

豊橋市危機管理指針

豊橋市

令和4年4月

目 次

第1章 総則	1
第1節 目的	
第2節 対象とする危機	
第3節 責務	
第2章 危機管理体制	4
第1節 危機管理マニュアルの作成	
第2節 危機管理担当者	
第3節 危機対応体制	
■危機管理担当者概念図	
■危機管理マニュアルの基本項目と構成例	
第3章 平常時の危機管理	10
第1節 危機管理能力・意識の向上	
第2節 平常時の業務	
第4章 危機発生時の対応	12
第1節 初動措置	
第2節 通常業務の範囲内での対応と判断された場合の対策	
第3節 部局危機対策本部体制と判断された場合の対策	
第4節 市危機対策本部体制と判断された場合の対策	
第5節 広報・情報提供活動	
■危機発生時対処フロー図	
■危機発生時連絡フロー図	
■危機情報連絡票	
第5章 危機収束時の対応	19
第1節 安全確認	
第2節 被害者への支援等	
第3節 復旧対策	
第4節 事後評価と危機対応力の向上	
<参考資料>	20
■職場危機管理チェックリスト	
■危機管理のポイント	

第1章 総則

第1節 目的

1 目的

「豊橋市危機管理指針」(以下「本指針」という。)は、平常時における事前対策及び危機発生時の応急対策、事後対策の確実な実施を含め、本市における危機管理の基本的対処方針を示すことにより、危機的な事案が本市域及びその周辺に発生し、又は発生するおそれがある場合に、市民及び滞在者(以下「市民等」という。)の生命、身体及び財産への被害を防止・軽減するため、本市における危機管理の枠組みを示すものである。

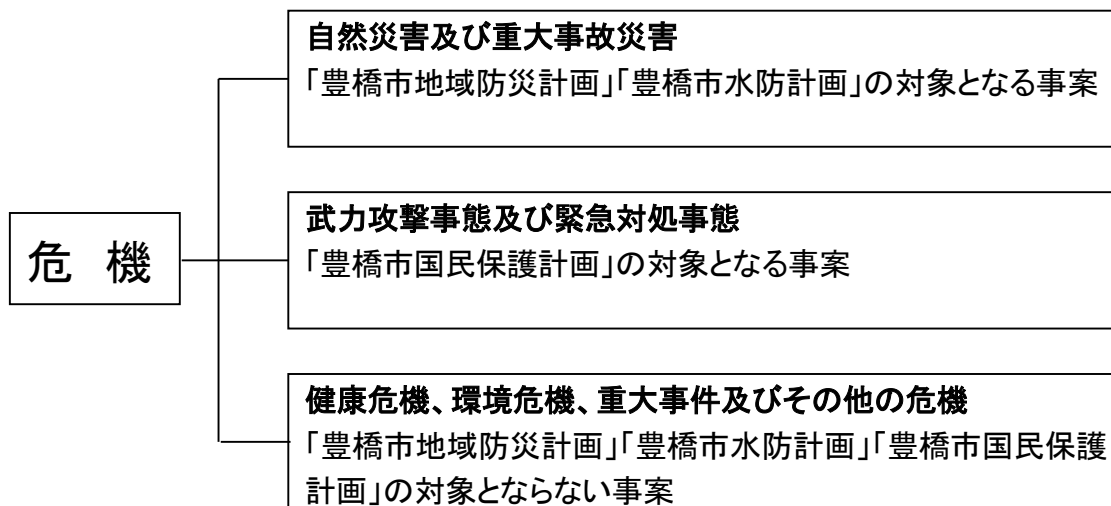
2 基本的な考え方

本指針は、危機発生の予防及び危機発生時又は発生のおそれがある場合の対応について、一般的な対策を定め、全庁的に考え方の統一を図るものであり、個々の危機への対処方法を個別具体的に定める計画ではなく、共通の考え方を示すことで、全庁的な危機管理の仕組みづくりを目指すためのガイドラインとなるものである。

第2節 対象とする危機

1 危機

本指針に定める危機とは、「市民等の生命、身体及び財産に直接的かつ重大な被害を及ぼす事案又は及ぼすおそれがある緊急の事案」をいい、以下のとおり大別する。



本指針は上記で定める危機のうち、「健康危機、環境危機、重大事件及びその他の危機」について対処方針を定めるもので、「自然災害及び重大事故災害」及び「武力攻撃事態及び緊急対処事態」については、「豊橋市地域防災計画」、「豊橋市水防計画」及び「豊橋市国民保護計画」に基づき対処する。

ただし、財政危機、経済危機、市の組織運営危機など被害が直接的、突発的でない事案は本指針の対象から除くものとする。

また、想定される主な危機及びその危機を所管する部局は、次のとおりとする。

想定される主な危機

想定される危機		所管部局
健康危機	重大な感染症	健康部
	大規模な食中毒	
	食品・医薬品による健康被害	
	毒劇物漏洩、流出	
	学校給食による健康被害 (食中毒、アナフィラキシーなど)	教育委員会
	水道水による健康被害	上下水道局
環境危機	大気、水質、土壌などの環境汚染事故	環境部
重大事件	イベント開催に関わる重大な事件、事故	開催各部局
その他の危機	市の要人(市長、議長)などへの危害	企画部、議会事務局
	不発弾の処理	防災危機管理課
	ライフラインの大規模な停止	防災危機管理課 産業部、上下水道局
	異常湧水	総務部、企画部 上下水道局
	本市が管理する公共施設等における重大な事件、事故	施設管理部局
	公共工事における大規模な事故	事業部局
	家畜伝染病(口蹄疫、鳥インフルエンザ)など	産業部
	大規模事業所における事故	
	学校施設、児童生徒に対する重大な事件、事故	教育委員会
	修学旅行をはじめとした校外学習中の事故	
	児童生徒による重大な犯罪	
	保育園、総合老人ホーム、福祉施設等における事件、事故	福祉部、こども未来部
	サイバーテロ等による情報システムの事件、事故	総務部

