

**【コンピュータ西暦2000年問題】
企業のための危機管理計画
策定の手引き**

1999年4月

高度情報通信社会推進本部
コンピュータ西暦2000年対策推進会議

この手引きは、自由にコピーすることができます。また、内容を改変することも自由です。

この手引きは、広く企業の方にお読みいただくため、首相官邸、通商産業省、中小企業庁、運輸省、郵政省などの中央官庁や中小企業事業団、全国商工会連合会、日本商工会議所、全国中小企業団体中央会のホームページから入手できるようにしてあります。

また、中小企業事業団、商工会議所、商工会、中小企業団体中央会にお問い合わせいただければコピーを入手できます。

序

コンピュータ西暦2000年問題については、小渕内閣総理大臣のイニシアティブにより、昨年9月、内閣総理大臣を本部長とし、全閣僚で構成される「高度情報通信社会推進本部」を開催し、「コンピュータ西暦2000年問題に関する行動計画」を決定いたしました。現在、中央省庁、特殊法人等、地方公共団体、民間部門の各主体において、本行動計画に基づき、対応が進められています。

本行動計画においては、政府、地方公共団体及び企業に、模擬テストの実施を含めた総点検を行い、コンピュータ・システムが全体として問題なく機能するかどうかを確認するとともに、危機管理計画を策定し、システム停止、誤作動など不測の事態に適切に備えることを求めています。

本年1月、小渕内閣総理大臣から、コンピュータ西暦2000年問題への対応に万全を期すとの観点から、不測の事態に対応する各企業の危機管理計画の策定を促進するための手引きの作成が指示されました。これを受け、内閣官房に設けられ、官民の実務者で構成する「コンピュータ西暦2000年問題に関する顧問会議作業部会」において、計5回にわたり、議論を行い、詳細な検討を行いました。こうした検討を経て、今般、内閣官房副長官を議長とし、中央省庁の事務次官等により構成される「コンピュータ西暦2000年対策推進会議」として、「コンピュータ西暦2000年問題 企業のための危機管理計画策定の手引き」を発表する運びとなりました。

各企業の経営者、担当者の皆様におかれましては、この手引きを御活用いただき、今後のコンピュータ西暦2000年問題への対応に万全を期していただければ幸いです。

対象企業

■ 対象としているのは中堅・中小企業です

- ・この手引きは中堅・中小企業の方々に読んでいただき、コンピュータ西暦2000年問題に対する危機管理計画策定の助けとなるよう作成されています。また、中堅・中小企業以外の企業においても役立つよう考慮されています。

■ すべての企業が準備を

- ・危機管理計画はコンピュータ西暦2000年問題の対応を完了した上で、万が一の事態が発生したときに冷静に取るべき対応を準備・確認し、あなたの会社の業務を継続できるようにするためのものです。したがって、すべての企業が危機管理計画を策定し、不測の事態への備えをしてください。
- ・5章にチェックシートを付けたので、あなたの会社の危機管理計画策定状況をチェックしてみてください。

危機管理計画についての誤解

まず、以下の文章を読んでください。以下の考えとあなたが考えている事が一致するならば、必ずこの手引きを十分お読みください。そうすれば、あなたはコンピュータ西暦2000年問題に対する十分な備えをすることができます。

- 自社のコンピュータ・システムとマイクロ・コンピュータ搭載機器についてコンピュータ西暦2000年問題に関する調査、改修をまだ行っていないが、危機管理計画だけは策定する。
- 自社のコンピュータ・システムとマイクロ・コンピュータ搭載機器についてコンピュータ西暦2000年問題に関する調査、改修、テストを完了し、問題が起きないことが確認できたので、危機管理計画は必要ない。
- 西暦2000年まではまだ時間があるから、危機管理計画はぎりぎりまで作らなくてもよい。
- 当社のコンピュータ・システムは日付処理を使用していないので、コンピュータ西暦2000年問題の影響を受けない。
- 日頃から防災マニュアル、防災計画を作成して訓練しているので、コンピュータ西暦2000年問題のための危機管理計画を新たに策定する必要はない。
- 自分は情報システム部門ではないので、コンピュータ西暦2000年問題への対応は情報システム部門に任せておけばよい。
- 危機管理計画は大企業が策定するものであり、中小企業はそこまで考える必要はない。

目 次

はじめに	1
経営者の方へ	2
この手引きの対象読者	3
危機管理計画についての誤解	4
1. 西暦2000年問題の危機管理計画とは	7
1-1 コンピュータ西暦2000年問題とは	8
1-2 危機管理計画に先立ち実施すべきこと	9
1-3 危機管理計画はいつ策定すればよいのか	10
1-4 社会インフラはどこまで考慮すべきなのでしょう	11
2. 危機管理計画のための10のステップ	15
危機管理計画の策定手順の概要	16
Step 1 計画を策定する対象業務を選択しましょう	18
（対象業務の選択）	
Step 2 対象業務の流れを具体的に洗い出しましょう	20
（業務の流れの洗い出し）	
Step 3 対象業務で使用している資源を一覧化しましょう	26
（使用資源の整理）	
Step 4 資源の対策状況の確認を行い問題発生 of 想定を行いましょう	28
（問題発生シナリオの想定）	
Step 5 問題発生に備える対応策を決定し詳細化しましょう	36
（対応策の決定・詳細化）	
Step 6 対策本部の体制・役割を決めましょう	40
（対策本部の体制・役割の決定）	
Step 7 問題発生が想定される日の行動計画を立てましょう	44
（問題発生想定日の行動計画の策定）	
Step 8 問題が発生した場合の行動計画を立てましょう	50
（問題発生時の行動計画の策定）	
Step 9 緊急連絡先を一覧化しましょう	52
（緊急連絡先の一覧化）	
Step 10 対応策に必要な資源の準備計画を立てましょう	56
（対策資源の準備計画の策定）	
GOAL 計画を文書化しましょう	58
（危機管理計画の策定終了）	

3. 危機管理計画策定後のステップ	59
3-1 計画を承認・予算化しましょう	60
(計画の承認・予算化)	
3-2 対応策の事前準備を実施しましょう	61
(事前準備の実施)	
3-3 計画の見直し・改訂を行いましょぅ	62
(計画の見直し・改訂)	
3-4 教育・訓練を行いましょぅ	63
(教育・訓練の実施)	
4. 危機管理計画例	65
(この手引きに沿って策定した架空企業のケース)	
5. チェックシート	77
6. ワークシート集	81
7. 用語集	99

はじめに

経営者の方へ

- ・この手引きは、主に危機管理計画策定担当者に危機管理計画策定の方法を解説するためのものですが、危機管理計画は経営者の責任の元に策定する必要があります。
- ・コンピュータ西暦2000年問題（以降、2000年問題、と呼ぶ）は、不測の事態が生じた時でも企業の経営を継続できるようにするためのものです。これは企業経営そのものの問題であり、単なるコンピュータ・システムとマイクロ・コンピュータ搭載機器（以降、マイコン搭載機器、と呼ぶ）だけの問題ではありません。
- ・また、コンピュータ・システムとマイコン搭載機器の修正に万全の策を施すことは当然です。しかしながら、企業活動が他の企業に依存し、コンピュータ・システムやマイコン搭載機器がネットワークで接続されている今日、予測できない影響を受ける可能性もあります。
- ・したがって、あなたの会社のコンピュータ・システムとマイコン搭載機器の修正に全力をあげるとともに、しかるべき担当者を任命して、2000年問題の影響について正しく現状を把握し、不測の事態が生じても業務を継続するための計画を立てておく必要があります。

この手引きの対象読者

この手引き（コンピュータ西暦2000年問題 企業のための危機管理計画策定の手引き）は以下の読者を対象としていますが、読者を限定するわけではありません。

- 2000年問題に関する危機管理計画の概要を理解したい経営者
→ 「経営者の方へ」「よくある誤解」に目を通してください
- 2000年問題に対応させるために、現在のコンピュータ・システムとマイコン搭載機器の作業計画、インストール、修正、及びテストを行うための情報を必要とする管理者
→ 1章から目を通して下さい
- 社内外からの2000年問題に関する問い合わせに対して情報を提供する、2000問題の担当者/営業担当者
→ 1章から目を通して、あなたの会社の取り組みについて理解するとともに、危機管理計画、コンピュータ・システム及びマイコン搭載機器改修の進捗が更新されたら、必ず目を通して最新の情報を提供してください。

危機管理計画についての誤解

まず、以下の文章を読んでください。以下の考えとあなたが考えていることが一致するならば、必ずこの手引きを十分お読みください。そうすれば、あなたは2000年問題に対する十分な備えをすることができます。

- 自社のコンピュータ・システム及びマイコン搭載機器について2000年問題に関する調査、改修をまだ行ってっていないが、危機管理計画だけは策定する。
 - ・ 直ちにあなたの会社のコンピュータ・システムとマイコン搭載機器について2000年問題に関する調査を開始し、改修を行ってください。コンピュータ・システムとマイコン搭載機器を改修しないことによる影響は、西暦2000年1月1日を過ぎればなくなるわけではなく、2000年以降も永遠に続くのです。コンピュータ・システムとマイコン搭載機器改修についてはタイムリミットまであきらめずに行うことで2000年に業務が継続できないリスクが軽減されます。
- 自社のコンピュータ・システムとマイコン搭載機器について2000年問題に関する調査、改修、テストを完了し、問題が起きないことが確認できたので、危機管理計画は必要ない。
 - ・ 危機管理計画は、たとえあなたの会社のコンピュータ・システム及びマイコン搭載機器の改修がすべて終わったとしても策定する必要があります。どんなに万全を期しても、見落とし、修正間違いが見つかる可能性もあります。このような場合、逆にあなたの会社が取引先に損害を与えてしまう可能性があります。また、あなたの会社のコンピュータ・システムやマイコン搭載機器に問題がなくても、取引先の2000年問題対応の不備からあなたの会社の業務が影響を受ける可能性もあります。
 - ・ したがって、コンピュータ・システムとマイコン搭載機器の西暦2000年対応を行ったとしても、予想できない事態に備えて危機管理計画の策定は必要となります。

- 西暦2000年まではまだ時間があるから、危機管理計画はぎりぎりまで作らなくてもよい。
 - ・ 2000年問題は西暦2000年1月1日以前にも発生する可能性があります。たとえば、西暦2000年以降が支払日となるような受発注のコンピュータ・システムではすでに問題が起きている例があります。したがって、西暦2000年1月1日だけではなく、想定されている「問題が予測される日」に備えるためにも危機管理計画の策定は必要です。
- 当社のコンピュータ・システムは日付処理を使用していないので、2000年問題の影響を受けない。
 - ・ コンピュータ・システムでは日付処理を利用していなくても、製造ラインや制御機器に内蔵されているマイコン搭載機器により2000年問題が引き起こされる可能性があります。まずはマイコン搭載機器を含めて本当に日付処理を使用していないか確認すべきです。マイコン搭載機器埋め込みシステムを使用している場合、メーカーやベンダーの支援を仰ぎながら調査・改修を行うとともに、これを利用している業務に問題が起きることも想定した危機管理計画を策定する必要があります。
- 日頃から防災マニュアル、防災計画を作成して訓練しているので、2000年問題のための危機管理計画を新たに策定する必要はない。
 - ・ 防災マニュアルや防災計画で決められている初動体制、緊急時の連絡方法、復旧策の考え方は、危機管理計画策定に当たっても大いに役立ちます。ただし、2000年問題は、発生する可能性が高い日がある程度特定できるため、その日に向かって最大限の対策を立てることで問題発生の影響を小さくする、という点で天災などの災害とは大きく異なります。
 - ・ また、2000年問題は、全国で（局所的ではなく）、ほぼ同時に発生する、という点で通常の災害とは異なります。通常コンピュータ・システムの信頼性を確保するために行われている二重化、バックアップについても問題発生後は機能しない可能性があります。したがって、防災計画に加えて、2000年問題に対応した危機管理計画が必要です。

- 自分は情報システム部門ではないので、危機管理計画の策定は情報システム部門に任せておけばよい。
 - ・ 確かに2000年問題に対応したコンピュータ・システム改修について責任を持つのは多くの場合情報システム部門でしょう。しかし、コンピュータ・システムやマイコン搭載機器に問題が発生すれば影響を受けるのはそのコンピュータ・システムを使って業務を行っているあなたです。
 - ・ また、多くの場合、業務に精通しており、コンピュータ・システムやマイコン搭載機器に問題が生じた場合、業務にどのような影響があるかを理解できるのは情報システム部門ではなくその利用部門です。したがって、危機管理計画を策定するに当たってコンピュータ・システムやマイコン搭載機器に問題が生じた場合の業務への影響、代替策を考えるためには情報システム部門とその利用者が共同で行う必要があります。
- 危機管理計画は大企業が策定するものであり、中小企業はそこまで考える必要はない。
 - ・ 大企業であれ、中小企業であれ、自社において何らかのコンピュータ・システムやマイコン搭載機器を使っている場合、2000年問題による障害が発生したときの影響を最小限にするためには危機管理計画が必要となります。
 - ・ ただし、この手引きを読んでもいただければわかるとおり、危機管理計画の内容は企業の規模、業種、業態、経営者のポリシーにより複雑にもなれば簡単なものにもなります。中堅・中小企業の方々も経営者自らが問題意識を持って、あなたの会社の実状に即した危機管理計画策定に着手してください。

1. 2000年問題の危機管理計画とは

コンピュータ西暦2000年問題とは

1-1 コンピュータ西暦2000年問題とは

- ・ コンピュータ西暦2000年問題とは、コンピュータが西暦の年号を下2桁で扱う（例えば、西暦1998年なら“98”）ことによって生じる様々な問題、及びこれによる影響のことです。西暦年号を下2桁で扱うことにより、西暦2000年はコンピュータ上で“00”と表現され、さまざまな問題を生じる可能性があります。
- ・ この問題はコンピュータだけに発生するわけではありません。マイコン搭載機器も事業所や工場のあらゆる機械や設備に使われており、一部のマイコン搭載機器は内部にプログラムを持っており、ここで日付処理が行われている場合もあります。
- ・ 2000年問題とは何か、を詳しく解説することがこの手引きの目的ではないため、詳細は他の書物に譲りますが、上記のようなことが起こる結果、西暦2000年を待たずしてすでにコンピュータ・システムの処理に異常が発見されたケースもあります。
- ・ 日付処理を誤ることによって、あなたの会社と取引先を結ぶ受発注システムが正常に動かなくなったり、あなたの会社の工場の生産ラインが正常に機能しなくなる可能性もあります。2000年問題に何も対策を講じない場合、あなたの会社の業務に深刻な影響をもたらす可能性があります。

