

沼田市業務継続計画

(震災編)

令和 3 年 2 月策定
令和 4 年 12 月改定

沼 田 市

目次

第1章 業務継続計画の概要	1
1 業務継続計画（BCP）とは	1
2 業務継続計画の効果	2
3 業務継続計画の基本方針	2
4 地域防災計画と業務継続計画との関係	3
5 業務継続計画の発動と期間	4
6 計画の前提となる地震	4
7 庁舎における被害想定	6
第2章 災害発生時における職務代行と職員参集体制	7
1 災害発生時の職務代行順位	7
2 職員参集体制	7
3 発災時の対応と職員の参集	7
第3章 電気、水・食料等の確保	8
1 電気（電源）の確保	8
2 水・食料の確保	9
3 トイレの確保	9
第4章 災害時にもつながりやすい多様な通信手段の確保	10
1 業務に関する通信手段（現在の状況）	10
2 今後の対策	10
第5章 重要な行政データのバックアップ	11
1 現在の状況	11
2 今後の対策	11
第6章 非常時優先業務の整理	12
1 非常時優先業務の基本的な考え方	12
2 非常時優先業務のランクの選定	12
3 災害対応業務	13
4 各課の非常時優先業務	13
別表1 各課の非常時優先業務ランク一覧	14
別表2 災害時優先電話一覧	73

第1章 業務継続計画の概要

1 業務継続計画(BCP)とは

平成23年3月に発生した東日本大震災や平成28年4月に発生した熊本地震など、これまでの想定を超える大規模災害が全国各地で発生している。そうした大規模災害が発生した場合には、ライフラインや交通機関が停止し、公共施設や情報通信設備等が被害を受けるとともに、職員も被災することが想定される。

そうした事態になった場合、平常時の職員数・執務環境で業務を行うことが困難になり、市民の身体、生命及び財産の保護や社会経済活動の維持に重大な影響を及ぼすことになる。

業務継続計画(BCP: Business Continuity Plan)とは、人、施設、資機材、情報、ライフライン等利用できる資源が制約を受ける状況の中で、災害時における応急対策業務に加え、通常業務のうち中断ができない、又は中断しても早期再開を必要とする業務を非常時優先業務として事前に特定し、いざ災害が発生した時には、限られた人員・資機材等の資源を効率的に投入して、災害応急対策業務や優先度の高い通常業務を選定し、発災直後の業務の立ち上げ時間の短縮と実施する業務を迅速、適切に行うための計画である。

なお、内閣府が示す、市町村のための業務継続計画作成ガイドで定めるべき、業務継続計画に特に重要な6要素を中心に本計画を策定する。

○ 業務継続計画に特に重要な6要素

1	首長不在時の明確な代行順位及び職員の参集体制	首長が不在の場合の職務の代行順位を定める。また、災害時の職員の参集体制を定める。 ・緊急時に重要な意思決定に支障を生じさせないことが不可欠。 ・非常時優先業務の遂行に必要な人数の職員が参集することが必要。
2	本庁舎が使用できなくなった場合の代替庁舎の特定	本庁舎が使用不能となった場合の執務場所となる代替庁舎を定める。 ・地震による建物の損壊以外の理由で本庁舎が使用できなくなる場合もある。
3	電気、水、食料等の確保	停電に備え、非常用発電機とその燃料を確保する。また、業務を遂行する職員等のための水、食料等を確保する。 ・災害対応に必要な設備、機器等への電源供給が必要。 ・孤立により外部からの水、食料等の調達が不可能となる場合もある。
4	災害時にもつながりやすい多様な通信手段の確保	断線、輻輳等により固定電話、携帯電話等が使用不能な場合でも使用可能となる通信手段を確保する。 ・災害対応に当たり情報の収集・発信、連絡調整が必要。
5	重要な行政データのバックアップ	業務の遂行に必要な重要な行政データのバックアップを確保する。 ・災害時の被災者支援や住民対応にも、行政データが不可欠。
6	非常時優先業務の整理	非常時に優先して実施すべき業務を整理する。 ・各課で実施すべき時系列の災害対応業務を明らかにする。

