

写真3 文書館に運び込まれた被災公文書



写真4 復旧作業を終えた被災公文書



### (3) 教訓・課題 ～今後の本県の防災・災害対策に生かす～

#### ①学んだこと

- ・女川町を含む1市3町は、庁舎が全壊して行政機能が一時完全にマヒ状態に陥った自治体であった。このため現地では行政機能の復旧が急務となり、その基礎となる公文書の救済は、今後の行政運営や住民サービスなどには不可欠である。
- ・改めて公文書等を安全に保存管理し、確実に後世へ継承していくことの重要性を再認識させられることになった。

#### ②今後の課題

- ・また将来の災害に備えて、公文書のバックアップ体制の整備（デジタル化等による媒体変換と保存管理の分散化）、公文書等所在情報の共有とデータベース化、被災文書応急手当マニュアルの作成、官民一体となった公文書等救済ネットワークの設立など、今後の課題として浮き彫りになった。

#### (4) その他

- ・当文書館以外の他機関による被災公文書の復旧活動では、国文学研究資料館が釜石市、法政大学・全国歴史資料保存利用機関連絡協議会・神奈川県立公文書館が陸前高田市、国立公文書館が陸前高田市・気仙沼市・仙台市・石巻市・山田町を支援している。

## 第2節 市町村職員派遣

### 1 市長会の派遣

群馬県市長会では、県職員と町村職員とともにチームをつくり、ローテーションを組んで、宮城県多賀城市と女川町への職員派遣を行った。

被災地2箇所における市職員の現地での活動の状況及び派遣先での体験を踏まえた意見・提言は、次のとおりであった。

#### 宮城県多賀城市

##### (1) 被害状況（多賀城市災害対策本部発表）

\* 県職員派遣体験レポートに同じ

##### (2) 派遣業務の概要

\* 県職員派遣体験レポートに同じ

##### (3) 派遣先での活動状況・体験談 ～被災地支援を振り返って～

- ・ 支援制度の未確定に加えて、報道機関の見切り報道が住民を混乱させる要因であった。緊急時にこそ速さではなく正確な情報を出していくことが大切であると感じた。
- ・ 国の対応が遅いため、市や県事業として、早期の現金支給が必要だと感じた。
- ・ 窓口にくる住民は何よりも安心感を求めている。どう考えても出来ることと出来ないことは確かにあるが、いかなる案件にせよ窓口の対応の中に展望が感じられるかどうか重要だと感じた。
- ・ 支援市としてどの業務を担当するかを明確にしておくことで、引き継ぎも確実にでき、被災自治体の負担が減少すると感じた。
- ・ 窓口では色々なケースがあるので、注意事項を全員で確認するのに朝のミーティングは大切な時間である。また、窓口対応者が日々変動する状況の場合、相談者との対応記録が文書（データ）で残るのは有効である。
- ・ 一定期間中の交代による派遣においては、同じ派遣元から継続して同じ受け入れ先へ派遣する体制が整うと良いと感じた。
- ・ 各種制度や業務内容について深い理解があった方が効率的なので、できる限り事前に担当業務を割り振って、事前研修などで支援業務への理解を深められれば良いのではないかと感じた。
- ・ 事務処理マニュアルは事前に渡されるのが理想である。また、先発班らによる業務アドバイス等を後任班に提供することや、派遣職員が個々で記載する報告書（引継書）を作成しまとめたものを引き継げれば、現地での支援活動がスムーズに行えると感じた。



(相談窓口)

- ・ 支援制度は取扱いが流動的であることに加え、人により対応が違う等の苦情も多くあったが、相談受付時には話をよく聞き、決して感情的にならず慎重かつ迅速に対応する必要があると感じた。
- ・ 被災地の職員自身が被災者であることに加え、多忙すぎることから派遣職員の割振り等十分に行えていないという問題点が見えた。
- ・ 支援体制については、現場と十分な連携を図り、刻一刻と変化する現場の要望に合った支援が出来ると良いと感じた。
- ・ 緊急災害時にも関わらず支援制度が複雑すぎる。このことが元凶で事務の煩雑化を生み被災者を混乱におとしめていた。災害時における法的な整備の不十分さを実感した。
- ・ 派遣職員への事前の情報提供や、職員間の情報共有が不安解消に役立った。
- ・ 国や県の制度を被災者へ確実に伝える手段の確保が必要。また被災者住宅等につい

