

杉並区の情報連絡シートを用いた平時からの情報共有の取り組み等について

1. はじめに

災害対応においては、情報共有・一元化が大きな課題となる。もちろん、災害対策の標準化においても、情報共有・一元化は大きな問題であることは疑いない。内閣府の『災害対策標準化検討会議報告書』でも、情報収集のための対策として、「民間含む情報収集源の確保、情報収集ルート・ネットワークの確立」や「統一された報告様式等」が、求められている。また、情報の記録・整理・共有のための対策としては、「情報源、入手時刻等の記録」、「利活用の容易な統一化された仕様で整理」、「関係者間での共有」が求められている（内閣府『災害対策標準化検討会議報告書』34頁）。

しかしながら、平時から取り組んでいないものが、緊急時において取り組むことができるだろうか。言い換えれば、普段から各課の職員が所管を超えて情報の収集・記録・整理・共有を行ってれば、緊急時においても普段と同様のこととして取り組むことができるのではないか。つまり、緊急時において情報共有・一元化を図る体制を整えるためには、普段から各課の職員が、情報を集約する部署に情報を提供するよう、意識づけることが必要である。加えて、情報を集約する部署でも、普段から情報を取りまとめる作業に慣れ、情報を各部署各職員に提供できるようにしておくことが求められる。そのためには、普段から、どのような取り組みを行うべきか考えなければならない。それも実動訓練や図上訓練のような大掛かりな取り組みではなく、普段の職員の行動の中に定着できる取り組みが求められると言える。

そこで本稿では、そのような取り組みの一例として、杉並区における情報連絡シートを用いた取り組み等を紹介したい。

2. 杉並区危機管理室の紹介

杉並区では、危機管理室に防災課と危機管理対策課の2つの課を設置しており、さらに危機管理対策課内で地域安全担当と危機管理対策担当に分けられる。防災課では、自然災害一般に関する対応・対策を担当し、地域防災計画の改訂、消防団や自主防災組織への支援、職員参集や防災訓練、防災情報システムの運営等を行っている。一方、危機管理対策課の地域安全担当は防犯を、危機管理対策担当は自然災害や防犯以外の危機管理事案（例えば、国民保護計画関連の業務、新型インフルエンザ対応、不当要求行為対応等）の全体調整を扱っている。また危機管理対策担当では、東日本大震災の自治体間連携で注目を浴びた自治体スクラム支援会議による南相馬市との連絡調整や、庁内の危機に関する情報の収集及び提供も担当している。

3. 情報連絡シートの活用

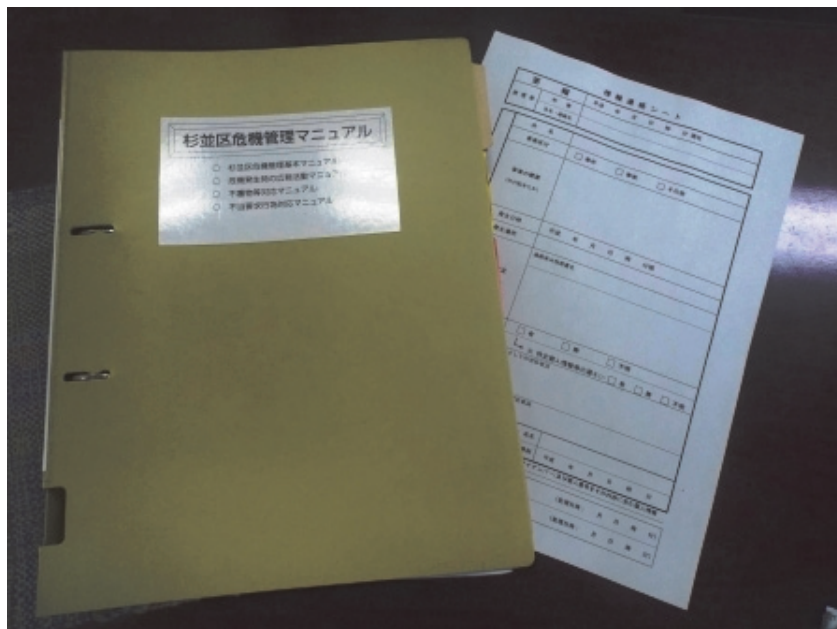
災害発生時においては、その被害規模に応じて災害対策本部等が設置されるのが常である。その場合、全庁体制で災害対応にあたることになり、各セクションで収集された情報は、災害対策本部事務局で取りまとめられるのが一般的である。一方、平時においては、全庁体制で情報が集約されず、各事案について担当セクションでの対応で完結することが珍しくない。しかし、場合によっては複数のセクションが関係する事案もあれば、市民から同じ情報が複数のセクションに寄せられることもあり、一セクションでは完結しない事案も存在する。また担当セクションでの対応が遅れた場合には、リスクが深刻化することも考えられる。こうしたリスクを回避するために、杉並区では情報連絡シートの活用を普段から

