

日本銀行金融機構局金融高度化センター  
＜金融高度化セミナー＞資料

# 《中越地震後の業務継続に向けた 対応の検証と反省》

株式会社 北越銀行

## 1. 具体的被害状況

### (1) 当行の行員、店舗等で発生した具体的被害

#### A. 行員の人的被害状況。

- ・人的被害はなし。
- ・自宅家屋に何らかの被害を受けた行員405名。

#### B. 店舗・店舗設備等の被害状況。

- ・店舗建物等に致命的な損傷はなし。
- ・その後の建物構造検査でも問題のある店舗はなし。
- ・窓ガラスの破損、外壁・内壁のひび割れ、空調・排水設備等の一部損傷その他の被害、19カ店5施設。

- ・復旧に当たって、業者も被災者であり、業者の手配に苦労。
- ・業者、官公庁等「緊急時外部連絡先一覧表」の整備が重要。

### (2) 業務継続において懸念されたこと

#### <通信ネットワーク、ホストコンピューターは正常に稼働>

#### A. 上層階での業務の中断。

- ・投信、外為関連業務の専用端末は7階に設置。余震が続いたことからやむを得ない取引を除き29日まで積極営業を自粛。

#### B. 店舗外ATM設置先の建物損傷および停電による稼働休止。

- ・10月24日(日)11カ所、25日(月)5カ所。

#### C. 停電の長期化。

- ・停電復旧は最も遅い店舗で10月26日(火)の22:00。
- ・ホストコンピューターのある事務センターも24日(日)23:06まで停電が続く。

- ・自家発電機の燃料確保に苦労。  
(燃料は満タンで約7～8時間稼働可能。3カ月に一度の業者点検時満タンを確認していたが、備蓄はなかった。)

## D . 交通網の遮断。

- ・ 行員の通勤手段のマヒ。10月25日(月)195名が出勤不能。  
( 自家用車使用など交通手段の変更の許容、通勤可能店舗への出勤等で対応 )
- ・ 行内メール便、救援物資搬送経路の一部通行止と渋滞。

- ・ 国道、県道の224ヵ所で通行禁止。
- ・ 上越新幹線ほか在来線を含め、全線運転再開は12月28日。
- ・ 関越自動車道、11月5日通行止解除( 4車線通行は11月26日 )。

## 2 . 早期復旧・通常業務継続にむけた災害対策本部の動き

## ( 1 ) 災害対策本部の早期立ち上げ

- A . 地震発生から約30分後の18時30分に本店警備室内に設置。( 3本の電話回線 )  
( 翌24日(日)午後から2階会議室に移動。 )
- B . 情報収集・指示系統の一本化による混乱防止。  
( 調査報告依頼・指示・情報提供等の連絡、支援活動等はすべて対策本部で行う )
- C . 情報の共有化。
  - ・ その後の対策本部のミーティングには本部在籍の全役員、全部室長を招集。

- ・ 災害発生後、対策本部をいかに早く立ち上げるか。
- ・ 情報収集、指示系統の一本化による混乱防止。  
これらの重要性を再認識。

## ( 2 ) 被害状況の把握と営業店との連絡体制

- A . 行員の安否・店舗の被害状況について次の内容を確認し、報告するよう指示。  
また、警備保障会社に対し、ガラスの破損したATMコーナー等の警備依頼とともに、店舗外観の異常等の有無について報告を依頼。

[ 23日(土) ]

- ・ 被災地域店舗の営業店長に店舗外観、行員の人的被害状況の報告を指示。

[ 24日(日) ]

- ・ 全営業店長に自店店舗に入店し、被害状況および翌日からの営業継続の可否について報告を指示。

[ 25日(月) ]

- ・ 「災害対策要領」に基づき「損害状況等報告書」の提出を指示。

B . “ 人的被害なし ” の確認状況。

- ・ 10月24日(日)の夕刻に “ 人的被害なし ” を確認。

・ 現地営業店長により行員等安否確認。

C . 災害時における通信・連絡。

- ・ 全店設置の災害時優先電話回線。
- ・ 営業店との連絡を対策本部に一本化。
- ・ 被災地店舗には 1 日 4 回、定時に状況の聞き取り。
- ・ 「全店一斉 F A X 」による全営業店への緊急連絡（災害時優先回線）。

- ・ 各部店の「緊急要員一覧」「緊急連絡網」整備が役立つ。
- ・ 通話発信制限を受けるなかで「災害時優先電話」全店設置が有効に機能。
- ・ 発信制限を受けにくい携帯メールによる安否連絡の重要性を認識。

( 3 ) 営業継続にむけた対策本部の対応

A . 「営業継続可能」と判断するための確認事項。

< 翌24日(日)15時過ぎに25日(月)からの全店通常営業可能と判断。 >

- ・ 行員の安否と出勤可能人員の確認。
  - ・ ネットワーク回線の正常確認、各種機器・防犯カメラの稼働確認。
  - ・ シャッター・自動ドアの（手動を含む）開閉、金庫扉の開閉。
  - ・ 自家発電機の作動確認、燃料確保。
- のほか、店舗内の整理整頓・後かたづけを指示。

B . 安全確保のため講じた措置。

- ・ 余震発生時の、被災店舗における営業停止判断権限の支店長への委譲。
- ・ 余震発生時の本部棟行員の屋外避難。
- ・ 対策本部を 2 階会議室に（規程上は 6 階）、本部棟臨時執務室を 2 階講堂に設置。

