

事業継続計画書(地震編)

1. 想定被害

1) 想定リスク

本社および営業所を含む地域において、震度 5 強以上の地震が発生
(2011 年 3 月 11 日発生した東日本大震災で震度 5 強)

2) 想定される被害状況

上記地震が発生した場合の被害状況を、以下の通り想定する。

<周辺の被害状況>

項目	想定される被害内容
電気	○ 発災から 3 日間程度停電する。
上下水道	○ 発災から 2 週間程度停止する。
ガス	○ 発災から 1 か月程度停止する。
情報通信 (固定電話、インターネット)	○ 固定電話: 通信規制のため、1 週間程度はつながりにくくなる。 ○ インターネット: 停電やケーブル断線のため、1 週間程度使用できない。
情報通信 (携帯電話: 通話・メール機能)	○ 通話機能: 地震発生から 1 週間程度はつながりにくくなる。 ○ メール機能: 遅配するものの当日から使用できる。
道路	○ 高速道路や一部の幹線道路は、緊急輸送車両以外の通行が禁止され、被害の少ない地域から徐々に一般車両の通行が再開する。 ○ その他の道路では、車両の混雑の影響で渋滞が発生する。
鉄道	○ 3 日程度は鉄道の運行が完全に停止し、被害状況の確認後被害の少ない地域から順次運行を再開する。
物流	○ 緊急輸送物資以外の輸送は困難な状況が続く。
燃料	○ ガソリンスタンドの営業停止や輸送能力の低下により、燃料が不足する。

<ライフライン>

(東京都発表 震度 6 強での被害および復旧日数)

	当日	1 日後	1 週間後	復旧日数
電力 停電率	16.9%	13.2%	0.0%	6 日
通信 不通率	10.1%	10.1%	2.1%	14 日
上水道 断水率	34.8%	34.8%	5.7%	30 日
ガス 停止率	17.9%	15.9%	13.7%	53 日

3)重要業務における想定される問題点

地震発生による重要業務遂行上の問題点を以下の通り想定する。

重要業務	ボトルネック	具体的被害・問題点
タクシー	乗務員	安否不明
		通勤困難
	車両	損傷・損壊・故障
	燃料	LPG 不足
		ガソリン不足(プリウス)
	職員	安否不明
		通勤困難
	施設	事務所損傷・損壊
		停電
		断水
		液状化
	交通事情	通行止め
		渋滞
		停電(信号機)
		自転車通勤の急増
	お客様	帰宅困難者
長距離希望		
ハイヤー	乗務員	安否不明
		通勤困難
	車両	損傷・損壊・故障
	燃料	ガソリン不足
	職員	安否不明
		通勤困難
	施設	事務所損傷・損壊
		リフト式駐車場
		停電
		断水
	交通事情	通行止め
		渋滞
		停電(信号機)
		自転車通勤の急増
	お客様	取引先への連絡
		帰宅難民

		スポット急増
無線センター	設備	停電 クラウドサーバー障害
	オペレーター	通勤困難
工場	設備	停電、リフト損傷
	整備士	通勤困難

2. 地震・津波発生直後の初動対応

1) 危機対策本部の設置

以下の事態が発生した場合に、対策本部長が速やかに日本交通本社(紀尾井町)にて対策本部を立ち上げ、事業継続計画の発動を検討する。

- 自社拠点で震度 5 強以上の地震が発生した場合
- 社長もしくはその代行者が緊急に対応する必要があると認めた場合

※本社に対策本部が設置不可能な場合には、銀座営業所に対策本部を設置する。

※危機対策本部が立ち上がると、対策本部要員は自動的に参集される。なお、就業時間外に発災した場合は、予め定めておいた非常時参集要員が事業所に参集する。

東洋交通は実務上、日本交通のタクシー営業所と同等の体制で運用されるものとし、日本交通 本社の危機対策本部の指揮下において、日本交通グループ一体となり事業継続に取り組むものとする。

2) 初動対応

地震発生後における初動対応を以下の通り定める。

項目	対応内容
安否確認	<ul style="list-style-type: none"> ● 従業員とその家族の安否を確認する。 ・安否確認手段: 安否確認システム又は電話、メール、マタモス ● (建物内にお客様がいる場合) お客様の安否状況を確認する。
従業員の帰宅/残留支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 原則として安全が確認されるまで待機とする。帰宅の判断は下記の判断基準を参考に指示する。 ・判断基準: 公共交通機関(鉄道)の運行 ● 帰宅する従業員に対して帰宅支援を行う ・支援内容: 水(ペットボトル)支給 ● 事業所へ残留する従業員に対して支援を行う ・支援内容: 非常食の支給

