

# 太田市危機管理行動計画

平成21年6月

市民生活部危機管理室

## 目次

第1章 総則	1
1. 目的	1
2. 用語の定義	1
3. 事件等の緊急事態の対象とする主な危機事象	1
4. 計画の基本方針	1
5. 本計画のイメージ（他の計画との関連イメージ）	2
6. 太田市マネジメントシステムにおける位置づけ（イメージ）	2
第2章 危機管理体制	3
1. 基本的な組織体制と対応	3
2. 各課長等の責務	3
3. 職員の責務	4
4. 所管課の役割（1つの事象に対して複数の所管課部局の場合もあります。）	4
5. 危機管理監の役割	4
6. 危機管理室の役割	4
第3章 平常時の対策	6
1. 危機管理マニュアルの整備	6
2. 危機対応訓練及び研修の実施	6
3. 関係機関等との協力体制の整備	6
（1）国・県及び関係機関との連携強化	6
（2）ボランティア団体等との連携	6
4. 市民への情報提供と危機管理意識の向上	6
5. 資機材・物資等の確保及備蓄	7
6. 業務継続計画	7
7. 要援護者への対応	7
第4章 緊急時の対策	8
1. 初動対応	8
（1）危機管理行動の開始	8
（2）初動時の行動	8
（3）危機に直面した職員の対応	8
2. 危機レベル1（注意体制）における対策	9
（1）レベル1（課対応体制）の発動	9
（2）課対応体制の確立	9
3. 危機レベル2（警戒体制）における対策	10
（1）レベル2（部対応体制）への移行	10
（2）部対応体制の確立	10
4. 危機レベル3（非常体制）における対策	11
（1）レベル3（全庁対応体制）への移行	11
（2）全庁対応体制の確立	12
（3）緊急対応の実施	15
（4）情報の収集・管理	15
5. 危機広報	16
（1）危機広報の目的	16
（2）危機広報の心得	16
（3）危機広報の手段	16
第5章 収束時の対策	18
1. 安全性の確認と被害者等への支援	18
（1）復旧対策の推進	18
（2）事後復旧体制の確立	18
（3）相談窓口設置やホームページ等情報の継続	18
2. 再発防止策	18
3. 危機への対応の評価	18
4. 危機管理マニュアルの見直し	18

## 第1章 総則

### 1. 目的

この計画は、太田市危機管理指針に基づき、太田市地域防災計画が対象とする災害及び太田市国民保護計画が対象とする武力攻撃事態以外の事件等の緊急処理事態に際し、市が万全な体制で対処することで、市民の生命、身体及び財産を確保するため、また、行政サービスの支障を最小限に抑制するために、危機管理の組織体制をはじめ、平常時の対策、緊急時の対策、収束時の対策等について定めます。

### 2. 用語の定義

この計画における用語の定義は、以下のとおりとします。

#### (1) 危機

市民の生命・身体・財産等に重大な被害・影響をおよぼす又はおよぼす恐れのある事態をいい、太田市地域防災計画が対象とする災害及び太田市国民保護計画が対象とする武力攻撃事態については除きます。

#### (2) 危機事象

危機をもたらす可能性がある出来事又は一連の状況の発生をいいます。

#### (3) 危機管理

危機から市民の生命、身体及び財産等の安全を確保すること、また、行政サービスへの支障等を最小限にすることを目的として、危機の発生を防止し、危機の発生後は被害の軽減を図り危機を收拾し、市民生活を平常に回復させることをいいます。

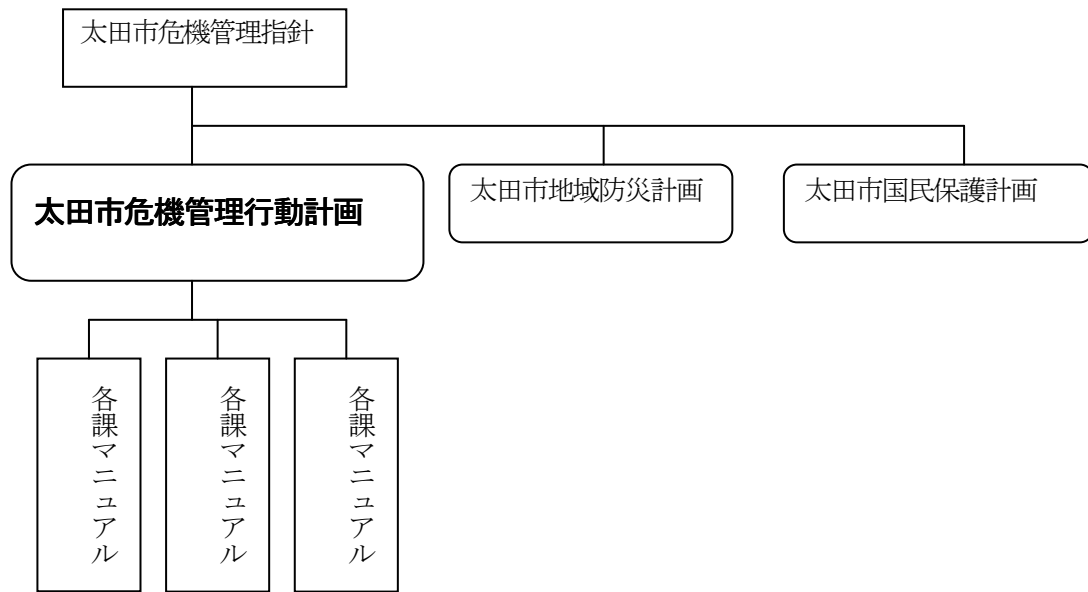
### 3. 事件等の緊急事態の対象とする主な危機事象

- 健康危機・・・感染症の発生、飲料水などへの毒物・劇物の混入など
- 生活上の危険・・・環境汚染、危険鳥獣の出現、有害昆虫の発生など
- 市管理下での事故・・・イベントでの事故、市有施設・設備の事故、学校等での事故など
- 市有施設での事件・・・庁舎の爆破予告、要人の襲撃、放火など
- 業者の事業中断・・・金融機関・委託業者の倒産、業者の契約不履行など
- 不測の事態・・・テロ行為、その他不測の事態
- その他の危機・・・新たに発見された危機、危機管理推進会議において対象とされた危機

