

コンピュータ西暦2000年問題
第一種電気通信事業者としての
危機管理計画策定の手引き

1999年4月16日

社団法人 電気通信事業者協会

<目 次>

1. 当資料の位置付け 目的 策定スケジュール	P 1
2. 前提条件	P 2～3
3. 想定リスク	P 4
4. 考慮すべき事項	P 5
5. 作成に入る前に	P 6
6. 危機管理計画策定手順の概要	P 7
7. D社をとりまく主要登場者と業務の流れ	P 8
8. STEP 1 対象業務の選択	P 9～10
9. STEP 2 対象業務の洗い出し	P 11～13
10. STEP 3 使用資源の整理	P 14～16
11. STEP 4 問題発生シナリオの想定	P 17～25
12. STEP 5 対応策の決定・詳細化	P 26～31
13. STEP 6 対策本部の体制・役割の決定	P 32～34
14. STEP 7 問題発生想定日の行動計画の策定	P 35～38
15. STEP 8 問題発生時の行動計画の策定	P 39～40
16. STEP 9 緊急連絡先の一覧化	P 41～44
17. STEP 10 問題発生想定日の行動計画の策定	P 45～46
18. 電気通信事業者における連絡体制	P 47
19. 教育・訓練	P 48
20. 計画の改訂について	P 49

当資料の位置付け

当資料は、別途開示する「コンピュータ西暦2000年問題 第一種電気通信事業者としての危機管理計画の雛型」＜1999年4月16日 社団法人 電気通信事業者協会＞を策定する迄のプロセスについて述べたものです。

危機管理計画策定の目的

社会インフラとしての通信は、国民の重要なライフラインであり、政府が定めた西暦2000年問題の民間重要5分野（エネルギー・交通・金融・医療・通信）のひとつとして位置付けられています。

当資料は、西暦2000年問題によって引き起こされる事態に対し、第一種電気通信事業者の責務として通信の疎通を確保し、お客様に安定したサービスを提供することを主たる目的とした、危機管理計画の策定方法を述べたものです。

策定スケジュール

危機管理計画（第一版）を可能な限り6月末までに、遅くとも9月末までに策定して下さい。

前提条件

当資料は、政府が開示した「コンピュータ西暦2000年問題 企業のための危機管理計画 策定の手引き」(1999年4月9日)を基に作られております。当資料に沿って危機管理計画を策定するには、以下の前提条件を整えておく必要があります。

① 西暦2000年問題のとらえ方

西暦2000年問題は、その範囲の広さや深刻さから、コンピュータ・システムの担当部門に限った問題ではなく、企業経営の継続を左右しかねない経営問題であるという認識を、企業組織全体で持つ必要があります。

② 総点検の実施

どのような資源（通信システム、コンピュータシステム等）を利用しており、その資源が西暦2000年問題の影響を受ける可能性があるのか、受けるとしたら被る影響を最小限に止める対策は何か、という総点検を行っておく必要があります。

（３）推進体制の確立

- ・ 経営トップを責任者とする全社横断的な推進体制を確立します。
- ・ 推進体制を実現する為にプロジェクトチームを設置し、対応方針の決定等を行います。
- ・ 実際の具体的な対応は、プロジェクトチームと各実行担当部門との協力の下で行います。

（４）既存の災害対策マニュアルなどの活用

問題発生時の復旧手順などについては、既存の災害対策マニュアルなどを加味することで、より現実的な危機管理計画を策定することが必要です。

想定リスク

西暦2000年問題においては、以下の様なリスクがあることが指摘されています。
リスク回避の為に危機管理計画が必要です。

リスクの種類	リスクの内容	現象,原因など
事業リスク	通信サービスの提供を継続できなくなることによる経済的損失	◆基幹システムの不稼働、誤作動 ◆ベンダーサービス体制の未整備 ◆誤データ等の発生
連鎖リスク	西暦2000年問題による異常が他の主体に影響すること	◆各種インフラの異常電力, ガス, 水道, 通信等)
プロジェクト・リスク	西暦2000年問題の対応の遅れ、対応方法の非互換に起因する異常	◆西暦2000年問題対応が完了しなかったり、システム改修が遅延する場合 ◆西暦2000年問題テストによって発見できなかったエラーの存在 ◆関連第三者における、未対応や、互換性のない対応方法の採用 ◆テストにおいて発生するトラブル
信用リスク	顧客減少 株主等への影響 契約上の西暦2000年問題リスク不担保 他社から損害賠償を訴えられること コンプライアンス不遵守 通信事業者や通信システムの名声を失う	◆お客様が西暦2000年問題の影響を恐れ解約する ◆西暦2000年問題対応状況による株主への影響 ◆ベンダーとの契約が、西暦2000年問題による損失を担保していない場合等に被る損失 ◆西暦2000年問題対応漏れにより他社に発生した損害賠償を訴えられること ◆監督当局が求める最低限の遵守事項を守っていない場合 ◆当社が実際に対応している、いないに関わらず、西暦2000年問題対応が不十分とのレッテルを貼られることによる顧客流出 ◆市場としての対応レベルの懸念 ◆マスコミ報道、うわさ

危機管理を行う上で考慮すべき事項

危機管理計画はシステムに関わる特定部門だけでなく、全部門において下記の内容等を考慮して作成する必要があります。

部門	行動他	作成すべきマニュアル内容他
プロジェクトチーム	管理レベルの判断 対応状況の把握 緊急対策本部の招集	緊急対策本部設置
企画部門	他事業者との連絡手段確保 行政との連絡手段確保	他事業者との協調と、情報の収集
広報部門	マスコミとの連絡手段確保 株主向けの情報発信	一般情報発信 株主、顧客向けの情報発信
総務部門/人事部門	社員動員の判断 社員の安全確保と安否確認 治安情勢の把握と社員撤収の判断 海外派遣社員の連絡手段確保 法的措置の対応	治安情勢把握のための情報収集 社員の安全確保
経理部門	偶発事象発生時の緊急改修予算策定	緊急経費関係
営業部門 /支社支店 /カスタマセンタ	お客様対応 お客様情報発信/受信 (連絡手段が無い場合は、各支社支店において個別に行動する必要あり)	お客様対応方法
技術部門	システム障害時の連絡手段確保	障害対応、復旧等(社員、メーカ動員含む)
システム部門	システム障害時の連絡手段確保	障害対応、復旧等(社員、メーカ動員含む)
ネットワークセンター	障害発生検知/対応	障害対応、復旧等(社員、メーカ動員含む)

＊ 緊急対策本部の招集については、プロジェクトチームの判断で決めることとします。

作成に入る前に

次頁以降は、具体的な危機管理計画の作成について述べたものです。

架空の通信事業者 D社を例に作ったものであり、全ての通信事業者に当てはまる内容にはなっていません。したがって、実際に当資料を基に危機管理計画を作成する場合は、必要に応じて追加すべきもの、削除すべきものがあります。

各頁の右上に政府が開示した「コンピュータ西暦 2000年問題 企業のための危機管理計画策定の手引き」の頁数を入れました。より、理解を深めるために、当資料と付け合わせしながら読んで頂くことをお勧めします。

