



Resilience View

レジリエンス・ビュー 第16号

2016年10月8日

この号の内容

1 心理的応急処置

サイコロジカル・ファースト・エイドについて
[一般社団法人日本防災教育訓練センター 代表理事 サニー カミヤ]

2 会社組織のレジリエンスと監査役 【第2回 和菓子老舗の教訓】

[元東電物流株式会社 常勤監査役 野口裕之]

3 【新連載】ISO TS 22330 Working Draft 1『セキュリティとレジリエンス - 事業継続マネジメントシステム- 事業継続の人的側面に関する指針』の紹介①

[SOMPOリスケアマネジメント株式会社 宮田桜子]

4 協会からのお知らせ

1. 心理的応急処置

サイコロジカル・ファースト・エイドについて

一般社団法人日本防災教育訓練センター 代表理事 サニー カミヤ
<http://irescue.jp>
info@irescue.jp

(1)心理的応急処置とは？

心理的応急処置とは、困難な状況にある人、サポートが必要な人に対しておこなう人道的サポートで、緊急事態、天災、または心の傷になるような出来事を経験した人を助ける取り組みだ。

この心理的応急処置には、自然に回復していくようサポートする基本指針も含まれている。被災者が安心でき、他の人と繋がっていること、落ち着けること、希望を持てること、そして精神/感情の面、社会面でサポートしてもらえるとということ、そして、自分自身を助けることができるという気持ちを持てるよう手助けするものだ。心理的応急処置の狙いは、初期段階での苦痛を和らげ、その時々ニーズに対応すること、そして、柔軟に対処し、適応していくことである。

心理的応急処置は、被災後、家族や個人に対して出来る事だ。被災して最初の数時間、数日、または数週間後に行うことが出来る。心理的応急処置では、被災者がさまざまな初期反応(身体、心理、感情、行動面で)をおこすという事を、まずは理解する事がベースとなっている。このような反応は、自らの対処能力を阻害してしまう。

被災者の中には、回復するために、さらに精神的なサポートが必要な人もいる。しかし、多くの人は、自力で、そして、思いやりのある災害救助者、家族、友人のサポートにより、回復することができる。

また、心理的応急処置を行うにあたり、次の事項に留意する必要がある。

- デブリーフィング(報告)ではない。
- 心に深い傷を負った経験や喪失について詳細を知ることではない。
- 治療ではない。
- 分類、診断することではない。
- カウンセリングではない。
- 専門家だけが出来るというものではない。
- 被災者全員が必要とは限らない。

(2)心理的応急処置が有効な人は？

緊急事態では、突然混乱が生じるため、人々は不安やストレスにさいなまれる。人々の苦難の度合いはそれぞれ違うが、可能であれば、被災者は誰でも、心理的応急処置に頼れるようにしておくことが重要である。対象者は、大人、青年、子供、そして緊急救助者や災害救助者とする。

どのように被災者が反応、対処するかは、それぞれの緊急事態での経験、健康状態、過去、サポート等を含めた様々な要素で決まってくる。

ネガティブな結果となるリスクが高い人は、以下のタイプである。

- 以前、心の傷を負うような経験をしたことがある。
- 潜在的に精神的な病気を抱えている。
- かなり恐ろしい出来事にあつたことがある。
- 自分が死ぬと思った。
- 近親者との死別を経験している。
- 財産、生活手段、コミュニティやネットワークとの分断など、深刻な損失を受けた。

執筆者プロフィール

元福岡市消防局レスキュー隊小隊長。元国際救急援助隊所属。元ニューヨーク州救急隊員。台風下の博多湾で起きた韓国籍貨物船事故で4名を救助し、内閣総理大臣表彰受賞。人命救助者数は1500名を超える。現在は、一般社団法人日本防災教育訓練センター代表理事として、防災コンサルタント、セミナー、講演会など日本全国で活躍中。その他に、危機管理・災害対策コンサルタント、CBRENテロ対策アドバイザー、国際警備保障会社セキュリティーコンサルタント、警備員のための防災・テロ対策指導等多彩な活動を行っている。