危機管理計画に先立ち実施すべきこと

1-2 危機管理計画に先立ち実施すべきこと

- ・ 2000年問題は事前の対策を行えば行うほど障害発生の確率を減らすことが可能なのです。
- ・ まずあなたの会社でどのような資産（コンピュータ・システム、生産設備等）を利用しており、それらが2000年問題の影響を受ける可能性の総点検と、コンピュータ・システム及びマイコン搭載機器の2000年問題への対応が最も重要です。
- ・ 総点検をどのようにして行ったらよいか悩んでいる方は、まずは政府の行動計画において公表されている「民間企業コンピュータ西暦2000年問題総点検事項」や業界の公表している各種のチェックリストを参考にして、総点検に着手しましょう。中小企業の方にはフリーダイヤル（0120-200-451）が用意されていますので、電話してみましょう。コンピュータ西暦2000年問題の専用ダイヤルですので、親身な相談を受けることができます。
- ・ 危機管理計画は、万全の対策を打ったあとで万が一の可能性を考慮して策定されるものであり、あなたの企業で最も重要な業務を優先して策定することになります。

危機管理計画はいつ策定すればよいのか

1-3 危機管理計画の策定スケジュールについて

- ・1999年の年末ぎりぎりにならないうち、少なくとも1999年の6月までには第一版の危機管理計画ができていることが望ましい。

- 最初の危機管理計画はいつ策定したらよいのか

- ・いわゆる「2000年問題」が発生するのは西暦2000年の1月1日だけではありません。2000年以前でも問題が起こりうる日としていくつかの具体的日程が各種機関や企業によって公表されています。
- ・また、危機管理計画の実行に必要な物資や各種資源を手配する時間も必要となります。

- 危機管理計画は一度作ってしまえば終わりなのか

- ・一度で完成度の高い危機管理計画を策定することは困難です。したがって、最初に計画の骨子を策定し、自社／取引先の対応の進展、問題の発生が想定される日、社会インフラの動向などを見ながら徐々に具体化していくことが完成度の高い計画を作るために必要となります。

社会インフラについてはどこまで考慮すべきなのでしょうか

1-4 社会インフラについての考え方

- ・電気、ガス、水道、通信、公共交通機関などの重要な社会インフラについては各事業社が業界を上げて早くから対応を進めており、現在のところ2000年問題が原因で企業活動や一般生活に重大な支障を来すことはない、と考えられています。これら社会インフラを担う事業者も、さらに信頼度を高めるべく2000年問題への対応を継続中であり、対応状況は随時更新されています。したがって、危機管理計画策定時には最新の情報を反映させるようにしてください。

●社会インフラには問題は生じない、と考えてよいのか

- ・「予期せぬこと」に備えた行動計画が危機管理計画であるため、社会インフラに問題が生じるとビジネス継続に顕著に影響する場合、何らかの計画を盛り込んでおく必要があります。
- ・2000年問題と関係なくとも自然災害等で社会インフラの混乱は起こる可能性があります。このようなケースでの社会インフラの混乱によって重大な影響を受ける企業については、日頃から自家発電装置や工業用水、燃料等の備蓄を行っています。したがって、社会インフラについては2000年問題だから、と考えずに、日頃の社会インフラの混乱時に準じた対応を基準にして考えることが現実的です。

- 社会インフラの西暦2000年対応状況確認方法について

- ・ 危機管理計画を策定するにあたって、あなたの会社が利用している社会インフラの2000年問題対応状況を確認しておく必要があります。
- ・ 各個別企業に電話で問い合わせを行う、という方法が一般的ですが、インターネットを使ってその企業のホームページを参照するという方法もあります。インターネットでは、企業の2000年対応について詳細に文書化されていることが多く、電話での問い合わせより多くの情報を得られる可能性があります。また、随時参照することによって、進捗の確認を行うこともできます。
- ・ まずは、あなたの会社が利用している社会インフラを担当する事業者が2000年問題対応状況をホームページで公開しているかどうかを確認するとよいでしょう。また、個別企業ではなく、業界団体のホームページで業界としての取り組みと対応状況を公開している業界もありますので、参照するとよいでしょう。

【業界団体等】

全国銀行協会	http://www.zenginkyo.or.jp/y2k/y2k4.html
全国地方銀行協会	http://www.chiginkyo.or.jp/oshirase/news05.html
日本銀行	http://www.boj.or.jp/seisaku/99/y2k_f.htm
日本証券業協会	http://www.jsda.or.jp/html/2000/index.html
日本損害保険協会	http://www.sonpo.or.jp/y2k/00_y2k.html
電気事業連合会	http://www.fepc.or.jp/2000y.html
日本ガス協会	http://www.gas.or.jp/2000/y2k.html
石油連盟	http://www.paj.or.jp/html/year2000/index.html
社団法人電気通信事業者協会	http://www.tca.or.jp
社団法人テレコムサービス協会	http://www.telesa.or.jp
日本水道協会	http://www.mmjp.or.jp/jwwa/index.html
情報サービス産業協会	http://www.jisa.or.jp/2000year/index-j.html
日本電子工業振興協会	http://www.jeida.or.jp/2000/
情報処理振興事業協会	http://www.ipa.go.jp/CG/2000.html
日本商工会議所	http://www.cin.or.jp/y2k/y2k.html

【政府、中央官庁等】

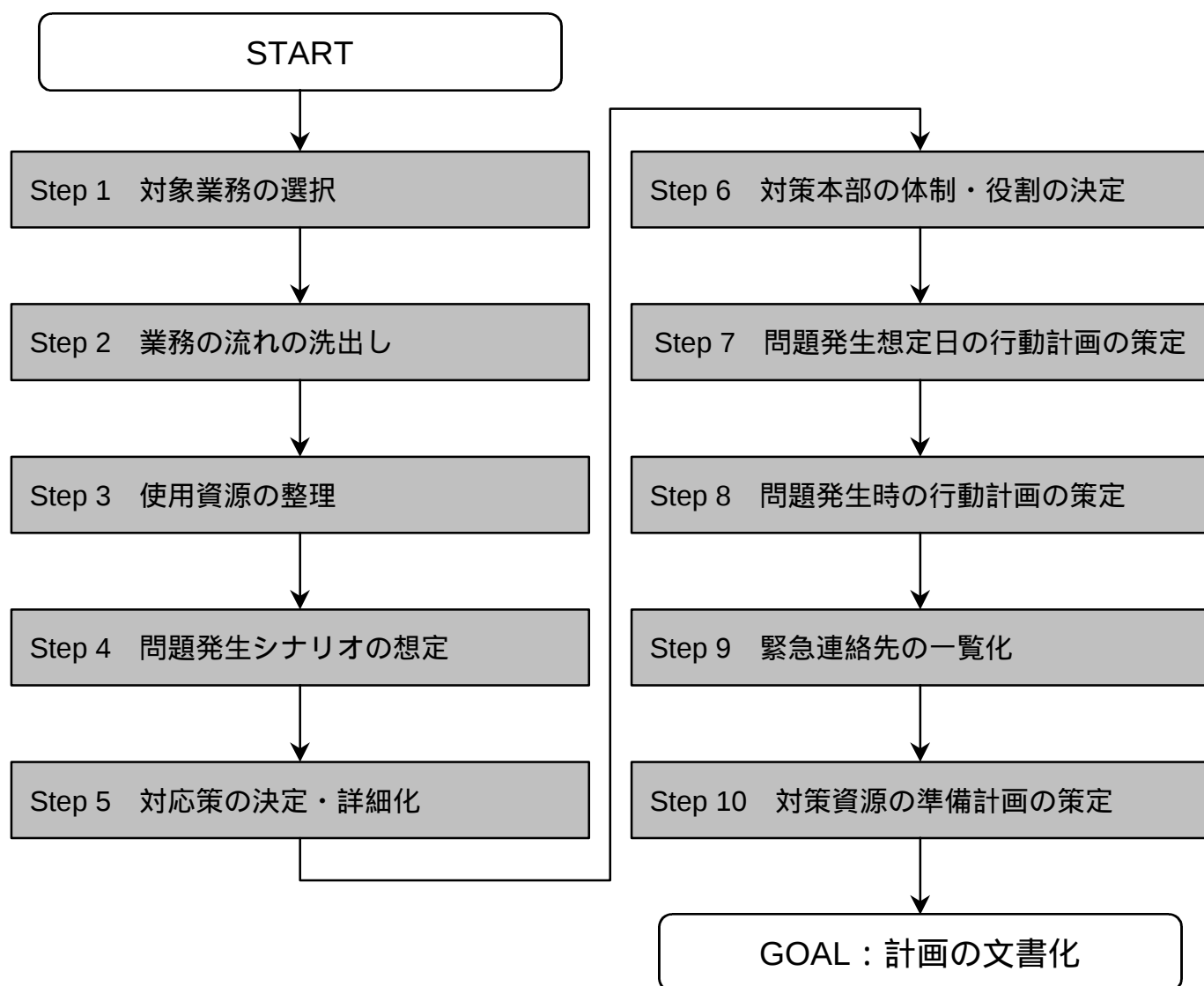
首相官邸	http://www.kantei.go.jp/jp/pc2000/
総理府	http://www.sorifu.go.jp/information/year2000.html
法務省	http://www.moj.go.jp/PRESS/981204-1.htm
外務省	http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/economy/2000/index.html
大蔵省	http://www.mof.go.jp/y2000.htm
文部省	http://www.monbu.go.jp/special/2000nen/
厚生省	http://www.mhw.go.jp/topics/c2000/tp0911-1.html
農林水産省	http://www.maff.go.jp/work/2000nen.html
通商産業省	http://www.miti.go.jp/2000-j/n-menu-j.htm
資源エネルギー庁	http://www.enecho.go.jp/dayori/2000/index.html
中小企業庁	http://www.sme.ne.jp/sesaku/cmnu.html
運輸省	http://www.motnet.go.jp/koho98/com2000_.html
郵政省	http://www.mpt.go.jp/whatsnew/y2000/index.html
労働省	http://www.mol.go.jp/tokusetu/2000.htm
建設省	http://www.moc.go.jp/policy/y2k/2000.html
自治省	http://www.mha.go.jp/2000.html
公正取引委員会	http://www.jftc.admix.go.jp/guidline/2000.html
警察庁	http://www.npa.go.jp/joukan2/2000top.htm
総務庁	http://www.somucho.go.jp/soumu/2k.htm
北海道開発庁	http://www.hda.go.jp/contents/chou/topics/oshirase/pc2000/pc2000.htm
経済企画庁	http://www.epa.go.jp/98/a/2000nentaiou.html
科学技術庁	http://www.sta.go.jp/info/prob2000.html
環境庁	http://www.eic.or.jp/eanet/2000/2000.html
沖縄開発庁	http://www.oda.go.jp/year2000a.html
国土庁	http://www.nla.go.jp/intro/2000year.html
金融監督庁	http://www.fsa.go.jp/2000/2000-j.html

図表 1-4-1 主要産業業界団体、政府、中央官庁の2000年問題に関するホームページ一覧

2. 危機管理計画のための10のステップ

危機管理計画の策定手順の概要

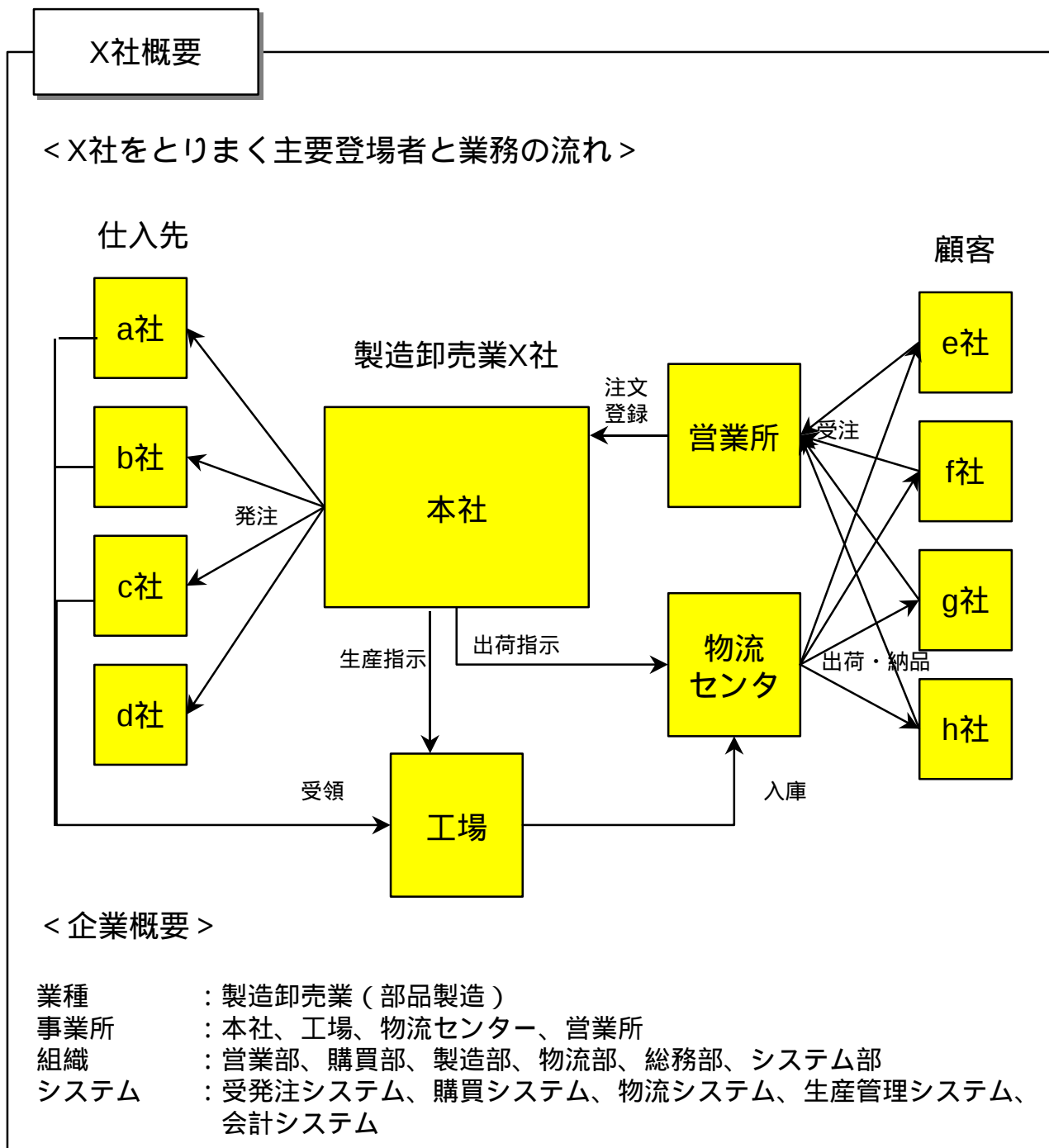
- 2000年問題のための危機管理計画は以下の図（図表2-0-1：危機管理計画のための10のステップ）のステップに基づき策定できます。次頁より各ステップについての具体的策定方法を説明していきます。



