

発災後、水道局には市民からの問い合わせが殺到し、対応に追われることとなった。被害が広範囲に及んだため、刻々と変わる状況を集約しスムーズに広報することは容易なことではなかった。

また、仙台市内の給水戸数約46万戸のうち約23万戸が断水し、復旧に3月下旬まで時間を要した地域もあったことから、水道料金の負担軽減のため減免などの特別措置を行った。

## 1. 広聴（市民からの問い合わせ対応）

### (1) 水道局への問い合わせの状況

発災直後、通信が一時寸断されたが、回復すると同時に各部署に問い合わせが殺到し、漏水通報、応急給水、復旧見通しなどの説明に追われた。仙台市内のほぼ全域に給水ができるようになって、水道関係の手続きや料金の相談などが多く寄せられ、水道局コールセンターへの電話がつながりにくくなったことから、水道局のさまざまな部署で問い合わせに対応する状況が続いた。

### (2) 水道局コールセンターへの問い合わせ

#### ① 水道局コールセンターについて

水道局では、市民の利便性向上を目的とし、水道の使用開始・廃止や水道に関する問い合わせなどを受け付けるコールセンターの運営を民間業者へ委託しており、平日は8時30分から19時まで、土曜日は8時30分から17時まで受け付けている。発災直

後の3月11日から3日間は24時間体制をとり、その後、3月中は受付時間を7時から21時まで延長して対応した。延長時間については、コールセンターを管理する業務課職員が電話対応を行った。

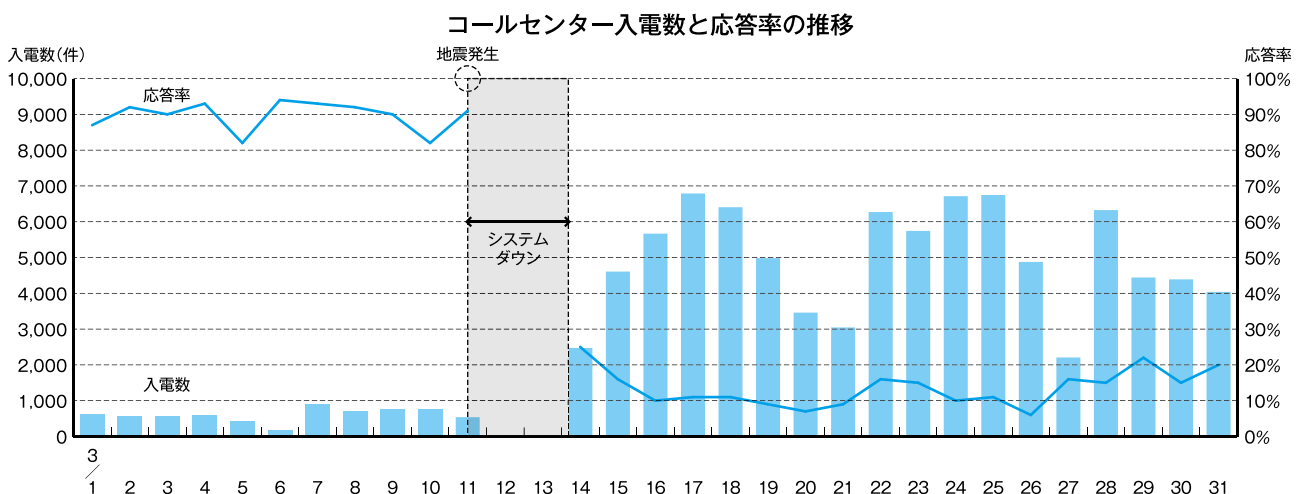
#### ② 発災後のコールセンターの状況

地震によりコールセンターでは、電話交換機の基盤損傷、システムダウンなどの被害が生じ、保守業者によるシステム回復が行われるまで、目視での入電確認およびお客さま情報が確認できない状態での問い合わせ対応となった。また、災害時におけるコールセンターの位置付けが水道局内で明確に定まっていなかったため、各部署との情報伝達がスムーズに行われず、被害情報や給水予定など市民が必要とする情報の集約に時間を要した。

#### ③ 問い合わせ状況

発災後の入電数は、3月だけで約96,000件（システムダウン時およびコールセンター運営時間外の入電件数は除く）、前年比約3.5倍となり、応答率は20%にも満たなかった。そのため、コールセンターだけでなく各部署でも問い合わせに対応する必要が生じ、復旧作業にも支障を来す事態となった。

