

ISO22320簡易版チェックリスト Ver 1.04

Copyright © 2015-2017 The Resilience Research Council of Japan

■ISO22320(社会セキュリティー緊急事態管理-危機対応に関する要求事項)とは？

効果的な危機対応の実現のために最低限考慮すべき事項をまとめた国際標準であり、指揮・統制(4章)、活動情報(5章)、協力および連携(6章)に関する要求事項が規定されています。

■本チェックリストの意義(目的、想定利用者、活用イメージ)

・ISO22320の概略を理解いただくとともに、自組織がその内容をどの程度考慮できているかを簡易に可視化することを目的としています。
・危機対応に携わっている担当者もしくは管理者で、ISO22320の内容に十分に精通していない方が利用することを想定しています。
・本チェックリストを用いることで、自組織のレジリエンス(危機対応力)を客観的に確認できるとともに、他組織との比較により自組織の強み・弱みや、組織内での意識の違いを把握できます。それにより、自組織のレジリエンス向上に向けた具体的な対策の検討に活用できます。

■本チェックリストの使い方

1. チェックに先立ち、自組織の防災・危機管理に関する資料類(マニュアル、防災計画など)を手許に用意してください。
2. 最初に、「プロフィール」のシートに、チェック対象の組織の情報、想定した災害・危機の情報、およびチェックいただきました方の情報を記入してください。
3. 各章の「チェックリスト」のシートに移り、各項目を読んでいただき、1で用意した資料類と照らし合わせ、
必要性:このチェック項目の内容は自組織でどの程度必要としているものか？
達成度:このチェック項目の内容は自組織ではどの程度できているか？
の観点でチェックを行ってください。満点をとることが目的ではありませんので、皆様のご見識に基づき記入をお願いします。
4. チェックリストのシートは3つ(4章~6章)あります。全てチェックいただきますようお願いいたします。
5. チェックが完了しましたら実施後のシートを是非とも一般社団法人レジリエンス協会までご返送ください。
本チェックリストを実効あるものにしていくためご協力の程、よろしくお願いいたします。送付いただいた結果は匿名として統計的に処理させていただきます。

■免責事項等

1. 本シートを使用することもしくはその評価結果をもって、適用先の組織がISO22320に準拠できていることを保証するものではありません。
2. 本チェックリストの開発・作成には十分に注意を払っていますが、本シートの活用法やその内容、並びに効果について保証するものではありません。また、本チェックリストの使用によって生じたいかなる損害にも責任を負いません。
3. チェックリストの使用・配布は自由ですが、チェックリストの文面を改変して利用した場合、チェックリストの評価結果として無効となります。
4. 返送いただきましたチェックリスト実施結果につきましては、組織レジリエンスの傾向分析および本チェックリストのさらなる改善のために活用させていただきます。

●対象組織のプロファイル

組織種別 (右凡例より選択)		組織の規模(該当番号に○)	① ~99人
その他の場合			② 100~199人
常設の危機対応部署の有無(該当番号に○)	① あり ② なし		③ 200~499人
チェックの際に参照する資料(任意)			④ 500~999人
			⑤ 1,000~4,999人
			⑥ 5,000~9,999人
			⑦ 10,000人以上

チェック実施日
年 月 日

組織種別凡例
01. 国・中央省庁 02. 都道府県 03. 基礎自治体(市町村) 04. NPO、自主防災組織 05. 農業、林業 06. 漁業 07. 鉱業、採石業、砂利採取業 08. 建設業 09. 製造業 10. 電気・ガス・熱供給・水道業 11. 情報通信業 12. 運輸業、郵便業 13. 卸売業・小売業 14. 金融業、保険業 15. 不動産業、物品賃貸業 16. 学術研究、専門・技術サービス業 17. 宿泊業、飲食店 18. 生活関連サービス業、娯楽業 19. 教育学習支援業 20. 医療、福祉 21. 複合サービス事業 22. サービス業 (他に分類されないもの) 23. その他


●想定している危機・災害事象(複数回答可。該当項目にチェック)

<input type="checkbox"/> 自然災害	地震・津波、風水害、噴火、落雷、異常気象(猛暑、豪雪等)	<input type="checkbox"/> 交通	交通事故、混雑による遅延
<input type="checkbox"/> 感染症	新型インフルエンザ等	<input type="checkbox"/> 人権	宗教・人種・社会的弱者への差別や配慮不足、ハラストメント
<input type="checkbox"/> 事故	火災・爆発、施設・設備の故障、群衆事故	<input type="checkbox"/> 労務	法令違反労働(労基法違反、外国人不法就労、児童労働等)、従事者の労働災害、従事者による大規模ストライキ
<input type="checkbox"/> インフラ	停電、断水、通信ネットワークの断絶	<input type="checkbox"/> 法務	イベント関係者の不正行為(贈収賄等)、知的財産権の侵害、独占禁止法・競争法等法令違反
<input type="checkbox"/> テロ・犯罪	テロ、窃盗、不法侵入等	<input type="checkbox"/> 社会	戦争・暴動の発生、治安悪化、風評、メディアとのコミュニケーション
<input type="checkbox"/> ICT	情報漏洩、障害、サイバー攻撃	<input type="checkbox"/> 環境	資源・エネルギーの消費、廃棄物の発生、危険物質の流出、環境や生態系の破壊
<input type="checkbox"/> 製品・サービス	製品の瑕疵	<input type="checkbox"/> 地域	地域住民の許容を超える騒音、地域コミュニティ・住民との摩擦、地域経済への影響(雇用、施設整備、観光等)
<input type="checkbox"/> サプライチェーン	サプライヤ倒産、操業停止	<input type="checkbox"/> その他	

