

緊急時対応計画書

改廃履歴

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
1.0	新規	2005. 10. 01
2.0	情報セキュリティ事件含む緊急時対応として見直し（文書名を災害時事対応計画書を緊急時対応計画書に変更） 管理経済システム情報を関連一覧表に追加	2006. 08. 14
3.0	J I S Q 1 5 0 0 1 : 2 0 0 6 移行対応 事件・事故時の対応における本人および関係機関への通知	2007. 09. 10
4.0	緊急対策本部の機能と役割における担当者 の一部を変更（常務から副社長）	2008. 07. 30
5.0	①本部長 社長→副社長 ②副本部長の廃止	2008. 10. 30
6.0	機構改革に伴い、図 1：緊急対策本部組織図、表 1：緊急対策本部の機能と役割を改正	2009. 04. 01
7.0	対象システムの変更等に伴う計画書本文および別表の見直し	2009. 12. 01
8.0	台風等自然災害の予測対応の追加・見直し	2010. 03. 01
9.0	規程作成細則実施に伴う書式変更	2010. 04. 01
10.0	センター長の設置に伴う変更	2010. 07. 01
11.0	役員執行体制の変更に伴う改正追加	2010. 11. 10
12.0	役員執行体制の変更に伴う改正	2011. 07. 08
13.0	機構改革に伴う改正	2012. 04. 01
14.0	5.3 業務別復旧判断基準 表 3：業務変動ほかによる復旧優先順位見直し 7.2 訓練の種類と実施方法および頻度について見直し 別表 3（連絡先一覧表）：連絡先の変化 別表 4（バックアップ 管理方法一覧表）：業務変動ほか 別表 5（業務稼動に必要なシステム構成一覧表）：各業務の危機管理マニュアルを参照に変更	2013. 02. 01
15.0	機構改革に伴う改正（別冊 10 の変更）	2013. 04. 01

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
16.0	機構改革に伴う組織図の見直し	2013. 08. 01
17.0	緊急対策本部長の代理を「センター長」から「総務部長」に変更	2013. 09. 01
18.0	「2. 2 役割」にて本部長を「代表取締役常務」と明記、表1の役割表を2. 2項へ移動、「2. 4 連絡体制」の図を追加、「5. 1. 2の表2時間帯別の初期対応」にて安否確認と連絡の記述変更、別表2「損害評価チェックリスト」を設備・施設編とシステム編に分割し新規作成、別表3「連絡先一覧表」の見直し、表3「業務別復旧判断基準」を見直し別表で新規作成、「別表4バックアップ管理表」および「別表5業務稼動に必要なシステム構成一覧表」について外部ドキュメントにてシステム管理部門で管理することに変更。上記に伴い改訂主管部署の表を修正。	2014. 03. 20
19.0	目次修正、1.2 目的 JA⇒JAに修正、1.3 方針追加、1.4 災害の想定追加、1.5 用語の定義の項番リナンバ、2.1 組織体制 社員⇒従業員に修正、2.2 役割 JA⇒JAに修正、2.4 緊急対策本部立ち上げに必要な資源追加、2.5 災害用備品および備蓄品追加、2.6 連絡体制の項番リナンバ、3. 予測対応の別表追加、4.2 勤務時間外(1)共通の別表追加、5.1.1 災害用備品および備蓄品の確認追加、5.1.2 通信手段の確保(4)災害情報端末追加、5.1.3 時間帯別の初期対応 社員⇒従業員に修正、5.1.4 損害検証 社員⇒従業員に修正、6. 情報セキュリティ事件・事故時の対応 社員⇒従業員に修正、7.2 訓練の種類と実施方法および頻度 表形式に修正、9. 別表8の従業員差し替えにかかる補足追加、9.2 別表の改訂主管部署修正、9.3 参照資料追加、別表6～8追加	2015. 02. 01
19.1	別表8（10km圏内従業員一覧表）の見直し	2015. 04. 01
19.2	定期見直し（別表2－1、別表2－2、別表3、別表4）	2015. 07. 01
19.3	リスクアセスメント作業に伴う見直し（別表2－2、別表4）	2015. 11. 25
19.4	誤字、担当部署、避難所の修正（本文、別表5、別表7、別表8）	2016. 03. 01
19.5	別表6（災害時備品および備蓄品）を最新状態に修正 人事異動に伴う別表8（10km圏内在住従業員一覧表）の修正	2016. 04. 01
19.6	JASTEMネットワーク迂回中継機能構築に伴い、「2. 2 役割」表1の業務対策班に「ネットワーク機器・回線の被災状況把握」を明記	2016. 05. 01
19.7	定期見直し（別表4）	2016. 12. 15
19.8	人事異動に伴う改正（別表3、別表8）	2017. 04. 01

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
19.9	2 F 発送室の名称変更に伴う改正（別表 2－1、別冊） リスクアセスメントに伴う全面見直し（別表 2－2、4）	2017. 11. 01
20.0	人事異動に伴う改正（別表 8）	2018. 04. 01
20.1	「東南海・南海地震」から「南海トラフ地震」への名称を変更する。（「東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別阻止法の一部を改正する法律」に基づく）	2018. 08. 15
20.2	元号改正に伴う改正（別表 2－1、2－2）	2019. 05. 01
20.3	別表を変更する時の手続きを改正	2019. 10. 01
20.4	業務分掌の見直し 別冊 10. 臨時勤務体制の考え方と役割 守衛勤務体制・運用管理者運用体制の見直し 1.4 災害の想定 2.6 連絡体制 5.1.3 時間帯別の初期対応 （表 2）時間帯別の初期対応	2020. 04. 01
20.5	津波による浸水深の見直し（1.4 災害の想定） 連絡先の見直し（2.6 連絡体制） 通信機器の見直し（5.1.2 通信手段の確保） 資料、作成部署の見直し（9.3 参照資料）	2020. 07. 15
20.6	役員執行体制の変更に伴う改正	2021. 06. 30
20.7	2.1 組織体制 緊急対策本部設置基準の見直し 2.4 緊急対策本部立ち上げに必要な資源 N01 の見直し 3. 予測対応 文言の修正 被災→災害の発生 4. 災害発生時の行動 文言の修正 被災→災害が発生 4.2 勤務時間外の対応の見直し	2022. 03. 01
20.8	ISMS 規格改訂対応、現状に沿った内容への見直し	2024. 08. 01