ては、自治体がアパートの斡旋に努める等、自治体自らが動き出すことが重要。

- ・派遣職員への制度説明が不足しているためか、間違えて理解している職員が多かった。事前の資料配布や業務説明の時間の十分な確保が望まれる。
- ・相手の立場に立ってよく話を聞くこと。そして相手にとって有利な方法を提案することの重要性を感じた。
- ・難題ではあるが、災害時において一律の公平性を保ち、被災者全員を平等に救済する制度の策定・運用の必要性を感じた。
- ・派遣職員には支援業務以上に、被災者の不安な気持ちを受け止めるカウンセラー的な役割が大きかったと実感した。

#### (4) 意見・提言 ～今後の本県の防災・災害対応に活かす～

##### ①県内における防災・緊急時体制の整備

- ・防災無線等の呼びかけがあっても家の中にいるケースが多かったと聞いた。行政の対策も重要であるが、住民一人一人が自覚の切り替えを持つことも重要だと感じた。
- ・住民一人一人が現在の居住地で考えられる危険性を把握し、危機管理はまず「自助」という認識をもってもらおうよう啓発していくことが大切。
- ・実際には難しいかもしれないが、手続きがわかりやすいよう、総合受付窓口を一つにして、一度の来庁で手続きができることも方法かと感じた。
- ・災害時における行政職員への指揮命令系統の確立が大切だ。
- ・仮設住宅は、予め建設可能予定地を定めておき、できる限り建設コスト重視ではなく、民の要望を第一に、一箇所集中建設でなく、地域ごとに建設できることが理想。
- ・高齢者世帯の住居受け入れに関しては、特に不動産協会等と事前協議をしておく必要性を感じた。また、ペットを家族同様に考えている人も多いことから、有事の際のペットの扱いについても考えておく必要があると感じた。
- ・一人暮らしの高齢者については、地域や近隣が援助できるような仕組みづくりが必要。
- ・被災から時間が経過すればするほど過去の相談内容が必要となってくることから、被災者管理システム等で災害時の相談内容を管理することが重要である。
- ・自分の住む場所でも災害が起こることを認識し、本当に機能する危機管理体制を準備すること、また常に公務員として災害が起こった時の心構え（「迅速に行動する」「必要な情報を確実に住民に伝える」「安心と安全を守る」）を持たなければならない。
- ・大規模災害時では、通信網が破壊されたり停電等の事態を考慮し紙情報による情報伝達も必要である。自治体をはじめとする支援機関からの公式な情報伝達体制の早期確立が、迅速な支援には大切である。
- ・職員全員が災害時の本部設置予定場所や状況報告を行う際の緊急連絡先、食料等の物資を事前に把握することが重要。
- ・支援提供する側、受ける側の双方が災害の状況に応じた緊急的な支援内容、期間、必要人員等を計画準備しておけば、早期に県をまたいだ全国的な連携支援ができると考える。
- ・市からの情報は限られた方法でしか発信できないため、本当に困っているにも関わらず、受けられる行政からの支援が見過ごされてしまうことが問題。
- ・支援制度は国主体で県を介しての制度となっているため申請手続きが煩雑になり、被災者の手元に資金が届くまでに相当の時間を有することが問題と感じた。
- ・警報や避難勧告の周知方法、また、避難者への連絡・情報提供の徹底。
- ・災害時には交通網の分断等により広報車両が使用できなくなることを想定し、防災無線整備の必要性を強く感じる。
- ・災害時では被災自治体が責任を持って業務全体を取り仕切るという自覚（応援職員



(被害状況)

への指示、マニュアルの提示等)が必要だと感じた。

- ・被災者支援管理システムの導入の必要性を感じた。
- ・ハード・ソフトの両面で住民を巻き込んで災害に備えることが重要である。
- ・被害状況調査の遅れが市民生活再建の遅れにつながることから、迅速かつ正確な罹災証明書の発行ができるよう、事前に判定員を選定しておき、日頃から訓練しておく必要があると感じた。
- ・住民の被災状況、相談履歴、各種支援制度や義援金の申請状況等を共有する手段として被災者管理システムが効果を発揮していたこと。このほか、民間企業等でも同種のシステムを販売していることから、災害時に慌てないためにも、今後これらの研究をしておく必要性を感じた。

