

## 2 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。

### 【この節の内容】

- 2-1 災害発生時の広報活動
- 2-2 広報事例
- 2-3 災害発生時の広聴活動
- 2-4 報道機関からの取材への対応
- 2-5 デマ等に関する対応
- 2-6 更なる効率的な広報手法の検討

### 2-1 災害発生時の広報活動

#### (1) 広報の方法

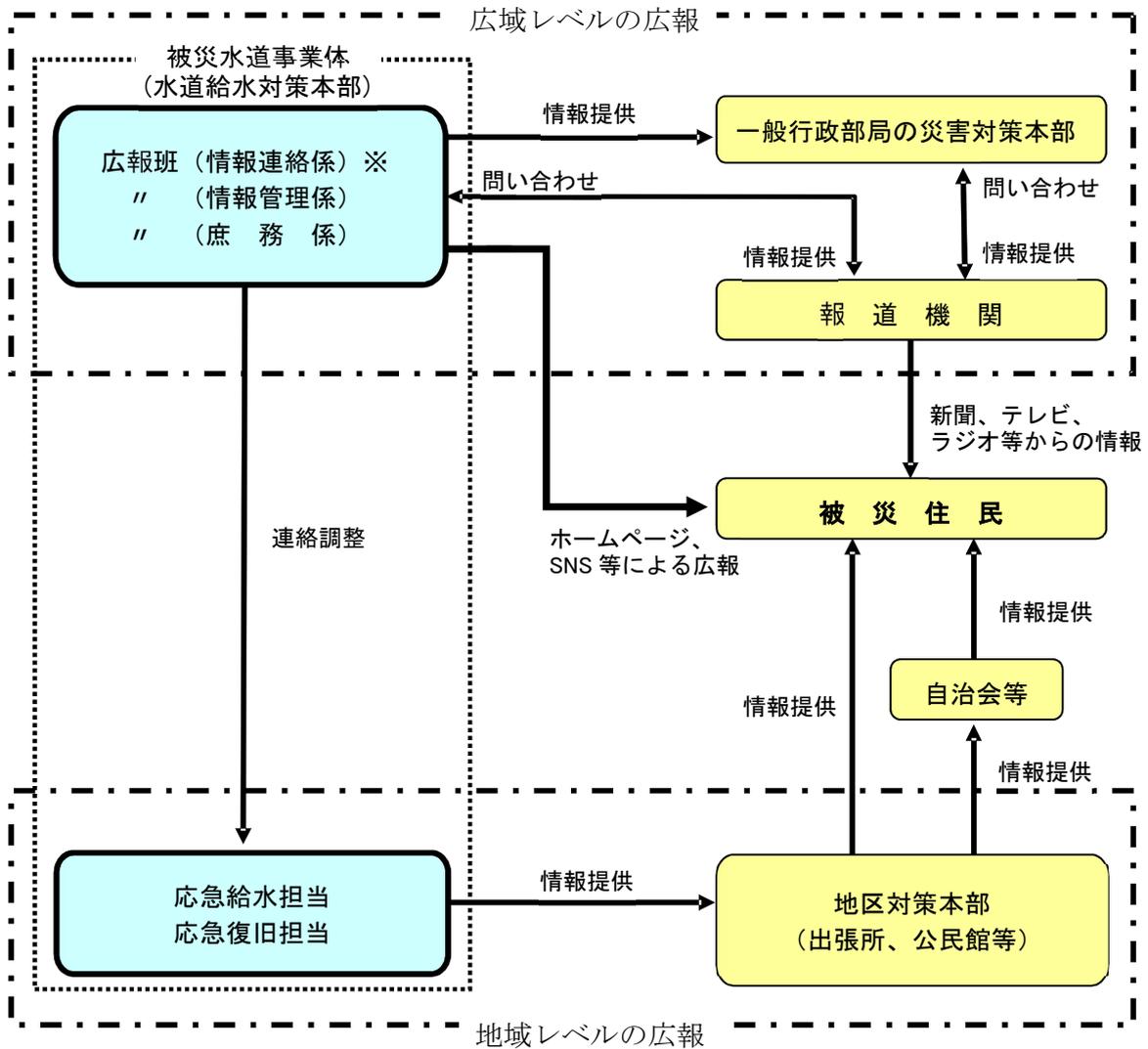
ライフラインとしての水道の被害は、住民生活に大きな影響を及ぼすため、住民に不安やあせり、混乱等を生じさせることのないよう断水状況や応急給水の実施状況、通水見通しなどについて適時、適切に情報を伝達し、住民が円滑な応急対策を実施できるようにすることが重要である。

