

名古屋市業務継続計画（風水害編）

令和7年3月

名古屋市

令和 7 年 3 月 策定

< 目 次 >

第1章 総論	1
1.1 策定の背景.....	1
1.2 目的.....	2
1.3 位置づけ	3
1.4 適用範囲	5
1.5 構成.....	6
第2章 過去の災害の教訓	7
第3章 前提とする災害と被害想定	8
3.1 前提とする災害と被害想定	8
3.2 リスクシナリオ	8
第4章 策定の基本方針	13
4.1 基本方針	13
4.2 職員の動員・参集の想定	14
4.3 業務継続にかかる必要資源の状況	15
第5章 計画の発動	19
5.1 計画の発動.....	19
第6章 非常時優先業務の選定	23
6.1 非常時優先業務の定義と選定方法	23
6.2 非常時優先業務の実施方針	24
6.3 非常時優先業務の選定基準	25

6.4	計画発動前のフェーズにおける業務の整理	29
6.5	非常時優先業務への人員投入	31
6.6	区役所窓口業務	33
6.7	各部・区本部の非常時優先業務.....	34
(1)	本部室事務局（防災危機管理局）	34
(2)	庶務部（総務局・市長室・監査事務局・人事委員会事務局・選挙管理委員会事務局・市会事務局）	36
(3)	経理部（財政局・会計室）	38
(4)	スポーツ市民部（スポーツ市民局）	40
(5)	経済部（経済局）	42
(6)	観光文化交流部（観光文化交流局）	44
(7)	環境部（環境局）	46
(8)	健康福祉部（健康福祉局）	48
(9)	子ども青少年部（子ども青少年局）	50
(10)	住宅都市部（住宅都市局）	52
(11)	緑政土木部（緑政土木局）	54
(12)	学校部（教育委員会事務局）	56
(13)	消防部（消防局）	58
(14)	上下水道部（上下水道局）	60
(15)	交通部（交通局）	62
(16)	区本部（区役所）	64
第7章	業務継続における課題	66

7.1	庁舎施設・設備における課題等	66
7.2	情報システムにおける課題等	69
7.3	その他の課題等	72
第8章	マネジメント体制の確立	74

第1章 総論

1.1 策定の背景

近年、全国各地で大規模な風水害が相次いでいることから、国は、平成 27 年に水防法を改正し、地方自治体に対しては、新たに「想定し得る最大規模」の洪水・内水氾濫・高潮への対策の推進が求められることとなった。

そこで、本市では、令和 4 年度に想定し得る最大規模の風水害に対応した新たなハザードマップの公表、令和 5 年度に想定し得る最大規模の風水害に係る被害想定算出や想定し得る最大規模の風水害に係る対応方針の策定を行った。

想定し得る最大規模の風水害に係る対応方針における方針の 1 つである「防災拠点機能の確保と災害対応力の強化」を踏まえ、名古屋市業務継続計画（風水害編）（以下、「本計画」という。）を策定した。

本計画は、災害の影響により行政機能が低下する中であっても、市民の生命、身体及び財産を保護し、市民への災害の影響を最小限にとどめるため、災害対策業務を中心とした非常時優先業務の実施に全力を挙げる体制を整えるため策定するものであり、名古屋市地域防災計画、名古屋市大規模災害時受援計画等と整合を図りつつ、運用するものである。

1.2 目的

(1) 大規模災害時における行政機能を継続させることの重要性を認識

災害時、最低限継続しなければならない行政機能や、喪失することにより行政サービスの遂行・復旧が不能になってしまう要因等を整理・認識する。

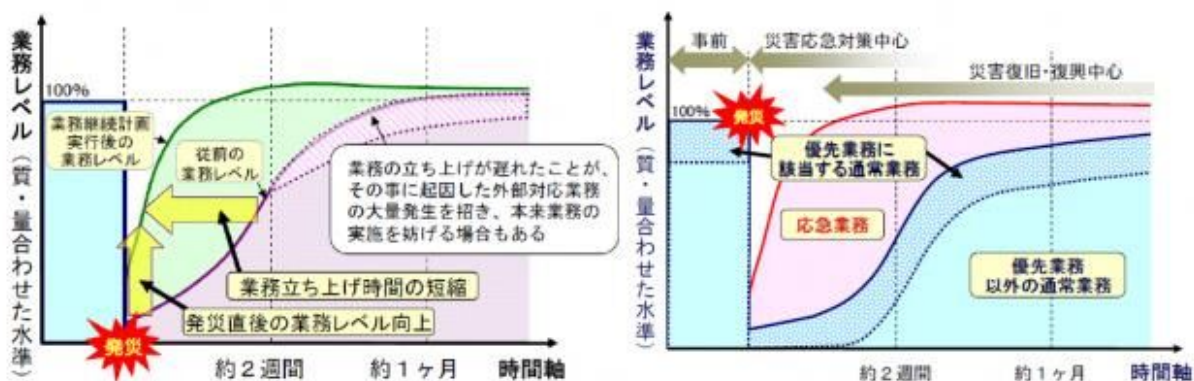
(2) 大規模災害時のリスクと本市の課題の認識

本市保有施設・設備・システムの情報を収集整理し、浸水可能性、浸水した場合の可用性等のチェックを行う。これにより、災害時の機能損傷リスクや機能損傷時の影響リスク等を取りまとめ、課題を抽出する。

(3) 非常時優先業務の必要性の認識

行政機能の低下が避けられない状況下における、休止・停止が許されない業務の抽出とそれを達成する目標時間の設定、業務継続実施体制を整理・認識する。

業務継続計画策定による効果イメージ



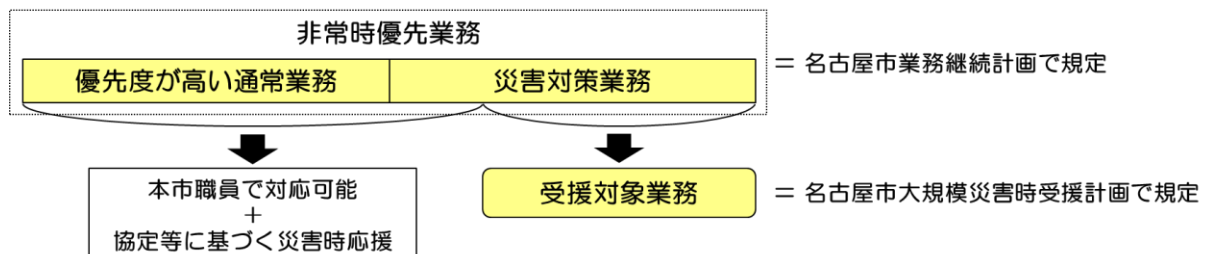
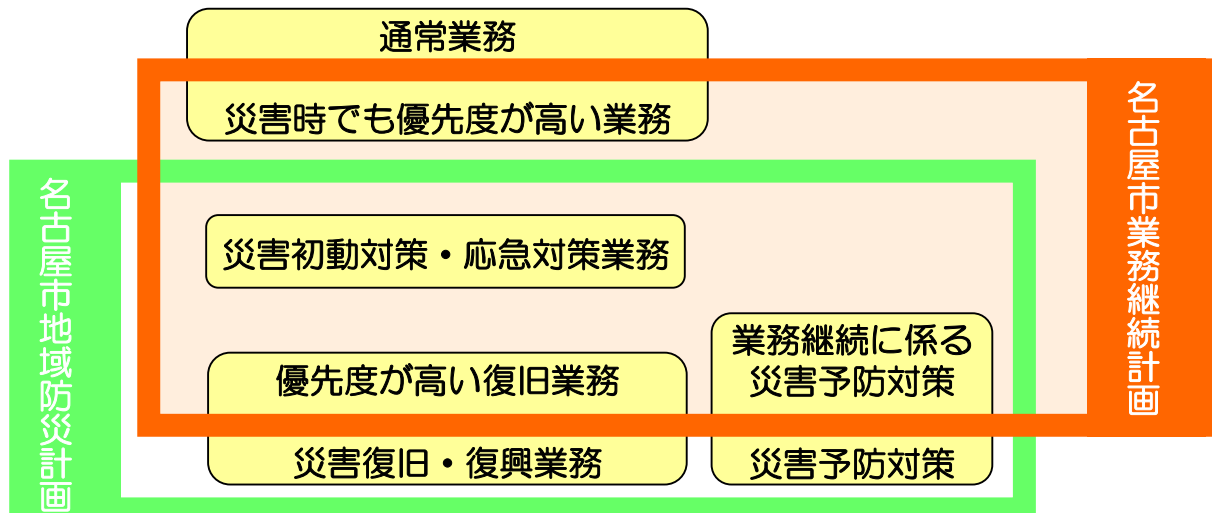
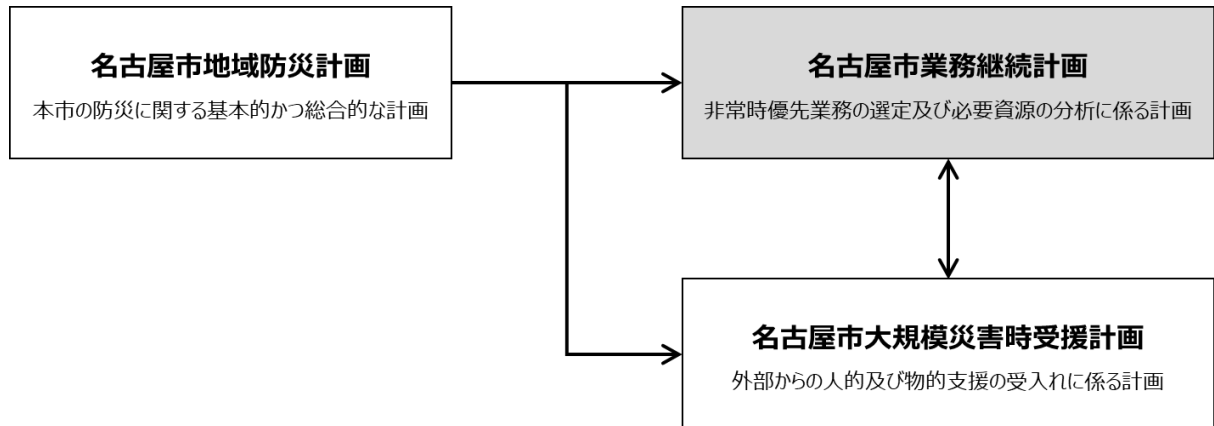
1.3 位置づけ

名古屋市地域防災計画は、災害対策基本法第 42 条の規定に基づき、名古屋市防災会議が市域にかかる防災に関し策定する法定計画である。災害予防、災害応急対策及び災害復旧について、市及び関係機関が処理すべき事務並びに業務の大綱を中心に定めた総合的かつ基本的な計画である。

一方、本計画は、名古屋市地域防災計画で定められた本市の取り組むべき事項を実施するための細部計画として、一定の想定シナリオの下、本市が行う応急対策等の詳細な実施手順等を定めるとともに、市民生活に密接に関係する通常業務を継続・早期復旧させるための手順等についても定める計画である。

また、平成 30 年 3 月、名古屋市地域防災計画における応援要請や救援物資の受入れを具体化した下位計画として名古屋市大規模災害時受援計画が策定されている。これは、本計画で選定した非常時優先業務の実施に必要な人的資源について、外部からの応援を受け入れる計画である。なお、国や他自治体からの人的支援の受入れについては、名古屋市大規模災害時受援計画に定める体制及び受入手順に基づいて実施するものとする。

地域防災計画・受援計画との関係



1.4 適用範囲

(1) 対象範囲

大規模な風水害の発生等により、いずれかの部・区本部において、名古屋市地域防災計画に定める第4 非常配備が発令された、又は発令が見込まれる場合に、発生する事象や対応等が本計画の対象となる。

(2) 対象時期

事前対応としては、災害発生前の概ね3 日前、事後対応としては、災害発生から概ね1 か月以内を対象範囲とする。

1.5 構成

第1章 総論

- 1 策定の背景 2 目的 3 位置づけ 4 適用範囲 5 構成

第2章 過去の災害の教訓

第3章 前提とする災害と被害想定

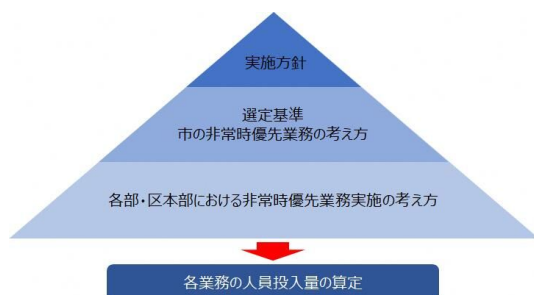
- 1 被害想定
2 リスクシナリオ

第4章 策定の基本方針

非常時優先業務の実施・資源確保・体制確保

第5章 計画の発動

第6章 非常時優先業務の選定



非常時優先業務の実施方針

- (1) 市民の命をつなぐ被災者対応業務を最優先で実施する
(2) 市民生活のライフライン維持のための業務は、災害時でも継続する
(3) 災害対策業務へのマンパワー確保のため、通常業務は可能な限り休止又は縮小する

計画発動前のフェーズにおける業務の整理

第7章 業務継続における課題

- 1 庁舎施設・設備 2 情報システム 3 その他

第8章 マネジメント体制の確立

第2章 過去の災害の教訓

本計画の策定にあたり近年の風水害における業務継続上の主な教訓を以下にまとめた。

区 分	教 訓
職員の災害対応体制	- 計画運休等により、各区において、動員体制を確保することに苦慮した。 - 職員の勤務が長期化した場合、交代体制の整備や食料等の備蓄が必要。 - 夜間は避難所、昼間は業務という勤務状況が続き、拘束時間が長期化するといった職員が発生した。 - 災害対策業務において、所属ごとの業務量に偏りがあった。
計画の発動 ・周知	- 平常時の業務体制から災害対応という緊急時体制へのモードの移行が明確に宣言されなかった。 - 水害の場合は徐々に災害切迫度が上がっていくため、職員の危機感の醸成や参集のタイミングがかえって難しい。 - 被災地域が限定的であったことなどから業務継続計画を発動しなかったが、それにより災害対応業務の総量としては相応の負担が生じることとなった。
非常時優先業務の選定 ・タイムライン	- 本庁舎の浸水時には、災害対策本部が機能せず、各拠点では、どこに指示を仰げばよいのかといった連絡が取れない状況となり、どの業務を優先すべきか等については各拠点任せとなった。 - 事前に十分周知ができていないこともあり、タイムラインに沿った具体的な対応につながらなかった部分があった。
庁舎・システムの機能維持	- 庁舎の水没や停電、電話の殺到等により、市町村の通信インフラが使用不能となり災害対策業務の実施に支障が発生した。 - 県と市町村を結ぶ衛星系防災行政無線の装置が、市町村庁舎の停電や職員の習熟不足等により有効に活用されなかった。

(出典)

- ・ 「平成 27 年 9 月関東・東北豪雨災害における 課題・実態と今後の対策の方向性」(内閣府)
- ・ 「平成 27 年常総市鬼怒川水害対応に関する検証報告書」(常総市)
- ・ 「江戸川区業務継続計画書(水害編) 茨城県常総市ヒアリング報告書」(江戸川区)
- ・ 「令和元年東日本台風における災害対応検証報告書」(川崎市)
- ・ 「令和元年東日本台風災害対応検証報告書」(長野市)
- ・ 「水害危機管理に関する教訓事例集」(国土技術政策総合研究所河川研究部水害研究室)

