

須賀川市危機管理基本マニュアル

令和3年12月

第1章 総則

第1節 目的

この危機管理基本マニュアル（以下「基本マニュアル」という。）は、市民の生命、身体及び財産並びに市政に重大な影響を及ぼすおそれがある災害、事件、事故等全ての危機に対し、市が取り組む危機管理体制の基本的事項を定めることにより、危機を未然に防止し、又は発生した場合に被害を最小限に食い止め、市民の安全安心を確保することを目的とする。

第2節 危機管理基本方針

1 危機管理体制の構築

危機に的確かつ迅速に対応できる全庁的な危機管理体制を構築する。

2 個別マニュアルの整備

備えのできていない危機及び対策不十分な危機に対して必要な対策を講じる。

3 職員の危機管理意識の醸成

全職員の危機管理意識を醸成し、危機対応における未習熟な点を改善するために幅広く研修・訓練を実施する。

4 危機管理マネジメントサイクルの構築

危機管理に関する活動状況及び結果を点検・検証し、見直す仕組みを構築していく。

第3節 定義

基本マニュアルで用いる主な用語の定義は、次のとおりとする。なお、この定義は、危機管理個別マニュアル（以下「個別マニュアル」という。）等においても統一的に使用する。

1 危機

(1) 市民に対する災害・事件・事故

市民の生命、身体及び財産に重大な被害が生じるおそれのある災害・事件・事故

(2) 市政にかかわる事件・事故

市政に重大な影響を及ぼすおそれがある事件・事故

2 危機要因

危機をもたらす可能性が潜在する物事及び行動

3 危機管理

(1) 平常時における危機管理

危機を未然に予防し、又は発生した危機による被害を最小限に食い止めるための危機予防対策及び緊急対応の事前準備を行うこと。

(2) 緊急時における危機管理

被害拡大を防止し、危機を収束するための迅速かつ的確な対応をすること。

(3) 収束時の危機管理

危機の発生原因の分析・検証・評価、再発防止策の構築及び個別マニュアルの見直しを行うこと。

第4節 対象とする危機の範囲

市民の生命・身体・財産に重大な被害を招く、又は市政に重大な影響を及ぼす事象や状態で、次に掲げる事項とする。

1 自然災害

(1) 地震

(2) 風水害

(3) その他自然現象による災害

2 重大事件

(1) 大規模な騒乱、テロ等で重大な人的被害又は物的被害が生じ、若しくは生じるおそれのある事件

(2) その他重大な人的被害又は物的被害が生じ、若しくは生じるおそれのある事件

3 重大事故

(1) 大規模な火災又は爆発事故であって、多数の死者又は行方不明者を伴うもの

(2) ライフラインに係る事故であって、市民生活に重大な影響を与えるもの

(3) 航空機、鉄道又は車両に係る事故であって、多数の死者又は行方不明者を伴うもの

(4) 危険物、有毒ガス、毒劇物、火薬類等の大量流出事故

(5) 核・原子力関係事故

(6) その他重大な人的被害又は物的被害が生じ、若しくは生じるおそれのある事故

4 健康危機

(1) 致死率又は感染力が高い重篤な感染症の発生

- (2) 放射性物質の拡散による被ばく
- (3) 大規模な集団食中毒の発生
- (4) 毒劇物の混入による集団健康被害の発生
- (5) 化学剤、生物剤による集団健康被害の発生
- (6) 動・植物に対する多大な被害の発生
- (7) その他原因不明の健康被害の拡大

5 公共施設等での災害、事件、事故等

- (1) 設備安全管理上の重大な事故
- (2) 不審者侵入、不審物等によって、重大な人的被害が生じ、又は生じるおそれのあるもの
- (3) 火災
- (4) 市主催行事・イベント等における事件及び事故
- (5) 不当要求（暴力団員等により事業に関し行われる暴力的要求行為その他の不当な要求）による被害
- (6) その他公共施設で重大な人的被害が生じ、又は生じるおそれのある災害、事件、事故等

6 その他

市の行政運営に支障を来し、住民サービスに重大な影響を与える危機

第5節 基本マニュアルと個別マニュアルとの関係

1 基本マニュアルと個別マニュアル

基本マニュアルは、須賀川市危機管理の総体としての枠組みを示すものであり、個別マニュアルは、個別の危機に対して具体的な対応策を示すものである。

2 個別マニュアルの優先

すでに個別マニュアル（水害対策マニュアル、学校における危険等発生時対応要領等）で管理されている危機については、そのマニュアルに従い、各部署が危機管理を進めていく。

3 個別マニュアルの整備

見逃されていた危機や対策不十分な危機が発生し、又は発生するおそれがある場合には、その主管部が、基本マニュアルを参考にしながら、関係部と連携し、対応策を講じるとともに、順次個別マニュアルの整備を進めていく。

第6節 危機管理のための組織体制

危機ごとに危機主管部（以下「主管部」という。）及び危機関連部（以下「関連部」という。）を定める。主管部は、須賀川市行政組織規則等に規定する分掌事務に従い、定められる危機ごとの責任部署であり、関連部は当該危機に対して関連がある部署で、主管部とともに当該危機の危機管理を行う。