心がけている。

情報連絡シートは、事件や事故、その他の自然災害以外の事案について主に活用されている。情報連絡シートはA4一枚紙で作成されており、シートの上部には、そのシートが第何報（いつ現在のものであるのか年月日時分を記入）で発信者が誰であるのか、氏名・所属・連絡先を記載する欄がある。以下、「件名」「事案区分」「事案の概要」「発生日時」「発生場所」「現在の状況（被害の程度）」「個人情報の漏洩」「現在までの措置」「発信者と情報源が異なる場合（その場合、発信者の氏名・所属・情報提供時刻を記入）」といった各項目についての記載欄が設けられている。シートの下部には、危機管理対策課の処理欄が設けられてあり、誰が受信しどう処理したかを記載するようになっている。

リスク事案に直面した職員は、情報連絡シートに必要事項を記入し、危機管理対策課に提出する。危機管理対策課の方では、リスク事案に関係する各課（特に、人事・総務・法務・広報の部署が関係することが多い）の管理職に情報を提供する。また続報がない（対応が完了していない）場合には、危機管理対策課が情報発信者へ進捗の確認を行う。原則は、リスク事案に直面した部署が一義的に対応を行うが、継続して対応が求められる事案や各部署横断的な事案の場合には、危機管理対策課が総合調整を行うことになる。

年間、危機管理対策課に提出される情報連絡シートの数は、約500件程度（年によってバラツキがある）、ほぼ毎日、情報連絡シートは危機管理対策課に提出される。提出された情報連絡シートはデータベース化しており、各課から寄せられた情報を取りまとめることで、区を取り巻く全庁的なリスクを把握することも可能である。具体例をあげると、還付金詐欺についての情報が各課から寄せられれば、全庁の職員へ情報提供を行ったり、区のホームページに掲載して区民に注意喚起を行ったりしている。



杉並区危機管理マニュアルと情報連絡シート

4. 職員研修の実施

どんなに優れた仕組みを整備しても、それが活用されなければ意味を成さない。杉並区が情報連絡シートを導入したのが、2006年（平成18年）に危機管理マニュアルを作成した際であり、10年経過し、職員にも情報連絡シートの使い方が定着してきたという。

危機管理マニュアルは、基本マニュアル、危機発生時の広報活動マニュアル、不審物等対応マニュアル、不当要求行為対応マニュアルの4編から構成されており、危機対応の基本的な流れ、各部署の分掌事務、情報連絡のフロー、広報対応、報道発表の内容や方法、記者会見資料の作成、その他に不審物対応や不当要求行為への対応がまとめられている。情報連絡シートも、マニュアル内に収められている。しかしマニュアルがあるだけでは意味がなく、職員にマニュアルの存在が周知されて、マニュアルの内容が確認されなければならない。この点については、マニュアルを所管する危機管理対策課の方でも苦心をしており、今後の課題として認識している。

危機管理以外の部署の職員が、こうしたマニュアル類の内容を確認する機会は、あまりないものと思われる。それにもかかわらず、情報連絡シートの活用が定着するようになった理由として考えられるのが、頻繁な職員研修の実施である。危機管理対策課が行っている職員研修では、係長級の職員や窓口対応を行う職員を対象に、不当要求行為への対応等を中心とした研修会を年に複数回開催している。また不定期ではあるが、管理職向けの研修会として、記者会見での対応について座学とグループ討議を行っている。こうした研修会において、危機管理マニュアルが用いられる。

