

# 東北地方太平洋沖地震被災地支援活動の記録

派遣職員 山崎 貴哉

所属 生涯学習まちづくり課

<p><u>1 派遣期間</u></p> <p>平成23年7月 7日 ~ 平成23年7月16日</p>
<p><u>2 派遣先及び主な活動場所</u></p> <p>岩手県大槌町役場 仮庁舎総合案内所</p>
<p><u>3 支援活動の内容及び活動の状況</u></p> <p>庁舎の総合案内、代表電話の取り次ぎ、避難所検索の照会についての対応を行った。住民は被災をしてから、まず、どのような手続きを進めて良いかがわからず、当然のことながら、総合案内に電話をして、そこから確認をするというスタンスだった。特に多かった内容としては、義援金、弔慰金、罹災証明書、仮設住宅、行方不明者の死亡届に関することであった。</p> <p>仮設の役場のため、各部署が離れており、電話だけでなく、来庁者の担当課への直接案内も実施した。</p>
<p><u>4 活動を通じて感じたこと</u></p> <p>普段の業務にも言えることながら、非常時においては特に、行政内部における情報の共有、市民に向けての情報発信を、状況が刻一刻と変化する中で、どのタイミングでのレベルまで提供していくかについて十分な研究をしておく必要性を感じた。(中途半端な情報はかえって混乱を招く)</p> <p>もし、掛川市が被災した場合についても、震災関係で各種手続きが多く予想される市民課、福祉課、高齢者支援課への問い合わせ、対応が多い案件をある程度とりまとめた上で、総合窓口的に課の垣根を越えて対応していく必要性を感じた。体制により難しければ、第一報として電話が集中する総合案内の対応については、少なくとも増員し、緊急時の対応ができる体制が整えられるとよいと思った。</p>
<p><u>5 支援活動から見た被災状況など</u></p> <p>避難所、仮設住宅、県外避難者等、通常の生活を営むことのできない町民は、被災後4ヶ月ほどたった時期においてもストレスを抱えている上、電話での問い合わせ、来庁時いずれにおいても待たされることにより苛立つ様子も見られたが、そんな中で、自らも被災者の立場でありながら、職員として必死に業務を遂行している姿を見て、本当に頭が下がる思いをした。</p> <p>被災状況は、テレビで見る光景が実際に現場で起きており、衝撃を受けた。町民の方に話を聞いたが、被災当初困ったこととして、やはり水が確保できなかったことが一番だったそうである。特に印象に残ったことは、非常持ち出しとしてリュックサックなどを用意しておいても、それすら持って逃げる余裕もない時がある。その場合を想定し、魚釣りなどに使われるベスト(ポケットの多いもの)に最低限の薬、金、通帳、写真、連絡先一覧のメモ等をつめておき、それを持って逃げる準備も整えておくべきとのことだった。東海地震の想定される自分たちの地域にも活かしていきたい。</p>