各組織の役割等は次のとおりとする。

1 市長

市長は、危機管理に関する最高責任者として、次の責務を担う。

- (1) 危機管理方針の決定及び表明
- (2) 危機管理活動の維持及び適正な体制の構築
- (3) 危機管理活動の定期的な確認

2 危機管理対策本部会議

必要に応じて危機管理対策本部会議を開催し、その役割及び構成は、次のとおりとする。

(1) 役割

- ア 緊急時における危機対策
- イ 緊急時の対応に関する決定

(2) 構成

- ア 本部長 : 市長
- イ 副本部長 : 副市長、教育長
- ウ 本部委員 : 市政経営会議構成メンバー
- エ 事務局 : 市民安全課

3 市政経営会議

危機管理における市政経営会議の役割は、次のとおりとする。

- (1) 平常時の危機管理に関する重要事項の決定
- (2) 危機収束時における危機対策

4 各部署

各部署に共通する役割、主管部及び関連部としての役割並びに主管部未決定時の対応は、次のとおりとする。

(1) 各部署に共通する役割

- ア 各部署は、自部署を取り巻く危機の発見及び評価を行う。
- イ 主管部が明らかでない危機を発見した場合は、市民安全課に適宜報告する。

(2) 主管部としての役割

主管部の部長を責任者とし、主管する危機に対して、次の役割を担う。

ア 平常時の対応

- (7) 危機管理マネジメントサイクルに基づき、個別マニュアル等の点検、検証見直しを行う。
- (イ) 関連部と連携して、危機予防対策及び緊急対応の事前準備を行う。
- (ウ) 危機兆候の情報収集を行う。
- (エ) 危機対策に有効と判断した情報を市組織内及び市民に提供する。

イ 緊急時の対応

- (7) 個別マニュアルに基づく緊急対応・復旧対応をする。
- (イ) 危機関連情報の収集と一元管理を行う。

(3) 関連部としての役割

ア 主管部と連携して危機管理を行う。

イ 部内の連絡調整を行う。

(4) 緊急対応が必要な場合の主管部の決定と対応

ア 主管部が明らかでない危機が発生し、緊急対応が必要となった場合は、総務部長が、市長に主管部（案）を報告し、市長が主管部を決定し、その結果を危機管理対策本部会議において指示するとともに、全庁に周知する。

イ 主管部決定までの当面の間は、市民安全課が主管となり、応急的対応を行う。

ウ 主管部決定後は、当該主管部が対応に当たるが、新たな危機の発生であることから個別マニュアルや関連部が未整備であるため、その他の部署は、すべて主管部の指示に従う。

5 総務部長の役割

(1) 平常時

ア 危機管理にかかわる計画・マニュアルの一元的な管理

イ その他危機管理にかかわる必要な支援

(2) 緊急時

ア 市民安全課が主管となった危機に対する対応

イ 主管部が明らかでない場合の当面の間の応急的対応及び主管部（案）の作成

ウ 当該主管部等に対する必要に応じた支援

- エ 危機全般に対する総合調整
- オ 即応体制の確認
- カ 報道対応等の広報活動の統括
- 6 市民安全課の役割
 - (1) 緊急時の対応に関する協議と必要な支援
 - (2) 主管部決定までの応急的対応
 - (3) 主管部が明らかでない危機に関する担当部（案）の検討
- 7 企画政策部長の役割
報道対応等の広報活動の支援
- 8 秘書広報課の役割
報道機関対応及び記者会見対応の支援

第2章 組織及び職員における危機管理の基本姿勢

第1節 危機管理の基本姿勢

危機を未然に防止し、あるいは万一危機が発生した場合、その被害を最小限に食い止めるためには、各部署が危機管理意識を持ち積極的に対応することが不可欠である。

しかしながら、緊急時はもとより、平常時においても組織及び職員の危機管理意識が欠如していれば、対応等を誤り被害が拡大するおそれがあるばかりか、市民や社会から批判を招き、市政への信頼を失うことになる。

そこで、組織及び職員に共通する危機管理の基本的な姿勢を次に示し、本章を参考に、各部署が備える個別マニュアルに必要事項を盛り込ませるなど、各部署及び職員一人ひとりの危機管理能力をさらに高めていくこととする。

第2節 平常時

1 職員の心構え

事件、事故等の危機を個人的な問題、あるいは偶然や間が悪くて生じたものという認識では、危機の兆候を見逃しかねない。職員は、どこかに問題があるのではないかという危機意識を常に持ち、組織が抱える危機の要因としての的確にとらえる心構えを持つ。常に「もしかしたら・・・」の心構えを持つことが「まさか・・・」の事態を未然に防ぐことにつながる。

2 目配り・気配り

職員は、危機の要因を見抜く目を養うために、日ごろから市内や他の自治体で発生した事件、事故等の危機情報に目を配り、危機管理は先例に学ぶということを忘れない。特に、これまで起こったことがない、または長らく発生していない業務、他の部署及び他の自治体との業務、まれに行う業務の中などには、隙がしやすいため注意を要する。

3 市民への配慮

職員は、高齢者、障がい者、子どもその他特に配慮を要する者の立場を踏まえ、常に市民の目線に立って危機の未然防止に心掛ける。

4 規律の確保

社会的見地や道義的立場から見て、市民の批判を招き、市政への信頼を失う結果となるような行動は厳に慎む。

第3節 緊急時

1 人命の最優先

被災者、又は被害者が発生した場合は、人命の安全確保を最優先にした具体的かつ適切な対応をとる。

2 迅速な行動と判断

危機は職場・市内の現場で起こるため、職員は素早く「危機を『危機』と認識」し緊急対応すべきか否かの判断を行う。危機ないし危機に結びつく兆しと判断したときは、躊躇することなく所定の緊急連絡と行動対応をとる。

3 冷静な対応

緊急時には予期しないことが次から次へと起こり混乱することが予想されるが、危機状況に対して受け身的な対応で終始することなく、状況変化を先読みして主体的に困難を切り開いていく心得を持つ。

4 情報の発信

マスコミからの問い合わせ等に対しては、部署によって対応が異ならないよう、原則として主管部の部長が窓口として対応する。ただし、その時の状況に応じて総務部長及び企画政策部長と協議のうえ対応者を調整する。

5 危機の認識と適切な行動

職員は、大規模な危機や社会的反響が大きいと思われる危機に際しては、危機主管課の職員だけでなく全庁的な問題としてとらえ、危機認識を十分持つとともに、市民の誤解、批判を招くような不適切な行動はとらない。

6 情報収集・伝達

危機時の情報収集・伝達は、正確性より迅速性が優先されるが、正確な情報の収集は、その後の的確な現状分析や復旧対策に欠かすことのできない必須条件である。したがって、ありのままの状況を主観をまじえずに収集し、迅速な伝達に努める。また情報収集に当たっては、デジタル機器の活用による即時性、可視性による記録保存に留意する。

