

# 大規模災害発生時の行政相談委員活動等に関する調査研究結果報告書

－東日本大震災における行政相談委員の活動記録－



平成 26 年3月

東北行政相談委員連合協議会

写真提供：宮古市

# 目 次

— 頁 —

◇ はじめに	東北行政相談委員連合協議会会長	小宅 厚	1
◇ 調査をお手伝いして	東北管区行政評価局長	小熊 博	2
◇ 東日本大震災における行政相談委員活動に関するアンケート調査結果			
I 調査の概要			3
II 調査結果			4
1 行政相談委員の委嘱状況			4
2 震災による被害状況			5
3 被災後の避難状況			6
4 被災者に対する支援状況			7
5 被災者からの相談受付状況			9
6 相談委員活動の再開時期及び活動内容			11
7 関係機関・各種委員との連携状況			12
8 相談窓口案内ガイドブックの活用状況			14
9 震災後の各種施策に関する意見等			15
10 震災を踏まえた相談委員活動等に関する意見等			16
◎ 相談委員の提言			
・災害時における相談委員活動	宮城県石巻市担当	中村 勝雄	5
・支援物資の偏り	宮城県名取市担当	佐藤みさを	6
・災害発生時の情報の伝達	宮城県大崎市担当	山家 稔	8
・原発と県民の健康不安	福島県郡山市担当	北條スミ子	8
・被災した子供たちへの支援	福島県三島町担当	小柴ヨシノ	10
・行政相談委員活動の市町村への報告	青森県おいらせ町担当	中村 廣美	13
・担当区域を越えた行政相談委員相互の連携	岩手県住田町担当	佐々木美保子	17
・震災におけるボランティア活動	岩手県岩手町担当	田村 禮子	17
◇ 東日本大震災後における行政相談委員活動に係る座談会			18
出席者	東北行政相談委員連合協議会会長	福島県福島市担当	小宅 厚
	青森行政相談委員協議会	青森県八戸市担当	町田 澄子
	岩手行政相談委員協議会	岩手県大船渡市担当	刈谷 利雄
	宮城行政相談委員協議会	宮城県女川町担当	阿部 求
	福島行政相談委員協議会	福島県いわき市担当	横田 通子
◇ 行政相談委員の活動事例			
・がんばろう 東北！	岩手県宮古市担当	細越雅佐浩	27
・東日本大震災を乗り越えて	岩手県山田町担当	瀬川三枝子	28
・震災避難所に行政相談所を開設して	岩手県大船渡市担当	丹野 秀次	29
・東日本大震災を体験して	宮城県石巻市担当	阿部 勝秋	30
・津波の中から生き返って	宮城県七ヶ浜町担当	星 初枝	31
・東日本大震災で得たもの	宮城県東松島市担当	三浦 亨子	32
・心を癒す会話	福島県西郷村担当	越前 六郎	33
・東日本大震災と避難	福島県檜葉町担当	猪狩 正則	34
・子どもたちのために、相談者のために	福島県伊達市担当	齋藤 美和	35
・何かしなければという思い	秋田県鹿角市担当	菊池 悦子	36





## はじめに

「天災は忘れた頃に来る」という有名な警句を残したのは、明治から昭和初期までに活躍した物理学者であり随筆家でもある寺田寅彦博士であるといわれていますが、阪神淡路大震災の記憶も未だ新しい 2011 年(平成 23 年)3 月 11 日に東日本大震災は発生しました。

北海道渡島半島から房総半島までの太平洋沿岸を襲った大地震と大津波・・・千年に一度といわれる大災害に人々は家族を失い、家や田畑を流され、高台へと逃げました。加えて、福島県では東京電力福島第一原子力発電所の爆発事故により町や村の全域の人々が避難生活を強いられました。これらの人々は、平穏な日常生活を一瞬にして失いましたが、行政相談委員の中にも、残念ながら尊い生命を奪われた方がおられ、また、人的・物的被害を受けられた方々も数多くおられました。

このような状況の中で、たくさんの行政相談委員が自ら被害を受け、避難者でありながら被災者の悩みを聞き、相談に乗り、支援活動に加わり、様々に活動されているということが伝わって参りました。これは、日頃の行政相談活動の中で自然と身に付いた使命感が行政相談委員の皆さんの心を突き動かしたものに違いありません。そしてこのことは、美談調に語られるのではなく、その活動の内容や成果、さらには改善点や問題点などを冷静な調査と分析の上でとりまとめ、後世に伝えるべきものではないかとの声が出て参りました。

幸い、公益社団法人全国行政相談委員連合協議会の「平成25年度創生事業特別事業補助金」を活用することができることとなりましたので、東北管区行政評価局の職員みなさんの全面的なご支援をいただき、アンケートに応じてくださった行政相談委員のみなさんの御協力のもと、その活動の実態をとりまとめることができました。関係各位に厚く御礼申し上げます。

首都直下型地震や東南海地震などが取り沙汰されている今日、いろいろな面で参考にしていただければ幸いです。

東北行政相談委員連合協議会

会長 小宅 厚



## 調査をお手伝いして

困難の時に人はどのような行動をとるのか、どのような行動をとれるのだろうか。

東日本大震災の時、自らも被災しているにもかかわらず、被災者の支援活動等をしてしながら、相談活動を精力的に行い、被災者を助けた多くの行政相談委員がおられます。

災害時には自分のことを最優先にしても非難されることはありませんが、日常の相談活動の中で、常に困っている人の立場を考えるとという姿勢が身につけているからできた行動です。

今回の調査は、このような災害時の行政相談委員の活動の実態を全体的に概観できる結果となりました。

未曾有の被害状況の中で困っている人を支援したいという思いから行われた対応には、心を揺さぶられるものもありますし、本当に頭が下がるような思いをするものもあり、多種多様な中身の濃い活動内容が報告されています。

いずれも生活者の視点に立ったもので、行政が行った災害時の調査とは、ひと味違ったものになりました。

この調査報告は、今後の災害対策への貴重な資料となることは勿論のこと、我々の日常の行政活動にも示唆を与えるものとなりました。

このような前例のない重要な調査に関わり、報告をまとめるお手伝いができたことは、東北管区行政評価局として、本当にうれしい限りです。

改めて、小宅会長をはじめ行政相談委員の皆さんに敬意と感謝を表するとともに、財政的支援を頂いた公益社団法人全国行政相談委員連合協議会に御礼を申し上げます。

東北管区行政評価局長  
小熊 博

# 東日本大震災における行政相談委員活動に 関するアンケート調査結果

## I 調査の概要

### 1 調査の目的

東日本大震災は、津波襲来、家屋被害、放射性物質汚染、ライフラインの被害など、岩手、宮城、福島の沿岸部を中心に多くの市町村に様々な被害をもたらしました。

行政相談委員の中には、民生委員等各種委員や町内会役員等を兼務していたり、元公務員、元教員などの様々な経歴を持っているなど、行政相談委員以外の活動基盤をもっています。

東日本大震災発生の際にも、多くの行政相談委員が、地域の実情やそれぞれの立場に応じ、いろいろな被災者支援のため活動をしました。

今回の調査は、東日本大震災発生後の行政相談委員（当時、行政相談委員に委嘱されていなかった方も含む。）の活動等の実態を調査するとともに、東日本大震災の経験を踏まえて、今後、大規模な災害が発生した際の行政相談委員の活動の在り方、関係機関・各種委員等との連携の在り方など、参考にさせていただくために実施したものです。

### 2 調査設計

- ① 調査対象 特定被災区域（東日本大震災に際し災害救助法が適用された市町村及びこれに準ずる市町村）を担当区域とする行政相談委員（平成 25 年 10 月 1 日現在在任者）
- ② 配付枚数 306 枚（青森 12、岩手 79、宮城 99、福島 116）
- ③ 回答数 215 枚（青森 12、岩手 49、宮城 80、福島 74）
- ④ 回収率 70.2%

（注）東北管内の特定被災区域

特定被災区域は、災害救助法の適用市町村と被災者生活再建支援法の適用市町村が該当し、東北管内では、以下の市町村となっています。

青森県：八戸市、三沢市、階上町、おいらせ町

岩手県：全市町村

宮城県：全市町村

福島県：全市町村

## Ⅱ 調査の結果

### 1 行政相談委員の委嘱状況

回答があった215人中、東日本大震災（以下「震災」という。）が発生した平成23年3月11日時点で行政相談委員（以下「相談委員」という。）に委嘱されていたのは141人（65.6%）（沿岸市町村では69人中50人（72.5%））となっており、残る74人（沿岸市町村では19人）は平成23年度以降に委嘱されている。

図1-①  
震災発生当時の相談委員への  
委嘱状況

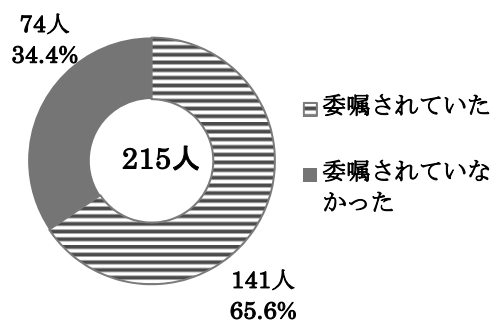


図1-②  
相談委員に委嘱された時期  
（図1-①で「委嘱されていなかった」と回答した74人）

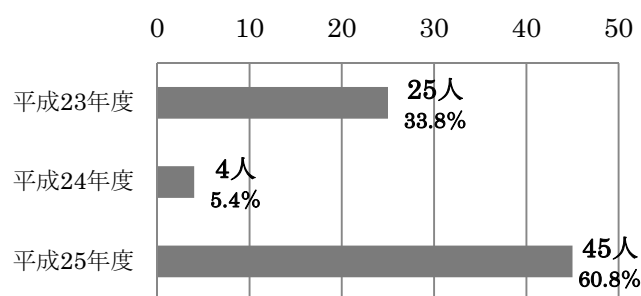


図1-③【沿岸市町村】  
震災発生当時の相談委員への  
委嘱状況

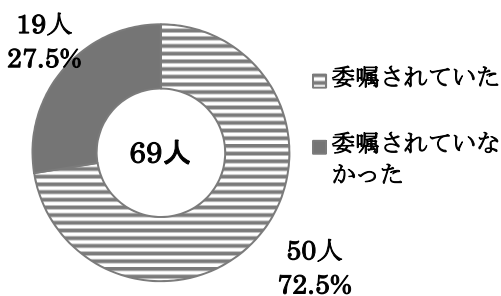
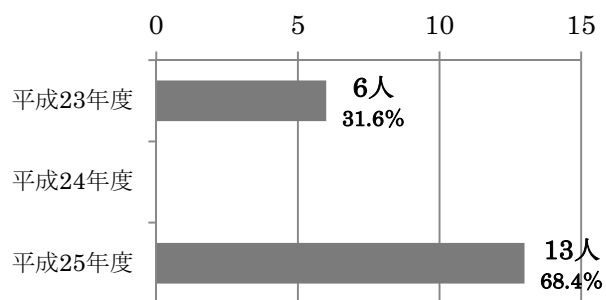


図1-④【沿岸市町村】  
相談委員に委嘱された時期  
（図1-③で「委嘱されていなかった」と回答した19人）



（注）「沿岸市町村」として、特定被災区域のうち、津波被害等の大きかった沿岸部にある次の市町村を担当する相談委員からの回答を集計（全体に対する「うち数」）した。

県	市町村
青森県	八戸市、三沢市、階上町、おいらせ町
岩手県	大船渡市、陸前高田市、宮古市、釜石市、久慈市、大槌町、山田町、岩泉町、洋野町、田野畑村、普代村、野田村
宮城県	仙台市（宮城野区、若林区）、塩竈市、多賀城市、名取市、岩沼市、気仙沼市、石巻市、東松島市、松島町、七ヶ浜町、利府町、亶理町、山元町、女川町、南三陸町
福島県	いわき市、相馬市、南相馬市、新地町、広野町、楡葉町、富岡町、大熊町、双葉町、浪江町



## 2 震災による被害状況

震災によって、相談委員本人又は同居の家族に人的又は物的な被害があったのは100人（46.5%）（沿岸市町村では36人（52.2%））となっている。  
被害の内容は、建物被害が89人、家財道具の被害54人の順（複数回答）となっている。

図2-①  
震災による本人又は同居の家族の被害状況

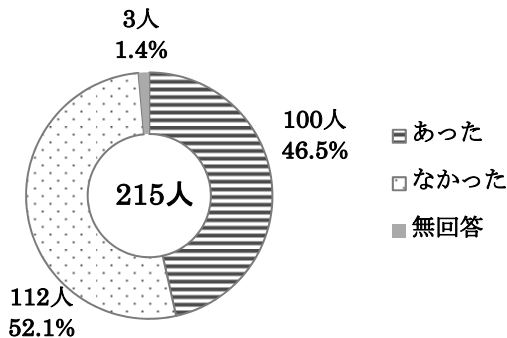


図2-②  
被害の内容（図2-①で「あった」と回答した100人）

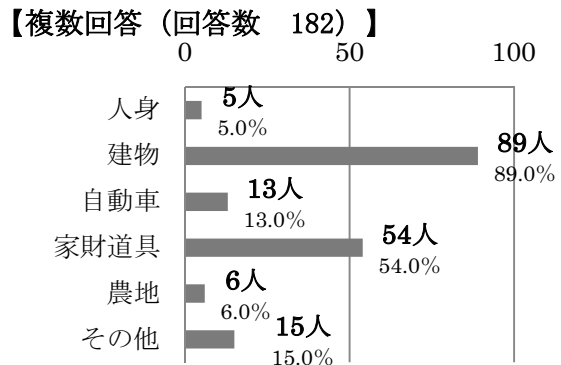


図2-③【沿岸市町村】  
震災による本人又は同居の家族の被害状況

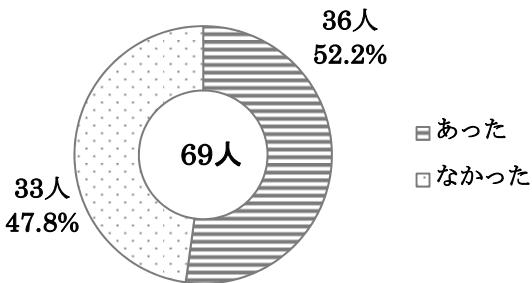
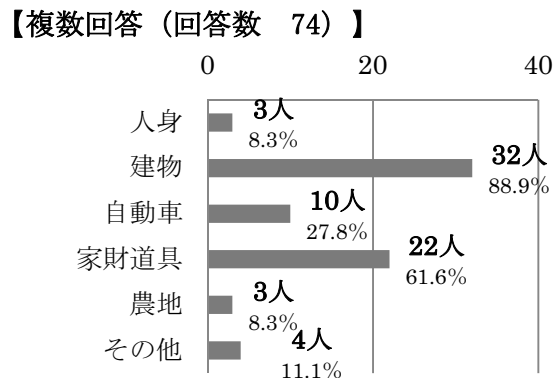


図2-④【沿岸市町村】  
被害の内容（図2-③で「あった」と回答した36人中）



### 相談委員の提言

### 災害時における相談委員活動

《宮城県石巻市担当》 中村 勝雄

震災発生時は、相談委員というより主に自治会役員の立場で活動した。

被災当初は住民の安否確認、翌日からは避難所における連絡調整、来訪者の対応、物資の調達、在宅避難者に対する支援物資の配送、仮設住宅入居申請手続等指導、病人の仮設診療所への搬送など、約50日間にわたって活動した。市の対策本部と連携することで、被災の状況や支援制度について正確な情報を得ることができ、避難所や在宅避難者への支援物資の配布、各種手続等の支援を比較的円滑に行うことができた。

