

「都市の脆弱性が引き起こす  
激甚災害の軽減化プロジェクト」の紹介

## ISO22320(危機対応)からみた 新宿駅西口地域の取組み と今後の課題

2014.2.26

新宿駅周辺防災対策協議会 西口部会



## 2. ISO22320 (JIS Q 22320) とは

### ■ ISO22320-2011/JIS Q 22320-2013

#### 社会セキュリティ-緊急事態管理-危機対応に関する要求事項

この規格は、**公共及び民間部門の危機対応組織が、あらゆる種類の緊急事態**(例えば、危機、事業の中断・阻害及び災害)に対処する能力を高めることを可能にするものである。(中略)この規格は、関係各組織が連携しつつ、それぞれの**業務遂行を最も効率的に行なう**ことを可能にするための**最小限の要求事項**である。

(出典)JIS Q 22320:2013序文

#### 1. 組織内指揮統制に関する要求事項(4章)

- ・単一組織内の指揮調整、組織構造及び手順、意思決定支援、トレーサビリティ、情報管理

#### 2. 活動情報に関する要求事項(5章)

- ・タイムリーに、的を得た、正確な情報を生み出す
- ・そのための作業プロセス、データ収集及び管理のありかた

#### 3. 協力及び連携に関する要求事項(6章)

- ・部局間及び関係組織間の協力連携だけでなく指揮調整のプロセス

国際レベル・国家レベル・地域レベル又は地方レベルで危機対応に関与するあらゆる組織(民間、公的、政府系または非営利)に適用

(出典)林春男「危機対応の標準化の必要性とその導入プロセス」危機管理カンファレンス2013講演資料より(一部加筆)

## 1. はじめに

### ■ ご紹介の趣旨

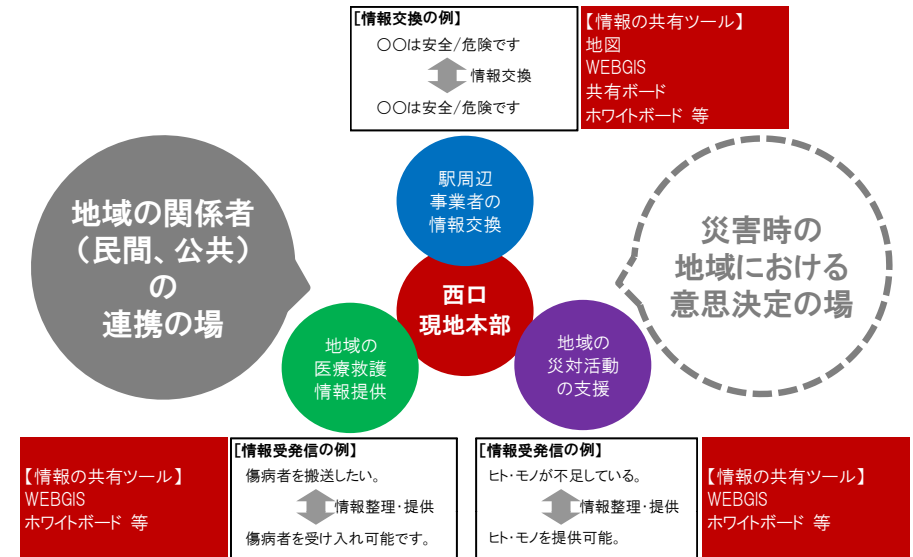
- 新宿駅周辺の取組みは、2008年から訓練を通じて定期的に取り組みの検証を行なっている。しかし、**客観的に見て一定の水準に達しているのか**検証したい。
- 2011年に危機対応に関する要求事項を定めた国際規格ISO22320が発行され、2013年10月にJIS Q 22320としてJIS化された。
- 新宿駅西口地域の取組みについて、主に**西口現地本部の活動を中心に**、ISO22320における要求事項に基づき**評価を行い今後の課題を整理している**ので一部をご紹介します。

### ■ 留意点

- この地域でISO22320の取得を目指すものではありません。  
(選択肢のひとつではありますが……。)

## 3. 西口現地本部の状況 (マニュアル等)

### ■ 「西口現地本部運営マニュアル」が存在し、毎年少しずつ更新されている。



### 3. 西口現地本部の状況（訓練）

### 4. 今回の検証について

#### ■ 検証にあたって

主に西口現地本部の活動を中心に、ISO22320における要求事項（規格上「～ねばならない」とされている事項[計50箇所]）と比較し、規格の求める基準に沿った活動が行われているかどうかを評価するとともに、要求事項を満たすための今後の課題を整理した。（【 】内の番号は対応するISO22320の箇条をあらわす。）

要求事項  
(JIS本文より)

西口の現状  
(私の印象【要議論】)

本日は主に「活動情報」と「協力・連携」に関する要求事項を中心に、一部をご紹介します。

### 5. 検証結果（1/4）

#### ■ 情報の分析及び作成【5.2.5】

情報の分析及び作成の過程において、使用可能な処理済みの全ての情報は、活動情報を作成するために、統合し、評価し、分析し、解釈する。そのアウトプットは、**指揮・統制者の優先要求事項又は情報提供の信頼を満たさなければならない。**

