

7. 緊急時の広報

7-1 緊急時広報の留意点

水道事業の「緊急事態」は、住民の日常生活に直接影響が及ぶ。
住民への影響を最小限とするため、必要な事項を必要な人にタイムリーに届けることで、より効果的で実効性の高い広報が可能となる。

(1) 緊急時とはどのような状況か

ここでいう「緊急時」とは、地震等の災害による場合ではなく、断水、水質異常（赤水・濁り水）等、日常起こり得る規模の事故における緊急の場合をいう。災害時の広報については、水道協会雑誌の平成13年10月号に掲載の「災害時の広報マニュアル」や平成20年12月16日 震災対応等特別調査委員会作成の「地震等緊急時対応の手引き」があるので、そちらを参考にされたい。

種類	主な事例
断水	<ul style="list-style-type: none">・配水管等の破損による漏水に伴う断水・配水池やポンプの故障による断水
水質異常	<ul style="list-style-type: none">・工事にともなう赤水・濁り水・消火栓使用にともなう赤水・濁り水・気温の上昇に伴う富栄養化による異臭味・河川の滞留によるカビ臭・残留塩素の不足

(2) 一般広報との違い

緊急時の広報は一般広報と比べ、より緊急性が求められ、短時間で効率的であることが必要であり、「早さ」・「正確さ」・「わかりやすさ」が強く求められる。そのため、「住民が知りたい情報は何か」を的確におさえ、当該緊急時に最も適した広報手段は何かを見極めることが重要である。

◎緊急時特有の広報のポイント：「早さ」「正確さ」「わかりやすさ」

緊急時であることから「早さ」が求められることはいうまでもないが、緊急事態は住民の日常生活に直結するため、誤解を防ぐためにも「正確」で「わかりやすい」情報提供が必要になる。

(3) 緊急時に住民が知りたい情報とは

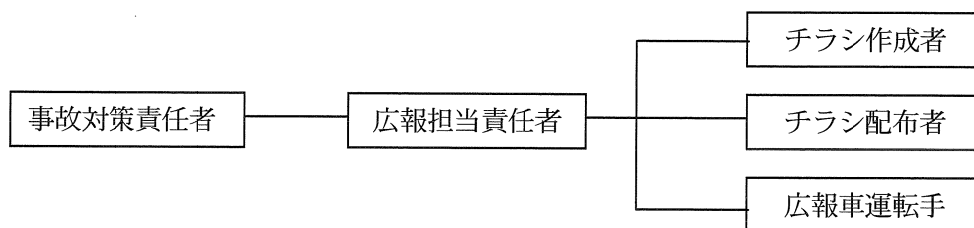
緊急事態は、住民の日常生活に直結することから、その影響を最小限とするために、どのような情報が必要なのかを把握することが重要である。

緊急内容	必要な情報
断水	<ul style="list-style-type: none">・給水車による給水はあるか、ある場合は給水拠点の場所。・給水がある場合、容器は必要か。・通常どおりに復旧するのはいつになるのか。（復旧までの時間）・影響範囲はどこまでか。・原因は何か。・通水後、濁り水が出るがどうすればいいか。・問い合わせ先はどこか。
水質異常	上記以外に <ul style="list-style-type: none">・水は出るのか否か。・水が出る場合は、飲めるのか否か。・飲める場合は、通常どおり飲めるのか、それとも煮沸処理が必要か。・飲めない場合は、飲用以外の利用は可能か。・どのような被害か。

(4) 広報担当者の役割分担

緊急時の広報は、初動がその広報の成否を左右することになる。そのため、緊急時の影響範囲の大きさに応じ広報担当の責任者がだれなのかを事前に決めておくことが必要であり、広報活動者（チラシ作成・配布者、広報車運転手等）への的確な指示が大切になる。

