

*Business Continuity*

iTSCOM  
BC  
REPORT

UPDATE 2017

イツ・コミュニケーションズ 事業継続の取り組み



# ITSCOM BC Business Continuity REPORT UPDATE 2017

東日本大震災をきっかけに本格的に始まった、イツコムの実業継続への取り組み。2015年3月、それまでの活動を『ITSCOM BC REPORT』として1冊の本にまとめ、BCの必要性を広く社内外へ働きかけました。

この冊子は、その後の2年間の活動を紹介するものです。

イツコムBCは、環境や社会の変化に合わせて進化し、防災への取り組みなどを通じて地域連携も深化しています。

いかなる危機が襲ってきても生き残る会社になろう。

想定を超える事態が起こることを前提とするイツコムの、最新のBCへの取り組みです。

## CONTENTS

|                       |    |                      |    |
|-----------------------|----|----------------------|----|
| 社長メッセージ               | 02 | 全社員参加訓練[演習]          | 08 |
| レジリエンス認証「情報通信業 第1号」取得 | 03 | テレビ・プッシュ             | 10 |
| AETEサイクルの導入           | 04 | FMサルス／地域BWA          | 11 |
| 想定外シミュレーション/eラーニング    | 05 | フリーWi-Fiと災害時情報提供サービス | 11 |
| 備蓄食試食訓練               | 06 | 地域防災CERT訓練 in 二子玉川   | 12 |
| LiDi 情報収集訓練[演習]       | 07 | イツコムが参加した防災イベント      | 13 |

## ITSCOM BC HISTORY 2015.4.1 → 2017.3.31

(抜粋)

|               |   |
|---------------|---|
| 2015.4.1      | LiDiを一般公開   |
| 2015.6.6-7    | LiDi情報収集訓練2015夏を実施  |
| 2015.9.5-13   | LiDi情報収集訓練2015秋を実施  |
| 2015.9.29     | 第5回情報連携訓練を実施*1  |
| 2015.10.27    | 第3回CERT訓練を実施  |
| 2015.10.27    | 東急グループ連携CERT訓練 in ITSCOM STUDIO & HALL 二子玉川ライズに参画                 |
| 2015.11.11-25 | eラーニング「危機発生から事業継続まで」を実施   |
| 2015.11.26    | 第3回全社員参加訓練を実施   |
| 2016.3.3      | BC監査シミュレーションを実施   |
| 2016.3.10     | 「BCAOアワード2015 審査結果」にて、事業継続部門「人づくり・訓練賞」を受賞                         |
| 2016.3.11     | 第6回情報連携訓練を実施*1  |
| 2016.3.12-13  | LiDi情報収集訓練2016春を実施  |
| 2016.3.24     | 第3回危機広報訓練を実施*2  |
| 2016.6.25-26  | LiDi情報収集訓練2016夏を実施  |
| 2016.6.8      | 第1回想定外シミュレーションを実施   |
| 2016.7.28     | 第2回想定外シミュレーションを実施   |
| 2016.7.29     | 内閣官房国土強靱化推進室「国土強靱化貢献団体の認証に関するガイドライン」に基づくレジリエンス認証「情報通信業 第1号」を取得    |
| 2016.8.4      | 第3回想定外シミュレーションを実施   |
| 2016.9.3-4    | LiDi情報収集訓練2016秋を実施  |
| 2016.9.16     | 内閣官房国土強靱化推進室主催「事業継続と経済・社会全体のレジリエンス強化」シンポジウムのパネルディスカッションにて社長の高秀が登壇 |
| 2016.9.23     | 第4回想定外シミュレーションを実施   |
| 2016.11.24    | 地域防災CERT訓練 in 二子玉川を東京急行電鉄株式会社と共催                                  |
| 2016.12.10-11 | LiDi情報収集訓練2016冬を実施  |
| 2017.2.7      | 東京都・渋谷区合同帰宅困難者対策訓練に参加   |
| 2017.2.23     | 第4回全社員参加訓練を実施   |
| 2017.2.23     | 第1回備蓄食試食訓練を実施   |
| 2017.2.23     | BC監査シミュレーションを実施   |
| 2017.3.27     | 第4回危機広報訓練を実施*2  |

\*1 情報連携訓練についての詳細は、冊子「ITSCOM BC REPORT」P66-67をご覧ください。  
\*2 危機広報訓練についての詳細は、冊子「ITSCOM BC REPORT」P73をご覧ください。

イツコム (ITSCOM) : イツ・コミュニケーションズ株式会社の通称 BC (Business Continuity) : 事業継続



専門家の目でイツコムBCを評価

## レジリエンス認証「情報通信業 第1号」取得

### レジリエンス認証の審査基準

(一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会ホームページより引用)