図表 2-0-1 危機管理計画のための10のステップ

この手引きの説明にて使用する架空企業X社について

- ・この手引きでは、読者の方が具体的なイメージを持ちながら読み進めていけるように架空の企業を単純化して例に取り説明を行っています。
- ・あなたの会社と業種が異なっているかもしれませんが基本的な考え方は共通です。あなたの企業の計画策定の参考にしてください。



図表 2-0-2 架空企業X社をとりまく主要登場者と業務の流れ

Step 1

計画を策定する対象業務を選択しましょう

2-1 対象業務の選択

- ・危機管理計画の第一の目的は、あなたの企業が2000年問題による障害でビジネス（特にあなたの会社にとって重要な業務）が継続できなくなるのを防ぐことにあります。
- ・「これだけは守らなくてはならない業務」についてまず優先的に危機管理計画を策定することが必要です。
- ・もちろん時間的余裕のある企業については、他の業務についても危機管理計画を策定することは、問題発生時の損失を最小に抑えるためにも重要です。
- ・対象業務（最優先に確保しなければならない業務）は業種によって一般的に次頁の表（図表2-1-1）の業務が中心として考えられますが、具体的にはその企業が置かれている環境や経営戦略によって異なります。したがって、対象業務の選択は経営者が判断を行う必要があります。
- ・あなたの企業で危機管理計画を策定する業務を決定してください。

【手順】

- ・あなたの企業の主要業務を洗い出して、**ワークシートNo.1**に記入してください。
- ・各業務について、あなたの企業にとっての重要度（最優先に確保しなければならない度合い）を3段階（A / B / C）にランク分けしてください。
- ・以上の結果から例えば危機管理計画はAランクの業務について、策定を必須、以下時間的余裕によりB、C業務についても策定するなどあなたの会社の事情を考慮した上で対象業務を決定してください。

業種	確保すべき業務例
卸売業	受注～出荷～納品業務
製造業	受注～製造～納品業務
小売業	販売業務
建設業	資材調達業務 施工業務
運輸	荷受～輸送～引渡し業務

図表 2-1-1 最優先すべき業務の例

< X社の例 >

- ・X社ではワークシートに基づき、Aランクの業務を抽出し、顧客からの注文を受けてから商品を製造し顧客に納品するまでの業務を「優先的に確保すべき業務」と位置づけ、これらの業務についてまずは危機管理計画を策定することとした。（「受注業務」「購買業務」「生産業務」「出荷・配送業務」）

ワークシートNo. 1

主要業務名称	業務概要	優先的に確保すべき度合い
営業業務	・顧客への営業活動	B
受注業務	・顧客からの注文受付 ・売掛管理	A
出荷・配送業務	・在庫管理 ・商品の出荷 ・顧客への納品	A
購買業務	・メーカーへの発注 ・買掛管理	A
生産業務	・製造	A
会計業務	・月次決算 ・年次決算	B
...	...	...
管理レポート作成業務	・経営全般の管理レポート作成	C
...	...	...

一部のみ記述

図表 2-1-2 対象業務抽出一覧

Step 2

対象業務の流れを具体的に洗い出しましょう

2-2 対象業務の流れの洗い出し

- ・ Step 1で選択した危機管理計画策定対象業務について、その業務の流れを具体的に書き出す作業を行います。
- ・ この作業により、対象業務で使用する経営資源（社内の資源、社外の資源）を洗い出すことができます。

【手順】

- ・ 選択した業務について、その業務の手順をできるだけ具体的に書き出して下さい（**ワークシートNo.2**参照）。例えばその業務が「受注業務」の場合、顧客から注文を受けてからどのような作業を行うかを詳しく書いてください。
- ・ 次に、書き出したそれぞれの作業について、どのような経営資源（例えば機械、器具、システムなど）を使用してその作業を行っているかを書き出してください（**ワークシートNo.2**参照）。
- ・ 同じ業務でも、複数の資源を使用しているケース（例えば顧客のタイプにより受注を電話で受けるかシステム経由で受けるか異なる場合など）はそれぞれの資源を書き出してください。

【備考・ポイント】

- ・ 危機管理計画策定者が、業務の詳細を知らない場合は対象業務を行っている現場担当者にヒアリングを行うか、現場担当者にこのワークシートを記入してもらってください。
- ・ 業務の流れの中で、社外の資源（例えば仕入れや宅配便等）を使っている場合は、書き方としては「仕入れ企業a社からの納品」というようにあなたの会社が受けているサービスを書きます。
- ・ 既に業務フローなどの資料があなたの企業にある場合は、その資料を元に作成することが効率的ですし、逆にその資料にこのワークシートの必要項目を書き込んで代用することでも結構です。

< X社の例 >

- ・X社では危機管理計画を策定する業務を「受注業務」、「購買業務」、「生産業務」、「出荷・納品業務」の4業務と定めたため、以下のような表を作成した。

1. 「受注業務」

ワークシートNo. 2-

業務名：受注業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
J -	顧客より注文を受ける	固定電話	S1	顧客e社、f社
		FAX	S2	顧客g社
		専用線	S3	顧客h社
J -	注文限度の確認	受注管理システム	S4	
J -	在庫確認・引当	受注管理システム	S4	
J -	注文の登録	受注管理システム	S4	
J -	注文確認書の送付 (自動FAXバック)	受注管理システム	S4	
		FAX	S2	当社→各顧客
J -	出荷指示	受注管理システム	S4	
		専用線	S3	本社→物流センタ

図表 2-2-1 業務手順一覧（受注業務）

【注釈】

- 「手順通番」：業務の手順それぞれに通番を付与しておきます。
- 「業務手順」：業務の手順をできるだけ詳細に分けてそれぞれ記入します。
- 「使用する資源」：業務手順で使用する資源（道具）について記入します。
- 「資源通番」：使用する資源について通番を付与しておきます。同じ資源は同一通番とします。
- 「備考」：コメントが必要な場合に記入します。

【Step 2】業務の流れの洗い出し

2. 「購買業務」

ワークシートNo. 2-

業務名：購買業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
K -	仕入先への発注	専用線	S3	仕入先a社、b社
		FAX	S2	仕入先c社、d社
K -	発注管理登録	購買管理システム	S11	
K -	仕入先からの納品	a社納品	S12	a社
		b社納品	S13	b社
		c社納品	S14	c社
		d社納品	S15	d社
K -	入庫作業	人手	-	
K -	保管ラックへの搬送	倉庫エレベータ	S7	
K -	入庫登録	購買管理システム	S11	

図表 2-2-2 業務手順一覧（購買業務）

3. 「生産業務」

ワークシートNo. 2-

業務名：生産業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
S -	生産計画の登録	生産管理システム	S16	
S -	材料 1 の加工	加工機械 1	S17	
S -	材料 2 の加工	加工機械 2	S18	
S -	組み立て	組み立て機械	S19	
S -	製品の包装	包装機械 1	S10	
S -	生産完了登録	生産管理システム	S16	
S -	製品の配送	自社トラック	S8	工場→物流センタ
S -	入庫作業	人手	-	
S -	保管ラックへの搬送	倉庫エレベータ	S7	
S -	入庫登録	受注管理システム	S4	

図表 2-2-3 業務手順一覧（生産業務）

4. 「出荷・納品業務」

ワークシートNo. 2-

業務名： 出荷・納品業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
N -	出荷指示書の出力	受注管理システム	S4	
N -	商品のピッキング	自動倉庫システム	S5	
N -	商品の検品	自動倉庫システム	S5	
N -	商品の包装	包装機械 2	S6	
N -	出口までの搬送	倉庫エレベータ	S7	
N -	出荷完了登録	受注管理システム	S4	
N -	納品書の出力	受注管理システム	S4	
N -	トラックへの積み込み	人手	-	
N -	商品の配送	自社トラック	S8	顧客e社、f社
		宅配便	S9	顧客g社、h社
N -	商品の引渡し	人手	-	
N -	納品完了登録	受注管理システム	S4	

図表 2-2-4 業務手順一覧（出荷・納品業務）

Step 3

対象業務で使用している資源を一覧化しましょう

2-3 使用資源の整理

- ・ Step 2の業務手順の記述から洗い出された使用している経営資源の整理を行います。
- ・ これにより、危機管理計画の対象となる経営資源（社内・社外共）が明確になります。

【手順】

- ・ **ワークシートNo.2**より「資源通番」を基にして抽出を行い**ワークシートNo.3**を作成してください。
- ・ その資源が社内に存在するか、仕入れや外部委託しているサービス、社会インフラなど社外に存在するものを「所在」区分に記入し、「サービス提供者名称」についても記入を行ってください。
- ・ 同じ資源でも使用される業務によって重要度が異なります。対応策を決めるために（後述）必要となりますので、「使用業務」にはこの資源を使用する業務をすべて記入しておきます。

【備考・ポイント】

- ・ 各資源の「サービス提供者」については、すでに2000年問題対策を実施しているチームにより洗い出されていると思われます。その資料を参考にすると効率的です。

< X社の例 >

ワークシートNo. 3

使用資源一覧

資源通番	資源名称	所在	サービス提供者名称	使用業務
S1-1	固定電話	外部	A電話（ネットワーク）	J-
S1-2		内部	P電機（電話機）	J-
S2-1	FAX	外部	A電話（ネットワーク）	J- 、 K-
S2-2		内部	O電子（FAX機器）	J- 、 K-
S3	専用線	外部	A電話	J- 、 K-
S4-1	受注管理システム	内部	自社開発（アプリケーション）	J- 、 S- 、 N-
S4-2		内部	B電子（ハード 他）	J- 、 S- 、 N-
S5	自動倉庫システム	内部	Q機械	N -
S6	包装機械 2	内部	R精工	N -
S7	倉庫エレベータ	内部	S重工	S - 、 K -
S8	自社トラック	内部	T自動車	S - 、 N-
S9	宅配便	外部	L運送	N -
S10	包装機械 1	外部	R精工	S -
S11	購買管理システム	内部	自社開発（アプリケーション）	K -
S4-2		内部	S4-2と共用	
S12	a社納品	外部	a社	K -
S13	b社納品	外部	b社	K -
S14	c社納品	外部	c社	K -
S15	d社納品	外部	d社	K -
S16	生産管理システム	内部	自社開発（アプリケーション）	S -
S4-2		内部	S4-2と共用	
S17	加工機械 1	外部	U機械	S -
S18	加工機械 2	外部	U機械	S -
S19	組み立て機械	外部	V工業	S -

図表 2-3-1 使用資源一覧

【注釈】

- ・「資源通番」「資源名称」「使用業務」
：ワークシートNo.2より転記します。
- ・「所在」
：社内にある資源ならば“内部”、社外にある資源ならば“外部”と記入します。
- ・「サービス提供者名称」
：機器のベンダーやサービス提供者などを記入します。

Step 4

資源の対策状況の確認を行い、問題発生 of 想定を行いましょ

2-4 問題発生シナリオの想定

1) 許容停止期間の設定

- ・ 2000年問題による障害が発生した場合にどのような対応を行うべきか、またどの程度の緊急性を要するかは使用している資源一律ではなくそれぞれ異なります。その資源がどのくらいの頻度で業務に使用され、どのくらいの期間停止したら業務として支障を来すのかをそれぞれ定義する必要があります。
- ・ Step 3で整理した『使用資源一覧』を基に、その資源を使用する業務内容を勘案しながら「使用頻度」と「許容停止期間」の設定を行います。

【手順】

- ・ Step 3で作成した **ワークシートNo.3**を基にさらに「使用業務」ごとに **ワークシートNo.4**へ記入してください。
- ・ 資源ごとに「使用する業務」を想定して「使用頻度」の記入を行ってください。
- ・ 「使用頻度」を参考にしながら許容できる停止期間を設定し、記入を行ってください。

< X社の例 >

ワークシートNo. 4

資源通番	資源名称	使用業務	使用頻度	許容停止期間
S1-1	固定電話（ネットワーク）	J-	毎日	半日
S1-2	固定電話（機器）	J-	毎日	半日
S2-1	FAX（ネットワーク）	J-	毎日	半日
		K-	毎日	半日
S2-2	FAX（機器）	J-	毎日	半日
		J-	毎日	半日
		K-	毎日	半日
S3	専用線	J-	毎日	半日
		J-	毎日夜間	1日
		K-	3日毎	3日
S4-1	受注管理システム （アプリケーション）	J -	毎日	半日
		J -	毎日	半日
		J -	毎日	半日
		J -	毎日	半日
		J -	毎日	半日
		S-	毎日	半日
		N-	隔日	2日
		N-	隔日	2日
		N-	隔日	2日
		N-	隔日	2日
S4-2	受注管理システム （ハード他）	J -	毎日	半日

S4-2については他省略

図表 2-4-1 許容停止期間設定一覧

（次ページへ）

【Step 4】問題発生シナリオの想定

(前ページより)

資源通番	資源名称	使用業務	使用頻度	許容停止期間
S5	自動倉庫システム	N -	毎日	半日
		N -	毎日	半日
S6	包装機械 2	N -	毎日	半日
S7	倉庫エレベータ	S -	毎日	半日
		K -	毎日	半日
S8	自社トラック	S -	隔日	2日
		N -	毎日	半日
S9	宅配便	N -	不定期 (随時)	1日
S10	包装機械 1	S -	毎日	半日
S11	購買管理システム (アプリケーション)	K -	毎日	半日
		K -	毎日	半日
S12	a社納品	K -	3日毎	3日
S13	b社納品	K -	10日毎	10日
S14	c社納品	K -	1ヶ月毎	1ヶ月
S15	d社納品	K -	毎日	半日
S16	生産管理システム (アプリケーション)	S -	毎日	半日
		S -	毎日	半日
S17	加工機械 1	S -	毎日	半日
S18	加工機械2	S -	毎日	半日
S19	組み立て機械	S -	毎日	半日

図表 2-4-1 許容停止期間設定一覧 (つづき)

