

「災害発生時の業務継続及びICT の利活用等に関する調査」にかかる補足調査について

2012年9月27日

目次

- 1 . 調査概要
- 2 . 集計の対象とした有効回答数
- 3 . ICT-BCP 未策定の理由などに関する調査
- 4 . ICT-BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査
- 5 . 調査結果のまとめ

1. 調査概要

調査目的

地方公共団体におけるICT - BCPの普及や訓練の活性化のための施策を検討するに当たり、地方公共団体におけるICT - BCP策定や訓練実施の阻害要因等を把握するため、以下の調査を実施した。

- ICT-BCP 未策定の理由などに関する調査
- ICT-BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

調査対象

「災害発生時の業務継続及びICTの利活用等に関する調査」(平成24年5月総務省)において、以下の回答をした地方公共団体を対象にした。

- ICT-BCP 未策定の理由などに関する調査
 - 「ICT部門の事業継続計画(BCP)を策定していますか。」の質問に対し、「策定を検討している。」又は「策定の予定はない。」と回答した団体から統計的な方法で抽出した団体
- ICT-BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査
 - 「ICT部門の事業継続計画(BCP)を策定していますか。」の質問に対し、「策定しており、定期的な見直しも行っている。」又は「策定しているが、定期的な見直しは行っていない。」と回答した全ての団体

2. 集計の対象とした有効回答数

ICT-BCP 未策定の理由などに関する調査

- 有効回答:ICT-BCPを策定していない都道府県市町村:304団体

| | 回答数 | 調査対象 | 回答率 |
|----------------|-----|------|------|
| 都道府県 | 23 | 23 | 100% |
| 指定都市 | 3 | 3 | 100% |
| 10万人以上(指定都市以外) | 38 | 42 | 90% |
| 1万人以上10万人未満 | 159 | 171 | 93% |
| 1万人未満 | 81 | 85 | 95% |
| 合計 | 304 | 324 | 94% |

ICT-BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

- 有効回答:ICT-BCPを策定している都道府県市町村:106団体

| | 回答数 | 母数 | 回答率 |
|----------------|-----|-----|------|
| 都道府県 | 15 | 15 | 100% |
| 指定都市 | 9 | 9 | 100% |
| 10万人以上(指定都市以外) | 44 | 44 | 100% |
| 1万人以上10万人未満 | 34 | 36 | 94% |
| 1万人未満 | 4 | 5 | 80% |
| 合計 | 106 | 109 | 97% |