## ②避難所の設置運営

- ・避難所では、避難者からの問い合わせ等にはその場で判断し、その場での返答が重要。
- ・交通網が分断されない場所、二次災害の危険性が低い場所に設置すること。初期では災害状況や避難所情報を迅速に伝達し、緊急性の高い物資は災害対策本部と調整しながら市内企業等との連携（協定）により、効率的な調達及び運搬を行うこと。長期ではプライバシーの確保や共同生活による優先順位、弱者への配慮等住民の理解を求めながらルールづくりを行い、運営体制を予めマニュアル化しておくこと。
- ・支援物資の取扱いについて管理方法や一定のルールづくりが必要。
- ・乾電池、発電機、燃料の準備を万全に整え灯りを確保すること。

## 宮城県女川町

### (1) 被害状況（多賀城市災害対策本部発表）

\* 県職員派遣体験レポートに同じ

### (2) 派遣業務の概要

【派遣期間】平成 23 年 4 月 15 日～ 8 月 26 日

\* その他は県職員派遣体験レポートに同じ



(甚大な被害を受けた女川町役場)

### (3) 派遣先での活動状況・体験談 ～被災地支援を振り返って～

- ・地方によっては方言が強いため、話をしていると聞き返してしまうことがあるかと思うが、熱心に聞こうと心がけることが大切。
- ・被災地外での支援体制（支援物資の仕分け・広報誌、HP 作成等）の検討。
- ・有事の際、即座の派遣が行えるよう、事前に派遣職員登録制度を整えること。
- ・窓口では相手の意見をしっかりと聞くこと。また分かりやすく丁寧に説明することが大切。
- ・被災地でどの程度の支援ができるか不安であったが、役場の業務は被災者の日々の生活に直結しており、自治体職員の持っている知識や技術を役立てる分野が数多く存在することを実感した。
- ・各種申請では、必要な添付書類の広報（情報）が住民に届いていない。
- ・国や県の構想に基づく補助事業等と市町村の復興構想が噛み合わず、それが今後の復興の進展に影響を及ぼす懸念があることから、国や県は物事を上から押し付けるのではなく地域の実情に即した柔軟な政策が必要である。
- ・現地職員の負担を軽減する意味では、各県各市からの派遣職員の事務分担の効率化を図る必要性を感じた。

### (4) 意見・提言 ～今後の本県の防災・災害対応に活かす～

#### ①県内における防災・緊急時体制の整備

- ・ 拾得物の管理において、特に写真は絶対数が多く、広いスペースが必要だと感じた。
- ・ 連絡・通信手段として、衛星電話の配備や専用無線回線等、複数の手段を確保、また、電力の供給ストップを想定した通信手段を検討しておくこと。
- ・ 生活弱者（高齢者・子ども等）や障がい者、要援護者に対する対応として、市と市民が一体となり支援のあり方を検討しておくこと、また、地域防災計画に具体的な対応策を明記すること。
- ・ 災害の規模によっては学校施設を拠点とできるよう学校との連携が大切。
- ・ 最低限、非常電源や燃料の確保をしっかりとしておくこと。
- ・ 簡素でも構わないので災害時には交通網がしっかり確保できることが重要である。
- ・ 情報を的確に伝えることは勿論、行政の方針が一貫してぶれないよう、いかなる状況も想定した災害対策が必要だと感じた。
- ・ 情報データのバックアップに二重三重の対策を講じること。
- ・ 何よりもまず災害に強いまちづくりや危機管理能力の高い組織づくりを優先すること。そして、防災訓練やシミュレーション、災害対策マニュアルの整備が重要である。
- ・ 防災計画・災害対策マニュアルを見直し、実際に運用できるのかを訓練等により検証し、実情に合わせた計画に修正しておくことが重要。また住民自身も二次災害を予測する力を付けておくことも必要と思う。
- ・ 職員であることや職員がやらなければならないことの重大さを認識すること。
- ・ 有事の際、早期に対応できるようマニュアルを作成し、シミュレーションをしていくことが大切だと感じた。また、下水道や浄化槽等が機能しなくなった場合のし尿処理等についても対策を講じておく必要があると感じた。

