



# ISO 22320の活用

---

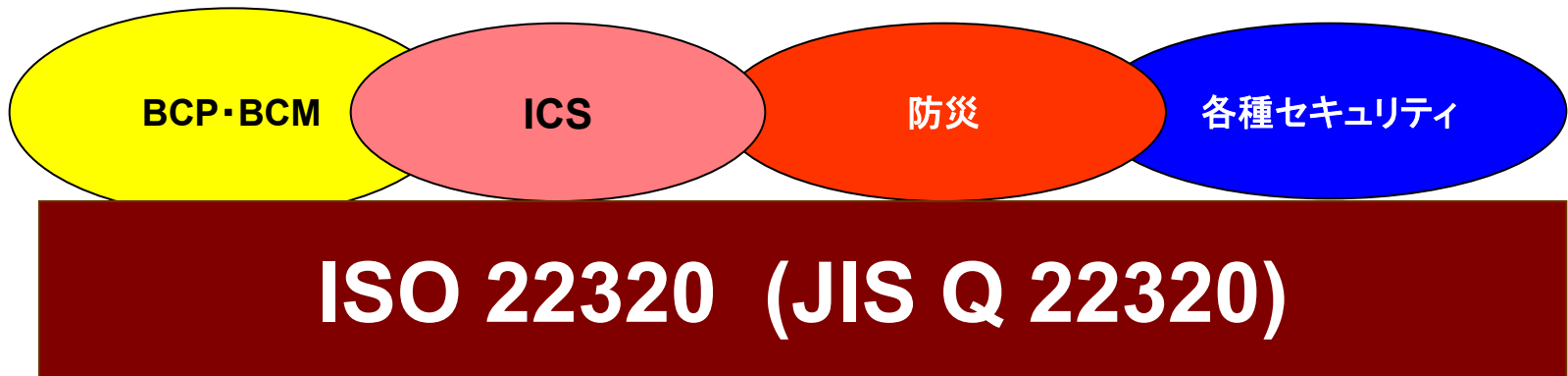
黄野吉博

一般社団法人レジリエンス協会

2014年1月28日

# 緊急事態管理の基礎は、ISO 22320

1. ISO 22320 は緊急事態管理の国際標準
2. ISO 22320 は緊急事態管理の国際用語
3. ISO 22320 は基礎であり、満たすべき条件を提示している



# グローバル化と、ISO 22320

## 企業のグローバル化

- 海外親・子・兄弟会社との連絡・連携には、本規格が有効
- 海外の顧客、サプライヤとの連絡・連携には本規格が有効
- 日本の防災及びセキュリティ・システムを紹介する場合は、本規格をベースに活用すると理解が早い
- 日本の防災及びセキュリティ・システムを輸出する場合は、本規格を活用することになる