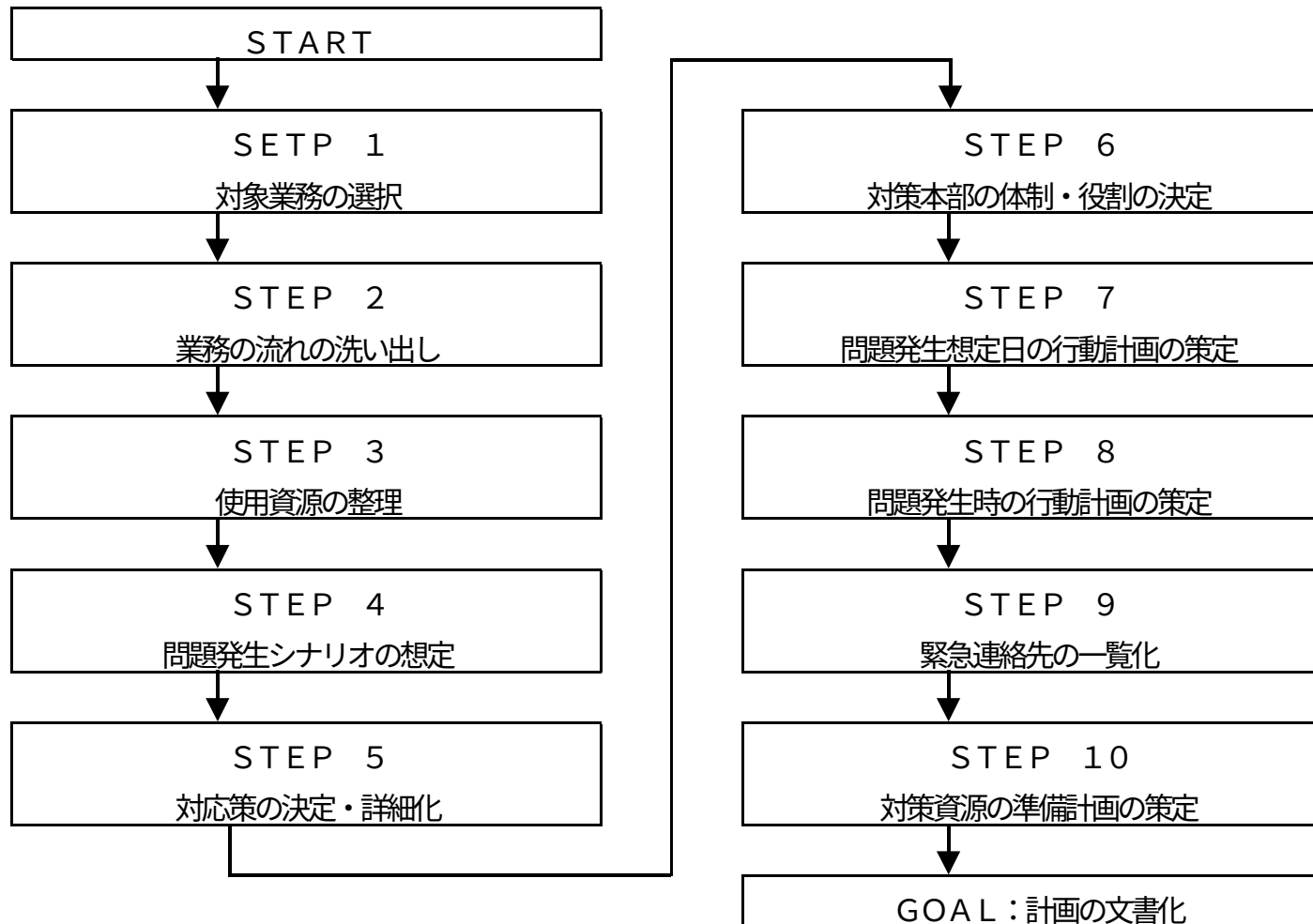
政府が開示した「コンピュータ西暦 2000年問題 企業のための危機管理計画策定の手引き」は、社団法人 電気通信事業者協会 のホームページから入手可能です。

URL <http://www.tca.or.jp/>

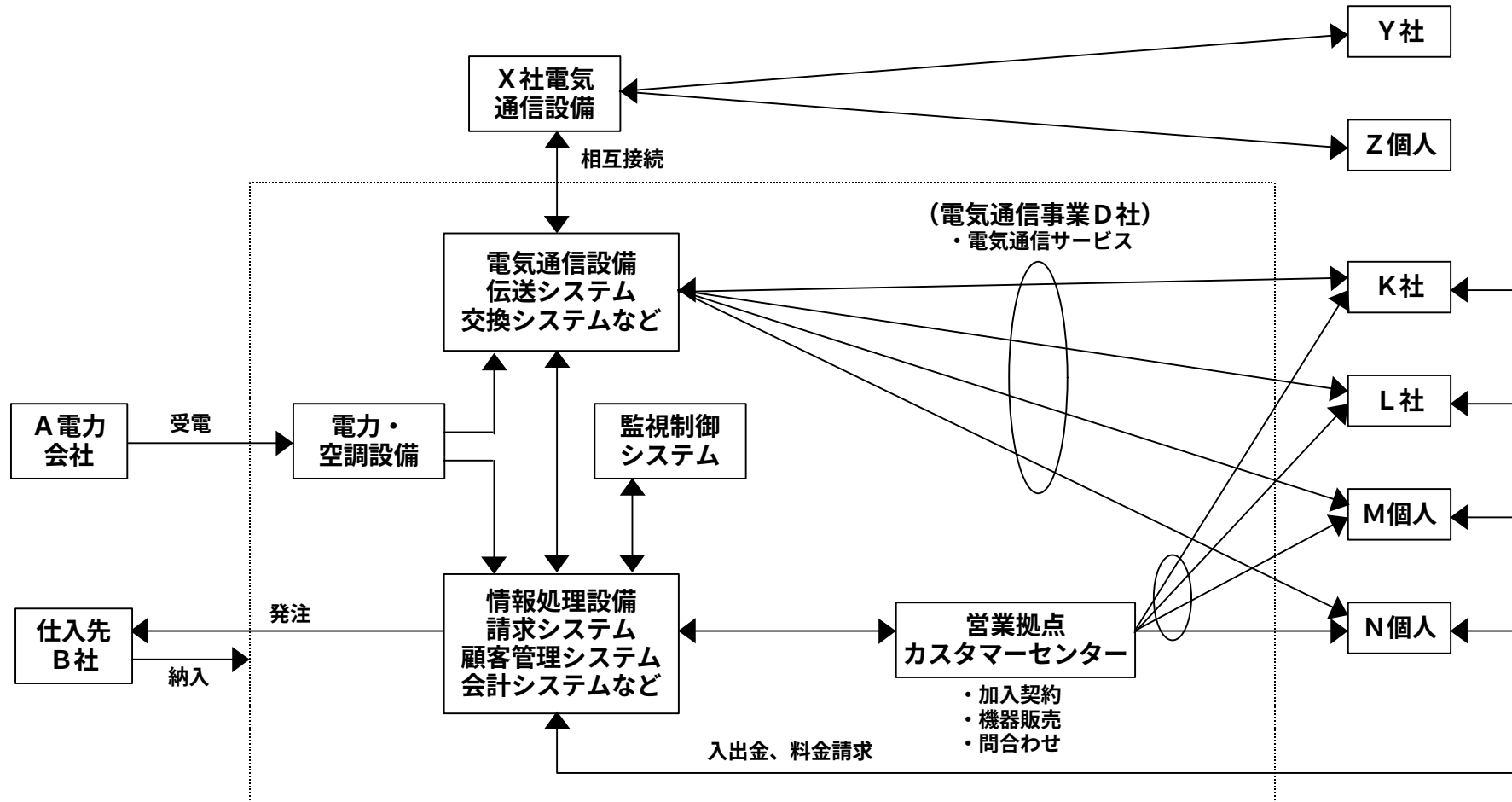
危機管理計画策定手順の概要

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P16

西暦2000年問題のための危機管理計画は、以下のステップに基づき策定できます。



＜D社をとりまく主要登場者と業務の流れ＞



- ・業種 : 第一種電気通信事業
- ・システム : 伝送システム、交換システム、監視制御システム、請求システム、顧客管理システム、会計システム

STEP 1 対象業務の選択

<作業の目的>

第一種電気通信事業者の責務として「これだけは守らなくてはならない業務」について、まず優先的に危機管理計画を策定することが必要です。その後、他の業務についても、問題発生時の損害を最小限に抑える意味で策定します。

