



神戸市における 災害受援計画策定の取組



神戸市危機管理室
平成27年7月17日



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization

City of Design
KOBE

Member of the UNESCO
Creative Cities Network
since 2008

本日の流れ

- * 1 受援計画策定の経緯
 - ⇒ ふたつの震災からの教訓
- * 2 受援計画策定の意味合い
- * 3 具体的策定作業
- * 4 受援計画の概要
 - 【総則】&【対応計画】
- * 5 全国への発信
- * 6 今後の課題

阪神・淡路大震災の教訓

- * ■膨大な応急対応業務，平素からの協力体制
- * ■ボランティアの目覚ましい活動

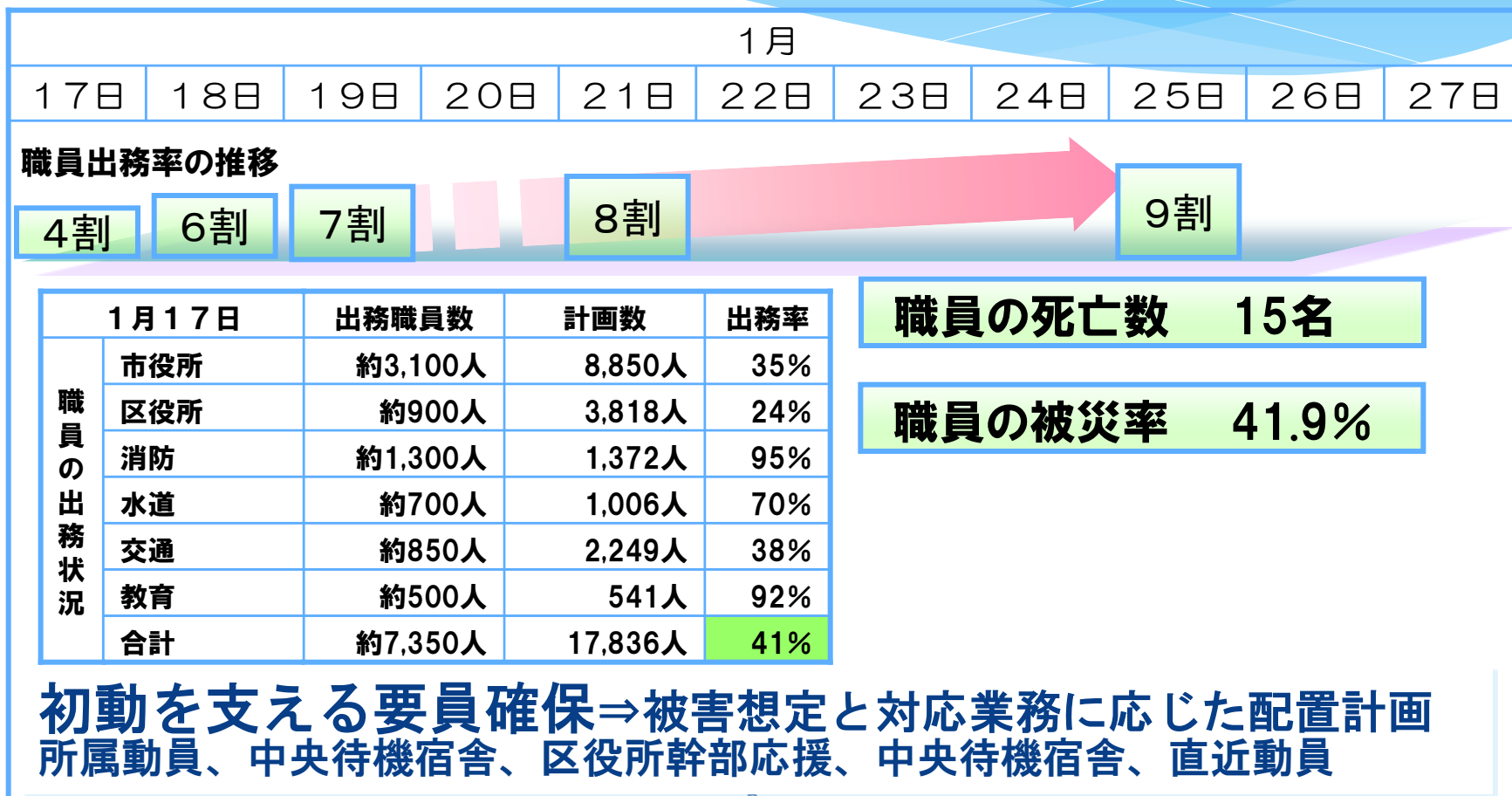


東日本大震災の教訓

- * ■ 圧倒的な応急・復旧対応業務のボリューム
- * ・ 職員の被災（ex.岩手県大槌町10%,cf.神戸市0.3%）
- * ・ 庁舎，情報データの被災
- * ・ 市町村全域の被災
- * ■ 自治体による自主的広域応援の群生・効果
- * ・ 対口支援（カウンターパート支援）
- * ・ 支援グループ
- * ・ 関西広域連合 ex.宮城支援県庁→分室（気仙沼，南三陸，石巻）
- * ■ ボランティア，NPO,企業など様々な主体の目覚ましい活動
- * ・ 本市でも多数のNPO等の全国的にもすばやい立上がりと思の長い多彩な活動
- * ・ 企業からも人材・資金・専門資材等の支援等

阪神・淡路大震災の教訓

職員参集・初動体制



国、他市町職員の支援

▲災害発生時の被災自治体には膨大な業務が発生

- ・ 災害対応業務の発生
- ・ 平常業務の継続も必要
- ・ 災害からの復旧・復興に向けて

- 他都市との相互応援協定（水道、民生、衛生などの分野別協定を含む）の締結
- 応援のルールの明文化
- 情報交換会や合同での防災訓練の実施
- **受援計画**の策定・周知

自治体職員の応援

計 24万4千人

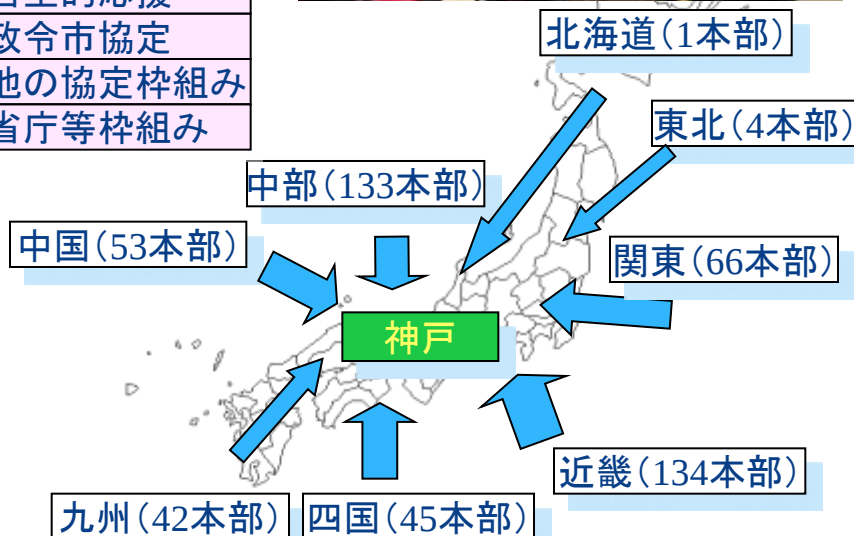
- ◆ 自治体
延 14万4千人
(最大1,930人/日)
- ◆ 消防
延 2万7千人
- ◆ 水道
延 7万2千人