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、SNS 等による情報発信を行い(広域レベルの広報)、併せて広報車両による巡回広報、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)(**図 2-1** 参照)。

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。



※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。

図 2-1 災害時の広報

## (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。

また、広報班(情報連絡係)は、ホームページやSNS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、プレス発表やホームページ、SNSへの掲載等のほか、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。

また、必要に応じて、町内会や自治会等の住民組織や民政委員等、地域コミュニティも活用する。

## (4) 主な広報内容

### ① 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(給水車による巡回給水の場合)
- 水質保持方法(給水した水の保存方法、飲料水としての保存期間等)
- 給水に関する問合せ先

#### <応急給水広報の留意事項>

- 給水所への容器持参の要否をあらかじめ周知する(特に、発災初期は容器が不足する場合あり)
- 給水所での、給水水量に制限がある場合には、一世帯当たり又は一人当たりの配布水量などをあらかじめ周知する

### ② 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)

- 宅内漏水の確認方法と指定給水装置工事事業者の紹介
- 水道の復旧に伴う下水道の負担軽減への協力依頼
- 復旧状況に関する問合せ先

### ＜応急復旧広報の留意事項＞

- 復旧完了の有無や通水見通し等については、特に住民の関心の高い情報であるため、問合せの集中等により過大な業務負荷がかかるケースが多い。このため、精緻を求めすぎず（町丁目レベルの復旧見込み等）、住民が必要とする情報を速やかに提供することが重要である。
- 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。
- “生活用水”（風呂、洗濯、トイレ等）のニーズに応えるため、“飲用不可”として通水する場合は、飲用制限に係るきめ細やかな広報を行う。
- 水質試験の結果、水質基準を満たし安全が確認された場合、水道水の“安全宣言”を行い、“飲用水”として給水する。この際、水道利用者にその状況を速やかに広報、周知する。
- “水道復旧に伴う下水道への負担軽減のお願い”については、令和6年能登半島地震においても、下水道が使用可能であったにも関わらず水道の使用禁止等の誤った情報伝達がなされていたこともあったため、正確な情報伝達に努める。

#### (5) 水道事業体内での情報共有化

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のほか、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用いる。

