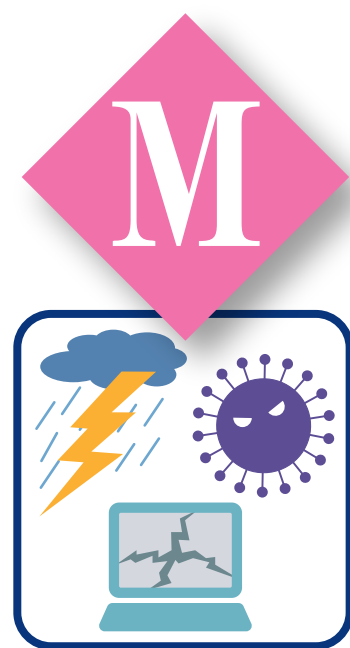




生産性 & 効率アップ必勝マニュアル

～マネジメント手法～



BCP のポイント

- ◆ BCP とは
- ◆ 現在の事業継続能力を確認する
- ◆ BCP 策定の考え方
- ◆ BCP に必要なことを整理する①～③
- ◆ BCP のアウトプットイメージ
- ◆ 新型コロナウイルス対策としての BCP
- ◆ BCP を従業員と共有する

BCPとは

BCP (Business Continuity Plan) は、「事業継続計画」と訳されます。
中小企業庁のホームページでは、BCPについて以下のように説明しています。



BCP (事業継続計画) とは、企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のことです。

緊急事態は突然発生します。有効な手を打つことができなければ、特に中小企業は、経営基盤の脆弱なため、廃業に追い込まれるおそれがあります。また、事業を縮小し従業員を解雇しなければならない状況も考えられます。

出典：中小企業庁ホームページ
https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/contents/level_c/bcppl_01_1.html



BCPとは、例えば、地震や洪水などの災害が発生した時にどうするのか、普段から計画し、備えておくということです。



現在の事業継続能力を確認する

中小企業庁のホームページには、現在の事業継続能力を診断するチェックリストがあります。
大きくは、人的資源、モノ、金、情報といった物的資源、体制等からチェックできるようになっています。



■ 中小企業庁のホームページには、現在の事業継続能力を診断するチェックリストがあります。

人的資源	緊急事態発生時に、支援が到着するまでの従業員の安全や健康を確保するための災害対応計画を作成していますか？
	災害が勤務時間中に起こった場合、勤務時間外に起こった場合、あなたの会社は従業員と連絡を取り合うことができますか？
	緊急時に必要な従業員が出社できない場合に、代行できる従業員を育成していますか？
	定期的に避難訓練や初期救急、心肺蘇生法の訓練を実施していますか？
物的資源 (モノ)	あなたの会社のビルや工場は地震や風水害に耐えることができますか？そして、ビル内や工場内にある設備は地震や風水害から保護されますか？
	あなたの会社周辺の地震や風水害の被害に関する危険性を把握していますか？
	あなたの会社の設備の流動を管理し、目録を更新していますか？
	あなたの会社の工場が操業できなくなる、仕入先からの原材料の納品がストップする等の場合に備えて、代替で生産や調達する手段を準備していますか？
物的資源 (金)	1週間又は1ヵ月程度、事業を中断した際の損失を把握していますか？
	あなたは、災害後に事業を再開させる上で現在の保険の損害補償範囲が適切であるかどうかを決定するために保険の専門家と相談しましたか？
	事前の災害対策や被災時復旧を目的とした融資制度を把握していますか？
	1ヵ月分程度の事業運転資金に相当する額のキャッシュフローを確保していますか？
物的資源 (情報)	情報のコピーまたはバックアップをとっていますか？
	あなたの会社のオフィス以外の場所に情報のコピーまたはバックアップを保管していますか？
	主要顧客や各種公共機関の連絡先リストを作成する等、緊急時に情報を発信・収集する手段を準備していますか？
	操業に不可欠なIT機器システムが故障等で使用できない場合の代替方法がありますか？
体制等	あなたの会社が自然災害や人的災害に遭遇した場合、会社の事業活動がどうなりそうかを考えたことがありますか？
	緊急事態に遭遇した場合、あなたの会社のどの事業を優先的に継続・復旧すべきであり、そのためには何をすべきか考え、実際に何らかの対策を打っていますか？
	社長であるあなたが出張中だったり、負傷したりした場合、代わりの者が指揮をとる体制が整っていますか？
	取引先及び同業者等と災害発生時の相互支援について取り決めていますか？

出典：中小企業庁ホームページ https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/contents/level_a/bcpgl_01_3.html