第3章 前提とする災害と被害想定

3.1 前提とする災害と被害想定

本計画において前提とする災害は、令和6年3月に公表した「想定し得る最大規模の風水害等に係る被害想定調査」において想定した、「想定し得る最大規模（1,000年に1度程度）の風水害（洪水・内水氾濫・高潮）」とする。

3.2 リスクシナリオ

被害想定に基づく、リスクシナリオを以下に示す。

リスクシナリオは、災害時に想定される本市の対応及び対応の前提とする災害による被害状況や社会的影響等のイメージを、発災3日前から時系列的に取りまとめたものである。

発災のおそれを比較的早い段階において予測できると考えられる台風接近（主に高潮）を想定したシナリオと、突発的に発生する場合もある豪雨（主に洪水）を想定したシナリオをそれぞれまとめている。

台風(主に高潮)を想定したリスクシナリオ

		3日前～	1日前～	12時間前～		6時間前～	3時間前～
気象情報／防災情報		▼早期注意情報(警報級の可能性) ▼台風予報発表(5日間予報) ▼気象庁による緊急会見(特別警報級の台風) ▼気象台・地方整備局・運輸局による合同記者会見(特別警報級の台風) ▼気象台の台風説明会	▼気象台の台風説明会 ▼気象庁により、特別警報発表の可能性が言及される ▼大雨、洪水、強風注意報発表 ▼暴風、高潮警報発表 ▼高齢者等避難発令(高潮)	▼大雨、洪水警報発表 ▼暴風、高潮特別警報発表 ▼高齢者等避難発令(洪水) ▼避難指示発令(高潮)		▼大雨特別警報発表 ▼土砂災害警戒情報発表 ▼避難指示発令(洪水、内水、土砂)	▼記録的短時間大雨情報 ▼緊急安全確保発令(災害切迫)
被害の様相		▼時間雨量10～20mm、平均風速15～20m/s	▼時間雨量20～50mm、平均風速20～25m/s	▼時間雨量50mm～、平均風速25m/s～ ▼風雨により外出困難		▼最大瞬間風速30～40m/s ▼強風により窓ガラスや屋根の破損の可能性	
名古屋市の対応	配備体制	▼非常配備前	▼第1～2非常配備 ▼第3非常配備		▼第4非常配備		
	災害対策業務		▼自主避難者への対応 ▼避難情報の伝達(同報無線、広報車等) ▼避難所対応	▼水門・陸間等の閉鎖や積み土のう等の水防活動の実施 ▼災害救助法の事前適用 ▼けが人等の被害状況等の確認		非常時優先業務 ▼自衛隊をはじめとした応援要請	
		BCP準備業務 ▼気象情報や防災情報の収集 ▼市民に必要な情報を随時発信 ▼連絡体制及び通信手段の確認、確保	▼不要不急の外出抑制の呼びかけ ▼広域避難体制の確保	▼重要書類、機器、車両等の浸水しない上階等への移送又は移送準備 ▼代替施設への災害対応拠点の移転準備		▼重要書類、機器、車両等を浸水しない上階等へ移送 ▼代替施設への災害対応拠点の移転	
						優先通常業務 ▼業務優先度に応じて順次実施	
	通常業務	▼イベント等の中止、施設の休館等の検討	▼計画運休の実施を踏まえた人員体制の確認 ▼窓口業務の縮小の可能性を広報			その他の通常業務 ▼業務停止	
ライフライン				■風の影響で一部地域で停電、通信不達等が発生			
道路・鉄道		▼鉄道等の「計画運休の可能性」を発表	▼運転計画発表(計画運休)を発表 ▼計画運休の実施、運行状況の 情報提供			■アンダーパスや低地で道路が冠水 ■道路が一部通行止め	
指定緊急避難場所・指定避難所			▼広域避難者に係る対応 ▼指定緊急避難場所の開設(自主避難者の受け入れ、避難情報に基づく避難)	▼避難者の増加 ■ライフライン停止による影響の発生			
市民生活		▼報道等を受けての事前の備え、予定の変更等 ■物資の買占めによる品薄状態の発生	▼学校等の臨時休校、企業の臨時休業	■ライフライン停止による影響の発生 ■強風による転倒等によるけが人の発生 ■自動車による避難者による渋滞の発生		■窓ガラスの飛散等、自宅・店舗等での被害の発生	

BCP発動

豪雨(主に洪水)を想定したリスクシナリオ

		3日前～	1日前～	12時間前～	6時間前～	BCP発動	3時間前～
気象情報／防災情報		▼早期注意情報(警報級の可能性)	▼大雨、洪水、強風注意報発表	▼大雨、洪水警報発表	▼高齢者等避難発令(洪水、内水) ▼避難指示発令(洪水、内水)		▼記録的短時間大雨情報 ▼土砂災害警戒情報発表 ▼緊急安全確保発令(災害切迫)
被害の様相			▼時間雨量10～20mm	▼時間雨量20～50mm	▼時間雨量50mm～ ▼雨により外出困難		
名古屋市の対応	配備体制	▼非常配備前		▼第1～2非常配備	▼第3非常配備		▼第4非常配備
	災害対策業務	▼市民に必要な情報を随時発信		▼水門・陸間等の閉鎖や積み土のう等の水防活動の実施 ▼けが人等の被害状況等の確認 ▼自主避難者への対応	▼避難情報の伝達(同報無線、広報車等) ▼避難所対応		非常時優先業務
		BCP準備業務 ▼気象情報や防災情報の収集	▼連絡体制及び通信手段の確認、確保		▼重要書類、機器、車両等の浸水しない上階等への移送又は移送準備 ▼代替施設への災害対応拠点の移転準備		▼重要書類、機器、車両等を浸水しない上階等へ移送 ▼代替施設への災害対応拠点の移転
	通常業務	▼イベント等の中止、施設の休館等の検討					優先通常業務 ▼業務優先度に応じて順次実施
							その他の通常業務 ▼業務休止
ライフライン							
道路・鉄道					■鉄道が運休 ■アンダーパスや低地で道路が冠水 ■道路が一部通行止め		
指定緊急避難場所・指定避難所				▼指定緊急避難場所の開設(自主避難者の受け入れ)	▼指定緊急避難場所の開設(避難情報に基づき避難)		
市民生活					▼学校等の臨時休校、企業の臨時休業 ■鉄道運休に伴う滞留者の発生		

第4章 策定の基本方針

4.1 基本方針

本計画が目指す基本方針を以下に示す。

名古屋市業務継続計画の基本方針

①市民の生命、身体及び財産を保護し、市民への影響を最小限にとどめるため、災害対策業務を中心とした非常時優先業務の実施に全力を挙げること。（非常時優先業務の実施）

市民の生命、身体及び財産を保護し、市民への影響及び事業者の経済活動等に係る被害を最小限にとどめることを第一の責務とする。

その責務を達成するために、非常時優先業務以外の通常業務は積極的に休止するか、非常時優先業務の継続の支障とならない範囲で業務を実施することとし、そのために、全力で取り組むべき業務（非常時優先業務）と休止する業務をあらかじめ選別しておくこととする。

②非常時優先業務の遂行目標を設定するとともに、目標の実現のために必要な資源の確保と適切な配分を行うこと。（非常時優先業務のための資源確保）

非常時優先業務は、業務休止に伴う市民生活への影響を最小限にとどめるために実施する優先度の高い業務であることから、発災時点で確保できる資源を最大限に活用し、業務を継続・早期復旧することが必要である。

発災後しばらくの期間、ヒト、モノ、情報及びライフライン等利用できる資源に制約がある状況下においても、非常時優先業務の業務継続を図るため、業務に着手すべき時期や実施の水準など明確な目標を持って業務に取り組むとともに、非常時優先業務に必要となる人員や資機材等の資源の確保・配分は全庁横断的に調整することとする。

③全庁的取り組みとして業務継続力の向上に努めること。（非常時優先業務のための体制確保）

業務継続力の向上のためには、本計画を全庁的な体制で運用し、継続的な改善を加えることによってレベルアップさせていくことが重要である。平常時の取り組みとして、業務継続を阻害する要因・課題の解消を図るとともに本計画の職員等への周知・浸透を積極的に進めていくものとする。

また、発災時の業務継続性を確保し、より実効性を向上させるため、各所属は必要に応じて、細部要領を策定し、随時、内容の見直しを図るものとする。

4.2 職員の動員・参集の想定

職員の動員・参集について、震災編では参集想定を行っているが、風水害の場合は台風の接近など、発災のおそれが事前に予測可能な場合が多く、参集が可能なことから、職員の参集率については設定しないものとする。なお、突発的な豪雨等、災害の状況によっては十分な余裕をもって参集できず、限られた人員で対応にあたる状況があることについても、留意する必要がある。

【参考】柔軟な人員確保の方策について

風水害時には、公共交通機関の計画運休が早期に実施され、非常配備時に参集困難となっている場合も想定される。そのため、大規模な風水害の発生が予測される場合には、事前に計画運休等による参集への影響について個別に確認するとともに、様々な手段を活用して人員確保を行っていくことが必要となる。人員確保に有効な手段について、参考として以下に例示する。

なお、これらの手段については、非常配備時以外の通常の通勤においても、計画運休等による影響を少なくするために有効である。

人員確保に有効な手段の例

種別	内容	経費の支出方法等
タクシーの利用	タクシーを利用した場合の運賃を支給する	前渡金（役務費）により支給又はタクシーチケットを利用
他の公共交通機関の利用	通常の通勤経路と異なる公共交通機関を利用した場合の運賃を支給する	前渡金（役務費）により支給
自家用車等の利用	自家用車等を利用した場合の民間駐車場の利用料を支給する	前渡金（使用料及び賃借料）により支給
事前の宿泊	非常配備が見込まれる場合に、参集先の庁舎や近隣の宿泊施設に宿泊させるとともに、宿泊料金が必要な場合には支出する	宿泊料金（使用料及び賃借料）については、通常の契約による請求書により支出 （庁舎に宿泊する場合、宿泊料金は不要だが、局室区において予め寝具等を準備することも検討する）

※ 前渡金で支給する経費（タクシー利用を除く）については、支給事務について事前に局室区ごとに手引き等を作成することが望ましい。また、自家用車等や宿泊施設を利用する場合は、利用基準について事前に局室区ごとに考え方を整理することが望ましい。

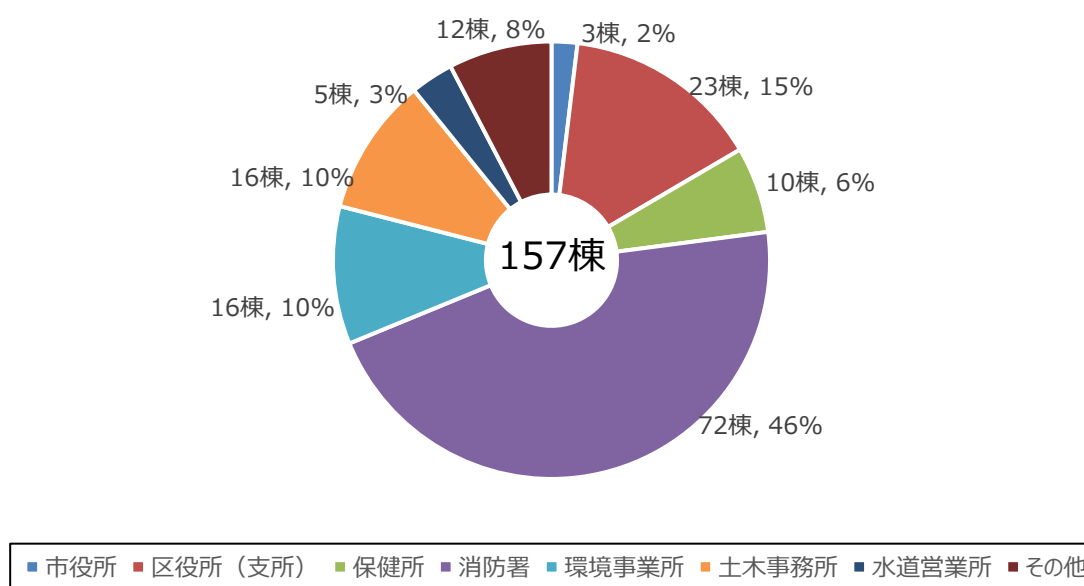
4.3 業務継続にかかる必要資源の状況

(1) 庁舎施設の状況

庁舎及び主要防災拠点における建屋、執務環境、ライフライン、備蓄資機材を中心に各資源を分類・体系化し、各資源について代替手段の有無等の現状に関する情報と、現状のリスクや問題点を把握するため、庁舎施設に関する資源調査を行った。

調査対象の市内各局区の施設数は 157 棟であり、これらは以下に示すように名古屋市地域防災計画によって 8 種の位置付けが為されている。

名古屋市地域防災計画における施設の位置付け（令和 6 年 9 月時点）



これらの施設を以降の集計のために、区役所の本所・支所、消防署の本署・出張所等の施設規模の違いも考慮しながら、以下の6つの施設区分の主要属性について集計・整理を行った。

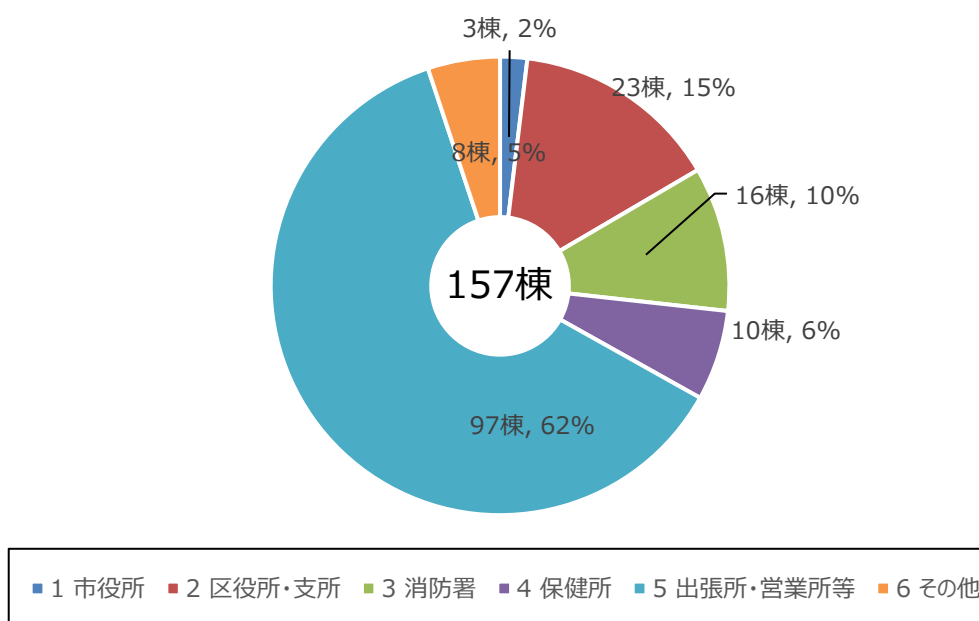
施設の位置付けによる区分

施設区分	該当施設
1 市役所	市役所
2 区役所・支所	区役所、区役所・保健センター、区役所（支所）
3 消防署	消防署（本署）
4 保健所	保健センター（単体）
5 出張所・営業所等	消防署（出張所・特別消防隊・消防学校）、 土木事務所、上下水道営業センター・管路センター、環境事業所
6 その他	処分場、工場