なお、水道事業体内の関係部署への情報提供は広報班(庶務係)が行う。

## 2-2 広報事例

令和6年能登半島地震では、**図 2-2** のとおり発災後のフェーズに応じた広報がなされた。事例を参考に掲載する。

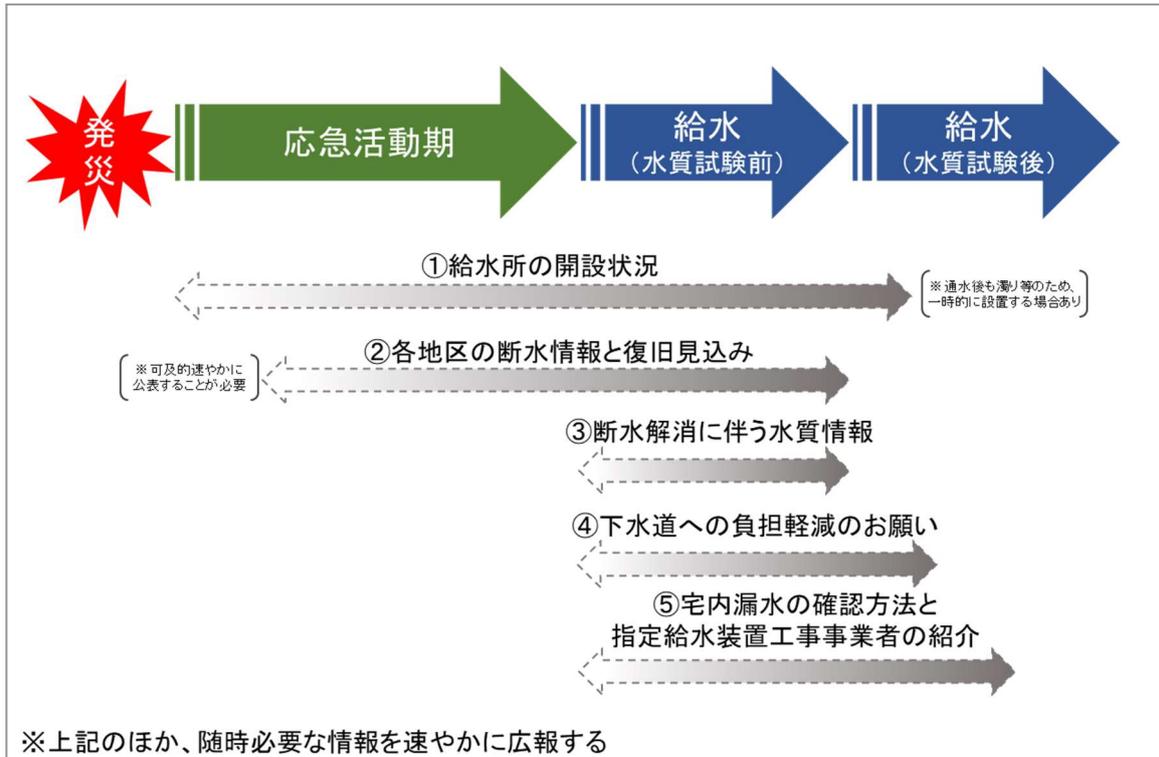


図 2-2 災害発生以降の広報内容（イメージ）

① 給水所の開設情報

・石川県珠洲市（ホームページ）

給水・物資支援・炊き出し

給水

場所	宝立小中学校	旧銷島保育所
	上戸小学校	元気の湯
	飯田わくわく広場	旧本小学校
	生涯学習センター（旧飯田保育所）	三崎中学校
	健民体育館	道の駅狼煙
	若山公民館	日置ハウス
	正院公民館	高屋集会所
時間	24時間	
注意点	・容器は各自でお持ちください。	

※どなたでも給水できます。

・石川県宝達志水町（SNS）

**【給水の状況について】**  
給水の状況について、お知らせします。現在も、町のほぼ全域で断水となっています。一部、水道が出る地域でも、節水にご協力をお願いします。本日の夕方以降、集落会館等でペットボトルの配布が出来るように努めております。ご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。

**【応急給水の実施について】**  
1月1日に発生した地震により町内のほぼ全域で断水となっています。現在、復旧に努めていますが、現時点で断水の復旧の目途は立っていません。皆様には大変ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ありません。  
明日1月3日（水）、午前9時から午後4時まで、アステラス及び宝達志水病院で応急給水を実施します。断水や濁り等で水が必要な場合は、アステラスまたは宝達志水病院までお越しください。お越しの際は、ポリタンクやペットボトルなどの給水ができるものをご持参ください。なお、混雑が予想されますが、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。  
【問い合わせ】  
環境安全課 電話  
0767-29-8140

**【応急給水について】**  
宝達志水病院での応急給水は、断水の状況を鑑みて1月9日（火）をもって終了します。1月10日（水）から引き続き、給水タンクによる応急給水を実施します。水が必要な場合は、役場庁舎までお越しください。  
【給水時間】 午前9時から午後5時まで  
【給水場所】 役場庁舎前駐車場  
【注意事項】  
・給水タンクの蛇口から各自で給水をしてください。  
・ポリタンクやペットボトルなどの給水ができるものをご持参ください。  
・タンクが空になったり、ご不明な点がありましたら地域整備課までご連絡ください。  
【問合せ】 地域整備課 電話  
0767-29-8160

