

Ⅲ 災害時における応急活動の実施

1. 応急活動の作業方針

水道給水対策本部は、本部長の指揮の下、被害状況及び応急活動状況等に関する情報の的確な把握に努め、応援水道事業体の活動を考慮しながら施設復旧の目標を明らかにする。

また、復旧状況の進展に応じた適切な行動をするとともに、復旧目標の適時見直しを行う。

【この節の内容】

- 1) 被害状況の把握
- 2) 施設復旧の目標
- 3) 目標達成時期の設定
- 4) 段階に応じた活動
- 5) 被害状況に応じた効率的応援体制の構築

1) 被害状況の把握

- ・水道給水対策本部は、応急給水隊及び応急復旧隊と連携をとり、被害状況の的確な把握に努める。なお、応急給水隊、応急復旧隊のみでの被害状況把握が困難な場合は、応援の可否について協議し決定する。

i. 応急給水に必要な情報

断水地域・規模、住民の避難状況（避難場所、人数）、医療機関・福祉施設に関する被災情報等

ii. 応急復旧に必要な情報

浄水・送水施設、管路等基幹施設の被害状況（水系、配水ブロックごとに調査を行う）等

- ・応援水道事業体は、幹事応援水道事業体と連携して「水道施設被害状況等調査票」に基づき、被害状況を把握し、随時報告する（P.114 資料－10 参照）。

2) 施設復旧の目標

水道給水対策本部は、応急復旧隊等からの被害状況や応急復旧活動状況等に関する情報に基づき、応急復旧指揮担当と連携して復旧計画を作成する。計画の作成に当たっては、住民の不安感を軽減するため施設復旧の目標を明らかにする。

なお、応援活動に当たり幹事応援水道事業体は、被災水道事業体の事業所及び営業所と調整を行い、応急給水隊及び応急復旧隊の担当地域、担当作業など役割分担を明確に決めるものとする。

3) 目標達成時期の設定

目標達成時期を設定することは、応援水道事業体の派遣計画の尺度となるとともに、住民の不安や焦りの軽減、苦情の減少が期待できる。

また、目標達成時期は、発災後 24 時間以内、72 時間以内、1 週間以内を一つの目途とし、この間の応急活動の重点事項を定める必要がある（表Ⅲ－1 参照）。

なお、復旧状況の進展に応じて、適宜、見直しを行うものとする。

表Ⅲ－1 目標達成の時期と応急活動の例

発災後 24 時間以内	避難所、医療施設等への水の供給に全力を挙げる。
発災後 72 時間以内	水道施設の復旧に着手する。
発災後 1 週間以内	応急復旧した水道施設による生活用水の供給を順次開始する。

4) 段階に応じた活動

発災以降、刻々と変化する被災地の状況に応じて適切な活動を実施するために、次の点等に留意する必要がある。

- ・徐々に明らかになる被害状況等に応じて、想定外の活動を余儀なくされる可能性がある。
- ・復旧活動及び住民への水道使用に関する広報活動については、

下水道の復旧状況を把握して実施する必要がある。

- ・ 応援水道事業体の変更や派遣職員の交代等によって活動の効率性が低下しないよう、生活用水需要の動向等に配慮した応急給水活動や応急復旧活動が必要となる。
- ・ 応援期間が長期化した際の交代要員の確保には、長期間活動できる大規模水道事業体と中小規模水道事業体との組み合わせ、もしくは遠方の水道事業体と近隣の水道事業体の組み合わせ等による措置が必要となる場合もある。

5) 被災状況に応じた効率的応援体制の構築

(1) 支援拠点水道事業体の決定

被災地の被害が甚大であり、応援の長期化が避けられない場合や、物資の調達等に支障が出た場合等には、効率的な応援体制の構築を実現する目的として、支援拠点水道事業体としての役割が依頼される場合に備え、必要な準備を進めることとする。

支援拠点水道事業体は、被災都府県支部長等が決定するが、他の都府県支部や地方支部の水道事業体が担当することが合理的な場合は、関係する都府県支部長等、地方支部長、日本水道協会の協議によって決定する。

(2) 支援拠点水道事業体の役割

- ・ 給水車への給水基地の提供
- ・ 宿泊場所確保の補助
- ・ 被災都府県支部長や被災地方支部長等との情報連絡の補助等

なお、支援拠点水道事業体は、後日の費用精算に際する問題を避けるため、その役割を担うに際しては、応援水道事業体や被災水道事業体の経費として精算が可能な費用以外には、特段の費用が発生しないよう留意する必要がある（P.21「4. 費用負担の基本的な考え方」参照）。

2. 応急給水の活動

被災水道事業体及び応援水道事業体による応急給水の活動に当たっては、住民の生命及び生活の維持が図られるよう、復旧までの期間において、段階的に応急給水量を増加させる必要がある。

そのため、応急復旧活動と調整を図りながら、応急給水マニュアルに基づき、できる限り効率的に行うものとする。

【この節の内容】

1) 水道給水対策本部における活動

2) 応急給水班の活動

1) 水道給水対策本部における活動

(1) 被害状況に応じた給水方法

水道給水対策本部は、応急給水マニュアルや地域防災計画に基づき、被害状況や給水状況の情報により、給水基地となる水道施設と応急給水拠点を指定して応急給水を行うものとする。

給水方法は、表Ⅲ－2を参考に、被害状況、復旧状況に応じて段階的に対応を変化させる必要がある。

表Ⅲ－2 復旧状況に応じた給水方法の例

被害状況	復旧状況	給水目的及び方法
第1段階 初動 (発災当日)	全面断水	人命に関わるものを第一優先として最低限の飲料水確保を目的とした応急給水
第1段階 初期	全面断水	初期応援での応急給水 応急給水の体制確立
第2段階	幹線復旧 支管部分復旧	応援体制の確立 給水場所の拡充・給水量の増加 仮設給水栓等(無人)の拡大
第3段階	支管地域的復旧	給水場所の拡大 応急給水活動の縮小
第4段階	支管復旧	仮設配管等の設置により、応急給水活動の縮小・収束