2 業務継続計画の効果

業務継続計画を策定し必要な措置を講じることにより、図1に示すように、発災直後の業務レベルの急激な増加や業務立ち上げ時間の短縮等の効果を得て高いレベルでの業務継続を行える状況に改善することが可能となる。

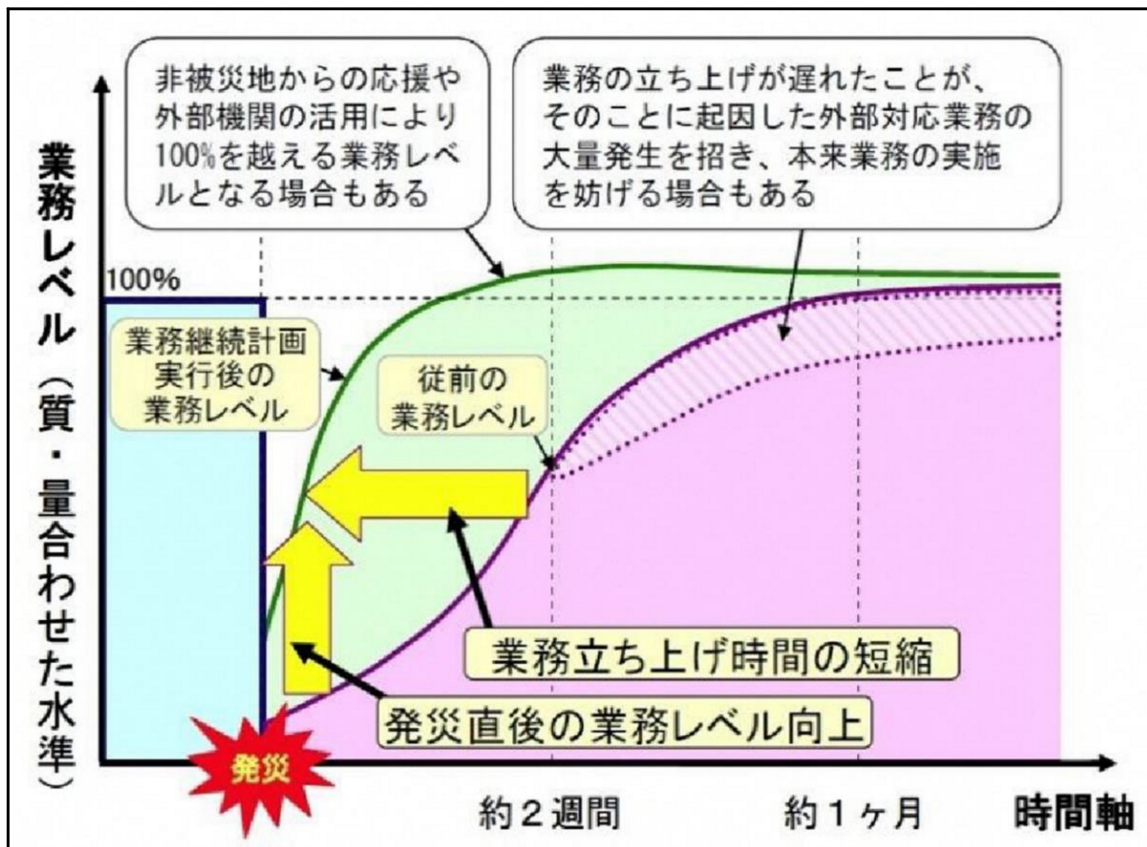


図1 業務継続計画の策定に伴う効果の模式図

3 業務継続計画の基本方針

市は、大規模災害時における非常時優先業務については次の方針に基づいて業務継続を図る。

- (1) 地震等による被害を最小限にとどめるため、地域防災計画に定められた災害応急対策業務を行う。
- (2) 市の業務が中断することによる市民生活や経済活動等への影響を最小限にとどめるため、被災時でも中断が許されない通常業務の継続・早期再開に努める。
- (3) 非常時優先業務の継続に必要な人員の確保及び庁舎・電力・通信等の業務資源の確保に努める。
- (4) 非常時優先業務の継続を図るため、非常時優先業務以外の業務については、積極的に休止・縮小する。