また、心理的応急処置以上のケアを緊急に必要とする人もいる。以下のような人は、迅速に専門的なサポートが必要である。

- 重傷を負っており、緊急医療ケアが必要。
- 基本的な日常生活が送れないほど、苦難している。
- 自分自身、または他人を傷つける恐れがある。

緊急事態を経験した人すべてが、危機的状況下、またはその後、感情的に苦悩しているまたは、問題があるというわけではない。また、危機的状況を経験した人すべてが、心理的応急処置が必要という事ではない。以下を確保することが求められる。

- きちんと動けること
- 社会的サポート
- うまく対処できる能力
- 強い道徳的信念
- 通常の生活に戻ること(例: ストレス状態を軽減する)
- 安全を確保する。
- けがをした人がいたり、ひどく破壊されている悲惨な現場から、子供や若者を遠ざける。
- 災害、事件に関する悲惨な話を子供や若者には聞かせないようにする。
- 緊急救助隊員ではない、単にインタビューしたい人やメディアから子供や若者を守る。

(3) 子供や若者に対する場合

心理的応急処置を子供や若者におこなう時は、以下のポイントが重要である。

- 愛する人と一緒にいさせる。
- もし、一人ぼっちでいる時は、信頼できる児童保護ネットワークや機関に委ねる。子供をひとりだけにおかない。
- 誰か分からない人が、そのような子供の面倒をみますと申出があった場合でも、慎重に見極める事。
- もし、児童保護機関がない場合は、その子供の面倒を見てくれる介護者を探したり、その他の家族にコンタクトを取る。

話を聞き、語りかけ、一緒に遊ぶ

- 落ち着いて、優しく話しかけ、親切にする。
- 自己紹介をし、救援者であることを伝える。
- 彼らの名前、出身、面倒を見てくれる人や家族を探す手掛かりとなる情報を聞き出す。
- 彼らが置かれている状況について、どのように感じているかを聞く。
- 子供の目線で話をし、子供でも理解できるような言葉を使って説明する。
- 自分自身の子供たちの面倒をみている人をサポートする。
- 子供と一緒にいる時間が持てるならば、年齢に応じて一緒に遊んだり、興味などを聞いて会話する。

(4) ご案内

サイコロジカルストレスケアのワークショップは、本来2日間、模擬実践対応を含めて、16時間かけて行われる。もし、受講されたい方は、筆者(<http://irescue.jp> info@irescue.jp 03-6432-1171)まで、ご連絡ください。

2. 会社組織のレジリエンスと監査役 【第2回 乳製品メーカーの教訓】

元 東電物流株式会社 常勤監査役 野口裕之
noguchihroyuki@jcom.zaq.ne.jp

(1) はじめに

株式会社等の法人組織において、監査役は、組織のレジリエンスを担うものであると考えています。会社法の定めにより、取締役会は、会社の業務の適性を確保する体制(内部統制システム)の整備を行い、監査役は取締役の業務執行を監査する旨を定めています。そこで、どの様に取締役の業務執行を監査するかが重要となります。

(2) 監査役監査の視点

監査役による取締役業務執行監査の視点には、以下の5点が必要ではないかと考えます。

レジリエンス・ポイント

- ① 被災者に起こる初期反応は、本来あるべき対処能力を阻害してしまう。
- ② 被災者が心理的応急処置により、どのように反応するかは、様々な要素で異なる。ネガティブな結果となるヒトもいるし、心理的応急処置以上の措置が必要な人もいる。
- ③ 子供や若者への対処の場合には、特に配慮すべき項目がある。

レジリエンス・ポイント

- ① 監査役による取締役業務執行監査には、5つの視点がある。
- ② 2000年に起きた乳製品メーカーの事例では、45年前の教訓が生かされなかった。
- ③ 業務プロセスに基づくリスクのみならず、事業影響度分析に基づくレジリエンスの視点からの対応策の検討が重要である。

