

第2節 災害対策本部

この節の対策を担当する機関		
この節の対策	主管部班	関係機関・団体
第1 災害対策本部等の設置・廃止	本部事務局、総務部総務庶務班、区本部総務・情報班	
第2 職員の動員・配備	本部事務局、総務部人事班、区本部総務・情報班	

この節の対策で想定される事態と課題
<p>○夜間・休日等勤務時間外に地震が発生した場合は、職員が指定された場所に参加するまでにかかなりの時間がかかり、初動活動が遅れる。また、職員自身も被災することにより初動活動に従事できる職員も少なくなる。</p> <p>○市役所本庁舎等が被災した場合は、災害対策本部を設置できなくなるので、通信機器等の情報設備を有する代替施設を整備する必要がある。</p>

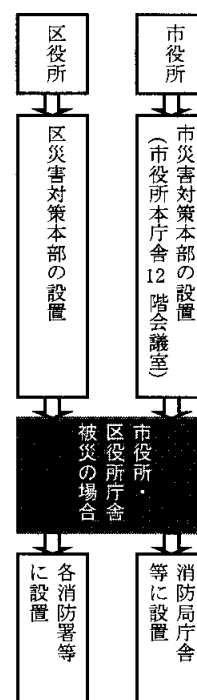
第1 災害対策本部等の設置・廃止

1 設置

札幌市では、市域に震度5弱以上の地震が発生した場合、市役所本庁舎12階会議室に「災害対策本部」が設置され、各区役所に「区災害対策本部」が設置される。また、震度5弱未満の場合であっても、地域の被災状況に応じて災害対策本部及び区災害対策本部を設置することとしている。

なお、市役所本庁舎や区役所が被災した場合には、それぞれ消防局庁舎及び消防署等を代替施設として使用する。

さらに、災害の状況等から本部長が必要と認めるときは、災害が発生した現地又は本部長が適当と認める場所に「現地対策本部」を設置することとしている。



2 廃止

災害対策本部は、本部長が災害の発生するおそれが解消したと認める場合又は災害対策がおおむね完了したと認める場合に廃止する。

- 【関連対策】 子防第2節第2項
- 【業務マニュアル等】 災害対策本部の設置・運営等シナリオ
- 【法令・計画等】 札幌市災害対策本部条例、札幌市災害対策本部の組織及び運営等に関する規程、札幌市災害対策本部の組織及び運営等に関する規程事務取扱要領

第2 職員の動員・配備

地震が発生した場合、地震の規模に応じて次のような配置体制とする。

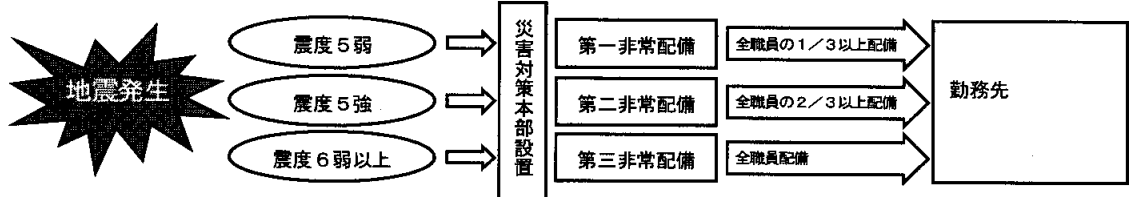
夜間・休日など勤務時間外に震度6弱以上の地震が発生した場合は、全職員があらかじめ指定された場所に参加する。