4 地域防災計画と業務継続計画との関係

(1) 地域防災計画は、市が国、県、防災関係機関及び市民と連携して実施すべき「災害予防」、「災害応急対策」、「災害復旧・復興対策」に係る業務を総合的に実施する計画である。

一方、業務継続計画は、市庁舎や職員が被災することを前提に、災害時に優先的に取り組むべき業務を「非常時優先業務」としてあらかじめ特定し、制約された資源を効率的に投入することを明記し、非常時優先業務の実効性を確保するための計画である。

(2) 非常時優先業務（図2）とは、大規模災害発生時にあっても優先して実施すべき業務のことであり、沼田市地域防災計画（以下、「地域防災計画」という。）における応急対策業務を基本とし、市民の生命、生活及び財産の保護、都市機能の維持・早期回復を図るために実施する業務である。

大規模な地震発生時にあっても優先して実施すべき業務を事前に特定しておくことで、初期対応時から活用可能な人員や物資をできるだけ効果的に配置し、優先度の高い業務から順次処理することが可能となり、効率的な災害応急復旧対策が進められることが期待できる。これら優先して実施すべき業務のことを「非常時優先業務」と呼ぶ。

具体的には、災害応急対策業務や早期実施の優先度の高い復旧・復興業務のほか、業務継続の優先度の高い通常業務（優先的通常業務）が対象となる。

なお、発災後しばらくの期間は、各種の必要資源を非常時優先業務に優先的に割り当てるために、非常時優先業務以外の通常業務は積極的に停止又は縮小する。

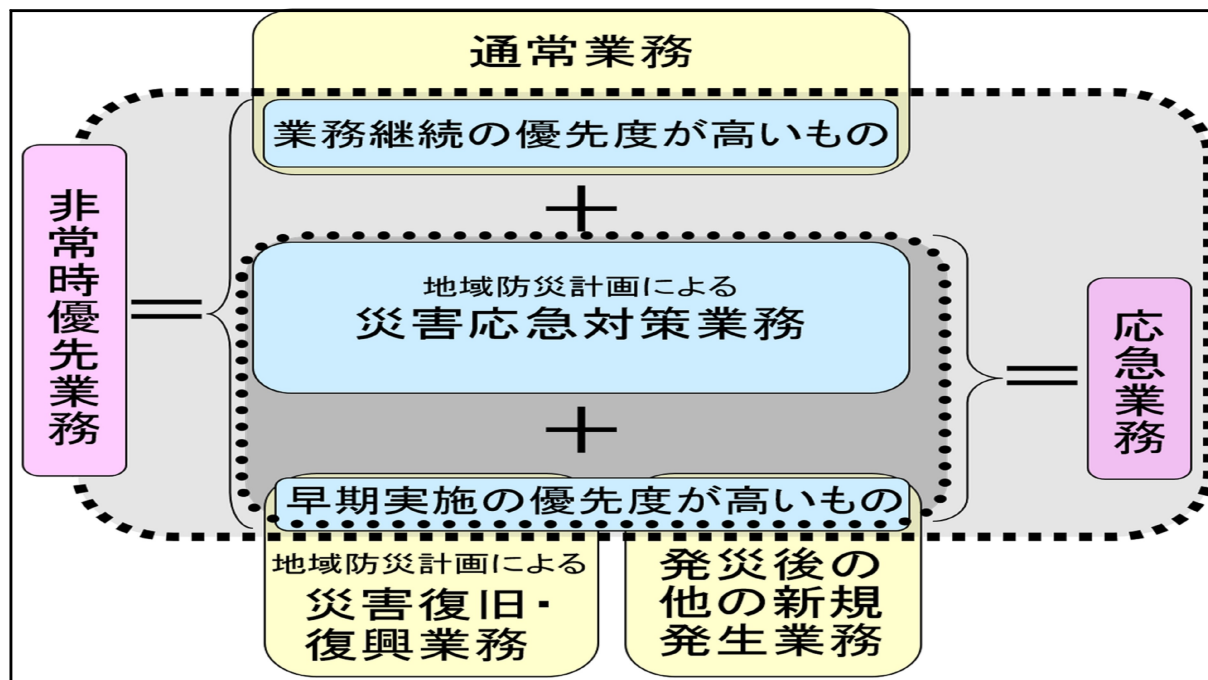


図2 非常時優先業務のイメージ

(出典) 内閣府『市町村のための業務継続計画作成ガイド』（内閣府 H27.5）

(3) 市の地域防災計画と業務継続計画との比較は、表1のとおりである。

名 称	地域防災計画	業務継続計画（BCP）
作成主体	沼田市防災会議	市
実施主体	市、防災関係機関	市
根拠法令	災害対策基本法	根拠法令なし
計画の趣旨	発災時又は事前に実施すべき災害対策に係る実施事項や役割分担等を規定している計画	発災時の限られた資源を基に、非常時優先業務を目標とする時間・時期までに実施できるようにするための計画
実施主体の被災	特に想定していない	庁舎、職員、電力、情報システム、通信等の必要資源の被災を想定し、利用できる必要資源を前提に計画を策定する
