

6 苦情等の対応

(1) 電話対応について

① 問題点

電話対応は、電話交換手、警備員、総務課及び経営企画課職員が交代で24時間体制で対応した。

しかし、電話対応のシステム等の問題により、代表電話2台しか対応することができなかったこと、また、留守応答装置が1台しかなかったことから、同時に6回線以上の電話がかかってきた場合は、「通話中」の応答をすることができなかった。このため、震災当初、断水の状況に関する問い合わせの電話が殺到したが十分な電話対応をすることができず、その結果、市民に対して「水道局職員が電話に出ない」というような印象を与えてしまうこととなった。

② 電話対応システムの改良

この教訓から、災害時に代表番号への着信が集中しても十分な対応ができるよう代表回線（9回線）を災害時用回線として使用できるようにした。また、留守応答装置（音声応答案内機能・通話中の機能）を増設する等、電話対応システムの改良を図った。

(2) 交通誘導について

断水期間中、自家用車等により多くの市民が水道局及び浄水場等に来場し、交通渋滞が発生した。当初は、職員やボランティア等で対応にあたったが、3月22日から4月20日までは警備会社へ交通誘導業務を委託した（表13）。

【表13 交通誘導業務委託】

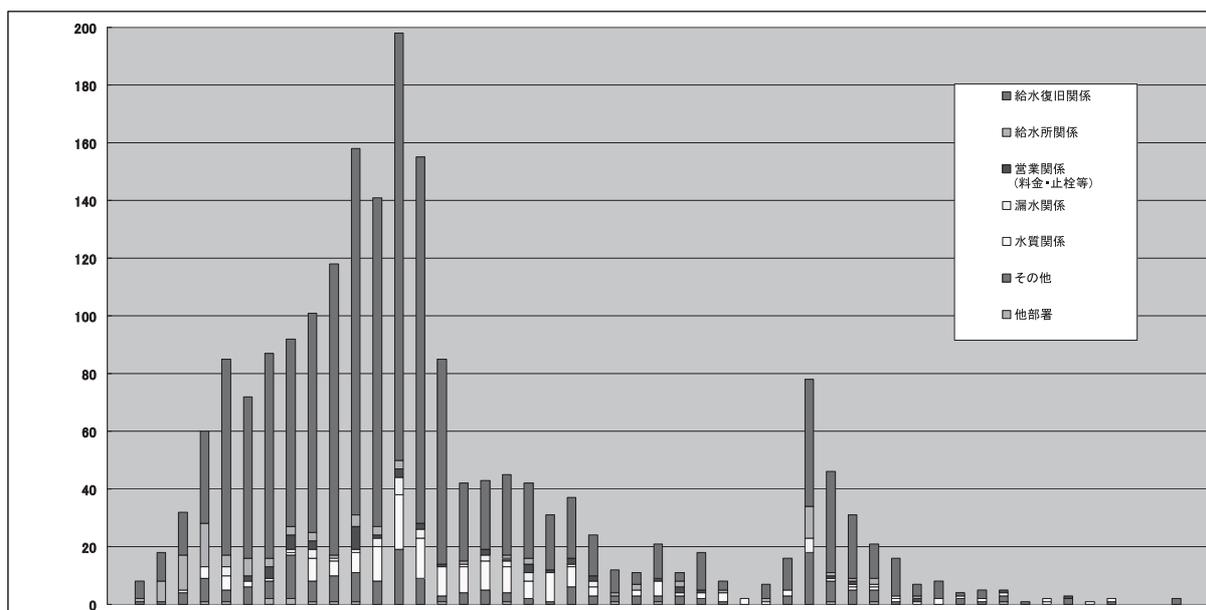
| | 委託場所 | 委託時間 | 委託期間 | 委託業者 | 人数 |
|------|--------|------------|---------------|----------------|----|
| 22年度 | 平浄水場 | 7:00～19:00 | 3/22～31（10日間） | (株)リアルタイム | 4名 |
| | 泉浄水場 | 7:00～19:00 | 3/22～31（10日間） | (有)アムーブ | 2名 |
| | 水道局 | 9:00～18:00 | 3/26～31（6日間） | (株)リアルタイム | 3名 |
| 23年度 | 平浄水場 | 7:00～20:00 | 4/12～14（3日間） | (株)リアルタイム | 3名 |
| | 上野原浄水場 | 7:00～20:00 | 4/12～13（2日間） | (株)リアルタイム | 2名 |
| | 泉浄水場① | 7:00～19:00 | 4/1～10（10日間） | (有)アムーブ | 2名 |
| | 〃 ② | 7:00～20:00 | 4/12～19（8日間） | (有)アムーブ | 3名 |
| | 山玉浄水場① | 7:00～20:00 | 4/12～17（6日間） | (有)コリカートセキュリティ | 2名 |
| | 〃 ② | 8:00～20:00 | 4/18～20（3日間） | (株)リアルタイム | 2名 |
| | 水道局 | 7:00～20:00 | 4/12～15（4日間） | (株)リアルタイム | 3名 |
| 計 | | | | | |
| 合 計 | | | | | |