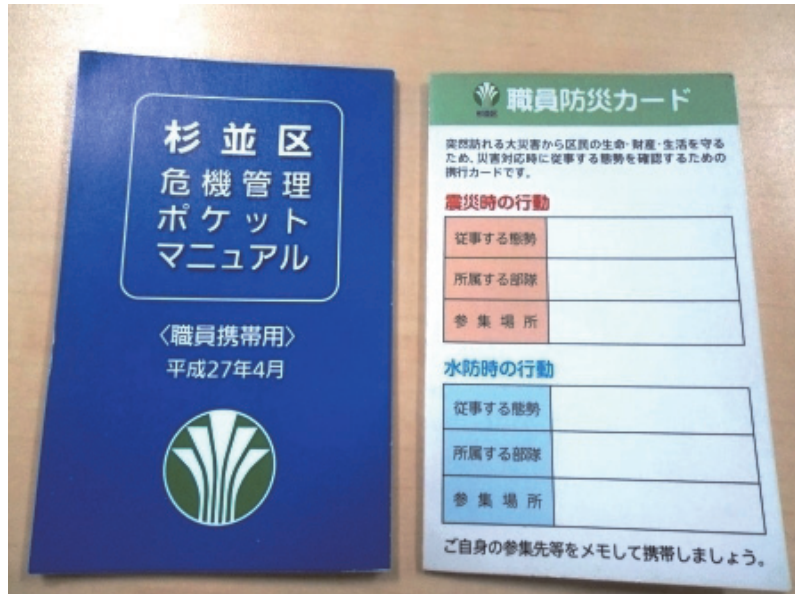
もちろん、研修会では危機管理マニュアルの内容についてのみ講義するのではないし、マニュアルの内容全てを説明できる余裕もない。そのため、職員の中には、もしかしたらマニュアルの存在を認識していても中身を確認していない職員もいるかもしれない。しかし、マニュアルは知らなくとも、マニュアル内に記載されている情報伝達の流れや情報連絡シートの利用は、研修によってきちんと職員に意識づけられていると考えられる。

5. ポケットマニュアルの作成・配布

職員への意識づけという意味では、名刺サイズの簡易な職員行動マニュアルを職員に持たせることも有効な手段と考えられる。杉並区では、防災課が職員防災カードの作成を、また危機管理対策課が危機管理ポケットマニュアルを作成し、全職員に配布している。カードは吊り下げ名札に入るサイズで、職員防災カードは外五つ折、危機管理ポケットマニュアルは七つ折となっている。

職員防災カードの表紙には、震災時の行動と水防時の行動（従事する態勢、所属する部隊、参集場所）を記入する欄があり、職員が各自で記入することで、災害時における自身の行動を確認できるようにしている。カードの中身は、「時間帯・震度別震災時の配備態勢」、「休日夜間の参集」、「地震が発生した際の行動、参集時の所持品・服装」、「危機発生時の心がまえ、参集時の留意点、日頃の備え」、「職員参集メール・電話確認の流れ」、「水防態勢」が図表も含めて簡潔に説明されている。一方、危機管理ポケットマニュアルには、自然災害以外の危機管理事案について記載している。具体的には、「危機発生時の初期対応」、「報告要領」、「危機発生時の連絡・対応フロー」、「緊急時の行動ポイント」、「杉並区職員行動指針5箇条」「不当要求行為への対応」が記載されている。

このように、いつ災害や危機的事案に直面しても、自分が何をすれば良いのか分かるようにするために、必要最低限の情報が書かれたカードを常に携帯しておくと思われる。特に、災害時等の自分の行動内容を自身が記載できるようにすると、日頃から危機発生時に自分が何をすべきであるのか、自分の行動を把握することに役立つ。杉並区のポケットマニュアルの取り組みは、本稿の主旨である情報共有の取り組みとは、直接には関係しないかもしれないが、職員への意識づけという点では、他の自治体でも参考となる取り組みである。



職員防災カードと危機管理ポケットマニュアル

6. おわりに

職員数や部署数が多い自治体ほど、情報の集約・共有は困難な課題である。お互いの顔を知らない職員がいることも珍しくない。そうした自治体が、緊急時において、いきなり情報の集約・共有を行えるかと言えば疑問が残るであろう。しかしながら、こうした課題に対応するために、情報集約の訓練を頻繁に行えるほどの余裕は、業務量的にも時間的にもマンパワー的にもないであろう。そこで普段からの職員の行動の中で、情報の提供—集約—発信までの一連の流れができるようにすることが期待される。ここで紹介した杉並区の取り組みは、普段の職員の行動の中で、この一連の流れを意識づけることに寄与する取り組みであり、他の自治体でも参考となる事例であると思われる。

【謝辞】

本稿の執筆にあたり、杉並区危機管理室危機管理対策課の太田誠氏、内野浩二郎氏から情報提供、資料提供等で多大なご協力を頂きました。深く御礼申し上げます。