

V 地震等緊急時の広報

本項は、日本水道協会の『地震等緊急時対応の手引き』（令和2年4月改訂）に、先進事例等を追加し構成している。

1 平常時の広報活動

地震等緊急時における混乱を防止するため、特に応急給水については、平常時からあらゆる機会をとらえ、広報紙や各種パンフレット等により、応急給水拠点や給水された水の水質を保持する方法、災害時の広報の方法等について住民に周知することが重要である。

また、水の備蓄、容器の準備など、平常時から住民が自ら行える災害対策を呼びかけておくことにより、災害発生時の対応が有効に機能する。

(1) 広報内容

平常時において住民に対し行う広報は以下のような内容が考えられる。

- 平常時における家庭での飲料水の備蓄（1人1日当たり3L）
- 応急給水の受水に必要な容器の準備
- 避難時の止水栓又は蛇口の閉栓確認
- 災害時における応急給水拠点（※）の場所
- 災害時における応急給水方法及び実施方法
- 応急給水拠点における注意事項
- 水道事業者の災害対策への取組み

また、台風の接近が予想されるなど、災害発生危険性が高まった場合には、水の備蓄や応急給水拠点の場所などに関する広報を強化する。

※応急給水拠点

広報において「応急給水拠点」という名称を用いる場合は、住民が応急給水を行う場所であることが分かるよう、必要に応じて説明を加えるなど配慮する（水道事業者によっては、「災害時給水ステーション」、「災害時給水所」などの名称を用いる例もある）。

(2) 広報媒体

各広報媒体の特性等を踏まえ、効果的な広報手段により実施する。

① 広報紙等

確実に住民に届き、保存が可能であるため、必要なときに確認ができる。

- 自治体及び水道事業者独自の広報紙の利用
- 印刷物の作成、配布（例：冊子、ポスター、ビラ等）
- 検針票の情報欄への掲載

② ホームページ

内容の変更等、常に最新の情報を提供することができる。

- ホームページへの災害関係情報の掲載

③ マスメディア

視聴者・読者の関心が高く広域的な伝達ができる。

- テレビ、ラジオ局への放映、放送依頼
- 地域新聞、雑誌への記事掲載
- 記者クラブへの情報提供

④ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

広報紙やホームページ等を閲覧しない住民に対しても、広く周知を図ることができる。

- SNSによる災害関係情報の発信

⑤ 行事等での広報

直接住民に災害への備えを訴えることや、質問・意見を聞くことができる。

- 「水道週間」、「水の日」等公的な行事での広報
- 住民参加型防災訓練の実施（断水体験・応急給水訓練等）
- 災害対策用映像の作成、上映、貸出
- 自治会組織の活用

平常時の防災広報

- 広報サポーター事業者による平常時広報(横浜市)

横浜市水道局では、「横浜市水道局広報サポーター事業者登録制度」を制定し、水道事業の広報活動全般に関して民間企業・団体からの協力を得ている。

登録事業者のうちの一者は、市内に約 2,000 台ある自動販売機に、災害時給水マップの2次元コードステッカーを貼付し、災害時給水所のPRを行っている。
- 地域住民主導の災害時給水拠点「ふっ Q すいせん」の整備(神戸市)

神戸市水道局が整備を進めている「ふっ Q すいせん」とは、災害時、避難所として利用される小学校を中心に、地域住民主導で開設できる拠点を市内の地域防災団体の活動区域(防災福祉コミュニティ単位)ごとに整備していくものである。

整備後間もない地域には、職員が拠点の開設方法を説明し、一緒に訓練することにより、徐々に地域主導で訓練ができるようフォローしている。

「ふっ Q すいせん」のロゴマークや説明用の看板、地上式の給水栓は水をイメージできる水色と危機管理をイメージできる黄色を基調にデザインされている。

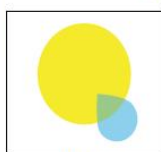
また、仮設給水栓についても、災害時にスムーズに組立てができるようパーツや継手の数を少なくするとともに、簡単な継手構造にする等して、組立てを容易にした。



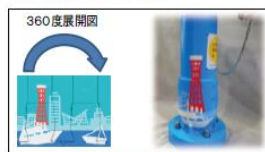
説明用看板と地上式給水栓



説明用看板の開設手順(抜粋)



