

交通管制センターや 東京ガス供給指令センターを視察

東京都や企業の危機管理担当者らでつくる「危機管理に関する勉強会」（塾長：東京都総務局総合防災部情報統括課長 齋藤貴氏）は1月19日、東京都の交通網を管理する警視庁交通管制センターと東京ガス株式会社の防災・供給業務を担う供給指令センターを視察した。同勉強会は月1回のペースで開催（3月以降は2カ月に1回）しているが、今回の視察は机上の勉強会だけでなく、危機管理に関する先進的な取り組みを実際に見てみようというのが目的。

警視庁交通管制センター

港区警視庁新橋庁舎内にある警視庁交通管制センターは、安全で快適な交通社会の実現を目指し、都内の渋滞や事故に関する情報を収集・分析、道路上に設置されている「交通情報板」などを通してドライバーに注意を呼び掛けたり、信号機の遠隔地操作によりスムーズな車の流れの確保に努めている。

同センターでは昨年の7月に、都内全域の交通渋滞や交通事故の状況を道路地図の上に映像で表示できる大型モニターを取り入れるなど、世界最高水準の技術を備えた交通管制システムを運用している。

視察では、実際に管制員が道路情報の収集などを行っている中、大型モニターを前に、館内スタッフが都内の交通管制システムの仕組みにつ

いて解説。「正確な交通情報の把握が可能となったことで、道路利用者の利便性を高めていきたい」などと語った。

モニターで情報収集、即座に発信

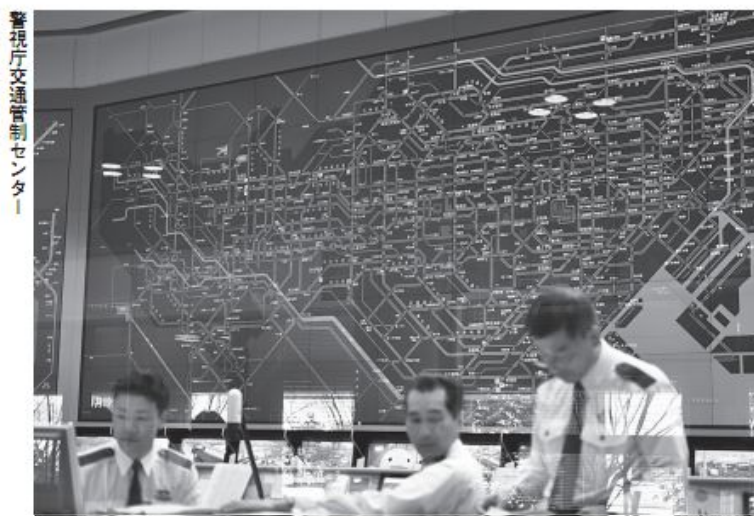
幅50メートル、高さ5メートルにも及ぶ大型モニターには、150を超える都内の主な路線と1000カ所の交差点が表示され、各路線は、渋滞が多く発生する地域を大きく表示するなど、管制員が見やすいように設計されている。また、モニターには、道路上の車両感知器により自動収集した情報とセンター内の管制員が収集した情報がリアルタイムで表示され、都内全域の交通渋滞や交通事故の状況が一目で確認ができる。

道路の混雑状況は、モニター上で赤とオレンジの2色で色分けされ

る。一般道では、赤色は平均時速が10キロ以下、オレンジ色は平均時速が20キロ以下。これに対し、高速道路では渋滞の認識速度が異なるため、赤色は時速20キロ以下、オレンジ色は時速60キロ以下となる。

交通事故に関する情報は、110番通報や管制員がテレビカメラの映像を通して情報を収集し、その後、コンピュータで編集したものを、交通情報板やカーナビを通して道路利用者に提供している。また、センター内に設けられているNHKなど7局のラジオ放送局のブースからも、交通事故情報は1日に100回以上にわたり伝達されるという。

交通事故情報はまた、道路利用者に提供するだけでなく、交通の流れがスムーズになるよう信号機の時間調整などにも利用されているという。大規模な自動車事故など突発的



な事件・事故の際には、管制員が手動で信号の秒数を変えることもあるそうだ。

東京ガス供給指令センター

東京ガス（東京都港区）本社内にある供給指令センターは、首都圏を中心とした約3200km²に及び都市ガス供給区域に対し、都市ガスをより安全で安定的に届けるため、製造・供給をコントロールする役割を持つ。具体的には、都市ガスを製造する工場へ製造量の変更を指示したり、ガスホルダー（ガスタンク）やガバナステーションなどへの供給操作や圧力管理を24時間体制で遠隔制御している。地震や洪水などの非常災害発生時にはガス供給の停止など初動措置の役割を担う。

視察では、地震発生時に一定の震度以上で自動停止する家庭用ガスメーターや、地震の揺れによる建物への影響度を、4000カ所のガバナ（圧力調整器）に設置された地震センサー（SIセンサー）で測定し、そのデータを用いて被害推定を行うなどにより、迅速かつ的確に二次災害防止を支援する東京ガス独自の地震防災システム SUPREME（超高密度リアルタイム地震防災システム）について学んだ。

迅速かつ的確な緊急停止で二次災害をストップ

家庭の安全対策として、東京ガスの家庭用ガスメーターは震度5程度の地震や、ガスの異常流出を感知した場所では安全装置が動き、ガス供給を自動的に遮断する。自動停止したガスメーターは、各家庭で簡単な復帰操作により再開が可能。また、地下街や高層ビルなどの巨大な施設では、防災センターや管理人室が緊