●警戒配備の体制



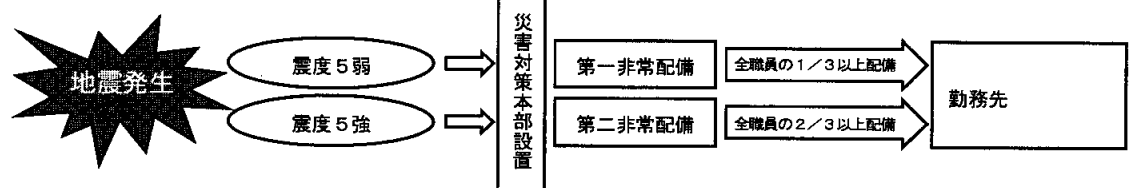
●非常配備の体制

○勤務時間内に発生した災害の対応

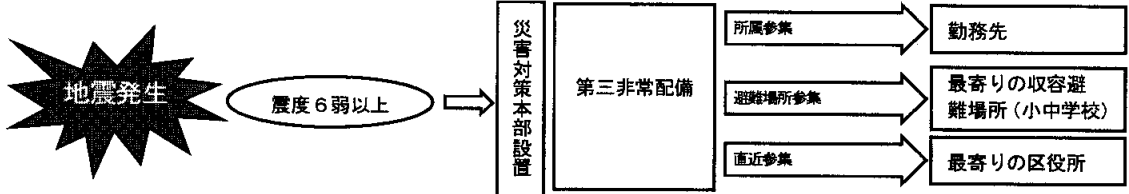


○勤務時間外に発生した災害の対応

(1) 通常動員



(2) 特別動員



【札幌市の配備体制】

配備の種類	配備基準	配備職員	活動内容
警戒配備	市域で震度4の地震が発生したとき	危機管理対室・市長政策室・総務局・建設局・都市局・交通局・水道局・消防局・区	①災害情報の収集及び伝達 ②防災関係機関との連絡調整 ③災害危険地への警戒巡視 ④災害応急対策 ⑤本部体制への移行準備
第一非常配備	市域で震度5弱の地震が発生したとき	職員の1/3以上	①災害対策本部の設置 ②災害応急対策の実施
第二非常配備	市域で震度5強の地震が発生したとき	職員の2/3以上	
第三非常配備	市域で震度6弱以上の地震が発生したとき	全職員	

【関連対策】

予防第2節第2項

【業務マニュアル等】

災害対策本部員ハンドブック

【法令・計画等】

札幌市災害対策本部条例、札幌市災害対策本部の組織及び運営等に関する規程、札幌市災害対策本部の組織及び運営等に関する規程事務取扱要領

第3節 災害情報の収集・共有・伝達、広報・広聴

この節の対策を担当する機関		
この節の対策	主管部班	関係機関・団体
第1 情報の収集・共有・伝達	各部関係班	北海道、防災関係機関
第2 災害時広報活動	市長政策部広報班、区本部総務・情報班、区本部地区連絡班、区本部避難所班	報道機関、印刷会社、コンビニエンスストア、郵便局、スーパーマーケット、ガソリンスタンド等
第3 災害時広聴活動	市長政策部広報班、総務部情報化推進班、区本部総務・情報班	報道機関、弁護士会等

この節の対策で想定される事態と課題
<ul style="list-style-type: none"> ○地震発生直後には、電話の途絶・ふくそうにより関係機関等との連絡ができなくなり情報不足により、初動体制が遅れる。 ○災害発生後、時間の経過とともに被災者ニーズは変化し、市民から情報提供を要望される。 ○地震発生直後から、報道機関(マスコミ)が取材活動を開始し、その対応に追われる。

第1 情報の収集・共有・伝達

1 情報収集・共有・伝達経路の明確化

災害応急対策の実施にあたっては、被害の状況などの情報の把握が重要となるが、地震発生時には、通信機器の被災等により、情報の入手が困難になる。このため、情報ネットワーク（予防第7節）の活用や、情報連絡員の派遣等を通じて、情報の収集、災害対策本部内での情報の共有、市民に対する災害情報の伝達を行う。

(1) 情報の収集

災害応急対策の前提となる情報の収集にあたっては、地震発生直後は、広域応援要請の判断基準にするためなど、市全域における被害の概要の早期な把握が必要となり、その後は実施する応急対策に応じて様々な情報が必要となる。

このように、災害発生からの経過時間ごとに必要とされる情報は変わってくるため、収集すべき情報、情報収集先、伝達経路を明確にし、適宜情報の収集を行う。また、市民からも情報の収集を行うことが必要である。