【注釈】

- ・「資源通番」「資源名称」「使用業務」
: **ワークシートNo.3**より転記します。
- ・「使用頻度」
: その資源を使用している頻度を「使用業務」ごとに記入します。
- ・「許容停止期間」
: その資源が障害により停止した場合に許容できる期間を記入します。

2) 対策状況の調査

- ・ Step 3までに整理された経営資源が、2000年問題による障害が発生する可能性があるか、あるならば現在の対策状況を、情報収集を行って確認を行います。
- ・ 対策状況を確認する理由は、2つあります。

対策状況によってその資源が2000年問題で機能停止する期間の想定が変わり、それを元に策定する問題発生時の対応策も変わってきます。

対策が非常に遅れている資源については、問題発生時の対応策の他に、軽減策を考える必要性が出てくる場合があります。

【手順】

- ・ 各資源のサービス提供者（メーカーやベンダー、外部業者等）より、2000年問題の対策状況の情報を収集してください。
- ・ 情報の収集は公開情報（マスメディアやインターネットホームページ）も活用するようにします。
- ・ なお、これらの確認はすでに2000年問題対策を実施している社内チームが把握してと思われますので情報を提供してもらおうと良いでしょう。
- ・ 2000年問題対策を行っている社内チームより、模擬接続テストの結果などの情報についても入手します。
- ・ **ワークシートNo.5**に調査結果を記入してください。

【備考・ポイント】

- ・ 使用している資源の中で明らかに2000年問題とは関係のないものについてはこの段階で資源一覧の中から削除します。（この情報についても2000年問題対策を実施しているチームが把握してと思われます）

< X社の例 >

ワークシートNo. 5

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	確認結果		
			確認日	2000年問題との関係	対策状況
S1-1	固定電話	A電話（ネットワーク）	×月×日	関係あり	対策実施中 （99年4月模擬テスト完了予定）
S1-2		P電機（電話機）	×月×日	関係なし	
S2-1	FAX	A電話（ネットワーク）	×月×日	関係あり	対策実施中 （99年4月模擬テスト完了予定）
S2-2		O電子（FAX機器）	×月×日	〃	対応済み機器
S3	専用線	A電話	×月×日	〃	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）
S4-1	受注管理システム	自社開発（アプリケーション）	×月×日	〃	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）
S4-2		B電子（ハード他）	×月×日	〃	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）
S5	自動倉庫システム	Q機械	×月×日	〃	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）
S6	包装機械 2	R精工	×月×日	関係なし	
S7	倉庫エレベータ	S重工	×月×日	関係あり	問題部品交換・テスト済み （99年2月）
S8	自社トラック	T自動車	×月×日	関係なし	
S9	宅配便	L運送	×月×日	関係あり	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）
S10	包装機械 1	R精工	×月×日	関係なし	
S11	購買管理システム	自社開発（アプリケーション）	×月×日	関係あり	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）
S12	a社納品	a社	×月×日	〃	対策実施中 （模擬テスト完了）
S13	b社納品	b社	×月×日	〃	対策実施中 （99年4月模擬テスト完了予定）
S14	c社納品	c社	×月×日	〃	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）
S15	d社納品	d社	×月×日	〃	対策実施中 （本年中に対応完了困難）
S16	生産管理システム	自社開発（アプリケーション）	×月×日	〃	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）
S17	加工機械 1	U機械	×月×日	関係なし	
S18	加工機械 2	U機械	×月×日	関係あり	問題部品交換・テスト済み （99年3月）
S19	組み立て機械	V工業	×月×日	関係なし	

図表 2-4-2 対策状況確認一覧

【注釈】

- ・「資源通番」「資源名称」「サービス提供者名称」
：ワークシートNo.3より転記します。
- ・「確認日」
：対策状況を確認した日付を記入します。
- ・「2000問題との関係」
：確認を行なって2000年問題と関係の無い場合は「関係なし」と記入し以降の作業は行いません（「対策状況」が斜線の資源）。
- ・「対策状況」
：2000年問題対策の実施状況の確認結果を記入します。

3) シナリオの想定

- ・各資源の対策を考えるに当たり、それら資源がどの程度の問題発生の可能性があるのか、問題が発生した場合復旧にはどのくらいかかるかを想定しないことには、具体的な対策が設定できません。
- ・2) で確認した各資源の2000年問題の対策実施状況を基に、各資源の問題発生シナリオ（問題発生の可能性）を想定します。

【手順】

- ・2) で確認した各資源の対策状況を参考にして、まずは各資源に問題が発生する可能性を（特大）／大／中／小の区分にて想定し**ワークシートNo.6**へ記入してください。
- ・問題が発生した場合の復旧までの期間について、確認した情報を元に想定を行い記入してください。

【備考・ポイント】

- ・問題発生の可能性の考え方として、当然対策の進捗状況（対策実施・模擬テスト）が悪い資源についてはその可能性も高いと判断できます。
- ・対策状況の開示があまり行われていない場合は発生の可能性の想定ランクを高くせざるを得ません。逆に、対策状況の開示以外にも危機管理計画を準備している企業などは準備も万全に行われていると判断できますので可能性は低いと考えることができます。
- ・対象資源がマイコン搭載機器などの場合、復旧までの期間とは、同社対応済み機器または代替品と取り替えるまでにかかる期間で考えます。

< X社の例 >

ワークシートNo. 6

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	確認結果	当社判断	
			対策状況	問題発生 の可能性	問題が発生し た場合の復旧 までの期間
S1-1	固定電話	A電話（ネットワーク）	対策実施中 （99年4月模擬テスト完了予定）	小	0.5日
S2-1	FAX	A電話（ネットワーク）	対策実施中 （99年4月模擬テスト完了予定）	小	0.5日
S2-2		O電子（FAX機器）	対応済み機器	小	7日
S3	専用線	A電話	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	小	0.5日
S4-1	受注管理システム	自社開発（アプリケーション）	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	中	2日
S4-2		B電子（ハード他）	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	小	5日
S5	自動倉庫システム	Q機械	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	小	2日
S7	倉庫エレベータ	S重工	問題部品交換・テスト済み （99年2月）	小	3日
S9	宅配便	L運送	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	大	2日
S11	購買管理システム	自社開発（アプリケーション）	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	中	7日
S12	a社納品	a社	対策実施中 （模擬テスト完了）	小	3日
S13	b社納品	b社	対策実施中 （99年4月模擬テスト完了予定）	中	5日
S14	c社納品	c社	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	中	10日
S15	d社納品	d社	対策実施中 （本年中に対応完了困難）	特大	半月
S16	生産管理システム	自社開発（アプリケーション）	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	中	2日
S18	加工機械 2	U機械	問題部品交換・テスト済み （99年3月）	小	5日

図表 2-4-3 問題発生想定一覧

【注釈】

- ・「資源通番」「資源名称」「サービス提供者名称」「対策状況」
：ワークシートNo.5より転記します。
- ・「問題発生の可能性」：「対策状況」及びを参考にして大／中／小／（特大）の区分にて予想を記入します。
- ・「問題が発生した場合の復旧までの期間」
：「対策状況」を参考にして問題が発生した場合の復旧日数を予想して記入します。

Step 5

問題発生に備える対応策を決定し詳細化しましょう

2-5 対応策の決定・詳細化

1) 対応策の決定

- ・ Step 4の3) で想定した各資源の問題発生シナリオ（停止可能性及び予想期間）と、Step 4の1) で整理した資源ごとの許容停止期間を考慮して、あなたの会社での問題発生時の対応策をそれぞれの資源について決定します。
- ・ 基本的に対象業務は業務停止が起こってはいけないと定義された業務であり、代替策を採用して業務の継続を図ることが必要です。
- ・ ただし代替策をとれない資源については、障害が発生しても業務への影響を緩和するような軽減策を採用するなどが考えられます。
- ・ また複数の対応策がある場合、対応策にかかる費用と効果を勘案してどの案を採用するか決定する必要があります。

【手順】

- ・ Step 4の3) で作成した各資源の問題発生シナリオ（停止可能性及び予想期間）と、Step 4の1) で設定した資源ごとの許容停止期間を勘案して、各資源ごとの対応策を決定してください。
- ・ 対応策の種類や内容を **ワークシートNo.7** に記入してください。

【備考・ポイント】

- ・ システムについては、そのデータの喪失は経営全体に多大な影響を及ぼします。軽減策として事前にバックアップを確実にしておくことが必須となります。
- ・ 仕入れ先に問題が発生して仕入れが止まることを予防するために可能ならば緊急事態における同業者間の相互支援体制など依頼できる関係先を確保しておくことも有効です。
- ・ 代替策を選択する場合に業務によっては、問題発生状況では正常なサービスレベルの業務機能でなくグレードを落したり単純化した業務機能を提供することが必要になることも考えられます。その業務の複雑さや処理量などを勘案して決定する必要があります。（例：利率を一定で計算する、数量を一律とする、等）

ワークシートNo. 7

< X社の例 >

資源通番	資源名称	問題発生想定（当社判断）		対応策			
		問題発生 の可能性	問題が発生した 場合の復旧まで の期間	許容停止 期間	代替策		その他策
					実施 有無	内容 策のタイプ	
S1-1	固定電話 （ネットワーク）	小	0.5日	半日	○	携帯電話による代替 通信	-
S2-1	FAX （ネットワーク）	小	0.5日	半日	○	携帯電話による代替 通信	-
S2-2	FAX （機器）	小	7日	半日	○	他社製FAXへの交換	-
S3	専用線	小	0.5日	半日	○	通信事業者B社によ る代替通信	-
S4-1	受注管理システム （アプリケーション）	中	2日	半日	○	手作業による処理	バックアップの取得
S4-2	受注管理システム （ハード他）	小	5日	半日	○	手作業による処理	-
S5	自動倉庫システム	小	2日	半日	○	手作業による処理	-
S7	倉庫エレベータ	小	3日	半日	○	手作業による処理	-
S9	宅配便	大	2日	1日	○	他社宅配便への振替 え	-
S11	購買管理システム	中	7日	半日	○	手作業による処理	バックアップの取得
S12	a社納品	小	3日	3日	×	-	-
S13	b社納品	中	5日	10日	×	-	-
S14	c社納品	中	10日	1ヶ月	×	-	-
S15	d社納品	特大	半月	半日	×	-	在庫調整 （予想障害期間分）
S16	生産管理システム	中	2日	半日	○	手作業による処理	バックアップの取得
S18	加工機械 2	小	5日	半日	○	マニュアル操作によ る処理	-

図表 2-5-1 対応策一覧

【注釈】

- ・「資源通番」「資源名称」「問題発生の可能性」「問題が発生した場合の復旧までの期間」
：ワークシートNo. 6より転記します。
- ・「許容停止期間」
：ワークシートNo. 4より転記します（同一資源で最も短い値を記入）。
- ・代替策「実施有無」
：問題発生時に代替策を実施する場合は○、実施しない場合は×を記入します。
- ・代替策「内容」
：代替策の具体的内容を記入します。
- ・その他策「実施有無」
：代替策以外の対応策を実施する場合は○、実施しない場合は×を記入します。
- ・その他策「策のタイプ」「内容」
：その他策の種類と具体的内容を記入します。

2) 対応策の詳細化

- ・問題発生時の対応策を、実際に実行できるように作業手順を詳細に落とし作業を行います。
- ・手作業による代替案は不慣れな人間が行うため、具体的に記述された業務手続きの文書が必要になります。
- ・この作業を通じて、代替案を行うに当たって必要な資源（機材や手書き伝票や台帳等）の洗い出しも行います。

【手順】

- ・Step 2で作成した**ワークシートNo.2**のすべての業務手順のなかで、代替策を実施すると決定した業務（Step 5の1）参照）について、**ワークシートNo.8**を利用し詳細作業手順の記入を行ってください。
- ・作業手順の記入と同時に、その作業を行うに当たって必要となる資源（機器・機材・備品・リスト等）を「必要資源」の欄に記入を行ってください。

【備考・ポイント】

- ・Step 5の1）で決定した代替策以外の対策（軽減策）についても、作業手順（主に準備作業を行うための手順）の詳細化が必要な場合は、**ワークシートNo.8**を利用して詳細化を行います。

< X社の例 >

ワークシートNo. 8

業務名： 受注業務
 業務手順通番： J-
 業務手順名称： 在庫の確認・引当て
 使用資源名称： 受発注システム
 対応策： 手作業による処理

順序	作業者	手順	必要な資源
1	注文受付者	注文の商品コード、商品名称、数量を確認する。	受注伝票
2	〃	在庫台帳を見て商品の有無を確認する。	在庫台帳（受注部門で1冊）
3	〃	商品がある場合、在庫台帳に顧客名称、受付日時を記入する。	〃
4	〃	在庫台帳の残数合計欄を、今引き当てた数量を差し引いた数に書き換える。	〃

他の代替策については割愛

図表 2-5-2 対応策詳細化シート

【注釈】

- ・「業務名」 : ワークシートNo.2より転記します。
- ・「業務手順通番」「業務手順名称」 : ワークシートNo.2より転記します。
- ・「使用資源名称」 : ワークシートNo.2より転記します。
- ・「対応策」 : ワークシートNo.7より資源名称をキーに取得して転記します。
- ・「順序」 : 通番を付与します。
- ・「作業者」 : 作業を行う担当を記入します。
- ・「手順」 : 作業の詳細について記入します。
- ・「必要な資源」 : 作業を行うために必要となる機器・資材・器具などをすべて記入します。

Step 6

対策本部の体制・役割を決めましょう

2-6 対策本部の体制・役割の決定

- ・対策本部は、問題発生直後の緊急事態に全社を挙げて、問題に対処し、迅速な判断を行うために設置されるものです。そのためにはすべての情報を集中管理し、経営者の即断即決を求めて、速やかに指揮命令が徹底されるような態勢をつくる必要があります。
- ・障害が発生してから対策本部を設置するかどうかを検討しているようでは、初動が肝心の危機管理ですでに一步遅れをとることになります。早い立ち上がりをするには、対策本部の設置基準を明確に決めておくことが重要です。
- ・なお問題発生想定日については、あらかじめ対策本部を稼働させておき、障害の発生に迅速に対応できる体制をとっておくことも必要です。
- ・いかに正確な情報をしかも迅速に集められるかが対策本部の機能を発揮できるかの分岐点になります。そのためには対策本部はできるならばフラットな組織にし、現場からトップに至るまで多くの人を介在させないようにします。（中間に管理する人が多くなるとトップに情報が届くまでに時間がかかるだけでなく、現場の情報が途中で操作される危険性もあります）