※所管部局が不明確又は複数にまたがる場合の対応は、第2章第3節4のとおりとする。

2 危機管理

危機管理とは、市民等の生命、身体及び財産を守ることを目的とし、危機発生予防、発生時の応急対応、事後対策等、発生時における被害等の軽減及び危機の収束に至るまでの対応をいう。

3 危機への対応の原則

危機への対応は、人命及び市民等の安全確保を最優先して行うものとする。その上で、危機情報の一元化、公開等にも努めるものとする。

4 危機への対応体制

- (1) 危機については、所管する部局が主要な対応をするものとし、関係する他の部局等とも連携して対応するものとする。
- (2) 前号にかかわらず、危機の規模、状況等により市民等の被害又は社会的な影響が重大であると判断された場合は、全庁的に対応するものとする。
- (3) 本市は、必要に応じて国、県、自衛隊及び医療機関等の関係機関と連携して対応するものとする。

第3節 責務

1 市長の責務

市長は、危機管理の総括者及び指揮監督者として、迅速かつ的確に、危機管理活動の維持及び適正な体制の構築を行い、危機管理方針を決定し、危機管理活動の定期的な確認を行うものとする。

2 危機管理統括部長の責務

危機管理統括部長は、本市の危機管理能力の向上のための企画、調整を行うとともに、対象とする危機が発生した場合は、関係部局及び関係機関と連携し、効果的な対策を講ずるものとする。

3 各部長の責務

各部長は、豊橋市事務分掌規則等に規定する事務分掌に従い、定められる危機ごとの責任者となり、当該危機管理を行う。

部局が所管する事務に関連して想定される危機に備え、第2章第1節に基づき危機管理マニュアル(以下「マニュアル」という。)を作成し、予防措置に努めるとともに、危機の発生時にはマニュアルに基づき迅速・的確な対策を講じなければならない。

また、部局が所管すべきマニュアル作成の進捗管理や作成済みのマニュアルの改善に対しても主導的な役割を果たすものとする。

4 職員の責務

職員は、自らの職務及び職責に応じて、常に起こり得る危機を想定し、その対策について検討するとともに、情報の収集や訓練などを通じ、必要な技術や知識の習得に努め、危機管理に取り組まなければならない。

また、危機の発生時には、部局長や所属長の指示に対して迅速・的確な対応を図るとともに、危機事案の状況に応じた個別具体的に柔軟な対応を図るものとする。

第2章 危機管理体制

第1節 危機管理マニュアルの作成

1 マニュアルの作成

各危機に対応する部局長は、所管する事務に関する平常時の危機管理、危機発生時の対応及び危機収束時の対応を迅速かつ的確に行うため、それぞれの危機ごとに対応するマニュアルを作成する。

危機管理統括部長は、これを支援するとともに作成作業の進捗状況を把握する。

なお、マニュアルの作成にあたっては、関係部局長及び関係機関等と十分協議・調整することとし、防災危機管理課は必要に応じ助言をする。

マニュアル作成後は速やかに危機管理統括部長に報告する。

2 マニュアルの見直し

各部局長は、関係法令の改正、本指針の改正、事後評価等によるマニュアルの見直しを適宜適切に行う。

なお、マニュアルの見直しは、防災危機管理課に事前に通知のうえ実施し、防災危機管理課は必要に応じ助言をする。

マニュアル見直し後は、速やかに危機管理統括部長に報告するとともに、関係部局、関係機関に周知する。

3 指定管理者を導入している場合等のマニュアル作成

(1)指定管理者を導入している場合は、市と指定管理者が協議のうえ市の所管部局が、当該業務又は施設に係るマニュアルを作成し、共同で研修・訓練などを実施する。

(2)業務委託を行っている場合は、当該業務又は施設に係るマニュアルを市の所管部局が作成するとともに、受託業者の研修・訓練を実施する。

(3)当該業務又は施設に係る危機が発生した場合には、市の所管部局は主体的に当該危機に対処する。

第2節 危機管理担当者

1 危機管理統括部長

危機管理統括部長は、市長の指揮を受け、豊橋市における危機管理対策を強力に推進するため、各部局と連携を図りながら、危機管理に関する事務を統括する。

また、必要に応じ、市長に対し、危機管理対策に関する必要な措置について意見具申を行う。

危機発生時には、庁内の危機管理体制の統括、関係機関との連携を図る。

2 危機管理責任者(部局長)

各部局長は、危機管理責任者として、部局における危機管理体制の整備及び部局が所管する危機事案への適切な対応に関して、責任を負う。

また、所管する事務に関連して想定される危機を所管する所属長に対して、マニユ

アルの作成を指示する。危機発生時には、部局が行う危機管理対策の指揮をとるとともに部局間の調整を図る。

3 危機管理主任(所属長)

各所属長は危機管理主任として、所属における危機管理体制の整備及び所管する危機事案への適切な対応に関して責任を負う。また、部局における危機管理に関し、危機管理責任者を補佐し、部局内の各所属間の調整を図る。

危機発生時には、危機管理責任者を補佐し、適切な対応に資せるよう、所属職員を指揮監督する責任を負う。

4 防災危機管理課長

防災危機管理課長は、危機管理統括部長を補佐し、市が行う危機管理対策の中心となり、全庁的な視点での危機事案に関する情報の収集や各部局が行う危機管理に対し支援・協力を行う。

また、報告された危機情報や対応結果情報を集約・分析して、全庁的に共有化を図るとともに、職員の危機管理意識の高揚や対応能力の向上を図るために教育・訓練を企画・実施する。

危機発生時には、危機管理統括部長が臨機の措置を講じられるよう補佐する。

5 危機管理推進員(情報責任者)

