釜石市
東日本大震災検証報告書
（平成23年度版）

平成24年3月
釜石市

目次

はじめに

１．応急対応（地震発生～津波襲来）
1.1 情報・通信
1.2 避難誘導
1.3 避難行動

２．応急対応（津波襲来～）
2.1 人命救助
2.2 情報収集
2.3 物資配給（食料・水・燃料）
2.4 避難所運営

３．復旧対応
3.1 情報伝達
3.2 救援物資集配
3.3 遺体捜索・処置
3.4 がれき撤去・処理
3.5 仮設住宅
3.6 ボランティア
3.7 他自治体職員等の応援受け入れ
3.8 災害時要援護者対応

４．その他
4.1 相談窓口対応

参考資料

Ⅰ　市役所職員アンケート結果１『対応業務内容別の課題とそこで住民から受けた要望・苦情』
Ⅱ　市役所職員アンケート結果２『業務内容別の課題・対応策と住民から受けた要望・苦情』
Ⅲ　市役所職員アンケート結果３『自由記述のとりまとめ』
Ⅳ　各部署の災害対応実態のとりまとめ
Ⅴ　住民アンケート結果の概要

はじめに

平成 23 年 3 月 11 日 14 時 46 分に発生した東北地方太平洋沖を震源とする M9.0 の巨大地震が発生しました。釜石市は、この地震に伴い発生した巨大津波によって、1,000 人を超える市民が犠牲または行方不明となりました。

当市は、明治三陸津波、昭和三陸津波などによって、過去に繰り返し甚大な津波被害を受けてきました。そのため、次の地震津波に備え、湾口防波堤などの防災施設の整備だけでなく、避難道路の整備を行うとともに、市民の津波防災意識の向上、具体的な避難の実行を促す対策を実施してきました。それにもかかわらず、このように多くの方が犠牲となってしまいました。

海溝型の地震に伴う津波は、必ず発生します。将来、再び釜石市に津波が襲来することは避けられません。そのときに、これまでのように甚大な被害とならないようにするためには、この度の津波襲来時の対応を真摯に受け止め、反省すべきところは反省し、被害を軽減するための教訓を後生に伝えていく必要があります。

そこで、釜石市では、この度の地震津波襲来時における対応を検証することとなりました。検証の内容は、地震発生後から市内の全避難所が閉鎖されるまでの期間に行った対応とし、その対応のそれぞれについて、**【対応状況】**の概略をとりまとめ、その結果から**【問題点の整理】**を行いました。そして、行政だけでなく、各市民、自主防災組織が今後行っていくべき対応として、**【今後の防災対策・地域防災計画へ反映】**すべき点についてまとめました。なお、検証にあたっては、釜石市の各部署で対応した内容に関する調査、全職員を対象としたアンケート調査、全市民を対象としたアンケート調査を実施し、その結果をとりまとめることとしました。

未だ地震津波被害によって、不便な生活を強いられている市民も多く、市としても、完全復興までは道半ばです。そのため、この検証報告は第一報であり、今後も継続的に検証作業をすすめ、今後の津波防災対策の参考としていきたいと考えています。

結びに、この度の地震津波によって犠牲となられた方々のご冥福をお祈りするとともに、この度の教訓を後生に伝え、二度とこのように甚大な被害が生じない、『津波につよい釜石』を市民一丸となって、つくっていくことをここに誓います。

平成 24 年 3 月
釜　石　市

１．応急対応（地震発生～津波襲来）

1.1 情報・通信

■対応状況

・地震発生直後から、気象庁が発表した大津波警報（３メートル）とともに避難指示を発表したことを放送し続けた
・大津波警報の予想津波高さの変更（15 時 14 分・３メートル→６メートル）に伴い、その後、高さを省いて放送した

■問題点の整理

問題点１　大津波警報の予想津波高さ変更への対応
・地震発生直後に気象庁から発表された大津波警報（３メートル）が住民の避難を促さなかったとの指摘がある
・大津波警報の予想津波高さが変更された際、それをどのように伝えるのかは、防災行政無線の放送を担当していた職員の判断だった

問題点２　停電等による住民の情報取得
・約 30%の住民は、大津波警報が発表されたことを津波襲来前に把握することができなかった
・約 42%の住民は、避難指示が発表されたことを津波襲来前に把握することができなかった

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 巨大地震発生後の情報伝達体制の見直し【市】
・停電により、通信機器が使用不可となることを想定し、複数の情報伝達手段を確保する
・停電対策とし、発電機、燃料を確保する
・防災行政無線の放送内容のフォーマット（ひな形）を見直す
・避難情報対象地域の周知

(2) 「揺れたらまず避難」の徹底【住民】
・通信機器が使用不可になるような大きな地震が発生した場合には、すぐに避難することを徹底
・平常時からの自宅等の津波浸水可能性、避難情報の対象範囲等を確認することを徹底

１．応急対応（地震発生～津波襲来）

1.2 避難誘導

■対応状況

・平日午後の地震発生だったため、市職員、消防署員は職場から住民の避難誘導を行った
（多くの津波一次避難場所に職員を配置できなかった）
・消防団、自主防災組織、民生委員などによる避難誘導が行われた

■問題点の整理

問題点１　避難誘導に携わった職員等が被災
・避難誘導に携わった消防署員や消防団員、自主防災組織、民生委員などが被災した
・地震発生後、どのくらいの時間、避難誘導にあたるのか、具体的な基準求められる

問題点２　要援護者への避難支援
・避難ができず犠牲になった要援護者があったと思われる（住民アンケート結果より、犠牲者の 36%は自宅で被災していた）

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 避難誘導体制の見直し【市】
・職務中およびそれ以外の時間帯のそれぞれで地震が発生した場合を想定し、具体的な避難誘導体制を構築する
・消防団や自主防災組織など、避難誘導を担当することになる住民へ適切な避難誘導方法に関する情報（マニュアル）の提供（定期的な研修会の実施やリーフレット作成等）

(2)要援護者への避難支援方法の見直し【市・自主防災組織】
・「支援者が被災しない」ことを大前提として、支援方法を見直す
・支援方法を検討する際には、地震発生時間帯を複数想定し、「誰が、誰を、どこに連れて行くのか」を明確にした計画づくりを行う

１．応急対応（地震発生～津波襲来）

1.3 避難行動

■対応状況

・避難せずに自宅にいて、津波に流された被災者が約 36%
・いったん避難したにもかかわらず、自宅等の様子を見に行き、被災した方がいた
・市が指定していた避難場所のうち、津波によって被災した場所があった
・津波避難場所ではない避難場所に避難したため、そこで多くの方が犠牲となった

■問題点の整理

問題点１　想定外力にとらわれすぎた避難計画
・国や県が想定していた津波浸水域に縛られすぎた避難計画となっていたため、その想定を超える巨大津波に対応することができなかった

問題点２　先人の教訓の忘却
・「家族の様子を見に帰宅する」、「せっかく避難したのに、第一波襲来後、自宅の様子を見に行く」など、先人の教訓が活かされず、過去の津波襲来時と同様、多くの犠牲者を出すこととなってしまった

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 緊急一時避難場所の見直し【市】
・想定にとらわれない避難計画を作成する
・具体的には、避難場所の見直し、緊急一時避難場所として、民間高層ビル、高台の道路等を指定していくとともに、「二度逃げ」が可能な施設整備や避難路整備を行う
・どのような津波が襲来しても 100%安全な避難場所はないことから、各避難所の安全度を評価し、その結果を公表する

(2) 災害種別、使用用途別避難場所の周知【市・自主防災組織・住民】
・地震、津波、豪雨災害等の想定する災害種別、および緊急一時避難、退避避難、滞在避難（避難生活）の避難の形態に応じて、避難場所が異なることの周知を徹底する
・避難訓練等は、実際の状況を反映して実施する（訓練のための避難方法を採用しない）
・地域住民だけでなく、外部からの来訪者にも津波避難場所の位置がわかるようにする

２．応急対応（津波襲来～）

2.1 人命救助

■対応状況

・消防庁舎が津波によって被災、また沿岸部は道路が寸断され、被災直後、負傷者の搬送は満足に行うことができなかった
・避難場所ごとに、個々の職員が地域住民と協力して、逃げ遅れ者の救助等にあたった
・2 日目以降、自衛隊や緊急援助隊による合同救助活動が開始され、倒壊家屋等から住民の救助にあたった

■問題点の整理

問題点１　消防庁舎の被災
・消防庁舎の被災により、機材等が使用不可能となった

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 消防庁舎の危機管理体制の見直し【市・消防本部】
・消防庁舎については、その建設場所も含めて、危機管理体制を見直す
・特に車両、機材、職員が被災しないための計画づくり、またバックアップ機能を津波による浸水の危険性のない場所に設置する

(2) 内陸自治体・関係機関との後方支援体制の強化【市・消防本部】
・大規模災害時の相互応援協定、消防相互応援協定に基づいた後方支援体制の強化を図る
・具体的には、定期的な研修や訓練による実践的な連携を強める

(3) 各地域に最低限の救助機材等を配備【市・自主防災組織】
・巨大津波が襲来した場合には、孤立する地域・集落が発生することを前提として、そのような地域・集落には地域住民だけでも当面の救助活動を展開することができるように、最低限の機材を配備するとともに、平常時から救助法の研修等を行う

２．応急対応（津波襲来～）

2.2 情報収集

■対応状況

・停電、津波による道路閉塞等により、各地の被災状況の把握には、時間がかかった（被災直後に使用することができたのは、防災行政無線移動系、消防無線、トランシーバーのみ）
・避難者（避難所、在宅）の安否情報の集約に時間がかかった

■問題点の整理

問題点１　脆弱な通信手段
・停電および市の中心的な施設の多くが津波によって被災してしまったため、通信手段が限定的となってしまった
・そのため、地域防災計画上の情報対策班は、何も対応することができなかった

問題点２　避難者情報集約方法の未検討
・各避難所に避難してきた住民および在宅で避難していた住民の情報集約方法が確立されていなかった
・避難者名簿の作成なども、各避難所で各自で対応していた

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 通信手段の確保【市】
・防災拠点（災害対策本部、拠点避難所など）だけでなく、各避難所へ衛星携帯電話・無線通信設備の配備、非常用電源・燃料を確保する

(2) 避難者の安否確認システムの構築【市・自主防災組織・住民】
・巨大津波襲来時には停電してしまうことが想定されるため、避難者の安否情報については、災害用伝言ダイヤル（171）などの他、電気器具を使用しないアナログな仕組みも構築する
・具体的には、各避難所での避難者名簿作成とその周知方法の構築、在宅避難者の把握方法の構築等

(3) 役割の明確化と対応マニュアルの作成【市】
・いつ災害が発生しても、職員が割り当てられた役割を担えるよう、対応マニュアルを作成するとともに、シミュレーション訓練を定期的に行っていく

２．応急対応（津波襲来～）

2.3 物資供給（食料・水・燃料）

■対応状況

・食料については、備蓄はなかった
・停電等により、通信が途絶え、情報収集が困難な状況となった
・被災直後は、各避難所がそれぞれで食料をの確保や寒さ対策などについて独自に対応せざるを得なかった
・飲料水については、翌朝から水道事業所等による給水車が避難所等を巡回した
・燃料（ガソリン等）については、全国的な品薄状態にあった影響を受けた

■問題点の整理

問題点１　避難者への食料配給
・食料の備蓄をしていなかったため、避難所の住民に満足な食料を配給することができなかった

問題点２　燃料の確保
・燃料不足により、情報収集、支援、救助等、様々な活動に支障が生じた
・給油許可証の発行など、予期せぬ対応も生じた

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 被災直後の食料の確保【市・事業所・自主防災組織・住民】
・備蓄計画の整備により最小限の食料・水などを分散備蓄する（市）
・各家庭・事業所における備蓄を奨励する
・地域の各避難所で住民が食料を持ち寄って、対応する仕組みを考える

(2) 災害時の燃料の確保【事業所・住民】
・事業所、各家庭での少量備蓄を奨励する

２．応急対応（津波襲来～）

2.4 避難所運営

■対応状況

・被災前の市の計画以上に、多くの場所が避難所として使用された
・多くの避難所に、市職員を配置することができなかった（人員不足）
・余震を心配して避難してきた住民やライフラインが途絶したため避難してきた住民（自宅で生活可）と、津波によって自宅が流された住民が、同じ避難場所に入ることになってしまったため、対応が困難となった
・避難所運営への地域住民の関与の程度に、地域差があった
・トイレ等、避難所の衛生環境の悪化が懸念された

■問題点の整理

問題点１　膨大な避難者数
・想定よりも津波による被災家屋が多かったため、計画上の避難施設だけでは収容することができなくなった
・津波による道路閉塞等で、計画上の避難施設まで移動することもできなくなった
・避難者名簿等の作成対応が不十分であったため、安否確認に十分にいかされなかった

問題点２　避難所運営方法が不明確
・避難所の運営は、誰が主体となって行うのか、その方針が曖昧であった（学校では教職員がその役割を担っていたり、市職員だけが対応して、避難住民がお客様状態であったりした）

問題点３　災害時要援護者への対応が遅れた
・災害発生直後は、高齢者や障がい者などの特別な介護が必要な住民も、健常者と同じ避難所に収容された

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 退避避難所計画の見直し【市・自主防災組織】
・緊急一時避難後、当面の生活を送ることになる退避避難所を見直す
・具体的には、津波による道路閉塞の復旧には時間がかかるため、緊急一時避難場所からの移動をなるべく少なくするため、地域ごとの設置を検討する
・そのため、民家等もその対象として検討する

(2) 避難所運営計画の策定【市・自主防災組織】
・避難所の運営は、市職員だけでなく、自主防災組織など住民も参画する計画を策定する
・また、避難所運営に関する知識や技能に関する研修会等も平常時から定期的に開催する

(3) 福祉避難所の設置・運営計画の策定【市・関連施設】
・福祉関係事業者と連携し、被災後すぐに福祉避難所を設置するための計画を策定する

３．復旧対応

3.1 情報伝達

■対応状況

・市内の被災状況や、市の対応状況等の情報について、早い時期から各避難所に「災害対策本部だより」を掲示し、住民に情報提供した
・6 月より、復興新聞を発行し、住民へ情報を提供した
・遠方避難した住民に、情報が行き届かないことがあった

■問題点の整理

問題点１　被災後の情報伝達体制の構築
・避難所への掲示や復興新聞は、平時から計画があったわけでなく、急遽導入したものであった

問題点２　遠方避難者に対する情報提供
・釜石市外へ避難した住民に対する情報が不十分であった

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 被災後の情報伝達計画の策定【市】
・被災直後から復旧期において、住民に情報を提供するための計画を策定する
・被災直後に住民が欲する情報内容（たとえば「市内の被災状況」、「避難者の安否情報」、「市の復旧対応状況」、「各種支援に関する情報」）を精査し、それらの情報の提供方法を具体的に検討する
・また、その情報提供方法については、平時から住民へ周知しておく

３．復旧対応

3.2 救援物資集配

■対応状況

・シープラザ遊を拠点集配所とし、市内複数箇所に救援物資の倉庫を確保することとなった
・4 月から運送会社の支援を受けたため、ある程度効率化が図れた
・集配所に、自宅避難者や町会代表者が直接物資をとりにきたため、その対応も行った
・学校給食センターが、炊き出しに活用できなかった

■問題点の整理

問題点１　膨大な救援物資
・被害が大きいほど、全国から救援物資が集まってくる
・集配所をどこにするのか、その担当職員に誰を割り当てるのか、不明確であった
・個人からの小ロットの救援物資については、仕分け作業が大変だった

問題点２　支援物資の受け渡しに関する住民対応
・誰に物資を提供するのか（自宅避難者は対象外なのか）が不明確であった
・集配所に直接物資を取りに来る住民の対応があいまいであった

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 物資集配計画の策定【市・民間運送業者】
・救援物資の受け入れ、各避難所への配送に関する計画を策定する
・民間企業との連携を図り、災害発生後早い段階で、業務を引き継げるような体制を構築する

(2) 物資受け入れ基準づくり【市】
・効率的な救援物資受け入れが可能となるような基準づくりをおこなう
・例えば、個人からの小ロットの救援物資や賞味期限の短いものは受け入れを制限するなど

(3) 住民への物資提供基準の明確化【市・住民】
・個人の被災状況等から、物資を提供する条件をあらかじめ明確にしておく
・検討した条件を全市的に周知する方法も併せて検討しておく

３．復旧対応

3.3 遺体捜索・処置

■対応状況

・がれきの中からの遺体捜索は、難航した
・遺体処理を担当した職員の負担はかなり大きかった
・燃料不足により、火葬が間に合わない可能性があり、一時埋葬を検討したため、情報が錯綜した
・遠方の他自治体に火葬を受け入れてもらった
・遺体安置所では、警察担当者と連携して対応にあたった

■問題点の整理

問題点１　遺体移送・安置計画の見直し
・捜索にあたる機関（自衛隊、警察、消防）との連携
・移送と安置所を対応した職員が不慣れで、心的負担が大きかった
・遺体安置所担当者は、地域に精通した職員を固定化することにより、身元確認も効率化した

問題点２　遺体の身元確認に関する情報収集
・停電により、住民基本台帳等の情報を使うことができず、情報収集に苦労した

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 遺体安置所の検討【市】
・各機関との連携強化
・遺体移送手段、安置所の設置場所、対応職員の明確化

