

# 幸 手 市 危 機 管 理 指 針

(幸手市危機管理総合マニュアル)

平成 22 年 2 月

幸 手 市

## 目次

### 第1章 総則

- 1 目的
- 2 対象とする危機の範囲
- 3 他の防災計画等との関連
- 4 責務
- 5 国・県等との連携
- 6 民間団体及び市民との協力

### 第2章 危機管理体制

- 1 危機管理事務担当者の設置
- 2 対策本部等の設置

### 第3章 事前対策

- 1 危機管理マニュアルの作成及び検証
- 2 情報収集・伝達体制の整備
- 3 訓練の実施
- 4 関係機関等との協力体制の整備
- 5 市民への情報提供と危機管理意識の向上
- 6 避難計画と緊急資材の備蓄

### 第4章 応急対策

- 1 初動体制
- 2 情報の収集・伝達
- 3 応急対策の実施
- 4 二次被害の防止
- 5 クライシスコミュニケーションの実施
- 6 風評被害の防止
- 7 応援要請
- 8 ボランティアの受け入れ体制

### 第5章 事後対策

- 1 復旧対策の推進
- 2 被害等の影響の軽減
- 3 再発防止の検討・実施
- 4 市長及び幹部会議への報告

## 第1章 総則

### 1 目的

この指針は、幸手市の危機対応に関する基本的な考え方を定め、もって危機管理体制を強化するとともに、総合的な危機対応施策を推進することにより、市民の生命・身体及び財産の保護ならびに市民の生活、産業の安定を図り、安全・安心なまちづくりに資することを目的とする。

### 2 対象とする危機の範囲

この指針における危機とは、おおむね次のいずれかに該当する災害、事案等とする。

#### (1) 市民の生命、身体、財産に重大な被害を及ぼす災害、事故、事件等

【例】 自然災害（地震、風水害、異常気象による災害、など）

事 故（列車事故、航空機事故、劇薬等の散布、有毒ガス、核・原子力関連事故、等により多大な負傷者が生じる事件、大規模火災など）

事 件 武力攻撃事態又は武力攻撃予測事態  
テロ・ハイジャック

#### (2) 市民の生活や健康に重大な被害を及ぼす事案

【例】 SARS、高病原性鳥インフルエンザ、薬物混入などによる集団健康被害、原因不明な健康被害など

#### (3) 市の産業、経済に重大な被害を及ぼす事案

【例】 金融機関の破綻など

#### (4) 公共施設等における事件、事故等で行政運営に著しく支障をきたす事案

【例】 安全管理上の重大な事故、個人情報流出、火災、施設内での重大な人的被害が生じる又はその恐れがある事件・事故、不当要求による被害等

#### (5) その他

市の行政運営に支障をきたす結果、住民サービスに重大な影響を及ぼす危機

【例】 電子データの紛失や、コンピュータダウンによる住民サービスの停止、職員等による不祥事等

### 3 他の防災計画等との関連

この指針は、地震・風水害などの災害や、武力攻撃事態、大規模テロ等の緊急対応事態、SARSなどの感染症、金融機関の破綻、公共施設等におけ

る事件・事故等で、行政運営に著しく支障をきたす事案等の様々な危機への対応について、基本的な考え方を定めたものである。

このうち、災害についての危機対応は「幸手市防災計画」に基づき、武力攻撃事態、緊急処理事態については「国民保護に関する幸手市計画」に基づき実施し、見逃されていた危機や、対策不十分の危機が発生し、又は発生する恐れがある場合には、その業務を主管する各部署が関連部署と連携しながら対応策を講じるとともに、順次この指針（危機管理総合マニュアル）に基づき個別マニュアルの整備を進めていく。

## 4 責務

### (1) 市長

市長は、危機管理に関する最高責任者として、危機管理活動の維持及び適正な体制の構築、危機管理方針の決定と表明、危機管理活動の定期的な確認を実施する。

### (2) 危機管理担当

危機管理担当は、市全体の危機管理に対する総合調整、研修、訓練を実施し、平常時における全庁的な危機管理体制の充実・強化に努めるとともに、所管部署が不明な危機が発生した場合や、全庁的な対応が必要な危機が発生した場合、又は発生する恐れが高まった場合には、関連部署及び関係機関と連携して危機対策組織の運営や情報の整理など必要な対策を実施する。

