

3. まとめ

平成 29 年度情報伝達訓練は、水道界初の試みとして、800 を越える水道事業体の参加の下、全国からの応援を要する大規模災害を想定し、被災・応援水道事業体から都府県支部長等、地方支部長を経て、救援本部に情報が渡り、また、救援本部から発信された情報が地方支部長、都府県支部長等を経て全国の水道事業体まで流れるという、被災側・応援側の全体の動きを確認でき、訓練参加者から効果的であったとの評価を得ることができた。

訓練実施後に参加水道事業体に対して行ったアンケートからは、当日、参加水道事業体が苦勞した場面や発生したアクシデント等が見えた。また、訓練参加から感じた改善点や地震等緊急時を見据えた対策についても様々な意見があった。

以下、アンケート集計結果等をもとに考察する。

3.1 設定時間

本訓練の参加水道事業体からは、訓練メニューに比べ設定時間がタイトであったという意見が多くあった。これは、訓練メニュー、タイムスケジュールを決定したのちに、予定した数から大幅に参加水道事業体数が増えたことに加えて、給水車要請台数・応援可能給水車台数を事前調整することなく実施したことにより、特に情報を取りまとめる地方支部長・都府県支部長等の負担が大きくなったためと考えられる。

結果的に大きな混乱はなかったものの、全国から数多くの水道事業体に参加した本訓練においては、一定の時間枠内での進行を厳守するといったルールの徹底も必要であったと考える。

しかしながら、実際の災害を想定した実践的な訓練とする場合、事前準備のないブラインドでの訓練も有効である。そういった訓練の実施に当たっては、参加水道事業体考える時間・調整する時間を考慮し、参加水道事業体数やスケジュールに余裕を持って行うことで、各場面での課題の抽出を確実に言い、実り多い訓練を実施することが可能と考える。

3.2 事前準備

今回の訓練では、初めて全国版の情報伝達フローを用い、新しい様式も多数使用し実施した。これらは手引き等を参考に訓練実施方法等検討小委員会において独自に作成し、日本水道協会事務局より地方支部長を通じて、実施要領等と併せて訓練実施の約 2 ヶ月前に全国の参加水道事業体に配布した。その後、一部の地方支部では、地方支部内の参加水道事業体を集めて説明会等を行ったが、本訓練の情報伝達フローや様式の使い方の事前理解が十分とは言えないまま訓練に臨んだ水道事業体もあったようである。

本訓練では、全国の情報の流れを一枚のフローで示した。参加水道事業体は、まず、フローで全体の流れを理解し、次に、その中で自らが関係する箇所を確認するという作業を行ったことになるが、場合によっては、被災・応援等の役割ごとの補助的な資料を自ら作成するなど、主体的に理解を促す取組も必要であったと考える。

3.3 水道事業体内の体制

本訓練では、参加水道事業体内で本訓練に従事した職員数は平均で 2.3 人であった。支部長以外の水道事業体に限定すると、平均 2 人とさらに少ない。

特に中小規模の水道事業体にとっては、日常業務を行いながら、本訓練のために時間をあてることは負担のかかることであるが、人事異動等により特定の職員が長く水道事業に携わることが難しい現状において、災害を体験している職員は非常に少なく、さらに、災害の混乱時には、通常業務のように引継を行う余裕もないことから、訓練での経験を通じて、地震等緊急時の対応を理解する機会は貴重である。防災担当以外の職員が理解を深めるためにも、今後も支部ごとに実施される訓練等の機会を積極的に活用されたい。

3.4 連絡方法

本訓練では、限られた時間内で確実・迅速に多くの情報を伝えるために、主に、指定の様式に必要な事項を記載し、それを電子メールで送信し、その後、電子メールの送信連絡を電話で行うという連絡方法を用いた。

電子メールでのやり取りは、各水道事業体でまとめた情報を表形式等で集約をする地方支部長・都府県支部長等へデータとして提供できるため、情報集約の観点からは非常に有用な方法である。しかしながら、実際の災害時には、通信の制限や断絶も起こりうることを考慮し、それらを想定したファックスや電話のみなどの対応方法の検討も必要であると考えられる。