- (1) 事業継続に係る方針が策定されている
- (2) 事業継続のための分析・検討がされている
- (3) 事業継続戦略・対策の検討と決定がされている
- (4) 一定レベルの事業継続計画(BCP)が策定されている
- (5) 事業継続に関して見直し・改善できる仕組みを有し、適切に運営されている
- (6) 事前対策が実施されている
- (7) 教育・訓練を定期的に行い、必要な改善が行われている
- (8) 事業継続に関する一定の経験と知識を有する者が担当している
- (9) 法令に違反する重大な事実がない
- (10) その他留意事項
  - ① 国土強靱化の取組を進め、国土強靱化の取組促進に積極的に協力すること。
  - ② 認証組織が行う国土強靱化の推進に関する調査等に協力すること。

### 主なレジリエンス認証団体

(一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会ホームページより引用)

《建設業》大成建設株式会社/鹿島建設株式会社 《製造業》株式会社賀陽技研/株式会社IHI 《情報通信業》イツ・コミュニケーションズ株式会社/スカパーJSAT株式会社 《運輸業、郵便業》佐川急便株式会社/名古屋鉄道株式会社 《卸売業、小売業》イオン株式会社/株式会社ローソン/株式会社三越伊勢丹 《金融業、保険業》あいおいニッセイ同和損害保険株式会社/東京海上日動火災保険株式会社 《不動産業、物品賃貸業》三井不動産レジデンシャル株式会社 《学術研究、専門・技術サービス業》国際航業株式会社 《教育・学習支援業》学校法人関西大学 《医療、福祉》医療法人社団友愛会 《電気・ガス・熱供給・水道業》株式会社シナジーコーポレーション 《鉱業、採石業、砂利採取業》東京石灰工業株式会社

レジリエンス認証は、事業継続に関する取り組みを積極的に進めている企業・団体等に付与される「国土強靱化貢献団体認証」です。内閣官房国土強靱化推進室が2016年2月に制定した「国土強靱化貢献団体の認証に関するガイドライン」に基づいて認証されます。

レジリエンスには、元来、心理学や精神医学用語で「精神的回復力」「復元力」といった意味があります。想定外の事態で事業や社会システムの機能が停止しても、致命的なものとならずに迅速に回復する「強靱さ(強さとしなやかさ)」をレジリ

エンスは表します。

イツコムは、東京商工会議所版BCP策定ガイドに準拠した事業継続計画(BCP)を策定し、遠隔地との「お互いさま相互応援協定」を締結し、実働・図上訓練の実施やBC監査の導入を行うなど、事業継続の取り組みをかねてより積極的に進めてまいりました。これらの取り組みが、レジリエンス認証の審査基準である10個の要件を全て満たしていることと認定されて、2016年7月、情報通信業としては第1号となるレジリエンス認証を取得しました。

### レジリエンス強化シンポジウムでイツコムBCを発表

2016年9月16日に開催された「事業継続と経済・社会全体のレジリエンス強化」シンポジウム(主催:内閣官房国土強靱化推進室)において、社長の高秀がパネルディスカッションに登壇。イツコムBCの特徴である、「BCポリシー」「お互いさまBC連携ネットワーク」「AETEサイクル」「BC監査」「地域防災CERT訓練」等を紹介しました。



イツ・コミュニケーションズ株式会社  
代表取締役社長

高秀 憲明

どのような危機に見舞われても、  
私たちはサービスを提供し続けます。

今年当社は開局30周年を迎えました。1987年の開局当時わずか数千世帯のお客さまに多チャンネルテレビサービスのみのみをお届けしていた当社は、現在東急線沿線の80万世帯を上回るお客さまとケーブルで結ばれ、多チャンネルテレビ・インターネット・電話・インターネットホームなどのサービスを提供する生活インフラ企業に成長しました。

お客さまの生活を支える企業である私たちの使命は、常に安定したサービスをお届けし続けることです。そのためには、高い事業継続力を身につけなければなりません。東日本大震災の被災地に学んだ私たちは、「いかなる脅威にも適応」「想定を超えることを想定」「平時から考え備え参画」をイツコムBCポリシーと定め、真剣にBCに取り組ん

できました。この取り組みを高く評価していただき、昨年7月に国土強靱化貢献団体認証「レジリエンス認証」を付与していただきました。

昨年は熊本、鳥取と相次いで震災が起きましたが、いよいよ東南海地震や首都直下地震が迫りつつあるのかもしれない。何十年に一度と言われている気象災害も頻発しています。世界を震撼させたエボラウィルスのようなパンデミックがいつ日本で起きてもおかしくありません。また先日、新潟県糸魚川市で発生したような大規模火災や、日々マスコミを騒がしている情報犯罪などはより身近な脅威と言えます。私たちは、どのような危機に見舞われてもお客さまにサービスを提供し続けるために、事業継続力をさらに高める努力を続けていきます。

