

第5章 広報

1 平常時の広報

地震等緊急時における混乱を防止するため、特に応急給水については、平常時からあらゆる機会をとらえ、広報紙や各種パンフレット等により、応急給水拠点や給水された水の水質を保持する方法、災害時の広報の方法等について住民に周知することが重要である。

また、水の備蓄、容器の準備など、平常時から住民が自ら行える災害対策を呼びかけておくことにより、災害発生時の対応が有効に機能する。

【この節の内容】

1-1 広報内容

1-2 広報媒体

1-1 広報内容

平常時において住民に対し行う広報は以下のような内容が考えられる。

- 平常時における家庭での飲料水の備蓄（1人1日当たり3L）
- 応急給水の受水に必要な容器の準備
- 避難時の止水栓又は蛇口の閉栓確認
- 災害時における応急給水拠点※の場所
- 災害時における応急給水方法及び実施方法
- 応急給水拠点における注意事項
- 水道事業体の災害対策への取組

また、台風の接近が予想されるなど、災害発生危険性が高まった場合には、水の備蓄や応急給水拠点の場所などに関する広報を強化する。

※広報において「応急給水拠点」を用いる場合は、住民が応急給水を行う場所であることがわかるよう、必要に応じて説明を加えるなど配慮する（水道事業体によっては、災害時給水ステーション、災害時給水所などの名称を用いる例もある）。

1-2 広報媒体

各広報媒体の特性等を踏まえ、効果的な広報手段により実施する。

① 広報誌等

確実に住民に届き、保存が可能であるため、必要なときに確認ができる。

- 自治体及び水道事業体独自の広報紙の利用
- 印刷物の作成、配布(例：冊子、ポスター、ビラ等)
- 検針票の情報欄への掲載

② ホームページ

内容の変更等、常に最新の情報を提供することができる。

- ホームページへの災害関係情報の掲載

③ マスメディア

視聴者・読者の関心が高く広域的な伝達ができる。

- テレビ、ラジオ局への放映、放送依頼
- 地域新聞、雑誌への記事掲載
- 記者クラブへの情報提供

④ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

広報誌やホームページ等を閲覧しない住民に対しても、広く周知を図ることができる。

- SNS による災害関係情報の発信

⑤ 行事等での広報

直接住民に災害への備えを訴えることや、質問・意見を聞くことができる。

- 「水道週間」、「水の日」等公的な行事での広報
- 住民参加型防災訓練の実施（断水体験・応急給水訓練等）
- 災害対策用映像の作成、上映、貸出
- 自治会組織の活用

【事例①】災害時における水の備蓄・くみ置きのお知らせ

(東京都水道局の例)

COLUMN!
～コラム～

災害時に備えて日頃から水のくみ置きをお願いします！

地震等の災害時に何より役立つのは、くみ置きした水道水です。
飲料水や生活用水は、人が生きる上で欠かせないものです。
日頃から水道水のくみ置きをお願いします。

ポイント① 蓋のできる容器に口元まで入れる

- 清潔で蓋のできる容器にできるだけ空気に触れないよう、口元まで一杯に水道水を入れてください。
- 浄水器を通したり、沸かしたりすると、消毒用の塩素が除去されてしまいます。必ず蛇口から注ぎ、沸かさずに保存しましょう。
- くみ置きした水は雑菌が入らないよう、直接口を付けずにコップなどに注いでから飲みましょう。

ポイント② 1人1日3L

- 人間に必要な水の量は1人1日3Lです。この量を目安に、最低3日分のくみ置きをしてください。

ポイント③ 常温で3日間、冷蔵庫では10日間

- 塩素の消毒効果は、直射日光を避けて常温で保存すれば3日程度、冷蔵庫で保存すれば10日程度持続します。日付をメモしておくとう便利です。
- 保存期間が過ぎたら、掃除や洗濯などにお使いください。



【事例②】中高層マンション等における停電時の給水方法に関する広報

直結加圧方式や受水槽方式を採用している中高層マンション等においては、停電時に直圧共同水栓や水抜き用バルブから一時的に給水を行うことができる。

※ただし、給水装置の設置状況や建物管理規程等により、これらの方法による給水が困難な場合もあるので、各水道事業体の状況を十分考慮して実施することに留意

(札幌市水道局の例) ※三ツ折りパンフレット

1 給水方式を確認しよう

① 直結加圧方式

水道管（配水管）の水圧で足りない分を電動ポンプの力で補って高層階に水を届けております。電気を使用するため、**高層階は停電時に断水する可能性があります！**詳しくは、裏のページでご確認ください。