(2) 応急給水の体制

i) 給水基地担当

- ・作業体制は、1 給水口当たり 2 名を標準とし、給水車の誘導や、水道事業体の管轄以外の給水車への注水など調整確認作業が必要となる場合は、別途調整員を配置する。
- ・被害状況により、給水基地を複数化できる体制を確立し、給水車への注水時間の短縮化に努める必要がある。

ii) 運搬給水担当

- ・給水車による班編成は、2 名 1 班を標準とする。(P.54「(1) 応急給水隊」参照)
- ・簡易容器による運給水の班編成は、給水車の場合と同様とする。
- ・仮設水槽の管理については、状況に応じて一般行政部局職員、地元世話役や水道事業体 O B などに依頼することもある。考慮する必要がある、その場合は、給水時期や残塩濃度などを適時確認するパトロール隊等を別途編成する必要がある。

iii) 仮設給水栓設置担当

- ・班編成は、3 名 1 班を標準とする。

(3) 給水基地となる水道施設の選定

被災水道事業体は水道施設の被害状況、施設の給水能力、応急復旧の進捗等を総合的に判断して、応急給水マニュアルに定められている浄水池、配水池等の水道施設等の中から利用に適した給水基地を選定する。

給水基地となる水道施設等は、運搬給水を必要とする応急給水拠点と近距離にあるものを選定する必要がある。

（４）応急給水場所の指定

水道給水対策本部は、一般行政部局の災害対策本部からの要請に基づき、被災者の避難場所、収容施設、医療施設への集結状況、これら施設での給水状況に関する情報を勘案して、給水の基地となる水道施設と応急給水拠点を応急給水隊に指示する。

この際、施設の位置を明示した道路地図や給水車の運行経路情報を各応援水道事業体に提供する。給水車の運行に当たっては、事前に被害状況を把握しておくとともに、緊急通行車両の先導等を検討しておく必要がある。

また、応援車両の形式（給水車（タンク、加圧ポンプ付）・トラック等）、応急拠点及び応急給水先の状況を踏まえて給水方法等を選定する。

なお、新潟県中越沖地震や東日本大震災等における応急給水では、取り扱いの容易なキャンバス地の水槽を多数設置したことが応急給水の効率的な活動に寄与したと報告されている。

（５）応急給水場所の給水

- ・仮設水槽又は受水槽への給水、耐震性貯水槽からの給水等は、原則として地方公共団体（水道部局職員を含む）の職員が行う。
- ・被災水道事業体が指定する場所において行う住民への給水は、自治会や地域住民、ボランティアの協力を得ながら行う。
- ・医療機関や社会福祉施設についても、当該施設の職員が地域住民やボランティアの協力を得ながら給水を行う必要がある。
- ・給水場所には多くの住民が集合することから、複数の給水栓を設置する必要がある。
- ・配水本管や配水支管上に設置する仮設給水栓については、地域住民の協力を得て管理運営を行う必要がある。
- ・仮設給水栓の設置場所は、交通の支障とならない地点を選定し、安全確保のためバリケード、セーフティコーン等を設置して、飲料用であることを明示する掲示を行う必要がある。また、近

隣の応急復旧作業に伴い、濁水が発生するなどの影響が予測される場合は、適宜、水質の確認を行う必要がある。

(6) 応援水道事業体への作業指示

応急給水作業を分担し、的確かつ効率的に行うために、幹事応援水道事業体から応急給水班への作業指示は指示書により行う（P.106 資料－7 参照）

2) 応急給水班の活動

応急給水班は、幹事水道事業体より指定された応急給水拠点において給水活動を実施する。

応急給水班は派遣職員や応援水道事業体の交替があっても作業の引継ぎが円滑になされ、被災水道事業体の負担となることのないように、担当区域、担当作業等の役割分担を明確にしておく。また、作業を遂行するための判断等の基準も明確にする。

作業に際しては、限られた飲料水を公平かつ有効に供給するよう努めるとともに、給水用具等は清潔に保ち、残留塩素濃度を確認するなど水質維持に十分注意する必要がある。

- ・給水に際しては、状況により1人当たりの供給量を制限し、できる限り公平な給水を行うよう留意する。
- ・タンクの残水量を常時把握するとともに、次回の給水再開予定時間を周知するよう努める。
- ・初期段階においては、簡易容器の配布を並行して行うことも考慮する。

また、応急給水拠点での給水は、給水基地から給水する。

(1) 給水車での給水

給水場所では、給水基地で注水した給水車から、住民に直接給水する。

(2) 仮設水槽への運搬給水

避難所等の応急給水拠点に設置された仮設水槽への給水は、加圧ポ

ンプ付給水車により行う必要がある。

(3) 簡易容器による運搬給水

簡易容器は、トラック等への積み下ろし等の作業性を考慮すると、10L以下のポリタンク等が適当である。

(4) 被災水道事業体からの指示・応援水道事業体からの報告

応援水道事業体は、作業完了後「応急給水作業報告書」を速やかに作成し、幹事水道事業体を經由して水道給水対策本部へ提出する（P.107 資料－7 参照）。

ア) 応急給水応援体制報告書 (P.104 資料－6 参照)

応援水道事業体は、連絡先や構成等を記載した「応急給水応援体制報告書」を、被災地到着時及び応援隊構成変更時に水道給水対策本部へ提出する。

イ) 応急給水作業指示書・応急給水作業報告書 (P.106 資料－7 参照)