(3) メール対応について

水道局では、電話対応システム等の問題により電話がつながりにくい状況が続いた。また、市外に避難している方も多かったため、メールでの問い合わせ件数も多かった。

内容としては、復旧状況の確認、通水直後の白い水や放射性物質の関係など水質に関すること、また、修繕に関するお問い合わせなど多岐にわたった（図9）。

【図9 メールによるお問い合わせ（経営企画課処理分）】



7 市民に対する情報提供

水道局では、ホームページや報道機関を介して、市民の方に様々な情報を発信した。

① 情報の種類

| 区 分 | 発信時期 |
|--------------|----------|
| お知らせ（給水所等） | 毎朝（8～9時） |
| お知らせ（水質検査結果） | 随時 |
| お知らせ（給水復旧計画） | 随時 |
| お知らせ（緊急） | 随時 |
| 復旧作業状況 | 随時 |

② 情報発信までのフローチャート（災害発生当初）

| | |
|-----------|---|
| 報道発表資料の作成 | 水道局災害対策本部（担当者） 関係課所の情報を収集し資料を作成 |
| 内容承認 | ↓ 経営企画課（課長補佐） |
| 情報発信 | ↓ 経営企画課（担当者） ⑦ 資料を市災害対策本部（広報広聴課・総務課）へメールで送付 ⑧ 資料をPDF化してホームページ作成（アップは広報広聴課へ依頼） ⑨ 関係部署へFAX、又はメールで送付 |

※ 「お知らせ(水質検査結果)」については、平成23年4月25日から浄水課対応

<情報提供先報道機関>

| | | |
|----------------------|-----------------------|---------------------|
| <u>NHK 福島放送局</u> | <u>福島テレビ本社</u> | <u>テレビユー福島本社</u> |
| <u>NHK 東北ライブイン情報</u> | <u>福島テレビいわき支社</u> | <u>テレビユー福島いわき支社</u> |
| <u>福島中央テレビ本社</u> | <u>福島放送本社</u> | <u>ラジオ福島本社</u> |
| <u>福島中央テレビいわき支社</u> | <u>福島放送いわき支社</u> | <u>ラジオ福島いわき支社</u> |
| <u>ふくしまFM</u> | <u>SEA WAVE FMいわき</u> | |

※ 震災当初は水道局からも提供していたが、市災害対策本部からも提供あり。

下線は、震災当初、市災害対策本部から提供を行っていた報道機関。他に、福島民報いわき支社、福島民友いわき支社、いわき民報社にも情報提供を行なった。

後に、市災害対策本部からの提供は、記者クラブ・記者会加名報道機関に拡大した。

【参考 情報発信先関係部署一覧】

(a) 市災害対策本部

| | |
|---------|-------------|
| 市災害対策本部 | 市災害対策本部(広報) |
|---------|-------------|

(b) 各地区災害対策本部

| | | |
|------------|-----------|-----------|
| 小名浜支所(市民課) | 勿来支所(市民課) | 常磐支所(市民課) |
| 内郷支所 | 四倉支所(市民課) | 遠野支所 |
| 小川支所 | 好間支所 | 三和支所 |
| 田人支所 | 川前支所 | 久之浜・大久支所 |

※ 久之浜・大久支所は、支所機能が回復した4月17日から実施

(c) 消防・警察

| | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 消防本部 | 平消防署 | 平消防署(四倉分署) |
| 平消防署(中央台分遣所) | 平消防署(小川分遣所) | 平消防署(川前分遣所) |
| 小名浜消防署 | 勿来消防署 | 勿来消防署(田人分遣所) |
| 常磐消防署 | 常磐消防署(遠野分遣所) | 内郷消防署 |
| 内郷消防署(三和分遣所) | | |

※ 津波被害により平消防署(四倉分署)は4月22日から実施、小名浜消防署(江名分遣所)は実施できなかった。

(d) 公民館 (4月6日から情報提供を開始)

| | | |
|--------|--------|--------|
| 中央公民館 | 高久公民館 | 夏井公民館 |
| 草野公民館 | 赤井公民館 | 飯野公民館 |
| 中央台公民館 | 平窪公民館 | 神谷公民館 |
| 小名浜公民館 | 泉公民館 | 渡辺公民館 |
| 鹿島公民館 | 植田公民館 | 錦公民館 |
| 勿来公民館 | 山田公民館 | 川部公民館 |
| 常磐公民館 | 磐崎公民館 | 藤原公民館 |
| 内郷公民館 | 四倉公民館 | 大浦公民館 |
| 大野公民館 | 上遠野公民館 | 入遠野公民館 |
| 小川公民館 | 好間公民館 | 三和公民館 |
| 田人公民館 | 川前公民館 | 久之浜公民館 |
| 大久公民館 | | |

※ 津波被害により豊間公民館、江名公民館は実施できなかった。また、久之浜公民館、大久公民館については、支所再開に併せて実施。

(e) 水道局内

| | | |
|----------|---------|----------|
| 小名浜工事事務所 | 勿来工事事務所 | 水質管理センター |
| 平浄水場 | 上野原浄水場 | 泉浄水場 |
| 山玉浄水場 | | |