目 次

1. はじめに	1
1.1 本計画書の位置付け	1
1.2 目的	1
1.3 方針	1
1.4 災害の想定	2
1.5 用語の定義	3
2. 組織体制と役割	4
2.1 組織体制	4
2.2 役割	4
2.3 担当者の任命	5
2.4 緊急対策本部立ち上げに必要な資源	6
2.5 災害用備品および備蓄品	7
2.6 連絡体制	8
3. 予測対応	9
4. 災害発生時の行動	10
4.1 勤務時間内	10
4.2 勤務時間外	10
5. 復旧活動	11
5.1 初期対応	11
5.1.1 災害用備品および備蓄品の確認	11
5.1.2 通信手段の確保	11
5.1.3 時間帯別の初期対応	12
5.1.4 損害検証	12
5.2 本格復旧	13
5.2.1 統制管理	13
5.2.2 本格復旧作業	13
5.3 業務別復旧判断基準	13
5.4 システムの復旧	13
5.4.1 バックアップ	13
5.4.2 システム構成	13
6. 情報セキュリティ事件・事故時の対応	14
6.1 初期対応	14
6.1.1 報告	14
6.1.2 被害にあった情報の特定	14
6.1.3 証拠の確保	14
6.2 事件・事故の公表	14
6.3 回収および復元	14
6.4 統制管理	15

7. 訓練と教育.....	16
7.1 目的	16
7.2 訓練の種類と実施方法および頻度.....	16
7.3 防火・避難誘導にかかる訓練	16
8. 準拠すべき法令およびガイドライン	17
9. 本計画書の改訂	17
9.1 見直し条件	17
9.2 別表の改訂主管部署	17
9.3 参照資料.....	18

緊急時対応計画書

規程番号 0202-0000-00-規

制 定 日 2005年10月 1日

改 正 日 2024年 8月 1日

1. はじめに

1.1 本計画書の位置付け

本計画書は、災害等による情報処理施設・機器等の機能停止および重要情報漏洩事件・事故等の緊急事態においても、一定水準の事業継続性を確保するための指針となる基本計画書として位置付ける。

1.2 目的

当社は、三重県下JAグループの「共同利用センター」として、JAグループ三重の事業全般に係る情報サービスを行い、高度情報化社会への対応とトータルコスト削減を目的としている。当社の情報システムは、JAグループ各団体の経済活動と深い関わりを持ち、いまや社会的インフラとして認識されており、システムの安定稼働を維持することは、社会的使命であることから、災害時における迅速な対応が求められている。また、当社が保有する情報資産は経営資産としての資産価値が高まっており、情報資産に悪影響を与える脅威も増加する中、情報漏洩等の事件・事故は社会的信用の失墜、事業の中断および経営資源の喪失につながり、早急に対応しなければならない経営課題である。

このような状況の中で、危機管理体制の強化とともに、ICT継続のための備え、緊急時における事業継続管理として取るべき行動について記述する。

1.3 方針

(1) 人命保護を最優先し、被害を最小化するよう努める。

緊急時においては、従業員、地域住民の安全を最優先に行動し、緊急事態による二次的な被害が拡大しないよう、最大限の努力を行う。

(2) 重要な業務を継続できるようシステムを復旧し、社会的責任を果たせるよう努める。

緊急時における社会的責任を果たすため、系統組織や関連ベンダー等と連携し、緊急時下においても継続すべき業務を遂行できるよう、必要となるシステムを最優先で復旧、稼働を継続する。

(3) 備蓄の確保や訓練を徹底し、事前の備えに努める。

緊急時に必要な設備、物資を備え、従業員が適切に行動するために役割や権限を明確にし、緊急時対応計画書に則って行動できるよう訓練や周知を徹底する。

(4) 最低限必要な対策を優先するよう努める。

緊急時対応計画書の運用や予防措置に関して、費用対効果を明らかにし、最低限必要な対策を優先して行う。

(5) 緊急時対応計画書は有効性を確保するよう努める。

定期的に取り組み状況を評価するために、毎年、緊急時対応計画書の定期的な見直しを行うほか、緊急時対応計画書に影響する範囲に変更があった場合にも適宜見直しを行う。

1.4 災害の想定

緊急時対応計画書における災害（地震・津波）の規模および被害の想定を明記する。

災害	想定する規模
地震 ◆1	三重県内で最大震度 7、南海トラフ地震 ※鈴鹿市、津市、松阪市、伊勢市、鳥羽市、尾鷲市、熊野市等主要都市部は震度 6 弱以上、志摩市等志摩半島の市町では震度 6 強～震度 7 を想定
津波 ◆1	上記地震を起因とした津波による浸水深 1～3m、 最大津波高 3.23m（沿岸評価点：津市志登茂川） 地震発生から最大津波到達までに要する予測時間 171 分
洪水 ◆1	大雨等を起因とした洪水による浸水深 1～3m（2019年4月更新） 最大津波高 3.23m（沿岸評価点：津市志登茂川）
原子力災害 ◆2	上記地震を起因とした原子力災害は想定しない

