

を果たした。他エリアから派遣された支援部隊により、被災地の通信ビルやケーブルの状態が確認され、早期復旧の基盤が整えられた。発災から約2週間後の5月1日以降、立ち入り禁止区域を除く故障修理作業は収束に向かった。

コールセンターでの専担体制整備と避難所支援

通信サービス復旧と並行して、NTT西日本は、熊本・福岡のコールセンターに専門の対応チームを配置した。熊本エリアからの113故障受付に24時間体制で対応するもので、被災者からの問い合わせに迅速に対応した。これにより、多くの被災者がスムーズに通信手段を確保することができた。

また、NTTドコモでは、無料充電サービス(マルチチャージャー343台)や無料Wi-Fiスポット(452台)の避難所への臨時設置、データ通信の速度制限解除、充電器等の付属品の無償提供、料金支払い期限の延期、携帯電話(1,652台)の貸し出し、復旧エリアマップの公開などを速やかに実施。多くの被災者の通信手段を確保し、生活を支える重要な役割を果たした。

教訓と今後の防災対策

熊本地震は、NTTグループにとっても多くの教訓を残した。初動対応の迅速さやICT等技術の活用が被害軽減に寄与した一方で、災害時の通信ネットワークの脆弱性が露呈した。これらの経験を踏まえ、NTTグループは災害に強い通信インフラの構築と、全国的な防災体制の強化に取り組んでいく。

(2) 震災に対する取り組み②:北海道胆振東部地震

2018年9月6日3時7分、最大震度7を記録した北海道胆振東部地震が発生した。NTTグループ各社は直ちに通信網の復旧と被災地支援に動いた。NTT東日本は地震による通信ケーブル寸断や設備故障に対応し、発災当日の正午までに影響エリアの通信サービスを概ね暫定復旧した。しかし、北海道内全域が停電(ブラックアウト)する非常事態が発生し、非常用電源で稼働を続けていた通信設備も燃料枯渇により一時停止を強いられ、一部地域で再び通信障害が発生した。

地震直後の緊急対応

これに対しNTTは道内外から移動電源車を緊急集結させ、電話局や基地局へ電力を供給してサービス維持に努めた。携帯電話網では停電長期化で基地局停止が相次ぐ中、NTTドコモが釧路市中心部に日本初となる「大ゾーン基地局」を稼働させ、通常より広域をカバーする非常用基地局で通信エリアを暫定確保した。被災直後からNTTグループは被災者の通信手段確保にも注力し、北海道全域の公衆電話約5,800台を無料開放するとともに、安平町の追分

図表1-5-20 ▶熊本地震:光ケーブル復旧作業



出所: NTT西日本「NTT西日本の災害に対する取り組み事例 第8回 熊本地震 通信網復旧への軌跡」

公民館に衛星通信車を派遣して特設公衆電話を設置した。さらにNTT東日本は道内約4,300カ所の公衆無線LANスポット(光ステーション)を無料開放し、NTTドコモも避難所や直営施設にて複数端末を同時充電できるマルチチャージャーを用いた無料充電サービスを提供した。こうした迅速な初動対応により、被災地の通信ライフラインは発災から数日内には大部分が復旧し、避難生活の下でも基本的な通信手段が確保された。また、土砂崩れで損壊した通信ケーブルや基地局の復旧工事を迅速に進める一方、ブラックアウトへの対策としてNTTコミュニケーションズの子会社であるNTTワールドエンジニアリングマリッジが運用する海底ケーブル敷設船「きずな」を活用。非常用発電機の燃料や機材をコンテナに積載して北海道へ海上輸送し、発電機への継続燃料供給を実現した。非常用電源の燃料備蓄は約48時間分と限られるため、停電が長引いても通信途絶を防ぐこうしたバックアップ策が功を奏した。

教訓と災害に強いネットワークの構築

震災後、NTTドコモは基地局設備の非常用バッテリー増強や発電機車の増備を進め、道内各地に計3台の移動電源車と大型・中型計13台の可搬発電機を新たに配備した。加えて、衛星回線を利用する小型移動基地局車を北海道内で増強し、同地震では厚真町や安平町の通信エリア復旧に投入した。これら非常通信手段の拡充により、道路寸断など従来困難だった状況下でも柔軟に通信エリアを代替・補完できる体制が強化された。NTT東日本も震災の教訓を