

2009年 新型インフルエンザ発生での エマージェンシーコール®活用事例

2009年6月 インフォコム株式会社
サービスビジネス部 営業グループ

第四版

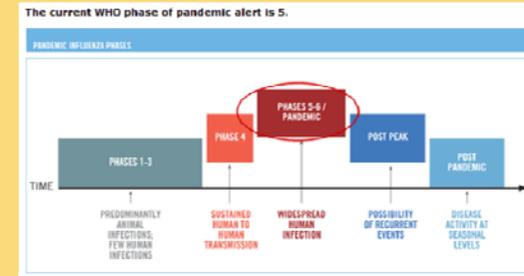
目次

1. 新型インフルエンザの状況(6/17現在)
2. 導入各社の新型インフルエンザ対応
3. 新型インフルエンザの状況との対比①
4. 新型インフルエンザの状況との対比②
5. 通報実施内容 その1
6. 通報実施内容 その2
7. 通報実施内容 その3
8. エマージェンシーコール®の最大の活用
9. 各社の評価
10. 今後の危機管理対応

1. 新型インフルエンザの状況 (6/17現在)

- ▶ 世界の状況
- ▶ WHOフェーズ6

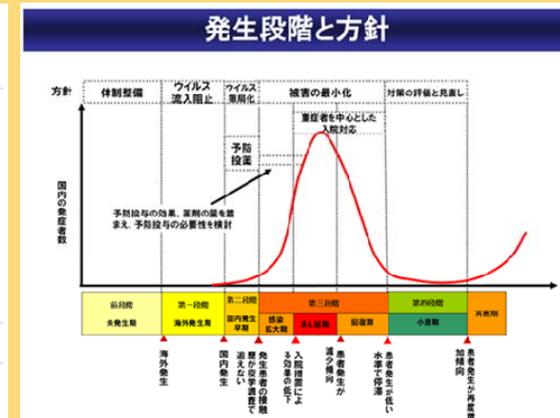
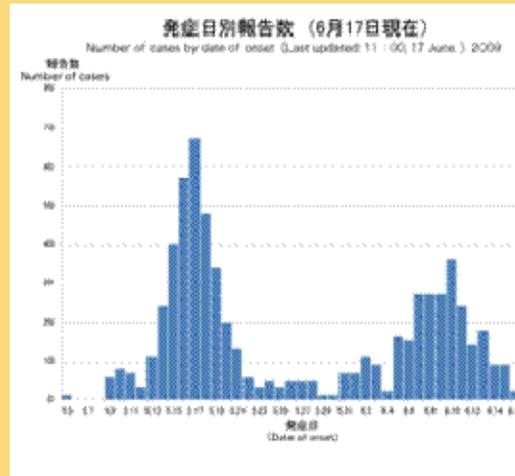
フェーズ6の指定は、地球規模のパンデミックが起きていることを示す



WHOホームページより (http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/phase/en/index.html)

- ▶ 日本の状況
- ▶ 第二段階(国内発生早期)

発生ルート	新規報告数 (2009年6月17日現在)	累計報告数 (本日分を含む)	死亡数	
国内発生例		27	655	0
検疫対象者での発生例		1	11	0
総計		28	666	0



国立感染症研究所、及び厚生労働省ホームページより

2.導入各社の新型インフルエンザ対応

- ▶ **対策本部**を設置し、社内通知を実施
- ▶ **情報収集**の本格化
 - ▶ ヒト-ヒト感染情報、地域別流行状況、社内のモニタリング
- ▶ **情報発信**の本格化
 - ▶ エマージェンシーコール®を使つての周知と確認者の把握
 - ▶ 国内出張禁止、海外駐在員の帰国指示、会議室利用制限、訪問客への対応
- ▶ **予防対策**
 - ▶ マスクの配布、エマージェンシーコール®を使つての毎日の体調報告、社内消毒
- ▶ **感染拡大防止対策**
 - ▶ 感染疑い者への出勤停止指示
- ▶ **BCP(事業継続計画)の実行**
 - ▶ シフト制の導入、宿直者へのホテル手配

3. 新型インフルエンザ発生状況 とエマージェンシーコール®活用①

	2009/4/25 (土)	2009/4/27 (月)	2009/4/29 (水)	2009/5/1 (金)	2009/5/3 (日)	2009/5/5 (火)	2009/5/7 (木)	2009/5/9 (土)	2009/5/11 (月)	2009/5/13 (水)
WHOフェーズ	3	3 → 4	4 → 5	5	5	5	5	5	5	5
状況	豚インフルエンザ アメリカ、メキシコで流行の兆し？ メキシコで死者60人！	・国内機内検査開始 ・史上初の感染症危険情報	・米国初の死者	・帰国した横浜高校生従来型				・国内日本人感染 ・感染が確認された3人は隔離入院	・帰国者 陽性反応	
国内感染者数	0	0	0	0	0	0	0	3?	4?	4?
A社 (金融関連)								全社員 約2万名に注意喚起の通報を実施		
B社 (サービス業)										
C社 (サービス業)			注意喚起通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報
D社 (化学)				注意喚起通報 (1万人)	管理職向け 注意喚起通報	注意喚起通報 (1万人)		管理職向け 注意喚起通報		
その他									【インフォコム】緊急サポート体制を引く	