【時間経過に応じた収集すべき情報】

災害の流れ	必要な情報の位置づけ	収集する情報	情報収集先
発災直後から概ね1時間以内	発災直後は、できるだけ短時間で災害の全体像を把握する。 このため、全市域における被害概要の情報収集と、災害対策本部への集約を行う。	・各地震度、震源地、地震規模（マグニチュード）の情報 ・余震等の情報	札幌管区気象台 消防庁 内閣官房 北海道
		・被害概要 ・職員の非常参集状況	非常参集する職員（参集途中） 各部・班
		・火災・延焼情報 ・救急・救助活動情報 ・危険物漏洩情報、ガス漏れ情報	消防部
		・河川被害情報 ・道路・橋梁被害情報 ・崖崩れ・崩壊危険箇所情報	建設部 北海道石狩振興局 北海道開発局
		・火災・建物倒壊等被害情報 ・避難・安否情報（市民行動情報）	各区災害対策本部
		・けが人、生き埋め、死者数等情報 ・道路交通情報、交通規制情報	北海道警察 自衛隊
		・けが人、死者数等情報	医療対策本部
		・ライフラインの被害情報・復旧情報	電気、ガス、上下水道、 通信事業者
		・被害映像情報	消防部 北海道開発局
		・災害状況、被害状況の情報	報道機関

災害の流れ	必要な情報の位置づけ	収集する情報	情報収集先
概ね3日以内	生命の安全確保、消火活動を主目的に対策を講じる時期。	<ul style="list-style-type: none"> 各地震度、震源地、地震規模（マグニチュード）の情報 余震等の情報 	札幌管区气象台 消防庁 内閣官房 北海道
	人命救助・救出活動及び災害医療を第1優先に、個別・具	<ul style="list-style-type: none"> 避難勧告・避難指示等の情報 避難場所開設、避難住民等の情報 	各区災害対策本部
	体	<ul style="list-style-type: none"> 水・食料等救援物資情報 	応援協定締結団体等
	の被害状況、避難状況、水・食料等救援物資情報、ライフ	★人命救助・救出活動及び災害医療に係る情報を第1優先 ★個別・具体の被害情報（各収集先が対応する情報については、「発災直後から約1時間以内」を参照）	消防部
	ライン情報の収集を行う。		建設部
			北海道石狩振興局
			北海道開発局
			各区災害対策本部
		警察 自衛隊	
		医療対策本部	
		電気、ガス、上下水道、通信事業者	
		報道機関	
概ね3日以降	被災者の生活の安定、暮らしを維持する対策の時期。避難場所の運営や	<ul style="list-style-type: none"> 避難場所開設・運営、避難住民等の情報 水・食料等救援物資情報 	各区災害対策本部
	給水・給食、ライフラインの障害・復旧、交通機関の障害・復旧、災害時要援護者・外国人対応など	<ul style="list-style-type: none"> 2次災害に影響を与える気象情報 	札幌管区气象台 北海道
	生活の安定に係る情報収集を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 避難勧告・避難指示等の情報 	各区災害対策本部
		<ul style="list-style-type: none"> 道路・交通機関の不通・復旧見込みの情報 ライフラインの障害・復旧見込みの情報 	建設部 北海道石狩振興局 北海道開発局 電気、ガス、上下水道、通信事業者
		※個別・具体の被害情報（各収集先が対応する情報については、「発災直後から約1時間以内」を参照）	

