

危機対応標準の普及展開に向けたチェックリストの検討

爰川知宏*¹, 一ノ瀬文明*¹, 小阪尚子*², 小山晃*², 前田裕二*³, 黄野吉博*⁴, 林春男*⁵

¹ 主任研究員, NTTセキュアプラットフォーム研究所, 東京都, 日本

² 研究員, NTTセキュアプラットフォーム研究所, 東京都, 日本

³ 主幹研究員, NTTセキュアプラットフォーム研究所, 東京都, 日本

² 代表理事, レジリエンス協会, 東京都, 日本

³ 教授, 京都大学防災研究所, 京都府, 日本

Email: kokogawa.tomohiro@lab.ntt.co.jp

概要 :

危機対応の国際標準規格である ISO 22320 を普及展開するために、対応すべき方向性を理解し、対応状況を可視化するための簡易版チェックリストを作成した。ISO 22320 を採用するにあたり障壁となる3つの観点で整理した上で、(1) 要求事項の多さに対し、充足性を維持しつつチェック対象数を集約、(2) 用語・説明の理解をしやすいようにするため、文章表現を見直し、(3) 自組織の標準対応レベルを把握できるように、レーダーチャートによる可視化を実現し、現在評価を進めている。

キーワード:

ISO 22320, JIS Q 22320, 危機対応, チェックリスト

1. はじめに

自然災害や事件・事故など予想される危機に対し、複数の部局や組織を跨って様々な危機対応業務を行う必要がある。従来の危機対応では、組織毎に独自に策定された計画や指針に基づいて行われてきたが、広域災害など複数の組織が協力して対応する必要がある場合、関係する部局や組織で共通認識となる指針を持つことが危機対応の効率化の観点で必要である。ISO 22320(JIS Q 22320)はその指針として策定された国際標準規格であり、危機対応業務を遂行するための最低限の要求事項がまとめられている。本稿は、ISO 22320 を自治体や民間企業に広く普及させ、名実ともに標準規格として活用していくための足掛かりとなる簡易チェックリストについて提案する。

2. 標準普及に向けた課題

危機対応業務は平常時の日常業務と比べて異質な業務であることに加え、他の ISO のマネジメント規格のようなガイドラインや監査体制が整備されていないこともあり、ISO 22320 の意義や必要性について自治体や企業といった組織の理解はあまり進んでいない。その上で、数年で交代するような自治体の職員や企業の危機対応担当者が本規格を読み解き、組織に適用しようとするには、以下の課題があると考えられる。

(1) 要求事項の多さ

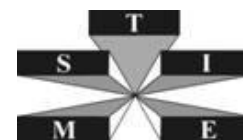
文章として書かれているためどう読めば対応したことになるのかが直感的にわかりづらい。また、要求事項の数(原文で"shall"と表記されている部分)も63個と多く、対応状況の確認に大きな稼働がかかる。

(2) 用語・説明の理解

標準規格独自の言い回しや業界毎に異なる用語などがあるため、自治体職員等が読み解くのは困難である。理解してもらうための補足説明ないし用語の置き換えが必要である。

(3) 標準対応レベルの把握

要求事項のうち、どこまで対応できているかが直感的にわかりづらい。そのため、自組織の対応の弱点や他組織との比較を行うのが困難である。



3. 簡易チェックリスト

上記課題を解決するため、ISO 22320 への対応状況を容易にチェック・可視化するための簡易チェックリストについて提案する。既に普及している他のマネジメントシステム規格においても各種チェックリストが用意されているが、本稿での目的は「標準規格の普及・啓発」にあることから、以下の観点で整理することとする。

(1) 要求事項の集約

チェックにかかる稼働を減らすため、盛り込む要求事項を可能な限り絞り込む。その際、ISO22320 の個々の要求事項の優先度は規定されていないため、充足性を維持する観点から以下の方針で集約を行った。

- a) 階層構造にある要求事項は、上位の階層に集約、あるいは下位の階層に全て展開
- b) 一方が満たされれば自動的に満たされる補完関係がある要求事項の集約
- c) 担当者の心得的なものなど、対応状況の確認が困難な要求事項を削除

以上の観点で要求事項を精査した結果、63 件の要求事項を 33 件に集約することができた。

(2) 用語・説明の表現見直し

現状を確認してチェックしてもらおう観点から、言い回しを「～している。」と修正するとともに、可能な範囲で平易な表現に修正した。表現としては、文献 1 の解説文の記載を参考にした。

(3) 標準対応レベルの可視化

どこまでの範囲対応できているかを可視化するため、各章(4～6 章)毎にチェック数を正規化し、レーダーチャートとして表現した。レーダーチャートの面積や図形の偏りを見ることで、自組織のレジリエンスの総合力や弱点を直感的に把握できる。

表 1 簡易チェックリストの抜粋

ID	ISO 項番	表題	項目	チェック	根拠資料等	判定
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。	○	防火・防災マニュアル 2-1 センタの体制	○
2	4.1	指揮・統制一般	長期的に地域社会との共存・共栄の関係を構築・維持している。	○	防火・防災マニュアル 2-3 行動フロー	○
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。	○	防火・防災マニュアル 2-1 センタの体制	○

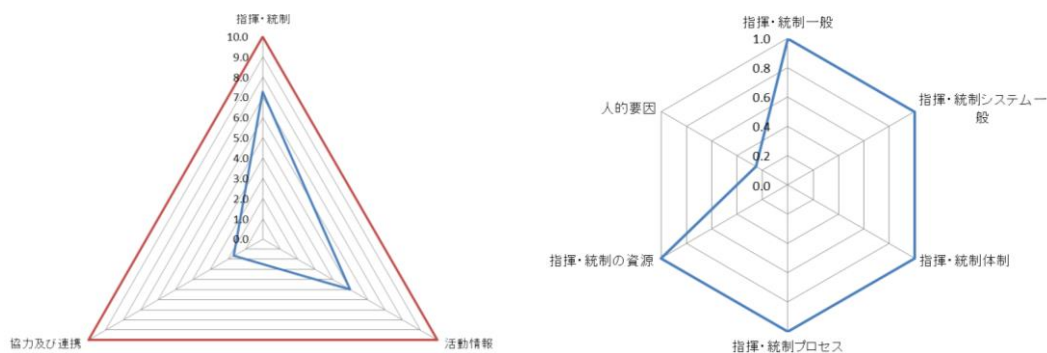


図 1 レーダーチャートの例(左：全体、右：4 章(指揮・統制))

4. おわりに

作成したチェックシートを複数の組織で試用し、効果を検証するとともに、評価結果をフィードバックによるチェックリストのブラッシュアップを進めている。今後、普及後を想定した詳細版チェックリストについても検討を進める。

参考文献

- 1) 林 春男 他: 世界に通じる危機対応 ISO 22320:2011 (JIS Q 22320:2013) 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 解説, 日本規格協会, 2014.