●チェック担当者のプロフィール

あなたの立場(該当番号に○)	① 組織の長 ② 危機対応部門の長 ③ 組織のメンバ ④ 弁護士、民生委員、社保労務士等 ⑤ 外部有識者、アドバイザー ⑥ その他関係者 ⑦ その他(第三者)	ISO22320について(該当番号に○)	① 活用している ② 良く知っている ③ 概要を知っている ④ 聞いたことがある ⑤ 知らない
		危機対応の経験(該当番号に○)	① 経験あり ② 被災経験はあり ③ 訓練のみ ④ 経験なし

4章: 指揮・統制に関する要求事項

解説	指揮・統制とは人命を守り、負の影響を最小限にするためのあらゆる施策がとれるように、以下を行う活動である。 a) 危機対応に関する目的並びに達成目標の設定及び更新 b) 役割、責務及び関係の決定 c) 規則、制約条件及びスケジュールの設定 d) 法令順守及び賠償責任対策の徹底 e) 状況及び進捗の把握、評価及び報告 f) 主要な決定事項及びその前提の記録 g) 各種資源の管理 h) 情報の発信 i) 意思決定及びその共有 j) 決定事項のフォローアップ	必要性: この項目があなたの組織でどの程度必要と思うかを選んでください。 達成度: あなたの組織でこの項目をどこまでできていると思うか、を選んでください。 チェックの記入例: 

ID	ISO項番	表題	項目	必要性		達成度	
				不要←	→必須	できていない←	→できている
1	4.1	指揮・統制一般	危機対応にあたる組織・要員には必要な権限や資源を用意している。				
2	4.1	指揮・統制一般	地域社会が参画しやすいように関係を構築・維持している。				
3	4.2.1	指揮・統制システム一般	危機事象が発生した際には速やかに体制を立上げ(対策本部を設置し)、必要なプロセスを開始し、リーダーを明確にしている。				
4	4.2.1	指揮・統制システム一般	初期の行動を迷わず迅速に行うために、文書化している。				
5	4.2.3	指揮・統制体制	判断の種類に応じて指揮レベルを分けている。例えば活動方針や目的・目標を決める戦略的役割、どのような手法を用いるか、どのような資源を活用するのかを判断する戦術的役割など、				
6	4.2.5	指揮・統制プロセス	下記に列挙した活動を合理的な方法で繰り返し実行していく仕組みや手順を予め定め、全ての関係者に適用している。				
			— 観察				
			— 情報の収集、処理及び共有				
			— 予測を含めた状況の評価				
			— 計画策定				
			— 意思決定及び決定事項の伝達				
— 決定事項の実施							
— 結果のフィードバック及び統制策							
7	4.2.7	指揮・統制の資源	対策本部を適切な場所に設置し、必要な資源(人的資源、物的資源、資金、情報)を必要な時に利用できるようなプロセスを作っている。				
8	4.3	人的要因	4つの人的要因(作業分担、安全・衛生、要員交替、人・機械・システム間のインタフェース)に対して適切な処置をとっている。				
9	4.3	人的要因	被災者に配慮し、ニーズや心情、文化や価値観の違いを考慮している。				
10	4.3	人的要因	能力や文化的背景などの利用者間の相違に配慮している。				
11	4.3	人的要因	精神的、感情的、及び心理的ストレスに対応するため、適切な対策をとっている。				

5章:活動情報に関する要求事項

解説	活動情報とは、危機対応活動を効果的に管理するために必要となる情報である。この情報は、状況認識の確立、資源の手配、及び活動の統制を支援するものである。
----	--

ID	ISO項番	表題	項目	必要性		達成度	
				不要←	→必須	できていない←	→できている
1	5.2.2	計画策定及び指示	計画策定および指示は以下を含んでいる。	-----	-----	-----	-----
			a) 危機対応業務を実施するための指示及び達成目標の提示				
			b) 効率的な意思決定のための、主要な問題の特定				
			c) 収集方法及び成果物に関する指針も含めた情報収集計画の策定				
			d) 情報の保管, 利用, アクセス権, 及び制限に関する計画策定				
			e) 関係組織がもつ情報ニーズの確認				
			f) 必要とされる情報に関する時間的制約の確認				
			g) 発信に関する要求事項及び手順の決定(技術的及び非技術的)				
			h) 活動情報の処理に関わる人材配置計画の策定				
			i) 情報処理装置及びその操作管理に関する計画の策定				
2	5.2.3	情報収集	情報収集は以下を含んでいる。	-----	-----	-----	-----
			a) 入手可能な情報源の確認				
			b) 情報の取得				
			c) 情報源及び入手時刻の特定も含め, 入手した情報の登録及び記録				
3	5.2.4	情報の処理及び利用	情報の処理及び利用は以下を含んでいる。	-----	-----	-----	-----
			a) 情報発信の際に適切な様式を用意している。				
			b) 情報の妥当性、情報の発信源の信頼性を評価している。				
			c) 不正確な情報を排除している。				
			d) 情報の発信レベルを明示している。				
e) 情報の信ぴょう性を評価している。							