( 4 ) 地震発生後営業を継続するための、本部の支援体制

A . 交通網寸断により出勤が不可能な行員への対応。

- ・ 自宅から最寄りの店舗への出勤体制、利用交通手段変更の容認。
- ・ 通勤不能の行員に対する人事異動対応。

## B．本部行員の手伝い派遣、救援物資搬送。

- ・被災店舗のうち2カ店に対し最多時には11名、延べ90名の本部行員を中心に手伝い派遣。その送迎時に救援物資（水・食料等）を同時に搬送。
- ・日本通運（災害時の指定公共機関。メール便を一部委託）の利用。

## ○「緊急通行車両確認証明書」

- ・事前申請。地銀は対象外。日本通運は対象。

## ○「規制対象外車両通行証明書」

- ・地銀も対象。災害発生から一定期間経過後、申請により発行。  
当行は10月28日受給。

## 3．被災後速やかに営業継続が可能となった要因

## (1) 平時の防災設備関係、資料等の準備状況

## &lt;ハード面&gt;

## A．自家発電機の全店設置。

- ・本店および事務センターを含む全営業店に自家発電機を設置。

## B．事務センター内の免震装置。

- ・事務センター内のホストマシンも、免震装置が有効に作動。

- ・コンピュータールームは空調用に1日1トンの水が必要。水の確保が重要。

## C．災害時優先電話の全店設置。

- ・本店を含む全店に「災害時優先電話」を設置。

## &lt;ソフト面&gt;

## A．「緊急要員一覧」、「緊急連絡網」の整備。

## B．システムダウン時における業務別の「緊急時の事務処理マニュアル」制定。

## (2) 事前防災対策等の効果。

## A．防災訓練の実施。

- ・地震の4日前に本店建物防災訓練を実施。余震時の迅速な避難誘導に役立つ。

## B．防災用品の配備店舗拡大。

- ・平成8年の長岡地区地震発生予想報道をうけて長岡・魚沼地区に重点配備。

## C．7・13水害における災害対応の経験。

- ・災害対策本部の機動的な対応に役立つ。

(3) 復旧・営業継続にプラスとなったその他の要因

- A．行員の人的被害がなかったこと。
- B．店舗建物および電算センターのシステムに致命的な損傷がなかったこと。
- C．通信ネットワーク回線が正常に維持されたこと。
- D．災害発生が土曜日であったこと。
  - ・お客さまや行員が行内にいない時間帯であったこと。
  - ・日曜日を被害確認や復旧作業にあてられたこと。
- E．行員の自己犠牲的な頑張り。

4．地震災害への対応を踏まえた「災害対策要領」その他、再検討・改善事項。

- A．「災害対策要領」での災害対策本部の設置場所。
- B．災害時の「本部・支店間緊急時連絡網兼支店間支援体制網」の不整合。
- C．本部備え付け携帯電話の災害時優先回線への切り替え。
- D．防災用品の追加・見直し。
- E．災害対処マニュアルの改訂。
- F．建物構造検査の実施。
- G．行員携帯メールアドレスの緊急要員一覧への掲載。

5．おわりに

中越地震という大きな混乱のなかで、

- A．地域金融機関としての使命を果たすことができた。
  - ・業務継続による「金融機能」の維持は当然のこと。
- B．想定外の貢献。
  - ・銀行店舗の非常灯の明かりで近隣の被災住民に安心感を与えた。
  - ・被災地住民の携帯電話の充電機能を果たした。

これらも地域金融機関としての大きな存在意義。業務継続の重要性を再認識。

<地震の概要>

- ( 1 ) 10月23日(土)17時56分新潟県中越地方の深さ13kmでマグニチュード6.8の地震発生。
- ( 2 ) 新潟県川口町で最大震度7を観測。
- ( 3 ) 本震から1ヵ月以上経過しても余震が続くなど余震活動が活発で、11月24日までに有感地震回数は800回を超え、阪神・淡路大震災の同時期(259回)の3倍以上となった。
- ( 4 ) 今回の地震は規模の大きな余震が特に多く、マグニチュード5(M5)以上が23回と、直下型地震としては観測史上最多を記録した。(ちなみに阪神・淡路大震災ではM5以上の余震は6回だった。)また、震度6弱以上の激しい余震を4回記録したのも観測史上最多となった。

今回の地震と過去の地震との比較

		新潟県中越地震 H16.10.23	阪神・淡路大震災 H7.1.17	新潟地震 S39.6.16
震度等	マグニチュード	M6.8	M7.3	M7.5
	震央地	新潟県中越地方	淡路島	新潟県沖
	震源の深さ	約13km	16km	40km
	主な地域の震度	川口町7 小千谷市 山古志村 小国町6強	神戸6~7	新潟 相川 長岡 5
	ガル	川口町最大2,515.4ガル	最大818.0ガル	
被害	死者	65名	6,436名	14名
	負傷者	4,795名	43,792名	316名
状況	全壊	3,175棟	104,906棟	3,019戸
	半壊	13,792棟	144,274棟	9,799戸
	一部損壊	103,756棟	263,702棟	37,293戸
	火災	9棟	6,558棟	-
	避難人数(ピーク時)	103,178人	236,899人	-



午後5時56分ごろ

新潟県中越地震は、18年8月3日現在  
新潟県調べ

ガルとは、加速度の単位で揺れの強さを示す指標の1つ。1秒ごとに秒速が1cmずつ増す加速度が1ガル。物体が自由落下するときの重力加速度は980ガルで1Gと表示。

気象庁は、平成8年から震度計による計測震度を採用し、それまでの体感による震度決定を廃止した。

<参考>

- 1. 旧震度階級...震度1(微震)・震度2(軽震)・震度3(弱震)・震度4(中震)・震度5(強震)・震度6(烈震)・震度7(激震)
- 2. 現震度階級...震度1・震度2・震度3・震度4・震度5弱・震度5強・震度6弱・震度6強・震度7

・左図は新潟日報社提供