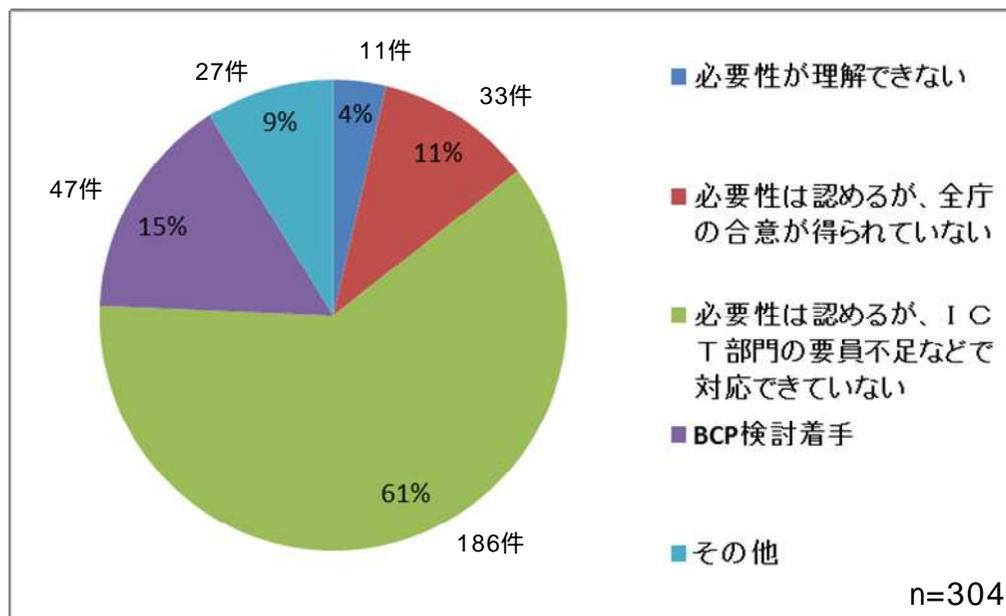
3 . ICT - BCP 未策定の理由などに関する調査

調査対象: ICT - BCP未策定の団体

3 . ICT - BCP 未策定の理由などに関する調査

3 - 1 : ICT - BCPを策定していない理由について

- 「必要性は認めるが、ICT部門の要員不足」を理由とした団体が61% (186件)と最も多い。



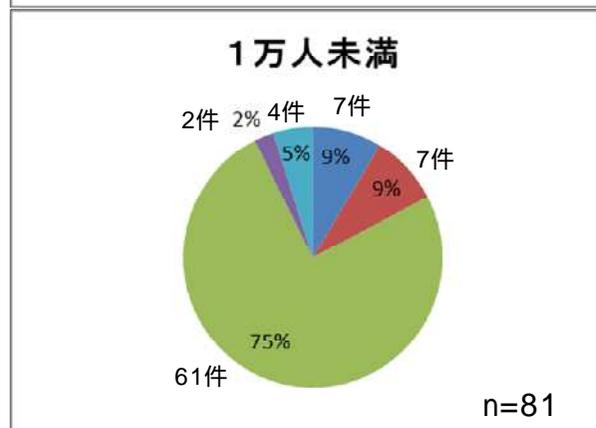
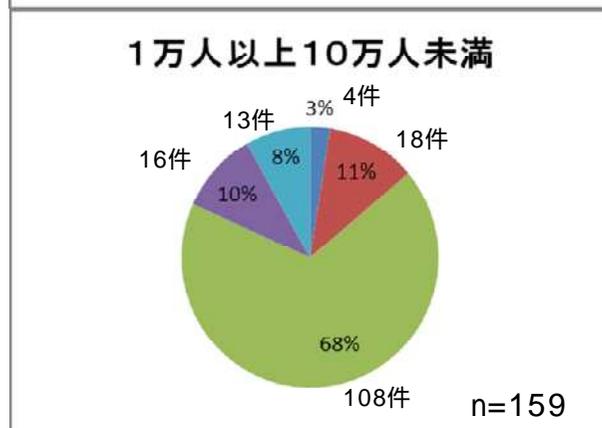
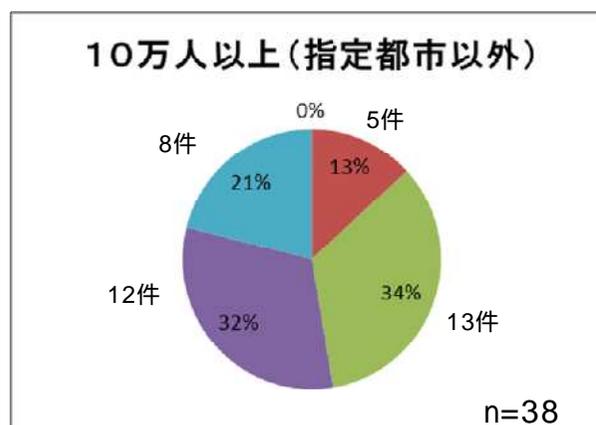
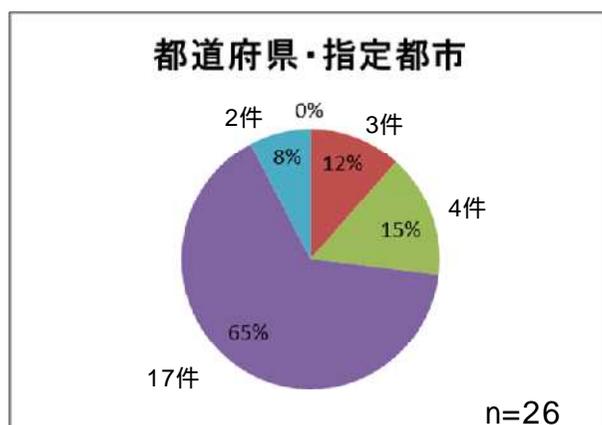
その他理由 (27件) のサマリ

| | |
|-----------------------|----|
| 全庁BCPを優先するため | 8 |
| 地域防災計画を策定・改訂中のため | 2 |
| 庁舎移動、システム入れ替え等を優先するため | 4 |
| ノウハウ・専門性がないため | 4 |
| 要員不足のため | 1 |
| 有事にICTに割く人員が無いため | 2 |
| 庁内での調整不足のため | 2 |
| 策定まで至るほどの危機感がないため | 2 |
| 必要となる状況を想定していないため | 1 |
| 「危機管理計画」を策定済みのため | 1 |
| 合計 | 27 |

3 . ICT - BCP 未策定の理由などに関する調査

3 - 1 : ICT - BCPを策定していない理由について(規模別)

- 小規模団体になるほど、「ICT部門の要員不足」、「必要性を理解できていない」ことを未策定の理由とする割合が増えている。
- これは小規模団体ほどICT要員が少ない事情が影響しているものと思われる。



第3回災害に強い電子自治体に関する研究会資料2より

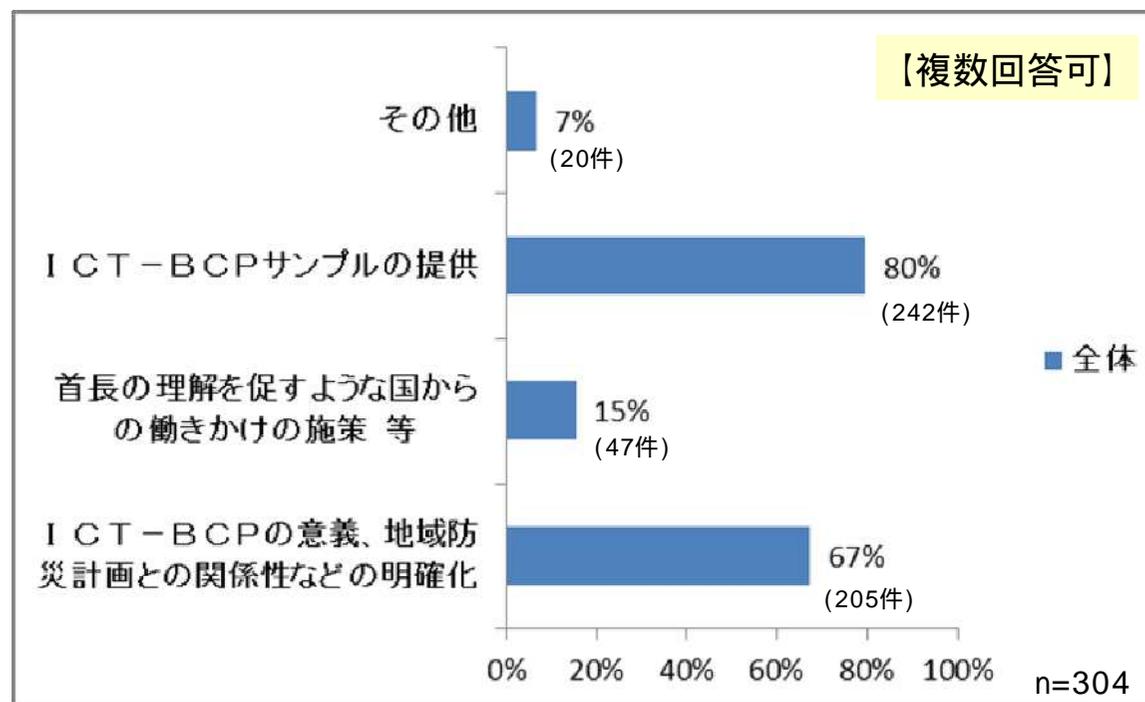
| | 1団体あたりの情報主管課に所属する職員数 |
|------|----------------------|
| 都道府県 | 27.5 |
| 特別区 | 21.7 |
| 指定都市 | 36.4 |
| 市 | 7.1 |
| 町村 | 3.3 |

- 必要性が理解できない
- 必要性は認めるが、全庁の合意が得られていない
- 必要性は認めるが、ICT部門の要員不足などで対応できていない
- BCP検討着手
- その他