<作業手順>

主要業務を洗い出し、その重要度を3段階（A／B／C）にランク分けします。

対象業務の選択 ＜ワークシートNO. 1＞

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P19

通信の疎通の確保とお客様に安定したサービスを提供することを主たる目的に、下表の優先的に確保すべき度合いを考えました。

次ページ以降、A及びBランクの業務について危機管理計画策定の対象とします。

対象業務の一覧

NO.	主要業務名称	業務概要	優先的に確保すべき度合い
1	資材調達業務	必要機器の購買／システム開発	C
2	営業業務	情報収集～提案～受注オペレーション	C
3	回線開通業務	回線の設定～伝送路の設定	C
4	サービス提供業務	通信の疎通／課金データ作成	A
5	請求・回収業務	課金データ受取～料金計算～請求・回収	B
6	会計業務	月次決算／年次決算	C

＊ 優先的に確保すべき度合いのレベルの位置付け

- A ： 問題があった場合、その影響が通信の途絶を引き起こす可能性のあるレベル。
 B ： 問題があった場合、通信の途絶以外でお客様に影響を与える可能性のあるレベル。

STEP 2 対象業務の流れの洗出し

<作業の目的>

STEP 1で選択した危機管理計画策定対象業務について、その流れを具体的に書き出す作業を行います。

この作業により、対象業務で使用する資源（社内の資源、社外の資源）を洗い出すことができます。

<作業手順>

1. 業務手順を具体的に書き出してください。
2. 書き出したそれぞれの業務について、どのような資源（機械、システム）を使用しているかを書き出してください。
3. 同じ業務でも、複数の資源を使用している場合は、それぞれの資源を書き出してください。

サービス提供業務の流れの洗い出し ワークシートNO. 2

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P21～P24

業務手順一覧

業務名： サービス提供業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
S-①	伝送	伝送設備	S-01	終端装置、多重化装置、クロスコネクト装置 回線切替装置
S-②	回線交換	交換設備（交換）	S-02	加入者系交換機、中継系交換機、FR交換機、 ATM交換機
S-③	中継伝送	無線設備	S-03	無線送受信装置、回線切替装置、多重化装置
S-④	中継伝送	線路設備	S-04	光ファイバー、クロージャー
S-⑤	データリンク	データ設備（ルータ・サーバ）	S-05	バックボーンルータ、ゲートウェイルータ、中継 ルータ 各種サービスサーバ
S-⑥	監視・制御	遠隔監視制御設備	S-06	伝送路遠隔監視装置、トラフィック遠隔監視装置 交換機遠隔監視装置、電力遠隔監視装置
S-⑦	課金データ作成	交換設備（課金）	S-07	加入者系交換機、中継系交換機
S-⑧	給電	電源供給設備	S-08	受電設備、整流器
S-⑨	空調	空調設備	S-09	エアコン、ファンヒーター、除湿機

＊ 手順通番・資源通番の項目の“S”はP10の表「対象業務の一覧」の項目のNO. 4 サービス提供業務を意味するSERVICEの頭文字です。

<注 釈>

- ◆ 手順通番 ： 業務の手順それぞれに通番を付与します。
- ◆ 業務手順 ： 業務の手順をできるだけ詳しく分けて記入します。
- ◆ 使用する資源 ： 業務手順で使用する資源（道具）について記入します。
- ◆ 資源通番 ： 使用する資源について通番を付与します。同じ資源は同一通番とします。

請求・回収業務の流れの洗い出し ＜ワークシートNO. 2＞

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P21～P24

業務手順一覧

業務名： 請求・回収業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
B-①	課金データの取得・料金計算	顧客管理／料金計算システム	B-01	データの変換・伝送
B-②	請求書作成	請求書作成システム	B-02	請求書作成／印字
B-②	請求書作成	請求書作成用部材	B-03	請求書用紙／請求書用封筒
B-③	請求書発送	郵便局	B-04	請求書の運搬
B-④	口座振替	金融機関	B-05	振替結果情報のデータ作成
B-⑤	入金管理	顧客管理／料金計算システム	B-01	滞納管理、売上計上データ作成
B-⑥	給電	電源供給設備	B-06	受電設備、整流器
B-⑦	空調	空調設備	B-07	エアコン、ファンヒーター、除湿機

＊ 手順通番・資源通番の項目の“B”はP10の表「対象業務の一覧」の項目のNO. 5請求・回収業務を意味するBILLINGの頭文字です。

＜注 釈＞

- ◆ 手順通番 ： 業務の手順それぞれに通番を付与します。
- ◆ 業務手順 ： 業務の手順をできるだけ詳しく分けて記入します。
- ◆ 使用する資源 ： 業務手順で使用する資源（道具）について記入します。
- ◆ 資源通番 ： 使用する資源について通番を付与します。同じ資源は同一通番とします。

STEP 3 使用資源の整理

<作業の目的>

STEP 2の業務手順の記述から洗い出された資源の整理を行います。

この作業により、危機管理計画の対象となる資源（社内・社外共）が明確になります。

<作業手順>

1. 前ページの表の「資源通番」を基に、資源の抽出を行います。
2. 資源の所在（内部／外部）を区分します。
3. サービス提供者を具体的に書き出します。
4. 同じ資源を使用している全ての業務を書き出します。

サービス提供業務使用資源の整理
 <ワークシートNO. 3>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 27

使用資源一覧

業務名： サービス提供業務

資源通番	資源名称	所在	サービス提供者名称		使用業務
S-01	伝送設備	内部／外部	A社	B社	S-①
S-02	交換設備（交換）	内部	C社	E社	S-②
S-03	無線設備	内部	F社	G社	S-③
S-04	線路設備	内部	H社	I社	S-④
S-05	データ設備（ルータ・サーバ）	内部／外部	J社	K社	S-⑤
S-06	遠隔監視制御設備	内部	L社	M社	S-⑥
S-07	交換設備（課金）	内部	N社	O社	S-⑦
S-08	電源供給設備	外部	P社	Q社	S-⑧
S-09	空調設備	内部	R社	S社	S-⑨

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、使用業務：ワークシートNO. 2より転記します。
- ◆ 所在：社内にある資源、社外にある資源を区分します。
- ◆ サービス提供者名称：機器のベンダーやサービス提供者などを記入します。

請求・回収業務使用資源の整理
 <ワークシートNO. 3>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 2 7

使用資源一覧

業務名： 請求・回収業務

資源通番	資源名称	所在	サービス提供者名称		使用業務
B-01	顧客管理／料金計算システム	内部	a社	b社	B-①
B-01	顧客管理／料金計算システム	内部	c社	e社	B-⑤
B-02	請求書作成システム	内部／外部	f社	g社	B-②
B-03	請求書作成用部材	内部／外部	h社	i社	B-②
B-04	郵便局	外部	j局	k局	B-③
B-05	金融機関	外部	l銀行	m銀行	B-④
B-06	電源供給設備	外部	n社	o社	B-⑥
B-07	空調設備	内部	p社	q社	B-⑦

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、使用業務 ： ワークシートNO. 2より転記します。
- ◆ 所在 ： 社内にある資源、社外にある資源を区分します。
- ◆ サービス提供者名称 ： 機器のベンダーやサービス提供者などを記入します。

STEP 4 ① 問題発生シナリオの想定

<作業の目的>

各資源がどの程度の頻度で業務に使用され、どの程度の期間停止したら業務に大きな支障を来すかを定義します。

STEP 3の表を基に、「使用頻度」と「許容停止期間」の設定を行います。

第一種電気通信事業者の提供するサービスは、社会の重要なライフラインであるという認識のもとに、通信の疎通に関する部分については基本的に停止を許容できないものと考えました。

尚、通信の疎通に関してはベンダーへの確認、自社内での模擬テストなどにより問題がないことを確認しておりますが、万一、不測の事態により問題が発生した場合を想定し、対応策を準備することとします。