第3章 平常時の危機管理

第1節 危機管理マネジメントサイクル

危機発生時に迅速・的確に対応するのはもちろんのこと、危機を未然に防止し、また発生した危機の拡大防止を図るため、継続して危機管理の点検・検証・見直しのPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルに取り組む。

1 危機の洗い出し

各部署は、所管する事務事業について、対応すべき危機を洗い出し、市民・行政に及ぼす影響、課題・問題点を整理し、個別マニュアルを作成するもの、簡易な事務処理マニュアルで対応するものなどの対応方針を決定する。

2 個別マニュアルの作成・研修の実施

対応方針に基づき、個別マニュアルを作成し、シミュレーションを行い、危機発生時に備えるとともに、職員の危機管理意識を醸成するため研修を実施する。

3 点検・検証

抽出した危機や作成した個別マニュアル、研修の内容・方法を点検・検証し、問題点、改善点を整理する。

4 個別マニュアルの見直し

点検・検証した結果に基づき、個別マニュアルを見直す等改善策を講ずるとともに職員一人ひとりの危機意識の向上に努める。

第2節 危機予防対策

1 危機予防対策の策定

主管部及び関連部は、対策を施すべき個々の危機ごとに、危機の発生可能性と影響度の軽減を図るために総合的な観点から危機予防対策を策定する。

(1) 策定手順

- ア 危機ごとに主な危機要因（危機発生源、誘発要因、被害拡大要因）を抽出する。
- イ これらの危機要因に対する効果的な対策を列挙し、対策の現況を把握する。
- ウ 当年度に実施する対策を選定する。その際、効果的な対策を優先する。
- エ 選定した対策の具体的内容と実施時期を決定し、計画的に対策を進める。

(2) 策定上の留意点

危機予防対策は、危機要因に対するハード対策とソフト対策を組み合わせで立案する。その際、以下の点に留意する。

- ア 緊急性や切迫性の高い危機要因への優先的な施策
- イ 費用対効果
- ウ 実現可能性
- エ 新たな危機要因の出現の回避
- オ 他の自治体を含め、過去の事例が実証する効果的な危機予防策の導入
- カ 国内外の安全に関するガイドライン等の参照
- キ 「自助」「共助」「公助」の役割分担の明確化
- ク 国や県との連携

2 主要な危機予防対策

(1) 点検活動

主管部及び関連部は、次の点検活動を行う。

- ア 市主催行事、市施設の市民利用等に内在する危機要因を排除するために、計画、維持、管理、利用等の各段階に必要な安全上の点検を励行する。
- イ 点検活動を確実なものにするために、責任と役割、点検の種類と実施頻度、点検項目とポイントとなる視点、記録・報告方法等を定める。
- ウ 危機予防活動の中で発見された危機要因は、迅速かつ的確に処理し、その処理結果を記録する。

(2) 安全環境等の整備

主管部及び関連部は、市民の生命及び財産に影響を与える危機を予防するために市の安全環境の整備を推進する。

(3) 危機予防の研修

主管部は、関連部と連携して、危機管理意識の向上及び当該危機管理の最新情報の取得に向けた職員への研修を計画的に実施する。

(4) 危機予防に関する市民への広報

主管部は、当該危機予防に関する次の情報を、広報紙、ホームページ等を活用して積極的に発信する。

ア 発信内容

- (7) 危険予測情報及び注意喚起情報
- (イ) 危機予防を図るための平常時行動の留意点
- (ウ) 市の危機予防対策及び個別危機対策のお知らせ

イ 発信上の留意点

危険予測情報及び注意喚起情報を発信する場合、主管部は情報の事実確認等を慎重に行うとともに、誤った情報を発信して、いたずらに市民の不安を助長することがないように配慮する。

第3節 緊急対応の事前準備

1 個別マニュアルの整備

各部署は、必要に応じて、個別マニュアルの策定を進めていく。なお、個別マニュアルの策定にあたっては、「第6章 個別マニュアルの整備」を参考とする。

2 緊急対応のための研修・訓練

(1) 当該危機の緊急対応のための研修・訓練は、主管部が実施することを基本にする。ただし、各部署に共通する危機や多くの部署に関連する危機に関しては、主管部と市民安全課が協議、連携して実施する。

(2) 研修・訓練の主要目的は、次のとおりとする。

ア 危機管理に関するマニュアル等の周知

イ 危機管理意識の醸成

ウ 緊急対応に関する知識習得

エ 緊急対応の習熟

3 緊急資材の計画的な備蓄

主管部は、必要な緊急資材をリストアップし、計画的に備蓄する。各部署は、緊急資材の備蓄状況を主管部の指示により定期点検する。なお、緊急資材のリストは個別マニュアルに掲載する。

4 情報収集及び連絡体制

情報収集及び連絡体制は、危機発生の際の緊急対応（危機予兆情報を含む。）の要であるため、各部署は、情報連絡網を人事異動などの際に必ず定期更新する。

5 関係機関及び団体との協力体制

主管部は、危機の影響が広域・広範に及び、須賀川市だけではその抑制と被害の最小化を図る上で効果的かつ適切な対処ができない場合を想定して、国、県及び周辺自治体との広域的な即応体制の整備、警察署、消防署、自衛隊等の関係機関、関係団体等との連携強化に努める。