5章続き

ID	ISO項番	表題	項目	必要性		達成度	
				不要←	→必須	できていない←	→できている
4	5.2.5	情報の分析及び作成	情報の分析及び作成は以下を含んでいる。				
			a) 情報の改訂				
			b) 情報の優先順位付け及び分類				
			c) 情報の照合、組立及び合成				
			d) リスクの特定及びリスク分析				
			e) 予想される結果の推定及び傾向の推論				
5	5.2.6	情報の発信及び統合	情報の発信及び統合は以下を含んでいる。				
			— 利用者のニーズ、活動情報の影響及び重要性などの要求条件によって決定される手段を用いた情報発信がされている。				
			— 発信された情報がその後も有効な情報として価値を持ち、利用者の状況認識に活用されている。				
6	5.2.7	評価及びフィードバック	活動情報を生み出す各活動がうまく実行されているかを確認するため、あらゆる階層で評価を行っている。				
7	B.2	活動情報提供プロセス評価：品質	活動情報は以下を備えている。				
			a) 先行性：関係するスタッフが達成目標と活動の全体像を認識、理解した上で、ニーズを先取りできるよう活動情報を提供している。				
			b) 時宜性：必要なときに利用できるように提供している。				
			c) 正確性：事実及び実際の状況の正しい認識を伝達している。				
			d) 使いやすさ：具体的なニーズに合わせて作成され、即座に理解できる形式で提供している。				
			e) 包括性：疑問に対し答えを導く、もしくは何が未知かを示している。				
			f) 関連性：計画策定及び目の前にある業務の実施に関連し、指揮・統制者の達成目標を支援している。				
			g) 客観性：偏りがなく、ゆが(歪)められず、先入観に左右されない。				
h) 利用可能性：指揮・統制者が容易に利用できている。							
8	B.4	活動情報提供プロセス評価：計画活動の同期	危機対応活動及び計画において、活動情報を必要とするときに間に合うように集めている。				
9	B.5	活動情報提供プロセス評価：完全性	先入観や望ましい結果等と合致させるために、活動情報を加工・操作していない。				
10	B.8	活動情報提供プロセス評価：予測	予測に必要な情報の十分性、不十分性を認識させている。				

6章: 協力および連携に関する要求事項

解説 共通の利害及び価値観に基づいた効果的な危機対応を成し遂げるため、危機への備えの一環として適切な場合には、必要な協力協定を締結する。

ID	ISO項番	表題	項目	必要性		達成度	
				不要←	→必須	できていない←	→できている
1	6.1	協力および連携一般	次のような相互間での協力を実現している。				
			— 国, 自治体, 又は公共機関が行う公共サービスに関する大規模災害時の相互応援				
			— 危機対応に必要な資源の提供に関した様々な階層の政府と NGO との間での協力 (例 警報及び情報の放送に関するラジオ放送局との協定, NGO との包括協定)				
			— 危機対応支援活動に関する政府と民間企業との間での協力 (例 食糧, 避難所, 医療業務, 輸送, 通信)				
			— 法的義務がない場合の, 災害レジリエンスに関する政府と民間企業との間の協力 (例 医薬品の配送, ワクチン, 緊急用電力供給能力, 飲料水の配給)				
			— 危機対応関連製品の生産の継続及び配送を確実にするための相互支援を提供する民間企業間の協力				
2	6.2	協力	組織は以下を行っている。				
			— 効果的な危機対応を準備するため, 他の組織, 関係者及び関係組織との協力の必要性を評価している。				
			— その評価に基づき, 協力協定を締結している。				
			— 必要に応じて, 専門家の相互派遣をすることによって, 自組織の指揮・統制プロセスに協力する組織を参画させることを可能にしている。				
3	6.3.1	連携一般	危機への備えの一環として, 必要不可欠な協力関係を確立するために, 以下の実務的な関係に関係組織と結んでいる。				
			— 情報の共有				
			— 計画策定及び意思決定のプロセスへの寄与				
			— 緊急事態における経営上の意志決定事項の実施				
4	6.3.1	連携一般	必要に応じ専門家を相互に派遣している。				
			— 必要とされる限りのこのプロセスの繰り返し				
5	6.3.2	連携プロセス	既存の協力・協定を尊重している。				
6	6.3.2	連携プロセス	他組織を評価し, かつ必要に応じて意思決定に参加できるようにしている。				

6章続き

ID	ISO項番	表題	項目	必要性		達成度	
				不要←	→必須	できていない←	→できている
7	6.3.2	連携プロセス	他組織に影響を与える決定事項を伝える。				
8	6.3.2	連携プロセス	複数階層を持つ指揮・統制プロセスを作り、以下を満たしている。				
			a) 初動対応者は現場での連携を早期に実施し、その後計画および持続された連携に引き継いでいる。				
			b) 各種決定過程に、関連する全組織が参画し調整を行っている。				
			c) 装備や力量、他の並行活動等も踏まえた上で、特定機関に過度な負担を集中しないよう配慮する。				
9	6.3.3	連携の目的	連携の目的および優先順位付けを明確にしている。				
10	6.3.3	連携の目的	以下の連携目的が適切であるか、適用が可能であるかを評価している。				
			a) 指揮・統制体制の確立				
			b) 共通で透明性のある意思決定手続きの確認				
			c) 情報共有及び状況認識に関する方針の実施				
			d) 情報伝達の流れに関する計画及び情報伝達に関する指針の実施				
			e) 活動任務の分担				
			f) 物流支援ネットワークの準備及び実施				
			g) 異なる組織間での責任分担(地理的範囲及び責務範囲)の設定				
			h) 特殊資源の管理の実施				
			i) 通信網, 地理的ネットワーク, 及び情報管理ネットワークの相互運用性				
			j) 重要ニーズの確認				
k) スタッフの交替を考慮した連携プロセスの継続性							
11	6.4	情報共有	インシデントや組織に応じて情報共有できる手段を確立している。				
12	6.4	情報共有	以下の情報共有の必要性を認識している。				
			a) 情報共有環境: 関係者間で調整所や連絡会議を設定している。				
			b) 取組みの統一: 組織間で統一的な取り組みの観点で情報を分析している。				
			c) 顕著な相違を解消するための調整: 高い階層で組織を超えた調整を行っている。				
			d) 情報処理計画: 共有すべき情報を事前に洗い出し、処理計画を定めている。				
			e) 補完的な危機対応業務: 広報等補完的な業務も組織間で共有している。				
			f) 言語又は記号: 標準や規格を共通の記号として用いている。				