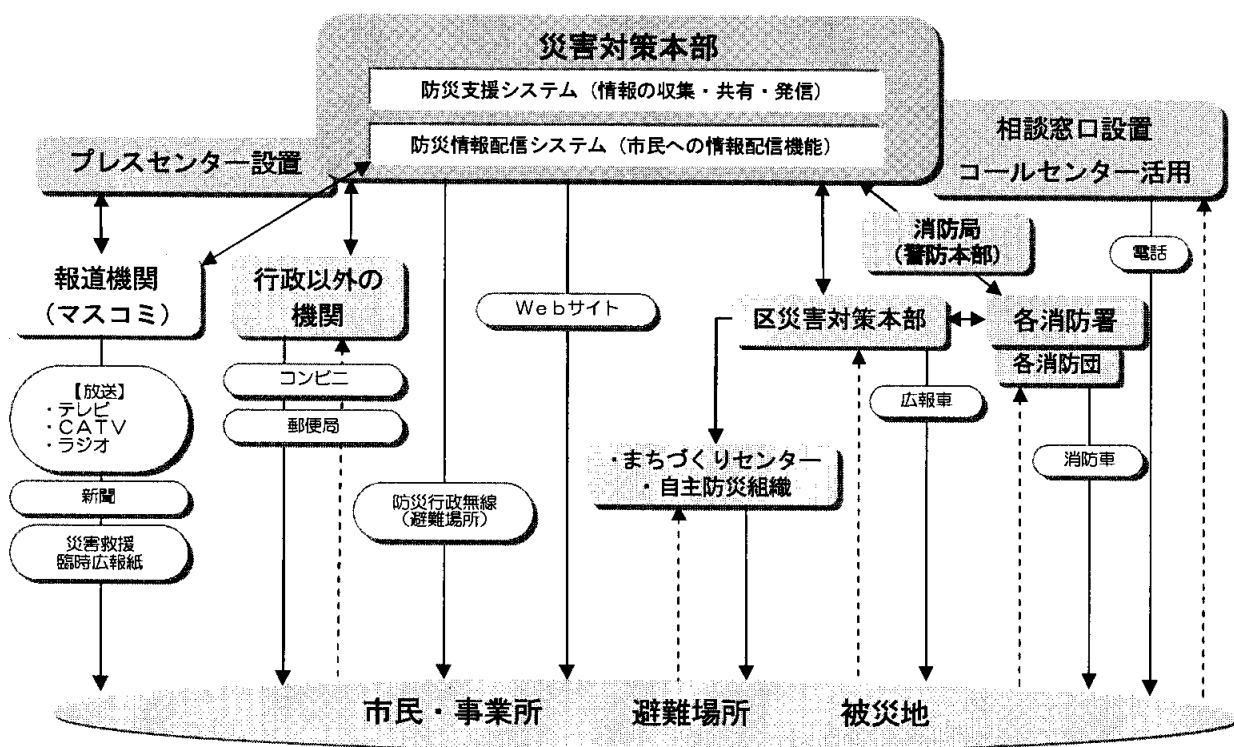
(2) 災害対策本部内での情報の共有

収集した情報は、災害対策本部内にて共有を図り、適切に市民へ提供できるように体制を整える。

(3) 市民に対する災害情報の伝達

収集した情報のうち、被害状況・避難情報・応急対策の状況など市民が必要とする情報については、以下の体系のように提供手段を確保し、広報活動（第2 災害時広報活動 参照）や広聴活動（第3 災害時広聴活動 参照）を通じて、的確な時期に確実に市民へ提供する。