また、本訓練時には、一部の参加水道事業体で、セキュリティ環境により添付したファイルの処理に時間を要したり、電子メールの受信自体ができない等のアクシデントも発生した。

近年、総務省等の指導により自治体が情報セキュリティを強化し、電子メールのやり取りに様々な制約がかかっている。しかしながら、地震等緊急時には、それらの制約が足かせになりスムーズな情報伝達が行えなくなることが懸念されるため、各事業体のセキュリティシステムについて、平常時に首長部局との調整など行っておくことが重要である。

さらに、災害が夜間・休日に発生することを想定した連絡方法の確保等、緊急時の情報が滞らないよう整理を進める必要がある。

3.5 手引きの周知と理解度

「地震等緊急時対応特別調査委員会 応援体制検討小委員会報告書（平成 29 年 2 月）」におけるアンケートでは、手引きを「活用していない」と回答した事業体が全体の約半数(467 事業体、47.9%)に及び（「地震等緊急時特別調査委員会 応援体制検討小委員会報告書（平成 29 年 2 月）」P2-14 問 3-6）、手引きの活用に課題があることが分かった。

しかしながら、手引きを基に行われた本訓練の流れの理解度についてのアンケート結果としては、本訓練を通じて理解を深めたという事業体が全体の約 8 割から 9 割にのぼり、訓練に参加することによる効果が見られた。

今後も水道事業体への手引きの周知と理解度を高めるために、手引きを用いた定期的な研修会・訓練の実施が望まれる。

3.6 様式

今回は訓練実施方法等検討小委員会において、委員の経験等を基に新たな様式を作成し使用した。

一部の水道事業者からは、情報過多により混乱した、ここまで詳細な情報を盛り込んだ様式は不要、という意見があった一方で、全体の状況を俯瞰する必要がある支部長等にとっては、集約された情報が有用であり、むしろ、もっと項目数を増やした方が情報収集の手間を省けスムーズな情報伝達が可能になるという意見もあった。

使用する立場によって必要な情報が異なることもあり、全ての関係者にとって使いやすい様式というものは難しいが、様式は、地震等緊急時の迅速な情報伝達にとって非常に重要な要素である。今後も、訓練や実際の災害時のレビュー等の意見を参考に、常により良い様式にブラッシュアップしていくことが必要と考える。

3.7 最後に

以上、アンケートから見えた主な課題について考察したが、他にも、災害発生直後、被災水道事業者が被害情報を都府県支部等へ報告できなかった場合の対応、応援側が給水車の準備を開始するタイミング、応援要請台数の標準的な考え方の整理等を進めるべきとの意見も多くあり、本訓練から、改めて、災害を見据えた平常時の情報の整理と定期的な更新が重要であることが認識できた。

また、本訓練中の中継水道事業者の決定について、関東地方支部では、平常時から取りまとめている中継水道事業者リストを活用したが、このような情報の整理は地震等緊急時への有効な備えであるので、他の地方支部でも参考にされたい（現在、中継水道事業者をリスト化している関東・中部地方支部の様式見本を巻末資料7、8として掲載した。）。

このように、本訓練では、全国からの応援を要する大規模災害時での、各水道事業者等の被災側・応援側の動きを確認し、さらに、様々な改善点を洗い出し、また、地方支部独自の参考とすべき取組を紹介する機会とすることができたと考える。

加えて、全国規模での訓練では網羅しきれないひとつひとつの水道事業者の細かな動きの積み重ねが、引いては全体として正確で迅速な情報伝達を可能とするものであることから、訓練は繰り返し実施し多くの職員が経験を積むことで、その実効性を増し、災害時の組織全体としての対応力が強化されていくものである。

今後も、支部単位等での訓練を定期的実施することで、水道界の地震等緊急時の対応能力のさらなる向上を期待する。

また、今回の訓練で得られた多くの知見を、今後の手引き改定等の参考としていただければ幸いである。

