

江戸川区情報管理マニュアル

平成27年3月

江戸川区情報管理部会

はじめに

震災時において、円滑な応急対策活動を実施するためには、災害情報の迅速かつ正確な収集・共有が重要です。このマニュアルは、区職員が災害時に情報収集・共有及び広報・広聴活動を進めるにあたり、その活動内容、手順等をまとめたものです。

しかし、災害時には予測できない事態が発生することもあります。本マニュアルで定めた事項は基本であり、情報収集・共有及び広報・広聴活動にあたっては、状況に応じて臨機応変に対応することが求められます。

目 次

	ページ
．情報管理の概要	
1．マニュアルの目的	1
2．情報管理の要素	1
3．情報管理の概要図	2
．非常配備態勢時の業務フロー	
フロー図	3
．非常配備態勢時の情報収集・共有	
1．情報収集	4
2．庁内の情報共有体制	7
3．庁内の情報共有方法	8
4．防災関係機関との情報共有	11
．特別非常配備態勢時の業務フロー	
フロー図	13
．特別非常配備態勢時の情報収集・共有	
1．情報収集	14
2．庁内の情報共有体制	18
3．庁内の情報共有方法	19
4．防災関係機関との情報共有	23

． 広報活動

1． 区民への広報	25
2． 報道対応	28
3． 災害の記録	30

． 広聴活動

1． 窓口対応	31
2． 電話問合せ対応	33

【様式】

様式 1 被害状況報告書(第1報)	34
様式 2 被害状況報告書(施設用)	35
様式 3 災害被害等報告・指示書	36
様式 4 特別非常配備態勢職員参集表	37
様式 5 窓口相談記録表	38
様式 6 電話問合せ記録表	40

【資料】

資料 1 庁舎・各施設確認担当一覧	42
資料 2 災害時の通信機器一覧	44
資料 3 防災関係機関連絡先一覧	45
資料 4 庁内東京都無線電話番号一覧	50
資料 5 広報原稿(例)	51
資料 6 スピーカー付庁用車一覧	53

情報管理の概要

1. マニュアルの目的

本マニュアルは、災害時の円滑な応急対策活動のため、災害情報を迅速に「収集」し、庁内及び防災関係機関と適切に「共有」すること、及び、区民等に対し、迅速かつ的確な「広報」・「広聴」活動を実施することを目的とし、区の全庁的な情報管理について規定する。

区の全部署は、本マニュアルに基づいて平常時から体制構築及び訓練を実施し、災害時の対応力を高めるよう努める。

なお、本マニュアルは訓練等を通じ、必要に応じて随時修正するものとする。

2. 情報管理の要素

(1) 被災状況等の情報収集

区内の被災状況や防災関係機関の対策状況等について調査・収集し、応急対策活動に必要な災害情報を迅速に把握する。

(2) 庁内及び防災関係機関との情報共有

区が収集・把握した被災状況や防災関係機関の対策状況、及び区災害対策本部の指示等の情報を庁内及び防災関係機関と円滑に共有する。

(3) 広報活動

地震情報、避難情報、応急対策情報、避難生活支援情報、生活復旧支援情報などの区民が必要とする情報を広報する。また、マスコミを通じ支援を要する状況等について被災地外に広く発信する。

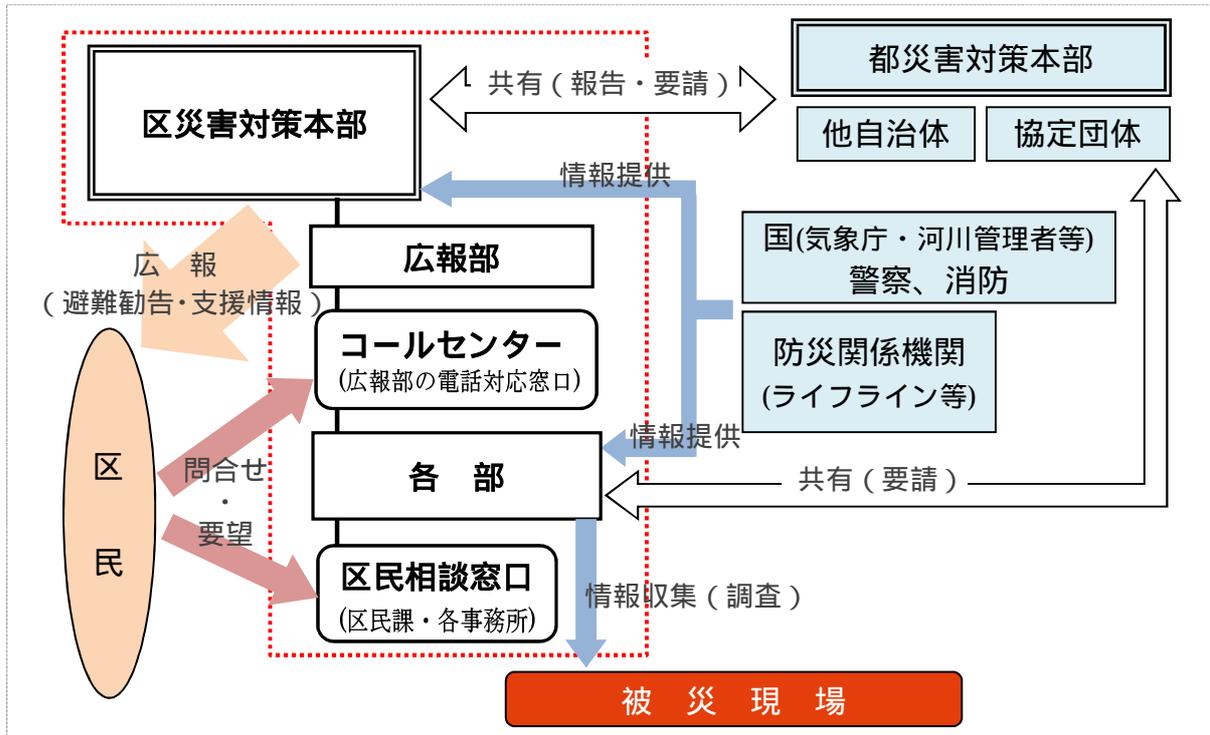
(4) 広聴活動

区民等からの通報により情報を収集するとともに、被災者の安否情報、避難生活や生活復旧に関する相談及び問合せに対応する。

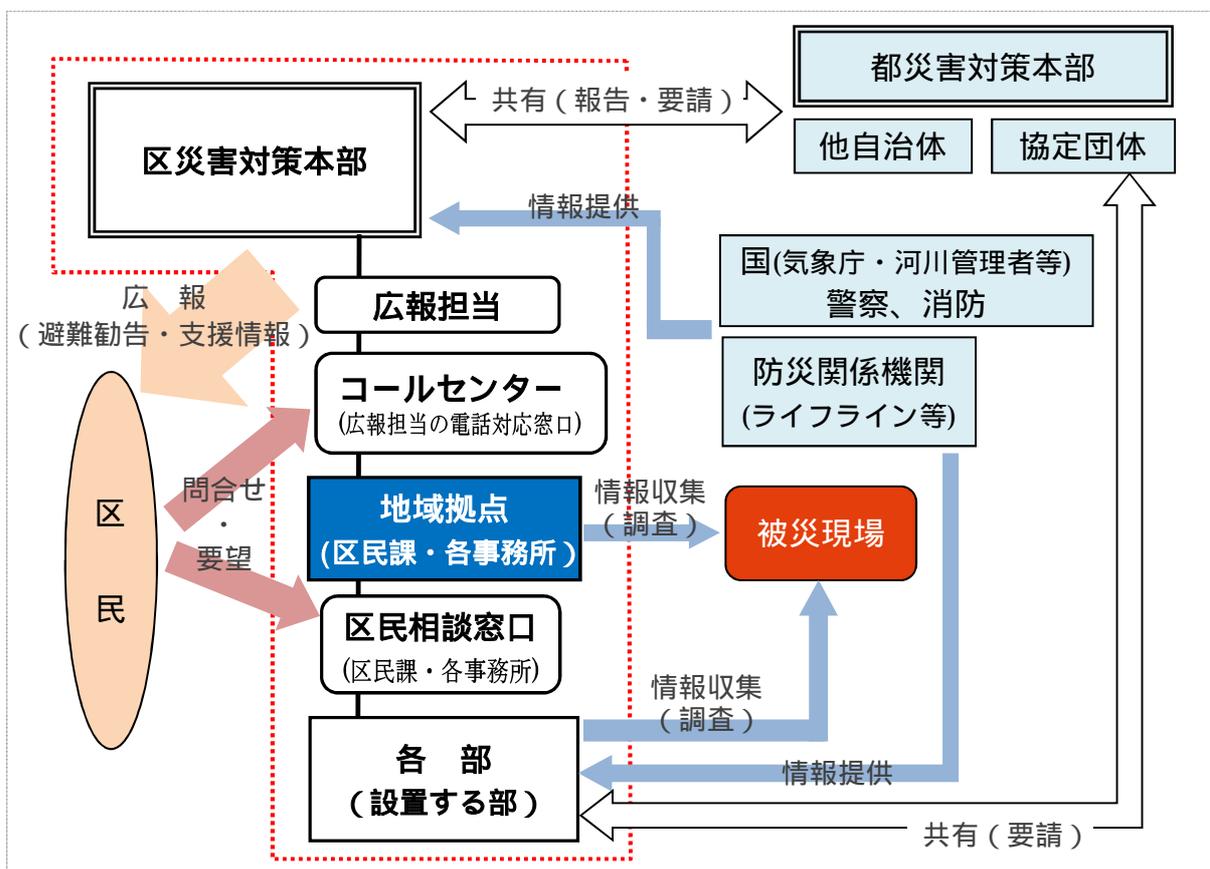
- ・ 「コールセンター」...広報課区政案内係を中心とした電話対応センター。
電話による区民等からの様々な問合せを受ける。
- ・ 「区民相談窓口」...区民課及び各事務所に設置する窓口。
来庁した区民等からの様々な問合せを受ける。