各施設区分に該当する施設棟数を以下に示す。

施設の位置付けによる区分（令和6年9月時点）

各施設区分の施設棟数



(2) 情報システムの状況

庁舎及び主要防災拠点における情報システムを分類・体系化し、代替手段の有無等の現状に関する情報と、現状のリスクや問題点を把握するため、情報システムに関する資源調査を行った。調査対象は市内各局室区の持つ計 414 システムである。これら 414 システムに対して、後の集計・分析の為に「システム活用範囲（業務影響範囲）」を「市民・全庁・複数局・局内・部署内」の 5 つに分類したほか、「システム復旧優先度」の視点からシステム重要度を区分している。

「システム復旧優先度」は、各情報システムを所管する局室区において、当該システムを使用する非常時優先業務の内容、その業務を被災後に実施する時点におけるシステム復旧の必要性、当該システムの業務影響範囲等から、システム復旧の優先度合いを評価するものである。

この評価については、各部・区本部における被災後の非常時優先業務の実施時期を考慮して、以下を目安として行い、その結果を踏まえて以下のとおりシステム重要度を区分している。

システム復旧優先度の分類及び重要度の区分

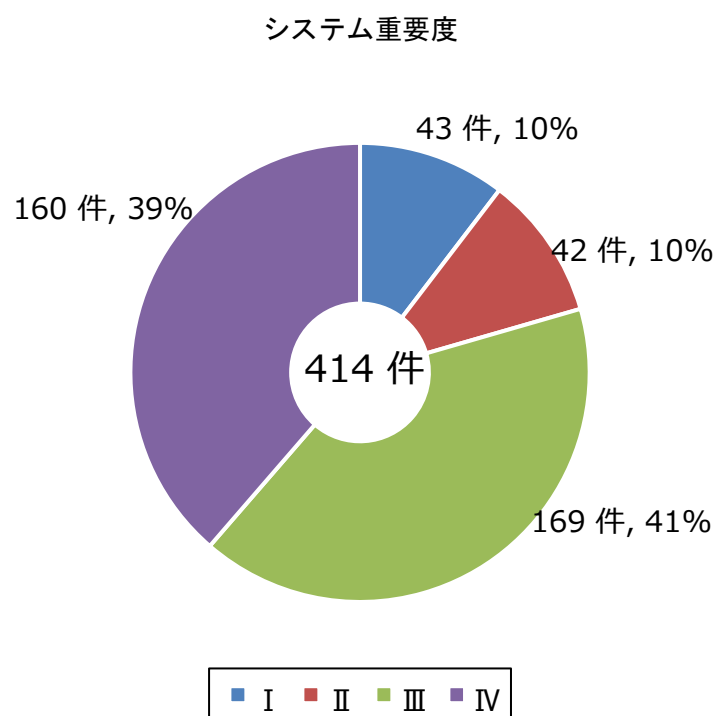
区分	目安	重要度
最優先（人命に影響）	人命に影響するなど、最優先で復旧させる必要があるもの	Ⅰ
最優先（その他）		
高	概ね 1 週間を目処に復旧させる必要があるもの	Ⅱ
低	1 か月以内を目処に復旧させる必要があるもの	Ⅲ
対象外	1 か月以内に復旧させなくても非常時優先業務が実施できるもの	Ⅳ
関連業務なし	当該システムに係る非常時優先業務のないもの	

この結果、総数 414 のシステムは以下のように区分した。

システム重要度の区分結果

		システム活用範囲（業務影響範囲）						総計
		全庁	複数局	局内	部署内	市民		
						災害関連	その他	
システム復旧優先度	最優先（人命に影響）	6	1	2	0	2	0	11
	最優先（その他）	11	7	8	2	3	1	32
	高	3	8	14	14	1	2	42
	低	11	7	39	101	2	9	169
	対象外	4	2	2	30	0	7	45
	関連業務なし	2	0	16	80	0	17	115
総計		37	25	81	227	8	36	414

なお、全システムにおける重要度の割合は、以下のとおりである。



第5章 計画の発動

5.1 計画の発動

(1) 背景

一般的に業務継続計画は、対象とする災害を定め、発動の基準を定めることにより、基準到達に伴い速やかに計画を発動させ、非常時優先業務を継続し、それ以外の通常業務を休止することが定められている。

風水害は地域によって被害の様相が大きく異なるという特徴があり、川崎市では、令和元年東日本台風において、被災地域が限定的であったことなどから業務継続計画を発動しなかった。しかし、緊急性のない業務を休止しなかったことで、被災に伴う災害対策業務の発生により、業務量の負担が生じたとの課題が挙がっている。

業務継続計画は、災害の影響により行政機能が低下する中であっても、市民への影響を最小限にとどめるため、災害対策業務を中心とした非常時優先業務に全力を挙げるという側面と、限られたマンパワーを最大限に活用するため、災害発生時に業務を休止した際に市民生活に影響が小さい通常業務を休止・縮小し対応するという側面、つまり「災害対応計画及び通常業務休止計画」という2方向の性格を持っている。

通常業務を着実に休止し、災害対応に速やかに対応するために、本章により本計画の発動について、記載するものである。

(2) 計画の発動要件及び適用範囲

【計画の発動要件】

本計画は、大規模な風水害の発生等により、名古屋市地域防災計画に定める第4 非常配備が発令された場合に、その部・区本部において発動する。

本計画を発動した場合には、通常業務については必要最小限の市民サービス業務を除き災害が鎮静するまで休止し、各部・区本部は非常時優先業務の実施に注力できる体制を確実に構築するものとする。

発動した場合には、本部室事務局は様式を各部・区本部へ送付する。

《参考》「第4 非常配備」配備基準及び配備体制（抜粋）

○配備基準

- ・市の全域にわたり、風水害が発生するおそれがある場合、又は地域的な被害が特に甚大であると予想される場合において、市長が当該配備を指示したとき
- ・気象庁長官と国土交通大臣又は愛知県知事が共同して行う洪水予報（氾濫発生情報）が発せられたとき
- ・その他市長が当該配備を必要と認めたとき

○配備体制

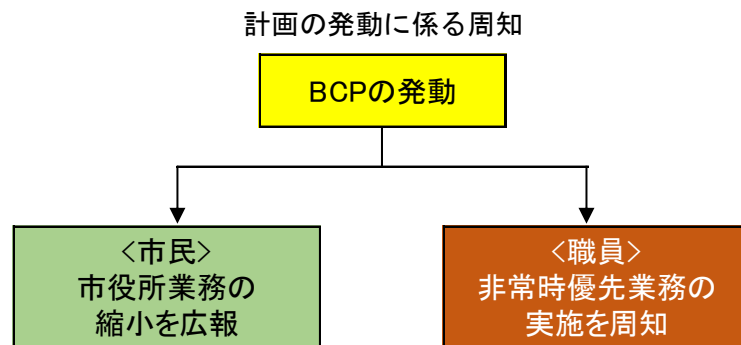
- ・市本部各部及び区本部に属する職員全員により、総合的な応急対策活動を実施する体制

(3) 発動に係る広報の必要性

業務継続計画の発動は、平時から有事への切り替えが目的となる。

災害対策業務に集中するとはいえ、通常業務を休止することは、市民が受ける行政サービスの機会を損ねることになるため、市民に対しては、被害状況や災害対応状況、業務の休止状況、再開時期なども丁寧に広報し、理解を求めるものである。

一方、職員に対しては、通常業務を休止し、災害対応に全力を挙げることを指示するものである。特に、大規模な災害であるほど、職員が失見当（災害発生ショックから自分の心を守るため無意識のうちに呆然としてしまうこと）に陥り、自分のやるべき業務を見失ってしまったとの教訓があるため、災害対応モードに切り替えるよう鼓舞する必要がある。



(4) 災害規模に応じた災害対策業務及び通常業務への着手

災害対策本部長は、計画の発動後の被害の状況及び市民生活への影響を踏まえ、通常業務の再開時期について災害対策本部員会議で指示する。

各部・区本部は、本計画で定める災害対策業務及び通常業務の開始目標時間について、前段に記載する災害対策本部長の指示、実際の被害及び他部・区本部が実施する業務の状況を踏まえ、市民生活への影響を最小限にするよう柔軟に対応するものとする。

(5) 計画の解除について

災害対策本部長は、本計画の発動の必要性がなくなつたと判断したときは、本計画の発動を解除する。

(6) 発動及び解除の周知

本部室事務局は、テレビ、ラジオなどの報道関係機関、市公式ウェブサイト、SNS などを通じて、市の体制移行（一部業務の休止・縮小等）について周知し、市民・企業に理解と協力を求める。

区本部は、区役所の出入口、窓口及び掲示板等に業務休止・再開の範囲及び業務の再開見込み時期について掲示し、区民・企業に理解と協力を求める。

名古屋市業務継続計画の発動について

(送付先：全ての部・区本部)

名古屋市災害対策本部長

配備種別を第4非常配備としたことに伴い、下記のとおり名古屋市業務継続計画を発動する。

記

1 発動日時
年 月 日 時 分

2 発動の対象
(記載例)
〇〇部・〇〇区本部

- 3 実施内容
- 名古屋市業務継続計画に定めるところにより、災害対策業務を中心とした非常時優先業務の実施に全力を挙げる体制を整えること。
- (1) 迅速に災害対策業務に着手するとともに、通常業務については計画の定めるところにより、業務を休止又は縮小し継続すること。
- (2) 休止又は縮小する通常業務のうち、窓口業務など市民への影響の大きい業務については、業務の休止の範囲及び業務の再開見込み時期について、窓口への掲示等により広報すること。

担当：本部室事務局
FAX：052-962-4030

第6章 非常時優先業務の選定

6.1 非常時優先業務の定義と選定方法

(1) 非常時優先業務の定義

本計画における非常時優先業務とは、災害発生時に市民の生命及び財産の保護、都市機能の維持及び早期回復を図るために実施する業務であり、救急・救命、避難所の開設・運営等の災害対策業務と、市民への影響を鑑みて災害時においても継続又は早期に再開すべき通常業務のことを指す。本計画では、非常時優先業務を次のとおり定義する。

【非常時優先業務の定義】

非常時優先業務とは、計画の発動から1か月以内に、優先的に実施・再開すべき業務であって、救出救助や避難所運営を始めとする「災害対策業務」と、通常業務のうち継続又は早期に再開すべき業務である「優先通常業務」の総称をいう。

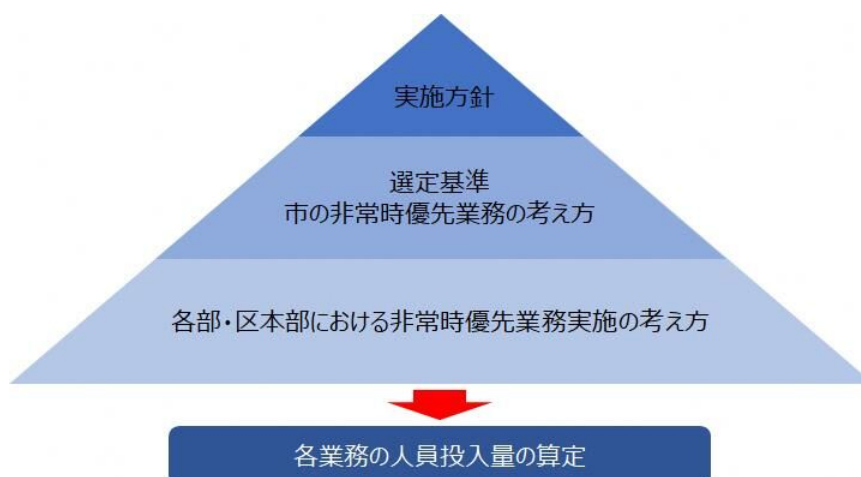
(2) 非常時優先業務の選定方法

非常時優先業務の選定方法及び体系図は以下のとおりである。

非常時優先業務の選定方法

- ① 本市における非常時優先業務の実施方針に基づき、想定し得る最大規模の風水害が発生した場合の非常時優先業務の選定基準を定めた。
- ② ①の実施方針及び選定基準に基づき、各部・区本部における非常時優先業務実施の考え方を整理し、非常時優先業務の選定を行うこととした。

非常時優先業務の体系図



6.2 非常時優先業務の実施方針

(1) 市民の命をつなぐ被災者対応業務を最優先で実施する

計画発動後は全ての災害対策業務を一斉に開始するのではなく、救命救急活動や指定避難所開設等の市民の生命・身体に関わる災害対策業務を最優先で実施し、日常生活を取り戻していく中で市民ニーズも時間の経過とともに変化することから、フェーズに合わせた生活再建支援業務を実施する。

(2) 市民生活のライフライン維持のための業務は、災害時でも継続する

電気、ガス、水道、下水道、通信、道路、交通、ごみ処理等の市民の生活に不可欠なライフラインについては、発災直後においても最低限必要な機能を維持するよう努める。また、その復旧は、市民の日常生活を取り戻す前提となるものであることから、速やかに応急復旧に取り組む。

さらに、学校や保育所等を適宜再開することは、復旧に向けた市民の活動を支えることになることから、避難所運営等の災害対応との兼ね合いを適切に見極めながら、早期再開を進める。

(3) 災害対策業務へのマンパワー確保のため、通常業務は可能な限り休止又は縮小する

発災直後に生じる指定避難所運営支援業務等の膨大な災害対策業務を迅速かつ的確に実施するため、平常時に実施している通常業務については、特に緊急性・重要性の高い業務を除き原則休止又は縮小する。その後、災害対策業務の状況を踏まえつつ、優先度の高い業務から再開を進める。

なお、休止又は縮小する通常業務については、速やかに市民や関係者等に対して様々な情報手段を通じて周知を図る。

【参考】市民サービスの縮小・休止について

大規模な風水害の発生が予測される場合には、不要不急の外出の抑制による市民の安全確保の観点から、業務継続計画の発動とは別に、市民サービスの縮小・休止（区役所窓口業務の縮小・休止、市施設の閉鎖、市民参加イベントの中止・延期等）を行うことを検討する必要がある。

市民サービスの縮小等については、予想される災害の規模や市民生活への影響等を考慮し、各局室区において総合的に判断するものとする。

なお、市民サービスの縮小等を実施するときは、市公式ウェブサイトなど様々な広報手段を用いて、市民や企業に対して丁寧に理解を求めることとする。

あわせて、窓口業務の委託をしている場合の委託事業者や指定管理者等との調整についても考慮する必要がある。

6.3 非常時優先業務の選定基準

(1) 経過時間ごとの非常時優先業務の概要

非常時優先業務の選定基準にかかる計画発動後の経過時間ごとに実施する非常時優先業務の概要を以下に示す。

計画発動後の経過時間ごとに実施する非常時優先業務の概要（フェーズ1～3）

フェーズ1 「市民の命をつなぐ」初動段階（計画発動後、発災から概ね3日）

【選定基準（実施する主な業務）】

- 救急救命活動（救急活動、医療活動）
- ライフラインの機能維持（給排水機能の確保、交通インフラの維持、道路啓開、廃棄物の応急収集）
- 代替施設への災害対応拠点の移転