東京ガスの地震防災システム SUPREME

急遮断する弁を遠隔でコントロールし、地下街やビル全体のガス供給を停止することができる。

一方、大きな地震が広い範囲で発生した場合は、ガス設備に被害のあった地域へのガス供給を停止する必要がある。東京ガスの地震防災システム SUPREMEには、都市ガスを家庭やオフィスに運ぶ過程にある約4000にも及び地区ガバナ全てに地震センサー（SIセンサー）が設置されているという。この地震センサーでは、地震の揺れが建物に与える影響度をSI（Spectrum Intensi

ty）値で表示される。一般的に、多くの企業が採用しているガル値に比べて、構造物の被害をおおよそ的確に予想できることから、全国的にガス業界では、地震の影響度はSI値を用いることで統一されているそうだ。都市ガスの供給エリアは広範囲に及び、被害の程度も場所ごとに異なる為、収集した地震データを元にSUPREMEにより被害推定を行い、被害のあった地域を遠隔操作機能により迅速な供給遮断が可能になった。

新生雪印乳業の取り組みを発表 第6回 危機管理勉強会

第6回危機管理に関する勉強会（塾長：東京都総合防災部情報統括課長 齋藤賢氏）は2月2日に開き、雪印メグミルク株式会社 CSR部の利根哲也課長が「新生雪印乳業の取り組み（お客様・消費者の信頼回復に向けて）」をテーマに発表した。

雪印乳業（株）は2000年6月末に大阪工場で食中毒事件を起こし、2002年1月には関連会社である雪印食品（株）が輸入牛肉を国産牛肉と

偽って国の交付金を不正に受給するという詐欺事件が発覚するなど、社会からの信頼を失う不祥事が相次いで発生した。その後、同社では、新生雪印乳業を築いていくため、企業風土と意識の改革に向け様々な取り組みを行っている。

勉強会で利根氏は、事件が発生した当時の状況を説明するとともに、現在も取り組み続けているリスク管理や危機管理について報告。利根氏

は「食中毒事件が発生した当初は、何が起きたかまったく事情が把握できていなかった。当時、自分の勤めていた東北統括支店から関西販売本部に応援にかけつけた時は、すでに現地は大混乱の状態、説明を受ける間もなく苦情の紙の束を目の前に置かれ、対応させられた。社内ですら情報がまったく共有できない危機管理体制だった」と当時の状況を説明した。

事件後のお客さまへの謝罪訪問では、門前払いを受けたり、中には長時間の土下座で骨折をした社員も出たという。そうした中、当時の社長が報道陣に対して「私は寝ていないんだ」と発言したシーンがニュースで流れたときは、「言葉が出ないほど愕然とした。この会社は消えてなくなるだろうと思った社員は多かったはず」と、当時の苦しい心境を振り返った。

食中毒事件の2年後には、今度は同じ雪印の名前を掲げた会社で偽装事件が発生。「悲しみより怒りに近い感情だった」と利根氏は語気を強めた。

利根氏は、「2つの事件を総括す

ると、テクニカルな要因もあったが、むしろ内向きな会社の体質など、内的な要因の方が大きかった」と反省点を指摘した上で、その後の信頼回復へ向けた取り組みとして「安全・安心に向き合う」「お客様に向き合う」「食の責任を認識する」の3つのポイントについて解説した。

特に大きな成果をもたらしたのは、社外取締役制度を導入し、当時、全国消費者団体連合会事務局長を退任したばかりで、長年にわたり消費者活動のリーダーとして活躍していた日和佐信子氏を招聘したことだったという。

社内には、企業倫理委員会をつくり日和佐氏が委員長に就任。その他、消費者関連の有識者、弁護士や企業倫理、品質管理の専門家などに委員を引き受けてもらい、毎月会議を持ち、コンプライアンスや品質保全、消費者重視の取り組みにつき評価や提言を受けているという。

利根氏の発表後、会場からは、「社員の意識改革は難しいと思うが、どのように行ったか」について質問が出て、利根氏は、「自主行動基準を策定して、業務外ではなく、日常の業務と位置付けて行動基準の読み合わせや事例研究などを行っている。社外取締役の日和佐氏が、現場の末

端まで入り込んで問題点を洗い出したことなども大きい」と回答した。また、毎年1月と6月に全社で「事件を風化させない活動（現・食の責任を強く認識し、はたしていくことを誓う日の活動）を行っていることも発表した。利根氏によると、一連の不祥事を経験していない社員が、すでに全社員の3割強程度になっている。

このほか、会場からは「今振り返ってみて、もし、こういう対応ができたらもっと被害が少なかったなどのターニングポイントはあったか」との質問があり、利根氏は「一番最初に食中毒被害の届け出があった瞬間に、しかるべき意思決定がされていれば、おそらく、被害は大幅におさえられたのではないかと初動の重要性を強調した。

第7回勉強会は3月16日に開き、元東京都危機管理監で現東京ビッグサイト社長の島田健一氏が、当時発生した様々な危機事案への対応について語った。

勉強会への問い合わせ、申し込みは事務局 (sjuku1@gmail.com 上田悦久氏) まで。



発表する雪印メグミルクの利根課長と、会場の様子。約40人が参加した。