3. 情報管理の概要図

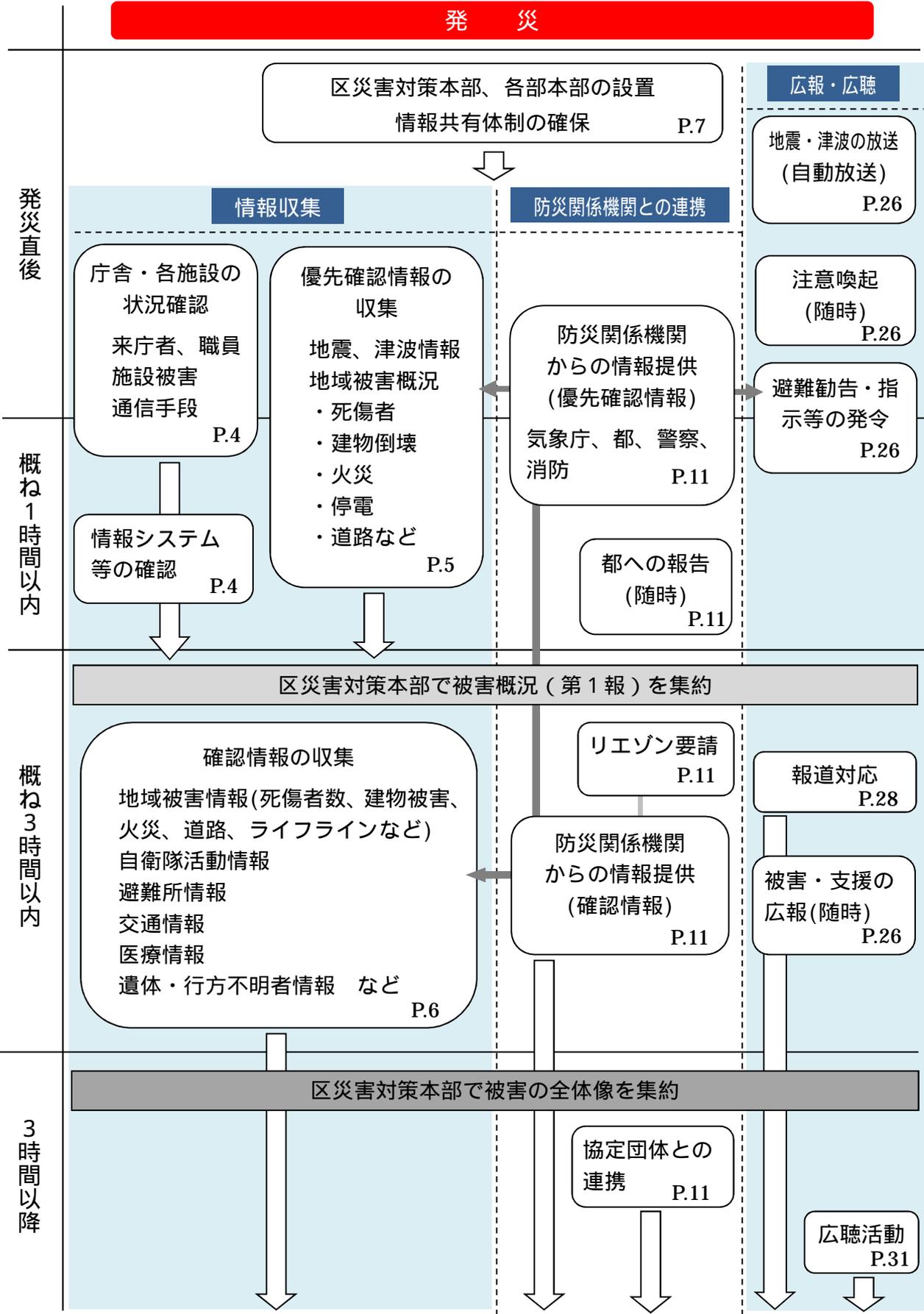
(1) 非常配備態勢



(2) 特別非常配備態勢



非常配備態勢時の業務フロー



・非常配備態勢時の情報収集・共有

1. 情報収集

情報収集のポイント

災害時の被害状況の把握（調査及び報告）にあたっては、以下のポイントに意識をおき、防災関係機関と連携をとりながら、迅速かつ的確な状況把握に努める。

- | |
|------------------------------|
| 1) 速報性（「連絡なし」は最悪の事態と想定） |
| 2) 簡潔性（収集すべきポイントを明確に） |
| 3) 情報源の明確化（収集元、確認・未確認情報の別など） |

- (1) 庁舎・各施設の状況確認（各部、総務部）（資料1「庁舎・各施設担当一覧」）
本庁舎、第2・第3庁舎、分庁舎の担当部署は状況を確認し「被害状況報告書（第1報）」【様式1】により総務課総務係に報告する。

各部所管施設の状況は、各施設が「被害状況報告書（施設用）」【様式2】で確認し、所管部がとりまとめる。

< 確認事項 >

来庁者、職員の人的被害

火災の有無

物的被害（ガラス、亀裂、水漏れ）

その他

...停電、通信手段（電話、FAX、全庁LAN、MCA無線）の動作

- (2) 情報システム等の確認

- (ア) 防災情報システム・機器の確認（区災害対策本部）

危機管理室は、防災情報システム・機器の起動確認を行う。

なお、停電の際は非常用電源に自動で切り替わる。

防災行政無線システム（6階防災無線室）

MCA無線システム（通信確認）

東京都防災無線（DIS・テレビ会議装置・防災無線電話・FAX）

- (イ) 全庁LAN・端末等の被害調査（情報政策課）

情報政策課は、全庁LANシステムを点検した後、各部から区災害対策本部への被害報告等をもとに、区施設の全庁LAN・インターネット回線の切断状況、端末の物理的被害を集約する。

また、被害状況に応じ詳細な被害調査、復旧作業（業者と連携）を実施する。

- (ウ) 住民情報システムの調査・復旧（情報政策課）

情報政策課は、共通基盤、住基系業務システムを点検・調査し復旧に努める。

(3) 災害情報の収集(全庁)

(ア) 主な情報収集手段

テレビ・ラジオ

各部の被害調査班・各対策班、区施設・避難所からの報告

(資料2「災害時の通信機器一覧」)

防災関係機関からの情報(リエゾン、官公庁HP・ツイッター)

(資料3「防災関係機関連絡先一覧」)

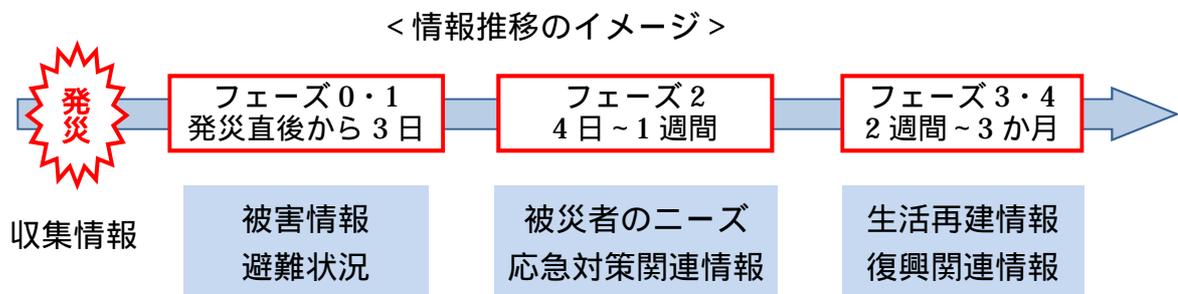
高所カメラ(本庁、タワーホール船堀)

一般区民からの通報

(イ) 収集する情報

収集・把握すべき情報は、発災後の時間経過とともに変化する。

区災害対策本部及び各部は、状況に応じた確かつ迅速な情報収集に努める。



優先確認情報

地震発生後概ね 1 時間以内に収集すべき情報。

被害の概要を把握し、迅速な初動対応、広報、応援要請につなげる。

情報の種類	主な内容	担 当	収集先(手段)
地震情報(余震情報)	震源、規模、深さ、震度、発生時刻、津波予報	災害対策本部	気象庁、都各情報収集システム テレビ、ラジオ
被害速報[第1報] (庁舎・各部所管施設の被害情報)	施設内の被害(負傷者、火災、停電、物的被害、通信被害)	総務部	庁舎確認担当部 (資料1)
		施設所管部	各部所管施設
地域被害情報(概要)	死傷者発生概況、建物倒壊・火災・停電・道路・橋梁・堤防・水門状況、危険地域	災害対策本部	高所カメラ 警察、消防
		都市開発部	調査班(都市開、生活振興、土木)
		生活振興部 土木部	

確認情報

地震発生後速やかに概要を把握し、随時確認すべき情報。

情報の種類	主な内容	担 当	収集先(手段)
都災害対策本部情報	都の対策状況、広域応援情報、 災害救助法適用情報	災害対策本部	都総合防災部
被害情報[第2報~] (地域被害情報)	死傷者数	災害対策本部	警察
	建物被害	都市開発部	調査班(都市開)
	道路・橋梁・堤防・水門被害	土木部	調査班(土木) 東京国道事務所 都第五建設事務所 都江東治水事務所 東日本高速、首都高速 荒川下流河川事務所 江戸川河川事務所
	地域内被害(死傷者、建物倒壊、 火災、道路、ライフライン)	生活振興部	調査班(生活振興)
火災・救急情報	火災件数・エリア、 火災による死傷者数	災害対策本部	消防
自衛隊活動情報	派遣自衛隊活動状況	災害対策本部	陸上自衛隊
避難所情報	一次避難所・避難所補完施設・ 二次避難所の状況 (開設状況、避難者数、傷病者、 必要物資、避難生活状況など)	[一次]教育部 [補完]生振部 [補完]文共部 [二次]福祉部	一次避難所 避難所補完施設 二次避難所
交通情報	道路開通状況 (交通規制を含む)	土木部	警察 東京国道事務所 都第五建設事務所 東日本高速 首都高速
	公共交通(鉄道・バス)情報	都市開発部	JR、東京メトロ 都交通局(地下鉄) 京成電鉄 都バス、京成バス 京成タウンバス
医療情報	医療施設被害、稼働病院、緊急 医療救護所状況、診療科目、 後方医療機関	健康部	医師会 各緊急医療救護所 各医療機関、都
ライフライン情報	電力、ガス、通信、 上水道、下水道	災害対策本部	東京電力 東京ガス、NTT 都水道局、都下水道局
遺体・ 行方不明者情報	行方不明者搜索状況	災害対策本部	警察、消防、自衛隊
	遺体収容状況、火葬場	福祉部	各遺体収容所

2. 庁内の情報共有体制

区災害対策本部より非常配備態勢の指令があった場合、全ての部署は、直ちに各部本部を立ち上げ、情報共有体制を確保する。

(1) 情報共有の組織及び役割

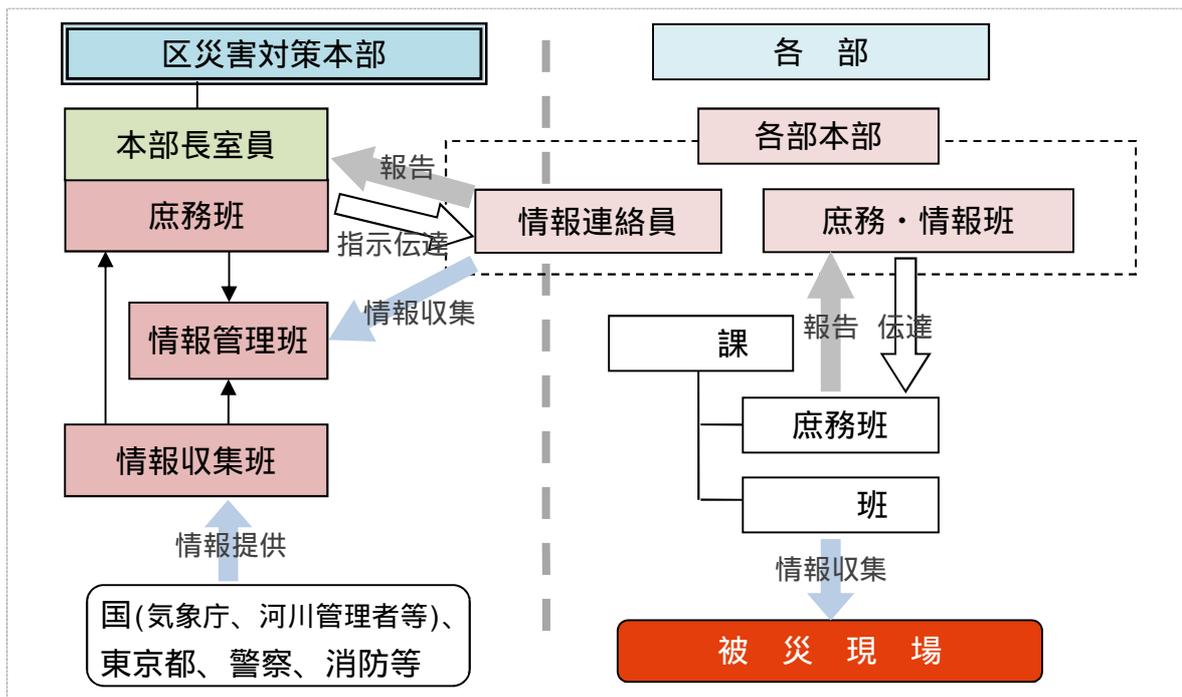
(ア) 区災害対策本部

庶務班	各部（情報連絡員）への指示伝達 各部（情報連絡員）からの報告整理
情報収集班	防災関係機関等からの情報収集
情報管理班	情報の集約・整理 災害応急対策の進捗管理 災害関連情報・応急対策等の記録

(イ) 各部本部

情報連絡員	区災害対策本部への報告 区災害対策本部からの指示伝達・情報収集
庶務・情報班	部全体の情報集約・整理、災害応急対策の進捗管理 各課との情報連携 防災関係機関及び協定団体との情報共有 災害関連情報・応急対策等の記録