【情報収集・共有・伝達経路の明確化】

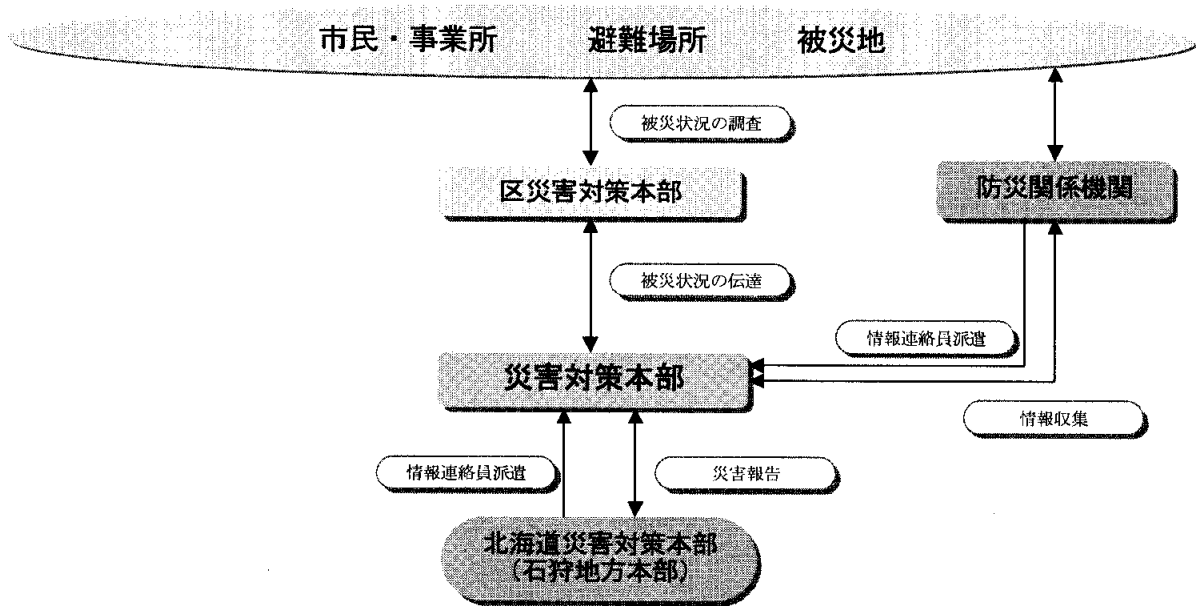


- 【関連対策】 予防第7節第1項
- 【業務マニュアル等】 防災情報の提供シナリオ
- 【法令・計画等】 札幌市災害対策本部の組織及び運営等に関する規程

2 災害の報告

災害対策本部で集約された被害状況や対策の概要については、北海道との情報ネットワークや情報連絡員の派遣等により石狩振興局を通じて速やかに北海道知事へ報告する。

【災害報告の流れ】



【北海道への災害報告要領】

種類	報告の対象	報告時期	報告方法
災害情報	<ul style="list-style-type: none"> ・人的被害、住家被害が発生したもの ・災害救助法の適用基準に該当する程度のもの ・災害に対し、国及び道の財政援助等を要すると思われるもの ・当初軽微であっても、今後拡大し発展する恐れのある場合又は石狩管内全体から判断して報告を要すると認められるもの ・震度4以上を記録したもの ・社会的影響からみて、報告の必要があると認められるもの ・その他特に指示があった災害 	災害の経過に応じて、逐次報告	文書又は電話・無線等
被害状況報告(速報)		被害発生後、速やかに件数を報告	
被害状況報告(中間報告)		被害状況が判明次第報告。また報告内容に変更が生じた場合はその都度報告	
被害状況報告(最終報告)		応急措置の完了後、15日以内に報告	文書

【業務マニュアル等】 火災・災害等即報要領(消防庁)、災害情報等報告取扱要領(北海道)、札幌市防災行政無線局の設置に関する協定、無線設備設置に係る覚書、防災情報の提供シナリオ

第2 災害時広報活動

1 市民への災害広報の充実

災害時における広報は、人心の安定と社会秩序の維持を図る上で非常に重要であることから、時間の経過とともに変化する市民ニーズや被災者を取り巻く状況に対応した情報を、その時点で活用できる広報手段を用い、市民に適宜、的確に周知する。

平常時から、応急措置の実施方法、行政の対策等について市民へ情報提供を行うとともに、災害時には被害の状況、行政の応急対策等の情報について明示し、市民に対し迅速かつ的確に周知するよう努める。

【札幌市の対策】

災害の流れ	対策の目標	主な対策
地震発生 ↓	・防災情報提供活動のための準備、各報道機関への情報提供を行う。	・被害状況、避難状況、ライフライン情報などを収集する。 ・プレスセンターを設置する。 ・報道機関を通じて情報提供する。 ・避難場所において情報を張り出す。
24時間 ↓	・各広報手段を利用した情報提供の準備を行う。	・報道機関を通じた情報提供を継続する。 ・インターネット、携帯端末により情報を提供する。 ・行政以外の機関、まちづくりセンター、自主防災組織と連携し、情報提供を行う。 ・災害時コールセンターを設置する。(※第3項 災害時広聴活動に記載)
3日	・災害救援臨時広報紙等を用いた情報提供を行う。	・災害救援臨時広報紙を作成する。 ・テレビ・ラジオにより広報する。