【手順】

- ・あなたの会社の2000年問題対策本部の機能と担当部署、役割を決定し**ワークシートNo.9**に記入してください。
- ・**ワークシートNo.10**に体制図と担当責任者、連絡先を記入してください。

【備考・ポイント】

- ・対策本部を設置する場所には、情報の収集・分析・命令を行うために必要な機材や備品をあらかじめ準備しておくことが大切です。
- ・対策本部は通常本社内に置かれますが、障害の発生に応じて支社などの障害発生地域以外の事業所を対策本部の代替として選定しておくことも考えられます。
- ・拠点が大きく分かれる組織の場合は、各拠点に対策本部を設け、本社に総本部を設けることも考えられます。

< X社の例 >

ワークシートNo. 9

機能	担当部署	役割
対策本部長	・ 社長	・ 復旧対策などの重要意思決定
対策本部	・ 各対策本部担当責任者により構成	・ 実際の実務レベルの決定 ・ 各担当間の調整
システム担当	・ システム部	・ 問題発生原因調査（システム） ・ システム応急処置・改修・復旧 ・ メーカー・ベンダーへの連絡
設備担当	・ 総務部	・ 問題発生原因調査（機器等） ・ メーカー・ベンダーへの連絡 ・ 代替機器の調達
得意先担当	・ 営業部	・ 顧客への連絡・説明
仕入先担当	・ 購買部	・ 仕入れ先対応 ・ 代替調達先等の確保
広報担当	・ 総務部	・ 社内外への情報発信の一元化 ・ 社内外広報 ・ マスコミ対応
法務担当	・ 法務部	・ 法務問題の対応 ・ 法的規制の確認 ・ 顧問弁護士等関係者との連絡
業務担当	・ 各業務実施部署	・ 代替手段の準備・実施
事務局	・ 総務部	・ 対策本部の設営 ・ 対策本部の運営 ・ 情報の記録・管理

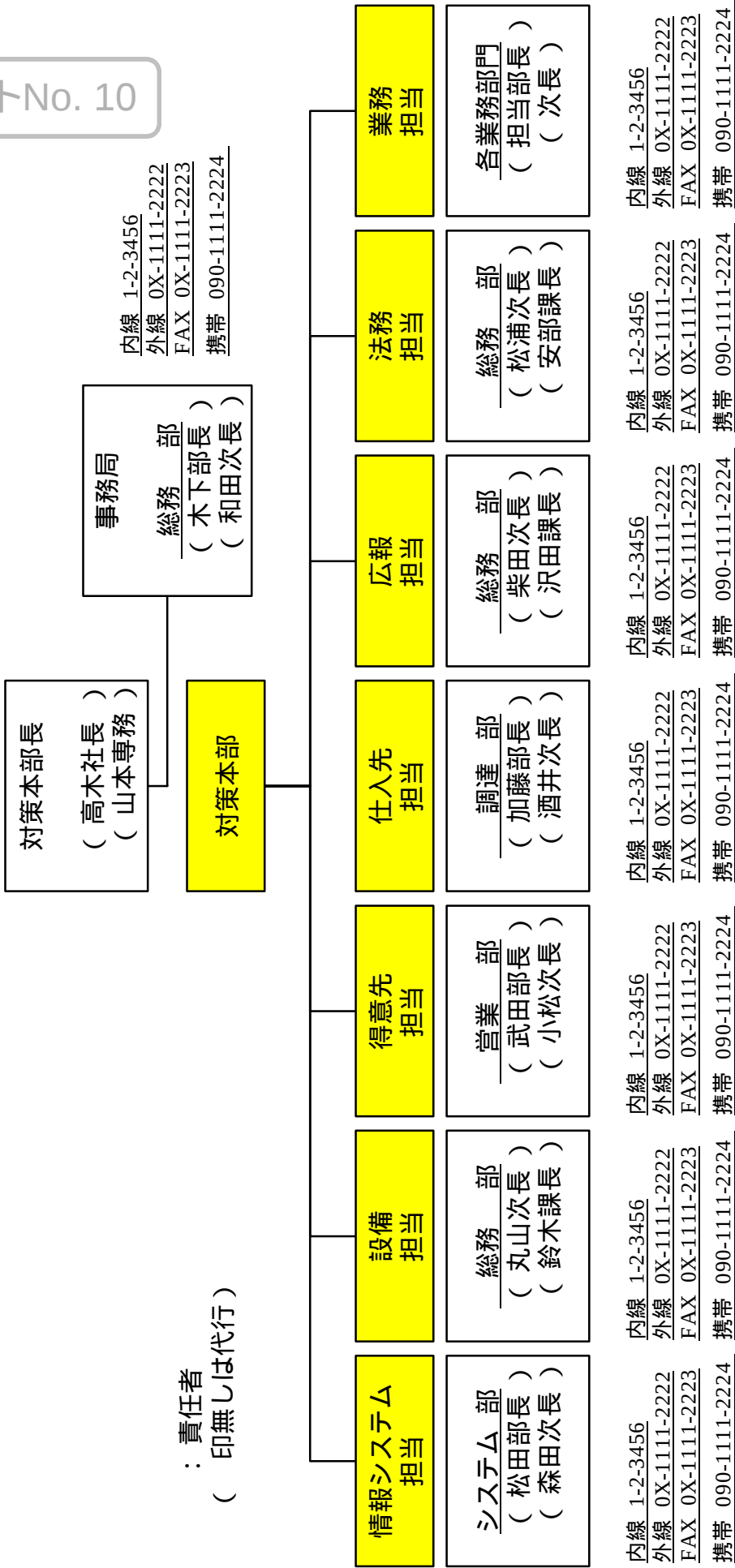
図表 2-6-1 対策本部の機能と役割

【注釈】

- ・ 「機能」 : 対策本部の構成を記入します。
- ・ 「担当部署」 : 機能を担う部署（担当者）を記入します。
- ・ 「役割」 : 権限及び責任事項を記入します。

< X社の例 >

西暦2000年問題緊急対策本部組織図



図表 2-6-2 2000年問題緊急対策本部組織図

Step 7

問題発生が想定される日の行動計画を立てましょう

2-7 問題発生想定日の行動計画の策定

1) 問題発生想定日の設定

- ・あなたの会社に影響を及ぼす障害が発生する可能性のある日を、重要管理日として想定します。障害の発生は自社システム、自社機器に限らず取引先、社会インフラなどすべてを含みます。
- ・2000年問題による障害が発生するのは2000年1月1日に限りません。障害の発生は、システムや機器の中にあるソフトウェアやチップが動作することにより初めて発生します。2000年問題に関係するシステムや機器が2000年になって初めて動く日は問題が発生する恐れがある日として何らかの体制をとる必要があります。
- ・下記の表（図表2-7-1）にあるような日付が問題発生想定日として考えられています。これと上記に述べたようなあなたの企業独自の事情を考慮して問題発生想定日を設定してください。

【手順】

- ・下表のような参考情報と自社事情を勘案して**ワークシートNo.11**に問題発生想定日を設定してください。

【備考・ポイント】

- ・問題発生想定日については、模擬テストを行うためにすでに2000年問題対策を実施しているチームにより設定されている場合があります。その場合はその日付を問題発生想定日として設定します。

年	月	日	曜	意味合い	備考
1999	12	31	金	1999年最後の日	翌日まで業務処理が継続する場合、1/1と合わせて管理体制が必要
2000	1	1	土	2000年の初日	システム・機器が正常に動作するか
		4	火	2000年最初の営業日	同上
		8	土	2000年最初の土曜日	週次処理を正常に実行できるか
		31	月	2000年最初の月末処理	月次処理を正常に実行できるか
	2	29	火	うるう年	2000年をうるう年と判断しているか
	3	31	金	2000年最初の年度末処理（3月決算企業）	年度末処理を正常に実行できるか

図表 2-7-1 問題が発生する可能性のある日

出所）FFIEC（米国連邦金融検査委員会）2000年問題関連資料から一部抜粋

< X社の例 >

ワークシートNo. 11

年	月	日	曜	営業	問題発生想定日の意味	問題発生の可能性のある資源
2000	1	1	土	非営業日	2000年の初日	営業している取引先企業
2000	1	4	火	営業日	2000年最初の営業日	受発注システム等ほぼすべての資源
2000	1	17	月	営業日	2000年最初の請求処理日	請求システム（夜間処理）
2000	1	31	月	営業日	2000年最初の月末処理	会計システム（夜間処理）
2000	2	29	火	営業日	うるう年	受発注システム 購買システム
2000	3	31	金	営業日	2000年最初の年度末処理	会計システム（夜間処理）
...	...	...	...	...	...	...

図表 2-7-2 問題発生想定日設定一覧

一部のみ記述

【注釈】

- ・X社では月1回バッチによる請求処理を行っており、2000年になって初めて当該システムが稼動するという事情から1/17（月）についても問題が予測される日と設定した。

2) 問題発生想定日の行動計画の策定

- ・問題の発生が想定される日の行動計画を立てておくことにより、万が一問題が発生した場合でも、迅速に対応できます。
- ・Step 7の1) で設定した問題発生想定日それぞれについてあなたの会社で行うことを具体的に決めて書き出してください

【手順】

- ・Step 7の1) で設定した問題発生想定日それぞれについて**ワークシート No.12**を用意してください。
- ・問題発生想定日ごとの各資源に対する確認作業内容、確認担当者、作業予定時刻、作業場所を決定して記入してください。
- ・確認を行った場合に問題が発生していると判断するための基準を設定して記入してください。またその場合の連絡系統を決めて記入してください。

【備考・ポイント】

- ・海外拠点がある企業の場合、時差を利用して障害の発生を早期に探知し連絡を行うことにより、未然にシステムやマイコン搭載機器の使用を停止するなどして障害の発生自体を抑えることも可能となります。
- ・想定される期日に処理結果等のサンプルを抽出して（システム処理の結果や製造された製品）チェック等を実施することにより、表面的に問題がないように見えて実は問題が発生している場合など、顧客や取引先に渡って影響が大きくなる前に問題の芽を摘み取り迅速な対処を行うことが可能になります。
- ・問題発生想定日のうち、年末年始等休日にかかる日について出社して確認を行う必要があるかどうかは、企業の業種や業態、障害発生の可能性の大小、経営者の方針により企業によって異なります。あなたの会社が必要があるかはこれらの状況を勘案した上で決定してください。

ワークシートNo. 12-

<X社の例> (2000年1月1日)

日付: 2000年1月1日

資源通番	資源名称	作業内容	確認方法	作業担当者	作業予定時刻	作業場所	問題発生基準	問題発生時の連絡系統
S1-1	固定電話 (ネットワーク)	問題発生確認	報道	総務部 山田課長	午前中	自宅	事業所地域の ネットワーク停止	復旧が1月4日以降との発表があった場合、緊急対策本部召集。
S2-1	FAX (ネットワーク)	"	報道	総務部 山田課長	午前中	自宅	事業所地域の ネットワーク停止	復旧が1月4日以降との発表があった場合、緊急対策本部召集。
S2-2	FAX (機器)	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
S3	専用線	問題発生確認	インターネット ページ	総務部 山田課長	午前中	自宅	事業所地域の ネットワーク停止	復旧が1月4日以降との発表があった場合、緊急対策本部召集。
S4-1	受注管理システム (アプリケーション)	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
S4-2	受注管理システム (ハード他)	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
S5	自動倉庫システム	"	—	—	—	—	—	—
S7	倉庫エレベータ	"	—	—	—	—	—	—
S9	宅配便	問題発生確認	問題発生時は 自宅にtelあり	総務部 山田課長	当日中	自宅	配送機能の停 止	復旧が1月4日以降との発表があった場合 電話連絡にて代替手段の準備を実施。
S11	購買管理システム	"	—	—	—	—	—	—
S12	a社納品	"	—	—	—	—	—	—
S13	b社納品	"	—	—	—	—	—	—
S14	c社納品	"	—	—	—	—	—	—
S15	d社納品	問題発生確認	問題発生時は 自宅にtelあり	総務部 山田課長	当日中	自宅	納品機能の停 止	復旧が1月4日以降との発表があった場合 電話連絡にて代替手段の準備を実施。
S16	生産管理システム	"	—	—	—	—	—	—
S18	加工機械 2	"	—	—	—	—	—	—

図表 2-7-3 問題発生想定日行動計画

【注釈】

- ・「資源通番」「資源名称」 : ワークシートNo.6より転記
- ・「作業内容」 : 当日の作業の有無、有りの場合の作業内容について記入します。
- ・「確認方法」 : どのような手段で確認を行うかを記入します。
- ・「作業担当者」「作業予定時刻」「作業場所」 : 作業を行う担当者氏名、実施予定時刻、作業場所について記入します。
- ・「問題発生基準」 : 確認を行って問題発生とする基準を具体的に記入します。
- ・「問題発生時の連絡系統」 : 問題が発覚した場合の初動について記入します。

ワークシートNo. 12-

< X社の例 > (2000年1月4日)

日付: 2000年1月4日

資源通番	資源名称	作業内容	確認方法	作業担当者	作業予定時刻	作業場所	問題発生基準	問題発生時の連絡系統
S1-1	固定電話 (ネットワーク)	正常動作確認	報道	総務部 山田課長	5:00	本社	事業所地域の ネットワーク停止	緊急対策本部へ連絡
S2-1	FAX (ネットワーク)	"	"	総務部 山田課長	5:00	本社	事業所地域の ネットワーク停止	"
S2-2	FAX (機器)	"	実機確認	総務部 山田課長	7:00	本社	送受信不可	"
S3	専用線	"	インターネット パージ	総務部 山田課長	5:00	本社	事業所地域の ネットワーク停止	"
S4-1	受注管理システム (アプリケーション)	システム起動確認 動作確認	実機確認	システム部 佐藤課長	7:00	本社	システムの誤動 作または停止	"
S4-2	受注管理システム (ハード他)	"	"	システム部 佐藤課長	7:00	本社	システムの誤動 作または停止	"
S5	自動倉庫システム	"	"	物流課 林課長	7:00	物流セン ター	システムの誤動 作または停止	"
S7	倉庫エレベータ	正常動作確認	"	物流課 林課長	7:00	物流セン ター	誤動作または 停止	"
S9	宅配便	正常業務確認	電話	物流課 林課長	7:00	物流セン ター	業務混乱または 停止の発表	"
S11	購買管理システム	システム起動確認 動作確認	実機確認	システム部 佐藤課長	7:00	本社	システムの誤動 作または停止	"
S12	a社納品	正常業務確認	電話	購買課 田中課長	7:00	本社	業務混乱または 停止の発表	"
S13	b社納品	"	"	購買課 田中課長	7:00	本社	"	"
S14	c社納品	"	"	購買課 田中課長	7:00	本社	"	"
S15	d社納品	"	"	購買課 田中課長	7:00	本社	"	"
S16	生産管理システム	システム起動確認 動作確認	実機確認	システム部 佐藤課長	7:00	本社	システムの誤動 作または停止	"
S18	加工機械 2	正常動作確認	"	工場 中田課長	7:00	工場	誤動作または 停止	"

