

1.9 世田谷区役所

区役所 東京都世田谷区世田谷4-21-27
(電) 03-5432-2261

<世田谷区の概要>

面積 58.08 平方キロメートル
人口 798,488 人 (平成 15 年 6 月現在)
世帯数 408,522 世帯
区長 熊本哲之

1.9.1 健康危機の管理体制

(1) 健康危機管理体制整備指針について

世田谷区では、2000 年 12 月、世田谷保険所が中心となって、「世田谷区健康危機管理体制整備指針」を策定した。これは厚生省（現 厚生労働省）の「健康危機管理基本指針」に基づくものである。

世田谷区では、すでに食中毒対策要綱や感染症対策マニュアルを策定していたが、個別の事例ではなく、大規模な健康危機に対する総合的な管理体制の整備を目的としてこれを策定した。なお、健康危機に対する管理体制の整備が行われているのは、東京都でも 4～5 区程度である。この整備指針では、感染症など病原菌が原因となる場合、特殊な化学薬品や放射能が原因となる場合、原因が不明の場合の 3 類型に区分して、健康危機状況としており、これに対応するものとして策定したものである。

なお、この整備指針は、世田谷保険所建健康企画課が中心となって策定したものであるが、2001 年、世田谷区役所内に危機管理室（防災担当 9 人、その他担当 3 人、室長を含め 13 人）が設置され、以後は同室が中心となって対応策を検討している。

(2) 健康危機の管理体制

<健康危機管理レベルと判断者>

	危機管理レベル1	危機管理レベル2	危機管理レベル3	危機管理レベル4
体制	「健康危機管理事務局」(仮称)		健康危機対策本部	
判断者	保健所長		助役	助役
	健康推進課長、生活保健課長、健康企画課長および試験検査担当課長	健康推進課長、生活保健課長、健康企画課長および試験検査担当課長		
状況	原因が容易に特定でき、拡大の恐れがないと判断	原因が未だ不明あるいは特定できるが、被害の拡大の可能性が消えない	原因が不明あるいは推定できるが、被害が急速に増えている	原因が不明あるいは推定できるが、被害が総合支所範囲を超えて急速に増えている、あるいはその可能性がある場合
対応・措置	感染症、食中毒マニュアルで対応	原因が特定された場合は感染症・食中毒マニュアルへ移行	東京都など関係機関との連絡調整、情報交換を始める	健康危機対策本部の設置、対応・措置に関し、関連機関との調整

整備指針では、健康危機管理レベルを 4 段階に区分し、それぞれの判断者、対応組織を規定している。

危機レベル 1 は、通常、保険所に対応しているレベルであり、個々のマニュアルに従って対応する。

危機レベル 2 は、レベル 1 より多少危険度が高いレベルと考えられており、原因が判明すれば

個々のマニュアルに従って対応するレベルである。

危機レベル3では、大規模な危機状態が予想して、対策本部を設置して対応する。

危機レベル4は、世田谷区の総合支所（5カ所）の範囲を超えて被害が及ぶ可能性がある場合である。

レベル3以上では、健康危機対策本部を設置することになっているが、本部の構成員は次ページのとおりである。

対策本部は、世田谷区役所の関連する部課で構成され、各課長が班長として機能する。班長以上で約20人となるが、これに一般職員が加わるため、本部人員は100人以上になると予想される（危機管理室では具体的な人数は想定していない）。

健康危機の規模や種類によっては、世田谷保険所の全員が本部要員となる可能性があり、世田谷保険所だけで110人の人員となり、本部全体では数百人になることも予想される。

また、平時には定期的に健康危機についての連絡会を開催し、非常時には対応策を支援する機関として「世田谷区健康危機管理連絡会」を設置している。参加者は、12人で以下の組織から選定されている。

昭和大学医学部	自衛隊中央病院
世田谷区医師会	世田谷区町会総連合会（2名）
多摩川医師会	世田谷保健所
世田谷区薬剤師会	玉川保健福祉センター
世田谷警察署生活安全課	烏山保健福祉センター
同 警防課	