<作業手順>

各資源の「使用頻度」を書き出し、「許容停止期間」の設定を行います。

問題発生シナリオの想定① サービス
 <ワークシートNO. 4>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P29・P30

許容停止期間設定一覧

業務名： サービス提供業務

資源通番	資源名称	使用業務	使用頻度	許容停止期間
S-01	伝送設備	S-①	常時	無し
S-02	交換設備（交換）	S-②	常時	無し
S-03	無線設備	S-③	常時	無し
S-04	線路設備	S-④	常時	無し
S-05	データ設備（ルータ・サーバ）	S-⑤	常時	無し
S-06	遠隔監視制御設備	S-⑥	常時	数時間
S-07	交換設備（課金）	S-⑦	常時	数時間～1日程度
S-08	電源供給設備	S-⑧	常時	数時間～1日程度
S-09	空調設備	S-⑨	常時	数時間

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、使用業務：ワークシートNO. 3より転記します。
- ◆ 使用頻度：その資源を使用する頻度を記入します。
- ◆ 許容停止期間：その資源が障害により停止した場合に許容できる期間を記入します。

問題発生シナリオの想定① 請求回収

<ワークシートNO. 4>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P29・P30

許容停止期間設定一覧

業務名： 請求・回収業務

資源通番	資源名称	使用業務	使用頻度	許容停止期間
B-01	顧客管理／料金計算システム	B-①	毎日	数時間
B-01	顧客管理／料金計算システム	B-⑤	毎日	数時間
B-02	請求書作成システム	B-②	請求時	数時間
B-03	請求書作成用部材	B-②	請求時	2ヶ月
B-04	郵便局	B-③	請求時	1週間
B-05	金融機関	B-④	請求時	数時間
B-06	電源供給設備	B-⑥	常時	数時間～1日程度
B-07	空調設備	B-⑦	常時	数時間

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、使用業務 ： ワークシートNO. 3より転記します。
- ◆ 使用頻度 ： その資源を使用する頻度を記入します。
- ◆ 許容停止期間 ： その資源が障害により停止した場合に許容できる期間を記入します。

STEP 4 ② 問題発生シナリオの想定

<作業の目的>

資源毎に情報を収集し、西暦2000年問題による障害発生の可能性の有無を確認します。可能性の有る資源については、その対策状況を確認します。

対策状況を確認する理由は次の通りです。

1. 対策状況により、その資源が西暦2000年問題で機能を停止する期間の想定が変わり、問題発生時の対応策も変わります。
2. 対策が遅れている資源については、問題発生時の対応策の他に軽減策を考える必要性が出てくる場合があります。

<作業手順>

1. 資源の提供者（メーカーやベンダー等）より西暦2000年問題の対策情報を入手してください。
2. 情報の収集は、公開情報（マスメディアやインターネットホームページ）も活用します。
3. 模擬テストの結果等も書き出します。

問題発生シナリオの想定② サービス
 <ワークシートNO. 5>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 3 3

対策状況確認一覧

業務名： サービス提供業務

資源通番	資源名称	サービス提供者名称		確認結果		
				確認日	2000年問題との関係	対策状況
S-01	伝送設備	A社	B社	××××年×月×日	極めて希薄	99年6月に模擬テスト予定
S-02	交換設備（交換）	C社	E社	××××年×月×日	極めて希薄	99年6月に模擬テスト予定
S-03	無線設備	F社	G社	××××年×月×日	極めて希薄	99年6月に模擬テスト予定
S-04	線路設備	H社	I社	××××年×月×日	極めて希薄	99年6月に模擬テスト予定
S-05	データ設備（ルータ・サーバ）	J社	K社	××××年×月×日	関係あり	99年6月に模擬テスト予定
S-06	遠隔監視制御設備	L社	M社	××××年×月×日	関係あり	99年6月に模擬テスト予定
S-07	交換設備（課金）	N社	O社	××××年×月×日	関係あり	99年5月に模擬テスト予定
S-08	電源供給設備	P社	Q社	××××年×月×日	関係あり	対応確認中
S-09	空調設備	R社	S社	××××年×月×日	関係なし	ベンダーに確認済み

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、サービス提供者名称：ワークシートNO. 3より転記します。
- ◆ 確認日：対策状況を確認した日付を記入します。
- ◆ 2000年問題との関係：確認を行って2000年問題との関係の有無を記入します。
- ◆ 対策状況：2000年問題対策の実施状況の確認結果を記入します。

問題発生シナリオの想定② 請求回収
 <ワークシートNO. 5>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P33

対策状況確認一覧

業務名： 請求・回収業務

資源通番	資源名称	サービス提供者名称		確認結果		
				確認日	2000年問題との関係	対策状況
B-01	顧客管理/料金計算システム	a社	b社	××××年×月×日	関係あり	99年6月に模擬テスト予定
B-01	顧客管理/料金計算システム	c社	e社	××××年×月×日	関係あり	99年3月に模擬テスト完了
B-02	請求書作成システム	f社	g社	××××年×月×日	関係あり	99年3月に改修ソフトウェアのインストール完了
B-03	請求書作成用部材	h社	i社	××××年×月×日	関係あり	99年3月に模擬テスト完了
B-04	郵便局	j局	k局	××××年×月×日	関係あり	対応確認中
B-05	金融機関	l銀行	m銀行	××××年×月×日	関係あり	対応確認中
B-06	電源供給設備	n社	o社	××××年×月×日	関係あり	対応確認中
B-07	空調設備	p社	q社	××××年×月×日	関係なし	ベンダーに確認済み

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、サービス提供者名称：ワークシートNO. 3より転記します。
- ◆ 確認日：対策状況を確認した日付を記入します。
- ◆ 2000年問題との関係：確認を行って2000年問題との関係の有無を記入します。
- ◆ 対策状況：2000年問題対策の実施状況の確認結果を記入します。

STEP 4 ③ 問題発生シナリオの想定

<作業の目的>

各資源の対策を考える為に、西暦2000年問題発生の可能性と、問題が発生した場合の復旧迄の目標時間を設定します。

<作業手順>

1. 資源を、西暦2000年問題との関係の有無で二分します。
2. 問題発生の可能性を大／中／小／極小に区分します。
 - (1) 対策の進捗状況が悪い資源については、問題発生の可能性が高いものと判断されます。
 - (2) 対策情報を公開していない場合も、問題発生の可能性が高いものと判断されます。
3. 問題が発生した場合の復旧迄の目標時間を設定します。

問題発生シナリオの想定③ サービス
 <ワークシートNO. 6>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 35

問題発生想定一覧

業務名： サービス提供業務

資源通番	資源名称	サービス提供者 名称		確認結果 対策状況	当社判断	
					問題発生 の可能性	問題が発生した場合 の復旧迄の目標時間
S-01	伝送設備	A社	B社	99年6月に模擬テスト予定	極小	数時間
S-02	交換設備（交換）	C社	E社	99年6月に模擬テスト予定	極小	数時間
S-03	無線設備	F社	G社	99年6月に模擬テスト予定	極小	数時間
S-04	線路設備	H社	I社	99年6月に模擬テスト予定	極小	数時間
S-05	データ設備（ルータ・サーバ）	J社	K社	99年6月に模擬テスト予定	小	数時間
S-06	遠隔監視制御設備	L社	M社	99年6月に模擬テスト予定	小	数時間
S-07	交換設備（課金）	N社	O社	99年5月に模擬テスト予定	小	数時間～1日程度
S-08	電源供給設備	P社	Q社	対応確認中	小	数時間～1日程度
S-09	空調設備	R社	S社	ベンダーに確認済み	極小	数時間

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、サービス提供者名称、対策状況： ワークシートNO. 5より転記します。
- ◆ 問題発生の可能性： 対策状況を参考にして大／中／小／極小の区分で予想を記入します。
- ◆ 問題が発生した場合の復旧迄の目標時間： 対策状況を参考にして問題が発生した場合の復旧迄の目標時間を記入します。