(2) 情報共有体制図



3. 庁内の情報共有方法

(1) 情報伝達の原則

- ◆ 報告及び指示の伝達は、原則として書面＋口頭での連絡によって行う。
- ◆ 緊急時など、やむを得ず口頭（電話・無線を含む）のみで行う場合は、内容及び伝達・受領日時を伝達者・受領者双方で記録する。

(2) 通信機器（資料2「災害時の通信機器一覧」）

常時使用可：災害時優先電話、災害用 PHS（固定電話型）、MCA 無線、
災害時優先携帯電話、東京都無線電話

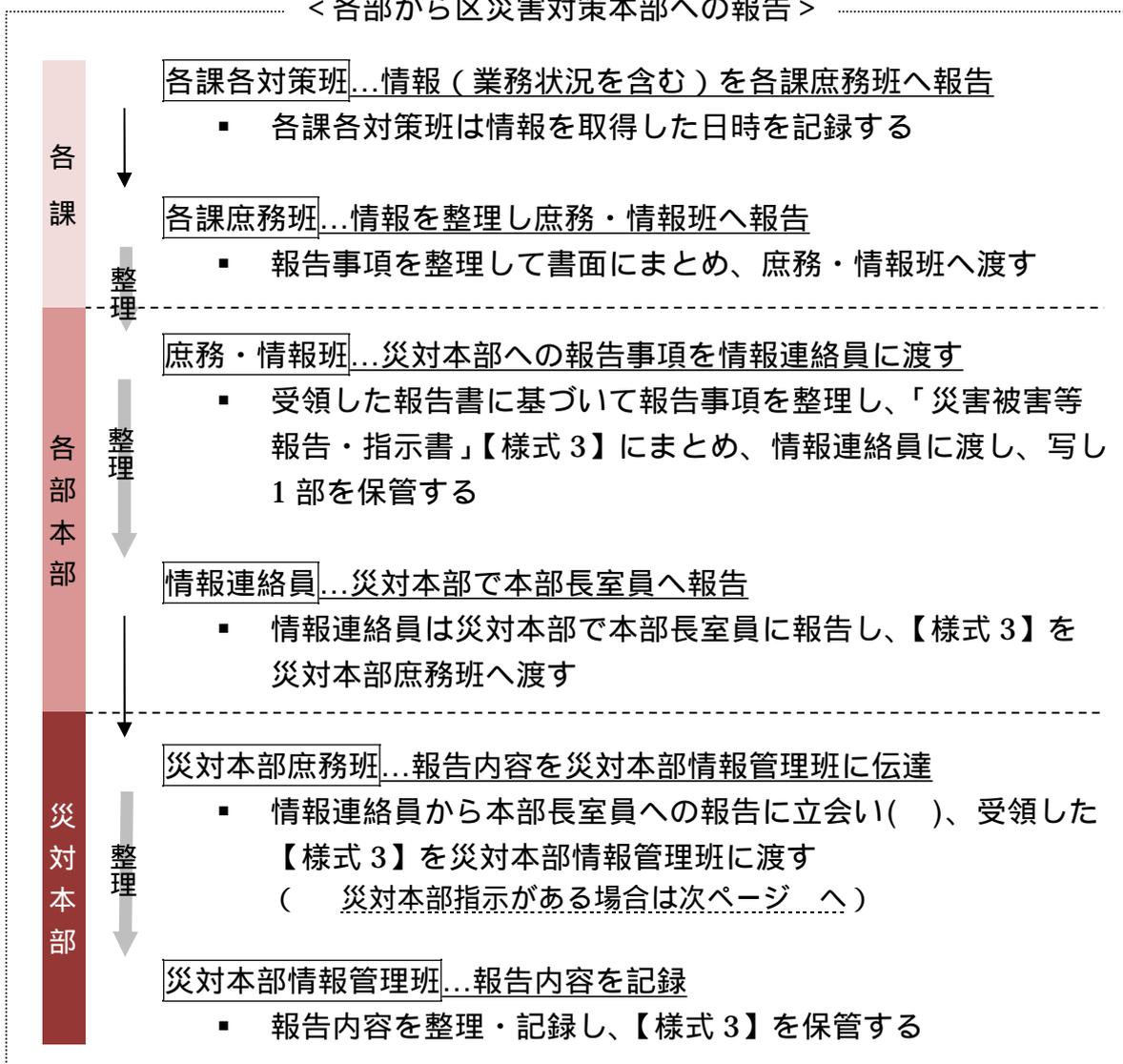
通電時使用可：全庁 LAN（ポータルサイト、メール）

規制解除時使用可：固定電話、FAX

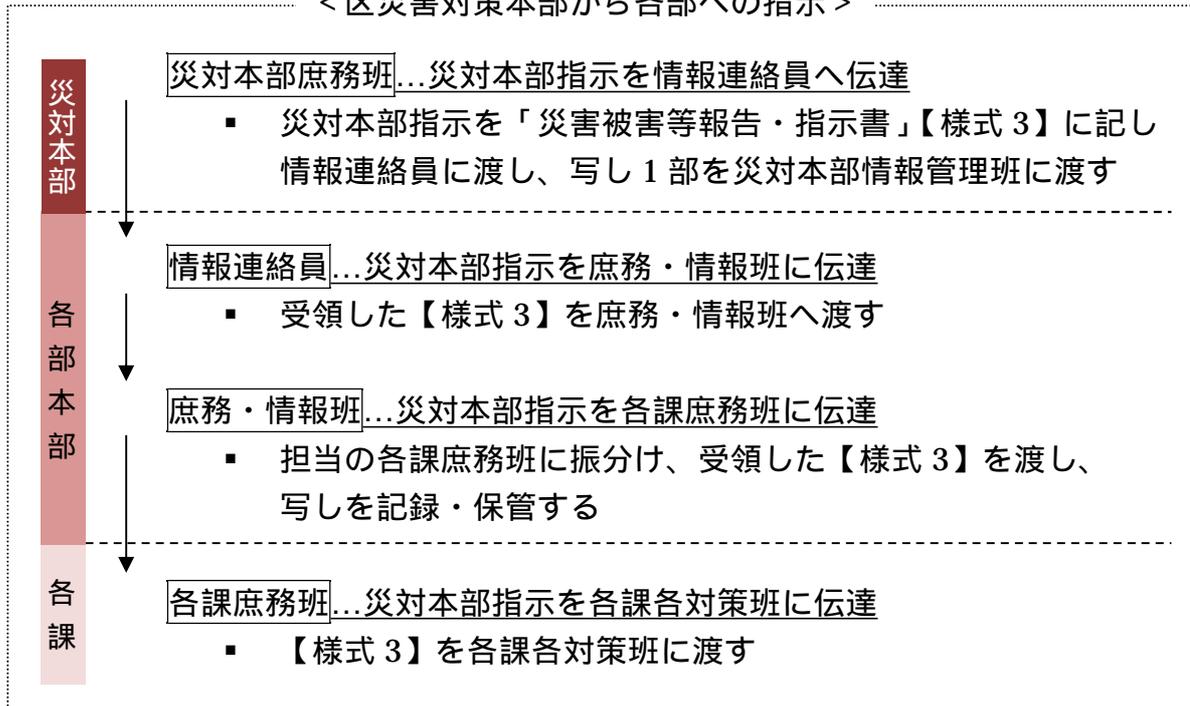
(3) 情報共有手順の原則

区災害対策本部 - 各部間の情報共有は、情報連絡員を伝令として行う。

< 各部から区災害対策本部への報告 >



< 区災害対策本部から各部への指示 >



< 各部間の情報共有 >

- 各部間(A部 A課 B部 B課)の情報共有は、原則として庶務・情報班を通じて行う。なお、様式等は問わない。

(4) 各部本部の情報管理に関する行動

(ア) 情報連絡員（各部4名程度）

- ・ 災害対策本部室及び各部本部に待機し、報告・指示を伝達する()。
- ・ 常に1名以上が待機し、空席となることがないように注意する。
- ・ 区災害対策本部（情報管理班：地図、ホワイトボード、記録PC等）から必要な情報を収集し各部に伝達する。

区災害対策本部への報告の際は、災害対策本部室に行き、各部長のみでなく本部長室員全員に向けてマイクを使用して報告する。

(イ) 庶務・情報班（各部10名程度）

- ・ 各部本部に常駐し、部で把握した情報を集約・整理する。
- ・ 区災害対策本部に報告すべき情報をまとめ()、情報連絡員に伝達する。
- ・ 情報連絡員からの伝達及び各課からの報告を受ける。
- ・ 各課に伝達すべき指示及び情報を仕分け、伝達する。
- ・ 部の対策状況を進捗管理する。
- ・ 各部本部が把握した情報（指示・報告・被害情報・対策状況など全て）を記録する。

区災害対策本部に報告する場合、情報はできるだけまとめる、部単独で処理できる簡易な情報は省く、情報は正確に分かり易く(住所まで)伝達するよう注意する。

(5) 全庁LAN稼働時（通電時）の情報共有

(ア) メールによる情報伝達

情報連絡員に代わり、全庁LANメールによる情報伝達を可とする。

ただし、メールによる伝達の際は、必ず口頭（電話・無線）での伝達確認を行う。

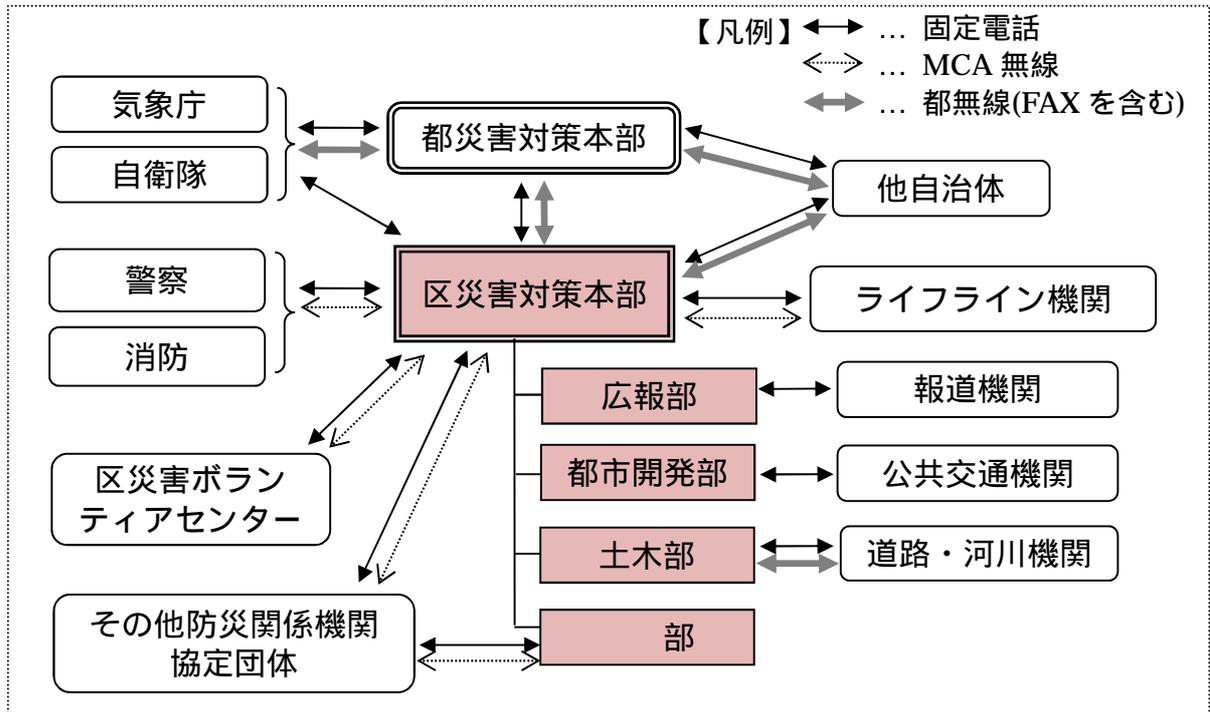
なお、その他の情報共有手順は原則のとおりとする。

(イ) 全庁ポータル及び江戸川区防災情報システム（TUMSY）の活用

災害情報を全庁で効率的に共有するため、各部が全庁ポータルや江戸川区防災情報システム（TUMSY）に共有すべき情報を掲載する仕組みについて検討していく。

4. 防災関係機関との情報共有

(1) 情報共有体制図



(2) 情報共有方法 (資料3「防災関係機関連絡先一覧」)