被害状況の確認	●拠点内の被害状況を確認する。 ・確認事項:建物、車両の被害状況、工場の危険物
被害情報の収集	●地震関連情報を収集する。

3. 事業継続対応

1)BCPの発動基準

BCPの発動及び解除は危機対策本部長が指示する。

段階	発動基準
BCP発動	以下の指標を総合的に勘案して、事業の継続に著しい影響があると判断される場合 【指標】 ● 交通網の寸断や従業員の負傷等による出社可能な従業員の不足 ● 自社建物や設備、車両等の被害状況 ● 電気・上下水道・ガス・通信等の重要インフラの途絶 ● 公共交通機関の運行状況
BCP解除	上記指標等の障害が回復し、事業への支障が解消したと判断される場合

2)目標復旧時間と目標復旧レベル

BCP発動後のタクシー・ハイヤー旅客運送事業の目標復旧レベルまたは時間を以下の通りとする。

目標復旧レベル	タクシー：稼働率60% ハイヤー：稼働乗務員60%
目標復旧時間	タクシー：災害発生から 1 週間以内 ハイヤー：災害発生から 2 週間以内

3)事業継続のための方針

東京 23 区被災時は、公共交通機関としての使命を果たすべく可能な限り車両を運行することとし、事業継続戦略を以下のとおりとする。

事業継続戦略		対応内容
①	現地復旧	○ 被災拠点を復旧し、配車可能とする。
②	タクシー拠点での稼働確保	○ 本社または被災軽微な拠点からスタッフが移動して、配車業務を継続する。 ○ 車両の点検整備 ○ 燃料の確保

③	ハイヤー拠点での稼働確保	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本社または被災軽微な拠点からスタッフが移動して、主要顧客との連絡・配車体制を確立する ○ 車両の点検整備 ○ 燃料の確保
---	--------------	--

4. 事業継続のための対応・対策

1) 重要な経営資源に関する現状把握と事前対策の検討

項目	経営資源の現状の確認	対策	Check
人的資源 (要員確保)	重要業務の実施に不可欠な従業員が出社できない場合に、代行できる従業員がいるか。	<ul style="list-style-type: none"> ・要員の教育・育成を実践する ・必要なスキルをマニュアル化する 	
物的資源 (建物、設備)	建物は、1981年6月に改正された建築基準法に基づいているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・設計図書の確認と必要に応じて耐震補強実施 	
	設備・什器類は固定されているか他の拠点で重要業務を実施するのに必要な設備・機器等を準備しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・設備什器の耐震対策を実施する ・必要な設備・重機等の購入または調達先の確保 	
情報	基幹システム、データサーバの耐震対策を実施しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバーの耐震化(床免震・床面固定等)を実施する。 	
	重要業務実施に必要なデータのバックアップを取っているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・バックアップの輻輳化を行う 	
	緊急時における顧客・取引先との連絡先について、複数の連絡先を顧客と共有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の連絡先リストを作成・共有する ・連絡先の統合管理を行う 	
	無線センターの耐震対策はしているか	<ul style="list-style-type: none"> ・設備・什器の耐震化を実施 ・無線センターの輻輳化 	
資金	最低限必要な運転資金を確保しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・流動資金確保水準を設定し、常時確保する 	
	建物・設備、車両等に被害が生じた場合に備えて、補修費用等を用意しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・保険加入の検討 	
燃料、整備	サプライヤー被災時の対応または代替手段を確保しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・各営業所ごとの代替調達先検討 ・整備資材の在庫基準を設定し確保 	

2)事業所としての対応・対策

(1)ハイヤー&タクシー チーム（共通）

- ・事業継続計画発動と同時にチームを立ち上げ、安全を最優先に考えながら、可能な限り早く、できるだけ多くの車両を稼働させられるよう 任務を遂行する。
- ・ハイヤー、タクシー チームメンバーは、事業継続計画の発動が予想される災害が発生した場合には、可能な限り各担当営業所に集合する。
- ・所長、副所長ともに不在の場合には、本社在籍者の中の最上位役職者が、代行として指揮をとる。
- ・電車の運休・交通規制などで担当営業所へ出向けない場合には、出勤可能な営業所へ出社する。
- ・出勤不可能な場合には、可能な限り担当営業所とは連絡可能な状態で自宅待機とし、N Portal またはマタモスから状況を確認し、情報を共有する。
- ・営業所施設(車庫、機械式駐車場、道路上の障害物の有無、事務所・車庫の出入り口の安全確認、火元)の確認を速やかに行う。
- ・営業所内待機中のドライバー、スタッフの安全を確認する。なお、施設損壊の恐れがある場合には、速やかに避難誘導を行う。
- ・各サポートチームは、責任者およびメンバー構成、営業所の状況などを、N-Portalまたはマタモスに可能な限り速やかに掲示する。
- ・メール登録していない社員(非出番乗務員、パート・アルバイト・派遣社員含む)に対して、電話などで可能な限り安否確認をする。
- ・乗務員への連絡、出勤・帰宅時の自家用車相乗りの振分けなどは、班長が行動するよう指示を出す。
- ・就業中に災害が発生した場合は、女性社員、障がい者、シルバー乗務員 を優先に帰宅させる。
- ・鉄道が運休になっている場合には、適宜、社用車、自家用通勤者の車両を振り分ける。
- ・テレビ、ラジオ、インターネットなどから情報収集に努める。
- ・営業所施設の状況・道路事情などにより、営業所の機能が担保されないような場合には、代替営業所・車両の振分けなどを速やかに対策本部と協議し対応する。
- ・担当営業所で不足しそうな物品がある場合には、速やかに手配・調達する。営業所独自で手配・調達不可能な場合には、対策本部へ依頼する。
- ・準備金が不足しそうな場合には、対策本部へ補填依頼する。
- ・コンピュータシステムが、停電・ネットワーク障害などで使用できない場合には、速やかに本部に報告し、指示を仰ぐ。
- ・燃料供給不足が発生した場合、乗務員から得た情報を速やかに N Portal またはマタモスに掲示する。
- ・燃料供給不足が発生した場合には、供給が正常に戻るまで現金での給油を認める。
- ・他営業所の車両が緊急入庫した場合には、N Portal またはマタモスの内容などを確認し、乗務員に指示を出す。
- ・ハイヤー営業所は、重要顧客との連絡を密にし、顧客要望に応える最大限の努力 して信頼維持・向上に努める。
- ・電車の運休などで通勤困難者が発生しそうな場合には、仮眠施設を開放して稼働可能要員の確保に努める。