問題発生シナリオの想定③ 請求回収
 <ワークシートNO. 6>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P35

問題発生想定一覧

業務名： 請求・回収業務

資源通番	資源名称	サービス提供者 名称		確認結果	当社判断	
				対策状況	問題発生 の可能性	問題が発生した場合 の復旧迄の目標時間
B-01	顧客管理／料金計算システム	a社	b社	99年6月に模擬テスト予定	小	数時間
B-01	顧客管理／料金計算システム	c社	e社	99年3月に模擬テスト完了	小	数時間
B-02	請求書作成システム	f社	g社	99年3月に改修ソフトウェア のインストール完了	小	数時間
B-03	請求書作成用部材	h社	i社	99年3月に模擬テスト完了	小	数時間
B-04	郵便局	j局	k局	対応確認中	小	2・3日
B-05	金融機関	l銀行	m銀行	対応確認中	小	2・3日
B-06	電源供給設備	n社	o社	対応確認中	小	数時間～1日程度
B-07	空調設備	p社	q社	ベンダーに確認済み	極小	数時間

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、サービス提供者名称、対策状況： ワークシートNO. 5より転記します。
- ◆ 問題発生の可能性： 対策状況を参考にして大／中／小／極小の区分で予想を記入します。
- ◆ 問題が発生した場合の復旧迄の目標時間： 対策状況を参考にして問題が発生した場合の復旧迄の目標時間を記入します。

STEP 5 ① 対応策の決定・詳細化

<作業の目的>

西暦2000年問題と関係の有る資源について、問題発生時の対応策を決定します。基本的に対象となるのは停止があってはならない業務ですので、代替策や軽減策を決めます。

<作業手順>

各資源毎に代替策や軽減策を書き出します。この作業にあたり、次のような考慮や検討が必要になります。

1. データ喪失の軽減策として、事前のバックアップの考慮が必要です。
2. 問題発生時の軽減策として、正常時の機能をどの程度グレードダウンできるかという検討も必要です。
3. 可能であれば、同業者間の相互支援体制の確保も検討課題の一つになります。

対応策の決定・詳細化① サービス <ワークシートNO. 7>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 37

業務名： サービス提供業務

資源通番	資源名称	問題発生想定（当社判断）		許容停止 期間	対応策				
		問題発生 の可能性	問題が発生した場合 の復旧迄の目標時間		代替策		その他策		
					実施有無	内容	実施有無	策のタイプ	内容
S-01	伝送設備	極小	数時間	無し	○	自社迂回ルート或いは他事業者ルートへの切替	○	軽減策	ベンダーの事前手配
S-02	交換設備（交換）	極小	数時間	無し	○	自社迂回ルート或いは他事業者ルートへの切替	○	軽減策	ベンダーの事前手配
S-03	無線設備	極小	数時間	無し	○	自社迂回ルート或いは他事業者ルートへの切替	○	軽減策	ベンダーの事前手配
S-04	線路設備	極小	数時間	無し	○	自社迂回ルート或いは他事業者ルートへの切替	○	軽減策	ベンダーの事前手配
S-05	データ設備（ルータ・サーバ）	小	数時間	無し	○	バックアップ設備への切替	○	軽減策	ベンダーの事前手配
S-06	遠隔監視制御設備	小	数時間	数時間	○	現場にて監視制御	○	軽減策	ベンダーの事前手配
S-07	交換設備（課金）	小	数時間～1日程度	数時間～1日程度	×	－	○	軽減策	ベンダーの事前手配
S-08	電源供給設備	小	数時間～1日程度	数時間～1日程度	○	バックアップ電源による給電	○	軽減策	ベンダーの事前手配
S-09	空調設備	極小	数時間	数時間	×	－	×	－	－

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、問題発生の可能性、復旧迄の目標時間：ワークシートNO. 6より転記します。
- ◆ 許容停止期間：ワークシートNO. 4より転記します。（同一資源で最も短いものを記入）
- ◆ 代替策「実施有無」：問題発生時に代替策を実施する場合は○、実施しない場合は×を記入します。
- ◆ 代替策「内容」：代替策の具体的内容を記入します。
- ◆ その他策「有無」：代替策以外の対応策を実施する場合は○、実施しない場合は×を記入します。
- ◆ その他策「策のタイプ」「内容」：その他策の種類と具体的内容を記入します。

対応策の決定・詳細化①請求回収 <ワークシートNO. 7>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 3 7

業務名： 請求・回収業務

資源通番	資源名称	問題発生想定（当社判断）		許容停止 期間	対応策				
		問題発生 の可能性	障害が発生した場合 の復旧迄の目標期間		代替策		その他策		
					実施有無	内容	実施有無	策のタイプ	内容
B-01	顧客管理／料金計算システム	小	数時間	数時間	×	—	○	軽減策	ベンダーの事前手配 重要DBのダンプ
B-01	顧客管理／料金計算システム	小	数時間	数時間	×	—	○	軽減策	ベンダーの事前手配 重要DBのダンプ
B-02	請求書作成システム	小	数時間	数時間	×	—	○	軽減策	ベンダーの事前手配
B-03	請求書作成用部材	小	数時間	2ヶ月	×	—	○	軽減策	在庫調整
B-04	郵便局	小	2・3日	1週間	○	他局振替	×	—	—
B-05	金融機関	小	2・3日	数時間	×	—	×	—	—
B-06	電源供給設備	小	数時間～1日程度	数時間～1日程度	○	バックアップ電源による給電	○	軽減策	ベンダーの事前手配
B-07	空調設備	極小	数時間	数時間	×	—	×	—	—

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、問題発生の可能性、復旧迄の目標時間：ワークシートNO. 6より転記します。
- ◆ 許容停止期間：ワークシートNO. 4より転記します。（同一資源で最も短いものを記入）
- ◆ 代替策「実施有無」：問題発生時に代替策を実施する場合は○、実施しない場合は×を記入します。
- ◆ 代替策「内容」：代替策の具体的内容を記入します。
- ◆ その他策「有無」：代替策以外の対応策を実施する場合は○、実施しない場合は×を記入します。
- ◆ その他策「策のタイプ」「内容」：その他策の種類と具体的内容を記入します。

STEP 5 ② 対応策の決定・詳細化

<作業の目的>

前ページの対応策を、実際に実行できるように作業手順を詳細に設定します。

<作業手順>

作業者、手順内容、必要な資源を設定します。

対応策の決定・詳細化② サービス
 <ワークシートNO. 8>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P39

対応策詳細化シート

業務名：サービス提供業務

業務手順通番：S-⑥

業務手順名称：電源の供給

使用資源名称：電源供給設備

対応策：移動電源車（バックアップ電源設備の一部）による給電

順序	作業者	手順	必要な資源
1	運用保全担当者	障害箇所の確認	監視端末など
2	運用保全担当者	障害箇所への移動電源車の配備手配	移動電源車配備マニュアル
3	運転手	障害箇所への移動	移動電源車
4	作業担当者	発電機燃料供給口と移動電源車の燃料補給口の接続	移動電源車
5	作業担当者	移動電源車の電源供給口と受電装置を接続	移動電源車
6	作業担当者	作動オペレーション	移動電源車
7	作業担当者	復旧確認	電話
8	作業担当者・運転手	撤収作業	—

<注 釈>

- ◆ 業務名：ワークシートNO. 2より転記します。
- ◆ 業務手順通番、業務手順名称：ワークシートNO. 2より転記します。
- ◆ 使用資源名称：ワークシートNO. 2より転記します。
- ◆ 対応策：ワークシートNO. 7より転記します。
- ◆ 順序：通番を付与します。
- ◆ 作業者：作業を行う担当を記入します。
- ◆ 手順：作業の詳細を記入します。
- ◆ 必要な資源：作業を行うために必要な機器、資材、器具などを記入します。