(2) 遺体捜索・処置担当職員の心のケア対策の検討【市】
・遺体処置に関わる職員の心的負担・ストレスは相当に大きいため、ケア対応の検討が必要

(3) 他自治体との連携の検討【市】
・犠牲者が多くなると、市内の火葬場だけでは対応しきれなくなることから、他自治体との連携を検討しておく

(4) 遺体安置所の対応マニュアルの作成【市】
・遺族に対する心遣いなど、安置所担当者の対応マニュアルを作成する

３．復旧対応

3.4 がれき撤去

■対応状況

・遺体を捜索しながらのがれき撤去は、難航した
・撤去の希望を旗（赤・黄・緑）で知らせてもらう仕組みを導入した
・がれきが膨大であったため、市内複数箇所に仮置場を設置した
・災害発生直後は、通信手段の確保、燃料の確保が困難であった

■問題点の整理

問題点１　がれきの撤去
・被災家屋等の解体時期、撤去内容の調整など、住民からの問い合わせが多く、膨大な量のがれき撤去の対応に苦慮した。
・個人住宅の撤去の際に、連絡不行き届きのため、住民から苦情を受けることがあった

問題点２　仮置場の確保
・広範囲で膨大ながれきの容量からも、仮置場の適地の確保に苦慮した

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 膨大ながれき撤去を想定した計画の作成【市】
・膨大ながれきを一体的に撤去・処理を行うことができるよう計画を作成する
・個人住宅の撤去対応などはマニュアル化する

３．復旧対応

3.5 仮設住宅

■対応状況

・市内に計 3,164 戸建設した
・市営住宅 3 戸、県営住宅 33 戸、雇用促進住宅 223 戸をみなし仮設住宅として活用した
・民間賃貸住宅借上げ事業（岩手県事業）により 432 戸が入居した（沿岸広域振興局受付分）
・3 月 18 日から、仮設住宅・みなし仮設住宅の受付を開始し、順次入居者を決定した
・8 月 10 日には、全避難者が仮設住宅に入居した

■問題点の整理

問題点１　膨大な仮設住宅需要
・被災家屋が膨大であったため、仮設住宅の設置場所屋建設資材の確保に苦労した

問題点２　入居者選定
・入居者の選定方法に住民からの苦情が多かった
・遠方避難している住民に十分に情報が伝えられなかった

問題点３　救援物資の提供基準
・赤十字から提供された家電の提供基準の周知が不十分であった

問題点４　仮設住宅入居後の対応
・仮設住宅の質に差があり、不備等に関する問い合わせが多数あった
・被災前の地域コミュニティが別々の仮設住宅団地に入居してしまうことによるコミュニティの希薄化

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 仮設住宅設置計画【市】
・設置場所、入居者基準等を明確にし、平常時から住民に周知を図る

(2) 苦情等対応窓口の設置【市】
・仮設入居後もしばらくの間は、仮設住宅等に関する苦情や相談を受け付ける窓口を設置しておく

(3) 仮設住宅入居後のコミュニティ構築を考慮した対応の検討【市】
・地域コミュニティの崩壊は孤独死などに繋がる可能性が高いことから、コミュニティ構築を考慮する
・たとえば、仮設住宅の中に共用スペースや集会所スペースを設置するなど

３．復旧対応

3.6 ボランティア

■対応状況

・3 月 14 日に災害支援ボランティアセンターを設置した
・対応は、社会福祉協議会に委託した
・延べ 37,291 人のボランティアが登録した（平成 24 年 1 月末現在）

■問題点の整理

問題点１　ボランティアセンターの運営
・社会福祉協議会が全般にわたり対応した

問題点２　ニーズとシーズのマッチング
・ボランティアを必要としている場所に、必ずしも十分にボランティアを配置することができなかった

問題点３　マナーの悪いボランティアの対応
・酒を飲み、騒いでいるボランティアなども一部見られた

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) ボランティア受け入れ体制の見直し【市】
・ボランティアの受け入れに関し、市及び関係する機関により日頃から役割分担、受入れ態勢、コーディネートについて調整を行う。

３．復旧対応

3.7 他自治体等の応援受け入れ

■対応状況

・都道府県、姉妹都市、友好都市など、述べ 10,883 人の応援を受けている（平成 24 年 1 月末現在）

■問題点の整理

問題点１　短期派遣（協力）職員

・短期間の派遣（協力）職員の扱いに苦慮
・できれば、長期間の協力者を受け入れたい

問題点２　派遣（協力）職員の宿泊先の確保

・避難所運営の支援を担当された派遣職員は避難所に宿泊してもらったが、それ以外の派遣職員の宿泊先の確保が困難であった

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 派遣（協力）職員にお願いする業務内容の精査【市】

・避難者名簿作成、救援物資集配所、避難所対応補助など、協力職員に依頼することが可能な業務内容を精査しておく

(2) 派遣（協力）職員の受け入れ体制の見直し【市・県】

・今回、急遽、県が窓口となり、調整してくれたが、今後も調整窓口および手続きを一本化するよう計画を見なす
・防災協定を事前に結んでおく

３．復旧対応

3.8 災害時要援護者対応

■対応状況

・各避難所および在宅避難している高齢者や障がい者の把握をおこなった
・介護保険事業所、社会福祉協議会などが独自に福祉避難所を開設してくれた
・介護老人施設なども独自に災害時要援護者を受けいれてくれた
・仮設住宅に入居した高齢者の実態を把握した

■問題点の整理

問題点１　災害時要援護者の実態把握が困難
・停電による通信手段の途絶、各避難所での避難者名簿が不十分であったりしたため、要援護者の把握が困難であった

問題点２　災害時要援護者対応担当者が不明確
・災害発生に伴う他業務が先行して動き出してしまったため、本来担当すべき部課が対応できず、担当者が不明確になってしまった

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 福祉避難所設置マニュアルの整備【市・事業所】
・避難所の実態や地域高齢者の実態把握のための体制づくり。役割の明確化。
・災害発生時に施設毎に避難所として対応できる体制つくり。

(2) 各関連機関との災害時情報共有・支援体制の構築【市・他自治体・医師会・事業所】
・災害の規模に応じて、内陸・他県の施設の支援、受け入れ態勢を情報交換できる仕組みづくり。
・医療情報を提供・共有できる仕組みづくり。
・ボランティアに対して、避難所支援に関する情報を提供する仕組みづくり。

４．その他

4.1 相談窓口対応

■対応状況

・生活再建支援に関する相談窓口の開設（4/11～）
・義援金支給に関する窓口の開設（5/2～）
・多くの住民が殺到し、実質的に総合相談窓口となってしまい、担当課の負担が大きかった
・情報が煩雑しており、住民からの問い合わせに対する回答に苦慮した

■問題点の整理

問題点１　相談窓口担当者の人員不足
・相談窓口に住民が殺到したため、一課だけでは対応しきれなくなった

問題点２　多様な情報の共有と、一律の住民対応
・様々な対応が日々変更されていくなかで情報共有が不十分となり、住民からの問い合わせの回答に苦慮した

問題点３　派遣（応援）職員との連携・引継ぎが困難
・短期協力職員だと、その都度、対応を説明する必要があり、それが負担となった

■今後の防災対策・地域防災計画への反映

(1) 義援金交付に関する担当課（係）の明確化【市】
・速やかに交付まで至り、被災者の安心に繋げるため、防災計画における「義援金等の交付」の独立性を強め、担当課（係）等を予め明確にしておく。

(2) 情報共有の徹底と窓口対応のマニュアル化【市】
・可能ならば、専任職員による総合窓口の設置による一括処理。情報共有は担当業務毎に徹底。
・窓口での住民対応について、マニュアル等を作成する。

(3) 長期応援職員の配置要請【市・関係機関】
・短期応援職員への業務説明（可能ならば管理自体も）は、長期応援職員がおこない、市職員の負担を軽減する。

参考資料Ⅰ

市職員アンケート結果１

『対応業務内容別の課題とそこで住民から受けた要望・苦情』

１．応急対応　1.2 避難誘導
２．応急対応　2.2 情報収集
２．応急対応　2.3 物資配給（給水に関する業務について）
２．応急対応　2.3 物資配給／３．復旧対応　3.2 救援物資集配
２．応急対応　2.4 避難所運営
３．復旧対応　3.3 遺体捜索・処置
３．復旧対応　3.4 がれき撤去・処理
３．復旧対応　3.5 仮設住宅
３．復旧対応　3.8 災害時要援護者対応（保育関係業務について）
３．復旧対応　3.8 災害時要援護者対応（保健・福祉業務について）
４．そ の 他（本部運営に関する補助業務について）
４．そ の 他（窓口対応について）
４．そ の 他（電話窓口業務について）
４．そ の 他（安否確認に関する業務について）
４．そ の 他（通常業務について）

――――――――――――――――――――――――――――――――――――

※市役所職員アンケート調査実施概要

実施時期　平成 23 年 9 月
調査対象　全釜石市職員（課長以下）
回 収 数　237 人
調査内容　Ⅰ　震災直後から調査実施時点までの対応業務内容
　　Ⅱ　各業務内容に対する課題対応策と住民から受けた要望・苦情
　　Ⅲ その他（自由記述）

１．応急対応　1.2 避難誘導

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
128	・本庁舎前	3/11:	・寝たきり高齢者の搬送は、経験が無かったが、搬送に携わったメンバーの結束が良く、短期間でスムーズに搬送を終えることができた。結果として事なきを得たが、搬送を終えた 2 分後に津波が襲来しており、手間取っていれば、携わったメンバー全員が津波の犠牲となっていた。 ・寝たきり高齢者の救助に向かった町内会役員や消防団員が津波の犠牲になった事例があった。 ・「津波でんでんこ」という言葉もあり、どこまで人を助ければよいのか、非常に判断が難しいうえ、発災直後の事であり、市民から直接要請されると断りづらいことも問題である。
128	・市役所第 5 庁舎 2F（⇔医師住宅）	3/11:	・第 5 庁舎 2 階に避難していた寝たきりの高齢者を「トイレに連れて行くのに階段を利用しなければならない状況のため、同じ階にトイレのある医師住宅に移して欲しい。」との要請を受け、職員 8 名で高齢者を搬送した。何とか医師住宅に搬送したところ、搬送を申し出た家族から、「ここではもう 1 人付添がいなければトイレに連れて行かれない、第 5 庁舎の 2 階の方が看護士が居るので、すぐに戻してほしい」と要望された。職員が苦労してここまで搬送してきたことを実際に家族も見ていたが、了解をもらえず、再度搬送する事となった。職員 10 人で第 5 庁舎のもといた場所に搬送した。対応した職員は、搬送前、他の業務で既に疲労困憊となっており、避難者を少しでも環境のよい場所に移動させなければならないという使命と思いから搬送したが、結果として徒労に終わり、やるせない疲労感がこみ上げてきた。 ・どこまで避難所の要望を聞きいれ、どこまで避難者に我慢を強いるのか判断が難しいが、避難者にあっては大災害ゆえに要望したことの全てがかなう状況ではないことを理解して欲しかった。
196	・市内各所（市役所→浜町→東前→新浜町→港町）	3/11（地震発生直後）	・避難呼びかけの最中、車両ごと津波に飲み込まれそうになった。危険なので、呼びかけ対応について検討した方が良い。 ・広報車内で情報（津波の大きさ等）が確認できれば、逃げない市民へ具体的呼びかけができ、自分達の避難判断もできたのではと感じた。
120	・市立図書館	3/11（地震発生直後）	・携帯も通じない大災害時での学校との連携のあり方が課題であると思う。
7	・図書館	3/11:	・小佐野小学校の児童が数名来館しており、館内で避難。教師が迎えに来たため、引渡し。その後、小佐野地区生活応援センターへ移動。
14	・市内各所（大平地区）	3/11-3/12	・どこにも連絡できず状況の確認が出来ない
38	・市民文化会館	3/11:	・会館の非常ベルがなったことで大津波警報が聞こえなかったため、催事関係者には行事の中止と解散しか指示していない。 ・地域の方々の避難を見て、はじめて警報を知った。大規模施設には施設内に警報が聞こえる必要性を感じた。
39	・市役所第 4 庁舎 2F（建設課内）	3/11:	・停電、携帯電話不通などで情報収集が出来なかった。
196	・市役所	3/11：夕方	・毛布やライトなどの備蓄はあったほうが良い。

No	業務従事場所	従事期間	課題
			・居住地周辺の避難場所は分かっていても、出先の避難場所が分からないケースがあり、避難誘導看板は多く設置しても良いと思う。
98	・市役所本庁舎	3/11-3/12	・指示命令系統が不明確。
79	・働く婦人の家	3/11:	・当日の午後から１人だったため、避難誘導が困難だった。
8	・旧釜石第一中学校	3/11:	・避難場所の暖房、食糧確保　・重傷者の対応。
46	・旧釜石小学校：校庭	3/11-3/12	・避難住民の様々な要望に応えられない。　・リーダー不在。人任せ。 ・指示がない。動いた人間が過酷な対応を背負い込んでしまう環境になっていった。
200	・市内各所（旧釜石第一中学校近辺）	3/11:	・毛布等が不足
118	・平田幼稚園 ・旧釜石商業高校：体育館	3/11:	・情報が入らないこと　・迎えに来た親への対応　・寒さ対策
119	・旧釜石商業高校	3/11-3/12	・保護者との連絡手段　・情報が入ってこない
122	・釜石小学校	3/11-3/12	・保護者との連絡手段がなかったこと
39	・釜石山田道路 ・旧釜石第一中学校	3/11 （夜間）	・輸送手段の確保に苦慮した。 ・情報収集が出来なかった。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	課題
14	・市内各所（大平地区）	3/11-3/12	・食料・休めるところ
38	・市民文化会館	3/11:	・一次避難所とはなっていなかったが、大津波警報後、数十名ほどが会館に避難しようと来館した。 ・石応禅寺への避難をお願いし移動してもらった。 ・地域の方々の認識不足・市の周知不足（鵜住居防災センターへの避難と同じような状態）
39	・市役所第４庁舎 2F（建設課内）	3/11:	・歩行者を避難させるのがやっとで、車で商店街に向かう方々の避難誘導が出来なかった。
39	・釜石山田道路 ・旧釜石第一中学校：校庭	3/11 （夜間）	・寒い。早く避難場所に連れて行ってほしい。など
46	・旧釜石小学校：校庭	3/11-3/12	・食糧、毛布等の分配要望 ・このような非常時に市に 100%の対応は求めない。少しでも避難者が安心できるような動きをしてほしい。このことを幹部に伝えてほしい。
120	・市立図書館	3/11（地震発生直後）	・机の下にもぐったのは正解だった。（天井部材がおびただしく降ってきた。天井そのものは何とか持ちこたえた）とにかく異常な揺れであり、利用者もただただゆれに耐え、苦情も出なかった。
128	・本庁舎前	3/11:	・本庁舎前にあるお宅から家族の依頼を受け、本人を病院に搬送する補助を財政課車両係とともに行ったところ、その家族から感謝された。
196	・市内各所（浜町→東前→新浜町→港町）	3/11（地震発生直後）	・呼びかけても逃げない市民が多数いた。

２．応急対応　2.2 情報収集

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
107	・市民文化会館	3/11-3/12	・教育センターへ連絡のための通信手段がなくて困った。
14	・市内各所（唐丹地区・平田地区）	3/13:	・１人での行動は危険
92	・岩手沿岸南部クリーンC	3/13-3/17	・連絡方法がない。
14	・市内各所（平田地区）	3/15:	・庁用車が流され自家用車での行動
57	・市役所（下水道課）	3/15-3/16	・ガソリンが無く、ほぼ徒歩での調査であった。
43	・市内各所	3/15-3/19	・通信手段がなかった　・車両不足
9	・大平下水処理Ｃ	3/15-3/21	・電話・メール不通
63	・避難所（平田地区数ヶ所）	3/17:	・指示されて行った業務が、その後、継続されていなかった。調査をしたことや内容が、実際の仮設住宅担当の課に伝わっていなかった。
98	・シープラザ	3/20-4/03	・課員が他の災害対応部署に張付けされ、調査人員の確保に困った。 ・車両等、調査物品の確保が難しかった。
159	・避難所	3/29-3/31	・東前・箱崎町の避難場所が分かりにくい（〇〇沢など） ・他の業務で余裕の無い状況でありながら、避難所担当ということで炊出しボランティアの対応をしなければならなかった（炊出し先の選定、交渉、物資調達、現地送迎など）。ボランティアを受け入れるのはいいがある程度自分たちで活動できることを条件に入れるべき。 ・炊出しボランティアが同じ避難所で炊出しをしており、（しかも同じメニュー）止むなく予定を変更することとなった。（団体は社協ボランティアへの登録もしていない単独で活動している団体か？）
12	・市役所（水産農林課）	5/21-	・被災者の移動先把握
69	・市内各所	5 月-	・車両が津波で流され、交通手段が無いために各業務等に支障が生じた。 ・電話回線復旧まで、個人の携帯電話しか連絡手段が無かった。 ・本部から個人の携帯に連絡する場合、非通知のため通話しなかった。
192	・市内各所（仮設住宅・在宅） ・保健福祉センター	7/01-9/09	・相談内容が多岐に渡る。 ・外勤が多く、記録が勤務時間を過ぎて始まる。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
21	・上平田ｺｰﾀｯｸ集会所 ・あいぜんの里	3/13-3/14	・ライフラインがストップしており、食料等支援物資が必要と言われた
57	・市役所（下水道課）	3/15-3/16	・市から全く情報が来ない。　・ライフラインの状況を教えてほしい。
43	・市内各所	3/15-3/19	・被災地域外の市民からライフラインの復旧時期の問い合わせを受ける
63	・避難所（平田地区数ヶ所）	3/17:	・仮設住宅入居に関わるので、当日いなかった人に対して、また調査をしてほしいと言われた。
170	・包括支援センター	5/01-	・いろいろな団体が、仮設を訪れ、同じような内容の質問を何度もされることの苦痛を感じている様子。