危機管理推進員は所属長が指名する。

危機発生時には、危機管理主任を補佐し、情報責任者として危機情報を整理し、一元的に管理する。

第3節 危機対応体制

1 危機対応体制

危機の内容・性質・規模に応じて、迅速かつ的確な対応が行えるよう、原則として次のように分類する。

危機対応体制	定 義	具 体 例
部局危機対策本部体制 (所管部局長が設置)	緊急な対処の必要、重大な人的・物的被害の発生など通常の業務体制では対処が困難な規模で、部局での対応が必要と判断される危機	東海地方で感染症が発生しており、本市の一部でも感染者を確認。大規模な拡大の恐れはない模様。
市危機対策本部体制 (市長が設置)	危機の状況や被害の規模、拡大の可能性、社会的に及ぼす影響の範囲が甚大で、全庁的な対応が必要な危機	本市の広範囲で感染者が大量に発生。市民にパニックが広がる。

※ ただし、複数の部局に係る危機事案においては、その内容や規模、緊急性に照らし、応変な危機対応体制を執ることができる。

2 部局危機対策本部

部局危機対策本部での役割は次のとおりとする。

- (1) 所管の部局は、当該危機に対応するため部局長(危機管理責任者)を長とする部局危機対策本部を設置し、部局長は部局危機対策本部を統括する。
- (2) 危機管理統括部長は、部局危機対策本部の運営を補佐する。
- (3) 所管部局の職員は、マニュアルに定めるそれぞれの役割に応じて、迅速かつ的確に対処し、危機の収拾にあたる。
- (4) 関係部局の職員は、部局危機対策本部の運営に係る事務を補佐し、助言及び支援を行う。

3 市危機対策本部

市危機対策本部の構成は原則次のとおりとし、当該危機の規模に応じて豊橋市災害対策本部の職員配備体制を準用する。

【市危機対策本部の構成】

本部長	市長
副本部長	両副市長、教育長
統括本部員	危機管理統括部長
本部員	総務部長
	財務部長
	企画部長
	市民協創部長
	文化・スポーツ部長
	福祉部長
	こども未来部長
	健康部長
	環境部長
	産業部長
	建設部長
	都市計画部長
	総合動植物公園長
	市民病院事務局長
	上下水道局長
	消防長
教育部長	
議会事務局長	
監査委員事務局長	

市危機対策本部の庶務は、危機事案の主たる対応部局において処理するものとする。

4 緊急対応が必要な場合等の主たる対応部局の決定と対応

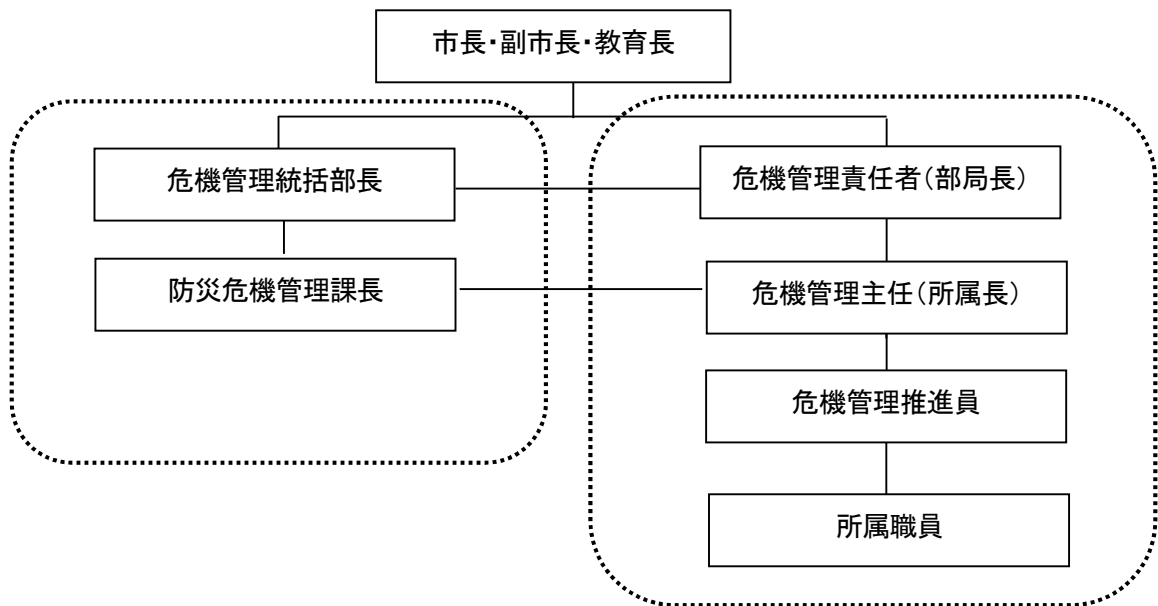
- (1) 所管部局が明らかでない危機が突発的に発生し、緊急対応が必要となった場合は、危機管理統括部長が主たる対応部局を決定する。
- (2) 所管する部局が複数に及ぶ危機が発生した場合、危機管理統括部長が主たる対応部局を決定し、主たる対応部局を中心に関係部局が連携・協力して対処する。
- (3) 主たる対応部局決定までの間は、危機管理統括部長の指示の下、防災危機管理課が初動対応を行う。
- (4) 危機管理統括部長は主たる対応部局の決定にあたり、必要に応じて関係部局と協議を行うとともに市長・副市長及び教育長の指示を仰ぐものとする。

5 業務継続

新型インフルエンザ等の感染症、その他の市民生活に甚大な影響を与える危機の発生時において、市民生活に密着する行政サービスの提供や市の基幹業務などは、危機発生時においても継続して実施することが求められており、このような危機発生時において、市として実施すべき業務をなるべく中断せず、また中断した場合においても、早急の復旧を行うため次の点について検討・整理を行い業務継続の取組みを進めるものとする。

- (1) 各部局は、事前に非常時優先業務を把握及び決定すること。
 - (2) 各部局は、非常時優先業務を実施するに際して必要となるような要素(職員や資機材等)を把握及び決定すること。
 - (3) 危機発生時には、必要に応じて、部局間での職員の配備に関して、応援・受援を行うこととし、そのための準備を行うこと。
- ※ 非常時優先業務:「応急業務」と「継続の必要性の高い通常業務」を合わせた業務で、大規模災害等の発生時に市として実施・継続すべき業務