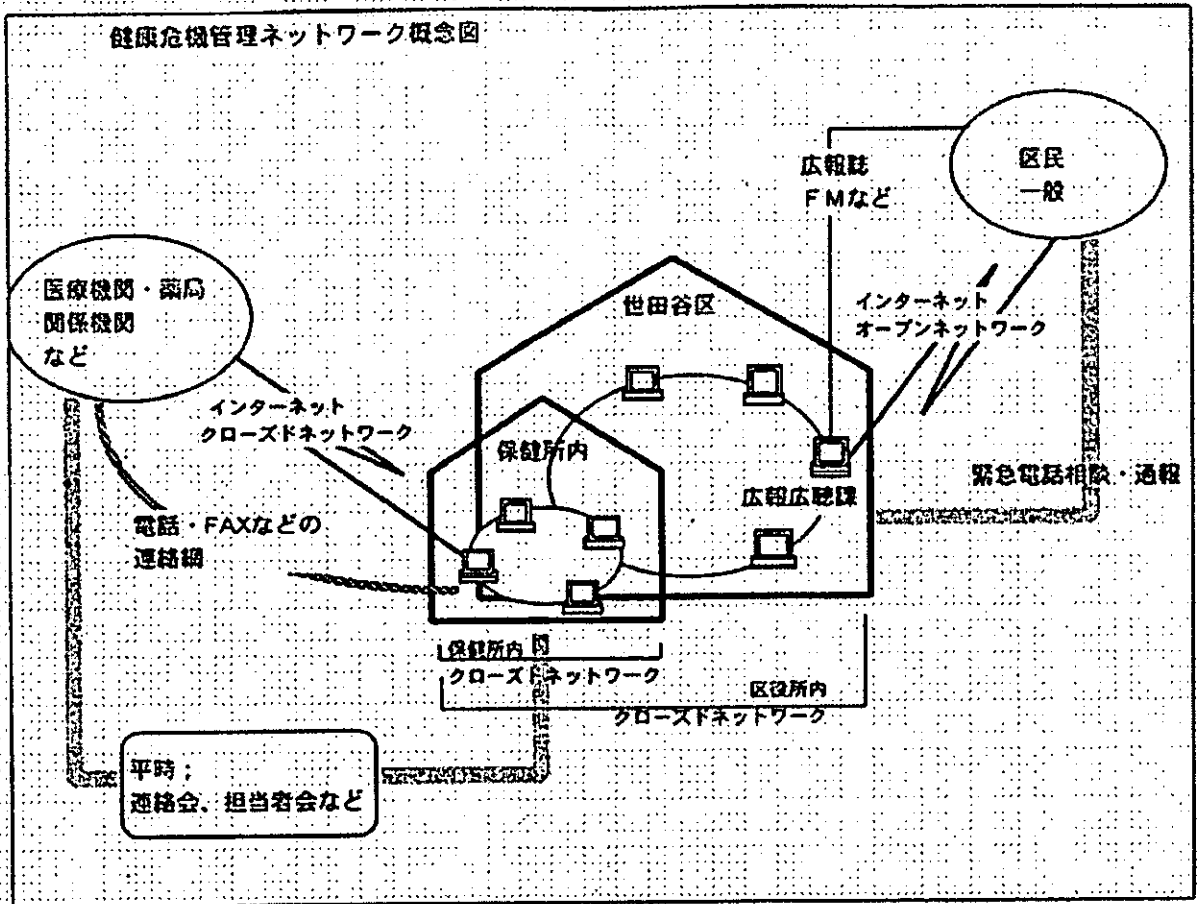
<健康危機対策本部の構成と役割>

部		班		役 割
本部長	助 役	事務局	班長：健康企画課長	1 本部の総合的な決定に関すること 2 各部との連絡調整に関すること 3 国、東京都、議会との連絡調整に関すること
副本部長	世田谷保健所長			
総務部	総務部長	総務班	班長：総務課長	1 本部の総合調整に関すること 2 車両の手配 3 緊急電話相談窓口の開設
広報対策部	政策経営部長	企画調整班	班長：政策企画課長	1 処理対策の企画立案に関すること 2 予算調整に関すること
		広 報 班	班長：広報広聴課長	1 広報対応に関すること 2 区民への情報提供 3 庁内への情報提供
地域連絡部	当該総合支所長	地域連絡班	班長：担当区民課長	1 地域区民団体等への連絡調整
	当該保健福祉センター所長	地域福祉連絡班	班長：担当生活支援課長	1 地域保健福祉団体及び機関への連絡調整
分野別連絡部	当該関係部長	分野別連絡班	班長：当該関係課長	1 関係団体、区民への調査、情報提供すること
保健衛生対策部	世田谷保健所長	総務啓発班	班長：健康企画課長	1 対策本部の庶務及び内部の連絡調整 2 原因究明委員会の運営 3 緊急電話相談窓口の開設に関すること
		調 査 班	班長：生活保健課長	1 東京都への報告、調査、検査依頼 2 患者・施設・医療機関への調査 3 調査結果の集計に関すること
		保健医療班	班長：健康推進課長	1 医師会、医療機関等への連絡調整 2 医療に関する情報収集及び提供、患者情報の取扱に関すること 3 応援職員の間接に関すること
		地域保健班	班長：健康づくり課長	1 患者及び家族の調査・検便及び相談業務 2 生活指導、二次的感染防止のための患者及び家族への訪問指導
		検 査 班	班長：試験検査担当課長 [都立衛生研究所委託]	1 採取又は取去した検体の検査 2 貯水槽等の水質検査

○分野別連絡部：小中学校で集団食中毒が発生した場合は教育委員会が、保育園等で発生した場合は保健福祉部、高齢者・障害者施設で発生した場合は在宅サービス部がこれにあたる

1.9.2 健康危機ネットワークの情報伝達手段

(1) ネットワーク概念図



健康危機管理ネットワーク

ネットワークの目的	ネットワーク構成	ネットワークの手段		情報へのアクセス性；オープンネットワークかクローズドネットワークか	
		既存手段の再整備	新規手段の整備		
平時 危機管理意識・最新動向などの情報共有および健康危機発生時のネットワーク維持	①保健所内各課	情報回覧、定期的な会合など	庁内LANを使った掲示板、メールなど	保健所内クローズドネットワーク	
	②世田谷区関係各課	情報回覧、定期的な会合など	庁内LANを使った掲示板、メールなど	区役所内クローズドネットワーク。ただし、①より機密性が低い。	
	③医療機関・薬局・薬店	医師会、薬剤師会への電話・ファックス網	専用ホームページを媒体とした掲示板・メール	医師・薬剤師の専用のクローズドネットワーク	
	④区民	広報誌など	一般向け保健所ホームページを媒体とした掲示板・メール	オープンネットワーク	
	⑤消防・警察	運営協議会など	健康危機連絡会	クローズドネットワーク	
	⑥東京都・厚生省・隣接区など	担当者名簿	健康危機担当者連絡会など	クローズドネットワーク	
健康危機発生時	情報の入手・状況把握	①保健所内各課	電話連絡網	庁内LANおよび携帯電話・携帯メールなど	保健所内クローズドネットワーク
		②世田谷区関係各課	電話連絡網	庁内LANおよび携帯電話・携帯メールなど	区役所内クローズドネットワーク
	状況の分析・判断	③医療機関・薬局・薬店	医師会、薬剤師会への電話・ファックス網	専用のPC通信および専用の緊急連絡電話	医師・薬剤師の専用のクローズドネットワーク
		④区民	町会、自治会への電話連絡、FMラジオ	一般向け保健所ホームページでの情報提供・緊急相談・連絡窓口	オープンネットワーク
	状況への対応・措置	⑤消防・警察	電話連絡網	専用のPC通信および専用の緊急連絡電話	クローズドネットワーク
		⑥東京都・厚生省・隣接区など	電話連絡網	専用のPC通信および専用の緊急連絡電話	クローズドネットワーク

健康危機管理の情報伝達手段としては、電話、FAX を主とし、区民へはFM ラジオ、防災無線放送などを挙げている。この整備指針は、2000 年 12 月に完成したものであり、整備すべき新たな伝達手段として庁内 LAN、メール、携帯電話、専用通信回線、インターネットホームページを挙げている。

1.9.3 情報漏えいの可能性と対策

(1) 情報伝達手段からの情報漏えいの可能性

①電話

情報伝達手段としては、第一に電話を挙げている。電話の場合には、盗聴の恐れがあるが、技術と装置が必要であり、それほど心配はしていない。しかし、電話の場合には、情報伝達の確実性に欠けるところがある。文字などのように事後に確認する手段がなく、不正確になり安い。このため、電話以外の正確に伝わる手段と併用する必要がある。

②FAX

FAXは、本人に届く以前にクーリエなどが情報を知る可能性があり、そこから情報漏えいの可能性がある。このため、秘密を要する情報の伝達手段としてFAXは適当ではないと考えている。

③メール

パソコンや携帯電話のメールは、今後の有力な情報伝達手段と考えている。ただし、このような機器の場合の情報漏えいについては、技術的な知識がないため、今後、検討する必要がある。メールには、同報機能があり、一挙に指定した者へ情報を伝達できるというメリットがあるが、伝わったか否かを確認できる方法が必要である。

また、メールでは、関係者の中に入出力のやり方を知らない者もいると予想されるため、すぐには採用できないという問題や、メールは簡単に転送ができるため、情報漏えいの可能性が大きくなるという問題がある。

④庁内LAN

世田谷区役所では、庁内LANがあり、職員は誰でも利用できる。ただし、入手できる情報は、その部署や地位によって所有するパスワードが異なり、一定の範囲の情報しか得られないようになっている。このパスワードが盗まれると情報漏れは防ぎようがなくなるが、アクセス記録は残る。