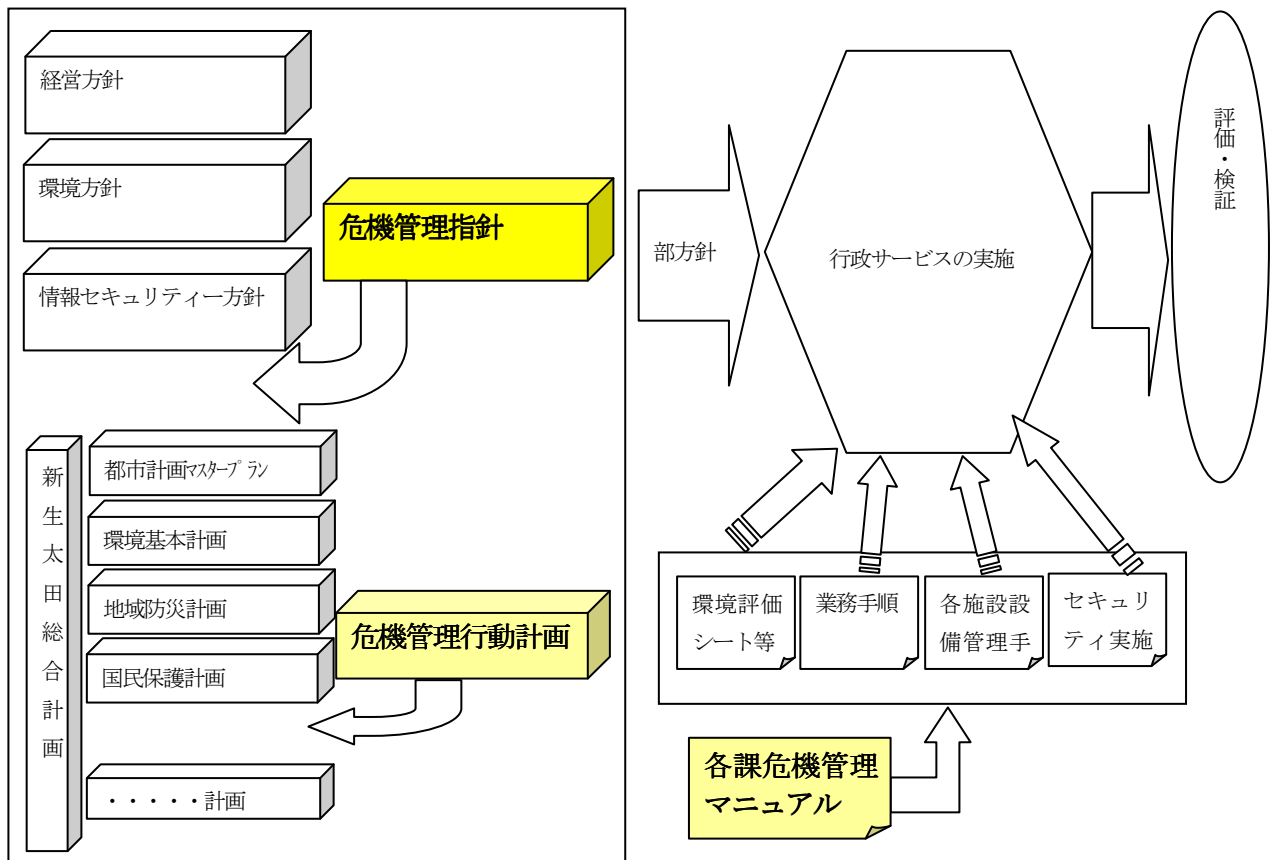
### 4. 計画の基本方針

- ・ 危機全般に共通する平常時の対策、緊急時の対策、収束時の対策の基本を明確にします
- ・ 危機管理体制の充実を図り、各危機事象に対し適切に対応できるよう、各部局課が危機管理マニュアルを定める際のガイドラインとします。
- ・ マニュアル等が定められていない危機が発生した場合は、この計画に定めた内容に従って対応します。
- ・ 各危機事象の担当部局課を明確にします

5. 本計画のイメージ（他の計画との関連イメージ）



6. 太田市マネジメントシステムにおける位置づけ（イメージ）



## 第2章 危機管理体制

### 1. 基本的な組織体制と対応

発生した危機に適切に対処するため、危機レベルと対応体制を以下のとおり定めます。

なお、この体制は原則であり、危機の特殊性によっては、独自の対応体制を取る必要があることから、危機事態に応じた柔軟な運用を図ることが望ましいです。

#### (1) 危機管理レベルと対応体制及び責任者

危機レベル	体制区分	対応体制	責任者
レベル1	注意体制	所管課	各課長等
レベル2	警戒体制	危機警戒本部(各部局)	各部局長
レベル3	非常体制	危機対策本部(全庁体制)	市長

#### ①レベル1（各課対応）

日常業務の中で危機が発生した場合には、所管課長等を中心に対応します。

- ・危機を所管する課長等を中心に対応体制を構築します
- ・所管部局長に報告するとともに、課長等を中心に対応を実施します
- ・所管課長等は、レベル2への移行の必要性を判断します
- ・所管課は必要に応じ危機管理監（室）へ状況を報告します
- ・所管部局長は、対応や経過について必要に応じ危機管理推進会議（庁議）へ報告します

#### ②レベル2対応（各部局対応）

被害の拡大や重複等により危機の拡大が予想される場合は、危機所管部局で部局長を中心に対応します。

- ・危機所管部局の部局長を本部長として、危機警戒本部を設置します
- ・関係部課と連携を図ります
- ・情報の収集及び被害、影響の低減に必要な措置を行います
- ・警戒本部長は、レベル3への移行の必要性を判断します
- ・警戒本部（所管課）は危機の状況について随時危機管理監（室）へ報告します
- ・警戒本部長は、対応や経過について必要に応じ危機管理推進会議（庁議）へ報告します

#### ③レベル3対応（全庁対応）

被害が相当拡大し、又は拡大する恐れがあり、社会的影響が大きく全庁を挙げて対応する必要がある場合や、国・県・他自治体の応援・指示を受けながらの対応が必要な場合は、市長を中心に対応します。

- ・市長を本部長として、危機対策本部を設置します
- ・全庁的な情報収集及び危機管理を行います
- ・対策本部の設置については、所管部局課からの依頼に基づき危機管理監が市長に設置要請を行います。

危機の発生又はその恐れがある場合には、危機事象の所管課で体制を敷き、被害の拡大が予測される場合には、所管部局を中心に対応部局長を本部長とする「危機警戒本部」を設置します。被害が甚大になり、社会的な影響が大きく全庁的な対応が必要な場合には、危機管理監（室）と連携し、市長を本部長とする「危機対策本部」を設置します。

### 2. 各課長等の責務

- ・各課長等は、平常時から職員の意識改革を含めた課の危機管理体制の強化に取り組みます。
- ・各課及び各部局との連絡調整を行います。

### 3. 職員の責務

- ・職員は、社会情勢等の把握に努め、日ごろから危機管理意識を持ち、各課個別マニュアルを熟知しておきます
- ・勤務の内外及び所管業務を問わず、市内の危機事象について感心を持ち、この計画に定められていない新たな危機事象を発見した場合には速やかに危機管理室へ報告します。