２．応急対応　→2.3 物資配給（給水に関する業務について）

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
2	・市内各所	3/11-6/10	・避難所と本部の連絡が徹底されておらず、給水要望があり、給水場所に行くと「必要なし」と何度も給水業務を行わず引き返すことがあった。
163	・市内各所	3/11-6/10	・交通渋滞による、時間の確保
76	・水道事業所事務室	3/11-7/12	・通信手段が限られていたこと（→無線の整備が課題）。
37	・水道事業所 ・避難所	3/12-3/31	・避難所には職員は多くいたが、責任者があいまいで何度も戻された
143	・市内各所	3/12-3/21	・交通渋滞、通行可能道路の把握
187	・市内各所（断水地区）	3/12-4/05	・交通渋滞

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
2	・市内各所	3/11-6/10	・自宅前で給水してほしい（場所が遠い）
163	・市内各所	3/11-6/10	・早く復旧してほしい。 ・修理を依頼しても、対応が遅い。
76	・水道事業所事務室	3/11-7/12	・きめ細やかな給水活動を要望されることがあったが、体制的に無理であった。 ・津波浸水区域内への早期通水。
143	・市内各所	3/12-3/21	・高齢者からの各戸給水の要望
187	・市内各所（断水地区）	3/12-4/05	・お年寄りを中心に、各戸まで運んで欲しいとの要望が多かった。

２．応急対応　2.3 物資配給／３．復旧対応　3.2 救援物資集配

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
70	・市役所本庁舎	3/11:	・暗闇の中での運搬作業で過酷だった。備蓄は必要と痛感した。
95	・小佐野地区生活応援センター	3/11-3/12	・発電機の確保が困難であった
33	・旧釜石小学校：校庭	3/11-3/12	・水運びの距離が長かった。区間分ければよかった。
15	・旧釜石第一中学校 ・旧釜石小学校：校庭	3/11-3/13	・情報不足
5	・旧釜石第一中学校	3/11-3/14	・初動体制の不確立
198	・旧釜石第一中学校	3/11-3/15	・どの命令に従えばよいかわからないことがあった。
167	・旧釜石第一中学校	3/11-3/16	・震災で混乱したため、誰が何処にいて、何をやるのか、やっているのか、何を優先でやるべきか情報がはっきりしなかった。
51	・保健福祉センター	3/11-3/16	・どこに何が届いて、どこに取りに行けばいいのか、指示、マニュアルがないので、行き当たりばったりで動いた気がする
130	・水道事業所	3/11-3/20	・自家発電を稼動するための燃料が確保できなければ、市内全域の断水となること。また、給水活動についても、必要な車両用燃料の確保に苦労したことから、緊急時においては、優先的に供給されるような仕組みを作るべきである。
54	・旧釜石第一中学校	3/11-3/31	・旧一中体育館が緊急的に避難場所になっていたが、ギリギリ浸水しなかった場所を避難所にしたのは良くなかったのでは。大津波警報（誤報）が出た際に、避難所からさらに鳥谷坂トンネルに避難しなければならず、仮に夜中に津波が襲ってきた場合、避難は困難を極め、多数の被害者がでたのではないかと思う。
39	・旧釜石第一中学校：校庭	3/11-4/14	・安否確認に来る車両により、県道が渋滞したため、バスの運行や物資輸送に支障が出た。
31	・教育センター ・鈴子広場	3/12-3/13	・何処に運ぶのか、何処にストックするのかわからない。
203	・シープラザ ・教育センター	3/12-3/14	・誰の指示で行動すればいいか分からなかった。
70	・旧釜石第一中学校：校庭	3/12-3/14	・統制がとれていなかった。
40	・旧釜石第一中学校	3/12-3/14	・避難所間の連絡道路がないために、物資運搬は人力で山越え。避難所（点）を線で結ぶ必要がある。
160	・小佐野小学校：体育館	3/12-3/15	・我が子を連れて避難しながらの業務だったため、中途半端になってしまった。
135	・シープラザ釜石 ・市役所本庁舎	3/12-3/15	・市内の「商店で買出しを行ったが、購入できる商品がほとんど無かった
58	・上平田ニュータウン集会所 ・あいぜんの里	3/12-3/16	・その時々で様々な所に回されたので、対策本部のルールに従ってしっかり組織づくりをするべき
196	・市役所 ・避難所（市役所周	3/12-3/下	・役所と周辺避難所へ往復を何度もしたが、山道などで道が悪く、物資や急病患者を運ぶ際大変であった。

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
	辺：幸楼等）		・避難道路も整備されれば良いと感じた。
301	・釜石市消防団第七分団第一部屯所（２４時間屯所駐在）	3/12-4/03	・地域の素早い対応に避難者からの感謝の言葉が多かった ・発電機燃料等地元持ち出し対応 ・栗林町の人口より多い避難者でした
202	・市役所本庁舎	3/13:	・道がなかった。
65	・市内各所	3/13-3/15	・人手が足りなく、運び手は同じで、船からの物資運びがきつかった。 ・量販店・大型電化店など、商品を利用できるような契約を締結すべき ・車が足りなかった
9	・シープラザ遊 ・大松小学校	3/14:	・必要な物資食料数量の把握が困難
14	・市内各所	3/14:	・２人での行動は危険
123	・シープラザ遊（テント）	3/14-3/16	・戸籍窓口に人数を割いたため、食糧班の人員が 2 人と少なく、物資班に吸収され活動せざるを得なかった。自衛隊炊き出しのおにぎりの具、海苔、ラップ等の手配が整わず。また、にぎる人も 15 名手配して欲しいという要請があり、対応できず（自衛隊は炊き出し作業のみで材料は持参せず、にぎることもせず）
137	・シープラザ遊	3/14-3/29	・人手が足りなかった
156	・シープラザ遊	3/14-3/29	・当初は人数不足で受入作業に苦労した。個人の被災者も出入りが多く統制が難しかった。大量の物資の保管場所に困った。 ・物資の配送については、ニーズに合わない物資等返す避難所もあった。
8	・シープラザ(テント)	3/14-3/31	・物資の不足　・避難所の情報　・危険物の取扱　・撤去優先順位
72	・シープラザ遊	3/14-3/31	・場所が狭い（数箇所に分散）。 ・受入れ、仕分け、等の民間業者の活用　・衣類の整理方法。
90	・シープラザ遊	3/14-3/31	・個人からの支援物資の受け入れ・物資搬入時間帯の周知不徹底
93	・シープラザ	3/14-4/03	・燃料の不足（ガソリン、軽油、灯油、重油）。 ・市内ガソリンスタンドの調整。 ・GS での給油車輌の渋滞及び遠方者が給油できない状況が続く。
166	・シープラザ	3/14-4/03	・給油許可証の発行について判断が難しかった。（復興に関わる医療や運輸、建設業者等への対応）
74	・シープラザ	3/14-4/19	・燃料の不足（ガソリン、軽油、灯油、重油）。 ・市内ガソリンスタンドの調整及び IOT との調整。 ・GS での給油車輌の渋滞及び遠方者が給油できない状況が続く。 ・仮設ミニ SS の対応（緊急時の中、規約が厳しい）、もっと柔軟に出来るように。
149	・シープラザ	3/14-4/19	・各担当部署、国、県、その他がどのような動きをしているか、情報が少なかった。
184	・シープラザ遊	3/14-5/08	・市民以外にも大槌、山田の避難者が物資を受け取りにくる。
100	・シープラザ遊	3/14-5/08	・保管場所やニーズとのミスマッチ
21	・上平田ニュータウン集会所 ・あいぜんの里	3/15-3/17	・集会所は、町内会の協力で炊きだしを行っていたが、食料等支援物資をどこに行ったら貰えるか情報がなかった。
13	・シープラザ遊	3/15-3/17	・地域防災計画での本来の物資業務が財政課車両係（管財係）の担当なのに、議会事務局・観光交流課・建設部のみで対応。

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
			・特に、市民課は炊き出し・給食担当であるのに全く機能せず、避難所への食料の供給手配がままならなかった。（遠野市からの握り飯（5,000 個/日）供給分でしのいでどうにか助かった。
40	・シープラザ遊	3/15-3/19	・指示組織系統がバラバラ。　・自衛隊の指示組織系統を参考に。 ・職員のモチベーション低下。
39	・シープラザ遊	3/15-3/20	・道路の混雑等により、物資輸送に時間がかかった。 ・燃料の確保が困難であった。
34	・シープラザ遊	3/15-3/21	・各避難所への交通路の確保及び周知（自衛隊への道案内） ・物資配達により得た避難所情報の速やかな伝達　・運搬車両の燃料確保　・支援物資配達車両の対応（昼夜を問わずﾄﾗｯｸ到着時に対応）
160	・唐丹地区生活応援センター	3/16-3/25	・自己判断で、唐丹地区生活応援センターで従事した。 ・通信手段もなかったことから、自分がいつ、どこで何に従事すればいいのか判断に困った。
6	・大平下水処理場 ・市内各所	3/17-4/30	・仮設トイレ設置に関し、指示系統があいまいで、設置箇所や設置基数などで混乱した。 ・電話回線が復旧しないため、連絡手段が個人の携帯電話に限られた。
51	・旧釜石商業高校	3/17-5/31	・どこに何が届いて、どこに取りに行けばいいのか、指示、マニュアルがないので、行き当たりばったりで動いた気がする
65	・シープラザ釜石 2F（災害対策本部）	3/20-3/21	・下着や作業着がすぐになくなり、全避難所を一度しか回れなかった。
61	・教育センター	3/25-4/10	・当課が連絡を受けた以外の支援物資が突然送られてくることがしばしば見られた。別の課が連絡を受け、送付先を担当課にする場合は、その旨連絡するべきである。（課、担当者名宛が送付状に記載されてくることからどこかで情報を得ているはず。丸投げしない。）
207	・シープラザ遊	3/30-5/6	・初めは証明書がないため、支援物資を配るとき、被災している人としていない人の判別に困難した。 ・被災していない人も来る。同じ人が毎日くるが拒めない。 ・関係者、被災者、一般人、ボランティアなど多くの人が行き交う中で、仮設テントの出入りが容易なため、誰が関係者かわからなかった。
199	・シープラザ	3/30-5/8	・物資の適切な対応が出来ていない
200	・シープラザ遊	3/30-8/14	・連日早朝から深夜までの業務 ・数を管理し、配送先が決定している物資が無断で持ち出されたことも。 ・過剰物資の処理（古着、水、米等、不要な物資多数） ・物資の提供を受ける際は、物資供給班と連絡を密にし、要不要の確認の徹底を。ニーズの無い物資を大量に受け入れ、その後の保管場所に頭を悩ませることが多く、無駄になるものも多々あった。 ・避難所以外へ避難している方が直接来場し、大量の物資を要求された。 ・在宅避難者への物資供給の方向性が決まらず、個別の対応に苦慮。 ・「市職員の〇〇に言ってあるから、物資をよこせ」と言うような申し出が多数。それがまかり通るならルールも何もあったものではない。 ・通称「青空市」では開催場所が限定されたため、公平性に欠けた部分もあったかと思うが、当時の人員等を考えるとそれが限界。
167	・シープラザ遊	3/30-8/19	・物資の提供を受ける際は、全体を把握して受けるべきであった。

No	業務従事場所	従事期間	課題
41	・教育センター	3/末-	・支援物資が汚れた物や使用してある物が多く、処分に困った。必要のない物が送られてくる。
201	・旧小佐野中学校	3/下-4/上	・周知が困難
145	・保健福祉センター	4/01-	・物資の仕分け作業と通常業務との併用は大変だった
141	・旧小佐野中学校	4/10-6/03	・通常業務と災害の複数業務との調整が難しい
159	・旧小佐野中学校	4/12-7/28	・閉校し老朽化した校舎を利用して物資を保管しているが、防犯上、安全性の問題があると思う。　・トイレの使用ができない。
71	・シープラザ遊	5/02-8/15	・支援物資の保管場所
103	・シープラザ遊	5/06-8/31	・支援物資の受け入れ（あまりに多方面からの多種多様な大量の物資提供であった為、窓口を一本化するのが困難であった。） ・支援物資の仕分け、配送体制（作業に適したシープラザ遊があり、大変重宝したが、クロネコヤマトの応援なくしては成り立たなかった。行政だけでなく、民間企業等の連携や協力体制も非常に重要であり今後の課題。） ・食料品の品質管理（夏場であり、生鮮食料品や果物などの配送には、賞味期限の関係などから非常に苦労した。） ・避難所ニーズへの対応（徐々にニーズが細分化し対応が困難になった。） ・在宅避難者への物資配給（在宅避難者の調査・確定が困難であり、青空市のほかに在宅避難者への有効な物資配給方法がなかった。） ・関係部署との連携・情報共有の不足。
185	・シープラザ遊	5/09-8/12	・救援物資の保管体制（倉庫不足、冷蔵保存など）。 ・中古物資（特に衣料品）の処理。　・住民ニーズの把握。 ・物資調達の多重系統による在庫超過（本部、個人、企業、団体、県など）。 ・物資配給と生活自立のバランス調整。
48	・シープラザ遊	6/10-8/19	・国内外から寄せられた大量の衣服。使用できない状態や被災地の実態に則していないものもあり、支援する側のモラルが問われる。衣服の提供に関しては早い段階で受付を終了する旨のアナウンスが必要。 ・求める物資が時間の経過ともに嗜好を反映するものにシフトしたことから、各避難所に支給できる物資のメニューの提示をすべきだった。 ・避難所閉鎖近辺になると、明らかに在宅生活をする上で備蓄としての物資を要求してくる例もあった。
159	・旧小佐野中学校	7/28-	・物品の保管場所が狭く管理が大変である。 ・業務内容の理解や被災者への対応を考えると同一の人間がある程度、長期的に対応してもらえる体制が必要。
197	・市内各所（仮設住宅）	7 月以降	・暑かった

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	課題
74	・シープラザ	3/14-4/19	・被災者と避難所から自宅がある被災地へ一緒に行き、貴重品など探し、大変感謝された。
6	・大平下水処理場 ・市内各所	3/17-4/30	・現地調査を行っている際、津波被災地域以外の地域で上水道の復旧時期等に関する質問が多くあり、対応に苦慮した。
90	・シープラザ遊	3/14-3/31	・支援物資の配布について（自分は特別なので、支援物資を自分には配ってほしい等）
93	・シープラザ	3/14-4/03	・震災早期（自衛隊対応以前）に 2 班体制で避難所へ燃料を搬送し、避難者及び避難所関係者より大変感謝された。 ・避難所で直接燃料を確保できないので、継続して搬送を依頼された。
8	・シープラザ（テント）	3/14-3/31	・早期瓦礫撤去の要請
100	・シープラザ遊	3/14-5/08	・在宅避難者（と思われる）の対応
13	・シープラザ遊	3/15-3/17	・震災当初は避難者数の 1/2 しか握り飯個数が無く、１日に避難者１人に半個しか行き渡らず。
141	・旧小佐野中学校	4/10-6/03	・支援物資の数が揃わず、何度も苦情を受けた
149	・シープラザ	3/14-4/19	・食料・日用品などの物資がない。　・安否の確認ができない。 ・燃料がない。　・情報がない。
156	・シープラザ遊	3/14-3/29	・各市に避難している被災者にも、それぞれ物資を配布してほしい。
159	・旧小佐野中学校	4/12-7/28	・被災者に対し、みんな公平に支給すべき。 ・仮設入居者ばかり優遇されているようだ。 ・配布場所が分かりにくい
39	・旧釜石第一中学校：校庭	3/11-4/14	・食料が来ない。バスが来ない。何時になったら別の場所にいけるのか。家の様子を見に行きたい。家族の安否が知りたい。
39	・シープラザ遊	3/15-3/20	・物資が届く時間が遅い。おにぎりが冷たい、硬い。量が少ない。など
40	・シープラザ遊	3/15-3/19	・自己主張が強い市民とそうでない市民の行政サービスの不公平感
166	・シープラザ	3/14-4/03	・ガソリンスタンドが大混雑し、給油できない状況が続いたこと。
167	・シープラザ遊	3/30-8/19	・避難所や、応援センターで物資をもらえなかった。 ・親戚の家で我慢して生活しているのに被災していない人が物資をいっぱいもらっていて不公平だ。
48	・シープラザ遊	6/10-8/19	・青空市に関しては、どこで何を配布するのかきちんと広報して欲しい。 ・仮設住宅に入居したら米や食糧はもうもらえないのか。
55	・シープラザ遊	3/15-3/22	・非常時につき、市民に皆さんは全てに協力的に対応いただきました。 ・特に挙げる苦情等はなし。
185	・シープラザ遊	5/09-8/12	・物資の配給方法。　・物資の受付（窓口の一本化）
201	・旧小佐野中学校	3/下-4/上	・周知不足との指摘
201	・市内各所（仮設住宅）	5 月-8 月	・仮設住宅以外の方からの不公平さの不満、苦情
207	・シープラザ遊	3/30-5/6	・被災していない人に配布している。　・需要と供給が合っていない。 ・支援物資を貰いにきたが、たらい回しにされた　等
71	・シープラザ遊	5/02-8/15	・在宅避難者への物資配給