被災水道事業体からの作業指示と応援水道事業体の作業報告は、重点作業地区の選定や応援体制の再編成等の基礎資料となることから、給水車ごとに作成する。

ウ) 応急給水活動予定表 (P.110 資料－8 参照)

水道給水対策本部は、応急給水作業指示書に基づき、作業の状況把握のため、水道事業体名、連絡責任者、作業員数等を記載した「応急給水活動予定表」を作成する。

エ) 応急給水活動集約表 (P.112 資料－9 参照)

水道給水対策本部は、実際に行った作業の把握を行うため、「応急給水作業報告書」に基づき、水道事業体名、給水車台数等を記載した「応急給水活動集約表」を作成する。

オ) 仮設給水栓設置位置図

応援水道事業体は、設置作業完了後直ちに被災水道事業体に提出する。

(5) 水道事業体以外からの応援

応急給水の応援は、水道事業体以外によるものも考えられ、それぞれの特質を活かした給水活動が期待される。応急給水主体別の応急給水例を表Ⅲ－3に示す（P.69 参照）。

表Ⅲ－３ 応急給水主体と応急給水の例

水道事業体	<ul style="list-style-type: none"> ・ 浄水場、配水池等における市民への直接給水 ・ 運搬給水 ・ 応急給水拠点での給水 ・ 緊急病院等の重要施設への給水
陸上・航空自衛隊	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給水車、トラック等による運搬給水 ・ 応急給水拠点での給水
海上自衛隊 海上保安庁	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給水船による給水車等への注水 ・ 市民への直接給水
輸送会社	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大型給水車等による、応急給水拠点や容量が必要な病院への給水
国土交通省 他地方公共団体 民間（輸送会社を除く）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給水車、トラック等による運搬給水
個人ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運搬給水補助、給水拠点での給水

3. 応急復旧の活動

被災水道事業体及び応援水道事業体による応急復旧の活動は、被害状況、通水の緊急性等を考慮し、復旧の優先路線や地区、仮配管や本設による復旧などを適切に選択しながら、応急復旧マニュアルに基づき、できる限り効率的に進めていくものとする。

また、災害発生時には住民等に不安やあせり及び混乱等が生じないように、水道施設の被害状況、応急給水拠点、復旧見通し等、住民が必要とする情報を適時適切に提供し、住民生活への影響を最小限に抑えることが重要である。

【この節の内容】

- 1) 水道給水対策本部による活動
- 2) 応急復旧班の活動

1) 水道給水対策本部による活動

(1) 給水能力に応じた応急復旧地域の指定

水道給水対策本部は、水道施設の被害状況を送配水系統ごとに調査、把握し、給水能力に応じた応急復旧地域を設定して修理作業を進め、確保された水を有効に活用できるよう応急復旧計画を作成する。

特に、被害状況の調査に当たっては、以下の事項に留意して行う必要がある。

- ・調査に当たっては、浄水場に近いところから実施する。
- ・あらかじめ被害想定を実施して点検箇所を定めておき、効率的な被害状況調査に役立てる。
- ・配水池の流出量や水位の低下状況、配水幹線の流量や水圧の低下状況、及び目視による漏水状況を調査する。

(2) 復旧作業の分担

被災水道事業体と応援水道事業体の作業分担を明確にする。

（例）作業分担

取水から配水池・・・被災水道事業体

配水管以降・・・・被災水道事業体と応援水道事業体の両者

（担当区域を分担）

（３）復旧方法、工法の指定

復旧方法等は、あらかじめ定められている応急復旧マニュアルの復旧方法、工法を被災地域ごとに選定する。

また、応急復旧用資機材の調達方法及び給水管の修理方法と修理範囲について明らかにする。

応急復旧は、「通水→漏水調査→修理」の繰り返しである。漏水調査の方法は、水道管からの漏水音や出水による確認方法が一般的であるが、気体を用いた漏水調査等の新技術も研究されている。

（４）復旧優先路線、地区の指定

水道給水対策本部は、応急復旧マニュアルに基づき、被害状況に応じ、優先的に復旧する施設・管路等の基本的な作業方針を明らかにするとともに、復旧作業の進展に合わせて、必要な場合には方針を変更する。

また、水道施設の被害が大きく広範囲に断水した場合、幹線管路の復旧状況を確認し、避難場所、被災者の収容施設、医療施設等、優先して給水する必要があるものについては、復旧優先路線として応援復旧隊に指示する。

（５）漏水調査会社との連携

漏水調査には専門的な技術が必要であるが、水道事業体における漏水調査担当職員は少なく、これらの業務を委託している傾向にあると考えられる。このため、各水道事業体は全管連等と同様に漏水調査会社と災害時の応急対応の協力体制を確立しておくとともに、作業に当たっては以下の項目に留意する。

- ・調査時期・調査区域を設定して作業を委託する。
- ・漏水調査に必要な資機材を確保する。
- ・必要な資料（配管図等）を提供するとともに、状況に応じてバル

ブ等の操作を行う。

- ・漏水調査作業は、応急復旧班との連絡を密にして行う。

(6) 復旧資機材等の調達

復旧資機材等の調達に当たっては、応急復旧方針（復旧方法、使用材料、給水栓修理の有無）に基づき行うものとし、必要に応じて関係団体（水団連、ダクタイル鉄管協会、日本水道鋼管協会等）と連絡調整を図るものとする。

2) 応急復旧班の活動

(1) 担当区域、担当作業等の分担

- ・幹事応援水道事業体は、復旧作業を効率良く進めるために、被害状況、各応援水道事業体の派遣規模等を勘案して、応援水道事業体ごとに応急活動の担当区域を定める。
- ・応援水道事業体の担当区域は、浄水場系・配水池系統等による単位とする。