- ① 会社の法令遵守のための内部統制（弁護士の法律論）
取締役の法令遵守のための監視監督を実施する手段として、法令違反リスクを重視する視点
- ② 会計監査リスク低減のための内部統制（公認会計士の監査論）
適正な財務諸表作成のために内部統制の構築度合い(会計上のリスク低減策)を重視する視点。
- ③ 業務プロセスリスク低減のための内部統制(米国内部統制COSOモデル)
適正な業務執行での業務プロセスのリスク管理を重視する視点
- ④ 企業の社会的責任遂行のための内部統制(レピュテーションリスクモデル)
消費者や社会一般からの信頼のリスク管理を重視する視点
- ⑤ 組織のレジリエンスのための内部統制（レジリエンスモデル）
事業継続のための結果リスクの管理を重視する視点

(3) 乳製品メーカーの事例

2000年6月27日、大阪市等に乳製品消費者から、食中毒発症の通報が寄せられました。しかし、乳製品メーカーでは運悪く本社は株主総会当日で、会社役員は発生事実の把握ができないままとなっていました。同社と大阪市が食中毒の事実を公表した時点では、200名超の被害届があり、大阪市が乳製品の回収命令を出した時点では、被害者は3700名以上となりました。同社役員の不適切な発言(乳製品が下痢の原因かどうか分からない。俺は寝ていないんだ。)もあり、7月から9月の間に、社長以下の役員の辞任と大阪工場の廃止を公表するとともに、乳製品を供給する特約店等570店舗が休業する事態となりました。報告があった被害者数は、最終的に14,780名に達しました。

この食中毒事件の経営への影響は甚大で、従業員1,300名の解雇を進めても、最終赤字は443億円となり、別に牛肉偽装事件も影響して、会社は分割され、別の組織に統合される結果となりました。また、食中毒公表の遅れによる被害拡大の責任について、大阪府警が一部役員を業務上過失致死及び傷害事件として書類送検を行いました。

(4) 事例の背景を考える

2000年3月31日に、乳製品メーカー北海道大樹工場で、脱脂粉乳製造棟の屋根に凍り付いていた大きな氷のツララが落下し、屋根を突き抜いて、1階電気室配電盤を直撃しました。溶けたツララの水が、電気短絡を起こし、生産ラインが停止しました。4時間ほどで停電からは回復し、製造を開始したのですが、黄色ブドウ球菌等毒素が残ったまま再加工された脱脂粉乳は、本来廃棄処分すべきところ大阪工場に転送され、これを原材料とした「低脂肪乳」が、関西圏で販売されたために、原因発生の北海道とは別のところで食中毒が発生しました。

実は、1955年にも脱脂粉乳を製造する北海道八雲工場で、停電による生産ライン停止が発生し、東京都の小学生が毒素入り脱脂粉乳の被害者となっています。過去の経験から事業影響度分析を行っていれば防止できたことが分かります。1955年当時、発生した3日後に自社の非を認め、謝罪と製品回収、謝罪広告の掲載、被害者への謝罪訪問などを迅速に実施していました。また、当時の社長が品質確保と消費者や社会からの信頼確保の必要性を述べた「全社員に告ぐ」という文書を公表していました。45年後に、なぜ教訓が生かされていないのかが、私の関心事であります。