自主的応援

政令市協定

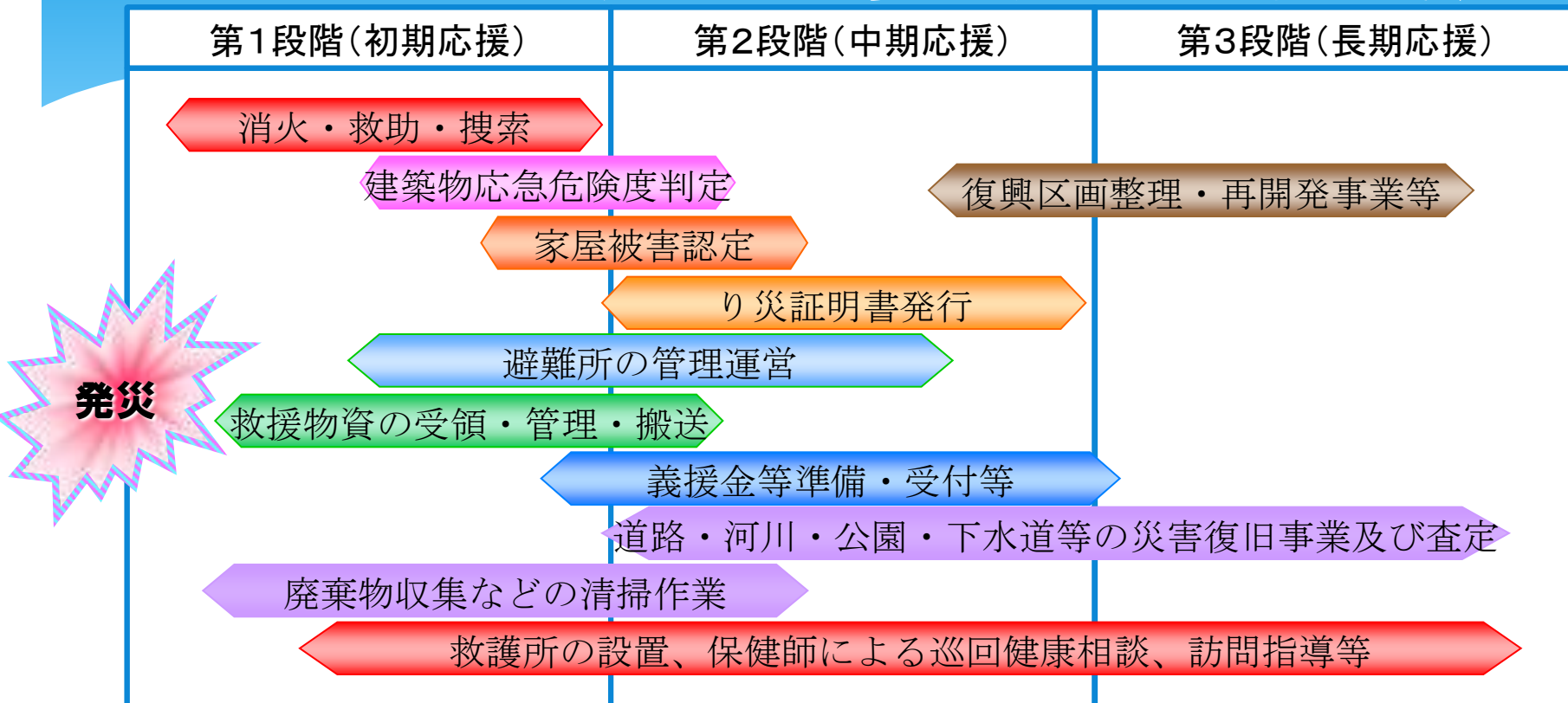
他の協定枠組み

省庁等枠組み



阪神・淡路大震災の教訓

膨大・多様な災害対応



- 初期応援では、指揮命令系統の一元化を
- 中期応援では、「応援活動の調整やバックアップづくり」が必要
- 長期応援では、「被災自治体の権限と財源」でまちづくりができる制度が必要
- 共通の受け入れマニュアルの作成と職員の養成