その後、6月までオペレーターを増員し対応したが、入電数は8月になっても前年比2倍以上、応答率約45%と収まる気配がなく、9月下旬から再度オペレーターを増員し、対応にあたることとなった。



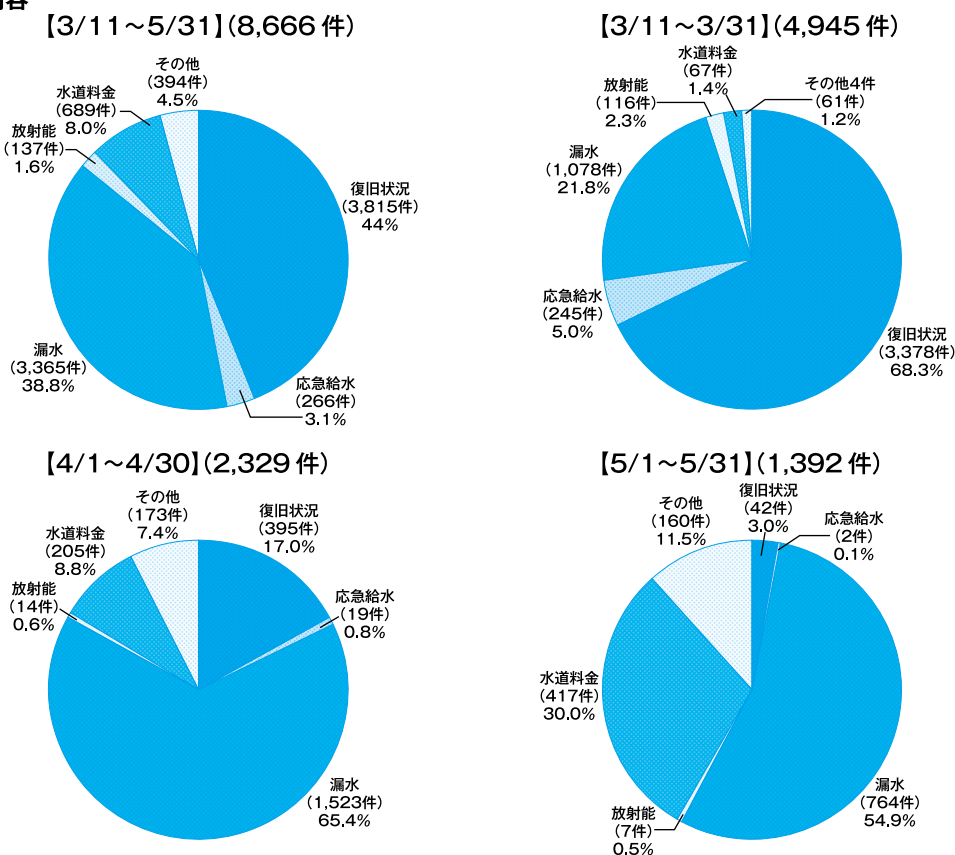
#### ④問い合わせ内容

地震の影響で、多くの地域で断水となったことから、発災直後は応急給水や水道の復旧見通しなど、水の確保に関する問い合わせが大半であった。しかし、しばらくは復旧の見通しが立たなかったため、問い合わせに対し明確な復旧日時を回答することができず、節水と応急給水の案内をするにとどま

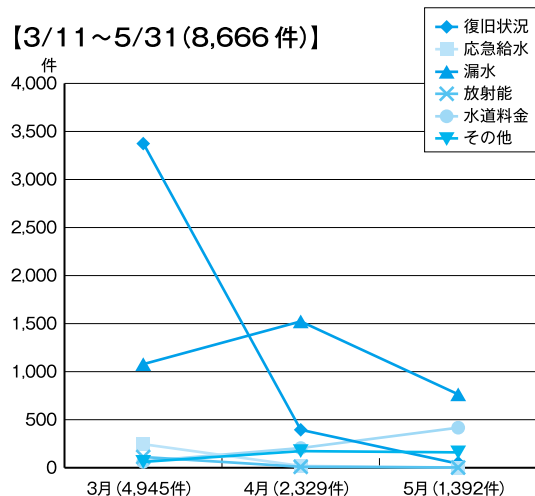
た。その後、応急復旧がすすみ、断水が解消されたことや復旧見通しを発表したことに伴い、復旧見通しの詳細、漏水通報、修理業者の紹介、放射能対応などさまざまな問い合わせが寄せられるようになった。また、検針や料金請求などの営業活動が正常化してくると、減免や水道管破損に伴う減量などの特別措置に関する問い合わせが多く寄せられるようになった。