### 4. 所管課の役割（1つの事象に対して複数の所管課部局の場合もあります。）

#### (1) 緊急態勢

危機を所管する課（部局）は、想定しうる危機事象について、あらかじめ危機管理マニュアルを作成するとともに、危機が発生し又は発生する恐れがある場合には、当該マニュアルに基づき、迅速かつ的確に対処します。

#### (2) 所管課の主な役割

- ・危機に係る対策の立案・実施
- ・危機情報の収集
- ・関連部署への情報提供、状況報告
- ・関係機関への連絡
- ・危機広報の立案、広報担当への相談
- ・問い合わせ窓口の開設
- ・市長・副市長への報告
- ・議会等への報告
- ・対策本部設置依頼（危機レベルにより対応）
- ・その他必要な事項

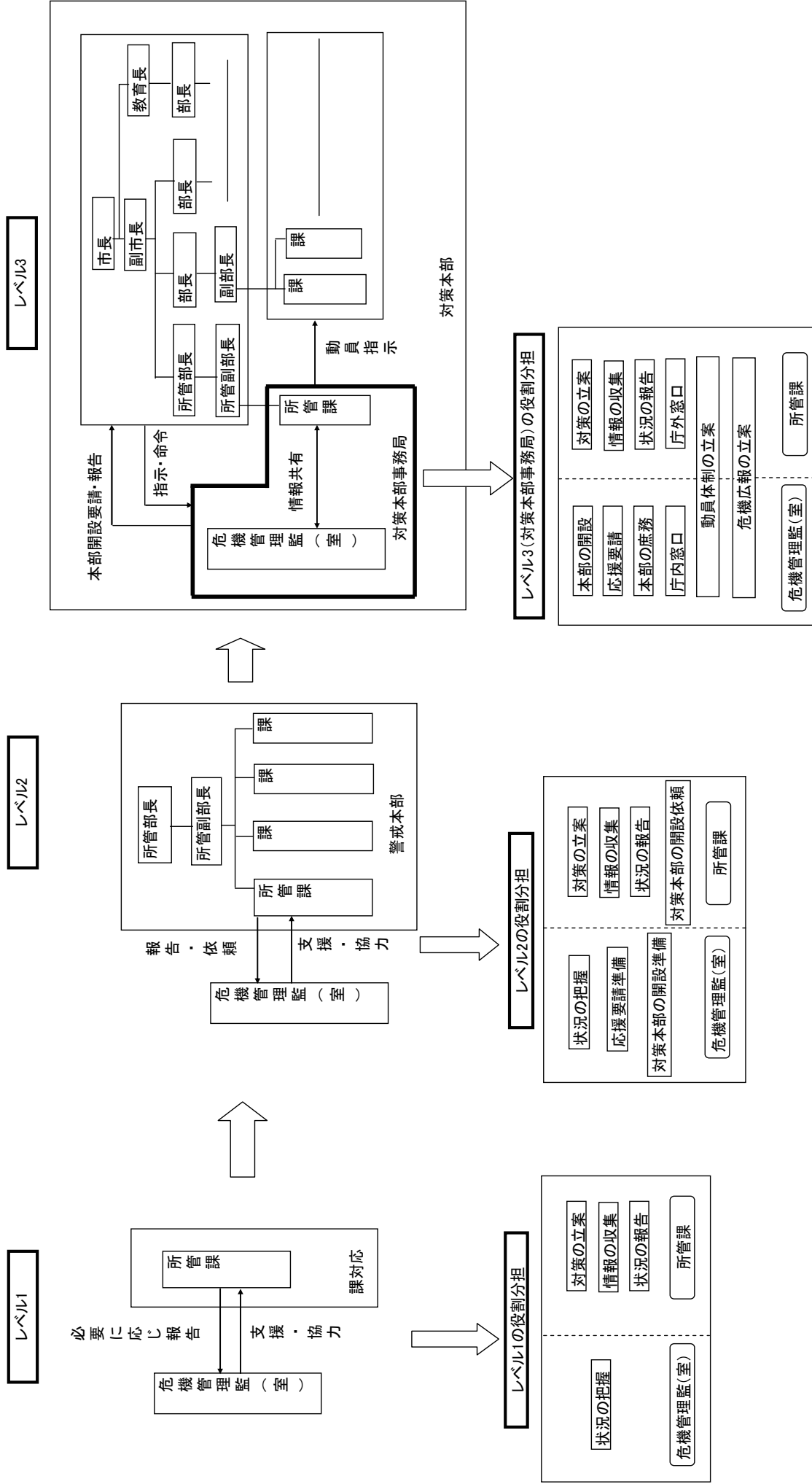
### 5. 危機管理監の役割

- (1) 危機管理監は、危機管理を統括する市民生活部長を補佐するとともに、有事（対策本部等の設置）の際には、関係各課に協力・支援を行い、必要に応じて指揮・命令（伝達）を行います。
- (2) 所管部局課からの依頼に基づき、レベル3（対策本部）の設置について、市民生活部長の指示により市長に要請を行います。
- (3) 所管が部をまたがり複数の課に及ぶ危機の場合には、市民生活部長及び所管部局長との協議のうえ、主たる所管課の指名を行います。

### 6. 危機管理室の役割

- ・各課に対して、各課個別マニュアル作成など危機管理推進における総合調整及び必要な協力・支援を行います
- ・庁内で作成された危機管理関連の指針・計画・マニュアル・チェックリスト等の一元管理を行います
- ・職員の危機管理意識の啓発のため講演会や研修・訓練を計画的に開催します
- ・所管部署不明な危機が発生した際の当面の緊急対処を行います
- ・所管課におけるレベル1からレベル2へ、レベル2からレベル3への各段階での必要な協力・支援を行います
- ・レベル3（危機対策本部）における対処を、所管課と連携して行います
- ・レベル3（危機対策本部）における庁内連絡窓口を開設します

# 危機管理監(室)と危機所管課(部局)との役割分担概念図



## 第3章 平常時の対策

### 1. 危機管理マニュアルの整備

各課等は、危機に関する平常時、緊急時、収束時の対策を迅速かつ的確に実施するため、「太田市危機管理指針」及びこの「太田市危機管理行動計画」に基づき、関係課や関係機関と十分に協議し調整しながら、危機事象毎に危機管理マニュアルを作成します。危機管理マニュアルに記載する項目は、個別の危機事象により異なりますが、共通的な記載項目を下記に例示します。

- ・ 対象とする危機
- ・ 情報収集伝達体制
- ・ 職員の動員計画
- ・ 資機材・物資の備蓄
- ・ 実施すべき応急対策の内容
- ・ 二次被害の防止策
- ・ 広報の内容・方法等
- ・ 市民への相談窓口の設置
- ・ 関係機関等への応援・協力要請の方法
- ・ 復旧対策の内容
- ・ 業務継続計画
- ・ 被害等の影響の軽減措置
- ・ その他必要と認めるもの