また、住民の間に異なる複数の情報が交錯しないために、広報内容の最終決定者は情報を集約できる者に限定する等の対策を行うことがよい。



内容	指示のポイント	具体的な指示内容
広報手段	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急性の度合いや影響範囲の大きさを勘案した広報手段の的確な選択 ・ 広報手段は1つだけでよいか、複数の手段を使うか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ チラシ（配布区域は） ・ 広報車（台数は、広報範囲は） ・ 街頭スピーカー（利用区域は） ・ ホームページ ・ マスコミ <p style="text-align: right;">その他の広報手段</p>
広報活動者の人数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急性の度合い、影響範囲、広報手段に対応する適正な人数か。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ チラシ作成者、配布者 ・ 広報車運転手、広報者
広報内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民が必要としている情報は何か。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内容（給水停止、断水、濁り水、異臭味等） ・ 影響時間（または復旧時間） ・ 影響範囲 ・ 給水車の有無、給水拠点 ・ 工事場所 ・ 問い合わせ先 ・ 留意事項

7-2 広報に載せるポイント

(1) 文章のポイント

広報文やチラシ、マスコミ用記事を作成する場合も「正確さ」「わかりやすさ」が求められるため、次の点に注意して作成することが重要である。

- ・ 文章は短く、簡潔に要点を伝える。
- ・ 強調すべき部分を目立たせる。
- ・ 『5W1H』を目指す（ただし、余分な情報を載せないという観点からは不要な項目となる場合もある）。
- ・ 断水等の場合は、範囲や給水箇所等を明示した地図（略図）を添付する。
- ・ 日時・住所・電話番号などに間違いはないかを確認する。
- ・ 誤字、脱字はないかを確認する。

(2) 広報事項の優先順位

緊急時には、様々なレベルの情報が出てくる。その中から住民に伝えるべき情報を的確に選択するためには、どの項目から伝えていくかという優先順位をあらかじめ決めておくことが重要であり、それが「正確さ」・「早さ」に直結する。

優先順位を決めるためには、住民が知りたい情報・必要な情報は何なのか

を理解しておくことが必要となる。

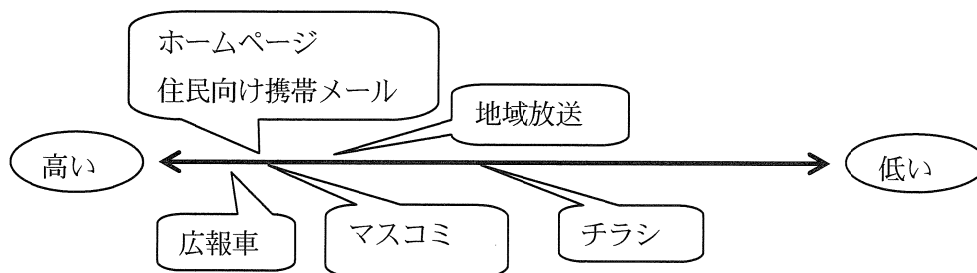
優先度	必要な情報
高い ↑ ↓ 低い	<ul style="list-style-type: none"> ・ 水は出るのか否か。 ・ 水が出る場合は、飲めるのか否か。 ・ 飲める場合は、通常通り飲めるのか、それとも煮沸処理が必要か。 ・ 飲めない場合は、飲用以外の利用は可能か。 ・ 通常通りに復帰するのはいつになるのか（復旧までの時間）。 ・ 影響範囲はどこまでか。 ・ 給水車による給水はあるか、ある場合は給水拠点の場所 ・ 給水がある場合、容器は必要か。 ・ 原因は何か。 ・ 通水後、濁り水が出るがどうすればいいか。 ・ 問い合わせ先はどこか。 ・ どのような被害か。