### コールセンターへの問い合わせ状況

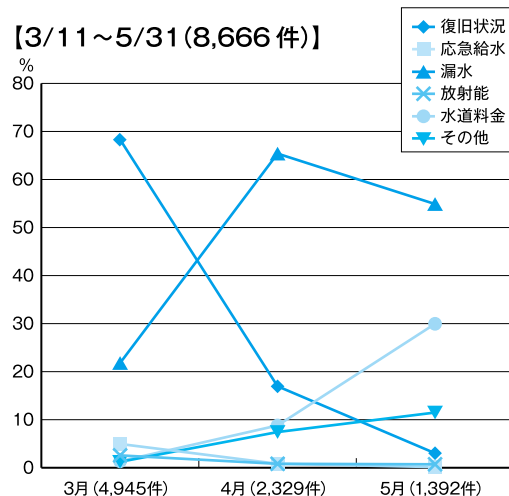
#### ①受付件数と内容



#### ②月別受付件数の変化



#### ③問い合わせ内容の全体に占める割合の変化



### (3) メールでの問い合わせ状況

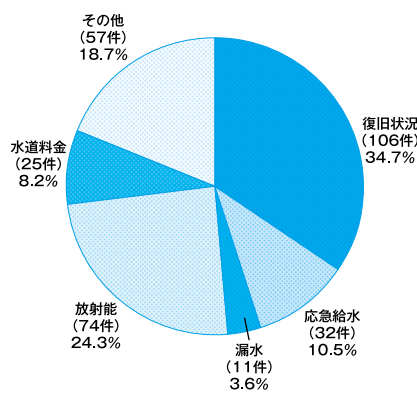
水道局ホームページの「お客様のご意見・ご要望」には、発災後、さまざまな問い合わせが寄せられた。コールセンターへの問い合わせと同様、復旧状況、応