支援業務の検証・分析①

当市職員の被災地への派遣

■活動の記録整理と経験や教訓の検証・分析

『東日本大震災の神戸市職員派遣の記録と検証

—調査研究会からの報告—』

■派遣実績（平成27年6月30日現在）

(1) 実人数

1,886人（延べ人日：30,684人/日）

(2) 派遣先

**仙台市、名取市、南三陸町、石巻市、塩釜市、亶理町、山元町、陸前高田市、大槌町、いわき市
岩手県、宮城県・福島県・千葉県 他**

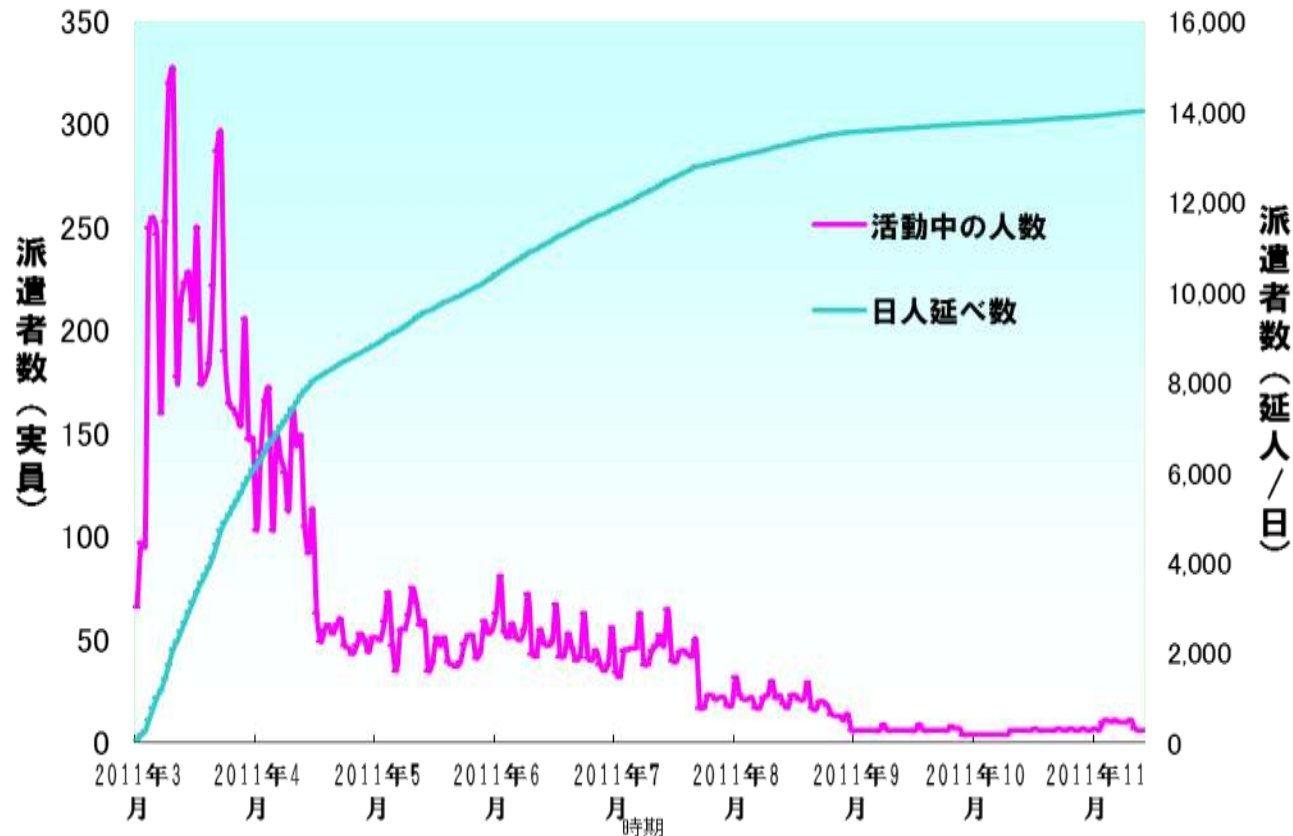
(3) 支援対象業務

概ね12分野

東日本大震災の教訓

支援業務の検証・分析②

人的支援（派遣職員数の推移）神戸市



支援業務の検証・分析③

検証対象

(派遣職員対象)

- ・ワークショップ …… 96名
- ・アンケート …… 1,796名

(有効回答1,254名 69.8%)

(派遣先自治体の受入担当職員を対象)

- ・ヒアリング ……9部署



東日本大震災の教訓

支援業務の検証・分析④

『東日本大震災の神戸市職員派遣の記録と検証－調査研究会からの報告』

アンケート調査結果(受援関係分)

- 支援チームとの情報共有
- 支援チームに対する指揮命令系統の確立
- 応援受入体制の整備
- 受援計画の充実
- 支援チームを受け入れる場所の確保
- 支援チームと当該職員のペア体制での行動
- 資料や地図の整備
- 本庁と出先の応援体制の確立
- 災害時に必要な業務マニュアルの整備と実践研修の実施
- 支援制度についての情報収集 など



提言(受援関係分)

① 支援受入れ環境

支援者を受け入れるためのスペース、及び地図等の資料の整備・確保

② 支援受入れ体制

被災自治体における支援チームに対する派遣調整役(支援者に対する指揮調整権、情報発信機能有)の配置など

③ 受援計画

業務継続計画(BCP)と連動した受援計画の策定

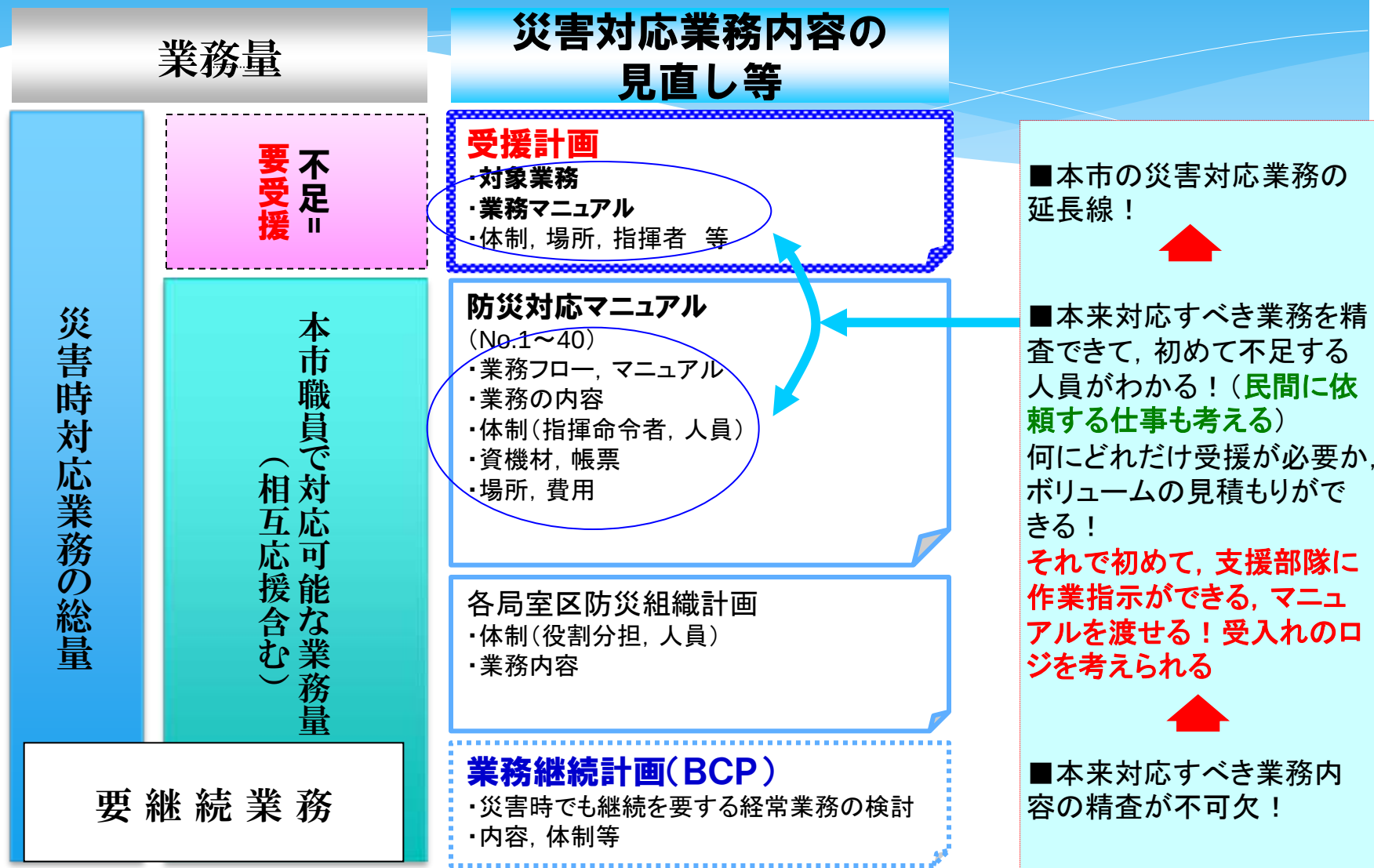
受援計画の策定へ...

