

# 熊本地震の対応における課題や苦勞した点

(リスク対策. com 2016年5月号より)

## 1 事業継続体制

- 夜間の震災発生時の対策本部の立ち上げ、夜間の本部へのメンバー招集に課題。
- 従業員の被災により、要員の確保が困難。応援者の受入体制（宿、交通機関等）にも課題。
- 余震が長期間続く中で、施設の復旧作業の前提となる安全をいかに確保するか。何を持って安全確保の判断をするかが難しい。
- 余震が多く安全を確保できないため倉庫内の物品を出せない状態が続いた。
- 物流が遅延した際の製品の出荷方法の確保に課題。

## 2 取引先

- 取引先の被害状況、稼働状況の把握に時間がかかった。速やかな情報収集が求められる。
- 取引先や得意先の被災時の支援体制のあり方に課題。
- 取引先が被災した場合の代替の効かない仕入れ製品について在庫備蓄など検討が必要。
- 協力工場が被災した際に短期間に復旧させる手立てが必要。

## 3 安否確認、従業員対策・備蓄など

- 余震が多発した場合の安否確認のタイミングやルールに課題。
- 従業員家族や避難者らへの避難スペースの提供体制を決めておく必要がある。
- 被災従業員に対する支援物資の迅速な提供（要請物資と数量・配送先の把握、配送手段の確保）が必要。備蓄の重要性を認識した。

## 4 意識

- BCP担当者が対処にあたるといった風潮があるが、復旧段階に入れば各部門が中心にならなければならないが、温度差がありすぎる。
- 職員のBCPに対する認知度が低く、一部の者しか理解していない。

## 5 施設・設備

- 被災事務所の内装の修繕に時間がかかる。（業者の確保などが重要）
- 耐震基準を満たしていても倒壊の可能性があるなら、対策本部を設置する以前に、ビル内にとどまれるかどうかの判断が求められる。

## 6 その他

- すぐに全体の被害状況を確認できるシステムが必要（国も県も情報発信が遅かった）。
- 事業継続は、平時のフルサービスの提供でない。重要なことは限定的であっても、多少形を変えてでも途絶えることのないようにすることが大切。
- トイレが使えなくなることをもっと真剣に考えるべき。
- 広域物流共助体制の構築が急がれる。
- 自治体間、企業間のリエゾン機能が必要。
- 同業他社の復旧支援における移動手段・宿泊先・ロジの確保が課題。

# 熊本地震の対応における課題や苦勞した点 (自由回答より)

熊本地震の対応において、課題が生じたことや苦勞した点を自由記述してもらったところ、長引く余震で復旧作業が難航したことや、安否確認システムが何度も作動して安否把握に時間がかかったこと、取引先の被災状況の確認に時間がかかったこと、支援要員を送る・受け入れるにあたり宿泊地や交通手段の確保に苦勞したことなど、多くの回答を得た。

## 【事業継続体制】

- 営業店(熊本)が被災し、数日間店舗を閉鎖。主要業務は停滞しなかったが、熊本地方におけるお客様へのタイムリーなサービスが低下。
- 夜間の震災発生時の対策本部の立ち上げ、夜間の本部へのメンバー招集に課題。
- 従業員の被災により、要員の確保が困難。応援者の受け入れ体制(宿、交通機関等)にも課題。
- 被害が大きかった子会社で対応を始めたため対策本部の機能に支障が生じた。
- 災害対策本部の設置基準の明確化に課題。
- 初動対応と復旧への対応の切り分けが難しい。
- 余震が長期間続く中で、施設の復旧作業の前提となる安全をいかに確保するか、何を持って安全確保の判断をするかが難しい。
- 余震が多く安全を確保できないため倉庫内の物品を出せない状態が続いた。
- 余震が続いており代替サービス拠点の設置ができなかった。
- 中継基地(物流拠点で業務委託先)のリスク評価、連携の手順化が及んでなかった。
- 製品出荷に遅れが出たが、メーカー任せで会社としての対策が何もなかった。
- 事業所が被災した場合の対応方法が明確になっていなかったことが顕在化した。
- BCP対応案件なのか通常対応の範囲内なのかの判断が難しかった。
- 継続すべき事業の分析(BIA)に課題があった。

- 被災地の交通規制で渋滞が発生し復旧作業の妨げになった。
- 代替拠点の確保に課題があった。
- 実効性を伴ったBCPへの見直しが必要。
- 代替拠点が被災し、賃貸オフィスも供給不足。
- 本社機能を移行後の本社側の管理体制が未検討。
- BCPの必要性は理解しているが、要員・時間的に厳しい。
- 短期間に何度も強震が発生した場合の対応が未検討だった。
- 初動を中心に考えていたため、復旧フェーズについて準備が不足していた。
- 現地支援体制が整っても、熊本に行く交通手段が全く無かった。
- 物流が遅延した際の製品の出荷方法の確保に課題。
- BCP発動の判断基準を、サプライチェーンの被災も含め見直すべき。

## 【取引先】

- 取引先の被害状況の把握に時間がかかった。
- 取引先や得意先の被災時の支援体制のあり方に課題。
- 取引先からの情報がまったくこなかった。
- サプライヤー被災による部材調達への影響に課題。
- 取引先が被災した場合の代替の効かない仕入れ製品について在庫備蓄など検討が必要。
- 取引先への支援レベルを決めておく必要あり。
- サプライチェーンの被災状況、稼働状況の把握に時間がかかった。

- 協力工場が被災した際に短期間に復旧させる手立てが必要。
- 関係会社や取引先のBCP整備が課題。
- 全国に存在する委託外注先の所在地、当地区リスク、当該会社のBCP策定の有無を把握する必要がある。