【インフォコム】
既存各社へ新型インフルエンザ発生時の
使用方法のマニュアルを用意し配布

4. 新型インフルエンザ発生状況 とエマージェンシーコール®活用②

	2009/5/15 (金)	2009/5/16 (土)	2009/5/17 (日)	2009/5/19 (火)	2009/5/21 (木)	2009/5/23 (土)	2009/5/25 (月)	2009/5/27 (水)	2009/5/29 (金)	2009/5/31 (日)
WHOフェーズ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
状況		・国内での感染による日本人感染 ・大阪府・兵庫県で次々と感染者が確認		兵庫県・大阪府を中心に感染拡大	東京都が感染確認(5/20) 京都府が感染確認(5/21) 国内感染者は累計で291人			静岡県が感染確認(5/26)		
国内感染者数	?	1	1	100名以上	291	314	343	354	370	378
A社 (金融関連)		関西在住の社員 約5千人に注意喚起の通報を実施								
B社 (サービス業)		関西在住の社員 約5千人に注意喚起の通報を実施								
C社 (サービス業)	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報	毎朝 体調確認通報
D社 (化学)		関西在住社員へ緊急通報 管理職向け 注意喚起通報	注意喚起通報 (1万人)			管理職向け 注意喚起通報				管理職向け 注意喚起通報

5.通報実施内容事例 その1

▶ 全社一斉連絡

実施日時	2009/05/17(日) 正午より実施（関西で流行発生）
メッセージ内容	こちらは〇〇〇です。神戸市を中心に新型インフルエンザの二次感染が確認されました。新型インフルエンザ症状に疑いのある方は、月曜日からの出社を控えるようにお願いします。 また、関西での対策本部は大阪総務部となっております。質問、連絡は大阪総務部 電話XXX-XX-XXXXまでお願いします。
連絡方式	緊急連絡方式
連絡媒体	携帯電話/固定電話/メール/FAX
対象ユーザ	関西圏勤務者 約5,000名
繰り返し設定	30分間隔で3回リトライ
回答率	約95%

日曜日であったがBCP担当者が自宅から通報を実施

6.通報実施内容事例 その2

▶ 毎朝実施の注意喚起連絡

実施日時	入社前の早朝
メッセージ内容	こちらは〇〇〇です。本日の出社に関し、注意喚起と各自の体調チェックを実施します。各自、現在の状況を申請ください。また、通勤時のマスク着用、及び手洗いうがいを実施し予防措置の徹底をお願いします。回答は午前9時までには必ず実施ください。
連絡方式	質問連絡方式 ①本日は出社しますか。Yes/No/休暇/出張/その他 ②38以上の熱はありますか。Yes/No ③新型インフルエンザ罹患の疑いがありますか。Yes/No ④質問事項が有りましたら登録ください。フリー回答
連絡媒体	メール
対象ユーザ	全社員
繰り返し設定	30分間隔で3回リトライ
回答率	約92～98%

毎朝実施することで密な情報伝達/取得が可能
予約通報機能により予めセットした時間になると自動発報される

7. 通報実施内容事例 その3

▶ 管理職向けの注意喚起連絡

実施日時	主に休日、土曜日、日曜日に実施
メッセージ内容	全管理職へ連絡します。 休日中での新型インフルエンザ発生に関する社内ルール再確認をお願いします。 休日、夜間に部下から罹患連絡が入った場合は、各自治体で開設されている発熱センターへ事前に電話連絡を取り、相談するよう指示してください。また結果については必ず上司に連絡するよう徹底させてください。 各管理職は対策本部 電話 XXX-XXXX-XXXXまで、状況報告を実施ください。
連絡方式	緊急連絡方式
連絡媒体	携帯電話/固定電話/メール/FAX
対象ユーザ	管理職のみ抽出して対象ユーザを絞り込み
繰り返し設定	
回答率	約100%

週明けに状況が変化するケースを想定し、土日に管理職のみ通報を実施
部下からの連絡対応、出社対応などを再度周知させた

8. エマージェンシーコール®最大の活用

- ✦ 新型インフルエンザ発症、流行に関する情報は患者が昼間に受診するケースが多いことから、夜間に発表されるケースが多いです。
- ✦ 夜間、休日だと社内メールなどの連絡では十分に連絡が取れません。
- ✦ エマージェンシーコール®は、即座に個々の社員へ連絡が出来ることから新型インフルエンザでも多くのお客様に活用されています。

9.各社の評価

- ▶ 「地震を想定した通報訓練は実施していたが、新型インフルエンザでも問題なく利用できた」(金融)
- ▶ 「罹患したと登録した社員に二次通報を実施し、誤登録であったことを即座に確認でき、情報の混乱を防ぐことができた」(製造業)
- ▶ 「即座に対応マニュアルを送付してもらい混乱を回避できた」(運輸、製造メーカーなど多数)
- ▶ 「秋に強毒化すると言われているので、これに備えて準備を整える」(住宅サービス)

10. 今後の危機管理対応

【社内通達の徹底】

- ▶ 新型インフルエンザが小康状態に向かい気が緩みがちになりますが対応の管理徹底を実施することが重要

【エマージェンシーコール活用】

- ・毎週1回、注意喚起の通報を全社員に実施

【2009年 秋の強毒化懸念】

- ▶ 強毒化した場合の危機管理体制再確認
- ▶ 季節性インフルエンザ流行時の対応、同様の対策？

【エマージェンシーコール活用】

- ・通報訓練と罹患者が出た場合のシミュレーションの実施

【パンデミック期での大規模自然災害発生】

- ▶ 新型インフルエンザ流行時、同時に大規模地震が発生した場合の対応を確認

【エマージェンシーコール活用】

- ・安否確認通報の確認、新型インフルエンザでの通報の確認
- ・同時に通報した場合の対応確認

ご質問、ご連絡

インフォコム株式会社
サービスビジネス部 営業グループ
Tel:03-6866-3470 Fax:03-6866-3820
Mail:emc-info@infocom.co.jp

<http://www.infocom.co.jp/emc>