3 . ICT - BCP 未策定の理由などに関する調査

3 - 2 : ICT - BCP の策定推進に有効と思われる手段について

- ・「ICT - BCP のサンプル提供」と回答した団体が 80 % (242 件) と最も多い。
- ・一方で、「地域防災計画との関係性の明確化」を挙げる団体も多く、サンプルの提供だけでなく、地域防災計画との関係性を踏まえた ICT - BCP 策定の必要性を庁内に浸透させることが必要と思われる。



3 . ICT - BCP 未策定の理由などに関する調査

3 - 2 : ICT - BCPの策定推進に有効と思われる手段について その他20件(1 / 3)

「その他」の意見として、「ガイドラインのあり方(簡素化、サンプル提供)」、「法制度」、「財政措置」、「研修会の実施」、「パンフレット配布による啓蒙」、「進め方に関する提言」等が挙げられている。

| | | |
|------------|----|--|
| ガイドラインのあり方 | A県 | 初動に焦点を当てる場合は、地域防災計画との混同が生じやすいため、より簡略化したモデルをガイドラインに反映すべき。 |
| | B県 | ガイドラインの概要版の作成等、全体像の理解がしやすいものを示したらどうか。 |
| | C市 | 自治体での担当職員が実質1名のみの場合のICT - BCPのサンプル提供。 |
| | D市 | 特に庁舎の老朽化に悩む市町村や通信インフラ等が脆弱な地域における業務継続計画の具体例の提供など。 |
| | E県 | フル装備的な「計画」策定を強いるガイドラインではなく、緊急連絡・参集体制、復旧優先のシステム順位付け、各システムの補強対策予定など、最低限必要な取決項目にさらに厳選するなど、ICT - BCPの有効性を損なわない程度に策定作業の負担を減らす枠組みとしてはどうか。 |
| 法制度 | F町 | 策定推進についての法的根拠や法的義務。 |
| 法制度・財政措置 | G町 | 策定していれば特別交付税上積み、計画に基づく庁舎建設・改修交付金、これらにかかる起債の普通地方交付税70%以上算入などの制度があれば、意識如何に関わらず策定される。社会全体として意識が低いため、官民を問わず法制化による義務付けなどが有効と思われる。首長・議員向けのセミナー・研修等で危機感を煽り、ICT部門への投資理解を深めてもらうことも有効。 |

3 . ICT - BCP 未策定の理由などに関する調査

3 - 2 : ICT - BCPの策定推進に有効と思われる手段について その他20件(2 / 3)

| | | |
|-------------------|----|--|
| 財政措置 ・ 要員確保 | H市 | 職員数の削減が進められており、ICT部門の要員が不足しているほか、ITスキルも低下している。このような状況において、策定に民間の力を借りようにも予算措置ができない。 よって、国による策定指導並びに訓練実施指導、ICT - BCP策定に関する専門家派遣等の人的支援及び費用支援があれば、推進できると思われる。 |
| | I県 | 単に策定するだけでなく、実効性のあるものにしていくために、災害時に業務が継続できるような体制の整備にかかる費用についての財政措置等を検討いただきたい。 |
| | J町 | BCPの具体的内容や策定までの流れの提示や、財政上の援助、策定にいたった市町村等の具体的例(策定に至るまで)等を公表しては各自治体も動きやすいのでは。 |
| | K町 | 人員の不足を補うべく予算的な措置をお願いしたい。 |
| | L県 | ICT部門内の要員の確保。 |
| 研修等 | M市 | 各市町村における、担当部門の人員やスキルレベルに差があるため、それに応じた個別対応が可能な実務レベルでの策定支援(専門家によるアドバイス、Q & A窓口等)。 |
| | N町 | ICT - BCPの策定に向けて研修の実施。 |
| | O市 | 専門知識を有する職員の増員や国、県等による説明会等の実施。 |

3 . ICT - BCP 未策定の理由などに関する調査

3 - 2 : ICT - BCPの策定推進に有効と思われる手段について その他20件(3 / 3)

| | | |
|---------|----|--|
| 進め方 | P市 | <p>当市では全庁的なBCPが策定されておらず、ICT部門で確保できる人員の見通しが立たないため、ICT - BCPの策定が困難となっております。まずは人員の確保と計画の方向性を定めるための、行政全体としてのBCP策定とその推進が必要と考える。</p> <p>なお、当市では住記・税・収納など住民情報系基幹システムについては、クラウド活用、庁舎内での副サーバ運用、県外への遠隔地保管などの対策を行っています。</p> |
| | Q市 | <p>国及び県の情報部局から、ICT部門に限らず全庁的な業務継続についての調査、照会等が、市町の情報担当課に照会されるが、全庁的な策定を情報担当課に照会されても組織的にも人員的にも無理であり、本来なら防災・安全等といった専門の担当課に通知及び照会を行い、その中でICT部門については情報部門で行うといった切り分けを明確にしないと、なかなか進まないと感じています。</p> |
| パンフレット等 | R村 | <p>ICT - BCPの意義や必要性を説明したパンフレットの様なものを配布してはどうか。</p> |
| 推進中 | S市 | <p>当市庁舎の被災状況を想定するとともに、重要情報システムの選定を進めるなどの現状分析を実施し、ICT - BCPガイドラインを踏まえた策定作業を進めていく。</p> |
| | T町 | <p>町の防災担当が業務継続計画の策定研修会に参加しており、平成25年度を目途にICT部門も含めた業務継続計画(BCP)の策定に向け推進している。</p> |