対象業務	災害対策に係る業務（予防業務、応急対策業務、復旧・復興業務）	非常時優先業務（災害応急対策業務及び優先度の高い通常業務）
業務開始目標時期	想定せず	非常時優先業務ごとに業務開始時期を設定する

表1 地域防災計画と業務継続計画との比較

5 業務継続計画の発動と期間

(1) 本計画は、次のいずれかの場合に発動する。

ア 市内で震度6弱以上の地震が発生し、災害対策本部が設置された場合

イ 大規模な災害が発生し、市長が必要と認めた場合

※ 利根川等の洪水による大規模災害も含める

(2) 本計画の対象期間は、発災から概ね1か月間とする。

6 計画の前提となる地震

地域防災計画で想定する地震は、群馬県が平成24年6月に公表した「群馬県地震被害想定調査」に基づく「関東平野北西縁断層帯主部」、「太田断層」、「片品川左岸断層」による地震とする。

しかしながら、全国各地で想定外の地震災害等が発生していることから、そうした事態も想定し計画を策定する。

(1) 被害想定

群馬県地震被害想定調査報告書に基づく被害予測結果による本市の被害想定は下記のとおり

項目		関東平野北西縁断層帯主部	太田断層	片品川左岸断層
地震の規模		M=8.1	M=7.1	M=7.0
震度分布		県南西部に 震度6強、7の 地点も存在	県南東部に 震度6強、7の 地点も存在	県北東部に 震度6強、7の 地点も存在
建物被害 (棟)	全壊棟数	27.0	0.2	110.6
	半壊棟数	180.1	0.6	562.9
	合計	207.1	0.8	673.5
火災被害	出火件数	0.0	0.0	0.2
人的被害 (人)	死者	2.5	0.0	8.7
	負傷者	14.3	0.2	35.9
	合計	16.8	0.2	44.6
上水道 (世帯数)	断水世帯数(直後)	445.3	0.0	513.9
	断水世帯数(4日後)	131.5	0.0	0.0
下水道 (人)	被災人口	392.8	1.4	219.0
LPガス	被害件数	0.0	0.0	16.0
電力	停電率(%)	0.0	0.0	0.2
通信被害	不通回線数	0.0	0.0	7.0
避難者予測 (人) <small>(建物被害・断水)</small>	直後	92.3	0.0	314.9
	1日後	625.5	0.0	314.9
	1ヶ月後	92.3	0.0	314.9
帰宅困難者 (人)	通勤・通学者	2,217.2	0.0	0.0