防災関係機関及び協定団体との情報共有は、庁内の情報共有(P.8~10)に準じ、原則として各部の庶務・情報班を通じて行う。ただし、必要な場合は各課で連携をとる。

なお、防災関係機関及び協定団体へ協力要請等を行った場合は、その旨を区災害対策本部に報告する。

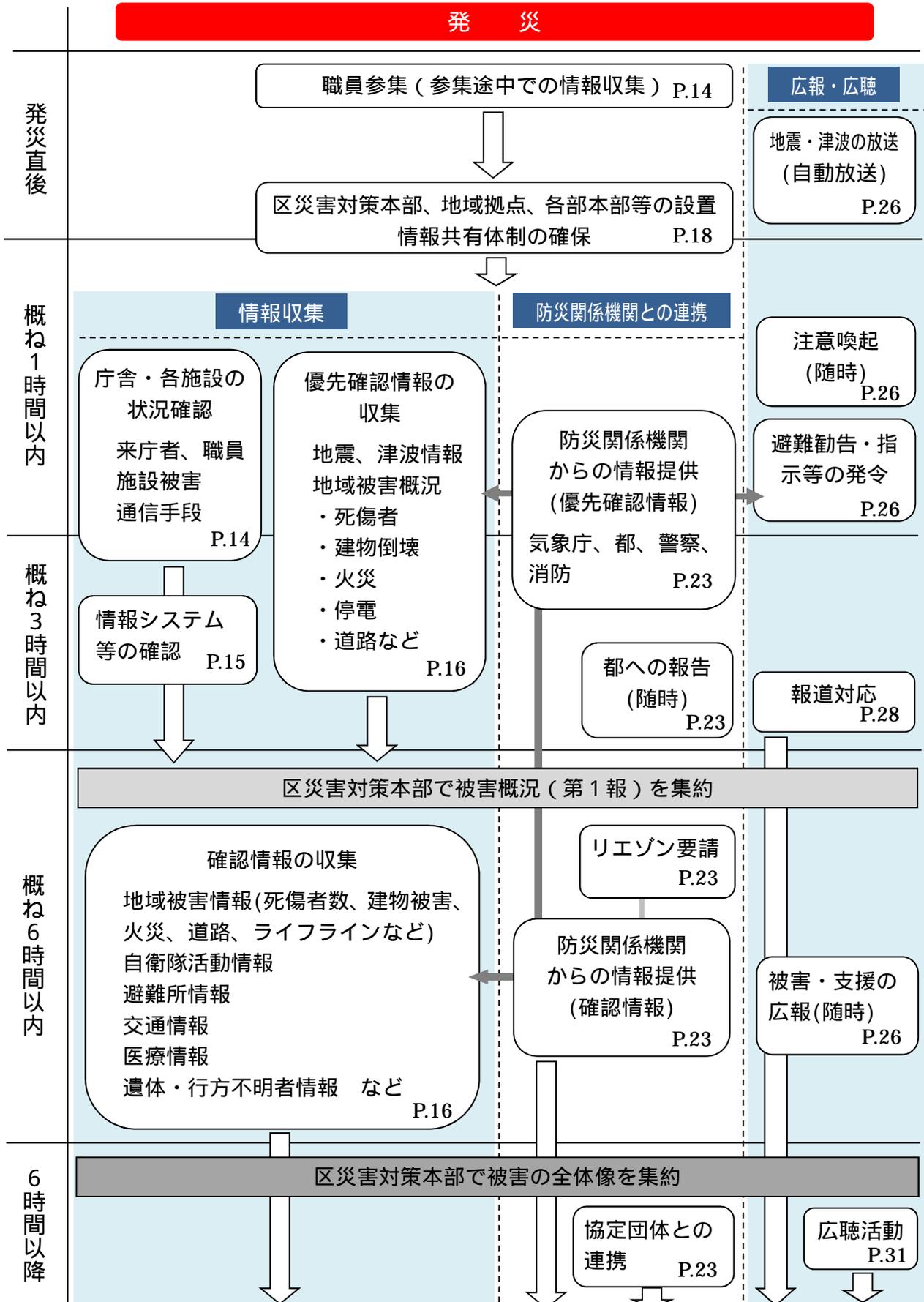
(3) 防災関係機関の情報連絡員(リエゾン)

区災害対策本部の設置にあわせ、警察、消防に対し情報連絡員(リエゾン)を区に常駐させるよう要請する。また、その他の防災関係機関に情報連絡員がいる場合はその者を通して連携を図る。

(4) 情報共有担当部署

部署	分野	防災関係機関
災害対策本部	総合	都災害対策本部(総合防災部)、気象庁(予報課)、東京海上保安部(管理課)、警察(警備課)、消防(警防課)、荒川下流河川事務所(危機管理室)、江戸川河川事務所(防災対策課)
	ライフライン被害・復旧	東京電力(株)江東支社(地域コミュニケーショングループ)、東京ガス(株)東部支店(広報課)、NTT 東日本(江東サービスセンター)、都水道局東部第一支所(給水課)、都下水道局東部第二下水道事務所(庶務課)
	受援	陸上自衛隊(第1普通科連隊第3中隊)、他自治体、区災害ボランティアセンター、協定団体(車両など区の対策全般にかかわる団体)
広報部	報道	報道機関、協定団体(報道関係)
総務部	給水	都水道局江戸川営業所(営業係)
	相談	協定団体(法律・不動産関係)
都市開発部	建物	協定団体(建築関係)
	交通	JR 東日本(千葉支社広報)、都交通局地下鉄新宿線(本八幡駅務区)、東京地下鉄(浦安駅務区)、京成電鉄(京成高砂駅)及び各駅、都交通局江戸川自動車営業所、京成バス江戸川営業所、協定団体(帰宅困難関係)
環境部	ごみ・し尿	清掃一組、都下水道局東部第二下水道事務所(庶務課)、協定団体(し尿関係)
文化共育部	遺体	警察(警備課、鑑識係)、消防(警防課)
	帰宅困難	協定団体(一時滞在施設)
生活振興部	物資	協定団体(物資関係)、流通業者
	遺体(戸籍)	警察(鑑識係)
	生活復旧	都主税局、消防(警防課、予防課)、江戸川都税事務所
福祉部	要配慮	福祉事業者、協定団体(福祉)
	遺体	警察(警備課、鑑識係)、消防(警防課)、協定団体(葬祭関係)
子ども家庭部	要配慮	保育事業者(私立保育園等)
健康部	医療	医療機関、協定団体(医療関係)
	衛生	協定団体(衛生関係)
土木部	道路・河川	東京国道事務所亀有出張所(防災情報課)、東日本高速道路(株)千葉管理事務所(保全)、首都高速道路(株)東東京管理局(保全管理課)、荒川下流河川事務所(危機管理室)、江戸川河川事務所(防災対策課)、都第五建設事務所(庶務課、工事課)、都江東治水事務所(庶務課、水門管理課)、警察(警備課)、協定団体(土木・復旧関係)
教育部	避難所・教育	都教育委員会、協定団体(避難所関係)
渉外部	議会	区議会災害対策本部

・特別非常配備態勢時の業務フロー



・特別非常配備態勢時の情報収集・共有

1. 情報収集

情報収集のポイント

災害時の被害状況の把握（調査及び報告）にあたっては、以下のポイントに意識をおき、防災関係機関と連携をとりながら、迅速かつ的確な状況把握に努める。

- 1) 速報性（「連絡なし」は最悪の事態と想定）
- 2) 簡潔性（収集すべきポイントを明確に）
- 3) 情報源の明確化（収集元、確認・未確認情報の別など）

(1) 参集途中での情報収集（参集職員）

参集職員は、参集途中において地域の被害情報を収集し参集場所責任者に報告する。参集場所責任者は、情報をまとめて地域拠点に報告する。

< 収集する情報（例） >

- 人的被害発生状況
- 地域の火災、建物倒壊状況
- 道路、橋梁の状況（陥没、落橋、渋滞など）
- 停電状況

(2) 職員の参集状況確認（参集職員）

各参集場所で「特別非常配備態勢職員参集表」【様式4】を作成する。

(3) 庁舎・各施設の状況確認（参集職員、庁舎管理担当、地域拠点、各部本部）

本庁舎、第2・第3庁舎に参集した職員は、庁舎管理担当者と連携し、状況を確認する。

その他の施設状況は、参集した職員が「被害状況報告書（施設用）」【様式2】で確認し、地域拠点または各部本部がとりまとめる。（資料1「庁舎・各施設担当一覧」）

< 確認事項 >

- 来庁者、職員の人的被害
- 火災の有無
- 物的被害（ガラス、亀裂、水漏れ）
- その他
 - ...停電、通信手段（電話、FAX、全庁LAN、MCA無線）の動作

(4) 情報システム等の確認

(ア) 防災情報システム・機器の確認 (区災害対策本部)

区災害対策本部開設職員は、防災情報システム・機器の起動確認を行う。

なお、停電の際は非常用電源に自動で切り替わる。

防災行政無線システム (6階防災無線室)

MCA 無線システム (通信確認)

東京都防災無線 (DIS・テレビ会議装置・防災無線電話・FAX)

(イ) 全庁 LAN システムの確認 (情報システム維持・復旧担当)

情報システム維持・復旧担当は、全庁 LAN システムを点検する。

なお、回線の切断状況、端末被害についての把握及び復旧等は非常配備態勢への移行後に行う。

(ウ) 住民情報システムの調査・復旧 (情報システム維持・復旧担当)

情報政策課は、共通基盤、住基系業務システムを点検・調査し復旧に努める。

(5) 災害情報の収集 (全庁)

(ア) 主な情報収集手段

テレビ・ラジオ

地域拠点・各部等の被害調査班・各対策班、区施設・避難所からの報告
(資料2「災害時の通信機器一覧」)

防災関係機関からの情報 (リエゾン、官公庁 HP・ツイッター)
(資料3「関係機関連絡先一覧」)

高所カメラ (本庁、タワーホール船堀)

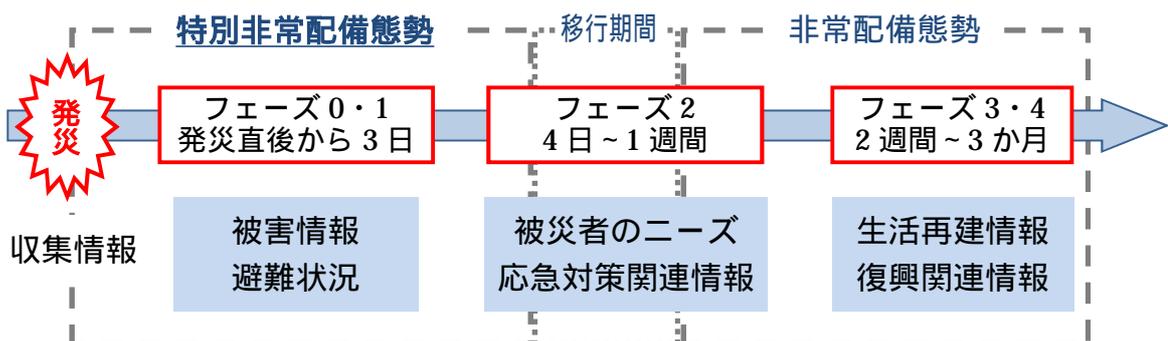
区民等からの通報

(イ) 収集する情報

収集・把握すべき情報は、災害後の時間経過とともに変化する。

区災害対策本部及び地域拠点等は、状況に応じた確かつ迅速な情報収集に努める。

< 情報推移のイメージ >



優先確認情報

地震発生後、特に迅速に収集すべき情報。

被害の概要を把握し、迅速な初動対応、広報、応援要請につなげる。

情報の種類	主な内容	担 当	収集先（手段）
地震情報(余震情報)	震源、規模、深さ、震度、発生時刻、津波予報	災害対策本部	気象庁、都各情報収集システム テレビ、ラジオ
被害速報[第1報] (庁舎・各部所管施設の被害情報)	施設内の被害(負傷者、火災、停電、物的被害、通信被害)	庁舎管理担当	庁舎参集職員 (本庁、第2・3庁舎)
		地域拠点 施設所管部	施設管理者 施設参集職員
地域被害情報(概要)	死傷者発生概況、建物倒壊・火災・停電・道路・橋梁・堤防・水門状況、危険地域	災害対策本部	高所カメラ 警察、消防
		地域拠点	調査班(地域拠点)
		都市開発部 土木部	調査班(都市開、土木)

