

豊中市上下水道局危機管理対応指針

平成18年（2006年）3月作成
平成24年（2012年）3月改正

豊中市上下水道局

----- 目次 -----

| | | |
|-----|---------------------|----|
| 第1 | 総則 | 1 |
| 1 | 目的 | 1 |
| 2 | 定義 | 1 |
| 3 | 危機管理対応指針の目指すもの | 2 |
| 4 | 危機管理体制の確立 | 2 |
| 5 | 危機管理指針と対応マニュアルの関係 | 2 |
| 第2 | 平常時の対応 | 3 |
| 1 | 危機管理体制 | 3 |
| 2 | 危機管理意識の向上 | 3 |
| 3 | 訓練の実施 | 3 |
| 4 | 資機材の確保 | 3 |
| 5 | 危機管理対応マニュアルの作成 | 3 |
| 第3 | 緊急時の対応 | 4 |
| 1 | 情報の収集・管理 | 4 |
| 2 | 緊急時の体制 | 6 |
| 3 | 緊急時対応の実施 | 9 |
| 第4 | 収束時の対応 | 10 |
| 1 | 緊急時対応完了時の対応 | 10 |
| 2 | 緊急時対応を踏まえた対応 | 10 |
| 図-1 | 緊急時の連絡体制（担当課による対応時） | 5 |
| 表-1 | 緊急時対応組織表 | 7 |
| 図-2 | 危機管理体制フロー図 | 8 |

豊中市上下水道局危機管理対応指針

第1 総 則

1. 目的

この指針は、豊中市危機管理対応方針に基づき市と連携、全庁体制時においても速やかな対応を図る必要から、豊中市上下水道局（以下「局」という。）において危機事象の発生を未然に防止し、また発生した場合に被害を最小化するため、局が実施する危機管理の基本的対応を示すものである。

2. 定義

局における危機事象とは、円滑な上下水道事業の推進に重大な損害が生じ、又は生じるおそれがあるものをいう。

ただし、次のいずれかに該当するものを除く。

- イ. 平常時の業務の範囲と考えられるもの
- ロ. 財政危機や経済危機など突発的、直接的でない事象

危機事象の例示

(1) 自然災害

地震、風水害、寒波、渇水等の自然現象により水道施設及び公共下水道施設並びに猪名川流域下水道処理施設（以下「上下水道施設」という。）に重大な被害（広範囲における断水や浸水被害など）が生じ、又は生じるおそれのあるもの。

(2) 重大事故

- ① 送配水管破損及びそれに起因する赤水、断水などにより、供給停止が広範囲に生じ、又は生じるおそれのあるもの。
- ② 河川が危険物（毒物劇物、油類等）により汚染され、水道の供給、下水流入水・放流水に重大な影響を与えるおそれのあるもの。
- ③ 下水道管の損傷及びそれに起因する陥没などにより、下水の処理機能に広範囲にわたる支障が生じ、又は生じるおそれのあるもの。
- ④ 上下水道施設で重大な事故等の発生により、水道の供給停止や下水の処理機能停止又は人的・物的被害が生じ、重大な影響を与えるおそれのあるもの。

(3) 重大事件

- ① テロ行為等により局庁舎、上下水道施設が破壊され、水道の供給停止や下水の処理機能停止又は人的・物的被害が生じ、重大な影響を与えるおそれのあるもの。

② 局庁舎、上下水道施設への不審者侵入、不審物の送付等により、水道の供給停止や下水の処理機能停止又は人的・物的被害が生じ、重大な影響を与えるおそれのあるもの。

(4) 健康危機

① 水質汚染(水質基準値超過、クリプトスポリジウム等による汚染など)により、水道の供給停止又は人的・物的被害が生じ、重大な影響を与えるおそれのあるもの。

② 給水装置が当該給水装置以外の水管との接合、水道水を汚染する恐れのある給水用具からの逆流事故により、水質が汚染され、水道の供給停止又は人的・物的被害が生じ、重大な影響を与えるおそれのあるもの。

