

## 第二部 新型インフルエンザの 企業の対応ポイント

2013年5月16日

MS&AD 株式会社 インターリスク総研

コンサルティング第二部  
BCM第二グループ  
榎田 貞春

## 目次

- I. 鳥インフルエンザA (H7N9) の現況
  - (1) 新型インフルエンザと鳥インフルエンザ
  - (2) 感染状況 (5月13日時点)
  - (3) 日本政府の対策動向
  - (4) 中国政府の対策動向
  
- II. 現況において企業が講じておくべき対策
  - (1) 情報収集
  - (2) 社内注意喚起、各種指示
  - (3) 備蓄品の確認手配参考: 病原性の高/低による対応内容の違い
  
- III. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策
  - (1) 体制の構築
  - (2) 感染予防対応
  - (3) 感染者が出た場合の対応
  - (4) 重要業務の継続

## I. 鳥インフルエンザA (H7N9)の現況

### I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況

#### (1) 新型インフルエンザと鳥インフルエンザ

新型インフルエンザとは、鳥や豚の世界で感染していた鳥／豚インフルエンザのウイルスが、初めてヒトからヒトに感染するようになったものをいう。

毎年流行を繰り返す季節性のインフルエンザとは異なり、ほとんどの人がそのウイルスに対する免疫を持っていないため、容易に感染拡大し世界的にも大流行（パンデミック）することが懸念されている。

最近では、2009年に新型インフルエンザ（H1N1型）が日本も含めて世界的にも大流行した。

現在、中国で発生しているのは鳥インフルエンザ（H7N9型）であり動物からヒトに感染している状況である。

今後、ヒトからヒトに感染することが確認された場合に、新型インフルエンザとして位置づけられることになる。

<参考> 「病原性」「感染力」とは？

病原性:どのくらい重い症状を引き起こすか。高い／低いで表現。

感染力:どのくらいの人に感染するか

→2009年時の流行期には病原性を「強毒・弱毒」として表現することが多かった。

MS&AD インシデンティアナリティクスグループ  
株式会社 インターリスク総研

I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況

## (1) 新型インフルエンザと鳥インフルエンザ

インフルエンザに関する基礎情報

○インフルエンザウイルス

インフルエンザウイルスは抗原性の違いから、A型、B型、C型に大きく分類される。人でのパンデミックを引き起こすのはA型のみである。A型はさらに、ウイルスの表面にある赤血球凝集素(HA)とノイラミニダーゼ(NA)という、2つの糖蛋白の抗原性の違いにより亜型に分類される。(いわゆるA/H1N1、A/H3N2というのは、これらの亜型を指している。)

○鳥インフルエンザA(H7N9)ウイルスの基礎情報

- これまでに家畜や野鳥等からの検出報告はあるが、ヒトへの感染は報告されていない。
- 鳥における病原性は低いとの報告はあるが、今回のウイルスについて、人に感染した場合の病原性は調査中。

○新型インフルエンザ (A/H1N1) / インフルエンザ (H1N1) 2009

2009年4月にメキシコで確認され世界的な大流行となったH1N1亜型のウイルスを病原体とするインフルエンザをいう。

「新型インフルエンザ (A/H1N1)」との名称が用いられたが、2011年3月に、大部分の人がそのウイルスに対する免疫を獲得したことから、季節性インフルエンザとして扱い、その名称については、「インフルエンザ (H1N1) 2009」としている。

出典: 内閣官房 新型インフルエンザ等対策有識者会議(第8回) 参考資料5 用語解説

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 5

MS&AD インシデンティアナリティクスグループ  
株式会社 インターリスク総研

I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況

## (2) 感染状況(5月13日時点)

3月31日：中国政府が3名の感染を公表。鳥インフルエンザA(H7N9)と判明

4月中：感染地域、感染/死亡者が急増するも、トリ→ヒト感染であり、ヒト→ヒト感染はほぼみられず。

5月10日：上海市が「鳥インフルエンザA(H7N9)流行緊急対応第3級対応」終了を発表

→上海市では過去20日にわたり新たな感染例が確認されておらず、感染者の濃厚接触者458名も全て医学的観察が解除となっており、現在の感染状況は予防、コントロール可能になったとした。ただし、上海市の予防・コントロール合同メカニズムは継続運用し、予防・コントロール業務は常態化管理に移行する。

5月13日：感染状況

- 発生地域：上海市、安徽省、江蘇省、浙江省、北京市、河南省、山東省、江西省、福建省、湖南省の2市8省(＋台湾)
- 感染者：131名
- 死亡者：35名

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 6

MS&AD インフラストラクチャーグループ  
株式会社 インターリスク総研

I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況  
参考 2009年時の新型インフルエンザ(H1N1)

① 海外発生期の対応と課題

当時の出来事	4月23日、メキシコ連邦健康省が異常な呼吸器系感染症の流行拡大を公表 4月27日、世界保健機関がパンデミック警報フェーズを4に引き上げ 4月27日、舛添厚生労働相が新型インフルエンザ等感染症への認定を宣言 4月29日、世界保健機関がパンデミック警報フェーズを5に引き上げ 5月7日、国立感染症研の田代部長は「強毒型の発生は考えられない」とコメント
情報収集	・各社とも情報収集を急いだが、情報の入手に相当の困難があった（言語） ・病原性の低さを指摘する声はあったが、国の動きを受けて、高病原性新型インフルエンザを想定した対応を進めた会社が多かった
海外事業対応	・海外駐在員及びその家族に帰国を指示する企業の動きが盛んに報じられる →83.3%の企業が帰国指示を行っていない（当社調査） ・メキシコで事業を行っている企業は、健康省の指示に従い、事業を5日休止
出張旅行規制	・早い段階でメキシコへの渡航を全面的に禁止した上場企業は約半数 ・海外出張を全面的に禁止した上場会社も全体の13%にのぼる ・個人的な旅行についても届け出制等を実施した会社が少なくない

3つのポイント

- ・ ほとんどの企業は、高病原性を想定した対応をとった
- ・ 当初から病原性が低いとする声はあった
- ・ これを受けて、規制を全面解除した企業も

7

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフラストラクチャーグループ  
株式会社 インターリスク総研

I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況  
参考 2009年時の新型インフルエンザ(H1N1)