インフラ被害想定								
項目	分類	災害当日	2 日後	3 日後	4 日後	1 週間後	2 週間後	1 ヶ月後
電気 ◆3	商用電力	最大 1 週間停止					復旧	
	非常電源	稼働（3 日間）			※津波の浸水によって非常電源設備が破損した場合、復旧に 3 カ月かかる恐れがある。			
通信 ◆3	固定電話	最大 14 日間停止						復旧
	携帯電話	通信規制	一部基地局停波		復旧			
	内線	非常電源が利用可能な間は 利用可能					商用電力回復後、平時と 同様に利用可能	
	衛星電話	平常時と同様に利用可能 (ただしバッテリー給電が必要)						
水道 ◆3	水道・トイレ・消火栓	最大 42 日間使用不可					給水車巡回開始	
道路 (市内) ◆3 ◆4	緊急輸送道路 自動車専用	1 日間 車両規制	開通					
	緊急輸送道路 一般道路	3 日間 車両規制			開通			

センター環境	被害想定
センタービル	震度 6 強～7 までの耐震強度があることから、倒壊・損壊等の致命的な被害は無し。 最大高の津波・洪水により地盤高から 1～3m の浸水被害が想定される。
機器・システム	2 F マシン室の重要システムおよび機器は、免震化対策によって倒壊・損壊等の致命的被害は無し。
要員	地震発生から 3 日間は全従業員の 25%程度の出社率を想定。 （10km 圏内従業員数の 80%/全従業員数＝出社率）
センター周辺	センター周辺は当社と同等もしくはそれ以上の被害を受けると想定される。 センタービルは津波避難ビルの指定は受けていないが、周辺の被災者がセンタービルに避難してくる可能性がある。

<参考資料>

- ◆1 平成 25 年度地震被害想定調査（2014/4/8 三重県）
- ◆2 三重県知事定例会見「原子力災害についてのアンケートについて」（2011/9/9 三重県）
- ◆3 事業継続ガイドライン第一版解説書（2006 内閣府）、東日本大震災におけるライフライン復旧状況（時系列編）（2011. 6. 4 岐阜大学）
- ◆4 三重県緊急輸送道路ネットワーク計画（2013/3 三重県）
※自動車専用…例：伊勢自動車道、一般道路…例：国道 2 3 号線

1.5 用語の定義

本計画書において、次に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

用語	定義	
リスク	災害または情報セキュリティに係る事件・事故等によって発生する緊急事態のことをいう。	
システムリスク	システムの機能停止による業務への影響度別のリスクをいい、ランクを次の 3 段階に分類する。	
	ランク 3	<ul style="list-style-type: none"> ・災害または事件・事故等によって建物・設備やコンピュータ機器等が甚大な被害を受け、機能が停止する。 ・システムは 24 時間を超えて復旧する見込みがない。
	ランク 2	<ul style="list-style-type: none"> ・災害または事件・事故等によってシステム障害が発生し、複数のシステムが停止する。 ・システムは 24 時間以内に復旧する見込み。複数の業務に支障が出る。
	ランク 1	<ul style="list-style-type: none"> ・災害または事件・事故等によってシステム障害が発生し、複数のシステムが停止する。 ・システムは数時間停止後、復旧する見込み。一部の業務に支障が出る。
情報セキュリティリスク	情報セキュリティ事件・事故による業務への影響度別リスクをいい、ランクを次の 3 段階に分類する。	
	ランク 3	社外に影響がでる事態。
	ランク 2	社内の対応で完了する事態。
	ランク 1	部門内の対応で完了する事態。

2. 組織体制と役割

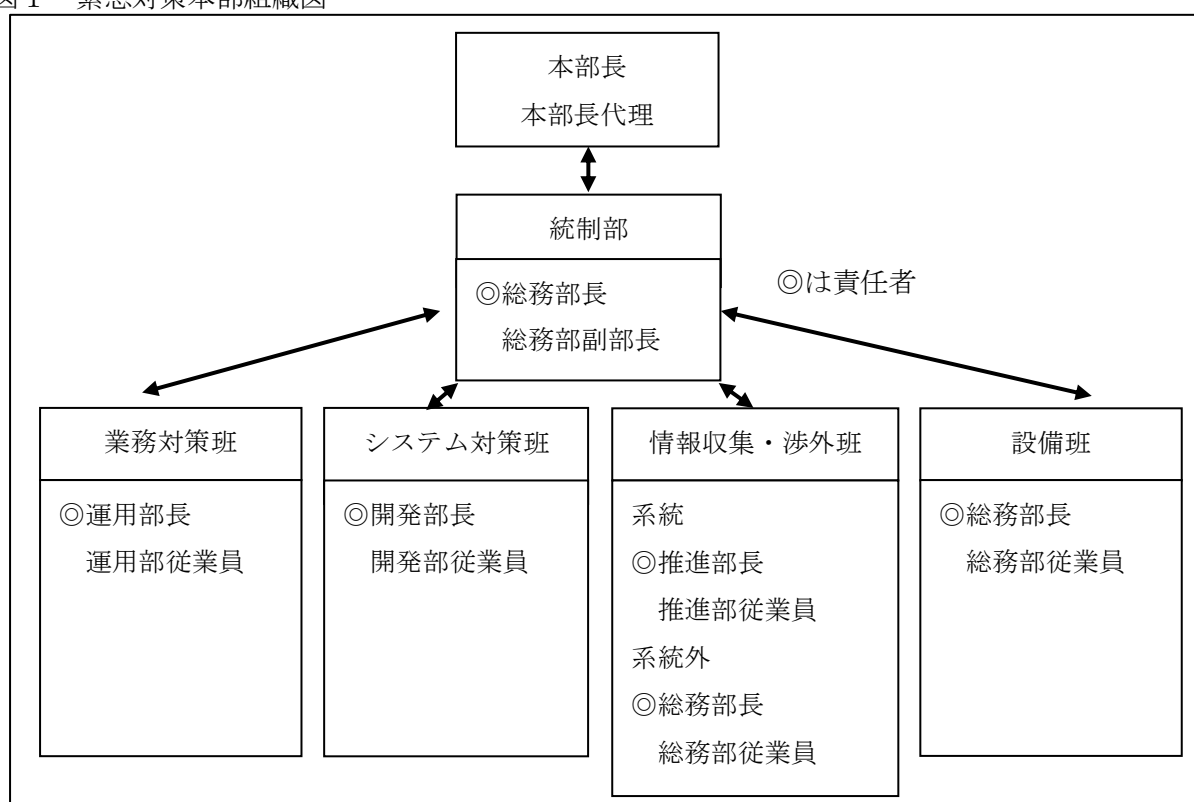
組織体制とは、センターの被災が予測される場合、被災した場合または事件・事故が発生した場合に設置される緊急時対応組織のことをいい、センターに携わる従業員等の中から任命された要員で構成される。火災・地震の発生に際しての初動体制は、防火管理規程に定める自衛消防組織（地震防災隊）にて対応することとし、安全が確認された後、下記のとおり事業継続計画を実施する。