## ②避難所の設置運営

- ・ 支援物資が保管場所で山積みになったままのケースもある等、支援物資を最大限有効に活用できるルールを迅速に構築することが必要。
- ・ 避難者のプライバシーを出来る限り確保することと、カウンセリング等の精神面のケアが大切。
- ・ 近隣の大型店舗等と災害時の協定を結んでおき、必要な物資を直接調達するのがベストだと思う。配送についても物資を保管する場所から直接各避難所への配送を宅配運送会社と協定を結んでおいても良いのではないか。
- ・ 現地では、支援物資を仕分ける時間と労力はないので、様々な種類のものを一つの段ボールで送付すると迷惑になると感じた。
- ・ 非常時食料等の備蓄は、個人任せではなく、行政が責任を持って行うことが大切。
- ・ 災害時の拾得物の保管期限や場所について予め考慮しておく必要がある。



(女川町避難所)



(拾得物)

## 2 町村会の派遣

群馬県町村会では、県職員と市職員とともにチームをつくり、ローテーションを組んで、宮城県女川町への職員派遣を行った。

宮城県女川町における町村職員の現地での活動の状況及び派遣先での体験を踏まえた意見・提言は、次のとおりであった。

### 宮城県女川町

#### (1) 被害状況（多賀城市災害対策本部発表）

\* 県職員派遣体験レポートに同じ

#### (2) 派遣業務の概要

【派遣期間】平成23年4月22日～8月26日

\* 県職員派遣体験レポートに同じ



(被害状況)

#### (3) 派遣先での活動状況・体験談 ～被災地支援を振り返って～

##### ①派遣期間

- ・女川町の担当職員は、毎週新人の指導をしているようで大変だったと思う。被災地の職員の指示がなくても、仕事が単独で行えるようになるような派遣期間、引き継ぎ方法及び仕事内容を検討する必要があると思う。
- ・派遣期間については、1週間では短く、2～3週間程度の派遣期間が必要であると感じた。

##### ②事前の情報収集等

- ・既に被災地派遣を経験した方に派遣での業務内容等を確認し、事前に情報収集を行ったが、さらに情報を収集し、事前学習を行う必要があった。被災地の状況把握と求められている支援を把握することができれば、被災した方々に対してもっと丁寧に接することができたのではないかと思う。
- ・派遣されるにあたって、先に派遣されている職員は業務内容をマニュアル化すべきであると考えた。それは、業務内容の変更がない場合、マニュアルを参考にすることで被災地職員が指導に割く時間が削減され、業務の効率化を図ることができるからである。
- ・業務については日々内容が変化していくため、マニュアル化することは困難と思われる。派遣職員は状況に応じた対応が求められるため、長期間滞在することで、ある程度経験を積めるようにすることが適切だと思う。

##### ③派遣職員の役割等

- ・窓口対応、義援金等申請、家屋損壊判定等、業務内容が多岐に渡る為、各業務における経験者（窓口・戸籍・資産税等）がバランスよく配置されていることが望ましいと考える。ただ、それ以上に被災者の立場に立って業務に当たれる職員が赴くことが、最も大事だと感じた。被災地では現地職員・住民に関係なく、心身ともに追い詰められる状況が続く。被災地で役に立ちたいと真に願う職員が派遣されることで、業務のみならず精神的な支援にもつながると思う。
- ・戸籍業務のような専門性のある仕事については、ある程度の知識と経験を持った職員でないと相手先にも負担を強いてしまうので、そういう人を（自主的に手を挙げなければ、各町村の持ち回り制で）派遣すべきかと思う。
- ・支援業務は町民課の補助だったが、戸籍・税関係に勤務経験があったので比較的戸惑わなかった。
- ・窓口対応を経験していたことは有効だったと思う。ある程度の行政知識があれば対応できるこれらの業務を我々が負うことで、現地を良く知る町職員が、彼らでなくてはできない業務に集中できるというのはとても重要なことだと考える。

