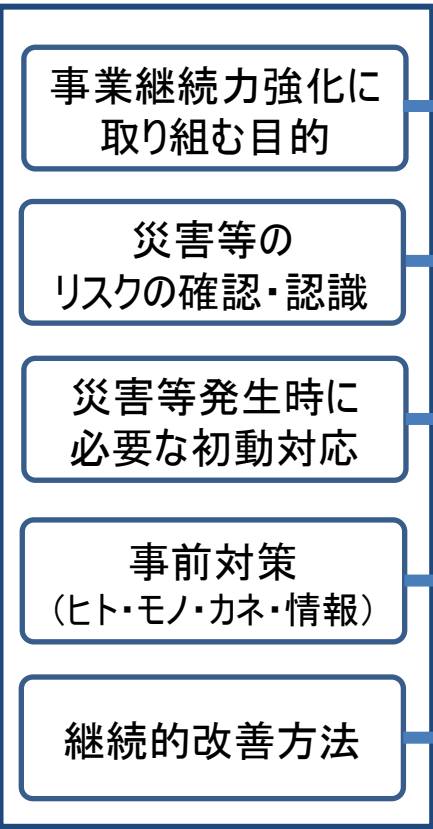
- 初動対応
- 緊急(応急)対応
- 継続(代替)・復旧対応
- 再開・撤収対応