(5) その他

① 局主催のイベント又は局の参加するイベント時の事件・事故

② 個人情報の漏洩等、上下水道利用者サービスに重大な影響のある事件・事故

③ コンピューターに関する犯罪又はシステム障害による事件・事故

④ 不当要求や入札談合等の発生

⑤ その他、上下水道事業の円滑な推進に重大な支障となる事象

3. 危機管理対応指針の目指すもの

(1) 全庁的な危機管理体制の構築と対応による被害の最小化

(2) 備えのできていない危機に対する必要な対策

(3) 危機管理意識の高揚及び危機管理対応の改善のための研修や訓練の実施

(4) 訓練を通じ改善すべき部分を洗い出し、危機管理対応マニュアル(以下「対応マニュアル」という。)の整備

4. 危機管理体制の確立

平常時から起こりうる危機事態を想定し、その予防に最善を尽くすとともに、万が一危機事態に至ったときは、迅速に対応できるよう体制や手順など確立する。

5. 危機管理対応指針と対応マニュアルの関係

危機管理対応指針は局の危機管理における枠組みを示すものであり、個別具体の危機事象に対する具体の対応は、それぞれの対応マニュアルで行う。

第2 平常時の対応

平常時より、危機事象における被害の防止・軽減を図るために、想定される危機事象に対する備えが必要であることから、次のように対応をする。

1. 危機管理体制

総務課は、平常時においては担当課の実施する訓練や対応マニュアル作成の推進等を行う。

2. 危機管理意識の向上

(1) 危機事象に対する予防対策

総務課は、危機事象ごとに対応の検討や体制の整備を図るとともに、適時点検を行う。

(2) 職員研修の実施

総務課は、関係課との連携を通じ、職員一人ひとりの危機管理意識の向上を図るため、危機管理についての研修を実施する。

3. 訓練の実施

総務課は、関係課・関係機関等と協力し訓練を実施する。

4. 資機材の確保

所管課は、危機事象の対応に必要な資機材等を備蓄する。

なお、備蓄に適さない資機材等については、危機事象が発生した場合に円滑に調達できるよう、関係者と協定を締結するなど事前に調整しておくこと。

5. 危機管理対応マニュアルの作成

(1) 担当課は、総務課と連携して危機事態に関する対応マニュアルを危機事象ごとに作成する。

(2) 対応マニュアルは、関係課、関係機関等と協議・調整し作成する。作成後は危機管理室に報告する。

第3 緊急時の対応

危機事象が発生し、又は発生するおそれがある場合、次のとおり対応する。

1. 情報の収集・管理

危機事象が発生し、又は発生するおそれがある情報を収集した場合、情報連絡体制のもと、報告・連絡を迅速に行う。

(1) 情報連絡体制の整備(図-1)

- ・担当課は、勤務時及び勤務時間外で危機事象が発生し、又は発生するおそれがある場合は、上下水道事業管理者、経営部長、技術部長、水道技術管理者、総務課、経営企画課へ第一報を報告する。
- ・経営部長、又は技術部長は、上下水道事業管理者へ報告する。
- ・上下水道事業管理者は、状況に応じ、市長・副市長へ報告する。
- ・総務課は、状況に応じ、危機管理室、関係機関（大阪府、警察、消防、保健所、医療機関等）と密接に連携し情報収集する。
- ・総務課は、危機事象が発生し、又は発生するおそれがある場合に、担当課と連携し各関係課との連絡窓口となる。
- ・経営企画課は、情報収集を行う。また、危機事象の必要に応じ、情報を整理し、議会、市民、広報広聴課を通して報道機関等へ報告する。

(2) 情報内容の整理

危機事象の情報は次の事項を中心に収集・整理・報告する。（別添「危機事態情報報告書」）

なお、初期段階においてはこれにとらわれず報告する。

- ① 危機事象発生日時と場所及び概要
- ② 被害の発生状況及び被害の拡大に関する予測
- ③ 担当課の対応状況
- ④ 関係機関の実施する緊急対応の状況
- ⑤ 地域住民の避難等の状況