【選定背景】

一般に、災害救助においては発災後3日を経過すると生存者救出の可能性は著しく低下するといわれている。そのため発災3日以内の初動期においては、市民の命を繋ぐための救急救命活動を迅速に行う必要がある。

指定避難所については、広報等を行って被災者を受け入れる。避難所は決して快適な場所ではなく、要配慮者等が滞在することには限界があるため、被災者の生命を守るよう環境を整える。

さらに、生活していく上で必要不可欠なライフラインについては、市民の生活に直結することから可能な限りその機能を維持する。

また、風水害では発災前に計画を発動することが可能なため、計画発動後発災までの間に、代替施設への移転等、災害応急活動体制の継続に必要な措置を行う。

フェーズ2 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階（計画発動後、発災から概ね1週間）

【選定基準（実施する主な業務）】

- 避難所運営の確立（自主運営体制構築、要配慮者対応、物資の供給、被災者の心身の健康維持）
- 被災者の復旧支援（相談窓口の設置）
- ライフラインの応急復旧（給排水、交通インフラ、道路・公園、廃棄物処理等の応急復旧）
- 市役所の通常業務の一部再開及び本格復旧の準備

【選定背景】

指定避難所では安定的に運営されるようになる一方で、いまだ日常の生活からは程遠い環境での生活を強いられるため、救われた命を引き続きつなぐ活動が求められている。

発災直後の生命の危機にさらされる状況が去り、電気・ガス・水道・通信といったライフラインの復旧が進み始めると、災害によって生じた被害や様々な課題に対応する必要がある。

被害に対する応急対策を進め、都市インフラを復旧し、被災者がすみやかに避難所生活から通常の生活へ戻っていくことができる環境づくりを進め、市役所の通常業務についても、必要性・緊急性の高いものから順次再開を進めていく。

フェーズ3 「生活を再建する」復旧段階（計画発動後、発災から概ね1週間以降）

【選定基準（実施する主な業務）】

- 学校再開に向けた避難所の集約・閉鎖（各種被災者支援、学校再開準備）
- 被災者の生活再建支援（罹災証明書の発行、災害弔慰金の支給、応急仮設住宅等の入居者募集）
- 市役所の通常業務の本格再開

【選定背景】

都市インフラの復旧が進み、他自治体や関係機関等からの大規模な職員派遣応援を得られる状況となり、被災者の支援も応急的なものから生活再建支援を含めた広範な支援へと拡大していくとともに、小中学校における授業再開に伴う指定避難所の集約・閉鎖業務が求められる。

通常業務についても再開の規模を拡大し、市民サービスの提供水準を徐々に発災前に近づけていく。ただし、発災から一定の期間が経過したこの時期においては、被災者支援業務が大幅に拡大する時期でもある。令和元年東日本台風で被災したいわき市においても、罹災証明書発行等の被災者支援業務を含めた災害対策業務量が通常業務量を上回っていたという報告もあり、本市においても総合支援窓口の設置等による業務増加が見込まれる。被災者支援業務を迅速に進めるためには、重要性の低い通常業務については、なお実施を遅らせる必要がある。

計画発動後の経過時間ごとの全市的な業務開始時期の目安

フェーズ		経過時間	災害対策業務	優先通常業務
フェーズ1	発災前		・重要書類、機器、車両等を浸水しない上階等へ移送	・発災に向けた準備に専念する
			・代替施設への災害拠点の移転	
	発災から3時間以内		・災害対策本部体制の確立	・発災12時間以内は災害対応に専念する
			・指定避難所の開設	
			・救急・救命活動	
			・職員の安否確認	
		・被害状況の把握		
	12時間以内		・被害状況等の広報	
	24時間以内		・緊急輸送体制の確立	・市民の生命保護に必要な業務
			・備蓄食料等の供給	・市役所の機能維持に必要な業務
			・各種応援・支援の要請	
3日以内		・物的支援に関する配送体制の確立	・住民記録関係業務・福祉関連業務等、最低限の窓口業務の一部再開	
		・被災者への保健衛生活動		
		・ボランティアセンターの開設		
フェーズ2	1週間以内		・市民相談窓口の設置	
			・罹災証明の受付	
			・指定避難所の集約・閉鎖	
			・各種応援・支援の受け入れ	
フェーズ3	1か月以内		・家屋被害調査	・証明書発行業務等
			・罹災証明の発行	・窓口業務の再開範囲拡大
			・被災者の生活再建支援	
			・応急仮設住宅等の入居者募集	

(2) 休止すべき通常業務

非常時優先業務の選定においては、限られたリソースを使って最大限業務に注力できるよう、通常業務のうち、市民生活、施設等の維持管理に著しい影響を与えるもの以外は、可能な限り非常時優先業務として含めないようにするという視点が必要となる。そういった視点から、休止すべき業務の例を以下に示す。

計画発動時に休止すべき通常業務の例

各部・区本部	休止すべき業務
共通	・各種計画作成に関すること ・各種会議（災害対応に関するものを除く）及び行事やイベントに関すること ・窓口業務（災害対応に関するものを除く）
本部室事務局	・危機発生時の対応に係る企画及び総合調整に関すること ・危機発生時の対応に係る関係機関及び団体との連携の推進に関すること
庶務部	・局事務事業の事務改善の総括及び行政評価の実施に関すること ・局事務事業に係る広報の総括に関すること
経理部	・決算調製事務に関すること ・会計規則、会計制度に関すること
スポーツ市民部	・区長会に関すること ・各種統計資料、件数報告に関すること
経済部	・図書、雑誌等の閲覧およびビデオ、DVD の貸し出し、情報収集の相談、セミナーなど、情報の提供に関すること
観光文化交流部	・観光客の誘致宣伝及び案内接遇に係る企画及び調整に関すること ・姉妹友好都市連携に係る企画及び調整に関すること
環境部	・公害に係る健康被害の調査に関すること ・大気汚染等に係る調査研究の企画及び調整に関すること
健康福祉部	・鯉城学園、福祉会館、老人いこいの家に関すること ・介護保険事業所の指導・監督事務に関すること
子ども青少年部	・地域の子育て支援ネットワークに関すること ・民間保育所等の整備、認可、国庫申請に関すること
住宅都市部	・都市センター及び金山南ビル全般に関すること ・都市計画図書の管理に関すること
緑政土木部	・各種台帳の整備に関すること ・緊急を要しない工事等の検査に関すること
学校部	・教育に係る調査統計に関すること ・学校施設の修繕に関すること
消防部	・消防あんしん情報登録制度に関すること ・緊急消防援助隊合同訓練に関すること
上下水道部	・水道事業に係る基金に関すること ・営業推進に関すること
交通部	・市バス・地下鉄に係る計画の立案及び調整に関すること ・乗客の誘致及び宣伝に関すること
区本部	・広報なごやの編集、出版に関すること ・電子証明に関する届出、申請の受付に関すること

6.4 計画発動前のフェーズにおける業務の整理

(1) 基本的な考え方

風水害は被害の状況が地続きで変化し、計画発動前のフェーズから業務が発生することとなる。本計画の発動が予測されるような場合には、計画の発動後、迅速かつ確実に非常時優先業務を実施できる体制を確保するため、非常時優先業務の内容や連絡体制の確認、必要な資機材等の移動等の準備が必要となる。本計画においては、計画発動前のフェーズを「フェーズ0」とし、フェーズ0において実施すべき本計画の発動に向けた準備業務を「BCP 準備業務」と定義する。

(2) BCP 準備業務の定義

【BCP 準備業務の定義】

BCP 準備業務とは、本計画の発動が予測される場合（気象庁の記者会見、発災前の国における特定災害対策本部の設置など）に、非常時優先業務に速やかに移行するための準備行動として、計画の発動前の段階から実施すべき業務をいう。

(3) BCP 準備業務の選定方法

BCP 準備業務の例を参考に、各部・区本部において BCP 準備業務を選定する。

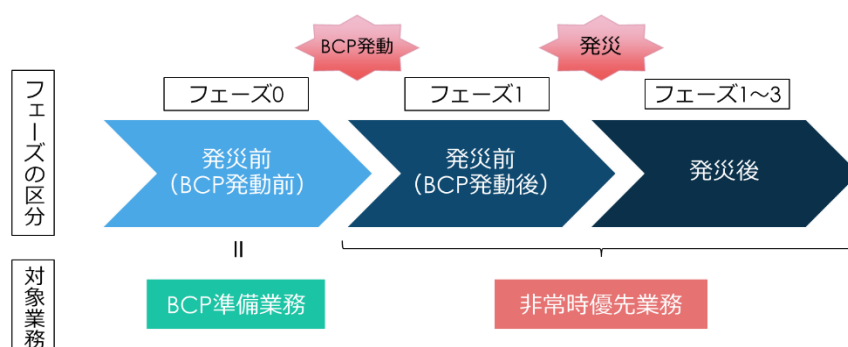
(4) BCP 準備業務の例

BCP 準備業務として選定する業務の例を、非常配備体制の移行に沿って以下に示す。

(5) BCP 準備業務の実施

各局室区においては、BCP 準備業務の実施にあたり、気象庁の記者会見や発災前の国における特定災害対策本部の設置など、本部室事務局による情報提供等を参考とすること。

BCP 発動・発災に伴うフェーズの変化と対象業務の関係性



業務継続計画の項目、手段等の確認

- ・業務継続計画に関し、実施すべき項目とその手段について確認し、適時開始できる準備を整える。

気象情報の収集、整理

- ・テレビ等の報道のほか、インターネット等の気象情報を収集整理し、非常時優先業務のスムーズな開始に向けた状況確認等を行う。

連絡体制及び通信手段の確認、確保

- ・各部・区本部及び庁外の関係機関等との連絡体制及び通信手段について、事前に確認・確保を行う。

情報システムの確認

- ・業務継続に必要なシステムの稼働状況や運用方法について、事前に確認するとともに、必要に応じて保守事業者に対応を確認する。

燃料の確保

- ・非常用発電設備を運用するための備蓄燃料を確保し、応急活動に使用する車両用の燃料を補給する。

計画運休の実施を踏まえた人員体制の確認

- ・台風（高潮）の場合においては、公共交通機関の計画運休が実施される可能性があることを念頭に置き、非常配備体制の引き上げを見据えた人員体制について確認を行う。

不要不急の外出を控えるよう市民へ広報

- ・市民の安全や帰宅困難に陥らないことを考慮し、不要不急の外出を控えるよう、市公式ウェブサイトやSNSなど、複数の手段を通じて広報する。

窓口業務の縮小等の可能性を広報

- ・今後の気象状況の変化等により、市役所における窓口業務を縮小・休止する可能性があることを市民（利用者）に対して広報する。

関係事業者等との連絡

- ・窓口の民間委託事業者や指定管理者、災害時の協定締結事業者など、職員以外の関係事業者等に対し、必要な対応について確認を行う。

避難所の一斉開設に向けた準備

- ・広域避難体制の確保に向けた準備を行う。
- ・地域特性を踏まえた避難体制の確保を進める。
- ・本部室事務局と連携し、避難所の早期開設や、自主避難者への対応など必要な対応を行う。

重要書類、機器、車両等の浸水しない上階等への移送又は移送準備

- ・非常時優先業務の遂行に必要となる重要書類、機器等については、浸水による汚損や流出を防止するため、浸水しない上階に移送又は計画発動後の移送に向けた準備を行う。
- ・浸水区域内の駐車場に保管されている車両について、浸水による故障等の被害を防止するため、浸水区域外の安全な場所への移動又は計画発動後の移動に向けた準備を行う。

代替施設への災害対応拠点の移転準備

- ・災害対応拠点としての利用が想定されている庁舎・施設等について、今後の浸水が想定される場合や、安全確認によって使用することが危険と判断される場合は、計画発動とともに代替施設への移転ができるよう必要な準備を行う。

職員の安全確保

- ・発災が見込まれる場合は、各部・区本部において職員の安全確保のための必要な対応を行う。

非常配備前

第1～2 非常配備

第3 非常配備

6.5 非常時優先業務への人員投入

(1) 基本的な考え方

非常時優先業務への人員投入の基本的な考え方を以下に示す。

- 災害フェーズに応じて、優先度の高い業務を行う部署へ必要な人員を投入することが可能な動員・配備体制を構築する。
- 動員・配備体制の構築にあたっては、職員個別の事情を踏まえ、実効性のあるものとなるよう配慮する。
- 選定した業務は、各部・各区本部に配置されている人員で対応する。
- フェーズが同じ業務についても、業務の重要性を踏まえ、より重要度の高い業務へ集中的に人員を充てる。
- 多くの人員が必要とされる区本部・現場に対して、人員を重点的に動員・配備（シフト）する。

(2) 全庁実施型業務への対応

人員投入に当たっては、一時に大量処理が必要な災害対応のボトルネックとなる業務を「全庁実施型業務」とし、全庁実施型業務に対して効果的に職員を配置し、早く復旧・復興につなげるかという視点で人員を投入する。

発災後、人員の不足する業務については、被害状況等に応じて職員応援計画を作成し、各部・区本部間の相互応援により人員を確保し柔軟に対応する。

特に、指定避難所の開設については、発災直後から膨大なマンパワーを要することを踏まえ、区指定動員による応援体制の構築を図る。

名古屋市地域防災計画における任務の内容

【各部・区本部共通の任務】

- 1 職員の参集・配備状況の把握及び動員計画に関すること
- 2 被害状況の収集及び報告に関すること
- 3 所管施設の被害状況の把握及び応急復旧に関すること
- 4 指定避難所の管理運営協力に関すること
- 5 各種協定に基づく応援要請に関すること
- 6 住民説明会に関すること
- 7 国、国会議員等からの視察受け入れに関すること

【全庁体制で取り組む任務】

1 遺体の搜索、収容、管理及び輸送に関する事 2 物資の仕分け及び配布に関する事 3 指定避難所の管理に関する事 4 応急仮設住宅の供与に関する事 5 罹災証明書等の発行に関する事 6 義援金の交付に関する事 7 要配慮者対策に関する事 8 総合支援窓口の運営に関する事 9 その他一時に大量処理が必要な任務に関する事	左記任務は、災害対策本部本部員会議の決定に基づき、各部・区本部の動員職員の協力体制により行う。
---	--

6.6 区役所窓口業務

(1) 背景

区役所窓口業務については、市民生活に密接にかかわり、被災者への迅速な対応にも影響を与えるものである。さらに、平等な市民サービスの提供や災害対策上の観点からも、縮小する業務の範囲などについては、本計画が発動されている区同士において統一的な対応をすべきである。

以下において、実際の被害の状況、市民生活の影響及び全市的な災害対策の視点を考慮し、区役所窓口の業務継続について記載するものとする。

なお、ここでは区役所の窓口業務に限って記載をしているが、各局室区において市民が利用する窓口等がある場合は、本章を参考にし、改めて各局室区のマニュアル等に明記することとする。