■危機管理担当者概念図



■危機管理マニュアルの基本項目と構成例

マニュアルに盛り込むべき基本項目と構成例を以下に示す。

「誰」が「いつまで」に「何」をすべきか可能な限り明確にしておくことが望ましい。

項 目	細 目	内 容
総 則	目 的	危機管理マニュアル作成の目的を記載
	基 本 方 針	基本的な対処の方針や考え方等を記載
	用 語 の 定 義 等	危機に関する特別な用語、専門的な用語を定義し、概念を統一する。
	対 象 と する 危 機	①本指針の対象とする危機で各部局の責務に基づき当該マニュアルの対象危機を定める。 ②具体的な危機の想定を記載
	危 機 管 理 に 対 する 役 割	①主管部局課の役割を明記 ②当該危機の関係部局とその主な役割を整理
危 機 対 応 の 体 制	決 定 基 準	危機対応体制の決定基準を記載
	対 応 す る 危 機 対 応 体 制	危機対応体制の組織・構成について記載する。特に、情報収集、対応策の決定、庁内・関係機関への連絡、広報など担当者をできるだけ具体的に定めておく。

平常時の危機管理	危機管理能力・意識の向上		職員研修や訓練等の実施方法、内容について記載
	平常時の業務	被害等の想定	当該危機の被害想定を行い、緊急時に必要な対応策を検討するための基礎資料とする。
		危機予防対策の実施	当該危機を予防するための平常時の活動を記載する(点検活動、市民等への広報)。
		緊急連絡先の整備	関係部局や関係機関等との連携事項、連絡手段及びルートを整理し、連絡先一覧を作成する。
	資機材の整備	必要な資機材の備蓄、整備について記載する。	
危機発生時の対応	初動措置	情報の収集・伝達・報告	①第一報を受けた後の対応 ②情報の収集と情報伝達の実施(収集・連絡ルートと基本ルール、夜間・休日の緊急連絡ルート、庁内及び関係機関への連絡) ③情報の整理(情報の整理と一元管理ルール) 等
			応急対策
	広報・情報提供活動	①市民等への情報提供 ②報道機関対応 ③市民等からの問い合わせ窓口	
危機収束時の対応	安全確認	状況の確認手順、安全宣言の周知方法等	
	被害者への支援	相談窓口の設置等	
	復旧対策	市民生活、施設等の復旧、代替機能の確保等	
事後対策	安全宣言	被害状況の最終確認、安全宣言	
	事後評価と危機対応力の向上	①危機対応の整理・記録 ②原因調査と再発防止策について ③事後評価の方法、マニュアル修正 等	
資料	主管部局課及び関係部課の緊急連絡網		
	関係機関の連絡先一覧		
	緊急時使用物資の一覧、保管場所		
	危機発生状況報告書等の書式		

第3章 平常時の危機管理

第1節 危機管理能力・意識の向上

1 危機管理責任者(各部局長)の危機管理能力の向上

危機管理責任者(各部局長)は、危機発生時の被害や影響を回避・軽減するため、常に危機に対応できるよう起こり得る事案を想定し、マニュアルの実効性を高めるためそれに対処すべき体制、人員、資機材及び行動の手順などについて備え、必要な訓練を行う。

危機管理統括部長は、マニュアル作成の進捗状況や作成されたマニュアルの実効性を把握・管理し、全庁的な危機管理能力の向上に努めるものとする。

2 職員の危機に対する意識の向上

職員は、必要な危機管理の知識や技術の向上に努める。

また、職員の危機に対する意識の向上を図るため、防災危機管理課長は、危機管理全般に関する研修を行い、危機管理責任者(各部局長)は、関係部局長と連携して危機を想定した研修を行う。

3 市民に対する危機意識の啓発

危機管理責任者(各部局長)は、危機発生の予防や、危機発生時の被害軽減が図られるよう、市民等に対し具体的な危機の発生を想定した啓発を実施する。

第2節 平常時の業務

1 危機事案による被害等の想定

危機管理責任者(各部局長)は、所管する危機事案及びその対策の現状を把握するとともに、把握した現状を基に、その被害の程度と影響の大きさ等を想定し、マニュアルに明記する。

2 情報の収集分析及び対応

危機管理責任者(各部局長)は、通常業務で収集できる情報を積極的に収集し、収集した情報の内容が危機に発展しないかその情報を分析し、迅速な対応がとれるよう努める。

3 危機予防対策の実施

危機管理責任者(各部局長)は、関係部局長と協力し、適宜適切に、次の危機予防対策を講じる。

(1) 点検活動

各部局は、危険な状況を生じさせる原因となるものを排除するため、安全点検等の日常の維持管理を行うとともに危機の対象となるものの調査等を実施する。

(2) 市民等への広報

危機の発生のおそれがある時、発生を回避したり、市民等の不安を解消したりするために、市民等にホームページや広報等で迅速・的確な情報提供に努めるとともに、市民等からの問合せの窓口を設置する。

① 発信内容

- ・ 危機予測情報や注意喚起情報
- ・ 危機を予防するための行動の留意点

② 発信上の留意点

情報の収集や情報の内容確認等は、所管部局の危機管理推進員が中心となつて行い、市民等に対する広報や報道機関に対する情報提供は、広報広聴課と連携し行う。

危機予測情報や注意喚起情報を発信する場合、各部局は情報の事実確認等を慎重に行うとともに、いたずらに市民等の不安を助長することがないように配慮する。

4 緊急連絡先の整備

危機管理責任者(各部局長)は、危機管理に関し、危機発生時において連携して迅速・的確な対策が実施できるように、平常時より、関係部局長や関係機関との連携事項、連絡手段・ルートを整理し、連絡先一覧を整備する。

5 資機材の整備

各部局は、危機の発生に備え、必要な資機材を備蓄・整備する。備蓄に適さない物資については、関係者と協議し円滑な調達が図れるように調整する。

第4章 危機発生時の対応

第1節 初動措置

1 情報の収集

危機管理責任者(部局長)は、危機発生時又は発生のおそれがある場合、警察その他関係機関の協力を得て、正確・迅速に情報を収集する。

収集した情報、対策の実施状況についての情報、被害状況等の情報は、各部局において一元的に管理し、事案の推移に伴う対策等の判断の基礎にするとともに、危機収束後には評価の資料とする。