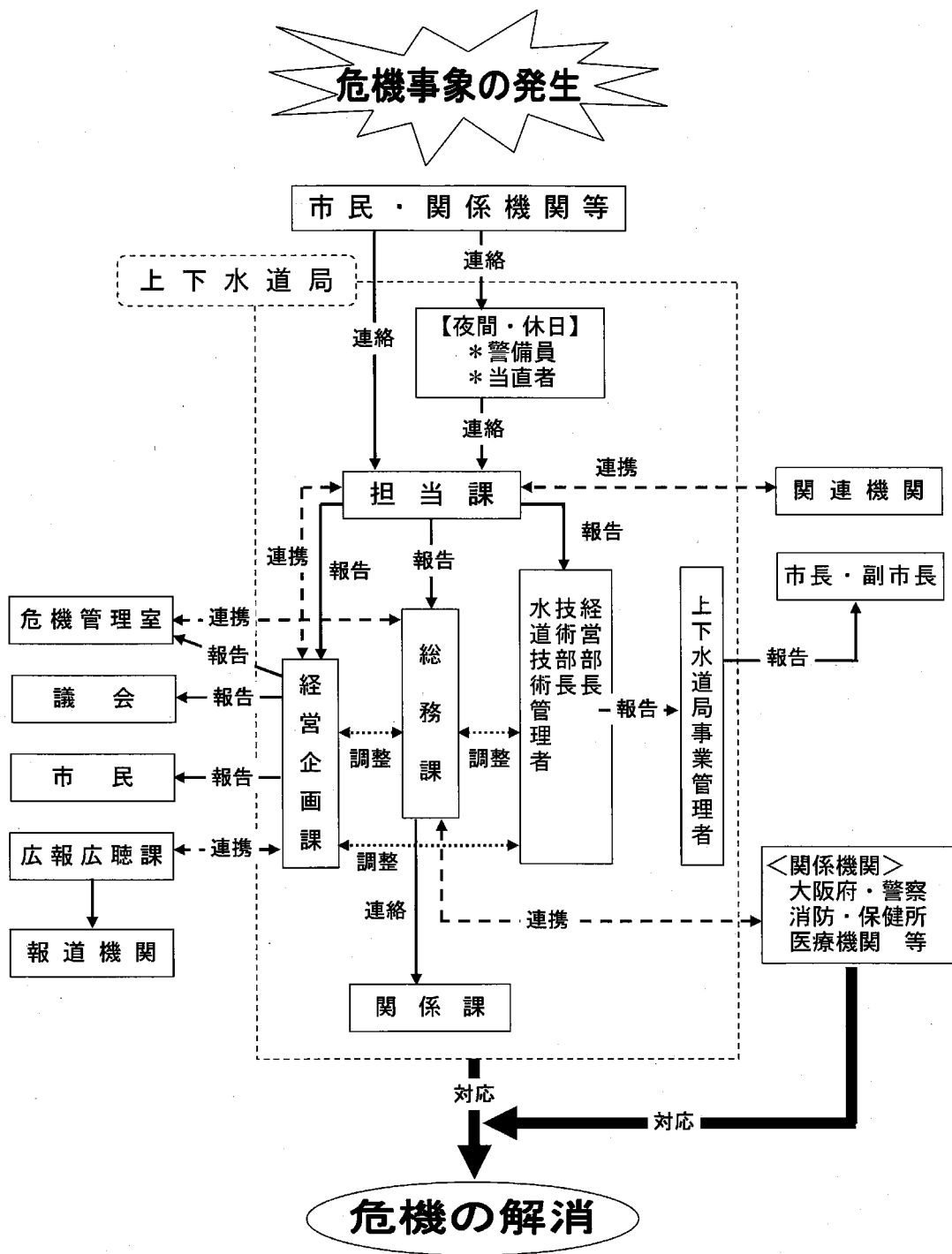


図-1 緊急時の連絡体制（担当課による対応時）

2. 緊急時の体制

危機事象が発生した場合の対応は、次のとおりとする。(図-2)(表-1)

(1) 第1次対応

[担当課(及び関係課)による対応]

- ・被害が部分的と考えられる危機事象については、それぞれの担当課で対応する。
- ・緊急対応について、総務課及び経営企画課と連携し実施する。
- ・当該危機が解消するまで対応を継続すると同時に、必要に応じ監視体制を確保する。
- ・状況に変化が生じた場合は、対応の見直しを行う。
- ・総務課は、必要に応じ、危機管理室に助言、指示を求める。

(2) 第2次対応

[局危機管理対策本部の設置]

- ・被害の拡大が予想され、対応体制を強化する必要があると認められる危機事象が発生した場合には、本部長の指示により局は「局危機管理対策本部」を設置し対応する。
- ・本部長は上下水道事業管理者とする。
- ・「事故もしくは災害初期活動に関する要領」に準じた体制で、局対応を行う。
- ・総務課は、必要に応じ、危機管理室に助言、指示を求める。

(3) 第3次対応

[市危機管理対策本部の設置]

- ・被害の拡大が予想され、大規模で社会的影響が大きく、全庁的な対応が必要と考えられる危機事象が発生した場合には、上下水道事業管理者は危機管理監に全庁的な対応を要請する。

(4) 災害対策本部対応

「豊中市地域防災計画」による対応が定められている自然災害等については、災害対策本部体制による対応を行う。

「局危機管理対策本部」及び「市危機管理対策本部」が緊急対応を概ね完了したことにより解除されたときは、総務課が事務を引き継ぐ。

表-1 緊急時対応組織表

<局のみの体制>

| レベル | 危機の状況 | 危機の対応 | |
|------------------|---------|---|--|
| 1 次 対 応 | 危機の発生 | 担当課での対応 ・現地情報の収集 ・緊急対応 | ・総務課 関係機関との連携 事態拡大に備える準備 ・経営企画課 広報(マスコミ)対応 関係連絡先に情報提供 |
| 2 次 対 応 | 危機事態の拡大 | 局危機管理対策本部の設置 「事故もしくは災害初期活動に関する要領」に準じた組織による対応 本部長 上下水道事業管理者 事務局 総務課 | |