行政評価局主催の東日本大震災特別相談所は、多くの相談者の不安を解消する助けになったと思うし、相談者が増え、相談委員制度のPRに寄与したと思う。

### 3 震災後の避難状況

震災発生後、自宅から避難した相談委員は39人（18.1%）（沿岸市町村では32人（46.4%））となっている。

主な避難先は、集会所、公民館、学校等の避難所（23人）、親戚・知人宅（9人）となっている。

図3-①  
震災発生後の避難状況

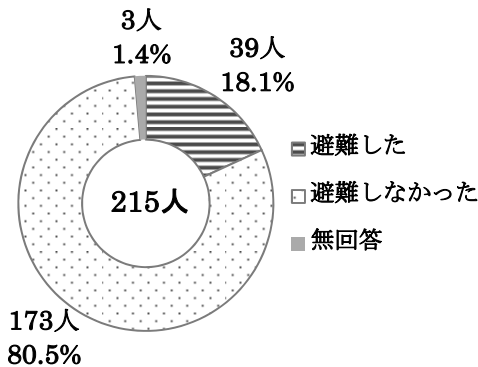


図3-②  
避難先（図3-①で「避難した」と回答した39人）  
【複数回答（回答数 43）】

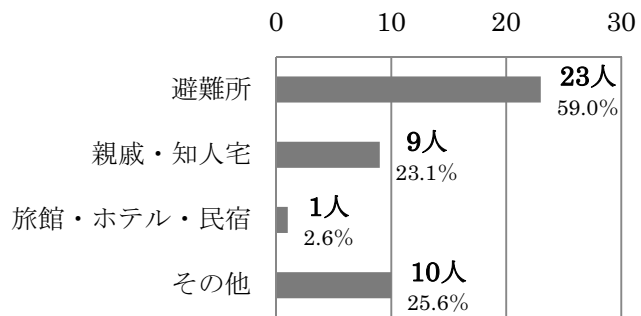


図3-③【沿岸市町村】  
震災発生後の避難状況

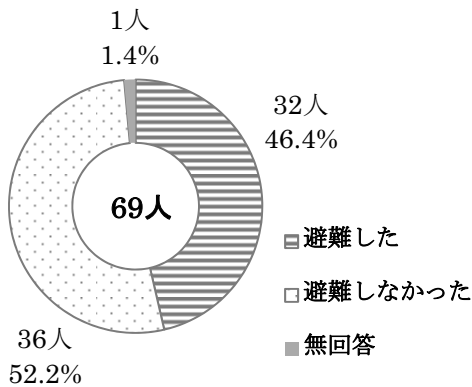
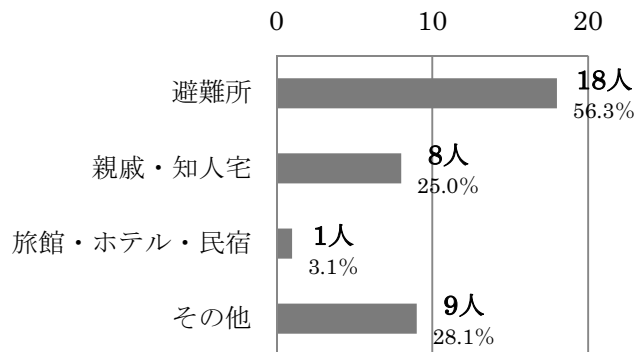


図3-④【沿岸市町村】  
避難先（図3-③で「避難した」と回答した32人）  
【複数回答（回答数 36）】



#### 相談委員の提言

#### 支援物資の偏り

《宮城県名取市担当》 佐藤 みさを

3月13日から3か所の避難所に入り、炊き出し、物資調達、仕分け・配分などのお手伝いを行いました。

全国から送られて来る支援物資は、同じ地区内の避難所でも小学校と公民館というように、建物が違うと片方はその物が余り、片や足りないという状況が何度もありました。

近くの小学校では靴下が余っていました。公民館の方の支援物資には、靴下が無く、みんなが欲しがっているのを市の職員に「分けてください。」と言ったら、どういう訳か「それは出来ない。」という答えでした。靴下は、箱に入ったまま余っているのですから良いと思うのですが…

これは、ほんの一例です。大規模災害発生時には、往々にして起こるであろう、このような事態には、もっと柔軟な対応が必要だと思います。

#### 4 被災者に対する支援状況

震災発生後、被災者又は地域住民に対する支援に参加したのは 137 人 (63.7%) (沿岸市町村では 54 人 (78.3%)) となっている。

参加した支援の内容は、避難所の運営が 137 人中 77 人 (56.2%)、住民に対する避難誘導・声かけ・安否確認が同 66 人 (48.2%)、在宅避難者の物資ニーズの把握・調達、配分が同 60 人 (43.8%) の順 (複数回答) となっている。

具体的には、避難所での代表として運営の差配、支援物資の調達、被災者への炊き出し、民生委員と連携した一人暮らし高齢者宅の安否確認などを行っている。また、市民に対する情報提供手段として、災害FMラジオ局の立ち上げに携わった相談委員もみられる。

図 4-①  
震災発生後、被災者又は地域住民に対する支援への参加状況

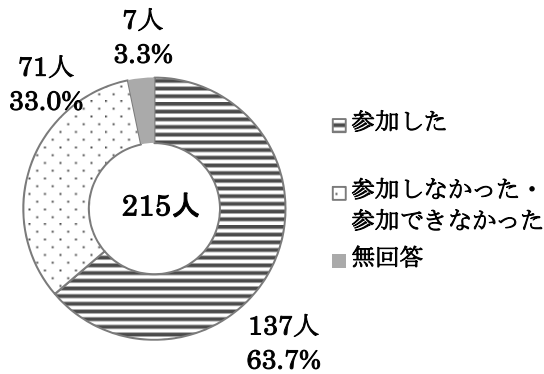


図 4-②  
参加した支援の内容 (図 4-①で「参加した」と回答した137人)  
【複数回答 (回答数 235)】

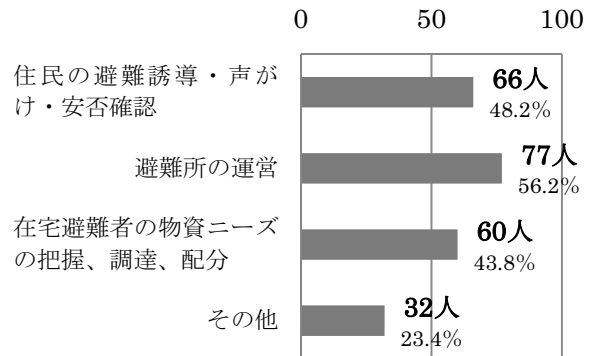


図 4-③【沿岸市町村】  
震災発生後、被災者又は地域住民に対する支援への参加状況

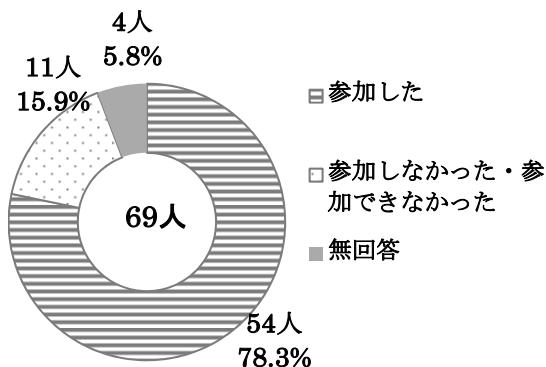
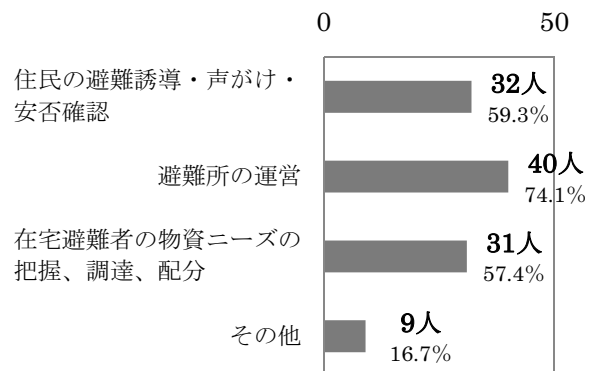


図 4-④【沿岸市町村】  
参加した支援の内容 (図 4-③で「参加した」と回答した54人)  
【複数回答 (回答数 112)】



## 【相談委員が行った具体的な支援内容】

事 項	具体的な支援内容
1 住民の避難誘導・声かけ・安否確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一人暮らし高齢者宅や高齢夫婦宅等を民生委員と連携して安否確認を行い、避難場所に誘導</li> <li>・消防団員と共に地区内住民の安否を確認</li> <li>・避難する車両の誘導と交通指導</li> </ul>
2 避難所の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・友人から送られた支援物資を、近所や避難所に提供</li> <li>・被災者千人分の炊き出しのため、婦人団体等約 70 人の流れ作業でおにぎり二千個を握り提供</li> <li>・避難所での物資調達・仕分け、運営差配、避難者の生活相談、健康相談等に対応</li> <li>・避難した子供たちや老人に対する絵本の読み聞かせ、童歌での手遊び</li> </ul>
3 在宅避難者への支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一人暮らし高齢者宅を回り、食料、水等の必要物資を配付</li> <li>・地域の集会所で食事を作り、在宅の高齢者に提供</li> <li>・入浴サービスを無料提供していた高齢者施設に在宅の高齢者を送迎</li> </ul>
4 その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て支援センター等の施設利用者に対し、支援物資提供の呼びかけ</li> <li>・市民への情報提供のため、災害FMラジオ局を立ち上げ</li> <li>・地区内の道路、建物等の被害状況を調査し、市町村に報告</li> <li>・給水場所や時間を市役所で確認し、地域住民に周知</li> </ul>

### 相談委員の提言

## 災害発生時の情報の伝達

《宮城県大崎市担当》 山家 稔

東日本大震災では、指定避難所が決して地域住民のための避難所とはなっていないかった。郡部では普段からの防災訓練などもあり機能は果たしていたが、市街地では、どこに避難所があるのか、どこに行けばいいのかさえわからず右往左往している人がたくさんみられた。誘導はしたが、収容能力等の問題もあり、その避難所に入れたかどうかは疑問？

また、各地域の避難所で多く聞かれた「行政の支援にばかり頼ってはいけない。三日間ぐらいは支援が来ないものと考え行動すべきだ。」という言葉は、今後の災害発生時にも言えることで「行政頼み」の意識改革が必要だ。

さらに防災訓練等は日曜日の昼に行うことが多いが、実際の災害はいつ来るかわからないので、時間帯などを含めて、見直しが必要だ。家に居る人が誰かが大事だ。

災害時の地域のあり方、特にシステム・ルールづくりの構築が急務。誰がどのようにして災害本部まで伝達するか？行政からの連絡は区長さんに行くが、地域では区長さんまでの伝達システムが統一されていないため、速やかな対策を講じる必要がある。

電気・水道が遮断されている中、災害FMラジオ局を立ち上げたことも地域住民に安心感を与えた側面もある。

### 相談委員の提言

## 原発と県民の健康不安

《福島県郡山市担当》北條 スミ子

福島県内では、除染作業による土砂の仮置場を設定している自治体もありますが、郡山市などはまだ仮置場が設置されていません。自宅の敷地内に保管している現状です。

国の中間保管施設が設置されていないということが大きく影響していると思います。自治体や関係省庁にとっては難しい問題ではあると思いますが、速い決断と実行をお願いしたいと考えています。

また、福島県の中通りは放射線量が現在は低くなっていますが、幼い子供たちにとって生涯の積算量が心配です。発行する年齢は検討が必要だと思いますが、双葉地区及び放射線量の高い地域に県民健康手帳のようなものを発行して原発災害事故に被災した人々の健康を生涯守っていくというスタンスで実践施策をお願いしたい。

そして、1～2年に1回程度特に放射線による健康被害がないかどうか確認できる健康診断をしてもらえる仕組みができていると安心して生活を送ることができると考えます。

## 5 被災者からの相談受付状況

震災後、被災者等からの心配ごとや悩みごとなどを含め、何らかの相談を受け付けた相談委員は109人(50.7%)（沿岸市町村では43人(62.3%)）となっている。

相談内容は、り災証明や被災者生活再建支援金等の各種手続関係が109人中54人(49.5%)、被災者等の安否関係が同47人(43.1%)、支援物資関係が同47人(43.1%)、支援制度関係が同39人(35.8%)の順(複数回答)となっている。

具体的には、り災証明書の判定への不満、乳幼児へのミルクやおむつの調達要望などのほか、仮設トイレは段差があり、使用できない高齢者がいるとして、仮設トイレにもバリアフリー化の視点が必要という意見もみられた。

図5-①  
被災者等からの相談の受付状況

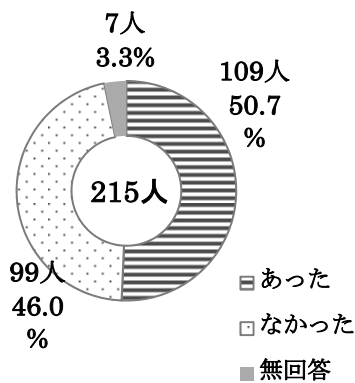


図5-②  
相談の内容(図5-①で「あった」と回答した109人)

【複数回答(回答数 366)】

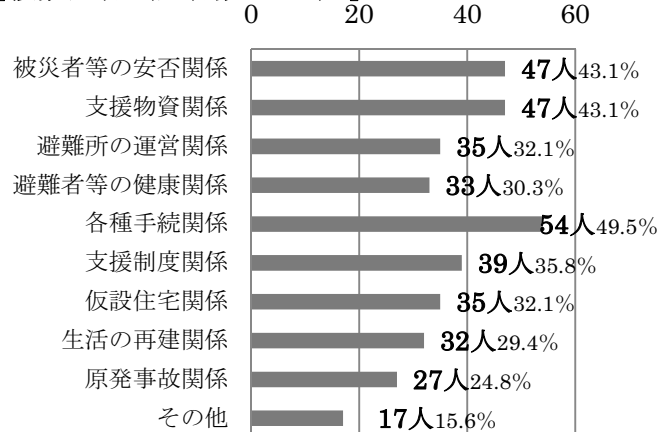


図5-③【沿岸市町村】  
被災者等からの相談の受付状況

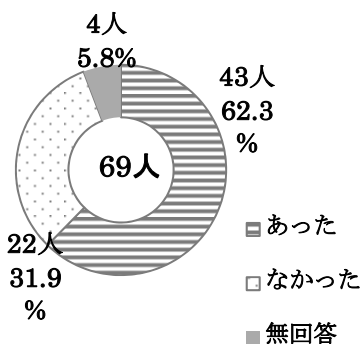
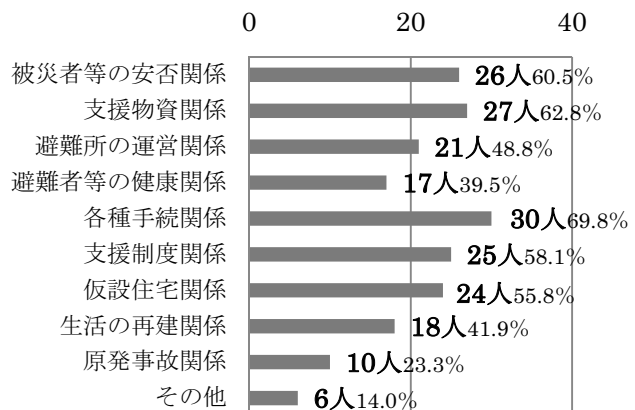


