
地域防災実戦ノウハウ (116)

— コールセンター・シンドローム —

Blog 防災・危機管理トレーニング
(<http://bousai-navi.air-nifty.com/training/>)

主 宰 日 野 宗 門

(消防大学校 客員教授)

「コールセンター・シンドローム」については、本連載で何度か言及してきました（たとえば、連載94回、95回、96回、98回、110回）が、補足的説明にとどまっております。そこで本稿ではテーマとして取り上げ詳述することとしました。

1. コールセンター・シンドロームの定義

風水害や地震災害の初動期においては、災害対策本部事務局に殺到する「問い合わせ」電話等により本部事務局が機能不全に近い状態に陥る事態が過去にたびたび発生しています。

本部事務局で次から次に鳴る電話を本部事務局員が取り上げ対応するさまは、まるで「コールセンター」のようです。おそらく「情報収集」のつもりで対応しているのですが、ほとんどの時間と要員をその対応に奪われる結果、災害対策本部（事務局）機能の低下や麻痺を余儀なくされます。この現象を「コールセンター・シンドローム」といいます。

災害対策本部（事務局）は本来、以下の機能等を果たさなければなりません。しかし、コールセンター・シンドロームに陥るとその機能遂行はきわめて困難となります。

- 災害の全体像の把握及び災害発生・拡大危険の高い地域の絞り込み

- 避難指示等の重要な意思決定と危険地域住民等への伝達
- 救助・救援ニーズの把握と優先順位付け及び的確なタイミングでの人的・物的資源の投入
- 前述の活動に伴う、活動体制強化・活動調整、資源調達
- 本部長や本部員会議に対する（事務局の）参謀機能

2. 住民からの問い合わせの実態

災害時の住民からの問い合わせ電話はコールセンター・シンドロームの主要な原因となりますが、その内容が生の形で明らかにされることはほとんどありません。しかし、その様子を垣間見ることのできる資料があります。台風時に行政の災害情報掲示板に残された記録がそれです。

2005年（平成17年）、大型で強い台風14号は広い暴風域を維持したまま九州の西岸に沿ってゆっくり北上しました。その影響により宮崎県内で9月4日（日）から降り始めた雨は、5日（月）～6日（火）昼過ぎまで本格的な降水となりました（表1）。

表1 9月4日～6日の雨量（単位：mm）（宮崎地方気象台）

日(曜日)	総雨量	最大1時間雨量(毎正時)	備考
4日(日)	133.5	25.5	
5日(月)	310.0	22.0	
6日(火)	163.0	24.0	15時以降は無降水

この台風時、宮崎市では災害情報掲示板を開設し市民への情報提供等に活用しました。この掲示板には住民からの生の声が記されています。それを読めば、災害時に住民の関心がどこにあり、どのような情報等を欲しているか、状況の推移とともにそれらはどのように推移したのかといったことが臨場感を伴って理解できます。

表2に示したのは、掲示板開設時（5日13:51）から6日08:39までの間の市民等の書き込みの抜粋（抽出率は約1/6）です^(※)。掲示板には宮崎市災害対策本部等の書き込みも多数ありますが一部（下線箇所）のみ掲載しました。なお、書き込みには誤字等が見られますが原文どおり掲載します。

※ この間の書き込みは全体で943件。そのうち宮崎

市災害警戒本部・災害対策本部の書き込みは193件、市民の書き込みは750件（県外から数件あり）です。

住民の書き込みは災害対策本部等への質問が中心であり、それが相当数にのぼる事態になったことから、災害対策本部から住民へ善処を呼びかける状況も生じました（5日20:18、同21:51、6日01:58）。住民側からも「ここは情報掲示板で、なんでも質問掲示板ではない」と安易な質問をたしなめる書き込みも見られました（ここでは割愛）。

なお、当時、この災害情報掲示板はマスコミ等から有効に機能したと高く評価されました（ちなみに宮崎市では台風14号による死者は0人でした）。また、宮崎市ではコールセンター・シンドロームは発生していません。