出典:BCAO標準テキスト

3.事業継続力強化計画と非常時の対応計画の関係

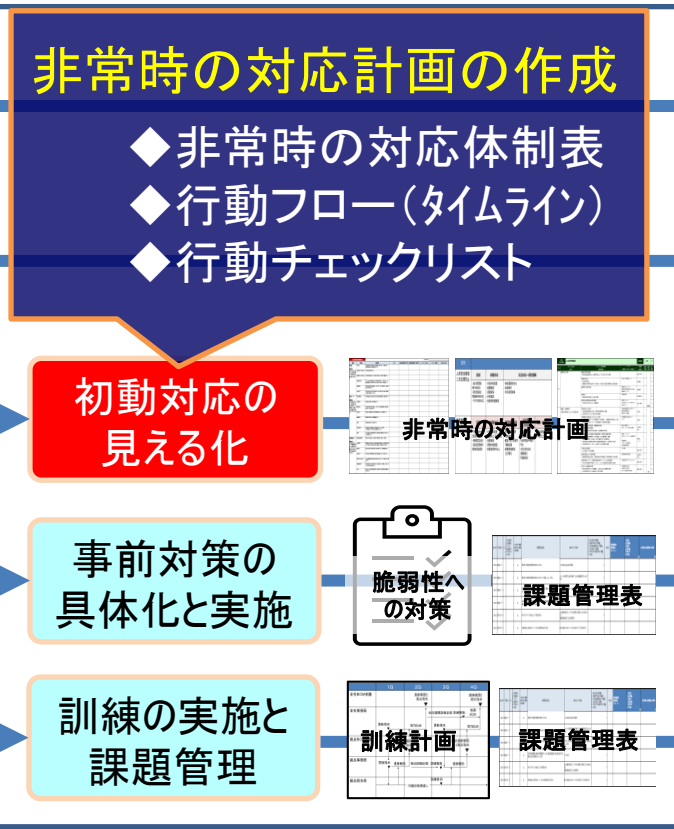


事業継続力強化計画

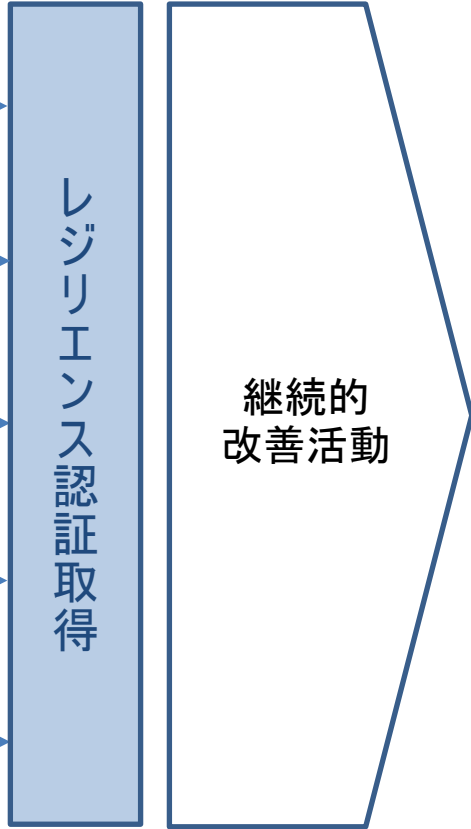


事業継続力強化計画認定

事業継続力強化の取り組み



レジリエンス認証



出典: 黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

1.4.1 非常時の対応計画の作成手法1

災害発生

48時間以内

異なる被害状況でも
共通的な対応となる

業種により対応時間は変動する（病院、介護施設、建設などはもっと短い）

48時間以降

状況変化に応じて適宜柔軟な対応が必要

人命の安全確保・被害拡大防止

- 参集と対策本部立ち上げ
- 避難誘導と負傷者救護
- 安否確認
- 通報連絡
- 帰宅困難者対応など

時間の経過と共に公助機能の開始やインフラ(交通機関等)の復旧により、対応活動は段階的に収束に向かう

重要業務の再開・継続

- 参集と対策本部立ち上げ
- 被害及び影響確認
- 関係者連絡(顧客・取引先・社内等)
- 復旧再開方針の検討と決定
- 再開見通し策定など

時間の経過と共に復旧再開作業及び関係者への連絡や調整作業の作業負荷は拡大

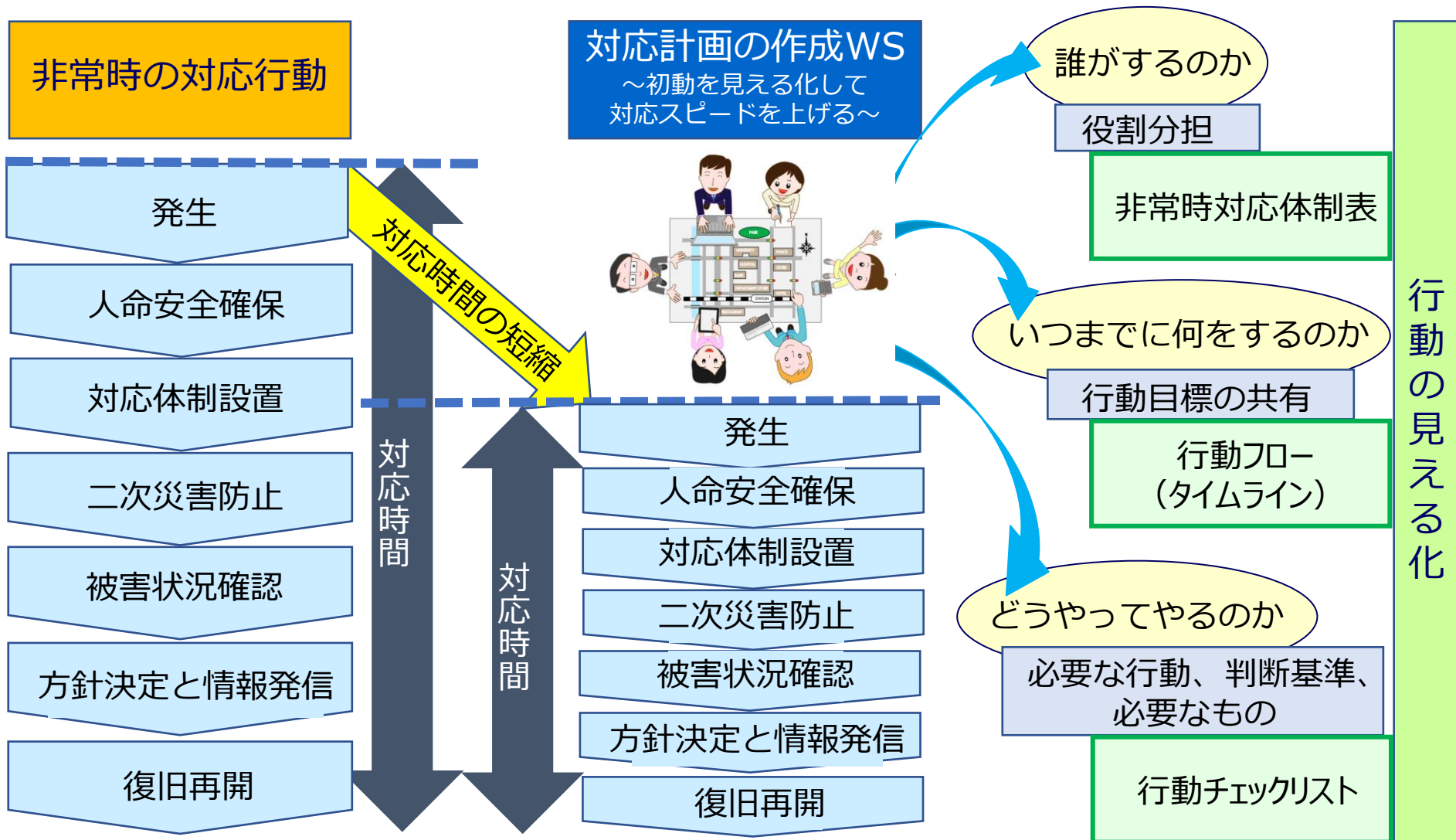
対応スピードを上げる体制と行動を作成

対応業務量・対応人員

出典: 黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

1.4.2非常時の対応計画の作成手法2



出典: 黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