## 【安否確認】

- 震度5強以上の地震が続き安否確認メールがあまりに多く困った。
- 群発地震の場合、安否確認のタイミングをどうするかが検討課題。
- 余震が多発した場合の安否確認のタイミングやルールに課題。
- 出張者の安否確認などに課題。

## 【従業員対策・備蓄など】

- 避難所にいる従業員の把握に手間どった。
- 従業員家族や避難者らへの避難スペースの提供体制を決めておく必要がある。
- 被災従業員に対する支援物資の迅速な提供(要請物資と数量・配送先の把握、配送手段の確保)が必要。
- 被災従業員の健康とメンタルのケアが必要。
- 被災した社員の住居確保に課題。
- 現地支援に派遣された社員の宿泊場所の確保に課題。
- 被災地出身者が遠方へ単身赴任した場合、家族のもとへの帰宅許可の判断基準、帰宅期間などの規程がなかった。
- 備蓄食料、飲料水、簡易トイレの在庫が不足。
- 被災した従業員への救援物資が不足。備蓄の重要性を認識した。
- 出張社員がどこにいるのかをすぐに把握することができなかった。組織として、行き先を把握できる仕組みがあった方がよい。
- 社員やその家族の出身地まで把握できていないので、被害を受けている状況があっても本社に伝わらない。

- 社員の実家がすぐにわかる資料がなく、誰が支援対象かわからなかったため、実家の市町村名を災害対策本部でデータ集積することになった。
- 従業員および家族安否(二親等)の確認に時間がかかった。
- 従業員家族の支援対象範囲が不明確で一部支援に齟齬(そご)が生じた。
- 全員在社時の緊急避難後の人員確認に活用する出勤簿の様式が必要。
- 九州地区への出張の可否判断に課題。
- 事業継続以前に生命の安全を守るBCPが必須。

## 【意識】

- BCP担当者が対処にあたるといった風潮があるが、復旧段階に入れば各部門が中心にならないといけないが、温度差がありすぎる。
- 社内の部門ごとの考え方の違いが大きく、部門自体がボトルネックになる可能性もある。
- 地方で起きる大きな災害に対する危機意識が不足していた。
- 九州では大きな震災がなかったこともあり、防災面の意識が低かった。
- 九州では風水害対策に重点をおいていたため地震対策には抜けがあった。
- すべて想定不足(勉強不足・リスク評価の不足)だった。
- 従業員家族への防災・耐震への意識向上が不足している。
- 全社員へのBCPの周知が必要。
- 職員のBCPに対する認知度が低く、一部の者しか理解していない。
- 余震があったとしても、本震より弱く、収束に向かうであろうという思い込みがあった。
- 管理本部・本社機関の意識の低さに課題。
- 役員の判断が遅い。

## 【情報】

- 現地との連絡がなかなか取れず、情報収集が大変だった。
- 被災地拠点と本社の情報伝達ルールの見直しが必要。
- 情報伝達窓口には様々な情報を集約することで統制ができた。
- 政府が進める国土強靱化政策に、自治体も民間企業も参加可能な国全体の災害状況の把握・共有ができるIT網を構築すべき。
- 情報通信の不通時の対策・対応の強化が必要。
- すぐに全体の被害状況を確認できるシステムが必要（国も県も情報発信が遅かった）。
- 被災地における得意先などの速やかな情報収集が求められる。

## 【施設・設備】

- 被災事務所の内装の修繕に時間がかかる（業者の確保などが重要）。
- 水の復旧は事業に最も大きく影響する問題だと感じた。
- 地震が少ないとされた九州で地震があるなら、データセンターの位置をどこに設定したらいいのか。
- 耐震対策に課題（耐震基準を満たしているだけでは十分なのか）。
- 耐震基準を満たしていても倒壊の可能性があるなら、対策本部を設置する以前に、ビル内にとどまれるかどうかの判断が求められる。

## 【その他】

- 事業継続は、平時のフルサービスの提供でない。重要なことは限定的であっても、多少形を変えてでも途絶えることのないようにすることが大切。
- トイレが使えなくなることをもっと真剣に考えるべき。
- テロで空港が使えなくなった場合も結果としては同じ。代替の効くBCPの形を検討すべき。
- 防災用品の緊急大量需要により一時的に品不足が発生

した。そのため、個人や企業の復旧支援に対応できなかった。事業影響のプラス面（需要の増加）にも対応できなかった。

- 広域物流共助体制の構築が急がれる。
- 本社から熊本への応援要員派遣に際して、女性も含めた方が現地女性にとって相談しやすかったとの意見があった。
- 備蓄品に不足があった。食料や水はあったが、体をふくタオルや水を使わないシャンプーなどの衛生面で使えるものが欲しいという要望があった。
- 自治体間、企業間のリエゾン機能が必要。
- 車中での避難生活者が多く、水、ガスのインフラがなかなか復旧しなかったため風呂、宿泊施設など応援者支援に課題あり。
- 同業他社の復旧支援における移動手段・宿泊先・ロジの確保が課題。
- 警備会社として、委託元が被災した場合、弊社は警備防災業務を広大な工場敷地内でどこまでできるのか未知数。隊員の安全確保ができるのか検証できていない。
- BCP策定を求める顧客要求が強くなった。
- 被災エリアの担当者がいつ仕事を再開するかについて、他社の動きを知りたい。
- 災害時には、間接的な支援金の支払いなど、自社が影響を受けていなくてもいろいろな経費が出ていく。災害に備えた資金や資産の留保が必要。
- 被災地支援の取り決めが内部でもできていない。