表2 2005年台風14号時の宮崎市災害情報掲示板の書き込み内容（抜粋）

<p>9月5日(月)</p> <p>(13:51) <u>【宮崎市災害警戒本部】</u> 13:00 宮崎市災害警戒本部を設置しました。</p> <p>(15:33) 【浮田】 浦田地区は通れますか。(農免道路)</p> <p>(15:35) 【ミホ】 10号線、高岡町まで通れますか?</p> <p>(15:37) 【小戸一】 小戸橋は通れますでしょうか?</p> <p>(15:42) 【エイ】 一ツ葉有料道路南線は通れるのでしょうか?</p> <p>(15:46) 【上北方住民】 県道西環状線(旧道)の五十鈴川付近(柏田)は通れますでしょうか?</p> <p>(15:49) 【昼】 最寄の避難所はどこで参照できますか?また車でいっても大丈夫なんでしょうか?</p> <p>(15:54) 【くろびょん】 大谷川の水位を教えてください。</p> <p>(15:59) 【浮田】 蠣原地区の田んぼの道あたりは通れるのでしょうか?</p> <p>(16:08) 【浮田】 花ヶ島から木脇へはどのルートがいいですか?</p> <p>(16:13) 【みち】 明日、小中学校は臨時休校になるのでしょうか?</p> <p>(16:15) 【波島町の住人】 現在の停電区域って分かるんですか?分かれば教えてください。</p> <p>(16:16) 【姉ちゃん】 宮崎市木花の県道中村木崎線付近は、冠水などしていませんか?</p>

- (16:30) **[豊]** 冠水予測地図か何かは掲示されていませんか？
- (16:46) **[J]** 小戸橋はまだ通行可能でしょうか？
- (16:50) **[NT]** 宮崎市内から都城まで帰るのですがどのルートで帰ればいいでしょうか？
- (16:53) **[Yです。]** 大工3丁目に住んでますが、避難勧告は出ていないでしょうか？
- (16:57) **[M]** 市内中心部から佐土原方面で通行止めはありますか
- (17:10) **[みち]** 大淀大橋を渡って城ヶ崎方面に行く途中の陸橋の下はまだ通行できますか？
- (17:17) **[通勤]** バスはまだ走ってますか？
- (17:27) **[河川敷沿い]** 独居高齢者で、非難場所が遠すぎて勧告が出ても協力者不在の方の場合、どの機関が移送等の協力をしてくださいますか？
- (17:33) **[ガオ]** 新八重川橋の近くに住んでいます。大丈夫でしょうか。
- (17:49) **[もんや]** 日南から宮崎市に帰るルートはありますか。
- (17:53) **[ジャイアン]** 田吉の南九州短大の前は通れますか？
- (18:12) **[源藤町]** 今、源藤町を消防車が警報？を鳴らしながら、回ってますが、何なんでしょうか？
- (18:18) **[恒久5丁目住民]** 避難勧告は出ていますか
- (18:35) **[かず]** 源藤町に住んでいますが、避難場所はどこでしょうか？
- (18:41) **[浮田]** 浮田地区には、避難勧告などは出てませんよね？
- (18:52) **[もっち]** 一ツ葉有料（南）は、まだ通行できますか？
- (18:55) **[クニトミ]** 瓜生野地区付近の冠水や通行止めはどうでしょうか
- (19:00) **[高洲町住民]** 高洲・塩見町付近は避難勧告が出ているのでしょうか？
- (19:13) **[谷川2丁目]** 谷川2丁目は避難勧告は出ていますか
- (19:26) **[S]** 避難所というのは、いつでも開いてるのでしょうか？
- (19:32) **[I]** 霧島四丁目はどこに避難すればいいのですか？
- (20:04) **[mk]** 大淀川の水位はどれくらいなのでしょう？
- (20:18) **[宮崎市災害対策本部]** この掲示板は、災害関連の情報の提供の場として開設しております。出来る限りの情報を提供して行くつもりです。市民の皆様のご協力をお願いいたします。
- (20:54) **[浮田]** 大谷川が、氾濫する恐れはあるのでしょうか？
- (21:05) **[まる]** 糸原の浸水状況を教えてください
- (21:05) **[大橋住人]** 小松川が氾濫しそうです。監視はどうなっているのですか？
- (21:42) **[鶴島住人]** 鶴島付近は、川の氾濫は大丈夫でしょうか。返答お願いします。
- (21:43) **[別府町住人]** 大淀川下流の宮崎観測所の水位が危険水位5.4mに達したら、家族（高齢者二人）を近くの裁判所合同庁舎に避難させようと思っておりますが、毛布・飲料水・食料等の心配はしなくても良いのでしょうか？1人は身体障害者です。
- (21:51) **[大塚住民]** ヒロセの近くの住民です。避難勧告は出ていますか。それと避難場所は中区自治公民館でいいですか。
- (21:51) **[宮崎市災害対策本部]** このままでは、掲示板を閉鎖せざる終えなくなります。市民の皆さんご協力をお願いいたします。
- (22:59) **[大工町]** 小松川がかなり危なそうです。どのような措置を取っておられるのでしょうか？
- (23:00) **[大塚人]** 大塚の弥堂/窪付近は大丈夫ですか？大淀川が近いもので
- (23:05) **[宮崎市M]** 通行止めの情報はどこでわかりますか？
- (23:57) **[谷川]** 大淀川下流が洪水警報とありますが、どの辺りからが下流となるのでしょうか。

9月6日(火)

