

NTT 西日本

自治体の危機対応力向上に向けた “地域密着企業”としてのチャレンジ

NTT 西日本のこれまでの 取組み

自然災害の多発やテロなど、増大する脅威に対し、国や地方自治体は「安心・安全な社会」の実現に向け、さまざまな取組みを行っている。

これに対しNTT西日本では、他社に先駆けて“総合防災システム”を提供し、運用面の支援も行ってきた。この膨大な経験・ノウハウをもとに、危機対応のどの分野でICTが役にたてるかを利用者と一緒に考え、図1のように、さまざまな「情報収集・配信効率化」の仕組みを構築してきた。

整備ステップ	提案ソリューション例	導入数
防災計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> ●防災計画策定コンサルティング ●電子マニュアル作成支援システム 	4
通信インフラの整備	<ul style="list-style-type: none"> ●サーバールーム環境診断 ●一斉通報・緊急連絡システム ●地震・停電対策ソリューション ●防災ネットワークソリューション ●データセンタソリューション 	84
判断材料の収集	<ul style="list-style-type: none"> ●気象・観測情報収集システム ●被害状況収集・集計システム ●映像監視システム 	15
意思決定のサポート	<ul style="list-style-type: none"> ●被害予測シミュレーション ●災害対応支援システム ●避難所支援システム ●防災GIS 	7
的確な情報伝達	<ul style="list-style-type: none"> ●被害状況報告システム ●住民への防災情報提供システム 	24
防災マインドの醸成	<ul style="list-style-type: none"> ●住民向け防災教育システム ●職員向け防災教育システム 	6

図1 NTT西日本の提案ソリューション例

最近では、学識者や気象専門家との連携による“わかりやすさ”の追求や、可視化技術を駆使した“見やすさ”の実現による情報氾濫の抑止など、自治体個々に細分化されたニーズにも柔軟に対応できるようになってきている。

そして今は、ICTの活用による「ぬけ・もれ・おちのない確実な業務サポート」の実現に取り組んでいる。このニーズの背景には、「いざという時に本来の機能を発揮できない（動かない）」という想定不足のトラブル以外に、「システムは整備したが訓練以外で使ったことがない」「システムがありすぎて操作が煩雑」といった、ハード整備依存主義の弊害が潜在しているように思われる。

この課題を克服することは容易ではないが、NTT西日本では、グループ一体となって数々のアプローチを行っている。

危機対応標準モデルに独自のナビゲーションシステムを統合

代表的なものとしては、確実な情報伝達のために整備された複数のネットワークやシステムを1つの装置で制御する試みと、危機対応担当者の心理面に着目し、“自信をもった危機対応”をサポートする



NTT西日本 法人営業本部
ソリューションビジネス部
e-ガバメント推進室 防災チーム
担当課長 田中 正明氏

“参謀”的役割をシステムで実現しようという試みの2つがある。

以下、NTT西日本ならではのチャレンジとして、後者について紹介する。

「NTT西日本は、京都大学様のもとで文部科学省の“大都市大震災軽減化特別プロジェクト”事業において“危機対応力向上訓練シミュレータ”を開発しました。これは、危機対応標準モデル⁽¹⁾に則して行動することで自信をもった意思決定が行えるようになるという訓練ツールです。このツールにNTTグループのネットワークオペレーションセンタで実践投入されているナビゲーションシステムを統合できれば、平常時から災害時まで活用していただくと考え、昨年度末に新たなプロダクトを開発しました。この開発により、平常時は訓練ツールとして職員に危機対応業務を仮想体験させ、いざという時にはシステムで自動化可能な