※被害予測結果は、「冬の5時」、「夏の12時」、「冬の18時」を想定して、被害予測結果が出されているが、最も被害想定の大い数値を使用した。

(2) 都市基盤等の被害想定

ア 道路

区分	被害想定
一般道路	<ul style="list-style-type: none"> 液状化等により道路が部分的に亀裂、陥没が想定される 路肩の崩壊や崖崩れによる被害が想定される 市街地の家屋密集地域では、建物倒壊等により通行不能が想定される
高速道路	<ul style="list-style-type: none"> 施設の安全点検のため、入口が閉鎖され通行止が想定される
橋梁	<ul style="list-style-type: none"> 市が管理する橋梁は、老朽化した橋梁が多く、耐震補強や落橋防止対策などは進んでおらず、通行止が想定される

イ その他

区 分	被 害 想 定
河 川	<ul style="list-style-type: none">・ 利根川、片品川、薄根川などの多くの河川で堤防や護岸の損傷が想定される・ 河川沿線での土砂崩れにより河道閉塞が想定される
宅地・田畑 山地	<ul style="list-style-type: none">・ 多数の急傾斜地危険区域や土砂災害特別警戒区域等が点在しているため、土砂崩れによる家屋倒壊、田畑の法面崩壊や山腹崩壊等が想定される

7 庁舎における被害想定

本庁舎（テラス沼田）は、既設建物の外壁や床を撤去する「減築」により建物重量の軽減を行うとともに、既存構造部材の補強による耐力向上、新規鉛直ブレースの設置による水平耐力と水平剛性の増加を図り、構造的な十分な耐震性能を有している。

以上のことから、庁舎の倒壊の可能性は低いと考えられる。ただし、壁の損傷、物品等の散乱、天井板の落下などにより安全性が損なわれるとともに業務遂行の大きな妨げとなることが予測される。

第2章 災害発生時における職務代行と職員参集体制

1 災害発生時の職務代行順位

名称	第1代替職員	第2代替職員	第3代替職員
市長	副市長	総務部長	市民部長
副市長	総務部長	市民部長	健康福祉部長
教育長	教育部長	教育総務課長	学校教育課長

2 職員参集体制

(1) 本庁舎（テラス沼田）への参集想定

職員の参集は原則徒歩とし、発災後の本庁舎（テラス沼田）への参集条件、人員は下表のとおり

参集時間	30分以内	1H以内	2H以内	3H以内	4H以内	4H以上
通勤距離	1km圏内	2km圏内	4km圏内	6km圏内	8km圏内	—
参集人員	36	80	90	41	24	120

※1 橋梁の落橋がないと想定する

※2 職員本人及び家族が被災し、参集できない職員を1割と想定する

※3 対象職員は、正規職員及び再任用職員とする

(2) 緊急登庁職員体制による参集想定

激甚災害により橋梁の落橋などを想定し、あらかじめ指定された施設に登庁し、地区の情報収集等に当たる緊急登庁職員体制は下記のとおり

施設名称	テラス沼田	保健福祉センター	水道会館	白沢支所	利根支所 (仮庁舎)	利南地区 コミュニティセンター	池田地区 コミュニティセンター	薄根地区 コミュニティセンター	川田地区 コミュニティセンター
参集人員	155	50	15	26	5	11	6	17	9

(3) その他

本庁舎（テラス沼田）への参集時間（4H以上）、緊急登庁職員体制に指定されない職員で市内在住者にあつては最寄りの地区コミュニティセンター、市外在住者にあつては所在自治体において災害応急対策業務に協力する。

3 発災時の対応と職員の参集

(1) 発災時の対応

大地震が起きた場合は、何よりも自分自身の身の安全を図ること。そのうえで、家族や同僚などの周囲の人たちの安否確認や救出・救助を行う。その後、業務可能な可否を災害対策本部に連絡のうえ、登庁して業務に従事する。連絡方法は、「ホッとメールぬまた」を使用する。