ISO22320簡易版チェックリストに関するアンケート(任意)

チェックにご協力いただき、ありがとうございました。
 差支えなければ、下記アンケートにもご協力いただけると幸いです。

■本チェックリストの使い勝手

項目	悪い←	ふつう	→良い
必要性、達成度というチェック観点はわかりやすかったですでしょうか？	----- ----- ----- -----		
各チェック項目の内容は理解しやすかったですでしょうか？	----- ----- ----- -----		
本シートの操作は理解しやすかったですでしょうか？	----- ----- ----- -----		

■チェック作業について

項目	悪い←	ふつう	→良い
チェック作業そのものは容易だったでしょうか？	----- ----- ----- -----		
チェック結果のグラフは理解しやすかったですでしょうか？	----- ----- ----- -----		

チェックに要した時間		時間程度
------------	--	------

■その他気づいた点・コメント等

ありがとうございました。

【解説】4章:指揮・統制に関する要求事項

解説	指揮・統制とは人命を守り、負の影響を最小限にするためのあらゆる施策がとれるように、以下を行う活動である。
	a) 危機対応に関する目的並びに達成目標の設定及び更新
	b) 役割、責務及び関係の決定
	c) 規則、制約条件及びスケジュールの設定
	d) 法令順守及び賠償責任対策の徹底
	e) 状況及び進捗の把握、評価及び報告
	f) 主要な決定事項及びその前提の記録
	g) 各種資源の管理
	h) 情報の発信
	i) 意思決定及びその共有
j) 決定事項のフォローアップ	

ID	ISO項番	表題	項目	解説	適用しない場合のデメリット
1	4.1	指揮・統制一般	危機対応にあたる組織・要員には必要な権限や資源を用意している。	【指揮・統制一般】 危機対応における指揮・統制全体を通じて念頭に置くべき要素である。危機対応組織を機能的に運営するためには、組織毎に適切な資源が用意されているだけでなく、より大規模な危機に対応するために、地域社会との連携が不可欠なることを理解すべきである。	現場単位で必要とする資源・権限を用意されていなければ、即時性を求められる対応が限定され、危機を拡大させる可能性が高くなる。また、広域対応を求められる場合には、地域社会との良好な関係が維持されていなければ、活動を制限される可能性も高い。
2	4.1	指揮・統制一般	地域社会が参画しやすいように関係を構築・維持している。		
3	4.2.1	指揮・統制システム一般	危機事象が発生した際には速やかに体制を立上げ(対策本部を設置し)、必要なプロセスを開始し、リーダを明確にしている。	【指揮・統制システム一般】 危機対応には緊急性が求められる。危機発生時、速やかに指揮・統制体制を立ち上げ必要な行動をとるために、リーダーを明確にし、その活動プロセスに齟齬が発生しないためのマニュアル・チェックリストが必要となる。	指揮・統制プロセスは、一元化された指示系統下で、より機能的な状況の把握・供給活動が実行可能となるため、本部が立ち上がりリーダーが、集約された情報をもとに状況判断を下さなければ、対策本部が機能しない可能性がたかい。
4	4.2.1	指揮・統制システム一般	初期の行動を迷わず迅速に行うために、文書化している。		
5	4.2.3	指揮・統制体制	判断の種類に応じて指揮レベルを分けている。例えば活動方針や目的・目標を決める戦略的役割、どのような手法を用いるか、どのような資源を活用するのかを判断する戦術的役割など、	【指揮・統制体制】 判断の種類や時間的な枠組みの違いに応じて、戦略レベル(より上位階層)・戦術レベル(より下位階層)というような指揮レベルを分ける必要がある。長期的・広域連携といった判断は本部に求められるが、目の前で起きている事象には、現場判断がもたらされる。	危機対応現場で現場指揮官には、柔軟かつ即時性を求められる事象も多い。目の前の事象を収束させるための判断が現場レベルで出来なければ、判断の遅れによる危機拡大の可能性は非常に高くなる。
6	4.2.5	指揮・統制プロセス	下記に列挙した活動を合理的な方法で繰り返し実行していく仕組みや手順を予め定め、全ての関係者に適用している。 — 観察 — 情報の収集、処理及び共有 — 予測を含めた状況の評価 — 計画策定 — 意思決定及び決定事項の伝達 — 決定事項の実施 — 結果のフィードバック及び統制策	【指揮・統制プロセス】 平常業務と異なり、危機対応では経験則が適用されないことを前提に進めるべきである。そのため、対応手順を事前に事細かく設定することには、余り意味を持たせず、変化する状況を観察しながら対応手順を速やかに決定できる指揮・統制プロセスを構築しておくことが重要である。また、決定された計画を即時評価改善するためにも、継続的にフィードバックする仕組みが必要となる。	危機対応は、過去の経験と同一手法が取れない場合も少なくない。画一的な対応手順だけでは、想定外事象に対応できず、特に複合災害の場合、すべての指揮・統制プロセスの停止という可能性があり、致命的な危機を招きかねない。
7	4.2.7	指揮・統制の資源	対策本部を適切な場所に設置し、必要な資源(人的資源、物的資源、資金、情報)を必要な時に利用できるようなプロセスを作っている。	【指揮・統制の資源】 指揮・統制の体制プロセスを実現させるために必要となる経営資源を明確化しておく必要がある。経営資源とは、一般的に人・物・金・情報と言われているが、危機対応時に必要となる資源について、各組織毎に準備を進めなければならない。それらは、対策本部や現場対策本部など各指揮レベルも踏まえた資源を明確化し、平常時に行うべき業務も検討すべきである。	必要とする資源が、必要な時に利用可能かつ充足されていなければならない。資源のリスト化だけでなく、特に保管期限のある備蓄品や定期チェックが必要となるバッテリーなどの場合、更新がされなければ使い物にならず、本来の目的のために利用できないため、平常時の管理部門を決定し、情報更新できる組織体制がなければ、必要資源が使えない可能性が高くなる。
8	4.3	人的要因	4つの人的要因(作業分担、安全・衛生、要員交替、人・機械・システム間のインタフェース)に対して適切な処置をとっている。	【人的要因】 優れた指揮・統制システムを構築していたとしても、実際の活動に携わる人的要因の質的向上が不可欠である。また、被災者の状況を把握し、そのニーズに基づく危機対応でなければならない。加えて人為的ミスは極小化し、二次災害を防ぎ、危機対応活動が継続的かつ良好に実施するために、担当者の負荷を低減させることも重要である。それらはすべて指揮・統制プロセスを円滑に運営する必要十分条件である。	人的要因への配慮は、被災者に対応要員の二方面にされなくてはならない。特に、被災者に配慮した救助・救援活動でない、被災者の心的ストレスを悪化させる可能性があり、対応要員は、資格の有無・作業量の適正化・交代要員の確保などがされていないければ、危機対応レベルを低下させる可能性を高め、対応の長期化と人為的ミスの増加を招きかねない。
9	4.3	人的要因	被災者に配慮し、ニーズや心情、文化や価値観の違いを考慮している。		
10	4.3	人的要因	能力や文化的背景などの利用者間の相違に配慮している。		
11	4.3	人的要因	精神的、感情的、及び心理的ストレスに対応するため、適切な対策をとっている。		