- (00:03) [飛江田] 宮崎マリーナのすぐ近くです。大丈夫でしょうか？
- (00:05) [小倉] 宮崎市鶴島付近の大淀川の堤防は大丈夫ですか？
- (00:36) [田代町住民] 避難勧告がでしたが、乳幼児が2人いてこの状況では避難できそうにありませんが何か良い方法はありますか？
- (00:52) [日ノ出町住民] アパートの2階に住んでいますが、避難は必要ですか？
- (01:05) [吾妻町住民] 吾妻町堤防添いのマンション四階に住んでいます。非難所に行くのが危ないので、部屋での待機で大丈夫でしょうか？
- (01:07) [新別府町の住民] 近くの新別府川の水位があがってきてますが、避難は必要ですか？
- (01:09) [吉村町住民] 避難勧告の出ている地区の隣なんですが避難したほうがよいのでしょうか…。すぐそばに下水溝があるのでとても不安です。
- (01:27) [山口] 田代町にいる身内を非難させたいのですが、小戸橋は通行できますか？
- (01:36) [田代住民] アパート3階に住んでいます。避難の必要がありますか？
- (01:37) [小松台住民] 川が近いんですが大丈夫でしょうか。
- (01:38) [TAKASU] 車で宮崎学園に避難したいのですが駐車場は十分ありますか？
- (01:41) [やま] 河川情報を見たのですが、計画水位の意味がわからないのですが・・・？
- (01:44) [大塚] 大塚町住民。地蔵田はハザードマップではどの程度の浸水が予想されますか。
- (01:58) [市民主婦] 明日はごみの収集に来るのでしょうか？
- (01:58) [宮崎市災害対策本部] この掲示板は、災害関連の情報の提供の場として開設しております。市民の皆様のご協力をお願いいたします。
- (02:02) [ゆうき] 県体育館はまだ駐車場に余裕はあるのでしょうか？
- (02:04) [宮崎市民] 千草町の住民は避難しないとヤバイですか？
- (02:16) [大塚台] 今現在全ての非難場所が開いているのでしょうか？
- (02:38) [エレガント] 吉村町北中甲に住んでますが、アパート2階です。大丈夫でしょうか？
- (02:44) [恒久在住] 八重川があふれることはないのでしょうか？
- (02:45) [川沿い] 大塚方面への橋は通行できますか？
- (02:49) [江南ハイツ] 江南ハイツは、非難勧告出ていますか？
- (02:49) [心配] 宮脇町も避難したほうが良いですか？マンション3階です
- (02:51) [鶴島住人] 鶴島3丁目のマンション1Fの住人ですが、非難した方がいいのでしょうか？
- (02:54) [吉村住民] 水がきている所がもうあるのですか？警戒水位を超えそうなんですか？
- (02:57) [かず] コープ花山手のそばに住んでいます。避難勧告は、出ていますか。？教えてください。
- (03:18) [阿波ケ原町] 阿波ケ原町ですが、避難勧告は出てないのですが大丈夫でしょうか？
- (03:21) [避難] イオンの立体駐車場は安全でしょうか？
- (03:21) [P] 鶴島ですが、いまから移動するのは危険でしょうか
- (03:25) [瀬頭] 瀬頭は、避難しなくてもいいんですか？
- (03:52) [霧島町住民] 霧島町あたりってどうなるんでしょう。不安です。
- (04:00) [宮崎市民] 曾師町に住んでるんですが避難した方がいいですか？
- (04:04) [まま] 生目台東3丁目にかなり傾斜のある人口崖があるのですが、土砂崩れの危険はありますか。
- (04:12) [連絡先は] 玄関まで水が押し寄せて来ました。自分たちでは、避難することができません。どこに連絡すれば良いのでしょうか。
- (04:23) [大塚町] 高松橋付近は避難しなくても大丈夫なんですか？
- (04:26) [吾妻] 市内であいてるガソリンスタンドありますか？