２．応急対応　2.4 避難所運営

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
17	・教育センター	3/11:	・食料の確保が大変であった。(近所のマイヤの協力により確保できた)
31	・教育センター	3/11-3/12	・情報が入らなく、避難者の不安を解消できない。
185	・教育センター ・鈴子広場 ・沿岸広域振興局等	3/11-3/12	・情報収集の手段確保。 ・物資運搬車両の確保。
99	・教育センター	3/11-3/15	・毛布などの備蓄が無かった為、寒さ対策に困った。 ・避難所となってしまったため、その対応を優先し、幼稚園職員や園児の安否確認に直ちに取り掛かれなかった。
41	・教育センター	3/11-3/16	・食料が足りないと聞き、大量におにぎりを作ったが、間に合っているからと言われたが、実際には食料が不足していた。
49	・教育センター	3/11-3/16	・災害用物品がない
63	・教育センター	3/11-3/16	・本庁の情報がなかったので、職員同士の安否等が不明だった。
66	・教育センター	3/11-3/16	・指示系統の混乱、外部からの情報が届かないこと、必要な物資の不足（食料、水、石油、ガソリン、毛布 etc）
67	・教育センター	3/11-3/20	・初動時、職員配置に係るマネジメントが機能していなかった。
208	・教育センター	3/11-3/21	・デマに対する対応に苦慮した。
171	・教育センター	3/11-3/22	・特にこの期間は、物流が極端に悪化していた事もあり、食料品等の配給にあたっては不満がかなり多く、対応に苦慮した。
108	・教育センター	3/11-3/23	・迅速な避難者名簿の作成・集約　・正しい情報の伝達・共有 ・初動体制及び業務分担の事前確認　・通信・連絡網の遮断時の対応 ・物資の不足（毛布・食糧　他）　・防寒対策（衣類、ストーブ等） ・停電対策（自家発電等）
113	・教育センター	3/11-3/25	・情報の錯綜・意見の分裂
179	・市役所本庁舎	3/11:	・一番の課題は市庁舎、警察、消防などの庁舎、車両が被災したこと。これに尽きる。
89	・市役所本庁舎	3/11-3/12	・情報も無く、何をしていいのかわからない時間が多かった。
209	・市役所本庁者 ・仙寿院	3/11-3/12	・一切情報がない状態で市民に問い詰められること。
101	・市役所本庁舎 ・シルバー人材センター	3/11-3/12	・全く情報が無く、職員の安否すら確認できなくて、混乱した。
184	・市役所第１庁舎	3/11-3/13	・避難者、従事者共食事に困った。
93	・市役所本庁舎	3/11-3/13	・震災直後、指示系統が不明確であった。　・無線の数量が不足。
137	・市役所本庁舎	3/11-3/13	・暖房器具、寝具、食料がなりなかった
166	・市役所本庁舎	3/11-3/13	・旧第一体育館から県立釜石病院へ数回急病人を搬送したが、搬送中に具合が悪くならないか不安だった。
156	・市役所本庁舎（議会事務局）	3/11-3/13	・充分な暖房や寝るスペースがないので避難者の体調の心配があった。 ・食料についてはもちろん不足だが、水分の確保としてペットボトルの水だけでも備えてればよかった。 ・懐中電灯を常備するべきだった。

No	業務従事場所	従事期間	課題
164	・仙寿院	3/11:	・避難者の人数に対し職員が少なく、旧一中からの物資（特に飲料水）の運搬が困難だった。
18	・仙寿院	3/11:	・避難者が殺到し、建物に入りきれず、収拾がつかない状況であった。
132	・仙寿院	3/11-3/12	・避難者へ配る食事が足りなくて困った
160	・仙寿院	3/11-3/12	・指示がなく、困った
205	・仙寿院	3/11-3/12	・情報がないことへの不安
152	・仙寿院	3/11-3/14	・通信手段が限られているため、他の避難所の状況がほとんどわからず、情報が錯綜して混乱した。 ・避難者を誘導した後、そのまま避難所運営業務についたため、上司と他の係員の安否や居所がわからず、連絡をとれなかった。 ・震災後、数日間は物資がほとんど届かない状態だったため、食料と水不足が深刻だった。 ・ゴミや排泄物の処理も不衛生になりがちだった。
32	・仙寿院	3/11-4/01	・実際に被災した人以外の人達も、物資や飲料水を取りに来て困った。
158	・仙寿院	3/11-4/04	・個人の事情、判断で避難所を去る職員が続出。女性職員の中で最後まで残ったのは非常勤職員。体調不良等見受けられたため帰宅させた。 ・家族の安否、自宅の状況が不明な中で職員の不安感が増大。避難所を去った職員もいる中、正直ものが馬鹿を見るといった構図に不満爆発（精神不安定） ・食糧不足のため、職員は飲まず食わず休まず（最大３日間連続）重労働に従事→卒倒して当然の状況 ・過酷な環境下、体調を崩す避難者が多くなるにつれて保健師常駐を依頼するも数日間で撤去。働く婦人の家で保健師が 2～3 人３交代勤務している状況を見て、そのギャップに唖然。その後も救急搬送は続出。 ・ライフライン寸断のため、生活用水を１日数回、遠くの防水水槽から汲み上げて運ぶほか、暖をとるための木材や炭を瓦礫の中から集めてくるなど、マニュアルによらないサバイバルな避難所運営で、明日が見えなかった。 ・災害対策本部情報について、vol.1 の到着以降、2 回目が当避難所に届いたのは約２週間後のことであり、毎日発行されていることも知らず、もっと早く入手できていれば解決できた問題が多々あった。 ・事前指定されている災害時の各部・課の役割など避難所運営には全く関係なく、現場でのルールもままならず、職員の一時帰宅実現は約２週間後であった。 ・県立釜石病院への救急搬送付添いの結果、看護師も含め職員全員が通勤等に要するガソリン給油券を所持していることがわかり、市職員との待遇のギャップに唖然（後々、市職員も同様の待遇となっていった。）
12	・仙寿院	3/11-4/24	・初期＝生活物資調達・情報不足・傷病者対応・排泄物処理（水洗トイレ使用不可による） ・中期＝避難者融和、共同生活ルール作り
157	・保健福祉センター	3/11:	・情報が不足した（ラジオ情報のみ）。　・電気がつかなく困った。
129	・保健福祉センター	3/11-3/?	・他の避難所に避難している人の情報がなくて困った
153	・保健福祉センター	3/11-3/12	・外部からの情報を得ることができなかった

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
204	・保健福祉センター	3/11-3/12	・食料の配布　　・トイレをどう清潔に保つか。衛生面。
190	・保健福祉センター ・大渡橋公園 ・釜石小学校	3/11-3/12	・情報が錯綜し、正確な情報が不明。 ・ライフライン～電気、トイレ等問題
64	・保健福祉センター	3/11-3/12	・トイレの衛生管理　　・物品の確保（食料・物品）
141	・保健福祉センター	3/11-3/14	・対応マニュアルがなく、自分達で協議しスキムを作成
181	・保健福祉センター	3/11-3/19	・周りの情報がはいってこなかった。
53	・保健福祉センター	3/11-3/19	・情報が混乱していた。正確な情報があまり入ってこなかった。のぞみ病院職員から、ここは避難所じゃないと苦情を受けた。 ・当初は、市職員が運営全てを行うのは当たり前だとしても、避難者も自分達でできること（掃除、食事の配布等）は自分達で行うという意識付けが大切だと感じた。
87	・保健福祉センター 9F 食堂	3/11-4/05	・衛生管理 ・食材物資の入手方法（初期）
192	・保健福祉センター	3/11-4/07	・プライバシーが守れない。ベッドの確保が難しく、高齢者に辛い思いをさせた。 ・トイレの水洗が使えず、排泄物を流すために 1 階から 9 階まで、避難者と一緒に水を運ぶのが大変だった。 ・泊りの 36 時間勤務は過酷、心身の疲労増大するも休めない。通院も出来ず体調くずした。
140	・保健福祉センター	3/11-4 月	・避難所運営から遺体搬送まで職務命令により 36 時間以上の勤務であった。しかし、そのがんばりに見合った対応が一切なかった。
177	・保健福祉センター （健康推進課）	3/11-5/20	・避難所指定されておらず、物資の備蓄が全く無い中で、数百人の避難者を受け入れた。しかし、ペット連れを含めて病院の廊下等での長引く寝泊まりは、不衛生極まりなく、療養環境の悪化を招いた。
133	・保健福祉センター	3/11-5/上	・数日間帰宅を許可されず、家族の安否が確認できない職員も多かった。交替で帰宅させ安心して業務に携われるような配慮が必要だったのでは。避難所で宿直した後、そのまま勤務することになったためかなりきつかった。
117	・保健福祉センター	3/11-5 月	・停電時に衛星指導用の資料を複数枚作成することにより、コピーが使えず、手書きとなり大変だった（後日、自家発電装置により使用可能となり助かりました）。 ・情報収集が思うように出来ない状況だったにも関わらず、マスコミが次々に押し寄せ対応に追われた（マスコミ対応は本部等で一括対応していただきたかった）。 ・保健師が取材を受け話したことの伝えたい部分が掲載されず誤解を招いたことがあった（市職員に取材の対応を十分注意するよう周知した）。 ・保健センターの電話回線復旧まで時間を要し、3/25 にドコモ携帯借用できるまでの数日間は自分の携帯電話を使用した（早期に電話借り上げ等の手配が必要）。 ・左記業務を殆ど 1 人で担っていた為、休日にも来訪者（国や県などからの）が多く、なかなか休みを取れなかった。

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
4	・保健福祉センター	3/11-5 月	・夜間の管理のため 3 課職員が宿直業務(避難所含む)対応
116	・保健福祉センター	3/11-6/30	・通常業務が出来なかった。 ・避難民からの要求、要望にどこまで応えるべきなのか判断に困った。
197	・のぞみ病院	3/11-3/12	・自分の家族の安否
29	・旧釜石第一中学校	3/11:	・市内がどのような状態になっているのかなど情報が無かった。
174	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/12	・赤ちゃんのオムツ・ミルク・お湯など、どうしても必要なものを準備できなかった。
9	・旧釜石第一中学校	3/11-3/12	・道路の被災により移動できない。　　・携帯圏外で不通。
149	・旧釜石第一中学校	3/11-3/13	・当初、指示系統が確立してなかった。 ・通信手段がほとんどなかった。　　・情報がほとんどなかった。
191	・旧釜石第一中学校	3/11-3/13	・他の場所にいる職員との連絡方法が無かった。
199	・旧釜石第一中学校	3/11-3/13	・現場で指示をする人が無い
128	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/13	・食料、毛布、ストーブが圧倒的に少なく、避難者を空腹と寒さから防ぐ手段がなかった。このような中、旧第一中学校脇に駐車していた冷凍トレーラーの運転手から積荷の冷凍加工食品（魚）の提供を受け、避難者に分配して、餓えをしのいだ。 ・市内の被災状況など、災害対策本部から避難所に対する情報が極端に少なかったことから、避難者からの問い合わせに対し、満足な回答が出来なかった。 ・自宅周辺（嬉石町）にも津波が襲来したため、自分の家族の安否や自宅の被災状況が判らないもとで、業務を遂行しなければならないことがつらかった。結果として 3/15 に安否確認できたが、確認できるまでの間は最悪の状況を思い描くなど、業務に集中できない事もあった。
193	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/13	・避難してきた方がすぐ次の避難場所へ移動するため、リストに記載することが出来なく、行き先の把握ができなかった。 ・水道、トイレが使用できない。ポータブルの簡易トイレなので、高齢者の一人での使用が難しかった。
13	・旧釜石第一中学校 ・旧釜石小学校：校庭	3/11-3/13	・市職員(産業振興部・建設部）は 4 日間終日ずっと屋外にいて、ものすごく寒かった。一般市民を屋内に誘導し、毛布等も支給したため、旧釜石一中にいた市職員は屋外で防寒用具も無く、がれきを拾ってきて焚き火をして 4 日間しのいだ。 ・食べ物・水が、3 月 13 日まで無し。　　・庁用車が無し。 ・水海線経由でしか、どこへも行けない。 ・マイヤ釜石鈴子店が食料を供給してくれるとの情報が３日後くらいに入り、取りに行ったが配布された後だった。（旧釜石一中に食べる物が何も無かった）
1	・旧釜石第一中学校	3/11-3/13	・通信網がすべて不通となり、情報が入ってこなかった。
104	・旧釜石小学校：校庭	3/11-3/14	・食料や油の確保
123	・旧釜石第一中学校：校庭	3/11-3/14	・当初は、孤立状態にあり、交通が回復しても食糧調達できず、圧倒的に不足している食糧を各地域代表に配分しなければならず苦慮した。
34	・旧釜石第一中学校：野外宿泊	3/11-3/14	・冬季であり、暖房器具及び燃料の確保（特に野外では薪等の確保） ・飲料水・食料等の確保
3	・旧釜石第一中学校	3/11-3/14	・行方不明者の安否確認問い合わせ

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
55	・旧釜石第一中学校：屋外	3/11-3/15	・情報を得ることが大変だった。 ・誤情報の乱出→正情報が出ない ・非常用の電源設備や燃料備蓄等は大事（分散させて） ・職員間の指示連絡の体制不備（目的、経過、誰の指示か把握せず漠然と動いている職員が多い）
81	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/18	・市内の状況及び他の避難所の状況等、情報が入ってこなかった。
27	・旧釜石第一中学校	3/11-3/18	・安否確認に来る方々の対応に追われる、情報が無い
50	・旧釜石第一中学校	3/11-3/19	・高齢者や障がいがある方への対応（介助の仕方） ・情報の整理が難しかった（本部からの情報・避難所を移動した人など） ・運営がほとんど市職員任せだった　・衛生管理が困難だった ・ペット同伴の避難者とアレルギー体質の避難者とのトラブルがあった
180	・旧釜石第一中学校	3/11-3/24	・責任者の不在。　・排泄物の処理。簡易トイレの不足　・衛生管理 ・また津波が来た場合にここで大丈夫なのかという不安が常にあった。実際、一度津波警報が出て避難させたことがあったが、避難者の年齢層が高く、一人で避難できない方も多数いた。他の避難所との兼合や避難者の意思もあるが、いざというときに避難が必要な避難所に、高齢者や要介護者をおいておくべきではないか。
172	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/31	・震災後数日間は、外部からの情報及び、市の災害対策に関する情報が、わからず、対応に困ることが多かった。 ・情報が錯綜し、どの情報が真実なのかわからないことが多かった。 ・どこの指示に、従えばよいのかわからないことが多かった。 ・ライフライン等復旧し、自宅に戻れる環境が整っても、帰ろうとしない避難者がいて、対応に困った。
138	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3 月末	・避難所には指定されていない施設での環境はあまりにも劣悪過ぎた。 ・小中学生はたかが１泊という期間ではあったが、寒さに震える子供たちに新聞紙しか配る事が出来なかった。 ・家族の安否を心配したり、津波に追いかけられながら逃げ切って子供たちの心の傷は深く体調を崩す子供達も多くいた。 ・あの１泊をすごした子供達に暖かい毛布の１枚もかけてあげられなかった状況が悔やまれる。今でもずっと申し訳なかったと思っている。緊急時に対応する物資の備蓄状況がどうだったのか疑問。
131	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-4/08	・避難所としては成り立つ事の出来ない場所（ライフラインの皆無、衛生状態の悪さ）であったはずなのに、最後まで避難所として存続し続けたこと自体に驚いている。もし借りに感染病等が発生して死者が出たとしても、誰の責任になったのか今考えても恐ろしいことだ。 ・避難所勤務の見直し等が初期１ヶ月はまったく果たされず、見放されたような形で、張り付いた職員は皆不安になりながら勤務していた。
155	・裁判所	3/11-3/25	・避難者から聞かれてもわからないことが多く、誰に確認すればいいのかもわからず回答に困った。
148	・石応弾寺（メイン） ・裁判所 ・大只越集会所（サブ）	3/11-3/31	・介護サービス等が機能せず、情報も無いため、聞き取りで支援が必要な地域の高齢者・障害者等を探さねばならなかった。（3 月末に大町市営住宅で入居者が低体温症で死亡）