【解説】5章：活動情報に関する要求事項

解説	活動情報とは、危機対応活動を効果的に管理するために必要となる情報である。この情報は、状況認識の確立、資源の手配、及び活動の統制を支援するものである。
----	--

ID	ISO項番	表題	項目	解説	適用しない場合のデメリット
1	5.2.2	計画策定及び指示	計画策定および指示は以下を含んでいる。	【計画策定及び指示】 組織は、活動情報を提供・収集するための計画と準備を行うとともに、各関係機関へ指示する必要がある。発災前に把握できる静的情報と発災後に把握すべき動的情報それぞれを機能的に整理でき、有効利用できるよう統合し、随時発信できるプロセスを構築しておくことが必要である。指揮・統制プロセスにおいて、迅速な活動情報の収集・提供は必須であり、正確性を保つためにも活動情報の収集・指示の計画策定が必要となる。	活動情報を危機対応活動において有効に機能させるためには、即時性という点において、計画策定及び指示プロセスの確立は急務となる。このプロセスが速やかに成立しない事で、情報の交錯・遅延・不共有が発生しやすく、指揮・統制者の意思決定に大きく左右する。また、危機対応資源管理においても即時性が低下し、実行能力が低下する恐れがある。
			a) 危機対応業務を実施するための指示及び達成目標の提示		
			b) 効率的な意思決定のための、主要な問題の特定		
			c) 収集方法及び成果物に関する指針も含めた情報収集計画の策定		
			d) 情報の保管、利用、アクセス権、及び制限に関する計画策定		
			e) 関係組織がもつ情報ニーズの確認		
			f) 必要とされる情報に関する時間的制約の確認		
			g) 発信に関する要求事項及び手順の決定(技術的及び非技術的)		
			h) 活動情報の処理に関わる人材配置計画の策定		
			i) 情報処理装置及びその操作管理に関する計画の策定		
2	5.2.3	情報収集	情報収集は以下を含んでいる。	【情報収集】 情報収集では、入手可能な情報源を確認し、情報源の信頼性について可能であれば評価できる事が望ましく、情報利用の観点から取得方法の標準化と入手後の記録保存方法まで確定しておく必要がある。それらは、情報源・入手経路・入手時刻を含め用意されたICTシステムへ登録することで、十分な処理・利用が可能となる。	情報は、正確性・信憑性・緊急性など様々な性格のものが混在している。ニュースソース毎に事前に評価出来る仕組みを構築しておかなければ、入手情報の利用価値が著しく低下し、意味の無い情報が大量に収集され不必要に資源を浪費する事になる。
			a) 入手可能な情報源の確認		
			b) 情報の取得		
			c) 情報源及び入手時刻の特定も含め、入手した情報の登録及び記録		
3	5.2.4	情報の処理及び利用	情報の処理及び利用は以下を含んでいる。	【情報の処理及び利用】 情報の取り扱い、発信時は発信目的と内容などが正確に伝わるような統一書式が望ましく、入手時はその情報の信頼性正確性を判断出来るような表現方法が望ましい。情報の利用者が的確に判断できるような受発信をすべきである。	情報の発信受信は、常にその情報の利用者の目線で整理されている必要がある。正確な情報でなくても利用される可能性があるため、情報内容を評価できる仕組みがないと大量の不正確かつ信憑性の低い情報を利用せざるを得なくなり、誤った判断にミスリードする可能性が高くなる。
			a) 情報発信の際に適切な様式を用意している。		
			b) 情報の妥当性、情報の発信源の信頼性を評価している。		
			c) 不正確な情報を排除している。		
			d) 情報の発信レベルを明示している。		
e) 情報の信ぴょう性を評価している。					
4	5.2.5	情報の分析及び作成	情報の分析及び作成は以下を含んでいる。	【情報の分析及び作成】 情報の処理及び利用の後は、分析及び作成過程となる。担当者は、最新情報へアップデートし、情報の優先順位付けを行い、指揮・統制者の優先事項又は情報提供者の依頼に応えるために照合・合成を行う。平時より可能な限りマニュアル化しておくことが望ましく、新たな事象についても柔軟に対応できるような仕組みを構築していくべきである。	情報は、常に最重要かつ最新の情報にアクセスできる必要がある。指揮・統制者の優先事項や依頼者ニーズを正確に把握しながら、危機対応活動を実施しなければ被害拡大だけでなく、二次被害のはっせいの可能性も高まる。
			a) 情報の改訂		
			b) 情報の優先順位付け及び分類		
			c) 情報の照合、組立及び合成		
			d) リスクの特定及びリスク分析		
			e) 予想される結果の推定及び傾向の推論		
			f) 提案、推奨事項、報告、及びその他の情報処理アウトプットの作成		
5	5.2.6	情報の発信及び統合	情報の発信及び統合は以下を含んでいる。	【情報の発信及び統合】 特定の要求事項に準じた発信とは、利用者のニーズ、情報の影響・重要性などの要求条件によって決定される手段を用いて発信することで、利用者に応じた様々なデバイスを用いた発信方法が可能であることである。また、発信された情報は常に最新情報としてリバイスされた情報を利用者が使えるような仕組みを備えておく事も必要であり、平時よりプロセスを確立しておくことが重要である。	情報は、様々な状況で様々な担当者に利用される。そのため、情報利用者の状況に合わせた発信手段を用いる事が出来ない場合、必要とされる情報提供・情報収集が行われず、優先事項の高い情報の利用が出来なくなる可能性がある。
			— 利用者のニーズ、活動情報の影響及び重要性などの要求条件によって決定される手段を用いた情報発信がされている。		
			— 発信された情報がその後も有効な情報として価値を持ち、利用者の状況認識に活用されている。		

