

事業継続計画（BCP）運用編

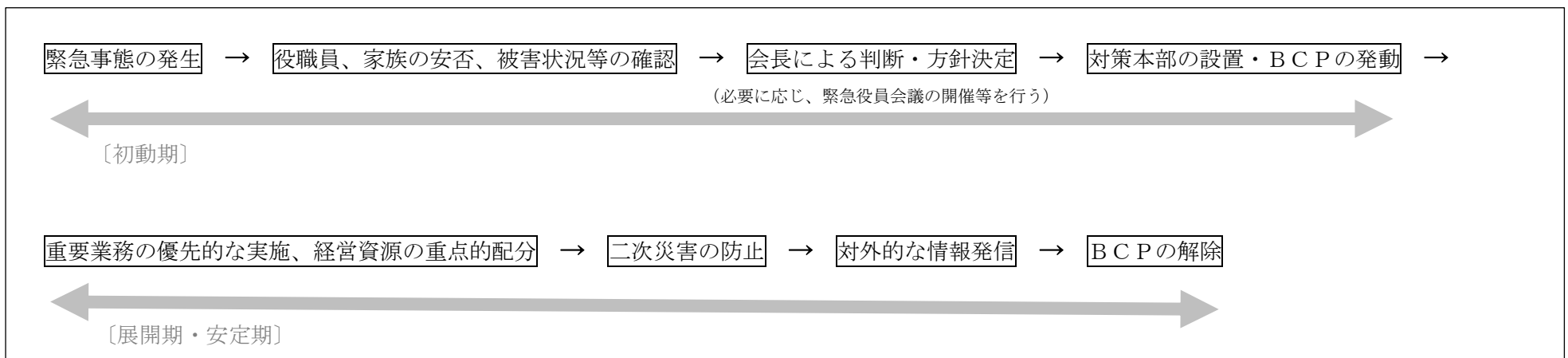
1 目的

緊急事態（大規模地震、台風・豪雨等の自然災害、火災、新型コロナウイルス感染症の発生等）において、当協会役職員及びその家族の安全を確保しながら、当協会の事業を適切に継続運営することを目的とする。

2 基本方針

- (1) 役職員は本人、家族、来訪者の人命・安全の確保を最優先する
- (2) 安全を確保した職員は、可能な限り事業継続に向けた業務の運営にあたり、社会的責任を果たす
- (3) 金融機関、関係機関をはじめ地域との協力体制をとる
- (4) 二次災害の防止に努める