2.1 組織体制

下記の場合には、当社事業を継続するために、センター内に「緊急対策本部」を設置し、図1に示す体制で復旧活動を実施する。

- (1) システムリスクのランクが『3』もしくは『2』の災害または事件・事故が発生した、あるいは発生する恐れがあると認めた場合。
- (2) 情報セキュリティリスクのランクが『3』もしくは『2』の事件・事故が発生した、あるいは発生する恐れがあると認めた場合。
- (3) 連合会の緊急対策本部設置基準に該当する場合。
 - ・ 南海トラフ巨大地震情報の発表
 - ・ 三重県内で震度5強以上の地震発生
 - ・ 大雨、暴風、洪水警報発令かつ連合会会長が必要と判断
 - ・ 火災発生かつ連合会会長が必要と判断

図1 緊急対策本部組織図



2.2 役割

緊急対策本部の役割を表1に明記する。

本部長は代表取締役社長があたり、本部長が不在あるいは事故ある場合は、センター長が代理する。センター長が不在あるいは事故ある場合は、「職制規程」別表1に定める機構図順の各部の部長が代理

する。各部の部長が不在あるいは事故ある場合は、副部長が代理する。

表 1 緊急対策本部の機能と役割

機能	主な役割
本部長	対応策の決定と実施の指示 マスメディア対応（必要時）
本部長代理	本部長不在時等の代理
統制部	対策本部の設営・運営・庶務全般 対策情報の記録・管理 マスメディア対応窓口（必要時） 従業員の安否と出勤可否確認 各部門への指示および各部門の統制
業務対策班	①コンピュータ・周辺機器の物理的機器被害状況把握 ネットワーク機器・回線の被災状況把握（J A S T E Mネットワーク迂回 中継ルート切替え・切戻しの調整） 必要により外部保管データの手配 C E・機器等の手配 機器環境復旧策の策定・実行 ②システムログ、最終バックアップの確保 不正侵入者・経路特定・ログ分析
システム対策班	①システム被害状況の確認 システム復旧策の策定・実行 ②漏洩等被害データの特定・改竄チェック等被害の範囲調査・ログ分析
情報収集・渉外班 （系統向け）	①災害情報の収集 社屋周辺の被災状況確認 J A情報の収集 被災状況および対応状況の関連部署・団体への報告（三重県農協災害対策本 部・信連・J A他） ②被害情報の収集 J A情報の収集 被害状況および対応状況の関連部署・団体への報告（信連・J A他）
情報収集・渉外班 （系統外向け）	①マスメディア対応準備（必要時） （事務局・関連団体との調整を含む） ②系統外部への影響調査 漏洩情報の回収 経産省、JIPDEC 等当局への報告準備
設備班	電気・電話・水道の供給状況確認 建物・設備の被害状況確認 建物・設備復旧策の策定・実行 非常用食料品の配布・食料品の確保 仮眠スペースの確保