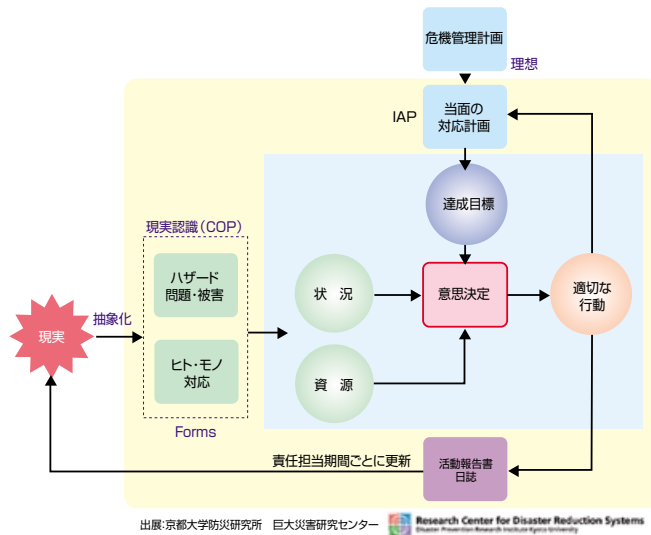


図2 標準的な危機対応



図3 行動ナビゲーションシステムの画面イメージ

業務（“職員参集メールを送る”“電話会議をつなぐ”等）はすべてシステムが代行し、次にどのような業務をやるべきか行動マニュアル等に従って、的確にガイドすることが可能となりました。」(e-ガバメント推進室 防災チーム 田仲正明担当課長)

このシステムの登場で、仮に危機対応部署の職員が登庁できないような場合でも、その場に居合わせた職員がシステムのガイドに従うことで、あたかも危機対応担当者のように一連の業務をこなすことが可能となった。もちろん、危機対応担当者が指揮をとる場合も、備忘録や意思決定サポートシステムとして有効に機能する。

手厚いサポート体制を整備

危機対応システム

の大半は、(大規模な危機に直面することなど滅多にないことから) 想定された業務やニーズに基づき構築される。したがって、システム整備後に生じる運用課題を事前に回避することは不可能である。

いざという時にシステムが円滑に機能するには、利用者の近くで、利用者の目線で解決策を講じていくことがきわめて重要とNTT西日本は考える。そのため、防災担当者を各県に配置し、営業部隊だけで72名の防

災士を輩出してきた。

さらに昨年度は、全社施策として「お客様支援室」の設置や、設備部門を含めたお客様訪問・サポート体制を構築している。

「システム整備のみでは、次々と生じる危機に対応していくことは不可能です。是非お気軽にお近くのNTT西日本に声をかけていただければと思います。」(田仲正明担当課長)

「もしもの時も」NTT西日本！

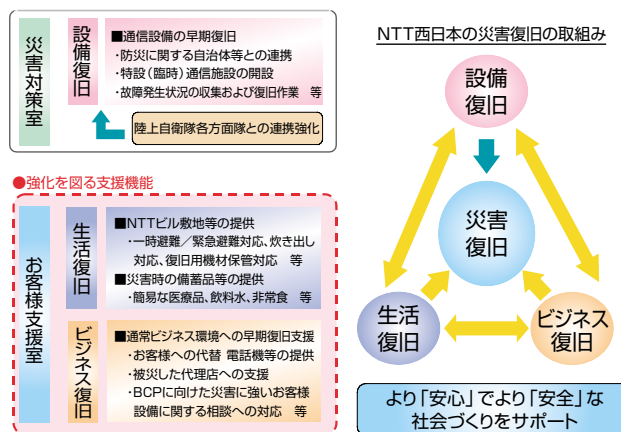


図4 お客様支援室の取組みイメージ

<参考文献>

(1)林 春男：“新公共経営 (New Public management) の枠組みにもとづく地震災害対応シミュレータによる災害対応力の向上”，大都市大震災軽減化特別プロジェクトIII-3 総括成果報告書，文部科学省研究開発局，京都大学防災研究所，pp.175-178，2007

お問い合わせ先

西日本電信電話(株)
 法人営業本部
 ソリューションビジネス部
 e-ガバメント推進室 防災チーム
 TEL：06-4803-3572
 E-mail：bousai-sys@bch.west.ntt.co.jp
 URL：http://www.ntt-west.co.jp/solution/sol/bousai/