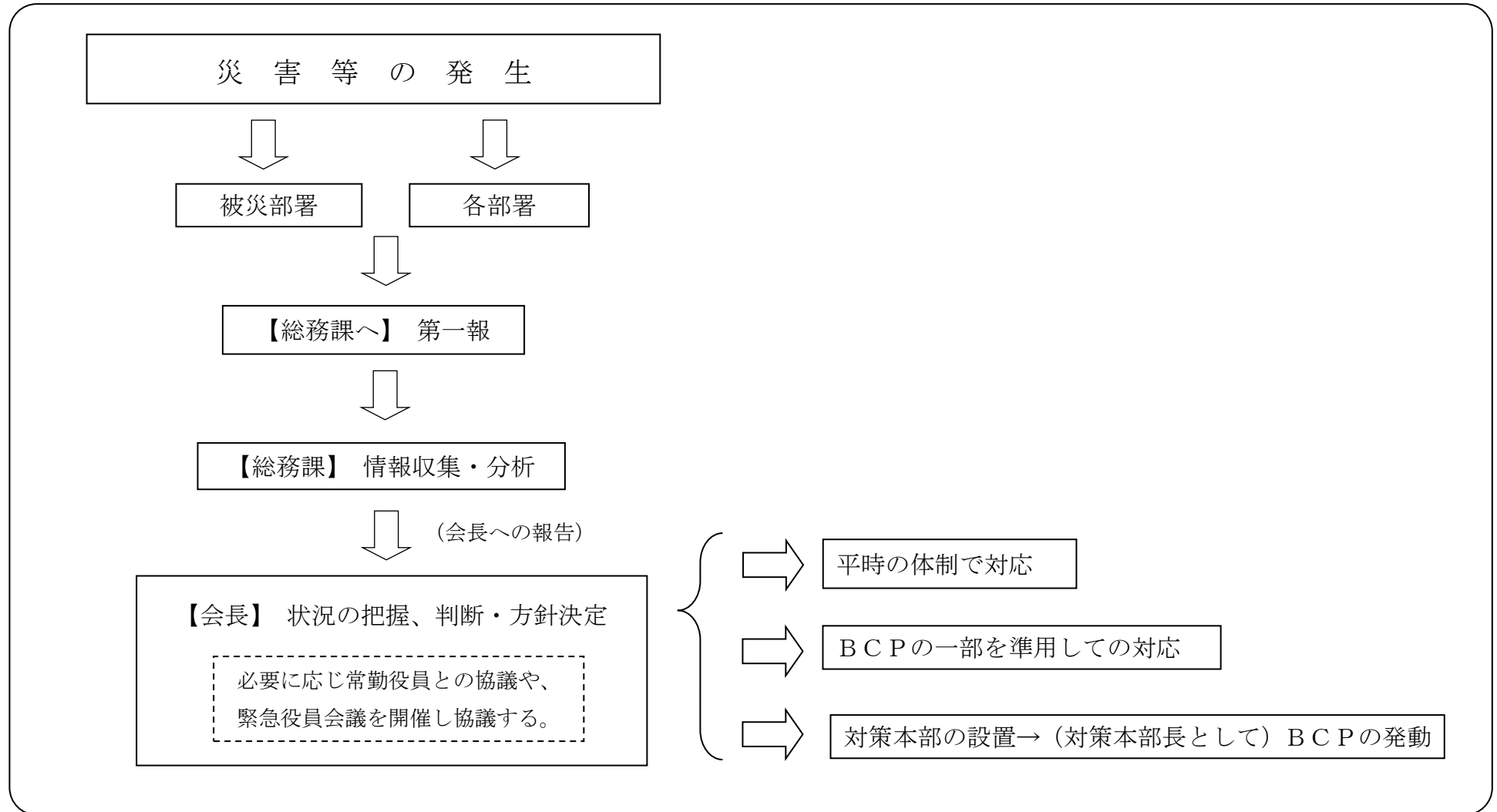
《緊急事態発生後の基本的な対応の流れ》



3 危機認識とBCP発動との関係

(1) 全体の流れ（協会の業務遂行に支障を来すおそれのある、緊急事態※（危機的事象）が発生した後の流れをイメージ）

※ 地震における緊急事態の判断基準： 当協会本支店が所在するいずれかの観測地点で震度5弱以上の地震が観測された場合



(2) 営業時間内に災害が発生したときの対応 (必要最小限の情報収集)

<p>情報収集</p>	<p>① 所属長は、可及的速やかに総務課に電話で連絡をとる。</p> <p>② 所属長は、被災状況連絡票《営業時間内用》を可及的速やかに総務課に提出する。</p> <p>③ 職員は、安否確認システムで家族や自宅の状況を報告する。【安否確認メールNo.1：営業時間内用】</p> <p>《総務課が①②により整理する情報》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害の程度、内容、被害拡大の見通し ・来訪者・役職員の安否確認 (迅速な情報収集のため、家族や自宅の状況については③により確認する) ・安全確保 ・帰宅職員と残留職員の整理 (協会車両での乗り合わせも検討)
<p>情報収集ルート</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>総務部長 ⇔ { 会長 専務 常務 }</p> <p>総務課長 ⇔ { 理事 監事 }</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>総務部長 ⇔ { 総務部長 ⇔ 各課長 検査・コンプライアンス室長 保証統括部長 ⇔ 各課長 経営支援部長 ⇔ 各課長 管理統括部長 ⇔ 各課長 }</p> <p>総務課長 ⇔ { 営業部長 ⇔ 各課長 高崎支店長 ⇔ 各課長 太田支店長 ⇔ 各課長 }</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 200px;"> <p>所属長及び課長への報告がスムーズにいかない場合は、スピード重視し、課長代理等が代行する。</p> </div> </div>
<p>緊急役員会議</p>	<p>《協議事項》</p> <p>○被害状況等によりBCPの発動の有無を検討</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-right: 20px;"> <p>会長による判断・方針決定事項</p> </div> <div style="margin-left: 20px;"> <p>→ ・ 平時の体制で対応</p> <p>→ ・ BCPの一部を準用しての対応</p> <p>→ ・ BCPに基づき対策本部の設置・BCPを発動</p> </div> </div>