2 情報の伝達

職員は、収集した情報を速やかに部局長に報告する。また、対策に当たる職員全員にも周知する。

なお、危機発生時には迅速な初動対応が被害の拡大を防止するうえで極めて重要であるため、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、状況変化の有無に関わらず、定期的な中間報告を行うものとする。

報告する内容は概ね次の項目とし客観的な事実を時系列で整理し報告を行う。

- ・ 情報元
- ・ 発生場所・時間
- ・ 危機の概要
- ・ 被害等の具体的状況、拡大の可能性
- ・ 所管部局の応急措置及び関係機関の対応

また、危機管理責任者(各部局長)は、危機対応体制で決定した事項・指示等を速やかに対策に当たる職員全員に周知する。

3 市長への報告

(1) 発生報告等

危機発生時、危機管理責任者(各部局長)又は主たる対応危機管理責任者(各部局長)は、危機の発生報告又は被害状況等を直ちに、市長・副市長及び教育長へ報告する。

また、当該危機管理責任者(各部局長)は、市長・副市長及び教育長への報告にあわせて、危機管理統括部長、関係部局長へ報告するものとする。

(2) 応急対策等の詳報

危機の詳細及び応急対策の詳報については、原則として危機管理責任者(各部局長)又は主たる対応危機管理責任者(各部局長)が、危機管理統括部長同席のもと市長に報告するものとし、必要に応じて関係部局長が同席する。

4 市議会への報告

危機管理責任者(各部局長)又は主たる対応危機管理責任者(各部局長)は、市議

会議長へ必要な報告を行う。

方法、内容及び時期等について、議会事務局長と連絡を取り合っ行うこととする。

5 危機管理体制の決定

市長又は所管の部局長は、発生した危機の内容・性質・規模に応じて、危機管理統括部長と協議のうえ、必要な危機管理体制をとる。

危機の規模や被害状況等が発生時より拡大した場合又は縮小した場合には、柔軟かつ速やかに、適切な危機管理体制に移行させ対応する。

なお、危機管理体制の決定・変更にあたっては、必要に応じ市長・副市長及び教育長の指示を仰ぐものとする。

第2節 通常業務の範囲内での対応と判断された場合の対策

当該事案が危機事案までは至らず、通常業務の範囲内で対応可能と判断された場合、各部局はその通常業務の体制にて対応を行う。

所管の部局長は、危機管理統括部長及び関係する各部局と連絡を密にし、不測の事態に備える。

市長又は所管の部局長は、当該事案が本指針で定める危機事案へと拡大若しくは拡大するおそれがある場合、又は社会的な影響が大きいと判断される場合には、危機管理統括部長と協議の上、第2章第3節1で定める危機対応体制をとるものとする。

第3節 部局危機対策本部体制と判断された場合の対策

1 部局危機対策本部の設置

当該危機が部局危機対策本部体制による対応が必要と判断された場合、所管の部局長又は主たる対応部局長は部局危機対策本部を設置し、マニュアルに基づき、迅速かつ的確に対処する。本部長は、所管の部局長又は主たる対応部局長が務めるものとする。

部局危機対策本部を設置した場合、当該危機管理責任者(各部局長)は直ちに市長・副市長及び教育長に報告する。

なお、その後の状況や被害の規模、拡大の可能性、社会的に及ぼす影響の範囲が甚大で、全庁的な対応が必要と判断される場合には、危機管理統括部長と協議の上、市長に市危機対策本部の設置を要請する。

2 応急対策の実施

危機管理責任者(各部局長)は、危機管理統括部長と協議の上、以下の応急対策を適切に行う。

なお、応急対策を実施するにあたり、部局内だけで対応できない場合は、他部局の応援を要請することができる。この場合、危機管理統括部長は担当部局と応援部局との調整を行う。

(1) 被害者への対応

人的被害が発生した場合は、人命の救助及び市民等の安全確保を最優先し、警察及び自主防災組織等の関係機関・団体の協力を得て、二次被害が発生するこ

とのないよう、安全性を確認したうえで、被害者の救出・救助を行うとともに、負傷者に対し必要な応急手当を行う。

(2) 被害の拡大防止

① 避難誘導

危機により、人的な被害が発生するおそれがあり、避難の必要性を判断したときは、避難対象区域、避難先、避難ルート等を定め、関係機関等の協力を得て避難誘導を行う。

② 二次被害の防止

危機による被害の拡大と二次被害を防止するため、関係機関等の協力を得て、危険施設や区域の安全点検、立入りの制限、その他必要な防止措置を講じる。

3 部局危機対策本部の廃止

危機管理責任者(各部局長)又は主たる対応危機管理責任者(各部局長)は、当該危機が収束したと認めたととき、又は市危機対策本部が設置されたときは、部局危機対策本部を廃止する。

第4節 市危機対策本部体制と判断された場合の対策

1 市危機対策本部の設置

当該危機が市危機対策本部体制による対応が必要と判断した場合、市長は市危機対策本部を設置し、全庁的な体制をもって迅速かつ的確に対処する。本部長は、市長が務めるものとする。

2 応急対策の実施

前節2における部局危機対策本部の応急対策を踏まえたうえで、「豊橋市地域防災計画」の「災害」を「危機」に読み替え、その事務を準用し、迅速かつ的確に対処し、危機の収拾を図るものとする。

なお、当該危機の所管部局が対応に追われ、地域防災計画上の事務分掌を十分に遂行できない場合、他部局と調整のうえ、柔軟に動員体制を組みかえることができるものとする。

3 市危機対策本部の廃止

市長は、当該危機が収束したと認めたととき、又はその他本部を置く必要がないと認めたとときは、市危機対策本部を廃止する。

第5節 広報・情報提供活動

1 市民等への情報提供

危機管理責任者(各部局長)は、危機管理推進員を中心に一元的な情報管理を行い、危機発生時の混乱を防止し、市民等の安全・安心を確保するため、概ね次の事項を中心に、市のホームページ、広報紙、ケーブルTV、コミュニティFMなど、利用可能な媒体により迅速かつ的確に情報を提供する。