(2) 窓口業務の休止

第4 非常配備が発令された区においては、本計画の発動とともに区役所窓口業務を原則休止する。ただし、平等な市民サービスの提供という観点から、休止した窓口業務について、本計画が発動していない他の区役所において実施できるよう努める。

(3) 窓口業務の再開

ア 窓口業務の再開要件

本計画を発動した場合において、災害による被害の状況及び市民生活を踏まえ、災害対策本部長が窓口業務の再開を必要とした場合とする。

イ 再開の決定

災害対策本部長は、窓口業務の再開を必要とした場合は、災害対策本部員会議で決定する。

なお、窓口業務の再開の決定には、庶務部、区役所業務を所管する関係部及び区本部の意見を参考にするものとする。

ウ 再開の範囲

災害対策本部長は、窓口業務の再開の範囲や開庁時間等について、人員体制等を考慮し、必要に応じて個別に指示する。

(4) 窓口業務の休止・再開に係る広報

区本部は、区役所の出入口、窓口及び掲示板等に業務休止・再開の範囲及び業務の再開見込み時期について掲示し、区民・企業に理解と協力を求める。

なお、計画発動の有無に関わらず、非常配備体制時には通常時に比べて人員が不足することにより区役所窓口業務等において影響が出ることも考えられるため、必要に応じて、市民に対して職員の災害対応によりお待たせする場合がある等周知し、理解と協力を求めることとする。

6.7 各部・区本部の非常時優先業務

「主要な担当業務」及び「非常時優先業務実施の考え方」については、各部・区本部の代表的な業務を掲載しています。

また、「主な非常時優先業務」へ掲載する業務については、市民生活及び他部・区本部が実施する災害対策業務への直接的影響度を踏まえ、特に事前に示しておくべき業務を掲載しています。

(1) 本部室事務局（防災危機管理局）

◇ 主要な担当業務

- ・ 災害対策本部の運営
- ・ 風水害被害等の情報の収集・整理
- ・ 職員の動員・配備状況及び指定避難所開設状況等の確認
- ・ 災害対策本部長指示事項等の伝達
- ・ 国・県・自衛隊等の防災関係機関との連絡調整

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

災害対策本部の運営

- ・ 災害対策本部の事務局として、災害対策本部内の統括庶務事務を行う。

風水害被害等の情報の収集・整理

- ・ テレビ等の報道のほか、インターネット、情報センターからの情報等を収集整理し、災害対策本部長へ災害対策の具申を行うとともに、被害報を作成する。

職員の動員・配備状況及び指定避難所開設状況等の確認

- ・ 各部及び区本部へ職員の非常配備について伝達を行う。また、各部・区本部の職員参集状況、情報センターの設置状況及び指定避難所の開設状況等の対応状況の確認を行う。

災害対策本部長指示事項等の伝達

- ・ 本部長の指示を受け、各部・区本部に対し指示内容のアナウンスを行う。

国・県・自衛隊等の防災関係機関との連絡調整

- ・ 防災関係機関との連絡体制を確保し、必要に応じ派遣依頼及び活動調整を行う。

災害救助法の適用

- ・ 円滑かつ迅速な救助を実施するため、災害救助法の適用に関する事務を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

III 「生活を再建する」復旧段階

収集した被害情報及び災害対応記録の精査・整理

- ・ 災害の緊急対応期を過ぎ、被災者の生活再建やインフラの復旧復興を主とする時期においては、被害報に各インフラの復旧状況を残しつつ、災害対応記録の精査・整理を進め、課題・教訓等の整理を行う。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の把握 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 指定避難所の運営の総括 ☐ 被害情報の収集・整理	※発災から 12 時間以内は災害対策業務に 専念する 以下、各部・区本部について同じ
12 時間 以内	☐ 職員の被災状況の総括 ☐ 各部・区本部間の業務の調整	
24 時間 以内	☐ 災害救助法の適用に関する事務	☐ 部内の事務連絡調整、庶務
3 日 以内		
1 週間 以内		
1 か月 以内		

(2) 庶務部（総務局・市長室・監査事務局・人事委員会事務局・選挙管理委員会事務局・市会事務局）

◇ 主要な担当業務

- ・ 職員の動員及び配備態勢の柔軟な見直し
- ・ 所管電算システム及びネットワークの保全
- ・ 報道機関への情報提供・問い合わせ対応
- ・ 広報紙、ウェブサイト等による市民への広報
- ・ 職員の安全衛生対策
- ・ 文書事務、法制事務の総括

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

職員の動員及び配備態勢の柔軟な見直し

- ・ 配備・動員状況を勘案のうえ、全庁的な職員の応援計画を作成し、円滑に災害対応活動が行われるよう各部・区本部間の相互応援に関する総合調整を行う。

所管電算システム及びネットワークの保全

- ・ 職員認証システム等の所管する電算システム及びネットワークの状況把握を行うとともに、緊急度の高いものについて復旧に向けた作業を行う。

報道機関への情報提供・問い合わせ対応

- ・ 記者会見等の実施や記者発表資料による情報提供を行うほか、報道機関からの問い合わせ対応を行う。

ウェブサイトの機能維持

- ・ ウェブサイトの稼働確認及び復旧対応を行う。

職員の安全衛生対策

- ・ 職員が長期にわたり災害対策業務に取り組むうえで安全衛生上必要な後方支援を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

職員の動員及び配備態勢の柔軟な見直し（再掲）

- ・ 配備・動員状況を勘案のうえ、全庁的な職員の応援計画を作成し、円滑に災害対応活動が行われるよう各部・区本部間の相互応援に関する総合調整を行う。

広報紙、ウェブサイトによる市民への広報

- ・ 広報紙及びウェブサイトによる生活支援情報等の発信を行う。

III 「生活を再建する」復旧段階

職員の動員及び配備態勢の柔軟な見直し（再掲）

- ・ 配備・動員状況を勘案のうえ、全庁的な職員の応援計画を作成し、円滑に災害対応活動が行われるよう各部・区本部間の相互応援に関する総合調整を行う。

文書事務、法制事務の総括

- ・ 被災者支援、復旧復興事業等のために条例等の制定・改廃の必要が生じた場合、その審査を行う。また、条例等が制定・改廃された際に公布業務を行うとともに、復旧復興事業を実施するにあたって市長印の押印を要する通知等の審査を行う。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 所管電算システム及びネットワークの 保全 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 所管施設の保全及び利用者の保護 ☐ ウェブサイトの機能維持 ☐ 報道機関への情報提供	
12 時間 以内	☐ 職員の被災状況の総括	
24 時間 以内	☐ 指定管理者による災害対応の管理	
3 日 以内	☐ 各部・区本部の相互応援に係る総合調整	☐ 部内の事務連絡調整、庶務
1 週間 以内	☐ 災害時における議会事務 ☐ 広報紙による市民への広報 ☐ 職員の安全衛生	☐ 職員の公務災害等の補償
1 か月 以内		☐ 給与の支給事務

(3) 経理部（財政局・会計室）

◇ 主要な担当業務

- ・車両の借上げ
- ・緊急資器材、物品の調達及び借上げ
- ・調達及び救援物資の受入れ及び供給
- ・災害対策に係る予算の総合調整
- ・災害対策に係る出納処理
- ・家屋被害調査の総合調整
- ・家屋被害調査の実施

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

車両の借上げ及び配車計画

- ・輸送手段として必要な車両等が不足する場合、本部幹事会議の指示又及び各部・区本部からの調達依頼に応じて車両を借上げ、指示された部署及び依頼部署へ配車する。

緊急資器材、物品の調達及び借上げ

- ・非常時優先業務実施上必要な緊急資器材、物品の調達及び借上げを行う。

調達及び救援物資の受入れ及び供給

- ・調達及び救援物資を緊急物資集配拠点において受け入れ、出入庫管理を行い、指定避難所への配送を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

災害対策に係る予算の総合調整

- ・災害に対応するための補正予算の編成等、必要な財政措置を行う。

災害対策に係る出納処理

- ・緊急支払い等についての相談に対応し、災害対応の支払いを滞りなく行う。

家屋被害調査の総合調整

- ・罹災証明書発行のための家屋被害調査を迅速かつ円滑に行うため、被害状況の収集を目的とした予備調査の実施、具体的な調査方法等に関する全体計画を策定する。

III 「生活を再建する」復旧段階

家屋被害調査の実施

- ・本部（区役所）で罹災証明書を早期発行するため、家屋の被害の程度を判定するための家屋被害調査を迅速に実施する。また、罹災証明書の発行を行う区本部（区役所）との必要な連携を図る。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 所管公有財産における被害状況の把握 ☐ 車両の借り上げ及び配車計画 ☐ 緊急資器材、物品の調達及び借上げ ☐ 物資チームによる被災者への物資の供給	
12 時間 以内	☐ 災害時の出納準備（金融機関との協議）	
24 時間 以内	☐ 所管公有財産の緊急使用に係る調整 ☐ 家屋被害調査の総合調整	☐ 部内の事務連絡調整、庶務 ☐ 所管システムの保全 ☐ 税務事務の総括（税務事務の連絡調整等）
3 日 以内	☐ 災害対策に係る予算の総合調整 ☐ 災害対策に係る出納処理 ☐ 義援金の受付	☐ 寄附の受付 ☐ 支出命令等の審査 ☐ 公金の収納・支払
1 週間 以内	☐ 災害に伴う市税減免等の企画・指導	
1 か月 以内	☐ 家屋被害調査の実施	☐ 市税収納・還付金の支払い ☐ 市税に関する相談（災害に伴う市税の減免申請の受付等を含む）

(4) スポーツ市民部（スポーツ市民局）

◇ 主要な担当業務

- ・ボランティアの受入れ・支援
- ・戸籍事務・住民基本台帳法事務の総括
- ・総合被災相談
- ・所管施設の保全及び利用者の保護
- ・指定避難所（所管施設）の管理運営への協力

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

ボランティア

- ・ボランティアの受け入れ・支援
- ・ボランティア関係機関、市民活動団体による復興支援活動の拠点となる市災害ボランティアセンターの設置及び各種支援活動情報の収集・提供等を実施する。

所管施設の保全及び利用者の保護

- ・施設の安全を確認するとともに、避難誘導等により施設利用者の保護を図る。

指定避難所（所管施設）の管理運営への協力

- ・地域団体、避難者、区本部と協働し、施設管理者の立場として管理運営に対する協力を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

戸籍・住民情報に関する業務の総括

- ・すべての住民サービスの基礎となる戸籍・住民基本台帳法関連業務については、被災後速やかに復旧作業を行う。

総合被災相談

- ・発災後の交通・通信の混乱が沈静化した以降は、今後の生活復旧に関する問い合わせ等が急増することが見込まれるため、広聴事務の総括、災害にかかる広聴相談及び消費生活相談を含めた総合的な被災相談窓口を開設する。

III 「生活を再建する」復旧段階

市民生活に関する業務等の再開

- ・発災により休止した市民生活に関する業務や所管施設を順次再開する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 所管施設の保全及び利用者の保護 ☐ 指定避難所の管理運営協力	
12 時間 以内	☐ 市民活動団体等が行う災害支援に係る総合調整に関すること	
24 時間 以内	☐ 所管施設との連絡調整 ☐ ボランティア等に係る総合調整	☐ 局内の事務連絡調整、庶務 ☐ 住民記録システム・住民基本台帳ネットワークシステムの運用管理 ☐ 戸籍電算システムの運用管理 ☐ 戸籍事務、住民基本台帳事務、印鑑登録事務の総括
3 日 以内	☐ 災害広聴 ☐ 被災相談窓口に関すること	
1 週間 以内	☐ 災害時における消費生活相談に関すること ☐ 他機関相談窓口との総合連絡調整	☐ 広聴事務の総括
1 か月 以内		

(5) 経済部（経済局）

◇ 主要な担当業務

- ・ 調達物資の確保、配付及び物資集配拠点の運営
- ・ 被災中小企業に対する支援

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

調達物資の確保、配付及び物資集配拠点の運営

- ・ 発災後に他都市や協定を結んでいる企業、赤十字等から届けられる救援物資を緊急物資集配拠点において受け入れ、出入庫管理を行い、指定避難所への配送を行う。また、区本部から調達要請のあった物資の調達を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

産業の被害状況の調査

- ・ 中小企業、商店街、小売市場その他商工業等、産業の被害状況の調査を行う。

III 「生活を再建する」復旧段階

被災中小企業に対する支援

- ・ 災害により被害を受けた中小企業の復旧に資するための支援を行う。

市民生活に関する業務等の再開

- ・ 発災により休止した市民生活に関する業務や所管施設を順次再開する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 所管施設の保全及び利用者の保護 ☐ 物資チームによる被災者への物資の供給	
12 時間 以内		
24 時間 以内	☐ 所管施設との連絡調整 ☐ 産業の被害状況の調査に関すること	☐ 局内の事務連絡調整、庶務
3 日 以内		
1 週間 以内		
1 か月 以内		☐ 被災中小企業に対する支援に関すること

(6) 観光文化交流部（観光文化交流局）

◇ 主要な担当業務

- ・調達及び救援物資の受入れ及び供給
- ・所管施設の保全、利用者の保護
- ・外国人の支援及び外国からの救援物資の受入

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

調達及び救援物資の受入れ及び供給

- ・調達及び救援物資を緊急物資集配拠点において受け入れ、出入庫管理を行い、指定避難所への配送を行う。

所管施設の保全、利用者の保護

- ・所管施設利用者の安全な避難・誘導を確保するために必要な、観光施設との連絡調整を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

外国人の支援及び外国からの救援物資の受入

- ・外国人の支援に関する事務については、国際センターや災害時に自動参集してくる災害語学ボランティア等と連携し、適切に対応するとともに、外国からの救援物資の受け入れ等について、対応する。

III 「生活を再建する」復旧段階

文化振興に関する業務の再開

- ・発災により中止したイベントについて再開の検討を行うほか、市民の文化振興に関する事業を順次再開する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 所管施設の保全及び利用者の保護 ☐ 物資チームによる被災者への物資の供給	
12 時間 以内	☐ 外国人への情報提供及び外国人の支援に係る外国公館、関係諸団体等との連絡調整 ☐ 観光客の安全な避難・誘導の実施に必要な、観光施設との連絡調整	
24 時間 以内		☐ 局内の事務連絡調整、庶務
3 日 以内	☐ 災害語学ボランティアの派遣にかかる連絡調整	
1 週間 以内	☐ 外国からの救援物資の受入	
1 か月 以内		

(7) 環境部（環境局）

◇ 主要な担当業務

- ・ ゴミ収集運搬・処理、し尿収集運搬・処理
- ・ 災害用トイレの配備
- ・ 災害廃棄物仮置場の設置
- ・ 災害がれきの撤去、損壊家屋等の解体・撤去・運搬
- ・ 環境保全対策

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

施設の点検・復旧

- ・ 発災後速やかに施設の緊急点検を実施し被害状況等を整理するとともに、復旧及び運転再開に向けた計画を策定し、速やかに施設を復旧させる。

ゴミ収集運搬、し尿収集運搬

- ・ 発災後速やかに市内の被害状況等の確認を行い、被害状況等に応じて「災害時特別作業計画」を策定する。
- ・ 原則、発災後3日以内に収集を開始することを目標とし、可能な限り発災直後から収集を行うとともに、被災地の早期回復を図るため、平常作業を一時的に中止し、災害ゴミ処理に全力をあげる。