### (3) 各部署

ア 各部署は、所掌業務にかかる危機の発生を想定し、平常時から、危機管理マニュアルを整備するなど、危機管理体制の充実・強化に努めなければならない。

イ 各部署は、危機発生時又は、発生する恐れが高まった場合には迅速に危機管理担当への連絡及び市長への報告を行うとともに、関係機関と連携しながら、情報の収集・分析、また被害が発生した場合には、被害者把握、救助などの応急対策を実施しなければならない。また、危機管理対策本部が設置された後は、危機管理対策本部の指示に従い、被害の拡大の防止等に取組まなければならない。

ウ 各部署は、職員の危機管理能力の向上を図るため、必要な訓練や研修の実施に努めなければならない。

### (4) 職員

職員は、担当する事務について常に起こりうる危機を想定し、その対応策を検討するとともに、危機管理マニュアルを確認し、訓練や研修を

通じて必要な知識の習得に努め、危機管理能力の向上に努めなければならない。

## 5 国・県等との連携

各部署は、平常時から、想定される危機に関して国・県や関係機関等との調整を図るよう努める。

## 6 民間団体及び市民との協力

各部署は、危機対策の総合的かつ円滑な実施を図るため、関連部署、ライフライン事業者、交通事業者、病院経営者、学校法人、商工団体、NPO等の民間団体等と被害者等に対する医療、避難施設の提供、食料・生活必需品等の調達、ボランティア活動の支援など、この指針に定める様々な対策について協力体制を構築するよう努めるものとする。

また、各部署は、市民に対し、様々な危機に関する学習、食料などの備蓄、訓練への参加、ボランティア活動、自主防災活動等への参加などについて協力を求めるとともに、普及啓発活動を行う。

## 第2章 危機管理体制

### 1 危機管理事務担当者の設置

各部（部に所属しない局室課においてはその局室課。以下同じ。）に、平常時から危機管理事務担当者を置き、職員の意識改革を含めた各部の危機管理体制の強化に取り組むものとする。また、各部における危機管理マニュアルの管理及び危機管理担当との調整を実施するものとする。

### 2 対策本部等の設置

#### （1）災害対策本部

市町村の地域について災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合において、防災の推進を図るため必要があると認めるときは地域防災計画に基づき「災害対策本部」を設置する。

#### （2）国民保護対策本部

武力攻撃事態等について対応するため、「国民保護対策本部」を、また、大規模テロ等の緊急対処事態に対応するため「緊急対処事態対策本部」を設置する。

また、武力攻撃災害等の発生が局地的である場合又は災害地において迅速且つ協力に応急対策を実施する場合にあっては、必要に応じて「現

地対策本部」を設置する。

### (3) 危機管理対策本部

市民の生命、身体若しくは財産に重大な被害を及ぼす事故等市民の生活に重大な被害を及ぼす事案又は市の産業若しくは経済に重大な被害を及ぼす事案（以下「危機」という。）が発生した場合又は発生するおそれがある場合において総合的な対策を実施するため「危機管理対策本部」を設置する。

また、危機の発生が局地的な場合及び危機発生地の情報収集や情報の提供また、迅速且つ強力な応急対策を実施する場合においては、必要に応じ「現地対策本部」を設置する。

### (4) 危機管理対策会議

危機管理対策本部を設置し処理する危機に至らない事案 について、危機管理担当は各部等の要請に応じて事案の解決にあたるため危機管理対策会議を開催する。会議の構成員は危機管理担当所管部、要請部及び関連部の責任者及び担当者等とする。

「危機管理対策本部を設置し処理する危機に至らない事案」とは個別マニュアルが未整備な事案や所管部署が不明な事案で、すでに発生している危機以外に今後発生すると推測される危機であって、現時点では危機管理対策本部を設置し処理するに至らない事案などのことを言います。