第4節 危機兆候の情報収集

- 1 主管部及び市民安全課は、連携して次の手段により危機の発生兆候に関する情報を早期に収集する。
 - (1) 危機に関する専門機関からの情報
 - (2) メディア及びインターネットからの一般情報
 - (3) 苦情及びクレームのうち、危機に関連する情報
 - (4) 市民、市議会議員及び職員からの情報
 - (5) 国、県及び関係機関からの情報
 - (6) 市内の団体及び企業からの情報
 - (7) 民間の危機管理専門会社からの情報
- 2 危機の発生兆候に関する情報を収集した職員又は部署は、主管部に遅滞なく連絡する。また、市民等に重大な影響を及ぼすおそれがある危機の兆候と主管部が判断した場合は、主管部は、市民安全課に連絡する。
- 3 主管部及び市民安全課は、引き続き関連情報の収集を行うとともに、事態の推移を見極めながら、情報の信頼性、予想される影響度等を考慮して、必要に応じて緊急時の対応に切り替えていく。
- 4 主管部長及び総務部長は、必要に応じて市長、副市長及び教育長に報告するとともに、当該危機の発生兆候に関する情報を関連部と連携し市民、職員等に提供する。

第4章 緊急時の危機管理

第1節 職員の初期対応

市内及び近隣の市町村で発生した災害、事件、事故等により、市民等に重大な影響を及ぼすおそれがある危機が発生し、又は発生する可能性が生じた場合には、次の初期対応を行う。

1 危機発生情報の連絡

所管する事務、事業、施設等であるかを問わず、職員は、危機の発生に関する情

報を入手したときは、所属長に報告し、報告を受けた所属長は、直ちに関係部署や市民安全課に連絡するなど適切な措置を講じる。

2 関係機関への通報

警察署・消防署等の関係機関に通報が必要な場合は、所属長の判断で通報を行う。なお、緊急の場合は、自らの判断で通報を行う。

3 市民安全課への通報

主管部が明らかでない場合は、市民安全課に通報する。

4 夜間・休日における緊急連絡

危機が夜間・休日が発生した場合は、各部署で定める「夜間・休日における緊急連絡ルール」に従い、迅速に通報する。

5 状況把握

通報を受けた市民安全課は、できる限り情報の信憑性、具体的な内容及び状況の把握に努め、主管部、関連部等に適宜連絡をする。

第2節 危機情報連絡のポイント

1 危機情報は、第1報として速やかに伝達する。

2 危機情報は「5W1H」を把握することとするが、一部不明な項目があっても知り得た情報の範囲内で、取り急ぎ、第1報を入れ、以降、随時「中間報告」をし、最新の情報を伝える。

3 危機情報が、緊急・異常事態に該当するかどうか判断に迷った場合は、まず、緊急・異常事態とみなし対応する。

4 危機情報の連絡は、原則として「危機情報連絡票」を使用する。
なお、個別危機ごとに連絡様式がある場合は、それを使用する。

第3節 主管部の緊急対応

主管部は、緊急対応を定めた個別マニュアルがある場合は、その個別マニュアルに従い緊急対応を行う。

緊急対応を定めた個別マニュアルがない場合は、次の緊急対応を行う。

1 緊急体制の構築

- (1) 必要に応じて、初動体制として主管部の部長を責任者とし、情報収集、分析・評価、緊急対応、広報等適切な対応ができるような体制を整える。
- (2) 市民安全課及び関連部に連絡するとともに、関連部と連携して事態の状況把握

を行い、問題解決に当たる。

- (3) 休日・夜間に発生した場合は、責任者の判断で、必要に応じて部署の職員を緊急招集する。
- (4) 危機の広域性、広範性、緊急対応要員の必要性等から、主管部においてこれまで想定していなかった危機又は原因不明な事象のため主管部が特定できない場合は、総務部長に遅滞なく報告する。

2 情報の収集・発信・連絡・管理

- (1) 危機情報の第1報以降、当該危機関連情報を収集する。
- (2) 現地の状況を確認すべきと判断したときは、現場に急行して事態の状況把握を行う。その際、写真、ビデオ等による撮影記録に努める。また、この記録については、緊急時の対策を実施している間行うこととする。
- (3) 収集した情報を一元的に管理する。
- (4) 市民安全課、秘書広報課及び関連部と連携し、市民、職員、市議会議員、報道機関、関係機関等に対して必要に応じて情報発信を行う。

第4節 総務部長の緊急対応

市民等に重大な影響を及ぼすおそれがある危機情報をもたらされた場合、総務部長は、次の主管部支援業務を行うとともに、必要に応じて危機管理対策本部会議の開催を要請する。

- 1 総務部長は、情報の収集に努めるとともに、必要に応じて現場に急行して状況の把握を行う。
- 2 総務部長は、主管部及び関連部の即応体制を確認するとともに、関連情報を集約する。
- 3 主管部が明らかでない危機の場合は、当面の主管部として対応し、主管部決定後は当該主管部への協力について全庁に周知するとともに、当該主管部と協力して対応する。

第5節 市民安全課の役割

- 1 警察署、消防署等関係機関との連携体制の確認
- 2 市民、市議会及び報道機関への対応の確認
- 3 市長、副市長及び教育長への必要に応じた状況報告
- 4 主管部及び関連部が行う緊急対応における協議並びに必要な支援

- 5 主管部が明らかでない危機への応急的対応及び主管部案の作成
- 6 危機管理対策本部会議の開催に関する準備

第6節 緊急時の危機管理対策本部会議の開催

1 開催

(1) 危機の広域性、広範性、緊急対応要員の必要性等から、危機管理対策本部会議の開催が必要と判断される場合は、主管部の責任者、関連部の責任者又は市政経営会議のメンバーは、総務部長にその開催を要請する。

(2) 総務部長は、主管部からの要請を検討の上、必要と判断した場合は、危機管理対策本部会議の開催を市長に要請する。

なお、市民等に甚大な影響を及ぼす危機が発生し、又は発生の可能性が生じ、直ちに危機管理対策本部会議の開催が必要であると総務部長が判断した場合は、総務部長は独自の判断により、市長に危機管理対策本部会議の開催を要請する。

(3) 市長の判断により危機管理対策本部会議を開催する。

2 役割

(1) 緊急対策の決定と指示

(2) 主管部及び関連部が行う緊急対応を支援するための職員の招集・配備

第7節 緊急時の広報

1 目的

緊急時の広報は危機が発生した場合に発生事象の事実関係、市の緊急対応内容・方針、今後の見通し等についていち早く市民に広報し、パニックや流言流布の防止及び市民自身が行う応急対応に役立てるとともに、拡大被害、二次被害等への市民の不安感を解消することを目的として行う。