(2) 内部関係者からの情報漏えい

健康危機に関する情報を得られる内部の職員からの情報漏えいについては、対策がなく、手の打ちようがないのが実情である。

公務員には、情報を外部に漏らした場合の法律による罰則があり、情報漏えいの歯止めにはなっているが、最後は各職員のモラルの問題となり、信頼するしかない。

なお、外部への情報発信については、前述した対策本部の構成に示したように、市役所の広報広聴課に一本化して、情報漏れや不正確な情報流出を防止する。

(3) 区民に対する情報伝達

①世田谷区広報誌の活用

②インターネットによる世田谷区ホームページへの掲載

③マスコミ（FM世田谷など）の活用

④防災無線放送の活用

⑤世田谷区広報車、警察・消防署広報車の活用

区民への情報伝達手段には、上記のような方法がある。たとえば、非常時の避難では、ホームページの活用や防災無線（200ヵ所以上のスピーカー装置）の利用、広報車の活用を想定している。

今後は、メールなど新たな情報伝達手段の活用も考えていく方針である。

2. アンケート調査結果

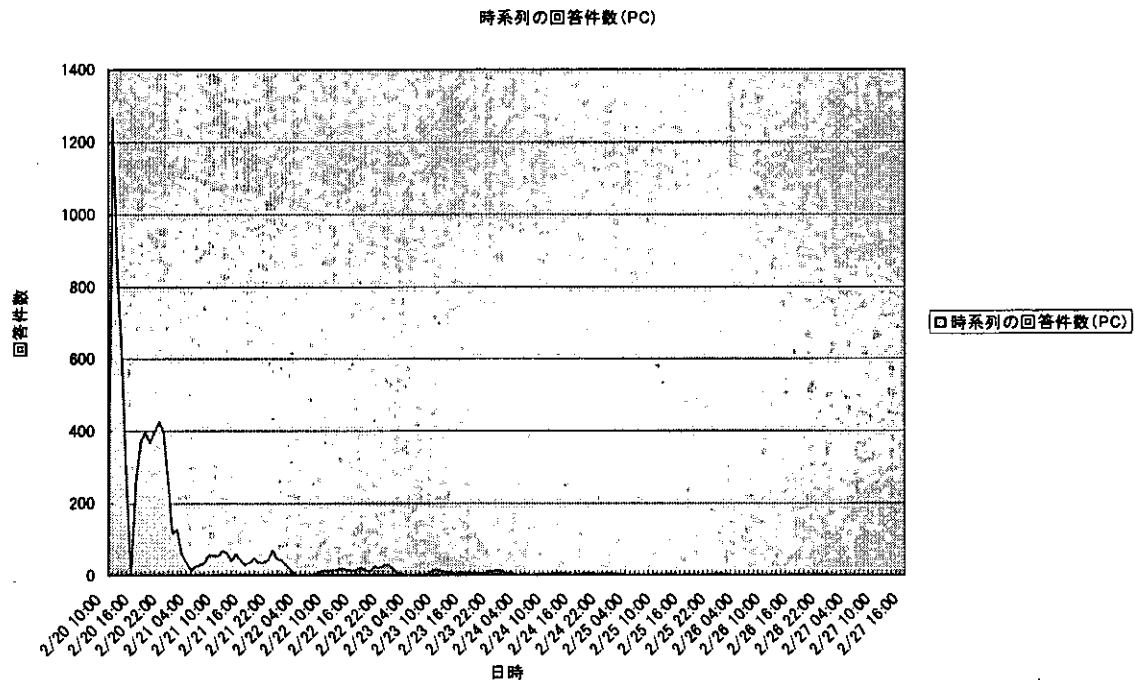
アンケート調査実施日：2004年2月20日（金）11:00～2004年2月27日17:00迄