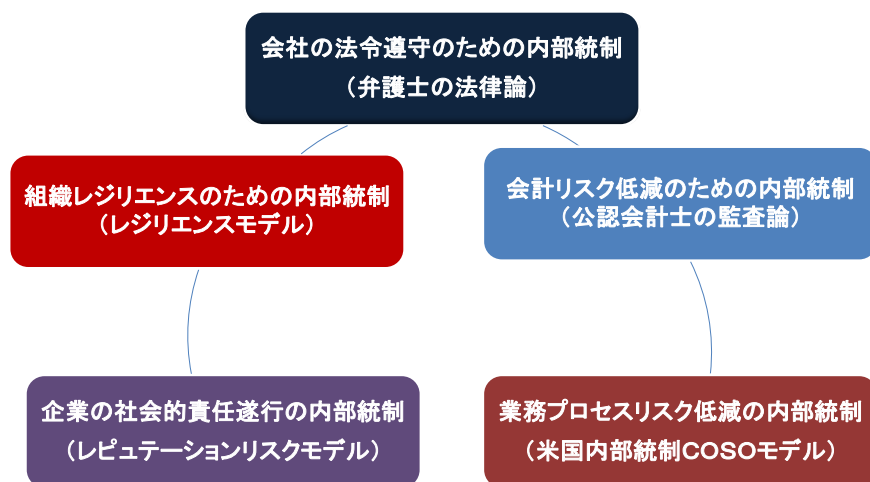


図 監査役監査の視点

(5) 会社組織のレジリエンスへの教訓

この乳製品メーカーに係わる報道では、毒素の可能性を点検しないまま、再加工した点に注目して、法令違反(監査役の視点①法令順守)や内部統制違反(監査役の視点③業務プロセスリスク)を伝えるものが多くあり、社長の不適切な対応・対外発表の遅れなどの会社対応の未熟さ(監査役の視点④レピュテーションリスク)への批判もありました。しかし、停電のツララを原因リスクと見ることはなく、また、製造工程に支障が生じた後の結果リスクを分析する事業影響度分析にふれた報道も見あたりません。

監査役的使命として、業務プロセスの原因リスク(監査役の視点③業務プロセスリスク)のみならず、会社事業を支える結果リスクをどの様に、執行サイドに伝えるかが、課題であると思います。私自身が、乳製品メーカーの工場で大きなツララを見て、不祥事の発生リスクだといえたかどうかはわかりません。内部統制のあるべき水準とは、結果リスクの分析を十分行い、事業影響度分析に応じた対応策を策定すること(監査役の視点⑤組織のレジリエンス)ではないかと思います。企業不祥事の未然防止という点から、レジリエンス協会の活躍できる場があるのではないかと模索しているところです。

今回は、会計リスクの点から、銀行の事例を検討してみたいと思います。

3. ISO TS 22330 Working Draft 1『セキュリティとレジリエンス -事業継続マネジメントシステム- 事業継続の人的側面に関する指針』の紹介①

SOMPOリスクアマネジメント株式会社 宮田 桜子
smiyata52@sompo-rc.co.jp

(1) はじめに

国際標準化機構(ISO)の専門家委員会(ISO/TC292)は、事業継続の人的側面をテーマとする技術仕様書“Security and Resilience - Business Continuity Management Systems - Guidelines for people aspects on business continuity”(『セキュリティとレジリエンス -事業継続マネジメントシステム- 事業継続の人的側面に関する指針』、以下、「本指針案」という。)の検討を進めている。本指針案は、今後、ISO22301(事業継続マネジメントシステム要求事項)およびISO22313(事業継続マネジメントシステムの手引き)を支援する位置づけの指針として発行される予定である。なお、同じテーマを扱う先行指針にイギリス規格協会PD25111がある

事業継続の担い手は「人」であるが、他方、災害や事故がその「人」の心身にどのような衝撃・影響を与えるかは不確実である。「人」が想定された通りの能力を発揮できなければ、事業継続目標を達成することは困難である。そのため組織は、(平時でも同様であるが)「人」に対し、できる限りその健康・安全に配慮し、彼らの力を引き出せるような環境を準備しておく必要がある※。本指針案は、心理的応急処置(サイコロジカルファーストエイド)や組織の人事担当者の心理的負担軽減の重要性、安全配慮義務への言及など、「人」という側面特有の事項に焦点を当て、事業継続マネジメントシステム(以下、「BCMS」という。)の充実に資する内容となっている。本稿以降、3~4回に分けて本指針案の概要を紹介したい。

なお、本指針案の著作権はすべてISOに帰属する。本指針案は、第一次作業原案(Working Draft 1)の段階にあり、今後、審議が進められ、内容が変更される可能性があることにご留意いただきたい。また、2016年9月現在、本指針案の日本語版が刊行されていないため、引用部分は筆者による私訳であることをお断りしておく。

執筆者プロフィール

2002年東京都立大学卒業。翻訳業、精密加工企業におけるISO事務局・品質保証業務等をへて、現在は事業継続(BCP,BCM)を専門として、幅広い分野でコンサルタントとして活躍中。