2024年1月14日（日）

**【応急給水終了のお知らせ】**  
宝達志水町役場庁舎前で実施していただいた応急給水については、令和6年1月14日（日）午後5時をもって終了させていただきますので、ご了承ください。  
【問合せ】 地域整備課 電話  
0767-29-8160

留意点等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発災初期は給水袋が不足したため、容器持参の要否を明記する必要があると感じた</li> <li>・避難所における受水槽からの給水では、水が不足したため、一世帯当たり又は一人当たりの配布水量などを周知する必要あると感じた</li> </ul>
------	---

② 各地区の断水情報と復旧見込み  
・石川県珠洲市（ホームページ、SNS）

【復旧エリア図】

**水道復旧エリア図**

(エリア内であっても、給水管の引込場所によって復旧していない場合があります)

- 宝立町宝立～宝立町宝立 [PDFファイル/1.37MB]
- 宝立町宝立～宝立町宝立 [PDFファイル/1.86MB]
- 上戸町 [PDFファイル/1.44MB]
- 若山町広美～若山町宮前山・若山町地内 [PDFファイル/2.12MB]
- 若山町大谷～若山町二子・若山町上巻丸 [PDFファイル/1.88MB]
- 若山町吉ヶ野・若山町上山 [PDFファイル/1.84MB]
- 飯田町～正院町山原・若山町高田 [PDFファイル/2.44MB]
- 高成町・正院町飯塚～正院町海田 [PDFファイル/2.15MB]
- 蛸島町～三崎町伏見 [PDFファイル/1.71MB]
- 三崎町飯塚～宇治～内内～若山 [PDFファイル/1.71MB]
- 三崎町飯塚～蛸島～次巻 [PDFファイル/1.56MB]
- 三崎町直原 [PDFファイル/1.69MB]
- 蛸島町～山崎町 [PDFファイル/1.02MB]
- 蛸島町 [PDFファイル/1.12MB]
- 高屋町～黒塚町 [PDFファイル/1.06MB]
- 黒塚町～次巻町～黒塚町 [PDFファイル/1.52MB]

水道管（中管）から水道メーターまでの給水管に漏水があった場合、漏水を止めるため私営地内に追加のバルブを設置させていただく場合があります。

なお、下水道も水道の復旧エリアに併せて復旧を進めています。復旧状況については「国土交通省のホームページ」をご覧ください。

→

各地区をクリック

【復旧見込み】

**今後の通水予定 ※状況により、変更あり**

	3月			4月			5月			6月		
	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
宝立地区			3月下旬～5月下旬									
上戸地区	3月中旬～5月上旬											
飯田地区	3月中旬～4月下旬											
若山地区			3月下旬～5月中旬									
直地区	3月中旬～5月中旬											
正院地区			4月上旬～5月中旬									
蛸島地区			4月中旬～5月中旬									
三崎地区			4月中旬～5月下旬									
大谷地区			4月中旬～5月下旬									
高屋地区			4月下旬～5月下旬									
清水地区	未定（今後、詳細調査予定）											