【業務マニュアル等】 防災情報の提供シナリオ

2 広報内容と手段

災害当初は、市長政策部広報班の媒体を介した広報活動だけでなく、各区や避難場所などの災害応急現場での職員一人ひとりの情報提供活動が非常に重要なため、職員は積極的に情報収集及び市民への情報提供を行うこととする。

(1) 時間経過に応じた広報

ア 災害発生直後の広報

混乱防止情報、生存関連情報等を中心に、広報車、インターネット、携帯端末、コミュニティFM等による札幌市からの直接広報のほか、避難場所の避難者向けに伝達された情報の張り出し掲示等による広報を行う。

また、広範囲かつ迅速に市民への情報提供を行うため、ラジオ（AM・FM波）・テレビ（地デジ）・新聞等のマスコミへの情報提供による広報を積極的に行う。

イ 生活の再開時期からの広報

市民生活の再開の程度は様々な段階があるため、その段階に応じた情報を適切に広報する。

複雑な行政関連情報は、文字による広報を中心に迅速かつ的確に広報する。災害救援臨時広報紙の発行・配布体制を充実させ、様々な方法で避難者への広報に努める。

○第1段階

災害発生直後の生存のための情報から、避難生活・通常生活のための情報が必要となる。生活関連情報、各種行政施策を、避難場所を中心に様々な広報対象者に迅速かつ的確に広報する。

○第2段階

ライフラインの復旧が進むにつれて、被災の影響が少ない市民は通常生活を再開するので、一定時期になると、通常生活を行う市民に対する通常の行政サービスに関する広報も必要となる。

○第3段階

避難場所での避難生活から応急仮設住宅での個々の生活が開始されるとともに、大部分の市民が通常生活を送るような時期になると、被災者向け情報と併せてそれ以外の市民向け情報の提供が必要になる。

【提供する情報と手段】

時間	広報内容	対象	提供情報	情報整理部	手段
災害発生直後から3日くらいまで	混乱防止情報	全市民	<2次災害防止情報> ・出火防止情報 ・余震情報、今後の地震予測情報	消防部 本部事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・ラジオ・テレビ・新聞等のマスコミへの情報提供による広報 ・避難場所の避難者向けに伝達された情報の張り出し掲示による広報 ・インターネットによる市からの直接広報 ・直接広報の実施に向けた移動手段の確保（自動車、自転車）
			<救助活動状況> ・救援活動情報 ・人命救助の協力呼びかけ ・全国からの救援の状況	消防部	
			<避難勧告等情報> ・避難時の注意 ・避難時の車の使用制限	本部事務局 消防部 区災害対策本部	
			<避難場所関連情報> ・避難場所の情報	保健福祉部	
	生存関連情報	全市民	・安否確認情報		・災害用伝言ダイヤルの活用
			・遺体安置情報	区本部救援班	
	生活関連情報	全市民	<医療関連情報> ・医療機関の受入れ情報 ・臨時開設された医療施設情報 ・専門治療（透析等）医療関連情報	医療部 保健福祉部	※「混乱防止情報」と同様
			<水・食料の救援物資情報> ・水の拠点配給場所 ・物資等の配給状況 ・救援物資の受入れ情報	本部事務局 水道部 経済部、区	
			・ライフライン復旧情報	建設部、水道部、東日本電信電話（株）北海道支社、北海道電力（株）北海道ガス（株）等	
			<交通・道路情報> ・公共交通機関の復旧情報 ・道路情報（交通規制等交通障害） ・崖崩れ・崩壊危険箇所情報 ・代替交通機関の情報	建設部、交通部、交通機関各社、北海道開発局	