## 第3章 事前対策

### 1 危機管理マニュアルの作成及び検証

#### (1) 危機管理マニュアルの作成

各部署は、それぞれの所管に係る危機に関する事前対策、応急対策及び事後検証を迅速且つ的確に実施するため、この指針に基づき、関連部署及び関係機関等と十分に協議・調整し、危機事案別にマニュアルを作成することとする。危機管理マニュアルに記載すべき事項は、個別の危機事案によって異なるが、共通的事項については、「個別マニュアルに関する整備の手順」に例示する。

また、各部署はマニュアル作成の際に、危機事案に応じて、休日・夜間も含め迅速且つ的確な対応が可能となる所要員数が確保されるよう非常参集要員をあらかじめ指定しておくなどし、非常参集のための連絡網の整備等を定め日ごろから庁内イントラなどの活用により職員間で共有するよう努める。

- (2) マニュアルに基づくシミュレーションの実施と検証  
各部署は作成したマニュアルについて、シミュレーションを実施し、マニュアルの検証を行う。
- (3) 危機管理担当及び危機管理事務担当への報告  
各部署は、危機管理マニュアルを作成したとき又は見直しを行った時には、各部の危機管理事務担当者が危機管理担当に提出する。

## 2 情報収集・伝達体制の整備

- (1) 基本的な考え方  
各部署は、平常時から休日・夜間の場合にも対応できる情報の収集・伝達体制を整備する。また、国、県、関係機関を含めた情報提供体制を整備する。
- (2) 防災情報システム等の整備  
市は、災害情報等を迅速且つ的確に収集・伝達・処理するため、情報通信施設の安全を確保するとともに、総合的な防災情報システム等を整備する。

## 3 訓練の実施

市は、職員の実践的能力の向上と危機管理体制の強化を図るため、策定したマニュアルに沿った訓練等を実施する。

## 4 関係機関等との協力体制の整備

- (1) 県及び関係機関との連携  
各部署は、平常時から県、他の市町村、自衛隊、警察、消防機関、医療機関、ライフライン事業者、交通事業者、学校法人、商工団体等の関係機関や、報道機関等と連携を図り、連絡窓口などを確認しておく。
- (2) 防災組織等との連携  
市は、自主防災組織や防災・防犯活動等を行う住民組織などの結成の促進、育成を図る。
- (3) ボランティア団体等との連携  
各部署は、ボランティアが被害者や関係機関のニーズに応じて円滑に行動できるよう、平常時からボランティア団体等との連携を積極的に推進する。

## 5 市民への情報提供と危機管理意識の向上

各部署は、危機の発生防止や被害を最小限に止めるため、関連部署、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するとともに、ホームページや広報紙などを通じて、市民の危機管理意識の向上を図る。

## 6 避難計画と緊急資材の備蓄

各部署は災害時の避難計画等に基づき避難所の設置・運営の方法について、あらかじめ取り決めておく。また、必要な資材の検討を行い、計画的に備蓄する。

## 第4章 応急対策

### 1 初動体制

#### 基本的な考え方

市民生活に重大な影響を及ぼす事件・事故が発生し又は発生する恐れが生じた場合には、各部署は情報の収集に努めるとともに、速やかに危機管理担当及び関連部署に連絡する。所管が明確で緊急対応等を定めたマニュアルが整備されている場合には、担当部署はそのマニュアルに従い緊急対応を行う。所管が明確でない場合には、危機管理担当に連絡するとともに、関連部署と連携して問題の解決にあたる。

### 2 情報の収集・伝達

危機発生時には、迅速な初動体制の確立が被害の拡大を防止する上で重要であるため、断片的な情報であっても、速やかに報告し、詳細は追加情報として続報で報告する。また、各部署は、危機発生時の情報を収集し、集約して部署長に一元的に伝達する連絡体制を確立する。情報の収集にあたっては、より正確な情報を得るため、状況によっては現場での情報収集を行う。