災害用トイレの配備

- ・ 避難所の配備数に不足が生じた場合は、災害対策本部を通じて環境部に情報を集約し、災害時の支援協定に基づき民間業者の協力のもと、環境局倉庫又は被害が少なかった地域の避難所から必要箇所へ配送する。
- ・ さらに不足する場合には、支援協定に基づき他地方自治体や民間業者等から調達する。

災害廃棄物仮置場の設置

- ・ 被災状況に合わせて、仮置場を設置する。

環境保全対策

- ・ 有害物質を扱う事業場等の被災状況を把握するなど、情報収集に努める。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

他地方自治体等への災害ゴミ等収集応援要請

- ・ 本市の収集能力が不足する場合には、災害時の支援協定を締結している民間事業者等や他地方自治体に支援を要請する。

III 「生活を再建する」復旧段階

災害廃棄物処理実行計画の策定

- ・ 発災後、大量に発生した災害廃棄物を計画的かつ適正に処理するため、「名古屋市災害廃棄物処理計画」を基礎として、実際の被災状況や災害廃棄物の発生状況等を反映した実行計画を策定する。

災害がれきの撤去、損壊家屋等の解体・撤去・運搬

- ・通行上支障がある災害がれきの撤去及び倒壊の危険性のある建物の解体撤去を優先的に行った後、損壊家屋等の解体・撤去・運搬を行う。

環境保全対策

- ・化管法や土壤汚染対策法の届出の受理や各種常時監視を順次再開する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 災害廃棄物処理対策部の設置 ☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の確認・復旧 ☐ 所管施設の保全、利用者の保護 ☐ 有害物質の災害事故発生状況の把握	
12 時間 以内		
24 時間 以内	☐ 災害時特別作業計画の策定 ☐ 災害用トイレの配備	☐ 局内の事務連絡調整、庶務
3 日 以内	☐ 災害ごみ・し尿の収集 ☐ 災害廃棄物仮置場の設置	☐ ごみ（通常）・し尿の収集再開 ☐ 工場・処分場・し尿処理施設での受け入れ再開
1 週間 以内	☐ 他地方自治体等への災害ごみ等収集応援要請	
1 か月 以内	☐ 災害廃棄物処理実行計画の策定 ☐ 災害がれきの撤去 ☐ 損壊家屋等の解体・撤去・運搬	

(8) 健康福祉部（健康福祉局）

◇ 主要な担当業務

- ・被災者への物資の供給に関する統括
- ・医療救護活動及び保健衛生
- ・要配慮者への対応
- ・遺体の検案・輸送・火葬に関する総括
- ・災害弔慰金等の支給、災害義援金の配分計画の策定
- ・災害救助法に基づく求償及び負担金の申請

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

被災者への物資の供給に関する統括

- ・災害状況の変化に迅速かつ的確に対応した物資の調達及び供給を行うため、関係部とともに物資チームを組織し、被災者への物資の供給体制を統括する。

医療救護活動及び保健衛生

- ・災害の規模及び負傷者等の発生状況に応じ、愛知県及び他都市、他の機関及び他都市に対し応援救護班の派遣要請を行うとともに、医療関係ボランティアを受入れ、救護班等を編成するなど、各機関による救護班の編成状況を総括し、調整を行う。
- ・感染症まん延の防止や食品等の衛生を確保するとともに、逃走動物による危害を防止し市民の健康の維持と安全の確保を図る。

要配慮者への対応

- ・高齢者・障害者施設等の被害状況を把握するとともに、区本部や関係機関と連携し、災害時要配慮者の安否確認及び避難生活の支援を行う。

遺体の検案・輸送・火葬に関する総括

- ・災害により死者が発生し必要のある場合は、検案班を編成し、関係機関と連携して遺体の検案を行うとともに、遺体安置所から火葬場への遺体輸送及び火葬を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

III 「生活を再建する」復旧段階

災害弔慰金等の支給、災害義援金の配分

- ・区本部と連携し、災害による死亡者の遺族に対し災害弔慰金、災害により精神又は身体に著しい障害を受けた方に対し災害障害見舞金の支給を行う。また、災害により著しい被害を受けた方に対し、被災者生活再建支援金の受付を行うとともに、国内外から寄せられた災害義援金について被災状況を勘案して配分委員会又は協議会を設置し、配分計画等を検討・決定する。

災害救助法に基づく求償及び負担金の申請

- ・各部が行う災害救助法に基づく救助事務に関し、他都道府県・救助実施市からの応援に対する求償事務及び国庫精算事務を行う。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 所管施設の保全、利用者の保護 ☐ 医療救護、保健活動 ☐ 医薬品・衛生材料の調達・調整 ☐ 被災障害者・高齢者にかかる援護 ☐ 物資チームによる被災者への物資の供給	
12 時間 以内		
24 時間 以内	☐ 医療救護、保健活動 ☐ 医薬品・衛生材料の調達・調整 ☐ 葬祭業者との連絡調整 ☐ 遺体の検案・輸送・火葬に関する総括 ☐ 被災地の防疫の総括 ☐ 防疫用薬剤、資器材の調達・配分 ☐ 被災動物の保護・管理 ☐ 食中毒発生時の処理 ☐ 逃走動物の把握及び市民への危害防止 ☐ 災害時の衛生に関する調査、試験検査	☐ 部内の事務連絡調整、庶務 ☐ 福祉総合情報システムの管理 ☐ 精神保健福祉の入院措置・移送・応急入院 ☐ 墓地・斎場の管理
3 日 以内	☐ 被災障害者に係る相談・指導 ☐ メンタルヘルスの相談・助言・指導	☐ 精神保健福祉の相談指導 ☐ 霊園・墓園の整備 ☐ 感染症・食中毒にかかる細菌・ウイルス検査
1 週間 以内	☐ 災害弔慰金、災害障害見舞金の受付準備 ☐ 被災者生活再建支援金の受付準備	☐ 介護保険の資格・給付等事務の総括 ☐ 国民健康保険事業の総括 ☐ 障害者総合支援
1 か月 以内	☐ 災害援護資金貸付の受付準備 ☐ 災害時における保険料等の減免の指導 ☐ 災害救助法に基づく負担金の申請及び求償事務	☐ 障害者の専門相談支援

(9) 子ども青少年部（子ども青少年局）

◇ 主要な担当業務

- ・ 所管施設の保全、利用者の保護
- ・ 保育所の運営・要保護児童の保護
- ・ 救援物資の受入れ及び供給
- ・ 被災した子どものケア

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

所管施設等の保全及び利用者の保護

- ・ 発災後の所管施設の安全を確認し、利用者の保護及び職員・指定管理者等の安否確認を行う。また、所管施設における一時避難者の対応を行う。

保育所の運営・要保護児童の保護

- ・ 大規模災害の発生時においては、住民の総力をあげて災害対応を行わなければならない状況となる。災害対応の担い手を最大限確保し、復旧活動を後押しするため、施設の安全を前提とし保育が継続できる体制をとる。

救援物資の受入れ及び供給

- ・ 調達及び救援物資を緊急物資集配拠点において受け入れ、出入庫管理を行い、指定避難所への配送を行う。

被災した子どものケア

- ・ 震災に伴う被災児童の一時保護等や子育て相談業務を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

保育所等通所施設の順次再開

- ・ 復旧状況を踏まえ、順次保育所を始めとした通所施設の業務を再開する。

III 「生活を再建する」復旧段階

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 所管施設の保全、利用者の保護 ☐ 物資チームによる被災者への物資の供給	
12 時間 以内	☐ 被災児童の相談・指導 ☐ 要保護児童の緊急一時保護 ☐ 被災入所者の輸送 ☐ 所管施設における要配慮者の受け入れ	
24 時間 以内		☐ 局内の事務連絡調整、庶務 ☐ 児童福祉施設等再開の準備
3 日 以内		
1 週間 以内		☐ 保育所等通所施設の順次再開
1 か月 以内		

(10) 住宅都市部（住宅都市局）

◇ 主要な担当業務

- ・ 災害応急対応の拠点となる市有施設の安全確認支援
- ・ 所管施設等の保全及び利用者等の保護
- ・ 被災宅地危険度判定
- ・ 被災住宅の応急修理
- ・ 応急仮設住宅の供与等
- ・ 市街地復興計画基本方針の策定

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

災害応急対応の拠点となる市有施設の安全確認支援

- ・ 指定避難所等、災害応急対応の拠点となる市有施設の安全確認支援を行い、施設管理者に対して技術的助言を行うとともに、必要に応じて応急措置のための業者の手配などを行う。

所管施設等の保全及び利用者等の保護

- ・ 発災後の所管施設の安全を確認し、利用者等の保護及び職員・指定管理者等の安否確認を行う。また、所管施設における一時避難者の対応を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

被災宅地危険度判定

- ・ 二次災害防止の観点から、被災宅地危険度判定を行う。

III 「生活を再建する」復旧段階

被災住宅の応急修理

- ・ 居住する住家が半壊等し、自らの資力では応急修理をすることができない被災者に対して、関係機関等と連携し、被災住宅の応急修理を行う。

応急仮設住宅の供与等

- ・ 居住する住家が全壊等し、自らの資力では住家を得ることができない被災者に対して、関係機関等と連携し、応急仮設住宅の供与や市営住宅等の一時使用許可を行う。

市街地復興計画基本方針の検討等

- ・ 市街地の復興のための家屋被害調査や市街地復興計画の検討を行う。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 災害応急対応の拠点となる市有施設の 安全確認支援 ☐ 所管施設等の保全及び利用者等の保護	
12 時間 以内		
24 時間 以内		☐ 局内の事務連絡調整、庶務 ☐ 市営住宅等の管理事務
3 日 以内	☐ 被災宅地危険度判定 ☐ 応急仮設住宅の供与及び被災住宅の応 急修理の要請 ☐ 仮設住宅運営本部室の設置	
1 週間 以内	☐ 被災者の住宅再建に対する意向等の把 握	
1 か月 以内	☐ 応急仮設住宅の着工 ☐ 住宅相談窓口の開設 ☐ 被災住宅の応急修理の受付・審査 ☐ 応急仮設住宅や市営住宅等の一時使用 住宅の入居者募集・審査・入退去管理等 ☐ 市街地復興計画基本方針の検討等	☐ 工事費等支払関係事務 ☐ 建築基準法に基づく許認可等事務

(11) 緑政土木部（緑政土木局）

◇ 主要な担当業務

- ・道路、橋梁、河川、公園、急傾斜地等の被害状況の把握
- ・所管施設利用者の安全確保、避難誘導
- ・道路、橋梁、河川、公園、急傾斜地等の復旧

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

道路、橋梁、河川、公園、急傾斜地等の被害状況の調査・把握

- ・出水に伴う道路や橋梁、河川、公園、急傾斜地等の被害の有無について土木隊や協定業者、関係機関と連携して調査する。

所管施設等利用者の安全確保

- ・所管施設を利用する市民等の安全確保及び帰宅困難者の近隣避難場所への誘導を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

道路・河川・公園等の詳細調査

- ・被害状況の詳細調査を行うとともに、応急措置や立ち入り禁止の措置等行う。
- ・被害発生箇所については、第三者被害や被害の拡大防止のため、応急対応を行い、二次災害の防止措置を行う。

III 「生活を再建する」復旧段階

道路・公園・河川等の本復旧

- ・道路・公園・河川等の本復旧を順次行っていく。

所管施設等の再開

- ・所管施設等の安全確認と修復が完了次第、再開する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 道路・河川・公園等の被害調査・緊急対応 ☐ 所管施設等における来園者の安全確保	
12 時間 以内	☐ 緊急輸送道路の通行確保・応急復旧	
24 時間 以内	☐ 広域防災拠点の応急復旧 ☐ ライフラインの復旧工事に係る調整	☐ 局内の事務連絡調整、庶務
3 日 以内	☐ 道路、河川、公園等の応急復旧 ☐ 農業関係の被害調査	
1 週間 以内	☐ 道路・河川・公園等の本復旧に向けた詳細被害調査	☐ 測量標に係る業務
1 か月 以内		☐ 通常の道路工事の施工許可業務

(12) 学校部（教育委員会事務局）

◇ 主要な担当業務

- ・ 幼児、児童及び生徒の安全確保と安否確認
- ・ 所管施設の保全及び利用者の保護
- ・ 学校施設の管理
- ・ 指定避難所（所管施設）の管理運営への協力
- ・ 学校及び学校給食の早期再開
- ・ 幼児、児童及び生徒の心のケア
- ・ 教科書及び学用品の給与

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

幼児、児童及び生徒の安全確保

- ・ 在校（園）中の幼児、児童生徒の安全を確保し、周囲の状況を考慮した上で、校（園）庭等安全な場所に避難誘導を行う。安全確認後、状況に応じて保護者への引き渡しを行う。

所管施設の保全及び利用者の保護

- ・ 施設の安全を確認するとともに、避難誘導等により施設利用者の保護を図る。

学校施設の管理

- ・ 発災後速やかに、指定避難所として使用する学校施設の安全確認を行う。
- ・ 学校施設の使用の可否について、応急危険度判定を行う。使用できない学校施設の代替施設の確保を図る。

指定避難所（所管施設）の管理運営への協力

- ・ 地域団体、避難者、区本部と協働し、施設管理者の立場として管理運営に対する協力を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

III 「生活を再建する」復旧段階

学校及び学校給食の早期再開

- ・ 被害状況に応じて再開方針を定め、被害を受けた施設の応急工事等により校舎の安全を確保するとともに、設備や備品等の整備を行い、早期の再開を目指す。また、学校の再開にあわせ、学校給食を再開する。

幼児、児童及び生徒の心のケア

- ・ 被災した幼児、児童生徒のために、スクールカウンセラーの配置等各種の施策を行う。

教科書及び学用品の給与

- ・ 被災した児童生徒に対し教科書や通学用品及び文房具等を給与する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 幼児、児童及び生徒の安全確保 ☐ 所管施設の被害調査・応急復旧 ☐ 所管施設の保全・利用者保護 ☐ 学校関係・関係機関等との連絡調整 ☐ 指定避難所の管理運営協力	
12 時間 以内	☐ 災害時における授業の確保又は再開の計画の総括	
24 時間 以内	☐ 学校施設等の応急危険度判定	☐ 局内の事務連絡調整、庶務 ☐ 学校の維持修繕
3 日 以内		
1 週間 以内	☐ 学校施設等の応急工事 ☐ 災害後における学校相談業務	☐ 学校用備品・教材教具の整備 ☐ 学校再開のための準備・連絡調整
1 か月 以内	☐ 被災児童生徒に対する教科書及び学用品の給与	☐ 学校の再開 ☐ 学校給食再開のための準備・連絡調整 ☐ 学校給食の再開 ☐ 幼児、児童及び生徒の就学・就学援助

(13) 消防部（消防局）

◇ 主要な担当業務

- ・ 消防本部室・消防隊本部室の設置・運営
- ・ 災害の覚知・管制
- ・ 救急・救助活動
- ・ 各種災害・被害情報の収集・整理
- ・ 住民への避難広報・災害広報
- ・ 緊急消防援助隊の受援調整