(2) 職員の参集

職員の参集及び初動対応から災害応急活動については、職員災害活動マニュアルに基づき行う。

第3章 電気、水・食料等の確保

1 電気（電源）の確保

大規模災害が発生した場合には、市内全域において停電が発生するおそれがある。

そのため、停電時においても、業務の継続と市民への電気の提供のため、給電できる施設整備を進める。

（1）現時点における公共施設等の電気設備の状況

施設名称	停電時の給電方法	給電箇所ほか
本庁舎（テラス沼田）	自家発電(400 kVA) 停電後72時間は電源供給	施設全域 電源タップ（赤）使用可能 照明は間引点灯
保健福祉センター	自家発電（LPガス 8 kVA）	1階事務室、駐車場
市立図書館	発電機(1.8 kVA)	テラス沼田1階防災備品庫
市民体育館	太陽光発電（52.7 kW）	
武道館	太陽光発電（30.6 kW）	
水道会館（浄水場）	自家発電(180 kVA)	施設全域
白沢支所	発電機(1.8 kVA)	防災倉庫
利根支所（仮庁舎）	発電機 4基 (1.8+1.8+1.3+2.4 kVA)	
利南地区コミュニティセンター	太陽光発電（4.3 kW） 発電機 2基(1.8+0.9 kVA)	防災倉庫
池田地区コミュニティセンター	発電機 2基(1.8+0.9 kVA)	防災倉庫
薄根地区コミュニティセンター	発電機 2基(1.8+0.9 kVA)	防災倉庫
川田地区コミュニティセンター	発電機 2基(1.8+0.9 kVA)	防災倉庫
沼田小学校	太陽光発電(25.1 kW) 蓄電池(15.0 kW)	コンセント 職員室 3カ所、フロア 2カ所、体育館 4カ所
沼田東小学校	太陽光発電(68.53 kW)	コンセント 北校舎 北東
升形小学校	太陽光発電(5.0 kW)	コンセント 管理棟玄関・職員室・校 長室 各 1カ所
池田小学校	太陽光発電(103.95 kW)	コンセント 校舎西
薄根小学校	太陽光発電(21.0 kW) 蓄電池(16.8 kW)	コンセント 職員室 4カ所、体育館 4カ所
川田小学校	太陽光発電(5.1 kW)	コンセント 太陽光モニター下 1カ所
白沢小学校	太陽光発電(57.75 kW)	コンセント 校舎北
利根小学校	太陽光発電(5.0 kW)	コンセント 職員室
多那小中学校	太陽光発電(34.65 kW)	コンセント 校舎 北面
沼田中学校	太陽光発電(27.5 kW) 蓄電池(15.0 kW)	コンセント 職員室 3カ所、体育館 4カ所
沼田東中学校	太陽光発電(21.1 kW) 蓄電池(5.6 kW)	コンセント 職員室 2カ所、体育館 2 カ所、屋外物置 1カ所
白沢中学校	太陽光発電(49.28 kW) 蓄電池(5.6 kW)	コンセント 職員室 3カ所、体育館 6 カ所、校舎棟東面外壁 1カ所

施設名称	停電時の給電方法	給電箇所ほか
ぬまた南保育園	太陽光発電(8.7 k w)	コンセント 事務室 1カ所 (ボックス内)
サラダパークぬまた	太陽光発電(4.8 k w)	
白沢創作館	太陽光発電(13.9 k w) 蓄電池(5.6 k w)	コンセント 事務室 1カ所

(2) 庁舎配備以外に備蓄する発電装置

ア ポータブル発電機(1.6 k VA) 1基

イ ポータブル発電機(1.8 k VA) 2基

ウ 電気自動車、蓄電池 (4.5 k VA) 1基

エ バイオマス発電事業者と災害時の蓄電池等の無償供給の協定を締結、必要に応じて蓄電池による電気の供給を受ける。(協定締結日：令和2年12月16日)