ID	ISO項番	表題	項目	解説	適用しない場合のデメリット
6	5.2.7	評価及びフィードバック	活動情報を生み出す各活動がうまく実行されているかを確認するため、あらゆる階層で評価を行っている。	【評価及びフィードバック】 活動情報は、直面する状況を包括的に理解できるようにするためのものである。それらが関連する目標及び戦略に対し有効に機能しているかをそれぞれの階層で評価及びレビューできる体制になっている必要がある。	活動情報提供プロセスの評価は、組織の危機対応活動の円滑度評価に繋がる。そのために各階層で評価を実施し、危機対応活動状況を把握できないと、不備事項の改善箇所や被災者の要求等が把握できず、活動の阻害要因になる可能性がある。
7	B.2	活動情報提供プロセス評価:品質	活動情報は以下を備えている。 a) 先行性:関係するスタッフが達成目標と活動の全体像を認識、理解した上で、ニーズを先取りできるよう活動情報を提供している。 b) 時宜性:必要なときに利用できるように提供している。 c) 正確性:事実及び実際の状況の正しい認識を伝達している。 d) 使いやすさ:具体的なニーズに合わせて作成され、即座に理解できる形式で提供している。 e) 包括性:疑問に対し答えを導く、もしくは何が未知かを示している。 f) 関連性:計画策定及び目の前にある業務の実施に関連し、指揮・統制者の達成目標を支援している。 g) 客観性:偏りがなく、ゆが(歪)められず、先入観に左右されない。 h) 利用可能性:指揮・統制者が容易に利用できている。	【活動情報提供プロセス評価:品質】 活動情報プロセスでアウトプットの品質は、対応業務を成功させる上、及び指揮統制者が的確な意思決定を行う上で、最も重要な指標であり、表記されているような8つの特徴を満足させる必要がある。活動情報プロセスが一定の品質を確保するためには、平時から必要な活動情報の抽出、整理、書式化しておくことが必要である。	一定の品質が確保されていないければ、活動プロセスの方向性が曖昧になり、指揮・統制者が容易に利用し、事象の判断が困難になる可能性がある。また、各プロセス担当者の活動にも連携を欠き、本部・現場の指揮系統に齟齬が発生する可能性が高い。
8	B.4	活動情報提供プロセス評価:計画活動の同期	危機対応活動及び計画において、活動情報を必要とするときに間に合うように集めている。	【活動情報提供プロセス評価:計画活動の同期】 危機対応活動及び計画においては、情報要求に遅延することのないように活動情報を同期させる必要がある。それを実現させるためには、活動情報の各ステップが時間的余裕を持って完了出来るよう計画しなければならない。	危機対応活動は、刻一刻と変化する事象に対応するために、計画策定において最新の活動情報を元に策定する必要がある。事象の変化に即応した計画策定・修正が出来なければ、被害拡大に繋がり、資源配分も効率効果が期待できない。
9	B.5	活動情報提供プロセス評価:完全性	先入観や望ましい結果等と合致させるために、活動情報を加工・操作していない。	【活動情報提供プロセス評価:完全性】 活動情報は、事実に基づき、事実が事実と解釈され、特定の意図をもって加工・操作してはならない。	危機対応活動を常に変化する事象に対応させるためには、正確な活動情報をもとに判断・実行する必要がある。事実を元にした判断がなされるかどうかを担保するためにも、活動情報の完全性は必須であり、誤った活動を防止するためにも必要となる。
10	B.8	活動情報提供プロセス評価:予測	予測に必要な情報の十分性、不十分性を認識させている。	【活動情報提供プロセス評価:予測】 今後の展開についての予測も活動情報評価の重要な要素である。対応業務において、指揮・統制者に今後の展開に関する予測情報提供を行う必要もあるが、予測に必要な要素を理解した上で、指揮・統制者に情報の十分不十分性又は不確実性を認識させる必要がある。	危機対応活動は、次に発生するであろう事象や最悪の事象を予測しながら活動する必要がある。予測に必要な情報は不完全な場合も多く、指揮・統制者が判断根拠とした情報の十分性・不十分性を理解していなければ、予測の精度判断も出来ず、予測からかい離が発生した場合の対応に遅延が生じ、被害拡大につなげる可能性が高くなる。