・石川県志賀町（情報多重化システム（ライデン））

志賀町 水道断水復旧状況

令和6年2月3日

19:00 現在

断水解消戸数	断水解消率
5,790	65.8%

地区別復旧状況 【志賀地域】

地区名	行政区	復旧状況	作業予定見込	備考	地区名	行政区	復旧状況	作業予定見込	備考
高浜	高浜1区	◎			上熊野	松木			
	高浜2区	◎				小室	△	◆	
	高浜3区	◎				米町	△	◆	
	高浜4区	◎				田原	○		
	高浜5区	◎				大笹	○		
	高浜6区	◎				牛ヶ首	○		
	高浜7区	◎				五里峠	△	◆	
	高浜8区	◎				若葉台			
	高浜9区	◎				直海住宅			
	高浜10区	◎				徳田北側			
	高浜11区	◎			徳田中央		◆		
	旭ヶ丘	◎			徳田測ヶ谷内				
	はまなす	◎			館開	△	◆		
	あすなろ	◎			火打谷	○			
新大念寺	◎			矢田		◆			
志加浦	東旭区	◎			土田	印内	○		
	みらいとうぶ	◎				代田	△		
	川尻	◎				新林	○		
	町	◎				牧山	○		
	志賀の郷住宅	◎				仏木	○		
	安部屋	◎				谷屋	○		
	安部屋営団	◎				栗山	○		
	上野	◎				矢駄	◎		
	大津	◎				倉垣	◎		
	小浦	◎				安津見	◎		
堀松	百浦	◎			下甘田	東谷内	◎		
	赤住	◎				上棚	◎		
	はまなす園	◎				二所宮	◎		
	ロイヤルシティ	△				館	◎		
	堀松	◎				福井	◎		
	緑ヶ丘	◎				大坂	◎		
	梨谷小山	◎				穴口	◎		
	北吉田	◎				米浜	◎		
	清水今江	◎				福野	◎		
	末吉	◎				中甘田	長沢	◎	
神代	◎			大島	△		◆		
矢蔵谷	◎			岩田	△		◆		
猪の谷	◎			坪野					
久蔵谷(志賀の郷)	◎			宿女	◎				
出雲	◎			甘田	△		◆		
上熊野	西山台	◎							
	長田								
	釈迦堂								
	直海高位								
	直海別所								
直海中村	△								
直海大釜									

復旧状況		作業予定見込	
飲用可	◎	2月4日(日)	
通水中	○	作業区域	◆
一部通水	△		

※飲用可(◎水質検査済)までは生活用水としての利用に限定してください。節水に協力ください。  
※作業予定地区については、管路損傷などにより変更になる場合があります。

留意点等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・復旧エリアは、作業負担等を考慮し、ある程度大まかな地区設定とした（詳細な情報は個別で問合せ対応）</li> <li>・当初、断水・復旧状況と通水作業予定を別々に周知していたが、見易さを考慮し、情報を一つにまとめた</li> <li>・頻度については、作業負担等を考慮し、週に1度の更新とした</li> </ul>
------	--

③ 断水解消に伴う水質情報（飲用可否）

・石川県宝達志水町（SNS）

【生活用水（飲用不可）の広報】

2024年1月3日(水)

**断水状況（一部解消）について（1月3日 8時現在）**

**【志雄地区】**  
断水は解消しましたが、赤水や濁り水等が出る場合はしばらく出してから生活用水（トイレ、風呂等）に使用してください。なお、飲用での使用については水質検査を行い『飲用可能』と判断しましたら改めてお知らせします。  
また、同地区において漏水のため水道供給出来ない世帯の方には、ご不便をおかけしますが早期の復旧作業に向けて取り組みます。

**【押水地区】**  
一部の地域を除き断水継続中ですが、泉水が復旧したことから順次、試験通水しながら水道管の洗管作業及び漏水調査を実施します。赤水や濁り水が出ますがご理解ください。

なお、町内全域で漏水が解消されていないことから引き続き節水にご協力をお願いします。

お問い合わせ  
地域整備課 TEL：  
[0767-29-8160](tel:0767-29-8160)

水質試験後

【飲用可の広報】

水道水の飲用について（1月4日 午後5時45分現在）

**【志雄地区の方へ】**  
水道水の安全性を確認するため、水質検査を実施した結果、『飲用可能』となりましたのでお知らせします。  
なお、空気が混ざり白っぽい水が出る場合がありますが飲用には問題ありません。また、濁り水等が出る場合はしばらく水を出してからご使用ください。