- * 防災・減災対応の見直しの一環として、
- * 次の4つの視点を踏まえた「受援計画」を策定

情報処理	★被災状況，支援ニーズ，受入れ体制など支援側への的確・迅速な情報発信 ★実際の災害業務での状況・課題認識の統一 など
指揮命令	★受入れ窓口の専任化，権限等の明確化 ★受入れや実際の災害業務における指揮命令系統の明確化
現場環境	★実際の災害業務で必要な拠点場所・資機材・携行品等の整備 ★〃 業務マニュアル，地図等の必要資料の整備
民間活用	★民間企業のマンパワー，ノウハウ，資機材の支援を極力得る ★NPOやボランティアの自主性を損なうことなく支援を得る

策定の意味合い

災害対応全体の不可欠要素の把握



策定の意味合い

広域支援の加速に対応する

各種団体の広域連携対応の加速
(カウンターパート、ブロック支援等)

国の首都直下地震等の広域活動計画の展望。

全国知事会

「都道府県相互の広域応援体制におけるカバー(支援)県の主な役割・活動モデル」(平成25年3月)

★1対1及び全国6ブロックのカウンターパートで平素から交流・準備

関西広域 連 合

「関西防災・減災プラン応援・受援要綱」(平成25年3月)

★関西圏域内外の大規模広域災害に連合全体でカウンターパート対応。業務毎の手順書(フォーメーションとオペレーション)策定

指定都市 市 長 会

「広域大規模災害時における指定都市市長会の確認事項」(平成23年11月)「同行動計画」(策定中)

★全国の大規模広域災害に指定都市全体でカウンターパート支援

国の動きや自治体間協定の増加、民間力活用...etc

受援



支援

表裏一体として捉えることが重要

目的・位置づけ・構成

(1) 目的

支援を要する業務や受入れ体制などを**事前**にかつ**具体的に**定め、予め「**受援計画**」にまとめておくことで、大規模災害時に、市自らの行政機能では対応できない事態に、他の自治体や行政機関，NPO・企業等多方面からの支援を最大限活かす。

(2) 位置づけ

地域防災計画の下位計画としてその内容を前提としながら、受援業務を対象に、それぞれの「**応援要請**」から「**応援終了**」に至るフロー等を具体的に定めた。

(3) 構成

総則編と対応計画の2部構成



【共通事項】



【災害別】

業務ごとのマニュアル
(「**受援シート**」 + 「**業務70-**」)

受援計画の策定機関

- * 学識経験者も含めた「策定委員会」
⇒ 『基本方針』を決定
- * 実務レベルでは、
庁内の委員会・部会を中心に作業を実施



第2回神戸市災害受援計画策定委員会H24.2.21

◎ 学識経験者（50音順）（敬称略）

渥美 公秀	大阪大学大学院人間科学研究科教授
黒田 洋司	(財)消防科学総合センター研究開発部統括研究員
重川 希志依	富士常葉大学大学院環境防災研究科教授

◎ 代表委員（行政課長級）

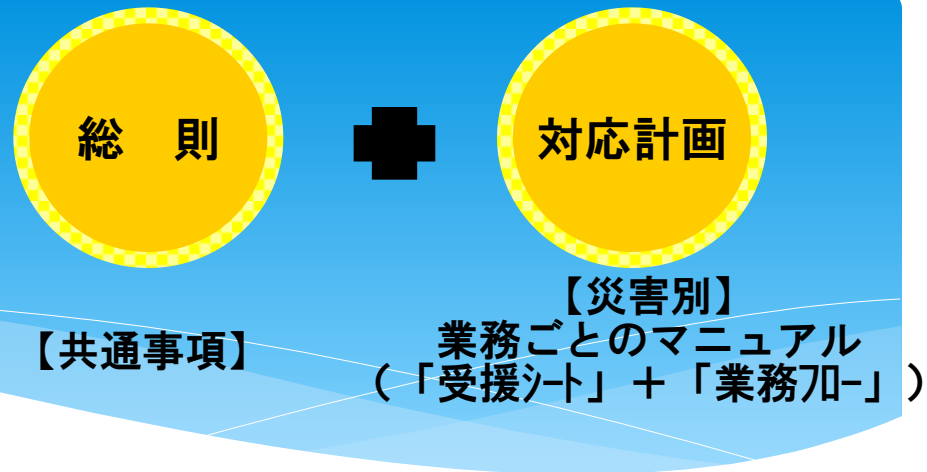
1 行財政局庶務課長	2 市民参画推進局広聴課長	3 保健福祉局庶務課長	4 産業振興局庶務課長
5 兵庫役所総務課長	6 須磨区役所総務課長	7 消防局警防課長	8 水道局庶務課長

◎ オブザーバー 桜井 誠一 元神戸市保健福祉局長

全体スケジュール

会議名	日時	内容
第1回原案検討委員会	H24.6.28	策定の背景、策定の目的等の説明
第1回作業部会	H24.7.10	策定の背景、策定の目的等の説明、業務シートの作成依頼
第2回作業部会	H24.8.28	業務シートの回答状況、計画の基本的な考え方について
第1回策定委員会	H24.10.12	計画の基本的な考え方について検討
第2回原案検討委員会	H24.11.14	計画（総論）の素案について検討
第3回作業部会	H24.11.22	計画（総論）の素案について検討 計画（各論）の業務フロー、受援シートの作成依頼
第2回策定委員会	H24.12.21	計画（総論）の素案について検討
第3回原案検討委員会	H25.2.20	計画（各論）の報告、総論と各論の整合性及び他部局との連携についての確認
第4回作業部会	H25.2.27	計画（各論）の修正

構成



(1) 総則

総則について、各種委員会を開催し、必要に応じてヒアリングを実施しながら、事務局で素案を作成した。

構成

総 則



対応計画

【共通事項】

【災害別】
業務ごとのマニュアル
(「受援シート」 + 「業務フロー」)

(2) 対応計画

各論にあたる対応計画について、各局区で全業務の属性等を整理する「業務シート」を作成。BCPの内容を一部取り入れて、災害対応業務と経常業務の全て洗い出し、3種に分類した。

緊急(災害)業務
経 常 業 務

①中止する業務(経常)

②各課で対応可能な業務

③支援を要する業務

⇒全業務の各種属性やスペックをリスト化、計画策定の基礎データとした。

- ・ 既存の業務フロー・マニュアルの有無、活動拠点スペース・資機材・帳票類の有無、民間活用の可否等

策定作業

業務選定シート

神戸市災害受援計画業務シート

(兵庫区)

14 リ災証明(火災に関するものを除く)等の災害に関する諸証明の発行に関すること

既存の計画・マニュアル	無	
応援派遣	不可	初動期 名 応急期 名 復旧期 名

業務 区分	業務名 担当課	業務量	業務 フロー	マニュアル	時期・期間	必要人員			指揮命令者		
						職種	階級	人数			
緊急	被害家屋の調査	区被害家屋調査本部 の設置	有	無	復旧期	専門職	係長級	9	兵庫市税事務所長	兵庫	
	市税事務所・納税促進課				発災から1ヶ月				兵庫市税事務副所長	固定	
緊急	被害家屋の調査	調査実施 (外観目視調査)	有	無	復旧期	復旧期 名					
	市税事務所・納税促進課				発災から1ヶ月						
緊急	被害家屋の調査	り災台帳の整備	有	無	復旧期	受援担当者	活動拠点 スペース	資機材	帳票類	民間 の活用	優先 順位
	市税事務所・納税促進課				発災から1ヶ月						
緊急	被害家屋の調査	判定委員会の開催	有	無	復旧期	兵庫市税事務副所長	有	無	無	一部可	
	市税事務所・納税促進課				発災から6ヶ月	固定資産税担当係長	必要	必要	必要		
緊急	諸証明の発行に関するこ と	申請受付	有	無	復旧期	固定資産税担当係長	無	無	無	可	
	保険年金医療課				発災から6ヶ月	兵庫市税事務副所長	不要	必要	必要		
緊急	諸証明の発行に関するこ と	諸証明書の発行	有	無	復旧期	固定資産税担当係長	有	無	無	一部可	
	保険年金医療課				発災から6ヶ月	兵庫市税事務副所長	必要	必要	必要		