急給水、漏水、放射能などに対する質問や意見であり、回答できるものにはその都度返信し、対応した。

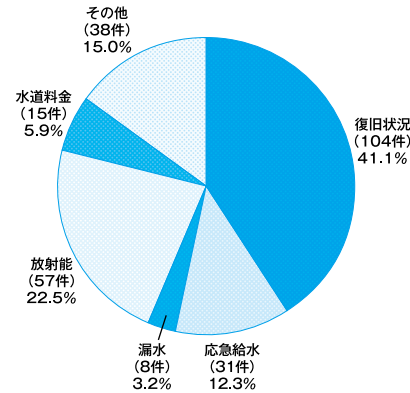
## メール受信状況

### ① 受付件数と内容

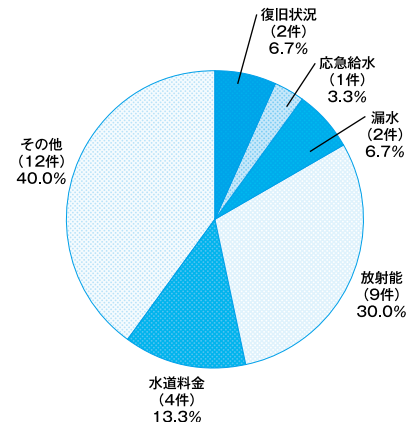
【3/11～5/31(305件)】



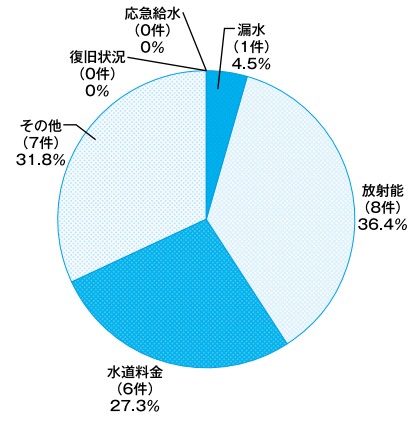
【3/11～3/31(253件)】



【4/1～4/30(30件)】

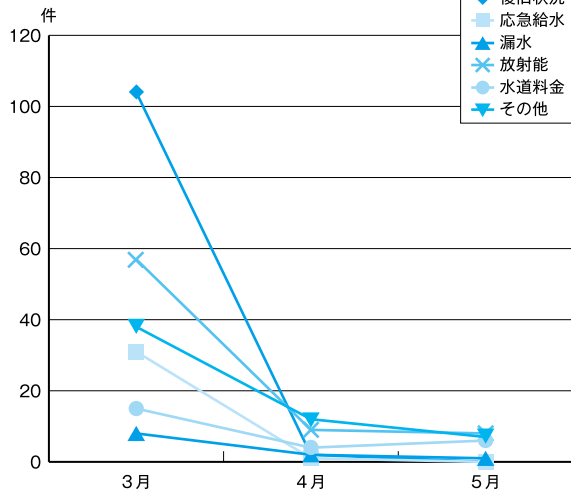


【5/1～5/31(22件)】



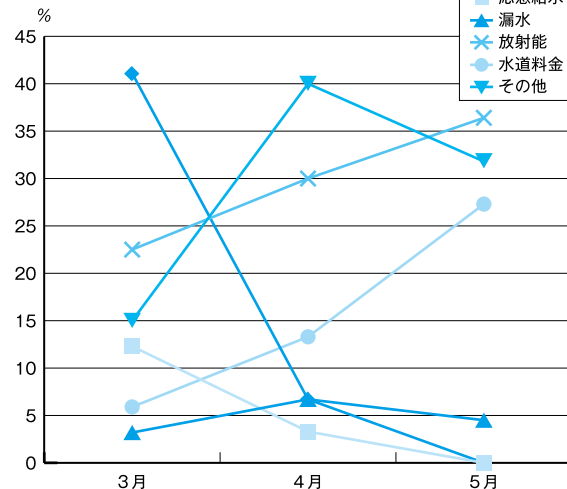
### ② 月別メール受信件数の変化

【3/11～5/31(305件)】



### ③ 問い合わせ内容の全体に占める割合の変化

【3/11～5/31(305件)】



## 2.広報（市民への情報提供）

### (1) 情報提供の方法

水道局では発災直後より、市民からの問い合わせへの対応と並行して、市対策本部への情報提供、報道機関への情報提供、ホームページへの掲載、電子メールの配信などさまざまな方法を用いて、応急給水、応急復旧、水道の被害状況などについて情報提供を行った。また、市対策本部が発行した「被災された方のための生活支援情報」や「避難所通信」、市政だより、水道局広報紙「仙台の水道H<sub>2</sub>O」などにより、水道料金の特別措置などの情報提供を行った。

### (2) 情報提供の内容

発災直後は、断水が広範囲に及ぶことが予想されたため、水道水のくみ置きを呼びかけ、応急給水を開始した3月12日からは、応急給水実施状況に関する情報を中心に提供した。その後、応急給水状況の情報提供を継続しながら、復旧見通し、節水の呼びかけ、水道料金などの特別措置、放射能測定結果など、市民に提供すべき新たな情報が発生するたびに、内容を追加、修正していった。