② 国内流行早期の対応と課題

当時の出来事	北米からの帰国者を中心に複数の疑い例が報じられたが、検査結果は陰性 5月16日、渡航歴のない男子高校生の発症が確認、以降兵庫県、大阪府を中心に発症例が多数確認され、厚労省は兵庫県・大阪府の一部を対策地域指定 5月17日、兵庫県知事、大阪府知事が相次いで緊急事態を宣言、両府県における学校休校措置、集会等の自粛、感染拡大防止措置の強化等の対策を開始
関西地区初動対応	・ 社員の発症を受けて、事業拠点の営業自粛や、代替要員による営業継続等の動きが盛んに報道された（教育産業等では営業自粛要請が行われた） ・ 各社が関西地方への出張を禁止する対応を進めた（東海道新幹線客数激減）
感染予防対応	・ 手洗い、うがい、せきエチケットに加え、見せる対策としてマスク着用が急増した ・ マスクの非着用が厳しい社会的な批判を受ける状態に ・ 非感染証明の提出要求など一部で行き過ぎた対応が行われた
社員教育 資材確保	・ 同居家族（特に子供）が発症する事例が急増し、労務管理上の対応に追われた ・ マスクや消毒薬の確保が困難な状況となり、調達に追われた（株主総会対応） ・ 出社時の検温指示についても、社内の異論が多発し、対応に追われた事例も

3つのポイント

- ・ 果断な初動措置により流行拡大は一時的に抑制され
- ・ あまりに影響が大きく、対策緩和を模索
- ・ 「感染症への社会の反応」への警戒も必要な状況に

8

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況  
参考 2009年時の新型インフルエンザ(H1N1)

**③国内流行期の対応と課題**

当時の出来事	7月14日、全国47都道府県で発症者が確認される事態に至る 8月15日、沖縄県で初の死亡例が出るも、この時期になると報道は沈静化 8月下旬以降は、ワクチンの開発状況と接種の優先順位に報道の重点がシフトし、企業の対応状況については報道がほとんど見られない状態となった
感染予防の徹底	・報道の沈静化を受けて、各社の出張規制等は徐々に緩和されていった。 ・手洗い、うがい、せきエチケットといった衛生的な習慣の推奨、発熱時の出社停止、同居する家族が発症した場合のマスク着用、消毒用アルコールの配備等の対策に重点を置いた企業が多かった ・大量に発注したマスクや消毒薬の取り扱いに困った事例も
対策中止の模索	・病原性が毎年のインフルエンザと同じであるとの理解が広まり、対策は不要だとする声も一部で上がったが、社会的な批判への懸念もあり、多くの会社では対策が継続された（冬の間は継続するとの判断をした会社が多かった） ・2010年3月31日、長妻厚生労働相が流行の終息について談話を発表したことを受け、各社とも対策の中止を進めた。

3つのポイント

- ・ 病原性に合わせた対応にシフト
- ・ インフルエンザの感染拡大阻止は非常に困難な実情が理解された
- ・ 行政の対応に合わせざるを得ない実情も

9

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況  
参考 2009年時の新型インフルエンザ(H1N1)

**④実行されないまま終わった対応と課題**

高病原性疾患への対応	感染拡大防止に向けた各種対策にもかかわらず、国内での発症者数は2,059万人に達した。うち20代～50代の発症者は522.9万人、発症率は7.8%である。これが仮に高病原性疾患だった場合、仮に致死率0.5%としても、死者数は10万人を超えることになる。より有効な感染拡大防止措置を検討する必要がある。
事業中断事態への対応	上記の事態に至った場合、「最大欠勤率50%」という想定は決して大げさなものではなくなる。このような場合にも、事業を継続するために何が必要か、各社での検討が進んでいない事例が少なくない。

(参考) 空気感染  
飛沫感染  
接触感染

感染者

出典：厚生労働省、職場・事業者向けガイドライン

10

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフラストラクチャーグループ  
株式会社 インターリスク総研

## I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況

### (3) 日本政府の対策動向

- 新型インフルエンザ等対策特別措置法（特措法）
  - 4月12日施行（今回の事例続発を受け、前倒しで施行）

特措法とは

新型インフルエンザ対策の実効性を確保し、各種対策の法的根拠を明確にすることが目的。対策の組織体制、対策検討に当たっての専門家の関与、予防接種の実施、水際対策等を定めている。この中には、外出自粛や興行場・催し物等の制限の要請、検疫のための病院・宿泊施設等の強制使用など、強い強制力や拘束力を持つ内容も含まれている。

ただし、一般の企業においては、今後起こり得る新型インフルエンザや新たな感染症の流行に備えた対策は従来と大きく変わることはない。

なお、特措法により、指定公共機関(\*1)においては、自治体が作成する行動計画と整合を取るなどの対応が必要になってきている

- \*1 国または地方自治体から、国民生活と経済活動に不可欠な事業者として指定された企業。医療、医薬品・医療機器の製造・販売、電力、ガス、輸送等の業種が該当。
- \*2 現段階は、新型インフルエンザ対策閣僚会議による「新型インフルエンザ対策行動計画」の定義では、ヒトからヒトへの感染が確認されていない「未発生期」となる。詳細は次頁の図表を参照。

- 新型インフルエンザ等対策行動計画
- 新型インフルエンザ等対策ガイドライン
  - 上述の特措法を踏まえ、今後改定が予定されている

11

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフラストラクチャーグループ  
株式会社 インターリスク総研

## I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況

### (3) 日本政府の対策動向

<参考>

現行の新型インフルエンザ対策行動計画で定義している発生段階と、WHOのパンデミックフェーズの対応表

行動計画の発生段階		WHOのパンデミックフェーズ	
現段階 ↓	未発生期	1	ヒトへ感染する可能性を持つ型のウイルス発生がない。
	海外発生期	2	ヒトへ感染しパンデミックを引き起こす可能性を持つ亜型のウイルスが検出。
		3	新しい亜型のインフルエンザウイルスが散発的又は限られた集団に感染しているが、コミュニティレベルでの継続的なヒト-ヒト感染は発生していない。
		4	コミュニティレベルでの発生を継続させる力がある新しい亜型のインフルエンザウイルスが、ヒト-ヒト感染していることが確認された。
	5	WHOの1つの地域に属する2か国以上で、そのインフルエンザウイルスによってコミュニティレベルの感染が継続している。	
	6	フェーズ5の条件に加え、WHOの別の地域の1か国以上において、そのインフルエンザウイルスによってコミュニティレベルの感染が継続している。	
国内発生早期	国内のいずれかの都道府県で新型インフルエンザの患者が発生しているが、全ての患者の接触歴を疫学調査で追える状態	ポストパンデミック期 左記同様	
国内感染期	国内のいずれかの都道府県で、新型インフルエンザの患者の接触歴が疫学調査で追えなくなった状態		
小康期	大流行はいったん終息している状態		