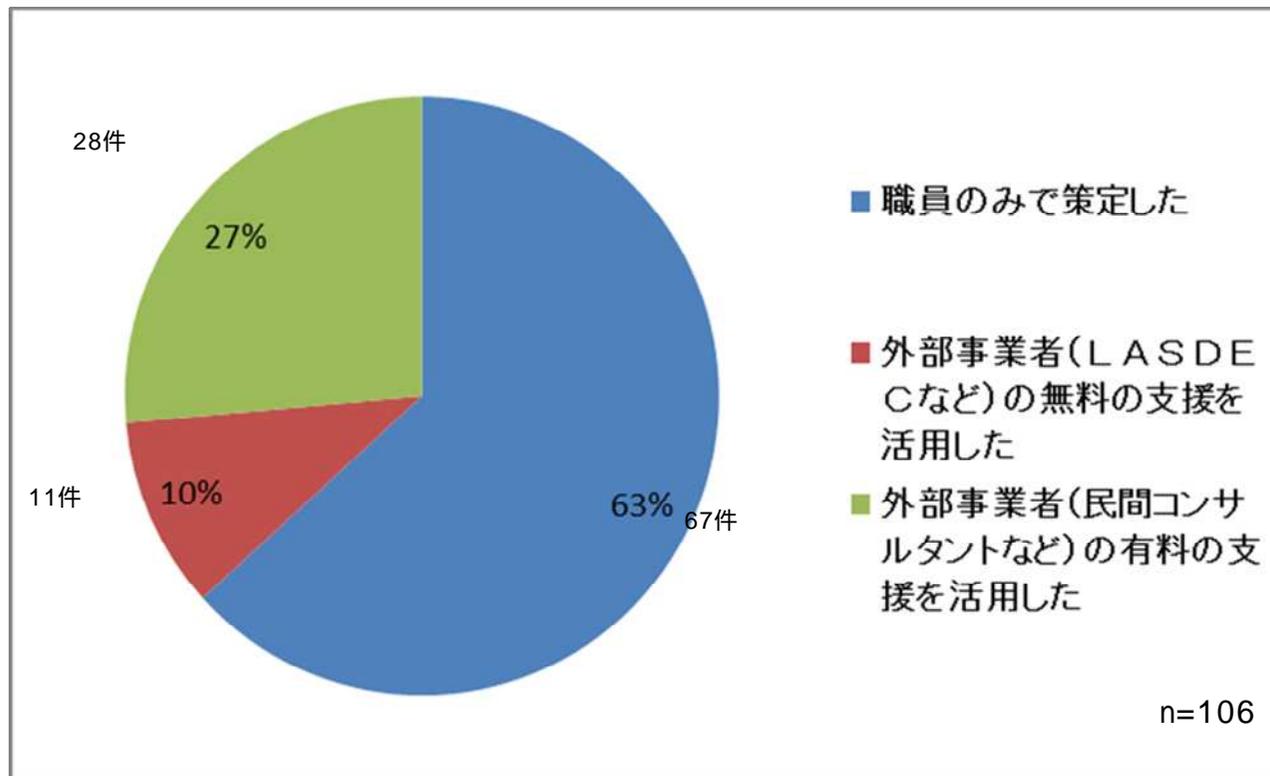
4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由 などに関する調査

調査対象 : ICT - BCP策定済みの団体

4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

◆ 4 - 1 : ICT - BCPを策定した時の外部事業者の活用について

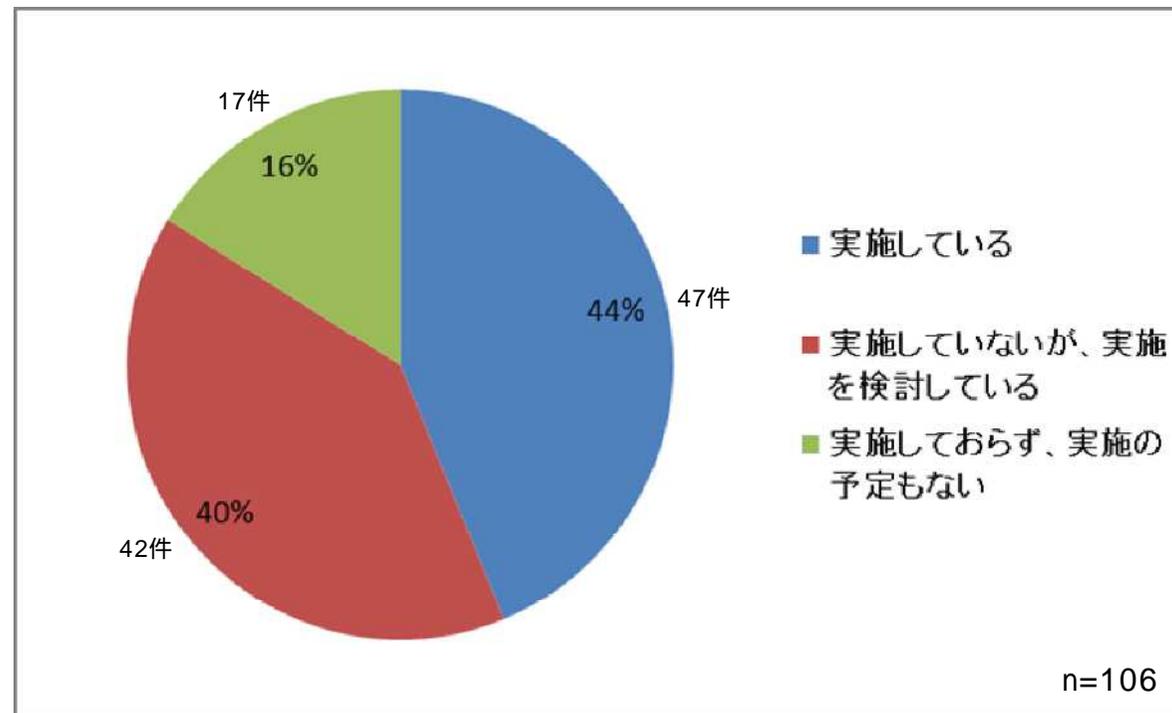
・「職員のみで策定」と回答した団体が63%(67件)と最も多い。3 - 1のICT - BCP未策定の理由で最も多かった回答が「要員不足」であったが、要員不足を補える外部事業者の活用より、職員のみで策定した団体が多い。これは有料の外部事業者を活用した策定費用の確保の難しさ、無料で支援する外部事業者の体制規模が要因として考えられる。