各局へのヒアリング

東日本被災地への派遣職員に対するヒアリング

(被災自治体の受援の実態の調査)

日時	ヒアリング先	業務内容
H24.7.4	危機管理室	先遣隊
H24.7.6	消防局	緊急消防援助隊
H24.7.10	危機管理室	避難所運営、り災状況調査、給付・仮設住宅
H24.7.10	水道局	応急給水、応急復旧、災害査定
H24.7.11	保健福祉局	保健衛生活動
H24.7.12	環境局	災害廃棄物処理
H24.7.13	保健福祉局	医療
H24.7.19	建設局	道路復旧
H24.7.20	建設局	下水道復旧
H24.8.24	社会福祉協議会	災害ボランティアセンター

各局へのヒアリング

業務シートに対するヒアリング

(受援業務の確認、各局の課題の調査など)

日時	ヒアリング先	日時	ヒアリング先	日時	ヒアリング先
H24.9.7	水道局	H24.9.18	各区役所	H24.10.3	都市計画総局
H24.9.10	市長室	H24.9.21	産業振興局	H24.10.4	保健福祉局
H24.9.10	会計室	H24.9.21	建設局	H24.11.6	消防局
H24.9.12	交通局	H24.9.25	教育委員会事務局	H24.11.8	こども家庭局
H24.9.18	市民参画推進局	H24.9.27	みなと総局		
H24.9.18	環境局	H24.10.2	行財政局		

平成25年3月

神戸市受援計画策定

想定、発動、期間、窓口

(1) 対象

地域防災計画が対象とする自然災害(地震・風水害)及び大規模事故等を対象
⇒ 地震について策定(阪神・淡路大震災クラスの直下型)

(2) 発動時期

「市内で震度6弱以上の地震発生」で計画を自動的に発動
⇒ 他の自治体からの先遣隊派遣を想定

(3) 想定期間

災害発生当初、混乱が予想される1か月を想定

(4) 応援受入本部の設置

災害対策本部内の混乱を避け、受入れを効率的に行うため、応援受入の総合的窓口として「応援受入本部」を設置。

⇒ 外部からの問合せ先を明確にし、一元化したらい回しを避ける

※ 業務ごとの個々の協定や応援制度に基づく場合は、各担当部が支援受入の窓口となる。

応援受入本部

(5) 応援受入本部の役割

- ① 応援自治体、民間等からの連絡を最初に受ける総合的窓口
- ② 担当部が不明確な業務についての取次ぎ
- ③ 応援自治体・機関の「現地支援本部」との連絡調整

さらに、災害対策本部と連携して

- ① 全体調整会議の開催
- ② 応援受入に伴う、業務間における調整
- ③ 各部からの要請に基づく応援要請
- ④ 宿舎・野営地など資源の調整
- ⑤ 被害状況や応援に対するニーズなどの情報提供



受援担当者

(6) 受援担当者の指定

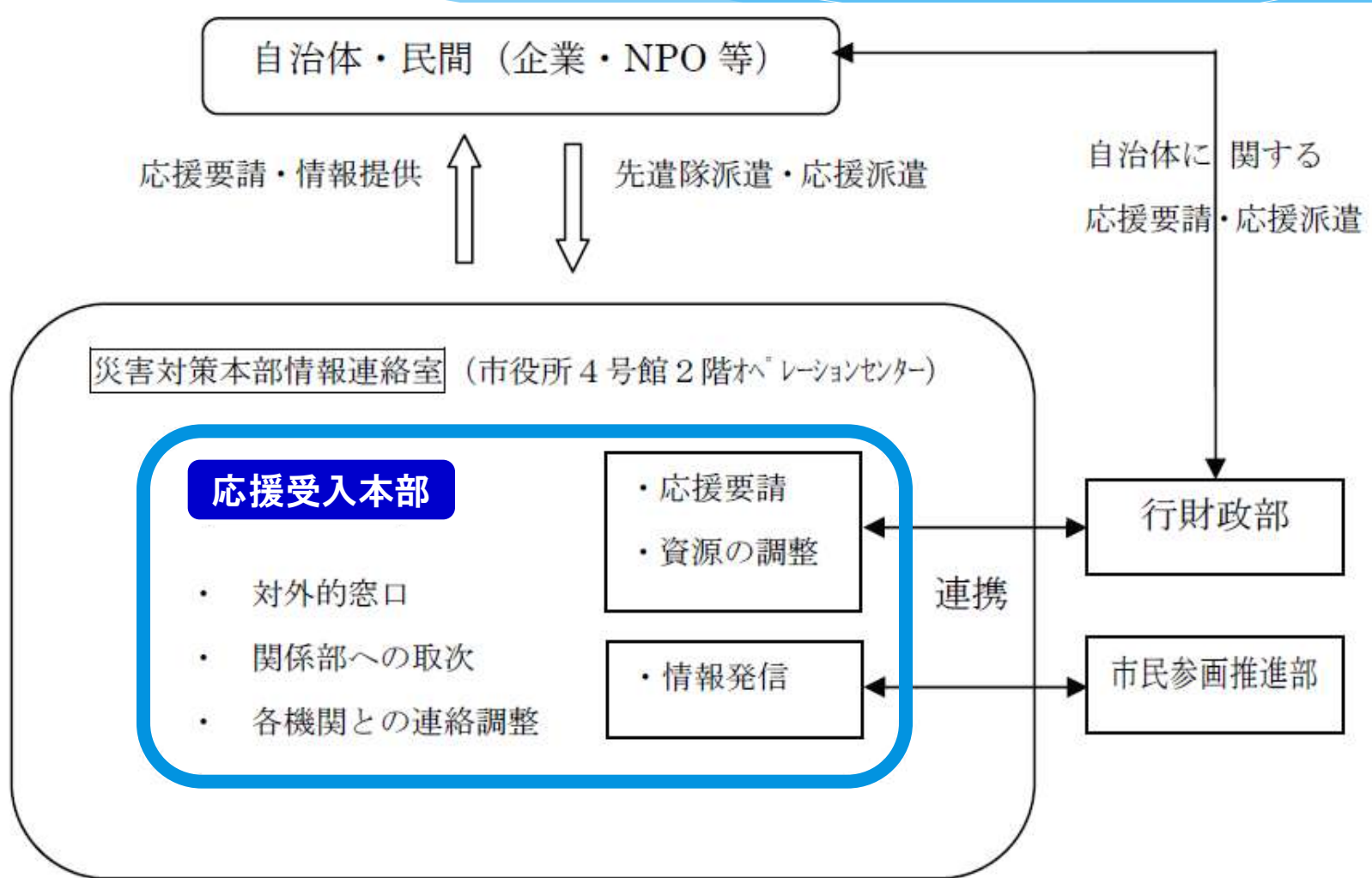
支援を要する業務ごとに、指揮命令者とは別に、応援職員等に対する連絡調整などの役割を担う、受援担当者を複数名指定することとした。