12

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフラストラクチャグループ  
株式会社 インターリスク総研

## I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況

### (4) 中国政府の対策動向

中国政府の「インフルエンザパンデミックフェーズ区分」

フェーズ区分	緊急対応レベル	級の定義
準備フェーズ	4級（青色警戒）	ヒトにおいて新亜型インフルエンザウイルスが分離されたが、特異抗体反応が見られないか、または特異性抗体反応が発生しているが臨床症状が発生していない。
	3級（黄色警戒）	新亜型インフルエンザウイルスのヒトへの感染が発生し、かつ発病したが、ヒト-ヒト感染は発生していない。
	2級（橙色警戒）	新亜型インフルエンザウイルスのヒト-ヒト感染が発生したが、感染範囲が相対的に局部的である。
パンデミックフェーズ	1級（赤色警戒）	新亜型インフルエンザウイルスがグループ内で持続的かつ急速に伝染している。またはWHOがインフルエンザのパンデミックを宣言した。

上記は、「衛生部 インフルエンザパンデミック対応準備計画・緊急対応事前案（試行）」をもとに、中国におけるインフルエンザの拡大状況を把握する指標をまとめたものである。

上海市では、1級（赤色警戒:危険度高）～4級（青色警戒:危険度低）までの4段階のうち、3級となっていたが、5月10日に3級対応を終了した。

13

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフラストラクチャグループ  
株式会社 インターリスク総研

## I. 中国における鳥インフルエンザA(H7N9)の現況

### (4) 中国政府の対策動向

2級および1級においては、中国政府機関は以下のような対応を取る可能性がある。

(1) パンデミックフェーズ2級における中国政府の対応内容のポイント

- 感染地域の封鎖の検討・実行
- 企業等の業務停止、生産停止措置等の検討・実行
- 全ての濃厚接触者のトレース・隔離
- 新型インフルエンザ感染疑い者の隔離
- 新型インフルエンザ予防接種の実施（ワクチンが開発されている場合）
- 交通検疫措置の実施（蔓延地域内の外出者、および蔓延地域から未発生地域への流入者に対して実施）

(2) パンデミックフェーズ1級における中国政府の対応内容のポイント

- 感染地域の封鎖の継続
- 企業等の業務停止、生産停止措置等の継続
- 感染地域、感染国家間の往來の取消し等

14

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD MSA&ADインシチュアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

## Ⅱ. 現況において企業が 講じておくべき対策

15

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD MSA&ADインシチュアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

### Ⅱ. 現況において企業が講じておくべき対応

中国におけるH7N9は、上海市の対応にもあるように終息に向かいつつあるが、他地域での拡大可能性等も鑑み、当面、下記にある項目を継続的に実施する必要がある。

- (1) 情報収集  
国内外の役職員に適宜適切な情報を提供できるように、信頼できる情報源から関連する情報を継続的に収集する。
- (2) 社内注意喚起、各種指示  
収集した情報を分析し、社内向けに注意喚起や指示を行う。
- (3) 備蓄品の確認手配  
衛生用品（マスク、消毒液など）や保護具などの在庫を確認し、必要に応じ手配する。

16

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc



II. 現況において企業が講じておくべき対応 MS&AD インフラストラクチャーグループ  
株式会社 インターリスク総研

### (1) 情報収集

公的機関のサイト(海外)

運営者	ホームページ名	概要
世界保健機関	Global Influenza Programme	<a href="http://www.who.int/influenza/en/">http://www.who.int/influenza/en/</a> 世界保健機関の情報発信。
国家衛生・計 画出産委員会 (中国)	衛生応急弁公室 (突発公共衛生事件応急指揮 センター)	<a href="http://www.moh.gov.cn/mohwsyjbg/h7n9/list.shtml">http://www.moh.gov.cn/mohwsyjbg/h7n9/list.shtml</a> 中国政府の公式発表や対応計画が中心(中文)。
	疾病対策予防センター	<a href="http://www.chinacdc.cn/">http://www.chinacdc.cn/</a> 患者やウイルスに関する最新の情報が中心(中文)。
国務省 (米国)	在上海総領事館 U.S. Citizen Services > Important Notices	<a href="http://shanghai.usembassy-china.org.cn/warden_messages.html">http://shanghai.usembassy-china.org.cn/warden_messages.html</a> 米国政府の判断が発信されている(英文)。在北京米国総領事館に最新情報が掲載されていることもある。
疾病予防対策 センター (米国)	Avian Influenza A (H7N9) Virus	<a href="http://www.cdc.gov/flu/avianflu/h7n9-virus.htm">http://www.cdc.gov/flu/avianflu/h7n9-virus.htm</a> 科学的な見解が豊富に発信されている(英文)

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 17

II. 現況において企業が講じておくべき対応 MS&AD インフラストラクチャーグループ  
株式会社 インターリスク総研

### (1) 情報収集

公的機関のサイト(国内)

運営者	ホームページ名	概要
内閣官房	新型インフルエンザ 等対策	<a href="http://www.cas.go.jp/jp/influenza/">http://www.cas.go.jp/jp/influenza/</a> 今後政府行動計画やガイドラインの改正も公表される予定。
在上海日本国総領 事館(外務省)	鳥インフルエンザ関 連情報	<a href="http://www.shanghai.cn.emb-japan.go.jp/life/torinfuru-j.html">http://www.shanghai.cn.emb-japan.go.jp/life/torinfuru-j.html</a> 現地の公式発表を日本語で読むことができる。
厚生労働省	鳥インフルエンザA (H7N9)について	<a href="http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou/infulenza/h7n9.html">http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou/infulenza/h7n9.html</a> 最新情報が公表されている。
同検疫所	中国で発生している インフルエンザA (H7N9)について	<a href="http://www.forth.go.jp/news/2013/04041512.html">http://www.forth.go.jp/news/2013/04041512.html</a> 世界保健機関発表文の翻訳が公表されている。
国立感染症研究所	インフルエンザA (H7N9)	<a href="http://www.nih.go.jp/niid/ja/diseases/a/fluah7n9.html">http://www.nih.go.jp/niid/ja/diseases/a/fluah7n9.html</a> 米国疾病予防対策センターのアドバイス等の翻訳が公表されている。