2 広報手段

(1) 防災無線及び広報車

危機発生直後の応急的な広報として活用する。

(2) 報道機関の利用

迅速かつ広範囲な市民周知が可能なため、緊急時の広報手段として積極的に活用する。

(3) 市のホームページ

市が主体的に提供内容及びタイミングを考慮できるため、報道機関を利用した広

報と併用する。

(4) 緊急エリアメール、ファックス、SNS等の活用

災害時等における市民への情報伝達の有効な手段として活用する。

3 報道機関への情報提供

(1) 情報提供までの手順

ア 秘書広報課への連絡

主管部は、確認情報・未確認情報を問わず、第1報が入った時点から以降、秘書広報課には中断なく連絡する。

なお、市民等に重大な影響を及ぼすおそれがある危機情報である場合は、市民安全課にも連絡する。

イ 危機情報の収集・整理

主管部は、次の要領で危機情報の収集・整理をする。

(7) 危機発生後、直ちに情報を収集し、確認情報と未確認情報を明確に区別する。

(イ) 事実関係（何が、いつ、どこで起こったか）、被害状況、被害拡大状況、市民生活への影響、緊急性・重大性の程度、発生原因等を整理し、文書としてまとめる。

ウ 発表文書の作成

主管部は、秘書広報課との協議により、報道機関への情報提供内容を決定し、発表文書を作成する。なお、発表文書には「須賀川市広報資料」と表記する。

エ 情報提供

(7) 主管部は、緊急時における情報提供を、緊急記者会見を含む積極的な発信と報道機関からの取材・問い合わせ対応により行う。

(イ) 危機発生直後は、その時点で確認できた内容を、まず発信する。また、その後は、集約される情報を随時発信する。

(ウ) 情報提供にあたっては、憶測や感想を混同することなく事実のみを発信する。

(エ) 収束期には、それまでの経過を整理した既発表情報と追加情報とを区別して発信する。また、段階的に定時の発信に切り替える。

(オ) 危機内容、規模等により、長期的かつ継続的な発信を要する場合には、必要に応じ、日1～2回、報道機関に定期的に情報提供する。

(カ) 報道機関へ提供した情報については、市民安全課にも提供する。

(2) 取材及び問い合わせへの対応

主管部は、秘書広報課と協議して、その時点で公表できる内容を明確にするとともに、主管部が責任ある回答のできる体制を整え、主管部長が、報道機関からの取材及び問い合わせに対応する。なお、主管部が明確でない場合は総務部長が、その対応を行う。

(3) 緊急記者会見

緊急記者会見は、報道機関への効率的かつ効果的な対応、発信内容のばらつきの解消等の効用があるため、必要に応じて早期に開催する。

ア 緊急記者会見を開催するケース

(ア) 報道機関から集中して取材申し込みがあった場合

(イ) 社会的関心が高く、市に関係する重大な事件、事故、健康被害等が発生した場合

(ウ) 市の管理責任が問われる市民等の死傷が発生した場合等

イ 開催時期

緊急対応の組織体制が整い、市が事実関係等を把握して公式情報を示すことができるようになった以降、可能な限り早期の段階

ウ 開催通知

概ね開催の2時間以上前に、主管部が報道機関に通知する。

エ 緊急記者会見時の役割分担

(ア) 主管部が主催し、司会・進行を担う。

(イ) 原則として市長が、全体を説明し、詳細については、主管部長が補足説明する。なお、危機発生後の経過、現状等について、定期的に記者会見を行う場合は、原則として主管部長が説明する。

(ウ) 主管部から実務対応者が説明補助者として出席し、詳細質問に対応する。

(エ) 秘書広報課は、主管部を支援する。

第5章 危機収束時の対応

第1節 記録

1 主管部、関連部及び市民安全課は、各々が行った緊急対応を時系列で記録・整理する。

- 2 主管部は、各々が行った緊急対応記録の報告を受け、緊急対応の全体を取りまとめる。

第2節 分析・評価と再発防止策

1 原因分析

主管部は、市民安全課と協議し、危機の発生原因、被害拡大原因の分析及び課題整理を行う。

2 緊急対応の評価

- (1) 主管部、関連部及び市民安全課は、各々が行った緊急対応の自己評価を行う。
- (2) 市民安全課は、主管部からの緊急対応の全体報告及び各々の緊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。

3 再発防止策

主管部及び関連部は、市民安全課と協議し、原因分析や自己評価結果に応じて個別マニュアルの見直しを含む再発防止策を講じる。

第3節 市長及び市政経営会議への報告

主管部及び市民安全課は、危機対応の全体報告、危機発生原因と再発防止策、緊急対応の評価結果等を市長及び市政経営会議に報告する。

第6章 個別マニュアルの整備

第1節 実施事項

1 策定

主管部及び関連部は、協議・調整のうえ、個別マニュアルを策定する。

2 見直し

主管部及び関連部は、常に内外環境の変化に対応できるように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。

- (1) 個別危機に関連する法令、制度、安全基準等の新設・改定があったとき
- (2) 危機収束時の分析・評価の結果、危機対策の不足・不備が判明したとき
- (3) 主管部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