このたび、2015年3月発行【ITSCOM BC REPORT】以降の私たちのBCの取り組みをまとめ、アップデート版としてこの冊子を作成しました。当社で働く全ての人や当社を支えてくださる関係者の皆さまに、イツコムBCの理解をより深めていただくことが目的です。地域の生活インフラの一翼を担うイツコムがBCに取り組んでいることの意味を胸に刻んでいただきたいと思います。

また、イツコムBCにご関心を持ってくださった方に、この冊子が少しでも参考となりましたら幸いです。そして、レジリエンス認証取得企業の一社として、我が国の国土強靱化のお役に立てるとしたら幸甚の至りです。

## あらゆる事象に対応する力が求められる 想定外シミュレーション

実施日時：2016年6月8日(水)/7月28日(木)  
8月4日(木)/9月23日(金)  
実施場所：本社  
参加者：各回50名(計200名)



図上で想定外の危機に挑戦する「想定外シミュレーション」。経営層を対象に行っていた演習を、全社員に拡げて実施しています。



危機に対応できないことを実感すれば、「このままではいけない。どうにかしなければ」という意識が生まれます。イツコムでは図上演習「想定外シミュレーション」を通して、この意識を呼び起こしています。

これまで「想定外シミュレーション」は経営層を対象に実施していましたが、全社員が参加する計画を進めています。2016年度は、マネージャークラスと主任を中心に4回実施しました。架空の会社で、ある重大脅威が発生したという想定で始まります。

この図上演習ではシナリオは一切知らされません。参加者たちは、当初、経営層や上司がいない中で、どのように対応すれば良いかを必死に考えていましたが、そこに別の脅威が課せられ、混乱に拍車がかかります。

「まさかそんなこと、次々と起こるわけないよ」という思い込みや言い訳はここでは通用しません。想定外をイメージすることでBCへの意識が高まります。

## イツコムBCの基礎をじっくり学ぶ eラーニング

実施回数：2015・2016年度で計2回  
参加者：全社員



社内のeラーニングシステムを利用して、イツコムBCについて学ぶ機会を設けています。そこにはイツコムBCならではのエッセンスが含まれています。



BC推進プロジェクトチームではイツコムBCをテーマに教材を作成して、定期的に社内のeラーニングシステムにアップしています。学習対象は全社員です。定められた期間内であれば、学ぶ時間・場所・ペースは問いません。

これまでに、イツコムBCの策定目的やBCポリシー等の基礎知識だけでなく、非常時対応本部の立ち上げ方法といった具体的手順も学習してきました。理解度確認テストでは設けられた問題全てに正解しないと終了できないように

難易度を高くしており、理解を確かなものとしています。

**理解度確認テスト(抜粋)**

**Q BCは何の略でしょう?**  
1. Business Challenge 2. Business Compliance  
3. Business Continuity

**Q 上司がいないときに危機が発生したらどうしますか?**  
1. 上司からの指示があるまでじっと待機する  
2. 自分で判断して、一人ひとりが思い思いに行動する  
3. その場にいる人の中から適切と思われるリーダーを決めて、その人の指示に従って行動する

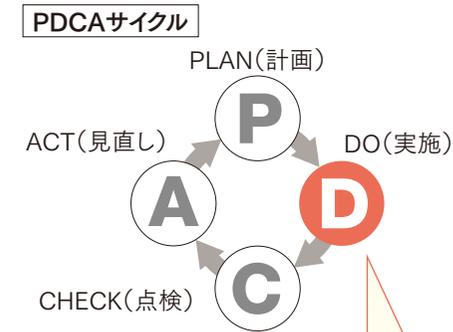
**Q 当面の間、サービス復旧が見込めない場合、どうしますか?**  
1. あきらめる 2. 復旧にまい進する  
3. とりあえず代替手段で同様のサービスを提供し、事業の継続を目指す

BCPの実効性を高めるための手法

## AETEサイクルの導入

イツコムの事業継続マネジメント(BCM)は、BCPを策定して(Plan)、訓練や演習で実施し(Do)、その結果を監査等で点検(Check)、経営者による見直しなどを経て改善していく(Act)の「PDCAサイクル」に基づいています\*。そして2016年4月、PDCAの「D」においてイツコムは「AETEサイクル」を導入しました。

\*PDCAについての詳細は、冊子『ITSCOM BC REPORT』P44-45をご覧ください。



AETEサイクルは、BCPをより実効的なものとするための効果的手法です。気づき(Awareness)、教育(Education)、訓練/研修(Training)、演習(Exercise)のサイクルを回しながら、簡単・単純なものから困難・複雑なものへとステップアップしていきます。具体的には、まず想定外をイメージする場を提供し、BCへの意識を高めます。意識が高まったところでBC教育を実施し、やる気を引き出します。そして初めて訓練に移ります。まずは基本動作を身につけ、その後どのような状況下でも対応できるように演習を実施します。