- ・国の支援金・弔慰金、義援金の申請については、申請手続きが市町村単位で時間差があることから、国が手続き等に精通した職員を派遣し、申請の基本を示唆しつつ、業務を進めることが、早期の支給につながるのではないかと思う。
- ・り災証明書の関係で家屋調査に入ったチームは町民感情を抜きに判定をしなければならない業務であったが、派遣された職員が判定すれば禍根を残さずに済む、とのメリットがあったと思う。
- ・派遣先での業務は支援金・義援金・弔慰金等の受付業務等の窓口業務ということで被災された方と相對しての対応、また、内容審査のため立ち入った事を聞く場面も多々あり、申請される方からすれば、心情的な面からも顔見知りではない他県の職員で対応することの方が女川町職員での対応よりもベターではないかと感じた。
- ・大量に積まれたコンテナの中身は主にアルバムで所有者を特定出来る情報を探し出す作業を行った。津波で全て流され、亡くなった家族の写真をを見つける事が出来た被災者の方に涙を流して感謝をされることもあり、とてもやりがいのある支援活動であった。
- ・災害対策本部（町執行部）の方々も被災者であり、疲弊混乱していて何が正しいのか判断できない場合もある。惨憺たる状況であればこそ、業務を継続するための休息が必要だが、どのような形で休息をとるか、またそれぞれ立場の違う被災者が生活を維持するために何を求めているのか、我々は第三者として公正に判断し、時には助言することも必要であったと思う。
- ・被災地の方々が派遣職員に望んでいるのは、業務をただこなすことだけではなく、被災された方と感情を共有するという事、派遣職員に出来る仕事のひとつなのではないかと思う。
- ・派遣職員は、十分な健康管理と被災地の地名等の予備知識を入れて行く必要がある。



（相談窓口）

#### ④支援物資について

- ・女川町立第一小学校の体育館にはいわゆる古着が入ったダンボールが山となり、廃棄処分を行なったことを聞いた。支援したいという人たちの思いと、被災地の方々が本当に望むもののマッチングを行い、必要でないものはきっぱりと断ることも今後は必要になってくると思う。
- ・物資に関しては、被災者に均等に行き渡る数量が確保できることが前提となる。実際に毛布が欲しいという方がいたが、物資はあっても数量が少ないため、何日も支給出来ない状況が続いているという事例があった。また、支給された衣類や寝具などが使い古されたもので、使用できずにゴミになってしまうという件も多かったと聞いている。物資の寄付を募る際は、可能な限り新しいものとするよう周知することも必要である。
- ・支援物資等は一括管理し、均等配分できる数が集まったら配布すべきである。
- ・災害用毛布では堅く、暖かくない。難燃性では無いが、マイクロファイバー毛布の方が安価で暖かい。
- ・支援物資については、種類別・サイズ別にして送ることが現地の負担を減らすことになる。

#### ⑤その他

- ・小規模な自治体では独自で被災地に派遣をすることはなかなか難しい。その点では町村会からの派遣依頼があり、各町村に割り当てられる方法は、良いと思う。

### （４）意見・提言 ～今後の本県の防災・災害対応に活かす～

#### ①県内における防災・緊急時体制の整備

##### ア 日頃の訓練や体制整備

- ・緊急時に近隣市町村や県、医師会、医療機関等と連携がとれる体制を平時から整備することが必要。
- ・月に１度、全村民による避難訓練を実施するなど、行動を起こす時が来ているので