1.4.3非常時の対応計画の作成手法3

非常時の対応計画で作成するもの

- ◆ 非常時対応体制表の作成
- ◆ 行動フロー(タイムライン)の作成
- ◆ 行動チェックリストの作成

<必要に応じて作成・整理>

- ◆ 非常時に活用する対応計画書の整理
- ◆ 非常時の対応基準・ルール決定
- ◆ マニュアル・チェックリスト・リストの作成
- ◆ 戦略に基づく手順の作成

出典:黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

1.4.4非常時の対応計画の作成手法4

重要業務と目標復旧時間

<ゴール>

人命の安全確保 ~〇時間

被害把握と方針決定
~〇時間

重要業務再開 ~〇時間

非常時の対応体制と行動手順

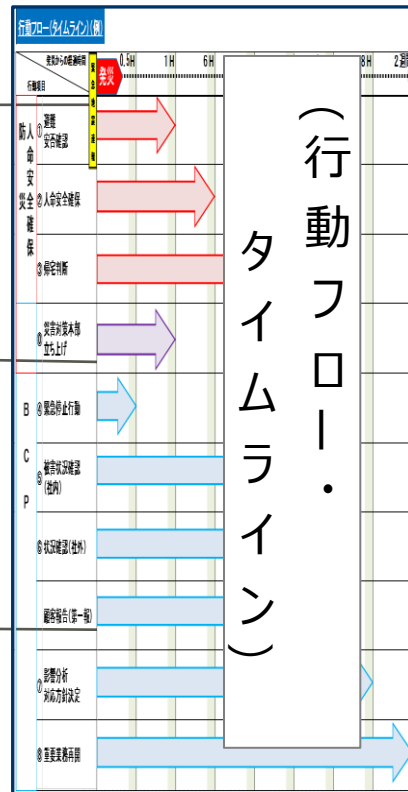
<非常時対応体制表> <行動フロー・タイムライン> <行動チェックリスト>

防災チーム

対策本部事務局

事業継続チーム

※メンバーの重複あり



チェックリスト

チェックリスト

チェックリスト

* チーム単位で作成

* 企業・団体単位で作成

シンプル・スリム・コンパクトな対応体制と行動手順の作成

出典: 黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

2. 非常時の対応体制の作成

2.1 事業継続ガイドラインの緊急時の体制の記述

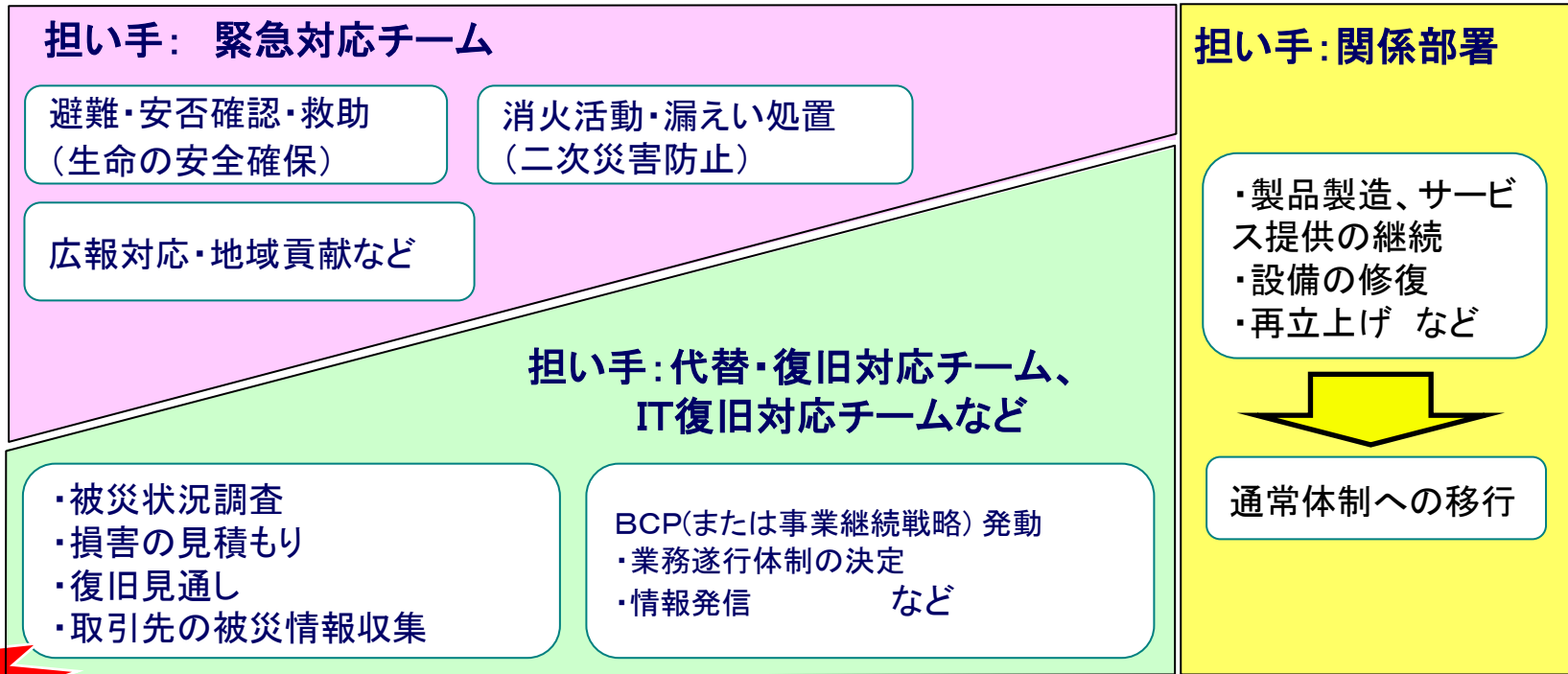