また、各課等はマニュアル作成の際に危機事象に応じて休日・夜間も含めた迅速かつ的確な対応が可能となる所要な職員数が確保されるよう非常時の参集要員をあらかじめ指定するとともに、参集のための緊急連絡網を定めておきます。作成した危機管理マニュアルは、日ごろから職員間で共有します。

### 2. 危機対応訓練及び研修の実施

各課等は、職員の能力向上と危機管理体制の整備強化を図るため、関係機関等と連携しながら、危機管理マニュアルに基づいて迅速かつ的確に行動がとれるよう緊急事態の危機対応訓練等を実施します。

また、職員の意識啓発のため、所管業務に係る危機をテーマとした研修等を行い、職員の危機管理能力の向上を図ります。

### 3. 関係機関等との協力体制の整備

#### (1) 国・県及び関係機関との連携強化

各課等は、平常時から国、県、近隣市町村、自衛隊、警察、消防、医療機関、ライフライン事業者、交通事業者及び業界団体など、関係機関との緊密な連携を図り、連絡窓口等を事前に確認しておきます。

#### (2) ボランティア団体等との連携

各課等は、ボランティア団体や区長会などの公共的団体が、被害者や関係機関のニーズに応じて円滑な活動が出来るよう平常時からの連携を積極的に推進します。

### 4. 市民への情報提供と危機管理意識の向上

各課等は、危機の発生防止や被害を最小限に抑えるため、関係部局、関係機関等と連携し、市民が必要とする情報を遅滞なく提供し、ホームページや広報等を通じて、市民の危機管理意識の向上を図ります。

#### 5. 資機材・物資等の確保及備蓄

各課等は、所管する危機の対応に必要な資機材・医薬品等を備蓄し、定期点検等を実施します。  
なお、備蓄に適さない資機材等は、円滑に調達できるよう体制を整備します。

#### 6. 業務継続計画

各課等は、危機の影響による行政サービスへの支障を最小限に留め、業務継続を維持するために必要な備えをあらかじめ計画しておきます。

#### 7. 要援護者への対応

要援護者に対する対応については、日ごろから「太田市災害時要援護者対応マニュアル」を確認しておき、有事の際にはこれに準じた行動を取れるようにしておきます。

## 第4章 緊急時の対策

### 1. 初動対応

#### (1) 危機管理行動の開始

##### ①マニュアル等に定めた危機が発生した場合

- ・マニュアルに従い緊急対策を行います
- ・しかし、必ずしもマニュアル通りの対応が出来るとは限らないことから、臨機応変に対応します。

##### ②マニュアル想定外の危機が発生した場合

- ・想定外の危機を察知した者は、速やかに直属の上司に報告するとともに必要な指示を受け、直ちに情報収集を行います。
- ・各部局長・課長等は、危機管理体制を整え、速やかに緊急対策を開始し、更なる情報収集を続けます。

#### (2) 初動時の行動

##### ①所属長の行動

緊急対策の直接指揮に当たる所属長は、関係職員に連絡するとともに、直ちに登庁し情報収集を行います。

##### ②各課職員の行動

各課の職員は、速やかに登庁又は指定の場所に参集し、役割分担に従って情報収集を実施します。

#### (3) 危機に直面した職員の対応

##### ①第一報

危機に直面し事態を覚知した職員または市民等から通報を受けた職員は、自己が担当する業務の範囲にかかわらず以下の手順で初期対応をします。

- ・所属長に直ちに連絡します
- ・勤務時間外・休日の場合は、各部局課の緊急連絡網に基づき連絡します
- ・所属長に連絡が取れない場合は、上席の管理職に直接連絡をします
- ・勤務時間外・休日で、部署、いずれの上司にも連絡がつかない場合は、本庁警備室に直ちに連絡します
- ・必要により110番または119番通報します

##### ②危機情報の継続収集・連絡

職員は、危機発生現場に居合わせる場合、自己の身の安全を確保し、第一報後も出来る限りの情報を収集し、把握の都度、続報として連絡します。

##### ③応急措置活動への協力

職員は、危機による被害を受けたものがある場合、自己の能力の範囲内で救助等の応急措置活動に協力します。

## 2. 危機レベル1（注意体制）における対策

### (1) レベル1（課対応体制）の発動

#### ① 課対応体制の発動の決定

危機への対応が1つの課で可能であるレベル1の段階における、課対応体制の発動は、危機を所管する各課長等が決定します。

#### ② 各課長等の処理すべき事項

各課長等は以下の事項を処理し、部局長に報告します。

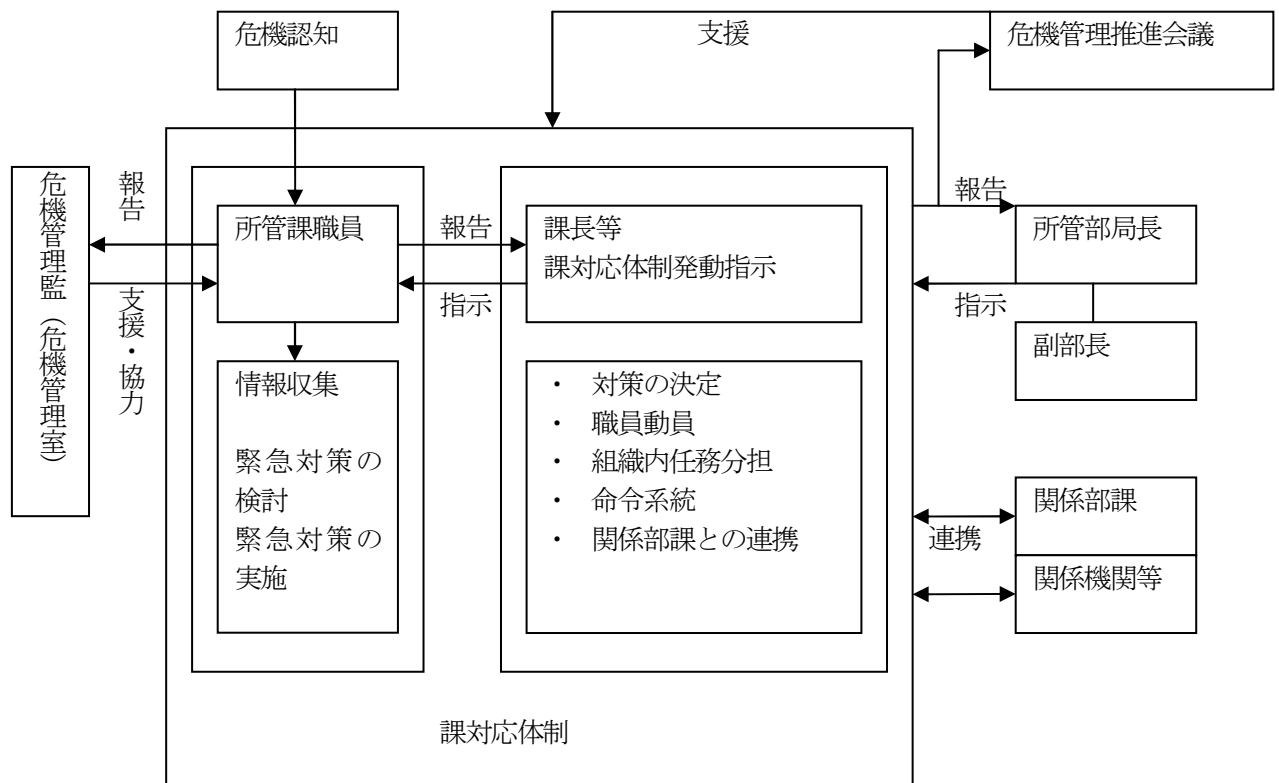
- ・発動の決定
- ・収集した情報の報告
- ・緊急対策（対策決定以前の時は考え方）
- ・その他必要な事項

