

2009年5月15日

社団法人 電子情報技術産業協会

社団法人 情報サービス産業協会

新型インフルエンザ対策における情報システム関連企業連携の進め方ガイド

はじめに

パンデミックは社会的現象であるので、パンデミック対策もまた社会全体での取り組みでなければならない。新型インフルエンザは人が媒介するため、人と人が全く接触せずに済む社会を構築できるならパンデミック対策としては甚だ強力であるが、とても現実的な解とは言えない。新型インフルエンザ流行の危機下において、感染拡大防止と社会機能維持を可能な限り両立するためには、全ての関係者の共通したリスク認識に基づく行動が必要不可欠である。

2009年2月17日に、新型インフルエンザ対策行動計画と新型インフルエンザ対策ガイドラインの改訂版が内閣官房から公表された。これらには、流行規模や被害の想定、発生段階ごとに国民各層に対して期待される行動などが記載されている。事業者に対しては、職場での感染拡大防止策と事業継続計画の策定が求められており、特に後者を推進する上では、重要業務の絞込みや不要・不急業務の縮小が必要となる。

しかしながら、業務とは各々相応の重要性を持つものであり、優先度の決定は容易な作業ではない。一般にお客様の事業遂行に対して影響が大きな業務は優先度が高くなる傾向にあるが、パンデミック下での労働力減少を想定すると、全て一律の優先度を設定できるとは限らない。しかし、自社の事情をお客様に十分伝えることができないケースも想定される。これでは、顕在化させ適切な対策を講じるべきリスクが、特定の企業内に潜在化してしまい、ひいては社会全体の不安定化につながる。

本ガイドはパンデミック下における事業継続リスクが特定企業内に潜在化することを可能な限り防ぐために、情報システム関連企業の連携を十分意識した事業継続計画策定に向けた手順・留意点を文書化し、社会機能維持の一助とすることを企図したものである。事業継続に取り組む関係各位にご活用頂きたい。

本ガイドにおいて、前提とする資料：

- ・内閣官房 新型インフルエンザ対策行動計画 2009年2月17日（以下「行動計画」）
<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/kettei/090217keikaku.pdf>
- ・内閣官房 新型インフルエンザ対策ガイドライン 2009年2月17日（以下「ガイドライン」）
<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/guide/090217keikaku.pdf>
- ・内閣官房 新型インフルエンザ及び鳥インフルエンザに関する関係省庁対策会議
「新型インフルエンザワクチン接種のすすめかたについて」2008年9月18日
<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/dai21/siryu2.pdf>
- ・JEITA 「情報システム産業の視点から見た新型インフルエンザ対策への提言」 2008年8月25日
（以下「提言」） <http://home.jeita.or.jp/is/committee/infopolicy/080826Influenza/index.html>

1. 基本方針

情報システム産業界は、新型インフルエンザの流行に備え、「行動計画」「ガイドライン」の主旨に従い、人命の安全面を第一に考えると共に、感染拡大を可能な限り抑制しつつ、社会・経済を破綻に至らせることのないよう社会機能維持関連業務を継続して行うために、以下の基本的な考え方に基づき対策を進める。