他の問題発生想定日については割愛

図表 2-7-4 問題発生想定日行動計画

Step 8

問題が発生した場合の行動計画を立てましょう

2-8 問題発生時の行動計画の策定

- ・万が一問題が発生した場合、担当ごとに行わなくてはならない内容を整理して行動計画として整理しておくことは、迅速な対応を促し、問題発生の影響拡大による損失を抑えることができます。
- ・行動計画は、いくつかの大きなタイミングで実施すべき事柄が変わります。ここでは「初動」「許容停止期間のタイムリミット」「障害回復時」及び「初動～許容停止期間のタイムリミットまでの間」を行動の質が変わる転換期と考え、それらのタイミングでの行動内容をあらかじめ決めておくことが重要です。

【手順】

- ・ **ワークシートNo.6**で設定した各資源ごとに**ワークシートNo.13**を用意してください。
- ・ 各担当別に問題の発生直後から考えて「初動」「初動から許容停止期間までの間」「許容停止期間のリミット時」「障害回復時」に行うべき事について決め、記入を行ってください。
- ・ なお、「許容停止期間」は**ワークシートNo.4**にて設定されている期間であり、このタイムリミットを境に行動を起こす必要がある場合が多いと思われます。

【備考・ポイント】

- ・ 行動計画をさらに詳細化する必要がある場合は担当ごとに別紙化して記述を行います。

ワークシートNo. 13

< X社の例 >

問題発生資源名： 受注管理システム
 許容停止期間： 半日

担当	部署名	責任者名	具体的行動計画		
			初動	初動～許容停止期間 タイムリミット時	障害回復時
業務担当	営業部	××課長	・業務影響度調査 ・代替手段切り替え の検討開始	・代替手段への切り 替えタイムリミット決定 ・代替手段に必要な 資源のセットアップ	・システム入力への 切り替え
システム担当	システム部	××課長	・原因究明開始 ・外部ベンダー、技 術者の招集	・システム修正作業 ・修正確認テスト ・復旧見通しの連絡	・システムの再立ち 上げ ・正常稼働確認 ・データ未投入分の 入力支援
取引先担当	営業部	××課長	・顧客からの問合せ対応 ・顧客への連絡	・代替手段への切り 替え連絡	・通常手段への復旧 連絡
広報担当	総務部	××課長	・情報収集 ・社外発表文準備	・社外発表 ・復旧見通し発表 ・業務継続状況発表	・復旧発表

他の資源の行動計画については割愛

図表 2-8-1 問題発生時の行動計画

【注釈】

- ・「担当」「部署名」「責任者名」：行動の担当別に記入します。
- ・「初動」「初動～許容停止期間」「許容停止期間のタイムリミット時」「障害回復時」：問題発生直後から復旧までの各タイミングでの行動計画について記入します。

Step 9

緊急連絡先を一覧化しましょう

2-9 緊急連絡先の一覧化

1) 社内連絡体制の整備

- ・ 対策本部のメンバー及び復旧作業や代替策準備メンバーなど主要な社内メンバーについては緊急連絡先の一覧を作成しておくことが必要です。
- ・ なお、これら主要メンバーについては、問題発生想定日の行動スケジュールについても把握しておくことが重要になります。

【手順】

- ・ **ワークシートNo.14**を使用して危機管理計画に関係する主要社員の連絡先一覧を記入してください。
- ・ 連絡先については携帯電話などを含めて第二連絡先まで記入を行います。
- ・ 各問題発生想定日の行動スケジュールについてもこのワークシートに記入し管理を行ってください。

【備考・ポイント】

- ・ 緊急時に迅速な意思決定を行うためには経営判断が可能なトップ（もしくはそれに代わる役員）の連絡先、行動スケジュールの把握も欠かすことはできません。

ワークシートNo. 14

[illegible]

図表 2-9-1 担当連絡先一覧

問題発生想定日の他の日の分についてはこの例では割愛

【注釈】

- ・担当「大分類」 : 対策本部レベルでの担当を記入します。
- ・担当「詳細」 : 詳細レベルの担当を記入します。
- ・「氏名」 : 担当者氏名を記入します。
- ・「第一連絡先」「第二連絡先」 : 自宅連絡先、携帯電話連絡先等を記入します。
- ・問題発生想定日の所在「時間」「場所」 : 問題発生想定日の行動スケジュール（所在）を記入します。

2) サービス提供者の連絡先の整備

- ・問題が発生した場合には、各資源のサービス提供者（メーカ、ベンダ、外部業者等）に迅速に連絡をとり原因調査及び復旧見通しの確認、復旧作業の依頼を開始する必要があります。
- ・そのためには各資源のサービス提供者の連絡先を一覧化しておくことが必要です。

【手順】

- ・ Step 4の2) で行ったサービス提供者への調査で把握した各サービス提供者の連絡先を **ワークシートNo.15**へ一覧化してください。

【備考・ポイント】

- ・実際に問題が発生した場合のサービス提供者への連絡は、現場からでなく対策本部より行います。（障害の情報はすべて対策本部にて一元管理を行います）
- ・特に社会インフラ等多くの企業が使用している資源に問題が発生した場合、当該企業の窓口にお問い合わせが殺到し通常の電話連絡業務まで支障をきたす恐れがあります。そのためサービス提供者での連絡は社内で一本化すること、窓口が話中などの場合はしばらく待ってから掛け直すなど注意が必要です。

< X社の例 >

ワークシートNo. 15

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	担当部署	担当窓口 / 担当者	連絡先
S1-1	電話	A電話（ネットワーク）	××部	××担当	XXX-555-6667
S2-1	FAX	A電話（ネットワーク）	××部	××担当	XXX-555-6668
S2-2		O電子（FAX機器）	××部	××担当	XXX-555-6669
S3	専用線	A電話	××部	××担当	XXX-555-6670
S4-1	受注管理システム	自社開発（アプリケーション）	××部	××氏	XXX-555-6671
S4-2		B電子（ハード他）	××部	××担当	XXX-555-6670
S5	自動倉庫システム	Q機械	××部	××担当	XXX-555-6672
S7	倉庫エレベータ	S重工	××部	××担当	XXX-555-6673
S9	宅配便	L運送	××部	××担当	XXX-555-6674
S11	購買管理システム	自社開発（アプリケーション）	××部	××氏	XXX-555-6676
S12	a社納品	a社	××部	××氏	XXX-555-6677
S13	b社納品	b社	××部	××担当	XXX-555-6678
S14	c社納品	c社	××部	××氏	XXX-555-6679
S15	d社納品	d社	××部	××担当	XXX-555-6680
S16	生産管理システム	自社開発（アプリケーション）	××部	××氏	XXX-555-6680
S18	加工機械 2	U機械	××部	××氏	XXX-555-6680

図表 2-9-2 サービス提供者連絡先一覧

【注釈】

- ・「資源通番」「資源名称」「サービス提供者名称」
：ワークシートNo.6より転記します。
- ・「担当部署」「担当窓口 / 担当者」
：連絡先担当部署と担当窓口名称または担当者氏名を記入します。
- ・「連絡先」
：連絡先電話番号を記入します。

Step 10

対応策に必要な資源の準備計画を立てましょう

2-10 対策資源の準備計画の策定

- ・ Step 5の2) で作成した対応策の詳細化シートにより洗い出された機器・備品・台帳等を整理し、準備計画を立てます。
- ・ 対応策によっては代替策だけでなく事前準備を必要とする軽減策を選択しているものもあるかもしれません（Step 5の1）参照）。それらについてもピックアップを行い一覧化します。
- ・ 準備する種類によっては業者に発注を行い納品まで数ヶ月かかるものもあるかもしれません。間に合わなくならないように余裕を持って準備を行うことが重要です。
- ・ 実践を伴う訓練を実施する場合、そのタイミングに間に合うように準備を行うことが必要です。

【手順】

- ・ Step 5の2) で作成した **ワークシートNo.8**の「必要な資源」の部分を抜き出し、**ワークシートNo.16**へ転記してください。
- ・ Step 5の1) で作成した **ワークシートNo.7**の「軽減策」の部分を抜き出し、**ワークシートNo.16**へ転記してください。
- ・ 「準備期限」と準備責任「部署」・「責任者」を設定してください。
- ・ **ワークシートNo.16**の「状況」覧を活用して準備状況を管理してください。

【備考・ポイント】

- ・ システムのデータベースを台帳としてプリントアウトして準備する場合、毎日更新されるデータベースなどはプリント日時が古くなると意味をなさない場合があります（在庫管理台帳など）。これらは問題が予測される日の直前（前日業務終了後など）に最新版を取得しておく必要があります。

ワークシートNo. 16

< X社の例 >

準備作業通番	目的	準備資源・作業名称	業務手順通番	準備方法	作業担当・期限			状況	備考 (数量等)
					期限	部署名	責任者		
1	代替策	注文受付伝票	J-	ワープロで作成	8/30	営業部	伊藤課長	作成中	××枚
2	代替策	顧客台帳	J-	システムからプリントアウト	12/31指定	システム部	野村課長	未	××部
3	代替策	在庫台帳	J-	システムからプリントアウト	12/31指定	システム部	野村課長	未	××部
4	代替策	オーダー管理簿（問合せ用）	J-	システムからプリントアウト	12/31指定	システム部	野村課長	未	××部
5	代替策	オーダー管理簿（新規登録用）	J-	ワープロで作成	8/30	営業部	伊藤課長	完（8/15）	××冊
6	代替策	携帯電話	J-	事業者と契約	8/30	総務部	山田課長	未	××台
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
A	軽減策	仕入先d社在庫積み増し	-	d社へ発注	11/30	購買部	田中課長	未	××日分
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

図表 2-10-1 資源準備一覧

一部のみ記述

【注釈】

- ・「準備作業通番」
- ・「目的」
- ・「業務手順通番」
- ・「準備方法」
- ・「期限」
- ・「部署名」「責任者」
- ・「状況」
- ・「備考」
- ： 管理のために通番を振ります。この例では軽減策の準備作業は違う体系で付与しています。
- ： 準備の目的が区別しやすいように代替策か軽減策かを記入します。
- ： 当資源を使用する業務手順通番を記入します。
- ： 準備の方法について記入します。
- ： 準備期限を記入します。
- ： 準備作業を行う部署名と責任者を記入します。
- ： 準備状況について随時記入します。
- ： 必要数量などを記入します。さらに詳細に準備内容を記載したい場合は別紙化するなどします。

GOAL

計画を文書化しましょう

2-11 計画の文書化

- ・策定した計画は内容を取りまとめ「危機管理計画」として文書化を行います。
- ・文書化された計画は経営者の承認を得た後関係部署または社員に配布を行います。
- ・誰が計画のコピーを持っていないといけないかを確認し配布することが必要です。
- ・なお、危機管理計画は、現場の社員が実際に問題が発生した際に行動が起こせるように必要項目を抜粋した危機管理マニュアルとして別冊化することも検討する必要があります。責任者用には、危機対応方針や責任者の責務、具体的な行動内容までを示したものを、一般社員用には基本的な注意事項、各自の役割等を簡潔に示したものが適当です。

【手順】

- ・この手引きで作成したワークシートの内容を、後述4章（危機管理計画例）を参考に整理を行い、危機管理計画として文書化します。
- ・代替手段の作業手順などの詳細計画は危機管理計画とは別に別冊化することも可能です。

3. 危機管理計画の策定後のステップ

計画を承認・予算化しましょう

3-1 計画の承認・予算化

- ・策定した計画は、経営者により承認を行い経営者名にて社内に発表を行います。経営者名で行うことにより全社員にこの計画が効力を持ち実行されねばならないものであることが周知されます。また、会社として2000年問題を断固として乗り切るという意気込みが社員に伝わります。
- ・同時に対応策の準備や教育訓練、啓蒙活動に必要な費用を予算化し、特別予算として経営より承認を受けることも重要です。予算を部署任せにした場合、準備が十分に行われない恐れがあります。

対応策の事前準備を実施しましょう

3-2 事前準備の実施

- ・ Step 10（対策資源の準備計画）で計画した事前準備を実施します。
- ・ 準備の進捗は定期的に確認を行い準備が間に合わない部分がないようにします。

計画の見直し・改訂をいしましょう

3-3 計画の見直し・改訂

- ・策定された危機管理計画は適切なタイミングで見直しを行う必要があります。
- ・2000年に近づくにつれ時々刻々と各システムやマイコン搭載機器、取引先、社会インフラに関する対策状況や問題発生の可能性の情報が発表されていきます。策定した計画を部分的に増強する必要があるかもしれませんし、逆に多少楽観的な対策に変更することができる部分があるかもしれません。
- ・これら最新情報により、より問題が発生する可能性が高いリスクに焦点を合わせた危機管理計画に見直し・改訂していくことが重要です。
- ・それ以外にも人事異動などにより責任者や担当者の氏名が変わることがあるかもしれません。常に最新情報に基づいて更新を行い、そのつど社員全員に周知しておく必要があります。

教育・訓練を行いましょう

3-4 教育・訓練の実施

- ・策定した計画は実際に問題が発生した場合に確実に機能することが必要です。机上の空論では意味がありません。計画の社員への教育や訓練を行うことが重要です。
- ・教育・訓練を実施することにより全社員が自分の役割と責任を確認することができます。
- ・また訓練を実施することにより危機管理計画の不備を発見し、計画の見直しを図ることも可能となります。
- ・教育は危機管理計画やそれを元に作成した危機管理マニュアルを使って社員に危機管理計画の目的や概要、自分の役割を認識してもらう活動です。説明会を開いたり、電子媒体などで周知を行います。
- ・訓練は机上訓練と実践的訓練に分けることができます。机上訓練は対策本部のメンバーが集まり、シミュレーションによって本番さながらに自己の役割をこなすものです。時間がかからずさまざまなシナリオを想定して行える利点があります。実践的訓練は対応策を実施するメンバーにより実際の機器や用具を使って業務が行えるかを試す訓練です。特に手動による代替案は不慣れな人間が行うため十分に訓練を行っておく必要があります。

4. 危機管理計画例

4. 危機管理計画例

この手引きを元に策定した架空企業X社の危機管理計画例を以下に示します。
本例はあくまでも参考事例であり、盛込む内容やフォーマットはあなたの会社の必要度合いに応じて決定してください。