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
			・裁判所（3/24）、石応弾寺（3/31）の閉鎖に伴い、調整、人や物の移動のマンパワーが無く困難であった。 ・携帯電話が使用できない期間は、本部との連携･相談ができず困った。
96	・裁判所	3/11-3/13	・暖房が無く、漏れた被災者への対応に苦慮した（新聞紙を巻きつけるしかなかった）。　・食料の調達 ・断水中の飲料水の確保・状況が掴めず、情報提供できなかった。
18	・大只越集会所	3/11-3/31	・数日間、連絡手段、情報入手も困難な状況であり、孤立状況であった。 ・連絡手段がなく尋ね人に対する対応が不十分であった
164	・大只越集会所	3/11-5/21	・当初１週間以上交代も無く休めず、家族の安否もわからず不安のうちに過ごした。 ・体調を崩す人や、診療が必要な人がいたが移動手段が無く、集会所～仙壽院～旧一中まで背負ったり、人の手で運ばなければならなかった。 ・避難所の運営は（偶然に配置された）職員の判断に委ねられ、様々な場面で判断に苦慮した。
58	・望洋ヶ丘集会所	3/11:	・道路やライフラインが寸断され、本部と連絡を取ることができず苦慮した。
102	・望洋ヶ丘集会所	3/11-3/13	・情報が得られなかった。
43	・望洋ヶ丘集会所	3/11-3/14	・嬉石・松原方面、平田方面の交通が寸断、孤立状態となった。 ・情報がなかった。　・車両不足
57	・望洋ヶ丘集会所	3/11-3/14	・中国の人が言うことをほとんど聞かなかった。
91	・望洋ヶ丘団地	3/11-3/15	・情報不足で対応に困った。 ・中国人研修生がおり、集団生活の統制が取れなかった
112	・双葉小学校	3/11-3/12	・保護者への受け入れに時間がかかった
86	・双葉小学校	3/11-3/21	・休みがなく非常に過酷だった。　・情報がなかった。
97	・双葉小学校	3/11-3/22	・情報がなかった
114	・双葉小学校	3/11-3/22	・新聞紙以外の情報がなかった　・園児の引渡しに時間がかかった
120	・小佐野小学校	3/11-3/16	・**指揮系統・責任体制の明確化**。震災当日の夜、館長が居なくなってから、2～3 日ほど市職員代表として種々の批判の矢面に立った。私自身自分が責任者という自覚はなかったが、結果的に一時そうなった。指揮系統・責任体制を明確にし、責任者が誰なのかをその職員自身に自覚させるべきだった。 ・**人員配置のバランス。**市職員私１人の状況の後、県職員が応援に来て、その後市職員が 5 人配置され今度は一気にゆとりが出来た。（ただこれも一時の事で、その後また減らされたが。）市民体育館は当初から倍近い避難者が居たのに、人員は半分位と聞いている。人員配置のバランスが全然取れていなかった。市の業務はすべからく”人力”なのだから人事は非常時でも最低限の本来の機能を果たすべきだった**。** ・**ローテーションの明確化。**県職員のローテーションはキッチリしていたが市は全く個々の避難所のやりかたに任され、交替で仮眠を取ったところもあれば 24 時間ずっと起きていた（本人たちの話）ところもあったという。小佐野小は職員が自主的に 4 時間の仮眠を交替で取ることを決め、最低限の健康管理を行った。 ・**トイレ**。トイレには皆苦労した。下水処理機能が不全で紙を流さずご

No	業務従事場所	従事期間	課題
			み袋へ、という方針は同じ小佐野地区で統一されていなかった。半身不随の方がもらしてしまい学校のマットを汚してしまった。本人も苦痛そうだった。その後、せいてつ記念病院関係の施設に移っていただいた。尚、小佐野小は貯水タンク揚水なので停電により断水したが、発電機が無く場合によっては隣のセンターでしてもらったりした。（バケツの水で流すと詰まることがある）発電機の常備及び仮設トイレの緊急配備が課題である。 ・**人間関係**。皆睡眠不足かつ超過労の中で致し方ないことだが、一部の同僚からいびきをかいたことや新聞整理の仕方などを非難されるなど人間関係上、やや苦痛を強いられた。自宅や家族を失ったか方々のことを思えばごく些細な事であり、またこちらが年上なので当然我慢し、けんかには至らなかったが、極限状況での人間関係は人員配置の上で一考の余地はある。
83	・愛恵会「いきいき唐丹センター」	3/11-3/18	・唯一の通信手段である防災行政無線（固定式）が停電のため不通となったが、アイデンが来所し車載用バッテリーでの使用可能としてくれた。当所が浸水区域に隣接していることから、今後、無線については固定式ではなく、移動も可能なものが望ましい。また、震災後、一定期間は防災無線の使用が殺到し通話が困難であった。今後、複数系統での情報通信手段が必要である。 ・小白浜堤防が決壊したことから避難者が唐丹中学校グラウンドから国道 45 号に移動したことから、好意により、高台のいきいきセンター外 1 箇所に避難できた。たまたま、看護師や介護師等のスタッフが揃っており、また宿泊（寝具含み）、調理等条件に恵まれていたが、既存の避難所の場合、備蓄や人的体制の準備が必要であったと思う。 ・釜石方面への国道が遮断されていたことから、多くの急病人をスクールバスにて大船渡病院へ搬送した。その他、深夜に心筋梗塞の患者をいきいきセンターの車輌にて搬送している。命を守る道路（三陸縦貫道）の早期整備を望む。 ・勝手に行動する地区の実力者があり、対応について意思統一し、無事に乗り切ることができた。
44	・甲子地区生活応援センター	3/11-3/20	・身内の安否確認をさせてもらえなかった。県や他市町は先に身内の安否確認をしてから、業務についたと聞いている。 ・統制がとれず、何度も同じような行動や調査を行い手間取った。
19	・甲子地区生活応援センター	3/11-	・無線機の非常用バッテリーが働かなかった。 ・電気を使わない暖房器具の確保。 ・物品の利用場所が避難所の状況に合わせて変わるため、個人から借用した物がどこにあるか分からなくなる。借りたときに物品に借用先を明記しておかなければならない。
189	・小佐野地区生活応援センター	3/11-3/14	・夜間仮眠をとることがままならなかった。
207	・小佐野地区生活応援センター ・昭和園クラブハウス	3/11:夜間	・情報がない

No	業務従事場所	従事期間	課題
161	・小佐野地区生活応援センター	3/11:	・毛布等、暖をとるものがなく非常に寒かった
7	・小佐野地区生活応援センター	3/11-4/10	・食料の確保（体制が出来上がるまでの間。自衛隊にどこまで依頼できるのか分からなかった。）　・停電中の照明の確保 ・避難者の安全確保（地震発生時、ストーブ、ろうそくの消火・点火。） ・市民や他市町村からの問い合わせの対応（市の庁舎で電話が通じるところ、として問い合わせ多数。）
35	・小佐野地区生活応援センター	3/11-4/17	・所属長と直属の上司の意見が合わず困った。
25	・小佐野地区生活応援センター	3/11-4/18	・当初、庁内で稼動可能な無線が少なく、無線・電話が稼動している当センターが避難地区の連絡拠点とならざるを得なかった。今後を考えると西部地区のセンターは津波災害時の後方支援拠点となるので指揮可能な機能の充実を図ることが必要。 ・長期避難に耐えられる物資の備蓄が無かったため、数日間は過酷な環境での避難所生活となった。 ・水道は生きていたので、最低限の衛生環境は保持できた。 ・職員が通常の体制ではなく、責任者が誰になるのか戸惑いがあった。当センターには課長職が 2 人詰めていたが、小職が責任者として采配することへの一部職員の軽い反発。 ・職員の休日取得 ・被災の拡大解釈による避難所への入所ケースが多々あった。
6	・市内各所（大平地区・唐丹町）	3/11-3/16	・通信手段がほとんどないことによる情報不足。
69	・市内各所	3/11-4 月	・仮設トイレ設置場所が学校等公共施設や避難場所であっても市、県の指示系統が別々であり現場で余ったり不足が生じた。また、撤去指示で撤去後、地域からまだ撤去しないよう要望を受け、再設置のため作業が二度手間になった。 ・下水道施設被害調査は道路上につき、安全確保を優先に調査したため、想定外の時間を要した。 ・庁用車及び個人の車両が津波で流され車両が無く、併せて電話も通じないため調査及び事務連絡する時間・範囲に限界が生じ、想定外の時間を要した。 ・下水処理場やポンプ場が機能停止のため、下水の使用自粛と仮設トイレの使用協力について理解できない住民がいた。
135	・市民プール駐車場	3/11:	・情報が無いことから市民からの問い合わせに苦慮した
36	・箱崎横瀬沢（津波避難場所）	3/11:	・向かう時は、地震による直接的な渋滞はなかったが、鵜住居小・東中の生徒の避難を優先させようとした付近住民が、車両の通行を止めたため渋滞が発生した。 ・家、車を失い、道路も寸断されたことにより、職場に戻れなくなった
111	・小佐野地区生活応援センター	3/12（AM）	・通信機器用の非常用電源の容量が少なく、小佐野町内の電気工事店より発電機を借用して停電時の電源確保に対応した際のガソリンの確保が大変だった。 ・車載無線機の通信エリア等の確認及び中継局の設置と非常時の電源確

No	業務従事場所	従事期間	課題
			保が重要と感じた。
111	・市民体育館	3/12（PM）	・夜間の停電に対応するため、小川町内の電気工事店より発電機を借用した際のガソリンの確保が大変だった。 ・炊き出しに使用するプロパンガスの確保が大変だった。 ・暖房用の灯油の確保
202	・甲子中学校	3/12:	・物資が足りず、避難していた市民から要望が多発した。
17	・甲子地区生活応援センター ・甲子林業センター	3/12:	・原材料や燃料の入手が困難であった。
28	・小佐野地区生活応援センター	3/12:	・環境の変化で夜中に精神的に不安定になる高齢者があり、見守りした。
38	・シープラザ ・市民文化会館 ・市内各所	3/12-3/13	・少人数で施設を切り離された部署は系統だった動きが全くできない。遊軍に近い状態だった。
132	・小佐野小学校	3/12-3/14	・避難者へ配る食事が足りなくて困った
186	・旧釜石第一中学校：体育館	3/12-3/15	・24 時間対応で、休みがとれなかった。 ・一時待機所になっていたため避難所の入れかわりが多く、対応が難しかった。 ・毛布などの備蓄がなく体調を崩した人が多かった。 ・不衛生、感染症予防が必要だった。 ・個室がないため、オムツ交換、排泄の時など毛布をひろげて囲った。プライバシーが守れない。 ・受診のための足がなく、職員が送迎を行っていた。 ・医療チームが同時に入ったりして対応に苦慮した。
151	・教育センター	3/12-3/17	・本部からの指示があいまい。「とにかく食料確保せねば」の使命感で炊き出しを続けるが、勝手な動きと叱られることもあり、不愉快な思いをしながらも、各自の正義で動いた。 ・新聞社等の取材対応を求められるも、本部の動きがわからず情報がなく対応困難。
307	・学校給食センター	3/12-3/17	・委託業者ニッコク職員と食材を自費で購入し炊き出しを行った。厨房内は使用できず玄関前にて自宅から持ち込んだ七輪で炊飯、汁物を作り、双葉小、釜中に配んだ。センター所長、教育委員会とは寸断状態で独自の判断で実施。 ・その後、五の橋より駅方面に歩行可能となり、教育センターにて教育長、所長に炊き出しの継続許可と自衛隊の炊き出しご飯でおにぎり作りに人員協力を申し出たが、中止の指示を受け、市長に申しで、継続する様にとの指示で２～３日継続した。その後食材なくなり中止。 ・支援ボランティアの対応、マスコミ対応大変でした。
207	・旧釜石第一中学校	3/12-3/20	・情報がない
98	・幸楼	3/12-3/25	・幸楼は民間の施設で正式な避難所ではないため、避難所運営にあたり施設所有者との協議が必要となる。 ・施設損傷の補償などを考慮すると、早期に正式な避難所として指定することが望まれる。

No	業務従事場所	従事期間	課題
			・がれきにより道路が遮断されており、食料品等の物資が不足。物資運搬体制の早期整備が課題。
200	・避難所 ・ガソリンスタンド	3/12-3/30	・日替わりで業務内容が変わる。　　・本部の情報が伝わってこない。 ・防災無線が聞こえない地域多数で、本部情報が伝わらない。
145	・小佐野地区生活応援センター	3/12-3/31	・休みがなく、また夜間も交代で見守りをしたり大変だった。
122	・釜石小学校	3/12-4/03	・発災当初から、町内会・学校・行政・避難所の役割分担が明確だったので、行政保健師としてすべきことに専従できた
209	・小佐野小学校 ・体育館　・避難所	3/12-4/04	・休みがなく、非常に過酷だった。 ・情報がなかった。
46	・仙寿院	3/12-4/08	・津波被害のない地区に住む職員が個人の事情により避難所から早々に帰宅。避難者対応にあたっているのは、津波被害にあった職員。当時、本庁舎にあった本部から 2 名の増員要請があり、本部に避難所の状況説明に行った際、ホワイトボードに全く違う避難所対応職員数が書き込まれていた。（実際は 6 名であるが 15 名と記載。）命令・指示系統の体制が不明確。旗振りや情報調整が複数に分かれており、混乱。 ・間違いなく届くと言われていた食料が届かず、対応に苦慮。 ・生活用水の確保に苦慮。（防火水槽から汲み上げ） ・保健師がいる避難所とそうでない避難所があり、苦情を受ける。 ・職員が避難所を巡回している際に、避難所の状況を伝え、様々要望したが、何日たっても一切返答はなかった。何のために回っていたのか。そのような時間があるなら、避難者のためになる業務を行うべきではなかったか。 ・シープラザ遊に物資を取りに行った際、本部等にいる職員は、すでに交代勤務制がとられている事実を知った。
175	・小佐野小学校：体育館	3/12-4/18	・当初は通信網が絶たれ、本庁も被災していたため、どこから情報を得たら良いのかも分かりませんでした。情報発信、収集の場所をどこか１箇所きめておく必要があると思いました。 ・小佐野小学校は和式のトイレのみしかなく、また小学生ということで一回り小さな便器だったため、足腰が弱い方が不自由していました。避難所にもなる可能性のあるところには、洋式トイレも設置した方が良いと思います。ノロウイルスが発症したときに、隔離部屋を設ける必要がありました。また、寝たきりの方などについてはオムツをかえるスペースも必要でした。重篤な感染症に罹患した方や寝たきりの方などの為の避難所を用意する必要があると思いました。
127	・双葉小学校	3/12-4/18	・本部との情報のやりとりに課題を感じた。避難所への情報伝達が文書をもって来るだけで、配達する人員も何度も変わった。避難所担当を決め、文書送達は勿論だが、各避難所の日々の状況（特に避難者の人数）を正確に把握するような体制を取ってほしかった。
29	・双葉小学校	3/12-4/18	・他の避難所や、本部の動き等々まったく情報が無い状態だった。 ・救急車の手配や市内の状況、安否の情報等々を近くの県沿岸広域振興局から得ていた。救急車の要請や保健師、看護師の巡回等々の依頼についても県沿岸広域振興局に相談し、対応した。

No	業務従事場所	従事期間	課題
			・避難所を巡回している総務課の職員に当該避難所で困っていることなどを本部で検討していただきたい旨、伝えてもまったく回答がなかった。避難所で困っていること、避難所でおきていることなどが伝わらない、伝えられない状態だった。 ・仮設住宅建設の方針など日々の情報が避難所に届かないことから、避難者に限られた少ない情報しか出せない状態だった。
28	・小佐野地区生活応援センター ・小佐野小学校体育館 ・市民体育館	3/13-	・夜中に精神的に不安定になる高齢者があり、見守りした。 ・翌日、高齢者は介護保険施設アミーガはまゆりに入所ができ、その介護者も同じ部屋で滞在できるよう、施設側が配慮してくれた。 ・精神状態が不安定になった精神障がい者が複数名いて対応に苦慮した。 ・避難してきた精神障がい者が、服薬を中断する例が多かった。 ・もともと治療していた場合は、厚生病院に相談し、対応できた。 ・病気が悪化した精神障がい者の対応は個別に行うことが必要だった。
79	・甲子地区生活応援センター	3/13:	・指示や情報がなく、とりあえず近隣のセンターで従事。
184	・市内各所（市役所～新浜町）	3/13:	・本部命令で海上保安庁警備艇に乗船し新浜町に向ったが、避難施設は津波で流失。 ・各戸に避難を呼びかけたが、避難したのは 2 名のみ。
204	・旧釜石第一中学校	3/13-3/14	・別の避難所から来る避難者のスペースの確保。　・薬の確保 ・トイレをどう清潔に保つか
150	・小佐野小学校	3/13-3/14	・先生方と県職員との口論
193	・旧大松小学校	3/13-3/17	・電気、水道、ガスのライフラインが全くない。とにかく寒かった。 ・無線や衛星電話もなく、連絡手段がなく大変不安を感じた。 ・新聞等情報が全く入ってこなかったので、日本がどのような状況なのか知りたかった。
165	・旧釜石第一中学校	3/13-3/17	・避難者が自由に出入りしていたため避難者の把握が困難だった。 ・避難者で名前はあってもいない人が多かった。
191	・甲子林業センター	3/13-3/18	・物資が届かず、自分の車で物資等を取りに行った。
205	・市民体育館	3/13-3/31	・薬が必要な人への対応が大変だった。　・大量に届いた衣服等の整理 ・本部へ連絡したい時に小佐野生活応援センターまで行かなければなかった。（無線の配置が必要と感じた）　・職員の休みがなかった。
95	・市民体育館	3/13-4/25	・数日間は、携帯電話や車が使用できず、救急要請に時間を要した
161	・小佐野小学校：体育館	3/14:	・休み、情報、物資がなく過酷でした。
119	・教育センター ・双葉小学校	3/14-3/17	・嘔吐・夜泣き・トイレのスリッパなど、運営し始めたばっかりだったので、当面する課題があれば、ひとつずつ対応した
182	・シープラザ ・双葉小学校	3/14-3/17	・指示不足（指示する方が複数て誰の指示を聞けば良いか分からなかった）
94	・旧釜石商業高校：体育館	3/14-3/27	・避難者の方々の体調管理、支援物資の受け取り、配布が難しかった。 ・安否確認で来所する方への対応で名簿を作成したが、記入漏れがあったり、避難所から異動した方の確認、把握に時間がかかった。 ・園児・保護者全員の安否確認の難しさを感じた。
132	・働く婦人の家	3/14-3/30	・食事が毎日 3 食届くとは限らないので、避難者へ配る食事を準備する