- ・勤務時間外に災害が発生した場合、どのように従業員と連絡をとるのか
- ・建屋は耐震になっているか
- ・復旧を目的とした融資制度を把握しているか
- ・重要なデータのバックアップをとっているか
- ・取引先や同業者と有事の際の相互支援を取り決めているか

といった内容です。

BCP 策定の考え方

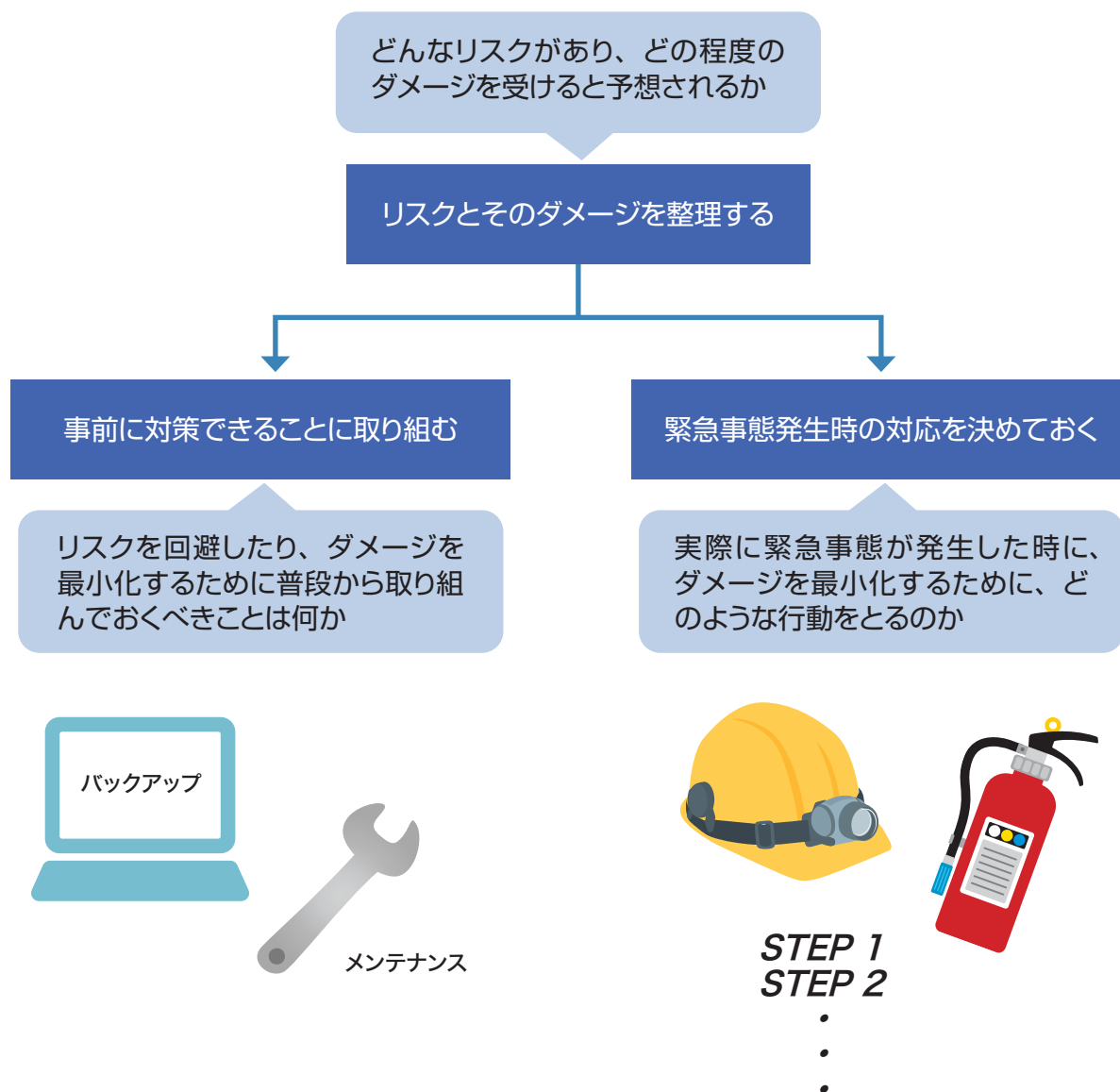
BCP 策定の骨子は、事前の対策と緊急事態発生時の対応の2つを考えておくことです。