図5-④【沿岸市町村】  
相談の内容(図5-③で「あった」と回答した43人)

【複数回答(回答数 204)】



## 【相談委員が被災者から受けた相談の例】

事 項	主な相談内容
1 各種手続関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災者に対する支援制度には、どのようなものがあるか、どういった場合に適用されるのか教えてほしい。</li> <li>津波で被害に遭った土地の相続手続が行われておらず、所有者が明治時代の故人となっているため、相続手続が進められない。どうすればいいか教えてほしい。</li> <li>瓦礫処理に期限を設けたため処理費用が無料と有料の差がでるのは、不公平である。</li> <li>全壊家屋の移転先に都市計画法や農地法の規制があり、宅地化が進まない。国は特例措置を講じてほしい。</li> </ul>
2 支援制度関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸家が被害を受けたが、住んでいる借り手には支援金が支給され、家屋の修繕等を行う大家に支援金が支給されないのは不公平である。</li> <li>震災から数日後に半壊した家屋の「無料解体」を申し込んだが、その後、被災者に支援金が給付されることになった。無料解体の申込みを取り消したい。</li> <li>住宅の被害判定が全壊、半壊等で義援金、支援金、医療費等に大きく影響する。「り災証明書」の判定に不服がある場合は、どのように対応すればいいのか。</li> </ul>
3 避難所の運営関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難している乳幼児用のミルクやおむつを調達してほしい。</li> <li>仮設トイレに段差があり高齢者の中には使用できない人もいる。避難所に設置する仮設トイレについてバリアフリー化を検討する必要がある。</li> </ul>
4 仮設住宅の設備関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>仮設住宅の風呂は浴槽までが高く、高齢者は跨ぐことができない。手すりや台などの対策を講じてほしい。</li> <li>仮設住宅地に防犯灯、郵便ポストを設置してほしい。</li> </ul>
5 原発事故に係る放射線関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>放射能が子供たちに今後どう影響を与えるか心配である。国や県は健康手帳のようなものを発行し、健康状態をチェックすべきである。</li> <li>原発事故の放射線汚染で農作物の風評被害にあって販売できない。</li> </ul>
6 相談内容の変化、相談を受けての感想等	<ul style="list-style-type: none"> <li>当初は支援物資に関する要望だけだったが、その後は各種手続に関する相談となり、生活の場が決まっていくようになると、不安、焦り、ねたみなどの相談が増えた。</li> <li>仮設住宅に住んで、心の中で思うことを夫にも口に出せずにいる方が多く、話を聴いてあげるだけでストレス解消になったという方々が顔色も変わったように見えた。</li> <li>時間の経過とともに少しずつ被災体験を話される方が多くなってきた。メンタル面でこれからも支援していく必要性を強く感じている。</li> </ul>

### 相談委員の提言

## 被災した子供たちへの支援

《福島県三島町担当》 小柴 ヨシノ

福島県は震災と重ねて原発事故で大変な現状です。多くの県民が原発事故で苦しんでいます。また原発事故のお陰で、世界に福島の名が知られて風評被害も大変で毎日の食卓の野菜や山菜も全部検査して食べている現状です。

会津三島町は、割と安全地帯であるということで、県の補助支援もあって室外で遊ばない、プールに入れない子供たちを廃校活用施設「森の校舎カタクリ」に宿泊しに来てもらい、室外遊び、プール水遊びなどを十分にさせていただきました。今年で3年目です。笑顔で遊ぶ子供たちの姿を見てこれも私たちに出来る支援の1つだと思っています。行政の施策で、大事な福島の子供達を守って欲しい。マスクをしない子供達が本当の姿です。

避難者を受け入れて、涙して帰られた南相馬小高町の家族ですが、いつ会えるかと思っていましたら平成25年5月にまた来て下さいまして、お互い再度涙しました。すっかり元気になられ、お礼を云って帰られました。人と人との心の絆。福島はがんばります。

## 6 相談委員活動の再開時期及び活動内容

平成23年度に新規又は再委嘱された相談委員167人のうち135人(80.8%)  
(沿岸市町村では、56人中41人(73.2%))が、震災発生後3か月後までに、  
相談委員活動を再開している。

具体的には、市役所・役場、公民館等における定例の相談所が135人中95  
人(70.4%)と多く、次いで、管区行政評価局・行政評価事務所が被災地で開  
設した特別行政相談所への参加等が同57人(42.2%)となっている。特に、沿  
岸市町村では、特別行政相談所への参加等が相談委員活動を再開するきっかけ  
となったとする相談委員もみられる。

図6-①  
震災発生後、相談委員活動を再  
開(開始)した時期

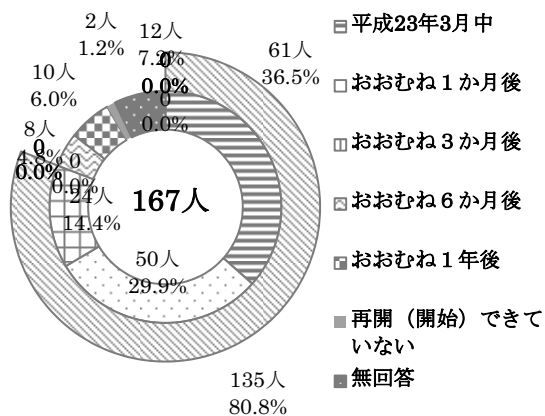


図6-②  
再開(開始)した相談委員活動の内容  
(図6-①で「再開(開始)した」と  
回答した153人)  
【複数回答(回答数 254)】

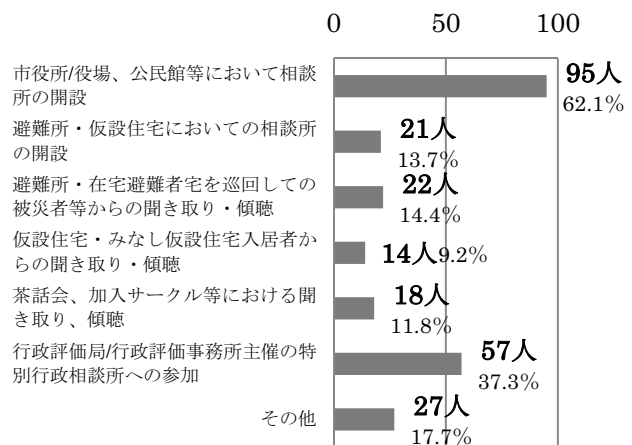
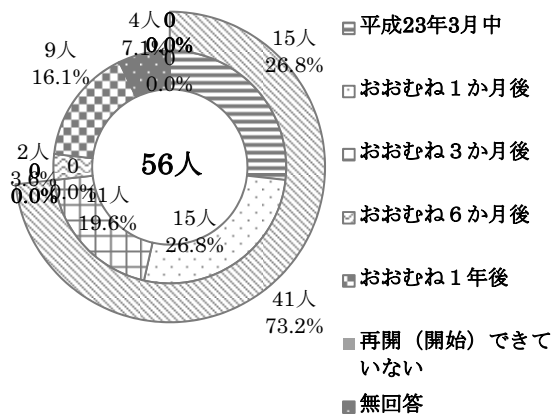
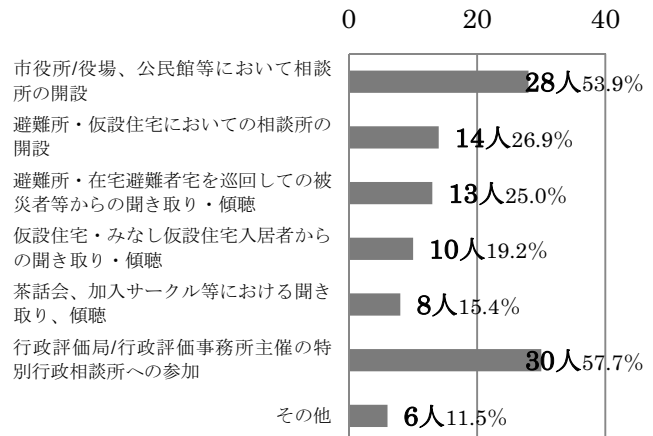


図6-③【沿岸部市町村】  
震災発生後、相談委員活動を再  
開(開始)した時期



問6-④【沿岸市町村】  
再開(開始)した相談委員活動の内容  
(図6-③で「再開(開始)した」と回  
答した52人)  
【複数回答(回答数 109)】



## 7 関係機関・各種委員との連携状況

相談委員活動の再開又は被災者への支援活動を行うに当たって、158人中140人(88.6%) (沿岸市町村では54人中49人(90.7%))が関係機関あるいは各種委員と連携を図ったとしている。

連携を図った主な機関等は、市町村・災害対策本部が140人中93人(70.0%)、管区行政評価局・行政評価事務所が同76人(54.3%)、相談委員が同64人(45.7%)の順(複数回答)となっている。

具体的には、市町村・災害対策本部と連携することにより、安否情報が早く入手でき、また、被災者からの苦情・要望を災害対策本部と共有でき、迅速に処理することができたとしている。さらに、仮設住宅での相談所開設に当たって、被災地の相談委員と連携して相談を受けることにより、相談者の地元の問題に対応することができたとしている。

図7-①

相談委員活動又は支援活動の再開(開始)に当たっての、関係機関・各種委員等と連携状況

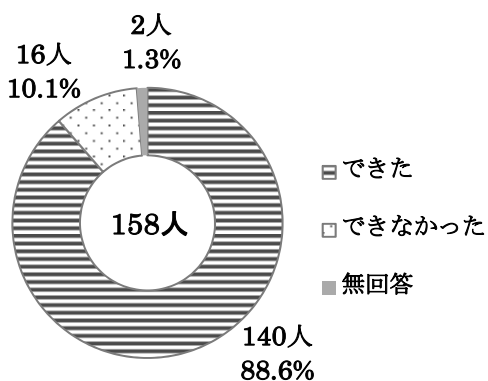
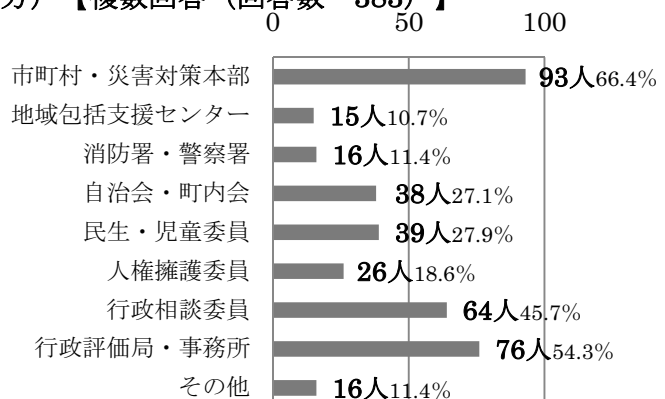


図7-②

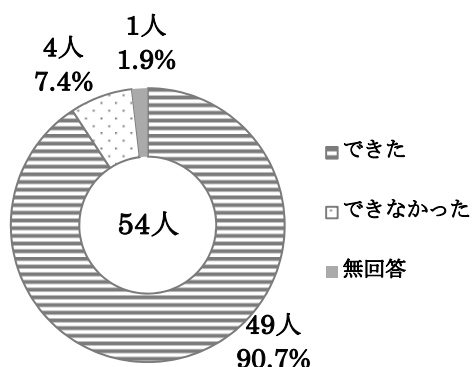
連携を図ることができた機関・各種委員等

(図7-①で「できた」と回答された方)【複数回答(回答数 383)】



問7-③【沿岸市町村】

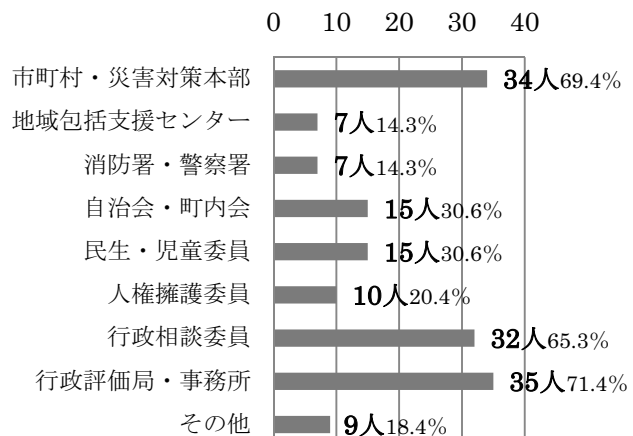
相談委員活動又は支援活動の再開(開始)に当たって、関係機関・各種委員等と連携状況



問7-④【沿岸市町村】

連携を図る事ができた機関・各種委員等

(図7-③で「できた」と回答された方)【複数回答(回答数 164)】





## 【関係機関との連携に関する相談委員の意見】

事 項	連携による主な効果等
1 市町村・災害対策本部との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不明者の安否情報を早く確認することができた。</li> <li>・被災者の苦情・要望を集約した上で、災害対策本部に行くことにより、災害対策本部と情報が共有でき、要望事項の処理が迅速にできた。</li> <li>・役場職員から「お世話になっています」、「助かります」、「ありがとう…」の言葉が出て、相談委員と行政との一体感を認識させることができた。</li> </ul>
2 自治会・町内会・民生委員との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時に情報を入手するためには、区長・町内会長と日ごろから連携を図っておく必要がある。</li> <li>・避難所で生活し、被災者への支援や避難所の運営面で関係機関及び各種委員等と連携することで絆が深まり、自身の心身の健康維持にもつながった。</li> <li>・町内会、民生委員を始め各種団体の会合の機会を活用してパンフレット等を配布してPRしたところ、信頼関係が確立して行政に対する疑問や要望が出されるようになった。</li> </ul>
3 相談委員間の連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仮設住宅での相談所開設に当たって、被災地の相談委員と一緒に活動した。被災地の相談委員は相談者と顔見知りのため、気軽に相談できる雰囲気を作ることができたほか、相談者の地元における問題や現在生活している仮設住宅での問題など、広範囲な相談に対応することができた。</li> <li>・市内の他の相談委員の活動の様子を知り、心強く感じ自分の相談委員活動再会を促された。</li> </ul>
4 行政評価局・行政評価事務所との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政評価事務所から相談窓口案内ガイドブックが送付されるため、被災者に的確な支援制度を教示することができた。</li> <li>・自分自身で判断できない相談内容は行政評価事務所に照会することにより、相談者に的確に回答することができた。</li> </ul>

### 相談委員の提言

## 行政相談委員活動状況の市町村への報告

《青森県おいらせ町担当》 中村 廣美

私の町を含め、災害発生時の支援体制(組織・災害対策本部等)に行政相談委員等(心配ごと相談委員、人権擁護委員など)は含まれていない。一方、災害対策本部の中に、行政相談委員が入るということにも違和感を持つ。このような状況の中で、大規模災害発生時、行政相談委員としてどのような行動をとるべきか未だによくわからない。

現在、市町村に対し、行政相談委員の活動状況(相談件数、内容等)の報告義務はなく、市町村はその活動状況を把握できない仕組みとなっている。市町村側からいえば、行政相談委員の活動内容(活動状況)はほとんど把握されておらず、そのため、制度の重要性、必要性の認識・理解に至らないのではと思われる。

行政相談制度については、ポスター、新聞、広報誌等によって啓発はされているが、形式的なものになってはいないか。もしそうだとすれば、行政相談委員の活動状況を市町村にしっかりと認識・理解してもらうべく国の積極的関与が必要と思う。

大規模災害発生時はもちろん、日ごろの相談活動を行うにあたり市町村の理解、支援は欠かせない。市町村の行政相談委員制度への認識・理解がしっかり確立されたとき、初めて連携が可能になると思う。そのためには、現在、行政評価事務所に報告している行政相談委員の活動状況(受付件数、相談内容等)を市町村にも報告する仕組みが必要ではないかと思う。