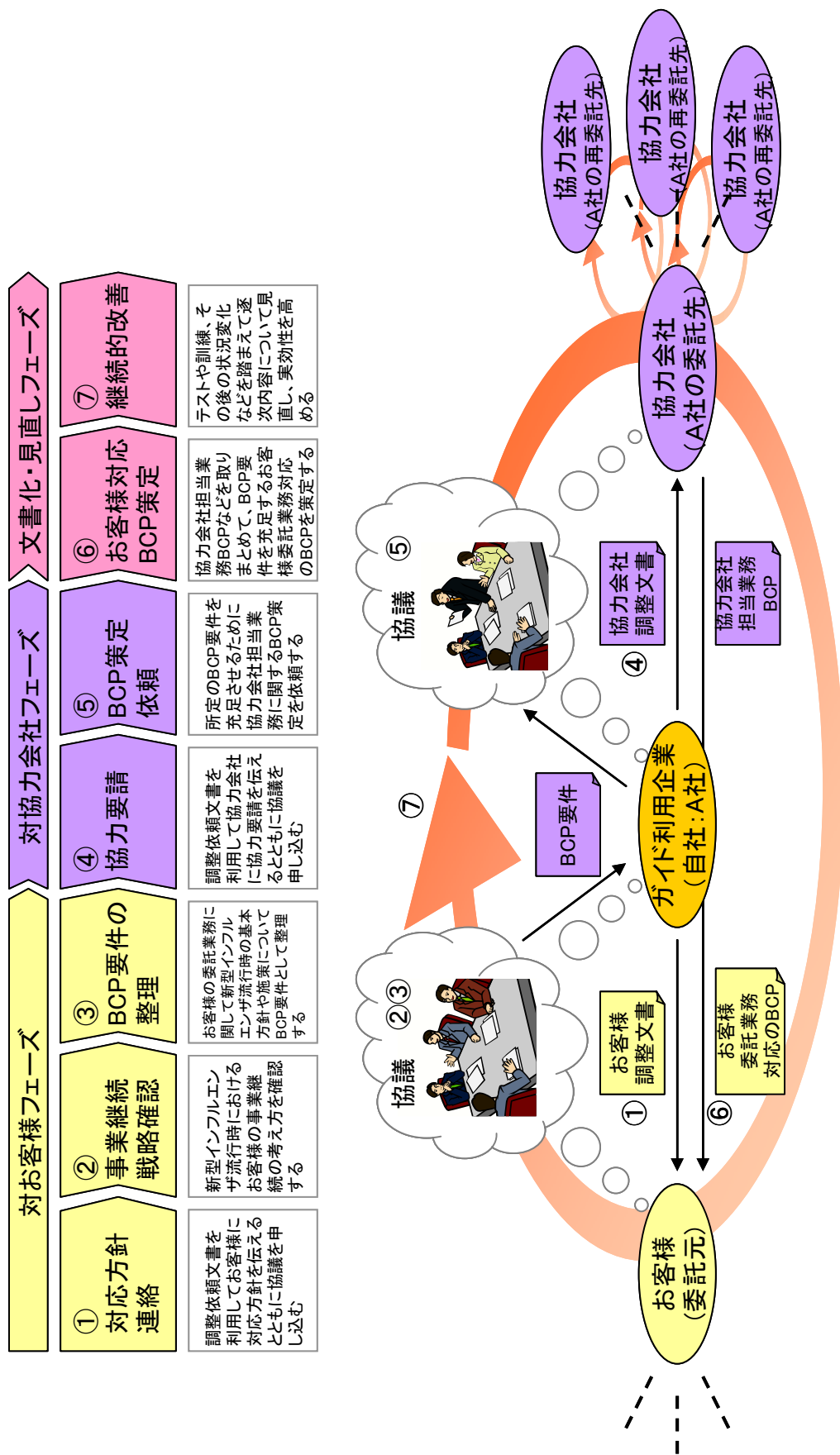
- (1) 感染拡大を可能な限り抑制しつつ、「ガイドライン」内「事業者・職場における新型インフルエンザ対策ガイドライン」に従い、各企業において新型インフルエンザ対策のための事業継続計画（BCP）の作成に努める。BCP の作成にあたっては、以下の点に留意する。
 - ① 感染拡大防止のため、社会機能維持関連業務に関わらない業務については、業務縮小・休止を積極的に検討する。
 - ② 社会機能維持関連業務においても、感染拡大防止のために在宅勤務が可能な環境の整備や業務プロセスの見直しなどを実施する。
 - ③ 継続する業務の絞込み等、BCP に盛り込む内容については、お客様との調整、確認を経た上で作成する。
- (2) 社会機能維持関連業務に関わる従業者に対しては、以下に挙げる最大限の安全配慮措置をとった上で、可能な限り業務を継続させ、社会機能の維持に努める。
 - ① 政府が用意するプレパンデミックワクチン、およびパンデミックワクチン*¹については、確実に接種の機会が与えられるよう政府の指示に基づき適切に申請・手配する。
 - ② その他、マスクなど防護備品を備蓄し、必要に応じていつでも配布し、利用できるよう具体的な手続きを計画する。
- (3) 行政や業界内、ステークホルダーと連携し、感染拡大の可能な限りの抑制ならびに社会機能維持関連業務の継続に協力、貢献する対策を実施する。