- ◆ 企業・組織は、不測の事態に対応するべく、事業継続のための緊急的な体制を定め、関係者の役割・責任、指揮命令系統を明確に定め、また、その責任者は、経営者が担う必要がある。また、重要な役割を担う者が死傷したり連絡がつかなくなったりする場合に備え、権限委譲や、代行者及び代行順位も定める。緊急時には非日常的な様々な業務が発生するため、全社の各部門を横断した、事業継続のための特別な体制を作ってもよい。
- ◆ また、災害時の初動対応や二次災害の防止など、各担当業務、部署や班ごとの責任者、要員配置、役割分担・責任、体制などを定めることも必要である。

出典：内閣府(防災担当)「事業継続ガイドライン(令和3年4月)」

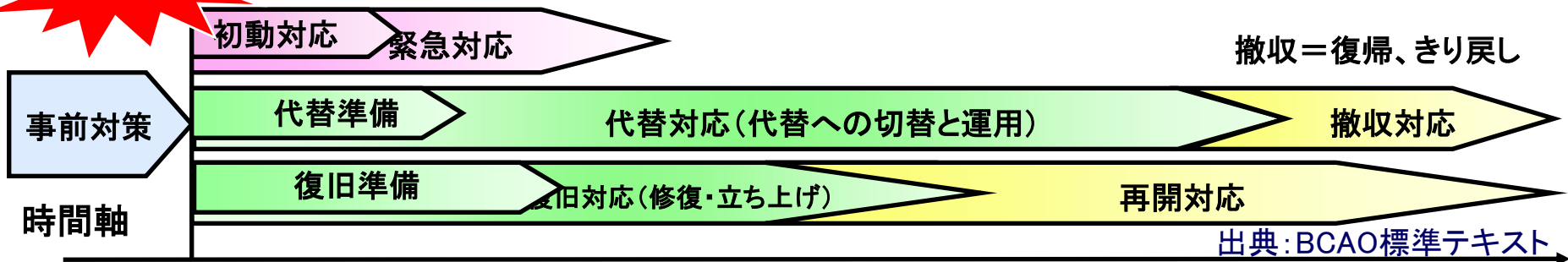
2.2 非常時の対応体制の決定



◆ 時系列に応じた対策本部の役割など



災害発生





◆ 事前に定めておくべき事項

➤ 指揮命令系統の明確化

⇒ 決められた系列に沿った「指揮の一元化」

➤ メンバーおよび役割分担の明確化

⇒ 担当業務や責任の範囲の決定

⇒ ステークホルダー、特に重要顧客等への情報発信

◆ 非常時において重視すべき事項

➤ 状況に即した的確な対応

⇒ エスカレーション手順に応じた対応策の選択または
策定と実施

➤ 被害状況の把握、判断及び的確な指示

出典：BCAO主任テキスト

◆「権限の委譲」について重視すべき事項

- どこまでを現場の判断に委ねるのかなど、「権限の委譲」の範囲について事前に検討し、明確にする
- 全て代行可能なのか、部分的に可能なのか明確にする
- 権限の委譲範囲を超える場合の対応措置及び手順を明確にする（緊急時には権限の範囲を超えることが起きるため、相談などしている暇はないことを前提にする）
- 権限が委譲できる前提は、危機時の対応方針（ポリシー）が全員に浸透し、平常時から信頼関係が醸成されていることが必要（演習等を通して）

