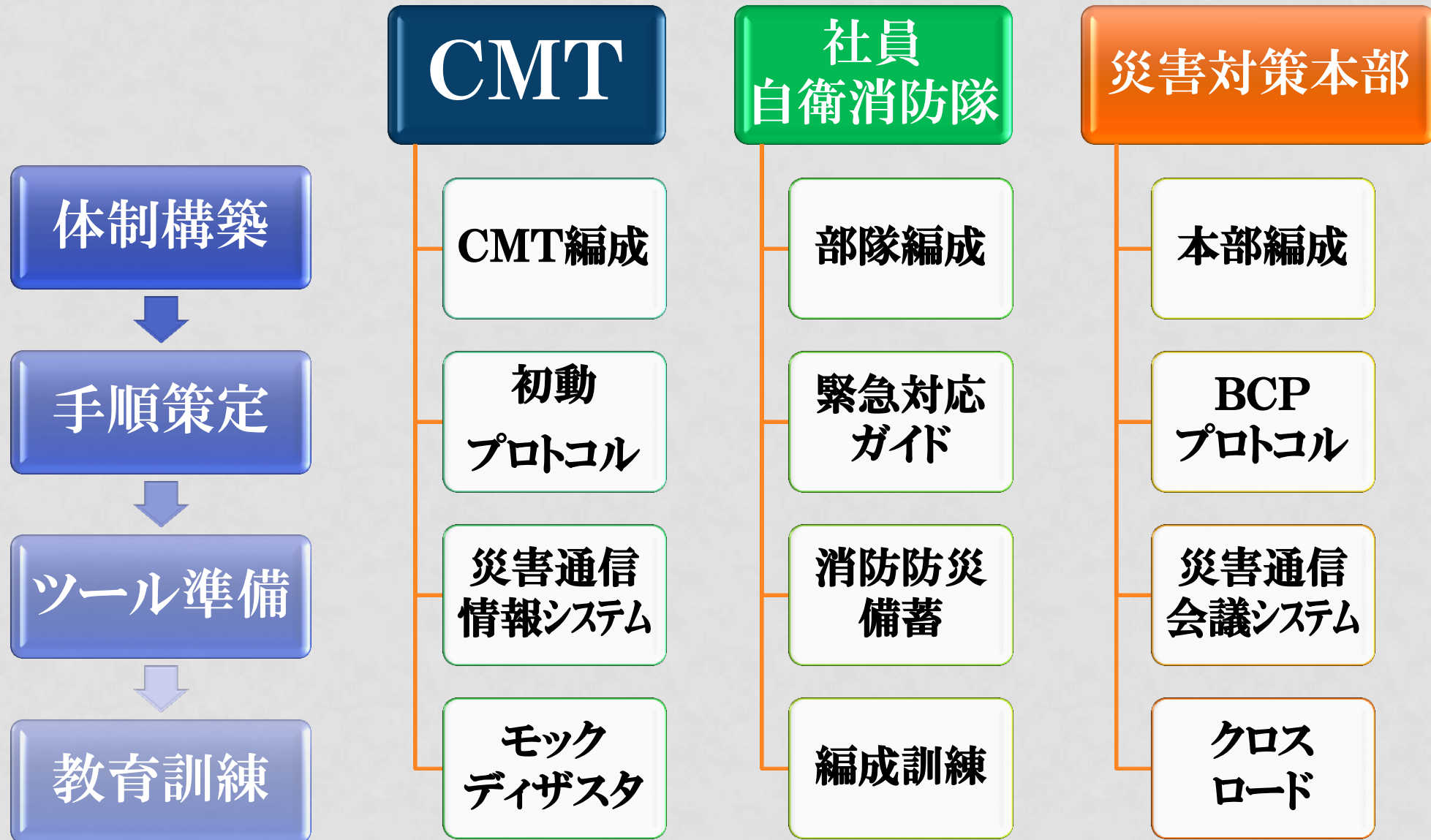


# 初動対応WEBサービス概要

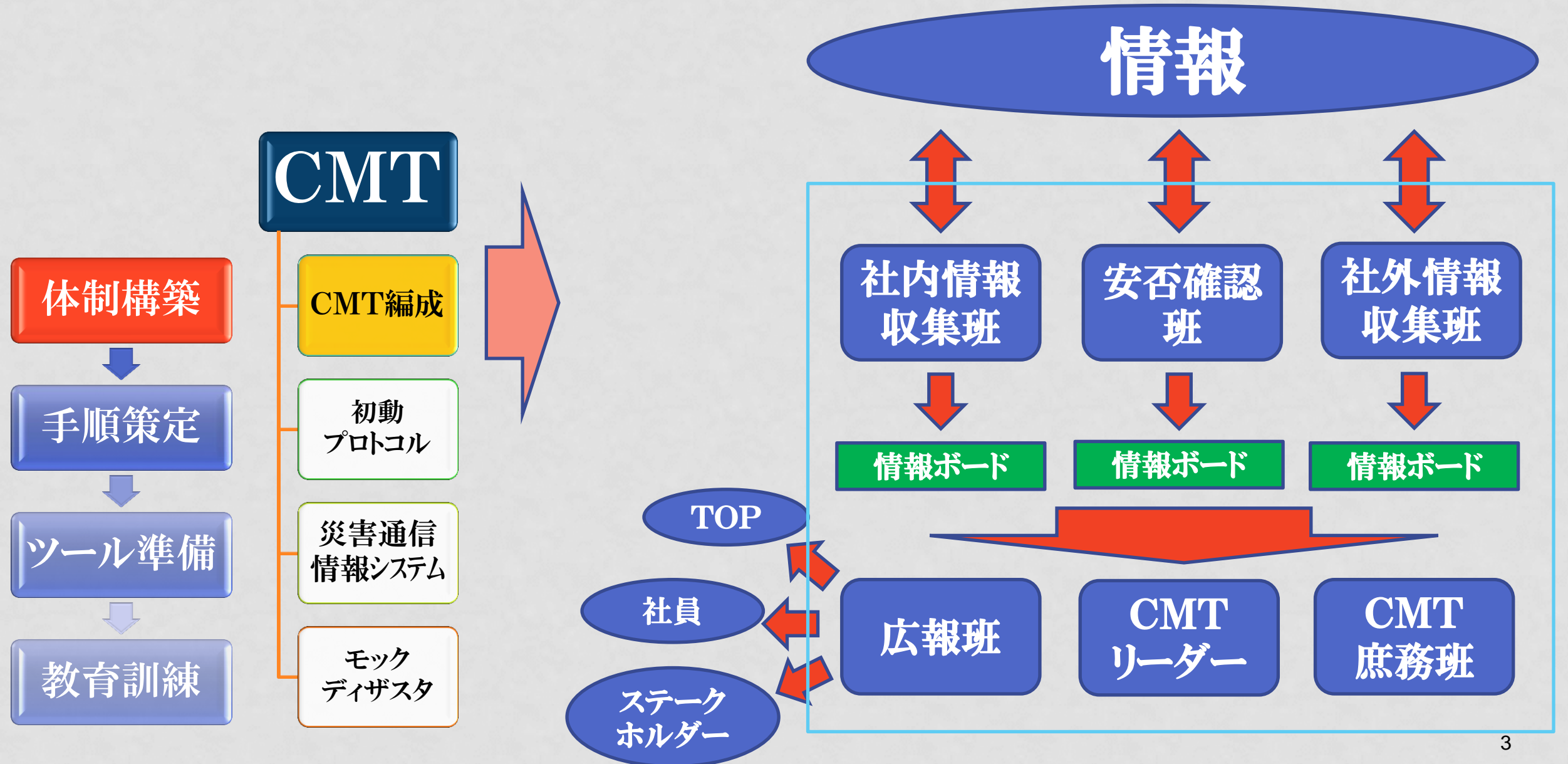
2014年7月

株式会社レスキューナウ危機管理研究所

# 4つのステップで展開する



# 初動のカギを握るCMTを編成する



# CMTの初動対応手順プロトコルを策定する



# サービス概要・コンセプト

## 目的

緊急事態や災害の発生・復旧状況を的確に認識することで意思決定を支援する  
被災時に総合的かつ俯瞰的に被災状況が確認できる  
社員安否確認、事業所被害状況、お客様対応に係る部門の対応進捗状況が確認できる