**【押水地区の方へ】**  
押水地区については、志雄地区と同様の水質検査を実施しており、明日結果が判明次第、お知らせしますのでご了承ください。

**【応急給水について】**  
1月5日（金）は宝達志水病院及びアステラスにおいて応急給水を継続して実施します。  
（午前9時から午後6時まで）

なお、引き続き道路等で漏水や水道管の破損を発見された場合は、すぐに地域整備課水道係にご連絡ください。

【問い合わせ】  
[0767-29-8160](tel:0767-29-8160)

・石川県羽咋市（ホームページ）

上下水道・復旧情報【重要】釜屋町、大川町の皆さまへ

更新日：2024年01月21日

1月21日 10時更新  
下水道の使用再開と水道の試験通水についてお知らせします。

**【1.下水道】**  
仮設ポンプの設置により、一部の区域で下水道の使用可能となりましたのでお知らせします。残る区域については、21日昼以降の予定ですが、利用可能になりましたら、お知らせします。

**【お願い】**  
(1) 下水道が使用できるようになった区域は、水道が止まっても、バケツで水を流すなどによりトイレや台所の使用が可能です。トイレは仮設トイレをご利用下さい。  
(2) 家庭の排水管や枳が壊れて下水道本管に水が流れない場合は、排水設備業者に修理を依頼し、修理が完了するまでは仮設トイレをご利用下さい。|  
(3) 水が出るようになりましたら、トイレ用として使用可能です。  
下水道が使用できるようになった区域は下記のPDFファイルをご覧ください。

 [使用可能区域図（1/21更新）（PDFファイル：1.5MB）](#)

**【2.水道】**  
通水の予定（順番）  
1月21日から試験通水を開始しますが、地震被害が大きいことから数日に分けて水を流していきます。通水する範囲を決めて、試験通水を予定しています。断水をして修繕する場合は、一部区間について断水を継続する場合がございますので、ご了承下さい。  
水が出たら使えますが、**飲用には使用しないでください**。飲めるようになったらお知らせします。また、漏水調査で水が必要ですので、節水にご協力下さい。節水解除できるようになりましたら、お知らせします。

**【漏水について確認して下さい】**  
家庭で漏水している場合は、止水栓を止めて水道設備業者に修理を依頼してください。  
水は、大川会館、北新会館にてペットボトルと給水袋の配布を行っております。ご利用下さい。

通水予定図は下記のPDFファイルをご覧ください。

 [水道通水図（1/21更新）（PDFファイル：943.2KB）](#)

④ 下水道への負担軽減のお願い

・石川県七尾市（ホームページ）

いいね! 55      ✕ ポスト      更新日：2024年12月13日

**令和6年能登半島地震における下水道の使用について（お願い）**

**下水道管の負担軽減にご協力ください**

地震により、市内各地において下水道管に大きな被害が生じ、汚水が流れにくい状態が発生しております。

現在、被害状況により応急的に仮設工事を行っておりますが、本格復旧は、現地測量・設計を行ってから工事着手という流れとなり、長期間を要します。[（仮設工事の状況写真（例）（PDF：710KB）](#)）

市民の皆様には、引き続き、**お風呂等の生活用水の使用を可能な限り控えていただき、下水道管の負担軽減にご理解とご協力をお願いします。**

・石川県志賀町（情報多重化システム（ライデン））

水道が通水した区域の方へお願い（下水道にムリをかけない節水を）（3月1日17時時点）

水道が通水した区域の方へ、志賀町災害対策本部からお知らせします。

**更新**

水道の断水はおおむね解消され通水しましたが、下水道ではマンホールや管の損傷によって汚水を流す機能が低下しており、汚水が道路にあふれたり宅内に逆流しないよう応急対応（バキューム車などで移送）しています。

通水した区域の方には、下記のような節水にご協力をお願いします。（場合によっては、再度、「断水」をお願いしたり、トイレのみの使用に制限する場合があります）

**現状**

町では断水の早期復旧を進めていますが、水道が通水することにより、下水道のマンホールや下水道管の損傷により、汚水を流すことができない状況が発生してきています。通水した区域の方には、下記のような節水にご協力をお願いします。（場合によっては、再度、「断水」をお願いしたり、トイレのみの使用に制限する場合があります）