（例）担当区域の分担

大規模な区域：地方支部長都市の水道事業体

中規模な区域：都府県支部長等都市の水道事業体

小規模な区域：その他の水道事業体

- ・応急復旧班は、派遣職員や応援水道事業体の交替があっても作業の引継ぎが自己完結型で円滑になされ、被災水道事業体の負担となることのないように、担当区域、担当作業等の役割分担を明確にしておく。また、作業を遂行するための判断等の基準も明確にする。

(2) 応急復旧作業

- ・応急復旧は、「通水→漏水調査→修理」の繰り返しであり、通水・漏水調査班と修理班に分けて効率的に作業を進める。
- ・被災により浄水や配水能力に制限のある場合は、通水区域の拡大や漏水調査のための通水によって浄水、配水能力を超えてしまう場合があるので注意が必要である。

- ・ 応急復旧作業は、総括責任者、連絡員、記録員、通水及び漏水調査作業員、配水管・給水管の工事事業者による班編成（P.54「（２）応急復旧隊」参照）を基本とする。
- ・ 応急復旧作業に当たっては、住民の理解と協力が不可欠であり、広報の方法等を指示するとともに、現場で処理できない苦情・要請の対応については、迅速かつ的確に被災水道事業体へ報告できる体制づくりが必要である。
- ・ 管網の状況、被害の状況によっては、配水区域をブロックに分割して作業を行うことで効率的に復旧を進めることが必要である。
- ・ 管路が網目状に整備されている場合は、区域割を行いその単位で復旧を行うことが有効である。また、郊外、山間部等での樹枝状配管の場合は、配水管の一定区間ごとにバルブで区切り、所定の応急復旧作業を完了した後に次の区間に移行することになるので、応急復旧班の配備体制を検討する際に留意する必要がある。
- ・ 応援水道事業体の作業は、被災水道事業体が修理方法、使用資材等の復旧内容を定めた「応急復旧マニュアル」に基づき行う。作業は極力自己完結型で処理することを原則とする。
- ・ 災害復旧作業は、工事諸条件が厳しく、復旧を急ぐあまり、長時間労働等により労働災害が発生しやすくなることから、休憩時間、交代要員の確保等、安全への配慮が必要である。
- ・ 応急復旧班の配備に当たっては、復旧方法に応じた、計画性、効率性を考慮した配備を行う。
- ・ 管路の損傷箇所が多い場合や建物の倒壊、道路の崩壊等により損傷管路の修理が困難な場合は、仮設配管（レンタルステンレス管、ポリエチレン管など）を布設する応急復旧方法もあり、新潟県中越地震、岩手・宮城内陸地震、東日本大震災等の被害の復旧において効果的であったと報告されている。
- ・ 岩手・宮城内陸地震、東日本大震災等において浄水施設が被害を受け、可搬式の簡易浄水機等を活用して、迅速な応急復旧に

努めたとの報告もされている。

- ・管路の復旧作業に当たり、管内の水道水の排水先は、排水路等の整備状況を考慮し慎重に選定する。
- ・掘削に当たっては、隣接して他企業埋設物が敷設されている場合を想定し、事前に埋設物の有無を図面等の図書類により確認する。図書類がない場合には、現地においてマンホール等により確認する。
- ・余震の発生等が想定されることから、作業に当たっては職員の安全確保を優先させて作業を実施する。



仮設配管（ステンレス管）



仮設配管（ポリエチレン管）



漏水修理金具



仮設配管（硬質塩化ビニル管）

（３）作業報告

応援水道事業体は、被害状況、復旧状況、通水範囲など作業の進捗状況について、定期的に幹事応援水道事業体を經由し水道給水対

策本部に報告する。

応援活動終了後には、災害査定に必要となる作業報告書、工事写真等の資料を取りまとめ、幹事応援水道事業体を經由し水道給水対策本部に提出する（P.126 資料－14、P.134 資料－17 参照）。

なお、応援水道事業体が作成する作業報告書に記載する整理番号は、重複や欠落といった錯誤が生じないように管理する必要がある。

また、応援水道事業体は災害査定に必要となる次のア）～オ）に示す書類等の作成を確実に行う。

ア）応急復旧応援体制報告書（P.116 資料－11 参照）

応援水道事業体は、連絡先や構成等を記載した「応急復旧応援体制報告書」を到着時及び応援隊構成変更時に水道給水対策本部へ提出する。

イ）漏水調査受付・報告書（P.120 資料－12 参照）

「漏水調査受付・報告書」は、漏水の連絡ごとに応援水道事業体で作成する。

ウ）応急復旧活動対応表（P.124 資料－13 参照）

「応急復旧活動対応表」は、漏水通報の状況、漏水調査班、管路修理班の動向を把握するため、水道給水対策本部の応急復旧指揮担当が作成する。

エ）管路修理報告書（P.126 資料－14 参照）

被害施設、被害状況、配管図（被害前・後）等を記載した「管路修理報告書」は、作業現場ごとに応援水道事業体で作成する。

オ）工事写真

工事写真は、各作業現場の被害状況が判るよう記録するとともに、着手前、掘削、修理前、修理後、埋戻し工、路盤工、舗装工、完成等の各段階での撮影記録を原則とする。

写真撮影時の留意事項は、P.39《参考》によるものとし、必ず黒板等（P.134 資料－17 参照）を使用する。

(4) 作業報告のとりまとめ

水道給水対策本部は管路修理報告書を基に管路修理集約表や被害算定書を作成する。

ア) 管路修理集約表 (P.130 資料－15 参照)