- ・ 危機の発生状況(経過、被害状況)
- ・ 発生の原因
- ・ 二次災害の危険性
- ・ 市民等が取るべき適切な対応
- ・ 応急対策の実施状況及び窓口
- ・ 災害時要援護者への支援の呼びかけ
- ・ 生活関連情報

2 報道機関への情報提供

報道機関への情報提供に当たっては、危機の規模、態様に応じて、記者会見、資料提供等の方法により速やかに行うこととし、その方法、内容及び時期等について、広報広聴課と緊密な連絡を取り合って行うこととする。

危機発生時の報道機関に対する情報の発表は、次による方法で行うが、必要に応じ柔軟な対応を図る。

(1) 重要事項の発表

被害が甚大な場合の被害状況、応急対策等の重要な事項についての発表は、市長又は副市長及び教育長が行う。

(2) 全庁的又は複数部局の対応を要する場合の発表

全庁的又は複数部局の対応を要する場合の被害状況、応急対策等の発表は、主たる対応危機管理責任者(各部局長)が行う。

ただし、主たる対応危機管理責任者(各部局長)が行うことができない場合は、危機管理統括部長又は主たる対応危機管理責任者(各部局長)の指定する者が発表を行う。

(3) 所管部局が対応する場合の発表

所管部局が対応する場合の被害状況、対策等についての発表は、危機管理責任者(各部局長)が行う。

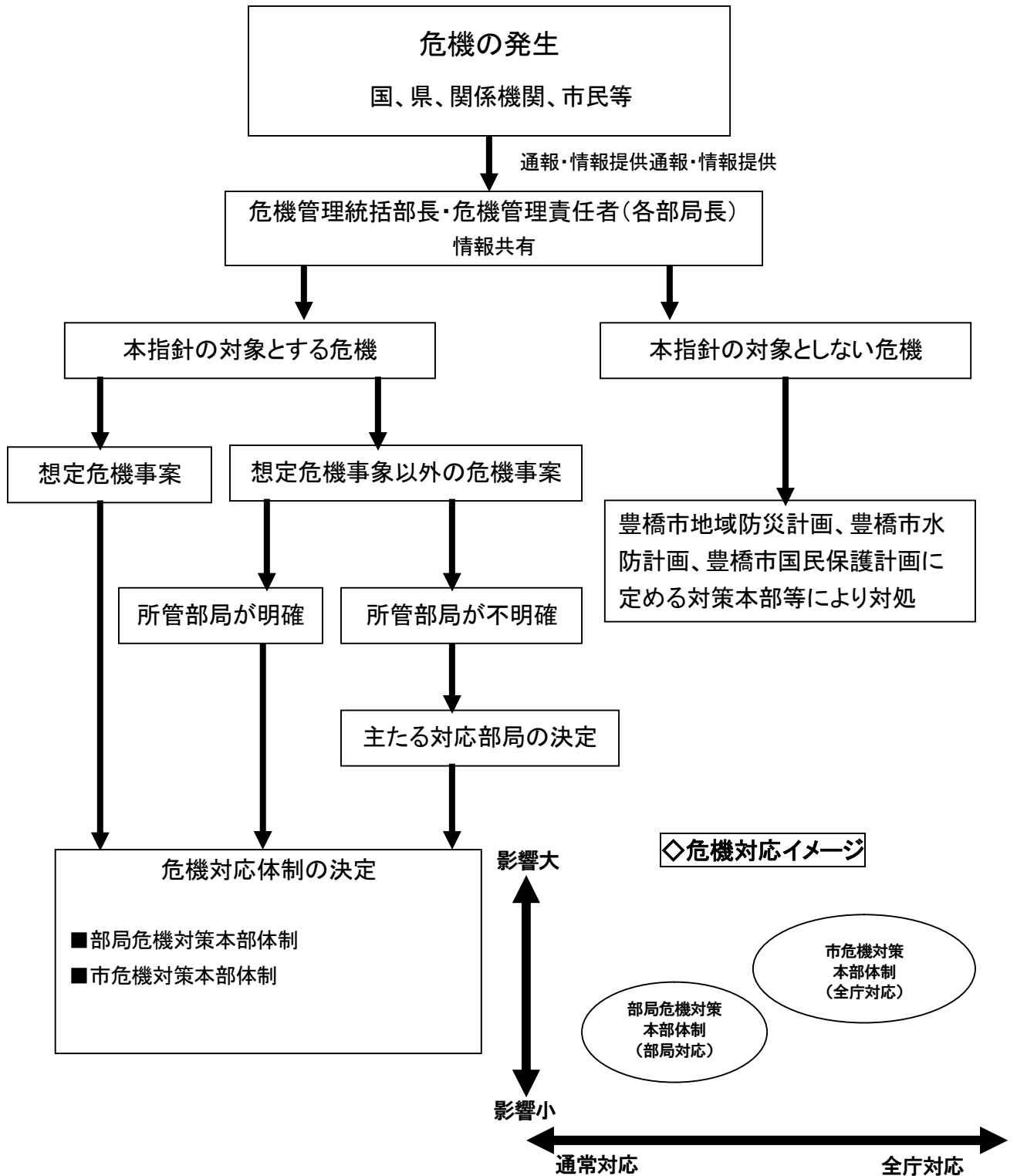
ただし、危機管理責任者(各部局長)が行うことができない場合は、危機管理統括部長又は危機管理責任者(各部局長)の指定する者が発表を行う。