#### ③ 通常業務への復帰への決定

各課長等により課対応体制の必要がないと認めた場合は、部局長に報告し、課対応体制を解除し通常業務へ復帰します。

### (2) 課対応体制の確立

#### ① 課対応体制図



#### ② 課体制の運用

- ・各課長等は、危機の進捗状況を所管部局長に報告するとともに、指示を受けながら緊急対策を実施します。
- ・各課長等は、関係部課及び関係機関と連携を図りながら応急対策を実施します。
- ・課対応体制時は、いつでも部や全庁体制へ移行できるようにしなければなりません。

#### ③ 報告事項

課体制を確立した場合、部局長または課長等は、必要に応じて危機管理推進会議（庁議）に報告するものとします。

④任務分担

各課長等は、課対応体制の確立に必要な人員を配分し、緊急対策を実施します。

各課長等	危機対応の総括及び対応の指示
課長補佐、係長	課長等の補佐及び各課との調整 広報担当との調整 課長等からの指示に関する一般職員への伝達 対応方法の立案、対応現場での指揮及び対策の実施
一般職員	指示に基づく対策の実施

⑤応援職員の活用

- ・他部課に応援を要請する際は、業務、配置場所、勤務ローテーションなどを明らかにし依頼します。
- ・専門的な集団が必要な場合には、専門チーム等を編成します。

⑥危機管理監（危機管理室）への報告

所管課は、必要に応じ、現在の状況について危機管理監（危機管理室）へ報告します。

3. 危機レベル2（警戒体制）における対策

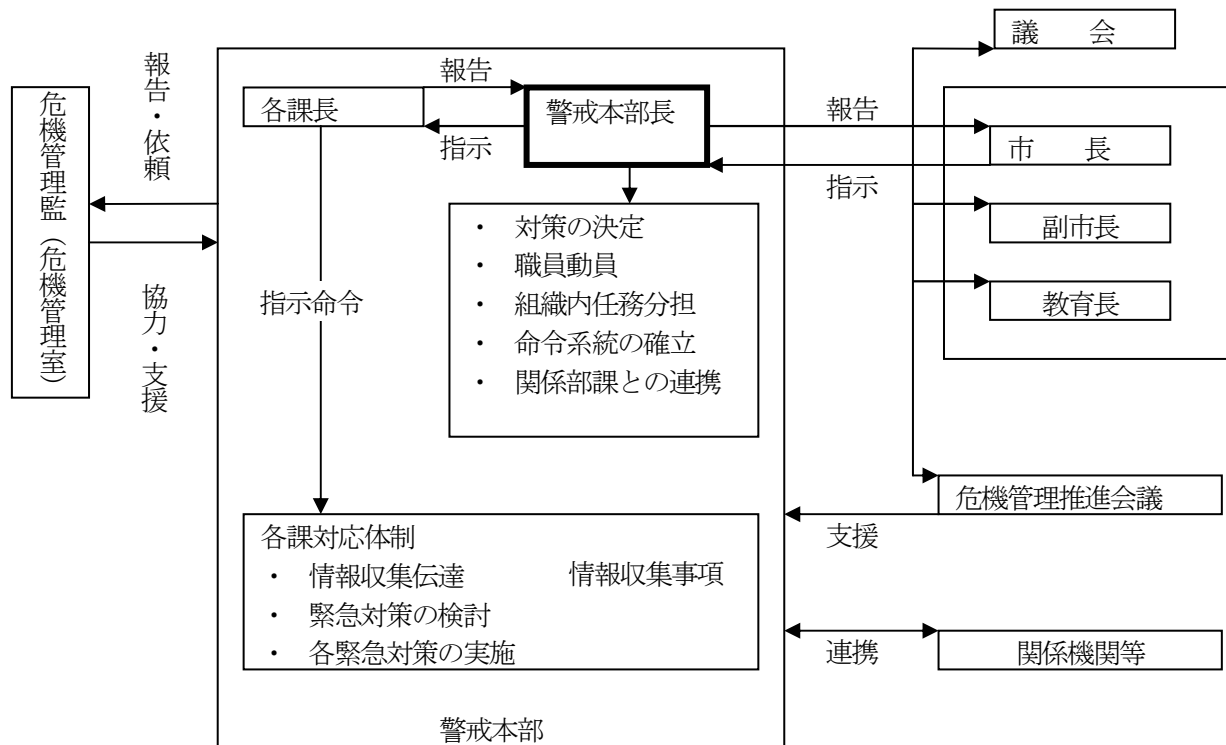
(1) レベル2（部対応体制）への移行

レベル1における危機対応は、危機の所管課をもって対処しますが、以下の場合には、所管部局長は速やかにレベル2（部対応）へと移行します。

- ・緊急対策が複数部課に渡り、その調整を一つの指揮命令系統で実施する必要がある場合
- ・部内に短期集中的に人員を投入する必要があるなど、緊急な状況の場合
- ・課長等から、対応レベルを上げることについての相談を受け、決定した場合
- ・危機管理推進会議から、対応レベル移行の助言があった場合

(2) 部対応体制の確立

①部対応体制図



## ②部体制の運用

- ・警戒本部長（部局長）は、危機の進捗状況を市長、副市長、教育長（案件による）に報告するとともに、指示を受けながら応急対策の実施を指示します。
- ・危機事象所管課及び関係部課は、応急対策を継続的に実施します。

## ③報告事項

警戒本部に移行した場合、警戒本部長は、市長、副市長、教育長のほか必要に応じ議会に対して報告します。

## ④任務分担

警戒本部長は、部対応体制の確立に必要な人員を配分し、応援を要請し、緊急対策を実施します。

警戒本部長（部局長）	危機対応の総括及び対応の指示
副部長	警戒本部長の補佐
各課長等	緊急対策の総括及び指示
課長補佐、係長	課長等の補佐及び各課との調整 広報担当との調整 課長等からの指示に関する一般職員への伝達 対応方法の立案、対応現場での指揮及び対策の実施
一般職員	指示に基づく対策の実施