2.3 担当者の任命

担当者の任命は、各班の責任者が主たる構成員の中から行う。担当者が不足する場合は、統制部で調整する。

2.4 緊急対策本部立ち上げに必要な資源

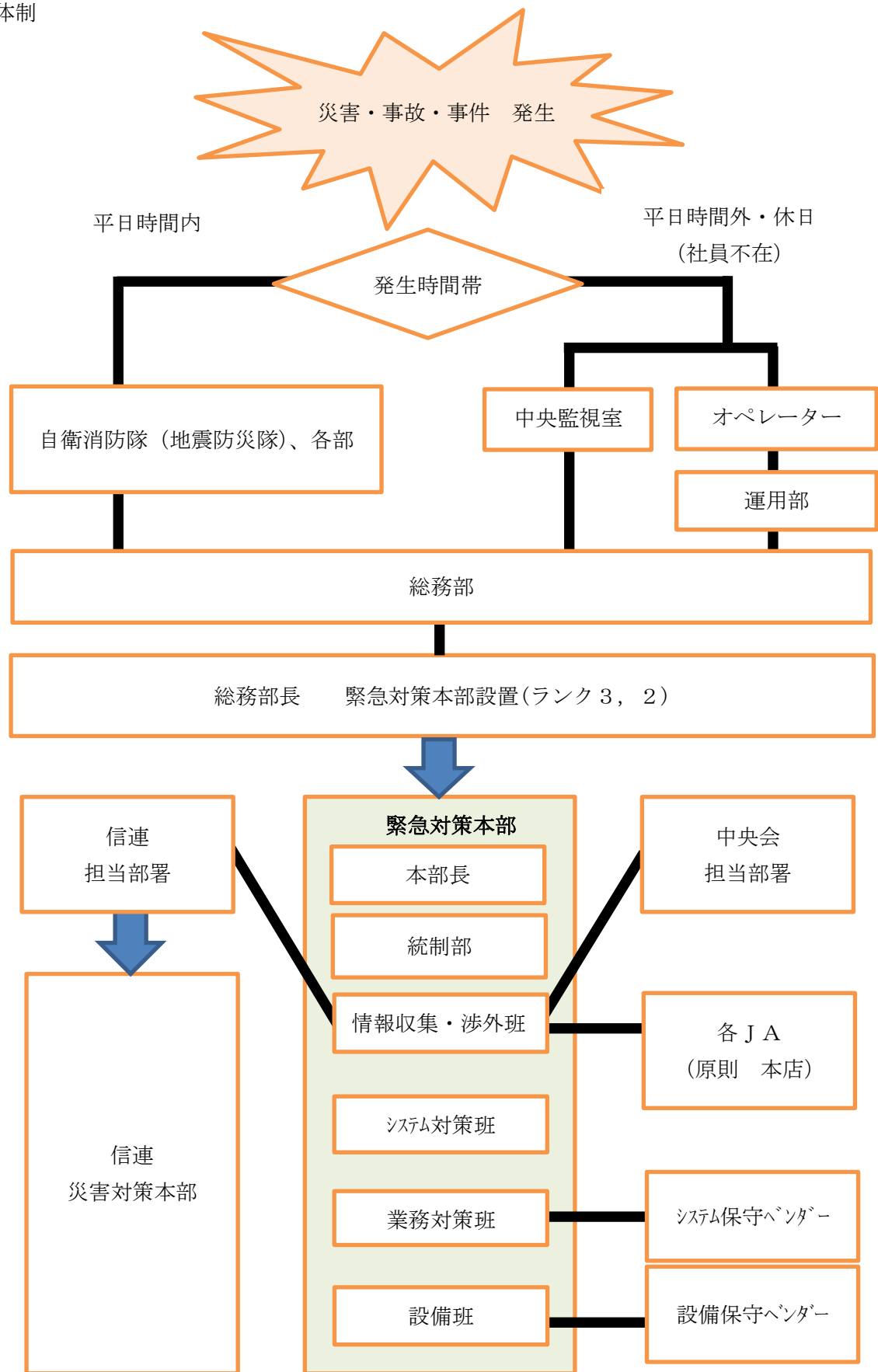
緊急対策本部立ち上げに必要な資源を平時から準備されているものも含めて明示化、定義する。

No.	復旧資源	規模	備考
1	本部長、本部長代理、各班責任者、副部長	14名程度	勤務時間外に設置する場合は、原則出勤する。
2	統制部および各班の構成員	状況に応じて任意	・就業時間内の場合、要員は充足される。 ・就業時間外の場合、センターから10km圏内在住の従業員を基に構成する必要がある。(1.4 災害の想定[要員]より)
3	本部設置場所	役員会議室	本部、統制部、各班責任者が集合する。
4	機器・システム対応作業場所	2Fマシン室	業務機器、システム設置場所
5	電気		停電時は非常電源装置の稼働が必須
6	燃料	3日間分	非常電源装置稼働用
7	空調		機器・システムを稼働させる場合、2F室内の空調を確保する必要あり
8	固定電話	1台	災害時優先電話を使用する。
9	携帯電話・トランシーバー		
	統制部構成員用	2台	・本部長、本部長代理、各班責任者は、それぞれの携帯電話を使用する。 ・各構成員は総務部管理のトランシーバーを使用する。
	業務対策班構成員用	2台	
	システム対策班構成員用	2台	
	情報収集・渉外班構成員用	2台	
	設備班構成員用	2台	
	予備	1台	
10	衛星電話	1台	総務部設置の衛星電話を使用
11	災害情報端末		
	本部用		それぞれの携帯電話
12	モバイルルータ		災害情報端末用
	本部用	1台	本部設置用1台
	現場確認用	1台	現場、周辺等の現地調査・報告用1台
13	社内イントラPC	2台	プロジェクタ投影用1台+作業用1台
14	プリンタ	1台	ローカル、LANの両方が接続可能な機種を使用
15	プリンタインク・トナー	1個	
16	複合機(FAX・コピー)	1台	FAX、コピーに使用
17	複合機トナー	1式	
18	ホワイトボード	1式	災害等状況記載、確認用
19	ポストイット	3色分	設備やシステム等の安全、危険、確認中等状況を記載、ホワイトボードに貼付ける
20	プロジェクタ	1台	No.13のPC画面拡大、投影用
21	スクリーン	1台	同上
22	地域ハザードマップ	1個	危険地域、箇所確認用
23	建屋図面	1冊	建屋確認用
24	各種緊急時対応の規程等の資料	1式	詳細は「9.3 参照資料」を参照 ※管理職はそれぞれの携帯電話に保存
25	食糧・飲料水・防災備品	1式	「2.5 災害時備品および備蓄品」参照
26	ラジオ	1台	災害用ランタン付属のラジオを利用
27	カメラ	1台	携帯電話の内蔵カメラを利用

2.5 災害用備品および備蓄品

大規模災害が発生し安全が確認されるまでの間、緊急対策本部を維持すると共に全従業員等が1週間会社に留まれることを前提にした「衣・住」に関する備品と「食」に関する備蓄品を平時から準備する。備品および備蓄品の内容、規模等の詳細については「別表6 災害時備品および備蓄品」を参照。