7-3 緊急時広報の手段

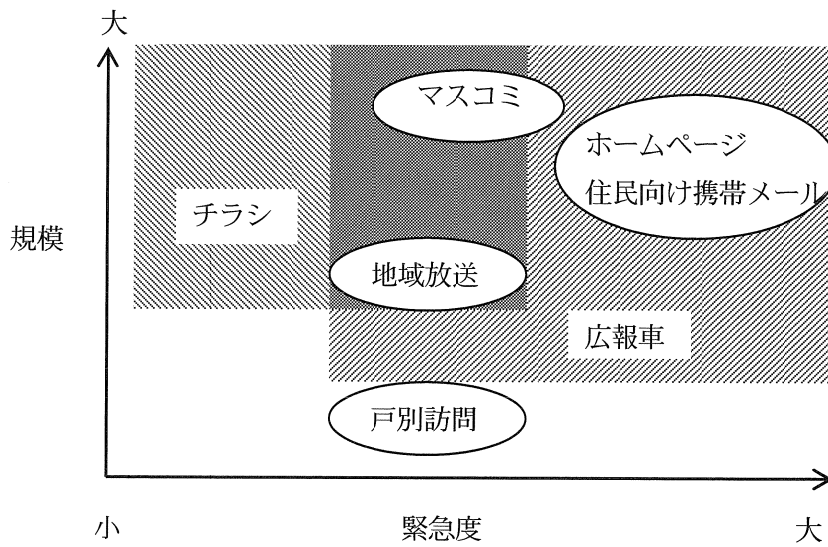
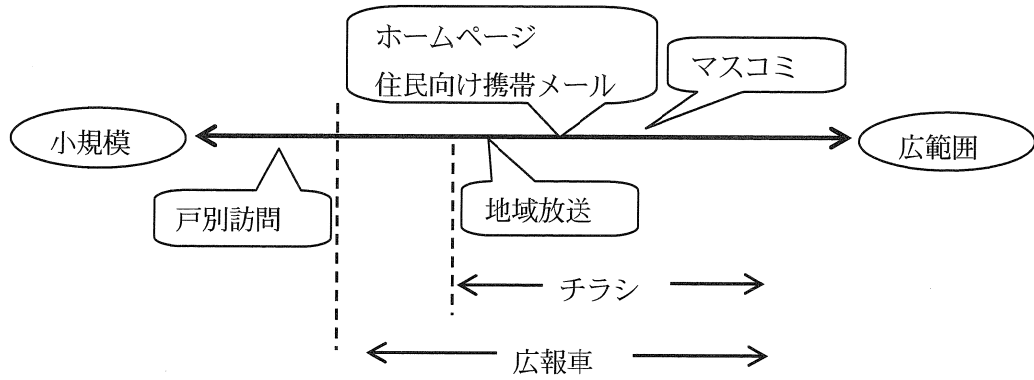
広報手段は、誤解の回避を念頭に、緊急性の度合いと影響範囲の大きさに合わせて選択する。状況に適した手段を選択するとともに、必要に応じて一つだけではなく複数の手段を活用する。ただし、ここで想定しているのは日常に起こりえる断水などの緊急事態であり、これより大規模な災害等の場合は「地震等緊急時対応の手引き」を参照していただきたい。

(1) 広報手段の選択のポイント

- (a) 緊急性の度合いは → 緊急性が非常に高い
緊急性はそれほど高くない



- (b) 影響範囲は → 数件程度のごく小規模な範囲
 集落、町内の一部等、比較的狭い範囲
 集落、町内全体
 複数の集落、町内にまたがる等、広範囲



(2) 広報手段の比較

広報手段	ポイント	長所	短所	作成例・文例
チラシ	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすくシンプルに作成することがポイント（見やすさ）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・伝えるべき情報が確実に伝わる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・影響範囲の全戸にもれなく配布が必須。広範囲の場合は手間 ・どちらかというに至急の場合には不適 	<ul style="list-style-type: none"> ・別紙参照
広報車	<ul style="list-style-type: none"> ・徐行運転で、ゆっくりはっきりしゃべることがポイント（聞きやすさ）。 ・断水時間等、住民にとって重要な情報については2回以上繰り返す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急の度合いが高い場合、影響範囲が大きい場合は効果的 	<ul style="list-style-type: none"> ・運転速度や音量によっては、聞こえない場合もある。 ・伝える情報が最小限に限られる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご町内の皆様、こちらは市の水道部です。大変ご迷惑をおかけいたしますが、<u>本日〇時から〇時まで</u>断水となります。水の汲み置きのご協力をお願いいたします。また、火の元には十分ご注意ください。」 ※下線部は2回繰り返す。給水車が出る場合は、その時間や場所、容器の必要性の有無を伝える。
街頭スピーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・防災無線や町内放送の活用。 ・他の広報手段との併用が望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報車よりも確実性は高い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼するため、広報車よりも時間が必要となる。 ・チラシに比べて伝える情報が限られる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご町内の皆様、<u>本日〇時から〇時まで</u>断水となります。大変ご迷惑をおかけしますが、水の汲み置きのご協力をお願いします。また、火の元には十分ご注意ください。」 ※下線部は2回繰り返す。給水車が出る場合は、その時間や場所、容器の必要性の有無を伝える。

ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> 他の広報手段との併用が必須 	<ul style="list-style-type: none"> 伝えるべき情報が確実に伝わる。 	<ul style="list-style-type: none"> 閲覧できる環境を持つ人にしか伝わらないため、他の広報手段との併用が必須 	
住民向け携帯緊急メール	<ul style="list-style-type: none"> 住民向けの携帯電話への緊急メールの活用 他の広報手段との併用が必須 	<ul style="list-style-type: none"> 伝えるべき情報が確実に伝わる。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急メールの登録者にしか伝わらないため、他の広報手段との併用が必須 	
マスコミによる広報	<ul style="list-style-type: none"> 大規模・広範囲に影響がある場合に、活用 各メディアを公平に扱う。 マスコミから問い合わせがあった場合には、的確かつ誠意ある対応をする。 情報提供者の一元化 公開できる情報は一括して出し、小出しにしない。 	<ul style="list-style-type: none"> 広範囲に伝えることができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常的に起こる規模や緊急の場合には不適 	

7-4 苦情・問い合わせ等への対応、対策

緊急時に寄せられる苦情や問い合わせ等に対しては、誠意ある対応が求められるとともに、的確に情報を提供することが必要である。そのためには「正確な情報」を収集し、それを「組織全体で共有化」することが重要である。

また、苦情や問い合わせ等を未然に防ぐためには、広報手段の的確な選択と事前の広報を徹底させることがポイントとなる。

(1) 想定される苦情等

種類	苦情例	対応例
断水	「水が出ないが、なぜ？」	「〇〇〇〇（原因）が起こったため、現在復旧工事を行っているためです。〇時頃までには復旧予定ですので、大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。なお、影響の出ている範囲は、〇〇地域、〇〇地域ですので、それ以外の地域では通常の水が出ております。また、給水作業を〇〇（場所）にて行っておりますので、そちらで水の供給を受けられるようお願いいたします。」
	(通水後) 「濁り水が出る」	「復旧工事の作業終了時には、濁り水が出る場合があります。その場合にはしばらく水を出して通常に戻ってからご使用下さい。」
	(通水後) 「水の出が悪くなった」	「復旧工事の作業終了時には、水の出が悪くなる場合があります。担当者がお伺いするようにいたしますので、『お名前・ご住所・お電話番号』をお聞きして宜しいでしょうか。」 ↓ 担当者に連絡、伺うように指示 ↓ 「〇〇様のお宅へ、〇〇〇が伺いますので、よろしくようお願いいたします。」
水質異常	「異臭がする」 「濁り水が出る」	「〇〇〇〇（原因）が起こったため、現在復旧作業中です。〇時頃（〇日）までには復旧予定ですので、大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。なお、影響の出ている範囲は、〇〇地域、〇〇地域ですので、それ以外の地域では通常の水が出ております。また、給水作業を〇〇（場所）にて行っておりますので、そちらで水の供給を受けられるようお願いいたします。」
	「異臭（濁り水）が出ていない場所はどこか」 「該当範囲はどこか」	「影響の出ている範囲は、〇〇地域、〇〇地域、〇〇地域ですので、それ以外の地域では、通常の水が出ています。」
	「給水はしていないのか」	「給水作業は〇〇（場所）にて行っておりますので、大変お手数をおかけしますが、そちらでの水の供給を受けられるようお願いいたします。」