② 受水槽方式

水道管（配水管）からいったん受水槽に水をため、その水を電動ポンプで各戸へ届けています。電気を使用するため、**停電時に断水する可能性があります！**詳しくは、裏のページでご確認ください。

③ 直結直圧方式

水道管（配水管）からの水圧を利用して給水するため、停電しても断水しません。戸建や5階以下の建物は、大部分が、直結直圧方式となります。（例外もありますので、ご自宅の給水方法について確認をお願いします。）

札幌市水道局では停電時の給水方法についての説明に伺っています

直圧共同水栓や水抜き用バルブの位置の確認など**停電時の給水方法**について、ご不明な点があれば、お問合せ先までご相談ください。ご要望に応じて、説明に伺います。ご要望の際は、管理組合又は建物所有者等から連絡をお願いします。

飲料水を備蓄しましょう

北海道胆振東部地震では、一部地域やマンション等で断水が発生し、多くの方に給水所をご利用いただきました。水道局では、災害に備え様々な取組を進めておりますが、皆様のご家庭でも水の備蓄をお願いします。

水道水を保存する場合

清潔でフタのできる容器に口元いっぱい水を満たし、フタをしっかり閉めてください。
【入替の目安】 冷蔵庫での保存：3日～1週間
冷凍庫での保存：1～2週間

1人あたり
3リットル×3日分
の飲料水を備蓄しましょう！

停電時の給水方法について

～もしも中高層マンション等の建物が停電したら～

停電が発生した時、皆様のお住まいは、断水するかもしれません。そんな時に備えて、ご自宅の給水方式や停電時の給水方法を確認しておきましょう！