BCP 策定の骨子は大きく二つです。

一つは、リスクを回避したり、ダメージを最小化するために普段から取り組んでおくべきことは何かということです。

もう一つは、実際に緊急事態が発生した時に、ダメージを最小化するために、どのような行動をとるのかということです。



BCPに必要なことを整理する ①

実際にBCPを考える3つのポイントをお話しします。
まず、事業に影響を及ぼすリスクとそのダメージを整理します。

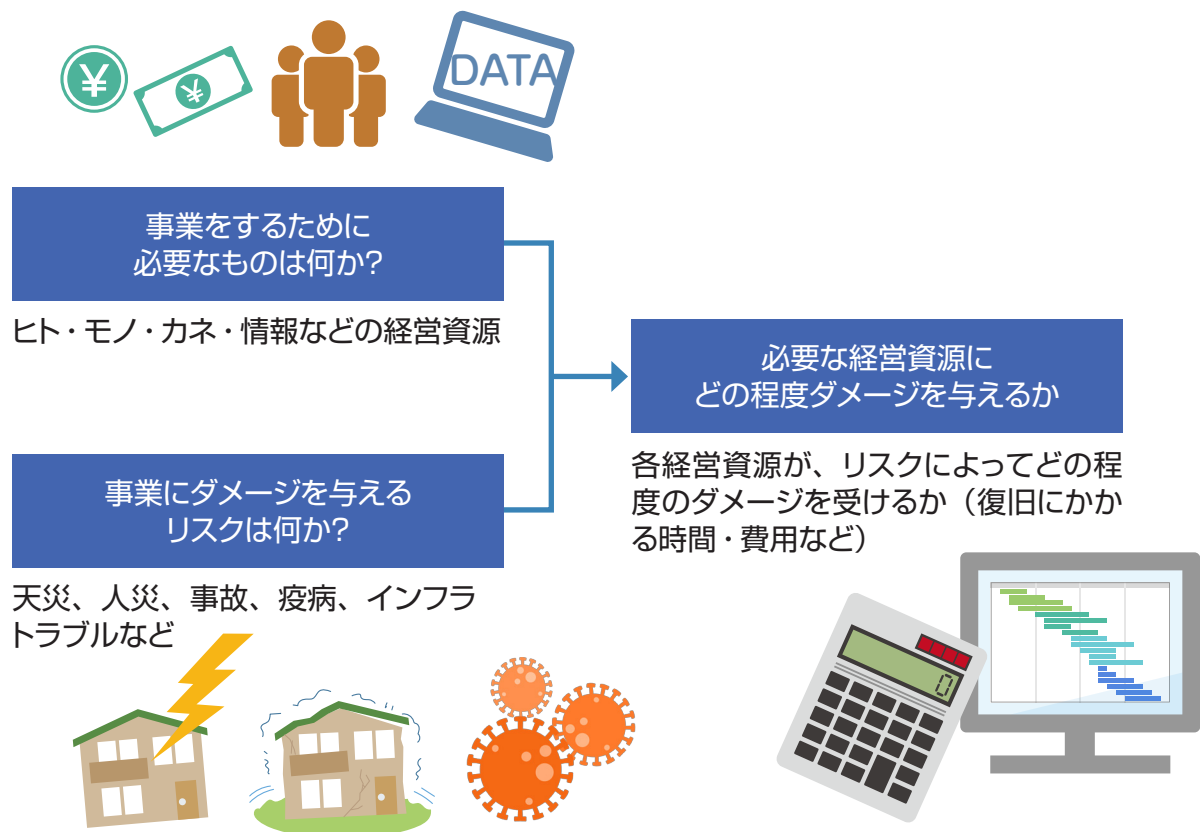


(1) リスクとダメージを整理する

事業をするために必要な経営資源、つまり従業員といったヒトや工場といったモノ、カネ、各種情報といったものに何があるかを整理しておくことが前提です。

次に、事業にダメージを与えるリスクを考えます。天災、人災、事故、疫病などさまざまなものがあると思います。

そして、経営に必要な資源に、それぞれのリスクがどれくらいダメージを与えるか、復旧にかかる時間や費用などを整理しましょう。



BCPに必要なことを整理する ②

2つめは、リスクについて事前に実施できる対策を考え、計画的に取り組むことです。



(2) 事前の対策をする

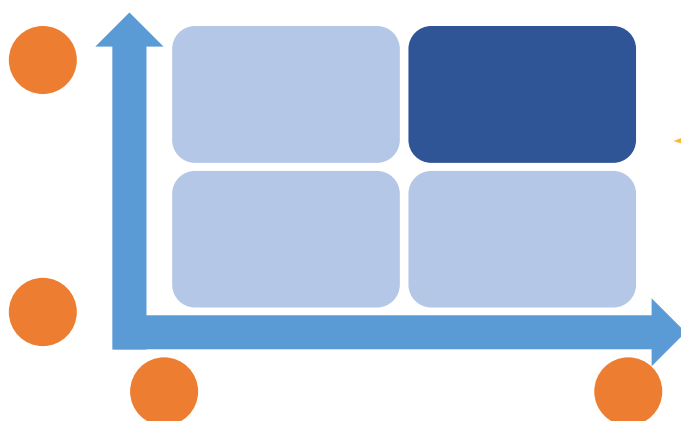
(1) で整理した経営資源やダメージを与えるリスクについて、事前に実施できる対策に計画的に取り組みましょう。

例えば…地震の際に安否確認できるツールを入れたり、情報漏洩事故をなくすために従業員教育をおこなったり、機器の故障を防ぐために定期的なメンテナンスを実施するということです。

経営資源	リスク	目標復旧時間	事前対策
従業員	地震による音信不通	●日	安否確認ツール導入
顧客情報	情報漏洩	●日	従業員教育実施
厨房機器	故障	●日	メンテナンス実施

リスクは数多く考えられるので、発生頻度とダメージの視点から優先順位をつけて取り組みましょう。

また、費用がかかるものは中期的な取組になります。計画的に取り組んでいきましょう。



費用がかかるものは
中期的に取り組みましょう

BCPに必要なことを整理する ③

3つめは、緊急事態発生時の対応を決めておくことです。いざ緊急事態が起こるとパニックになりやすいので、やるべきことをスムーズに行えません。事前に決めておくことでスムーズに行動でき、損害を最小限に抑えることが重要です。



(3) 緊急事態発生時の対応を決めておく

実際に緊急事態が発生した時の対応を決めておきましょう。

初動対応

- 従業員の安否確認
- ケガの応急手当や損壊箇所の確認
- 重要書類やデータの退避 など



緊急対応

- 被害状況の確認
- 顧客や取引業者への連絡
- 復旧計画の作成 など



復旧対応

- 復旧計画に沿った取組の実施



BCPのアウトプットイメージ