【提供する情報と手段（続き）】

時間	広報内容	対象	提供情報	情報整理部	手段	
生活再開時期以後	第1段階 生活関連情報	避難者	・住宅関連情報	都市部	・文字情報としての災害救援臨時広報紙による広報中心（複雑な行政関連情報に対応するため） ・ラジオ・テレビ・新聞等のマスコミへの情報提供による広報の継続	
			・各種相談窓口情報	市長政策部 区災害対策本部		
		避難場所外の市民	<教育関連情報> ・学校の休校・再開情報	教育部		
			・避難場所・地域での生活情報	区災害対策本部		
	行政施策情報 (災害関連情報)	避難者	・住宅関連情報	都市部		・避難者向け ・避難場所への災害救援臨時広報紙の配布 ・避難場所へのアナウンス(防災行政無線移動系一斉通信、FAXの利用) ・避難場所外市民向け ・災害救援臨時広報紙の拠点配布 ・インターネットによる情報発信 ・市外避難者向け ・ラジオ・テレビ・新聞等のマスコミへの情報提供による広報 ・テレビ・ラジオ(広報番組制作)による広報
			・り災証明情報 ・各種減免措置情報	財政部		
		避難場所外の市民	・義援金情報	市民まちづくり部庶務班		
			・倒壊家屋・ガレキ・処理関連情報	建設部 都市部 環境部		
		市外避難者	・各種貸付・融資制度情報	経済部		
			・見舞金等支給情報	保健福祉部		
		・通常の行政サービス情報等	各部			
	第2段階	生活関連情報	避難者 避難場所外の市民	・「生活再開時期以後・第1段階生活関連情報」と同様		
行政施策情報 (災害関連情報)		避難者 避難場所外の市民 市外避難者	・「生活再開時期以後・第1段階行政施策情報」と同様		※「生活再開時期以後・第1段階行政施策情報」と同様	
行政施策情報 (一般情報)		被災の影響が少ない市民(通常生活を再開した市民)	・通常の行政サービス情報 ※「生活再開時期以後・第1段階行政施策情報」の情報も併せて提供する。		・避難者向けの情報発信と並行して、通常生活を再開した市民向けの情報発信を行う。	
第3段階	被災者向け情報	被災の影響が大きい市民	・通常の行政サービス情報のほか、引き続き災害関連情報(第1段階生活関連情報・災害関連情報参照)の提供		・インターネットによる情報発信 ・通常体制での広報誌の配布 ・テレビ・ラジオ・新聞等のマスコミへの情報提供による広報	
	一般情報	通常生活を再開した市民	・通常の行政サービス情報		・テレビ・ラジオ(広報番組制作)による広報	

【業務マニュアル等】 災害時における非常放送に関する協定(コミュニティFM7社)、防災情報の提供シナリオ

(2) 情報伝達困難者への情報提供

被災外国人、聴覚障がい者、視覚障がい者、高齢者等の情報伝達困難者への情報提供を行うため、関係機関との連携を図りながら以下のことを行う。

- 通訳者の派遣
- 多言語、点字、音声、文字情報（インターネット、FAX、災害救援臨時広報紙等）による情報提供体制の構築
- 字幕放送、ワンセグ、ラジオや携帯電話での広報・広聴手段の整備
- イラストによる災害情報の提供

(3) まちづくりセンターや行政以外の機関との連携

避難場所以外に、まちづくりセンター（区本部地区連絡班）において災害情報の掲示を行うとともに、各自治会へ災害情報を提供し、地域住民にくまなく情報を提供できるようにする。

また、帰宅困難者への対応として、コンビニエンスストア・郵便局・スーパーマーケット・ガソリンスタンド・学校等行政以外の機関に対して、情報の張り出しなど、協力要請を行う。

3 災害救援臨時広報紙の作成

文字情報としての広報紙による広報は、被災者にとって重要な情報を入手する手段であり、特に行政施策等の複雑な情報を被災者に的確に伝える手段として非常に有効であることから、迅速に災害救援臨時広報紙を発行する。

(1) 発行

広報さっぽろの印刷を担当したことがある印刷会社と発行に関する協定を締結しており、災害救援臨時広報紙の発行に関するマニュアルに基づき、迅速に発行する。

なお、上記協定には、担当する印刷会社が被災し機能が停止した場合に代わって印刷を行う市外の業者を定める。

(2) 配布場所

配布については、平常時での方法（町内会、業者配布など）による配布が不可能で、また、当初は印刷能力の関係で発行部数が限られてしまうので、当該情報をより必要とする人に対する重点的な配布が必要となる。このため、当初は多くの被災者が共有して見られる場所（避難場所、区役所等の市関連施設）等へ重点的に配布する。その後、発行部数の増加とともに、市民の立ち寄る場所等の拠点配布を開始する。最終的には、平常時の方法で全市民に配布するよう段階的配布が必要である。