### (3) 市対策本部を通じた情報提供

発災直後は通信が混乱したが、水道局も含め仙台市の各機関の情報は、電話やFAXなどを使い市対策本

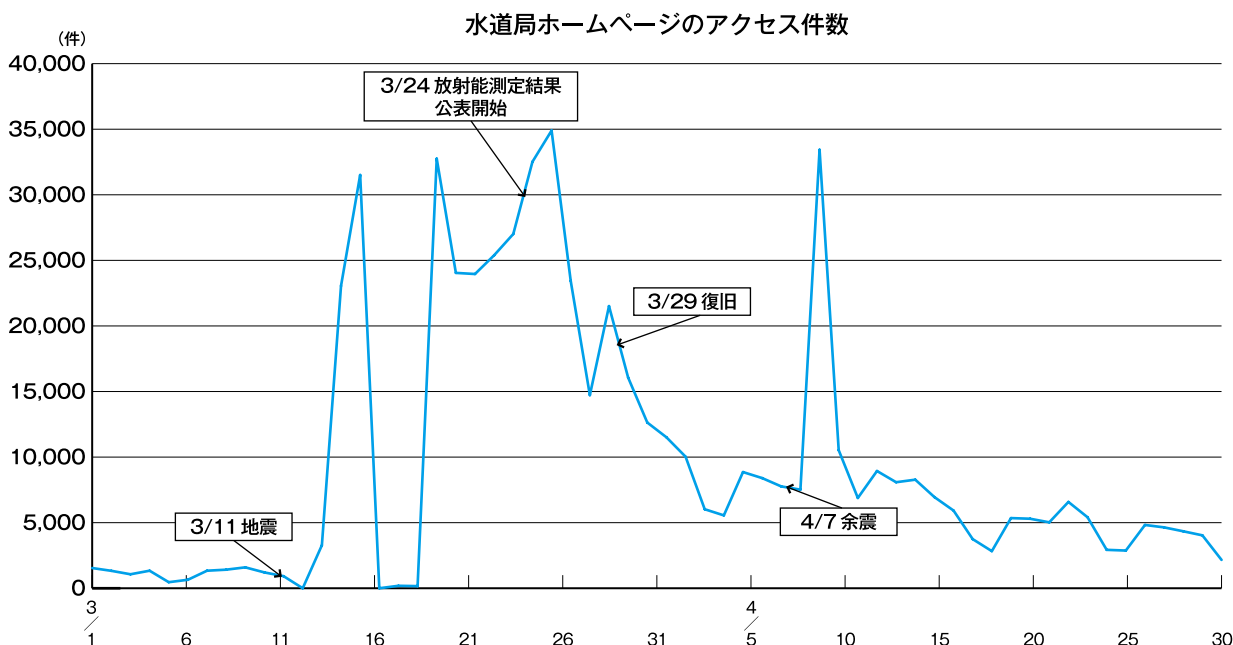
部へ集約された。集められた情報は、報道機関への提供、区役所や避難所などへの掲示、仙台市ホームページへの掲載など、あらゆる手段を使って広報された。応急給水場所や復旧見通しの情報は、テレビ、新聞、ラジオなどに繰り返し取り上げられ、市民へ周知された。

### (4) 水道局ホームページによる情報提供

発災後、長期停電や度重なる余震などの影響により、水道局が契約しているプロバイダのサーバが不安定になったため、3月16日頃まで水道局ホームページの閲覧や更新ができない状況がたびたび発生した。不具合が解消された後は、時間に関係なく迅速に情報発信や更新ができるホームページは、主要な広報手段の一つとなった。水道局ホームページに掲載した内容の多くは、仙台市ホームページにおいても他の災害情報とともに掲載し、周知を図った。

#### ● 水道局ホームページアクセス件数

|         |          |       |          |
|---------|----------|-------|----------|
| 平成23年2月 | 29,354件  | (前年2月 | 27,346件) |
| 3月      | 371,488件 | (前年3月 | 27,725件) |
| 4月      | 205,349件 | (前年4月 | 24,159件) |



※3月12日、16日、17日、18日はサーバの不具合により集計できず。

### (5) 仙台市メール配信サービスによる情報提供

仙台市メール配信サービスは、メールアドレスなどの登録者に対し、イベント情報や子育て情報など、仙台市に関するさまざまな情報を電子メールで配信し、携帯電話やパソコンで受け取ることができるサービスで、仙台市が平成22年5月から開始した事業である。

通常は、あらかじめ登録している情報のみ配信されるが、このたびの震災においては、災害情報という性格上、登録者全員に情報が発信された。水道局においても、3月17日から3月31日まで、翌日の応急給水情報の電子メール配信を行った。

#### ●電子メール配信件数(登録者数)

平成23年2月末現在 3,278件  
3月末現在 4,417件

### (6) 市民への情報提供の難しさ

市民からの問い合わせや復旧状況の進捗に応じて、広報する情報は随時見直し修正を行っていたものの、問い合わせの電話は途切れることがなく、広報活動は困難を極めた。

#### ① 応急給水場所の広報

市民の生活に直結する翌日の応急給水場所の広報は、主に報道機関への情報提供、ホームページでの広報、電子メール配信にて行った。応急給水場所は、当日の実施結果や復旧状況を踏まえて翌日の実施内容や場所を決定するため、発災直後は、場所の決定に時間がかかることがあった。そのため、報道機関への情報提供時間が遅くなり、誤った情報や古い情報が放送されてしまうことも多々あり、現場の混乱を招くことがあった。

#### ② 応急給水状況の広報

3月12日から3日間程度は、給水場所や開始および終了時間といった最小限度の広報にとどまったため、市民や対応職員の給水方法に関する理解不足を招いたほか、交通渋滞や降雪による開始時間の遅れも重なり、現場に混乱を生む結果となった。