## 8 相談窓口案内ガイドブックの活用状況

管区行政評価局・行政評価事務所は、被災者向けの相談窓口及び支援情報を整理した「被災者のための相談窓口案内ガイドブック」を作成し、市町村、行政相談委員等に配布した。

そのガイドブックの活用状況をみると、相談委員活動を再開（開始）したと回答があった153人中、約半数の85人（55.6%）（沿岸市町村では、52人中31人（59.6%））が活用できたとしている。

また、改善を希望する事項としては、支援制度は変更が多いことから変更の都度、電子データによる送付等、迅速な情報提供ができる体制を作るべき、精神保健の相談窓口も追加すべきなどが提案されている。

図8-①  
相談窓口案内ガイドブックの活用状況【図6-①で相談活動を再開（開始）した153人】

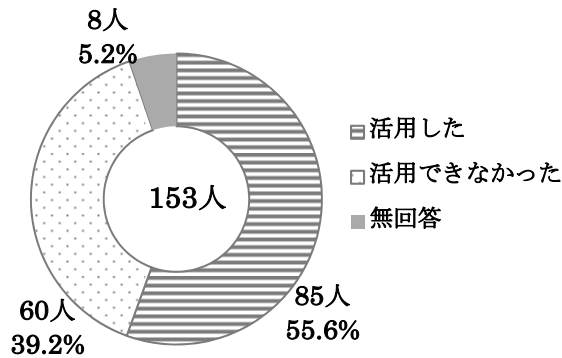
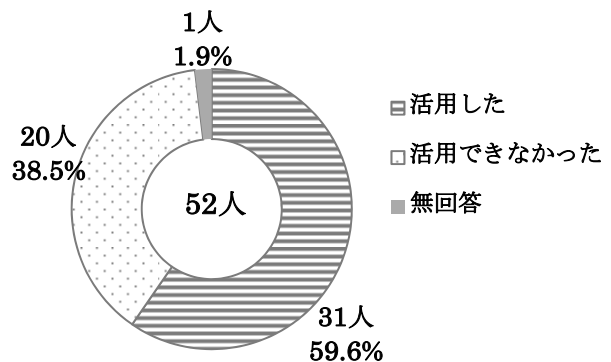


図8-②【沿岸市町村】  
相談窓口案内ガイドブックの活用状況【図6-③で相談活動を再開（開始）した52人】



### 【相談窓口案内ガイドブックの活用状況等】

事項	相談窓口ガイドブックの活用例及び改善を希望する事項等
1 活用した主な例	<ul style="list-style-type: none"> <li>土地・建物の権利証関係、生活再建支援金等の申請手続など、ほとんどの手続が網羅されていたため、相談対応時の手引きとなった。</li> <li>市町村の協力を得て、コピーしたガイドブックを避難所、市町村相談窓口、公民館、病院等に配布し活用してもらった。</li> </ul>
2 改善又は追加を希望する事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援制度は変更（見直し）が多いので、ガイドブックを電子データで送付するなど、もっと迅速に配付できるような情報提供の体制作りを考えてほしい。</li> <li>精神保健に関する窓口案内を充実させてほしい。</li> <li>中央事項に加え、地元市町村による独自の支援策を追加してほしい。</li> </ul>
3 活用できなかった主な理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>内陸部のためガイドブックを活用するような相談がなかった。</li> <li>周辺に支援制度が適用されるような被災者がいなかった。</li> </ul>

## 9 震災後の各種施策に関する意見等

震災後に講じられた各種の施策を踏まえ、相談委員の目から見た印象、今後の課題等について、次のような意見がみられた。

- ① 震災時は風雨が強く、防災無線の放送が的確に聞き取れないという課題があった。当該システムの改善についても検討する必要がある。
- ② 車を利用しないと避難できない高齢者などのため、車を高台へ避難誘導するように信号機を規制するなどの対策が必要である。
- ③ 指定避難所に自家発電機、暖房設備、非常食等が備えられていないことが判明した。日頃から指定避難所の備蓄の点検を行う必要がある。
- ④ 放射線による汚染した土壌の除染作業方法、手順が各市町村において温度差がありすぎる。縦割り行政の解消に努めることが必要である。

事 項	相談委員の意見・今後の課題等
1 被災地の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・震災時は風雨が強く、防災無線の放送が的確に聞き取れないという課題があった。災害復旧と合わせて当該システムの改善についても検討する必要がある。</li> <li>・災害発生後、被害の状況が自治体別に発表されるが、必ずしも実態と合わない場合もある。他市町村で死体が発見された場合などのカウントの仕方を再検討する必要がある。</li> <li>・個人情報保護のため、アパート入居者の被災状況が把握できない、要支援者の情報が分からず、支援対策が遅れた。個人情報保護の在り方を見直す必要がある。</li> </ul>
2 防災訓練の在り方、避難方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・停電、電話が繋がらないという想定での避難訓練が大事である。</li> <li>・仕事や旅行など、避難所が分からない来訪者が多かった。来訪者に対する避難所の周知方法を再検討する必要がある。</li> <li>・歩いての避難が原則ではあるが、高齢者など車での避難が必須な人もいる。車を高台に避難誘導するように信号機を規制するなど、行政が渋滞を発生させないようにコントロールする仕組みを作る必要がある。</li> <li>・地震体験車や炊き出し、電話のかけ方などショーのような大規模訓練は不要、小さい班がそれぞれ隣組の家族構成や要援護者の有無を踏まえた防災訓練が必要である。</li> <li>・災害時は、トイレの水が足りなくなるので、避難訓練ではトイレの処理方法も習得させるべきである。</li> </ul>
3 避難所運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町指定の避難所（学校）には、自家発電装置、暖房設備（石油ストーブなど）、非常食、飲料水、毛布など、必要とされるものが一切備えられていないことが判明した。指定避難所の備蓄を常に点検する必要がある。</li> <li>・同じ地区内でも、避難所によって物資の偏りがありながら、余っている物資を他の避難所に融通してもらえなかった。</li> <li>・避難所も停電となることを想定し、自家発電機・太陽光発電設備の整備を検討すべき。</li> </ul>
4 原発事故に係る放射線関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・放射線に汚染されていないところは戻れるかと思われるが、被災現場関係の土地問題が未解決のため、復興がなかなか進まない。</li> <li>・除染作業方法、手順が各市町村において温度差がありすぎる。縦割り行政の解消に努めることが必要である。</li> <li>・国が除染後の土砂の中間保管施設の設置場所を決めないため、仮置場を設置していない自治体もある。国は早く方針を示す必要がある。</li> </ul>

## 10 震災を踏まえた相談委員活動等に関する意見等

震災の経験を踏まえ、大規模災害発生時に管区行政評価局、行政評価事務所（以下「局所」という。）が行うべき支援内容、また、相談委員活動等に関する課題等について、次のような意見がみられた。

- ① 相談委員といえども、まずは自分の命を守るということを徹底してほしい。
- ② 比較的被害が少ない地域の相談委員が被災地の相談委員を応援することは可能と思われるので、相談委員同士が応援できる仕組みを構築してほしい。
- ③ 全ての通信システムが途絶えたことを想定した相談委員の安否確認方法、局所が被災した場合の対応も検討する必要がある。
- ④ 管内（地元）で相談を受けることを嫌う相談者もいるので、特別行政相談所開設の広報は、周辺市町村も含めて行ってほしい。

事 項	相談委員の意見・今後の課題等
1 相談活動、相談委員に対する局所の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害発生時には、一番に自分の命を守ることが大事である。相談委員に対してもまずは自身の身の安全を図ることを徹底してほしい。</li> <li>・相談委員は個人的な活動となるため、被災者からの相談にしっかりした対応が取れるよう、局所は相談委員からの照会等に万全の支援体制を取ってほしい。</li> <li>・それぞれの地区で事情が異なるので、局所は情報を収集し、相談委員から照会があった場合に、速やかに提供すればよい。</li> <li>・災害発生時は、普段とは異なる内容の相談が想定されるので、支援制度、災害対応等の各種情報をメール等を活用し、迅速に提供する必要がある。</li> <li>・大規模災害発生時には、外国籍住民の被災者も考慮して、多言語による情報伝達や相談活動を検討する必要がある。</li> <li>・被災者には、親身に話を聴くだけで慰めになる。相談には解決が求められるが、災害時は相談より話し相手としてのボランティアになることの方がより大きいと思われる。</li> </ul>
2 相談委員間の連携の在り方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災地は身動きできない状態だったと思われ、被災地の相談委員の御苦労を考えると、比較的被害が少なかった地域の相談委員が被災地の相談委員を応援する、また、そのための連携体制の構築（応援要請など）も必要かと思えた。</li> <li>・相談委員は人数が少ないことから、被災した地区の相談委員が応援を必要とする事態となれば、局所が近隣の相談委員に依頼するなど連絡調整する仕組みを作るといのはどうか。</li> </ul>
3 情報の伝達の在り方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・携帯電話を含め、全ての通信システムがダウンした時の相談委員の安否確認の手段、方法、また、局所が被災した場合の対応を検討しておく必要がある。</li> <li>・大規模災害発生時には電話回線に規制がかかりほとんど不通となる。安否が確認できれば安心できることから、通信各社は、臨時的に回線容量を増加できるよう改善を進める必要がある。</li> <li>・通信が途切れた時の情報収集等を含め、相談委員は普段から地域事情を把握しておく必要がある。</li> <li>・避難所には情報がなかなか入らず、パニック状態となった。役場も被</li> </ul>

	災している状態ではなかなか難しいと思うが、関係機関は直接避難所に出向き、情報を伝えてほしい。
4 特別行政相談所の開設	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害の場合、相談委員だけの対応には限界があるので、局所が被災地に特別行政相談所を開設するのは大変良い。相談者にも安心感がある。</li> <li>・特別行政相談所は、関係機関が一堂に会して相談に応じるため、相談者はワンストップで相談でき、相談者の利便性、効率性が良く、相談者をたらい回しにしないで済む。</li> <li>・管内（地元）で相談を受けられない人（受けることを嫌がる人）もいることから、特別行政相談所開設の情報を周辺市町村の相談委員にも提供してほしい。</li> </ul>

## 相談委員の提言

### 担当区域を越えた行政相談委員相互の連携

《岩手県住田町担当》 佐々木 美保子

行政相談委員は、国から委嘱されている民生児童委員や人権擁護委員に比べ、人数が少ないことから、被災された地区の行政相談委員が被災者支援の相談所を開設する時など十分対応出来ない事態が想定されます。行政相談委員に応援を要請する事態となった時、発信力のある評価事務所が近隣の行政相談委員に応援を要請するなど連絡調整に動いていただくことでより力強いネットワークの構築につながるのではないのでしょうか。

また、私個人の活動としては、行政相談委員として相談を受けるには、多くの人たちと接し、多くの人に知ってもらわなければならないと感じています。住民の声をより多く反映させるためにも、国・県・市町村等の機関へも足を運び、行政相談委員としての役割の必要性を理解いただきながら解決策につなげることができるよう努めてまいりたいと思っています。

東日本大震災から約三年になりますが、被災者の方々は時間の経過とともに、少しずつ被災体験を話されることが多くなってきました。しかし、仮設住まいや親しかった方を亡くされた状況はメンタル面でこれからも支援していく必要があると感じています。話を聞くだけのことですが、とても大切なことではないかと思っています。

## 相談委員の提言

### 震災におけるボランティア活動

《岩手県岩手町担当》 田村 禮子

私は、婦人団体、役場関係の方々と陸前高田市等の三陸方面に10回以上支援に行っています。平成23年5月、震災後初めて陸前高田市に到着した時には、本当にその惨状に何も言えず、ただ、涙が溢れ出るだけでした。

避難所での炊き出しでは、80才過ぎたおじいさんが「もう一杯トン汁食べていいですか。」と申し訳なさそうにどんぶりを出されたのが忘れられなくて、引き続き支援活動に歩いています。今では仮設住宅の集会所などで被災者と一緒に「ゲーム」をしたり、「歌」を唄って楽しませたり、また、被災者の話に耳を傾けたりしています。

出身地の釜石市では、同級生が10人ほど亡くなり、釜石に行くたびに海に献花をすることになっています。親類の方々は仮設住宅に入居しており、不便なことは我慢出来ますが、暑さ、寒さが厳しい季節には、仮設住宅の厳しさを痛感しているようです。

震災から2年半が経過しても、復興の施策に何も進歩が見えないので、呆れと怒りで言葉にもならないと申しています。

## 東日本大震災後における行政相談委員活動に係る座談会

この座談会は、東日本大震災で、実際に被災された行政相談委員が被災直後にどのような活動をしたのか、また、行政相談委員として活動する際にどのようなことに困ったのかなど、当時の状況や今後の課題等について、意見交換を行ったものです。

開催年月日：平成 25 年 12 月 12 日（木）

開催場所：パレス宮城野（仙台市）

出席者：

東北行政相談委員連合協議会会長	（福島市担当）	おやけ 小宅	あつし 厚	委員
青森行政相談委員協議会	（八戸市担当）	まちだ 町田	すみこ 澄子	委員
岩手行政相談委員協議会	（大船渡市担当）	かりや 刈谷	としお 利雄	委員
宮城行政相談委員協議会	（女川町担当）	あべ 阿部	もとむ 求	委員
福島行政相談委員協議会	（いわき市担当）	よこた 横田	みちこ 通子	委員

### 【敬称略】

小宅（司会）東北広相協の会長をしております小宅厚です。本日の進行を担当しますのでよろしくお願いいたします。

本日の座談会では、皆さんの東日本大震災発生時の状況やその後の活動などの体験談をお聞かせいただきたいと考えています。

最初に、自己紹介も兼ねまして東日本大震災直後の体験談、各種の支援活動の関わりなどにつきましてお話いただければと思います。

### 3.11 その日は死と隣り合わせだった

小宅 まずは、隗より始めよという言葉がありますから私から発表したいと思います。

私は福島市を担当しています。当日は、外出中で、駐車場に車を停めて、建物のドアを開けた途端に地震が来ました。周りの建物が大きく揺れ、南北の向きに駐車していた自動車は今にも走り出しそうになっていました。福島市内も屋根瓦や壁の落下、建物や塀の倒



【小宅会長】

壊がかなりあり、その塀も南北に倒れていました。幸い私の家では大きな被害はなかったのですが、南北に向いている仏壇の灰が部屋中に飛び出してきていて、びっくりしました。

福島市内は津波の被害もなかったわけですが、翌日の福島第一原発の爆発で、相馬地区、双葉地区の方たちがどんどん避難してきて、近所の小学校や学習センターのホールがすぐ満杯になって大変な騒ぎになりました。

ある程度落ち着いた3月下旬に、行政相談委員の啓発用に発注していたポケットティッシュが段ボール箱で送られてきました。これを避難している人たちに配ったらどうかとふと思い、行政評価事務所の相談課長とも話し、高等学校と学習センターに避難している人たちに段ボールごと届けたところ、日常的に使うティッシュペーパーが不足していたと、大変喜ばれました。

町田 青森県八戸市担当の町田澄子です。

震災があつた日は一人で自宅におりました。津波の心配もありましたが、仏壇もあり、そのまま家にいようと思っていました。でも、近くの高台に住む息子が「どうしても避難し

てもらわないと困る。」と、無理やり息子の車に乗せられて息子宅に一週間避難しました。電気や水道などのライフラインは止まっていました。

中学校の体育館には、町内の方々約 1,800 人が避難して満杯の状態だったそうです。

一週間後、自宅へ戻ったところ、家の門の際まで津波がきたという証拠が残っていました。メイン道路の反対側の町内は、家から何から根こそぎ津波にやられました。

韓国の 20 年来の友人が、テレビで現状を知って、レトルトご飯 100 食、ラーメン 500 袋、キムチ 10 キロなどを送ってくれたんです。あまりに多いので、近所に分けたほかに、避難所にも配って感謝されました。