#### (1) 情報の内容

危機発生時には、第一報をできるだけ速やかに伝達することが重要であり、覚知した情報内容は速やかに報告する。危機情報の第一報は5W1Hが原則であるが、一部不明な部分があっても、とり急ぎ第一報として報告し、詳細がわかった時点で続報として報告する。

#### (2) 情報の管理

危機発生の直後は、特に情報が錯綜し、混乱する恐れがあるため、各部署においては危機管理事務担当者を中心に情報の一元化を図る。また、危機の進行状況、応急対策の実施状況についての情報も一元的に管理し、情報を整理・記録することで、関係者間での情報を共有する。

### 3 応急対策の実施

応急対策の内容は危機事案によって異なるが、所管部署は危機発生直後から関連部署、関係機関等と連携しながら、できる限り迅速かつ的確な応急対策を実施する。所管部署が不明な危機が発生した場合には、危機管理担当が関連部署・関係機関と連携しながら情報収集や初動体制を実施する。

また、危機管理対策本部、災害対策本部、国民保護対策本部及び緊急対処事態対策本部において本部長が決定した特に重要な応急対策は、即時に実施する。

### 4 二次被害の防止

危機による被害の拡大と二次被害の防止を図るため、施設や区域の安全点検、立入制限等の各種制限措置、汚染除去や消毒など二次被害の防止に努める。

### 5 クライシスコミュニケーションの実施

市民等への心理的動揺や不安感等による混乱を防止するとともに、市民等自らが状況に応じた適切な行動をとることにより危機による影響をできる限り軽減するため、広報担当部署等と連携しながら、適切・迅速な広報活動を行う。

危機情報については、正確かつ速やかに広報を行うことが必要である。また、記者会見や資料提供は、危機の状況及び応急対策の実施状況を踏まえながら定期的に行う。

#### (1) 広報の内容

広報の内容は、危機の規模、内容等によって異なるが、概ね次の事項について行う。また、提供すべき情報は、時間の経過とともに変化することに留意する。

- ア 危機の発生場所及び発生時刻
- イ 対策本部等の等の設置状況
- ウ 被害状況と応急対策の実施状況
- エ 危機の今後の予測、二次被害の危険性
- オ 避難の必要性の有無
- カ 市民のとるべき行動
- キ 交通規制及び各種輸送機関の運行状況
- ク ライフラインの状況
- ケ 医療救護活動の状況
- コ 相談窓口の設置状況

サ その他必要な広報

## (2) 広報の方法

防災無線や広報車を使用した広報、報道機関等を通じた記者会見、市のホームページへの掲載、防災情報メールなどを利用した広報活動を行うとともに、市民や関係機関、報道機関からの問合せに対応できるよう、連絡手段の確保、窓口の設置、人員の配置等の体制を整備する。

## 6 風評被害の防止

危機による風評被害を未然に防止するために、適切な広報活動を行う。

## 7 応援要請

危機発生により、被害が広範囲におよび、市だけによる対応では困難な場合は、あらかじめ応援・協力に関する協定等を締結している県、他市町、警察等、関係機関に応援の要請を行う。

## 8 ボランティアの受け入れ

当該危機に係るボランティア受け入れ窓口を設置するときは、社会福祉協議会や日本赤十字社埼玉県支部等の関係機関等との連携を図り、活動分野、活動場所等についての情報を提供するとともに、人員の振り分けなどのコーディネートを行う。

## 第5章 事後対策

### 1 復旧対策の推進

危機発生後の市民生活や社会経済活動が早期に回復するよう、可能な限り迅速且つ円滑な復旧対策を推進する。

### 2 被害等の影響の軽減

危機により住居を失い、又は職を失うなど、生活の再建が困難と認められる被害者に対して、関係機関と連携して速やかな生活支援のための方策を講じる。

### 3 再発防止の検討・実施

#### (1) 記録

同様の危機対策及び再発防止等のため、所管部署が行った応急対応について、時系列で記録・整理しておく。

( 2 ) 原因分析

所管部署は、危機管理担当と協議し、危機の発生原因、被害拡大原因などの分析と課題整理を行う。

( 3 ) 評価・検討

所管部署、関連部署、危機管理担当は、それぞれが行った応急対応について自己評価を行うとともに、危機管理担当は応急対応の全体報告及びそれぞれの応急対応の評価結果をもとに、全庁的な視点から危機対策の見直しの必要性を検証する。