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 18

MS&AD インシュアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

## II. 現況において企業が講じておくべき対応

### (2) 社内注意喚起・各種指示

【国内・海外拠点共通】

インフルエンザの流行拡大を防ぐために重要な取り組みは下記2点

- 体調不良の従業員は出社させない
- 感染症の流行時は、従業員に手洗い、手指消毒、せきエチケットといった衛生的な習慣を徹底する

特に以下の項目については、会社としてすぐに取組み、継続的に実施する。

＜5つの注意喚起ポイント＞

① 外出から帰社した際の手洗い・うがいの徹底 ② 普段からせきやくしゃみを他人に吹きかけない習慣の徹底 (腕や服で口や鼻を押さえる) ③ インフルエンザと診断された場合は、出社しない／させない習慣の徹底 (周辺に感染が広がるため) ④ せきやくしゃみが頻繁に出る状態になった社員は、マスクを着用する習慣の徹底 ⑤ 発症例が確認されている地域では、生きている鳥に触れないようにする等の衛生的な習慣の徹底
--

19

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシュアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

## II. 現況において企業が講じておくべき対応

### (2) 社内注意喚起・各種指示

【国内・海外拠点共通】

緊急時の初動体制として、整備すべきポイントとして以下の3点を確認しておく。  
整備が完了している場合は、実効性が確保されているか、再度点検しておく。

緊急連絡網の整備	電話やメールアドレスなど複数の連絡手段を確保する。すでに整備されている場合は、最新の情報に更新されているか、確認を行う。緊急連絡網上の情報については、目的外使用の禁止、配布先の限定など適切な管理を行うこともルールとすべき。
報告ルールの整備	感染症に限らず、緊急時に誰が情報を収集し、誰に対してどのように報告するかを決めておく。本社に限らず、各事業拠点においても策定しておく。
権限代行ルールの整備	本社のみならず、各事業所においても、重要な意思決定を行う立場の役職者については、不在時の権限代行のルールを定める。各社の相談に応じた経験からすると、多くの場合議論となるのは、「最終的に誰が決めるのか」であり、権限の代行順位を事前に明らかにすることは、緊急時におけるスムーズな業務運営に資する。

20

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデントレスポンスグループ  
株式会社 インターリスク総研

II. 現況において企業が講じておくべき対応

## (2) 社内注意喚起・各種指示

【対海外拠点】

国内拠点同様、収集した情報を拠点に発信するとともに、感染予防についての指示や注意喚起を行う。

- 駐在員家族の帰国要否の検討 駐在員の帰国要否・可否の検討  
→特に海外拠点のキーマンの帰国については、今後の現地での事業展開への影響を十分に考慮する必要がある。またローカルスタッフや現地の取引先などのステークホルダーへも十分に配慮する。
- 帰国した駐在員の国内拠点への出社制限  
→感染の恐れがないことが確認できるまでの一定期間自宅待機させる
- 事業の停止・縮小の可能性 など

中国駐在員(家族含む)については、インフルエンザ対策に限らず、同様の危機への対応として次のような対策も講じておく。

- 駐在地域の大使館・領事館の情報を収取する（HP、メルマガなどを活用）
- 旅券（パスポート）や査証（ビザ）の有効期限を確認しておく
- オープンの航空券を用意しておく
- 米ドルや日本円などの外貨を現金で準備しておく
- 外出不可や流通制限を想定し、水や食料、医薬品などを備蓄しておく

21

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデントレスポンスグループ  
株式会社 インターリスク総研

II. 現況において企業が講じておくべき対応

## (2) 社内注意喚起・各種指示

【対海外拠点】

また、次の段階である「海外発生期」(当該地域でヒト→ヒト感染が発生)に移行した場合に、検討・実行する可能性がある会社方針や対応について予め周知しておくことも重要である。

- 感染予防体制の確立（拠点におけるコントロールタワーの特定）
- 従業員の健康状態のモニタリングと異常発生時の本社報告の徹底
- 衛生用品（マスク、消毒液など）、保護具などの確保
- 感染予防策の徹底（感染地域へ近づかない、マスク着用、うがい・手洗い、せきエチケット、職場清掃）

22

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフラテクノロジーズグループ  
株式会社 インターリスク総研

## II. 現況において企業が講じておくべき対応

### (3) 備蓄品の確認手配

必要な衛生用品（マスク、消毒液など）や保護具など確認・手配を行う。  
特に2009年の新型インフルエンザ対策で購入し保管したままになっているものについては、数量だけでなく、使用期限も確認しておく。

23

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフラテクノロジーズグループ  
株式会社 インターリスク総研

## II. 現況において企業が講じておくべき対応

### 参考：病原性の高／低による対応内容の違い

	対策項目	【病原性が低い場合】 ＜インフルエンザA（H1N1）発生時の一般的な対応（2009年）＞	【病原性が高い場合】 ＜厚労省ガイドラインを参考＞
感染防護対応	駐在員家族の帰国	・ 帰国は個人判断	・ 日本への帰国推奨 ・ 医療水準の高い第三国への出国推奨
	駐在員の帰国	・ 帰国指示せず	・ BCP上の重要業務に従事する社員以外は帰国推奨／第三国への出国推奨
	検温	・ 特に指示せず（発熱時は出社禁止）	・ 毎朝検温の実施指示（発熱時は出社禁止）
	出社	・ マスク着用のうえ出社	（以下、重要業務に従事する社員） ・ N95マスク着用のうえ出社 ・ 公共交通機関を使用せず出社
	業務中発症者への対応	・ 医療機関受診指示	・ 防護服やN95マスクを装着したうえで対応（医療機関への搬送）
	濃厚接触者対応	・ 出社可能（健康状態の要報告指示）	・ 出社させず（自宅待機指示）
	オフィス消毒	・ 特に指示せず	・ ドアノブ、手すり等のよく触れる場所の定期的なアルコール消毒
業務遂行体制	2mルール	・ 特に指示せず	（以下、重要業務に従事する社員） ・ 他者と2m以上の間隔を開けて執務をするよう指示（飛沫感染の防止）
	業務遂行方針	・ 基本的に全業務を継続	・ BCP上の重要な業務のみを継続
	業務遂行体制	・ 通常通り	・ シフト勤務（感染機会の低減）
	拠点閉鎖	・ 実施せず	・ BCP上の重要な業務を担わない拠点は閉鎖
	業務の移管	・ 実施せず	・ 日本や第三国で実施可能な業務は移管