## 機能

災対室用メニュー(以下の3機能のダイジェスト表示)  
プロトコルチェッカー  
被害状況  
状況揭示版・Ticker

## 仕様

24時間365日、災害時でも利用可  
アクセスする場所や端末を問わない(PCやスマホからアクセスできる)  
緊急時対応でも容易に利用可能な、わかり易い表示画面



# プロトコルチェッカー

- 利用組織:CMT、現地CMT
- 業務名:CMTプロトコルチェック
- 機能:
  - ・CMTが実施する業務一覧を表示
  - ・インシデント発生時からの対応業務について対応制限が迫っている時間順に表示
  - ・対応業務の完了、未対応のステータスを管理

## 入カープロトコルチェッカー 入力画面

保存 キャンセル

ACTION: CMT召集  
内容: CMTメンバーに参集を指示 (参照) 電話・メール・安否非常

コメント:

添付1: 参照... ファイルが選択されていま  
添付2: 参照... ファイルが選択されていま  
添付3: 参照... ファイルが選択されていま

入力者:

入力日時: 10 43

保存 キャンセル

更新

プロトコルチェッカー

2013年11月 28日木曜日 10:46:53

メニュー 被害状況 状況掲示板

発生時刻: 10:39:40

| 時間    | No. | ACTION           | 担当部署      | 担当者       | 内容   | ツール・リンク | 実行者 | 時刻    | コメント  |
|-------|-----|------------------|-----------|-----------|--|---------|-----|-------|-------|
| 10:39 | 1   | 身の安全確保           | 各自        | 各自        | 机の下に入る、あたまを覆う、危険な場所から離れる等                      |         | 武田  | 10:40 | 入力 表示 |
| 10:39 | 2   | 社内被害確認           | 自衛消防隊員・各自 | 自衛消防隊員・各自 | 火災・負傷者の発生の有無確認                                 |         | 武田  | 10:40 | 入力 表示 |
| 10:39 | 3   | 初期消火、負傷者の救護      | 自衛消防隊員・各自 | 自衛消防隊員・各自 | 消火器の使用、救急道具・AEDの使用、心肺蘇生等                       |         | 杉山  | 10:41 | 入力 表示 |
| 10:39 | 4   | 消防署・ビル管理室への通報    | 自衛消防隊員・各自 | 自衛消防隊員・各自 | 消防:119、ビル管理室:03-xxxx-xxxx                      |         |     |       | 入力 表示 |
| 10:42 | 5   | 発生事象の把握          | CMT       | CMT 事務局   | 震源・各地の震度・津波の有無等をテレビ・ラジオ・インターネット等で確認            |         | 市川  | 10:41 | 入力 表示 |
| 10:43 | 6   | CMT対応の必要性有無の判断   | CMT       | CMT リーダー  | 「CMT参集基準」参照                                    |         |     |       | 入力 表示 |
| 10:44 | 7   | CMT召集            | CMT       | CMT 事務局   | CMTメンバーに参集を指示(「CMT体制図」参照) 電話・メール・安否非常呼集機能を活用   |         |     |       | 入力 表示 |
| 10:47 | 8   | CMTオペレーションルーム開設  | CMT       | CMT 庶務    | 「CMTルームレイアウト」「CMTルーム備品一覧」参照「地震概況」に地震情報を記入し貼り出す | 地震概況    |     |       | 入力 表示 |
| 10:48 | 9   | CMT役割分担確認、対応指示   | CMT       | CMT リーダー  | 参集状況、参集メンバーから体制過不足を判断、調整                       |         |     |       | 入力 表示 |
| 10:48 | 10  | CMTの対応を記録開始      | CMT       | CMT 記録班   | 「対応経緯」を貼り出し、随時CMTルームでの対応を記入していく                | 対応経緯    |     |       | 入力 表示 |
| 10:48 | 11  | CMTのフォローアップ項目の把握 | CMT       | CMT 記録班   | 「要対応事項」を貼り出し、フォローアップが必要な事項を記入していく              | 要対応事項   |     |       | 入力 表示 |
| 10:49 | 12  | 自衛消防隊活動状況の報告     | 自衛消防隊     | 自衛消防隊長    | 消火活動、救護、避難誘導の各状況を自衛消防隊長へ報告                     |         |     |       | 入力 表示 |
| 10:54 | 13  | TOPへ報告(第一報)      | CMT       | CMT リーダー  | 不在の場合、携帯・衛星携帯を使用                               |         |     |       | 入力 表示 |