(3) 現状の課題

本庁舎(テラス沼田)、保健福祉センター、水道会館(浄水場)以外の施設では、十分な自家発電設備がなく継続的な業務の執行が困難である。

(4) 今後の対応

災害発生時の業務継続に備えるため、自家発電設備の導入や太陽光発電設備と蓄電池の設置を進める。

2 水・食料の確保

災害発生時に非常時優先業務を行うために、職員用の水や食料の確保が求められる。

(1) 現在の状況

職員用の備蓄はないが、本庁舎(テラス沼田)1階の防災備品庫などに備蓄している水や食料を利用することとする。また、長期化する場合には、災害時における飲料水等の供給に関する協定といった流通備蓄を活用する。また、1階に配備してあるLPガスにより、災害時の炊き出しが可能である。

(2) 今後の対策

市民に対して各家庭で最低3日分の水と食料の備蓄を啓発している。職員は率先して備蓄に努め、災害発生時は家庭用備蓄を各自が持参して業務を行うことを周知徹底する。

3 トイレの確保

(1) 現在の状況

本庁舎(テラス沼田)1階には、災害時に使用可能な雨水利用(貯水容量50m³)の防災トイレが設置されており、男子トイレ大3基、小4基、女子トイレ6基、多機能トイレ1基がある。

また、他の施設が被災した場合のため、防災備品庫に簡易トイレを備蓄している。

(2) 今後の対策

大規模災害に備え、簡易トイレの有効性を確認の上、更なる整備を検討する。

第4章 災害時にもつながりやすい多様な通信手段の確保

大規模災害が発生すると固定電話や携帯電話は、輻輳により電話が繋がりにくい状況が発生する。さらに、庁舎自体は被災しなくても庁舎外の光ファイバーが破損することにより庁内のパソコンからインターネットへの接続ができない状況が発生する。

また、庁内の情報ネットワーク環境でも不通になるおそれがある。そのため、情報ネットワーク環境の強靱化や通信手段の多重化・多様化が必要である。

1 業務に関する通信手段（現在の状況）

(1) 電話

災害時の電話回線輻輳に備えるため、「災害時優先電話一覧」（別表2）が設定されているが、更なる増設を推進する。

なお、本庁舎（テラス沼田）の電話交換室には、停電時の非常用電源設備（72時間）は配備済みである。

(2) 庁内ネットワークシステム

住民基本台帳や税情報などの個人情報を取り扱うマイナンバー系ネットワークと庁内のネットワーク（庁内LAN）をはじめ、国、県、他の自治体及び住民等との情報交換手段であるLWAN系ネットワークの2系統の構成となっている。

拠点ごとに専用線及びVPN（仮想専用線）により接続していて、マイナンバー系システムを利用している重要拠点については、二重化の仕様となっている。

(3) 防災行政無線

防災行政無線（同報系）は、白沢地区のみ設置されている。

また、移動系のデジタル防災行政無線（半固定8基、携帯機43基）を配備していることから、被災状況に応じて臨機応変に活用する。

なお、防災行政無線（同報系）以外にも、緊急告知FMラジオ、ホッとメールぬまた、防災アプリ等により、市民への情報発信を行う。

(4) 群馬県総合防災情報システム（Lアラート）

本システムは、県、市町村、防災関係機関間での防災情報の共有、情報の収集・発信をより強化し、避難指示等の情報を迅速に伝達することができる。通信経路は、地上系と衛星系の2系統が整備され、停電時は本庁舎の自家発電装置から電力が供給される。

2 今後の対策

本庁舎（テラス沼田）は、構造的に十分な耐震性能を有していることから、建物の倒壊はないと思われるが、庁内ネットワークシステム等が使用不能になった場合は、速やかな復旧に努める。

また、ネットワークシステム専用の自家用発電装置の設置とともに、ICT-BCP（情報システム部門の業務継続計画）の策定も検討する。

第5章 重要な行政データのバックアップ

1 現在の状況

マイナンバー系ネットワークシステム関連の行政データのバックアップについては、十分な耐震性能と、24時間365日体制によるシステム監視機能を備えた民間のデータセンターにおいて夜間バックアップを実施している。

