



## 防災業務シナリオから発災事象に応じた業務をナビゲーション

自然災害や事件・事故、テロなど不測の事態による被害を最小限にとどめるためには、実践的な危機管理体制、危機管理マニュアルが不可欠である。多くの企業・自治体は、総合防災マニュアルや危機管理マニュアルを作成しているが、その多くは一人一人が発災事象に応じて必要な行動が取れるように、複数の詳細な業務シナリオから構成されている。このため、災害という突発的な緊急事態に直面した際に、複数の業務シナリオのドキュメントを見て、適切な対応をとることはなかなか難しく、どうしても作業の実施漏れが生じやすいというのが現状である。

災害発生時には、関連各所への連絡や体制の確立をはじめ災害に応じたさまざまな業務や作業が発生する。これらの業務についてシステム化し、的確かつ効率的に実施することが災害発生後の対応において極めて重要となっている。

NTTアドバンステクノロジーは、このような課題を解決するため、災害発生などの緊急時等に作業の実施漏れ防止や定型業務作業の軽減を図ることを目的に、NTT東日本 ネットワークオペレーションセンタの協

力のもと、「災害ナビゲーションシステム」を開発し、販売している。

「本システムは、地震等の災害発生時など緊急時のネットワーク等のオペレーション業務を少人数で効率的に、かつ精度よく実施することを可能にしています。事前に登録した複数の防災業務シナリオから発災事象に応じて必要なシナリオを自動的に起動し、時系列かつ並列的に担当者の業務をナビゲーションし、作業項目や手順をディスプレイに表示することでスムーズな対応の支援を行うというのが最大の特長です。」(NTTアドバンステクノロジー株式会社 ネットワークソリューション事業本部 環境・防災・福祉ネットワーク事業ユニット 岸本 亨ユニット長)

## 災害ナビゲーションシステムの主要機能

災害ナビゲーションシステムのサービスイメージを図1に示す。ナビゲーション・サーバは主要機能として以下の5つの機能を提供している。

- ・業務シナリオの起動：指定されたメールから必要な情報を抽出し、その値をもとに登録されている業務シナリオの有効性を判定し、選択したシナリオを自動起動する。
- ・作業項目の有効性と開始/リセットの自動判定：他の作業項目の進



NTTアドバンステクノロジー株式会社  
ネットワークソリューション事業本部  
環境・防災・福祉ネットワーク事業ユニット  
ユニット長 岸本 亨氏

捗状況や業務シナリオに付属する情報（「時間」「状態」「属性」）をもとに、該当作業の有効性と開始/リセットを自動判定する。

複数の作業項目がある場合は、最優先作業項目を逐次判定し、確実に業務が遂行できるようにナビゲートする。

- ・連絡：あらかじめ指定のフォーマットに従って連絡文・報告書を作成し、指定の宛先（メール、電話、FAX）にメッセージを送信することができる。連絡結果はリアルタイムに確認できるため、関係者への連絡を確実に実施できる。
- ・お知らせ：スピーカ出力により、建物内の関係者に各種情報を告知できる。また、外部からの電話による問い合わせに自動応答することが可能なほか、作業状況をWebで公開することもできる。