24

Inte

### Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

### Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

#### (1) 体制の構築

刻々と変化する「状況を正確に把握」し、その都度「適切な判断」を下すことができる体制構築が必要



MS&AD インシニアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

## (2) 感染予防対応

**感染予防対応（事前対応）**

①従業員が個人として行う対応  
対人距離の保持・咳エチケット・手洗い・マスク着用

- a. 従業員教育の必要性
- b. 各対応の概要

②事業所が組織として行う対応

- a. お客さま対応（感染予防対策への協力依頼）
- b. 従業員の健康状況の把握
- c. その他対応

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 27

MS&AD インシニアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

## (2) 感染予防対応 ①従業員が個人として行う対応

**a. 従業員教育の必要性**

**感染予防対応の必要性は高い**

◎役職員の生命、安全の確保のため

▽過去に罹患経験がないため「免疫がない」  
→ 短期間に蔓延、流行が長期化、症状が重症化

◎事業の継続のため

▽出勤者が少なくなれば事業継続も困難な状況に  
▽感染予防対策を講じることは社会からの要請（信用低下を防止）

**感染予防対応として有効なのは…  
従業員が「普段の生活の中で実施」する以下対応**

- (1) 対人距離の保持
- (2) 咳エチケット
- (3) 手洗い
- (4) マスク着用

何故、有効か  
ウイルスを媒介するものは、鼻水、唾液、くしゃみ時の飛沫などが中心  
→ これらを拡散させない、もしくは、ドアノブ等ものに付着させない行動を従業員が個々にとれば、感染リスクを大幅に減らすことができる。

**そこで、事前教育が必要**

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 28

MS&AD インシニアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

(2) 感染予防対応 ① 従業員が個人として行う対応

b. 各対応の概要 ア) 対人距離の保持

最も重要な感染防止策。  
特に、感染者から適切な距離を保つことによって、感染リスクを大幅に低下させることができる

**【目的】** ◎咳、くしゃみによる「飛沫感染」※防止

※＜参考＞ 主な感染経路

☆「飛沫感染」 : 感染者の咳、くしゃみ、つばなどの飛沫とともに放出されたウイルスを健康な人が吸入することによって感染すること

☆「接触感染」 : 感染者が咳、くしゃみ、鼻水をぬぐった後に、物体（ドアノブ、スイッチ等）に接触し、健康な人がその接触場所に触れた後、その手で目や鼻、口に再び触れることにより、ウイルスが体内に入り感染すること

(参考) 「空気感染」 : 飛沫が、小さな粒子になって空気中を漂い、離れた場所にいる人がこれを吸い込むことによって感染すること。この経路による感染の可能性は低いので、いらずらに怖がる必要はない。

**【効果】** ◎通常、「飛沫」はある程度の重さがあるため、発した人から1～2m以内に落下する。つまり2m以上離れている場合は感染するリスクが低下する。

**【方法】** ◎感染者の2m以内に近づかないことが基本。具体的には…

▽事務所では、お客様との商談機のレイアウトを工夫して距離を確保する  
▽従業員同士もできる限り離れて作業を行う。机のレイアウトを工夫して距離を確保する などの方法が有効。

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 29

MS&AD インシニアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

(2) 感染予防対応 ① 従業員が個人として行う対応

b. 各対応の概要 イ) 咳エチケット

咳やくしゃみが出る際に、ウイルスを含んだ「飛沫」により周囲の人に感染させないためのエチケット

**【目的】** ◎咳、くしゃみによる「飛沫感染」防止

**【効果】** ◎咳エチケットによって感染者の排泄する「飛沫」の拡散を防ぐことができる

**【方法】** ◎咳、くしゃみの際は、ティッシュなどで口と鼻を被う  
▽ティッシュがない場合は、口を鼻を前腕部（袖口）※で押さえる  
※他の場所に振れることが少ないため、「接触感染」の機会を低減できる

◎使用したティッシュは、すぐにゴミ箱に捨てる

◎使用した手や腕は、直ちに洗う  
▽洗う前に不用意に周囲に振れないよう注意する  
▽洗う場所がないことに備えて、携行できる速乾性擦式消毒用アルコール製剤あるいはバック入りのアルコール綿を用意しておくことが推奨される。  
⇒従業員に常時携帯を推奨

◎咳をしている人にマスクの着用を積極的に促す。 ⇒ エ) マスク着用 参照

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 30

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(2) 感染予防対応 ①従業員が個人として行う対応**

**b.各対応の概要 ウ) 手洗い**

感染防止策の基本。  
外出先からの帰宅後、不特定多数の者が触るような場所を触れた後、頻回に実施する。

**【目的】** ◎本人及び周囲への「接触感染」の予防

**【効果】** ◎流水と石鹸による手洗いは、付着したウイルスを除去し、感染リスクを下げる。  
また、60～80%の濃度のアルコール製剤に触れることによってウイルスは死滅する。

**【方法】** ◎手洗いは、流水と石鹸を用いて15秒以上行うことが望ましい。  
▽手洗い場がない場合は、消毒用アルコールを手に刷り込むように使用※する  
※アルコールが完全に揮発するまで両手を擦り合わせる

◎洗った後は水分を十分に拭き取ることが重要  
▽水で手洗った後にアルコール消毒をする場合も同様

31

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(2) 感染予防対応 ①従業員が個人として行う対応**

**b.各対応の概要 エ) マスク着用1**

外出をして人混みに入る可能性がある場合には、マスクを着用することが一つの感染防止策となる。  
ただ、健康な人が日常生活においてマスクを着用することによる効果は現時点では十分な科学的根拠が得られていないため、マスクによる防御効果を過信せず、ア) 対人距離の保持など他の感染防止策を重視することが必要となる。

