

報道班

各報道機関との連絡等を任務とした。市民が求めている情報は何かを考えながら、復旧作業状況の正確な認識に基づく適切な情報の提供を心がけてきた。この間、JGA広報部の支援、マスコミ各社の協力は、大きな力となった。

報道班の対外的な仕事は16時30分、マスコミ各社へのFAX送付で始まった。その直後の16時42分には、全面供給停止決定を発表した。ガス局ホームページ(HP)が再開してすぐにHPによる情報発信を行い、その後、携帯サイトや災害情報をメール配信する「仙台市メール配信サービス」「仙台ライフライン防災情報ネットワーク」にも同様の情報を提供した。

供給停止直後は、復旧にどれだけ時間を要するのかに関心が集まった。隣接する工場の火災により、港工場に立ち入ることができず、復旧見通しが立たない中、復旧時期について一部マスコミでは市民の誤解を招きかねない報道も散見された。このため、港工場の立ち入りが可能となった13日より被災状況の確認を急ぎ、15日には管理者が状況を説明。「1カ月程度での復旧は困難」とコメントし、併せて港工場の被災状況の写真を公開してマスコミに現況を正しく伝えるよう努めた。19日にはマスコミに港工場の被災現場を公開し、これ以降、マスコミの論調は「早期の復旧は困難」と変化した。

パイプラインを活用し供給再開が可能となったことを受け、21日には市長が緊急記者会見を行った。これ以降、市民の関心は「うちはいつ復旧するのか」に移った。しかし、ガスの復旧はエリアごとに進むのではなく、全域でほぼ同時にスタートし、ガス管の修繕が終わったブロックから供給が再開されるため、あらかじめ復旧予定を示すことができない。このため、翌日の開栓地区の情報とともに、復旧時期の目安として修繕作業の進捗状況を情報提供するように努めた。

供給再開を発表した直後からHPへのアクセス件数は急増し、ピーク時は1日12万件にものぼった。4月5日に復旧状況の地図を公開したところ、アクセス集中のた

め一時つながりにくくなったことから、4月8日、河北新報社の協力を得てミラーサイトを開設した。

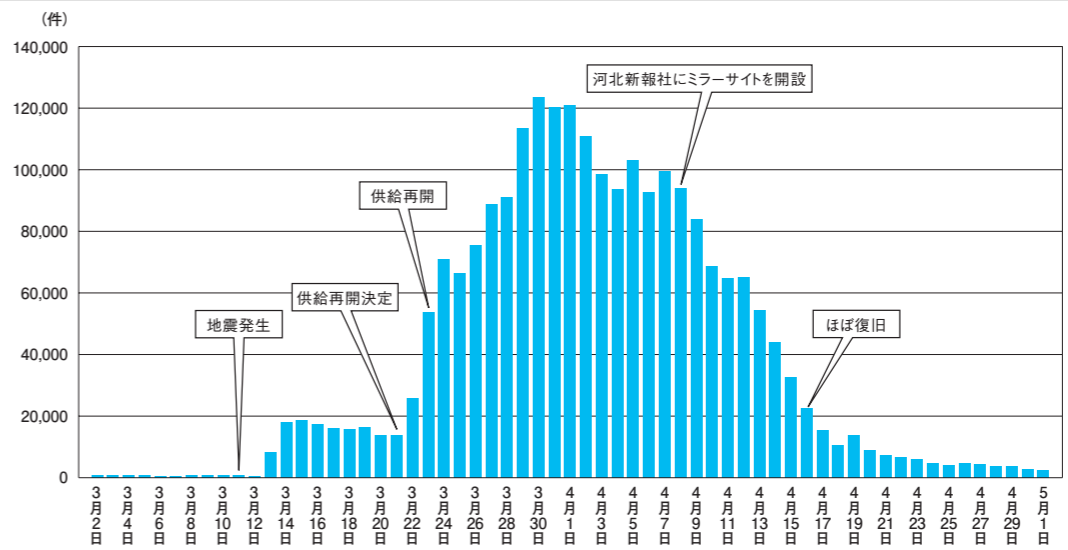
今回問われたのは、報道班員の姿勢だ。市民は何を求めているかを踏まえながら、各部署に積極的に情報を取りに向く姿勢があった。現場から必要な情報が自動的に集約される仕組みづくりが今後の課題だ。

多くの取材依頼があったが、いずれの場合も丁寧に対応した結果、市政記者クラブを中心とした地元マスコミからは多大な協力が得られた。修繕・閉開栓を担当する現場とお客さまとの架け橋というポジションで、報道班がマスコミとの信頼関係を醸成したことが、結果的にお客さまに正しい情報を伝えることにつながった。

■復旧のあゆみ

- 【3月11日】** 16時30分、マスコミに第一報をFAX
16時42分、「全面供給停止」を発表
- 【3月12日】** インターネットが回復し仙台市内ではHPが閲覧可能となる
- 【3月15日】** 「1カ月程度で復旧していくことは困難」と記者発表
東北経済産業局への特別供給条件認可申請(基本料金の減免等)、認可される
- 【3月16日】** 復旧作業の進捗状況、今後の復旧手順、料金関係の特別措置などを局内メールで各課に配信
- 【3月19日】** マスコミに港工場の被害状況を公開。これを受け、NHKは「復旧まで数カ月」と報道
- 【3月21日】** 市長記者会見「3月23日から供給再開」
- 【3月23日】** 東北経済産業局への特別供給条件認可申請(未熟調ガスの送出)、認可される
- 【3月25日】** 翌日の開栓地区と当日の開栓実績を発表し始めた
- 【3月30日】** NHKラジオで開栓地区情報の生放送開始
- 【3月31日】** 民放各社にデータ放送での開栓地区情報の掲載を依頼
仙台市のメール配信サービスで開栓地区情報の提供を開始
東北経済産業局への特別供給条件認可申請(基本料金等の減免等にかかる延長および供給区域外からの転入者に対する減免等の適用)、認可される
- 【4月5日】** 開栓予定地域の地図をHPに掲載
- 【4月7日】** 仙台市のメール配信サービスの登録者数13,000件
ガス局の情報提供開始から7,000件増加
- 【4月8日】** HPへのアクセスが集中したため、河北新報社の協力でミラーサイトを利用し改善
- 【4月12日】** 管理者が、仙台市災害対策本部で完了予定日を10日早めると発表
- 【4月16日】** 河北新報社コルネットのミラーサイトを終了
- 【4月20日】** 仙台市のメール配信サービスへの開栓情報の提供を終了
- 【4月23日】** 記者発表が最終報に
- 【5月31日】** 東北経済産業局への特別供給条件認可申請(基本料金等の減免等にかかる再延長および供給区域外からの転入者に対する減免等の適用の延長)、認可される

■HPのアクセス件数の推移



←ガス局ホームページ



←携帯メール



▲3月16日付「河北新報」夕刊