アンケート募集メール配信数

パソコンユーザー：25000通 うち回収7804通

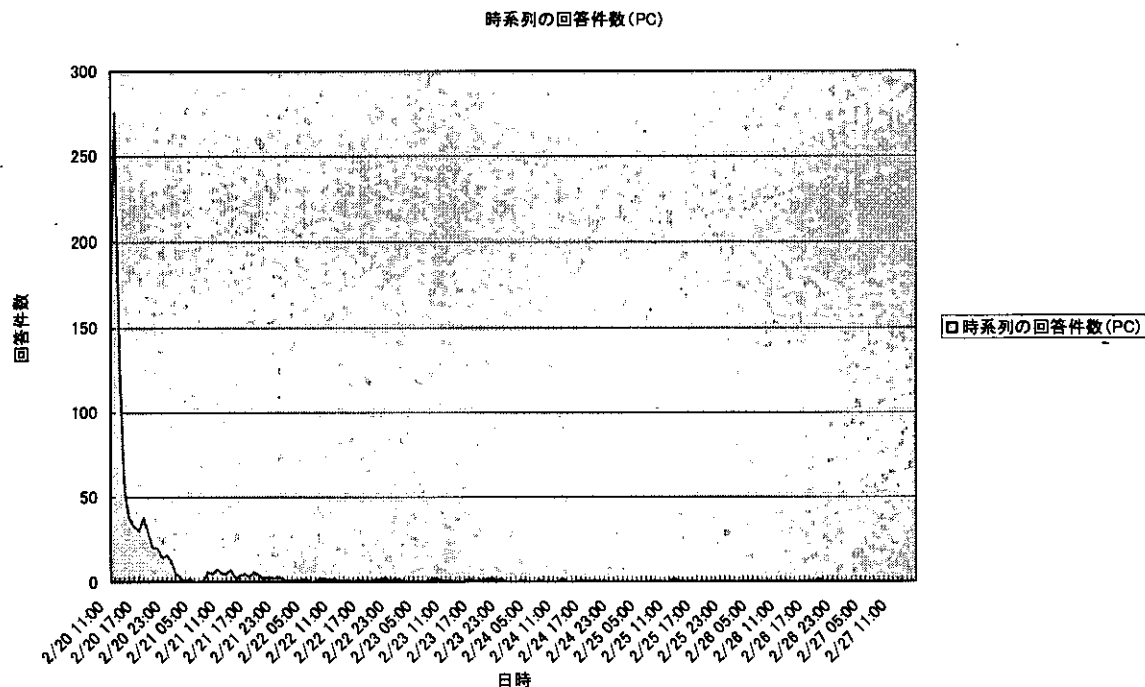
携帯電話ユーザー：5000通 うち回収1019通

PCユーザーの回答件数の推移



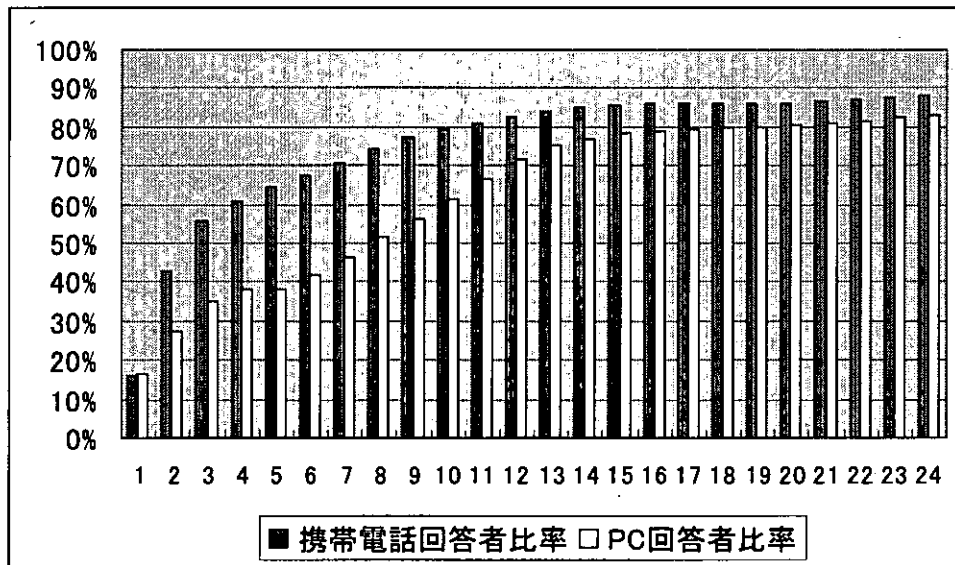
※2/20 15:00頃グラフの落ち込みはシステム障害によるものと予想される。

インターネット利用可能な携帯電話ユーザーの回答件数の推移

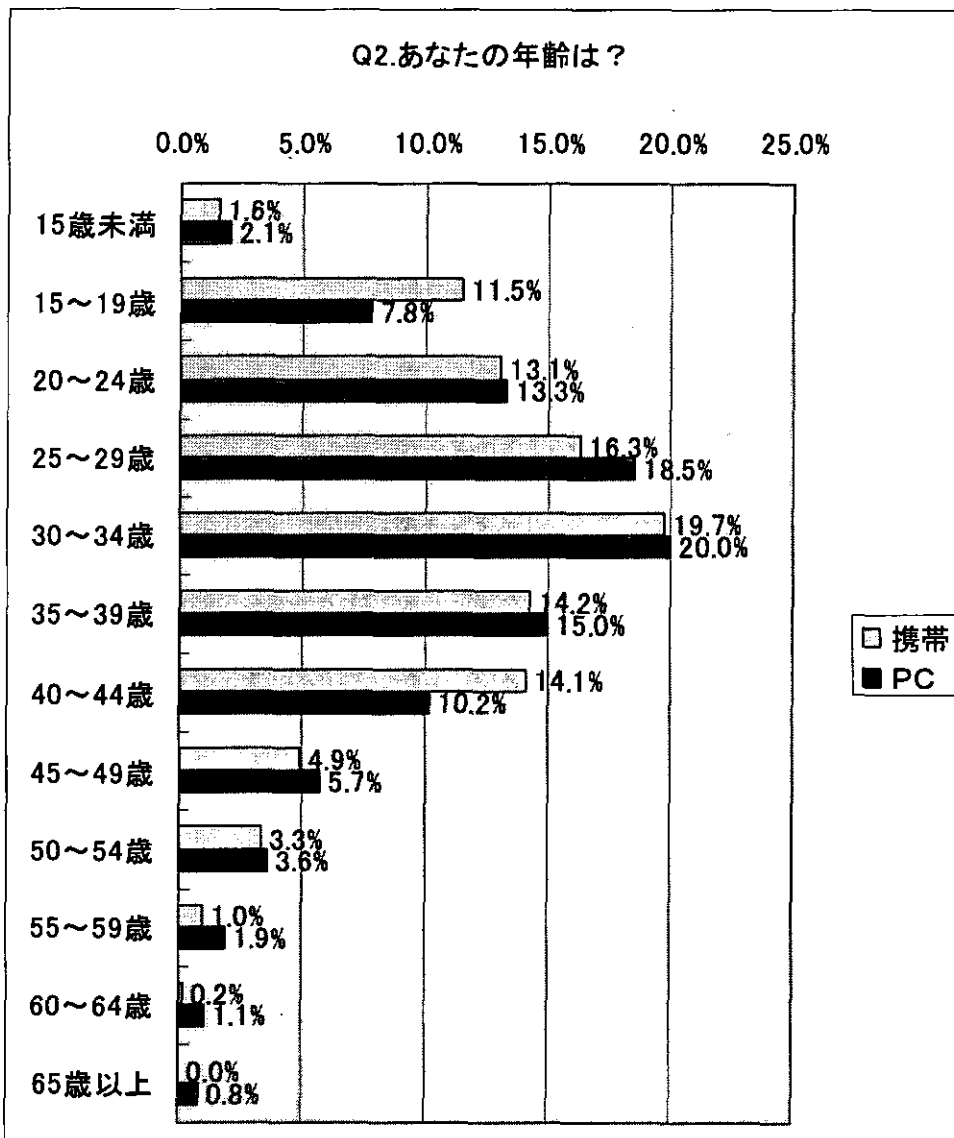
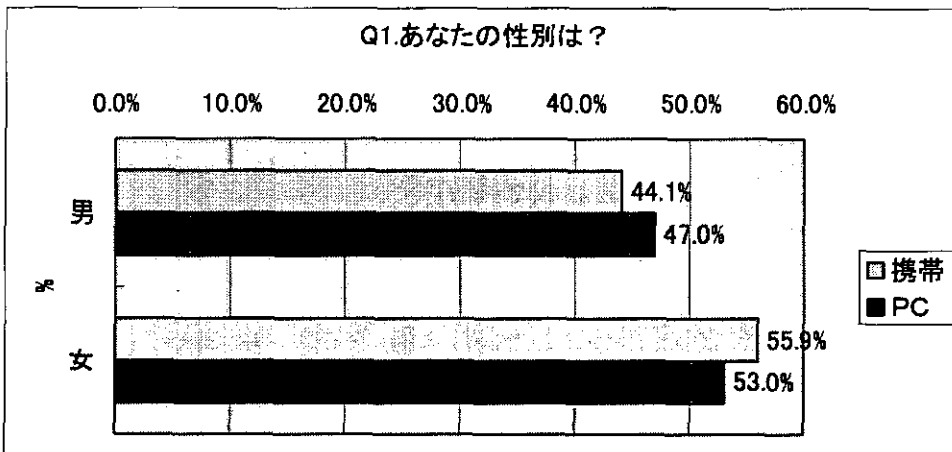