2.6 連絡体制



別表 3 「連絡先一覧表」 参照

3. 予測対応

地震に対する予知情報、警戒宣言等が発表された場合や、台風、大雨、洪水、大雪、津波等、あらかじめ災害の発生が予測される場合は、緊急対策本部で、事前の対策・対応を速やかに決定し、従業員に指示する。休日や勤務時間外のため緊急対策本部で協議できない場合は、所属長の指示による。

項目	内容
(1) 業務継続のための要員確保	外部委託先を含む当面の業務継続要員への勤務指示
(2) 業務に支障のない者への帰宅指示等	指名者以外の帰宅指示、自宅待機
(3) 避難指示	近隣の避難所への避難の判断、従業員への避難指示 ※
(4) 安全確認	施設および周辺の安全確認、対策
(5) 情報の提供	台風等の情報、予報の提供 公共交通機関の運行情報、道路情報等の提供
(6) 緊急時体制の確認	緊急時体制、整理事項等の確認

※「別表7 センタービル所在地近辺にある避難所および一時避難所」参照

4. 災害発生時の行動

4.1 勤務時間内

勤務時間内に災害が発生した場合は、所属長や緊急対策本部等の指示・連絡事項を確認し、それに従う。出張中などの場合は、自分の置かれた状況を所属長に報告し、指示を受ける。

4.2 勤務時間外

勤務時間外に災害が発生した場合は、身の安全を第一に行動する。緊急連絡等による所属長の指示をまず確認する。指示がない場合や判断に困ったときは、次の対応を参考に行動する。

区分	対応
(1) 共通	①災害発生時は、まず本人、家族、自宅等の安全確認を行った上で、緊急連絡システムや緊急連絡網を使い、被災状況や出勤の可否等を報告する。 ②出勤時刻になっても連絡がなく、対応が分からない場合は、所属長に確認する。 ③夜間等、安全が確認できない場合は、あわてて行動しない。勤務予定がなく、連絡がとれないうちは、自宅待機する。 ④出勤の指示を受けた場合は、通勤経路の安全等を確認して出勤する。 ⑤公共交通機関がストップした場合は、所属長に連絡し、出勤を見合わせる。 ⑥会社から半径10km圏内の在住者には、通常の交通手段が利用できない場合でも自転車、徒歩等による出勤を要請する場合があるが、危険を感じた場合は所属長に連絡し、引き返す。（「別表8 10km圏内在住従業員一覧表」参照） ⑦自動車通勤者は、状況により車の使用を見合わせる。
(2) 地震	①三重県内において震度5強以上の地震が発生し、出勤が困難な場合は、所属長に連絡し、出勤を見合わせる。
(3) 台風	①自宅、会社および通勤経路の地域に暴風警報が発令され、出勤が困難な場合は、所属長に連絡し、出勤を見合わせる。
(4) 大雨 洪水	①自宅、会社および通勤経路の地域に大雨、洪水警報が発令され、出勤が困難な場合は、所属長に連絡し、出勤を見合わせる。
(5) 大雪	①自宅、会社および通勤経路の地域に大量の積雪があり、出勤が困難な場合は、所属長に連絡し、出勤を見合わせる。 ②自動車通勤者は、積雪状況により公共交通機関に切り替えて出勤する。
(6) 津波	①自宅、会社および通勤経路の地域に津波警報が発令され、出勤が困難な場合は、所属長に連絡し、出勤を見合わせる。

5. 復旧活動

5.1 初期対応

災害発生時においてはまず、防火管理規程に定める自衛消防組織（地震防災隊）にて対応し、被災による影響を最小限に押さえるための措置を行うものとする。安全確認後は、緊急対策本部が指揮し、当計画書に基づき対応する。

5.1.1 災害用備品および備蓄品の確認

「2.5 災害用備品および備蓄品」にて準備した備品と備蓄品が被災の影響による破損や損失がないか、緊急対策本部および復旧活動の体制維持に必要な量が使用可能な状態か確認する。適宜必要に応じて従業員等へ配布、使用する。

5.1.2 通信手段の確保

震度や被災状況、道路の状況等、応急対策を実施するためには、災害時においても途絶しない迅速かつ正確な情報のやりとりが必要である。緊急対策本部との情報伝達は、次の通信手段の利用が可能かどうか各拠点において順次確認し、確保するものとする。（別表1「初期対応チェックリスト」参照）