## ⑤応援要請時の事務分掌

部体制時における関係部課への応援要請は、太田市地域防災計画の事務分掌を参考にを行います。

## ⑥危機管理監（危機管理室）への報告

所管部局は、レベル3（対策本部）への移行の可能性及び現在の状況について危機管理監（危機管理室）へ報告します。

## 4. 危機レベル3（非常体制）における対策

### （1）レベル3（全庁対応体制）への移行

①次の用件のいずれかに該当する場合は、全庁対応体制へと速やかに移行し、関係部課は相互に協力するとともに、他の関係機関と連携をとりながら緊急対策を実施します。

- ・市民、職員の生命にかかわる危機が発生したとき
- ・市民への被害・影響が広域・広範囲に及ぶ危機が発生したとき
- ・業務への影響が相当数の部課に及ぶ危機が発生したとき
- ・所管部局の権限領域を超えているため、所管部局では判断・意思決定が難しいとき
- ・短期集中的に人的又は技術的・専門的な支援が必要であるとき
- ・報道機関や市民への迅速な情報発信が必要だが、所管部局は優先すべき緊急対策などにより混沌とした状況にある、又は市長自らが情報発信（緊急記者会見など）を行う状況にあるとき
- ・緊急対応が複数部署にわたっており、調整や役割分担を1つの指揮命令のもとで実施する必要があるとき
- ・国、県、近隣市町及び周辺自治体、関係機関との情報の共有・調整・密接な連携が必要であるとき

### ②対策本部（全庁対応体制）の設置

対策本部を設置する場合には、所管部局課は危機管理監に設置の依頼を行うとともに、危機管理室との協力体制のもと設置します。



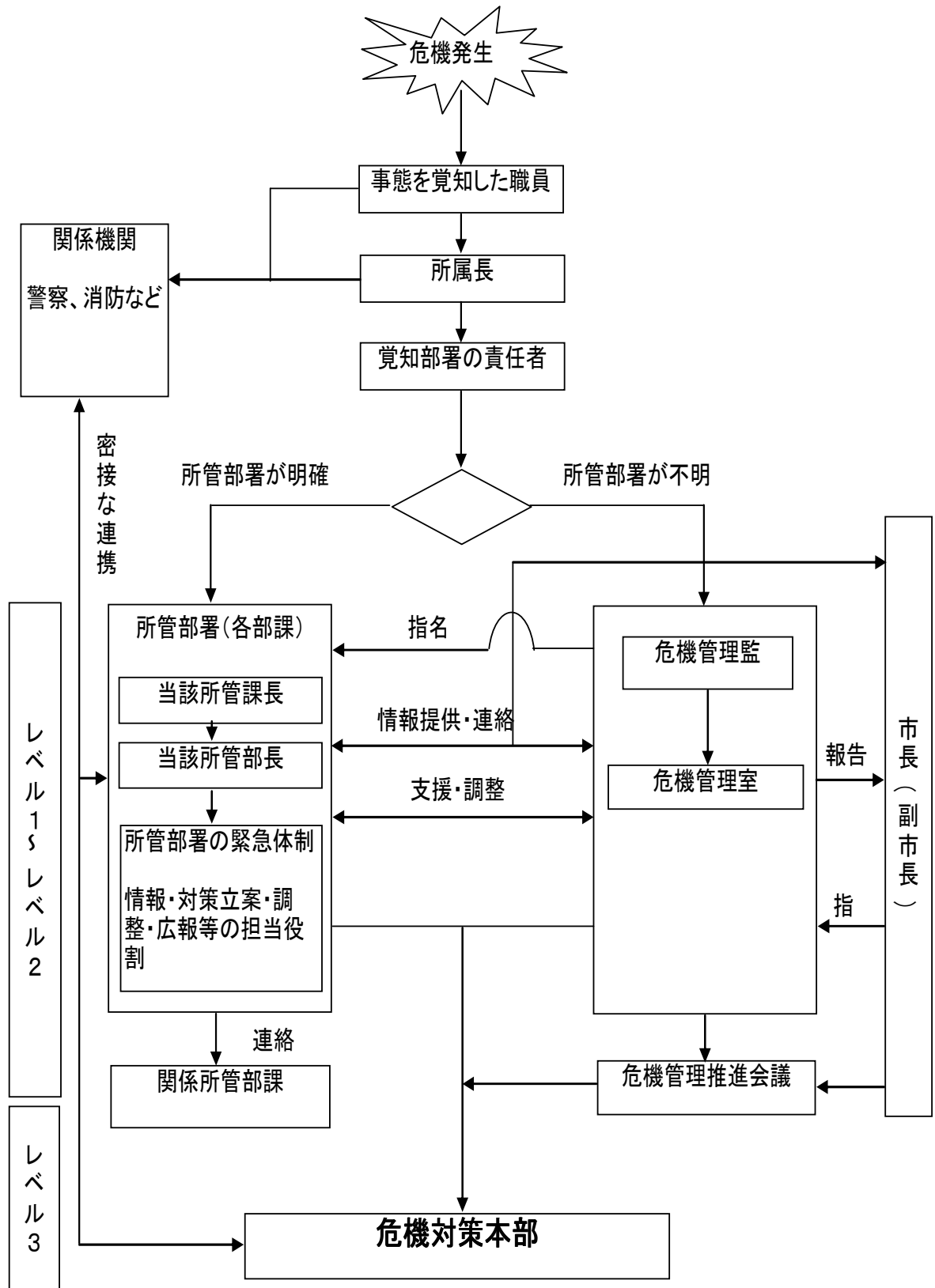
- ・庁内連絡窓口の開設
- ・動員態勢の立案、指示
- ・危機広報の立案

⑥対策本部内事務分掌

対策本部の事務分掌については、太田市地域防災計画を参考とするほか、下記編成の例を参考にします。

部	班	事務分掌
	総務班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本部室の設置・閉鎖</li> <li>・本部室の必要機材の調達</li> <li>・本部構成員等の招集連絡</li> <li>・本部会議の資料作成、記録、保管</li> <li>・本部員及び緊急対応にあたる職員の服務、安全・福利厚生</li> </ul>
	危機情報班	
	情報収集担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機情報の収集・伝達</li> <li>・国、県、関係機関、周辺自治体からの情報収集・伝達</li> </ul>
	システム担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信手段の確保</li> <li>・本部及び庁内情報システムの確保</li> </ul>
	渉外担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民、民間企業、関係団体等からの問い合わせ対応</li> <li>・市議会対応</li> </ul>
	危機対策班	
	対策立案担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事態進展、対応状況の把握</li> <li>・事態・対応状況の分析</li> <li>・状況の揭示</li> <li>・対応策、行動計画の立案</li> </ul>
	連絡調整担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応策実施の調整</li> <li>・国、県、関係機関との連絡・調整</li> </ul>
	文書担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機対応に係る関連文書の整理</li> <li>・行動計画、通知等の文書化</li> </ul>
	危機広報班	
	報道担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報道資料作成</li> <li>・報道機関対応、緊急記者会見運営</li> </ul>
	HP 広報担当	HP などによる市民への広報
	財政班	危機対応に係る予算措置
	後方支援調整班	後方支援に係る調整業務 (医療、避難、食糧補給、輸送など)