(2) 苦情等の活用

たとえば、濁水の苦情のあった住民を地図に落とすことで影響範囲を知ることができるなど、苦情を単なる苦情として受けるのではなく、その中から広報の必要性があるものを素早くピックアップし、早急に住民に周知する。

重要な苦情は組織全体で共有するとともに、その苦情への解決が他の住民にも当てはまるのであれば、早急に当てはまる方の全員に周知する。

7-5 事前の周知（製造物責任法を考慮したもの）

(1) 製造物責任法との関係

製造物責任法における「欠陥」の考え方は「製造物の通常予見される使用に際し、生命、身体または財産に不相応な危険を生じさせる製造物の瑕疵」というものである。水道水も原水を加工して製造するため、この法律の対象となっている。

しかし、万が一、予期せぬ事故が起きて、健康を害するような水道水が住民に供給されそうなとき、水道法第23条は、水道事業者が直ちに給水を停止し、住民に周知することとしている。また、第2項には、水道事業者以外の者がそのような状態を知ったときは、直ちにその旨を水道事業者に連絡することとしている。

これらのことから、水道事業者は普段から住民に、製造物である水道水に異常を感じたときは、飲まないこと、水道事業者に連絡をすることを周知することで製造物責任法にいう被害を回避する手段を講じることができる。

また、事業に水道水を使用する食品製造業者等に対しては、貯水槽等を利用するなど、直接被害の回避策を周知することも必要となる。

給水の緊急停止

水道法第23条

供給する水が人の健康を害するおそれがあることを知ったときは、直ちに給水を停止し、かつ、その水を使用することが危険である旨を関係者に周知させる措置を講じなければならない。

2 水道事業者の供給する水が人の健康を害するおそれがあることを知った者は、直ちにその旨を当該水道事業者に通報しなければならない。

ポイント

そもそも、「水道水」そのものは、製造物責任法（PL法）の対象とはなりにくい。

理由：水質基準そのものが安全性を確保するためのものであるため、この基準を満たした水であれば「安全である」と判断できるため。

また、水道法第23条により、供給した水道水が安全性を欠いていた場合は、直ちに給水停止をしなければならないため。

⇒では、水道事業者として製造物責任法の対象となり得ると考えられるものは？

- ・水質基準を満たさない水を給水した場合（あきらかに安全性を欠く製造物）
→塩素注入器の故障により消毒ができなかった場合 等
- ・水道事業者で作って配布したボトルウォーターで、健康被害が起きた場合
（製造物責任法第2条第3項の表示製造業者に当たる） 等

★重要★「通常有すべき安全性を欠いている状態」で、かつそれに関する「指示・警告を十分に行わなかった状態」かどうか、という点。

給水を停止しても、周知を徹底しなければ健康被害が出る可能性が残る。

(2) 事前周知

(a) 周知の内容

事故を未然に防止するためにも、広報は非常に重要である。特に安全性を欠いた状態の場合には、周囲への注意喚起は必須であり、わかっているリスクをしっかりと説明する義務がある。

この「注意喚起」は、7-1から7-3までの「緊急時の広報」とは異なり、注意を促すことで不利益な事態が生じることを回避する意味をもっている。

項目	緊急時の広報	注意喚起の場合の広報
広報期間	緊急事態が起き次第	『広報期間＝該当期間』となる場合が多い
広報内容	主に、住民の日常生活に影響を与える事項 例) ・断水日時（復旧日時） ・断水区域（該当影響範囲） ・給水拠点	主に、住民または周囲の人に注意を喚起する事項 例) ・注意（警告）事項 ・注意（警告）場所

(b) 周知のポイント

- ・警告（注意）事項が目立つようにする。
- ・一文は短く、簡潔に。
- ・警告（注意）事項は「すべきでないこと（＝禁止事項）」なのか、「すべきこと（＝肯定事項）」なのかを明確にする。
- ・「守らないとどうなるのか」という結果を示す方法もある。