2. 対策の進め方ガイド

本ガイドでは、新型インフルエンザ対策を情報システム関連企業が委託元であるお客様と協議する上での進め方について提示し、様式「別紙Ⅰ」「別紙Ⅱ」「別紙Ⅲ」を活用したお客様の委託業務に対応したBCP（以下、お客様対応BCP）策定の進め方手順について解説する。情報システム関連企業がお客様と新型インフルエンザ対策を検討する上での進め方を明確にすることで、お客様対応BCPに求められる要件（以下、BCP要件）が必ず、委託先、再委託先とも予め協議され、新型インフルエンザ流行時に確実に企業が連携し、同時に感染拡大を防止することを目的としている。

本ガイドは、お客様や協力会社との協議のあり方やBCP要件の調整手順について解説するものであり、BCPの様式や策定手順については関連する参考文献を参照されたい。

*¹ 2,3千万人を対象とするプレパンデミックワクチンの接種には流行後、一定期間（1,2ヶ月）かかる可能性があることを考慮する必要がある。



【対お客様フェーズ】

①対応方針連絡

「別紙Ⅰ」を活用し、お客様への調整依頼文書を作成する。対応方針はガイド利用企業の実情に即したものに適宜修正する。作成した調整依頼文書により方針をお伝えするとともに事業継続に関する協議を申し込む。

②事業継続戦略確認

新型インフルエンザ流行時におけるお客様の事業継続の考え方を確認する。可能ならば、ビジネス影響度分析(BIA)に基づいた事業継続戦略を提示頂く。

③BCP 要件の整理

「別紙Ⅱ」を活用し、お客様からの委託業務に関する基本要件を整理する。さらに、前記事業継続戦略に基づき、お客様からの委託業務に関する新型インフルエンザ流行時の基本方針や施策について協議の上、「別紙Ⅱ」にBCP 要件として整理する。（「別紙Ⅱ」の記入要領は後記）

【対協力会社フェーズ】 ※協力会社に再委託している業務がない場合はスキップ

④協力要請

「別紙Ⅲ」を活用し、協力会社への調整依頼文書を作成する。対応方針はガイド利用企業の実情に即したものに適宜修正する。また「③BCP 要件の整理」で作成したお客様対応のBCP 要件整理シートを元に、協力会社担当業務分のBCP 要件整理シートを同じく「別紙Ⅱ」を活用して作成する。作成した調整依頼文書と協力会社担当業務分のBCP 要件整理シートを用いて、方針をお伝えするとともに事業継続に関する協議を申し込む。

⑤BCP 策定依頼

「④協力要請」で作成した協力会社担当業務分のBCP 要件整理シートを充足する協力会社担当業務に関するBCPの策定を協力会社に依頼する。可能ならば、ガイド利用企業はビジネス影響度分析(BIA)に基づいた事業継続戦略を提示する(②と同様)。

【文書化・見直しフェーズ】

⑥お客様対応 BCP 策定 ※複数の協力会社に再委託の場合は④⑤の要件をまとめて以下を実施する。

ガイド利用企業としてのお客様委託業務対応BCPを策定し、「③BCP 要件の整理」で整理した要件を満たすBCPをお客様に提出する。

⑦継続的改善

テストや訓練、その後の状況変化などを踏まえて逐次お客様委託業務対応のBCPの内容について見直し、実効性を高める。

本ガイドでは、説明の簡略化のためBCP要件の手戻りについては言及していない。実際には、「④協力要請」でガイド利用企業が協力会社に提示したBCP要件が「⑤BCP 策定依頼」を進める中で変更を迫られるケースも想定される。そうした場合は再びお客様と「③BCP 要件の整理」を行うこととなる。

年 月 日

(お客様 名)

殿

〇〇〇〇株式会社
〇〇〇〇事業部長
〇〇 〇〇

新型インフルエンザ流行時の弊社の対応方針について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。また、平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、かねてより政府では、新型インフルエンザ及び鳥インフルエンザに関する関係省庁対策会議にて検討を重ね、「新型インフルエンザ対策行動計画」と「新型インフルエンザ対策ガイドライン」を策定・公表し、各企業に対しても、感染拡大防止と社会機能維持を目的とする対応策を検討するよう呼びかけています。また、社団法人電子情報技術産業協会および社団法人情報サービス産業協会の連名による提言(2008年8月25日付)においても、「業界で連携して、感染拡大防止ならびに社会機能維持に努める」との基本的な考え方を表明しております。