4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

◆ 4 - 2 : ICT 部門における災害を想定した BCP 訓練の実施について

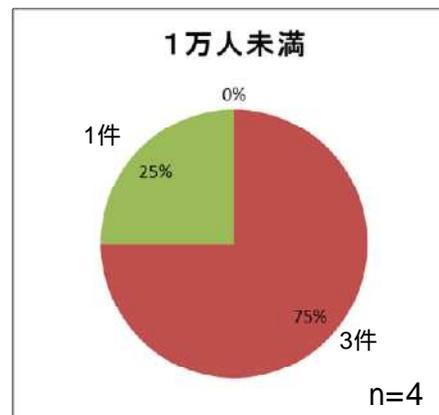
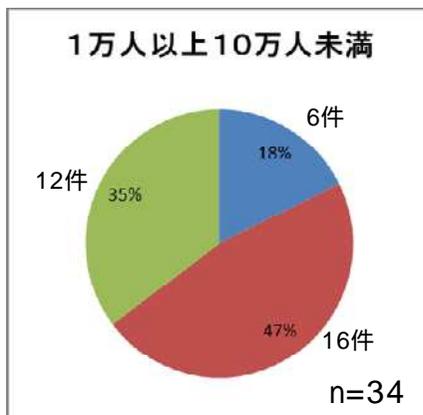
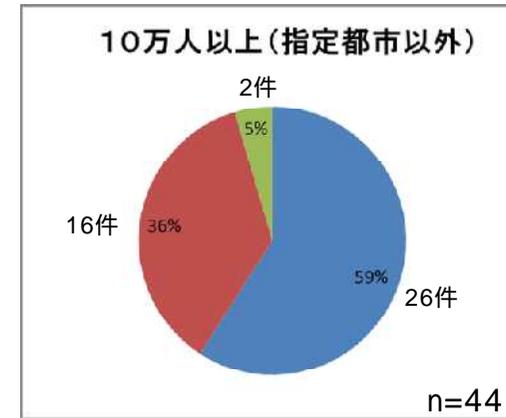
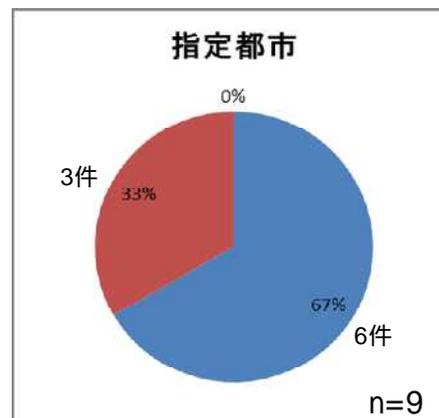
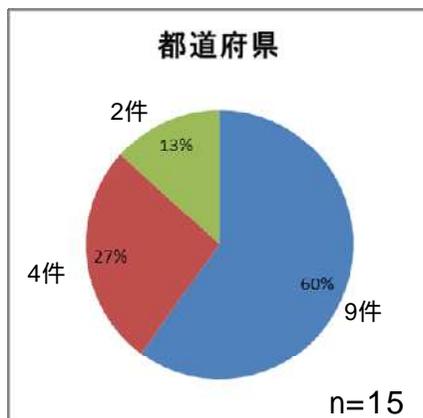
- ・訓練を実施している団体は44%(47件)である。
- ・訓練実施済みの団体に、訓練予定を加えると84%(89件)になり、訓練の取組みに対する積極的な姿勢がうかがえる。



4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

◆ 4 - 2 : ICT部門における災害を想定したBCP訓練の実施について(規模別)

小規模団体になるほど、訓練実施の割合が少なくなっている。

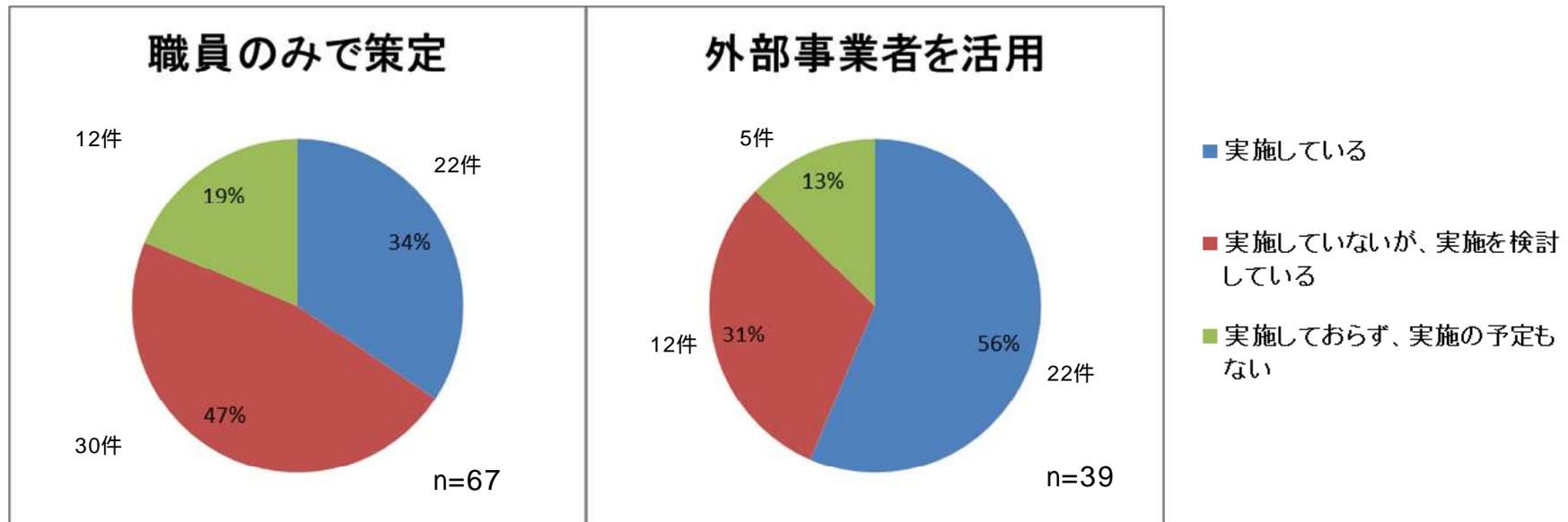


- 実施している
- 実施していないが、実施を検討している
- 実施しておらず、実施の予定もない

4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

◆ 4 - 2 : ICT部門における災害を想定したBCP訓練の実施について(策定方法別)