(3) 営業時間外に災害が発生したときの対応 (必要最小限の情報収集)

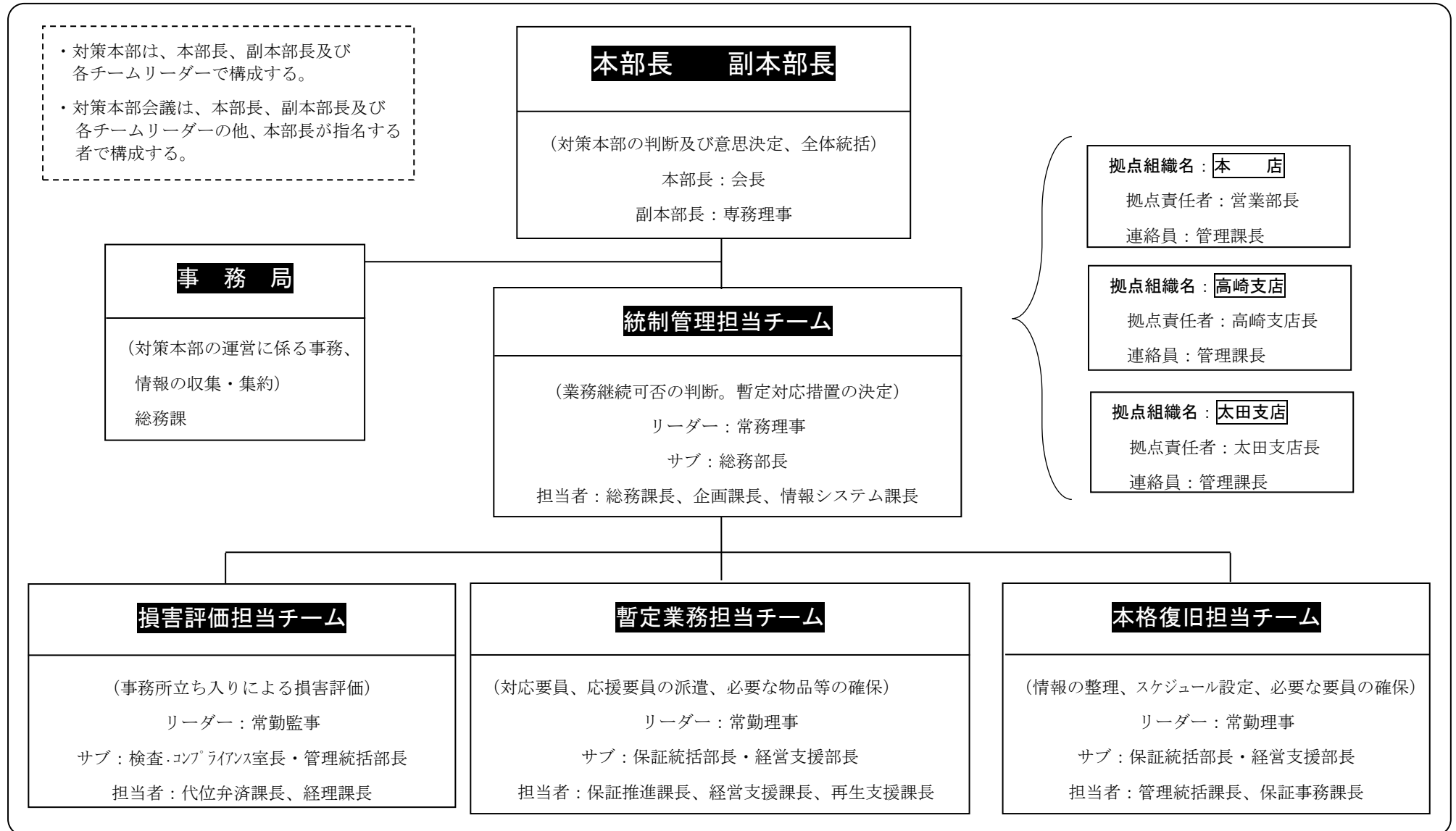
情報収集 及び 情報収集ルート	手段	報告事項	タイミング	情報収集ルート (手順)												
	① 安否確認システム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役職員及び家族、自宅の状況確認 ・ 地域の被災状況、当面の出勤見込等 	可及的速やかに 対策本部会議 までに	<p>ア) 予め設定する緊急事態を超える災害が発生した場合、セコムあんしん情報センターより総務課 (代表管理者) 宛に災害発生通知がされる。</p> <p>イ) 安否確認システムを使用し、総務課 (代表管理者) より各職員へ安否確認メールが一斉送信される。</p> <p>【安否確認メールNo.2 : 営業時間外用】</p> <p>ウ) 各職員が安否確認システムで報告する。</p> <p>エ) 安否確認システムの管理者ツールにより以下の通り対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各所属長は、各部支店室の職員の状況を確認・把握する。 ・ 総務部長は、協会全体の状況を確認・把握する。 												
	② 所定フォーマット 【被災状況連絡票(2)】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本支店の被災状況 (駆け付け要員) 	任意のタイミング で	<p>ア) 総務部長は本支店の被害の程度を確認することが必要であると判断した場合、安否確認システムにより駆け付け要員に確認を指示する。【安否確認メールNo.3 : 駆け付け要員依頼用】</p> <p>イ) 駆け付け要員は、本支店に出向き、</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 所定項目について ② 安否確認システムに基づいて <p>被害の程度を確認し、安否確認システムで報告する。</p> <p>【安否確認メールNo.4 : 駆け付け要員報告用】</p> <p>ウ) 安否確認システムの管理者ツールにより以下の通り対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 拠点責任者は、本支店の状況を確認・把握する。 ・ 総務部長は、協会全体の状況を確認・把握する。 												