ロゴマーク



360度展開
デザイン塗装の事例

2 災害発生時の広報

被災水道事業者には発災と同時に、応急給水の依頼、漏水箇所の通報等、住民からの問合せ等が殺到することが想定されるが、これら住民からの問合せ等に適切に対応するとともに、応急給水、応急復旧の現場において積極的に情報収集活動を行うことにより、実態に即した広報活動を行うことが必要である。

また、災害発生時における、情報収集・情報発信を円滑に行うため、必要な情報項目、情報の収集方法、情報の整理・選別の方法、情報の発信方法・手段、それぞれの担当部署など、情報管理のルールを平時から明確にしておくことも重要である。

(1) 災害発生時の広報活動

① 広報の方法

ライフラインとしての水道の被害は、住民生活に大きな影響を及ぼすため、住民に不安やあせり、混乱等を生じさせることのないよう断水状況や応急給水の実施状況、通水見通しなどについて適時、適切に情報を伝達し、住民が円滑な応急対策を実施できるようにすることが重要である。

災害発生時の広報活動の実施に当たっては、予定していた情報提供手段が使用できないことも想定し、多様な情報提供手段を確保しておくとともに、避難所生活者、自宅生活者、高齢者、障害者、外国人など様々な情報の受け手に対し、災害発生からの経過時間に応じたきめ細かな情報提供を行うことが必要である。

具体的には、一般行政部局の災害対策本部を通じて、主として報道機関へのプレス発表やホームページ等による情報提供を行う(広域レベルの広報)。

また、水道事業者の営業所等においては広報車両による巡回広報、看板・電光掲示板、防災無線又は有線放送等を活用した広報活動を実施することで、住民に必要な情報を直接提供することが必要である(地域レベルの広報)(図 27)。

災害発生時における、情報収集・情報発信を円滑に行うため、必要な情報項目、情報の収集方法、情報の整理・選別の方法、情報の発信方法・手段、それぞれの担当部署など、情報管理のルールを平時から明確にしておくことも重要である。