**横田** 福島県いわき市担当の横田通子です。

店番をしながらテレビを観ていたら緊急地震速報と同時にガタガタと揺れ出しました。よ



【横田委員】

くすごい揺れに対して、「山が動く」という表現が使われますが、本当に山が動いて、屋根からは瓦が落ちる、地面には亀裂が入っていくというのを目の当たりにしました。揺れが収まって家の中に入ったら足の踏み場もない状態で、テレビでは「最大級の津波が来ます！9分後です！」と言っていたのです。すぐに避難してくださいという字幕が出てアナウンサーも慌てて放送しているので、これは今まで体験したことのない地震だから、本当に津波が来るかもしれないと思い、200メートル離れた高台の神社に避難しました。神社には既に 20 人ぐらいの人がいて「早く来なさい、津波がそこまで来てるよ。」と叫んでいました。それが第一波だったんですね。建物が静かに流れる様子が見えました。私の自宅周辺にも津波が来ていると聞き、もうダメだと力が抜けてしまいました。

その後、近所の方と一緒に避難所に行き一晩泊まりました。翌朝、郵便局から提供され

たティッシュペーパーが配られたんです。大変ありがたかったです。小宅会長さんが気づいてされたことはほんとに良いことだなと思います。

3月13日の早朝、東京電力第二原発のある檜葉町に嫁いでいる娘が、子供たちを連れて逃げて来ました。13日には檜葉町と姉妹都市になっている会津美里町が避難所を開設したので、旧新鶴村（現会津美里町）に避難しました。そこは一面雪で真っ白、家の事もあり寂しくて精神的に切なくなりました。その時、会津地区には以前から親交があった行政相談委員の芦沢さんがいることを思い出し、電話したらすぐにかけて励ましてくれました。本当に心強く感じました。

避難所での生活が落ち着いてきた頃に、「私は行政相談委員をしている。こういう大きな震災の時は、国、県、町で何らかの手を打ってくれてみんなが生活出来るような方向付けをしてくれるから、心配だろうけど気を落とさないで頑張っていこうね。」と話して、お年寄りにお茶を出したり、食事を配ったり出来ることをやりました。避難先の会津美里町には1か月近くお世話になりました。

4月末にいわき市文化センターで特別行政相談所が開設され、行政評価事務所から出席依頼がありましたが、30年の行政相談委員生活で初めて、相談所に行きたくないという気持ちがありました。切なかったんですね。

**刈谷** 岩手県大船渡市を担当しております刈谷です。私は震災の当日、大船渡市内にある三陸公民館に向かっていたのですが、なぜか三陸道の三陸トンネルを抜けた途端、三陸公民館の方ではなくて、我が家の方に右折していたんですね。その直後に地震が発生し、ものすごい揺れに車がバウンドし、運転中のハンドルが取られて危うくガードレールにぶつかりそうになりました。

揺れがものすごく、これは津波が絶対来るぞと思いました。自宅までの道路には石が散乱していて、石を避けながら無我夢中で走りました。自宅は、玄関から茶の間、各部屋まで物が散乱していて、足の踏み場もありませ

んでした。

第1波の引き波は、海底が黒々と遠くまで見える程凄い勢いで魔物を見るようでした。その後、大きな波がうねりを重ねて盛り上がりながら押し寄せて来て、三陸鉄道の線路を乗り越え、瞬く間に家や辺りの建物を一気に呑みこんで海に運んでいきます。どこそこの家だとか話しながら、唾然として眺めるしかありませんでした。気が付くと甫嶺(ホイ)駅周辺の建物は全部津波に呑まれてしまいました。

小さな集落ですが、学校や保育園がありますので、その子供たちを含めて、急きょ高台にある龍昌寺に避難所を設けてもらいました。私が自治会の顧問をやっている関係から、対策本部への連絡、来訪者、市役所、消防、医療関係、警察、自衛隊の対応をし、発災から避難所が解散するまで、運営の仕事に追われました。

**阿部** 宮城県女川町担当の阿部です。私は震災当時、町内のデイサービスの送迎の準備をしていたんですが、私は地区の行政区長と自主防災組織の代表をしていますので、すぐに自分の地区に帰らせてもらいました。私の自宅は海から20メートルの地点にありました。



【阿部委員】

ここまで津波は来ないだろうという所に自分の車を置いて、地区住民の避難誘導を行っていたのですが、結局、車は津波に流されてしまいました。

最初は、寝たきりの高齢者を2階から布団のまま1階へ下ろし、軽トラックで高台に運びました。そのあと、一人暮らしの高齢者の家を一軒一軒回って、倒れた物の下敷きになっている可能性もあるので、2階まで上がって確認しました。そしてみんなに声をかけながら高台に避難しました。

津波の第1波はたいしたことなく、第2波が来るまで1時間近くあったような気がしま

した。その間に自宅に物を取りに戻った人たちやここまで津波が来ないだろうと、避難しなかった人たちが犠牲となりました。

あの日は雪が降ってきて結構寒くて、町内にある旅館(海泉閣)に避難させてもらうことにし、みんなで海泉閣に移動しました。そこには私たちの地区だけではなく、4地区から総勢350人ぐらいが避難していました。旅館だったので食料などの蓄えもあったし、布団もあったので、畳の上で休むことができましたというだけでも、良かったかなと思いました。避難所は行政区長4人で自主運営し、私が総括的な世話役をしました。食事は2~3日は旅館の物を食べたんですが、その後は、米などの食料を探す班、灯油やガソリンなどの燃料を探す班、行方不明者を捜す班の3つに分かれて、町から物資が入るまで対応しました。

いろんな方が避難してきていて、その中で大変だったのが精神を患っている方が避難所の中を歩き回ることでした。その家族も辺りに気を遣い、それについて相談されたこともありました。町の方に連絡しても町も手一杯でどうしようもなく、鹿児島県の応援職員が岩手県内の施設をみつけ避難させました。

低肺機能の方の酸素ボンベの対応や透析患者の対応は、避難所の若い人についてもらって、山越えして病院に行ってもらいました。4か月間毎日がトラブルの連続で大変でした。

そこで4か月生活し、7月の半ばに仮設住宅に移りました。うれしかったですね。私は家内と2人なので4畳半一間なんです。4畳半一間でも夫婦2人でご飯を食べられるということは良かった。避難所生活は、プライバシーがないですからね。





## 震災後に受けた相談の内容

**小宅** 震災当時の状況、被害の状況などをお話いただいたわけですが、当時、いろいろ相談を受けたりした中で、良かったと思う対応などはありましたか。

### 敷金、連帯保証人を要求された被災者

**町田** 八戸市は、市内の繁華街にある施設「はっち」にワンストップの相談所を1か月間開設しました。3月30日には、その一角に行政評価事務所が特別行政相談所を開きました。市内の6人の行政相談委員も参加し相談に対応しました。

定例相談の日に被災した男性が「八戸市の対応は馬鹿げている。」と相談に来ました。話を聞くと、八戸市は被災者のために62戸の住宅を作ったそうです。相談者がその1戸に入居することになったまでは良かったのですが、入居するために敷金3か月分、連帯保証人2人付けるよう言われ、怒り心頭で相談に来たのです。家も会社も津波にやられ、何も無くなった被災者に対してです。

**小宅** それは、公営住宅ですか。

**町田** 災害公営住宅です。ひどい話ですよ。

私はその方と一緒に建築住宅課に行って「こんなことはひどいじゃないですか。」とやりあいました。それが25年2月20日のことです。そのことが新聞に出たこともあり一気に解決したんです。敷金もいらない、保証人もいらない、ただし何かあったときに連絡がつく人が1人いれば良いということに。

私はそれが行政相談委員をしていて一番良かったと思っています。

**小宅** 普通の公営住宅の時と同じ要求をしたんですね。市役所の職員に災害対応という認識が足りなかったんですね。

### 子供たちのために校庭を守った

**刈谷** 私が受けた相談の中で、仮設住宅の建

設場所に関する相談がありました。

仮設住宅を甫嶺（ルイ）小学校の校庭に建設するという市の方針に対して、地域住民の子供達の遊び場として



【刈谷委員】

残したいという声をまとめて行政の窓口にも何度も足を運び、市の担当とやりとりをしました。

その時、市からは、要望した場所では造成費が1億円かかるから出来ないと木で鼻をかんだような回答をされたんです。

被災者をつながりのある県会議員や国会議員などにも相談したのですが進展しませんでした。

津波に流されたことで越喜来（オクリイ）、崎浜（サキハマ）、甫嶺の町内3小学校を甫嶺小学校に統合することになりました。4月上旬、その入学式の来賓として市長が来られたので、市長に仮設住宅建設地の地域住民の要望を直接話したら、市役所に帰ってすぐ建設課長に指示したそうです。その結果、小学校の校庭ではなく、要望した場所に仮設住宅が建設されることになりました。校庭を無事守ることができ、夏休み、冬休み、よそから来て利活用する子供達や父兄も大変喜んでいました。

それが私がエネルギーを使った大きな成果だったと思っています。行政相談委員として大きな取組が出来たと思っています。

**阿部** 私も同じような相談を受けました。

避難所から仮設住宅に移る時点で、町では公有地でなければ仮設住宅は建てられないということでしたが、今までのコミュニティを保つために、個人の土地を提供するので、そこに建ててほしいという地域の方の要望を受け入れて建ててもらうことができました。

**小宅** どうしても利便性というか簡単にできるということで学校の校庭を全部仮設住宅用地にすることが多いんですよ。よかったですね。

## 震災関連死の申請で何度も足を運ぶ

**刈谷** このほか深刻な相談としては、震災関連死についてです。申出人が何回申請しても認定されないというのです。

大船渡市は岩手県に認定を委託しているということで、岩手弁護士会や新聞記事の情報を基に、申出人と一緒に法テラスに何度も足を運び、震災から2年2か月経ってやっと認めてもらいました。遺族からお礼の電話をもらいました。

今も関連死に関する相談は受けています。その際、新聞記事を参考にして、法テラスに照会して、市役所に何回も足を運ぶように遺族の方に教示しています。

**小宅** 関連死では、福島県の場合は原発の関連死（津波とかではなく半年後に亡くなるのか）がかなり多いんです。福島は放射線という特殊な事情もありますよね。

そして関連死は東京電力に対する賠償請求に必ずつながっていくんですよね。被害を受けた方の意識がかなり高いです。



## 復旧・復興の課題は

**小宅** 皆さんのところでこういう施策が役に立った、あるいはこういう課題が見えてきたということがあれば話してほしいと思います。

## 災害対策を兼ねた公民館ができる

**町田** 私の住んでいる小中野地区の公民館は、一番古手の公民館だったんです。3月11日は、その公民館にもかなりの人が避難しました。

今、復興事業の一つとして、災害対策を兼ねた公民館を建築しています。かなり頑丈な

立派なもので、来年の7月からそこが使えるということです。そういう仕組みに対しても感謝しております。

## 避難所にはトイレが足りない

**阿部** 避難先の旅館は水洗トイレだったんですが、給水の配管がだめになっていたので水は大浴場の水を使って処理していました。人数が多かったのが大変でした。

私は嫌でね。すぐ裏が山になっていたので4か月ずっと山に行って用を足していました。

**刈谷** 震災直後は、水洗が止まってしまって、ライフラインも全部止まってしまったので、私も山に行き穴を掘ってました。

避難所はお寺でしたから、避難者の数に比べてトイレの数が圧倒的に足りませんでした。

**小宅** 私は今回の震災があったからというより、阪神・淡路大震災の時から思っていたのですが、避難所で一番問題になるのは、最終的にはトイレなんですよね。工事現場に行くと必ず仮設トイレが置いてありますが、この仮設トイレを大量に備蓄しておいて、災害時には、避難所の人数に応じて仮設トイレを設置する。このような仕組みを国家的事業として考えたほうがいいと思いますね。

**阿部** 備蓄の話では、女川では備蓄の倉庫が流されてしまいました。リスク分散ということで要所要所に備蓄倉庫を整備する必要があるのかなと思います。

## 避難先では社会的インフラが不足

**小宅** 双葉地区の町村が町としての機能を維持していくために、いわき市の中に仮の町を作るといふ制度があります。その辺りについては、いわき市民はどう受けとめているんでしょうか。

**横田** いわき市は2万数千人の避難者をかかえています。そのため、スーパーに行っても、今までそんなに並ぶことがなかったレジの時

間待ちも長くなったという話を聞いたことがあります。

**小宅** 社会的インフラが整備されていないんですよ。一番問題が出てくるのは医師の数です。2万人以上が一気に増えたでしょ、しかし、医師の数は増えていない。そのため、今まで1時間だった待ち時間が2時間、3時間待たされることになった。

多数の避難者を受け入れた場合は、それに伴う社会的インフラの整備もする必要がありますね。

### **北国には寒冷地仕様の仮設住宅が必要**

**小宅** 阿部さんは、今も仮設住宅にお住まいとのことですが、いろいろ大変なことや相談を受けることもあったんじゃないですか。

**阿部** 仮設住宅に移った直後は、確かにうれしかったんです。でも、四畳半一間なので、食事も寝るのも同じ部屋なんですね。そうすると、家内と私のライフスタイルが違いますから、ストレスがたまるんですね。私は早く寝たいし、家内は遅くまでテレビを見たいと。

仮設住宅に住んでいる人は、結構ストレスをためていると思いますよ。

**町田** 先ほど申し上げた災害公営住宅入居の件で相談に来られた方は、電話でも相談を寄こすんですが、30分以上も話すんです。やっぱりさみしくて話を聞いてほしいという気持ちもあるんでしょうね。

**阿部** 仮設住宅に半年ぐらい住むとだんだん寒さが近づいてきて、仮設住宅に関する苦情も入ってくるわけです。我々も行政には連絡したんですが、国の方も阪神・淡路大震災の時を基本としているので寒さ対策が全然できていないんです。

その後、玄関の前に風除室を作ったり、外壁を二重にしたり、風呂も希望者には追い焚き機能を付けるなど、今はだいぶ良くなりましたが、仮設住宅の在り方というものを最初から考えてほしいと思いました。

**小宅** 福島も同じですけど、仮設住宅というのは、ほんとに粗末なんですよ。

これからの災害を考えると、寒冷地向けや温暖地向けというように、壁の厚さとか、玄関の庇とか、仮設住宅の仕様を国がきちんと作るべきだと思いますね。

### **公平さを欠いた雇用基準でトラブルが多発**

**刈谷** 改善が必要だと思われる施策についてなんですが、震災後の災害復旧事業では、漁業関係の場合、2つの瓦礫撤去作業がありました。いずれの事業も市は各漁協に委託したそうです。その漁協が、瓦礫撤去作業にどういう人を雇うかで公平さを欠いたと苦情がいっぱい出て、問題が明らかになったんです。例えば、国の日当が12,500円、市の方は7,500円であったり、その雇用された方は年齢制限をされるとか、養殖事業をやっていない人はダメとか、同じ漁協の組合員であってもそういう差が生じて、その不満が私の方に入ってきて、それを市の水産課とか漁協の担当に訴えた経緯があります。同じ組合員でも差別された例があったというので、これは改善していかなければいけないと思います。