	<table border="1" data-bbox="338 847 1207 1038"> <thead> <tr> <th></th> <th>拠点責任者</th> <th>※駆け付け要員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本店</td> <td>営業部長</td> <td>Y・O S・K S・A</td> </tr> <tr> <td>高崎支店</td> <td>高崎支店長</td> <td>Y・T K・I</td> </tr> <tr> <td>太田支店</td> <td>太田支店長</td> <td>Y・K N・N</td> </tr> </tbody> </table>					拠点責任者	※駆け付け要員	本店	営業部長	Y・O S・K S・A	高崎支店	高崎支店長	Y・T K・I	太田支店	太田支店長	Y・K N・N
	拠点責任者	※駆け付け要員														
本店	営業部長	Y・O S・K S・A														
高崎支店	高崎支店長	Y・T K・I														
太田支店	太田支店長	Y・K N・N														
緊急役員会議	<p>《協議事項》</p> <p>○被害状況等によりBCPの発動の有無を検討</p> <p>会長による判断・方針決定事項</p> <p>《開催方法・場所》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本店 (被災状況により本店での開催が困難な場合、前橋市役所または前橋商工会議所) ・ 集会での開催が困難な場合は、グループ通話等代替手段を検討 <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-right: 10px;"></div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> </div> <div style="margin-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平時の体制で対応 ・ BCPの一部を準用しての対応 ・ BCPに基づき対策本部の設置・BCPを発動 </div> </div>															