- ⇒
- ・指揮命令者の負担を軽減
 - ・担当窓口の明確化



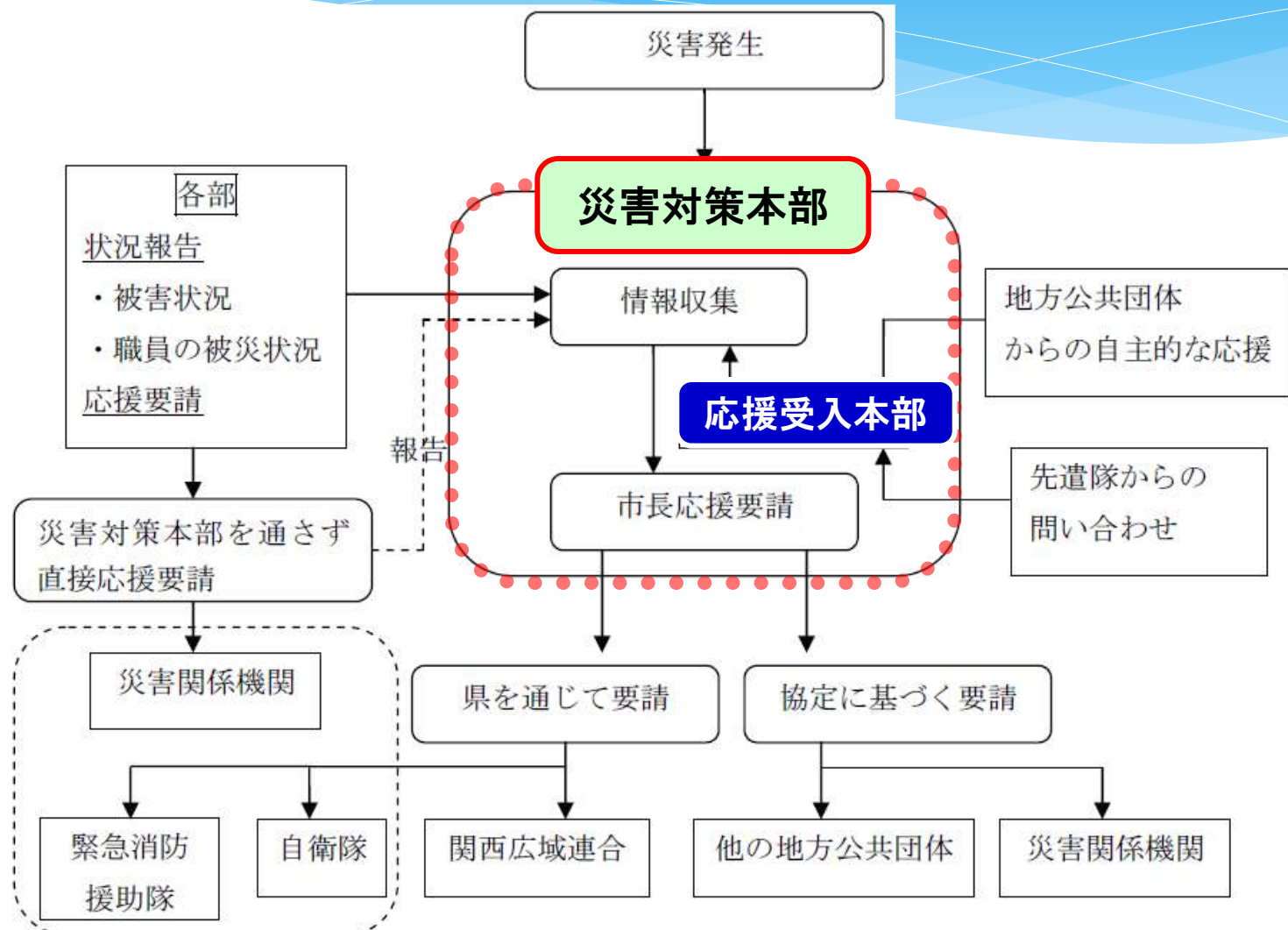
受援計画【総則】

“要”の「応援受入本部」の体制



受援計画【総則】

応援受入本部の位置づけ



対象業務の選定

(7) 受援対象業務の選定

① 災害時特有の緊急業務・・・118業務

② 経常業務・・・12業務

合計 130業務

⇒ 経常業務は自分達で行う

⇒ 支援を受けることによって、順次中止していた経常業務のうち、生活再建・復旧・復興に関する優先度の高いものから順次再開させる。

業務の選定（洗出し）

地域防災計画

被害・対応シナリオ

災害・被害想定

対応の基本方針

直下型、震度7、冬期及び早朝の発生

[1]人的被害

①死傷者の発生 ②帰宅困難者

[2]物的被害

①建物・土木構造物被害

②ライフライン被害

③港湾被害 ④道路被害

⑤鉄道施設被害 ⑥医療施設被害

⑦危険物被害 ⑧コンピュータ被害

[3]災害事象と応急対策

①火災の発生 ②消防活動

③市職員の参集 ④市職員の被災状況

⑤市職員の初動対応 ⑥交通渋滞

⑦救出救護活動⑧避難所の開設・運営

⑨避難生活

受援計画への作業

各部の詳細対応

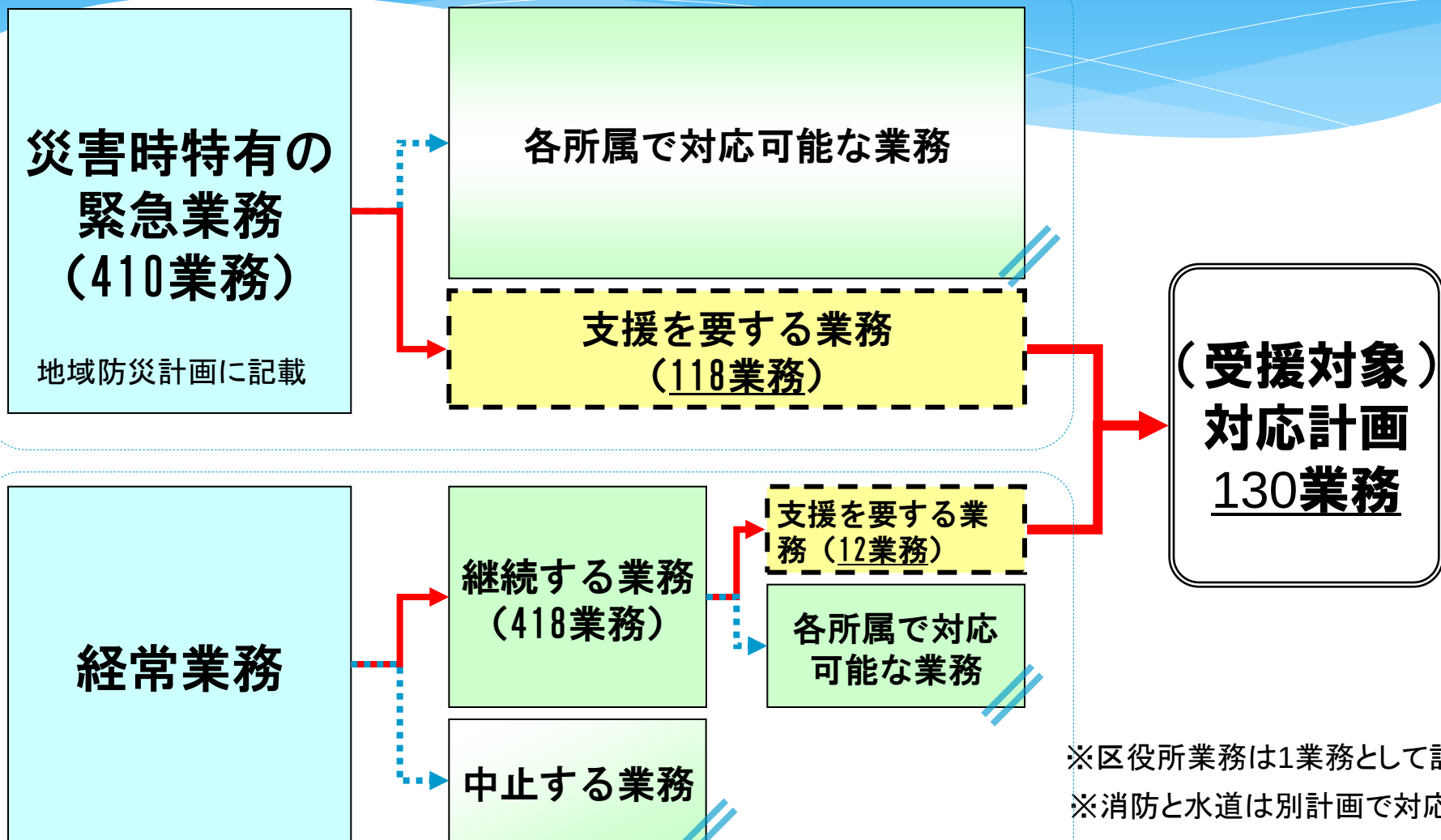
主要業務マニュアル

災害時特有の
緊急業務
(410業務)

※ 区役所業務は1業務として計算
※ 消防と水道は別計画で対応

受援計画【総則】

業務の選定（絞り込み）



※区役所業務は1業務として計算
※消防と水道は別計画で対応

応援に伴う費用負担

(8) 費用負担

① 協定に基づく場合

職員の旅費、燃料費等、概ね被応援市町の負担となっており、詳細は協定で定める通り。

② 協定に基づかない自主的な場合

応援市町に対して、負担を依頼する。

⇒ 財政的理由から応援要請・受入を躊躇しないようするため



【対応計画】

(1) 受援シート

4つの視点を重視

①情報処理、②指揮調整、③現場対応環境、④民間との協力関係づくり

業務ごとに、

◆受入れに必要な事項 ◆支援する側に事前に知ってもらいたい事項
などを記載

- ① 応援者の行う具体的な業務
- ② 応援者に求める具体的な職種・必要資格・経験等
- ③ 正副の指揮命令者・受援担当者
- ④ 業務の詳細な内容を定めたマニュアル
- ⑤ 民間の受入れの可否
- ⑥ 連絡先や必要人数などの特記事項 など

【対応計画】 受援シート

受援シート

☒ 緊急業務 ☐ 経常業務

神戸市地域防災計画
地震対策編 応急対応計画 第12章

ピーク時期

☒ 初動対応期 ☒ 応急対応期
☐ 復旧復興初動期 ☐ 該当なし

(業務名) 被災建築物応急危険度判定

(担当課) 都市計画総局安全対策課

応援者の行う具体的業務

被災建築物の応急危険度判定を行う。

応援者に求める
具体的な職種・必要資格