(2)事業所独自の対応

・敷地内 LPG スタンドの被害状況を確認し、問題が発生した場合には、日本交通 赤羽営業所職員と連携して対応にあたる。

5. 乗務中乗務員の対応

災害発生時に乗務中のタクシー乗務員はお客様及び乗務員自身の安全確保を優先に考え行動するものとする。

- ・地震発生後すみやかにハザードを点滅させ緊急車両の邪魔にならないよう道路左端に停車し、キー を つけたまま車検証、乗務員証（現金、チケット類も忘れずに）を持って安全な場所に避難する。
- ・周りの状況から運行に支障がないと判断できた場合には、公共交通機関として 不正な「回送」表示などせずに、タクシーの機動力を活かして 帰宅 困難 者などの移送に努める。
- ・鉄道の運休などで帰宅困難者などが発生している場合には、公共交通機関として、社会的使命や人道的観点から、平時の規定よりも帰宅困難者の送迎を優先することができる。

[乗合運送]	【道路運送法 21 条】 ・一般乗用旅客運送事業者は「災害の場合その他緊急を要するとき」に限り乗合運送をしても良いと規定されている。 ・乗合運送を行った場合には、帰庫後、終業点呼で必ず報告を行うこと。
[過労防止]	【運輸規則 21 条】 ・過労防止の観点から最大拘束時間、及び最高乗務距離を遵守するよう定められているが、大災害発生時は帰宅困難者を送迎することが社会的使命であることから、各人の判断で柔軟に対応する。 ・最大拘束時間や最高乗務距離を超過した場合には、帰庫後、終業点呼で必ず報告を行うこと。
[営業区域]	【道路運送法 20 条】 ・区域外営業は禁止されているが、大災害発生時は帰宅困難者を送迎することが社会的使命であることから、対策本部からの指示、又は各人の判断で柔軟に対応する。 ・区域外営業を行った場合には、帰庫後、終業点呼で必ず報告を行うこと。

- ・各自 スマホ等で 情報収集に努める。
- ・交通規制が発動された場合には、規制に従い運行する。
- ・決済機は使用できない可能性が高い(携帯通信網利用のため)ため、乗車時、お客様にその旨伝える。
- ・対策本部もしくは営業所からの安否確認(公休などでの自宅待機者を含む)は携帯メールで行う。無事である場合には速やかに メール本文最終行の「既読 URL」をクリックする。
- ・対策本部からの情報は、無線システムを利用して行うようにするので、業務連絡を注意しながら営業を継続する。

例(A営業所前通行止めのため、本日は B営業所に帰庫すること)

- ・無線、携帯メール以外の情報伝達手段として、災害時情報掲示板のサイトをオープンし、各営業所状況、道路状況などの情報を対策本部より随時アップする。
- ・被災の状況また情報から、各営業所に帰庫することが困難と判断した場合、対策本部より『最寄りの他営業所(ハイヤー・タクシー問わず)』への帰庫を指示する。
- ・対策本部からの指示がなくても、被災状況から各営業所に帰庫することが困難と感じた場合は、個人の判断で『最寄りの他営業所(ハイヤー・タクシー問わず)』に帰庫する。
- ・震災の影響により翌日の営業に変更がある場合には携帯メールで情報を提供する。

例(A営業所〇月〇日、全休車となります)

- ・地震発生翌日以降、鉄道の運休などで自身の通勤に支障をきたす可能性のある場合には、可能なかぎり営業所に宿泊し稼働の維持に努める。
- ・安否確認に使用するため、携帯メールアドレスは 決められた手順に従って 登録申請を必ずすること。
- ・アドレス変更時には、変更依頼を速やかに 決められた手順に従って 申請すること。
- ・情報収集ツールとして携帯電話よりもインターネットへのアクセスが簡単で、機能豊富なスマートフォンの利用を推奨する