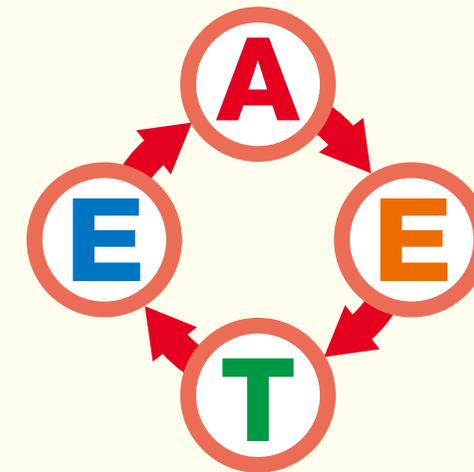
### PDCAの「DO」レベルを引き上げるためのAETEサイクル

#### EXERCISE [演習]

試して、間違いがないか確認。さらに状況が変化しても対応できるようにする。

#### TRAINING [訓練/研修]

型を覚えて、体に身につけていく。



#### AWARENESS [気づき]

想定外をイメージさせて、BCへの意識を高める。

#### EDUCATION [教育]

学ぶことでBCへの理解を深め、やる気を引き出す。

出典：一般財団法人危機管理教育&演習センター

イツコムが、AETEサイクルの中で重視するのが、AwarenessとExerciseです。BCへの意識づけ(Awareness)が為されなければ、その後の教育や訓練/研修の効果は期待できません。そこで、図上で想定外の状況に対応させることで目から鱗を落としてもらい、「想定外を想定すること」の重要性を実感することで、全社員のBC意識の底上げを図ります。

また、訓練/研修(Training)と演習(Exercise)には大きな違いがあります。前者はスキルを身につけるためのもので、後者はスキルを試す実践の場です。状況が変化しても臨機応変に対応できるようにするためには、演習も欠かせません。イツコムでは、全社をあげた大掛かりな演習「全社員参加訓練」を継続して行っています(P08参照)。

このようにAwarenessとExerciseに重点を置きながらAETEサイクルを回すことで、危機対応能力の高い人材を育成し、イツコムBCPの実効性向上を図ります。

災害時の地域情報をスマートフォンで発信

# LiDi 情報収集訓練[演習]



LiDiは、イツコムが提供する、災害時に写真や動画を共有することもできる無料アプリです。平時より、このLiDiを活用して情報を投稿する演習を行っています。

双方向アプリ「LiDi」 “Local Information Disaster Information”のイニシャルより「LiDi(リディ)」と命名。いざというときだけでなく、普段使えるコンテンツも搭載しているイツコムの公式無料アプリです。災害の際には、利用者が写真を投稿すると、位置情報を自動取得してオンライン地図に公開されます。公開された写真は、ほかの利用者との情報交換ツールとして利用可能です。

実施回数:年4回(全社員参加訓練[演習]での実施も含む)  
実施場所:各自任意の場所  
参加者:全社員



この演習は、いざというときに速やかにLiDiを使用できるようにするだけではなく、普段使っているアプリに、危険と思われる場所を認識したり、住む街のハザードマップに興味を持つなど、各自の防災意識の高まりに結びついているほか、被災したときに必要となる物資や場所への気づきも喚起しています。

イツコムは、※河北新報社(宮城県等から被災地における情報の重要さと、それらを共有するメディアの使命を学びました。そして、地域に密着するケーブルテレビ局として、河川の氾濫や駅の混雑状況、避難所の様子など、地域の方々が必要とする情報の交換ツールとして「LiDi」を開発しました。LiDi情報収集訓練「演習」は、週末、各自が過ごす場所で実施されます。自分が今いる状況において「災害が起きたら、この情報が役に立つだろう」と自ら判断し、LiDiを用いて写真と文章を投稿します。世界中のどこにも情報を投稿できるので、海外に出張中の社員が空港を撮影して投稿したこともありました。

※河北新報社についての詳細は、冊子「ITSCOM BC REPORT」P26-28をご覧ください。



## 投稿理由の一例

**神社・寺**→ 神社仏閣は地盤が固い場所や、津波がおよばない高台に建てられているという説がある。

**自動販売機**→ 災害に対応している自動販売機ならば、飲料水を手に入れることができる。

**公衆トイレ**→ 断水で自宅のトイレが使えなかったり、避難所のトイレが混んでいたりと、避難所に行く必要がある。

**区役所・総合庁舎・市民センター**→ 行政からの最新の情報や指示を得やすい。

そのほかAED設置場所、燃料や工具を扱うホームセンター、自家発電機能のある商業施設、町内の掲示板など

## 「役に立ちそうな場所」という指示で多かった投稿

- |           |               |
|-----------|---------------|
| 1位 駅      | 6位 コンビニエンスストア |
| 2位 学校     | 7位 案内板・掲示板    |
| 3位 公園     | 8位 消火栓・消火器    |
| 4位 道路・交差点 | 9位 公衆電話       |
| 5位 避難場所   | 10位 河川・河川敷    |