【解説】6章: 協力および連携に関する要求事項

解説	共通の利害及び価値観に基づいた効果的な危機対応を成し遂げるため、危機への備えの一環として適切な場合には、必要な協力協定を締結する。
----	---

ID	ISO項番	表題	項目	解説	適用しない場合のデメリット
1	6.1	協力および連携一般	次のような相互間での協力を実現している。 — 国、自治体、又は公共機関が行う公共サービスに関する大規模災害時の相互応援 — 危機対応に必要な資源の提供に関した様々な階層の政府と NGO との間での協力 (例 警報及び情報の放送に関するラジオ放送局との協定、NGO との包括協定) — 危機対応支援活動に関する政府と民間企業との間での協力 (例 食糧、避難所、医療業務、輸送、通信) — 法的義務がない場合の、災害レジリエンスに関する政府と民間企業との間の協力 (例 医薬品の配送、ワクチン、緊急用電力供給能力、飲料水の配給) — 危機対応関連製品の生産の継続及び配送を確実にするための相互支援を提供する民間企業間の協力	【協力および連携一般】 危機対応において組織間で協力が必要とされる例として五つの形態が挙げられる。協りに際しては、組織間で協力の目的と達成目標を明確にした協力協定を締結する。その上で協力協定の内容を実現するために連携し、組織間で複数の階層構造をもつ指揮・統制プロセスを確立させる必要がある。	事前の協定なしでは(協力及び連携が必要な事項の有無が明確になっていなければ)、危機対応において共通の利害及び価値観に応じた危機対応を成し遂げることは難しい。
2	6.2	協力	組織は以下を行っている。 — 効果的な危機対応を準備するため、他の組織、関係者及び関係組織との協力の必要性を評価している。 — その評価に基づき、協力協定を締結している。 — 必要に応じて、専門家の相互派遣をすることによって、自組織の指揮・統制プロセスに協力する組織を参画させることを可能にしている。 — 組織が指定した期間ごとに、協力協定を試験、評価及び改訂している。	【協力】 協力は、組織間の合意により共同で作業又は行動するためのプロセスである。各組織は「協力」のため、必要性評価、協力協定の締結、専門家派遣、協力協定の検証という4つのステップを踏む必要がある。	協力の必要性を評価しなければ、無用な協力関係が生じる。協力協定を締結しなければ、目的と達成目標が曖昧となり協力関係が形骸化する。必要に応じて専門家を派遣しなければ、人的資源の活用が限定される。協力協定を検証しなければ、不適合の洗い出しや改善が図れない。
3	6.3.1	連携一般	危機への備えの一環として、必要不可欠な協力関係を確立するために、以下の実務的な関係を関係組織と結んでいる。 — 情報の共有 — 計画策定及び意思決定のプロセスへの寄与 — 緊急事態における経営上の意志決定事項の実施 — 必要とされる限りのこのプロセスの繰り返し	【連携一般】 連携とは、共通の達成目標を実現するために、様々な組織又は組織内の複数の部署が、共同で作業又は行動するための方法である。事前に必要不可欠な、情報の共有をはじめとする4つの実務的な関係を確立させるとともに、必要に応じて専門家を相互派遣する必要がある。	情報の共有をしなければ、円滑な協力関係が実現しないととも、その先の状況評価及び予測、計画策定、意思決定及び決定事項の共有といった指揮・統制プロセスが循環しなくなる。
4	6.3.1	連携一般	必要に応じ専門家を相互に派遣している。		
5	6.3.2	連携プロセス	既存の協力・協定を尊重している。		
6	6.3.2	連携プロセス	他組織を評価し、かつ必要に応じて意思決定に参加できるようにしている。		
7	6.3.2	連携プロセス	他組織に影響を与える決定事項を伝える。	【連携プロセス】 連携のプロセスとして重要なことは、同じ目標に向けて行動する組織間で活動の同期をとることである。	現場において早期の連携をしなければ、初期期から現場において十分な危機対応体制がとれない。連携する組織が方針・手続き・戦略及び計画の決定に参画しなければ、活動の場において信頼関係の醸成が困難となる。連携して行うべき活動が公平でなければ、特定の組織に過度な負担がかかる。
8	6.3.2	連携プロセス	複数階層を持つ指揮・統制プロセスを作り、以下を満たしている。 a) 初動対応者は現場での連携を早期に実施し、その後計画および持続された連携に引き継いでいる。 b) 各種決定過程に、関連する全組織が参画し調整を行っている。 c) 装備や力量、他の並行活動等も踏まえた上で、特定機関に過度な負担を集中しないよう配慮する。	組織間で同期をとるためには、3つの事項を含む複数の階層構造をもつ指揮・統制プロセスを構築する必要がある。	