被災建築物応急危険度判定士として都道府県知事等の認定を受けた者。

I 情報処理活動

情報収集・共有体制

☒ 会議・ミーティング
☒ 朝礼・終礼

(その他)

(実施前) 被災状況、判定調査方法、判定調査区域等のガイダンス
(実施後) 判定結果、被災状況に関する新たな情報の共有

II 指揮調整体系

指揮命令者

(正)

安全対策課長

(副)

安全推進係長

受援担当者

(正)

建築指導部課長級・係長級

(副)

担当者

III 現場対応環境

執務スペース

(場所)

☐ 有 ☒ 無 (検討中)
☐ 無 (不要)

地図・資料

(内容)

☒ 有 ☐ 無 (検討中) ☐ ペア活動
☐ 無 (不要)

判定実施区域及び実施対象建築物の確認のため、住宅地図等を使用

その他資機材

(既存)

☒ 有 ☐ 無 (検討中)
☐ 無 (不要)

判定用資機材 (調査表、ステッカー、マニュアル、腕章等)

(検討中)

被災状況によっては資機材の支援要請もあわせて行う

業務マニュアル (作成予定も含む)

- ①被災建築物応急危険度判定マニュアル ((財) 日本建築防災協会発行)
- ②神戸市被災建築物応急危険度判定 実施本部業務マニュアル

IV 民間との協力関係

民間の受入れ

☐ 可
☒ 一部可
☐ 不可

☐ 一般ボランティア
☒ 専門職ボランティア
☐ 企業 ☐ NPO・NGO
☐ その他 (地域住民)

協定

☒ 有
☐ 無 (検討中)
☐ 無 (不要)

協定の締結先 (検討中も含む)

近畿被災建築物応急危険度判定協議会 (兵庫県 (支援本部) から他自治体及び民間判定士へ協力要請)

その他特記事項

【対応計画】 受援シート

業務、職種・資格、情報

(業務名) 被災建築物応急危険度判定

(担当課) 都市計画総局安全対策課

応援者の行う具体的業務

被災建築物の応急危険度判定を行う。

応援者に求める
具体的な職種・必要資格

被災建築物応急危険度判定士として都道府県知事等の認定を受けた者。

情報処理活動

情報収集・共有体制

- 会議・ミーティング
- 朝礼・終礼

(その他)

(実施前) 被災状況、判定調査方法、判定調査区域等のガイダンス
(実施後) 判定結果、被災状況に関する新たな情報の共有

【対応計画】 受援シート

指揮体系、現場環境

II 指揮調整体系

指揮命令者

(正)

安全対策課長

(副)

安全推進係長

受援担当者

(正)

建築指導部課長級・係長級

(副)

担当者

III 現場対応環境

執務スペース

(場所)

☐有 ☒無 (検討中)

☐無 (不要)

地図・資料

(内容)

☒有 ☐無 (検討中) ☐ペア活動

☐無 (不要)

判定実施区域及び実施対象建築物の確認のため、住宅地図等を使用

その他資機材

(既存)

☒有 ☐無 (検討中)

☐無 (不要)

判定用資機材 (調査表、ステッカー、マニュアル、腕章等)

(検討中)