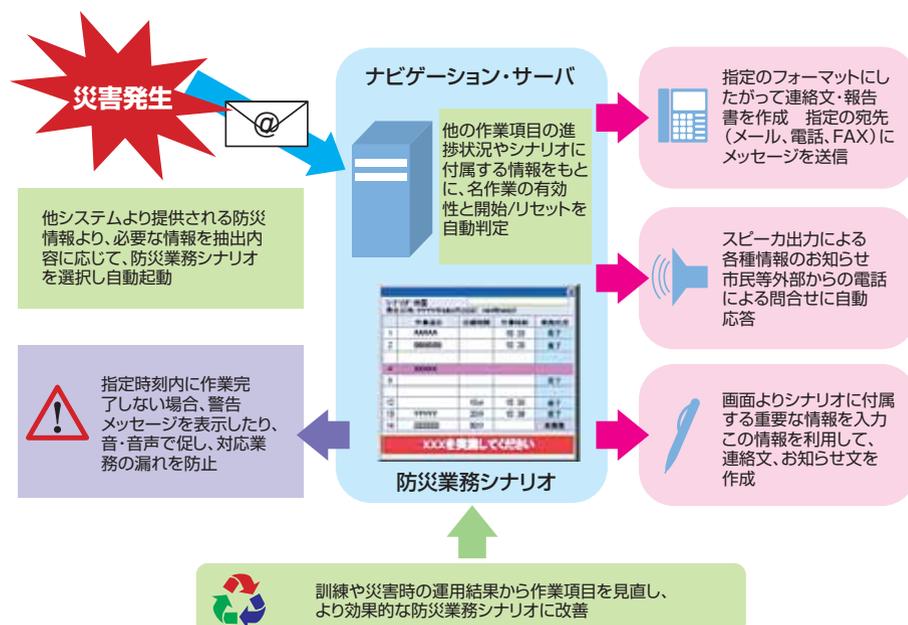


図1 災害ナビゲーションシステムのサービスイメージ

- ・ **記録**：作業の要所において、シナリオに付属する重要な情報を入力。この入力情報を利用して、連絡文、お知らせ文を作成できる。
- ・ **アラーム**：業務シナリオに規定された指定時刻内に作業が完了しない場合は、警告メッセージを表示したり、音・音声で促し、対応業務の漏れを防止する。

### 災害ナビゲーションシステムの導入メリット

災害ナビゲーションシステムは、災害発生直後の対応支援や業務の効率化に加え、防災管理や危機管理の水準を継続的に維持・向上させるための業務シナリオの検証・改善にも有効である。以下に、災害ナビゲーションシステム導入によるメリットを列記する。

#### ① 動的マニュアルによる処理速度の向上

- ・ **災害発生直後の対応支援**：発生した事象に応じて実施すべき業務シナリオを自動選択、迅速な初動対応を実現できる。
- ・ **進捗管理の簡素化**：作業実施状況や業務に関する情報をシステムで管理し、実施すべき作業項目をリアルタイムに判断。災害時の緊急対応に不慣れであったり、休日・夜間等人員が少ない状況下でも確実に作業を実施し、漏れを防止できる。

#### ② 稼働の軽減

- ・ **連絡業務の稼働削減**：時間帯や曜日に応じて連絡先を自動選択し、関係者への電話・FAX・メールでの連絡業務を簡素化・効率化できる。
- ・ **問い合わせ業務の稼働削減**：外部からの問い合わせ対策として、メッセージを情報BOXに登録しておき、自

動応答による回答とすることで、作業中断・回答稼働の効率化を図ることができる。

#### ③ 訓練による業務改善のサポート

- ・ **シナリオ検証による業務改善**：アクションを伴うシナリオ検証（図上訓練）により、防災マニュアルや危機管理マニュアルを実際の業務に則したものに改善できる。
- ・ **高い汎用性**：風水害、地震、津波など複数の事象に対応した業務シナリオを作成できる。
- ・ **ノウハウの蓄積**：担当者の知識・技術を蓄積・継承できる。

以上、NTTアドバンステクノロジーが提供する災害ナビゲーションについて紹介した。本システムは、災害発生時等において、さまざまな対応を行う必要がある官公庁や自治体、企業にとって、対応業務等の迅速かつ的確な実施や効率化を図るうえで極めて有効である。同社では、既存製品の緊急連絡・安否確認システム「Emerg@ll」との連携や、携帯電話を利用した現場からの情報（画像・テキスト）収集システムとの連携を図るとともに、本システムを各省庁や自治体、企業における災害時や危機管理時の業務シナリオのナビゲーションシステムとしての利用を幅広く提案していく方針である。

お問い合わせ先

**NTTアドバンステクノロジー(株)**

ネットワークソリューション事業本部  
環境・防災・福祉ネットワーク事業ユニット  
Tel : 0422-36-7600  
E-mail : bousai@ntt-at.co.jp  
<http://www.ntt-at.co.jp/product/saigai-navi/index.html>