



特集

台風から情報ライフラインを守る

日本は世界的に見ても地震大国です。また、毎年大型の台風が上陸するなど、自然による災害も多発しています。普段、当たり前のように使っている電話もこうした災害時には重要な情報源であり、安否を確認するライフラインという役割も担っています。

私たちは、「当たり前につながる」その安心を提供するため、災害からの早期サービス回復に向けてグループ丸となった対応を行っています。

1,000本以上

台風14号(2005年)により鹿児島・宮崎エリアで倒壊した電柱の数。

大きな打撃を受けた宮崎の通信設備

2005年9月、大型で非常に強い台風14号が発生。強い勢力を保ったまま鹿児島県全域を暴風域に巻き込みながら九州西沿岸を北上し、全国各地に大きな被害をもたらした。なかでも宮崎県の被害が最も大きく、161本の電柱に倒壊もしくは折損・ひび割れ・傾斜等の損傷を与え、交換機の停電・故障が105件等の傷跡を残した。

台風は、ある程度進路の予測がつくため、上陸や被害発生確率が高くなった時点で初動体制として支店ごとに情報連絡室が設置され、その情報が随時NTT西日本本社の災害対策室に集められる。災害対策室は、災害の状況などを踏まえながら支援体制の確立や支援物資の調整など総合的な復旧支援を行っている。一方、西日本エリアの通信設備の監視を一括で行っているITオペレーションセンタ(以下、IOC)では、回線の切断や交換機の停電状況等をすべて把握している。故障箇所や復旧措置の検討・確認を実施するための電話会議は、このIOCが中心となり災害対策室と情報連携をとっている。また、合わせて被災地への安否の確認等の電話が集中することにより、一時的に通信処理能力を超えて電話がかかりにくくなる「輻輳(ふくそう)」という現象が起こるため、被災地の市外局番への接続量を通信設備の容量に見合うように制御する通信規制もIOCの役割だ。

安否を確認するための通信手段を確保する

とはいえ、被災地から離れて暮らす家族は、一刻も早く安否を確認したいと思うものだ。NTT西日本グループでは、阪神・淡路大震災の教訓を活かし、1998年から被災者への安否情報や被災者への安否確認等を音声により伝達する「災

害用伝言ダイヤル(171)」の提供を開始しており、今回の台風14号の災害時にも108万件を超える利用があるなど、重要な役割を果たした。また、昨今のインターネットの普及拡大を踏まえ、インターネットを活用した「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」を2005年8月から試行提供し、2006年10月から本格運用を始めた。このweb171は、テキスト・音声・画像の登録が可能で、テキストのみを登録可能とした場合は5億件の伝言の登録が可能である。さらに、緊急通話を確保するため、避難所等を中心に衛星を利用した特設公衆電話の設置が行われる。これによって、これまで電話での連絡が途絶えていた地域に通信が確保され、家族や親類と直接話をするできるようになり、住民に少しずつ笑顔が戻ってくる。

グループの力を結集して早期の復旧をめざす

一方で、具体的な災害状況が明らかになると直ちに復旧支援のためグループの各地域会社へ応援を要請。西日本全エリアからも約100名が宮崎へ駆けつけた。対象となるのは、宮崎エリアだけで約3,000戸、設備点検数は2,000件以上に及んだ。特に被害が大きかったのが大淀川の河川周辺地域で電話交換機が水没したため停電、故障等が発生し、その修理・対応にあたった。

また、山間部等では場所によっては土砂崩れにより道路が寸断され、陸路で向かうことが困難な場合もあったという。「災害が発生した場合、復旧資材を早期に届けなければならないが、道路が塞がっていたり、通信ケーブルが垂れ下がって二次災害を招く恐れがあるなど、すべての作業は安全を確保しながら迅速に進めなくてはなりません。椎葉村の場合は道路が寸断されていたため、ヘリコプターによる運搬となったが、着陸できる場所も限られているなど、作業は困難

を極めました。」と復旧に携わったNTT西日本・南九州の水本は話す。

当たり前にあるものを 当たり前前に利用できるために

全国から支援者約100名、支援工事車両約40台。安全第一の号令のもと、早期回復を目指して復旧作業は昼夜を徹して続けられた。サービス回復目標となった9月18日、回復率はほぼ100%となった。実に3日間という短時間で通信サービスは回復。その後、本格復旧に向けて現状を回復するための工事が進められた。

当たり前にあるものだから当たり前前に利用できるようにしたい。それを当然のこととしてNTT西日本グループの社員たちは自覚している。ただ、これを実現するためには、何百人、何千人という人たちの努力がある。一つひとつの災害と向き合い、この「当たり前」を維持しようとする努力が、今日も全国で続けられている。



NTT西日本 - 南九州 設備部 水本 哲也

「災害対策には多くの人の協力が不可欠であり、チームワークや連携が迅速かつ安全な復旧作業につながります。」



台風により倒壊した電柱