西暦2000年問題危機管理計画

1999年○月○日

株式会社X社

< 目次 >

1. 危機管理計画の目的
2. 対象とする業務
3. 対象とする資源
4. 問題発生 of 想定
5. 問題発生対策方針
6. 問題発生想定日の設定
7. 対策本部の体制・役割
8. 問題発生想定日の行動計画
9. 問題発生時の行動計画
10. 事前準備計画
11. 教育・訓練
12. 計画の改訂

別紙)

- 別紙1 対象業務手順一覧
- 別紙2 問題発生時の対応策詳細
- 別紙3 社内緊急連絡先一覧
- 別紙4 サービス提供者連絡先一覧

1. 危機管理計画の目的

本計画はコンピュータ西暦2000年問題が発生した場合に、当社の核となる業務の継続を図り問題箇所の迅速な復旧を行うことにより当社の受ける損失を最小限に抑えることを目的とする。

2. 対象とする業務

本計画では特に当社の核となる以下の業務を対象とする。

- 1) 受注業務
- 2) 購買業務
- 3) 生産業務
- 4) 出荷・納品業務

3. 対象とする資源

本計画では、上記で定義した業務の遂行に必要でありかつ2000年問題に関与する以下の経営資源を対象とする。なお、これらは社内資源、社外資源（取引先や社会インフラ等）の両方を含んでいる。

使用資源一覧

資源通番	資源名称	所在	サービス提供者名称	使用業務
S1-1	固定電話	外部	A電話（ネットワーク）	J-
S1-2		内部	P電機（電話機）	J-
S2-1	FAX	外部	A電話（ネットワーク）	J- 、 K-
S2-2		内部	O電子（FAX機器）	J- 、 K-
S3	専用線	外部	A電話	J- 、 K-
S4-1	受注管理システム	内部	自社開発（アプリケーション）	J - 、 S- 、 N-
S4-2		内部	B電子（ハード他）	J - 、 S- 、 N-
S5	自動倉庫システム	内部	Q機械	N -
S6	包装機械 2	内部	R精工	N -
S7	倉庫エレベータ	内部	S重工	S - 、 K -

（以下省略）

4. 問題発生時の想定

本計画では対象とする資源が問題発生する可能性及び問題発生した場合に機能停止する期間を以下のように想定する。

問題発生想定一覧

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	確認結果	当社判断	
			対策状況	問題発生 の可能性	問題が発生した 場合の復旧 までの期間
S1-1	固定電話	A電話（ネットワーク）	対策実施中 （99年4月模擬テスト完了予定）	小	0.5日
S2-1	FAX	A電話（ネットワーク）	対策実施中 （99年4月模擬テスト完了予定）	小	0.5日
S2-2		O電子（FAX機器）	対応済み機器	小	7日
S3	専用線	A電話	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	小	0.5日
S4-1	受注管理システム	自社開発（アプリケーション）	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	中	2日
S4-2		B電子（ハード他）	対策実施中 （99年中に模擬テスト完了）	小	5日

（以下省略）

5. 問題発生対策方針

対象とする資源に問題が発生した場合の対応策を以下に定める。対応策には問題が発生した場合の事後策だけでなく、問題発生の影響を最小限に抑えるための事前策も含む。

1) 基本方針

当計画の対象とする資源はビジネスの継続に不可欠な資源であり、基本的に業務が継続できる代替策を準備することとする。なお、問題発生の可能性が極めて高い資源については代替策と併せて軽減策を講じるものとする。

2) 資源毎対策方針

対象とする資源について以下のような対策を講じるものとする。

対応策一覧

資源通番	資源名称	問題発生想定（当社判断）		許容停止 期間	対応策				
		問題発生 の可能性	問題が発生した 場合の復旧まで の期間		代替策		その他策		
					実施 有無	内容	実施 有無	策のタイプ	内容
S1-1	固定電話 （ネットワーク）	小	0.5日	半日	○	携帯電話による代替 通信	×	-	-
S2-1	FAX （ネットワーク）	小	0.5日	半日	○	携帯電話による代替 通信	×	-	-
S2-2	FAX （機器）	小	7日	半日	○	他社製FAXへの交換	×	-	-
S3	専用線	小	0.5日	半日	○	通信事業者B社による 代替通信	×	-	-

（以下省略）

6. 問題発生想定日の設定

西暦2000年問題は通常 of 自然災害とは異なり、問題の発生する可能性の高い期日が想定できる。当社では以下の期日を問題発生の可能性が高い「問題発生想定日」として定め、重点的に確認作業、問題発生時の準備を行うこととする。

問題発生想定日設定一覧

年	月	日	曜	営業	問題発生想定日の意味	問題発生の可能性のある資源
2000	1	1	土	非営業日	2000年の初日	営業している取引先企業
2000	1	4	火	営業日	2000年最初の営業日	受発注システム等ほぼすべての資源
2000	1	17	月	営業日	2000年最初の請求処理日	請求システム（夜間処理）
2000	1	31	月	営業日	2000年最初の月末処理	会計システム（夜間処理）

（以下省略）

7. 対策本部の体制・役割

問題発生時には全社を挙げて問題に対処し、迅速な判断を行うための緊急対策本部を設置することとする。

1) 対策本部の設置場所

対策本部は、本社ビル3階の社長室横の会議室に設置することとする。もし同箇所が本部として機能できない場合は工場1階の工場長室を代替場所とする。

2) 対策本部の設置基準

対策本部は以下の場合に設置することと定める。

- （1）すべての問題発生想定日の業務開始時～業務終了時まで
- （2）対象する資源に問題が発生した場合

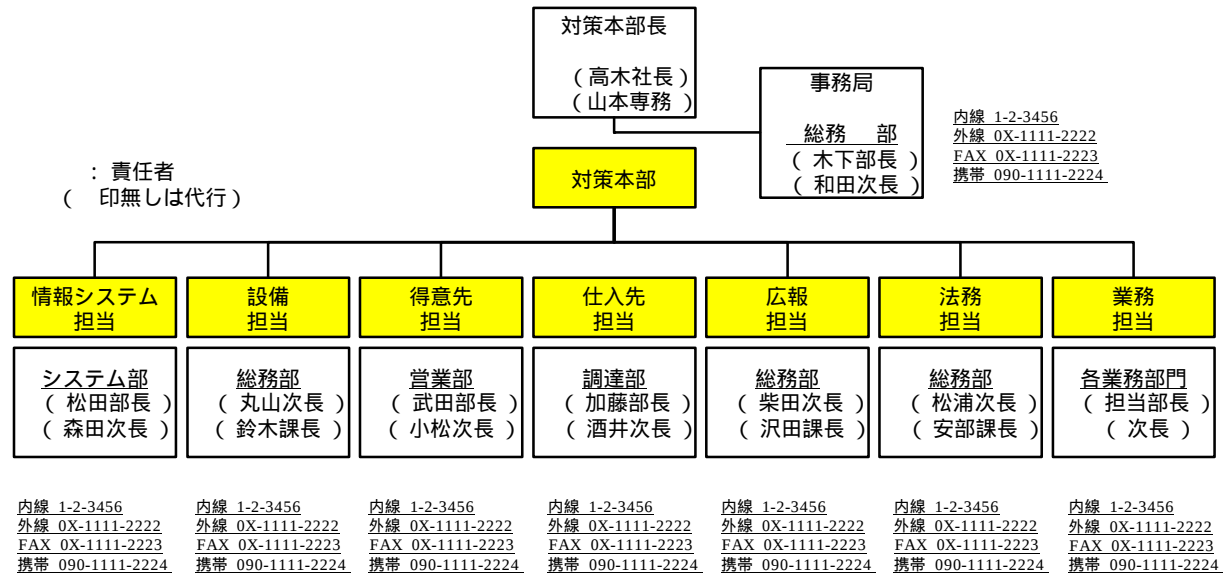
3) 対策本部の体制

対策本部は以下の体制により構成するものとする。

（次頁参照）

（前頁より）

西暦2000年問題緊急対策本部体制図



4) 対策本部の機能と役割

対策本部の各担当の機能と役割を以下の様に定める。

対策本部の機能と役割

機能	担当部署	役割
対策本部長	・ 社長	・ 復旧対策などの重要意思決定
対策本部	・ 各対策本部担当責任者により構成	・ 実際の実務レベルの決定 ・ 各担当間の調整
システム担当	・ システム部	・ 問題発生原因調査（システム） ・ システム応急処置・改修・復旧 ・ メーカー・ベンダーへの連絡
設備担当	・ 総務部	・ 問題発生原因調査（機器等） ・ メーカー・ベンダーへの連絡 ・ 代替機器の調達
得意先担当	・ 営業部	・ 顧客への連絡・説明
仕入先担当	・ 購買部	・ 仕入れ先対応 ・ 代替調達先等の確保

（以下省略）

8. 問題発生想定日の行動計画

問題の発生する可能性の高い日（問題発生想定日）には以下のスケジュールにて確認作業を行うこととする。

1) 2000年1月1日

問題発生想定日行動計画
日付： 2000年1月1日

資源通番	資源名称	作業内容	確認方法	作業担当者	作業予定時刻	作業場所	問題発生基準	問題発生時の連絡系統
S1-1	固定電話 （ネットワーク）	問題発生確認	報道	総務部 山田課長	午前中	自宅	事業所地域の ネットワーク停止	復旧が1月4日以降との発表があった場合、緊急対策本部召集。
S2-1	FAX （ネットワーク）	"	報道	総務部 山田課長	午前中	自宅	事業所地域の ネットワーク停止	復旧が1月4日以降との発表があった場合、緊急対策本部召集。
S2-2	FAX（機器）	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
S3	専用線	問題発生確認	インターネットホーム ページ	総務部 山田課長	午前中	自宅	事業所地域の ネットワーク停止	復旧が1月4日以降との発表があった場合、緊急対策本部召集。
S4-1	受注管理システム （アプリケーション）	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
S4-2	受注管理システム （ハード他）	当日の作業なし	—	—	—	—	—	—
S5	自動倉庫システム	"	—	—	—	—	—	—

（以下省略）

2) 2000年1月4日

問題発生想定日行動計画
日付： 2000年1月4日

資源通番	資源名称	作業内容	確認方法	作業担当者	作業予定時刻	作業場所	問題発生基準	問題発生時の連絡系統
S1-1	固定電話 （ネットワーク）	正常動作確認	報道	総務部 山田課長	5:00	本社	事業所地域の ネットワーク停止	緊急対策本部へ連絡
S2-1	FAX （ネットワーク）	"	"	総務部 山田課長	5:00	本社	事業所地域の ネットワーク停止	"
S2-2	FAX（機器）	"	実機確認	総務部 山田課長	7:00	本社	送受信不可	"
S3	専用線	"	インターネットホーム ページ	総務部 山田課長	5:00	本社	事業所地域の ネットワーク停止	"
S4-1	受注管理システム （アプリケーション）	システム起動確認/動作確認	実機確認	システム部 佐藤課長	7:00	本社	システムの誤動作または停止	"
S4-2	受注管理システム （ハード他）	"	"	システム部 佐藤課長	7:00	本社	システムの誤動作または停止	"
S5	自動倉庫システム	"	"	物流課 林課長	7:00	物流センター	システムの誤動作または停止	"

（以下省略）

3) 以下略

9. 問題発生時の行動計画

対象とする資源に問題が発生した場合、各担当は以下に示す手順にて問題対処を行うこととする。

1) 資源通番 S4（受注管理システム）

（次頁へ）

（前頁より）

問題発生時の行動計画

問題発生資源名： 受注管理システム
許容停止期間： 半日

担当	部署名	責任者名	具体的行動計画			
			初動	初動～許容停止期間	許容停止期間のタイムリミット時	障害回復時
業務担当	営業部	××課長	・業務影響度調査 ・代替手段切り替えの検討開始	・代替手段への切り替えタイミング決定 ・代替手段に必要な資源のセットアップ	・代替手段への切り替え	・システム入力への切り替え
システム担当	システム部	××課長	・原因究明開始 ・外部ベンダー、技術者の招集	・システム修正作業 ・修正確認テスト ・復旧見通しの連絡		・システムの再立ち上げ ・正常稼動確認 ・データ未投入分の入力支援
取引先担当	営業部	××課長	・顧客からの問合せ対応 ・顧客への連絡		・代替手段への切り替え連絡	・通常手段への復旧連絡
広報担当	総務部	××課長	・情報収集 ・社外発表文準備		・社外発表 ・復旧見通し発表 ・業務継続状況発表	・復旧発表

2) 以下省略

10. 事前準備計画

本計画で定める各対応策に必要なとなる資源については、以下のスケジュールに基づいて準備作業を進めることと定める。

資源準備一覧

準備作業通番	目的	準備資源・作業名称	業務手順通番	準備方法	作業担当・期限			状況	備考（数量等）
					期限	部署名	責任者		
1	代替策	注文受付伝票	J-	ワープロで作成	8/30	営業部	伊藤課長	作成中	××枚
2	代替策	顧客台帳	J-	システムからプリントアウト	12/31指定	システム部	野村課長	未	××部
3	代替策	在庫台帳	J-	システムからプリントアウト	12/31指定	システム部	野村課長	未	××部
4	代替策	オーダー管理簿（問合せ用）	J-	システムからプリントアウト	12/31指定	システム部	野村課長	未	××部
5	代替策	オーダー管理簿（新規登録用）	J-	ワープロで作成	8/30	営業部	伊藤課長	完（8/15）	××冊
6	代替策	携帯電話	J-	事業者と契約	8/30	総務部	山田課長	未	××台
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
A	軽減策	仕入先d社在庫積み増し	-	d社へ発注	11/30	購買部	田中課長	未	××日分
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

11. 教育・訓練

1) 教育

本計画を元にした一般社員向けの「西暦2000年問題危機管理マニュアル」を作成・配布し、危機管理計画への理解を深めさせると共に、一般社員における注意事項を周知徹底させることとする。

