

浦安市が県内で初めて大規模災害に備えた『災害コールセンター』を設置

平時・発災時・復旧時の『3つのオペレーション』の備えがある

実績・品質向上の継続性から

KDDI エボルバに委託

interview

浦安市 総務部危機管理課地域防災係

三宅 芙実氏
東日本大震災の教訓を生かし
大規模災害時に市民に必要な
「行政情報」を円滑に届ける!



自治体が取組む「災害に強い街づくり」は、災害から市民の命、身体、財産を守るための設備や環境、防災情報の発信や訓練があり、その中には災害発生時の市民からの問合せや、正確な情報提供の体制づくりも含まれる。千葉県浦安市は、2011年の東日本大震災の際に市民からの避難所や給水場所などの問合せが市役所に集中、対応に追われた経験から「市民の命に関わる緊急性の高い電話を受けられなかった可能性がある」として、2019年に県内で初めて大規模災害に備えた『災害コールセンター』を設置。大規模災害時に市民に必要な行政情報を円滑に届けるセンターとして株式会社 KDDI エボルバ（東京都新宿区、若槻肇社長）に運営を委託した。設置から数か月後の2019年9月の大型台風発生時には『災害コールセンター』を稼働させている。混乱なく稼働・運用して市民の安全を守った浦安市と KDDI エボルバの「災害コールセンター」3つの備えについて、浦安市 総務部危機管理課地域防災係の三宅芙実氏に聞いた。

市民からの問合せ全てに対応

三宅氏は「浦安市が被災した際には必ず稼働できる環境があり、南海トラフの影響も考え、東京以外の遠隔地で運用できることが前提。さらに、緊急コールセンター運用の実績があり、研修やマニュアル整備などの品質向上の取組みが継続でき

平時から『災害コールセンター』の認知活動

平時の備えは、KDDI エボルバの沖繩県内のセンターに1席1回線浦安市が用意した各種情報に基づく研修、緊急体制訓練を受講した管理者4名とマニュアル20セッ

発災時にはKDDI エボルバが緊急体制

発災時には、浦安市の緊急後24時間以内に『災害コールセンター』を稼働させ、市民からの問合せや、被災状況、医療・救護所などの情報提供が『災害コールセンター』の役割になる。20

自治体BCP対策のモデルケース

復旧時からは、生活必需品、インフラ、交通機関、仮設住宅ごみ処理、各種相談窓口等に関する情報提供が必要になる。『災害コールセンター』の稼働が長期化するのを想定し、必要に応じて新たなオペレータの採用・教育を行い、必要期間稼働

『災害コールセンター』を稼働させることで備えている。紹介するなど、発信内容

19年の大型台風発生時の稼働例では、大型台風の発生と進路を確認したKDDI エボルバの判断で同市の被災状況や最新情報を収集、同市と密に連携しながら電話回線の増設とオペレータ確保に動いて発令に備えていた。発令後は、マニュアル以外の臨機応変な対応ができるよう浦安市防災のてびきや浦安市ホームページの見方などを含めて、速やかにオペレータ研修を行い、市民からの問合せ受付を開始している。

※2023年3月10日 第7510号 電波タイムズ 5面
※掲載紙面は「電波タイムズ」社の許可を取得し転載しています。
※掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。