メール発信後のアンケート回答総数に対する回収率

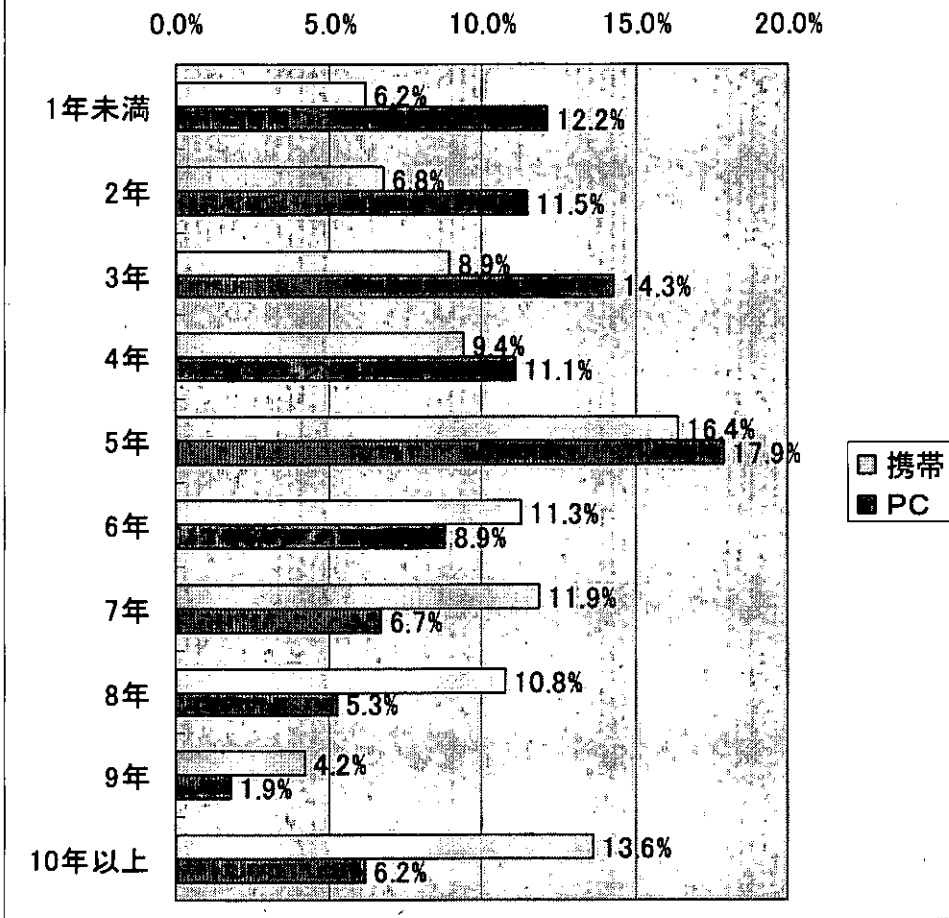
発信後経過時間	携帯電話回収率	PC利用者回収率
1	16%	16%
2	43%	27%
3	55%	35%
4	61%	38%
5	64%	38%
6	68%	42%
7	71%	46%
8	74%	51%
9	77%	56%
10	79%	61%
11	81%	67%
12	83%	72%
13	84%	75%
14	85%	77%
15	86%	78%
16	86%	79%
17	86%	80%
18	86%	80%
19	86%	80%
20	86%	80%
21	86%	81%
22	87%	82%
23	87%	82%
24	88%	83%
25	89%	84%
26	89%	85%
27	90%	85%
28	90%	86%
29	90%	86%
30	91%	87%
31	91%	87%
32	92%	88%
33	92%	88%
34	92%	89%
35	93%	89%
36	93%	90%
37	93%	91%
38	93%	91%
39	94%	92%
40	94%	92%
41	94%	92%
42	94%	92%
43	94%	92%
44	94%	92%
45	94%	92%
46	94%	92%
47	94%	92%
48	95%	92%