管路修理の状況を把握するため、「管路修理報告書」を基に水道給水対策本部の応急復旧指揮担当が作成する。

イ) 管路被害算定表 (P.132 資料－16 参照)

管種、口径、被害形態別の管路被害を把握するため、「管路修理報告書」を基に作成し、水道給水対策本部の応急復旧指揮担当に報告する。

4. 災害発生時の広報

被災水道事業体には発災と同時に、応急給水の要請、漏水箇所の通報等、住民からの問い合わ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い合わせ等に適切に対応し、さらには応急給水、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。

災害時に人員不足等が生じ、水道事業体単独での広報活動が困難な場合には、水道給水対策本部による支援を受け広報活動を行うことも考えられる。

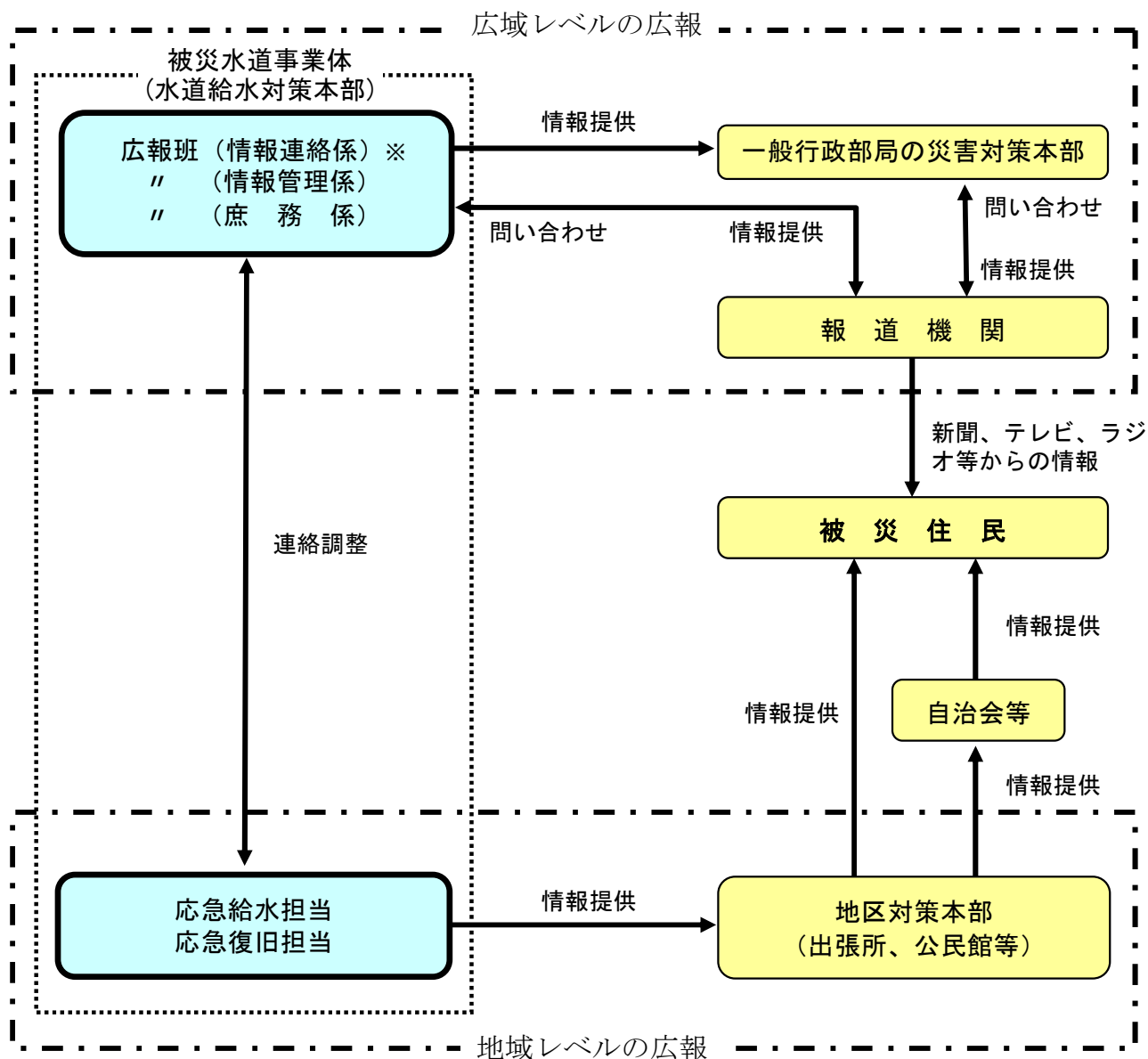
【この節の内容】

- 1) 災害発生時の広報活動
- 2) 災害発生時の広聴活動
- 3) 報道機関からの取材への対応

1) 災害発生時の広報活動

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、復旧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。

このため、災害発生時の広報活動の実施に当たっては、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による情報提供を行い（広域レベルの広報）、また、水道事業体の営業所等においては広報車両による巡回広報、電光掲示板、防災ヘリ、防災無線・有線放送など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）（P.78 図Ⅲ－1 参照）。



図Ⅲ－１：災害時の広報例

※広報班の組織

- ・ 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・・・電話等による住民からの情報を整理し、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

(1) 広域レベルの広報

i . 広域レベルの広報

水道施設全般にわたる被害状況や稼動状況、これに伴う応急給水、応急復旧活動及び復旧の見通し等について、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て、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。

ii . 水道事業体内での情報共有化

発災時の被災地域では、通信の途絶や情報の錯綜が予想される。このため断水箇所、復旧箇所等の情報について水道事業体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、応急復旧等を行わなければならない。

また、情報共有の方法は庁内電話連絡、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、水道事業体内各課への情報提供は広報班（庶務係）が行う。