この段階では、**次の活動を含めなければならない。**

- 情報の改訂
- 情報の優先順位付け及び分類
- 情報の照合、組立及び合成
- リスクの特定及びリスク分析
- 予想される結果の推定及び傾向の推論
- 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

#### (1)新宿西口の取組み

- ① 現行では、指揮・統制者のもとで情報を分析作成することが想定されており、規格が求める**指揮・統制者の信頼を満たすもの**と考えられる。
- ② 規格が求めるa)～f)について、特に「優先順位付け」、「照合」、「予想される結果の推定・推論」等については、**明確なルールとして定められていない。**

#### (2)今後の課題等

- ① 指揮・統制者の情報分析作成への関与について、**マニュアルにおいても意識した内容とすることが望ましい。**
- ② 情報の処理過程について、**規格が求める活動を取り入れ**マニュアル等に明示する必要がある。

### 5. 検証結果（2/4）

#### ■ 協力【6.2】

組織は、**次のことを行わなければならない。**

- 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する。
- その評価に基づき、協力協定を締結する。
- 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する。
- 組織が指定した期間ごとに、協力協定を試験、評価及び改訂する。

#### (1)新宿西口の取組み

- ① 西口現地本部を関係組織間の協力・連携の場であると考え、協力協定の締結及び自組織の指揮・統制プロセスへの参加を除いて、**規格の求める活動を満たしている。**

#### (2)今後の課題等

- ① 協議会参加組織間での協力協定に代わるものとして、危機対応時の明確な**共通の目標を定める**必要がある。また、各組織においても西口現地本部を**連携の場として指揮・統制プロセスを組み込む**ことが望まれる。

## 5. 検証結果（3/4）

### ■連携プロセス【6.3.2】

組織は、関係組織間で可能な限り良好な連携を達成するため、**複数の階層構造をもつ指揮・統制プロセスを構築しなければならない**。このプロセスは、既存の**協力協定を尊重しなければならない**。

関係する組織は、**他の組織を評価しなければならない**。さらに、必要性があり実行可能な場合においては、他の組織に影響を与え得る決定に関し、他の組織が**意思決定に参加できるようにしなければならない**。

全ての組織は、他の組織に対し、その組織に影響を与え得る**決定事項を知らせなければならない**。

（以下略）

#### (1)新宿西口の取組み

①新宿駅西口においては、複数の階層構造をもつ指揮・統制プロセスは**構築されていない**。

②また①に関して、既存の**協力協定等は特に存在しない**。

③関係する組織が他の組織を評価することは**特に想定されていない**。

（以下略）

#### (2)今後の課題等

①现阶段では現場レベル以上での連携は**想定されておらず、今後の整理が必要**。

②特に無し

③現在の取組みは、各関係組織の活動に大きく影響を与えることは**想定されておらず、他組織に対する評価の必要性は低い**。

（以下略）

8

## 5. 検証結果（4/4）

### ■情報共有【6.4】

情報共有は、連携及び協力の基礎であり、かつ、関係する組織間の信頼に基づく必要がある。複数の組織、又は複数の国家による共同の危機対応の成功は、時宜を得た正確な情報及び効果的な活動情報の共有による。

最も時宜を得た正確な活動情報は、組織間及び国家間のを統合し、一つにまとめられた結果である。この統合による一元管理は、単一組織のどのような努力にも勝る。

共有の必要がある全ての情報について、各組織は、実際のインシデント及び関与する組織に応じて**情報共有できる手段を確立しなければならない**。

組織は、次のような**情報共有の必要性を評価しなければならない**。

（以下略）

#### (1)新宿西口の取組み

①新宿西口では、予定中のもも含めて関係機関での**情報共有手段について検討が行われている**。

②規格では、情報共有の必要性の評価の視点が6項目挙げられているが、**このような視点からの評価は行われていない**。

#### (2)今後の課題等

①予定段階の情報共有手段については**早期に整備する必要がある**。

②情報共有の評価については、連携の目的を明確にした上で**実施する必要がある**。

9

## 6. まとめ（来年度以降の課題）

○危機対応時には、西口現地対策本部が地域としての**意思決定機関**となると同時に、関係者との**連携・調整の場**となる。現時点では両者の**役割が明確には区分されていない**。

○新宿西口地域においては、現地本部運営のための**マニュアルは整備されているが、危機対応時に関係者が共有する目的や役割分担、またその階層構造等**については明確に示されていない。

○新宿西口では、部会・セミナー・訓練等の**活動内容の検証や普及、関係者との調整等が図られる仕組み**が用意されている。

○現地本部のマニュアルとして整理されている活動については、詳細は別として**概ね規格に合致**していた。

○危機対応時の**情報の取扱**については、規格を参考に改善を行なう余地がある。

10