(2) 目次~序文の概要

本指針案の目次は次の通りである(本指針案35-54行目)。

はじめに	6.1 人的側面の計画
序文	6.2 力量
1. 適用範囲	6.3 組織全体の認識
2. 引用規格	6.4 役割およびチームの教育・訓練
3. 用語および定義	7. 実現
4. 事業継続の人的側面の概要	7.1 初動段階
5. 主体	7.2 事業継続段階
5.1 「注意義務」	7.3 復旧段階
5.2 「力量および特質」	8. レビュー / 改善
6. 準備	参考文献



「人」は、インシデント発生時に「すべての段階で被災者となりうるとともに復旧要員でもあるという二つの立場」(同92-93行目)を持つ。このことから、本指針案の序文は、BCMSIにおいて「人」に着目することの重要性および「人」に関する特有の要求事項を定める必要性を指摘する。加えて、本指針案の適用により期待される成果は、「力量、安全な運用、コミュニケーション、リーダーシップおよび役割ならびに責任といった要素に対する考察を含む、効果的にBCMを遂行するため人々に求められる広範なスキルの開発への統一的なアプローチ」の獲得である(94-97行目)。

また、本指針案は、(1)初動対応フェーズ、(2)事業継続フェーズに加え、(3)通常の業務体制復帰後のスタッフのサポートという、事後的な段階を含む3つのフェーズにおける組織的戦略の立案等を支援する内容となっている(105-109行目)。

次回以降、引き続き概要を紹介したい。

※“A projects leader’s view on ISO 22330 – Interview of Lynne Donaldson”, ISO TC292 HP, <http://www.isotc292online.org/news-archive/a-projects-leaders-view-on-iso-22330/>(2016.9.29 15:43アクセス)

レジリエンス協会からのお知らせ

(1)次回定例会のお知らせ

次回定例会は、2016年11月17日(木)13:00から(12:30受付開始) 千代田区立日比谷図書文化館小ホールで開催を予定しております。定例会への参加の詳細につきましては、後日当協会ホームページにてご案内致します。どうぞお問い合わせの上ご参加下さい。

定員： 50名

会費： 会員無料、非会員 3,000円

■定例会アジェンダ(予定)

13:00-13:30 「会長講話」林春男、国立研究開発法人 防災科学技術研究所 理事長

13:30-13:35 「主旨説明」増田幸宏、レジリエンス協会 副会長/芝浦工業大学 准教授

13:35-14:25 「安全・安心と危機管理のこれから -「危機と平時」併進時代の市民安全のかたち」石附弘、日本市民安全学会 会長

14:25-14:35 休憩

14:35-15:15 「災害時のマンションでの生活継続」村田明子、清水建設

15:15-15:55 「マンションでの先導的な取り組み事例」飯田太郎・濱口加津子、一般社団法人マンションライフ継続支援協会

15:55-16:05 休憩

16:05-16:45 「震災時のトイレに関する調査研究事例」木村洋、長谷工コーポレーション

※ プログラムは変更になる場合がございます。

編集後記

本号では、サイコロジカルファーストエイドについてご寄稿頂きましたが、災害時には外傷への対応もちろん重要です。新宿駅の周辺地域では、継続的に災害時の応急手当・応急救護に関する地域連携の訓練を実施しています。今回その成果を活用して、東京医科大学さんを中心として、災害医療に関する知識や技術を楽しく学ぶことができるサイトがオープンしたとのことです。私も拝見いたしました。一見の価値のある研究成果となっていますので、関心のある方は是非下記のホームページをご確認ください。

<http://www.disaster-medutainment.jp/>
(新藤)

レジリエンス協会会報 レジリエンス・ビュー 第16号

発行：一般社団法人レジリエンス協会

「レジリエンス・ビュー」編集：広報委員 菊池謙三 新藤淳 宮田桜子

お問い合わせ先: info@resilience-japan.org

レジリエンス協会ホームページ <http://www.resilience-japan.org/>

本レポートの無断転載は禁止です。転載・引用される場合は、「出典：レジリエンス協会会報レジリエンス・ビュー第〇号」と明記して下さい。