<全庁体制>

| | | | |
|----------------------|-----------------------|--|--|
| 3 次 対 応 | 危機の大規模化 被害の拡大 | 市危機管理対策本部の設置 災害対策本部に準じた組織による対応 本部長 市長 事務局 総括チーム | |
| 災害 対策 本部 対応 | 地域防災計画に対応が示されている自然災害等 | 災害対策本部対応 | |

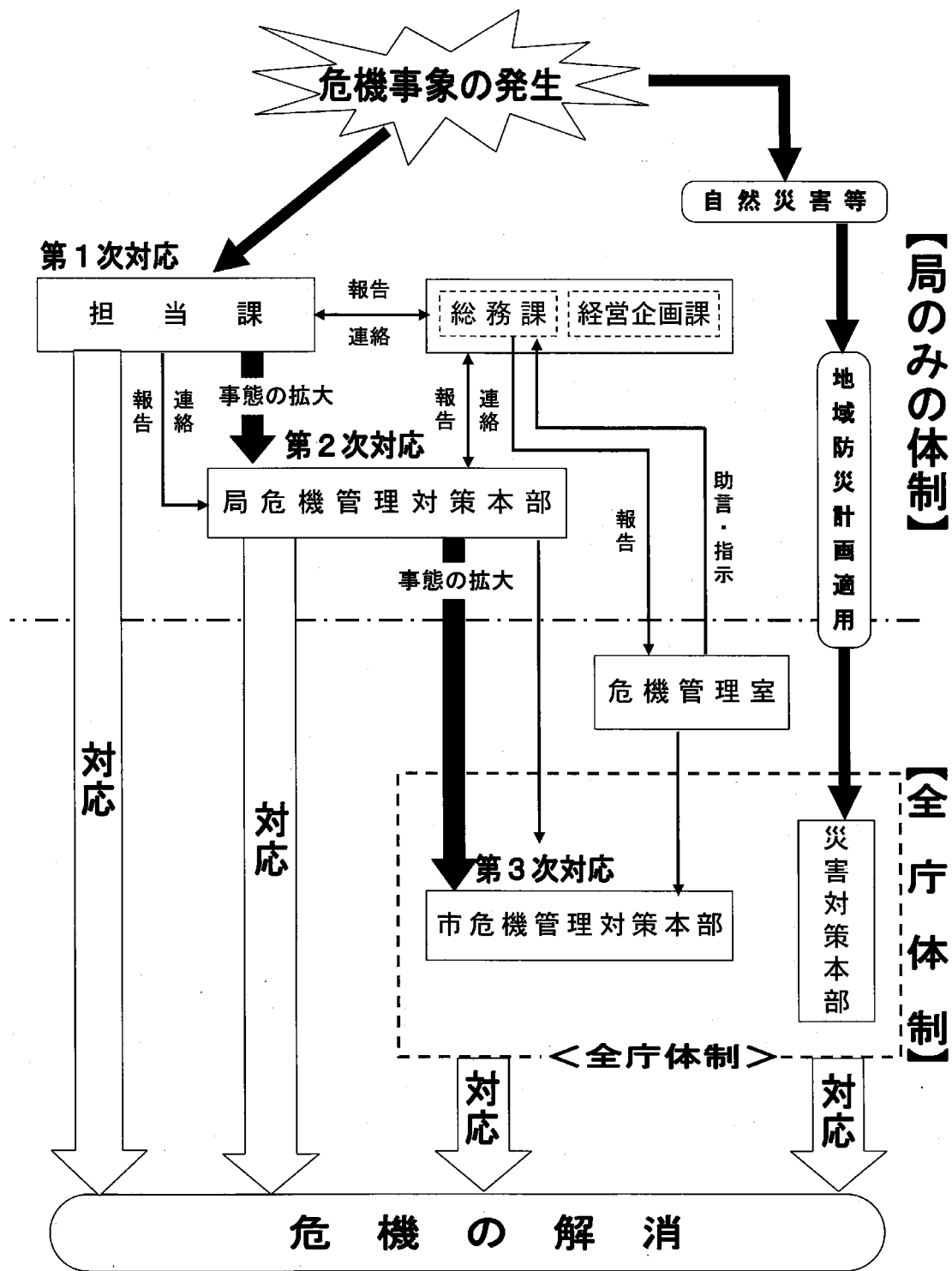


図-2 危機管理体制フロー図

3. 緊急時対応の実施

(1) 被害者への対応

市民の生命、身体を守ることを最優先に対応するとともに、災害用備蓄水の配付及び水道水の供給を確保できるよう対応する。

(2) 広報活動

① 被害者、市民への情報提供

経営企画課は、危機事象発生時の混乱を防止し、市民の安全・安心を確保するため、次の事項を中心に多様な手段により迅速かつ的確に情報提供する。

- ・ 危機事象の発生状況、原因の特定
- ・ 二次災害の防止
- ・ 局の対応策
- ・ 住民がとるべき対応
- ・ 緊急対応の実施状況及び窓口
- ・ 要援護者への支援の呼びかけ
- ・ 生活関連情報
- ・ 問合せの窓口

② 報道機関への情報提供

報道機関への情報提供は、経営企画課が広報広聴課と緊密な連携のもと行う。

(3) 関係機関との連携

① 連携すべき関係機関の確認

緊急対応の実施は関係機関との連携を十分に行い、被害の最小化に努める。

② 連携事項

- ・ 危機事象の特定
- ・ 連絡体制
- ・ 役割分担
- ・ 主となる機関の明確化

(4) 地元団体等との調整

危機事象が発生した場合、地元団体等との調整を行い被害者の保護や関係機関が円滑に活動できるよう調整する。

第4 収束時の対応

1. 緊急時対応完了時の対応

危機事象に係る緊急時対応が完了したとき、関係課及び関係機関と協力して、早急に安全性の確認を行う。

安全性が確認された場合は、報道機関へ情報提供を行うとともに、広報やインターネットなど多様な方法を活用して、市民に周知するものとする。

2. 緊急時対応を踏まえた対応

(1) 再発防止策の検証

危機事象の発生原因や課題の整理を行い、再発防止策を目的として総合的な検証を行う。

(2) 対応の評価と対応マニュアルの見直し等

① 対応の改善策の検討

担当課及び総務課は、危機事態への対応に関する報告書を作成するとともに、緊急連絡や緊急対応の評価、反省点の抽出、改善策の検討を行う。

また、関係部局及び関係機関等に対して事後評価等の情報提供を行い、今後の対応について改善を進める。

② 対応マニュアルの変更