## 海外からの観光客の増加

- 本規格を活用して日本の防災・セキュリティを説明すべき

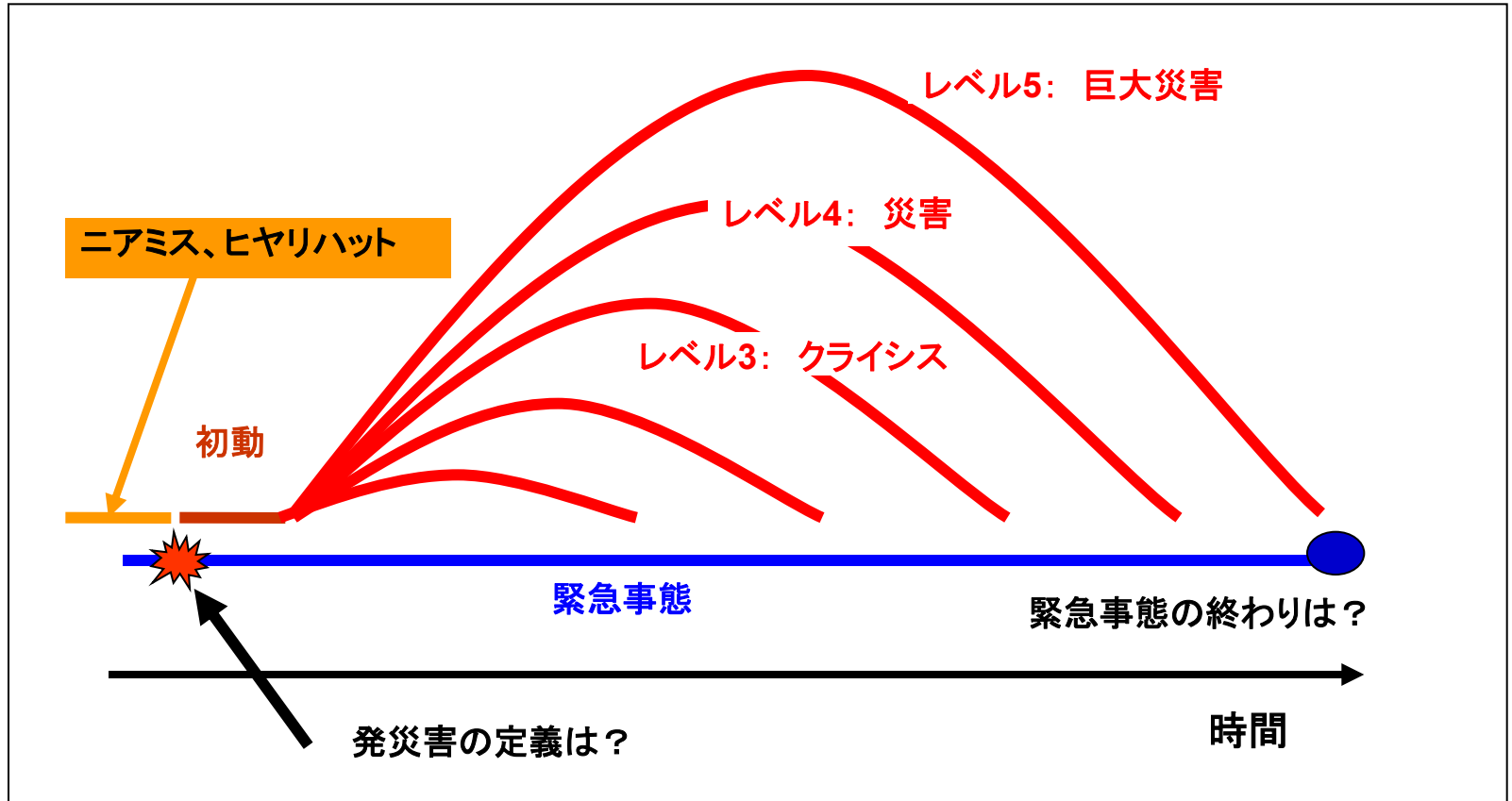
## 大学のグローバル化

- 留学生(派遣、受け入れ)には本規格をベースに情報を提供するべき

# 災害のレベル（国際標準）

レベル	説明	指揮及び連携
1	あらかじめ規定された対応に従って投入された資源で対応できる事象	戦術的指揮、任務レベルでの指揮時に戦術的連携による監視及び支援を受ける
2	被災した組織がもつ資源を投入すれば対応できる事象	戦術的指揮及び連携
3	被災した組織がもつ資源に加えて、近隣組織の相互支援の通常の見込みによる支援を受け対応できる事象	管轄区内での活動に関する戦略的指揮及び連携
4	被災した組織がもつ資源に加えて、被災した地理的管轄区内にある全ての組織からの支援を受け対応できる。 この支援は、地方政府の活動連携センターの利用を通して、提供されることもある	管轄区の内部、及び隣接区域にまたがる戦略的指揮ときに戦略レベルによる監視を受ける
5	その組織が事象に対応することを助けるため、提供されるあらゆる支援を管理することも含まれ、被災地をもつ中央政府によって二国間条約及び国際組織の既存の協約が実施される	管轄区の内部、及び隣接区域にまたがる戦略的指揮ときに戦略レベルによる支援及び直接介入を要求される場合がある

# 災害のレベル（国際標準）



# 指揮・統制の資源： 理解していますか？

1. 組織は、意思決定及び機材の運用のために適切な場所に施設を設けるとともに、各種資源が必要に応じて利用可能かつ機能的であることを確実にするためのプロセスを確立しなければならない。これは、統制センターの設置を含む場合もある。
2. 指揮・統制の各機能が実行される拠点となる指揮所は、既存の建物を利用しても、仮設の建物を利用してもよい。必要な場合は、副指揮所を現場の内又は外のいずれかに設置してもよい。