# E xercise

# 非常時こそ、温かい食事を！ 備蓄食試食訓練

実施日時:2017年2月23日(木)  
実施場所:メディアセンター、CTS  
参加者:50名

普段と変わらない温かい食事こそ、非常時にパワーを与えます。イツコムでは、火や水を使わずに熱々のカレーライスやハンバーグなどが食べられる備蓄食を配備。作り方や味わいに慣れる訓練も実施しています。



非常食を長期にわたって食べることを考えたとき、そこには、普段と変わらない温かくてホッとさせる味わいが欠かせません。イツコムの各拠点には、事業継続を担当するスタッフが、非常時に1ヶ月間食べられるだけの食料を備蓄しています。その中には、火や水を使わずに温められるカレーライスや中華丼、ハンバーグなども用意され、これらを平時より食べることに慣れ、社員が調理法(作り方)や味わいに慣れるようにしています。

第4回全社員参加訓練「演習」(P08)に合わせて行われた試食訓練では、発熱材と発熱溶液を使って約20分ででき上がった牛丼などを食べました。発熱して勢い良く吹き出す蒸気と、でき上がった熱々の食事に多くの社員が驚き、「これまでの備蓄食に対するイメージが変わった」「家の備蓄食を見直すきっかけにしよう」という声も寄せられました。この日に出された意見・感想を反映させて、より満足できる食料を備蓄しています。



非常時対応本部では「法人向けサービスのBCS検討」という課題が与えられた。

IP無線、MCA無線、衛星携帯電話を使い、各拠点や行政、お互いさまBC連携先と連絡をとる。

地震の被害状況を伝えるラジオ放送を疑似的に制作して再生。流れる情報を整理する現地対策本部。



CTSでも現地対策本部が立ち上がったが、事務所に入るのは初めてで勝手がわからないという社員もいた。

BSNアイネットに向向している社員が代替情報発信を行った。

発見した負傷者を人工呼吸やAED(自動体外式除細動器)で救助する訓練も行われた。

## 経営層不在の中、非常時対応本部設置と事業継続対応を実施 全社員参加訓練【演習】

巨大地震発生を想定し、社員が事業継続に向けた対応に取り組む「全社員参加訓練【演習】」。第3回・第4回は、非常時対応本部を設置する要素も加わりました。

**第3回 全社員参加訓練【演習】**  
 実施日時：2015年11月26日(木)6:00-8:30  
 想定：最大震度7/電気・ガス・水道・通信不通/エンジン障害により全館停電・全ての設備利用不可(メディアセンター)/エンジン稼働により設備利用可(CTS)  
 参加者：参集訓練43名  
 情報収集訓練投稿件数575件

**第4回 全社員参加訓練【演習】**  
 実施日時：2017年2月23日(木)6:00-8:30  
 想定：最大震度7/電気・ガス・水道・通信不通/エンジン障害により全館停電・全ての設備利用不可(メディアセンター)/エンジン稼働により設備利用可(CTS)  
 参加者：参集訓練35名  
 情報収集訓練投稿件数458件

<目的>大災害発生時に現場で必要となる行動を考えて実践する  
 <主な訓練内容>メディアセンターまたはCTSに徒歩で参集/現地対策本部の設置/初動対応/拠点間での情報共有/危機広報対応/スタンバイオペレーションと給油調達の準備/お互いさまBC連携先を利用した情報発信/非常時対応本部を設置して、BCSを検討するための体制を組成(メディアセンターのみ)/災害時に役に立つと考えられる施設や場所をLiDi等で撮影(情報収集)

**できなくても諦めてはいけない。解決方法を見つけることが大切です。**

初めて訓練に参加したときは何も分からずに手探りの状態でした。でも、次からはある程度考えて動くことができて、初参加で立ち尽くしていた人に指示も出せました。訓練を重ねるたびにどんどん動けるようになりましたが、第4回で初めて「非常時対応本部」を担当してみると、これまで経験したことのない業務についてのBCS検討作業でした。それでも、その事業を継続するためにはどうしたら良いかを必死に考え、解決方法を見つけていきました。結局、情報を集めるうちに終了時間を迎えましたが、次回はもっとBCSの検討を進められると思います。諦めずに考えて行動することの大切さを、演習を通して学んでいます。

私は、非常時には、みんなで知恵を出し合って行動することや決められたルールを守ることが重要だと感じています。そして、4回の演習を通して痛感したのが、「正しい情報」を集めて判断することです。様々な情報が錯綜する中で、どのように必要な情報を選別してその正確さを担保できるのか。今後の演習を通じて、そのノウハウを習得していきたいです。