**【目的】** ◎本人及び周囲への「飛沫感染」の予防

**【効果】** ◎症状のある人がマスクを着用することで、飛沫の拡散を防ぎ、感染拡大を防止できる。  
◎ウイルスの侵入を防ぐことに一定の効果がある。

**【方法】** ◎風邪用もしくは花粉用として出回っている不織布製のマスク※の使用が望ましい。  
※口や鼻への密着度が非常に高いためウイルスの侵入を防止する効果がある

◎マスクは表面にさまざまな病原菌がつくため、一回使用毎に使い捨てる。

32

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc



MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(2) 感染予防対応 ①従業員が個人として行う対応**

**b.各対応の概要 エ) マスク着用2**

**【備蓄の考え方(不特定多数のお客様が来社する場合)】**

備蓄量は「使用用途」とリンク

- 従業員やお客さまで体調不良者が発生した場合の緊急使用 従業員数×10?
- イベントでお客さまに配布 必要枚数はイベントの内容によって決まる
- 従業員がマスクを購入できなかった場合\*や意識付けのたに使用 従業員数×10?

※原則、従業員自身で手配を推奨(軒先販売・会社補助等の実施)  
但し、従業員の意識付けのために何枚か会社備蓄を配布することも有効

**【着用ルール(例)】**

- 濃厚接触者となった場合(家族・他従業員・お客さまが感染)

= 7日間、マスク着用のうえ業務遂行

(但し、お客さまに不安感を与えるため接客時には着用しない)

→ 後述の出勤規制、濃厚接触者対応 参照

33

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(2) 感染予防対応 ②事業所が組織として行う対応**

**a.お客様対応**

ア) アルコール消毒薬をビルの「出入口」に配備  
→ 入館前の消毒について協力を依頼する。  
・備蓄は、出入口の数×1本×2ヶ月使用分程度

イ) 咳をしているお客さまへマスクを提供  
→ マスク着用について協力を依頼する。

ウ) 上記を実施するにあたって理解を求めるポスター等を掲示

**【参考】キャンペーン等により来訪者が増える際の留意点**

- ◎上記1『アルコール消毒への協力依頼』を強化 = **必ず声がけまで実施**
- ◎対人距離を保持できるようなレイアウトの工夫

34

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

### Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

## (2) 感染予防対応 ②事業所が組織として行う対応

#### b. 従業員の健康状況の把握

同居の家族が通学する学校、通勤する企業で感染者が出た場合まで、今回は報告不要。

#### ア) 報告ルールの構築

■従業員の健康状況につき報告ルールを定め、適宜情報があがる仕組みづくりが重要

報告対象	従業員本人	同居の家族
報告基準 (報告トリガー)	具合が悪い場合 →報告基準(次ページ参照)を定めておき、 基準に合致該当する場合の報告を義務づけ	新型インフルに感染
報告ルート	従業員 → 直属の上司 → 事務所責任者 → 対策本部	
報告を受けた場合 に出す指示	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出社禁止(自宅待機)</li> <li>・ 医療機関での診療受診</li> <li>・ 受診結果報告(新型インフル感染有無)</li> </ul>	マスク着用のうえ出社※ (=出社禁止としない) なお、マスクは7日間着用

※本人は出社可とするが、一方で、妊婦や基礎疾患を有する者など重篤化するリスクがある従業員については一定期間自宅待機させるなどの配慮が必要

#### イ) 報告ルールの徹底 ～従業員への「意識付け」

- 各事務所で毎日、体調に関する確認を実施(チェックリストに記入させると効果が高い)
- 具合が悪い者※がいればマスクを着用させてその場で帰宅させる  
※各事務所に体温計を備え付けておいて、従業員のセルフチェックをサポートする
- 各事務所の確認結果を定期的に対策本部に報告する仕組みを構築するとより効果が高い。

35

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

### Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

## (2) 感染予防対応 ②事業所が組織として行う対応

#### c. その他対応

	病原性が低い場合	【参考】病原性が高い場合
ア) 出張	<b>通常どおり</b> ※参加者の対人距離の保持、消毒徹底等 他の対策でカバー	原則、自粛あるいは禁止
イ) 会議・イベント	同上	同上
ウ) 通勤	同上	以下対策を実施 ・ 時差出勤 ・ 自動車通勤、自転車通勤、徒歩通勤
エ) 出社規制	▽濃厚接触者に該当 (同居の家族、他従業員、お客さま等 が感染) ・ <b>マスク着用★(7日間)のうえ出社可</b> ▽同居の家族が通学する学校、通勤する 企業で感染者が発生 ・ <b>通常どおり</b>	▽濃厚接触者に該当 (同居の家族、他従業員、お客さま等 が感染) ・ 一定期間の自宅待機 ▽同居の家族が通学する学校、通勤する 企業で感染者が発生 ・ 同上

☆接客時のマスク着用について = お客さまに不安感を与えるためマスクは着用しない

★妊婦・基礎疾患を有する者など、重篤化するリスクが高い従業員への対応

①出張、②会議・イベント、③通勤 = 病原性が高い場合と同様

④出社規制 ▽他従業員が感染：濃厚接触者に該当しなくても一定期間の自宅待機を検討  
▽その他：病原性が低い場合と同様

36

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(3) 感染者が出た場合の対応**

感染者（従業員）が出た場合の対応（事後対応）

- ①感染者への対応
- ②濃厚接触者になった可能性のある従業員への対応
- ③感染場所の消毒・清掃
- ④事務所でお客さまが感染した場合の対応

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 37

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(3) 感染者が出た場合の対応**

①感染者への対応

ア) 自宅で発症した場合

- 従業員より、新型インフル感染の報告を受けた場合、一定期間※の自宅待機を指示する。  
※原則、医師の判断に従う。なお、厚生労働省のガイドラインは症状がはじまった日の翌日から7日間