(4) 取材・問い合わせ対応

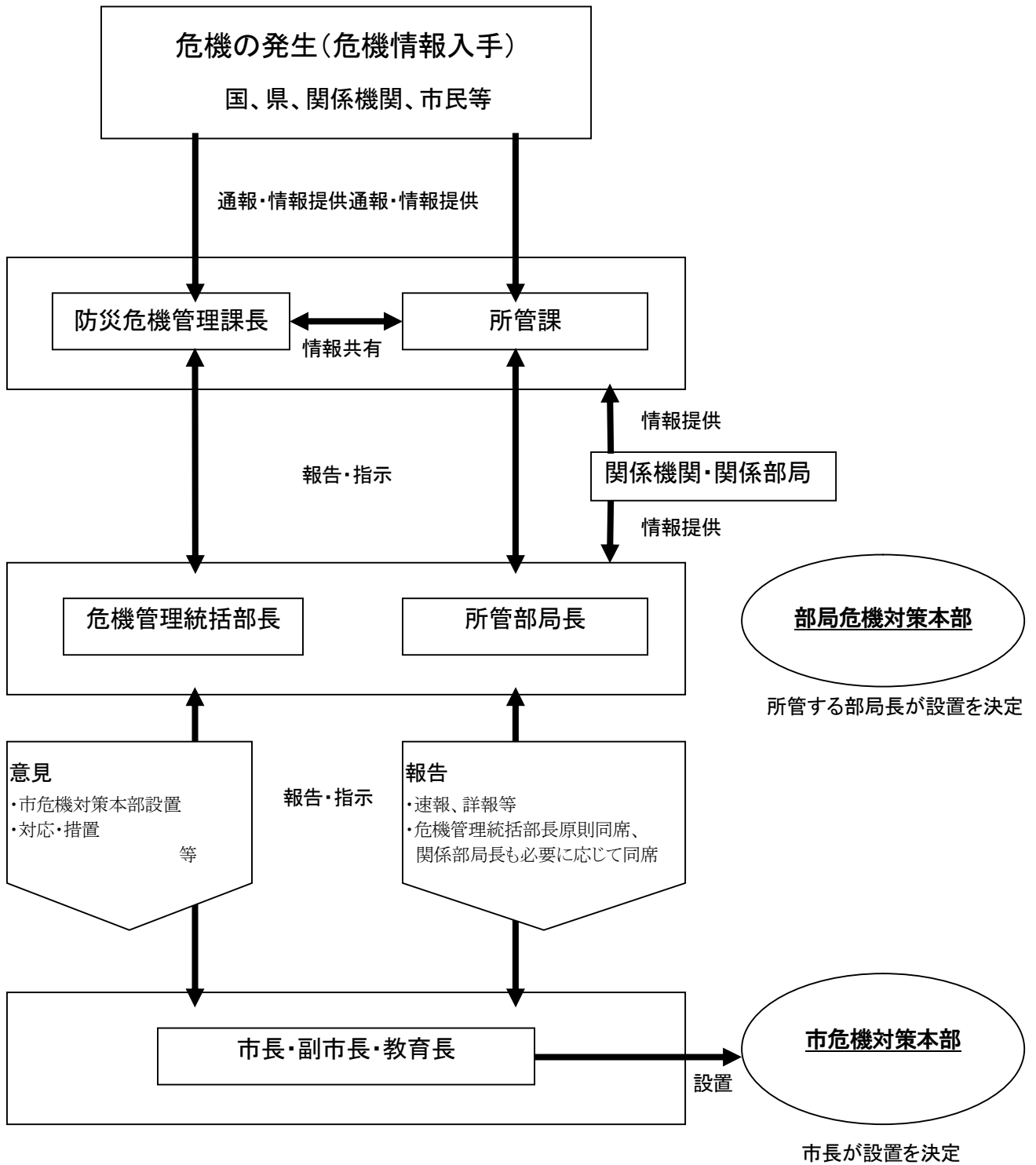
危機管理責任者(各部局長)又は主たる対応危機管理責任者(各部局長)は、広報広聴課長及び防災危機管理課長と協議して、その時点で公表できる内容を明確にするとともに、責任ある回答ができる職員(原則として管理職)を定め、報道機関からの取材・問い合わせに対応する。

ただし、危機発生直後、対応者が決定するまでの間、報道機関からの取材・問い合わせの対応は、広報広聴課に一元化する。

■危機発生時対処フロー図



■ 危機発生時連絡フロー図



市長・副市長・教育長
緊急報告

至急

件 名 _____

《危機の内容(何が起きたか)》

《被害状況(被害の拡大状況、拡大予測も記載)

- ・発生時間・発生場所
- ・発生原因

- ・対策の状況 (措置状況、関係機関の対応状況等を記載)

《市の見解》

《公表コメント》 ※公表を想定してコメントを記載してください

情報の通 報者	区分	市民・市職員(所属)・その他()				
	氏名					
	連絡先					
	通報日時	平成	年	月	日	時 分
受信者の 対応状況	受信者	氏名:	所属:	連絡先:		
	関係者への連絡	(処理日時:平成 年 月 日 時 分)				
	その他の対応					
議会への報告の必要性		あり・なし (議長・副議長・議員)				
他の部長等への報告の必要性		あり・なし (健康部長・環境部長・部長)				
その他、情報提供先		_____				
【問い合わせ先】						
部		課		電話		
担当氏名:				自宅・携帯		
※自宅又は携帯については、閉庁日、時間外等の対応が想定される場合に記載してください。						

- ※ 1. 危機主管部局が不明な場合は危機管理統括部長に連絡
- ※ 2. 第1報は、把握した範囲で直ちに報告、緊急を要する場合は、電話での報告、手書きメモによる報告も可
- ※ 3. 別途定めた報告様式がある場合は、本様式を使用しなくてもよい

第5章 危機収束時の対応

第1節 安全確認

所管の部局長又は主たる対応部局長(市危機対策本部を設置した時は、市長。)は、危機に係る応急対策が概ね完了し、新たな被害の発生や拡大のおそれがないと判断した場合は、報道機関を通じて公表するとともに、市のホームページや広報紙、ケーブルTV、コミュニティFMなど、利用可能な媒体を活用して広く市民等に周知する。