出典：BCAO主任テキスト

2.5.1 非常時対応体制表（例）

出典：黒川作成資料

非常時対応体制表（例）			
機能	役割名	役割内容 (災害時に対応が必要となる業務の内容)	担当 (重複可)
対策本部 事務局	: 本部長を中心に全社の人命安全確保及び事業継続に関する全社の対応行動を統括・支援する。		
	本部長	災害対策本部の意思決定・統制監督に関する全ての責任を持つ。事業継続戦略の発動権限を有する。	社長
	副本部長(代行順位1)	対策本部長を補佐する。	専務
	事務局長(代行順位2)	対策本部長を補佐し、対策本部の迅速かつ効率的な運営を行う。	総務部長
	情報収集分析	対応に必要な情報を迅速に収集・整理・記録し、対策本部としての重要な意思決定に関わる状況分析及び本部長への進言を行う。	情報収集・分析担当
	情報連絡	非常時の通信手段を確保し、社内・社外への対策本部からの情報発信及び受信を行う。	広報担当
	活動支援	本部及び各担当の迅速な行動のための支援(必要な資材・備蓄品の調達及び輸送など)を行う。	支援担当
防災 チーム	: 非常事態発生時における社員及び家族、地域住民の安全確保を目的に、安否確認・人命救助・二次災害防止等の行動を指揮、実施する。		
	防災指揮者	状況把握と防災対応の指示及び対策本部事務局への報告を行う。	防火管理者
	安否確認	従業員及び家族の安否確認を行う。	安否確認管理者
	通報連絡	非常時の通信手段を確保し、社内及び社外関係機関(消防・警察・病院など)との連絡を行う。	各部署の通報班
	初期消火	初期消火・警察消防との連携、重要持ち出し品の退避を行う。	各部署の消火係
	避難誘導	避難経路の確保及び避難誘導を行う。	各部署の避難誘導班
	救護	負傷者の救護・手当・搬送を行う。	救護班
	滞留者支援	滞留者支援(滞留場所確保・備蓄品配布・その他支援)→時間経過に伴い他班より要員を振り分ける。	通報班、避難誘導班 消火係、救護班等
	警備	防災戸閉鎖・非常用電源確保・危険物管理・警戒区域の設定・出入り口管理等を行う。	各部署長
事業継続 チーム	: 非常事態発生時における事業継続を目的に、被害状況把握・対応方針決定・顧客対応・復旧に必要な行動を指揮 及び実施する。		
	事業継続指揮者	被害状況の把握と対応行動指示を事務局と連携して実施する。	生産本部長
	生産管理	需要情報(出荷計画・生産計画・顧客被害情報等)と供給情報(被害状況・在庫状況・復旧見込み等)を整理し、再開方針を立案する。	生産管理担当
	顧客対応	顧客及び競合社情報の収集と復旧再開に向けた顧客調整を行う。	営業担当
	物流対応	物流に関する情報収集及び物流手段確保に向けた対応を行う。	営業担当
	調達・取引先支援	取引先被害情報の把握と支援活動、必要に応じて代替取引先の調査を行う。	仕入担当
	設備施設対応	設備や施設に関する被害状況及び復旧見込みを把握し、必要に応じて代替手段の検討を行う。	製造担当
	財務	被害による財務的な影響(短期・中長期の収益)把握と資金調達の検討を行う。	経理担当

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

2.5.2非常時対応体制表（例：事務局）

機能	役割名	役割内容 (災害時に対応が必要となる業務の内容)	担当 (重複可)
対策本部 事務局	:本部長を中心に全社の人命安全確保及び事業継続に関する全社の対応行動を統括・支援する。		
	本部長	災害対策本部の意思決定・統制監督に関する全ての責任を持つ。事業継続戦略の発動権限を有する。	社長
	副本部長(代行順位1)	対策本部長を補佐する。	専務
	事務局長(代行順位2)	対策本部長を補佐し、対策本部の迅速かつ効率的な運営を行う。	総務部長
	情報収集分析	対応に必要な情報を迅速に収集・整理・記録し、対策本部としての重要な意思決定に関わる状況分析及び本部長への進言を行う。	情報収集・分析担当
	情報連絡	非常時の通信手段を確保し、社内・社外への対策本部からの情報発信及び受信を行う。	広報担当
	活動支援	本部及び各担当の迅速な行動のための支援(必要な資材・備蓄品の調達及び輸送など)を行う。	支援担当

出典:黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

2.5.3非常時対応体制表（例：防災チーム）

機能	役割名	役割内容 (災害時に対応が必要となる業務の内容)	担当 (重複可)
防災 チーム	:非常事態発生時における社員及び家族、地域住民の安全確保を目的に、安否確認・人命救助・二次災害防止等の行動を指揮、実施する。		
	防災指揮者	状況把握と防災対応の指示及び対策本部事務局への報告を行う。	防火管理者
	安否確認	従業員及び家族の安否確認を行う。	安否確認管理者
	通報連絡	非常時の通信手段を確保し、社内及び社外関係機関(消防・警察・病院など)との連絡を行う。	各部署の通報班
	初期消火	初期消火・警察消防との連携、重要持ち出し品の退避を行う。	各部署の消火係
	避難誘導	避難経路の確保及び避難誘導を行う。	各部署の避難誘導班
	救護	負傷者の救護・手当・搬送を行う。	救護班
	滞留者支援	滞留者支援(滞留場所確保・備蓄品配布・その他支援)→時間経過に伴い他班より要員を振り分ける。	通報班、避難誘導班 消火係、救護班等
警備	防災戸閉鎖・非常用電源確保・危険物管理・警戒区域の設定・出入り口管理等を行う。	各部署長	