確認情報

地震発生後速やかに概要を把握し、随時確認すべき情報。

情報の種類	主な内容	担 当	収集先（手段）
都災害対策本部情報	都の対策状況、広域応援情報、災害救助法適用情報	災害対策本部	都総合防災部
被害情報[第2報～] (地域被害情報)	死傷者数	災害対策本部	警察
	建物被害	都市開発部	調査班(都市開)
	道路・橋梁・堤防・水門被害	土木部	調査班(土木部) 東京国道事務所 都第五建設事務所 都江東治水事務所 東日本高速 首都高速 荒川下流河川事務所 江戸川河川事務所
	地域内被害(死傷者、建物倒壊、火災、道路、ライフライン)	地域拠点	調査班(地域拠点)
火災・救急情報	火災件数・エリア、火災による死傷者数	災害対策本部	消防
自衛隊活動情報	派遣自衛隊活動状況	災害対策本部	陸上自衛隊

情報の種類	主な内容	担 当	収集先（手段）
避難所情報	一次避難所・避難所補完施設・二次避難所の状況 (開設状況、避難者数、傷病者、必要物資、避難生活状況など)	[一次・補完] 地域拠点 [二次] 要配慮本部	一次避難所 避難所補完施設 二次避難所
交通情報	道路開通状況 (交通規制を含む)	土木部	警察 東京国道事務所 都第五建設事務所 東日本高速 首都高速
	公共交通(鉄道・バス)情報	都市開発部	JR、東京メトロ 都交通局(地下鉄) 京成電鉄 都バス、京成バス 京成タウンバス
医療情報	医療施設被害、稼働病院、緊急医療救護所状況、診療科目、後方医療機関	健康部	医師会 各緊急医療救護所 各医療機関、都
ライフライン情報	電力、ガス、通信、 上水道、下水道	災害対策本部	東京電力 東京ガス、NTT 都水道局、都下水道局
遺体・ 行方不明者情報	行方不明者搜索状況 遺体収容状況、火葬場	災害対策本部 遺体収容所総本部	警察、消防、自衛隊 各遺体収容所

2. 庁内の情報共有体制

休日・夜間等の勤務時間外に震度5強以上の地震が発生した場合、職員は速やかに参集して区災害対策本部及び地域拠点等を立ち上げ、情報共有体制を確保する。

(1) 情報共有の組織及び役割

(ア) 区災害対策本部

庶務班	地域拠点・各部本部等からの被害報告の整理 地域拠点・各部本部等への指示
情報収集班	防災関係機関等からの情報収集
情報管理班	情報の集約・整理 災害応急対策の進捗管理 災害関連情報・応急対策等の記録

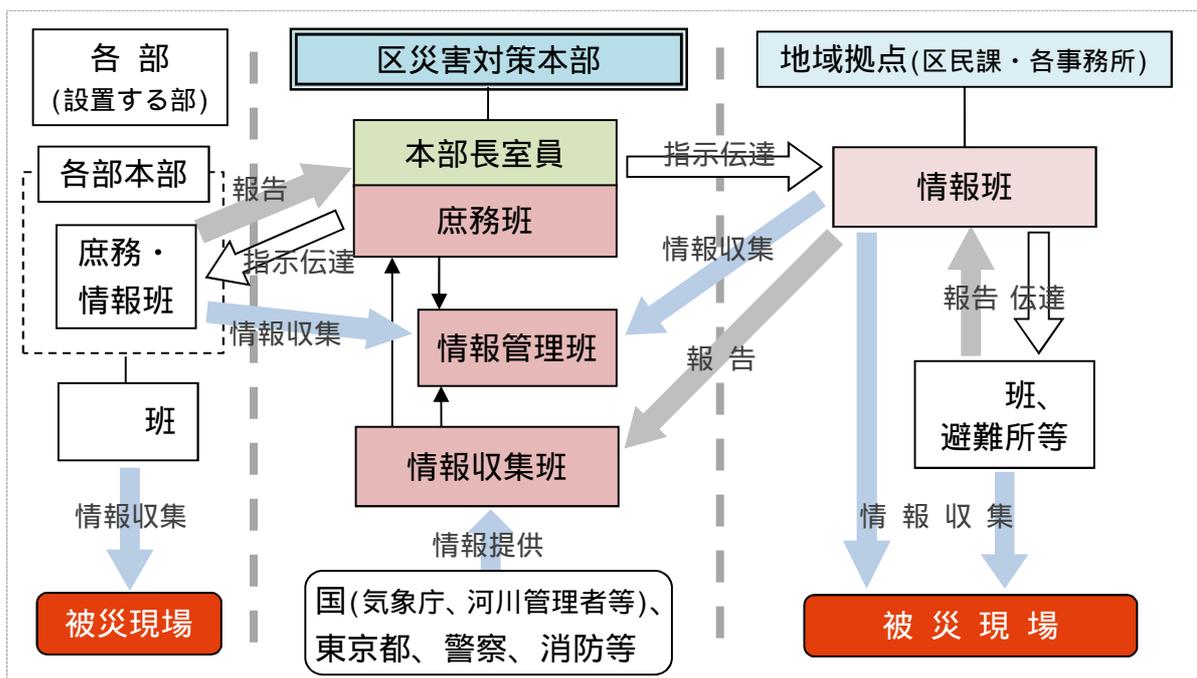
(イ) 地域拠点

情報班	地域内の情報収集・集約・記録、対策状況の管理 区災害対策本部との通信 地域拠点内及び地域内施設(避難所等)への情報共有
-----	---

(ウ) 各部本部(都市開、給水、し尿・ごみ、遺体、物資、要配慮、医療、土木、区議会)

庶務・情報班	災害応急対策に関する情報収集・集約・管理・記録 区災害対策本部及び防災関係機関等との情報共有
--------	---

(2) 情報共有体制図



3. 庁内の情報共有方法

(1) 情報伝達の原則

- ◆ 報告及び指示の伝達は、原則として書面＋口頭での連絡によって行う。
- ◆ 緊急時など、やむを得ず口頭（電話・無線を含む）のみで行う場合は、内容及び伝達・受領日時を伝達者・受領者双方で記録する。

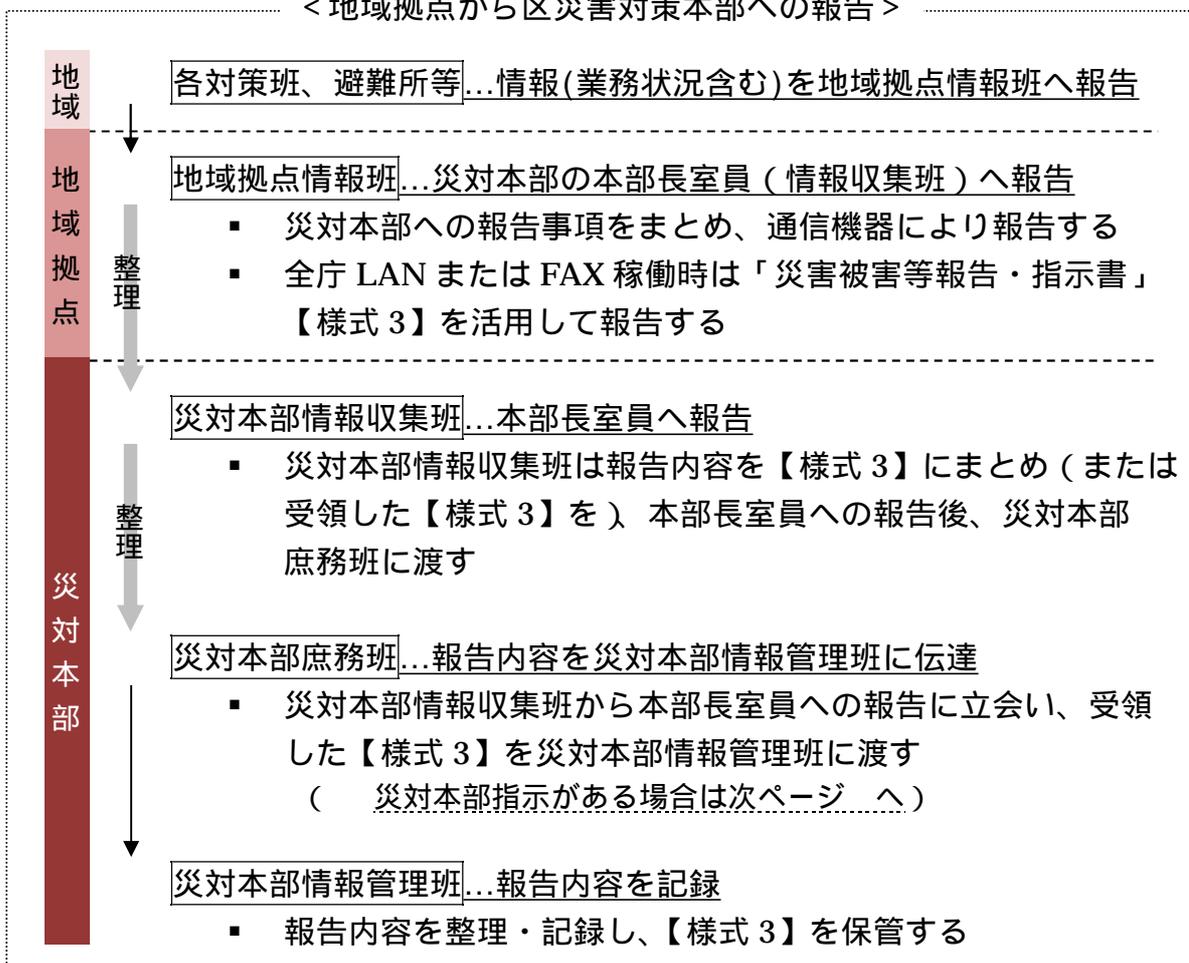
(2) 通信機器（資料2「災害時の通信機器一覧」）

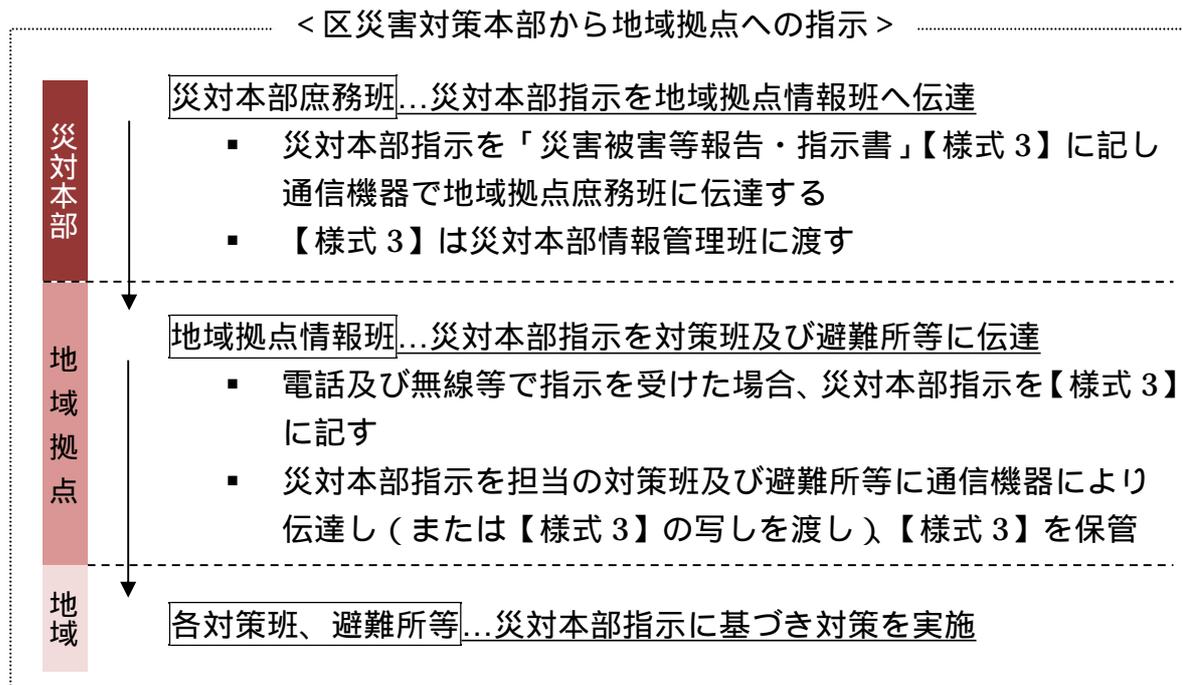
- 常時使用可：災害時優先電話、災害用 PHS(固定電話型)、MCA 無線、
災害時優先携帯電話、東京都無線電話
- 通電時使用可：全庁 LAN（ポータルサイト、メール）
- 規制解除時使用可：固定電話、FAX