**阿部** 私も準組合員で瓦礫の撤去に参加したが途中で切られました。予算が少なくなり、途中で切られ、あとは正組合員だけでやったと。結構、不平不満がでましたね。

**刈谷** うちの漁協の総会でそれができて紛糾しました。生活支援のための事業なので生活が大変な人は雇用すべきだったんです。それを70歳以上はダメだとか、今言われたように準組合員はダメだとか、わかめ、ホタテなどの養殖事業をしていない人はダメだとか、組合員間で差が生じてしまいました。

**刈谷** とにかく差別されて悩んで、いろいろなところに相談に行って、最後に行政相談に来ました。

ちゃんと要望が叶えられるようにしたいと思って、市の水産課に働きかけた結果、無事

働けるようになったんです。

この相談者は悩んでノイローゼになりそうでした。同じ地域の隣近所、隣人関係がおかしくなったようです。

**小宅** 福島では除染事業でそういったトラブルがよく起きました。

除染事業は国が直接やると言明している国の直轄事業なんですね。実際は国が直接やるわけではなくて大手に委託するのです。大手もその社員が直接来てやるわけではなく、福島県の建設業者に下請けさせ、また地域の更に小さな建設会社に孫請けさせるというわけなんです。

ずいぶんトラブルが起きましたが、時間が経つにつれ少なくなり、今は順調に除染が行なわれるようになりました。

双葉郡の除染事業はこれからですから過去の経験、事例を参考にしてトラブルが起きない仕組みを作ってほしいと思っています。

### 住民の意に沿わない防潮堤の嵩上げ

**刈谷** 私は復興工事の説明会にも顔を出し、地域住民の声を意見としてまとめ、反映させています。

ただ、現在工事中の防潮堤は、海側に 30 メートル、丘側に 20 メートルの底辺 50 メートルの台形となっています。これでは、これまでのウニとかアワビが全然つかなくなる。そして高さは 11.5 メートル。「こんなものいらねえんだ。」って意見を述べてもなかなか改善されないんです。これはどう訴えればいいのかとほんとに切ない気持ちになりました。

要望をもう少し組み入れながら地域の人のためになるように設計図を改善してほしい。それがなくなっているところにこの先どうなるのかなと思います。

**横田** 今、刈谷さんがおっしゃったように堤防の嵩上げをする工事ですが、震災に遭った海岸沿いの方々も、6メートルの堤防にあと3メートル嵩上げた防潮堤を作ると牢獄にでも入っている様な感じになると言っています。

いわき市は60キロの海岸線があるんですよ。そういう沿岸に住む方は、朝起きれば朝日が太平洋から昇る風景を眺めたい。けど9メートルとなると2階からも遮られて、見えづらくなってしまいますのでどんなもんだらうねと言われます。「津波が来たらすぐに逃げればいいんだよ。」「地震と同時に津波は来ないんだから、日常生活に重点をおいて6メートルのまま強力にしてもらえばそれでいいかもしれないね。」と言ったりはしているのですが、うちのところの堤防は6メートルから9メートルに嵩上げすることが決まっていて、逆に住民の方々は、海から津波が来るのが見えないので余計不安を感じると言っています。

### 補助金は助かるが、客足が戻るのか

**横田** 私の家は商店をやっている関係上、商工会に加入していて他の商店などでグループ化補助金を申請し、4分の3の設備補助を受けました。うちでは、自動販売機やテント、シャッターの修繕をしました。商工会には6億円近くのお金が入り、復興の事業として使えるようになりました。

復興後は、大手の店ばかりになってしまっただけで地域の自営業がなくなってしまうんじゃないかと思いましたが、補助事業が決定してかろうじて再開することができたので、グループ化補助金に感謝しています。

このような補助制度がなかったら、もう店を辞めてしまおうと考えてしまいますよね。

**刈谷** 私は漁業をしていますが、漁業者の場合は、漁船の復旧の補助は9分の8です。私たちの持っているような小さい船は200万円ぐらいなんですけど、そのうちの1割が自己負担となります。今は希望したほとんどの方には漁船が配備されています。あの制度は本当に良かったと思います。

**町田** 私の家でも漁業をやっており、今回の津波で所有している185トンの中型のイカ釣り船が岸壁を乗り越えて、道路に横倒しになってしまいました。

横転した船を海に戻すのに3億程もかかると言われ、まだ使える船を廃船にしました。

ただ、息子に全てを任せているので、該当する補助金があったのかどうか。

会社も痛んでいましたし、親として気持ちも痛んでいましたので、船のことについては、私からはできるだけ触れないようにしていました。



【町田委員】

**阿部** 女川町は人口減少が激しくて、震災前は約1万人いたのが、現在では6~7千人とだいぶ減ってしまいました。商店の方たちは、グループ化補助金をもらっても果たして継続できるのか悩んでいます。

土地の嵩上げが始まったばかりなので、まだ建てることもできず、商店ができたころに果たしてお客がいるのだろうか。商店を継続するって方は減っているのが現状です。

### 放射線に対する不安

**小宅** 福島行政評価事務所が開設した特別行政相談所に参加した際、獨協医科大学の放射線専門の先生から放射線被害に関する話を聞くことができました。我々は、いかに不正確な情報に振り回されていたかがわかり、不安感が払拭され、大変参考になりました。

横田さんの所は、原発からどれくらい離れているのですか。

**横田** 原発から私の自宅までは32キロくらいです。

放射線の相談、食べ物の相談があつて、特に若い人は0.01マイクロシーベルトという数値でも食べないと言う人が当時はいましたが、去年、一昨年と各市町村に放射線を測る機械が導入されましたので、今は少なくなってきました。

小宅会長さんがおっしゃっていた獨協医科大学の先生は、いわき市の第1回目の相談会

の時においでになりました。いわき市の委員8人全員が、放射線に対する講習会を受け、相談を受けたときの対応の仕方を聞きました。

先生いわく、「洗濯物も4月の終わり頃の時点で表に干しても大丈夫」、「野菜類も今まで2回洗っていたら3回洗えば大丈夫」という話でした。

私たちは70歳を過ぎ、放射線を気にする必要はないのですが、若い人で神経質になっている人もいるというのが他の被災した県とは違うところです。

**小宅** 福島の場合は放射線に対する感覚的な恐怖感があるんですよ。

私は家庭菜園をやっていますが、仲間がみんな、やめちゃったんですよ。なぜやめたかという、みんな孫たちと同居しているため、娘さんや嫁さんから「おじいちゃんの作った物は食べたくない。」と言われるんですよ。福島市でさえもそうなんです。

**阿部** 女川は原子力発電所立地の町ですが、今回の震災で地域が孤立してしまって、痛感したのは避難道路ですね。福島原発の問題も踏まえ、孤立してしまう道路ではなくきちんとした避難道路が必要だと思いました。

### 行政相談委員同士が応援できる仕組み作り

**小宅** 今回の震災は女川や大船渡のような沿岸部での被害が大きかったのですが、内陸部の行政相談委員の中には、被災地の行政相談委員の応援に行きたかったという方もおりました。災害発生時に大きな被害を受けた地域に、他の行政相談委員が応援に駆けつけるというシステム作りについてはいかがでしょうか。

**刈谷** 今年の自主研修会では、盛岡地区と二戸地区の行政相談委員20人程が大船渡に来て、2日間にわたって交流研修しました。テーマが震災後の行政相談委員の活動でそれぞれの地区の代表が発表しました。

私の地区の発表者は、大船渡市担当の丹野委員でした。プロジェクターを使って震災直

後の写真を映しながら発表して、次の日は奇跡の一本松の語り部の方の話を皆さん涙を流して聞いて、内陸の盛岡・二戸地区の方に大変勉強になったと喜ばれました。

自主研修会も向こうから来たのは初めてだったんですが、来年は大船渡・陸前高田地区の方たちを招待しますと言われました。交流研修は、ほかの地区の相談委員の活動状況も知ることができ、何よりも相談委員同士が連絡を取りやすくなるので、大変いいと思います。

**横田** 私も会津坂下町担当の芦沢さんに連絡ができて、ここに芦沢さんがいるんだなと思っただけで心強かったですよ。

**小宅** 実は福島県では地区ごとの交流をやることにしたんですよ。意図的に沿岸部と内陸部の交流をすることもいいことかもしれませんね。

誰が応援に駆けつけることができるのかを行政評価事務所が把握して、必要な場合、被災地に応援に行けるようになればいいですね。



### 今後に向けての抱負

**小宅** だいぶ時間が過ぎてまいりましたが、最後にこれだけはお話ししておきたいということが何かありましたら一言ずつお願いします。

**横田** 私は、商売上お客様に行政相談のパンフレットやティッシュを配ったりして、いろんな話を聞いているのですが、その中から相

談も出てくるという状態です。みんなのためにがんばっていききたいなと思います。

**阿部** 人権擁護委員と一緒に定例相談を行っているんですが、ここ数ヶ月相談者がいないんです。というのは週一で法律相談の弁護士さんが来ているほかいろいろな相談業務が入ってきている関係もあるのかなと思うんですが、相談者が来るように何か考えなければいけないと思っています。

**刈谷** 私は出前教室を開催しようと考えています。

せっかく地域の小学校に3つの学校の生徒が集まっているので、3校統合された経緯やグラウンドが残った経緯なんかを小学生向けの出前教室で説明したいと考えています。

平成28年には、高台の越喜来浦浜という地区の山を崩して学校が移るので、その前に出前教室で地域のみなさんの要望でこういうことをやってきましたよと説明し、行政相談委員の理解が少しでも得られればと思っています。

**町田** 「天災は忘れたころにやってくる。」という月並みな言葉ですが、やっぱりそのことを自覚してこれから生きていかなければいけないなということを強く感じました。

ただ、総務省行政相談委員というものに対しての市民の認識が薄いんですよ。ということは私たちの努力も足りないんじゃないかと。ティッシュを配るだけじゃなく、刈谷さんがおっしゃったように出前教室をやらなきゃいけないなと私も常々感じております。

**小宅** 今回の災害では我々はいろんな教訓を学んだと思います。代々そういう教訓を子供に伝えていくことが大事だと思いますね。

皆様方の貴重な体験を後輩に少しずつでもいいから残していくようなこともお願いしてこの座談会を終わりたいと思います。

本日はありがとうございました。

## 行政相談委員の活動事例



がんばろう 東北！

岩手県宮古市担当 細越 雅佐浩

平成23年3月11日の午後1時、私は自転車で外出し、岸壁と堤防を通過して閉伊川上流2.5km先の事務所を往復して用事を済ませ、2階の部屋でパソコンに向かっていたところに今まで経験したことのない激しい揺れに遭い、書架や戸棚から本や人形が落ちてきました。尋常でないと思い、消防団員なのですぐ屯所に駆けつけ管内の水門扉を閉鎖し、避難誘導・交通整理を行いました。消防団員も避難しろとの本部からの指示により避難広報をしながら屯所に戻りました。そして間もなく、高さ5.3mの防潮堤天辺からどす黒い波が溢れて屯所に迫ってきました。急いで高台の愛宕小学校校庭に走り体育館に避難者を誘導、自治会長でもあったので避難所の今後の運営等を打ち合わせました。

町内の主要道路はがれき等が折り重なっていましたが歩ける範囲で巡回し、家に残っていた人たちを体育館に移動させました。我が家は辛うじて無事でした。夜は校庭でドラム缶に火を燃やし避難所の目印として警戒に当たりました。天空は星がいっぱい輝いていて、その夜遅く雪が降り積もりました。

翌日から35日間、早朝から夜遅くまで管内巡視警戒、行方不明者の捜索や自動車・建物等撤去の立会いや交通整理活動に従事しました。

被災後の初期は消防団活動最優先となり、平常時行政相談所として利用していた市役所庁舎も被災し、中心市街地も浸水により会議室等を確保することができず、活動は不十分なまま推移せざるを得ませんでした。

岩手行政評価事務所開設による、宮古市で一番被害の大きかった田老地区での「被災者なんでも行政相談所」、8月11日の小山田地区、9月13日の弘川地区の相談所には同僚の

相談委員とお手伝いで参加させていただきました。

被災により仮事務所を転々としていた市民相談室が市役所分庁舎に落ち着いたので、平常の相談業務再開を打ち合わせ、最初の活動は10月1日～2日開催の復興記念第17回宮古市産業まつり会場に1区画ブースを借りて「行政困りごと相談所」ののぼりを立て、ポスターを掲示し、行政相談業務の周知を図りました。行政相談週間の23日は中央通り商店街の「プラザおでんせ」に特設行政相談所を開設し、周知活動を実施しました。相談者と対話する中で①津波に流されお金がない、②被災により解雇されて仕事がない、③仮設住宅の構造上の問題、④仮設住宅入居者と賃貸住宅入居者や自宅修復者・在宅避難者への支援は不公平、⑤自営業者への支援と漁業者に対する多様な支援は不公平…等の苦情が多く寄せられました。

当初、災害救助法に基づく救済は限界がありましたが、政府の特例法制定や第三次補正予算編成及び各種団体、NPO法人等の活動や全国からのご支援により、被災者からの要望や苦情への対応が着々と進んでいます。宮古市でも、平成23年10月に東日本大震災復興計画が策定され、市内各地で「地区復興まちづくり」の検討が進んでいます。私もその一翼を担っています。過酷な条件下にあって、真の生活再建にはまだまだ時間を要しますが、『「森・川・海」と人が共生する安らぎのまち』を将来像とする宮古市の早期復興に向けて今後とも被災者等に寄り添い役立つよう行政相談委員として微力ながら活動して参りたいと思います。

がんばろう 東北！



## 東日本大震災を乗り越えて

岩手県山田町担当 瀬川 三枝子

ケアマネージャーとして務めていた私は、担当していたAさんに付き添い山田病院にいました。午後2時46分、大きな揺れに襲われた時、とっさにAさんが入っているレントゲン室のドアが閉まらないよう、必死にドアを抑えていました。揺れが収まってから、Aさんを看護師たちと一緒に2階に運び上げました。そのAさんが帰宅して4日後に亡くなっていたとは、夢にも思いませんでした。

その後、民生委員でもある私は、聴覚障害者で独居のBさんを思い出し、安否確認に向かいました。自宅にいたBさんを見つけ、一緒に避難する為、Bさんが玄関の鍵を閉めようとした時、水がチョロチョロと露地に流れて来たのが見えました。その瞬間、私は大波に包まれ、玄関に押し込まれました。水が冷たいと感じないまま鴨居につかまっていた。どれぐらい時間が過ぎたのか、水はもうないと気が付いて襖が無くなった奥の部屋を見ると、愛犬をしっかりと抱いたBさんが、なぎ倒された家具の間に立っているのが見えました。

壊れた裏窓を乗り越えて向かった我が家の1階は、家具はもちろん、畳までも流され、すべて無くなっていました。壊れた窓からは、海側にあった建物はすべて壊れ、見えるはずのない海が見えました。玄関前には数軒分のガレキと向かいの家の2階部分が積み重なっていて、道に出られなくなっていました。その一番下で我が愛車が潰されていました。夫は無事でしたが、この津波で、私の回りの多くの知人・友人の命が奪われました。

ボンボンと激しい音を響かせガスボンベや車が爆発し、役場付近に火災延焼の危険が迫り、夜遅く、避難命令が出されました。外は雪が降っていました。

地元航空自衛隊の送迎バスや社協の患者移送車がピストン輸送してくれ、私は豊間根支所へ、夫達は豊間根中学校に運ばれました。

3日後、私は義妹の家に戻り、2週間程して、夫と義妹が戻り、3人での共同生活が5か月続きました。

包括支援センター事務所隣のコミセンに30人程度が入れる避難所が出来ていて、知人が多く、夕食

を手伝うことになりました。午前8時から午後3時までの変則勤務の合間を縫って、1か月位手伝っていました。全国からボランティアさんが駆けつけ、色々な炊き出しメニューをいただきました。また、生演奏を聞き、心が和みました。