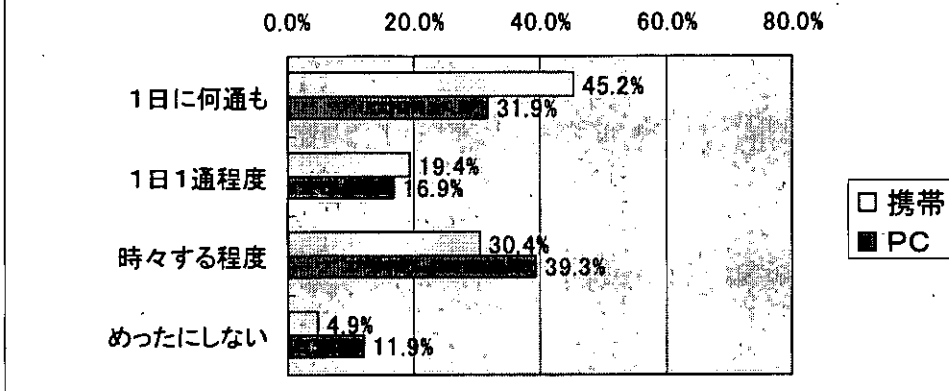
アンケート結果グラフ

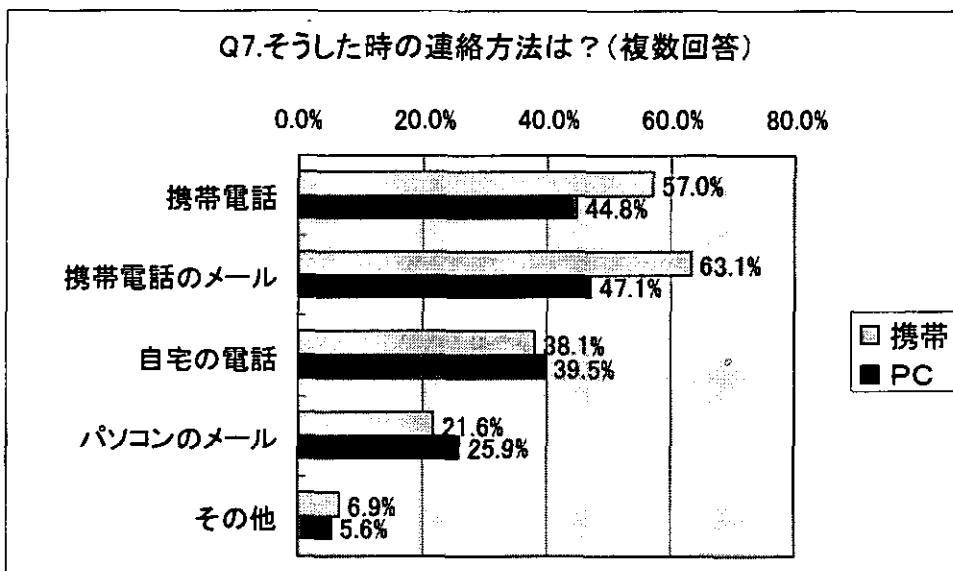
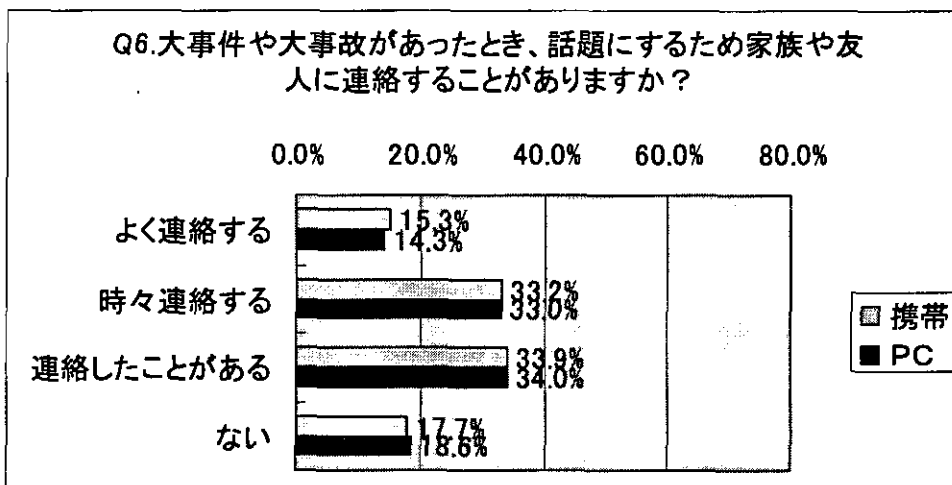
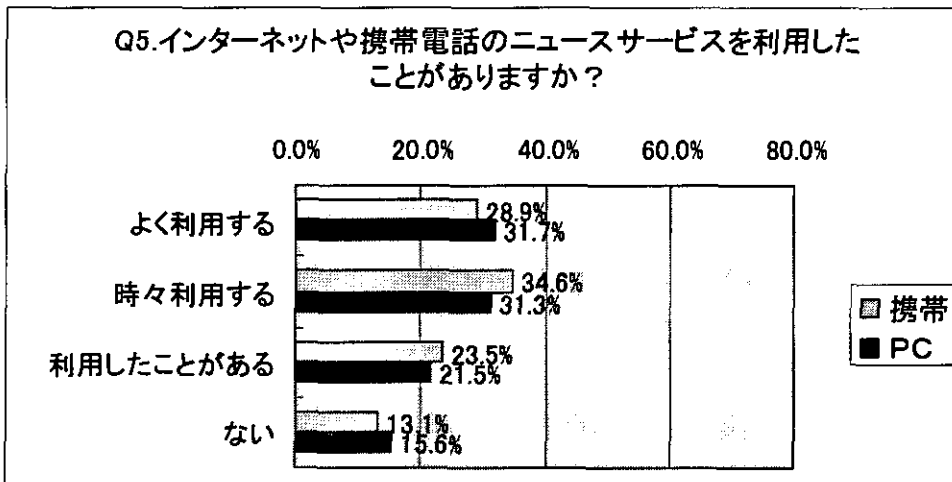


Q3.インターネット(携帯)をつかいはじめてから何年？

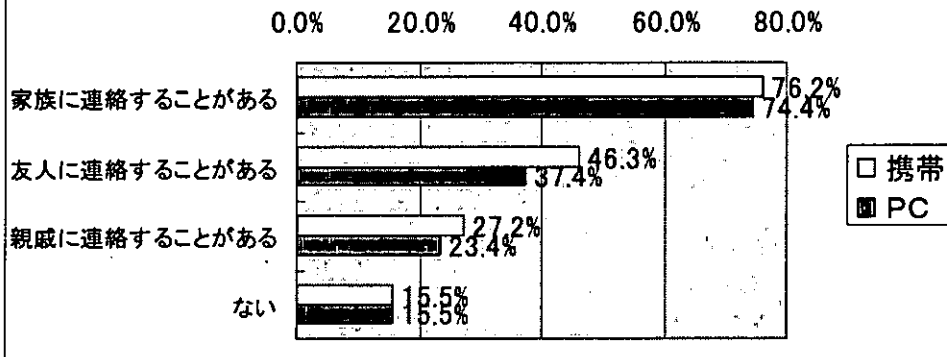


Q4.家族や友人にメールをしていますか？

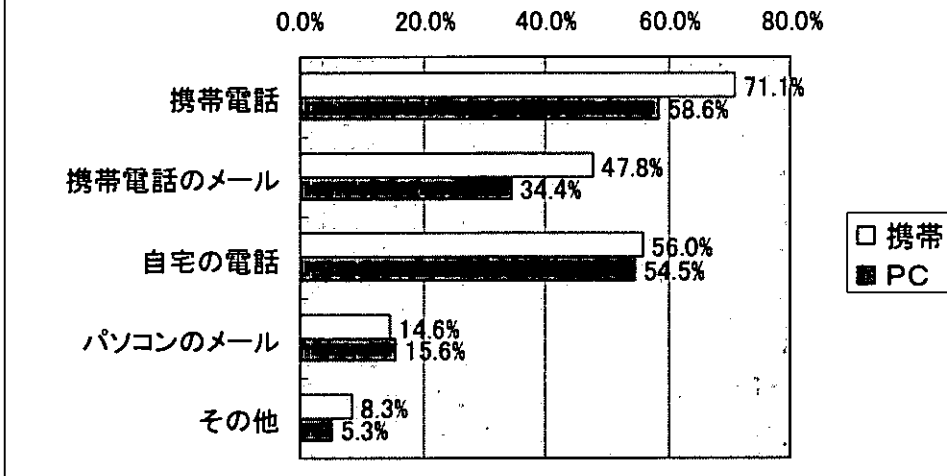




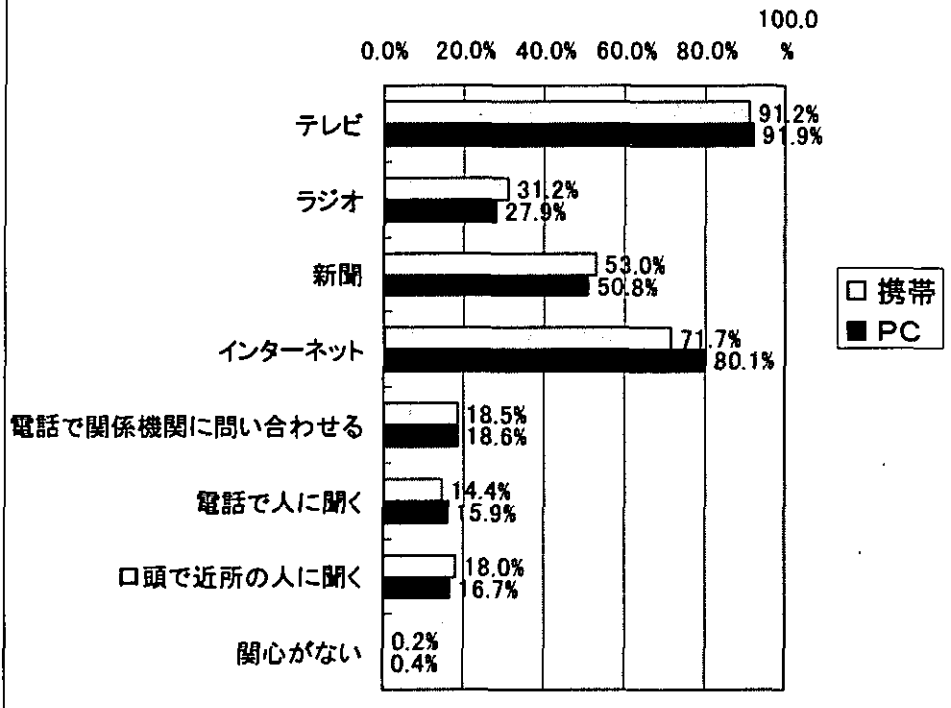
Q8.地震や大事故などが発生して、心配で家族や友人に連絡することがありますか？（複数回答）