(1) 電話

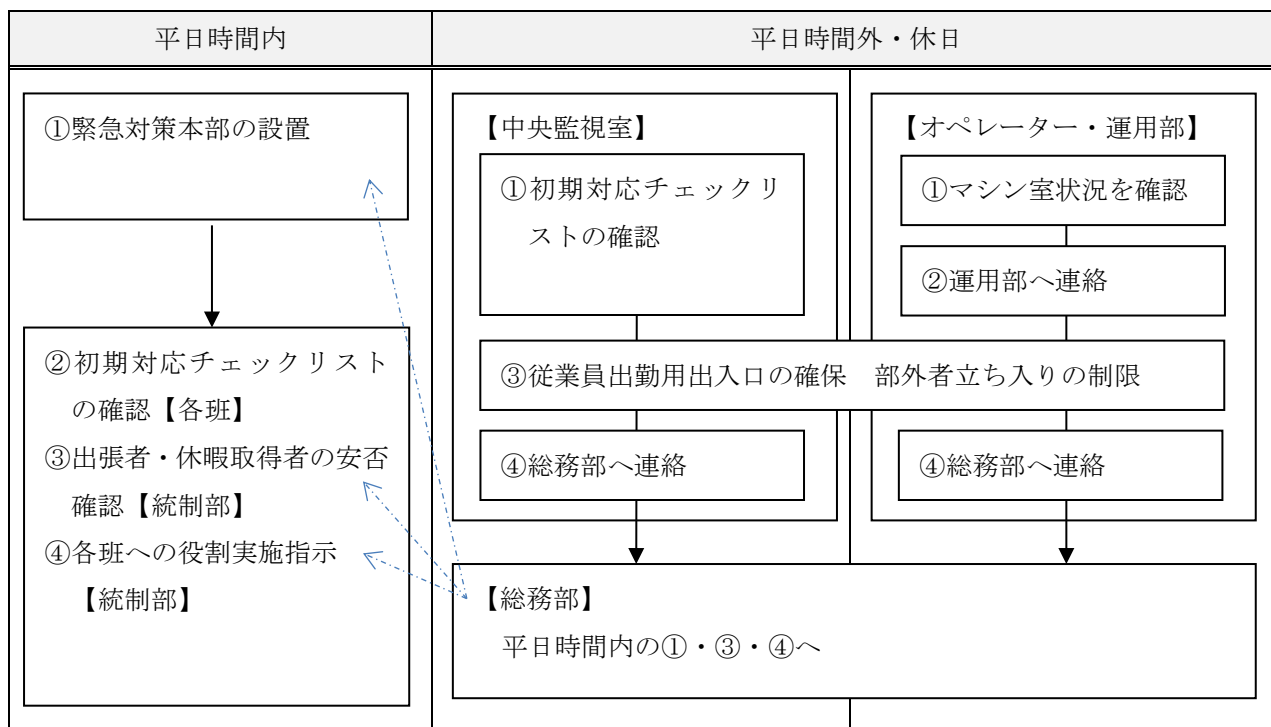
(2) 携帯電話・インターネット等によるメール

(3) 災害時伝言ダイヤル（地震や豪雨等による災害が発生し、電話が繋がりにくい状況になった場合、安否確認の伝言を録音できるサービス。局番なしの「171」をダイヤル後、ガイダンスに従って利用。提供開始は、被災状況に応じ、テレビ、ラジオ、インターネット等で確認。）

5.1.3 時間帯別の初期対応

災害発生時間帯により、初期対応のプロセスが変わることから、表2に時間帯別の初期対応プロセスを明記する。

表2 時間帯別の初期対応 (別表1「初期対応チェックリスト」参照)



災害発生時間帯により、初期対応のプロセスが変わることから、表2に時間帯別の初期対応プロセスを明記する。

5.1.4 損害検証

緊急対策本部は、建物の安全が確保された場合、業務継続の可否、システム稼働可能業務の範囲、業務復旧見込み時間等を確認するため、損害検証を実施する。

(1) 設備・施設にかかる損害評価

設備班指揮のもと、従業員・建物・設備・インフラ関係の損害評価チェックを行う。なお、従業員の安否確認については統制部が、近隣の状況確認については情報収集班が行う。状況に応じて復旧見込みを確認する。

別表2-1 「損害評価チェックリスト（設備・施設編）」 参照

(2) システムにかかる損害評価

業務対策班指揮のもと、各システムごとの損害評価チェックを行う。状況に応じて復旧見込みを確認する。

別表2-2 「損害評価チェックリスト（システム編）」 参照

(3) 関連部署への被害状況、業務復旧見込みの連絡

別表3「連絡先一覧表」参照

5.2 本格復旧

緊急対策本部は、できるだけ早急かつ円滑に暫定対応から平常運用への復旧を実現するために、下記のとおり行動する。

5.2.1 統制管理

緊急対策本部は、下記項目を実施し、本格復旧の指揮・統制を図る。

- (1) 本格復旧作業開始の決定
- (2) 本格復旧実施の指示
- (3) 本格復旧後、緊急対策本部の解散

5.2.2 本格復旧作業

緊急対策本部は、下記項目を実施することにより、業務の本格的な復旧を図る。

- (1) 本格復旧の準備
 - ① 復旧に必要な資源（ハードウェアおよびソフトウェア等）の洗い出しおよび準備
 - ② 必要に応じた資源の調達（隔地保管先からのテープの取り寄せ）
 - ③ 必要に応じた場所および建物の調達
 - ④ 被災場所および被災機器の整備
 - ⑤ 通信回線・電源等の確保
- (2) 関連部署への本格復旧に関する連絡
別表 3 「連絡先一覧表」参照
- (3) 平常システムへの移行

5.3 業務別復旧判断基準

被災時の業務復旧対応方針および業務復旧優先度を判断するための基準を別表 4 「業務別復旧判断基準」に明記する。なお、当基準は当社の I SMS リスクアセスメントにより、適時見直しを行うものとする。

別表 4 「業務別復旧判断基準」参照

5.4 システムの復旧

業務の復旧に必要なとなるシステム管理について明記する。

5.4.1 バックアップ

ディスク装置の被災時に速やかに復元可能なように必要なプログラムおよびデータは定期的にバックアップをとり、重要なものは遠隔地保管する。重要なシステムにかかるバックアップ管理方法については、システム管理部門にて別途文書化して管理する。

5.4.2 システム構成

システム機器の被災時に速やかに修復可能なようにシステム構成管理をする。重要なシステムにかかるシステム構成については、システム管理部門にて別途文書化して管理する。

6. 情報セキュリティ事件・事故時の対応

従業員等は情報漏洩、改竄、滅失等の情報セキュリティ事件・事故の発生を認識した場合、速やかに報告することとし、同時に漏洩等被害情報の特定、窃取先の特定を行い回収に努めるとともに被害の拡大防止策を講じる。事実関係および再発防止策について関連組織への報告を行うとともに、関連組織と公表等について調整を行う。

6.1 初期対応

情報セキュリティ事件・事故発生時には、発見部門は情報セキュリティ委員会へ速やかに報告する。情報セキュリティ委員会は、発生事案のランクに応じて緊急時と判断される場合は、速やかに緊急対策本部を召集し、以後緊急対策本部の指揮により、当計画書に基づき対応する。

