

災害に強い電子自治体に関する研究会・WGにおける主な意見・論点

1. ICT利活用関係

(1) 自治体クラウドの推進と部門間及び自治体間のシステムの相互運用性の確保など

- ・災害発生時に庁舎外（被災地以外の地域）からでもシステムを利用できる環境を整備することができれば、どのような災害が発生した場合においても概ね対応することができるのではないかと。
- ・複数部門のシステムのデータ連携に時間と費用がかかることが被災者支援の障害となっている。
- ・被災地以外の自治体との連携が有効である。
- ・ICT-BCPを前提として、自治体クラウド等の共同化計画を策定していくとよいのではないかと。

【第2回合同WGにおける意見等】

(業務の標準化)

- ・被災者支援システムを有していた自治体の担当者が津波で死亡したため、緊密な関係があった自治体に協力を依頼しシステムを稼働させたという事例もあるので、他団体との連携は重要である。
- ・被災自治体の情報政策担当課の職員は被災者対応に追われることを考慮すれば、最低限すべき業務は標準化、マニュアル化し、他の自治体からの応援部隊が効率よく対応できる環境を整えることが大事である。

(個人情報の取扱い)

- ・個人情報保護条例では、災害時には本人の同意を得なくても個人情報を提供できる例外規定があるが、全てを除外扱いするのではなく、例えば災害協定を締結している自治体間で使用する等様々な方法が考えられる。災害時においても、当該自治体で適切に管理することが重要である。
- ・避難所をはじめ様々な責任者となる可能性のある管理職全員を対象に、災害時における個人情報の扱いについて研修を実施しており、日頃の啓発活動は重要である。
- ・災害時におけるデータ連携について、データの再入力をする事象もあった。ケーススタディ、またシミュレーション的にデータレベルの議論をすることで、個人情報の取扱いに関する課題が明らかになる。
- ・被災者支援システムで台帳を作成してもそのデータが公開できず、当該地場のNPOの活動のブレーキとなった実態があった。
- ・被災者データの活用についてはガイドライン等を提示し、それに基づいて条例化するという方法も考えられる。

(2) 住民への情報提供

- ・ホームページによるシームレスな情報提供が必要である。
- ・避難所における情報提供・発信手段の整備を検討すべきである。

(3) 電源の確保、ネットワークの利用、パソコンの確保

- ・災害時の電力確保のための具体的な方策を検討しておくことが重要である。

【第2回合同WGにおける意見等】

- ・通信網を2重化していたが、それでもつながらない時間、場所が発生した。また、インターネットも使用できない時期もあった。これは、通信事業者及びインターネットプロバイダ側の問題でもあるので、今回の事態をも踏まえた対応が必要である。
- ・被災地ではPCが不足するため、使用できるものは可能な限り集めることが大事である。
- ・在宅勤務に関しては、ワークライフバランスとの関係やCO2削減の観点から、通常時においても導入する理由があると考えられる。在宅勤務において使用するであろうPC台数と、災害時の自宅での業務継続に必要なPC台数を概ね揃え、日常勤務シフトと非常時モードを類似させることで、非常時モードのための待機オペレーションコストを低減するといった考えは重要である。

2. ICT-BCP・情報セキュリティ関係

(1) 総論

- ・現行のガイドラインは使えないという声を自治体から聞くので、ガイドラインの強化すべきステップを検証するとともに、未策定団体の理由を調査する必要がある。
- ・現行ガイドラインのステップ分類で見た場合、ICT-BCP策定時の「重要情報のバックアップ」、「初動行動計画の立案」等の初歩的なステップについては実施しているが、肝心な定着化のステップである訓練・監査ができていないのが問題である。
- ・ICT-BCPの策定も大切だが、策定過程における検討が業務継続のために役に立つ。
- ・災害発生時においてICT-BCPに基づき適切に行動できるように、普段から見直しを行うとともに、訓練を実施することが大切である。

【第2回合同WGにおける意見等】

- ・BCPの意義付けを格上げする必要があるのではないか。BCPは通常業務の継続計画と捉えられることがあるが、実質は災害時の対応計画であり災害時のマネジメント計画である。
- ・BCPは何年かに一度来る災害のために策定されるものではなく、日常業務の中でそのエッセンスが組込まれるようなBCPにすることが重要である。

- 日本に BCP が入ってきた時期は BCP を作成するという点に関しては知識を有していたが、BCP を運用するという点に関する知識はほとんどなかったため、現在では全く改定できていないのが実情である。また BCP とは何かという定義ができていないところも多い。
- 不測の事態が生じた際、どのような事態が考えられるのか、自分達がどのような事態に陥ってしまうのか、ということがしっかりと意識されれば、それがそのまま BCP となる。従って、やらなければいけない事項を初めから提示するやり方は適切ではない。
- 日本人は型にはめる傾向があるため、緊急事態において判断できない状態に陥り、そのことが災いをもたらすケースもある。
- ICT-BCP の概念がわかりづらくなっている。国際規格では ITIL (Information Technology Infrastructure Library)、すなわち IT サービスマネジメントという考え方の中のコンティニュエティマネジメントという一つのライブラリである。IT をどのように継続するかという考え方が記載されたものであるため、本質的には通常の障害対応、運用性の向上等という色々な答えに繋がっていくはずのものである。しかし、BCP という違う切り口からスポットライトを当ててしまっているため、こうした点を整理して考える必要がある。
- 現場の臨機応変な対応を可能にするため、指揮権の移譲もある程度認めるようにしなければならない。
- 災害時には止めておいてもよい業務を明確にしておくことで、災害対応業務に力を注ぐことが可能となる。
- 全国一律に同じ方向性で対応を考えていか議論する必要がある。
- 職員の視点から見た場合、災害時に BCP という通常業務の継続性の意味付け自体に苦勞し、周囲の賛同を得られない経験をしたことがある。
- ICT 職員の育成が課題。また、小規模自治体の場合、ICT-BCP を策定するための業務時間をどう確保するかが大事である。