出典:黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

2.5.4非常時対応体制表（例：事業継続チーム）

機能	役割名	役割内容 (災害時に対応が必要となる業務の内容)	担当 (重複可)
事業継続 チーム	: 非常事態発生時における事業継続を目的に、被害状況把握・対応方針決定・顧客対応・復旧に必要な行動を指揮 及び実施する。		
	事業継続指揮者	被害状況の把握と対応行動指示を事務局と連携して実施する。	生産本部長
	生産管理	需要情報(出荷計画・生産計画・顧客被害情報等)と供給情報(被害状況・在庫状況・復旧見込み等)を整理し、再開方針を立案する。	生産管理担当
	顧客対応	顧客及び競合社情報の収集と復旧再開に向けた顧客調整を行う。	営業担当
	物流対応	物流に関する情報収集及び物流手段確保に向けた対応を行う。	営業担当
	調達・取引先支援	取引先被害情報の把握と支援活動、必要に応じて代替取引先の調査を行う。	仕入担当
	設備施設対応	設備や施設に関する被害状況及び復旧見込みを把握し、必要に応じて代替手段の検討を行う。	製造担当
	財務	被害による財務的な影響(短期・中長期の収益)把握と資金調達の検討を行う。	経理担当

出典: 黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

2.6.1 非常時対応体制表事例（A社）

非常時体制表

機能	組織	役割と責任	主なアクション項目	担当者 (責任者)
本部	本部長	意思決定	情報を分析して対応、会社の方針を決定	〇〇〇〇
	副本部長	本部長補佐	本部長の方針を受け下位者に指示。下位者からの情報を本部長に報告 本部長不在時の代理	〇〇〇〇
	本部事務局	指揮	必要な活動に対して、責任者に指示	〇〇〇〇
		情報発信	得られた情報を元にした本部長の意思決定を発信	〇〇〇〇 〇〇〇〇 〇〇〇〇
		活動支援	活動に対する報告を受け、更に必要な支援を考えて実施	
情報収集・整理		各部署、工場からの報告、行政機関、ネット等からの情報収集・整理		
BCP 事業継続班	復旧事業再開	被害対応	システム機器等の被害状況調査、安全確認、復旧計画	
		基幹業務復旧	基幹業務の再開、継続	〇〇〇〇
		得意先対応	被害状況、復旧目途の情報発信	〇〇〇〇
生活支援班	建物・設備復旧係	被害対応	設備・機器類の緊急点検、復旧計画	〇〇〇〇
	生活備品係	生活備品対応	生活備品の管理、配布	〇〇〇〇
	配膳係	配膳対応	食糧品等の管理、配布	〇〇〇〇
救護救援班	救助搬送係	救助搬送対応	要救助者の救出、要救護者の救護所、病院への搬送	〇〇〇〇
	応急救護係	応急手当対応	要救護者の応急手当対応	〇〇〇〇
防災 初動対応	防災隊長	指揮・命令	防災組織の各責任者への指揮・命令	〇〇〇〇
	通報係	消防署への連絡	規定の手順に沿って連絡。本社への連絡	〇〇〇〇
	避難係	指揮・報告	避難の指揮と結果の報告 ※消防計画に基く、各階の避難誘導係	〇〇〇〇
	初期消火係	実施・報告	初期消火の指揮と結果の報告	〇〇〇〇

- ・製造業
- ・本社と工場別立地
- ・非常時対応体制図
(本社)

出典：A社提供資料
により黒川作成

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

2.6.1 非常時対応体制表事例（B社）

非常時対応体制表

機能	役割名	役割内容	氏名
全社対策本部	本部長	対策本部の意思決定・統制監督に関する全ての責任を持つ。	〇〇〇〇
	代行者	対策本部長を補佐し、不在時は代行権限を有する。	〇〇〇〇
	事務局長	対策本部長を補佐し、対策本部の迅速かつ効率的な運営を行う。	〇〇〇〇
	情報連絡担当	情報収集及び情報整理分析及び関係者との共有を担当する。	〇〇〇〇
	危機広報担当	社外からの問い合わせ対応と情報発信を行う。	〇〇〇〇
	財務担当	財務面の影響把握と資金手当てを行う。	〇〇〇〇
事務局	安否確認担当	従業員の安否確認を行う。	〇〇〇〇
	従業員支援担当	帰宅困難者等の滞留者の支援と従業員の生活全般に関する支援を指揮する。	〇〇〇〇
自衛消防隊	責任者	人命安全確保と二次災害防止に必要な行動を指揮する。	〇〇〇〇
	初期消火担当	初期消火活動を指揮する。	〇〇〇〇
	避難誘導担当	避難誘導を指揮する。	〇〇〇〇
	救護担当	怪我人発生時の救護活動を指揮する。	〇〇〇〇
事業継続担当チーム	責任者	事業継続と早期復旧に向けた対応行動指示を事務局と連携して実施する。	〇〇〇〇
	建物設備担当	建物設備の被害状況の確認と復旧対応を行う。	〇〇〇〇
	生産出荷管理担当	需要情報（出荷計画・生産計画・顧客被害情報等）と供給情報（被害状況・在庫状況・復旧見込み等）を整理し、再開方針を立案する。	〇〇〇〇
	顧客対応担当	顧客及び競合社情報の収集と復旧再開に向けた顧客調整を行う。	〇〇〇〇
	物流担当	物流及び倉庫に関する情報収集及び物流手段確保に向けた対応を行う。	〇〇〇〇
	調達・取引先支援担当	取引先被害情報の把握と支援活動、必要に応じて代替取引先の調査を行う。	〇〇〇〇
情報システム担当チーム	責任者	情報システムの被害状況の把握と早期復旧行動指示を事務局と連携して実施する。	〇〇〇〇
	インフラ担当	情報システムインフラの被害確認と早期復旧を指示する。	〇〇〇〇
	アプリ担当	アプリケーションの稼働状況の確認と早期復旧を指示する。	〇〇〇〇
	ネットワーク担当	ネットワークの稼働状況の確認と早期復旧を指示する。	〇〇〇〇
	セキュリティ担当	情報セキュリティのレベルダウンを防止し、情報漏洩やウィルスの侵入を防止する。	〇〇〇〇
	業務問い合わせ担当	業務からの問い合わせに対応し、システム停止時の対応方法についての調整を行う。	〇〇〇〇