BCPでとりまとめる内容は、中小企業庁のホームページによれば、以下の目次のような内容です。



- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. 基本方針 | 5. 緊急時におけるBCP発動 |
| 2. BCPの運用体制 | (1) 発動フロー |
| 3. 中核事業と復旧目標 | (2) 避難 |
| 4. 財務診断と事前対策計画 | (3) 情報連絡 |
| | (4) 資源 |
| | (5) 地域貢献 |
| | 6. 自己診断結果 |



中小企業庁のホームページには、各種フォーマットやアウトプットイメージも掲載されています。

中小企業庁のホームページ

https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/contents/bcpgl_download.html

中小企業 BCP 策定運用指針
～緊急事態を生き抜くために～

ダウンロード

以下の4種類のファイル群をダウンロードすることができます。「Download」アイコンをクリックし、「対象をファイルに保存」を選択してダウンロードしてください。

- (1) BCP策定運用指針
- (2) BCP様式類 (記入シート) ①入門コース ②基本・中級コース共通
- (3) アウトプットイメージ
- (4) 財務診断モデル (基本・中級コース)

(1) BCP策定運用指針【PDF】
BCP策定運用指針を印刷したい方はこちらをご利用ください。

5章	はじめに	Download
5章	事業種におけるBCPの策定と運用 (入門コース)	Download
5章	事業種におけるBCPの策定と運用 (基本・中級コース共通)	Download
5章	事業種におけるBCPの策定と運用 (基本コース)	Download
5章	事業種におけるBCPの策定と運用 (中級コース)	Download
5章	事業種におけるBCPの策定と運用 (上級コース)	Download
5章	緊急時におけるBCPの発動	Download
5章	業務対策メニュー集	Download
5章	BCP様式類 (記入シート)	Download
5章	BCP策定資料	Download
5章	用語集	Download
5章	本指針の発行体制	Download
【参考】	財務診断モデル (基本コース)	Download
【参考】	財務診断モデル (中級コース)	Download
【参考】	財務診断モデル (上級コース)	Download
	一括ダウンロード	Download

(2) BCP様式類 (記入シート)

新型コロナウイルス対策としてのBCP

(公財) 全国生活衛生営業指導センターでは業種別ガイドライン・チェックシートをサイトに掲示しています。

(<https://www.seiei-shien.jp/taisaku.html>)