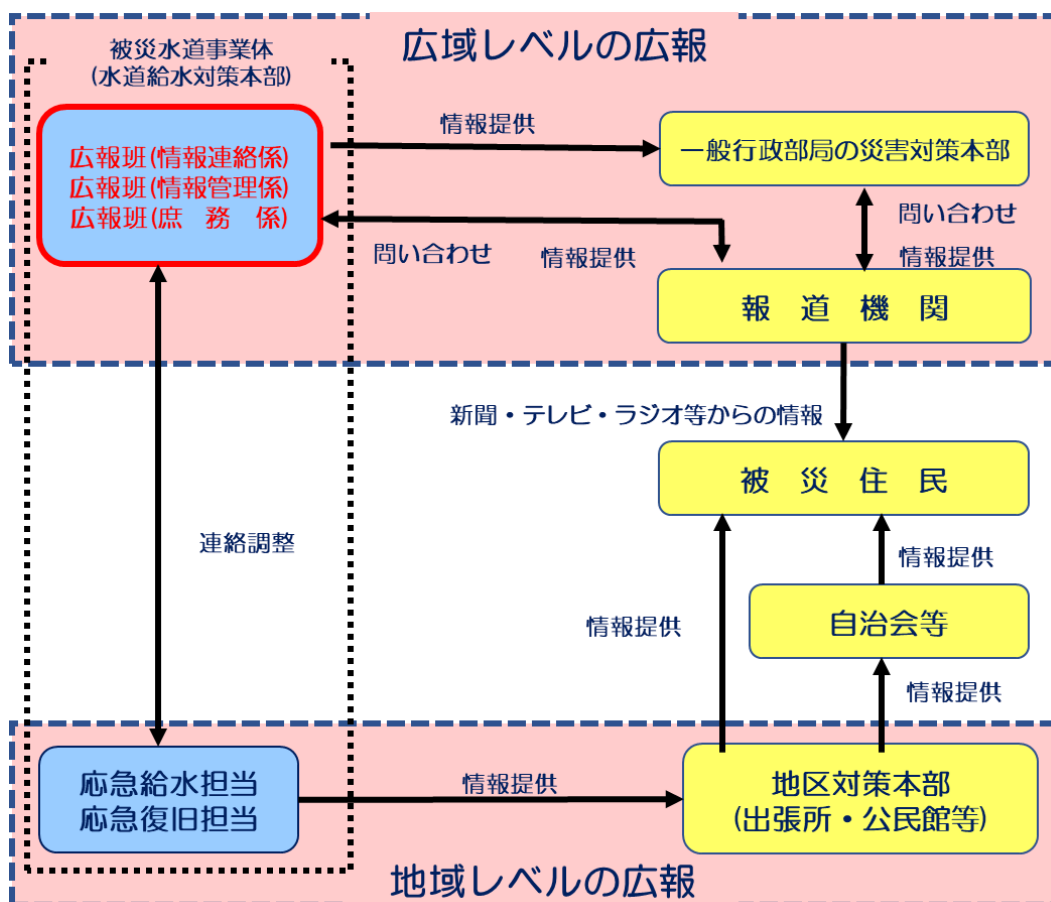


図 27 災害時の広報例

【広報班の役割】

- 情報連絡係：収集した被災状況を取りまとめ、報道担当者として外部へ情報提供する。
- 情報管理係：住民からの電話等による情報を整理し、該当作業班等に定時連絡する。
- 庶務係：被災状況等を組織内部へ連絡し、情報の共有化を図る。

また、平成 30 年 7 月豪雨のアンケート調査において、広報活動については次のような事例が報告されており、災害発生時に適切に広報を行う重要性を再認識するものである。

近年の災害は、地震に限らず、台風、大雨、寒波等、地域・季節を問わずに発生する傾向にあるため、いずれの水道事業者においても災害等を意識した備えが必要である。

【平成 30 年 7 月豪雨における広報活動事例】

1 適切に対応できた事項

- (1) 豪雨災害発生から 3 日目以降は、ケーブルテレビ（文字放送）を通して、給水場所・時間を広報したことにより、それまで市民から多数寄せられていた問合せ・苦情を大きく減少させることができた。
- (2) 緊急修繕実施のため断水を余儀なくされたが、防災無線の活用により住民への周知ができ、苦情等を減少させることができた。

2 今後の課題となる事項や教訓

- (1) 広報車による広報について、住民から聞こえないとの苦情があった。
- (2) 施設や管路の被災状況の把握に時間がかかったこと、原水濁度の解消にかかる時間が予測できなかったことから、復旧見込みの時期を判断できず、苦情の電話がやまない期間が長期化した。不確定であっても、住民が必要とする情報を早く提供する必要があった。

【出典】厚生労働省医薬・生活衛生局水道課、公益社団法人日本水道協会

「平成 30 年（2018 年）7 月豪雨 水道施設被害状況調査報告書」（令和 3 年 1 月）

② 広域レベルの広報

水道施設の被害状況、断水区域、通水見通し及び応急給水拠点の場所等について、報道担当者（広報班：情報連絡係）が正確な情報を速やかに取りまとめ、一般行政部局の災害対策本部を通じて報道機関に情報提供し、協力を得て実施する。

特に、水道に関する情報を求める報道機関に対しては、報道担当者が対応の一元化を図り、発表時間、場所等を定めて対応する。

また、広報班（情報連絡係）は、ホームページ等を通じ、きめ細かい情報提供に努める。

③ 地域レベルの広報

住民への情報提供は、一般行政部局の災害対策本部を通じたプレス発表等により実施するほか、営業所等と連携して、断水区域、応急給水拠点の場所、通水見通し及び通水後の注意喚起等に関する広報内容を決定するとともに、管内広報体制（人員・車両）を編成し、巡回広報、避難所等における看板の掲示、防災無線又は有線放送等により行う。

なお、広報内容、実施方法及び広報手段等は以下のとおりである。

a. 応急給水についての広報

< 応急給水広報の内容 >

- 応急給水拠点の場所、給水方法
- 給水時間案内（給水車による応急給水の場合）
- 水質保持方法
- 給水に関する問合せ先

< 応急給水広報の実施方法及び手段 >

- 応急給水に関する住民への情報提供は、巡回広報又は応急給水拠点、臨時給水所、事業所等における看板の掲示等により行う。また、自主防災組織（自治会等）、避難所などへの広報の協力を地区対策本部（出張所、公民館等）に依頼する。
- 広報車やハンドマイク等の拡声装置により広報を行うときは、中高層階や路地等にも放送内容が聞き取れるよう、音量を適切に調整しながら広報を行う。また、広報内容は簡潔にするよう心がける。

b. 応急復旧についての広報

< 応急復旧広報の内容 >

- 断水区域
- 通水見通し（復旧作業状況、地区ごとの通水予定時期等）
- 漏水等に関する情報提供の呼びかけ
- 通水後の注意喚起（濁りに関する情報、飲用の適否等）
- 復旧状況に関する問合せ先