#### ③ 復旧見通しの広報

3月17日に配水ブロックごとの水道復旧の見通しを公表し、その後も随時情報提供を行った。しかし、配水ブロックの名称は住居表示とは必ずしも

一致しないことから、市民には分かりづらく、問い合わせの電話対応に多くの時間を費やすこととなった。

#### ④ 広報する情報の内容

応急給水場所や復旧見通しなどの情報は、さまざまな媒体を通じて繰り返し広報し、状況に応じて随時更新していった。しかし、市民からは、給水車の到着時間、断水の原因、断水解消が地域ごとに異なる理由など、より具体的な情報を求められた。刻一刻と状況が変化することや専門的な内容は、正確かつ誤解のないように伝えないとかえって混乱を招くが、個別具体的な情報がないと市民には納得してもらえないというジレンマを抱えることとなった。特に、災害時は情報が錯綜するため、市民が求める細かな地域の具体的な情報を迅速かつ的確に現場から集約し、より伝わるように広報することは困難を極めた。

水道局ホームページ



被災された方のための生活支援情報



### 3.検針（市民への営業活動）

#### （1）発災後の検針業務について

発災直後は、市内の被害の詳細が把握できない状況であったが、3月11日のうちに、翌12日、13日分の検針については、延期することとした。その後、津波被害地区、全壊など危険な建物以外は、3月16日から検針を再開することを検討した。しかし、被害が甚大であり、応急給水など、より緊急性の高い業務への対応が必要であること、発災から数日経過した後も検針員へ連絡が取れないこと、ガソリンなどの車両用燃料確保が困難であること、検針区域の道路事情の見通しが立たないことなどから、3月分の通常検針は行わないこととした。

#### （2）平成23年3月分の検針の対応について

3月12日以降、約14万5千件の検針については、前年同月使用水量などを基準に特例認定を行い、次回の検針で精算することとした。

市民への周知は、印刷業者や郵便局の協力が得られたため、3月26日までに14万枚のはがきを確保し、4月4日に約13万件のお知らせはがきを発送した。お知らせはがきの通信欄には、「震災により検針業務が困難な状況です。今回のご使用水量は使用実績の平均水量とさせていただきます、次回検針で調整しますのでご了承ください。」と記載した。

なお、検針業務は4月から通常どおり行った。

### 4.水道料金などの特別措置について

このたびの震災に伴う市民の負担軽減策として、以下の特別措置を行った。なお特別措置は、他の公共料金事業者の対応や、神戸市水道局（阪神・淡路大震災）、新潟市水道局・長岡市水道局（新潟県中越地震）に提供していただいた資料などを参考に検討し、3月24日に決定した。減量などの申請手続きについては、被災者の負担軽減のため簡素化を図った。

#### （1）全戸一律の軽減策

##### ①基本料金の減免

地震による配水管などの破損の影響で、多くの地域で断水となり、市民への給水が困難となった。断水が長期にわたったことに加え、仙台市では基本料金を月単位で徴収していることを考慮し、発災当日

3月11日から3月31日までの間に給水契約をしている市民に対し、基本料金1カ月分を減免した。

##### ②納期限の延長

震災により多くの市民が避難生活を強いられたことに加え、鉄道やバスなどの公共交通機関の運休、コンビニエンスストアや金融機関などの収納機関の閉店など、水道料金の請求も収納も困難な事態に陥った。そのため、3月22日から4月1日の間に発送予定であった納入通知書について、発送日を4月5日に延期し、発送日にあわせて納入期限を4月21日に延長した。

#### （2）個別の軽減策

##### ①精算料金の減免

建物滅失などにより検針不能となり使用水量が把握できない場合、市民からの申告および現地調査に基づく職権処理により、前回検針日にさかのぼって廃止処理をし、前回検針日から3月11日までの精算料金を減免した。

##### ②従量料金の減免（使用水量の減量）

震災により給水装置が破損し、宅地内および屋内で漏水が生じたことにより、使用水量が増加した場合、市民からの申告に基づき、過去の実績水量や断水期間などを考慮し水量認定を行った。

また、断水のため、自宅や施設などの水道水を生活用水として不特定多数の市民へ提供した場合、市民からの申告に基づき、減量し水量認定を行った。