

【新潟の大雪（報告）】

2010 年 2 月

NTT 東日本 東方幸雄

報道では今シーズンは暖冬との中期予報でしたが、昨年末と 2 月上旬に新潟では大雪となりました。昨年 11 月に柏崎のお年寄りから聞いた「今年は蟻螂の巣が平年より高いところにあるのでドカ雪が降るかもしれない」という話を思い出します。

私が住んでいる新発田（新潟市から北に 30km 程）では、2 月 3 日夜半から 4 日未明の雪で朝起きると 70cm 程の雪が積もっていた。こんなに沢山降った雪は久々だ。私が新発田に家（あまり住んだことのない家）を建て 15 年目になるが 2 回目の経験だ。

前日夕刻、某行政の今後 10 年間の総合計画を策定する委員会（「環境・防災・防犯」委員に委嘱）があったため、今話題のトヨタのプリ（社用車）で帰宅していた。そのため、会社には車で出勤する必要があった。朝 4 時半頃、除雪車の音で目を覚まし、7 時頃まで家の敷地内と車近傍を除雪した。1 時間に 5～6cm の激しい降雪で 2 時間半の間に 2 回除雪した。

大通りは消雪パイプがあるため積雪はないが、家から大通りまで 80m 程あり、道には一面 70cm の雪。除雪車が来ないと身動きできない状態でした。遠くで除雪車の音は聞こえるが、中々我が家の近傍には来ない。ようやく、8 時半頃町に待った除雪車が参上。道路の除雪は完了したが除雪した後の雪が車の回りにたんまり残った状態。再度、車の周囲を除雪し、ようやく出勤となった。国道 7 号線（バイパス）を通り、約 30km の出勤だ。道路には雪が団子上に残り走りにくい状態で、40km/h 程のスピードで運転していた。途中 6 台程ガードレール等にぶつかっており、その度、渋滞となった。新潟市に入り 3 車線の一番外側の追い越し車線を走っていると、真ん中の車線を私と並走していた車が、私の 10m 程後ろで何故か前が空いているのに右側に車線変更するように右に寄って来たのが見えた。その瞬間、中央分離帯にぶつかった。私の車にもう少しでぶつかるところだった。危なかった。救助の思考も脳裏を走ったが、止まると後続車の追突も考えられたので私は無情にもそのまま立ち去った。（あの人はどうなっただろう？とその日考えていた）会社には結局 11 時頃無事到着。

翌日（5 日）は新潟市内に大雪を降らせた。新潟市は年末の大雪に続き 26 年ぶりの 81cm の大雪で交通網が麻痺状態となり、社会生活に大きな影響を与えた。私は新発田から特急で 2 駅（30km 程）の新潟市内の支店まで毎日通勤していますが、当日は新潟駅の一つ手前の駅で停車し 6 時間缶詰状態となり、社用車の手配をしても新潟市内の除雪が追いつかず市内の渋滞で車も動けず、結局会社に着いたのは午後 3 時頃でした。特急列車には出勤途中の社員が 20 名程乗車しておりま

したので、列車内の社員の点呼をとり、自宅に戻す社員と管理者など出社する必要のある社員を把握し、指定席車両に社員を集め、乗り合いタクシー等の手配を行い、社員の無事を確認した後出社した次第です。ちょっとしたドラマでした。お蔭様で“坂本龍馬”を沢山読むことができました。最近、リスクマネジメントを考えていると坂本龍馬に行き着いてきました。

今月下旬、通信建設会社向けに『リスクマネジメント』の講話をする機会があり、演題を『リスクマネジメントの因数分解』（資料参照）と題して行おうと考えています。企業の事業計画達成にもリスクマネジメントの考え方が同様であることなど、災害対策に携わり多くのことを学ばせていただきました。