< 応急復旧広報の実施方法及び手段 >

- 広報班は、断水区域、通水見通し及び通水後の注意喚起等の情報を、応急給水担当及び地区対策本部（出張所、公民館等）を通じて、避難所等における看板の掲示等により広報する。
- 応急復旧作業を実施する予定場所については、作業前日に広報車、立て看板等により工事予告を行い、路上駐車禁止などの協力を要請する。
- 通水作業が完了した際は、現場の応急復旧担当が付近の水道使用者に対して水道の使用が可能となったことを伝える。また、不在者に対しては、「お知らせ票」を玄関、門扉等の見えやすい場所に掲示し、通水が可能となったことを連絡する。

④ 水道事業者内での情報共有化

発災時には、通信の途絶や情報の錯綜が想定される。このため断水箇所、復旧箇所等の情報について水道事業者内で共有化を図ることで情報の複雑化を防ぎ、円滑な応急給水・応急復旧活動等を実施する。

また、情報共有の方法は庁内電話連絡又はインターネットによる情報連絡が考えられるが、回線が断絶している場合には情報を直接紙等に記入し、各部署や応急復旧担当等の待機所等に掲示する方法も有効である。

なお、水道事業者内の関係部署への情報提供は広報班（庶務係）が行う。

（２） 災害発生時の広聴活動

① 住民からの問合せへの対応等

- 住民からの問合せへの対応は、一般行政部局の災害対策本部及び被災水道事業者が集約した情報に基づき行う。
- 住民の不安を軽減するとともに、復旧作業等の業務に集中する環境をつくるため、住民からの問合せ窓口を一元化するとともに、窓口の連絡先等の情報を広く周知する。
- 広報（庶務係）は応急給水や応急復旧に関する情報を職員や応援水道事業者及び協力団体等に周知徹底し、住民からの問合せに備える。
- 各種応急対策活動中に、現地において住民から給水要望を受けたときは、最寄りの給水場所（応急給水拠点と巡回給水場所）の位置を知らせる。
- 災害時要援護者（独居高齢者等）への飲料水配給を要請された場合、応急給水担当で対応可能であれば、運搬給水で対応する。
それが困難な場合は、地区対策本部（出張所、公民館等）を通じて避難所（地域防災計画に定めるところの地域要員として自治体職員が駐在している）に連絡し、協力を要請する。

② 住民情報の収集について

災害時においては、被災水道事業者に応急対策活動従事者又は一般行政部局の災害対策本部を通して住民等から多数の通報（事象的内容）及び問合せ（要望的内容）（以下これらの情報を「住民情報」という。）が寄せられることが想定されるため、「収集→伝達→仕分」の流れで常に住民情報を整理し適正に管理することが重要である。

a. 住民情報の収集

住民情報の収集は、電話による通報・問合せや応急給水・応急復旧等の

現場での住民からの聞き取り等により行う。なお、住民情報の収集には必要事項を記入するための「情報受付メモ」を平常時から作成しておき対応する。

特に、断水や漏水に関する情報については、当該箇所のある地、周辺の目標及び漏水の規模等をできる限り詳細に聴取する。

b. 住民情報の伝達・仕分

収集した住民情報は、次により広報班(情報管理係)に伝達する。

<水道事業者本庁舎との通信が可能な場合>

- 災害時優先電話、インターネット等

<水道事業者本庁舎との通信手段が途絶している場合>

- 他の事業所の通信回線の利用
- 出張所、公民館等の通信回線の利用
- 事業所に通信連絡担当者を定め、一定時間ごとに連絡する。

<住民情報の仕分(整理)>

- 広報班(情報管理係)は、電話受付担当者及び応急対策活動従事者から送付された住民情報受付メモを受理したときは、その内容ごとに情報を再仕分し、各事業所別又は行政区別等に整理する。
なお、緊急的な情報処置が必要な場合は、受理の都度、速報として内容に該当する担当者に連絡する。
- 広報班(情報管理係)は、整理した住民情報受付メモの内容を該当する担当者に定時連絡する。
- 定時連絡を受けた各担当者は、断水や濁水等の住民情報受付メモ集計簿を作成し、配管図などに転写した地図情報と共に復旧完了まで一元管理する。
- 各担当者は、時系列的に変化していく住民情報の内容を分析して、実情に即した応急対策活動及び住民広報を行う。