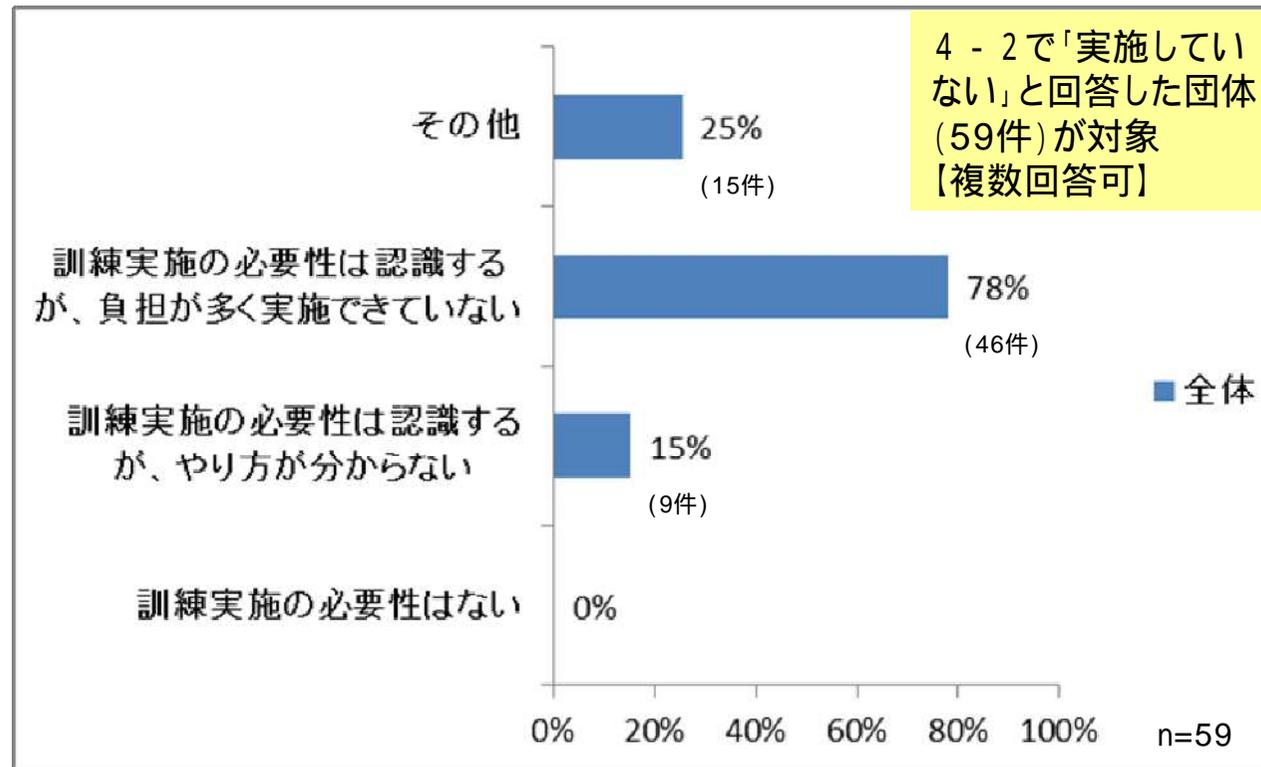
ICT - BCPの策定において外部事業者を活用した団体の方が、職員のみでICT - BCPを策定した団体より訓練を実施している割合が多い。これは職員のみでICT - BCPを策定した団体に訓練に対する理解・ノウハウが不足していることを反映していると思われる。



4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

◆ 4 - 3 : 訓練を実施していない理由について

・「負担の多さ」を実施できない理由としている団体が最も多く、78%(46件)である。



4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

4 - 3 : 訓練を実施していない理由について その他理由(15件)

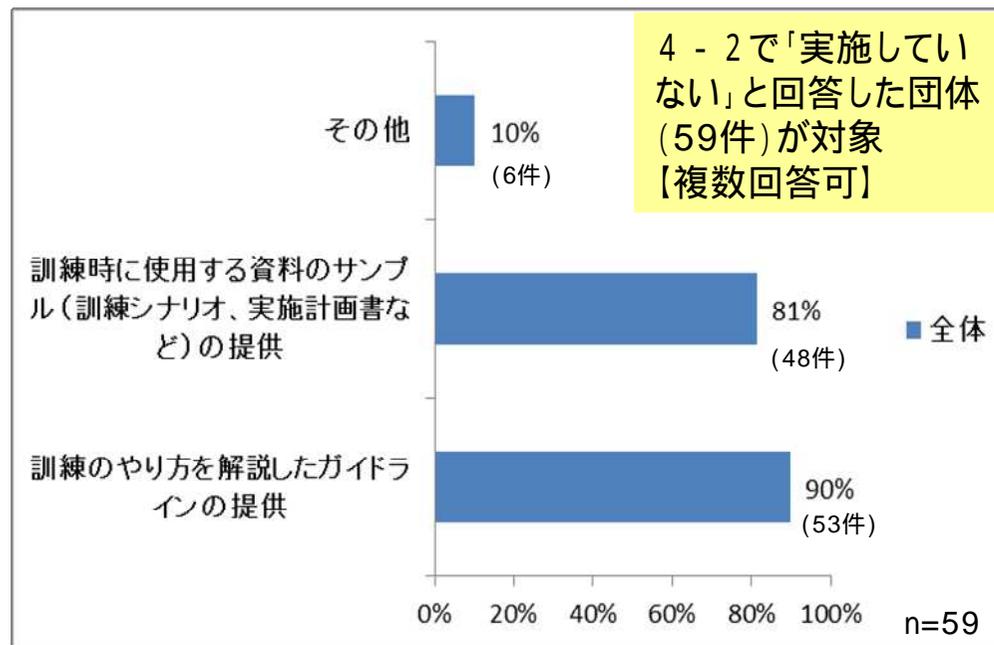
その他の理由として、「要員不足」、「現行システムに対する影響」、「BCPの見直し等、他の対応事項が先」等が挙げられている。