⑦レベルに応じた危機対応組織の移行の流れ



### (3) 緊急対応の実施

緊急対応の実施の手順・留意点は、個別マニュアルで定めることとするが、各危機管理レベルのいずれにおいても、以下の点は最低限順守すべき基本事項とします。

#### ①被害者対応

- ・事態発生直後においては、二次被害が発生することがないように安全に配慮したうえで、被害者救出・救助と疾病者への応急手当を行います
- ・市管理下で発生した事故・事件・災害で市民が重篤な疾病を被った場合、緊急搬送には原則として2人の職員が付き添いを行うとともに、被害者家族に可能な限り早く連絡を入れます。
- ・情報漏えいなど市民の権利の侵害のおそれを伴う事態は、市民の精神的苦痛ばかりか金銭被害・脅迫被害を生むとともに、市の管理責任や社会的責任が大きく問われることが懸念されるため、最も確実に迅速な手段により、その実態を把握して被害者対応を可能な限り早く行います。

#### ②危険状態継続の遮断措置

- ・事態が職員自らの身体に直接的な被害を発生させない事態の場合、その時点以降において当該事態がもたらす悪影響を回避するため速やかに危険状態継続の応急遮断措置をとります。
- ・危険物、化学剤、生物剤など人体に極めて危険性が高いと判断できる事態の場合、危険状態継続の応急遮断措置については、無理な対応は慎み、専門機関に対応を委ねます。

#### ③避難

- ・市民等を避難させる場合は、その必要性の程度にあった適切な発令を行うとともに、その切迫度合い・理由を分かりやすく複数手段により伝達します。なお、この措置は市長又はその命を受けた者が行います。
- ・要援護者に十分配慮しつつ、避難場所、避難路の安全性を確認の上、警察や消防等と協力して避難支援・誘導を行います。

#### ④二次被害防止

事態発生場所の安全点検や検知を行い、被害拡大の危険性が継続する場合、立ち入り制限措置除去・除染・消毒など二次被害防止措置を行います。

#### ⑤緊急対応方法の伝達・周知

事態が拡大又はその恐れがある場合、必要な被害防止の応急対応方法を市民等に迅速に伝達・周知します。

#### ⑥救助活動

消防、警察等の関係機関とともに市職員も可能な限り救助活動に協力します。

#### ⑦医療救護活動

医療救護班の現地派遣や傷病者の受け入れなど医療救護活動については、原則として太田市地域防災計画に定める医療活動計画に基づき関係機関への要請及び調整を行います。

#### ⑧緊急輸送

傷病者、避難者、応急対応の資機材・物資、医療者などの緊急輸送は、救急車及び民間輸送業者のほか、支障がない範囲で市の公用車も活用します。

#### ⑨ボランティア対応

当該危機に関するボランティア受入れの可否を検討し、その申し出に対して明確な回答ができるよう準備しておきます。また、その可否判断が難しい段階では、申し出者の連絡先、資格、スキル、希望活動、対応可能期間、保険加入の有無を確認し、後日回答とします。

### (4) 情報の収集・管理

危機が発生し又は発生の恐れがある場合には、所管部局は関係機関等と連携し、情報を収集します。所管部局の担当者は、速やかに収集した情報を所属長、所属部局長に連絡するとともに、トラブル記録（ISO システム文書「改善活動の手引き」参照）を作成し、写しを危機管理室に

提出します。

所管部局が不明な危機が発生した場合には、危機管理室が関係機関と連携しながら、情報収集や初動対応しますが、主たる所管部局を決定したのち引き継ぎます。

## 5. 危機広報

### (1) 危機広報の目的

下記の目的を達成するため危機広報を実施します。

- ・市民・関係者の応急対応に資するため
- ・被害拡大・二次被害への市民の不安解消を図るため
- ・当該危機に対して市が適正に対処していることを示すため
- ・市の管理責任や社会的責任が問われる事態に対して説明責任を果たすため

### (2) 危機広報の心得

#### ①即時対応

- ・危機広報の目的を果たすために可能な限り迅速な広報を行います。特に、市の責任が問われるケースでは、すぐに実行することが最大の誠意を示すことになります。
- ・報道発表では、締め切りに追われている記者の事情にも配慮し、協力姿勢で臨むことが、危機広報の成功につながります。

#### ②積極的な情報開示

- ・市側の「落ち度」が懸念されるケースでは、その時点で分かっている事実関係や市の統一見解を積極的に発信することで説明責任を果たします。曖昧な説明は、報道機関から疑惑の念をもたれ告発型報道に繋がるので注意します。
- ・「説明しにくい、又は説明しても納得が得がたい事柄」が含まれる場合でも、誠意をもって公表していくことが好印象を与えます。逆にスクープされ事後説明を余儀なくされたケースでは、市民にそれらが弁明・言い訳と映ります。

#### ③取材協力

報道機関の取材が円滑に行えるよう、誠意を持って協力的に対応します。

#### ④特に留意を要する事項

- ・周知を目的とした広報の場合、高齢者、障がい者、外国人など要援護者には周知の困難性を伴うため、この点に配慮した危機広報を行います
- ・当該危機による被害者・加害者等の氏名の公表については、プライバシー保護や人権に充分配慮します。なお、亡くなられた被害者の氏名は、その家族の同意のもと関係者の吊問に資するために公表する場合があります。
- ・被害者・加害者等にかかわる個人情報、個人情報保護法の観点から原則として公表しません。(Aさん、〇歳、性別というような表現を使う)
- ・当該危機に事件性があると考えられる場合の危機広報は、原則として警察発表に委ねます。なお、報道機関等から市側の発表を求められるケースでは、警察の捜査活動に支障が及ぶことのないよう警察と協議した上で行います。

### (3) 危機広報の手段

#### ①報道機関の活用

所管部局(あるいは危機対策本部)は、広報担当との協議のもと、迅速かつ広範な市民周知が可能である「緊急記者会見」や「報道資料提供」などの積極的な報道発表を行います。

#### ②ホームページの活用

- ・ホームページは、インターネットの普及とともに広報手段として極めて一般化しており、最も早く多くの市民に情報発信でき、また市が提供のタイミングを図れるため、有効な手段として活用します。
- ・所管部局は、少なくとも報道発表した資料については、広報担当と協議のうえ必要に応じてホ