4 対策本部の設置

(1) 対策本部の設置

会長による判断・方針決定において、BCPの発動が決定となった場合は対策本部を設置する。

(2) 対策本部の組織図



(3) 対策本部と拠点組織の設置場所

対策本部 設置場所（候補先）	拠点組織 設置場所（候補先）	
本店、前橋市役所、前橋商工会議所	営業部	営業部、前橋商工会議所、前橋市役所
	高崎支店	高崎支店、高崎商工会議所、高崎市役所
	太田支店	太田支店、太田商工会議所、太田市役所

(4) 対策本部の運営

- ①総務課は、対策本部の運営に係る事務、情報の収集・集約を行う。
- ②拠点組織は統制管理担当チームの指揮下に入る。

(5) 役職員、家族の安否確認

災害発生時に各部署からの第一報や緊急連絡網（安否確認システム）より収集した情報は総務課長が整理する（内容は随時更新する）。
役職員とその家族の安否、自宅や車両の状況を確認する。

(6) 二次災害の防止

二次災害発生の恐れのある箇所に対して、二次災害の発生防止措置を施す。

(7) 被害状況の把握

- ・拠点内の被害状況の確認
- ・災害等の緊急事態に係る情報の収集
- ・拠点周辺の被害状況の確認
- ・関係先の被害状況の確認

(8) 対策本部の決定事項

① 重要業務の継続について

業務を継続もしくは早期に復旧させるため、経営資源を重点的に振り分ける。

(優先業務の判断 暫定業務の開始、継続 手作業マニュアル等による業務 等)

部署別の重要業務一覧表については、(別紙 1)を参照。

② 外部機関との情報共有 (担当部署： 総務課 (主幹)、企画課、情報システム課)

・関係機関への連絡、情報の共有

ア) 県、関係官庁、信用保証協会連合会、日本公庫等 連絡が必要な先への連絡

イ) 保証協会システムセンターとの情報共有

③ 相談窓口 (担当部署： 経営支援課 (主幹)、保証推進課、再生支援課)

・事業継続事務所、臨時事務所等における中小企業等からの相談窓口の設置

・休日における相談窓口の設置検討

会場名	開設期間	設置場所	相談対応人数	連携先	相談できる内容

④ 金融支援策 (担当部署： 保証推進課 (主幹)、経営支援課、再生支援課)

・制度融資 (県、市町村) の対象要件拡大の検討

・金利、保証料の引き下げ等の検討

⑤ 外部支援要請への検討 (担当部署： 総務課 (主幹)、管理統括課)

・「危機対応時における関東ブロック信用保証協会協議会の相互応援体制」に基づく応援要請の要否について

・「災害時等の信用保証協会における広域応援体制の整備について」に基づく広域応援要請の要否について

(9) 担当チームの対応開始（整理表）

《対策本部》

	初期対応活動内容	暫定対応活動内容	本格復旧対応活動内容
統制管理担当チーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要員の招集・対策本部設置場所の決定 ・ 「BCP計画」の発動 ・ 拠点組織との連携・調整 ・ 損害評価の実施指示・外部組織への連絡 ・ 暫定対応以降の判断 ・ 業務継続可否・臨時事務所への移転要否の判断 ・ 広報（協会内、マスコミ、関係機関等） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 統制管理 ・ 暫定対応措置の決定 ・ 暫定対応移行の周知徹底 ・ 広報（協会内、マスコミ、関係機関等） ・ 外部組織への連絡 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 復旧すべき経営資源の洗出し ・ 復旧方法及び復旧順序の決定 ・ 復旧活動の指示 ・ 復旧状況の広報指示 ・ 外部組織への連絡 ・ 広報（協会内、マスコミ、関係機関等） ・ 対策本部の解散決定 ・ 災害時等の対応要領 ・ 記録の保存
暫定業務担当チーム		<ul style="list-style-type: none"> ・ 応援要員の派遣 ・ 物品、生活物資の調達 ・ 搬送ルート、搬送手段の決定 	
損害評価担当チーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損害情報収集結果の受理 ・ 統制管理担当への報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 復旧期間、費用の見積 ・ 業務再開時期、業務範囲の見積 ・ 見積結果の報告 	
本格復旧担当チーム			<ul style="list-style-type: none"> ・ 本格復旧支援