(4) 市が危機管理の新たな施策を決定したとき

3 報告

主管部及び関連部は、新規策定し、又は改訂した個別マニュアルを市民安全課に提出する。

4 一元管理

市民安全課は、基本マニュアルの対象危機に関する計画・個別マニュアルを一元管理する。

第2節 策定の手順・方法

個別マニュアル策定作業は、危機の種類や各部の事情により異なるが、参考に一般的な手順・方法を次に示す。

1 策定実態の把握

主管部は、個別マニュアルを効率よく整備していくために、どの部署でどのような個別マニュアルが策定されているかを把握する必要がある。

特に、内容のばらつきや重複作成を防止するため、主管部が主体的に当該個別マニュアルの策定実態を把握して必要なコントロールを行うことが望ましい。

2 策定方針の決定

主管部及び関連部は、個別マニュアルの策定が必要と判断された場合「どのような種類のマニュアルが必要とされるか」を検討し、策定方針を決定する。

3 目的及び基本方針の決定

主管部及び関連部は、危機対策の目的及び基本方針を決定する。

4 問題点の把握と課題の設定

現状レベルを考慮して危機対策の見直しを行う場合は、問題点の把握と解決策を得るための課題の設定を行い、その対策に力点をおいたものにする。

5 マニュアル策定

(1) 主管部及び関連部の協議により、後記の「第3節個別マニュアルの基本項目と構成例」を参考に全体構成をつくる。

(2) マニュアルは、「誰が、何を、いつ、どういう手順で行うか。」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に、各項目の検討及び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 個別マニュアルの基本項目と構成例

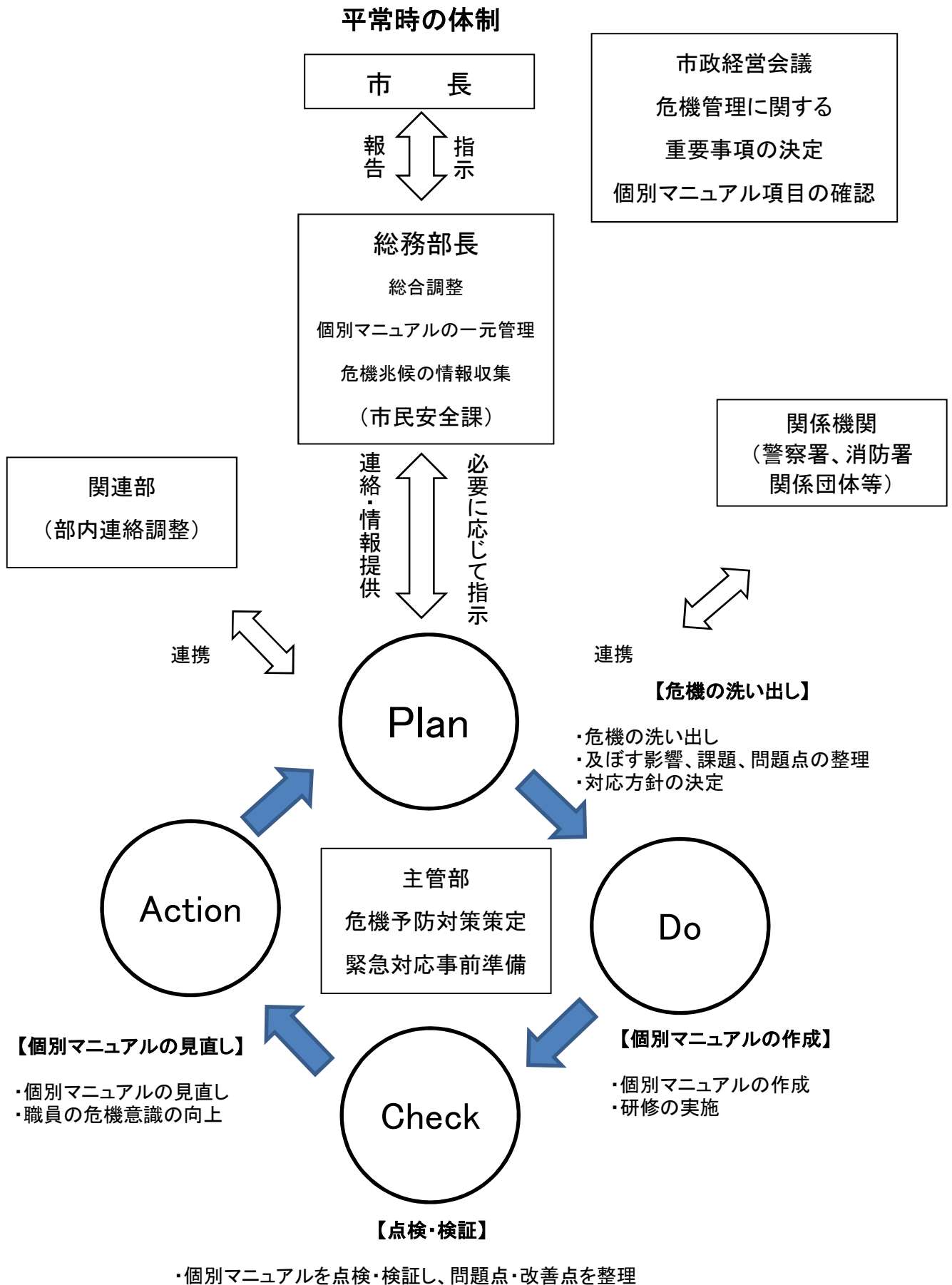
個別マニュアルに盛り込むべき基本項目と構成例を次に示す。これらの項目は、危機の種類及び特性に応じて適宜、取捨選択・修正をする。

大項目	中項目	小項目・補足説明等
1章 総則	1節 目的・方針	<ol style="list-style-type: none"> 1 個別マニュアル策定の目的 2 当該危機に対する危機対策の基本方針
	2節 用語の定義	<ul style="list-style-type: none"> ・基本マニュアルで定義した用語については統一的に使用する。
	3節 対象危機	<ol style="list-style-type: none"> 1 対象とする危機の範囲 <ul style="list-style-type: none"> ・基本マニュアルで定めた「対象とする危機の範囲」の分類を基本にして当該個別マニュアルの対象危機を定める。 2 適用範囲 <ul style="list-style-type: none"> ・当該個別マニュアルで定める事項が適用される組織、施設などの適用範囲を定める。
	4節 組織体制	<ol style="list-style-type: none"> 1 当該危機の主管部と関連部 2 役割と責任 <ul style="list-style-type: none"> ・平常時と緊急時における各部署・各職員の役割と責任
2章 平常時の危機管理	1節 目標	<ul style="list-style-type: none"> ・活動目標や改善目標を設定する。
	2節 危機予防対策	<ol style="list-style-type: none"> 1 危機予防対策の具体的内容 <ul style="list-style-type: none"> ・安全点検活動、危機予防啓発活動などのソフト面の対策 ・安全環境を整備するためのハード面の対策 ・危機関連情報収集、主管部による一元管理、市民への広報など 2 実施者・実施時期・実施手順 3 危機予防活動の定期的確認
	3節 緊急対応の事前準備	<ol style="list-style-type: none"> 1 被害想定 <ul style="list-style-type: none"> ・当該危機の被害想定をし、緊急時に必要な対応策を検討するための基礎資料にする。