対応策の決定・詳細化②請求回収 ＜ワークシートNO. 8＞

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P39

対応策詳細化シート

業務名：請求・回収業務

業務手順通番：B-⑥

業務手順名称：電源の供給

使用資源名称：電源供給設備

対応策：移動電源車（バックアップ電源設備の一部）による給電

順序	作業者	手順	必要な資源
1	運用保全担当者	障害箇所の確認	監視端末など
2	運用保全担当者	障害箇所への移動電源車の配備手配	移動電源車配備マニュアル
3	運転手	障害箇所への移動	移動電源車
4	作業担当者	発電機燃料供給口と移動電源車の燃料補給口の接続	移動電源車
5	作業担当者	移動電源車の電源供給口と受電装置を接続	移動電源車
6	作業担当者	作動オペレーション	移動電源車
7	作業担当者	復旧確認	電話
8	作業担当者・運転手	撤収作業	—

＜注 釈＞

- ◆ 業務名：ワークシートNO. 2より転記します。
- ◆ 業務手順通番、業務手順名称：ワークシートNO. 2より転記します。
- ◆ 使用資源名称：ワークシートNO. 2より転記します。
- ◆ 対応策：ワークシートNO. 7より転記します。
- ◆ 順序：通番を付与します。
- ◆ 作業者：作業を行う担当を記入します。
- ◆ 手順：作業の詳細を記入します。
- ◆ 必要な資源：作業を行うために必要な機器、資材、器具などを記入します。

STEP 6 対策本部の体制・役割の決定

<作業の目的>

対策本部は、問題発生直後の緊急事態に全社を挙げて対処する為に設置されるものです。
迅速な対応を行う必要から、情報の集中管理をし、経営者の判断を促し、指揮命令の徹底を図れるような体制が必要です。

問題の発生が想定される日には、あらかじめ対策本部を稼働させておく必要があります。

正確な情報を迅速に収集する必要から、対策本部はなるべくフラットな組織にする必要があります。

発生した、或いは発生する可能性のある問題について、対策本部を設置すべきかどうかの判断は、プロジェクトで行うこととします。

<作業手順>

対策本部の機能と担当部署、役割を決定します。
組織図を作成し、各部署の責任者と連絡先を明記します。

対策本部の体制・役割の決定①
 <ワークシートNO. 9>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 4 1

対策本部の機能と役割例

機能	担当部署	役割
プロジェクト責任者	・プロジェクト責任者（役員）	・重要事項の最終意思決定
プロジェクトチーム	・関連部署の選任者	・対策本部設置などの意思決定
対策本部長	・設備担当部門の部門長	・復旧対策などの重要意志決定
対策本部	・各対策本部担当責任者により構成	・実際の実務レベルの決定
企画担当	・企画部	・各担当間の調整
ネットワーク運用担当	・技術部	・業務影響度の調査
システム担当	・情報システム部	・対外影響度の調査
ビル管理設備担当	・総務部	・問題発生原因調査
顧客対応担当	・営業部 ・カスタマーセンター	・ベンダーへの連絡
広報担当	・広報部	・代替手段の準備・実施
法務担当	・総務部	・問題発生原因調査
事務局	・総務部	・ベンダーへの連絡
		・システム応急処置・改修・復旧
		・問題発生原因調査
		・メーカー・ベンダーへの連絡
		・代替機器の調達
		・顧客への連絡・説明
		・社内外への情報発信の一元化
		・社内外広報
		・マスコミ対応
		・法務問題の対応
		・法的規制の確認
		・顧問弁護士等関係者との連絡
		・対策本部の設営
		・対策本部の運営
		・情報の記録・管理

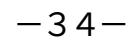
<注 釈>

- ◆ 機能 : 対策本部の構成を記入します。
- ◆ 役割 : 権限及び責任事項を記入します。

- ◆ 担当部署 : 機能を担う部署（担当者）を記入します。

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P42

◎：責任者
(◎印無しは代行)



STEP 7 ① 問題発生想定日の行動計画の策定

<作業の目的>

問題が発生し得る日を想定します。これには、自社の資源に限らず、取引先や他の社会インフラなどを含みます。

<作業手順>

問題発生想定日と曜日を設定し、問題になる意味と問題発生の可能性がある資源を書き込みます。

問題発生想定日の行動計画の策定①
 <ワークシートNO. 11>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 4 5

問題発生想定日設定一覧

年	月	日	曜日	営業	問題発生想定日の意味	問題発生可能性がある資源	左記以外で通信の疎通に関連のある資源
1999	12	31	金	非営業日	2000年最初の日の前日	データ設備（ルータ・サーバ）、交換設備（課金）、遠隔監視制御設備 電源供給設備、顧客管理／料金計算システム、請求書作成システム	伝送設備、交換設備（交換）、無線設備、線路設備 空調設備
2000	1	1	土	非営業日	2000年の最初の日	データ設備（ルータ・サーバ）、交換設備（課金）、遠隔監視制御設備 電源供給設備、顧客管理／料金計算システム、請求書作成システム	伝送設備、交換設備（交換）、無線設備、線路設備 空調設備
2000	1	4	火	営業日	2000年最初の営業日	請求書作成システム、会計システム	
2000	1	15	土	非営業日	2000年最初の請求処理日	顧客管理／料金計算システム	
2000	1	22	土	非営業日	当該群最初の請求処理日	顧客管理／料金計算システム	
2000	1	31	月	営業日	2000年最初の月末処理 当該群最初の請求処理日	顧客管理／料金計算システム、会計システム	
2000	2	28	月	営業日	うるう日の前日	データ設備（ルータ・サーバ）、交換設備（課金）、遠隔監視制御設備 電源供給設備、顧客管理／料金計算システム、請求書作成システム	伝送設備、交換設備（交換）、無線設備、線路設備 空調設備
2000	2	29	火	営業日	うるう日	データ設備（ルータ・サーバ）、交換設備（課金）、遠隔監視制御設備 電源供給設備、顧客管理／料金計算システム、請求書作成システム	伝送設備、交換設備（交換）、無線設備、線路設備 空調設備
2000	3	1	水	営業日	うるう日後の初日	データ設備（ルータ・サーバ）、交換設備（課金）、遠隔監視制御設備 電源供給設備、顧客管理／料金計算システム、請求書作成システム	伝送設備、交換設備（交換）、無線設備、線路設備 空調設備
2000	3	31	金	営業日	2000年最初の年度末処理	顧客管理／料金計算システム、会計システム	

<注 釈>

◆ D社では、毎月15日、22日、末日に請求処理を行っている。

STEP 7 ②

<作業の目的>

問題発生想定日の行動計画を立てることにより、万一の場合に迅速な対応ができるよう準備します。

<作業手順>

問題発生想定日毎の資源に対する確認作業内容、確認方法、作業担当者、作業予定時刻、作業場所、問題が発生したと判断する事象、連絡系統を決める必要があります。

問題発生想定日の行動計画の策定② ＜ワークシートNO. 12＞

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P47

＜D社の例＞(2000年1月1日)
問題発生想定日行動計画
日付： 2000年1月1日

資源通番	資源名称	作業内容	確認方法	作業担当者	作業予定時刻	作業場所	問題発生 の事象	問題発生時の 連絡系統
S-01	伝送設備	問題発生の確認	監視 端末	技術部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	通信の途絶	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
S-02	交換設備(交換)	問題発生の確認	監視 端末	技術部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	交換作業の 不能	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
S-03	無線設備	問題発生の確認	監視 端末	技術部 ××係長	0:00	ネットワーク センター	通信の途絶	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
S-04	線路設備	問題発生の確認	監視 端末	技術部 ××係長	0:00	ネットワーク センター	通信の途絶	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
S-05	データ設備(ルータ・サーバ)	問題発生の確認	監視 端末	技術部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	通信の途絶	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
S-06	遠隔監視制御設備	問題発生の確認	監視 端末	技術部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	ネットワーク監視 作業の不能	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
S-07	交換設備(課金)	問題発生の確認	監視 端末	技術部 ××係長	0:00	ネットワーク センター	課金データの 作成不能	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
S-08	電源供給設備	問題発生の確認	監視 端末	技術部 ××係長	0:00	ネットワーク センター	電源供給の 不能	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
S-09	空調設備	問題発生の確認	作動 確認	技術部 ××係長	0:00	ネットワーク センター	電源供給の 不能	ベンダーに連絡
B-01	顧客管理/料金計算システム	問題発生の確認	監視 端末	情報システム部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	課金データの 取得不能	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
B-02	請求書作成システム	当日の作業なし	監視 端末	情報システム部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	請求作業 不能	ベンダーに連絡
B-03	請求書作成用部材	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
B-04	郵便局	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
B-05	金融機関	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
B-06	電源供給設備	問題発生の確認	監視 端末	情報システム部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	電源供給の 不能	緊急対策本部召集 ベンダーに連絡
B-07	空調設備	問題発生の確認	作動 確認	情報システム部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	電源供給の 不能	ベンダーに連絡