はないだろうか。

- ・地域の実態を把握し、土地勘を持つことが重要だと考えます。「どこに何があるか」といった知識を持っているだけでも、迅速な対応ができ、また対応に幅がでると思う。日頃から周囲を観察し、職員間で情報を共有することも重要だと思う。
- ・当町も地域防災計画を定め、地域に係る災害の対策に関しての体制の整備はされているが、今回の大震災のような事態までは想定していないため、今後は電気や通信機能が完全に不能になった場合等も考慮し、もう一度体制を見直す必要がある。
- ・住民一人ひとりの防災意識の向上を図っていくことが大切である。
- ・緊急時は行政のみでは対応しきれない状況に陥ることもあると思われる。行政と住民が協力できる体制を整えることが重要である。
- ・派遣先の女川町では、甚大な津波の被害を受けたにもかかわらず職員の死亡、行方不明者はいなかった。災害発生時の対応を全職員が日頃から取り組んでいた結果であり、緊急時の体制を見習うべきと強く感じた。
- ・万が一の時の対処について、行政側としては、先入観や偏見を捨て柔軟に対処する経験を身につけること、住民側としては釜石の奇跡に見る、まず、自分がなんとしても生き残る「自助」の精神を身につけることが重要であると思う。そのためには多様な訓練を実施すると共に、行政と住民の対立の構図に、学識経験のある第三者が潤滑剤として入るような講座や体験などの施策を実施できる環境が必要だと思う。
- ・本庁と各支所、避難所の通信手段の整備や防災無線、FM放送の無受信地区の整備、また、避難所に指定した場所での調理器具や鍋、保存食や離乳食やミルク、オムツ等の備蓄数の確保が課題になってくる。また、行政と宿泊施設との連携により宿泊客の把握、誘導の訓練を実施。持病や投薬等の情報を町内及び町外の病院との情報のネットワークを作ることにより地元の医師、応援医療部隊でもスムーズな診療を行える。また地区毎の避難訓練や勤務中及び勤務外の地震発生時にどのように配置につくか役割などの災害時のシミュレーションも今後必要になってくると思う。
- ・最悪の状況を設定して、情報が遮断されても活動が出来るように、防災の担当課を中心に、日頃の訓練を積み重ねる必要がある。
- ・5名程度の職員グループをいくつか編成し、そのグループに3～5程度の行政区を担当してもらい、年1回の危険箇所の点検だけでなくその地区で火災等が発生したときは、現地に出動して区長さん等と連携を取るようにすれば地域の実情や区長さん等の地域役員さんが毎年交代してもお互いに信頼関係が築け、災害時における被害状況確認等の際に有効だと思う。
- ・多くのダムを抱えている当町において、ダムが崩壊した場合を想定して町民を安全・安心な場所へと避難させるためにも町全体の防災無線等の整備は急務。
- ・避難所の管理運営体制についても、緊急時に必ず役場職員が駆けつけて対応をできるとは限らないので、避難所の管理運営は各行政区で行ってもらえるような体制づくりを進めるべきである。
- ・職員や消防団・区役員が普段から災害時要援護者の存在、災害時の避難場所・ルート・避難行動に必要な移動手段・移動時間等について把握しておくことが望ましい。
- ・町民に対し広報等を利用して緊急時への備えやいざというときの避難場所について定期的に周知しておく必要がある。
- ・防災担当以外の職員の心構え、準備が少ないように感じる。
- ・女川町では、災害復興を経験した宮城県内の自治体や兵庫県神戸市から、経験者としての職員派遣（後方支援）があったそうである。近隣だけではなく、県外の自治体とも普段から交流しておく必要があると思う。
- ・職員の自主性と日頃からの危機管理意識が、大規模災害発生時に有効だと思う。
- ・自治体が被災をした緊急時の行政が混乱をしないために、日頃からの情報共有や訓練などで連携を確認しておくことが必要ではないかと思う。各自治体の地域資源や地区概況などの情報を把握できていると、被災時に応援に来た職員やボランティアの役に立つと思う。
- ・町外在住の職員が増えてきている中で、休日に災害が起きた場合の対応についても考えておく必要があると思う。

#### イ 住民への情報伝達手段

- ・女川町の庁舎にFM局を開局し、町内の情報を伝達していた。実感したのは、住民

への情報伝達・周知が難しく、情報伝達・周知が極めて重要であることを再確認させられた。

#### ウ 災害支援物資の保管

- ・集落が分散している当町においては災害時に孤立してしまう可能性がある地域が多くあり、災害支援物資をある程度分散して保管し、その情報を区長や地元消防団員等に知らせておく必要がある。

#### エ データの保存等

- ・災害規模に関わらず行政事務の継続は必須であることから業務効率向上と確実性から遠隔地とのデータ保存協定を締結すべき。
- ・永年保存が必要な公文書はPDF等のファイルに変換し、役場周辺地域から隔離し保存しておくことの必要性を感じた。



(被害状況)