7月から待望の仮設住宅への入居が始まりました。皆さんがようやくプライバシーのある生活が出来ると喜んでいましたが、壁が薄いので隣りに気を使い、追い焚き機能のない風呂(後日追い焚き機能が追加)、しかも狭くて高い浴槽の縁、小さい小さい流しで、調理も配膳もままならない台所に失望しました。

それでも、不満を持ちながらも、近隣トラブル解決に努力し、仮設ライフを良くしようと助け合い、協力して生活しているようです。

材料が揃い、家の再建が完了し、自宅に戻れたのは8月7日でした。高台造成、区画整理、公営住宅建設が目に見えるような進展が無く、自宅再建の目途がたない人が沢山いるなか、自宅再建を喜んで口にする事は出来ませんでした。

全国の皆様からのご支援で仕事も再開できました。その仕事の都合もあり行政相談所を開設出来たのは、震災から1年ほど経ってからでした。

平成25年6月、岩手行政評価事務所が町民グラウンド仮設住宅集会所で開催した被災者支援出張行政相談に参加させていただきました。

この相談では、生活再建支援金や義援金についての相談が多かったのですが、行政評価事務所の方の適切な対応に感激いたしました。

現在、支援金や義援金を使い果たした人がいます。高台移転が一番の選択と分かっていますが、我が家のように浸水域に住まざるを得ない人もいます。

地球温暖化の為と言われる突然の大雨や竜巻、いつか起こるであろう関東や東南海の大地震、心配の種は次々に芽吹いてきますが、一つでもきれいに咲く花を育てたいと願い、日々を暮らしています。

今後は、命が助かったことに感謝し、皆様の御指導をいただきながら、住民と行政のパイプ役として相談者に寄り添い、傾聴に努め、相談者に安心を与え、納得していただけるよう努力したいと思います。





## 震災避難所に行政相談所を開設して

岩手県大船渡市担当 丹野 秀次

東日本大震災発生から2日経った3月13日、自分が二昼夜飲まず食わずで、一睡もしていないことに気が付きました。しかし、心配と不安を抱え、悲壮な様子の被災者を見て、今自分が出来ることは何かと考えました。それは、被災者の話を聞いてあげること、不安を和らげることだと気づき、避難所に相談所を開設しようと思い立ちました。後に早まったことだとお叱りを受けるかもしれない思いながらも、何としても今すぐ行動しなければ自分自身が後々後悔すると意を決しました。

ポータブルスピーカーを借りて、自分は行政相談委員であることと、永沢地区担任の民生児童委員であることを伝え、「午後2時から行政相談所を開設します。何でも相談してください。何でもいいから私と話しましょう。」と案内し、行政相談委員用ベストを着用して、体育館のステージ前にテーブルを設け相談所をスタート。はたして相談者は来るだろうかと思いつつ準備をしていたところ、「何の話でも聞いてくれますか。」と40代の女性がテーブルの前に。家を流され、会社も被災して仕事ができなくなったこと、家族と共に着の身着のまま避難してきたことなど、これからの不安を訴え、話し終える際に「愚痴だけしゃべってしまいましたね。」と言われるので、「良いですよ、このような状況下では、話を聞いてくれる人に話すことで少しずつ自分自身の気持ちに整理がついてくると思いますから、いつでも私の姿を見かけたら遠慮なく声をかけて下さいね。」と言葉を掛けると、涙を流しながら「ありがとうございます。」と一礼して去りました。

最初の相談者が去る頃には、椅子が足りなかったかと思うほど相談者が並んで待っていました。次の相談者が話し始めると、後ろで待っていた避難者も同様の相談内容だった様子で、3人が同じテーブルに並び、その後ろには2人ほど並んで、秘密厳守そんなの関係ないからと言わんばかり、皆さん異口同音に、家が流された、いつまでここに置いてもらえる

のか、仮設住宅に私は入居できるのかなど、不安や心配ごとの相談です。そこで、「皆さん必ず仮設住宅に入居できます。支援物資などもやがて道路事情が回復すれば少しずつ届くはずだ、今はつらいでしょうけど辛抱強く待ちましょう。国は絶対に護ってくれますから皆でがんばっぺしね。」と励ますと、「相談して良かったね、話を聴いてくれる人が居てありがたいね。」と涙声で話をしていました。

13日の相談の内容は、仮設住宅に関する事、土地建物の権利書や健康保険証を流出したことの心配など7件、翌14日は、被災した方々が我が家があった場所を見たいと出掛ける人たちが多くなり、相談者は減りました。15日には、大船渡地区公民館避難所を訪ね、相談所を開設させてくださいとお願いし、図書室をお借りして相談を受けました。相談内容は、生活資金や事業再開資金に関する事など深刻で現実的な悩みが聞かれるようになってきました。16日はみぞれの降る日で、北小学校体育館の避難所で相談所を開設中に大きな余震もありました。結局、相談所での相談件数は記録したもので合計39件。その他に避難者が多く集まる喫煙所などで、井戸端懇談方式で苦情や要望を毎日聴くようにし、避難所に来た市の職員にその都度伝え、また知り得た情報を逐一避難所の住民に提供しました。最初はもう2か所の避難所で相談所を開設しようと考えていたのに、実行できなかった自分の力の弱さと、本当に被災者に役立っただろうか、と反省の念ばかりです。

一方で、相談者が涙を流しながら感謝の言葉を掛けてくれたことで悔いてはいない自分もいます。複雑多岐にわたる相談が多くなる今後には備え、更に研鑽を重ね、自分が納得できる行政相談委員になれるよう努力し、また、常に相談者の立場に立ち解決できるよう務めて行きたいと思っています。



## 東日本大震災を体験して

宮城県石巻市担当 阿部 勝秋

東日本大震災の日、私は地区自治会組織を立ち上げるため、自宅で資料作りをしていました。妻も茶の間で編み物をしながら過ごしていましたが、午後2時45分ころ突然大きな揺れがあり、初めは「オッ、地震だ！」程度に思っていたのですが、その揺れは尋常ではなく、経験したことのない激しいものでした。咄嗟に妻と二人で外に飛び出しましたが立って居られない程の揺れで、玄関前の石段に座り込んでしまいました。電線はブランコのように揺れ、屋根の瓦は落下。2分30秒程の非常に長い揺れでした。収まってすぐ近隣のお年寄りの無事を確認し、自宅に戻った時です。軽自動車に乗った男性の「津波だー逃げろ！」の大きな声に反射的に車のキーを手に、すぐ妻と高台に避難しようとしていました。

しかし、全く予想しなかった大津波が国道398号線の堤防を遙かに越えてすぐ近くまで迫っており、玄関に立ちつくす以外なす術がありませんでした。目の前で「ギーゴー・ゴー！」という凄まじい音をたてながら北上川沿いの二十数戸の集落の建物が次々に飲み込まれ破壊されていく様は、まさに「地獄絵図」そのものでした。

一瞬にして自宅も津波に襲われ、首まで「スー」と水位が上がり「もう駄目だネ！」と言う妻に「腕に掴まっている！」と言い、水を飲まないように爪先立ちで顔を上げたその時、何波目かのドス黒い大波が天井まで押し寄せた衝撃で、妻が波にさらわれ沈んで行くのを見て、無意識のうちに追いかけていました。

運が良かったとしか言いようがありません。先に流されたと思われる自家用車が隣家の納屋と自宅の間に挟まって、堰の役割を果たしたのでしょうか。車の前に妻の頭髪が浮いているのを見て、気絶した身体を車のボンネットの上に挙げ、水中にある車のサイドミラーに捕まっているのが精一杯でした。

「もう駄目だな」という考えが頭をよぎったときです。住宅におおいかぶさり何もかも破壊した波が、周囲の田畑に散らばり瞬時に水位が下がったのです。奇跡としか言いようがありません・・・。

その時初めて「助かった」と思いました。

震度6以上の地震が宮城県沖を中心に90%以上の確率で起きると地震学会等が前々から指摘していましたので、東北の多くの人たちがその備えと覚悟を持っていたはずですが、しかし、実際に震災が起ると自分自身も含めほとんどの人が、認識の甘さがあった気がしてなりません。まさか河口から5kmの地域が壊滅的な被害を受け、瞬時に多くの人々が生命を失うことになるとは誰が想像したのでしょうか。自分自身もそうですが私の周辺のほとんどの人たちは、全てを失い自分が生まれた場所に住み続けるかどうか今も決断しかねているのが実態です。

一方で、今回の震災で最も強く心に感じたことは、人々の「善意」でありました。この善意に被災地の人々はどれほど感動し感謝の念を抱いたか計り知れません。特に公務とはいえ、被災地の人たちの救助、支援にあたった自衛隊員、警察官、消防署員、地方自治体職員の行動に人間は一人ではないのだという当たり前のことを肝に銘じて感じたことであります。

また、震災に対して国の対応が遅すぎるとの声も多くあります。それでも被災自治体では、防災集団移転促進事業や多重防御など復興に向けて住民のコンセンサスを得るための協議を各地で開催し復興計画の素案作りに全力で取り組んでおります。復旧、復興には長い期間と莫大な経費が必要になると思いますが、そこに住む人が希望を持って生活していけるような復興、再建の道を進んでいくことを切に願うものであります。

最後になりますが、生かされた私たちは地震、津波の恐ろしさを、これからを生きる子どもや孫に語り継いで行かなければという使命感を強く感じています。



## 津波の中から生き返って

宮城県七ヶ浜町担当 星 初枝

あの日私は、仙台港の夢メッセで食のイベントに参加していて、そこで地震に遭いました。会場を這うようにして出て、振り向いたら建物が大きく揺れておりました。何とかここから逃げようと、一目散に駐車場へ走り、車のエンジンをかけたら「3時40分頃仙台港に10mの津波」とカーラジオから流れていました。

帰宅すると夫の姿がありません。隣の娘さんから夫は高台に避難したと聞いてほっとしましたが、すぐに「避難所の学校に行こう!」と声をかけられ、避難所に向かいました。夫はすぐに見つかりました。

このまま避難所に泊まることになるだろうから、ここで炊き出しをしなくてほしい、自宅には大鍋もガスもあり、離れた倉庫には発電機もあるので、車で自宅に取りに行きました。

家に着くとまるでロープを引くような異様な音がします。何だろうと外の方を見ると45cmぐらいの厚さの白いものがうねりながら、家の前を通り過ぎていきます。目を凝らして見てみると玄関の戸の下から水が入っているではありませんか!

「あっ!津波だ!」と咄嗟に裏口から出ようと台所へ足を踏み入れた途端に、山の様な波に襲われました。何が何だかわからないまま、水の上に顔を出し呼吸を、呼吸を、と思い立ち泳ぎをして、何か掴まるものはないかと周りを見ましたが何もありません。次々と波に襲われ、頭の上からドスンと重いものがぶつかり、水の底に沈みました。ああこのまま死ぬのかと思いました。その時、私は心の中で叫びました。「死んでいられない、母さん助けて!」死んだ親に必死にすがりました。まるで大きな洗濯機の中にいるようでしたが、そこからは何も覚えていません。

どれ位時間が経ったのでしょうか。

「アッ 呼吸が出来る」と気がつきました。頭の上には柱・板が重なっていましたが、上に出なければと、右足を柱にかけたら、足に釘が刺さり「痛い!!」と体が縮みました。頭のてっぺんまで痛みが走り、目の前が暗くなりました・・・が、なんとかガレキから頭を出せました。その時、畳2畳ぐらいの大きな床板が目に入り、全身の力を振り絞り、板に飛び上がりました。後で思えば、よくあんな力が出たものと思います。

一息ついて、前方の高台の道路を見ると、みんなが並んでこっちを見えています。立ち上がり大声で叫びました。「だれか 助けて!」自分で驚く程、大声が出ました。すると向こうから「今行くから頑張れ!」と返って来ました。少し経って、2人の若い人が助けに来てくれましたが、「どうしてオバチャンここにいるの?避難所にいた人がどうして?」と驚かれました。

足の怪我で破傷風になる心配があるとのことで、塩竈の赤石病院に行くことになりましたが、なかなか救急車も消防車も来ず、ようやく夜の8時過ぎに病院へ運ばれました。病院の中は、病室が足りず患者が溢れていて、私は入院しましたが、両足の傷はキズバンドを貼っただけで何の治療もないままでした。退院後40日ぐらいして左足が化膿して歩けなくなり、手術をしましたが、院長はその時初めて私の足の怪我を知ったとのことです。

半年から1年近く経った頃から、体調がだんだん悪化し、夜眠れなかったり、食欲が全く無くなったり、字も書けないようになりました。お風呂も水が迫ってくるような気がして入れませんでした。

本当に悩み、苦しみましたが、人には言えず、ましてや、病弱の夫には何も見せたくはありませんでした。積極的に外に出て人と会い、話し、料理をしてみんなを喜ばせることで自分を保っていたのです。

平成24年の行政相談委員全体会議で、同僚の行政相談委員にお会いして心が軽くなり、そのためかようやく字が書けるようになりました。

あれから3年目に入り、速いような遅いような日々です。高台移転もなかなかはかどらず、仮設暮らしで体調を崩して入院したり、亡くなる人が多くなりました。我が家も病弱な夫が公営住宅を望まぬ様子に経済的に不安もありましたが、自立再建の途を選びました。私も自分が引き受けた仕事をもう少し続けていきたい気持ちが残っています。失ったものも大きいですが、与えられたものはもっと大きいと感じています。

早く美しい七ヶ浜が戻り、にぎやかな浜辺になり、7万人以上のボランティアしてくださった方々に元気な町民の姿を見ていただきたいです。



## 東日本大震災で得たもの

宮城県東松島市担当 三浦 亨子

平成23年3月11日金曜日。その日は、行政相談の定例相談日で、私はコミュニティーセンターにいました。午後3時で相談所も終了、相談者も来ないのでそろそろ帰る身支度をしていて矢先、あの地震が発生しました。

主人を迎えに行くために車を走らせましたが、途中で止められ「水が来ているからこの先には行けない」と別方向に回り、再度呼び止められ、また別方向に。今私が生かされているのは、この二度にわたって止めてくれた二人のお陰だと思っています。

その日は、市内の運動公園駐車場で一泊しました。車の中は、寒く、淋しく、怖く、不安な一夜を過ごしました。

夜が明けても車は駐車場から出られず。9時頃によく脱出できました。自宅に着くと、廊下のサッシはレールから外れ、ガラスはメチャメチャ、まるで泥棒が侵入したみたいでした。でも、そんな自宅は無視し、避難所の谷地センターに向かいました。みんなが喜んで迎えてくれ、一夜私が不明だったので「三浦さんは津波に流されたかも」と心配していたと聞かされました。

東松島市でも沿岸部の集落はほとんど流されました。私が住んでいる地区は、地震だけで津波の到達は免れましたが、命からがら逃げて来た人たちが避難所にどっと集まり、夕食も朝食も食べていないとのこと。周辺は農家が多く、米や野菜がたんまりとありましたので、私は、各自、自宅に戻り、食べられる物を持ち寄ることを提案し、炊き出しを指示しました。

肉の無い、いろいろな具の入ったカレーを作りました。五升の米を木片で炊く、失敗し“めっこご飯”でもなぜかおいしい、支援物資の冷たいおにぎりを集めた“おじやご飯”これもおいしい、何食べても美味しい。

夜は座布団を引き毛布にくるまり、石油ストーブで暖を取り眠る。トイレは3人使用した後に水を流し、バケツに水を入れて置くことを説明、20日間、私も避難所で生活し、被災者の方々の世話をしました。