＜注 釈＞

- ◆ 資源通番、資源名称 : ワークシートNO. 6より転記します。
- ◆ 問題発生時の連絡系統 : 問題が発覚した場合の初動について記入します。
- ◆ 作業内容 : 当日の作業の有無、有りの場合の作業内容について記入します。
- ◆ 確認方法 : 確認するための手段を記入します。
- ◆ 作業担当者、作業予定時刻、作業場所 : 作業を行う担当者名、予定時刻、場所を記入します。
- ◆ 問題発生時の事象 : 確認を行なって問題発生とする事象を具体的に記入します。

STEP 8

問題発生時の行動計画の策定

<作業の目的>

問題発生時に担当毎に実行すべき内容を整理し、迅速な対応を行うことにより、問題や損失の拡大を抑えることができます。

<作業手順>

大きなタイミング毎に関連する部署が実行すべき内容について決めます。

問題発生時の行動計画の策定
＜ワークシートNO. 13＞

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P 5 1

問題発生時の行動計画

問題発生資源名： データ設備（ルータ・サーバ）

許容停止期間： 無し

タイムリミット： 復旧迄の目標時間（数時間）

担当	部署名	責任者名	具体的行動計画			
			初動	初動～タイムリミット	タイムリミット時	障害回復時
プロジェクト	各部署より 選 任	××取締役 ××部長	・問題に関する情報収集 ・対策本部の設置決定	・対応経過情報収集	・対応経過情報収集 ・業務継続状況確認	・回復情報確認
対策本部	各部署より 選 任	××部長	・問題に関する情報収集 ・問題に関する情報伝達と対応指示	・対応経過情報収集 ・対応経過情報発信	・対応経過情報収集 ・業務継続状況確認	・回復情報発信
企画担当	企画部	××部長	・業務影響度調査 ・対外影響度調査	・関連部署への情報発信		・事後処理についての 検討
ネットワーク 運用担当	技術部	××部長	・問題発生情報発信 ・原因究明開始 ・外部ベンダー、技術者の召集	・代替手段に必要な資源のセットアップ ・代替手段への切替タイミング決定 ・復旧見通しの連絡	・代替手段、軽減手段 への切替	・システムの再立ち上げ ・正常稼動確認
システム担当	情報システム部	××部長	・連鎖的影響調査 ・外部ベンダー、技術者の召集	・システム修正作業・修正確認テスト	・代替手段、軽減手段 への切替	・システムの再立ち上げ ・正常稼動確認
取引先担当	営業部 カスタマーセンター	××部長 ××センター長	・顧客への連絡 ・顧客からの問い合わせ対応		・代替手段への切替連絡	・通常手段への 復旧連絡
広報担当	広報部	××部長	・情報収集 ・社外発表文準備		・社外発表、復旧見通し発表 ・業務継続状況発表	・復旧発表

＜注 釈＞

◆ 担当、部署名、責任者名 ： 行動の担当別に記入します。

◆ 初動、初動～タイムリミット、タイムリミット時、障害回復時 ： 問題発生直後から復旧までの各タイミングでの行動計画をまとめます。

STEP 9 ① 緊急連絡先の一覧化

<作業の目的>

社内の主要メンバーについては、緊急連絡先の一覧を用意する必要があります。また、これら主要メンバーの問題発生想定日の行動スケジュールの把握も必要です。

緊急連絡先の一覧化①
 <ワークシートNO. 14>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P53

担当連絡先一覧

担当		氏名	第一連絡先	第二連絡先	問題発生想定日の所在	
大分類	詳細				2000/1/1	
					時間	場所
ネットワーク運用	責任者	××部長	××-××××-××××	×××-××××××××	0:00～24:00	対策本部
ネットワーク運用	復旧担当	××次長	××-××××-××××	×××-××××××××	0:00～24:00	対策本部
システム	責任者	××部長	××-××××-××××	×××-××××××××	0:00～24:00	電算室
システム	復旧担当	××次長	××-××××-××××	×××-××××××××	0:00～24:00	電算室
(以下同様)						

<注 釈>

- ◆ 担当「大分類」： 対策本部レベルでの担当を記入します。
- ◆ 担当「詳細」： 詳細レベルでの担当を記入します。
- ◆ 氏名： 担当者の氏名を記入します。
- ◆ 第一連絡先、第二連絡先： 自宅連絡先、携帯電話などを記入します。
- ◆ 問題発生想定日の所在「時間」「場所」： 問題発生想定日の行動スケジュール（所在）を記入します。

STEP 9 ② 緊急連絡先の一覧化

<作業の目的>

問題発生時には、各資源の提供者（メーカーやベンダー等）に迅速に連絡する必要があります。この為、資源毎に連絡先を一覧化します。

緊急連絡先の一覧化②

<ワークシートNO. 15>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P55

サービス提供者連絡先一覧

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	担当部署	担当者氏名	連絡先
S-01	伝送設備	A社	××部	××氏	××-××××-××××
		B社	××部	××氏	××-××××-××××
S-02	交換設備（交換）	C社	××部	××氏	××-××××-××××
		E社	××部	××氏	××-××××-××××
S-03	無線設備	F社	××部	××氏	××-××××-××××
		G社	××部	××氏	××-××××-××××
S-04	線路設備	H社	××部	××氏	××-××××-××××
		I社	××部	××氏	××-××××-××××
S-05	データ設備（ルータ・サーバ）	J社	××部	××氏	××-××××-××××
		K社	××部	××氏	××-××××-××××
S-06	遠隔監視制御設備	L社	××部	××氏	××-××××-××××
		M社	××部	××氏	××-××××-××××
S-07	交換設備（課金）	N社	××部	××氏	××-××××-××××
		O社	××部	××氏	××-××××-××××
S-08	電源供給設備	P社	××部	××氏	××-××××-××××
		Q社	××部	××氏	××-××××-××××
S-09	空調設備	R社	××部	××氏	××-××××-××××
		S社	××部	××氏	××-××××-××××
B-01	顧客管理／料金計算システム	a社	××部	××氏	××-××××-××××
		b社	××部	××氏	××-××××-××××
B-01	顧客管理／料金計算システム	c社	××部	××氏	××-××××-××××
		e社	××部	××氏	××-××××-××××
B-02	請求書作成システム	f社	××部	××氏	××-××××-××××
		g社	××部	××氏	××-××××-××××
B-03	請求書作成用部材	h社	××部	××氏	××-××××-××××
		i社	××部	××氏	××-××××-××××
B-04	郵便局	j局	××部	××氏	××-××××-××××
		k局	××部	××氏	××-××××-××××
B-05	金融機関	l銀行	××部	××氏	××-××××-××××
		m銀行	××部	××氏	××-××××-××××
B-06	電源供給設備	n社	××部	××氏	××-××××-××××
		o社	××部	××氏	××-××××-××××
B-07	空調設備	p社	××部	××氏	××-××××-××××
		q社	××部	××氏	××-××××-××××