(2) 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被害地域・状況、応急給水拠点や水質保持方法に関する情報、復旧作業の見通し、事故に関する注意事項などに関する広報文を作成するとともに、管内広報体制（人員・車両）を編成し、車両による巡回広報等により行う。

また、広報班（情報連絡係）は、ホームページやケーブルテレビにより、可能な限り断水区域や通水区域等の情報を提供する。

なお、広報内容、実施方法、広報手段等は以下のとおりである。

i．応急給水についての広報

ア) 応急給水広報の内容

- ・ 応急給水拠点等の位置、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

イ) 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、応急給水担当が応急給水作業に従事するに当たって、ハンドマイク等の拡声装置、又は応急給水拠点、臨時給水所、事業所において旗や立て看板等により行う。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、広報文は短く、簡潔にするよう心がける。

ii．応急復旧についての広報

ア) 応急復旧広報の内容

- ・ 断水区域、断水戸数、断水人口
- ・ 復旧状況（復旧作業状況、復旧の順序や地区ごとの復旧完了予定時期等）
- ・ 情報提供の呼びかけ（漏水等）
- ・ 苦情、要望の受付先

イ) 応急復旧広報の実施方法及び手段

- ・ 水道給水対策本部の広報班は、応急復旧担当が取りまとめた応急復旧活動状況、復旧見通し、通水見通しの情報等を、職員や応援水道事業体及び協力団体等に周知し、住民からの問い合わせ等に備えるほか、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、避難所などにおける掲示を中心とした広

報活動を行う。

- ・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。
- ・通水が可能となったときは、応急復旧担当が止水栓開栓時に給水装置所有者に対して通水が可能となったことを連絡する。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。

２）災害発生時の広聴活動

（１）住民からの問い合わせへの対応等

- ・住民からの問い合わせへの対応は、一般行政部局の災害対策本部及び被災水道事業体が集約した情報に基づき行う。
- ・広報班（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体及び協力団体等に周知徹底し、住民からの問い合わせに備える。
- ・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、被災水道事業体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）及び問い合わせ（要望的内容）が寄せられる（以下これらの情報を「住民情報」という。）ことが想定されることから、「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。

i. 住民情報の収集

住民情報の収集は、電話による通報又は問い合わせや、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必要がある。特に、断水や漏水に関する情報については、当該箇所所在地、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。

ii. 住民情報の伝達

収集した住民情報は次の情報伝達手段により広報班（情報管理係）に送付する。

ア）水道事業体本庁舎との通信が可能な場合

- ・災害時優先電話（FAX）等

イ）水道事業体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、一定時間ごとに送付する

iii. 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、各事業所別及び行政区別に整理する。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ほかに、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体の決定事項とする。
- ・ 被災水道事業体の決定事項以外で、緊急を要する事項については、広報班責任者と調整のうえ、対応する。
- ・ 議事録（メモ）を作成し、被災水道事業体内で周知徹底を図るとともに議事録を保管する。

5. 経過記録

応急活動の経過記録は、市民への広報や災害査定時に必要不可欠なものである。発災直後にあっては、必要事項を記録し確実に保管するとともに、水道給水対策本部等の体制構築後は、本部、応援水道事業体ごとに記録し、所定様式による作業指示・報告の集約を行う。

【この節の内容】

- 1) 経過記録の目的と留意事項
- 2) 応急給水・応急復旧班の派遣に係る経過記録
- 3) 被災水道事業体に係る経過記録
- 4) 応急給水に係る経過記録
- 5) 応急復旧に係る経過記録
- 6) 写真管理の徹底

1) 経過記録の目的と留意事項

応急給水業務及び応急復旧業務に係る経過を正確に記録した資料は、次の業務を行う際の基礎資料として必要不可欠である。

- ・ 応急給水業務と応急復旧業務の連携強化
- ・ 市民広報及び報道機関対応
- ・ 調査報告書の作成
- ・ 応援水道事業体への費用負担算定
- ・ 災害査定申請

なお、正確な経過記録を行うため、次の事項に留意する。

- ・ 水道給水対策本部は、被災水道事業体と応援水道事業体からの情報を一元管理する。
- ・ 所定様式による作業指示及び作業報告を徹底し、さらに、この結果を所定様式に集約する（P.85 表Ⅲ－4 参照）。
- ・ 写真管理の徹底を図る。

表Ⅲ－４ 経過記録に係る書類一覧

資料	報告書等書類名	概要	作成
6	応急給水応援体制報告書	応急給水の応援体制を本部に報告する	到着・変更時
7	応急給水作業指示書（表）	応急給水の作業内容を指示する	毎日
	〃 報告書（裏）	応急給水の作業活動内容を時系列で報告する	毎日
8	応急給水活動予定表	当日の給水活動の予定を集約する	毎日
9	応急給水活動集約表	作業終了後に当日の水道事業体ごとの給水活動を集約する	毎日
11	応急復旧応援体制報告書	応急給水の応援体制を本部に報告する	到着・変更時
12	漏水調査受付書（表）	市民等からの漏水発見情報を受け付ける	随時
	〃 報告書（裏）	漏水調査の結果を報告する	随時
13	応急復旧活動対応表	漏水受付・漏水調査・漏水修理の対応状況を把握する	随時
14	管路修理報告書（表・裏）	管路修理の結果を報告する	随時
15	管路修理集約表	管路被害状況及び修理状況を集約する	毎日
16	管路被害算定表	管路被害を集約し被害率を算出する	不定期
17	黒板（撮影表示板）作成に当たって	管路修理の写真撮影時における留意事項	修理時