<参考>入寮者、独身者等、家族による看護が期待できない場合の対応

- ▽実家に連絡を取り、実家での療養を依頼する。
- ▽連絡が取れない、実家に重篤化リスクが高い者がいる場合など、実家での療養が不可能な場合は、個別対応を検討。（定期的に様子を確認するなど）

イ) 職場で発症した場合

- マスクを着用させ、他者との接触を防ぐべく会議室等に隔離する。 ← 体温計の貸与等フォローも実施
- 原則、自力で自宅まで帰宅してもらう。  
★妊婦や基礎疾患を有する者など重篤化するリスクが高い従業員については、会社で懇意にしている医師等に指示をあおぐ等、一定会社が関与する対応も要検討。
- 自力で動けない場合は、救急車を呼ぶ
- 自力で動けない場合の付添、嘔吐した場合の最小限の清掃等、他の従業員の対応が必要な場合は、手袋、ゴーグル、個人防護服等を着用のうえ実施する。

ウ) お客さまへの説明(お客様と相対する業務の場合)

- かえって不安感を与えてしまうため、あえて説明をする必要はない。

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 38

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(3) 感染者が出た場合の対応**

②濃厚接触者になった可能性のある従業員への対応

ア) 濃厚接触者の定義 (例) 「飛沫感染」する可能性が特に高い者を濃厚接触者とする (必要最小限の範囲)

“事務所”における濃厚接触者範囲の考え方 (例)

濃厚接触者 = 感染確定患者の周囲2m以内の着座配置従業員 (感染者の前後左右、斜め。最大8名)

■ 感染確定患者  
■ 濃厚接触者

“不特定多数を迎える職場(店舗)”における濃厚接触者範囲の考え方(例)

濃厚接触者 = 感染確定患者と同一時間に勤務した従業員

お客さまに不安感を与えないよう  
より慎重に考える。

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 39

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(3) 感染者が出た場合の対応**

②濃厚接触者になった可能性のある従業員への対応

イ) 濃厚接触者の出社対応

- 7日間マスク着用のうえ勤務とする
  - ☆接客時のマスク着用について  
= お客さまに不安感を与えるためマスクは着用しない
  - ☆妊婦や基礎疾患を有する者など重篤化するリスクがある従業員について  
= 一定期間自宅待機させるなどの配慮が必要

ウ) 濃厚接触者の健康状況把握

- マスク着用の7日間、毎日検温のうえ結果を報告する義務を課す

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 40

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(3) 感染者が出た場合の対応**

③ 感染場所の消毒・清掃

**例** **<実施手順>**  
 感染者の所属する「ライン長」が、「ビル管理会社」に連絡し、「清掃会社」に職場内を消毒させるよう要請。なお、消毒は原則清掃会社※が実施

※清掃会社の手配がつかない場合は、消毒用アルコール払拭タオルまたは薬用アルコールを濡したペーパータオルや布で、**社員がマスクと手袋をつけて払拭**する。

**<消毒範囲>**  
 感染者が接触したと考えられる机、椅子、ドアノブ、スイッチ、階段手すり、エレベーターの押しボタン、水道栓、水道レバー、トイレの流水レバー、便座等人がよく触れるところは確実に行き、可能であれば、床、壁、天井も実施する。

**【事前準備】** ◎実施手順をルール化しておく  
 ◎清掃会社の手配がつかないことも想定されるため、社員が消毒する際の**備品（消毒用アルコール、マスク、手袋等）を準備**しておく

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 41

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

**(3) 感染者が出た場合の対応**

④ 事務所でお客様が感染した場合の対応

ア) お客さまへの対応

- マスクを着用させ、他者との接触を防ぐべく会議室等に隔離する。 ← 体温計の貸与等フォローも実施
- 同行者がいるなど自力で帰宅可能な場合は帰宅してもらう。  
 ★ 妊婦や基礎疾患を有する者など重篤化するリスクが高いお客さまであった場合、会社で懸念している医師に指示をあおぐ等、一定会社が関与する対応も要検討。
- 自力で動けない場合は、救急車を呼ぶ
- 自力で動けない場合の付添、嘔吐した場合の最小限の清掃等、他の従業員の対応が必要な場合は、手袋、ゴーグル、個人防護服等を着用の上実施する。
- 上記を実施するにあたって理解を求めめるポスターを掲示しておく

イ) 従業員への対応 = 濃厚接触者になった可能性のある従業員への対応

- 濃厚接触者は、「当該お客さまを接客した者」と定義
- 濃厚接触者の出社対応ならびに健康状況把握は、従業員が感染した場合と同様

ウ) その他対応

- 消毒、他のお客さま対応は、従業員が感染した場合と同様

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 42

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

### (4) 重要業務の継続

**重要業務の継続**

- ①重要業務の選定
- ②重要業務の継続方針と事前準備
- ③主要業務における事業継続対応（例）

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 43

MS&AD インシデンティアラウドグループ  
株式会社 インターリスク総研

Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

### (4) 重要業務の継続

①重要業務の選定

ア) 重要業務選定の必要性

新型インフル蔓延 → 「人」という経営資源が不足 → すべての業務を遂行することが困難に → 重要業務に経営資源を集中投入することが必要

イ) 重要業務選定の一般的な基準

- ▽社会機能の維持にかかわる業務  
(例)「医療サービスの提供」、「生活必需品の流通」、「交通インフラの維持」
- ▽「社会機能の維持にかかわる事業を行っている取引先」に関する業務  
(例)「医療法人への製品の供給」、「治安維持機関への製品の納入」、「通信サービス企業へのサービス供給」
- ▽法律等で定められている業務  
(例)「納税」、「決算」、「給与の支払い」 ※特例が定められるケースも想定される
- ▽企業の存続・維持のために売上げを確保すべき業務  
(例)「ロイヤルカスタマーへのサービス・製品供給」、「最も利益を上げているサービス・製品供給」
- ▽以上の業務を継続するにあたり基盤となる仕組み・業務  
(例)「社内外のシステムの維持」、「外部協力会社の確保」、「交通インフラの維持」

ウ) 病原性が低い場合の考え方（例）

低病原性インフルは、  
☆致死率低く  
8日※経過すれば  
職場復帰 → 「人」という経営資源の不足は  
☆一時的なもので、  
業務を全面ストップしても  
8日経過すれば復旧する見込 → 重要業務と位置づけるのは  
☆1～8日業務が停止しただけで  
会社に大きな損害が出る業務