SAPP-RO

お問合せ先
札幌市水道局 給水部給水装置課
☎ 011-211-7055
〒060-0041
札幌市中央区大通東11丁目23番地

【表】

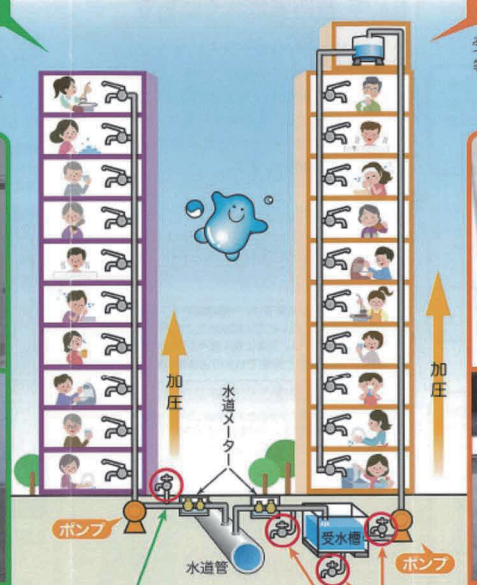
2 停電時の給水方法を確認しよう

① 直結加圧方式

敷地内に非常給水用として設置している「直圧共同水栓」からの給水が可能です。（屋外散水栓、管理入室、ポンプ室などにあります。）

② 受水槽方式

受水槽周辺の「水抜き用バルブ」等から給水できる場合があります。



直圧共同水栓

ポンプ室内
屋外散水栓

受水槽方式

受水槽横
受水槽下
水抜き用バルブ等

【裏】

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

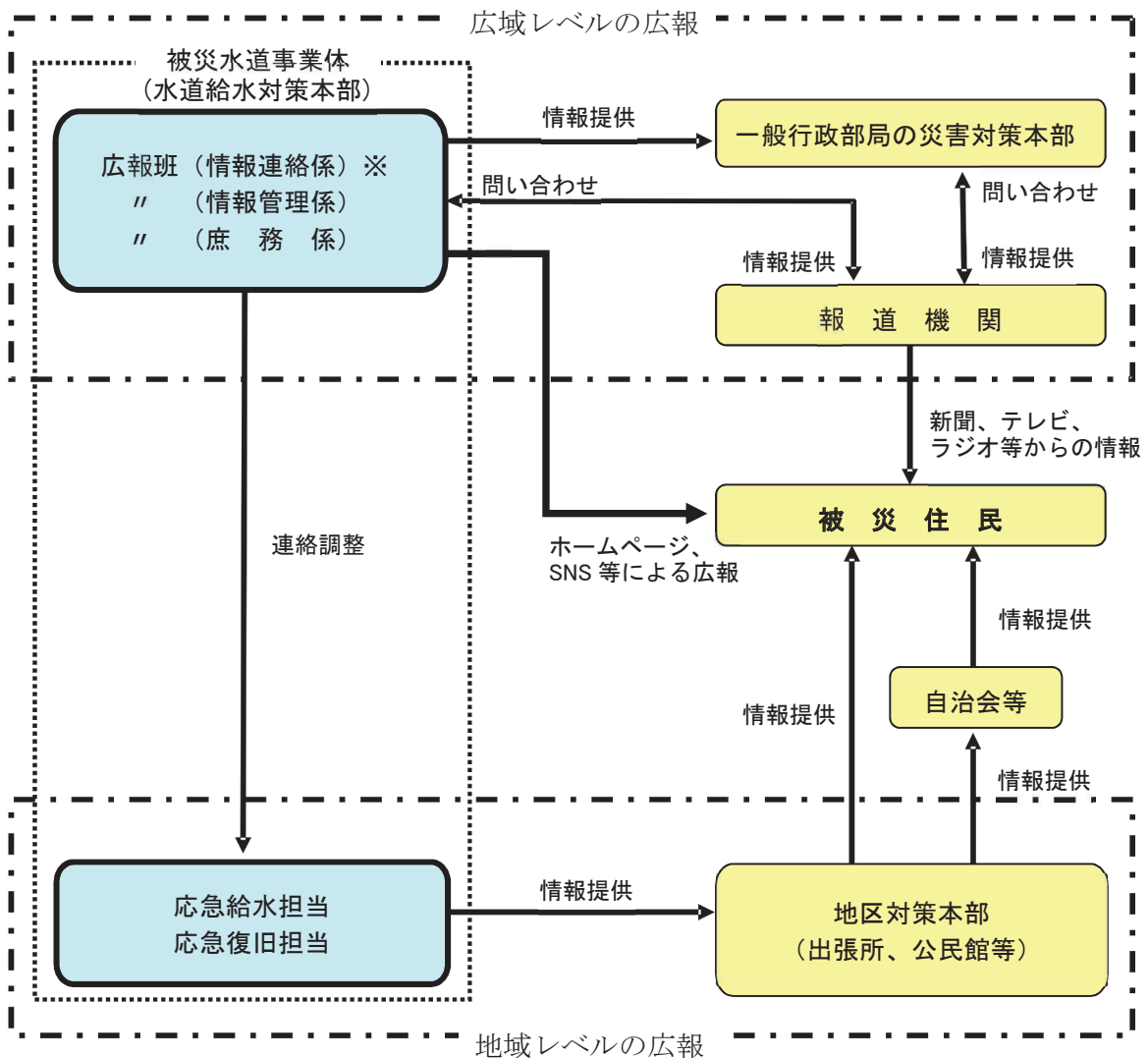
ライフラインとしての水道の被害は、住民生活に大きな影響を及ぼすため、住民に不安やあせり、混乱等を生じさせることのないよう断水状況や応急給水の実施状況、通水見通しなどについて適時、適切に情報を伝達し、住民が円滑な応急対策を実施できるようにすることが重要である。

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かかわらず水道の使用禁止等の誤った情報伝達が行わ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。