カスタマー本部  
川辺 晴美  
(第1-4回参加)

全社員参加訓練「演習」は、年に1回全社員を対象に実施するもので、これまで積み重ねてきた訓練とBCへの理解をもつて、実際に事業継続に取り組む大規模演習です。第3回と第4回は、メディアセンター(横浜市青葉区)とケールテレビ品川(以降、CTS。東京都品川区)で同時に実施。2つの拠点から徒歩1時間以上かかる社員は、LiDi情報収集訓練「演習」(P07)に参加しました。

今回も安否確認システム(メール)を通じた拠点への緊急参集指示から開始して、徒歩で出社した社員たちによって「現地対策本部」が立ち上がりました。その後、現地対策本部長の指示のもと、被害状況の確認、他拠点との連絡、\*お互いさまBC連携先と連携した作業(燃料調達依頼や代替情報発信など)が行われました。

第3回・第4回がこれまでと大きく違うのは、被害レベルを「軽微」から「甚大」へと引き上げたことです。被害レベル「甚大」とは、目標復旧時間(RTO)までに復旧対応で

今回の安否確認システム(メール)を通じた拠点への緊急参集指示から開始して、徒歩で出社した社員たちによって「現地対策本部」が立ち上がりました。その後、現地対策本部長の指示のもと、被害状況の確認、他拠点との連絡、\*お互いさまBC連携先と連携した作業(燃料調達依頼や代替情報発信など)が行われました。

BSNアイネットは、各種ウェブサイトから被災地のライフライン情報を収集。前述の情報収集訓練に参加中の社員より投稿されたLiDiの情報情報をカテゴリ化してまとめ、ITツボムのサービスタテと共に発信したのでした。

また、メディアセンターの非常用エンジンが作動しないことを想定したため、スタジオからコミュニティ放送やエフエム放送が行えず、お互いさまBC連携先であるBSNアイネットにて代替情報発信が行われました。

BSNアイネットは、各種ウェブサイトから被災地のライフライン情報を収集。前述の情報収集訓練に参加中の社員より投稿されたLiDiの情報情報をカテゴリ化してまとめ、ITツボムのサービスタテと共に発信したのでした。

また、メディアセンターの非常用エンジンが作動しないことを想定したため、スタジオからコミュニティ放送やエフエム放送が行えず、お互いさまBC連携先であるBSNアイネットにて代替情報発信が行われました。

BSNアイネットは、各種ウェブサイトから被災地のライフライン情報を収集。前述の情報収集訓練に参加中の社員より投稿されたLiDiの情報情報をカテゴリ化してまとめ、ITツボムのサービスタテと共に発信したのでした。

\*お互いさまBC連携についての詳細は冊子「ITSCOM BC REPORT」P49-55をご覧ください。



区の災害対策本部に駆けつけて放送

## FMサルース (コミュニティFM)

地域への取り組み ②

FMサルースは、横浜市青葉区を放送区域とするコミュニティFMで、災害時には協定に基づいて青葉区の緊急放送を発信します。区との連携を担当する前田美由喜は、「FMサルースが災害情報をお伝えするだけでなく、区が電波に割り込んで放送することも可能です。実際にはスタッフが災害対策本部に駆けつけてオンエアします」と話します。

この災害情報の伝達で活躍するのが防災ラジオです。防災スピーカーを設置しない青葉区では、自動で電源が入ってFMサルースを流す専用防災ラジオを、地域の防災拠点に配布しています。齋藤健太郎は「町内会、青葉区、FMサルースが連携して、防災ラジオを使った訓練を定期的に行っています」と話します。前田も「青葉区とは、毎日オンエアされる防災放送を通じてもコミュニケーションが深まっている」と話し、災害時における防災情報伝達には、お互いの信頼関係を強くすることが欠かせないことを実感しています。



たまプラーザのサテライトスタジオで、青葉区の専用防災ラジオを手にするメディア事業部の齋藤健太郎と前田美由喜。

徒歩帰宅者等の支援施設向けに提供

地域への取り組み ④

## フリーWi-Fiと災害時情報提供サービス

駒沢オリンピック公園(東京都世田谷区)内の飲食店「Mr.FARMER」や駒沢オリンピック公園店(以下、店舗では、(公財)東京都公園協会からの委託により「ITSCOM」が提供するフリーWi-Fiを利用できます。併せて災害時情報提供サービスとして「テレビ・プッシュ」が利用されており、世田谷区からの避難情報などを提供します。