※厚生労働省ガイドライン: 感染発熱や咳(せき)、のどの痛みなど 症状がはじまった日の翌日から7日目まで

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc 44

MS&AD インシデンシアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

### Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

#### (4) 重要業務の継続

##### ②重要業務の継続方針と事前準備

ア) 基本的な考え方 : 重要業務の不足人材を他業務の人材でカバー

イ) 事前に準備すること

☆要員の現状を整理する

部署	事前に整理すること
重要業務 遂行部署	業務遂行するために必要となる以下を整理 ▽要員数(応援要員のトリガー)    ▽スキル、資格
重要業務以外 遂行部署	重要業務の応援が可能なスキル、資格を有する人員を把握

☆応援可能な要員を増やす  
(例) クロストレーニングや資格取得奨励

45

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インシデンシアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

### Ⅲ. 今後を見据えて企業が講じておくべき対策

#### (4) 重要業務の継続

##### ③主要業務における事業継続対応(例)

##### 事務所は閉鎖しない(全業務の事業を継続)

**共通**

- ☆事業継続による「社会的責任遂行」「経営維持存続」の要請を、業務の停止・縮小による感染危険性回避の要請よりも重視  
→ 濃厚接触者を自宅待機としない対応(→ 要員数が極端に減ることない)
- ☆「1~8日業務が停止しただけで重大な損害が出る」業務(P3重要業務)は数が多くないと推察  
→ 応援派遣のために停止させる業務が少ない
- ☆独特のスキル、資格を有する業務(の数も少ない)と推察  
→ 比較的容易に代替可能

主要業務(例示)	想定される重要業務	想定されるスキル・資格	事業継続対応
経理	給与支払 取引先への支払	システムのオペレーションスキル	業務を止めることは困難。クロストレーニング等により複数人がオペレーション可能なおくることが必要
製品・サービス提供	ロイヤルカスタマーとの契約履行	一定のスキル・資格が必要なケースもある	業務を止めることは困難。スキル・資格が必要ない場合は担当者以外でも十分対応可能だが、スキル等が必要な場合は、クロストレーニング等で複数人が対応できるようにしておくことが必要。
システム管理・運営	システム運営管理	システム運営に関するスキル	業務を止めることは困難。システムトラブルが発生しない限り(モニタリングのみを実施)問題はないかと思われるが、トラブル発生を想定して、外部業者を含めたシフトの検討が必要。外部業者にすべて委託している場合は、対策を確認しておく。
コールセンター	各種契約手続き受付、クレーム・各種問い合わせ	特になし。但し、熟練が必要。	業務を止めることは困難。クロストレーニング等により熟練者の数を増やしておくことが必要。
契約事務	契約データ処理	特になし。但し、固有事務処理のスキルが必要。	業務を止めることは困難。クロストレーニング等により複数人がオペレーション可能なおくることが必要

46

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフォアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

**【ご参考】**  
**弊社コンサルティング**

テーマ	支援メニュー	概要
事業継続管理 (BCP, BCM)	事業継続マネジメント (BCM)体制構築支援	事故や災害などの発生により通常の事業活動が中断した場合に、目標として設定した時間内で中核事業を再開できるよう、お客さまの業務プロセス調査・ロス分析を通じて、ビジネスプロセスの脆弱性や相互依存関係の分析などによる中核事業の特定から具体的な事業継続計画の策定、継続・維持までに至る包括的なコンサルティングを提供します。
	事業継続マネジメント システム(BCMS)コン サルティング	ISO9001、ISO14001、ISO/IEC27001など他の国際規格と同様なPDCAサイクルを有する事業継続マネジメントシステム(BCMS)構築に関するコンサルティングを提供します。お客様組織の「事業継続性を継続的に向上させる仕組み(マネジメントシステム)」作りを、全面的にバックアップするメニューです。また、国際規格ISO22301:2012適合性評価制度の運用を踏まえ、BCMSの第三者認証取得に向けた取組みについてアドバイスします。
	事業継続計画(BCP) 訓練	策定した事業継続計画(BCP)を基にした訓練は、事業継続対応の実効性を高めるために必要不可欠なプロセスです。訓練によって、事業継続計画(BCP)の理解と定着、実効性検証、課題抽出などの効果を得ることができます。
新型インフルエ ンザ対策	・感染予防および感 染拡大防止対策 ・自社で感染発生時 の対応 ・事業継続	新型インフル単に従業員の感染を防ぐだけでなく、感染拡大の防止、取引先への対応、風評被害への対処、感染者の増大によって多数の従業員が休業した場合の事業継続など、様々な観点を踏まえて事前準備や計画の整備を進めることを支援します
情報セキュリティ対策		企業における情報セキュリティ管理体制整備の為、情報セキュリティに関するリスクの洗い出し・現場実態調査を実施し、今後の改善事項についてご提案します。また、情報セキュリティ監査体制構築に向けた、ルール作り・チェックツール作成等を支援します。

※上述のコンサルティングについては、業種業界、企業規模等を問わず幅広いお客様に提供しており、多数の実績がございます。

47

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc

MS&AD インフォアランスグループ  
株式会社 インターリスク総研

**【ご参考】**  
**講師プロフィール**

氏名	榎田 貞春 (えのきだ さだはる)	
所属・役職	コンサルティング第二部 BCM第二グループ 上席コンサルタント	
経歴	1996年	慶應義塾大学 商学部商学科卒業 情報システム関連会社へ入社 企業の情報セキュリティ対策や、内部統制等のコンサルティングを担当
	2009年	株式会社インターリスク総研へ入社 現在に至る
専門領域	BCM(事業継続マネジメント) / 大規模地震対策・新型インフルエンザ対策 / 情報セキュリティ対策 / リスク管理・危機管理対策 / 海外危機管理	

48

InterRisk Research Institute & Consulting, Inc



**MS&AD**

**MS&ADインシュアランスグループ**

**株式会社 インターリスク総研**

コンサルティング第二部

BCM第二グループ

<お問い合わせ先>

上席コンサルタント

榎田 貞春

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台4-2-5 御茶ノ水NKビル

Tel: 03-5296-8918 / Fax: 03-5296-8941

<http://www.irric.co.jp/>