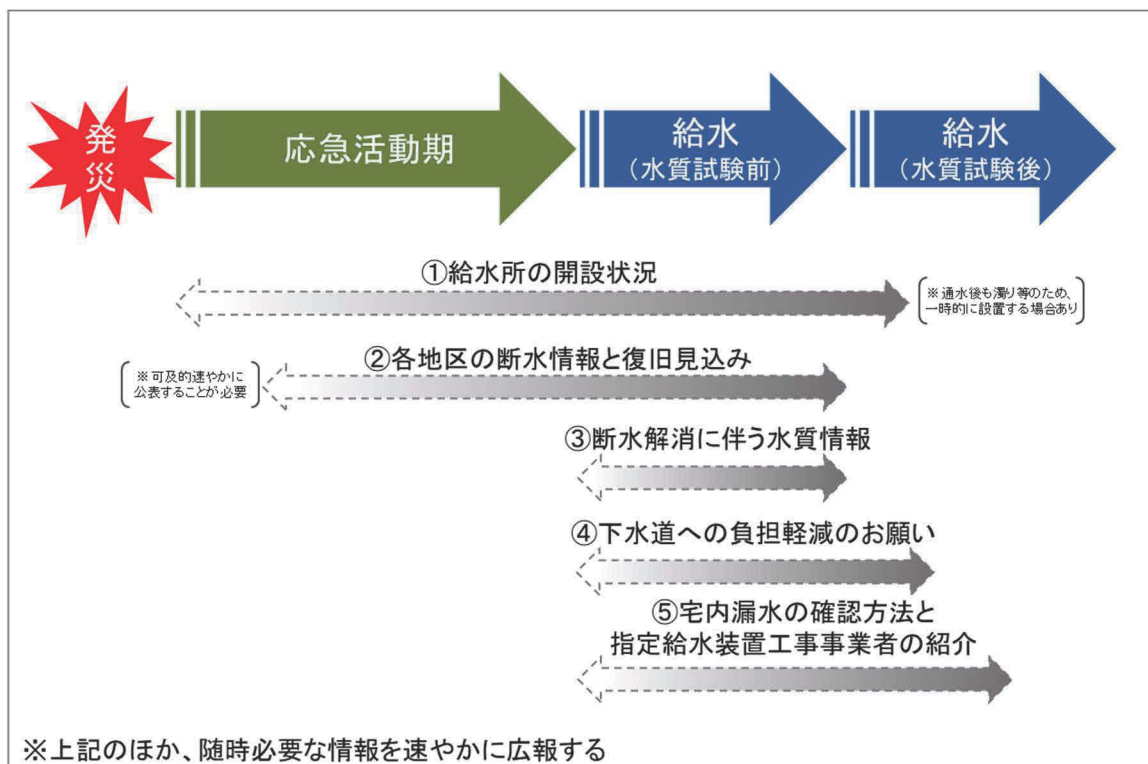


図 2-2 災害発生以降の広報内容（イメージ）

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	旧蛸島保育所
	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）

宝達志水町での断水の状況は、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

留意点等	・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 ・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があると感じた
------	--

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)

- 宝立駅東側～宝立町商店街 [PDFファイル/1.27MB]
- 宝立駅西側～宝立町商店街 [PDFファイル/1.86MB]
- 上戸町 [PDFファイル/1.16MB]
- 若山町西側～若山町主要幹道・若山町商店街 [PDFファイル/2.32MB]
- 若山町東側～若山町二子・若山町上戸町 [PDFファイル/1.89MB]
- 若山町東側～若山町上戸町 [PDFファイル/1.94MB]
- 熊野町～佐保町山内・若山町商店街 [PDFファイル/2.21MB]
- 熊野町・上戸町西側～宝立町商店街 [PDFファイル/1.33MB]
- 熊野町～宝立町商店街 [PDFファイル/1.71MB]
- 三浦町西側～宝立町～大塚 [PDFファイル/1.55MB]
- 三浦町西側 [PDFファイル/1.29MB]
- 熊野町～山内町 [PDFファイル/1.02MB]
- 佐保町 [PDFファイル/1.33MB]
- 熊野町～熊野町 [PDFファイル/1.06MB]
- 熊野町～宝立町～熊野町 [PDFファイル/1.53MB]

各地区をクリック

水道官(牛舎)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有地内に漏れ防止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](#)」でご確認ください。

【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	◎			土田	徳田中央		◆	
	旭ヶ丘	◎				徳田測ヶ谷内			
志加浦	はまなす	◎				縮開	△	◆	
	あすなろ	◎				火打谷	○		
	新大念寺	◎				矢田		◆	
	東旭区	◎				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	◎			加茂	矢駄	◎		
	大津	◎				倉垣	◎		
	小浦	◎				安津見	◎		
	百浦	◎				東谷内	◎		
堀松	赤住	◎			下甘田	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	◎			中甘田	米浜	◎		
	清水今江	◎				福野	◎		
	末吉	◎				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								

※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。

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	△

留意点等

- ・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）
- ・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
- ・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

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

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

・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) 家庭の排水管や供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や、材料が不足する場合は、一部区間について断水を継続する場合もございますので、ご了承下さい。
水が出したら使えますが、**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! 56