(3) 区災害対策本部 - 地域拠点の情報共有手順の原則

情報共有は、通信機器を活用して行う。

< 地域拠点から区災害対策本部への報告 >





(4) 地域拠点情報班の行動 (10 名程度)

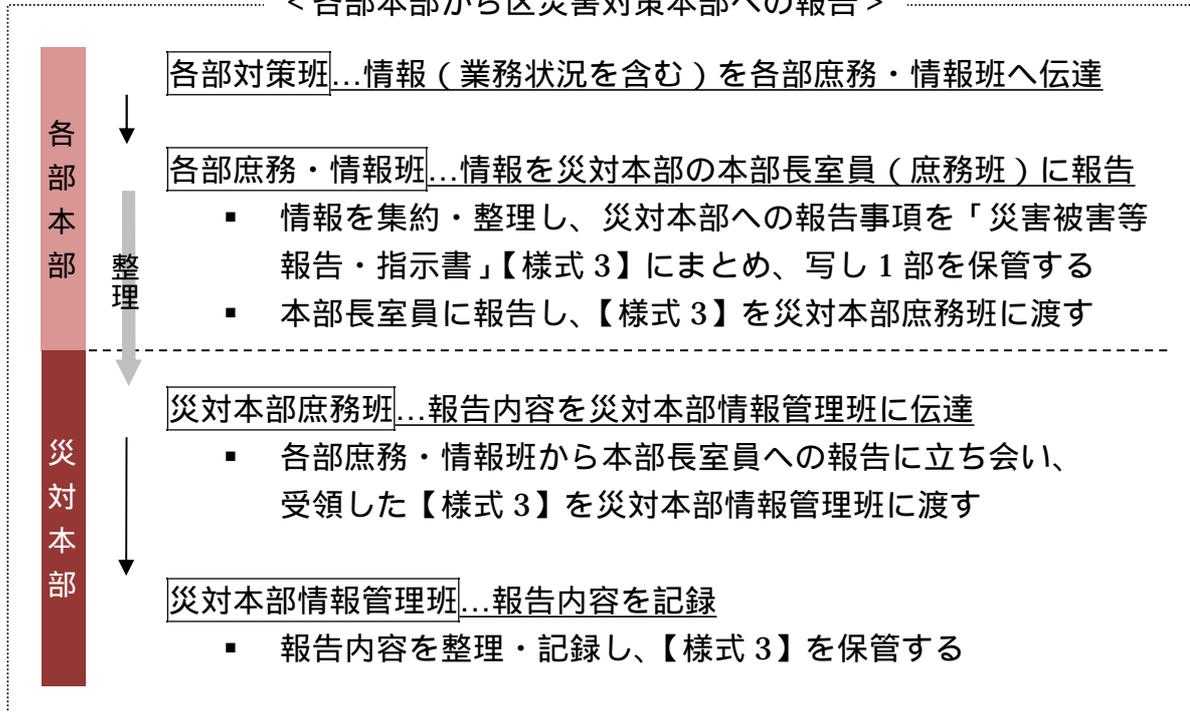
- 地域内の情報 (各対策班、避難所等の報告) を収集・集約する。
- 区災害対策本部への報告事項をまとめ、報告する ()。
- 区災害対策本部から指示を受け、地域内の各対策班及び各施設 (避難所等) に仕分け、伝達する。
- 区災害対策本部 (情報管理班) から情報を収集する。
- 地域拠点の対策状況を進捗管理する。
- 地域拠点が把握した情報 (指示・報告・被害情報・対策状況など全て) を記録する。

区災害対策本部に報告する場合、情報はできるだけまとめる、簡易な情報は省く、情報は正確に分かり易く (住所まで) 伝達するよう注意する。

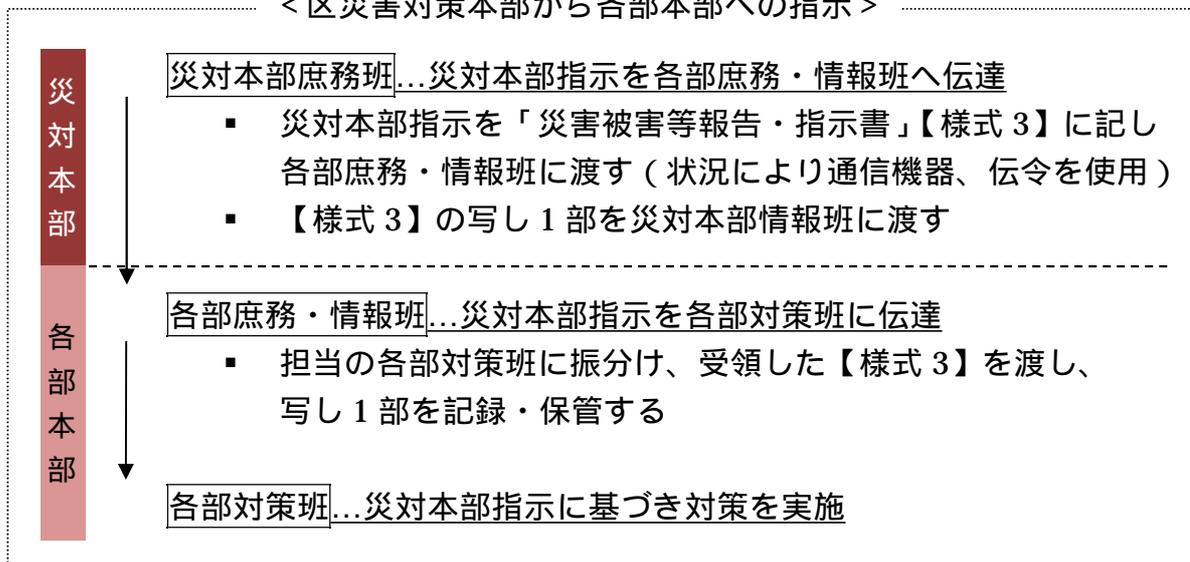
(5) 区災害対策本部 - 各部本部の情報共有手順の原則

情報共有は、各部庶務・情報班の伝令または通信機器により行う。

< 各部本部から区災害対策本部への報告 >



< 区災害対策本部から各部本部への指示 >



(6) 各部庶務・情報班の行動(5～10名程度)

- ・ 区災害対策本部との情報共有(指示・報告の伝達、情報収集)を行う()。
- ・ 防災関係機関等との情報共有を行う。
- ・ 応急対策に関する情報の収集・集約、対策の進捗管理を行う。
- ・ 各部本部が把握した情報(指示・報告・被害情報・対策状況など全て)を記録する。

区災害対策本部に報告する場合、情報はできるだけまとめる、部単独で処理できる簡易な情報は省く、情報は正確に分かり易く(住所まで)伝達するよう注意する。

(7) 全庁LAN稼働時(通電時)の情報共有

(ア) メールによる情報伝達

情報連絡員に代わり、全庁LANメールによる情報伝達を可とする。

ただし、メールによる伝達の際は、必ず口頭(電話・無線)での伝達確認を行う。

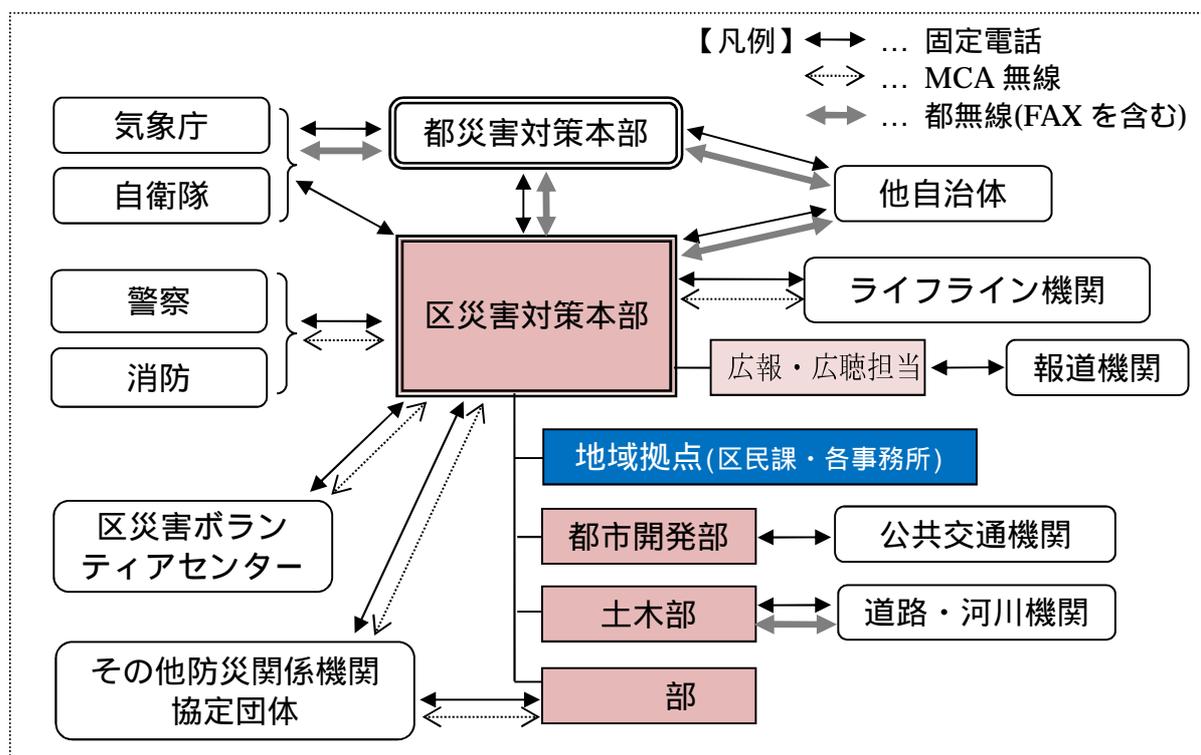
なお、その他の情報共有手順は原則のとおりとする。

(イ) 全庁ポータル及び江戸川区防災情報システム(TUMSY)の活用

災害情報を全庁で効率的に共有するため、各部が全庁ポータルや江戸川区防災情報システム(TUMSY)に共有すべき情報を掲載する仕組みについて検討していく。

4. 防災関係機関との情報共有

(1) 情報共有体制図



(2) 情報共有方法 (資料3「防災関係機関連絡先一覧」)

防災関係機関及び協定団体との情報共有は、庁内の情報共有(P.19~22)に準じ、原則として各部の情報班を通じて行う。ただし、必要な場合は各対策班で連携をとる。

なお、防災関係機関及び協定団体へ協力要請等を行った場合は、その旨を区災害対策本部に報告する。

(3) 防災関係機関の情報連絡員(リエゾン)

区災害対策本部の設置にあわせ、警察、消防に対し情報連絡員(リエゾン)を区に常駐させるよう要請する。また、その他の防災関係機関に情報連絡員がいる場合はその者を通して連携を図る。