被災状況によっては資機材の支援要請もあわせて行う

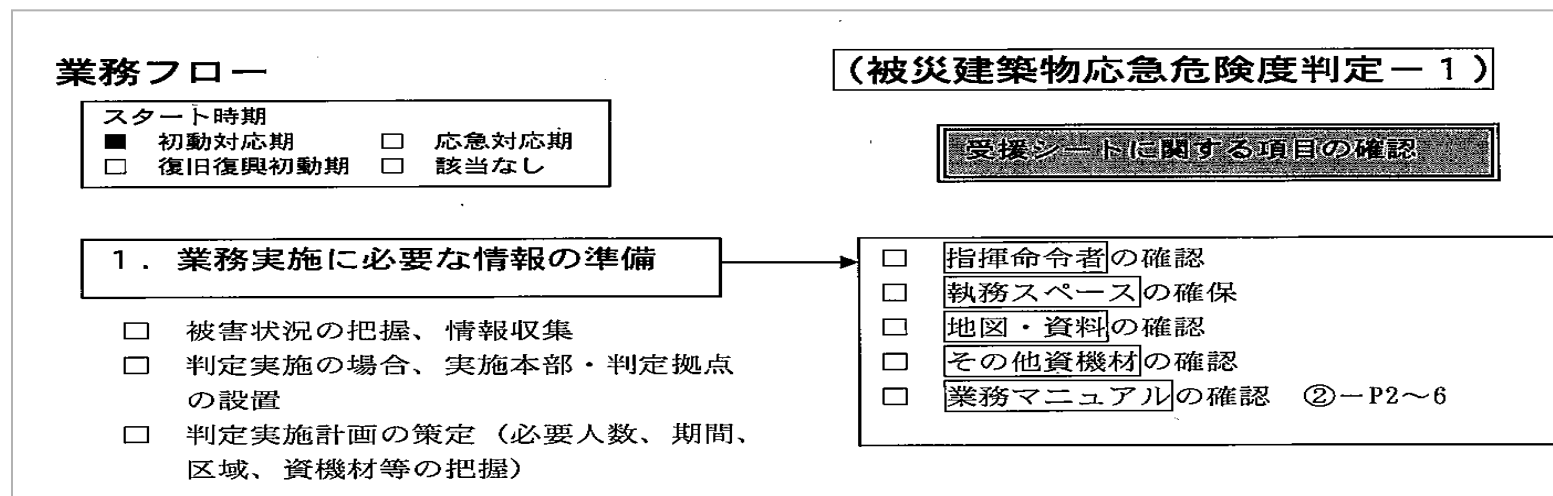
業務マニュアル (作成予定も含む)

①被災建築物応急危険度判定マニュアル ((財) 日本建築防災協会発行)

②神戸市被災建築物応急危険度判定 実施本部業務マニュアル

(2) 業務フロー

- ・支援を要する業務ごとに、(1) 受援シートと一対のものとした。
- ・「応援要請」から「応援受入」、「応援終了」に至るまでそれぞれの段階で必要な事項をチェックリスト方式で確認することとした。
- ・あわせて受援シートに記載している内容の確認も行ふこととした。



【対応計画】業務フロー

情報の準備・応援要請

1. 業務実施に必要な情報の準備

- ☐ 被害状況の把握、情報収集
- ☐ 判定実施の場合、実施本部・判定拠点の設置
- ☐ 判定実施計画の策定（必要人数、期間、区域、資機材等の把握）

- ☐ 指揮命令者の確認
- ☐ 執務スペースの確保
- ☐ 地図・資料の確認
- ☐ その他資機材の確認
- ☐ 業務マニュアルの確認 ②-P2~6

2. 応援要請

- ☐ 応援要請の必要性を判断
- ☐ 応援要請を決定
- ☐ 判定実施計画に基づいて要請内容を確認し、兵庫県（支援本部）へ応援要請

- ☐ 応援者の行う具体的業務の確認
- ☐ 応援者に求める具体的な職種・必要資格の確認
- ☐ 受援担当者の確認
- ☐ 業務マニュアルの確認 ②-P6
- ☐ 協定の締結先の確認

活動環境確保・受入

3. 応援隊の活動環境の確保

- ☐ 兵庫県（支援本部）に応援内容（可能人数、資機材等）を問合せ
- ☐ 執務・作業スペース、資機材等の確保
- ☐ 宿舎、食料等の準備
- ☐ 実施本部・判定拠点までの交通手段の確認（必要に応じて駐車場等の確保）
- ☐ 実施本部・判定拠点から調査区域までの輸送等の手配

- ☐ 執務スペースの準備
- ☐ 地図・資料の準備
- ☐ その他資機材の準備
- ☐ 業務マニュアルの確認 ②-P7

4. 応援の受入れ

- ☐ 応援受付、名簿リスト作成
- ☐ 兵庫県（支援本部）に調達内容報告

- ☐ 応援者の行う具体的業務の確認
- ☐ 応援者に求める具体的な職種・必要資格（判定士登録証）の確認
- ☐ 業務マニュアルの確認 ②-P7～8

【対応計画】業務フロー

業務、終了、終了後業務

5. 受援中の業務

- ☐ 判定調査方法等のガイダンス
- ☐ 判定業務実施、結果の集計

- ☐ 情報収集・共有体制の確認
- ☐ 業務マニュアルの確認 ②-P7～9

6. 応援の終了

- ☐ 判定業務終了の判断
- ☐ 兵庫県（支援本部）へ業務終了の連絡

- ☐ 業務マニュアルの確認
②-P10

7. 応援終了後の業務

- ☐ 判定結果の集計
- ☐ 住民等からの相談対応

- ☐ 情報収集・共有体制の確認
- ☐ 業務マニュアルの確認
②-P10～11

受援計画の発信

- 全国的に「受援」という言葉を浸透化
- 多くの自治体で受援計画策定
- 「受援力」の必要性を普及させることが課題
- 「応援」と「受援」は表裏一体として考えることが重要
- 全国の自治体で取り組むことによって、応援・受援の仕組みが効率的に機能する

- ⇒ ① 消防庁など国に対する要望
- ② 指定都市市長会、関西広域連合など関係自治体に対する働きかけ
- ③ 兵庫県のモデル計画策定への参加

今後の課題

(1) 減災・防災対応そのものの進化(受援計画の前提)

- ① 自助・共助の支援(避難, 要援護者, 耐震化, 備蓄, 帰宅困難, その他災害リテラシー向上等)
- ② 自治体の対応戦略の強化(被災者台帳, 支援業務のシステム化, 企業・NPOとの連携強化, 人材育成等)

(2) 広域連携の調整(受援計画の前提)

- ① 自治体の災害対応業務の標準化, 日頃からの合同訓練 等
- ② 国, 知事会・広域連合・市長会等の広域連携の枠組みの調整(統一ルールとその他の整理等)
- ③ 災害関係法制(予防～復興等)の見直し

(3) 受援計画そのもの

- ① 訓練・シミュレーションによるブラッシュアップ
- ② 業務継続計画(BCP)の本格策定, 連動



ご清聴ありがとうございました。



神戸市防災啓発キャラクター
「どすこい防サイくん」とその仲間たち

HPアドレス:

<http://www.city.kobe.lg.jp/safety/prevention/relief/index.html>