No	業務従事場所	従事期間	課題
			のが困った。 ・避難者が急に体調が悪くなり、早急に救急車を依頼したいのに、避難所には無線が無いため、小佐野地区応援センターまで行かないと無線連絡出来ないので、時間がかかり困った。
96	・石応禅寺	3/14-3/31	・情報不足（本部との連絡手段が無かった事。） ・ガソリン・灯油等の燃料不足。 ・高齢者の搬送（寒さのための急病・持病の悪化） ・認知症の方の徘諧　・被災者の感情を害するマスコミの対応 ・休みが取れなかった。
24	・旧釜石小学校 ・旧釜石第一中学校：校庭	3/14-3/31	・旧一中に物資を受け取りにくる市民が多かった。中には、平田、大平からも受け取りに来た。そのような状況であったため、東部地区をカバーできるような物資供給の臨時的拠点とした。 ・避難所への避難者以外には物資供給をしない場所もあったようで、その結果、大平や平田から受け取りに来たようである。
189	・働く婦人の家	3/14-4/17	・病院管理の人達が多く、収容された。休みをとるのが気がひけた。
79	・働く婦人の家	3/14-8/26	・急遽、避難所となったため食料や寝具調達に困った。 ・個人所有の荷物は個人責任であることを明確にしておくことが大事。 ・少しでも休養できる人員体制が必要。
204	・仙寿院	3/15:	・避難者はしてもらう側、一部の町内会や市職員が支援する側という構図ができてしまい、特に食事の時間は協力してくれず大変だった。 ・保健福祉センターの避難所が閉鎖になるというデマが流れて、自己判断で避難所を移動してきた家族がおり、スペースを確保しようとしたところ、もともといる人達に嫌な顔をされた。　・薬の確保 ・高齢者の機能低下。元気だった人もだんだん動けなくなってくる。
150	・市民体育館	3/15-4/01	・車イスの方が夜中にいなくなったり、イスから落ちて苦労した
204	・幸楼	3/16-3/19	・道路の瓦礫が撤去されず救急車が来れないために不安だった。
99	・教育センター	3/16-3/20	・園児の居場所が広範囲で道路事情も悪かったため、自家用車や徒歩で安否確認に向かう先生方の安全を心配した。
91	・市民体育館	3/16-3/21	・休みがなく非常に過酷だった。
125	・双葉小学校	3/16-4/08	・食材・調味料・ガスが不足
198	・仙寿院	3/16-4/30	・避難者からの質問に対して、情報が無く回答が困難なことが多かった。
167	・昭和園クラブハウス ・白山小学校	3/17-3/29	・昭和園クラブハウスで地元町内会が避難者のサポート（食事提供等）をしていたが、避難者も自分達できるところはやってもらう仕組みにした方が良いと感じた。 ・一人暮らしの老人が体調を崩した際の対応が難しかった。 ・夜中に錯乱する人が出るなど、精神的なサポートの必要性を感じた。
49	・石応禅寺	3/17-3/31	・情報が届かない ・避難者の出入りが激しく名簿作成が追いつかなかった
193	・甲子中学校	3/17-5 月	・はり付けの職員のみで対応したので休みも取れず、本部の指示もないので先が見えず、体力的にも限界を感じた。 ・人員も不足し、避難所もぬけられない状況の中で、避難所業務と通常業務の両立にとまどった。
63	・旧釜石第一中学校：	3/18-3/19	・総務課の指示で動いたが、所属長に移動先が伝わっていなかった。

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
	体育館		
21	・仙寿院	3/18-3/26	・被災時から従事していた職員の疲労がピーク、全く休めていなかった。
13	・シープラザ遊	3/18-3/29	・市で設置した避難所３箇所の担当者と自衛隊との調整を行い、翌日から朝夕 2 回、各避難所へ白飯を供給させた。 ・自衛隊北海道部隊が派遣され、学校施設等の避難所へは、遠野市の握り飯5,000 個と甲子林業センターでの甲子町婦人会による握り飯3,000 個を市職員が配送していたが、供給体制の統一を図るため、約１週間後に市関連施設避難所全 14 箇所への自衛隊白飯供給体制を確立した。
66	・働く婦人の家	3/18-5/15	・情報と物資の全般的な不足。 ・避難者の健康、栄養状態、心のケア、持病の把握とそれに対する対処、人間関係、プライバシー確保等、決め細やかなケアをするには情報・物資・人員の全てが不足していた。　・休暇が取れず体調を崩した。
153	・保健福祉センター	3/19-	・組織的な対応は一切できず、課長と 2 人だけでの対応は無理があった ・6 月までは休みがほとんど取れなかった ・仮設住宅情報が職員にも伝えられていなかったため、対応に苦慮した。
147	・裁判所	3/19-3/24	・市職員としては、当然の業務なのだが、職員にも家庭（家族）があり、特に子供のいる女性職員の連泊従事には厳しいものがあると感じた。
152	・甲子公民館 ・甲子消防コミュニティーセンター	3/19-3/30	・善意で物資（衣服・靴等）を届けてくださる方も多かったが、確保できるスペースが限られているため、仕分けをして破損･損害がひどいものは、処分するのも大変だった。
73	・身体障害者福祉センター	3/19-4/3	・避難者収容施設としての位置づけが弱かった。 ・避難者収容施設に指定されているので、早い段階で避難者や在宅での生活が困難な身体障害者の収容の検討が必要。
77	・身体障害者福祉センター	3/19-6/26	・訓練者１名、エコノミークラスで入院させた。
199	・市役所第３庁舎	3/20-3/29	・本部情報が無い
63	・釜石小学校	3/20-4/15	・総務課の指示で動いたが、所属長に移動先が伝わっていなかった。
43	・市内各所	3/21-3/23	・仮設トイレの所管が国、県、市とばらばらで、二度手間になった。 ・車両不足
204	・保健福祉センター	3/21-3/24	・避難所によって衛生面に差があった。
141	・老人センター	3/21-6/09	・余震によるライフラインの確保が大変でした
65	・シープラザ釜石 2F（災害対策本部）	3/22-3/23	・避難所対応職員に情報が伝わっておらず、避難所の統制に支障をきたした。
173	・市民体育館	3/23-8/18	・情報が乏しい　　・休みがない
22	・甲子地区生活応援センター ・包括支援センター	3/28-5/31	・関係課、関係機関と情報を共有し連携して業務を進めたいが調整ができない。
48	・保健福祉センター ・シープラザ	3/28-6/09	・センターの１階が浸水したことから、土砂が侵入し、保健福祉の拠点でありながら安全、衛生的に問題あり。 ・3 ヶ月以上にわたり 3F 仮設トイレの使用を余儀なくされた。 ・避難所の管理運営をしながら、一方で多数の被災者からの申請を受け付け、生活保護、児童福祉、障がい者福祉に関わる業務行う担当課でもあったことから、職員が足りていなかった。

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
			・支援団体が釜石入りするたびに、「困っている障がい者を探しているが心当たりはないか」と話を持ちかけられ、その都度要支援者にコーディネートしなければならなかった。 ・事業所が被災したことについての訴えもあり、地域福祉課として答えられるものがないため「後日広報される予定である」と答えるに留まった。
13	・シープラザ遊	3/30-6/05	・４月上旬に、県流通課からの市設置各避難所への夕食弁当供給開始を行わせた。→配送も含め、県で内陸（花巻・北上）の２業者に委託→経費は県で全額負担→約 5,000 食/日→被災者の栄養面での充実を図るため、県・市栄養士との調整による（朝は自衛隊白飯継続） ・民間団体・ＮＰＯ等の炊出しイベントを、ボランティアセンター・災害対策本部と調整しながら各避難所で実施。 ・各避難所の状況調査を毎日行い、リアルタイムでの避難所運営対応に努めた。→地域福祉課で避難者実数の把握ができなかったため、物資担当の供給数調整に寄与（正確な避難者数の把握）
147	・大只越集会所	4/01-5/22	・周囲で次々と職場復帰する職員が増え、自分はいつ職場復帰できるのか、また、他の職員の皆さんが何をしているのか等、周りの状況が分からず、とでも不安になった。誰がどこでどのような業務に従事しているのか分るようなリストがほしいと思った。
96	・釜石パンション	4/01-5/22	・物資配送の仕組みが避難所には周知されず、しばらくの間、注文した物資が届かなかった。 ・生鮮食品が大量に配布され、冷蔵庫もなく保管に困った。
87	・釜石保健所	4/01-8/31	・献立、調理、衛生管理指導 ・避難所生活が長期になるに従い食事を作りたくない人が続出。調理、献立指導より具体的に食事を作ってくれる人が必要となった。調理師会、栄養士会、ボランティアなどを組み合わせて、人的投入ができる体制を防災計画の中に入れて欲しい。
32	・働く婦人の家	4/02-6/23	・対策本部からの支持や情報がなかなか、伝わらなかった。
90	・鵜住居地区生活応援センター	4/03-4/12	・在宅避難者に対する対応
166	・甲子中学校	4/03-5/22	・情報が少なく、避難者から情報を得ることも多かった。
93	・仙寿院	4/04-5/02	・避難所専用電話が無く、各従事者個人の携帯電話で各種連絡を行った。（5 月より専用の携帯電話が配置された）
73	・身体障害者福祉センター	4/05-6/26	・日中は訓練者の対応のため、障害者の避難者への対応が手薄になった。ボランティアの協力を得た。
192	・保健福祉センター ・避難所 ・市内各所・市外（一関市、遠野市）	4/07-6/30	・相談業務が倍増しフォローに追われ、記録・日常業務雑多、相談者の精神的フォローの必要性を感じた。 ・市外や県外に避難している方の委託業務が増えた。 ・被災した事業所の精神的な支援。
87	・避難所	4/08-4/16	・避難者数に見合ったコンロ、鍋、炊飯器の不足 ・各避難所に冷蔵庫が必要 ・物資テント内にも冷蔵庫が必要　　・衛生管理の徹底 ・魚類、肉類、卵、大豆製品の不足　　・野菜の不足

No	業務従事場所	従事期間	課題
162	・甲子中学校	4/08-5/上	・通常業務に復帰した人が 5 時半に帰るのを見てがっかりした。配置をもう少し考えて欲しかった。
161	・小佐野小学校：体育館	4/10:	・車、ガソリンがなく、情報収集、物資調達困難でした。
90	・栗林小学校	4/13-7/04	・個人からの救援物資への対応（少量、中古品）
189	・小佐野地区生活応援センター ・働く婦人の家	4/18-4/23	・通常業務へ移行と言われたが、避難所での夜間の看護（内服、管理、オムツ交換）を行う職員がおらず、施設入所までの期間は夕方から避難所で働いた。
175	・旧観光センター（大平）	4/18-5/20	・学校だからということで、突然観光センターへの移動を促されましたが、同じ時期に全ての学校の避難所が移動させられたという訳ではなく、避難者の方に説明がつきませんでした。避難所の配置・統合等についてはもう少し、計画をもってやっていただきたかったです。
25	・小佐野地区生活応援センター	4/18-8/10	・避難所入所者の要望が必要以上に贅沢になってきた。 ・避難所、仮設住宅の運営・支援が被災者の自立を阻害していないか困惑。（依頼心が強くなった） ・心のケアが必要なケースが多いが、様々なチームが入ってきたが、有効だったか不明。 ・ボランティア団体の支援区域が固定化（大きな避難所周辺のみ）
203	・甲子小学校	4/26-5/22	・直接、担当課に電話しなければ情報を得られなかった。避難所に来る紙しか情報がないので、避難者からの質問に全く答えられなかった。（避難者も同じ紙を見て質問している）
149	・甲子小学校	4/27-5/23	・情報が遅く、各担当部署がどのような動きをしているかの情報が少なかった。（庁内ランが無いため届かない情報もあった。）
120	・市民体育館	5/06-5/31	・人事配置のバランスに配慮してほしい。 ・個人的には困ったことはなく被災者と一緒にいることのほうが精神的にはありがたかった。（身体的にはややきつかったが）当初から市民体育館への人員配置は手薄だった。応援センター内での取り回しには限界が有る。切に配置すべきだった。（それ専門の部署を確立すべきだった）
149	・栗林小学校	5/23-6/09	・病院が遠く、途中から自衛隊医療チームも撤収したので不安だった。
166	・市内各所（甲子地区）	5/23-8/12	・甲子地区生活応援センターが拠点となり、情報を得られた。
208	・栗林小学校	5/30-8/11	・物資の余剰　　・他団体への対応に苦慮した
123	・鵜住居地区生活応援センター	6/10-	・仮設団地の自治組織（コミュニティ）設立支援の要望多し。談話室を利用しやすくして欲しい。 ・老人等の車を持たない人の買い物が以前より大変になっている。移動販売車等の対応をお願いしたい。 ・納税等のために本庁まで出向くのは大変なので、収納業務を早期に再開してほしい（8 月下旬再開済み）同様に、センターで印鑑証明書を発行してほしい（9/7 現在体制整わず）
107	・働く婦人の家	6/10-8/26	・運営上急な決定や変更されることがあり、早めに連絡してほしかった。
47	・避難所（釜石地区生活応援センター管	6/11-8/10	・釜石Ｃ管内で 19 箇所の避難所に３人配置では、一人当たり６～７箇所となり、巡回して様子を伺うだけで１日かかった。そのほかに個別

No	業務従事場所	従事期間	課題
	内）		対応が必要な避難所があれば時間をとられ、行けない避難所もあった。６～７箇所もあれば多くの土日に対応せざるをえなかった。 ・自分自身も被災し、生活の再建にかかりたい気持ちがあった。誰を恨む何物もないが、被災した自分が曜日に関係なく従事し、被災していない職員が週末休んで出かけているのを見るとやるせない気持ちになったのは正直なところです。
90	・市役所本庁舎 ・栗林小学校	7/04-8/10	・物資の偏り
25	・小佐野地区生活応援センター	8/10-	・仮設団地内への自治組織の必要性が高い ・仮設団地のニーズが多様化、クレーム化

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	課題
179	・市役所本庁舎	3/11:	・この日、市民は放心状態。要望、苦情はない。 ・旧釜小校庭に妊婦がいて、休める場所の確保を要望された。
157	・保健福祉センター	3/11:	・安否情報が知りたい
24	・旧釜石第一中学校 ・旧釜石小学校：校庭	3/11:	・鵜住居小、東中の子供たちの救出では、多くの市民の協力があった。
29	・旧釜石第一中学校	3/11:	・震災直後であったことから特に要望はなかったが、トイレの使用に関し、一部から苦情があった。
129	・保健福祉センター	3/11-3/?	・身内を探してきた人が、他の避難所にいるかどうか尋ねられても情報がないので力になってあげられなかった。
31	・教育センター	3/11-3/12	・情報がほしい。
185	・教育センター ・鈴子広場 ・沿岸広域振興局等	3/11-3/12	・食糧や衛生用品の不足（粉ミルク、紙おむつなど）。 ・寒さ対策。
209	・市役所本庁舎 ・仙寿院	3/11-3/12	・食べ物がない（こない）
204	・保健福祉センター	3/11-3/12	・寒い。　・のどが渇いた。　・暗くて怖い。 ・外や他地域の情報が分からない。
9	・旧釜石第一中学校	3/11-3/12	・食料が不足して離れた避難所に行き渡らない。
101	・市役所本庁舎 ・シルバー人材センター	3/11-3/12	・市民からの意見・要望の扱いに一貫性が無く、受けた要望・苦情もメモは取っていたが、解決したもの、担当へまわしたものは、残っていない。（担当がどこの部署か、どこにいるのか分らない状態であった）
64	・保健福祉センター	3/11-3/12	・「被害の情報が全く入らない」との苦情
128	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/13	・食料、毛布、石油ストーブが不足し、配給の量も極端に少なかったこともあり、対応が悪いなど激しい口調でまくし立てられた。 ・市内各地の被災状況など、本部からの正確な情報を速やかに提供してほしい（風評やデマをふせぎ、市民を安心させることが出来る）
193	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/13	・トイレが不便。寒い。 ・避難者がショック状態におちいり、介護士よりＡＥＤを指示されたが、本庁舎まで取りに行くため時間がかかり、避難場所にＡＥＤが設置さ