今思えばとても寒かったのですが、まさに「共助」が大いに発揮され、皆で一丸となったからこそできた避難生活だと思っています。

時過ぎて災害対策本部に出向くと、他県からのボランティアさんで受付が混雑していました。他県の方は地域がわからないので、私が地図を出し、コピーを渡して場所を説明しました。また電話でボランティアさんを必要としている相談者の受付を行い、申請書に記入し展示板に貼る等の仕事を手伝いました。

その後、さらにボランティアさんは増加、宿がないためコミュニティーセンターの隣にあるコミセンパークにテントを多数張り、そこで生活していました。まるでテント村という集落の感じの生活です。夕食はおにぎりとお茶という生活を見て、ボランティアさんたちへの炊き出しを行うことにしました。保健センターの調理場を借りて料理を作り、テント村まで運びました。ボランティアさんたちは、“ありがとう”を連発、中には涙を流す人もいました。ボランティアさんたちに対する炊き出しを知って、周辺の住民も漬け物、ミニトマト、トウモロコシ等をザルに入れて料理の側に置いています。

地震前は、活気もなく意見も主張もなく、あるのは地区民同士の足の引っ張り合い、物静かな地区でしたが、あの日から一気に活気が湧き「絆」が深まりました。

東松島市に無料相談所“法テラス”が開設されました。私は生活相談、心の相談等を担当しましたが、相談者は話し相手がほしい、話を聞いてほしいということ強く感じました。思いが満たされると満足して帰る。「またごさいんね」、「今度いつですか」、どんな相談でも、大手を広げて迎えよう、そう思いました。相談者の幸せのために・・・。



## 心を癒す会話

福島県西郷村担当 越前 六郎

平成23年3月11日、世に言う想定外の大地震が東北太平洋沿岸を、福島を、そしてこの西郷村までも襲ったのである。

地震ばかりではなく海岸線を襲った大津波に、住む人々の誇りでもあったろう立派な家々が丸ごと流されて行く様は、正に阿鼻叫喚の図そのものであった。しかし、恐怖はそればかりではなかった。東京電力の原発が爆発し放射性物質が空中に舞っているとの情報がどこからともなく入り、新たに見えざる敵のいることを知る。

13日には、原発から半径20km内の人々の避難が相次ぎ、原発から80km離れたこの西郷の地にも避難して来られた。17日には、那須甲子少年自然の家の584名を始め総勢830名の方々が不自由な生活を強いられることとなった。避難して来られた方々の口々からは、「あれ程の安全神話を聞かされ続けてきたので、正に寝耳に水だった」との言葉が聞かれた。

行政相談委員である我々も、どこから、何から対処すべきかさえ考えもつかぬまま、まずは病んでいるであろう人々の心の中に溶け込むことを心掛けながら、各避難所を訪問することから始めた。

村の文化センターの硬い床に敷かれた布団で休んでいる人々の覇気のない顔には、やはり疲れと苦渋、悲しみが表れている。それでも、「寒くありませんか」と問えば「大丈夫、有難いことに壇上にほら、布団の山があり助かっています」と答える笑顔が良かった。翌日は疲れた体に甘い物と思い、季節の桜餅を差し入れたところ大変喜ばれた。「力になりました」と語る働き盛りの青年の言葉に、なぜかホッと心が温まる思いがする。

季節は4月、避難して来られた方々の中にも小学校や中学校に入学する子供がいた。たまたま会場におられた村の教育長に、「新入生の散髪は無料奉仕で引き受けます」と約束、気分転換を図る意味でも我が家の理髪店で仕上げることにした。

最も多くの方々が避難している少年自然の家を訪問したのは5月16日、爽やかな風の吹く頃であった。

福島行政評価事務所の応援を得て相談所を開設する。「大変ですね」の挨拶から始まり、苦悩の心内を語ってもらう。やはり、原発事故収束の先の見えぬあせりと苛立ちに、我々行政相談委員の心まで病む思いであった。

9月21日には放射線量の高い浪江町からの避難者が入居されている太陽の国管理センターに、前もって書いていただけるようにとアンケートを持参、記入のお願いをしてくる。

10月に入ると仮設住宅に入居が始まり、20世帯の入居を知り、早速アンケートを配り、苦情相談の協力を得る。10月20日の夜には、行政評価事務所と村の応援を得て相談所を開設する。この頃には、福島県としての具体的な資料も揃い、生活支援の情報の提供、原発補償金説明会の案内などを伝えることもできるようになり、効果のある相談所となった。

しかし、どの会場でも心が痛むのは、原発による被爆状態の健康相談が多く、その対応の進めぬもどかしさに心の叫びを聞く思いであった。

あの日から早いもので三年目を迎える春となった。避難されておられた人々の心にも和らぐ春の陽差しの様に少しずつ前進あるのみの心意地が出てきたのではなからうか。

近くにあった仮設住宅から全ての方々が虹に向って飛び立って行き、新天地での生活を楽しんでいるとの便りもあり、前向きになったことを喜ぶ日々である。浪江町から避難されている「ひまわり荘」を訪ねれば「おはよう」と元気な声が聞かれ利用されている方々の何と楽しげな様子に心の安堵を感じる。

今、村は除染の真っ盛りである。いつ終わるとも知れぬもどかしさもあるが働く人々の動きに感謝すると共に復興と言う福島に本当の春の訪れが来る日を待ち望むばかりである。

そして災害の苦汁を語って下さった方々の夢の実現と安住出来る心の居場所に落ち着く生活のできる日を祈るばかりである。



## 東日本大震災と避難

福島県楡葉町担当 猪狩 正則

平成23年3月11日、午後2時46分に地鳴りと地響きと共に襲ったマグニチュード9とも報じられた大地震、その時はまだ大災害を巻き起こす大津波に、ふるさとの大地があれほど無残にさらされようとは思ってもよらないことでした。

地震の揺れが始まったとき我が家で庭木の手入れをしておりましたが、余りの振動の大きさに私は庭木のサルスベリの幹にしがみついでおりました。ふと我が家を見ると、その揺れの様はまさに竹が「しなる」ような状態で、家が崩れないようにと念じながら、大声で「止まれ、止まってくれ」と叫ぶばかりで、何のすべもありませんでした。

その波打つような横揺れが強くなって間もなく、ほとんどの屋根瓦が雪崩を打って崩れ落ち、できれば我が身で押さえない衝動に駆られました。がどうすることもできず、私にとっては悪夢を見せられたような一瞬でした。

何気なく海岸のほうを見ると、白い煙が一面に漂っているのが見えたので、火災が起きたかとよく目を凝らして見ると、それは大津波の波しぶきだったのです。海岸一帯に波しぶきを上げながら大津波が打ち寄せて来ているのがはっきりと目に入りました。海岸近くに立ち並ぶ家々と防風林、田も畑も、野菜栽培のハウスもすべて飲み込まれました。

真黒な大津波が押し寄せてくる様は、この世のものとは思えないものでした。その翌朝までは、間断なく続く余震と動揺でほとんど眠ることもできず、余震のため幾度となく部屋を飛び出すような一夜でした。

不安の薄らぎと疲れのためか、翌朝にウトウトと眠気がさしてきたところ、広域消防署の広報車から、福島第一原子力発電所の爆発事故による避難指示の第一報が飛び込んできたのです。朝の7時でした。原子力発電所から20km以上離れた地に「直ちに避難せよ」との避難指示でした。

私は、隣に住む一人住まいの84歳になる方を自

家用車に乗せて、行く先のあても定まらない中、走り出したのです。道路は、近隣町村からの避難車で大渋滞となり、大津波で国道に打ち上げられた漁船やガレキ、車両などを避けながら数時間かかり疲労困憊で知り合いの家にやっとの思いでたどり着いた次第です。

大地震が起こった翌日から、私はいわき市に避難をしております。一日も早く自分の家に帰りたいところですが、いつ戻れるか先が見えない状況となっております。

私の自宅がある楡葉町は、地震と津波の被害も多く、尊い命を無くされた方も17名を数え、倒壊家屋も百棟以上、7,800名の全町民は各々全国各地に避難して無人の町と化しております。

私が現在避難しているいわき市も津波の被害が甚大で、尊い命を無くされた方は、行方不明者も含め348名を数え、倒壊家屋は一千棟を超える状況です。

私は震災による避難のため担当地区を離れているわけですが、被災当事者の使命として、被災者の身になって震災相談に応じることにいたしました。震災後の4月初め、大津波で被害を受け、住宅が流出した数人の方から、今後の対処、手続き等について相談を受けました。その後は、自分から進んで被災地に足を運び、相手の立場に立った行政相談委員をモットーとして相談に当たっております。月日が進むに従って、相談の内容は、行方不明者の捜索依頼から避難先、転入学、賠償手続等々多岐にわたり、これまでの相談とは全く異なった事案が続いております。私の相談活動の中でも、もう二度とあってはならない震災にまつわる活動内容ですが、要望がある限り続けていくつもりです。

この東日本大震災からの一日も早い復興と収束を願っております。



## 子供たちのために、相談者のために

福島県伊達市担当 齋藤 美和

平成23年の1月頃、行政相談委員委嘱のお話がありました。私は、そのような制度があったことも全く知らない状態でしたが、性格上、興味のあることや、せつかく自分にお話をくださったのも何かの縁とばかりに引き受けてしまいました。

委嘱は4月からと伺っていた矢先の3月11日に東日本大震災が発生しました。職場の図書館にいた私は、テレビの映像で見るとような、本が書架から飛び出してくる様子を初めて体験しました。とても危険な状況と感じ、館内の皆さんに「避難してください」と叫んでいました。その後、次々とお子さんを連れのお母さんや車イスのお年寄りとその家族などが、「家に居るのが怖い」と図書館のある複合施設に避難されて来ました。この建物が避難所に指定されていたのも初めて知りました。

数日後、災害ボランティアに登録をし、支援物資の整理に参加しました。被災された方にすぐにでも使ってもらえるように仕分けしたのに、「どこに運ばれるのかは分からない」と言われました。皆で「役所のすることはこれだから分からんね」と口々に言っていました。避難所になっている公民館にも出かけました。テレビで見る避難所の光景が目飛び込んできました。こんな痛い床の上に寝ているのか・・・と。ロビーに座っていたおばあさんに「何か足りない物や困っていることはありませんか」と聞いてみましたが、すぐには返事がありませんでした。以前、傾聴ボランティアの講習で、相手が話し出すまで待つことが大切だと聞いたことを思い出し、じっと待ちました。「今のところ大丈夫です」と、か細い声でポツリと答えてくれました。《心ここに在らず》といった様子でした。これから先のことを思うとどんなに不安だろうと心が痛みました。

『おはなしお母さん』によるおもしろい昔話や紙芝居に、涙を流しながら大笑いしている皆さ

んを見て、自分もしっかりしなくてはいけないという気持ちが自然に湧き上がってきました。笑顔の力は本当に素晴らしいです。

6月頃、旧霊山町(現伊達市)に放射能ホットスポットの騒ぎがあり、初めて相談がありました。市役所の災害対策本部に出向き、申出内容を伝えました。これが行政相談委員の仕事なのかと少し理解することができました。

伊達市にも避難して来られた方がたくさんいます。被災された皆さんが仮設住宅に移りだした頃でしたが、お話を聞きたいと思い、伊達市梁川体育館に相談所を開設しました。「待っていては、どなたも来ません。こちらから出向きましょう」と、先輩行政相談委員の方が率先して避難されている方々の所に行かれました。私も皆さんがお休みされている所へ伺いました。お一人お一人、避難の理由は違いましたが、その場で対応できるものは処理し、対応できない事案は行政評価事務所に報告しました。この経験がすごく力になりました。後日、相談者の方と再会でき、申出が進展していると喜んでいらした姿を見て、私も大変うれしくなりました。

私の実家は福島市の土湯温泉で旅館をされており、二次避難所として避難された方々を受け入れていました。そこでも被災された方からお話を伺うことができました。私は、子供たちに紙芝居を見せてあげようと思い、先輩が所属するサークルに来てもらいました。お話を聞いている子供たちの目が、未来を夢見ているようにキラキラしていました。あの目の輝きは忘れられません。

あの子供たちのためにも、相談者の話を聞くことや自分が出来ることをしようと改めて感じました。これからはいろいろと吸収して、相談者と行政との橋渡しになれば良いと思います。



## 何かしなければという思い

秋田県鹿角市担当 菊池 悦子

平成23年3月の東日本大震災の事を思う時、今でも鳥肌が立ちます。岩手と秋田の県境に位置する鹿角市でも被災したインフラの復旧が追いつかず大混乱したものです。ようやく少し落ち着いてきた頃に、石巻市から120人の方が近くのホテルに二次避難されていることを知りました。

鹿角市でも被災者の受入れを始めたのかと思いましたが、個人を頼って避難する人も多々あることを後で知りました。

被災者の方にはお金に余裕のある方も、ない方もあり、避難先で魚屋さんを始めた人あり、アルバイトする人ありでした。

鹿角市と県の出先機関、社会福祉協議会の職員が毎日避難所に向かい、本当によくお世話して下さいました。

けれども、避難者と地元住民の間でもまた摩擦があり、ストレス高じて暴れる人あり、こんな田舎で貧乏くさい所と言われて傷つく人ありと、もともと人口も少なく、所得の低いこの地の人たちとの間でもドロドロとしたものが吹き出しそうでした。

相談所の開設を思い立ったのは、地元の人と避難者との間のトラブルに関する相談が多く寄せられていたので、せめて不満のはき出し口にでもなればと思ったからです。そして、何か私たちに出来る事はないかと鹿角市内の3人の行政相談委員で話し合い、相談所の開設について秋田行政評価事務所に相談したら、すぐに対応して下さい、場所・日時が決定したのです。

しかしながら、私たちは本当に不安でした。どんな事案が持ち込まれ、どう対処すべきか、役立つ情報などを提供できるのか、とても悩んだものですが、行政評価事務所の方々に支えていただきました。

相談所開設当日は、アパートなどの借り上げ住宅に関する情報を求める人、税金の免除に関して相談する人、避難生活でたまったストレスからの愚痴を話す人など多くの人が相談にみえました。適切にアドバイスできたのかどうか、役に立つ回答をすることが

出来たのかどうか、何かしたいという思いだけで何も手助けになっていないのではないかと、終わったあと、私たちは自分たちの無力さに落ち込んでしまいました。

久慈、石巻、大船渡、宮古、奥松島等から個人を頼って避難された方も多く、何とか、何かしら手伝うことがあればと、市日(産地直売所)やスーパー等でポケットティッシュを配り、啓発活動も数回行いました。その効果かどうか、道端で呼び止められて苦情を受けたことも多々ありました。中には、行政相談委員の業務としての事例かどうか迷う相談もありましたが、悩みを聴いてあげることで、相談者の心が安らぐのであれば、それも行政相談委員の役割の一つと思いい傾聴に努めました。

しかし、被災直後から相談所を開設された岩手県大船渡市担当の行政相談委員の熱意を思うと、日頃から情報を集めて勉強しておくことが、何より大切であり、対応する事例にも真剣に接していかなければと思っています。

市内で暮らす(避難者という言葉は使わずに)方々が何かあった時に気軽に相談できるよう、少しでもお役に立てればと願っています。

別の大地震もささやかれる中、身軽に対処出来る様に覚悟して勉強したいと思っています。



大規模災害発生時の行政相談委員活動等に関する調査研究結果報告書

—東日本大震災における行政相談委員の活動記録—

---

平成 26 年 3 月 発行

編集発行 東北行政相談委員連合協議会  
(事務局 東北管区行政評価局 行政相談課内)  
仙台市青葉区本町 3 丁目 2 - 23 〒980-0014  
電話 022-262-7839