| | | |
|----------------------|----|--|
| 実施予定 | a県 | 今年度内に訓練計画を策定の上、実施する予定 |
| | b町 | 全庁的(ICTに限定されない)な訓練の一環としてICT-BCPの訓練実施が効果的で、全庁的訓練実施時期と調整中であるため。 |
| 要員不足 | c町 | ITC部門の担当者が2名で、平常業務が多忙で訓練までは手が回らない。 |
| | d町 | ICT部門の担当者が2名で、平常業務が多忙で訓練までは手が回らない。 |
| | e町 | ICT部門の担当者が1名で手が回らない |
| | f市 | 平常業務が多忙で訓練まで手が回らない。 |
| 現行システム に対する影響 | g市 | どこまでの範囲を対象として、どのレベルまでの訓練を実施するのが適切なのか決めきれていない。(実機訓練の場合、本番運用への影響・調整や、訓練によるトラブルの発生リスクがあるため) |
| | h市 | 訓練中の操作により予想外のトラブルが発生し、通常業務に影響が出る懸念がある。 |
| | i市 | 情報機器はほぼすべての業務に関係しており、訓練の実施により停止する業務が発生し、市民サービスに影響するため困難である。 |
| BCPの見直し等 他の対応事項が先 | j市 | BCPの作成時期が古く現状に合っていないので、BCPを作り直す必要がある。また、全体的なBCPではないので今年度以降作り変える予定である。 |
| | k町 | 業務継続に向けたハードの問題解決中であり、その後に訓練の計画を立てる予定。 |
| | l市 | BCPの見直しを優先させる必要がある。 |
| | m町 | 現在BCP(ICT関連)を見直し中であり、見直し完了後に実施を検討中である。 |
| | n市 | 本市の全庁的なBCPについて現在策定中であり、全庁BCP及びICT-BCP双方の訓練について検討中の段階であるため。 |
| | o県 | 訓練実施の必要性は認識するが、策定済みのICT-BCPを踏まえた訓練では効果が期待できないことから、現在ICT-BCPの見直しを行っており、訓練を実施していない。 |

4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

◆ 4 - 4 : 訓練実施の活性化に有効と思われる手段について

- ・「訓練のやり方を解説したガイドライン」、「訓練時に使用する資料のサンプル提供」を求めている団体が多い。
- ・これらは4 - 3 訓練を実施しない理由で最も多かった「負担の多さ」の直接的な解消につながらず、むしろ「やり方が分からない」という理由が本音であると考えられる。
- ・「その他」の意見は「研修会の実施」(6件中4件)、「手順書の提供」、「事例集」などが挙げられている。



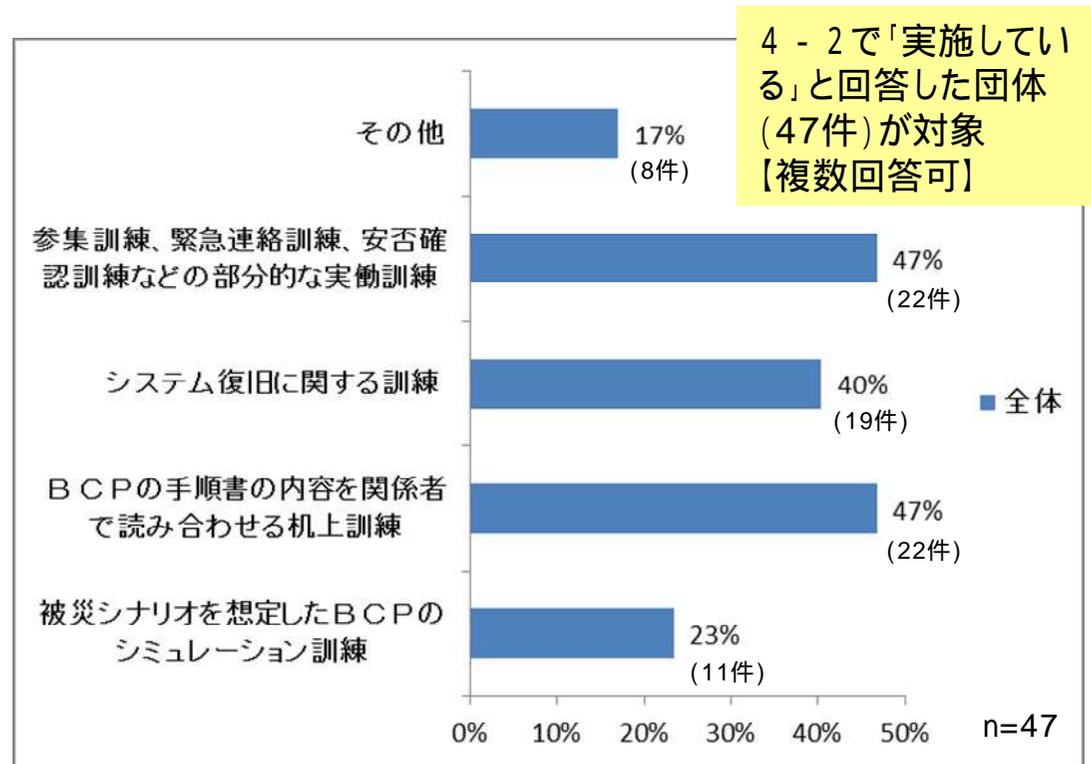
その他(6件)

| | | |
|--------|----|---|
| 研修会の実施 | p市 | 研修会の実施。 |
| | q市 | ICT - BCPの重要さの認知、訓練が体験できる研修会の開催。 |
| | r町 | 研修会の開催。 |
| | s町 | 訓練が体験できる研修会の開催などがあれば有効ではないか。 |
| 手順書の提供 | t市 | 1: 実施のやり方により効果が違ってくるので、適正なやり方の標準的な手順書のようなものがあるとありがたい。 2: 手順書については、災害の規模別に複数の手順書(見本みたいなもの)がほしい。 |
| 事例集 | u市 | 他団体での事例集、優先業務ごとの訓練実施有無(実施率)。 |

4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

◆ 4 - 5 : どのような訓練を実施しているかについて

・「部分的な実働訓練」、「システム復旧に関する訓練」、「手順書を読み合わせる机上訓練」を実施しているところが多く、ICT - BCPの本格的な訓練である「災害を想定したICT - BCPのシミュレーション訓練」を実施している団体は23%(11件)と少ない。