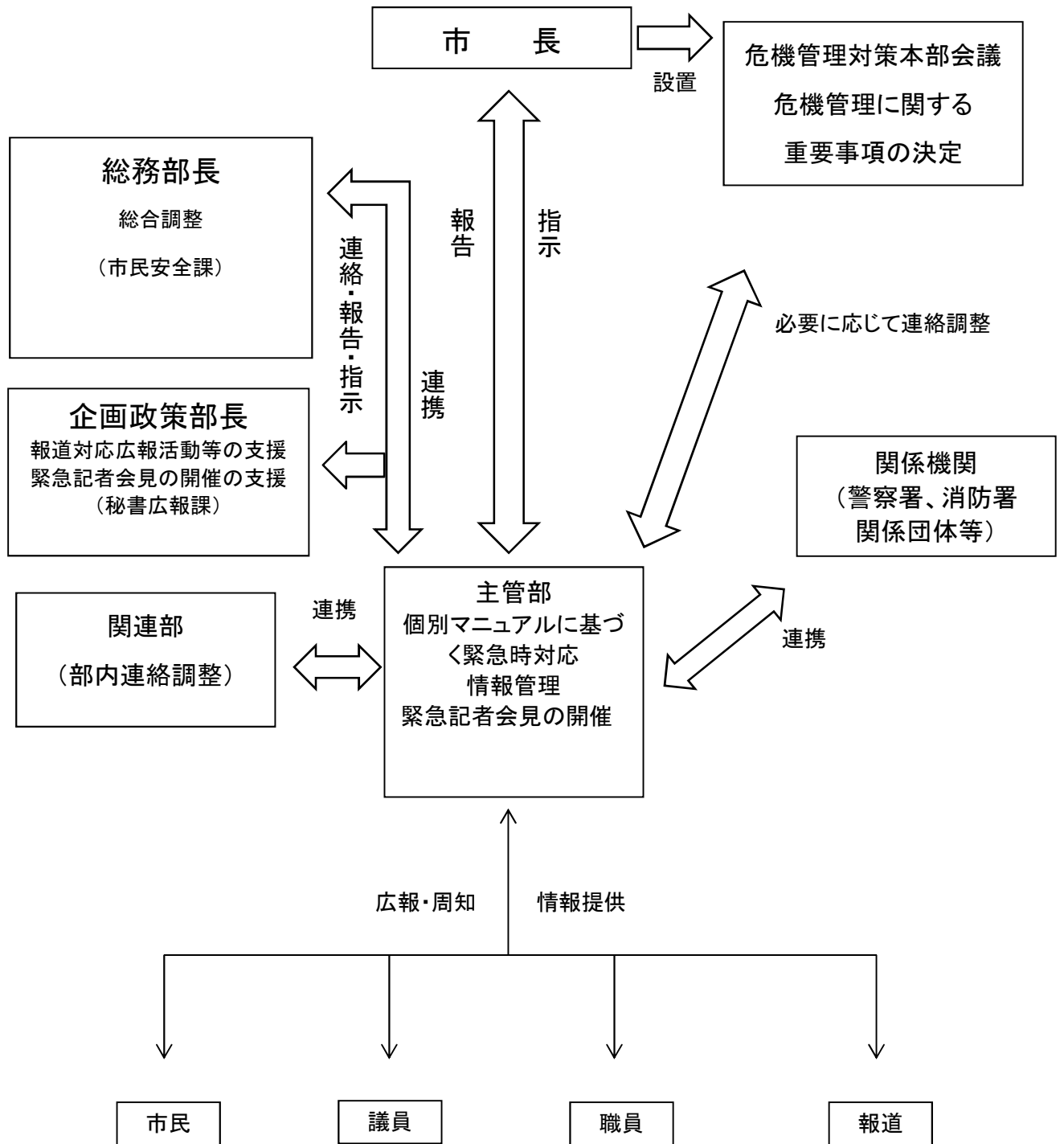
		<p>2 事前準備の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・想定シナリオに基づき、必要な事前準備内容を定める。 ・緊急対応に備えた研修・訓練、緊急資材の備蓄、関係機関・団体との協力体制づくりなど ・緊急対応組織の機能単位別に基本行動を時系列的に整理する。 <p>3 危機兆候の情報収集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機兆候の収集方法・連絡ルール
3章 緊急時の対応	1節 緊急体制	<p>1 緊急体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主管部を中心とする緊急体制（責任者、責任代行者、構成員、設置手順、職員招集、解除等） ・緊急体制下での役割分担（情報収集・分析、対策立案、決定、実行、広報などの機能を確保する。） ・関係機関との連携体制 <p>2 全庁的な緊急体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本マニュアルで定める危機管理対策本部会議への移行
	2節 危機情報収集・連絡・管理	<p>1 収集・連絡体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収集・連絡ルートと基本ルール ・夜間、休日の緊急連絡ルール ・通信手段・連絡ツール ・市長、副市長、教育長、総務部長等の庁内及び関係機関への連絡 <p>2 情報の整理・一元管理・共有化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主管部による危機情報の整理と一元管理ルール ・主管部と関連部相互間、庁内での当該危機情報の共有化・提供方法
	3節 応急対策の検討・実施	<p>1 危機情報分析と対策立案</p> <p>2 緊急対応の実施</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 予報・警報伝達、避難指示・誘導、救助、応急手当、応急措置、二次被害防止など <p>3 ボランティアの受け入れ</p> <p>4 広報広聴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民への危機情報の提供 ・ 報道機関対応 ・ 市民からの問い合わせ窓口設置
4章 危機 収束時の 対応	1節 緊急対応の 評価と再発防止	<p>1 緊急対応の記録</p> <p>2 原因分析と課題整理</p> <p>3 緊急対応の評価</p> <p>4 再発防止策</p> <p>5 市長、市政経営会議への報告</p>
	2節 復旧推進	<p>1 市民生活、施設の復旧計画</p> <p>2 事後の安全確認</p>
	3節 被害者対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口の設置
付表		<ul style="list-style-type: none"> ・ 危機予防点検チェックシート ・ 関係機関連絡先一覧 ・ 主管部及び関連部の緊急体制メンバーの連絡先、及び部署内連絡網一覧