これらの生活衛生関係営業のガイドラインには、感染者の発生を予防し、事業を継続するために必要な取組が具体的に記載されています。チェックシートと合わせ活用しましょう。



生活衛生関係営業の業種別ガイドライン・チェックシート

理容業	美容業	映画館	劇場・音楽堂等
演芸場	クリーニング	浴場業	宿泊施設
氷雪販売業	食肉販売業	食鳥肉販売業	外食業
社交飲食業	日本料理業		

上記のガイドラインに基づき、感染予防を行っていた場合でも、接客業には常に感染リスクが伴います。感染した疑いがある場合や感染した（陽性と診断された）場合の対応を予め検討し、従業員と共有しておきましょう。

新型コロナウイルスに感染した疑いがある場合等の対応（例）

本人が発熱等の症状が出た等感染が疑われる場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自宅待機とし、スタッフと情報を共有する ・ かかりつけ医に相談してもらい、PCR検査を受けるよう依頼する ・ 体調について、毎日報告してもらう ・ 店舗内で濃厚接触者と指定される可能性のある人がいないか確認する ・ 濃厚接触者となる可能性のある人に自宅待機を依頼し、感染が疑われる可能性のあるスタッフのPCR検査または抗原検査の結果を待つ ・ そのほかのスタッフの体調変化に注意する
感染した場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保健所に連絡し、保健所の指示に従う ・ 濃厚接触者がいないか調査を行うとともに、店舗内を消毒する ・ 感染者が接触した取引先に対し、情報提供する ・ 感染者が自宅待機の場合には、体調について、毎日確認を行う ・ 出勤可能となった前日に、PCR検査または抗原検査による陰性確認を行う ・ 陰性であることを他のスタッフと共有するとともに、感染後の体調に目を配る

BCP を従業員と共有する

BCP を策定して終わりではありません。
従業員と計画を共有することが重要です。
BCP の内容そのものや平常時の取組、緊急事態発生時の
対応といったことを共有しましょう。
従業員だけでなく、顧客や取引先とも必要な情報を共有し
ておきましょう。



BCP の内容を共有する

平常時の取組を共有する

緊急事態発生時の対応を共有する

- マニュアルやガイドブックの作成
 - 勉強会
 - 理解度確認テスト
 - 訓練
- など



災害は忘れたころにやってくるかもしれません。
しかし、備えあれば憂いなし（少なし）です。
ぜひ皆さんも、BCP を策定してみてください。

memo

生活衛生関係営業の生産性向上を図るための新ガイドライン・マニュアル策定に係る検証調査等一式事業
「生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）」

マニュアルの使い方

ガイドラインで課題を見える化し、2つのマニュアルを活用して、生産性の向上に取り組みましょう！

マニュアル（基礎編）



4領域 14テーマ

収益向上	A. 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう
	B. 費用を削減して収益性を高めよう
	C. ICTを活用して集客力を高めよう
顧客満足向上	D. お客様の満足度を高めよう
	E. 優良顧客を増やそう
	F. インバウンドのお客様を増やそう
	G. 従業員のスキルとやる気を高めよう
労働環境改善	H. 作業しやすいお店・職場にしよう
	I. 効率的に作業しよう
	J. 人的ミス（ヒューマンエラー）をなくそう
マネージメント手法	K. PDCA サイクルと OODA ループ
	L. 目標の重要性
	M. BCP のポイント
	N. デジタル化への対応
付録	生産性向上を図るための事業計画を作成しよう

生活衛生関係営業者を支援する指導センターや生産性向上に取り組みたい組合・業者が活用する生産性向上ツールです。どの業種にも共通した課題とその取組方法を、イラスト等でわかりやすく開設しています。新たに4つのマネージメント手法も加わりました。

ガイドライン



生活衛生関係営業者自身が悩みや問題を整理するためのツール。ガイドラインを活用することで、自店・自社の問題を見える化でき、生産性向上のために取り組むべき課題がわかります。

※A～Jの3領域10テーマに対応

マニュアル（業種別編）



生活衛生関係営業者が、生産性向上に取り組むためのヒント集。業界動向や消費者動向、業界向けに経営改善のヒントや取組事例を、イラスト等でわかりやすく解説しています。新たにコロナ禍における取組みのヒントも加わりました。

理容業、美容業、クリーニング店、興行場営業、公衆浴場業、旅館・ホテル業、食肉販売業、食鳥肉、氷雪販売業、すし業、そば・うどん店、中華料理店、飲食業、日本料理店、喫茶店営業、社交業