4 . ICT - BCP の訓練実施の有無及び未実施の理由などに関する調査

◆ 4 - 5 : どのような訓練を実施しているかについて その他訓練内容(8件)

その他を回答した各団体でポイントを絞った訓練を、できる範囲で実施している様子がかがえる。

| | | |
|----------------------------|----|---|
| 部分的な 実働訓練 | v町 | 停電等により情報システムが利用できないことを想定した、住民票等証明書類の手書き発行訓練。 |
| | w市 | サーバ室の計画停電に合わせて、機器のシャットダウン・起動・機器の動作確認 参集訓練・災害対応要員の安否確認 など。 |
| | x市 | 自家発電機動作訓練に合わせたサーバの安全な停止及び起動訓練(停止順序など)。 |
| システム復旧 訓練・研修 | y市 | ・被災者支援システムの構築訓練(LINUX、システムのセットアップ、データの投入等サーバ構築訓練)。 ・LANケーブル作成、PC等組み立て訓練。 ・庁舎間のネットワークが寸断された場合の無線通信切替訓練。 ・災害時における個人情報保護に関する研修。 |
| 机上訓練 | z県 | 被災シナリオを想定し、電子県庁課内で各班ごとにイメージトレーニングを行い、疑問点、問題点の洗出し、検討を行った。検討結果を踏まえ今月中に対策等をまとめ、マニュアルを改善していく。 |
| 参加範囲を絞った シミュレーション 訓練 | 市 | 被災シナリオを準備して、BCP上に想定した一連の行動を情報統計課のみで実際に訓練として行っている。 |
| | 県 | シミュレーション訓練を、一部委託会社を含む関係者で実施。 |
| 抜き打ち訓練 | 市 | ソーシャルエンジニアリング対策訓練として、作業員に扮した職員が、ISMS適用範囲の職場を訪問し、事前連絡無しにセキュリティ区画への入室を求めた場合、対応する職員が事実確認等を実施し、入室を拒否できるかを訓練した。 |

5 . 調査結果のまとめ

5. 調査結果のまとめ

考察1: ICT - BCP未策定の理由などについて

- ICT - BCP未策定の理由は「必要性は認めるが、ICT部門などの要員不足」の回答が最も多い(61%、186件)。また、小規模団体になるほどこの回答割合が高くなっている。(6,7頁)
- 一方で、ICT - BCP策定済みの団体は「職員のみで策定した」団体が63%(67件)と最も多く(13頁)、この傾向に団体規模による差は認められなかった。
- ICT - BCPの策定を推進させる有効手段は、「ICT - BCPのサンプル提供」、「ICT - BCPの意義、地域防災計画との関係性の明確化」を挙げている団体が多い(それぞれ、80%・242件、67%・205件)。(8頁)

単純に要員数が不足していることが未策定の理由であれば、ICT - BCP策定済みの小規模団体において、「職員のみで策定した」割合より、「外部事業者の支援を活用した」割合の方が多くなると思われるが、実際には、小規模団体でも「職員のみで策定した」割合の方が多い。このことから、「要員不足」には単純な要員数の少なさの課題だけではなく、別の課題が潜んでいることがうかがえる。

ICT - BCP策定を推進させる有効手段についての回答では「ICT - BCPサンプルの提供」、「ICT - BCPの意義、地域防災計画との関係性の明確化」が主に挙げられている。このことから、「要員不足」の中でも特に課題となっているのは「要員のノウハウが不足していること」、「ICT - BCPの必要性や位置づけについて要員が理解できていないこと」であると考えられる。

「要員のノウハウが不足していること」との課題に関しては、「ICT - BCPサンプルの提供」も有効であるが、既にICT - BCPサンプルを総務省から提供していることから、ICT - BCPサンプルの存在の周知が必要と思われる。また、ICT - BCPの策定のノウハウを伝授できる地域アドバイザーの活用も有効であると考えられる。

「ICT - BCPの必要性や位置づけについて要員が理解できていないこと」との課題に関しては、東日本大震災の教訓を提示することでICT - BCPの必要性を再度認識してもらい、その教訓から言えることとして初動が特に重要であり、地域防災計画の応急業務を支える位置づけとしてICT - BCPがあることを訴求していく必要がある。なお、初動については既存のICT - BCPで詳細が触れられていないため、初動に特化したサンプルを提供することが有効である。

5 . 調査結果のまとめ

考察2 : 訓練実施の有無及び未実施の理由などについて

- ICT - BCPを策定した団体における訓練の実施率は44%(47件)。団体規模が小さくなるほど、未実施率は高くなっており、未実施の理由として「負担の多さ」を挙げている団体が最も多い(78%、46件)。(14,15頁)
- 一方で、「訓練のやり方がわからない」と回答した団体は15%(9件)である。(17頁)
- 訓練実施を活性化させる有効な手段は「訓練のやり方を解説したガイドラインの提供」(90%、53件)、と「訓練時に使用するサンプルの提供」(81%、48件)を回答した団体が多い。(19頁)
- 職員のみでICT - BCPを策定した場合に比べ、外部事業者を活用して策定した場合の方が訓練の実施割合が多い。(13頁)

訓練未実施の理由として「負担の多さ」が主な理由として挙げられ、「訓練のやり方がわからない」との回答は15%(9件)のみであったが、訓練実施を活性化させる有効な手段として、「訓練のやり方を解説したガイドラインの提供」、「訓練時に使用するサンプルの提供」が挙げられている。このことから訓練未実施の主な理由である「負担」というのは、ノウハウ不足等による手間のことで、訓練を実施しない実質的な理由は「やり方がわからない」ということであると考えられる。

ICT - BCPの策定を職員のみで策定した場合に比べ、外部事業者を活用して策定した場合の方が訓練の実施割合が多いことから、訓練の実施を推進するに当たってノウハウの蓄積が重要であることがうかがえる。

訓練は、目的に応じて様々な手法をとることができるため、訓練の目的に応じた「訓練事例集」を提示することが、訓練実施のノウハウの蓄積に有効と言える。また、訓練実施のノウハウを伝授できる地域アドバイザーの活用も有効であると思われる。

Empowered by Innovation

NEC