２）応急給水・応急復旧班の派遣に係る経過記録

応急給水・応急復旧班の派遣に係る経過記録は、被災水道事業体が把握していないものも含まれることから、応急復旧の状況を確実に把握・整理し、緊急事態対応段階が終了した後に、これらの記録を速やかに被災水道事業体に提供する必要がある。

ここでは、水道給水対策本部が記録すべき項目及び個々の応援水道事業体が記録すべき項目に分けて整理する。

（１）水道給水対策本部が記録すべき項目

- ・被災水道事業体からの応援要請依頼（要請者名、要請日時、要請内容）
- ・応援水道事業体への要請（受付者名、要請日時、要請内容）

- ・ 応援水道事業体からの回答（回答者名、回答日時、回答内容）
- ・ 被災水道事業体への回答（受付者名、回答日時、回答内容）

※ 正式な依頼は書面で行うことを原則とする。

（２） 応援水道事業体が記録すべき項目

- ・ 応援隊の詳細（人員、作業内容、車両、応急給水用具等）
- ・ 被災地入りするまでの詳細（移動ルート、移動時間等）
- ・ 現地作業に係る諸経費（高速道路料金、宿泊費等）
- ・ 水道給水対策本部との打ち合わせ事項（議事録等）

※ 応援水道事業体は定期的連絡を基本とし、日単位で記録を整理する。

３） 被災水道事業体に係る経過記録

（１） 被災直後の対応

被災直後の混乱した段階においては、被災水道事業体職員の中から記録を専門に行う職員を選任し、記録業務を担当させる必要がある。発災後の混乱が収まり、正確に記録が行えるようになるまでは、重要事項を記録・整理し、これを確実に保管する。

なお、確実な記録が可能な媒体として、ビデオ撮影や音声録音等が考えられる。

（２） 応援水道事業体との連携

水道給水対策本部が組織された段階では、被災水道事業体と応援水道事業体が綿密に連携して、経過記録資料の作成及び管理を確実に行える体制を構築する。

（３） 所定様式による作業指示・報告

作業指示の徹底と正確な経過記録の作成を図るため、応急給水や応急復旧作業の指示及び報告は所定様式で行う。また、作業指示者や報告者を明記し、その連絡先を明らかにすることにより、書類の内容に疑義が生じた際に速やかに状況確認が行えるように努める。