ホームページに掲載します。

③説明会の実施

事態が市民の生命・身体・財産等に比較的大きな影響を及ぼす場合は、市長の判断により市民への説明会を開催します。

④広報車及び防災行政無線等の活用

警報や避難勧告・指示を行うなど、危機発生直後又はその恐れがあるときの応急的な広報手段として、広報車及び防災行政無線等を活用します。

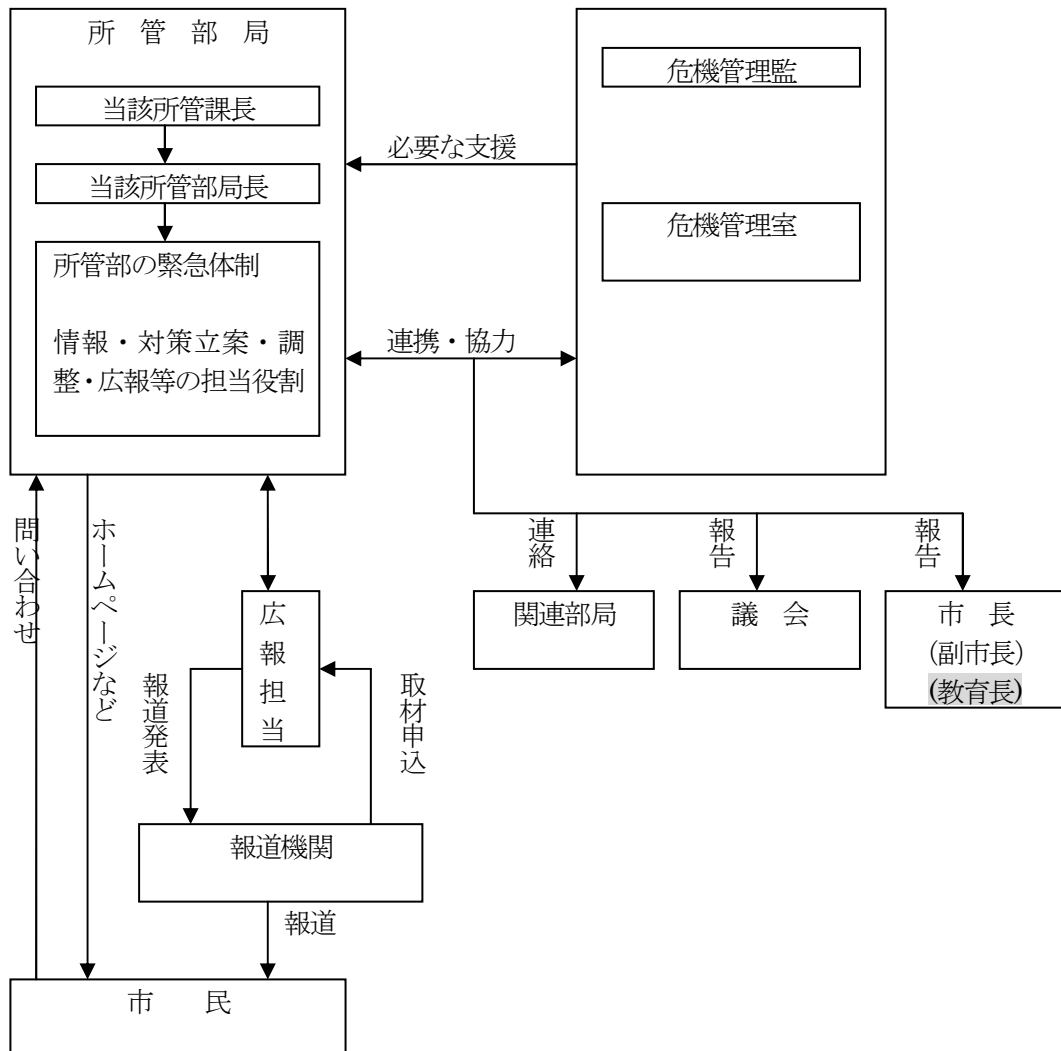
⑤広報紙

危機の未然防止や危機収束時の市民への危機情報の周知手段として活用します。

⑥コミュニティ放送の活用

コミュニティ放送（FM 太郎）を通じて、応急的な市民周知のほか危機の未然防止や危機収束時の情報を市民に発信する広報手段として活用します。

⑦緊急時の情報発信の流れ概念図



## 第5章 収束時の対策

### 1. 安全性の確認と被害者等への支援

#### (1) 復旧対策の推進

所管部局又は危機対策本部等は、危機にかかる緊急対策が完了し、危機が収束に向かっている段階で、関係機関と連携して、危機発生現場周辺地域等の安全性の確認作業を行います。それにより安全性が確認された場合は、立ち入り制限等の各種制限措置を解除します。また、市民への情報提供を行い、報道機関にも終息・安全宣言を行います。危機により住居を失うなど生活再建が困難な被害者に対し、速やかな生活再建支援策を講じます。

#### (2) 事後復旧体制の確立

危機事案に関する事後復旧の対応を円滑に行うため、必要に応じて所管部局が中心となって、事後復旧対策を実施します。

#### (3) 相談窓口設置やホームページ等情報の継続

市民の健康被害が心配される場合又は市民から事後に関する問い合わせが予想される場合は、所管部局が中心となり相談窓口の設置やホームページ等による情報の継続発信を行います。また、危機事象発生による被害及び生活激変による心的外傷ストレス障害に対応するため、健康医療部と連携しこころの健康相談等を実施します。

### 2. 再発防止策

所管部局は、原因調査を行う必要がある場合には、危機の発生原因調査を行います。原因究明に当たっては、必要に応じて関係機関や専門家等から意見等を聴き、危機発生のメカニズムの解明に努めます。また、原因の調査結果を踏まえ、今後改善すべき課題を洗い出し、再発防止策を検討します。

### 3. 危機への対処の評価

所管部局は、危機への対処の検証と評価を行い、緊急対策等の反省点や課題を出した上で、改善策を検討します。

なお、危機への対処の検証・評価の主な点は次のとおりです。

- ・初動対応は適切であったか
- ・連絡体制が機能したか
- ・迅速かつ的確に危機管理体制を整えたか
- ・関係職員は迅速に参集したか
- ・適切な緊急対策がとられたか
- ・市民への対応は適切であったか
- ・関係機関との連携が機能したか
- ・適切な情報収集管理や広報活動が行われたか

### 4. 危機管理マニュアルの見直し

所管部局は、危機への対処の検証・評価を踏まえ、必要に応じて危機管理マニュアルの見直しを行い、関係部局、関係機関等に周知します。

制定・改訂履歴表

版数	制定・改廃 年月日	改訂ページ	改訂内容
第1版	2009/6/24		新規制定