(3) 配布手段

交通渋滞により車での各場所への配布ができないため、バイク・自転車・徒歩等、機動性のあるものを利用するとともに、物資等の配布ルート等を活用して、迅速かつ継続的に配布することが必要である。

避難場所等には、FAXを利用して災害救援臨時広報紙を送るほか、端末機の整備により災害救援臨時広報紙をデジタルデータ化し電子メールで送信し、それを避難場所でコピーしたり、インターネットで情報発信するなど、様々な方法で避難者への広報に努めることとする。

4 マスコミ（報道機関）との連携

報道機関との連携を密に図りながら、迅速かつ確実な市民広報を行う。なお、災害に関する情報は、災害対策本部で取りまとめたものを、「災害時プレスセンター」を通じて提供することとする。

「災害時プレスセンター」

災害発生直後に、市本庁舎内に設置。報道機関への情報提供及び取材対応は、原則、同プレスセンターが統括的に行うこととするが、各部・区本部で完結する事項についてはそれぞれの部局が行い、事後に災害対策本部へ報告することとする。
また、報道機関への情報提供に当たっては、電話・FAX・電子メールなどを活用するほか、プレスセンター内に情報掲示板を配置し、災害対策本部に集まる情報をその都度提示する。

【関連対策】 予防第10節第7項

【業務マニュアル等】 災害救援臨時広報紙発行マニュアル、災害時の広報印刷物発行の協力に関する協定、防災情報の提供シナリオ

第3 災害時広聴活動

市長政策部広報班及び区本部は、災害後の市民意識や市民ニーズを把握し、市民生活の不安の解消を図るため、災害状況が鎮静化し始めた段階で、できるだけ速やかに有効な広聴体制の確立を図り、災害時の広聴・相談活動を実施する。

1 災害時コールセンターの開設

総務部情報化推進班は、札幌市コールセンターを災害時緊急体制に切り替え、災害対策本部を始め関係部や関係機関と連絡を密にしながら、市民からの問い合わせに対する回答や情報収集などの対応を行う。

なお、札幌市コールセンターの災害時緊急体制切り替えは、以下のとおりとする。

- 商用電源の供給が停止し、通常の電話交換機での運用ができなくなった場合
災害対策本部（事務局）からの指示がなくても緊急体制へ切り替えを行う。
- 設備面での不都合がなく、通常運営が可能な場合
災害対策本部（事務局）からの指示に基づき緊急体制への切り替えを行う。

2 災害時相談窓口の開設

市民からの相談に対応するため、市長政策部広報班は「災害時相談窓口」を設置する。また区本部は、「区災害時相談窓口」を設置する。同時に関係部は、相談要員を災害時相談窓口へ派遣する等協力体制を構築する。

災害対策本部をはじめ関係部や関係機関と連絡を密にしながら、市民からの相談事項を的確に処理する。

3 災害市政外相談の実施

市長政策部広報班は、災害によって生じる専門的な問題の迅速な解決に役立ててもらうため、弁護士会等の専門相談員派遣窓口へ派遣を要請し、法律相談などの市政外相談体制を整える。

4 市民ニーズの把握

市長政策部広報班、総務部情報化推進班は、災害発生後におけるそれぞれの時期での市民ニーズをきめ細かく聴取するため、情報収集を図るとともに、収集した情報や災害時コールセンター等での問い合わせなどの情報をもとに、相談の内容・種類を整理し、市民が必要としている行政サービスや解決すべき問題などの把握に努めることとする。

また、陳情や手紙などで寄せられた苦情・要望等は、関係部又は関係機関へ照会や連絡を行い、適切な処理を行うとともに、その回答、処理状況合わせて時系列に記録を取る。

【関連対策】 復旧・復興第2節第1項
【業務マニュアル等】 防災情報の提供シナリオ