(3) 報道機関からの取材への対応

一般行政部局の災害対策本部を通じて、報道機関に情報を提供する。水道に関する情報を求める個々の報道機関に対しては次により対応する。

- 広報班があらかじめ報道担当者を定めて対応する。
- 発表する時間・場所を決めておく。
- 発表する内容は被災水道事業者の決定事項とする。

- 被災水道事業者の決定事項以外で、緊急を要する事項については、広報班責任者と調整の上、対応する。
- 議事録（メモ）を作成し、被災水道事業者内で周知徹底を図るとともに議事録を保管する。

（４） デマに関する対応

近年の災害では、誤った情報（デマ）が SNS 等を通じて拡散することにより住民に混乱が生じる事例が発生している。

このため、事態を早期に収拾するため、正確かつ迅速な情報の発信が必要である。

① デマへの対応の必要性

デマによる混乱は、住民が正しい情報を得ることができていない時に生じる場合が多い。そのため災害発生時には、住民等への情報の発信方法を明確にするとともに、正確かつ迅速な情報を都度提供することが必要である。

② デマの確認・情報共有

住民からの問合せ等によりデマに関する情報を確認した際は、いつ・どこで・どのようにして情報が入ったかを情報提供者に聞き取る。当該情報は速やかに関係部署に情報共有を図る。

③ デマ拡散時の広報

ホームページや、報道機関への情報提供、公式 SNS アカウント、広報車、防災無線等の活用により幅広く住民に対して注意喚起の情報提供を行うとともに、正しい情報を確認するよう呼びかける。

（５） 更なる効率的な広報手法の検討

災害時において、テレビ、ラジオ、新聞等の各種メディアに個別に情報を掲載していると、作業的な負担が大きく、多くの人員が割かれることが想定される。

このため、多様なメディアによる迅速かつ確実な情報の伝達並びに作業負担の軽減等を図るため、一般行政部局等と連携しながら、Lアラート（※）の活用など更なる効率的な広報手法の導入に向けた検討が期待される。

※Lアラート

災害発生時に、地方公共団体・ライフライン事業者等が、放送局・アプリ事業者等の多様なメディアを通じて地域住民等に対して必要な情報を迅速かつ効率的に伝達する共通基盤のこと。平成23年6月から総務省により運用が開始されて以降、平成31年4月には全47都道府県が加入している。

各市町村は、都道府県を通じて災害関連情報を配信し、その後、Lアラートに加入する各種メディア事業者（テレビ、ラジオ、インターネット、スマホ防災アプリ等）により、住民へ情報が提供される。

<『防災基本計画』（令和4年6月中央防災会議）における位置付け>

- 国及び市町村（都道府県）は、携帯端末の緊急速報メール機能、ソーシャルメディア、ワンセグ放送、Lアラート（災害情報共有システム）等の活用による警報等の伝達手段の多重化・多様化に努めるものとする。
- 国、地方公共団体及びライフライン事業者は、Lアラート（災害情報共有システム）で発信する災害関連情報等の多様化に努めるとともに、情報の地図化等による伝達手段の高度化に努めるものとする。

発災時における広報活動(和歌山市)

令和3年10月3日に和歌山市で発生した水管橋崩落により、約6万世帯(約13万8千人)が断水した。翌日の10月4日から応急給水拠点を開設したが、住民が給水するために長時間待つ状況や、駐車場がない、待っている間に水が無くなった等の混乱が発生したため、事故発生前から和歌山市と連携のあった株式会社ウフルの協力により、「応急給水ポータル」を導入した。

「応急給水ポータル」では、地図上のピンにポインターを合わせると、現地で対応する職員が駐車場の有無、給水残量、混雑状況や次回給水車が来るタイミングを入力することで、最新の情報が表示されることにより、給水拠点に関する住民のストレスを軽減できた。



応急給水ポータルの画面イメージ

また、水道工事事業者や国、県の協力により、発災の翌日には、応急復旧の見通しを発表することで、住民の不安や職員の苦情対応を軽減することにつながった。

なお、市のホームページに断水に係る情報を掲載する際は、外国人の住民に向けて、多言語(英語、韓国語、中国語、ベトナム語、フィリピン語)により広報を行った。この多言語化の作業においては、水道に関する部署だけでなく、一般行政部局や県の国際関係の部署の協力を得て行った。



【ホームページ】多言語による情報周知