No	業務従事場所	従事期間	課題
			れていないのはおかしいと大変おしかりをうけた。
96	・裁判所	3/11-3/13	・停電の為、避難所近隣からロウソク・電池を要望されたが、物資の調達が困難だった。
184	・市役所第１庁舎	3/11-3/13	・部屋が寒いことと、情報が来ないこと
102	・望洋ヶ丘集会所	3/11-3/13	・断水しているのに給水車が来ない。
13	・旧釜石第一中学校 ・旧釜石小学校：校庭	3/11-3/13	・毛布が無く、ものすごく寒かった。（新聞紙１枚だけ渡されたり、何も無しで初日の夜を過ごした人もいた） ・食べ物が無い。（がれきで交通が遮断され、取りにも行けず）→津波で足止めの運送業者がトラックに積載していた冷凍の水産加工品を提供してもらい、何とかしのいだ。あれが無ければ大変だった。 ・食べ物だけではなく、水が無い。（孤立地域に給水車も行けない。保健福祉センターなど、市街地内でも連絡手段が無いため確認できず、食料・水がしばらくの間、届いていない場所も多かった） ・電気・電話・交通が遮断されたため、市内の被害の様子が全く判らない。（各集落ともに情報入手ができなかった） ・酸素ボンベが無く、重篤者への対応ができない。 ・「建物の中に残っている家族を早く救出してほしいが、いつから作業に入るのか？」→誰に聞いても判らない（震災当初の自衛隊情報があやふや）
22	・甲子地区生活応援センター	3/11-3/14	・名簿作成のため住所、氏名等確認した際、同じことを何度も聞かれると苦情あり。
123	・旧釜石第一中学校：校庭	3/11-3/14	・地域は孤立して数日何も食べていないので、代表して歩いてきた。食糧を欲しい。家が残った人は、何故食糧を配布してもらえないのか。
152	・仙寿院	3/11-3/14	・育児の調乳に使用する粉ミルクやお湯の確保。 ・食料と飲料水の不足について。
3	・旧釜石第一中学校	3/11-3/14	・毛布、ストーブが足りない
43	・望洋ヶ丘集会所	3/11-3/14	・被害状況、ライフラインの復旧　　・情報がない。
57	・望洋ヶ丘集会所	3/11-3/14	・市役所から全く情報が来ない。　　・今の状況を早く知りたい。 ・電気、ガス、水道の状況を教えてほしい。
99	・教育センター	3/11-3/15	・震災直後から数日間、マイヤ釜石店から食料やロウソク、紙おむつなど物資の提供を受けたことで、センターへの避難者のほか困っていた市民にも食べ物を提供できた。
55	・旧釜石第一中学校：屋外	3/11-3/15	・非常時につき、市民の皆さんは全てに協力的に対応いただきました。
120	・小佐野小学校	3/11-3/16	・いつどれくらい食料が配られるのか、・何でそれが分らないのか ・避難所以外の自宅在住者には食料は配布されないのか ・車で避難しているが食料をくれないのか　・毛布はないのか ・とにかく市の対応はなっていないと口々に言われた。（とにかく悪い事は市のせいとされた。） ・学校の先生方には本当に感謝するが、校長先生からもかなりきつく言われた。詳細な内容は省略するが、要は責任体制・指示系統がなっていないということで、この点は先生の言うとおりであり個人としても市職員としても反省している。

No	業務従事場所	従事期間	課題
41	・教育センター	3/11-3/16	・情報がない。　・下着類が欲しい。（市外から来て被災した人から） ・市外にいる家族と連絡が取りたい。　・市外の状況が知りたい。
49	・教育センター	3/11-3/16	・食糧、毛布などが無い　　・情報が無い
63	・教育センター	3/11-3/16	・情報の不足
66	・教育センター	3/11-3/16	・食事や寒さに関することなど、住環境に対する不満 ・安否不明者の確認方法について等、あらゆる情報の不足に対する不満
6	・市内各所（大平地区・唐丹町）	3/11-3/16	・情報が一切ない中で、一般市民から問いに対応できず、批判を受けるケースが多かった。
83	・愛恵会「いきいき唐丹センター」	3/11-3/18	・地域からは、状況把握や各種制度等に関する情報の迅速な提供が望まれていた。毎日、直接担当部署に出向き、情報収集に当たった。
81	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/18	・寒さに対する苦情（ストーブ及び寝具等の不足） ・市内の状況がわからない。　・避難者名簿がわかりにくい。 ・バスの運行時間が毎日変わるので、わかりにくい。
50	・旧釜石第一中学校	3/11-3/19	・ストーブや毛布の不足（同じ人ばかりが使用している、といったもの）
53	・保健福祉センター	3/11-3/19	・トイレがとにかくひどかった。後始末も大変だったが、夜交代でトイレ当番に張り付き、懐中電灯を照らしていた。
44	・甲子地区生活応援センター	3/11-3/20	・避難者名簿を作成する指示があり、聴取に出向くと、「さっきも言った」「何回も聞くな」と注意された。 ・避難者名簿の開示、名簿更新の遅れなど苦情が相次いだ。
208	・教育センター	3/11-3/21	・情報が錯綜している。不足している
171	・教育センター	3/11-3/22	・被災者･地区に平等（交通手段の有無で格差が生じていた）に支援物資が行き渡るようにして欲しいとの声が寄せられた。
97	・双葉小学校	3/11-3/22	・テレビを設置してほしかった
114	・双葉小学校	3/11-3/22	・テレビの設置
108	・教育センター	3/11-3/23	・情報不足（安否確認・ガソリン・通信・交通等） ・物資不足（毛布　ほか） ・避難所廃止の通告が廃止日前日（猶予期間を設けるべき） ・職員に対するねぎらいや感謝　・トイレや居室の清掃時に協力申出
180	・旧釜石第一中学校	3/11-3/24	・とりあえず次々と避難者を受け入れては、西の方の避難所へ異動させるような状況だったため、「だったらなぜ最初からそっちへ連れて行かない？」と怒られた。その通りだと思う。 ・ストーブの位置をめぐって避難者同士が険悪になっていた。
113	・教育センター	3/11-3/25	・避難所解除が決まって、突然の退所通告だったため、避難民から猛烈な抗議を受けた
148	・石応弾寺（メイン） ・裁判所 ・大只越集会所(サブ)	3/11-3/31	・紫波町から観光？で被災していた方が車中泊を行い、ガソリンが無くなったと泣かれたが、どうすることもできなかった。 ・5 日目辺りから、被災していない大只越地区も食料等が無くなった。（中妻のスーパーにも何も無い）食料支援の要望があり、地域にも食料が枯渇していると判断したので、実際に炊き出し（最大１０００食）を行ったが、物資担当から苦言があった。
172	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-3/31	・旧釜石一中体育館は、市役所に近いためか、情報を求めた多くの市民が訪れたが、こちらで把握している情報が少なく、十分な対応、回答が出来ないことに対する苦情。

No	業務従事場所	従事期間	課題
18	・大只越集会所	3/11-3/31	・近隣の自宅避難者から物資提供の要望、苦情あり
158	・仙寿院	3/11-4/04	・地域会議で議論したように、発電機も含め避難物資等の備蓄をなぜしておかなかったのか？と、地域会議副議長から苦情 ・新たな避難者の受け入れについて施設許容量オーバーである旨伝えた結果、誰の許可を得ているのか？市にそんな権限があるのか？と、消防団から苦情 ・自宅が残っているのになぜ避難所に来ているのか？といった苦情 ・わずかな食糧を分配しているため、食べられなかった人からの苦情 ・初日から数日の間に、別な避難所等への集団移動等もあり、理由は不明も避難所から物品が紛失している！と、避難所オーナーから苦情
192	・保健福祉センター	3/11-4/07	・市の上層部は避難所を回らないで、自分達の大変さを理解できるのか？もっと近くで話を聞いて欲しい。
131	・旧釜石第一中学校：体育館	3/11-4/08	・安全確認を求められても情報が錯綜しており、きちんとしたものが提供できず怒りを買った。 ・最初に物資供給もなかなか一中避難所には届かず、また届いても避難者人数には足りずに、市民の怒りをかっていた。 ・避難者の居住の地区が多岐にわたっていた為、なかなか自治会のようなものが組織できず、すべて職員任せの生活傾向が強かった。
7	・小佐野地区生活応援センター	3/11-4/10	・寒さ　　・市の情報が無い ・物資（特に食料・乳幼児のミルクや紙オムツ）の不足（配布の要望） ・鵜住居小学校ほかの保護者や教師等が安否確認に来たが、避難先が不明のため対応できない。 ・避難場所移転（一中から林業センターなど）を案内できない。
35	・小佐野地区生活応援センター	3/11-4/17	・釜石に残っていた方が全員亡くなったご遺族から、死亡診断書が遅いとお叱りを受けた。丁寧に説明し、ご理解いただいた。(宿泊先がなかったので、翌日交付では困るとのことだった）
25	・小佐野地区生活応援センター	3/11-4/18	・物資配分の不公平さ（避難所と在宅避難者間） ・給油場所指定による交通渋滞　　・情報がとにかく不足
12	・仙寿院	3/11-4/24	・生活支援物資不足　　・避難者間の行動に対する苦情 ・生活環境の改善
69	・市内各所	3/11-4 月	・仮設トイレ手配及び下水道調査中、上水道の復旧時期等についての質問が多かった。 ・防災無線の機能が停止しており、被災地以外の市民からライフラインの復旧や道路通行等について情報不足で市の対応が悪い旨叱られた。
140	・保健福祉センター	3/11-4 月	・自分達も被災者なのに被災者として見られていないと感じを受けた。市職員は市民ではないらしい。
177	・保健福祉センター（健康推進課）	3/11-5/20	・暖房・食料の確保　・自分が避難していることの家族への連絡 ・安否確認　・生活資金の貸付　・各種窓口業務の場所・内容確認
164	・大只越集会所	3/11-5/21	・物資の配給が遅い。 ・情報入手がラジオのみで、市内の状況がわからない。 ・一度、市長より防災無線であいさつの放送があったが、その後それっきり放送（避難者が必要としている情報提供）が無かった。
117	・保健福祉センター	3/11-5 月	・在宅酸素の方の酸素が切れそうになり、盛岡の業者からの取り寄せが

No	業務従事場所	従事期間	課題
			困難との相談があり、センター内の、のぞみ病院との連携により酸素ボンベを提供できた。 ・看護師の巡回訪問等、医療の巡回チームが入っていない孤立地区から派遣要望を受け、先生と連携し医療チーム派遣につながった。
111	・小佐野地区生活応援センター	3/12（AM）	・体育館にこれだけの避難者が要るのに、市の職員が１人も居ないと電話があった。
111	・市民体育館	3/12（PM）	・他の避難所の避難者の名簿を閲覧したいと要望があった。 ・携帯電話の充電依頼があった。
202	・甲子中学校	3/12:	・必要な物資が足りない。　・市外に出たいが出れない。
17	・甲子地区生活応援センター ・甲子林業センター	3/12:	・町内会のボランティアにより炊き出しができたが、燃料代の支給を依頼された。
186	・旧釜石第一中学校：体育館	3/12-3/15	・寒い　・情報が入らない。
207	・旧釜石第一中学校	3/12-3/20	・支援物資（毛布、ストーブ、食料）の配布方法
209	・小佐野小学校 ・体育館　・避難所	3/12-4/04	・毛布がない（寒い） ・いつまでここにいるのか、など情報がないこと。
46	・仙寿院	3/12-4/08	・自宅が流されていない住民が避難所に来ていることについて、不満を持っている避難住民が市職員に苦情。（暴動寸前） ・避難所で盗難事件発生。
29	・双葉小学校	3/12-4/18	・仮設住宅は、まだ完成しないのか。
28	・小佐野地区生活応援センター ・小佐野小学校体育館 ・市民体育館	3/13-	・夜中に騒ぐ高齢者があり、眠れなかった。 ・夜中に問題行動を起こす精神障がい者がいた。
184	・市内各所（市役所～新浜町）	3/13:	・情報が正しくない。　・情報が来ない。 ・物資がない。　・道路が自動車で通行不能。
204	・旧釜石第一中学校	3/13-3/14	・寒い　・他の人のためにスペースを割きたくない。
193	・旧大松小学校	3/13-3/17	・寒い。毛布が足りない。 ・ケイタイに充電したいが、電源もケーブルもない。 ・歯ブラシがほしい。 ・切らした薬をもらいたい（心臓、高血圧、脳梗塞等）。 ・釜石市の災害状況はどうなっているのか問われたが、わかりませんとしか回答できなかった。
191	・甲子林業センター	3/13-3/18	・本部から離れていたため、情報が届かない。
205	・市民体育館	3/13-3/31	・避難所以外の在宅避難者には物資が届かないと苦情があった。 ・町内会の皆さんに震災当日からとても協力を頂いて助かった。
94	・旧釜石商業高校：体育館	3/14-3/27	・個人あての支援物資（衣服）を他の方々に配布してしまった。受け取る際には名前の確認を吟味するように。
96	・石応禅寺	3/14-3/31	・安否確認の方法 ・防災無線が聞こえにくいなど情報が入手できないことへの不満。
189	・働く婦人の家	3/14-4/17	・避難されて４日目から便秘を訴える人が多かったが、整腸剤や下剤がなかなか入らず、夜間呼び出されて避難所訪問した。（小佐野中３回）

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
1	・大平下水処理センター	3/14-6/10	・水洗トイレの早期復旧の要望が多かった。
80	・シープラザ ・保健福祉センター ・市内各所	3/14-8/26	・情報が伝わってこない
204	・仙寿院	3/15:	・安否情報を得るのに、避難所を回っている。どこを回ればよいのか。 ・オムツのサイズが合わない。
150	・市民体育館	3/15-4/01	・犬を連れてきたと怒った方がいて、出て行ってもらった。
204	・幸楼	3/16-3/19	・居心地が良くなったのか、他の避難所へは移りたくない。
99	・教育センター	3/16-3/20	・移動してきた避難者から、「各部屋ともそれぞれの場所が決まっているため入れない。釜石の人がいつもこうだ」と。
198	・仙寿院	3/16-4/30	・仮設住宅の情報が少なく、不満が非常に高かった。
167	・昭和園クラブハウス ・白山小学校	3/17-3/29	・避難場所によって食事など支援の内容が違う。 ・要望したものが直ぐ来ない。
49	・石応禅寺	3/17-3/31	・市内全域の避難者名簿（最新）が欲しい。（市内の避難所を身内を探して歩く人が多かった）
13	・シープラザ遊	3/18-3/29	・自衛隊の白飯の行かない避難所への食料供給が難しかった。（お菓子などでしのぐ所も） ・握り飯が遠野市頼みだったので、もし供給がストップした場合の不安が毎日あった。また、この時点でも握り飯は１人１日２個ほどの供給しかできなかった。（副食は物資からの缶詰等のみ＝火を使って調理するものは食べられない状況が続いた）
66	・働く婦人の家	3/18-5/15	・仮設住宅入居要件の不公平感　　・がれき撤去の三色旗の不足
153	・保健福祉センター	3/19-	・情報が不足している　　・避難所統合に対する反発 ・ほとんどの避難所で仮設住宅に関する苦情（場所、時期、決定のあり方等）
73	・身体障害者福祉センター	3/19-4/3	・避難所から身障センターに移りたいとの希望を出したが、身障センターは避難所ではないと言われ、移るまで２週間かかった。 ・健常者が避難していたのでびっくりした。障害者が入っていないということは、市として（障害者の状態）確認していないということか。 ・身障センターに収容されて良かったと感謝している。 ・震災後直ちに在宅障害者の状況を把握し、必要な支援をすべきである。 ・自宅が残った障害者の家族が避難所に炊き出しのお願いに行ったら、「避難所の人だけだ。自宅のある人は遠慮しろ」ときつい言葉で拒否された。 ・避難している障害者から、誰も安否確認などで来てくれなかった。支援物質の一つも受け取ることも無かった。センターの職員が来たときはうれしかった。 ・訓練者からもっと早く訓練を再開して欲しかったと要望が出された。
43	・市内各所	3/21-3/23	・上水道の早期復旧を要望される
67	・教育センター	3/21-3/27	・教育センター避難所の閉鎖について避難者から苦情があった。
173	・市民体育館	3/23-8/18	・避難者からは、特に仮設住宅の入居に関しての苦情が多かった
36	・職場復帰	3/25-	・仮設住宅への不安から起こる不満が多かった。

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	課題
48	・保健福祉センター ・シープラザ	3/28-6/09	・申請の待ち時間が長い。　・支援金、義援金はいつ振り込まれるのか。 ・家電セットはいつ来るのか。支給する基準をはっきり示せ。 ・生活実態のない家に対する給付は何もないのか。 ・事業所の被災に対する制度は何もないのか。 ・遠隔地に避難している者に情報がなかなか来ない。
13	・シープラザ遊	3/30-6/05	・本部の調達担当で、独自に避難所４箇所への市内業者による夕食弁当供給を行ったが、県流通課弁当との整合性が無く、一部の避難者への供給となったため、民間設置避難所から不満が出た。（こちらは市で全額負担） ・民間団体の炊出しイベントの受付窓口が複数となったため、実施担当者と避難所及び準備調整に困難をきたした。（ボランティアセンターのみでの受付一本化の方がよかったと思う）
24	・市役所第３庁舎等	4/01-4/30	・がれき処理について
96	・釜石パンション	4/01-5/22	・在宅被災者への物資の配給 ・外灯がないので夜間真っ暗で不安がある。　・ハエが多くなってきた。
90	・鵜住居地区生活応援センター	4/03-4/12	・物資が届かない
166	・甲子中学校	4/03-5/22	・市役所の対応（主に仮設住宅）
192	・保健福祉センター ・避難所 ・市内各所（在宅、仮設） ・市外（一関市、遠野市）	4/07-6/30	・高齢者や障害者が残り、元気な人が先に仮設入居する事への不満や怒りが爆発。　・たらい回しの対応に不満 ・在宅者への情報が全くない。被災者としてみてくれない。 ・近くに買い物できる場所がない、高齢者はどうしたらいいのか。 ・市職員の対応の悪さに激怒。 ・市外や県外避難者に情報が入らない。
90	・栗林小学校	4/13-7/04	・仮設住宅に対する情報が無い
127	・旧観光センター（大平）	4/18:	・集約先の避難所が市内から遠いため、通勤や通学に不便との事から、現避難所の近隣の避難所を希望する方が多かった。
25	・小佐野地区生活応援センター	4/18-8/10	・仮設住宅入居者のマナーの悪さ（ゴミ、駐車等） ・仮設住宅への入居順（優先順位）が納得できない。 ・日赤の物資配分が不公平　・り災認定に対する不服 ・ボランティア支援の統率が取れていない（効率的な配置、セクト的？で横のつながりが無いため内容が重複）また、団体そのものへの不安（子どもを預けて良いかどうかなど） ・イベント情報発信が一元化されてなかった。（一部の地域だけに情報や開催が偏る）
204	・保健福祉センター ・鵜住居生活応援センター	4/21-	・バスの本数が少ない。停留所が分かりにくい。遠い。といった日常生活の不満。 ・家があってもライフラインが寸断されていては帰れない。 ・AP に入ったら家賃の補助が受けられないところだった。仮設の方が良かった。　・仮設住宅の環境に関する苦情。
149	・甲子小学校	4/27-5/23	・仮設住宅に関することの質問や要望が多かった。 ・備品の要望。（冷蔵庫、電気ポット、電子レンジなど） ・甲子小学校から、児童が運動するスペースを確保してほしい旨要望。