ID	ISO項番	表題	項目	解説	適用しない場合のデメリット
9	6.3.3	連携の目的	連携の目的および優先順位付けを明確にしている。		
10	6.3.3	連携の目的	以下の連携目的が適切であるか、適用が可能であるかを評価している。 a) 指揮・統制体制の確立 b) 共通で透明性のある意思決定手続きの確認 c) 情報共有及び状況認識に関する方針の実施 d) 情報伝達の流れに関する計画及び情報伝達に関する指針の実施 e) 活動任務の分担 f) 物流支援ネットワークの準備及び実施 g) 異なる組織間での責任分担(地理的範囲及び責務範囲)の設定 h) 特殊資源の管理の実施 i) 通信網、地理的ネットワーク、及び情報管理ネットワークの相互運用性 j) 重要ニーズの確認 k) スタッフの交替を考慮した連携プロセスの継続性	【連携の目的】 連携の目的を明確にすることは、協力関係による補完、補強、相乗を期待する組織間の“連携ニーズ”を明確にすることにつながる。 各組織はまず、連携の目的を明確にするとともに、優先順位付けを行う。 特に、a)からk)に示された連携の目的について、自組織に対して適切かどうか、適用が可能であるかを評価する必要がある。	連携の目的が確実でなければ、信頼関係が構築できないとともに、相互の一致した認識に基づく活動が困難となり、効果的で持続的な連携を実現することが困難となる。
11	6.4	情報共有	インシデントや組織に応じて情報共有できる手段を確立している。		
12	6.4	情報共有	以下の情報共有の必要性を認識している。 a) 情報共有環境:関係者間で調整所や連絡会議を設定している。 b) 取組みの統一:組織間で統一的な取組みの観点で情報を分析している。 c) 顕著な相違を解消するための調整:高い階層で組織を超えた調整を行っている。 d) 情報処理計画:共有すべき情報を事前に洗い出し、処理計画を定めている。 e) 補完的な危機対応業務:広報等補完的な業務も組織間で共有している。 f) 言語又は記号:標準や規格を共通の記号として用いている。	【情報共有】 組織間で共通の目的を達成するために、情報共有の手段を確立する必要がある。 なお、組織はa)からf)に示された情報共有の必要性を評価する必要がある。	複数の組織が、情報を共有せずに各組織の活動を同期し共通目的を達成することは非常に困難である。

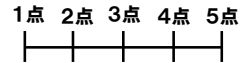
チェック結果(手動計算用)

章	カテゴリ	必要性
		スコア
指揮・統制	指揮・統制一般	
	指揮・統制システム一般	
	指揮・統制体制	
	指揮・統制プロセス	
	指揮・統制の資源	
	人的要因	
活動情報	計画策定及び指示	
	情報収集	
	情報の処理及び利用	
	情報の分析及び作成	
	情報の発信及び統合	
	評価及びフィードバック	
	活動情報提供プロセス評価	
協力及び連携	協力および連携一般	
	協力	
	連携一般	
	連携プロセス	
	連携の目的	
	情報共有	

【チェック結果の入力方法】

必要性、達成度それぞれについて以下の作業を行ってください。

①チェック結果について、5段階の左から順に1点～5点とみなす。



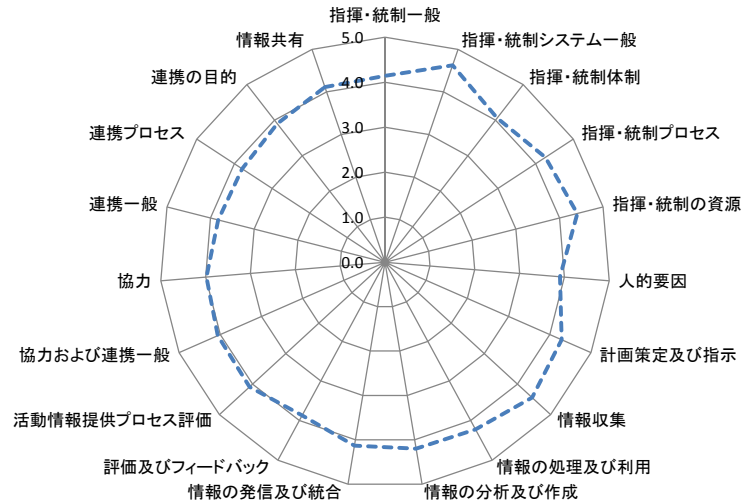
②表題が同一の項目について、チェック結果の点数の平均を算出し、スコア欄に記入する。

③記入したスコアに基づき、下記レーダーチャートでプロットし、線で結ぶ

章	カテゴリ	達成度
		スコア
指揮・統制	指揮・統制一般	
	指揮・統制システム一般	
	指揮・統制体制	
	指揮・統制プロセス	
	指揮・統制の資源	
	人的要因	
活動情報	計画策定及び指示	
	情報収集	
	情報の処理及び利用	
	情報の分析及び作成	
	情報の発信及び統合	
	評価及びフィードバック	
	活動情報提供プロセス評価	
協力及び連携	協力および連携一般	
	協力	
	連携一般	
	連携プロセス	
	連携の目的	
	情報共有	

必要性

5:高い(必須)~1:低い(不要)



達成度

5:できている~1:できていない