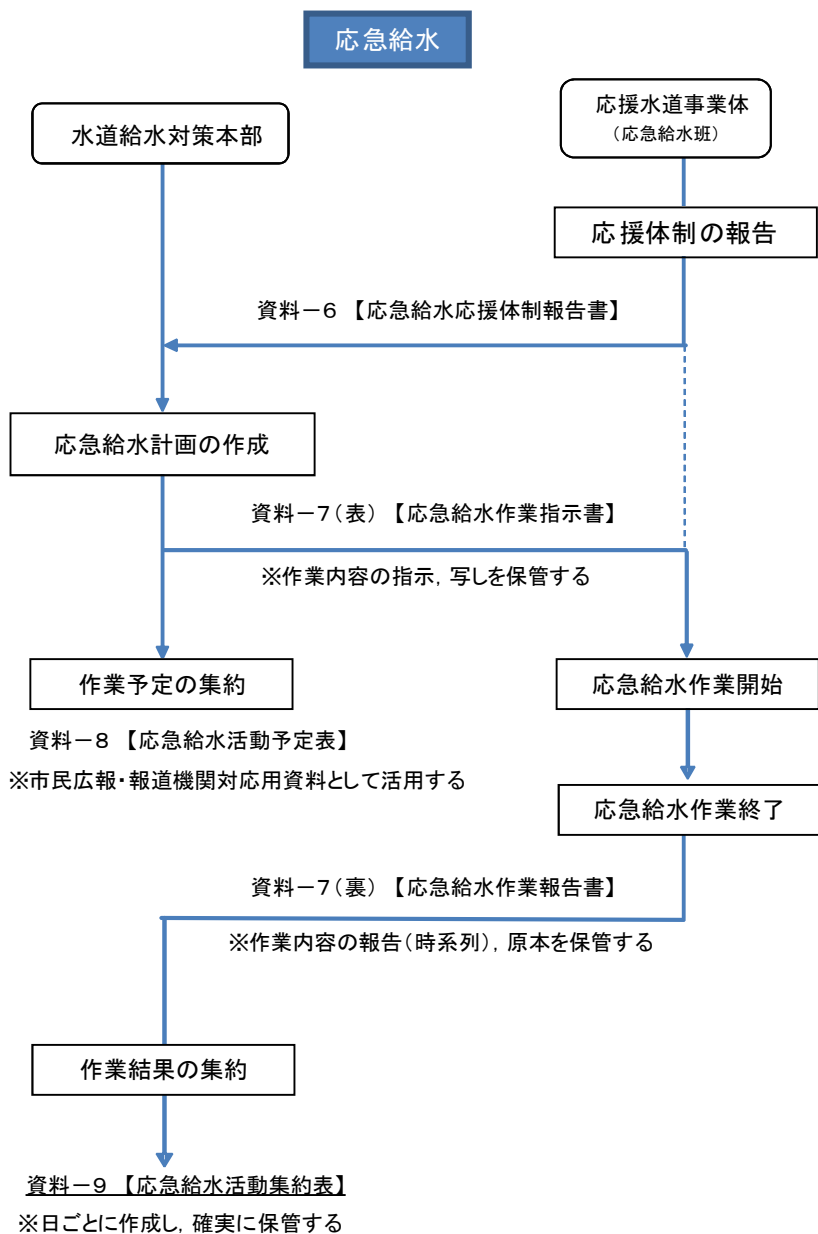
（４） 所定様式による作業集約

応急対応の内容を正確かつ簡潔に記録し、必要に応じて参照でき

る資料として整理するには、所定様式による作業報告書と集約表の作成を徹底することが重要となる。

4) 応急給水に係る経過記録

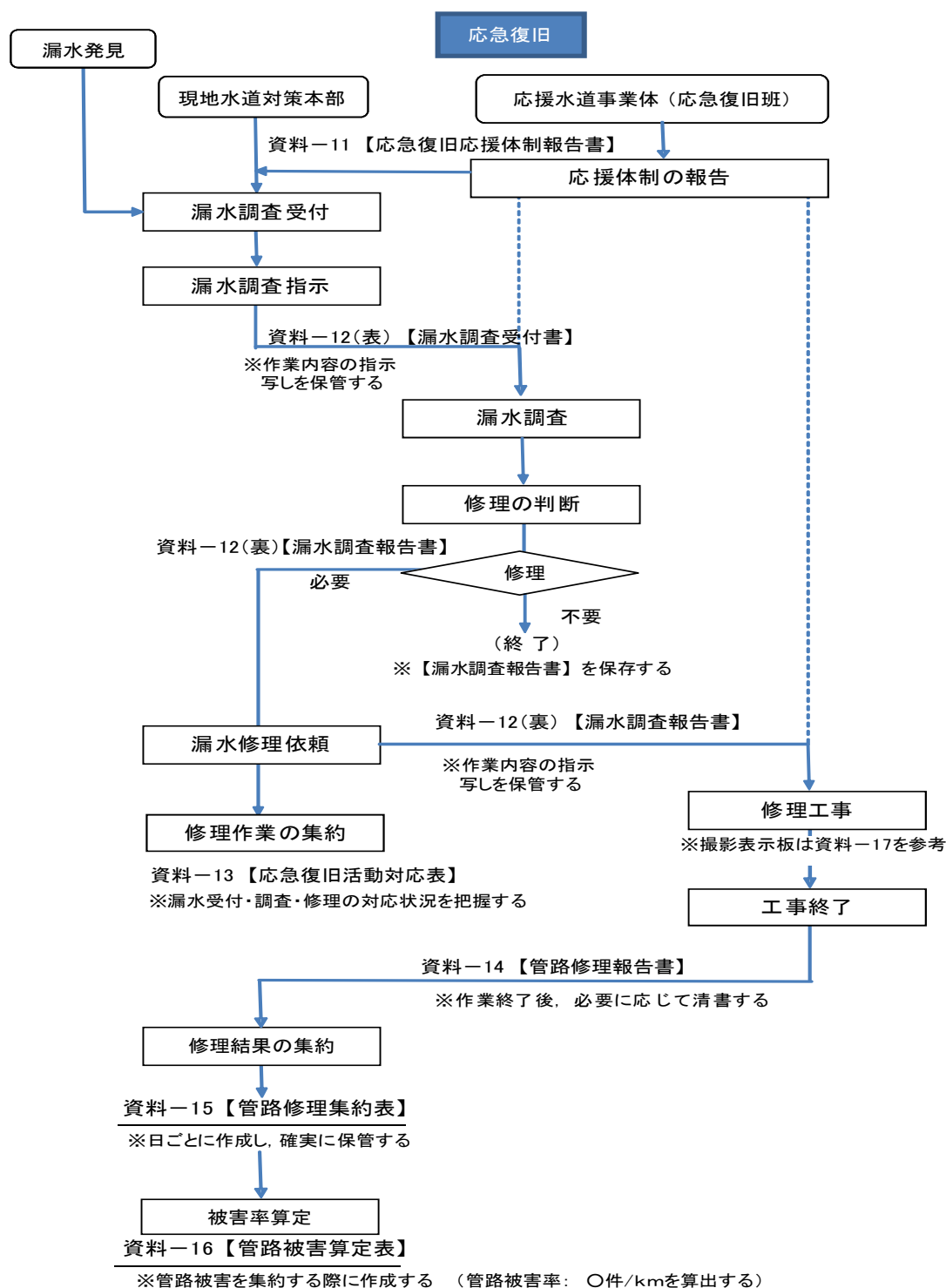
応急給水作業の指示・報告・集約は、図Ⅲ－２に示すフローに基づき、正確な経過記録を作成する必要がある。



図Ⅲ－２ 応急給水に係る経過記録のフロー

5) 応急復旧に係る経過記録

漏水の修理は一般的に、「電話受付→漏水調査→修理依頼→修理実施→修理報告」という対応を取ることから、各々に対応した報告書が必要となる。応急給水作業の指示・報告・集約は、**図Ⅲ－3**に示すフローに基づいて行い、正確な経過記録を作成する必要がある。



図Ⅲ－3 漏水修理に係る経過記録のフロー

6) 写真管理の徹底

災害復旧記録を整理する際や、災害査定を行う際に、被害状況等の現場写真は必要不可欠な資料となる。応急給水や応急復旧に係る作業報告書と現場写真の両者を適切に管理することにより、確実な経過記録資料とする必要がある。

以下に、写真管理を行う際の方針を定める。

- i. 現場写真は、応援水道事業体職員が撮影した「記録写真」と、修理業務に従事した施工業者が撮影した「修理写真」とを区別して管理する。
- ii. 写真はデジタル撮影を原則とし、CD-ROM等大容量記録メディアを用いて提出する。
- iii. 「記録写真」については、水道給水対策本部に提出する際、次の事項に留意する。
 - ・写真は、撮影場所又は撮影対象単位でフォルダに分類する
 - ・フォルダ名に撮影水道事業体、撮影場所又は撮影対象を明記する。
- iv. 「修理写真」については、修理報告書を添付し当該現場の復旧状況が容易に判別できるようにする（P.126 資料－14 参照）。