- ・製造業
- ・本社と工場併設
- ・非常時対応体制図（全社）

出典：B社提供資料
により黒川作成

3. 行動フロー(タイムライン) の作成

3.1 行動フロー（タイムライン）の作成

◆いつまでに何を完了するのかの視点

- 目標復旧時間を達成するためには、いつまでに対応方針の決定が必要か

◆機能・行動別の優先順位と完了時間の決定

- 人命安全と施設管理（防災の位置づけ）
- 本社対策本部、メンバーの招集
- 被害状況の確認（社内（含むIT・ネットワーク）／社外）
- 対応方針の決定
- 重要業務の事業継続戦略の発動
- 危機広報
- 重要業務以外の業務

出典：黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

3.2.1 【参考】非常時のタイムライン（例）

ミッション	1H	6H	24H	48H	～	○日
初動① 安全確保	避難					
	安否報告					
初動② 対応判断	被害情報集約 ～ 相互連絡					
	方針決定<BCP発動準備>					
事業継続	重要業務再開(現地復旧 or/and 代替) 準備					発動

非常時行動明確化 + 最速化
 ⇒ 事業継続力強化 (即応態勢構築 + 代替戦略拡充)

ミッション(役割)
 ◇ 有事の可視化
 ◇ 行動の具体化

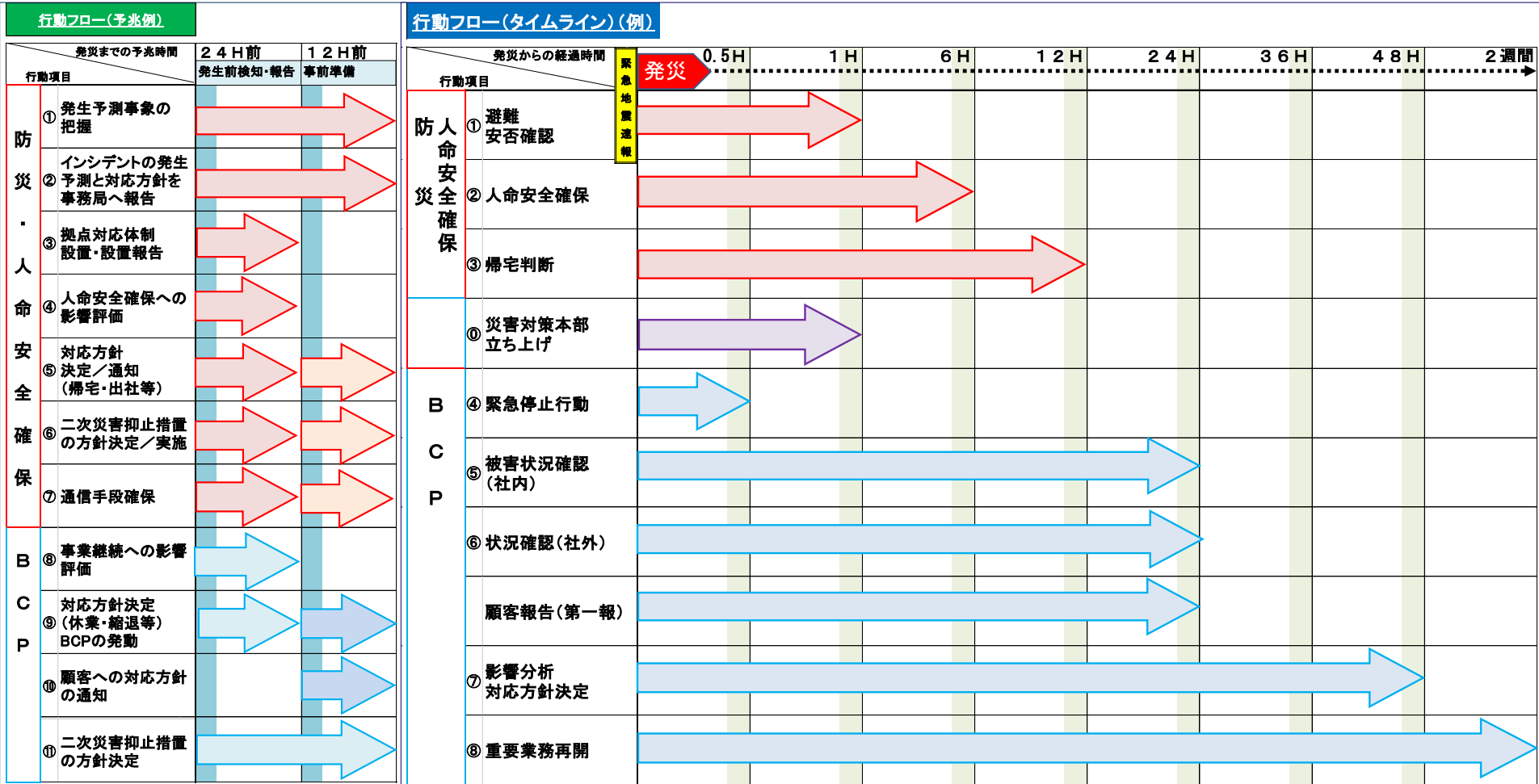
ボトルネック(問題)
 - 組織の脆弱性を把握
 - 改善事案(課題)の設定

アクション(対策)
 ◇ 問題解決行動
 ◇ 改善活動継続

出典: 木村理事作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

3.2.2 【参考】非常時のタイムライン（例）



出典: 黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

4. 行動チェックリストの作成

4.1 事業継続ガイドラインの緊急時の対応手順の記述

- ◆ この対応手順は、重要業務を目標復旧時間内に実施可能とするために定めるものであり、その目的意識を強く持ち続ける必要がある。また、事象発生後においては、時間の経過とともに必要とされる内容が当然変化していくため、それぞれの局面ごとに、実施する業務の優先順位を見定めることが重要である。
- ◆ 初動段階で実施すべき具体的な事項のうち、手順や実施体制を定め、必要に応じてチェックリストや記入様式を用意すべきものを、次の表に例示する。なお、これらの事項の実施について時系列で管理ができる全体手順表なども用意しておくとい。

出典：内閣府(防災担当)「事業継続ガイドライン(令和3年4月)」

4.2 行動チェックリストの作成

行動チェックリストの作成内容

- タイムラインに沿ったチーム別の時系列の行動チェックリスト作成
- いつまでに何を完了するかの視点で作成

◆ 対策本部事務局

- 全社の対応行動統括・支援
- 情報収集分析
- 対応方針決定
- 対策本部の情報発信・受診

◆ 事業継続チーム

- 状況確認(社内・社外)
- 顧客報告(第一報)
- 対応方針案作成
- 重要業務再開

◆ 防災チーム

- 避難・安否確認
- 人命安全確保
- 帰宅判断

会社規模、従業員数等の実態に合わせて効率的に動ける行動チェックリストを作成することが重要

◆ 対策本部事務局の行動を他のチームに統合する場合もあり

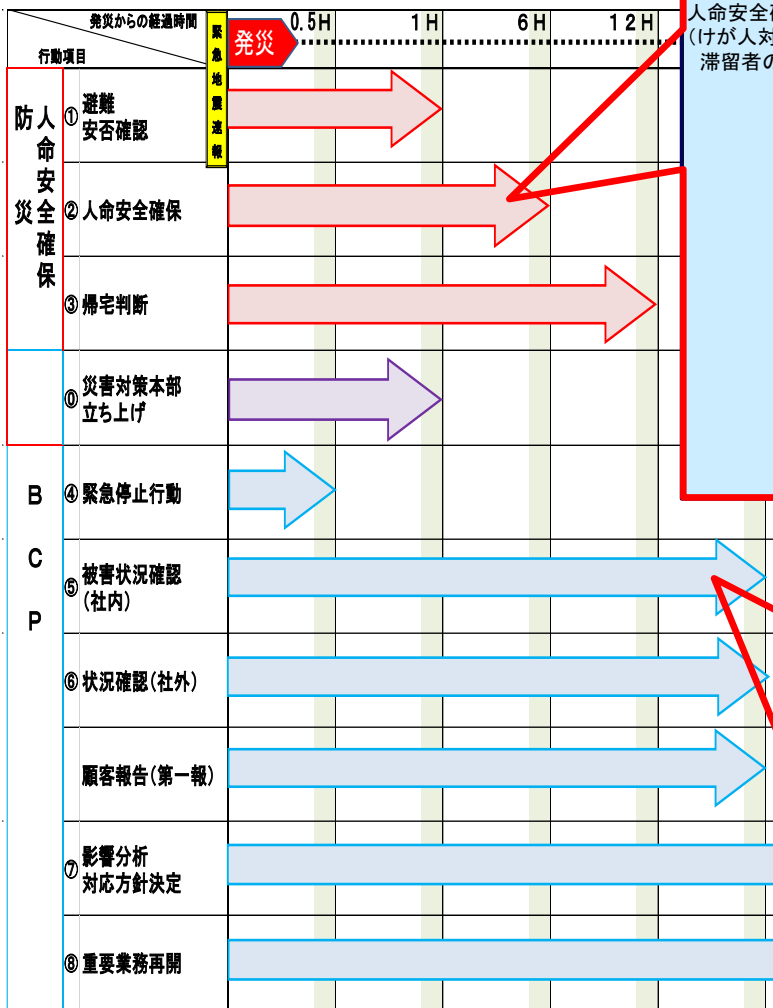
◆ 全チームを統合して作成する場合もあり

出典：黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

4.3.1 行動チェックリストの作成 (例)

行動フロー(タイムライン)(例)



行動項目 (目的)	行動実施手順 (具体的内容)	必要なモノ (関係者、文書、物、施設など)	担当者 (指示者)	累積時間	完了確認
人命安全確保 (けが人対応、 滞留者の安全確保)	救護班の設置 ・負傷者の発生状況等の情報共有、救護班への役割指示 ・トリアージの実施	・役割分担表	救護係	6h	<input type="checkbox"/>
	重症者の対応 ・各部署長が〇〇病院へ6~8人で担架で運ぶよう指示する	・病院リスト、地図 ・担架(備蓄品)	救護係		<input type="checkbox"/>
	不明者の搜索 ・各部署長が現場で部署員2~3人を1グループとして堅牢な建屋からの巡視により搜索する		救護係		<input type="checkbox"/>
	閉じ込め、下敷きからの救出 ・救護班の安全が確保される場合、救出機材を確保して救出 ・救出困難な場合、災害対策本部へ報告	・防衛用品(ヘルメット他) ・救出機材(パール、照明器具他)	救護係		<input type="checkbox"/>
	救出、救護 ・救護所設置、担架・救急用品の準備 ・要救護者対応、負傷者の安全な場所への搬送、消防への要請	・救護所設置場所リスト ・救急用備蓄(救急用品、担架他)	各部署・部門		<input type="checkbox"/>
	食糧、飲料水の支給 ・総務部員が本社事務所で全社員及び外来者に1日分を手渡しで支給する	・備蓄品リスト ・食糧、飲料水、毛布、ストーブ、簡易トイレ、応急救急セット等	総務部	<input type="checkbox"/>	