6.1.1 報告

事件・事故発生の連絡をした後、当該情報の管理部門は次の事項について調査し、報告する。

- (1) 標的（対象）となった情報の内容
- (2) 漏洩・改竄・滅失等に至った経過（時系列に示す）
- (3) 流出経路および漏洩範囲に関する情報
- (4) 当社内外への影響度に関する情報（情報の重要度、顧客・関係者、想定される関係者の被害）

6.1.2 被害にあった情報の特定

当該情報の管理部門の報告について、システム運行状況、システムデータベース等から検証し、被害にあった情報を特定する。

- (1) 対象情報の属性（内容、件数）
- (2) 流出経路、窃取先
- (3) 影響度、影響範囲

6.1.3 証拠の確保

上記の特定作業の中、必要となる証拠を確保する。この時、以下の内容について考慮する。

- (1) システムのバックアップ（データベース、システムログ、電子メール、F/W等セキュリティ関連ログ）
- (2) 各種情報の取扱いに関する管理簿

6.2 事件・事故の公表

緊急対策本部は、できるだけ早急に事件・事故について、その事実関係および再発防止策について、本人および関係先へ公表する。公表にあたって、受託業務については、関係組織と調整のうえ行う。当社が公表を行う場合はステートメントを作成し、公表内容を事前に社内統一する。

別表5「公表ステートメント形式例」参照

6.3 回収および復元

緊急対策本部は、できるだけ早急かつ円滑に流出（漏洩）した情報の回収を行い、改竄、滅失した情報については復元を行う。

6.4 統制管理

緊急対策本部は、下記項目を実施し、対策の指揮・統制を図る。

- (1) 事件・事故発生報告内容の検証
- (2) 事件・事故の内容、対応方針、対応窓口等の従業員への説明、指示
- (3) 対象情報の特定および証拠確保の指示
- (4) 関係組織との調整および公表
別表3「連絡先一覧表」参照
- (5) 回収および復元の指示
- (6) 回収および復元の完了後、関係組織と調整のうえ、最終報告（公表）
- (7) 事件・事故の沈静化を確認し、緊急対策本部の解散

7. 訓練と教育

各々の要員が災害時にすべき役割および行動を確認するために、統制部の指揮・管理の下、災害、セキュリティ事件・事故を想定した机上訓練、実地演習または教育を定期的に行うものとする。

7.1 目的

訓練や教育を行う目的は、従業員等が緊急時対応計画への理解を深めることにある。また、訓練で各々の要員の役割および行動を確認し、その有効性を検証することによってサービス継続に支障のある要因を改善し、本計画書を見直していくこととする。

7.2 訓練の種類と実施方法および頻度

本計画書に定められた緊急時対応組織の編成に基づき、緊急対策本部を発足させ、各担当役割について訓練を実施する。

災害あるいはセキュリティ事件・事故を想定した一連の訓練を以下のとおり定め、単体で実施あるいは必要に応じて組み合わせて実施することとする。

また、実地訓練が定期的に行えない場合は、代わりに机上訓練を実施し、要員の訓練を行うとともにその結果を緊急時対応計画の見直しに反映するものとする。

訓練計画				
No.	訓練名称	時期	対象者	訓練概要
1	災害用備品の試用訓練	年1回	従業員	災害用備品を用いた体験訓練
2	防災個別訓練	年1回	従業員	消火設備説明、防災備品の紹介等
3	緊急対策本部指揮訓練	年1回	緊急対策本部	
4	防災訓練（自然災害）	年1回	従業員	シェイクアウト訓練、津波避難訓練をおこなう。
5	避難路選定訓練	年1回	従業員	避難場所までの経路確認をおこなう。
6	防災訓練（火災） 事前係別研修	年1回	従業員	
7	防災訓練（火災）	年1回	従業員	
8	心肺蘇生法 AED操作訓練	年1回	従業員	
9	安否確認訓練	年3回	従業員	緊急連絡システムを使用

7.3 防火・避難誘導にかかる訓練

防火管理規程の内容に準ずる。

8. 準拠すべき法令およびガイドライン

- 災害対策基本法
- 大規模地震対策特別措置法
- 南海トラフ地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法
- 消防法
- 個人情報保護法
- 地域防災計画

9. 本計画書の改訂

本計画書の見直しは、以下のいずれかの条件があった場合、関係する各部で行い、改訂は主管部署が行うものとする。

なお、別表の変更については改訂手続きを省略し、主管部署による差し替えを可能とする。

9.1 見直し条件

- 一年に一回
- 人事異動および組織の変更
- 資産の大幅な変更
- 重大なセキュリティ問題の発生
- セキュリティ上の新たな脅威の発生
- 準拠すべき法令およびガイドラインの改正

9.2 別表の改訂主管部署

部 署	担当範囲	保管場所
総務部	本文	文書管理システム（記録・証跡）および災害情報端末
	別表 1 初期対応チェックリスト	
	別表 2－1 損害評価チェックリスト（設備・施設編）	
	別表 3 連絡先一覧表	
	別表 5 公表ステートメント形式例	
	別表 6 災害用備品および備蓄品	
	別表 7 センタービル所在地近辺にある避難所および一時避難所	
	別表 8 10km圏内在住従業員一覧表	
運用部	別表 2－2 損害評価チェックリスト（システム編）	
	別表 4 業務別復旧判断基準	

9.3 参照資料

緊急時に参照する規程や資料の保管場所について記載する。

No.	文書名	作成部門	保管場所
1	緊急時対応計画書	総務部	文書管理システム、 会社から貸与された携帯電話
2	南海トラフ地震防災規程	総務部	
3	防火管理規程	総務部	
4	緊急時対応計画書に基づく指揮訓練シナリオ	総務部	
5	各種危機管理マニュアル	各部	

以 上