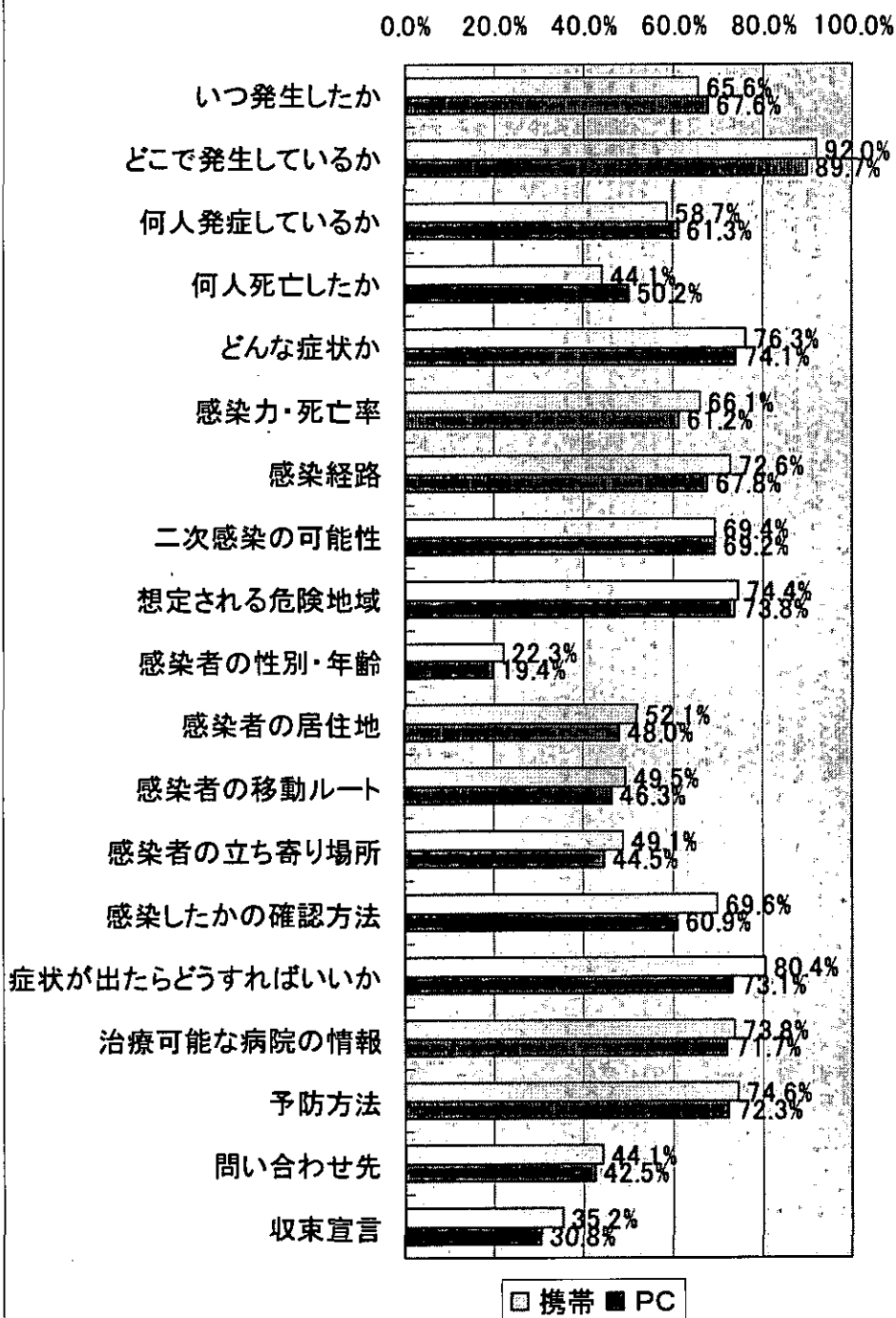
Q9.そうした時の連絡方法は？（複数回答）



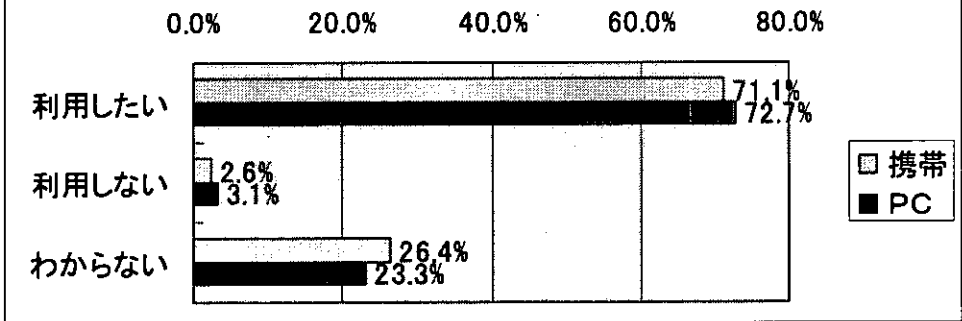
SARSがあなたの近所で発生したと想像してください。
 Q10.必要な情報をどこから得ようと思いますか？(複数回答)



SARSがあなたの近所で発生したと想像してください。
 Q11. どのような情報を知りたいですか？（複数回答）



SARSがあなたの近所で発生したと想像してください。
 Q12.上記の情報を提供するインターネットや携帯のサービス
 があったら利用しますか？



3. 海外事例の調査

3.1 米国事例の調査

3.1.1 連邦危機管理庁について

01 連邦政府及び各州の防災主担当機関

(1) 主担当機関

連邦政府にあつては連邦危機管理庁（Federal Emergency Management Agency：FEMA）が主担当機関となっている。

また、各州の防災主担当機関は表のとおりで、州知事部局（Governor's Office）が担当しているのが9州、州軍（Military Department/National Guard：NG）が担当しているのが22州、公共安全局（Department of Public Safety）が担当しているのが15州、その他が5州となっている。

(2) 背景・経緯

第2次世界大戦後の米国の防災行政は東西冷戦にその端を発しており、ソ連からの核攻撃から如何にして国民を保護するかが最重要課題であった。その為、核攻撃から市民を防衛する「Civil Defense」という思想が生まれ、市民の集団避難、パニック防止等の措置を行う機関としては、機動力、治安維持機能からみて軍隊が適当であるとの考えから、防災の主担当機関として州知事から州軍（NG）が指定され、現在に至っている州が多い。