(4) 情報共有担当部署

部署	分野	防災関係機関
災害対策本部	総合	都災害対策本部(総合防災部)、気象庁(予報課)、東京海上保安部(管理課)、警察(警備課)、消防(警防課)、荒川下流河川事務所(危機管理室)、江戸川河川事務所(防災対策課)
	ライフライン 被害・復旧	東京電力(株)江東支社(地域コミュニケーショングループ)、東京ガス(株)東部支店(広報課)、NTT 東日本(江東サービスセンター)、都水道局東部第一支所(給水課)、都下水道局東部第二下水道事務所(庶務課)
	受援	陸上自衛隊(第1普通科連隊第3中隊)、他自治体、区災害ボランティアセンター、協定団体(車両など区の対策全般にかかわる団体)
広報・広聴担当	報道	報道機関、協定団体(報道関係)
給水課	給水	都水道局江戸川営業所(営業係)
都市開発部	建物	協定団体(建築関係)
	交通	JR 東日本(千葉支社広報)、都交通局地下鉄新宿線(本八幡駅務区)、東京地下鉄(浦安駅務区)、京成電鉄(京成高砂駅)及び各駅、都交通局江戸川自動車営業所、京成バス江戸川営業所、協定団体(帰宅困難関係)
環境部	ごみ・し尿	清掃一組、都下水道局東部第二下水道事務所(庶務課)、協定団体(し尿関係)
物資課	物資	協定団体(物資関係)、流通業者
戸籍担当	遺体(戸籍)	警察(鑑識係)
要配慮者対応	要配慮	福祉事業者、協定団体(福祉)
遺体収容担当	遺体	警察(警備課、鑑識係)、消防(警防課)、協定団体(葬祭関係)
健康部	医療	医療機関、協定団体(医療関係)
土木部	道路・河川	東京国道事務所亀有出張所(防災情報課)、東日本高速道路(株)千葉管理事務所(保全)、首都高速道路(株)東東京管理局(保全管理課)、荒川下流河川事務所(危機管理室)、江戸川河川事務所(防災対策課)、都第五建設事務所(庶務課、工事課)、都江東治水事務所(庶務課、水門管理課)、警察(警備課)、協定団体(土木・復旧関係)
区議会対応	議会	区議会災害対策本部

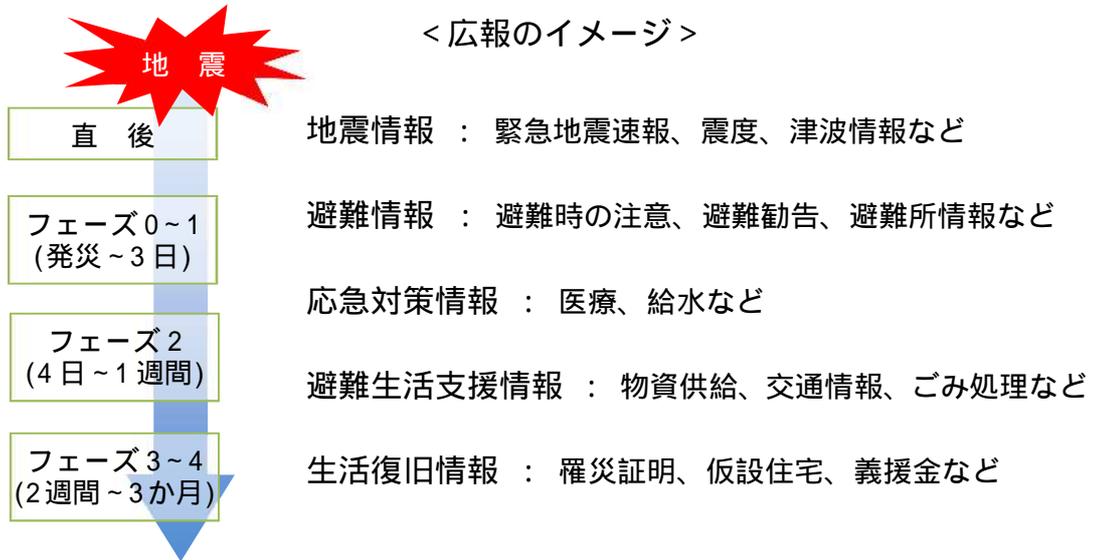
各部の対応態勢が整うまでは、区災害対策本部が防災関係機関及び協定団体と連携を取る。

・広報活動

1. 区民への広報

(1) 区民への広報概要

発災直後からの確に広報を実施し、区民の避難行動、避難生活、生活復旧の支援情報を提供する。



(2) 広報実施の原則的な役割

区災害対策本部 ・各部	広報実施の指示・依頼 広報部への情報伝達
広報部(広報担当)	必要情報の収集 広報原稿の作成 広報の実施(アナウンス・機器操作など)

(3) 東京都災害対策本部への放送要請(区災害対策本部)

情報機器の被害等により適切な広報を実施できない場合は、都災害対策本部に
 応援を要請し、各放送機関等による放送の協力を求める。

・ 広報活動

(4) 自動システム等による広報

地震の発生及び津波の情報を感知した場合、システム等により自動的に広報を実施する。(資料5「広報原稿(例)」)

種類	条件	媒体(システム)
緊急地震速報	推定震度5弱以上	区防災行政無線(J-ALERT) FM えどがわ割込み エリアメール・緊急速報メール
地震情報	震度5弱以上の揺れを感知	区防災行政無線(J-ALERT) 区防災行政無線(区地震計連動)
津波情報	大津波・津波警報	区防災行政無線(J-ALERT) エリアメール・緊急速報メール

(5) 広報の実施(区災害対策本部、広報部(広報担当)、スピーカー付庁用車保有部署)

広報部は、区民への情報伝達が遅れることが無いよう、必要な情報を迅速に収集し区災害対策本部に確認の上、的確な手段により広報を実施する。

避難勧告・指示は、危険が予測される場合に早めに発令する。(区災害対策本部指示)

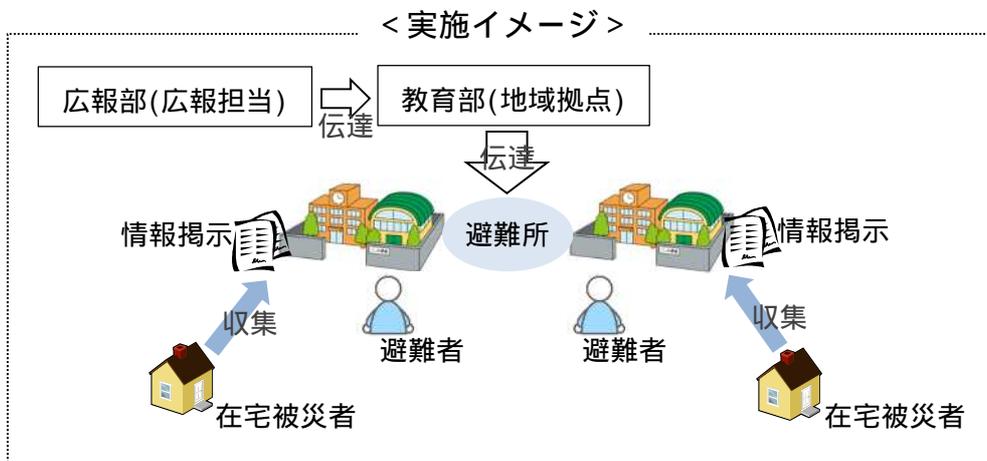
< 広報事項と広報手段 > (資料5「広報原稿(例)」)

広報事項	前提確認情報	広報手段	担当
避難勧告・指示 (区災害対策本部指示)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火災多発エリア、延焼拡大が予測される方向 ・ 建物倒壊多発エリア ・ ガス等の危険物流出情報 ・ 津波警報、注意報 	区防災行政無線	広報部 (広報担当)
混乱防止・共助の呼びかけ		FM えどがわ・J:COM 江戸川	
警戒区域の設定 (区災害対策本部指示)		エリアメール・緊急速報メール えどがわメールニュース ツイッター・フェイスブック ホームページ	
		公共情報コモンズ	
		スピーカー付庁用車 (資料6)	広報部(広報担当) 環境部 生活振興部(地域拠点) 土木部
地域の被害概況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火災、建物倒壊、液状化、ライフライン被害 	FM えどがわ・J:COM 江戸川 エリアメール・緊急速報メール	広報部 (広報担当)
避難所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所開設状況 	えどがわメールニュース	
医療	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急医療救護所開設状況 ・ 医療機関情報 	ツイッター・フェイスブック ホームページ	
給水	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給水活動状況(給水所、応急給水槽、避難所給水拠点、スタンドパイプ) 		

広報事項	前提確認情報	広報手段	担当
救援物資	・物資調達、配布情報	FM えどがわ・J:COM 江戸川	広報部 (広報担当)
し尿・ごみ処理	・し尿、ごみ収集情報 ・災害用トイレ設置状況	エリアメール・緊急速報メール えどがわメールニュース	
交通	・道路啓開状況 ・交通規制状況 ・公共交通機関情報	ツイッター・フェイスブック ホームページ	
在宅避難生活に関するお知らせ	・節水方法 ・排泄物処理方法 など	FM えどがわ・J:COM 江戸川 えどがわメールニュース	広報部 (広報担当)
生活復旧	・ライフライン復旧情報 ・罹災証明書発行情報 ・仮設住宅募集情報 ・義援金配布情報 など	ツイッター・フェイスブック ホームページ 広報紙	

(6) 避難所を拠点とした広報 (広報部 (広報担当) 、 教育部 (地域拠点))
被災者 (在宅を含む) の支援拠点となる避難所で支援情報を掲示する。

掲示情報 (例) ... 医療、給水、救援物資、し尿・ごみ処理、交通、
在宅避難生活に関するお知らせ、生活復旧 など



2. 報道対応

(1) プレス発表の概要 (区災害対策本部、広報部(マスコミ担当))

(ア) 実施方針

被災地外からの支援を効果的に受けられるよう、区はマスコミを通じて積極的に情報を発信する。

プレス発表は、マスコミから取材申し込みがあった場合、被災地外からの支援を要請する必要がある場合、区民へ情報を発信する場合に実施する。

(イ) プレス発表の種類

マスコミ各社へのメール・FAX 一斉送信

...比較的簡易な事項を定期的に発表する必要があるとき

記者会見の開催

...重要事項を区民や社会に知らせる必要があるとき

(ウ) 担当部署

区災害対策本部	プレス発表の指示、発表内容の決定 記者会見の実施
広報部 (マスコミ担当)	プレス発表資料の作成 マスコミへの連絡・資料送付(メール・FAX) 記者会見会場の準備 記者会見の進行

(2) メール・FAXによるプレス発表(区災害対策本部、広報部(マスコミ担当))

(ア) 実施手順



マスコミからの問合せまとめ ...[広報部]

発表内容、発表時期の決定 ...[区災害対策本部]

発表資料の作成 ...[広報部]

マスコミへの発表(FAX送信) ...[広報部]

(イ) メール・FAXでの発表事項(例)

- ・ 救援物資等の要請(不足物資等、受け入れ態勢)
- ・ ボランティアの要請(必要分野、受け入れ態勢)
- ・ マスコミからの問合せの回答(被害状況、対応状況等)
- ・ その他定期的に更新する事項

(3) 記者会見(区災害対策本部、広報部(マスコミ担当))

(ア) 記者会見の役割

進行： 広報課長(または管理統括者(防災危機管理課長、企画課長、財政課長))
 発表者： 本部長または副本部長
 本部統括者(危機管理室長、経営企画部長)
 事務局： 区災害対策本部庶務班、広報部(マスコミ担当)