Mr.FARMER駒沢オリンピック公園店イメージ<(公財)東京都公園協会提供>

災害時にインターネットに優先接続

地域への取り組み ③

## 地域BWA (無線LAN)

BWA(広帯域移動無線アクセスシステム)は、固定回線並みの高速通信(下り最大220Mbps)が実現可能な、インターネットの無線規格です。ITSCOMでは「地域BWA」の無線局免許を順次取得して、免許が付与された市区町でモバイルデータ通信サービスを計画しています。これまでネット回線を導入できなかった場所に無線回線で提供しただけでなく、優先接続の特徴を活かして、行政の災害時連絡用データ回線の構築や防災情報システムの構築などに取り組んでいます。



地域BWAの無線端末(Wi-Fiルーター/手前)と通信機器400台が接続できるアンテナ。



## 緊急情報をテレビに自動でお知らせ テレビ・プッシュ

地域への取り組み ①

### ITSCOMの「テレビ・プッシュ」サービスとは

- ・地域の防災情報や生活情報を家庭のテレビに自動でお知らせ。
- ・自治体と連携した避難情報<sup>\*1</sup>や、防災行政無線の緊急放送<sup>\*2</sup>を配信。
- ・緊急度の高い情報はテレビを自動起動し、テレビ画面と音声でお知らせ。
- ・利用者の居住エリアに合わせたより身近な情報を配信。

<sup>\*1</sup> 防災情報及び生活情報を連携している自治体(2017年3月現在):川崎市、横浜市、世田谷区、大田区、目黒区、渋谷区、町田市  
<sup>\*2</sup> 防災行政無線を連携している自治体(2017年3月現在):渋谷区、世田谷区  
 ・株式会社ケーブルテレビ品川では品川区で「しながわ テレビ・プッシュ」を提供中。



語る人・事業戦略本部 山口泰祐

自動でテレビを起動  
防災情報を家庭に配信

防災行政無線にも対応  
緊急放送をリアルタイムで

災害発生時に自治体から配信される情報は、屋外スピーカー、戸別受信機、防災ラジオなどで地域の皆さまに伝達されます。防災情報配信の高度化、多重化を目的としたとき、ITSCOMでは皆さまが普段から利用されている情報受信端末「テレビ」を活用すべきと考えました。日ごろ使い慣れ、生活に浸透しているテレビに防災情報などを伝達する、それが「テレビ・プッシュ」です。緊急度の高い防災情報を受信した場合はテレビの電源を自動で起動し、テレビ画面で情報を表示するのが特徴です。テレビ・プッシュは地元自治体と情報連携をしていますので、緊急時には避難勧告・避難指示・避難所開設など様々な情報を配信します。また、平時にも活用したくサービスとして、ごみ収集情報や降雨アラーム、PM2.5など日常生活に役立つ情報も配信しています。専用端末(IPボックス)から音声が出てくるため、テレビの前にはない場合でも、より情報に気づき易くなります。

現在、テレビ・プッシュは渋谷区と世田谷区の防災行政無線放送にも対応しています。街中の屋外スピーカーや個別受信機に流れる緊急放送の音声を、テレビやIPボックスを通してリアルタイムに聞くことができます。窓を閉め切った室内やビルの谷間にある建物など、防災行政無線が聞こえない状況の解消にもテレビ・プッシュが役立ち始めています。情報の配信はIPボックスの設置住所に紐づいて行っておりませんが、今後は更にきめ細やかな情報発信を行っていく予定です。たとえば、崖のある地区や河川沿いなど、災害が想定されるエリアに住まわれている方に対して、自治体と連携してピンポイントで避難指示を呼びかけることなどです。災害発生時、何よりも大切なのは自身の命を守ることです。テレビ・プッシュを通じて、パソコンやスマートフォンに慣れない高齢の方をはじめ、地域で暮らす皆さまに安心・安全をご提供してまいります。



ITSCOM マスコットキャラクター「コムゾー」

ITSCOMが参加した  
防災イベント (2015・2016年度)

SHIBUYA BOSAI  
FES 2016

2016年9月4日(日)  
代々木公園 イベント広場・ケヤキ並木  
渋谷防災フェス実行委員会主催

イザ!カエルキャラバン! in  
二子玉川ライズ

2015年9月13日(日)・2016年9月11日(日)  
二子玉川ライズ ガレリア  
二子玉川ライズ協議会主催

すすき野・荏子田・黒須田・  
虹ヶ丘地域防災フェスティバル

2016年2月21日(日)・2017年2月19日(日)  
嶮山公園グラウンド  
地域防災フェスティバル実行委員会主催

防災ライフフェスタ 2017

2017年3月11日(土)  
代々木公園 パノラマ広場  
(公財)東京都公園協会主催



【発行日】2017年3月31日 【発行人】高秀 憲明 お問い合わせ先:経営統括室 BC推進プロジェクトチーム 03-6732-7100(代)  
ITSCOM・コミュニケーションズ株式会社 〒158-0094 東京都世田谷区玉川2丁目21番1号 二子玉川ライズ・オフィス  
本書の一部、または全部を無断で複製・転載することを固く禁じます。

ITSCOMでは、地域の防災イベントに参加して、防災への取り組みの様子や防災関連サービスを紹介しているんだよ。ぼくも地域の皆さまと一緒に、楽しく防災について学んでいます!