業務の背景色は未超過、超過、完了の3色です。

# 被害状況

- 利用組織:CMT、現地CMT
- 業務名:被害情報の収集、集約
- 機能:
  - 各事業所の被害状況を一覧表示
  - 各項目はアイコン表示により、迅速な状況把握が可能
  - 入力フォーマットは、営業所や工場などの業務内容に応じてプレートを用意、また第一報用は簡易報告を用意

入力画面

被害報告書 第1報

保存 キャンセル

拠点名: 札幌  
 報告者: 武田 ※必須  
 記入日時: 2013 / 11 / 28 11:55 ※必須

連絡先(今、連絡が取れる方法)  
 TEL: 00-0000-0000  
 メール: htakeda@azb.nttlis.co.jp

業務継続評価:  
 通常通り業務可能  
 被害は軽微、明日までには業務再開可能  
 被害は甚大、業務復旧までは日数を要する

被害概況

人的被害:  
 負傷者なし  
 軽傷者あり  
 重傷者あり

軽傷者  
 従業員負傷 ( )名  
 来客等負傷 ( )名

重傷者  
 従業員負傷 ( )名  
 来客等負傷 ( )名

被害なし  
 軽微な負傷、利用可能  
 甚大な損傷、利用不能の可能性あり  
 インに被害なし  
 インに軽微な被害あり  
 インに甚大な被害あり

停電  
 電話不通、かかりにくい  
 インターネット利用不可  
 断水  
 トイレ利用不可  
 エレベータ利用不可

表示画面

最新順

被害状況(拠点順)

更新

メニュー プロトコル 状況掲示板

| 拠点名        | 報 | 報告日時             | 人的被害 | 建物・設備被害 | ライフライン | 顧客・取引先 | 詳細 更新 |
|------------|---|------------------|------|---------|--------|--------|-------|
| <b>北海道</b> |   |                  |      |         |        |        |       |
| 札幌         | 1 | 2013/11/28 11:55 |      |         |        | 報告なし   | 入力 表示 |
| <b>東北</b>  |   |                  |      |         |        |        |       |
| 青森         | 1 | 2013/11/28 11:57 |      |         |        | 報告なし   | 入力 表示 |
| 盛岡         | 1 | 2013/11/28 11:58 |      |         |        | 報告なし   | 入力 表示 |
| 仙台         | 1 | 2013/11/28 11:58 |      |         |        | 報告なし   | 入力 表示 |
| 秋田         | 1 | 2013/11/28 11:58 |      |         |        | 報告なし   | 入力 表示 |
| 山形         | 2 | 2013/11/28 12:00 |      |         |        |        | 入力 表示 |
| 福島         | 1 | 2013/11/28 11:59 |      |         |        | 報告なし   | 入力 表示 |
| <b>関東</b>  |   |                  |      |         |        |        |       |

# 状況揭示版・TICKER

- 利用組織: 現地CMT
- 業務名: 現地被害情報の共有
- 機能:
  - 組織全体で情報共有する揭示版機能
  - 入力された情報の件名がメニュー画面で横スクロールで表示されるTicker機能

### 状況揭示板

保存 キャンセル

入力日時: 2013 / 11 / 28

入力者:

件名:

本文:

優先度:

重要度:

添付1:  ファイルが選択されていません。

添付2:  ファイルが選択されていません。

添付3:  ファイルが選択されていません。

保存 キャンセル

| 状況揭示板 |                  | 更新  |
|-------|------------------|---|
|       |                  | メニュー プロトコル 被害状況   |
|       |                  | 重要度: <span style="color: green;">■</span> 件名: 土砂崩れ  |
| 日時:   | 2013/11/28 12:12 | 山形自動車道で土砂崩れが発生しているとのテレビ情報です。<br> |
| 入力者:  | 市川啓一             |   |
| 修正    | 低                | 重要度: <span style="color: green;">■</span> 件名: 東北地方における交通情報  |
| 日時:   | 2013/11/28 12:08 | 東北地方の各高速道路は、安全確認のため通行止めとなっています。   |
| 入力者:  | 杉山昌弘             |   |
| 修正    | 低                | 重要度: <span style="color: red;">■</span> 件名: 首都圏交通情報   |
| 日時:   | 2013/11/28 12:06 | 首都圏における交通に乱れはありません。   |
| 入力者:  | 武田秀騎             |   |

メニュー画面でのTicker表示



# メニュー画面

プロトコルチェッカー
開ク 更新
被害状況
開ク 更新

発生時刻: 10:39:40

| 時間    | No. | ACTION           | 担当者       | ツール・リンク | 時刻    |
|-------|-----|------------------|-----------|---------|-------|
| 10:39 | 1   | 身の安全確保           | 各自        |         | 10:40 |
| 10:39 | 2   | 社内被害確認           | 自衛消防隊員・各自 |         | 10:40 |
| 10:39 | 3   | 初期消火、負傷者の救護      | 自衛消防隊員・各自 |         | 10:41 |
| 10:39 | 4   | 消防署・ビル管理室への通報    | 自衛消防隊員・各自 |         |       |
| 10:42 | 5   | 発生事象の把握          | CMT 事務局   |         | 10:41 |
| 10:43 | 6   | CMT対応の必要性有無の判断   | CMT リーダー  |         |       |
| 10:44 | 7   | CMT召集            | CMT 事務局   |         |       |
| 10:47 | 8   | CMTオペレーションルーム開設  | CMT 庶務    | 地震概況    |       |
| 10:48 | 9   | CMT役割分担確認、対応指示   | CMT リーダー  |         |       |
| 10:48 | 10  | CMTの対応を記録開始      | CMT 記録班   | 対応経緯    |       |
| 10:48 | 11  | CMTのフォローアップ項目の把握 | CMT 記録班   | 要対応事項   |       |
| 10:49 | 12  | 自衛消防隊活動状況の報告     | 自衛消防隊長    |         |       |
| 10:54 | 13  | TOPへ報告(第一報)      | CMT リーダー  |         |       |

| 拠点名   | 報 | 報告日時             | 人的被害                                  | 建物・設備被害                               | ライフライン                                | 顧客・取引先                                |
|-------|---|------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 山形    | 2 | 2013/11/28 12:00 | <span style="color: yellow;">■</span> | <span style="color: red;">■</span>    | <span style="color: red;">■</span>    | <span style="color: yellow;">■</span> |
| 福島    | 1 | 2013/11/28 11:59 | <span style="color: yellow;">■</span> | <span style="color: yellow;">■</span> | <span style="color: yellow;">■</span> | 報告なし                                  |
| 盛岡    | 1 | 2013/11/28 11:58 | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | 報告なし                                  |
| 仙台    | 1 | 2013/11/28 11:58 | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | 報告なし                                  |
| 秋田    | 1 | 2013/11/28 11:58 | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: yellow;">■</span> | 報告なし                                  |
| 青森    | 1 | 2013/11/28 11:57 | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | 報告なし                                  |
| 札幌    | 1 | 2013/11/28 11:55 | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | <span style="color: green;">■</span>  | 報告なし                                  |
| 水戸    | 0 |                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  |
| 宇都宮   | 0 |                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  |
| 前橋    | 0 |                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  |
| さいたま  | 0 |                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  |
| 千葉    | 0 |                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  |
| 東京(新) | 0 |                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  | 報告なし                                  |

Ticker
開ク 更新

“土砂崩れ” 2013/11/28 12:12 市川啓一 “東北地方における交通情報” 2013/11/28