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

消防力を結集し要救助者の救出、市民への避難広報、各種災害対応にあたる

- ・ 消防局長を消防部長とし、災害発生状況や被害状況に応じて消防部の活動方針を決定し、各種災害対応にあたる。
- ・ 消防署長を消防隊長とし、消防部の活動方針に基づき管内の災害発生状況や被害状況に応じて消防隊の活動方針を決定し、各種災害対応にあたる。
- ・ 災害情報を収集し、関係機関等に情報を配信する。
- ・ 救助・救急体制を確保する。
- ・ 消防相互応援・広域応援体制に関する連絡調整を実施する。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

浸水被害区域等の検索活動の実施・電力復旧等に伴う二次災害対応

- ・ 消防局長を消防部長とし、市内の災害発生状況や被害状況に応じて活動方針を決定し、各種災害対応にあたる。
- ・ 消防署長を消防隊長とし、管内の災害発生状況や被害状況に応じて活動方針を決定し、各種災害対応にあたる。
- ・ 応援部隊と連携した重点的な救助活動を展開する。
- ・ 災害情報を収集し、関係機関等に情報を配信する。

III 「生活を再建する」復旧段階

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 消防本部室・各消防隊本部室の設置・運営 ☐ 航空機による活動（広報活動、情報収集、救助活動） ☐ 救助、救急活動の実施 ☐ 人員、資器材の調達、輸送 ☐ 消防団、応援消防部隊の運用 ☐ 救急病院等の収容体制の把握（市域外の基幹拠点病院等への傷病者の搬送、移送） ☐ 災害情報、現場活動状況の記録と資料の作成 ☐ 情報の収集、伝達 （現場状況、救急活動状況の把握） （各種防災通信の運用、統制） （火災予防、消防広報の実施）	
12 時間 以内		
24 時間 以内		
3 日 以内		☐ 危険物施設の火災・事故調査業務 ☐ 危険物施設の許認可業務 ☐ 危険物施設の検査業務 ☐ 特異火災調査業務
1 週間 以内	☐ 火災による罹災証明発行業務	
1 か月 以内		☐ 災害補償業務

(14) 上下水道部（上下水道局）

◇ 主要な担当業務

- ・取水・導水施設、浄水場、配水場等の調査、保全及び復旧
- ・応急給水活動（拠点給水、運搬給水）
- ・配水管等の緊急止水・調査・復旧
- ・水処理センター、ポンプ所等の調査、保全及び復旧
- ・下水管等の調査・復旧
- ・市民への上下水道に関する災害対応情報の発信
- ・他都市や応援協定を締結した民間企業等からの受援体制の確立

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

取水・導水施設、浄水場、配水場等の調査、保全及び復旧

- ・取水・導水施設、浄水場、配水場等の被害状況を調査し、市民生活を支えるライフラインとして必要不可欠な水道基幹施設の保全及び復旧を実施する。

応急給水活動（拠点給水、運搬給水）

- ・応急給水施設の開設と給水車による災害拠点病院等への運搬給水を行い、応急給水を行う。

配水管等の緊急止水・調査・復旧

- ・配水管等に発生した被害を把握し、緊急止水及び早期調査・復旧による断水の解消を図る。

水処理センター、ポンプ所等の調査、保全及び復旧

- ・水処理センターやポンプ所等の被害状況を調査し、市民生活を支えるライフラインとして必要不可欠な下水道基幹施設の保全及び復旧を実施する。

下水管等の調査・復旧

- ・下水管等に発生した被害を調査し、流下機能の早期回復に向けた応急復旧を実施する。

市民への上下水道に関する災害対応情報の発信

- ・災害対応情報の報道機関への提供、上下水道局公式ウェブサイトへの掲載等の様々な方法で上下水道施設の被害状況、応急給水施設の開設状況、施設の復旧の見込み等について市民への情報発信を行う。

他都市や応援協定を締結した民間企業等からの受援体制の確立

- ・上下水道施設被害の状況に基づき応急給水と調査・復旧の応援を要請し、受入れから情報共有、作業指示による協力体制を確立する。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

上記初動段階の業務を継続することにより、通常給水、下水の排除・処理を目指す。

III 「生活を再建する」復旧段階

通常業務の再開

- ・復旧の進捗状況に応じて、上下水道事業の通常業務を順次再開する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 関係機関、本部等との連絡調整 ☐ 浄水場等の被害状況把握 ☐ 水処理センター等の被害状況把握 ☐ 運搬給水、応急給水施設の開設 ☐ 被害情報等受付窓口の開設 ☐ 公式ウェブサイト等での広報 ☐ 局内ネットワークシステムの機能確認 と保全	☐ 浄水場等の運転管理 ☐ 水処理センター等の運転管理
12 時間 以内	☐ 工事現場及び所管施設の被害調査・応急 復旧 ☐ 浸水状況把握と調査計画の策定 ☐ 管路の調査・応急復旧 ☐ 浄水場等の調査・応急復旧 ☐ 水処理センター等の調査・応急復旧 ☐ 他都市への応援要請及び受入れ ☐ 協定締結業者等への応援要請	☐ メータ開栓作業
24 時間 以内	☐ 国及び県への被害状況の報告 ☐ 緊急物資の調達	☐ 局内の事務連絡調整、庶務
3 日 以内	☐ 他都市応援隊受け入れ体制の整備 ☐ 調査・応急復旧の浸水解消地域への拡大	
1 週間 以内	☐ 災害に伴う予算調整	
1 か月 以内		☐ 窓口業務・相談業務の再開 ☐ 住宅への入居に伴う工事受付

(15) 交通部（交通局）

◇ 主要な担当業務

- ・ 発災直前及び直後の利用者の安全確保
- ・ 早期運行再開に向けた点検・復旧
- ・ 運行状況や再開見込み等の的確な広報

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

発災直前及び直後の安全確保

- ・（バス）運行中のバスは、安全運行が困難と判断した場合、運行を中止する。周囲に危険が差し迫っていると判断される場合などには、最寄りの避難場所への案内やバスの退避を行う。
- ・（地下鉄）地下鉄の運行を休止し、最寄り駅でお客さまを降車させる。駅構内の安全が確保できず、危険と判断される場合などには、最寄りの避難場所を案内する。
- ・（共通）利用者に負傷者が発生した場合には、応急手当など適切な救護処置を行う。

運行状況等の広報

- ・ 発災直前及び直後の利用者の混乱を回避するよう、バスターミナルや駅構内等において運行状況の掲示、案内放送等を行う。また、交通局ウェブサイトや報道機関等を通じた情報提供により、広く運行状況をお知らせする。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

早期再開に向けた点検・復旧

- ・（バス）道路状況に応じて可能な路線から運行再開を検討するとともに、地下鉄の運休区間の振り替え輸送を行うなど、状況に応じた適切な運行計画を立案し、市民の移動手段を確保する。
- ・（地下鉄）施設・設備の点検により、安全が確認された路線や区間から運行再開を検討するなど、状況に応じた適切な運行計画を立案し、市民の移動手段を確保する。

III 「生活を再建する」復旧段階

通常運行の再開

- ・ 道路、地下鉄施設・設備等の復旧の進捗状況に応じ、順次通常運行を再開する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前	☐ 市バス・地下鉄車両の移送	
発災から 3 時間 以内	☐ 市バス・地下鉄利用者の安全確保 ☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 市バス・地下鉄車両・所管施設の被害状況の把握 ☐ 関係機関・本部等との連絡調整 ☐ 報道機関への連絡、市民・利用者に対する広報 ☐ 災害の状況に応じた運行計画の立案 ☐ 車両・施設・設備の点検・応急復旧・二次災害の防止	
12 時間 以内	☐ バス燃料の残量確認・発注	
24 時間 以内		☐ 局内の事務連絡調整 ☐ バス停留所等の維持管理 ☐ IC カードシステムに関する連絡調整等 ☐ お客さまご意見への対応
3 日 以内	☐ 駅施設内の保安全管理 ☐ 災害に伴う財政計画及び予算調整	☐ 市バス・地下鉄の運行（特別ダイヤ） ☐ 乗客の案内・整理 ☐ 車両・施設・設備の保守
1 週間 以内		☐ 施設・設備の改良・整備計画 ☐ お忘れ物取扱いに関すること
1 か月 以内		

(16) 区本部（区役所）

◇ 主要な担当業務

- ・ 区本部の運営
- ・ 指定避難所の管理運営支援
- ・ 災害救助地区本部との連携
- ・ 備蓄、調達及び救援物資の受入れ及び配布
- ・ 地域における医療救護及び保健衛生活動
- ・ 要配慮者への対応
- ・ 罹災証明書（火災によるものを除く）の発行
- ・ 遺体の搜索及び遺体安置所の設置・運営

◇ 非常時優先業務実施の考え方

I 「市民の命をつなぐ」初動段階

区本部の運営

- ・ 区長を本部長とし、被災状況の把握、区としての災害対応方針を決定する

指定避難所の管理運営支援

- ・ 区本部から職員を当該指定避難所へ派遣し管理運営を支援する。

災害救助地区本部との連携

- ・ 地域の防災拠点であり、学区を総括する災害救助地区本部と連携し、物資等の避難所ニーズの集約・伝達、災害に関する広報や被災者支援の広報等を行う。

備蓄、調達及び救援物資の受入れ及び配布

- ・ 家屋の破壊・焼失等により指定避難所に収容された者又は炊事ができない程度の被害を受けた者等に対し、市本部物資チームと連携し、備蓄物資又は調達物資の配給を行う。

地域における医療救護及び保健衛生活動

- ・ 地域医療機関や健康福祉部との連携の下に、管内医療救護及び保健衛生活動を行う。

要配慮者への対応

- ・ 災害救助地区本部や民生委員等と連携し、要配慮者の安否確認を行う。
- ・ 指定避難所や在宅の要配慮者の実態調査を実施し、通常の避難所生活に困難な場合、指定避難所での福祉避難スペースの活用を行う。なおも援護が必要な場合は、福祉避難所に協力を要請し、要配慮者を移送する。

遺体の搜索及び遺体安置所の設置・運営

- ・ 行方不明者又は死者が多数発生した場合は、遺体の搜索・収容、遺体安置所の確保及び開設を行う。

II 「日常の復旧」へ踏み出す応急対策段階

ボランティアの受入れ、支援に関すること

- ・ ボランティア活動が円滑かつ効果的に発揮され、安心して活動が遂行できるよう、区社会福祉協議会やボランティア推進機関等の協力を得ながら区ボランティアセンターを設置し、環境の整備を図る。

Ⅲ「生活を再建する」復旧段階

指定避難所の縮小・統合・閉鎖

- ・避難指示等を解除した場合及び避難者が自己の住宅等に帰宅又は応急仮設住宅等へ入居した場合には速やかに指定避難所の解消に向けた調整を行う。

罹災証明書（火災によるものを除く）の発行

- ・罹災証明書は、様々な被災者支援制度の適正判定の基礎となるものであるため、家屋被害調査を実施する経理部との必要な連携を図り、迅速に証明発行窓口を開設する。

●主な非常時優先業務

開始 目標時間	非常時優先業務	
	災害対策業務	優先通常業務
発災前		
発災から 3 時間 以内	☐ 職員の招集・参集状況の報告 ☐ 職員の安否確認 ☐ 所管施設の被害状況の把握 ☐ 関係機関、本部等の連絡調整 ☐ 災害救助地区本部との連携 ☐ 公用車の運行調整 ☐ 指定避難所の運営に関すること ☐ 避難広報 ☐ 避難者の誘導、収容等に関すること ☐ 来庁者、職員の避難誘導保全及び利用者の保護に関すること ☐ 要配慮者の安否確認に関すること	
12 時間 以内	☐ 区本部備蓄物資に関すること ☐ 遺体安置所の開設・運営に関すること ☐ 区本部における燃料在庫及び需要の把握	
24 時間 以内	☐ 救援物資に関すること ☐ 被災者に対する保健相談及び指導に関すること ☐ 被災地及び指定避難所における防疫・衛生・感染症予防に関すること ☐ 指定避難所内救護所の開設 ☐ 救護・保健活動 ☐ 要配慮者の支援に関すること	☐ 区内の事務連絡調整、庶務
3 日 以内	☐ 災害に係る広聴相談に関すること ☐ ボランティアの受入れ、支援に関すること	☐ 最低限の窓口業務の一部再開
1 週間 以内	☐ 罹災証明書の受付に関すること	
1 か月 以内	☐ 罹災証明書の発行に関すること ☐ 避難所の縮小・統合・閉鎖 ☐ 災害見舞金等の支給	☐ 被災に伴う保険料等の減免申請の受付

第7章 業務継続における課題

業務継続にあたっては、非常時優先業務を実施するための施設・設備の確保や必要なシステムの維持等、様々な課題が考えられる。それらの課題について、「庁舎施設・設備」、「情報システム」、「その他」の3つに区分し、被害想定や過去の災害における教訓を踏まえ想定される課題と、その対応に係る具体的な方向性を以下に示す。

各局室区は、以下の方向性に沿って必要な対応を実施する。

7.1 庁舎施設・設備における課題等

庁舎施設・設備については、浸水被害等により使用できなくなる場合に備え、浸水対策や代替施設の確保、各種ライフラインの確保等の対策が必要となる。具体的な対策については、各施設で実施する業務の内容や重要性、地域特性によって異なる被害の様相、代替施設での業務実施の可否等に応じて、各施設において適切な手段を講じる必要がある。以下に、具体的な庁舎施設・設備の機能確保の方向性を示す。

＜庁舎施設・設備の機能確保の方向性＞

1. 建屋

- ・ 浸水被害を受けるおそれがある施設等については、非常時優先業務の実施に必要な業務スペース等を確保するため、以下のいずれかの対策を行う。

1-1 ハード整備等による浸水対策

- ・ 簡易的な止水板の設置や土嚢の準備等、浸水防止策を講じる。
- ・ 施設の建替や改修等の整備に際しては、止水板等の浸水対策設備の設置や浸水想定範囲等を踏まえた建屋配置・諸室構成を行う。また、建替の際には、災害リスクを踏まえた施設の再配置等も視野に入れる。

1-2 代替施設

- ・ 代替施設・場所を選定し、同時に代替施設において円滑に非常時優先業務を行うために必要な準備を行う（データバックアップ、設備・備蓄の準備、具体的な執務スペースの利用計画等）。
- ・ 代替施設の選定にあたっては、主に以下の事項を考慮し、災害時の可用性を総合的に評価したうえで検討すること。

○代替施設選定時に考慮すべき事項

- 周辺ハザード、建物構造、階数、使用可能面積、最大収容人数
- 非常時優先業務の遂行に必要な付帯設備、事務機器、備蓄品等の有無や保有数量
- システムの利用環境
- 法規上の業務執行の可否
- 迅速な移動の可否（距離、資機材等の運搬等）
- 複数の代替施設への分散移転の可否（例えば、保健医療関係業務は〇〇保健センターへ、その他は〇〇区役所へ移転、等）
- 複数の施設の移転先となる場合の利用調整

代替施設の選定方法例

種別	内容
マッチング方式	• 施設ごとに1対1で代替施設を選定
グルーピング方式	• 複数の施設（区）をグループ化し、同一グループ内で被害の少ない施設へ移転
集中拠点方式	• 施設種別ごとに拠点施設を選定し、被害を受けた全ての施設が当該拠点施設へ移転