第2節 被害者への支援等

危機管理責任者(各部局長)は、被害を受けた市民等からの相談に対処するため、必要に応じ相談窓口を開設する。

また、危機による負傷・疾病又は生活環境の激変等による健康不安などに対処するため、必要に応じて保健所等が健康相談を実施する。

第3節 復旧対策

危機管理責任者(各部局長)は、関係部局長や関係機関と連携し、危機事案の発生による市民生活や地域の社会経済活動への影響を最小限に抑えるため、可能な限り迅速かつ円滑な復旧対策を推進する。

第4節 事後評価と危機対応力の向上

1 事後評価

各部局は、危機の収束後に危機対応を時系列に整理・記録するとともに、連絡体制や実施した対策についての評価、課題の抽出、改善策の検討を内容とする事後評価を行う。

2 危機対応力の向上

各部局は、事後評価をもとに、必要に応じマニュアルの見直し、予防対策や危機対応力の向上に努める。

<参考資料>

■ 職場危機管理チェックリスト

危機発生時に適切な対応ができるかどうか、以下の項目でチェックしましょう。

組織体制・職場環境

- 危機発生時の対応方法について職場の職員全員が共通の認識を持っていますか。
- 責任者が不在でも、代理の者が対応できる体制をとれますか。
- 職員が自らのミスや悪い事実を隠さずに報告できる職場環境ができていますか。
- 業務の内容やその実施体制に関する問題点について、活発に議論できる職員間のコミュニケーションがとれていますか。
- 部課内で危機管理に関する研修や訓練等を実施していますか。
- 職場の業務内容についてマニュアルが整備されていますか。
- 業務内容に関するマニュアルを職員全員が正しく理解し、身につけていますか。

危機管理意識

- 日常業務の中で危機の要因を発見できるよう日頃から意識して業務にあたっていますか。
- 日常業務の中で「慣れ」や「マンネリ化」によるミスを起こしていませんか。
- 他の自治体等で発生した危機事案について関心を持ち、教訓を自らの業務に活かすよう努めていますか。
- 日常業務の中で「変だな」と感じたことを、そのまま放っておかないようにしていますか。

危機対応

- 関係機関や委託業者等の緊急連絡先を確認していますか。
- 休日や夜間でも連絡がとれるように、緊急連絡網を携帯したり自宅に備えたりしていますか。
- 想定される危機事案について、マニュアル作成等の対策が講じられていますか。
- 制度改正や業務内容の変更に合わせたマニュアルの見直し、改訂は行われていますか。
- 危機発生時にマニュアルどおりに動けるよう、マニュアルに定められた行動が頭に入っていますか。

情報公開

- 危機発生時の市民等への情報公開や報道機関対応について方法を決めていますか。

<参考資料>

■ 危機管理のポイント

職員一人ひとりの危機管理意識向上のため、危機管理のポイントをまとめました。

- ① 「本当に大丈夫かな」「もしかしたら・・・」という意識を持つ
 - ・ 日常業務の中で常に問題点(危機要因)がないか発見しようとする姿勢
 - ・ 危機発生を予測する視点を持つ
 - ・ 危機を予測する際は、あえて「考えたくない最悪の事態」や「あんな場合」「こんな場合」の様々なケースを想定しておく
 - ・ 「まさか・・・」の事態が発生する前に「もしかしたら・・・」の発想
- ② 「危機を認識できる感性」を磨く
 - ・ 社会の目線や意識も常に変化しており、以前は当たり前だったことが今は危機要因となることがある
 - ・ 変化を敏感にキャッチできるよう日頃から他市等で実際に起こった危機事例等の情報に注意を払う
- ③ 「ちょっと変だな」を見逃さない
 - ・ 「ちょっと変だな」と感じたこと、疑わしいことについては究明
- ④ 「自分とは関係ない」で済ませない
 - ・ 他市等で発生した危機を「自分とは関係ないこと」「自分ではなくてよかった」で済ませず、「明日は我が身」と考える
- ⑤ 発生した危機への対策は「被害の最小化」の視点で
 - ・ 発生した危機に対しては、原因の如何を問わず、被害を最小化することに重点を置いた対策を迅速に実施
- ⑥ 「先を読んで、先手を打つ」姿勢で臨む
 - ・ 混乱状況から対応が後手に回りやすいため、常に先を読んで先手を打っていく姿勢で対応
- ⑦ 行動決定の基準を明確にし、職員に徹底する
 - ・ 混乱状況の中で適切な対応をするため、最優先すべき行動基準(市民の生命、身体、財産を保護し、被害を最小限に抑えること等)を明確にし、職員に徹底すること
- ⑧ 公表・広報は速やかに
 - ・ 危機の発生とその対策等について早期に公表できたか否かは、市の危機管理に対する社会からの評価に大きく影響
 - ・ 公表の遅れは、市民の安全確保や危機回避行動の遅れにつながり被害の拡大を招くばかりか、市の信頼低下も免れない
 - ・ 市民への公表が必要と判断された場合は、可能な限り早期に公表を実施
 - ・ 特に、市のミスが原因となったケースや市の信頼低下につながるケースでは、より積極的な情報公開の姿勢と速やかな「市の見解」の公表が求められる

附 則

平成 24 年 7 月 23 日策定

平成 28 年 4 月 1 日 一部改正(機構改革に伴う役職名変更)

平成 29 年 4 月 1 日 一部改正(機構改革に伴う役職名変更)

平成 30 年 4 月 1 日 一部改正(機構改革に伴う役職名変更)

平成 31 年 4 月 1 日 一部改正(機構改革に伴う役職名変更)

令和 2 年 4 月 1 日 一部改正(機構改革に伴う役職名変更)

令和 4 年 4 月 1 日 一部改正(機構改革に伴う役職名変更)

豊橋市危機管理指針

策定 平成24年7月23日

豊橋市防災危機管理課

〒440-8501 豊橋市今橋町1番地

電話(0532)51-31126

E-mail bousaikikikanri@city.toyohashi.lg.jp