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	・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 ・「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
------	--

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、お近くの家から臭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、漏水の可能性があります。

【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体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体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。

＜水道事業体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

＜水道事業体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。

3 応援水道事業体による情報発信

令和6年能登半島地震においては、現地に赴いた応援水道事業体が応急活動の様子や復旧状況などをホームページやSNS等を通じ積極的に情報発信したことで、水道に対する意識や関心の高まりにつながった。

また、応援水道事業体がそれぞれの立場で各種メディア（地元紙、テレビ、ネットニュース等）に対し積極的に情報提供したことも、より幅広い層への情報発信や国民の信頼醸成につながったものと考えられる。

災害時においては、被災水道事業体によるこうした応急活動の様子等に関する広報は、人員・組織の制約からして困難であることも想定されるため、応援水道事業体自らが、被災者のプライバシーや心情等に特段の配慮をしつつ、タイムリーな情報発信を行うことが必要である。

【この節の内容】

3-1 主たる情報発信の手段

3-2 情報発信の内容と留意事項

3-3 情報発信事例

3-1 主たる情報発信の手段

応急活動等の情報発信に当たっては、適時性と正確性が求められるため、主にデジタル媒体を中心とし、主に、次の手段により行うことが考えられる。

① ホームページ

内容の変更等、常に最新の情報を提供することができる。

- ホームページへの応急活動等の掲載

② SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

即時性が高く、ホームページ等を閲覧しない層に対しても幅広く周知を図ることができる。

- SNSによる応急活動等の発信

③ マスメディア

視聴者・読者の関心が高く広域的な情報伝達ができる。

- 地元紙、テレビ、ネットニュースなどの取材対応
- 記者クラブへの情報提供

3-2 情報発信の内容と留意事項

(1) 情報発信が求められるトピックス

応援水道事業体は、災害派遣の初日や終了などの節目を捉え、国民の関心が高い

トピックスを迅速に発信していく必要がある。

情報発信のトピックスとしては、主に次のものが想定される。

- 出発式
- 現地の被害状況（破損した水道管等）
- 応急給水活動（給水作業の様子等）
- 応急復旧活動（現地調査、各種会議、修繕工事の様子等）
- 復旧完了～通水
- 帰還時（被災水道事業体への報告など）
- その他（被災された方の声（応援水道事業体に対する感謝の声）の紹介など）

（2）留意事項

情報発信に当たっては、被災者の心情等に特段の配慮のうえ、特に次のことに留意する。

- 状況が日々変化するため、スピード感をもって投稿する。
- なるべく専門用語は使わず、一般の方に伝わる表現を心がける。
- 写真撮影に当たって、被災者等の顔が映る場合は、撮影時に掲載の承諾を得るか、画像処理（モザイク加工）する。
- ナンバープレート（車両番号）や職員の名札など、個人が特定されうるものについては画像処理（モザイク加工）する。
- 上記のほか、SNS等の利用に当たっては、各水道事業体が定めるプライバシーポリシーに従う。
- 事前に派遣職員に写真撮影の指示を行う（業務報告用の工事写真と広報用の写真では特性が異なるため）。

3-3 情報発信事例

① 令和6年能登半島地震に伴う石川県での応援活動（仙台市水道局）

内 容	 The screenshot shows the homepage of the Sendai City Waterworks Bureau. The main headline is '令和6年能登半島地震に伴う石川県での応援活動について' (About support activities in Ishikawa Prefecture for the 2024 Noto Peninsula Earthquake). It includes sections for '派遣状況' (Dispatch Status) listing teams like '復旧調査隊' and '応急給水隊' with their respective deployment periods. There are also photos of '活動等の様子' (Activities) and '派遣隊出発前打合せの様子' (Dispatch team meeting). A sidebar on the right contains various service links like 'インターネット申込み' and '水道局コールセンター'.
広報媒体	ホームページ
工夫した点	職員派遣を継続していた期間においては、概ね週次で派遣状況を更新するとともに、応援活動の写真を簡潔な説明文とともに掲載することで、直感的に分かりやすく、時系列で見やすい内容とした。
反響のあった内容	当該ページの平均エンゲージメント時間（滞在時間）は1分23秒であり、他のページと比較しても長い時間ページを閲覧されている傾向がある。 ※参考 PV数：1,064（令和7年1月14日時点）