#### ②避難所の設置運営

- ・避難所等で提供する食事については、アレルギーを持つ方も多いため、アレルギー食に対応できる備蓄も必要と思われる。
- ・大規模災害の場合には、盗難やトラブルが必ず発生するので、衣類、靴等の集積場所及び食材の備蓄倉庫は、避難所から離して設置すべきである。
- ・プライバシーを確保できない避難所では、避難者に気持ちの余裕がないので、精神面をケアする支援も必要である。
- ・各避難所の状況把握（人数、物資等）が最優先となるため、あらかじめ担当を決めておく等、職員が均等に配置されるよう配慮する必要があると思われる。
- ・外国人には避難所の壁の張り紙も回覧板も読めず、また、防災無線や災害FM情報も聞き取れないので、地震や津波の無い国から移り住んだ外国人の方には、単なる情報周知だけでなく、その内容も分かりやすく伝える必要がある。

#### ③その他

- ・地域のつながりが良好なところは、お互いを助け合う姿勢が顕著であり、地域コミュニティの重要性を認識した。
- ・今後も派遣があるとするなら、早めに派遣職員を決定した方がいいと思う。早い時期に派遣が決まったので、荷物はもとより、心の準備ができた。
- ・混乱している状況下で、役場に行けば何らかの情報がもらえ、役場も広報や政府からの情報を置いている。ただ、仙台等、遠隔地に避難している町民や離島部の町民にはその情報が伝わりにくいことを聞いた。そのためにインターネットでの情報提供という手段が考えられるが、被災した住民がパソコンを持っているとは考えられない。また、高齢者が多ければ、余計にパソコンの利用は厳しい。その中で、おながわ災害FMの存在は大きいと感じた。町内の情報提供に関しては、ラジオの力は絶大だろう。あとは、職員がきめ細やかに自宅を訪問したり、地域を巡回したりして情報を提供することも考えられる。課題は町外に避難した人たちへの情報提供方法である。
- ・災害発生から2ヶ月間が過ぎ、避難者のストレスも並大抵のものではないと思う。そこで、避難者のメンタル面とプライバシーの保護のため、どうしても、避難先は、住んでいた地域に近い所を希望するのは分かるが大規模災害の時は、遠方で被害のない地域へ避難し、通常に近い生活が送れることを優先すべきである。
- ・仮設住宅抽選・当選に対する不満が多く寄せられていた。仮設住宅の抽選に関しては、無条件での抽選ではなく、応募者の世帯を点数化（一人世帯を基本として、複数世帯であれば+10点、高齢者や乳幼児のいる世帯であれば+10点など）して、高い点数の世帯が受かりやすいように、一定の基準を設けた抽選となっていた。ただし、点数の公表は苦情が多く寄せられる可能性があるため、公表していなかった。また、仮設住宅募集当初は全応募者数、当選者、補欠当選者、落選者すべてを公表していたが、補欠当選者が当選者に圧力をかけて辞退させた事件があり、現状では当選者のみに連絡をする方法をとっていた。このことから、役場が恣意的に当選者

を選定しているなどの苦情が多く寄せられる結果となった。

- 震災から3カ月以上たったものの、役場に課せられた業務は多く、職員は休日をとることもままならない。ほとんどの職員が土日も出勤、当番制で夜間も避難所運営に当たるなどの業務に追われていた。また、自宅が全壊・流出した職員も多く、避難所で生活している職員も多い。避難所での生活は、役場職員として休まるものではなく、仮設の役場である小学校で寝泊まりしている職員もいた。そのような生活の中で疲労がたまり、実際に支援期間中に職員が肺炎で倒れ、入院することもあった。限られた職員数の中で、いかに通常業務と被災対応業務の重要度を判断し、職員を配置していくかが課題である。
- 被災地の復興のためにはとにかく被災地に人が行く事だと思う。震災直後の自粛ムードに押され経済的にもますます悪循環になってしまいがちであり、観光でも何でもいいから、率先してそこへ行くことが支援につながると思う。
- 生活支援については、復旧事業の仕事の一部を避難者にもやってもらうことも生活支援になると考える。災害により仕事もなくし、日々の生活費にも不安があるはずであるから、そのような人たちを雇い入れ賃金を日払いできれば少しでも生活不安の解消になるかも知れない。また、被災者も地元の復興には大きな思い入れがあるはずであるから、その一端を担うことは大きな意味があると思う。
- 東日本大震災について、女川町を含め多くの市町村が甚大な被害を受けている。その中で、地元が復興するように、また住民の生活が少しでも向上するようにと自らが被災し、家族や財産を失ったにも関わらず、前向きな姿勢で行政に携わっている各自治体職員がいることを忘れないようにしたい。