総務課は関係法令等の改正、本指針の改正、事後評価による見直しがあった場合は、対応マニュアルの変更を行う。

なお、対応マニュアルの変更を行った場合は、危機管理室や関係課及び関係機関に周知する。

③ 対応マニュアルの引継ぎ

総務課は、人事異動等の際し速やかに緊急連絡体制を修正するとともに関係者に周知する。

危機事態情報報告書

| | | | |
|---------|--|--------------------|--|
| 第 報 | | 年 月 日 時 分 (24時間表示) | |
| 報告者 | 所属課名 _____ 職・氏名 _____ 電話番号 _____ | | |
| 事態の概要 | (何が起きているか・原因は判っているか) | | |
| 発生日時 | 年 月 日 時 分 (24時間表示) | | |
| 発生場所 | (住所・施設名等) | | |
| 情報入手経路 | 日時 | 年 月 日 時 分 (24時間表示) | |
| | 方法 | (誰から、どのように) | |
| 被害状況 | 人的被害 (性別・年齢が判明している場合は記載) 死傷者 (人) 負傷者 (人) 不明 (人) | | |
| | 物的被害 (建物の全半壊等) | | |
| | その他 | | |
| 事態の展開見込 | <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 反復 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 収束 <input type="checkbox"/> その他 () | | |
| 対応状況 | 他部局等への情報提供の有無 (危機管理室以外に提供した組織・施設名称の記載) <input type="checkbox"/> 市長・副市長 <input type="checkbox"/> 広報広聴課 | | |
| | 緊急対応の状況 | | |
| | 通常業務の状況 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 停止 <input type="checkbox"/> その他 () | | |
| 今後の対応方針 | | | |
| その他参考事項 | | | |

■経営企画課処理欄

| | |
|------------------|-----------|
| 受信者 | 氏名 |
| 関係機関連絡等 | (組織・施設名等) |
| (処理日時 年 月 日 時 分) | |

事態覚知直ちに、分かる範囲で記載し報告すること (未確認の場合は空欄でも可)

FAX (総務課6858-4883) により、経営企画課宛に送信すること (送信後確認要)

特に緊急を要する場合は、電話・メモ書きのFAXも可 (送信後確認要)