**4 市長及び幹部会議への報告**

所管部署、危機管理担当は、危機対応の全体報告、危機発生原因と再発防止策、応急対応の評価結果等について、市長及び幹部会議に報告する。

## 個別マニュアルの整備に関する手順

### 第1節 実施事項

#### 1 策定

所管部署及び関連部署は、協議・調整の上個別マニュアルを策定する。

#### 2 見直し

所管部署及び関連部署は、常に内外の環境の変化に対応できるよう個別マニュアルの見直しを行う。特に次に掲げる状況が発生した場合には、原則として見直しを行う。

ア 個別危機に関連する法令、制度、安全基準などの新設・改定があった場合

イ 危機収束時の分析・評価の結果、危機対策の不足・不備が判明した場合

ウ 所管部署が行う危機管理活動に関する定期的な評価で、危機対策の不足・不備が判明したとき

エ 市が危機管理の新たな施策を決定したとき

#### 3 報告

所管部署及び関連部署は、個別の危機管理マニュアルを策定したときや見直しをしたときには危機管理事務担当者を通じて危機管理担当に提出する。

#### 4 一元管理

危機管理担当は、危機管理指針に基づき対象とされる危機に関する計画・マニュアルを一元管理する。

### 第2節 策定手順

個別マニュアルは、危機の種類や状況により異なるが、一般的な手順について次に示す。

#### (1) 策定実態の把握

個別マニュアルを効率よく整備していくために、所管部署は各個別マニュアルの整備状況を把握するとともに、内容の整合性や重複作成を防止するため、事案に対する個別マニュアル策定のコントロールを行うことが望ましい。

#### (2) 策定方針・基本方針等の決定

所管部署及び関連部署は、個別マニュアルの策定が必要と判断される場合、「どんな種類のマニュアルが必要か」を検討したうえで策定方針を決定

し、目的や基本方針を定める。

個別危機の具体的な対応策を示す個別マニュアルでは、個別危機への対策全般を内容とするマニュアル以外に、危機予防・応急対策等を中心としたマニュアルも考えられる。また、どの職位の職員が使用するかによっても内容が異なってくる。

(3) 問題の把握と課題の設定

現状レベルを考慮し、危機マニュアルを作成する場合又は、マニュアルを見直す場合には、問題の把握と解決のための課題を設定し、その対策に力点をおいたものにする。

(4) マニュアルの策定

マニュアルは、「誰が、何を、何時、どのような手順で行うか」という具体的な実施事項と、その手順が明らかになるよう、各項目の検討・決定すべき事項を抽出し、十分協議のうえ策定する。

第3節 想定される危機事案と所管部署の例示

想定される危機事案	主たる所管部署
市施設による重大な事件・事故	施設管理所管部署
市庁舎における重大な事件・事故	市庁舎管理担当部署
イベントなどによる重大な事件・事故	イベント担当所管部署
重大な環境被害の発生	環境担当部署
重大な食品・飲料水関連事故	健康増進関連部署
伝染病の蔓延(健康被害の発生)	保健衛生関連部署
情報の流出	情報管理担当部署
市要人への危機(三役、議会関係者)	秘書・議会関連部署
不当要求	個別部署、法規担当部署
市産業物産に関する重大な事件・事故	産業関連担当部署
工事中の大規模な事故	工事担当部署
学校内での事件・事故	教育委員会
市関係者が巻き込まれた海外での事件・事故	総務部政策担当部署・秘書
テロの発生	総務部政策担当部署・秘書・市民生活部
飲料水事故等ライフライン関連事故	水道部・市民生活部・総務部

#### 第4節 個別マニュアルの基本項目と構成例

個別マニュアルに盛り込むべき基本目標と構成例を別紙に示す。

これらの項目は構成例であり、危機の種類や規模、特性に応じて適宜、取捨選択、修正をおこなう。