州 (State)	防災主担当機関	FEMA Region
Alabama	Governor's Office	IV
Alaska	Military Department	X
Arizona	Military Department	IX
Arkansas	Governor's Office	VI
California	Office of Governor	IX
Colorado	Department of Local Affairs	VIII
Connecticut	Department of Public Safety	I
Delaware	Department of Public Safety	III
Florida	Department of Community Affairs	IV
Georgia	Office of the Governor	IV
Hawaii	Civil Defense	IX
Idaho	Military Department	X
Illinois	Office of the Governor	V
Indiana	Department of Public Safety	V
Iowa	Military Department	VII
Kansas	Military Department	VII
Kentucky	Military Department	IV
Louisiana	Military Department	VI
Maine	Military Department	I
Maryland	Military Department	III
Massachusetts	Department of Public Safety	I
Michigan	Department of Public Safety	V
Minnesota	Department of Public Safety	V
Mississippi	Office of Governor	VI
Missouri	Military Department	VII
Montana	Military Department	VIII

Nebraska	Military Department	VII
Nevada	Department of Public Safety	IX
New Hampshire	Office of Governor	I
New Jersey	Department of Public Safety	II
New Mexico	Department of Public Safety	VI
New York	Military Department	II
North Carolina	Department of Public Safety	IV
North Dakota	Military Department	VIII
Ohio	Department of Public Safety	V
Oklahoma	Office of Governor	VI
Oregon	Department of State Police	X
Pennsylvania	Office of Governor	III
Rhode Island	Military Department	I
South Carolina	Military Department	IV
South Dakota	Military Department	VIII
Tennessee	Military Department	IV
Texas	Department of Public Safety	VI
Utah	Department of Public Safety	VIII
Vermont	Department of Public Safety	I
Virginia	Department of Public Safety	III
Washington	Military Services Division	X
West Virginia	Military Department	III
Wisconsin	Military Department	V
Wyoming	Military Department	VIII
Puerto Rico (注2)	State Civil Defense	II
Washington D.C. (注2)	DC Emergency Management Agency	III

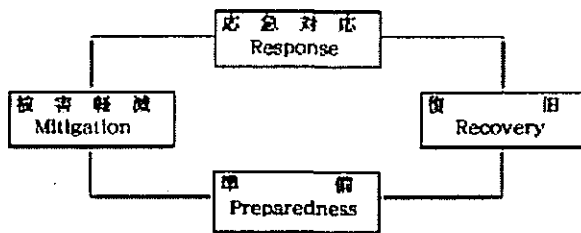
注1 : National Emergency Management Association (NEMA) の調査による。

2 : 表には 50 州以外に Puerto Rico、Washington D.C. を掲載している。

3 : FEMA Region は連邦危機管理庁 (FEMA) 地域事務所 (I~X) の担当州

02 防災対策のフェーズ

米国の防災対策は大きく4つのフェーズ（施策項目）に区分され、これらがサイクリックに展開されている。



(1) 応急対応 (Response)

「Response」とは、応急対応計画に基づいて自分たちの地域の災害対応を実施することであるが、対応能力が郡市の能力を超えた場合には近隣郡市を始め、州や連邦政府の支援が実施されることとなる。その為の連絡体制、応援体制の整備が進められている。

(2) 復旧 (Recovery)

「Recovery」とは、応急対応が終了して仮措置が行われる過程であるが、その多くは財政支援となる。そこで、Robert T. Stafford Disaster Relief and Emergency Assistance Act (The Stafford Act) 等に規定されている大統領緊急事態宣言 (Declaration) による財政支援方策とその申請方法等の施策整備が行われている。

また、保険制度、技術的アドバイス等の各種の援助プログラムがある。

(3) 準備 (Preparedness)

「Preparedness」とは、平常時において各種の防災訓練の実施、防災資源の備蓄・整備、応急対応計画の策定・検証・改訂を進めることであり、実際の災害時にあって最も効果的な対応が実施できるように事前に準備しておくことである。特に、効率的な応急対応を実施する為には、上手に作成された応急対応計画と計画に基づく訓練の繰り返しが重要であるとされている。

また、この訓練を通じて、応急対応計画の問題点を検証する狙いもある。さらに、準備にはハリケーンなどの予知に基づく警報の発令や避難準備、建物の安全確保（窓に板を貼る等）等の諸準備も含まれる。

(4) 被害軽減 (Mitigation)

「Mitigation」とは、防災対策の基本であり、特に既存不適格建造物の耐震性向上や洪水から住宅を守る為の下駄上げ、移転事業の推進等が大きな課題である。その為、予防措置に関する各種のプログラムがある。

03 連邦応急対応計画

連邦政府の応急対応活動は Robert T. Stafford Disaster Relief and Emergency Assistance Act (The Stafford Act) 等に基づく連邦応急対応計画 (Federal Response Plan : FRP) によって実施されることとなっている。この計画には 26 の連邦省庁と 1 の機関 (American Red Cross : ARC) の代表がサインを行っており、共同して防災応急活動を実施することが規定されている。

(1) 関係省庁

- Department of Agriculture (USDA)
- Department of Commerce (DOC)
- Department of Defense (DOD)
- Department of Education (DOEd)
- Department of Energy (DOE)
- Department of Health and Human Services (HHS)
- Department of Housing and Urban Development (HUD)
- Department of the Interior (DOI)
- Department of Justice (DOJ)
- Department of Labor (DOL)
- Department of State (DOS)
- Department of Transportation (DOT)
- Department of the Treasury (TREAS)
- Department of Veterans Affairs (VA)
- Agency for International Development (AID)
- American Red Cross (ARC)
- Environmental Protection Agency (EPA)
- Federal Communications Commission (FCC)
- Federal Emergency Management Agency (FEMA)
- General Services Administration (GSA)
- National Aeronautics and Space Administration (NASA)
- National Communications System (NCS)
- Nuclear Regulatory Commission (NRC)
- Office of Personnel Management (OPM)
- Small Business Administration (SBA)
- Tennessee Valley Authority (TVA)
- U.S. Postal Service (USPS)

(2) 緊急支援業務

連邦応急対応計画 (FRP) では、災害対策に係る連邦政府の応急対応組織 (Federal Response Structure) と緊急支援業務 (Emergency Support Function : ESF) について規定がなされている。連邦危機管理庁 (FEMA) の緊急業務センター (EOC) では 12 の緊急支援業務 (ESF) の主務省庁の課長レベルが集結し、5 つのグループ (Operations Support、Infrastructure Support、Human Services、Emergency Services、Information and planning Section) に分かれて連絡調整を行うこととなっている。

<1> Operations Support グループ

ESF# 1 Transportation : 輸送

(Department of Transportation : DOT)

民間及び軍の輸送を支援する。