(ベンダーとの関係)

- 自治体の情報システムは多くをベンダーへ依存しているが、ベンダーは継続性に対して保証はしてくれないので、ベンダーの管理の仕方に関して、そこにリスクがあるということの認識を持つ必要がある。
- 当市では数名派遣で SE を雇っており、被災時の対応については事業主と調整していただくことにしているが、実態は真っ先に駆け付けてくれる。本来なら協定か契約を締結したいが、なかなか特定のユーザに対して契約を結べないため、結局は信頼関係、人間関係が大事である。

(訓練の必要性)

- 実効性のある訓練が大事であり、そのような組織体制を作ることも必要である。
- 窓口業務を支える基幹系システムは、システム障害発生時の対応を含む日常の運用手順についてガイドラインを策定し、マニュアル化しており、その内容も常に見直している。従って、訓練は実施していないが、日常の実地の対応が訓練にもなっている。
- 非常電源を立ち上げる際、通常電源を使用していないと立ち上がらない事象があったが、訓練をしていれば事前に対策ができたものもある。

- ・マニュアル化しすぎて形式化し、それしかないとかえって動けなくなる恐れがある。

(2) ガイドラインの見直し

- ・小規模自治体では人材不足が深刻（担当者が手一杯）である。小規模自治体でも取り組みやすい（＝普及が進みやすい）ガイドラインにすべきである。
- ・電気がない、システムが失われる、データがない、インフラがない、人がいないなどのハザードの被害シナリオの具体性が足りないと感じている。また、ある程度の事態を予測したシナリオに基づき、行動計画を全庁的に可視化することが重要である。
- ・最低限実施すべき事項や優先順位をガイドラインで明確にすべきである。
- ・災害の種類別にガイドラインを作成してはどうか。
- ・自治体間連携、民間との連携等広域的な相互援助について記載してはどうか。

【第2回合同WGにおける意見等】

- ・小規模の自治体には共通モデル、例えば重要業務を特定する等、ある程度決めて作成していくことが必要である。
- ・現行のガイドラインは災害後のことが記載されていないが、実際は災害後の方が業務が大量にあるため、その点を重視した記載をすることが必要である。
- ・東日本大震災で発生した状況をどこまで今回の見直しに反映させるかは大きな課題。どの程度の状況までをガイドラインの被害想定範囲とするか考える必要がある。
- ・日常業務をしっかりしていればある程度災害時にも対応できるため、そういったことを重視した簡易版のBCPと、現行のガイドラインの項目の双方が必要であると思われる。
- ・地震以外の自然災害はある程度予測はできるので、地震に特化したICT-BCPを重点的に考え、その他の自然災害はそれを応用して適応すればよい。

(3) ICT-BCPの普及

- ・ガイドラインを認知していない自治体が多いと考えられる。
- ・自治体が危機管理計画や防災計画を策定する際に合わせてBCPを作成する場合に、具体的にどう関連づけるか等の方法論が必要である。
- ・自治体の自主性に任せておくのではなく、ICT-BCPの策定を義務付けたり、国による強い指導が行われる必要がある。
- ・ICT-BCPを普及させるためには、ICT-BCPガイドラインが有効であることを証明し、自治体に理解させる必要がある。

- ・ ICT-BCP の策定と訓練の実施を普及させるためには、地方自治情報センターや事業継続推進機構（BCAO）などと連携して、取り組んでいく必要があるのではないか。

【第2回合同 WG における意見等】

- ・ BCP は作成しなければならないものと思われるため、とにかく作成させ、その後は訓練して大きく育てていくところに力点を置いたプランを作成したい。
- ・ BCP を作成するメリットの一つとして、ICT の BCP のための要員が計画で承認され確保できることにある。
- ・ 首長に本気で取り組んでもらうためには、実際に災害にあった時の ICT の利活用のメリットを明らかにする必要がある。

【4】情報セキュリティ対策

- ・ ICT リスクを検討する視点として、①システムそのものの安全やリスク、②システムが扱う情報の安全やリスク、③システムが提供するサービス安全やリスク、の3つの視点がある。
- ・ バックアップを取ればその分セキュリティのリスクは上がるので、そのバランスを考慮する必要がある。

【第2回合同 WG における検討】

- ・ 持ち込み PC に対する最低限のセキュリティの準備を整えておく必要がある。
- ・ セキュリティの意識や BCP に対する意識を高めるため、職員に対する研修や教育を定期的を実施していくことが大事である。
- ・ 災害時は通信が繋がらない場合もあるので、セキュリティを担保した運用方法をリストアップしておき、いざという時に選択できる状態に準備をしておくことが大事である。

(注) 文中「ガイドライン」は、「ICT-BCP ガイドライン」のこと。