# 人的要因： 実施していますか？

1. 組織が人間のもつ様々な制約に起因する失敗をせずに活動でき、目標を達成することができるように、危機対応における人間の役割について配慮することは不可欠である。危機対応活動は、当該文化に受け入れられる形で、被災者のニーズに即して実施しなければならない。
2. 組織は、次のような人的要因について検討し、適切な処置を講じなければならない。
  - 作業分担
  - 安全・衛生
  - 要員の交替
  - 人・機械・システム間のインタフェース設計

# ISO 22320のチェックリスト

【目的】 ISO 22320 の理解を促すため

【課題】 今のチェックリストは目的(メリット)が不透明、また、使いにくい

【修正】

- 防災、各種セキュリティ、BCM/BCP、ICSの基礎となる国際標準を明確にする
- 日本の防災やセキュリティの優れている点を、本規格を活用し明らかにする
- 対象を海外との接触が多い分野(大学、企業、観光地)に絞り込む
- 簡易版のチェックリストを作成する

【普及啓発】

- レジリエンス協会のみでは荷が重い
- ご参加いただける組織を募集中



# チェックリスト(初案)からの抜粋 <全体で193項目>

## 1 指揮・統制に関する要求事項

### 1.1 一般

- 組織は、指揮・統制に「危機対応に関する目的並びに達成目標の設定及び更新」の任務を含めているか？
- 組織は、指揮・統制に「役割、責務及び関係の決定」の任務を含めているか？
- 組織は、指揮・統制に「規則、制約条件及びスケジュールの設定」の任務を含めているか？
- 組織は、指揮・統制に「法令順守及び賠償責任対策の徹底」の任務を含めているか？
- 組織は、指揮・統制に「意思決定及びその共有」の任務を含めているか？

### 1.2 指揮・統制システム

- 組織は、組織内部、及び他の組織、関係者、関係機関との間に、指揮システムを定めているか？
- 組織は、「任務の目的に関する共通した理解」についての指揮システムを定めているか？
- 組織は、「状況認識の統一」についての指揮システムを定めているか？
- 組織は、「指揮システムに属さない他の組織との関係」についての指揮システムを定めているか？
- 組織は、指揮・統制システムを、どのような種類のインシデントにも適応できるものになっているか？

### 1.3 人的要因

組織は、危機対応活動を、当該文化に受けいれられる形で、被災者のニーズに即して実施できるか？

- 組織は、人的要因のうち「作業分担」について検討し、適切な処置を講じているか？
- 組織は、人的要因のうち「安全・衛生」について検討し、適切な処置を講じているか？
- 組織は、人的要因のうち「要員の交替」について検討し、適切な処置を講じているか？
- 組織は、人的要因のうち「人・機械・システム間のインターフェイス設計」について検討し、適切な処置を講じているか？
- 組織は、危機対応に関わる人が訴える精神的、感情的、及び心理的ストレスに対応するため、適切な対策を講じているか？

## 2 活動情報に関する要求事項

### 2.1 活動情報提供プロセス

- 組織は、活動情報を提供する継続的プロセスを確立しているか？
- 組織は、活動情報提供プロセスに「計画策定及び指示」を含めているか？
- 組織は、活動情報提供プロセスに「情報収集」を含めているか？

### 2.2 計画策定及び指示

- 組織は、活動情報を、指揮・統制プロセスの一部として計画し、準備しているか？
- 組織は、活動情報提供プロセスに「危機対応業務を実施するための指示及び達成目標」を含めているか？
- 組織は、活動情報提供プロセスに「必要とされる情報に関する時間的制約の確認」を含めているか？

### 2.3 情報収集

- 組織は、活動情報提供プロセスに「入手可能な情報源の確認」を含めているか？
- 組織は、活動情報提供プロセスに「情報の取得」を含めているか？

### 2.4 情報の処理及び利用

### 2.5 情報の分析及び作成

### 2.6 情報の発信及び統合

### 2.7 評価及びフィードバック

### 2.8 活動情報提供プロセスの評価基準

(品質、先行性、時宜性、正確性、使いやすさ、包括性、関連性、客観性、利用可能性、その他)