《拠点組織》

	本格復旧対応要領
拠点責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本格復旧作業開始通知の受理 ・ 本格復旧実施の指示 ・ 対策本部統制管理担当との連携 ・ 災害時等の対応要領 ・ 記録の保存
本格復旧担当チーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本格復旧 臨時事務所を設置した場合 ・ 本格復旧 手作業で業務対応した場合 ・ 外部組織への連絡 ・ 広報

以上

(別紙 1)

○ 部署別 重要業務一覧表

初動期	: 災害発生から 24 時間以内
展開期	: 災害発生から 3 週間以内
安定期	: 災害発生から 3 週間以降

部署		重要業務	対応時期	連携する部署	復旧の時期の見通し
総務部	総務課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役職員及び家族の安否確認 ・ 災害に係る情報収集 ・ 事務所（建物、PCを含む業務上必要な備品、電話・通信回線、電気・水道・ガス等）の被害状況の確認・集約 ・ 職員の被害状況、出勤可否の確認・集約 ・ 会長への収集情報の報告、緊急役員会議招集・運営、情報共有 ・ 対策本部の運営、情報共有 ・ 各拠点組織の業務場所に係る対応 ・ 備蓄品、事務用品、日用品等の再確認 ・ 営業車両の被害状況の確認・集約 ・ 本支店間のメール便の運用（委託対応の可否・代替対応） 	初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期	各部署	情報を集約・整理し、対策本部で検討のうえ、できる限り早期の復旧を目指す。
	企画課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報 ・ 主務省等への各種報告 ・ 業務計画の作成・評価 	初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期	総務部、保証統括部、管理統括部	マスメディアを活用し、対外的な広報を優先対応する。
	経理課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役職員給与の支給（システム対応の可否、手作業振込、現金支給） ・ 出金業務（システム対応の可否、手作業振込、現金支払い） ・ 手持現金の確保 	初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期	情報システム課 情報システム課	
	情報システム課	<ul style="list-style-type: none"> ・ サーバ室の各種機器関係の状況確認 ・ 業務用端末の稼動状況確認 ・ 基幹システムの稼働状況の確認 ・ COMMONシステム運用協議会事務局への連絡 	初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期	各拠点の所属長 保証協会システムセンター、 NEC、日立製作所	BCPに基づき、本店内通常設備又は代理代表拠点（太田支店）内設備による業務再開・継続を判断。

部署		重要業務	対応時期	連携する部署	復旧の時期の見通し
検査・コンプライアンス室		・反社・不正利用の防止に係るチェック	初動期・ 展開期 ・安定期	保証統括部、 各保証課	ネット環境が復旧次第
保証統括部	保証推進課	<ul style="list-style-type: none"> ・各保証課との連絡手段の確認・確保 ・関係機関（県・連合会）との連絡手段の確認・確保 ・各部署の人員状況の把握・応援派遣の要否決定 ・各部署の被災状況の把握（連携部署との情報共有） ・各部署への応援要員の派遣 ・各部署の被災状況を踏まえた業務手順の決定・指示 （「保証業務手作業手順」に基づく業務遂行） ・相談窓口の設置、相談状況の把握 ・被災企業向け制度融資の創設検討 ・手作業で行った業務の基幹システムへの反映管理 	<ul style="list-style-type: none"> 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 	<ul style="list-style-type: none"> 各保証課 関係機関 総務部 総務課・情報システム課 総務部・各保証課 経営支援部・各保証課 各保証課 連合会・県ほか 各保証課 	
	保証事務課	<ul style="list-style-type: none"> ・被災状況を踏まえた事務対応（更新系復旧に備え書類を整理） ・例外対応分の基幹システムへの反映 	<ul style="list-style-type: none"> 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 		
経営支援部	支援業務	<ul style="list-style-type: none"> ・支援中案件の状況確認、対応順序の整理 ・優先対応が必要な先への対応 ・応援必要部署への人員の派遣 	<ul style="list-style-type: none"> 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 		
	経営支援課	<ul style="list-style-type: none"> ・調査中案件の把握、優先順位付け ・各部署の被災状況を踏まえた業務手順に基づく対応（保証推進課からの指示） 保証申込受付～保証書発行（システム対応または「保証業務手作業手順」に基づく業務遂行） ・相談窓口の設置、相談業務対応 ・手作業で行った業務の基幹システムへの反映管理 	<ul style="list-style-type: none"> 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 	<ul style="list-style-type: none"> 保証推進課、総務課、経理課、情報システム課、検査・コンプライアンス室 保証推進課 情報システム課 	