L GWAN系ネットワークシステム関連の行政データのバックアップについては、本庁舎（テラス沼田）内のサーバー室において夜間バックアップを実施している。

また、業務で使用するシステムにおいて、全てのサーバー及びスイッチングハブ等の主要なネットワーク機器については、系統にかかわらず二重化し、機器トラブル発生時に速やかに切り替えができる体制を構築している。

2 今後の対策

(1) 電子データについて

現状で重要な行政データのバックアップ体制は構築されているが、職員使用のパソコン内に保存している重要データも想定されるため、共有フォルダに保存するよう運用を徹底する。

(2) 紙ベースのデータについて

重要な行政データは、複製を作成し別の庁舎での保管や電子データ化を行い、原本が紛失しても問題が生じないよう対策を進める。

第6章 非常時優先業務の整理

1 非常時優先業務の基本的な考え方

- (1) 災害発生時は、市民の生命、身体及び財産を保護し、被害を最小限にとどめることを最優先とし、災害対策業務を実施する。
- (2) 災害対策業務の実施に必要なとなる人員や資機材を確保するため、災害対策業務以外の通常業務は一旦停止する。
- (3) 優先的通常業務の実施に当たっては、災害対策業務に影響を与えない範囲で実施する。
- (4) 災害対策業務に必要なとなる人員や資機材等の確保や配分は全庁で調整して実施する。

【非常時優先業務の対象範囲】

業務区分		内容
災害対策業務	初動体制業務	発災後3時間以内に実施する業務
	応急対策業務	発災後3日以内に実施する業務
	復旧業務	優先度の高い復旧業務
優先度の高い通常業務	継続業務	通常時と同様に行う業務
	縮小業務	他の業務を優先するため縮小する業務
休止する通常業務		他の業務を優先するため休止する業務

2 非常時優先業務のランクの選定

優先ランク	優先基準
A	発災後直ちに業務に着手しないと市民の生命、身体及び財産、又は社会経済活動の維持に重大な影響を及ぼすため、優先的に対策を講ずべき業務
B	発災後3日以内に業務に着手しないと市民の生命、身体及び財産、又は社会経済活動の維持に重大な影響を及ぼすため、優先的に対策を講ずべき業務
C	発災後1週間以内に業務に着手しないと市民の生命、身体及び財産、又は社会経済活動の維持に相当の影響を及ぼすため、早期に対策を講ずべき業務
D	発災後1ヶ月以内に業務に着手しないと市民の生命、身体及び財産、又は社会経済活動の維持に影響を及ぼすため、対策を講ずべき業務
E	発災後1ヶ月程度は業務に着手しなくても市民の生命、身体及び財産、又は社会経済活動の維持に影響を及ぼす見込みがなく、当面は休止が可能な業務

3 災害対策業務

(1) 初動体制業務及び応急対策業務

発災後3時間以内を実施する初動体制業務及び、発災後3日以内を実施する応急対策業務については、職員災害対策活動マニュアルに定める「部・班の事務分掌及び業務分担」により実施する。

(2) 受援体制について

職員の被災や非常時優先業務の増大が予想されるため、災害時の応援協定を締結している自治体や他の関係団体との連携は不可欠であり、非常時優先業務を遂行するためには、受援体制が重要となる。そのため、沼田市受援計画により受入体制や受入手順をあらかじめ定めておく。

4 各課の非常時優先業務

(1) 各課の非常時優先業務について

各課の非常時優先業務については、別表1の「各課の非常時優先業務ランカー一覧」のとおりである。

なお、災害対策の目処がつき通常通りの体制となる概ね1か月後までは、災害対策業務を優先しつつ、優先度の高い通常業務から随時行う。

(2) 業務実施マニュアルについて

非常時優先業務を順調に遂行する上で必要な手順や対策が講じられるよう業務実施マニュアルを各課（班）で作成する。