<注 釈>

- ◆ 資源通番、資源名称、サービス提供者名称：ワークシートNO. 6より転記します。
- ◆ 担当部署、担当者氏名：連絡先担当部署と担当者氏名を記入します。
- ◆ 連絡先：連絡先電話番号を記入します。

STEP 10 対策資源の準備計画の策定

<作業の目的>

STEP 5で洗い出した対応策に必要な機器、備品、台帳等を整理し、準備計画を策定します。
代替策だけではなく、軽減策に必要な計画も準備します。

実践を伴う訓練を実施する場合、そのタイミングに間に合うように準備を進める必要があります。また、手配に長期間を要する場合もある為、余裕をもった計画を策定する必要があります。

対策資源の準備十画の策定 <ワークシートNO. 16>

参照：「企業のための危機管理計画策定の手引き」 P57

資源準備一覧

資源通番	目的	準備資源・作業名称	業務手順通番	準備方法	作業担当・期限			状況	備考 (数量等)
					期限	部署名	責任者		
S-01	代替策	自社迂回ルート或いは他事業者ルートへの切替	S-①	自社迂回ルート或いは他のサービス提供業者の回線を準備	××月××日	技術部	××部長	未	—
S-02	代替策	自社迂回ルート或いは他事業者ルートへの切替	S-②	自社迂回ルート或いは他のサービス提供業者の回線を準備	××月××日	技術部	××部長	未	—
S-03	代替策	自社迂回ルート或いは他事業者ルートへの切替	S-③	自社迂回ルート或いは他のサービス提供業者の回線を準備	××月××日	技術部	××部長	未	—
S-04	代替策	自社迂回ルート或いは他事業者ルートへの切替	S-④	自社迂回ルート或いは他のサービス提供業者の回線を準備	××月××日	技術部	××部長	未	—
S-05	代替策	バックアップ設備への切替	S-⑤	バックアップ設備の稼動確認	9月30日	技術部	××部長	未	—
S-06	代替策	現場にて監視制御	S-⑥	全国の拠点設備の点検・稼動確認	××月××日	技術部	××課長	未	—
S-08	代替策	バックアップ電源による給電	S-⑧	バックアップ電源の稼動確認	××月××日	技術部	××課長	確認中	—
(以下省略)									

<注 釈>

- ◆ 目的： 準備の目的を分類します。上記例の他に軽減策の表を作る必要があります。
- ◆ 業務手順通番： 当資源を使用する業務手順通番を記入します。

【電気通信事業者における連絡体制】

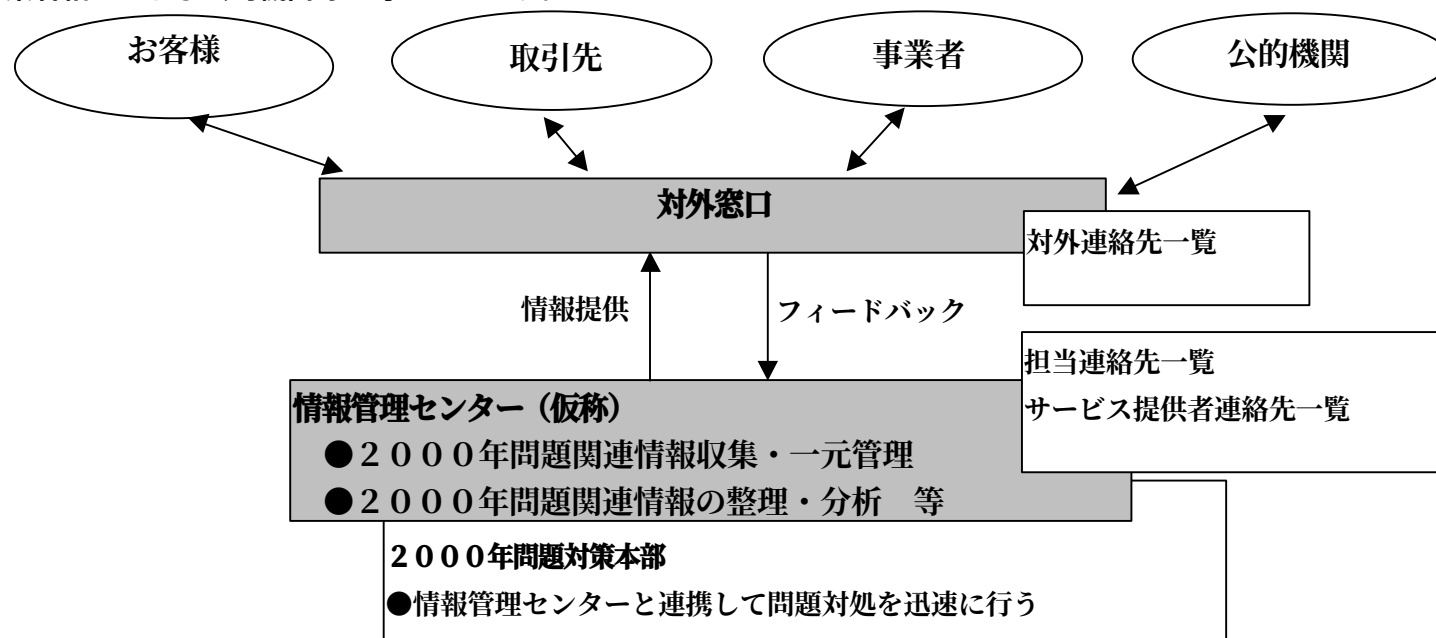
一般に、電気通信事業者においては、社内情報管理体制と対外的な連絡体制の2本立ての体制が必要と考えられます（下図参照）。また、それぞれの体制で連絡先一覧を作成しておく必要があります。

★社内情報管理体制（情報管理センター（仮称）の設置）

2000年問題に起因するすべてのトラブル等の情報収集、整理・分析および一元管理を行うことで、トラブル発生時迅速なアクションが可能となります。さらに対外的に正確な情報提供が可能となり、無用の混乱を未然に防止することが可能となります。問題発生時には対策本部と連携を取って対応を実施します。また、情報管理センターの機能を独立した体制とするか、2000年対策本部内に包括するかは、各事業者の考えに基き判断してください。

★対外的な連絡体制（対外窓口の設置）

通信サービスの提供に当たり、専用の対外連絡窓口を構築することが望ましいと考えられます。具体的な連絡対象としては、お客様、取引先、事業者相互および公的機関等が考えられます。



教育・訓練

教 育 ・ 訓 練

1. 教育について

本計画を元に、一般社員向けの「西暦2000年問題危機管理計画マニュアル（仮称）」を作成・配付し、危機管理計画への理解を深めるとともに、一般社員における注意事項を周知徹底させます。

2. 訓練について

本計画に基いた訓練をスケジュール化し実行します。最低限次の2種類の訓練を実行する必要があります。

1) 対策本部シュミレーション訓練

発生する問題については、想定した机上シミュレーション訓練を実施します。

対策本部の設置場所、連絡網、備えるべき備品などについては可能な限り手配し、事前準備に漏れがないことの確認を行います。

対象 ： 対策本部メンバー、プロジェクトメンバー

2) 代替策実施訓練

問題発生時の代替策への切替手順及び代替策の実際の試行を実施します。

対象 ： 代替策実施業務担当部門

計画の改訂について

計画の改訂／強化について

本計画は、問題発生時における同業者間での情報共有体制や相互支援体制、他のライフラインを提供している業界との情報共有体制など、社会インフラとしての第一種電気通信事業の責務を果たすべく必要とされる内容が決まり次第、都度、見直しを行ない改訂してゆくこととします。

また当社経営資源については、対策状況及び問題発生の可能性が出揃う9月をめぐりに再度全体的な見直しを行なうこととします。