今回の大雪でJR東日本のリスクマネジメントは、正直、不足していたと個人的には感じています。前日から雪が降り続くことが分かっており、かつ当日の始発電車が雪を抱え込み立ち往生していたにも関わらず、全線で運行を停止せず、結局新潟駅に入構できず全線で各駅に列車が停車せざるを得ない状況となった。また、除雪車の準備や復旧体制の遅れで除雪体制がとれず、除雪の目途が立たない状態となってしまいました。さらに当日の夕方以降の列車も運休という状態でした（ちなみに、前JR東日本新潟支社長だった荒井さんだったらどうしただろう？とっていました）。

本来、想定できた降雪の状況でしたから、“近傍の除雪車や復旧体制の構築等できたはず！”とJRの状況を知らない私は勝手に推測しています。当日の列車内では、お客様の声として大雪なので仕方ないと理解しつつ、『もっと早い運休決定が出ていれば車で行ったのに！』・・・という声が多く聞かれました。また、車内放送も「除雪の目途が立たない」の繰り返しで、ようやく午後になり「15時半頃に動くかもしれませんが、確かなものではありません」という放送があった。戻るにも戻れずお客様の立場からすると不安を募らせる内容であった。

昨年年末の大雪では湿った雪の後、お客様宅への引込み線に雪が付着し急激な冷えが繰り返したことにより、雪だるま状態となり断線が多発した。通常の10数倍の故障（約6,500件）となり、クリスマスを挟み近隣の支店や工事会社の支援で12月28日までに平常状態にすることができた。電話は通常“17時までに故障申告いただいたお客様については当日中に修理する”ことをコミットメントしていますが、年末の大雪の際は前述したとおり申告から2日間程度電話が使えないお客様がおりました（サービス約款では24時間以上電話が利用できない場合は、基本料金を日割りで返還することとしています）。

12月23日から27日の間、ラジオ3局を通じ『大雪により故障修理が遅れている状況についてのお詫びと電話線が垂れ下がっている状況を発見した場合は113にご連絡お願いします』という内容で一日20回放送しました（パナソニックのガスヒーターのお詫びCMを真似ました）。放送によりお客様からのクレームの電話が減少し、CSの観点では良かったと思っています。

2月5日の大雪は乾燥した雪であったことから、引込み線に雪が付着せず断線故障は殆ど発生

しませんでした。新潟は本来雪国なのでこれくらいの雪は慣れているはずですが、通信設備は12月下旬のように湿った雪が付着し、その後の急激な冷えを繰り返した場合（寒暖の差）に、引込み線が雪だるま状態となり断線してしまいます（ひどいものは直径30cmにもなります）。

同業種の電力線は、共架柱（14m程度）の高い位置から家屋に引込むことと家屋側で若干のたるみ（弛度）を取っていることにより、風で電線が揺れで雪が落ち付着しないようにしているとのこと。一方、弊社の引込み線は地上高確保の観点から電柱から家屋にほぼ水平にピンと張っており、弛度も取ることもできず雪が付着しやすい状況にあります。また、電柱上部に設置している送電線では電力ケーブルに羽（フィン）のように突起を付けることにより片側だけ雪が積もるようにしてあり、不平衡加重で電線が“くるっと”回り雪が落ちる仕組みとなっているようです。いろいろ工夫しているんですね～！

2月23日(火)午後、新潟市内のライフライン事業者、マスコミ（TV・ラジオ）および新潟県危機管理防災課など行政を交え、第1回の「災害時情報共有の仕組み作り」の会合を開催します。その中で冒頭、私が考える「リスクマネジメントの因数分解」をお話しし、共通認識を持っていた後、表題について議論し、今後の進め方について方向性を出したいと思っています。属人で進めることは長続きしないので、極力、組織に落とし込めるようにしたいと考えています。主な検討の内容は、災害初期における情報共有のあり方、新潟における災害情報共有のプラットフォーム、ラジオ一斉放送（ラジオ災害情報交差点と同様）、子どもたちへの防災教育についてです。NHK新潟局の山崎智彦さんと共に進めたいと考えています。アドバイザーとして新潟大学理事の仙石正和先生にもメンバーとなっていただいています。皆様にもご支援いただくこともあろうかと思えます。よろしくお願ひします。

検討状況については、随時ご報告したいと思ひます。

以上