こうした動きを受けて、弊社では以下のとおり対応の基本方針をまとめましたので、まずはご報告いたします。お客様におかれましても、下記についてご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

【対応の基本方針】

1. 新型インフルエンザ対策本部を設置します。
2. 国、地方行政の事業自粛要請に沿って、事業の縮小および休止を検討します。
3. 社会機能維持に関わると判断される業務については、弊社として可能な限り継続できるように調整いたします。
4. 具体的には、以下の点を中心にお客様と十分に打ち合わせをさせて頂き、新型インフルエンザ対応策を事前に確定させることといたします。
 - ① 継続すべき業務の洗い出し(絞込み)
 - ② 業務継続のための要件、諸条件の整理

以上

【注意】本文書例における対応の基本方針では、社会機能維持を重視した表現としているが、お客様の業種・業態によっては不適切となるケースも想定される。その場合は、方針3を改訂・削除するなどの修正を適宜行うことが望ましい。

BCP 要件整理シート

年 月 日

記入者：_____

1. 基本情報

| | |
|---------------|--|
| お客様名 | |
| お客様の 委託業務名 | |
| 場所 | |
| 業務責任者 | |

2. 平時の遂行体制

| 個別業務名 | 業務内容 | 要員数* ¹ |
|-------|------|-------------------|
| ① | | |
| ② | | |
| ③ | | |

3. 新型インフルエンザ流行時の遂行体制

(1) 基本方針

| 個別業務名 | 目標サービスレベル (対平時比) | 考え方 |
|-------|------------------|-----|
| ① | | |
| ② | | |
| ③ | | |

(2) 具体施策

| 個別業務名 | 施策内容* ² |
|-------|--------------------|
| ① | |
| ② | |
| ③ | |

(3) その他の施策 (通勤手段、医療機関情報など等)

以上

*¹ 協力会社への再委託などがあれば内訳を記載*² 在宅勤務へのシフト、スプリットオペレーションの導入など

【注意】本シートは、情報システム委託（受託）業務の調整に関して必要最低限と思われる項目を列挙した一例である。全体の書式、項目数、項目内容については利用者の判断で適宜追加されたい。

別紙Ⅱの記入要領

一般的な文書管理手法についてはガイド利用企業にて習熟した方法を採用するものとし、本記入要領では来歴管理や承認方法等については記述しない。

| | |
|-----|--------------------------------------|
| 年月日 | 「BCP 要件整理シート」の作成日付を記入する。 |
| 記入者 | 「BCP 要件整理シート」の記入者名を記入する。適宜所属などを追加する。 |

1. 基本情報

| | |
|-----------|--|
| お客様名 | ガイド利用企業に業務を委託しているお客様の名称を記入する。 |
| お客様の委託業務名 | お客様の委託業務の名称を記入する。 |
| 場所 | お客様の委託業務を遂行している場所を記入する。複数箇所です行している場合は各々記入する。 |
| 業務責任者 | お客様の委託業務に関するガイド利用企業側の責任者を記入する。 |

2. 平時の遂行体制

| | |
|-------|--|
| 個別業務名 | お客様の委託業務を構成している個別業務名を記述する。お客様の委託業務をどのような単位の個別業務に分割するかは任意とする(目安としては再委託している協力会社単位、業務チーム単位等が考えられる)。 |
| 業務内容 | 個別業務の概要を記入する。 |
| 要員数 | 平時において個別業務に従事している要員数を記入する。協力会社への再委託がある場合は内訳を記入する。 |

3. 新型インフルエンザ流行時の遂行体制

(1) 基本方針

| | |
|-----------|---|
| 個別業務名 | 「2. 平時の遂行体制」参照 |
| 目標サービスレベル | 新型インフルエンザ流行時に平時を 100%として何%のレベルで業務を継続するかの目標レベルを定める。感染拡大防止のため、積極的に業務の縮小・休止を検討するものとする。 |
| 考え方 | 100%の継続が必要な場合はその理由、縮小・休止が可能な場合はその根拠などを簡潔に記入する。 |

(2) 具体施策

| | |
|-------|--|
| 個別業務名 | 「2. 平時の遂行体制」参照 |
| 施策内容 | 業務遂行に伴い採用する勤務体制や業務方法について記入する。例としては次のものがあげられる。 例) ○在宅勤務 ○スプリット・チーム・オペレーション○遠隔運用・保守 ○電話会議やテレビ会議(定例報告業務等で) |