(イ) 記者会見の実施手順

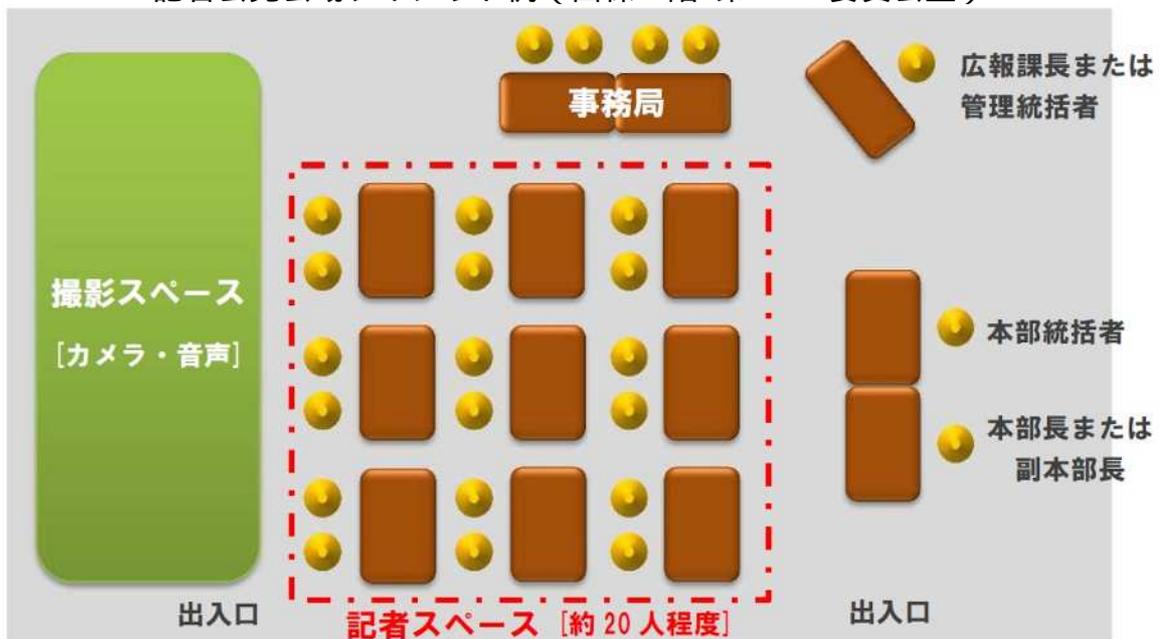


発表内容、発表者、開催時間の決定 ...【区災害対策本部】
 資料の作成(進行台本、発表者資料、記者配布資料) ...【広報部】
 資料は箇条書きで数値等が分かり易いように作成する。
 マスコミへの連絡 ...【広報部】
 会場の設営 ...【区災害対策本部・広報部】
 記者会見の実施 ...【区災害対策本部・広報部】

(ウ) 記者会見会場

[候補会場]： 西棟4階 第1・2委員会室、 西棟3階 特別応接室

<記者会見会場レイアウト例(西棟4階 第1・2委員会室)>



(イ) 記者会見での発表事項(例)

- ・ 被害状況(死傷者・行方不明者数、大規模なインフラ被害)
- ・ 救命救助状況(自衛隊、DMAT等の要請状況)
- ・ 救援物資等の要請(不足物資等、受け入れ態勢)
- ・ ボランティアの要請(必要分野、受け入れ態勢)
- ・ その他広域的な応援を必要とする事項

. 広報活動

(4) 問合せ・訪問取材対応(広報部(マスコミ担当))

マスコミからの電話や訪問による問合せ及び取材申し込みについては、広報部(マスコミ担当)が一元的に対応する。

原則として、回答はプレス発表で行う。

< 電話対応 >

問合せ、取材申し込みの内容を記録する
回答はプレス発表(メール・FAX、記者会見)で行う旨を説明する
マスコミから代表電話への問合せは、電話交換室から広報部(マスコミ担当)へ繋ぐ。各部に直接かかってきた場合、広報部(直通 5662-0402)へかけなおすよう対応する。

< 訪問取材対応 >

回答はプレス発表(メール・FAX、記者会見)で行う旨を説明する
滞在する記者は本庁舎 1F 正面入り口付近のスペースに待機させる
待機場所にマスコミ用掲示板を設置し、プレス発表の予定及び広報事項等を掲示する

3. 災害の記録

被災の教訓を後世へと伝え、次の災害に対する一層の体制強化を図るため、災害時の状況を映像・写真等で記録する。(広報部(災害記録担当))

< 記録事項 >

地域の被災状況
災害応急活動の状況
復旧・復興活動の状況 など

・ 広聴活動

1. 窓口対応

(1) 窓口対応の概要

フェーズ0~1 (発災~3日)	被災者の安否確認など（区民相談窓口、避難所、各区施設）
フェーズ2 (4日~1週間)	避難生活に関する相談など（区民相談窓口、避難所）
フェーズ3~4 (2週間~3か月)	生活復旧に関する相談など（区民相談窓口、各部等）

(2) 区民相談窓口での対応（広報部(広聴担当)・生活振興部(地域拠点)）

本庁舎及び各事務所に「区民相談窓口」を設置し、被災者の相談等に対応する。

(ア) 区民相談窓口の設置

[設置時期]：発災直後の混乱が収束した時期（発災から概ね1日後）
 [設置場所]：本庁舎1F区民課窓口、各事務所窓口
 [人員]：本庁舎8名程度、各事務所5名程度
 [窓口数]：本庁舎5か所程度、各事務所3か所程度
 人員及び窓口数は、必要に応じて拡大する。

(イ) 対応手順

対応のための情報（被害、対策状況等）を区民相談窓口を提供
 ...[広報部(広聴担当)]
 窓口で対応し、相談内容・対応を「窓口相談記録表」【様式5】に記録
 ...[区民相談窓口]
 緊急対応が必要な事項は、直ちに区災害対策本部へ報告
 ...[区民相談窓口]
 相談記録をまとめ、定期的に広報部へ報告 ...[区民相談窓口]
 相談内容を担当部署に振分け対応を依頼 ...[広報部(広聴担当)]

(3) 避難所での問合せ対応（一次避難所）（「避難所開設・運営マニュアル」参照）

一次避難所（被災者管理班）は、教育部（または地域拠点）からの情報をもとに、被災者の問合せに対応する。

問合せ内容及び対応を記録し、まとめて定期的に区災害対策本部（教育部または地域拠点経由）へ報告する。ただし、緊急対応が必要な場合は直ちに報告する。

(4) 各区施設での対応(各部)

応急対策を実施中の各区施設は、被災者から施設のみでは対応不能な問合せがあった場合、本庁舎及び各事務所の区民相談窓口を案内する。

(5) 区民の安否に関する問合せ対応(各部)

災害発生当初は、区が個人の安否を把握することは困難である。

そのため、各窓口付近に、区民等が探している方への伝言を掲示できる伝言板を設置するほか、安否の情報がない場合は以下のように対応する。

< 対応例 >

災害伝言ダイヤル 171、携帯電話会社の伝言板の確認を促す。
対象者の住所の近くの一次避難所を案内する。(訪問確認してもらう。)
亡くなっている可能性に備えて、遺体収容所をお知らせする。
警察へ届け出るよう案内する。

(6) 各部等での専門対応(各部)

生活復旧に関し専門的な知識を要する相談事項については、担当する各部が相談に応じる。

各部は必要に応じて、他の行政機関や民間の専門家(協定団体等)に協力を求める。

< 相談の種類(例) >

- 教育活動の再開
- 福祉サービスの利用
- 義援金、災害弔慰金の給付
- 融資等の救済措置
- 被災した土地・建物等不動産や税金の問題、遺産相続
- 事業者の生産活動の再建 など

2. 電話問合せ対応

(1) コールセンターでの対応（広報部(広聴担当)）

区災害対策本部等へ区内外からの問合せ電話が殺到し、対策の妨げとなることを防ぐため「コールセンター」を設置して一元的に対応する。

(ア) コールセンターの設置

[設置時期] : 本庁舎の電話回線が復旧し、通信規制が解除され次第

[設置場所] : 本庁舎 3F 広報課区政案内係等

[人 員] : 電話対応 5 名以上、記録 2 名以上

[電話回線] : 4 回線以上

設置場所、人員及び電話回線は、必要に応じて拡大する。

(イ) 対応手順



対応のための情報確認（被害、対策状況等） ...[広報部(広聴担当)]

区民等の代表電話への問合せをコールセンターへ繋ぐ ...[電話交換室]

電話を受け、問合せ内容を「電話問合せ記録表」【様式 6】に記録

...[コールセンター]

緊急対応が必要な事項は、直ちに区災害対策本部へ報告

...[広報部(広聴担当)、コールセンター]

問合せ記録をまとめ、定期的に区災害対策本部へ報告

...[広報部(広聴担当)]

(2) 区災害対策本部及び各部等での電話対応（全庁）

直通電話による問合せがあった場合は、区災害対策本部及び各部等で対応する。

対応した各部等は、問合せ内容及び対応を「電話問合せ記録表」【様式 6】に記録し、定期的に区災害対策本部へ報告する。

(3) 区民の安否に関する問合せ対応（全庁）

災害発生当初は、区が個人の安否を把握することは困難であるため、安否の情報がない場合は以下のように対応する。

< 対応例 >

災害伝言ダイヤル 171、携帯電話会社の伝言板の確認を促す。

対象者の住所の近くの一次避難所、遺体収容所をお知らせする。

（問合せした方が訪問可能な場合）

警察へ届け出るよう案内する。

被害状況報告書（第1報）

フロアごとの状況を記入し、総務課総務係へ提出してください。

フロア	本庁者（東棟・西棟・南棟・北棟） 第2庁舎・第3庁舎・分庁舎 階	報告者	課・係			
			氏名		内線	

1 人的被害 有 ・ 無

有の場合（けが人発生）

職員 _____名

来庁者 _____名

2 火災状況 有 ・ 無

有の場合

発生場所	処置・対応	鎮火状況
		延焼・済
		延焼・済
		延焼・済

3 物的被害 有 ・ 無

ガラス 割れている ・ 割れていない

亀裂 柱 ・ 廊下 ・ 壁

水漏れ 有 ・ 無

【確認時刻】 _____時 _____分

課 係 宛て

被害状況報告書（施設用）

施設名			
記入者			
調査日時		平成 年 月 日 時 分 現在	
地震による被害	人的被害	被害	あり（ 人） ・ なし
		状況	
		対応	
	物的被害	被害	あり ・ なし
		状況	
	その他特記事項		

江戸川区内で震度5強以上の地震が発生した場合、メールまたはFAXにより各部担当課へ報告してください。

震度5弱以下であっても、被害が起きた場合には報告してください。

メール送付先 部 課のメールボックス宛て、FAX番号（ ）

休日や勤務時間外の場合も同様としますが、施設が休館等で職員が不在の場合は、翌朝早急に報告してください。

第1報報告後に、新たな被害が判明した場合は、電話連絡の上、追加送付してください。

台風など風水害による被害についても、本書により報告してください。

記載

いずれかを○で囲む

災害対策本部	全	広報	総務	都市開発	環境	文化共育	生活振興
	部	子ども家庭	福祉	健康	土木	教育	渉外

災害被害等 報告・指示書

報告(指示)者

報告日時		平成	年	月	日	時	分
被害報告等	被害の場所 記載は住所表記で						
	物的被害	種 別: 1.建物倒壊 2.壁面・看板等落下 3.火災 4.道路・橋通行不能 5.交通事故 6.その他					
	人的被害	死 者: あり _____人程度 ・ なし けが人: あり _____人程度 ・ なし					
	その他特記事項						
状況・対応							

本部記入欄	
-------	--

特別非常配備態勢 職員参集表

参集場所： _____ 責任者： _____

_____ 月 _____ 日現在

	参集日時	平常時の所属（課）	氏 名	備 考 (配置先など)
1	/ :			
2	/ :			
3	/ :			
4	/ :			
5	/ :			
6	/ :			
7	/ :			
8	/ :			
9	/ :			
10	/ :			
11	/ :			
12	/ :			
13	/ :			
14	/ :			
15	/ :			
16	/ :			
17	/ :			
18	/ :			
19	/ :			
20	/ :			
21	/ :			
22	/ :			

窓口相談記録表

【記録部署：]

No.	対応		相談日時		相談者			相談内容		対応内容	
	状況		日付	時間	氏名	連絡先	住所	種別	内容	概要	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

電話問合せ記録表

【記録部署：]

No.	対応		問合せ日時		問合せ者			問合せ内容		回答内容	
	要否	否	日付	時間	氏名	連絡先	住所	種別	内容	概要	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

