

1

土木学会  
研17 地域社会の安全を目指したレジリエンスエンジニアリング

## 危機対応における人のレジリエンス

2016年9月9日

株式会社深谷レジリエンス研究所  
深谷純子

2

## 『インフラ』のレジリエンス

- 壊れない
- 堅牢、強固
- 地震の振動に耐えられる



3

## 『システムや組織』のレジリエンス

- 中断・途絶しても、機能を維持できる・回復できる能力
- 代替、バックアップ、冗長性がある
- 事前準備、連携や調整をしている
- BCPがある
- 訓練された人がいる



4

## 心のレジリエンスは？



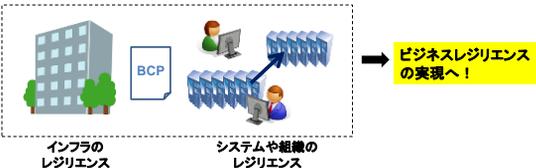
- 慣れない不慣れた環境
- いつもと違う手順
- コントロールできない
- 多くのトラブル対応
- 長時間作業
- 時間のプレッシャー

**重要でストレスフルな作業**

5

## BCP演習の事例

- グローバル規模の電気機械メーカー
- IT障害シナリオでのBCP演習
- 担当者は日本と中国で作業、参加者45人
- メインシステムを遠隔地のバックアップに切り替える
- 期間は 演習2日間+前後作業=計4日



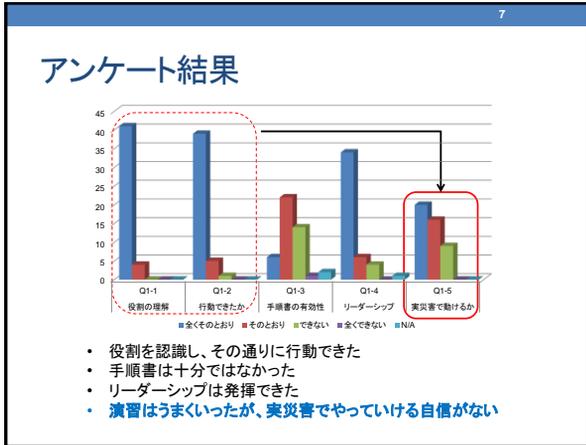
インフラのレジリエンス → BCP → システムや組織のレジリエンス → **ビジネスレジリエンスの実現へ！**

6

## アンケート調査(自己評価)

1: 全くその通り、2: そのとおり、3: あてはまらない、4: 全くあてはまらない

Q1: 自分の役割は明確になっていましたか？  
Q2: 役割に従って行動できましたか？  
Q3: 手順書やチェックシートは適切でしたか？  
Q4: リーダーや本部の指示は適切でしたか？  
Q5: 実際の災害でも同じ行動がとれますか？



### 課題

- 手順書には全ての例外事象の記載はできない
- 例外対応はリーダーの指示を仰いでいる

高ストレス

**リーダーへの負担が高い(不眠不休)**

**リーダー不在時のリスク(実務的、精神的)**

不安・あきらめ

自ら考えて行動する習慣  
心のレジリエンスを高める



### 机上訓練での事例

【目的】

- 被災シナリオに沿ったワークフローと手順の確認
- BCPの理解と判断力を醸成する
- 災害発生時のイメージングを鍛える**

【状況付与】 会社にいるあなたに、以下のような連絡がありました。

- 小学生のお子さんが行方不明で、夜になっても帰ってこない。
- 高齢の父親が倒れた家具で怪我をした。病院に連れていきたい。
- 自宅は停電で、飲み水が不足している。

- あなたは緊急時対応メンバで、BCPはたった今発動されました。

### 課題

- 人に起因する要素は訓練しづらい
- 心理的な感じ方は人によって違う、心の中は見えづらい

**不安・罪悪感・イライラ・焦燥感など  
ネガティブ感情をもったまま業務継続は難しい**

家族を含めたケアも事業継続と一緒に考える  
BCPの中に、心理的なケア・対策を追加する

### BCP人的ケア指針 PD25111

支援 Support  
保証 Assurance  
絆 Loyalty  
コミュニケーション  
注意義務 Duty of care  
共感 Empathy  
意思疎通 Interaction

トラウマを最小化し、生産性、回復性を最大化し、事業継続目標を達成するために、破壊的な出来事に関わっている人または影響を受けた人々の扱いに関する項目。

13

## BCP担当者のレジリエンス

レジリエンス実現のための重要なピース



14

## 現場担当者のメンタルヘルスケア①

### 休養と栄養

災害発生直後は、気持ちが高揚して空腹感や眠気を感じにくい。  
徐々にメンタルが下がっていくことを想定

- ・ 温かい食事
- ・ 休養できるスペース
- ・ 電子レンジや簡易ベッド
- ・ 入浴
- ・ 十分な睡眠時間の確保



15

## 現場担当者のメンタルヘルスケア②

### 安心できる仲間との会話

仲間と本音や弱音を言い合う。自分も他者も責めない

- ・ リラックスした雰囲気（飲食や喫煙OK）
- ・ 小グループで行ない、メモや記録を取らない
- ・ 仲間のメンタル不調をチェックする



### 大切な人とのコミュニケーション

家族や友人との会話、仕事を離れてリラックスする

- ・ 電話やメールの利用



16

## 現場担当者のメンタルヘルスケア③

### 役割を兼任しない、仕事を抱え込まない

相談できる相手がいることで、心理的な負担を軽減  
休める体制があることでの安心感  
不調者の早期発見



### マインドフル瞑想

自分の呼吸、今、ここに意識を集中する瞑想  
思い浮かぶこと(過去の出来事、未来の不安)を流していく  
1日15分～30分、頭のデトックス効果



17

## 心のレジリエンスとは

- ・ 困難な状況にもかかわらず、うまく**適応するプロセス**及び**結果、または能力**のこと
- ・ **弾力性をもったしなやかさ**
- ・ 複雑かつ変化する環境に**適応できる能力**

壊れない強さ



ではなく、

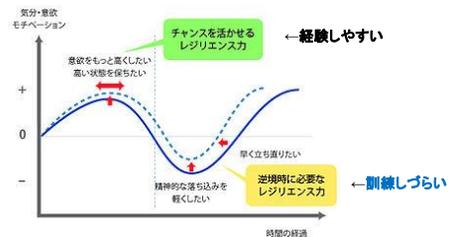


形は変わっても使える!

18

## 2つのレジリエンス

落ち込まない強さではなく、  
落ち込んでも大丈夫だと思える心の状態  
自分が達成したいことに、チャレンジできる心の状態



19

## レジリエンスの要素

### ストレス対応力



### ポジティブ思考



### 他者との関係構築力



### モチベーションの維持



20

## BCP担当者のレジリエンス

### ストレスコントロール



- ・ストレスに気づく
- ・休息と栄養
- ・マインドフル瞑想

### ポジティブ思考



- ・柔軟で前向きな思考
- ・小さな前進
- ・ユーモア

### 他者との関係構築力



- ・気持ちを共有
- ・相手も自分も責めない
- ・感謝と共感

### モチベーションの維持



- ・自分の仕事に集中
- ・できたことに注目
- ・成長や学びを感じる

21

*End of File*