2) 訓練

本計画に基づいた訓練を以下の日程で実施する。

(1) 対策本部シミュレーション訓練

日時：×月×日

対象：対策本部メンバー

内容：問題発生を想定した机上シミュレーション訓練を実施する。

(2) 代替策実施訓練

日時：×月×日～×月×日まで

対象：代替策実施業務担当部門

内容：問題発生時に代替策への切り換え手順及び代替策の実際の試行を実施する。

12. 計画の改訂

本計画は各資源の対策状況及び問題発生の可能性に関する見通しが出揃う×月に再度見直しを行い、対応策の強化または軽減を行うこととする。

以上

< 別紙 >

別紙1. 対象業務手順一覧

1) 受注業務

業務手順一覧

業務名： 受注業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
J-	顧客より注文を受ける	固定電話	S1	顧客e社、f社
		FAX	S2	顧客g社
		専用線	S3	顧客h社
J -	注文限度の確認	受注管理システム	S4	
J -	在庫確認・引当	受注管理システム	S4	
J -	注文の登録	受注管理システム	S4	
J -	注文確認書の送付 （自動FAXバック）	受注管理システム	S4	
		FAX	S2	当社→各顧客
J -	出荷指示	受注管理システム	S4	
		専用線	S3	本社→物流センタ

（以下省略）

2) 購買業務

以下省略

別紙2. 対応策実施手順シート

1) 受発注システム（在庫確認・引当て）

対応策詳細化シート

業務名： 受注業務

業務手順通番： J-

業務手順名称： 在庫の確認・引当て

使用資源名称： 受発注システム

対応策： 手作業による処理

順序	作業者	手順	必要な資源
1	注文受付者	注文の商品コード、商品名称、数量を確認する。	受注伝票
2	"	在庫台帳を見て商品の有無を確認する。	在庫台帳（受注部門で1冊）
3	"	商品がある場合、在庫台帳に顧客名称、受付日時を記入する。	"

（以下省略）

別紙3. 緊急連絡先一覧

担当連絡先一覧

担当		氏名	第一連絡先	第二連絡先	問題発生想定日の所在	
大分類	詳細				2000/1/4	
					時間	場所
システム	責任者	松田部長	03-1111-2222	090-33334444	7:00-22:00	対策本部
システム	復旧担当	宮田主任	03-1111-2222	090-33334444	7:00-22:00	電算室

別紙4. サービス提供者連絡先一覧

サービス提供者連絡先一覧

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	担当部署	担当窓口 / 担当者	連絡先
S1-1	電話	A電話（ネットワーク）	××部	××担当	XXX-555-6667
S2-1	FAX	A電話（ネットワーク）	××部	××担当	XXX-555-6668
S2-2		O電子（FAX機器）	××部	××担当	XXX-555-6669
S3	専用線	A電話	××部	××担当	XXX-555-6670
S4-1	受注管理システム	自社開発（アプリケーション）	××部	××氏	XXX-555-6671
S4-2		B電子（ハード他）	××部	××担当	XXX-555-6670
S5	自動倉庫システム	Q機械	××部	××担当	XXX-555-6672
S7	倉庫エレベータ	S重工	××部	××担当	XXX-555-6673
S9	宅配便	L運送	××部	××担当	XXX-555-6674
S11	購買管理システム	自社開発（アプリケーション）	××部	××氏	XXX-555-6676
S12	a社納品	a社	××部	××氏	XXX-555-6677

（以下省略）

5. チェックシート

チェックシート

このチェックシートは、あなたの会社の危機管理計画策定についての状況をチェックするためのものです。当てはまる項目にチェックを付けながら読み進め、危機管理計画策定に役立ててください。

チェック欄	チェック項目	コメント	本手引きの参照先
2000年問題全体について			
☐	2000年問題について、経営者が積極的に関与して状況の把握、判断を行っているか。	2000年問題はシステム部門だけの問題ではなく経営全体の問題です。経営者のリーダーシップが不可欠です。	はじめに～1章
☐	問題を発生させないための予防策（ソフトや機器の改修・交換・テスト等）をスケジュールを策定して実施しているか。	2000年問題で最も重要なのは、問題を発生させないための予防策です。危機管理計画だけに頼ることは大変危険です。まだ時間は残されていますのでまずは予防策に大至急着手してください。	はじめに～1章
危機管理計画について			
☐	2000年問題の危機管理計画を既に策定しているまたは策定する予定があるか。	たとえ予防策を万全に行ったとしても問題が発生することは有り得ます。その場合に被る損失を最小限に抑えるためにも危機管理計画は策定する必要があります。	はじめに～1章
☐	危機管理計画を策定する業務を選定しているか。	危機管理計画は、問題が発生した場合でもあなたの会社の核となる業務を継続させることが大きな目的となります。業務に優先順位をつけ、核となる業務について危機管理計画を策定することが不可欠です。	【Step 1】
☐	問題が発生する可能性のある経営資源の洗い出しができているか。	業務で使用している2000年問題に係る資源を正確に認識することが大切です。また問題の発生対象は自社の情報システムだけではなくマイコンを搭載している社内機器や社外取引先、社会インフラについても考慮することが必要です。	【Step 2】 【Step 3】
☐	問題の発生は社内の情報システムだけでなく、社内機器・社外取引先・社会インフラなどについても考慮の対象としているか。		【Step 2】 【Step 3】
☐	各経営資源の問題発生の可能性を想定し、問題が発生した場合に実施するもしくは事前に実施する対応策を決めているか。	対象資源に問題が発生して機能を果さなくなった場合に業務を継続し、少しでも早く通常業務に復帰するための対応策を決めておく必要があります。	【Step 4】 【Step 5】
☐	問題が発生した場合の対応策は、緊急時の状況でも行動できるように詳細化されているか。	特にシステムで行っていた作業を手作業で行う場合、作業手順を具体化しておくことが必須です。	【Step 5】
☐	問題が発生する可能性が高い期日（問題発生想定日）をあなたの会社独自の事情を加味して想定しているか。	2000年問題は問題発生の期日がかんりの確率で予想できる点が災害などと異なります。これらの期日に万全の体制をとり確認作業を行うことにより問題発生時の損失を著しく減少させることができます。	【Step 7】
☐	問題発生想定日の具体的行動計画が策定されているか。		【Step 7】

（次頁へ）

(前頁より)

チェック欄	チェック項目	コメント	本手引きの参照先
危機管理計画について			
☐	万が一問題が発生してしまった場合の各担当部門の具体的な行動計画が策定されているか。	問題が発生した場合の各担当ごとの時系列の作業内容を決めておくことにより、混乱時に迅速で合理的な行動がとれます。	Step 8】
☐	問題が発生した場合に全社統一で問題に対処し意思決定を行うための対策本部の設置準備をしているか。	全社で一貫性のある対処を行うために対策本部（室）を設置することが有効です。	Step 6】
☐	問題が発生した場合に誰が何を行うかという役割分担とその体制が決められているか。	顧客や取引先への連絡、マスコミへの対応、業務継続策の実行など体制を決めておく必要があります。	Step 6】
☐	問題発生時の社内の連絡体制が決められているか。	問題が発生した場合に迅速な対処を行うためにあらかじめ社内の連絡体制を決めておく必要があります。	Step 6】
☐	問題発生時の社外の連絡体制（復旧に必要なメーカやベンダーなどサービス提供者との）が決められているか。	問題が発生した場合、早急に状況を確認し復旧を行うためにメーカやベンダーとの連絡体制を決めておく必要があります。	Step 9】
☐	危機管理計画を実施するために必要な機器・備品・台帳等の準備計画が策定されているか。	問題が発生した場合の代替策などではそれを実施するための事前準備に期間を要します。準備作業についてもスケジュールを策定することが必要です。	Step 10】
☐	策定された危機管理計画の見直しを行う計画が策定されているか。	問題が発生する可能性についての情報は刻一刻と変化していきます。最新情報を元に計画の部分的な見直しを行うことが必要です。	3-3章
☐	危機管理計画の社内への啓蒙・教育の計画が策定されているか。	策定した危機管理計画は、実際に問題が発生した場合に全社員が円滑に行動できるように啓蒙活動や教育・訓練が必要です。	3-4章
☐	策定された危機管理計画に基づいた問題発生を想定した訓練の実施計画が策定されているか。		3-4章

6. ワークシート集

6. ワークシート集

この手引きのX社の策定例でを使用した危機管理計画策定用ワークシートを以下に示します。あなたの会社の危機管理計画の策定にこのワークシートを活用してください。なお、ワークシートの網掛け部分は前の作業の結果をそのまま転記すればよいことを表しています。

ワークシートNo. 1

(/)

[illegible]

ワークシートNo. 3

(/)

[illegible]

(/)

[illegible]

ワークシートNo. 5

(/)

[illegible]

ワークシートNo. 6

(/)

[illegible]

ワークシートNo. 7

対応策一覧

[illegible]

ワークシートNo. 8

対応策詳細化シート

(/)

業務名 :
業務手順通番 :
業務手順名称 :
使用資源名称 :
対応策 :

順序	作業者	手順	必要な資源

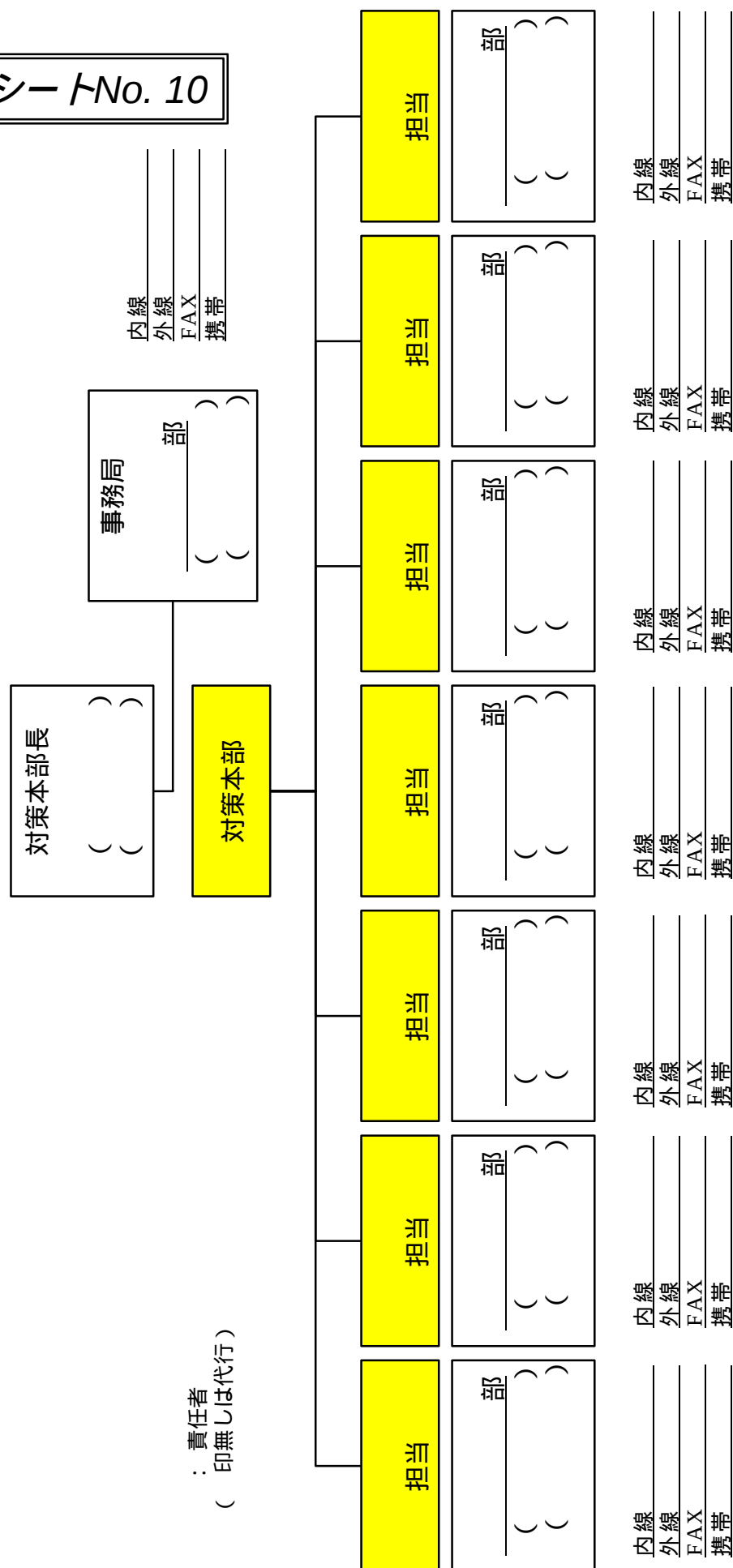
ワークシートNo. 9

(/)

[illegible]

ワークシートNo. 10

西曆2000年問題緊急对策本部組織図



ワークシートNo. 11

問題発生想定日設定一覧

(/)

年	月	日	曜	営業	問題発生想定日の意味	問題発生の可能性のある資源

ワークシートNo. 12

問題発生想定日行動計画

目付：

$$(\quad / \quad)$$
[illegible]

ワークシートNo. 13

(/)

問題発生時の行動計画

問題発生資源名： _____
許容停止期間： _____

担当	部署名	責任者名	具体的行動計画			
			初動	初動～許容停止期間	許容停止期間の タイムリミット時	障害回復時

(/)

96

ワークシートNo. 15

(/)

ワークシートNo. 16

$$(\quad)$$
[illegible]

7. 用語集

7. 用語集（50音順）

- ・問題発生想定日
使用している資源について問題が発生する可能性が高い日。ZERO-DAY（ゼロディ）とも言う。
- ・許容停止期間
資源に問題が発生して機能が停止した場合に業務が継続できなくなる限界の期間。資源の業務での使用頻度により決定される。
- ・軽減策
問題が発生した場合に損失を最小限に抑えるための事前策。
- ・サービス提供者
システムや機器を自社に納めているメーカーやベンダ、もしくは電気や通信などのサービスを提供している企業または事業体をこの手引きではサービス提供者と総称している。
- ・資源
業務で使用するシステム、機器、サービス、社会インフラなどをこの手引きでは「資源」または「経営資源」と総称している。
- ・対策状況
その資源に対する2000年問題の2000年問題対策またはその他の策（危機管理計画の策定も含まれる）の実施状況を言う。この状況を確認することにより当資源の問題発生の可能性や問題発生時の復旧までの期間をある程度想定することができる。
- ・代替策
経営資源に問題が発生して機能が停止した場合に代替りの手段をもって業務を継続させるための策を言う。
- ・ベンダー
コンピューターシステムや機器などを当社に収めている業者などを言う。
- ・模擬テスト
2000年問題に関与する資源について、日付を問題発生想定日に設定して動作確認を行うテストを言う。
- ・問題の発生
資源が2000年問題を原因として正常な機能を保てなくなる状態を言う。停止してしまう場合やエラーが発生する場合、出力される結果が期待するものと異なる場合などがある。
- ・2000年問題対策
経営資源に2000年問題が発生しないように事前に行う策を言う。具体的にはソフトウェアや機器の改修や交換、模擬テストなどを指す。