ITSCOM・ブースでの実施例



こども放送局  
(アナウンサー体験)

防災に関する原稿を、アナウンサーになりきって読む体験です。本物のテレビカメラが撮影しているから、モニターを通して来場者のみんなにも見てもらえるよ。



テレビ・プッシュ  
デモンストレーション

防災情報などをそのままお知らせする「テレビ・プッシュ」。テレビの電源が自動で入って、行政からの緊急通知などが映し出される様子を見ることができんだよ。



LiDi  
デモンストレーション

災害発生時に地域情報の収集・投稿ができるスマートフォン用アプリ「LiDi」の使い方を説明しています。



コムゾー登場!

いつもたくさんのお子もたちが喜んでくれるから、ぼくも嬉しいよ! そのほか、訓練の様子もパネル展示しています。

地域防災CERT訓練 in 二子玉川

実施日時:2016年11月24日(木)  
実施場所:ITSCOM STUDIO & HALL 二子玉川ライズ  
参加者:28団体84名

地域の防災力を高めるために「地域防災CERT訓練」を世田谷区で開催しました。企業、大学、行政、住民より28団体84名が参加して、災害時の共助に必要な技術を学びました。



(写真上)最大多数の負傷者に最善の医療行為を行うために、傷病者の治療の優先度を決定する「START(スタート)トリアージ」。(同中)パルや木材を使い「てこ」の原理を利用して、少人数で崩れた瓦礫の下敷きになった人を救出する。(同下)脊髄損傷の疑いのある傷病者を適切に処置して、医療機関へと搬送する。

CERT(サート)訓練とは、本格的なシミュレーションを行うことで災害時の心理を体験し、地域コミュニティが力を合わせ、非常事態を乗り切ることを目的としたトレーニングです。日本ではまだ珍しいこのCERT訓練をITSCOMでは2014年1月から社員向けに実施していますが、2015年2月には横浜市青

葉区と連携し、\*2日本で初めて商業施設においてCERT訓練を実施しました。そして2016年11月には東急電鉄と共催で「地域防災CERT訓練 in 二子玉川」を実施。地元自治体、自治会、消防、警察、鉄道、商業施設、ホテル、ビル管理会社、テナント、地元商店会、コミュニティFM放送局、大学など数多くの団体が

参加しました。当日は、傷病者の治療の優先度を決定する「START(スタート)トリアージ」で、この原理を活用して救出する手法、脊髄損傷の疑いのある傷病者を搬送する手法などを学びました。災害が発生したとき、私たちは支援が到着するまでの間、自分たちの力で救出や救護、搬送を行わなくてはなりません。

そのときに求められるのは、地域住民や企業による「共助」の精神です。この地域防災CERT訓練は、「自分たちの地域は自分たちで守る」という考え方を地域の皆さまと一緒に学ぶ場です。今後このCERT訓練を開催し、東急沿線をはじめとする地域の皆さまの安心・安全につなげていきたいと考えています。

| 参加団体(順不同)        | 東急ライフア株式会社     | 学校法人五島育英会             | 東京都立大学 |
|------------------|----------------|-----------------------|--------|
| 株式会社キッズベースキャンプ   | 株式会社東急レクリエーション | 世田谷区                  |        |
| 株式会社東急コミュニティ     | 株式会社東急BE       | 玉川消防署                 |        |
| 株式会社東急ストア        | 株式会社世田谷サービス公社  | 玉川警察署                 |        |
| 東急スポーツシステム株式会社   | 東神開発株式会社       | 川崎市高津区                |        |
| 東急セキュリティ株式会社     | ナトコーポレーション株式会社 | 玉川町会(一丁目、二丁目、三丁目、四丁目) |        |
| 株式会社東急百貨店        | 株式会社長崎管財       | 玉川商店街振興組合             |        |
| 東急ファンリテイサービス株式会社 | 楽天株式会社         | 二子玉川ライズタワー&レジデンス管理組合  |        |
| 株式会社東急ホテルズ       | 公益財団法人東京都公園協会  | 東京急行電鉄株式会社            |        |
|                  | 一般財団法人生産技術奨励会  | ITSCOM・コミュニケーションズ株式会社 |        |

\*1 ITSCOMのCERT訓練についての詳細は、冊子「ITSCOM BC REPORT」P64-65をご覧ください。  
\*2 横浜市青葉区でのCERT訓練についての詳細は、冊子「ITSCOM BC REPORT」P56-57をご覧ください。