行動項目 (目的)	行動実施手順 (具体的内容)	必要なモノ (関係者、文書、物、施設など)	担当者 (指示者)	累積時間	完了確認
社内の被害状況確認 (現状の生産能力、 復旧見込み)	製品在庫の確認 ・倉庫担当が倉庫内の在庫を確認する	・製造依頼書	倉庫担当	24h	<input type="checkbox"/>
	原料・半製品の確認 ・各部長が現場で部署員に対して原料、半製品の数量を目視で確認させる	・半製品在庫量 ・主原料在庫量	各製造部		<input type="checkbox"/>
	生産可能性の確認 ・製造部長が被災状況と在庫内容を基に生産の可能性を確認する	・建屋確認チェックリスト ・設備機器確認チェックリスト ・在勤者リスト	製造部		<input type="checkbox"/>
	製品在庫の出庫可否の確認 ・倉庫担当が自動倉庫の稼働状況により出庫の可否を確認する	・在庫一覧	倉庫担当		<input type="checkbox"/>
	社外在庫(製品・原料)の確認 ・部長が業務部に電話、PCメールで確認させる	・社外在庫一覧(エクセルファイル) ・携帯電話	業務部		<input type="checkbox"/>
	代替製品の検討と情報収集	・代替商品リスト ・通信連絡手段	営業部		<input type="checkbox"/>
	被災についてホームページにアップ ・社内の被災状況をホームページを更新する	・広報案 ・発信ツール	総務部		<input type="checkbox"/>

出典: 黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

4.3.2 行動チェックリストの作成（例）

行動フロー（タイムライン）の行動項目	具体的な行動手順（箇条書き）	行動を迅速に行うために必要なもの（準備しておくもの）	行動を行う担当者	累積時間	完了確認
社内被害状況確認 (現状の生産能力、復旧見込み)	<ul style="list-style-type: none"> 製品在庫の確認 倉庫担当が倉庫内の在庫を確認する 	<ul style="list-style-type: none"> 製造依頼書 	倉庫担当		<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> 原料・半製品の確認 各部長が現場で部署員に対して原料、半製品の数量を目視で確認させる 	<ul style="list-style-type: none"> 半製品在庫量 主原料在庫量 	各製造部		<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> 生産可能性の確認 製造部長が被災状況と在庫内容を基に生産の可能性を確認する 	<ul style="list-style-type: none"> 建屋確認チェックリスト 設備機器確認チェックリスト 在勤者リスト 	製造部		<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> 製品在庫の出庫可否の確認 倉庫担当が自動倉庫の稼働状況により出庫の可否を確認する 	<ul style="list-style-type: none"> 在庫一覧 	倉庫担当		<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> 社外在庫(製品・原料)の確認 部長が業務部に電話、PCメールで確認させる 	<ul style="list-style-type: none"> 社外在庫一覧(エクセルファイル) 携帯電話 	業務部		<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> 代替製品の検討と情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> 代替商品リスト 通信連絡手段 	営業部		<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> 被災についてホームページにアップ 社内の被災状況をホームページを更新する 	<ul style="list-style-type: none"> 広報案 発信ツール 	総務部		<input type="checkbox"/>
				24h	<input type="checkbox"/>
社外の状況確認	<ul style="list-style-type: none"> 顧客情報の収集 顧客の被災情報確認 顧客保有の当社製品在庫確認 現在の受注状況と納品ニーズの緊急度合い確認 今後の受注見込み 	<ul style="list-style-type: none"> 取引先リスト 受注控え 担当者別顧客リスト 通信連絡手段 サーバ停止時の代替手段 	営業部		<input type="checkbox"/>

実施の確認
チェック

行動を完了する
時間

出典：C社提供資料
により黒川作成

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

5. 非常時の対応計画作成の 要点

5.1 非常時の対応計画作成の要点

◆ 非常時の対応計画作成の要点まとめ

- ① 対応スピードを上げる手段として、初動の見える化を行い、役割分担(非常時の対応体制表)し、行動目標の共有(行動フロー・タイムライン)を行い、判断に迷うような事案について判断基準等(行動チェックリスト)を作成する。
- ② 対応計画は、作成が終了したところがスタートであり、実効性が十分でないことがむしろ普通であることを認識する。訓練が開始できれば良いくらいの気持ちで作成に取り組んで、訓練により改善していけば良い。
- ③ 一部の企業では、当初に文書を作り込みすぎ、計画を更新する担当者の負荷が増え、継続的な改善が滞るケースも散見される。むしろ、行動チェックリストの項目は訓練で習熟してくれば減らす方向で改善を行う。

出典: 黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

5.1 非常時の対応計画作成の要点（続）

◆ 非常時の対応計画作成の要点まとめ(続)

- ④ 対応計画作成時から非常時のシミュレーション訓練は始まっている。 社内の主要な部署の責任者が集まってワークショップ形式で話し合いながら作成することを推奨する。
- ⑤ 事業の持続性を考慮すると、今後発生する非常時の対応を主に担うことになり、今後の継続的な改善活動の中心となるべき若い社員も計画作成のワークショップのメンバーとして参加していることが理想である。

出典：黒川作成資料

講演者の個人的見解が含まれます。すべてがBCAOの正式見解ではありません。

特定非営利活動法人 事業継続推進機構



A Specified Non-Profit Japanese Corporation
Business Continuity Advancement Organization (BCAO)

本部:

〒103-0016

東京都中央区日本橋小網町10-2 日本橋フジビル6階

TEL:03-6231-1240 FAX:03-6661-9191

Eメール:bc@bcao.jp

ホームページ:www.bcao.org

支部:

〒550-0004

大阪府大阪市西区靱本町1-5-18 ミフネ本町ビル 806号室

TEL:06-6479-0771 FAX:06-6479-0772