② 先遣隊の派遣（名古屋市上下水道局）

内 容	 名古屋上下水道局 @jogesuidonagoya #令和6年能登半島地震 水道施設への被害が甚大であることが予想されるため、名古屋市上下水道局から職員3名を石川県に派遣しました #災害派遣 午後9:36・2024年1月1日・69.6万 件の表示 📊 ポストのエンゲージメントを表示 💬 134 🔄 2,594 ❤️ 1.9万 📌 89 📤
広報媒体	X
工夫した点	発災当日に職員が派遣されているという迅速な対応を伝えるために、投稿を即座に行った。
反響のあった内容	アナリティクスでのインプレッション数が、当局で投稿した能登半島地震関係の投稿の中で一番多かった。

③ 応急給水活動・漏水修繕工事（仙台市水道局）

内 容	 仙台市水道局 @sendai_suido 仙台市水道局は、令和6年能登半島地震の被災地で職員と協力事業者が一丸となり、被災施設の復旧や断水解消に向けて活動しております。下記URLで写真と共に活動状況をお知らせしておりますので、是非ご覧ください。 #令和6年能登半島地震 #復旧活動 #仙台市水道局 suidou.city.sendai.jp/nx_html/09-bou... 午後2:46・2024年3月21日・595件の表示 📌 ポストのエンゲージメントを表示 1 2 6
広報媒体	X
工夫した点	Xにおいては、文字数制限（全角140字まで）の関係もあり、1つのポストで伝えられる内容には限りがあるため、視覚的にわかりやすい写真を2枚程度掲載しつつ、本文では簡潔にその内容を説明し、詳細についてはホームページへ誘導するようなポストとした。
反響のあった内容	「発災後 いち早く駆けつけた事、胸が熱くなりました。」とのリプライを頂戴している。

④ 給水袋の提供（名古屋市上下水道局）

内 容	 名古屋上下水道局 @jogesuidonagoya #令和6年能登半島地震 名古屋市上下水道局では、被災地における給水活動を支援するため、給水袋（容量6リットル）約5万袋を提供します。 ※準備が整い次第発送します。 #災害支援 午後3:31・2024年1月4日・22.5万 件の表示 📊 ポストのエンゲージメントを表示 💬 27 🔄 1,700 ❤️ 5,547 📌 92 ⬆
広報媒体	X
工夫した点	給水袋を背負っている写真を投稿することで、どのように使用するのが写真一枚で分かるようになっている。
反響のあった内容	返信コメントで、「こんなものがあるのか」や「リュック型いいですね」という反応が多かった。

⑤ 通水率 90%報告（大阪市水道局）

内 容	 大阪市水道局  @osakasuido 通水率が90%を超えました！住民の方の温かさに支えられながら、一日も早い復旧に向けて作業を進めてまいります。 #令和6年能登半島地震 #大阪市水道局 #能登町 #復旧活動  午後0:00・2024年4月1日・52.3万 件の表示
広報媒体	X
工夫した点	当時は、報道でもなかなか復興が進んでいないという論調であった。通水率は受援側の自治体のホームページで都度更新されていたが、節目（大台）ごとに通水率を記載した投稿を行うことで、復旧が進んでいることを広く知っていただけるように工夫した。
反響のあった内容	水道の復旧が地道に、そして確実に進んでいることを知っていただけた。

⑥ タロー様のお出迎え（大阪市水道局）

内 容	 大阪水道局 @osakasuido 能登町藤ノ瀬地区で、山を越えての通水作業を行いました。通水後、お家の方(タロー様)が玄関までお出迎えいただき、たいへん喜んでいただきました。 #令和6年能登半島地震 #大阪市水道局 #能登町 #復旧活動 午後5:00 · 2024年4月8日 · 49万 件の表示
広報媒体	X
工夫した点	震災関連のニュースはつらい内容になりがちになるため、活動報告の写真だけでなく、住民の方や町の様子についても投稿を行う事で、活動をより身近なものとして感じられるように努めた。 通常の業務進捗報告とは違った目線の内容にすることで、人々の関心を継続して向けていただくことに繋がると考えた。
反響のあった内容	ウェブニュース（朝日新聞社 WEB ニュースサイト）にほっこりする投稿として掲載された。