## 3 協力及び連携に関する要求事項

### 3.1 協力

### 3.2 連携

### 3.3 情報共有

### 3.4 人的要因

# 付録A： 緊急事態管理の基本的な質問 (1)

<b>A</b>	あなたの会社は、危機管理について、全社的な目標を設定していますか？
	(1) その目標を、全ての役員・従業員(以下「全社」)に文書で周知していますか？
	(2) 周知の間隔は、1年未満ですか？
<b>B</b>	あなたの会社は、災害や事故などを分類(地震、火災、IT障害、サプライチェーン障害、その他)していますか？
	(1) その分類を、全社に文書で周知していますか？
	(2) 周知の間隔は、1年未満ですか？
<b>C</b>	あなたの会社は、災害や事故などをその重要性によって幾つかのレベルに分けていますか？
	(1) その分類を、全社に文書で周知していますか？
	(2) 周知の間隔は、1年未満ですか？
<b>D</b>	あなたの会社は、危機への対応について、だれが権限を持っているのか、明確にしていますか？
	(1) その責任者と代行者は明確で、全社に文書で周知されていますか？
	(2) 周知の間隔は、1年未満ですか？
<b>E</b>	あなたの会社は、危機への対応について、必要な資源(人材、設備、機材)を明確にしていますか？
	(1) その資源の管理及び使用責任者とその代行者は明確で、全社に文書で周知していますか？
	(2) 周知の間隔は、1年未満ですか？

## 付録A: 危機管理の基本的な質問 (2)

F	あなたの会社は、危機対応チームを明確していますか？
	(1) 危機対応チームのメンバーには年1回以上、訓練を実施していますか？
	(2) 訓練には、避難誘導が含まれていますか？
	(3) 訓練には、初期消火が含まれていますか？
	(4) 訓練には、救命が含まれていますか？
	<b>(5) 訓練には、消防との連携が含まれていますか？</b>
	<b>(6) 訓練には、近隣他社との連携が含まれていますか？</b>
	(7) 訓練には、参加者の安全確認項目がありますか？
G	あなたの会社は、緊急事態時の情報受信責任者と情報発信責任者を明確にしていますか？
	(1) その責任者と代行者及び対応チームは明確で、全社に文書で周知されていますか？
	(2) 周知の間隔は、1年未満ですか？
	(3) 責任者と代行者及び対応チームはメンに1回以上、訓練を実施していますか？
<b>(4) 訓練には、自治体との連携が含まれていますか？</b>	

JIS Q22320から作成

## 付録B： 情報源の信頼性を格付けする方法の例

格付け	説明
A	「完全に信頼できる」 - 自信をもって信頼することのできる十分に試行された情報源。極めてまれ(稀)にしかない。
B	「通常は信頼できる」 - これまで有効であったが、依然として特定の場合においていくらかの疑義が残る情報源。国連機関、軍(又は軍に近い機関)、幾つかの主要な NGO など、誠実と考えられている情報源が当てはまる。
C	「ある程度信頼できる」 - これまで時折使ったことのある情報源で、その結果からある程度信用をおけるもの。一部の報道機関及び一部の NGO が該当する。
D	「基本的に信頼できない」 - これまで使ったことのある情報源だが、信頼できないことの方が多いたことが判明した情報源。一部の報道機関及び一部NGO が該当する。
E	「信頼できない」 - これまでの利用実績から信用に値しないことが証明された情報源。
F	「信頼できるかどうか判断できない」 - まだ使ったことのない情報源。

JIS Q22320から作成

## 付録C： 情報の信ぴょう(憑)性を格付けする方法の例

格付け	説明
1	「他の情報源によって正しいことが確認されている」 - その情報を元々報告したところとは別の情報源がその情報は間違いないと確認した場合。
2	「かなり正しい」 - 報告された情報の核心部分について、別の情報源が間違いないと確認する場合。通常、航空画像はこの分類に含まれる。
3	「たぶん正しい」 - 報告された事実又は行為に関する調査からは更なる情報は得られなかったが、その情報が過去の行為又は入手可能な背景情報と整合している場合。
4	「疑わしい」 - 情報が、過去に報告され、妥当性が確認された情報と一致しない傾向を示す場合。
5	「ありえない」 - 情報が、過去に報告され、妥当性が確認された情報と明らかに矛盾する場合。
6	「判断不能」 - 新たに報告された情報が、比較できる情報をもたない場合。1~5に当てはまらない場合に利用される。無理をして1~5の格付けをするよりも、6と格付けするほうがよい。

JIS Q22320から作成