【参考】休止する窓口業務の代替施設について

「6.6(2)窓口業務の休止」において述べたとおり、平等な市民サービスの提供という観点から、休止した窓口業務について、本計画が発動していない他の区役所において実施できるよう努めることとしている。他の区役所において窓口業務を円滑に実施するという観点においても、事前に代替施設の選定や準備を行うことが必要となる。そのため、非常時優先業務における代替施設の選定・準備とあわせて、又は、それとは別に、休止する窓口業務の代替施設についても検討することとする。

2. 上下水道機能

- 災害対応活動の中心となる市役所、区役所・支所、及びその他市が必要と認める施設については、災害対応を各施設で実施するうえで必要な、上水と下水機能（トイレ機能）を確保するものとする。
- 確保方法は施設の特性に応じるものとするが、災害時用上水備蓄設備（応急給水栓、受水槽等）や、災害時用の下水貯留設備（汚水貯留槽等）を設置する、十分な量の備蓄（職員用飲料水、職員用仮設トイレ・簡易トイレパック等）を確保するといった方法が考えられる。なお、各設備においては災害時の可用性について十分留意をすること。

3. 非常用電源

- 災害対応活動の中心となる市役所、区役所・支所、及びその他市が必要と認める施設については、非常時優先業務を実施するための最初の3日間分の燃料備蓄を保持する。また、消防署については非常用電源を設置することとし、最低限、適宜燃料を調達・融通することで停電時においても災害対応に支障が出ない体制を敷くこととする。なお、非常用電源の設置及び燃料の備蓄について、浸水被害を受けるおそれがある施設については上階に設置する等、災害時の可用性について十分留意をすること。

4. 通信設備

- 災害時優先電話、衛星携帯電話、防災行政無線等、災害時にも活用可能な通信手段を、各施設において複数整備するものとする。
- 災害時優先電話は原則としてすべての施設に1つ以上設置することとし、明示的に利用可能とすること（シールを貼る等）。
- また、衛星携帯電話については、市役所及びすべての区役所・支所に設置する。
- 災害用の通信設備については、職員が平時からその使用方法の習熟に努める。また、そのために必要な人材育成・訓練・研修を行うこととする。

5. 重要書類・機器類・車両

- 浸水による汚損や流失を防ぐため、浸水被害を受けるおそれがある重要書類や非常時優先業務の遂行に必要な機器類、車両等については、上階や代替施設への迅速な移動が可能なように、平時からの整理や移動計画（リストの作成等）の作成、運搬資機材の準備等を行う。

6. 職員用防災備蓄

- 飲料水、食糧、非常用トイレ等の備蓄物資について、職員用として、施設に参集する予定の職員数の最低3日間分の備蓄を各施設で保持するものとする。
- 3日間分以上の備蓄について、職員各個人による備蓄を勧奨する。

7.2 情報システムにおける課題等

情報システムについては、昨今の DX 化の進展に伴う利用システムの増加や重要度の高まり等により、停止時の影響はますます大きくなっているところである。そのため、システム停止時の早期復旧対策やシステム停止を防ぐためのハードウェア損傷対策等が必要となる。また、職員自身の被災の可能性を考慮すると、システムを安定的に運用するための人材配置・育成も必要となる。以下に、具体的な情報システムの機能確保の方向性を示す。

なお、本方向性にに基づき具体的な対策を実施する際は、その実効性を確保するため、各システム所管課において ICT-BCP を策定することもあわせて検討すること。

＜情報システムの機能維持の方向性＞

1. 早期復旧対策

1-1 バックアップ

- すべてのシステムについては必ずバックアップデータを保管し、災害によるデータ消失時にも速やかに復旧できる体制を取る。なお、バックアップ先については、施設の立地場所や周辺環境、災害時の可用性等について留意をすること。また、台帳等紙ベースの情報・資料等については、被災しにくい場所に保管することが必要である。
- 重要度に応じたバックアップ頻度の管理基準を以下の対応表に示す。なお、災害発生後にバックアップが速やかに活用できるとシステム管理者が判断できる限りにおいて、バックアップの方法・メディア等は問わないものとする。また、適切な理由（例：データ更新頻度が設定されたバックアップ頻度を下回る等）があれば本管理基準を下回るケースも許容することとする。

1-2 保守契約等による早期復旧

- システム重要度Ⅰ～Ⅱのシステムについては、その重要度から速やかなシステム復旧が求められる。そのため、運用保守契約を結ぶもの（外部事業者への依存度が高いもの）は原則として業者との契約事項の一つとして災害・事故時の要員の参集・対応を義務づける。また、その他保守契約において、以下の点に留意することとする。

○契約事項

- 災害・事故時を含むサービス稼働率に関する取り決め事項があるか
- 一定の被害が起きた場合に、担当者の参集時間に関する取り決め事項があるか
- 一定以上の被害が起きた場合に、代替機器や場所を提供するなどのサービス継続に関する取り決め事項があるか

○同時被災する可能性

- 事務所が同時被災する地域内にあっても、より遠隔に別の支援の拠点があるか

○契約以外の協力関係について

- 一定以上の被害が起きた場合に、担当者が自動的に参集する取り決めがあるか
- 電話が繋がらない場合に備えて、他の拠点の電話番号、衛星電話番号、メールアドレス等の代替連絡先を把握しているか
- 複数の担当者と直接連絡できるように、電話番号、メールアドレス等を把握しているか

出典：地方公共団体における ICT 部門の業務継続計画（BCP）策定に関するガイドライン（総務省 平成 20 年 8 月）より

- また、システム重要度Ⅰ～Ⅱのシステムのうち、外部事業者への依存度の低いシステムは復旧マニュアルを整備し、直営での速やかな復旧に備えることとする。

2. ハードウェア損傷対策

2-1 物理的な損傷に備えた対策

- システム重要度Ⅰ～Ⅱについては、ハードウェアの物理的な損傷に備えた何らかの対策を取ることとする。対策の例は以下のとおり。

例)

- ・ 想定浸水深より上階への設置
- ・ 機器を設置する施設の堅牢化
- ・ ハードウェア代替機の確保
- ・ 代替品の調達が容易な情報通信機器への更新
- ・ 遠隔運用サービスの利用
- ・ 情報システムの二重化による代替性確保

2-2 UPS（無停電電源装置）の設置

- システム重要度Ⅰ～Ⅱについては、停電時に安全にシステムを停止し、電源回復後に早急に復旧するため、UPS（無停電電源装置）を設置するものとする。

3. 災害時におけるシステムの安定運用に向けた人材配置・育成

- 災害時においては、システムを管理する職員が被災し必ずしも登庁できない可能性がある。そのため、各システムにおいては管理運用できる職員を必ず複数名置くこととし、そのために必要な人材育成・訓練・研修を行うこととする。

システム重要度別対応表

項目	システム重要度			
	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ
1 保守契約等による早期復旧	○	○	-	-
2-1 バックアップ (バックアップの有無)	○	○	○	○
2-2 バックアップ頻度	毎日	週1回	月1回	-
3 UPSの設置	○	○	-	-
4 ハードウェア損傷対策	○	○	-	-

※なお、このあるべき姿は全庁統一的な大枠の基準を示すものであり、各局室区は、各局室区の業務継続におけるシステムの重要性を鑑みて、必要な追加対策を実施していくものとする。

7.3 その他の課題等

大規模災害時には、計画発動初期から長期にわたって人員の不足が生じることが想定されることから、限られた人員での対応体制を構築するとともに、他自治体、ボランティア、協力事業者等と連携した対応が必要となる。

また、災害の局面は時間の経過とともに変化し、多くの人員を必要とする業務も変化していくことから、各部・区本部間でも人員をシフトしていくことも求められる。

このような、人員不足、関係機関との連携、各部・区本部間の業務量のばらつきを主要因とする、非常時優先業務の実施体制における様々な課題について、非常時優先業務を着実に実施するために本市が取り組むべきことを以下に取りまとめる。

① 計画発動初期の対応体制の構築

災害時においては、指揮命令者が不在であっても業務体制を確保しなければならないため、予め各所属において指揮命令者の代行順位の設定等が必要である。

●指揮命令者不在時の主な代行順位（例）

区分	指揮命令者	職務代理者
市災害対策本部	本部長（市長）	副本部長（副市長） ※副本部長が本部長の職務を代理する順序は市長代理 順序規則（昭和 32 年名古屋市規則第 3 号）に定め るところによる。
区本部	区本部長（区長）	区副本部長 ※区副本部長が区本部長の職務を代理する順序は区政 部長、保健福祉センター長（事務職に限る）又は福祉 部長、支所長、総務課長、保健センター所長の順とす る。

② 柔軟な人材運用を可能とする体制の確保

前述したように人員不足は計画発動初期のみの問題ではなく、職員の健康面を考慮すると、長期に渡って不足状態が継続することが想定され、人員不足の程度は、各部・区本部間でばらつきが大きい。そのため、各部・区本部を超えての人員配置や過去の業務経験等を考慮しての人員配置等、柔軟な人材運用を可能とするルールと体制の構築が必要である。

また、人員確保の観点や職員の健康面への配慮等の観点から、テレワーク等の活用も検討する必要がある。テレワーク等の実施にあたっては、平時からの機器等の準備の他、テレワーク等により実施可能な非常時優先業務の選別等が重要となる。

③ 平時からの DX 化や業務効率化の推進による業務に必要な人員の低減化

より少ない人員で非常時優先業務を遂行できるよう、平時から DX 化や業務効率化に努めることが望ましい。また、非常時優先業務以外の通常業務についても、DX 化等により人員を投入せずとも継続が可能であれば、業務休止による市民生活への影響の最小化や業務復旧準備に係る業務量の削減といった効果が見込まれる。

④ 職員の災害対応能力の向上

大規模災害発生時においては、本市においても職員自身が被災又は参集不能に伴い復旧・復興業務遂行に支障となることが想定される。そのため、参集した職員を非常時優先業務で円滑に活用できるよう、ジョブローテーションや有資格者の養成等により人材の育成を図る必要がある。また、「名古屋市防災人材育成方針」に基づき、研修・訓練等により職員一人ひとりの災害対応能力の向上が求められる。

⑤ 防災関係機関・ボランティア等の受入体制の構築

長期的な職員の不足に対しては、防災関係機関、国・他自治体、ボランティア等を積極的に活用する必要があり、これら応援人員を適切に受け入れる体制を構築する必要がある。特に、国や他自治体からの人的支援の受入れについては、「名古屋市大規模災害時受援計画」において定められているため、同計画の内容については各部・区本部において十分に理解しておく必要がある。

⑥ 職員の健康管理・メンタルヘルスケア体制の構築

大規模な災害を想定した場合、災害対応の長期化は避けられない状況であり、そのなかで、職員は長期間、心身ともに非常に困難な対応を強いられると考えられる。そのため、職員の健康管理体制、メンタルヘルスケア体制を構築する必要がある。

⑦ 協力事業者の防災対策促進及び連携体制の構築

非常時優先業務の実施においては、各種の協力事業者と連携した対応を行うことが必要となる。しかし、これら協力事業者自体も被災することが想定されるため、計画発動後においても、市の業務継続におけるサプライチェーンが維持されるよう、協力業者に対して災害対策の実施を促進する必要がある。

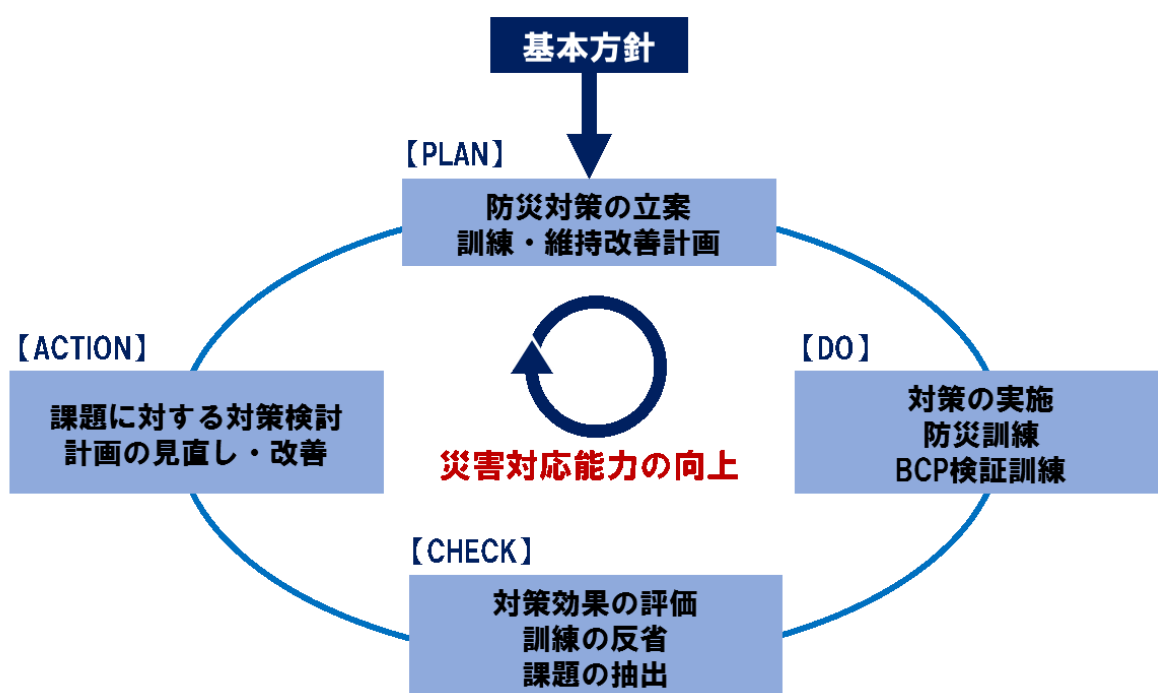
⑧ 職員個人の日常からの防災対策の実施

本市の行政機能を継続するためには、職員自身の被災を防止することが重要である。そのため、職員が日頃から被災しないように自宅においても、ハザードマップの確認や、屋外設置物の固定のほか、災害の発生が予測される場合には、最新の防災気象情報の収集や非常持ち出し品の準備などを行うことが必要である。また、日頃から家族防災会議を行い避難場所・経路の確認や連絡方法を家族間で確認しておくことも必要となる。

第8章 マネジメント体制の確立

令和6年能登半島地震を始め、過去の災害においても、職員への業務継続計画の周知が不十分だったことから計画発動後も非常時優先業務以外の業務の休止が徹底されなかったといった教訓が見られた。そのため、日頃から研修や訓練等を通じて本計画の浸透を図るとともに、計画の実効性を高めるために、PDCAサイクルによる見直しを行うものとする。さらに、本計画の見直しだけでなく、研修や訓練等によって得られた視点について、各局室区で作成しているマニュアルへの反映等を実施することにより、本市の災害対応力のさらなる向上に取り組んでいくことが重要である。

PDCA サイクルによる計画の見直し



名古屋市業務継続計画（風水害編）

【発行】令和 7 年 3 月

【編集】名古屋市防災危機管理局想定最大規模災害対策推進課

〒460-8508 愛知県名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 1 号

電話 052-972-4252