- (04:37) **【佐土原町民】** 一ツ瀬川流域は大丈夫ですか？
- (04:40) **【高千穂】** 高千穂通りは冠水したりしませんか？
- (04:41) **【避難】** 避難場所にスペースのある場所の情報をおねがいます。
- (04:41) **【大淀小学校】** 大淀小学校の近くに大阪から引っ越してきたばかりです。この辺は大丈夫ですか。？
- (04:46) **【T】** 小松の記念病院近くの住民なんですが、どこに避難したらよろしいのでしょうか？
- (04:54) **【宮崎市民です】** 市内中心部で開けてくれている立体駐車場ないですか？イオン、オーパス以外で。
- (04:55) **【ゆみ】** 足がないので歩きでは到底いけません 引っ越して間もないので知り合いもいませんし
- (05:10) **【一市民】** ペットについてはどうすればよいのでしょうか？
- (05:22) **【徹夜組み】** 大塚町窪田付近は、浸水、停電等の情報は入っていないのでしょうか？
- (05:28) **【名無し】** 各川の水位について知ることのできるサイトがあったと思うのですが、ご存じないでしょうか>災害対策本部
- (05:31) **【情報】** どーすればいいんですか？いまいち情報が半端すぎで身動きとれませんよ！ 吉村町全般避難場所が周りに設置されてる地区わ自主避難になるの？
- (05:38) **【清水】** 宮崎市姥が島地区とは現在の町名ではどの範囲でしょうか。教えてください。
- (06:47) **【N】** 昭和町から清武まで7時半頃出勤するのは可能でしょうか？どのルートが一番良いのでしょうか？
- (06:52) **【あや】** 今あいているガソリンスタンドを教えてください。
- (06:55) **【かず】** 大淀川は渡れるんですか？
- (07:25) **【柳丸】** 橘橋付近どんな感じなのでしょう？
- (07:26) **【住吉市民】** タクシー動いている会社を教えてください
- (07:35) **【花山手住人】** 赤江のコープ辺りは、浸水していませんか？
- (07:43) **【淀川住人】** マンション1階部分は多分膝まで冠水、エレベーターも動きません。車を天満のほうへ昨夜移動しましたが、天満付近の宮崎西環状線は大丈夫ですか？
- (07:44) **【まなび野人】** まなび野に住んでいるんですが、まだこっちは大丈夫でしょうか??
- (08:08) **【佐野】** 新別府あたり冠水しませんか
- (08:11) **【江南住民】** 浄水場について情報はないでしょうか。
- (08:12) **【上小松】** 大谷川ついさっき決壊しました
- (08:14) **【A】** 飛江田地区は避難しなくていいんですか？
- (08:21) **【東京より】** 実家が木花なんですが、清武川は大丈夫でしょうか？
- (08:22) **【旭代】** 波島のあたりはどんな状況ですか??
- (08:22) **【浮田】** 浮田は、大谷川大丈夫ですか？
- (08:24) **【吾妻町住人】** 宮崎中学校は避難所となっていないのでしょうか？
- (08:24) **【県外より】** 実家が中村町。冠水の程度はどのくらいでしょうか？
- (08:29) **【A】** 飛江田地区は避難しなくていいんですか？>対策本部応答願います
- (08:29) **【宮崎市太田】** 大淀川は大丈夫なんですか？家の近くで心配なんですけど...
- (08:29) **【山口】** 富吉の妹からの携帯電話での連絡では、1階の屋根まで浸水で2階に避難しており大変深刻な状況とのこと。妹の家には赤ちゃんもいるのですがボートでの救援は進んでいますか？
- (08:33) **【オバタ】** 吉村町曾師前に両親が住んでいます。避難勧告が出ていますか？
- (08:38) **【末広】** 末広あたりは避難しなくても大丈夫でしょうか？避難指示がでていませんが。
- (08:39) **【宮崎市災害対策本部】** 飛江田地区は避難勧告はでておりませんが、状況を判断のうえ自主避難をお願いします。

3. 掲示板の書き込み内容に見られる傾向と対策の考え方

表2に示した書き込み内容の大雑把な傾向としては、5日（月）夕方頃までは車の通行可否を問う書き込みが多く、その後夜間に入り風雨が一段と激しくなるにつれ、河川水位、避難勧告・指示の発令状況、自分の地域は危険か否か（避難の要否）を質問する書き込みが急増しています。

このような傾向は風水害時には広く見られるものであり特別珍しいものではありません。重要なことはこの種の問い合わせに適切に対応できるかどうかです。以下、対策の考え方を述べます。

通行可否の問合せは、ウィークデーの帰宅時に豪雨に見舞われた場合はしばしば生じます。余裕があれば対応も可ですが、余裕のない場合は関連サイトの紹介にとどめ、「命に関わる問合せを優先しています」と断ることが重要です。

河川水位の問い合わせについても同様の対応が良いでしょう。

避難指示の発令は、現在では広く普及している

スマートフォンに緊急速報メールで伝達されることからこれに関する問い合わせは大きく抑制できるはずです。ただし、スマートフォンを持たない方々への対応は別途考慮する必要があります。

自分の地域は危険か否か（避難の要否）については、「ハザードマップ」と「キキクル」の普及啓発を徹底することで問い合わせを劇的に減らせるでしょう。これについては、本連載107回の「高解像度の危険度、スマホ、ハザードマップによる「我がこと」化時代の本格的幕開け」を参照願います。

本稿は、「防災・危機管理トレーニング」(<http://bousai-navi.air-nifty.com/training/>)に掲載した「コールセンター・シンдрローム」関連の記事を再構成・加筆して作成したものです。

コールセンター・シンдрロームの発生事例や包括的対策について知りたい場合、あるいは宮崎市の災害情報掲示板の内容の詳細を知りたい場合はぜひ参照してください。