トイレ・風呂など通常使用すると下水道管の損傷により、汚水が道路にあふれたり、お家に逆流しますので使用を控えてください。

【節水の例】

- トイレは大・小レバーを使い分ける。流す回数を極力減らすように。
- 洗面、歯みがきは洗面器やコップを使用し、流しっぱなしにしない。
- 台所では、野菜や食器はタライなどによる「ため洗い」する。  
（洗剤の量を減らしたり、食器や鍋・フライパンは油を紙で拭いてから洗う）
- 浴槽にためるお風呂はやめて、極力短い時間でのシャワーとする。  
（浴槽を利用する場合は残り湯を洗車など下水道に負担のない場所で再利用を）
- 洗面台の下元栓を絞るなど使用する蛇口の量を減らす。

留意点等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初下水道溢水のおそれがあったため、「排水は絶対に流さないでください」としていたが、多くの問合せがあったため、「一度に多量の水は流さないでください」とした</li> <li>・「どの程度なら流していいのかわからない」という問い合わせが多くあったため、具体的な節水項目（風呂、洗濯等）をお知らせした</li> </ul>
------	---

⑤ 宅内修繕の確認方法と指定給水装置工事事業者の紹介  
・石川県輪島市（ホームページ）

### 漏水確認方法および下水使用可否の確認方法

公開日 2024年02月20日  
更新日 2024年03月06日

#### \* ご自宅の漏水確認方法

今回の地震により、ご自宅の水道管が損傷を受け、漏水している可能性があります。

漏水が発見された場合は、メーターボックス内のバルブを閉めるなどご対応いただき、修繕する場合は輪島市が指定する工事事業者に直接ご依頼ください。

なお、修繕にかかる費用等はお客様のご負担となります。

 [輪島市水道指定給水装置工事事業者一覧\[PDF:149KB\]](#)

また、お近くの家から漏水が発生しているなど、情報がありましたら上下水道局までご連絡をお願いします。

#### 漏水確認方法

1. ご自宅にある蛇口をすべて閉める
2. メーターボックス内のバルブを開ける（反時計回りに回すと開きます）
3. 以下の写真を参考に、水道メーターを確認する



矢印の部分が点滅もしくは回転し続けている場合は、漏水の可能性あります。

#### 【参考】宅内配管修繕に係る支援制度（石川県 HP）

※各被災市町において市内業者が不足したため、石川県では、他の県内市町の指定工事事業者に依頼することもできる旨を周知するとともに、遠方の工事事業者に依頼した場合の掛かり増し経費に対する支援制度を設定した。

 石川県 Ishikawa Prefecture

 緊急情報

 閲覧支援

### 地震の影響による宅内漏水の修繕について

地震の影響により、現在、地域によっては各市町が指定する給水装置工事事業者に依頼が殺到し、順番待ちになる場合があります。

その際には、他の県内市町が指定する工事事業者に依頼することもできます。遠方の工事事業者に依頼した際の移動に要する燃料代や宿泊代等の掛かり増し経費は、県が工事事業者に直接補助するため、建物の所有者のご負担はありません(宅内配管修繕に係る支援制度)。

なお、水道メーターより建物側の水道管等で漏水している場合の修繕は、建物の所有者が工事事業者に依頼して、所有者のご負担で修繕していただく必要があります。

以下に県内市町の指定給水装置工事事業者の一覧を掲載しますので、参考にさせていただければと思います。県では、県管工事業協同組合連合会と連携して、宅内配管・排水管の修繕に関する受付窓口を設置したので、是非、ご活用ください。

## 2-3 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)及び問合せ(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。

#### ① 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。

#### ② 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。

## 2-4 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上、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。

## 2-5 デマ等に関する対応

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

住民からの問い合わ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。

## 2-6 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及び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

Lアラートとは、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6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。