【注意】別紙Ⅱを協力会社担当業務分に活用する場合、次のように読み替えて利用する。

- ・ 「お客様」→「ガイド利用企業」
- ・ 「ガイド利用企業」→「協力会社」

(3) その他の施策（通勤手段等）

お客様との調整の必要に応じて次のような施策について記入する。

(a) 勤務場所に感染者や感染疑い者を入れないための施策

例) ○出社前のセルフスクリーニングの徹底（兆候のある者は出勤禁止）○勤務場所入り口でのスクリーニングの実施 ○来訪者との限定した場所での接客

(b) 勤務場所内にて、できるだけ他者との対面を避けるための施策

例) ○会議、研修などの中止 ○対人距離の確保（2メートル程度） ○勤務時間の分散（フレックス・タイム） ○従業員食堂等従業員が集まる施設の閉鎖

(c) 通勤時の感染リスクを低減させるための施策

例) ○公共交通機関を避けた通勤手段の検討（徒歩、自転車、自家用車の利用）○宿泊などの検討（宿泊施設内の衛生管理の徹底、食事手配が求められる）

(d) 勤務中の感染リスクを低減するための施策

例) ○勤務中のマスク着用の義務化 ○トイレや職場に手指消毒薬を設置し、手指の清潔の確保 ○ドアノブ、ボタン類等、多くの人が触れる場所の定期清掃

備考：医療機関情報

利用する医療機関については一般に事前に最寄りの保健所に問い合わせることになる。問い合わせる時期によっては未確定の場合もあるが、その場合は確定後に記入する。

| | |
|----------|---|
| 発熱相談センター | 新型インフルエンザの疑い例が発生した場合に、まず相談することになる発熱相談センターの電話番号を「1. 基本情報」の「場所」に対応して記入する。 |
| 発熱外来 | 新型インフルエンザの疑い例が発生した場合に診療に対応する医療機関名を記入する。実際には発熱相談センターが案内する機関を受診することになる。 |

以上

【注意】別紙Ⅱを協力会社担当業務分に活用する場合、次のように読み替えて利用する。

- ・ 「お客様」→「ガイド利用企業」
- ・ 「ガイド利用企業」→「協力会社」

年 月 日

(協力会社 名)

殿

〇〇〇〇株式会社

〇〇〇〇事業部長

〇〇 〇〇

新型インフルエンザ流行時の〇〇社様〇〇業務継続に関するご協力をお願い

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。また、平素は、弊社関係業務にご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

さて、かねてより政府では、新型インフルエンザ及び鳥インフルエンザに関する関係省庁対策会議にて検討を重ね、「新型インフルエンザ対策行動計画」と「新型インフルエンザ対策ガイドライン」を策定・公表し、各企業に対しても、感染拡大防止と社会機能維持を目的とする対応策を検討するよう呼びかけています。また、社団法人電子情報技術産業協会および社団法人情報サービス産業協会の連名による提言(2008年8月25日付)においても、「業界で連携して、感染拡大防止ならびに社会機能維持に努める」との基本的な考え方を表明しております。

こうした動きを受けて、弊社では、お客様との調整により、〇〇業務の対応方針を以下のとおり整理いたしました。つきましては、貴社におかれましても、下記についてご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 弊社としてのお客様への対応方針

- ① 新型インフルエンザ対策本部を設置します。
- ② 国、地方行政の事業自粛要請に沿って、事業の縮小あるいは休止を検討いたします。
- ③ 社会機能維持に関わると判断される業務については、継続すべき業務の洗い出し(絞り込み)、業務継続のための要件・諸条件の整理を、お客様と打合せさせていただき、新型インフルエンザ対応策を事前に確定させることといたします。

2. 貴社へのご依頼事項

貴社にご協力頂いております〇〇業務につきましては、お客様との打ち合わせの結果、別紙「BCP要件整理シート」に示す内容の対応方針がまとまりました。つきましては本要件に関わる貴社のご協力内容について協議をお願いいたします。

以上

【注意】本文書例における対応方針では、社会機能維持を重視した表現としているが、お客様の業種・業態によっては不適切となるケースも想定される。その場合は、方針③を改訂するなどの修正を適宜行うことが望ましい。