部署		重要業務	対応時期	連携する部署	復旧の時期の見通し
経営支援部	再生 支援課	<ul style="list-style-type: none"> 支援中案件の状況確認、対応順序の整理 優先対応が必要な先への対応 応援必要部署への人員の派遣 	初動期・展開期・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期	活性化協議会・診断士協会	
	保証業務	<ul style="list-style-type: none"> 調査中案件の把握、優先順位付け 各部署の被災状況を踏まえた業務手順に基づく対応(保証推進課からの指示) 保証申込受付～保証書発行(システム対応または「保証業務手作業手順」に基づく業務遂行) 相談窓口の設置、相談業務対応 手作業で行った業務の基幹システムへの反映管理 	初動期・展開期・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・ <u>安定期</u>	保証推進課、総務課、経理課、情報システム課、検査・コンプライアンス室 保証推進課 情報システム課	
管理統括部	管理統括課	<ul style="list-style-type: none"> 各管理課との連絡手段の確認・確保 各部署の被災状況の把握(連携部署との情報共有) 関係機関(裁判所等含む)との連絡手段の確認・確保(訴訟申立中案件の把握) 各部署の被災状況を踏まえた業務手順の指示等(交渉、弁済金受入等→別添 求償権業務手作業手順) 弁護士委嘱案件の確認 回収金報告の管理 時効到来案件の確認 	初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・ <u>安定期</u> 初動期・ <u>展開期</u> ・ <u>安定期</u>	各管理課 総務課、情報システム課 裁判所等 顧問弁護士 各管理課	
	代位弁済課	<ul style="list-style-type: none"> 代位弁済決定済案件の審査、管理(代位弁済金の送金手続) 代位弁済予定案件の審査、管理 保険金請求保留中及び予定案件の管理 	初動期・展開期・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期	金融機関、管理課、経理課 金融機関、管理課、経理課	

部署		重要業務	対応時期	連携する部署	復旧の時期の見通し
営業部・ 各支店	全般	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の被害状況、出勤可否の確認（連携部署との情報共有） ・各拠点の被災状況の確認、報告・情報共有 ・各拠点における関係機関との連絡手段の確認・確保 ・業務運用する拠点の運営に係る対応（現在の事務所で業務復旧、代替場所での業務復旧） 	初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・展開期・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期	総務課、情報システム課	
	保証業務	<ul style="list-style-type: none"> ・調査中案件の把握、優先順位付け ・各部署の被災状況を踏まえた業務手順に基づく対応（保証推進課からの指示） 保証申込受付～保証書発行（システム対応または「保証業務手作業手順」に基づく業務遂行） ・相談窓口の設置、相談業務対応 ・手作業で行った業務の基幹システムへの反映管理 	初動期・展開期・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・展開期・ <u>安定期</u>	保証推進課、総務課、 経理課、情報システム課、 検査・コンプライアンス室 保証推進課 情報システム課	
	管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・法的措置案件等の優先管理案件の再確認 ・各部署の被災状況を踏まえた業務手順に基づく対応（交渉、弁済金受入等→<u>別途 求償権業務手作業手順</u>） ・時効到来案件に係る対応 ・手作業で行った業務の基幹システムへの反映管理 	初動期・展開期・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・ <u>展開期</u> ・安定期 初動期・展開期・ <u>安定期</u>	管理統括課 管理統括課 管理統括課 情報システム課	