— 危機管理体制図 —

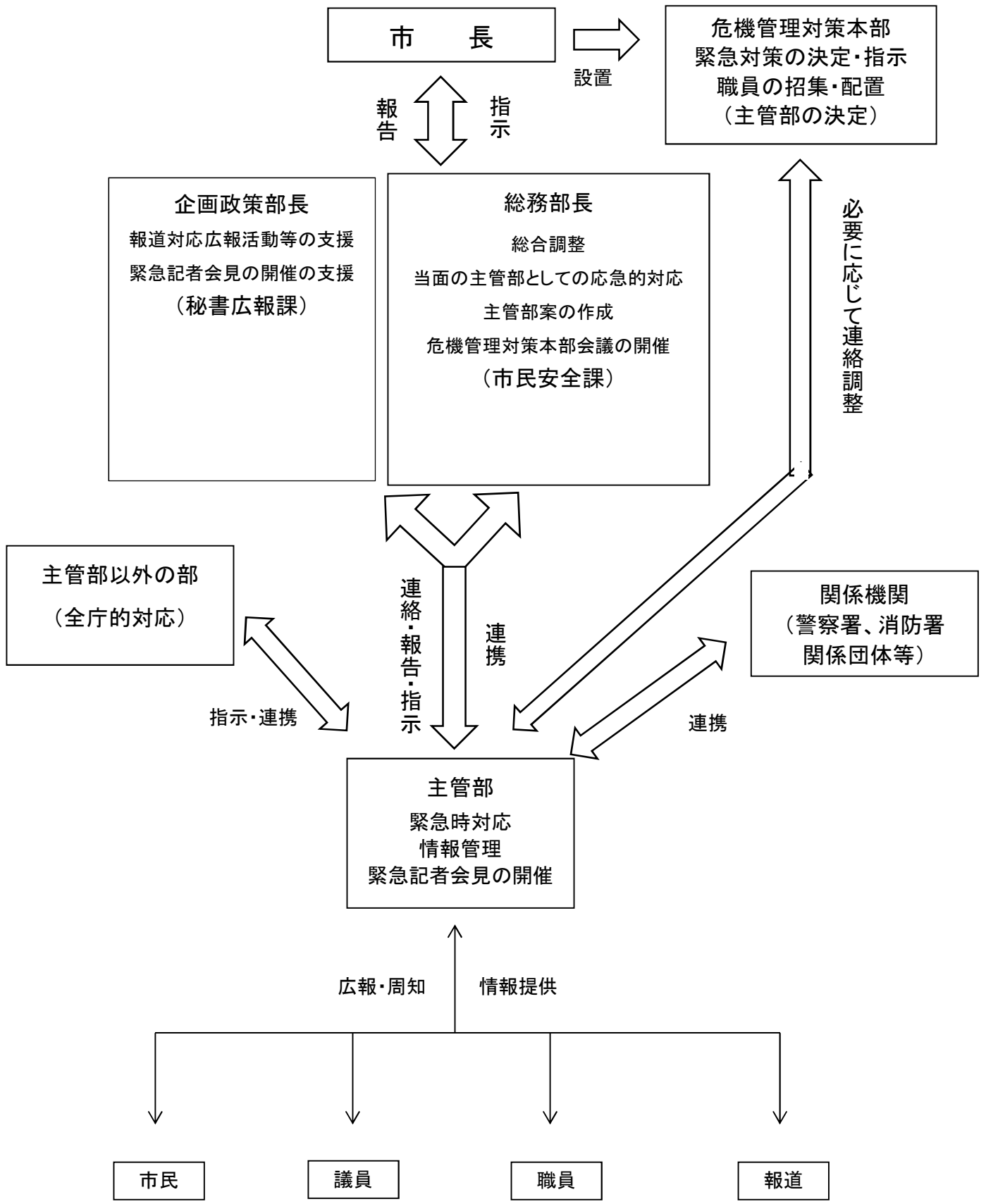


緊急時の体制(個別マニュアル整備済)



緊急時の体制

(個別マニュアル未整備又は個別マニュアルの想定超越)



危機情報連絡票

(第 報)

通報者	市民・職員	氏名	(所属)	電話
通報日時	年 月 日() 午前・午後 時 分			

危機 の 概 要	発生(発見)日時	年 月 日() 午前・午後 時 分				
	発生場所					
	危機の内容					
被 害 状 況	人 的	死 者	人	(状況等)		
		負 傷 者	人			
		行方不明	人			
	建 物 等		全 壊	半 壊	一部損壊	(状況等)
		住 宅	棟	棟	棟	
		公共施設	棟	棟	棟	
		そ の 他				
その他						
緊 急 対 応 の 状 況	(応急措置の状況、市民の避難状況等)					
	(関係機関への連絡)					
その他特記事項						

受信者の対応状況

受 信 者	氏名	(所属)	電話
関係部署への連絡			
その他の対応			

※1 第1報は、不明な項目があっても把握した範囲内で報告する。緊急を要する場合は、電話等でも可。

※2 個別マニュアルにより報告様式がある場合は、本様式を使用しなくともよい。