No	業務従事場所	従事期間	課題
120	・市民体育館	5/06-5/31	・市民体育館はほとんど箱崎白浜地区の方が多く、住民性もあるのか、町内会長のもと非常に統率がとれ、我慢強く、文句も言わず、黙々と自主自立で食事・清掃活動をされていて、ほどんど苦情は無かった。（月並みな表現だが、この方々には本当に頭が下がる） ・北九州市や荒川区からの派遣の職員の方々も、子供に積極的に声をかけたり、非常によく働いてくださり、非常に感謝している。 ・自称ボランティアという人が体育館敷地で酒盛りをし、他市からの応援職員に絡んだり、罵倒したり、暴力を振るおうとしたりという事件があり、警察を呼んだことがあった。
166	・市内各所（甲子地区）	5/23-8/12	・市役所の対応（主に仮設住宅） ・他の地域で災害が発生したとき、特に支援に来た自治体には、一番先に駆けつけられるような体制をつくってほしい。
208	・栗林小学校	5/30-8/11	・避難所の閉鎖時期をはっきりしてほしい。 ・駐車場にした校庭がデコボコでボールがイレギュラーしてしまう。整地費用は補償してくれるのか？
25	・小佐野地区生活応援センター	8/10-	・長期避難区域の指定範囲に対する不満 ・公園・公共施設が使用できなくなったことによる既存地区の健康増進・コミュニティ活動の低下 ・仮設入居者ばかりに手厚く支援することへの不満（在宅避難者、被災していない方） ・仮設団地の設備、物品支給に対する苦情多い。

３．復旧対応　3.3 遺体捜索・処置

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
4	・市内各所	3/11-	・業務の過酷性、特殊性、終期なし→職員の心身ケア
8	・鵜住居地区等	3/12-3/13	・遺体運搬車、安置場所の確保
64	・各遺体安置所	3/12-4/下	・市職員が自分しかおらず、当初は本部への連絡手段もなかったため、警察等からの質問・要望に責任をもって回答できなかった（その都度独自で判断したが、誤った説明もあったと思う） ・他機関職員の応援があったが、遺体を触ろうとせずほぼ何もしない（無意味）。
193	・市内各所（浜町）	3/13:	・余震が続き、津波注意報が出されるたびに、避難道まで退避した。 ・自衛隊や兵庫県警など、土地勘のない方々から発見場所を聞きとり、正確な場所を記録するのに少々手間取った（宅地図等あればよかった）
31	・市内各所	3/13-	・専用の装備が無く、自前の手袋等を使用した。警察・消防・自衛隊との連携が取れない。消防が業務を離れた頃から搬送依頼が無くなった。したがって、捜索場所に待機するのが良い。 ・遺体を運搬するのに、それなりの車両が必要
153	・市内各所（大渡橋詰広場、市営ビル前、旧小佐野中学校）	3/13-3/18	・警察との連絡、調整がうまくできなかった ・情報がなく、遺族の質問に何も答えられなかった
197	・遺体安置所	3/13-4/10	・遺族対応の難しさ。　　・報道機関への対応。
185	・市内各所（遺体仮置き場：大渡橋橋詰広場、市営ビル前）	3/13-5/08	・遺体搬送(処置）に係る装備不足（知識不足） ・遺体搬送従事者のメンタルケア ・遺体搬送に係る指示連絡系統の混乱による業務の停滞
13	・市役所本庁舎	3/14-3/15	・待機中に津波警報が出たり、放射能警報（ガセ）が出たりして、作業が何度も中断し、ほとんどが待ち時間になってしまった。
61	・教育センター	3/14-3/25	・警察・自衛隊など関係機関との情報共有・連絡手段など体制を整えるべきだと感じた（連絡を受け、出動しても既に搬送され、無駄足になるということもあったため）
159	・市内各所（大渡橋袂・市営ビル前）	3/14-3/28	・本部の指示により遺体の引き取りに現場へ行ったが、既に安置所へ運ばれた後であり、自衛隊や警察とうまく連携がとれていないと感じた。 ・仮置き場設置当初は遺体を覆うシーツの調達に苦慮した。
141	・旧紀州造林	3/15-5/20	・5 月以降、慣れない人が業務につくため、引継ぎがうまくいかなかった。
157	・保健福祉センター ・小佐野中学校	3/15-3/23	・先に設置した二中の遺体安置所と離れているため、探しに来る方に不便をかけた。（ガソリンが無い等で） ・遺体の検死までに日数がかかり、遺族の方に何回も行き来させる結果となった。（数日間のみ）
151	・斎場	3/17-4/06	・本部での決定事項が現場に流れてこないまま、遺族や取材の対応を求められ、返答に困った。（特に合同葬）
57	・市役所（建設課）	3/17-3/25	・遺体を発見したら自衛隊に連絡するよう指示を受けたが、決まった場所に自衛隊がおらず、探し回るのに時間が取られ、そのたびに重機の作業もストップした。 ・普通のマスクしか支給されず、埃を大量に吸った。休憩時間も少なく、

No	業務従事場所	従事期間	課題
			食事もまともに取れなかった。
41	・シープラザ	3/18-5/中	・名簿が更新されず正確な情報を伝えられなかった。
103	・教育センター（倉庫）	3/27-5/05	・自衛隊・警察との連絡調整がうまくいかず、効率的な業務遂行が出来なかった。どの組織がどこまでやるのか、役割分担や連携も取れていなかった。 ・通信手段のない中、搬送依頼の情報確認が出来ず、二度手間となることが多々あった。
120	・遺体安置所（主に旧小佐野中、製鐵所構内、紀州造林も）	3/28-4/18	・担当課との連絡体制。遺体引渡しで、想定外のこと（遺族に頼まれて、いきなり葬儀社が引き取りに来たり、仮想の霊柩車が予定を大幅に過ぎても到着しなかったり、事前の連絡もなく報道機関がカメラを持って来たり、等々）があると、担当（主に市民課。一部健康推進課、地域福祉課）に連絡を取るのだが、なかなか連絡が取れず、苦労した。
201	・遺体仮置場、安置所	3/中	・他の場所との情報共有　　・指揮系統が脆弱
209	・紀州造林	3/30、4/06、4/10	・火葬場の予約のバッティングがあった。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
64	・各遺体安置所	3/12-4/下	・家族が「生死不明」で安置所に来る人が多く、“生存者（避難者）名簿を置いたほうが便利”と市民から要望あり。 ・「安置所を一箇所にまとめてほしい」との要望あり（特に高齢者から）。 ・「山田湾や船越湾で発見された遺体がなぜ釜石の安置所にあるのか」という苦情あり（管轄の関係か？）。
31	・市内各所（鈴子～大渡～中妻～上中島～只越～浜町～鵜住居～箱崎～栗林）	3/13-	・安置所の一本化（遺体安置所が点在しているので、遺体確認に行く遺族が大変である。そこに行くまでの交通も渋滞等で不便であり、さらにイライラを助長させた。）
153	・市内各所	3/13-3/18	・遺体の引き渡しはいつか　・火葬はできるのか　・情報がほしい
157	・保健福祉センター ・小佐野中学校	3/15-3/23	・ガソリンが不足し、移動に困る。
141	・旧紀州造林	3/15-5/20	・シルバー人材から派遣された方には、大変お世話になりました。
151	・斎場	3/17-4/06	・遺族に拾骨をさせろ。
120	・遺体安置所（主に旧小佐野中、製鐵所構内、紀州造林も）	3/28-4/18	・小佐野の場合、まず受付（小佐野応援 C)に行ってもらうのだが、いきなり安置所に来る方が多く、「大槌は遺体を直接見せてくれるのに何でここはダメなのか？」という苦情が最も多かった。 ・シルバー人材の一部の方から、「もっと市職員の方で段取りしろ（棺のふたをいつ閉めて運ぶとか、棺の中に何を入れてはダメとか、といった指示を出せとか）」といわれた（葬儀社がいる場合に、市のほうではあまりそこまで指示しない）。
206	・遺体安置所 ・のぞみ病院	3/下-4/10	・「誰々はどこの安置所か？」等の問い合わせが多かった。

３．復旧対応　3.4 がれき撤去・処理

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
135	・岩手沿岸南部クリーンセンター	3/16-6/09	・ライフラインの復旧の遅れからごみ処理ができない状況が 1 ヶ月ほど続いた
39	・シープラザ（プレハブ） ・市役所第 4 庁舎（建設課）	3/17-6/24	・がれき撤去作業と通常業務の両立が大変だった。
39	・シープラザ 2F	3/21-4/16	・家の解体、撤去等が必要な方への連絡調整が困難だった。
3	・釜石物産センター	3/21-4/17	・流失住宅居住者の確認及び連絡先不明
34	・シープラザ（状況に応じて宿泊）	3/23-4/06	・被災車両一時置き場の確保及び整備
38	・市民文化会館	4/02-4/26	・警視庁の不明者捜索が入るまで館内の瓦礫撤去に入れず初動が遅れた。 ・会館委託職員を撤去清掃要員として確保できたことは良。
34	・シープラザ（プレハブ）（状況に応じて宿泊）	4/13-6/06	・浸水地区の対応内容が不明瞭なため、被災家屋の補修、撤去の相談に迷いが生じた
196	・シープラザ釜石	6/10-	・被災後、約半年～1 年間に力を注がなければならないがれき撤去業務については、対策室を早急に組織し、職員も兼務でなく、専従職員を増やし集中的に行うべきと感じる。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
39	・シープラザ 2F	3/21-4/16	・勝手にがれきを片付けられた。 ・貴重品が見つからない。
55	・シープラザ釜石	3/22-4/11	・非常時につき、市民に皆さんは全てに協力的に対応いただきました。
122	・青葉ビル	4/03-4/10	・青葉通りの瓦礫撤去していた天理教の皆さんがビル内の瓦礫撤去もしてくれた
131	・シープラザ（プレハブ）	4/09-6/09	・周辺がれきや倒壊した家の撤去の意思表示の受付だったのだが、月日が経つにつれ、進行状況への不平不満が大部分になっていった。

３．復旧対応　3.5 仮設住宅

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
23	・シープラザ 2F ・教育センター5F	3/15-	・人手不足による多忙
40	・シープラザ	3/20-4/03	・情報（制度など）が少ない中での仮設住宅入居手続き。 ・市民要望に対し、手持ち情報が追いつかない状況。
4	・市内各所（3 箇所）	4 月-	・仮設住宅内への介護サポート　　・施設開設

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
33	・教育センター5F	4/17-	・早く入居先をきめて、入居させてほしい。

３．復旧対応　3.8 災害時要援護者対応（保育関係業務について）

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
106	・鵜住居幼稚園 ・鵜住居防災センター	3/11:	・他の職員が行方不明と気づいた瞬間後の園児の保護の仕方
106	・鵜住居防災センター	3/12:	・園児の体調管理
106	・鵜住居防災センター ・大槌町てらの弓道場	3/13:	・園児の安全
106	・大槌町てらの弓道場	3/14:	・津波、火事で避難指示が出ても初めての場所だったので不安だった。 ・指示のあった山に靴下で逃げる練習をしたこと。
106	・大槌町てらの弓道場 ・シープラザ（本部）	3/15:	・保護者との連絡が取れなかった事。
165	・上中島保育所 ・双葉小学校	3/11-3/12	・ライフラインがストップしたため、保護者と連絡が取れない園児が数名いた。 ・全ての園児の引き渡しまで１日半かかった。
125	・双葉小学校	3/11-3/12	・保護者と連絡が取れなかった
182	・平田幼稚園 ・旧釜石商業高校：体育館	3/11-3/12	・園児引き渡し方法 ・情報不足
94	・旧釜石商業高校：体育館	3/11-3/12	・緊急時の園児・保護者の心のケア　　・寒さ対策 ・飲料水・食料不足　　・情報がない。
106	・小川幼稚園	3/16-4/30	・園児が亡くなった保護者、センターで助かった保護者への対応 ・亡くなった職員家族への対応等。
165	・上中島保育所	3/18-	・ガスの復旧が遅く、給食提供できるまで時間がかかった。
106	・平田幼稚園	5/01-7/18	・勤務場所、仕事の内容の変化に戸惑う。
99	・教育センター	3/21-4/03	・幼稚園には衛星電話が入らなかったため不便をきたした。公的施設には配置すべき。 ・NPO への対応に戸惑った。
99	・教育センター	4/04-5/15	・職員 2 人体制のうち 1 人が避難所担当になり、実質 1 人で対応。
106	・平田幼稚園	7/19-	・預かり担当の職員が辞めるにあたり、仕事内容が変わったこと。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
106	・鵜住居防災センター	3/12:	・防災センターで生き残った方々からの温かい協力に感謝した。
106	・鵜住居防災センター ・大槌町てらの弓道場	3/13:	・大槌保育園の先生方に園児の着替え、食料等のお世話をしていただいた。
106	・大槌町てらの弓道場	3/14:	・近所のお宅へ行き、園児の靴を譲ってもらった。

３．復旧対応　3.8 災害時要援護者対応（保健・福祉業務について）

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
169	・仙寿院	3/11-3/12	・情報がなかった
183	・保健福祉センター	3/11-3/14	・情報がない。 ・災害時に必要な物品（毛布、ライト等）がどこにあるのか、職員みんながわかっていない。また、物品の備蓄が少なかった。 ・火事等の避難訓練しかしていなかったために停電時の対応が分からなかった。
16	・栗林小学校	3/11-3/15	・情報がなく連絡が取れず孤立状態　　・救急用品の物品不足 ・救急車要請困難　　・感染予防（避難所不衛生） ・在宅酸素患者、透析患者、インシュリン治療患者、妊婦、認知症、自閉症等の対応困難 ・救護体制が１人で 24 時間体制だった為疲労
126	・市役所本庁舎	3/11-5/11	・救急搬送に必要なストレッチャー、毛布などが不足　・人手不足 ・救急搬送の必要性　・自宅避難者の把握困難により搬送できなかった ・夜間の泥酔者来庁
139	・愛恵会「いきいき唐丹センター」	3/11-3/19	・当日は情報がなく、けが人の搬送が困難だった（住民情報で翌日県立大船渡病院に搬送できた） ・緊急に尿カテーテルが必要になり危険箇所経由で取りに行ってもらった。 ・当日死亡者の確認をしたが、どう処理していいのか困った。 ・薬を求める人が多く混乱した。 ※緊急搬送のための通信手段は絶対必要 ※翌日に他課から応援職員が来たので何かと乗り切れた
4	・市内各所	3/12-	・市内介護職員との情報交換 ・要介護者(避難者等)へのケア体制〔車給油券〕の確保
65	・市内各所	3/12-3/15	・災害時用道路の整備（本庁～幸楼間や旧一中～仙寿院間の山道があって本当に助かったが、特に本庁～幸楼間は、緊急患者や遺体を６人で担架通行するには困難なものがあった） ・火葬場の焼却能力（なかなか火葬が進まなかった）
80	・シープラザ ・保健福祉センター ・市内各所	3/14-6/10	・市内で、重篤患者を受け入れることが困難であったこと。
183	・幸楼	3/15-3/25	・救急車が来れない（山を越えてしか医療機関に行けない）。 ・携帯がつながらないために連絡が取れない。 ・避難所に指定されている所ではないので、物品が備蓄・整備されていない。
16	・小佐野小学校 ・小佐野コミュニティ	3/16-4/10	・感染予防、エコノミークラス症候群予防 ・保健活動の優先順位がわからず不安　　・医療支援の重複 ・感染症患者の隔離スペース確保困難　　・透析患者の栄養管理困難 ・避難所運営で住民参加が足りない　　・所属長と連絡がとれない ・休みが取れない

No	業務従事場所	従事期間	課題
177	・シープラザ釜石 2F ・保健福祉センター（健康推進課）	3/16-6/09	・連絡無しに勝手に活動する医療支援チームが後を絶たなかった。 ・大槌町役場が機能しないため、同町での医療支援チームの活動も併せて毎日調整する必要があった。また、同町で活動するための医療支援チームの燃料も当市が負担した。 ・災害医療という「無料」「待ち時間無し」「来てくれる医療」への慣れから、通常の医療体制に戻すことへの不満の声が多かった。
170	・釜石小学校	3/18-3/28	・昼は包括支援センターで災害対応、夜間は避難所で対応だったため、24 時間勤務で体調不良となったが、休めなかった。
139	・唐丹公民館	3/19-3/23	・医療団には感謝しているが、交代が頻繁で案内に多く時間をさいた（個別対応する時間が取れなかった）
28	・保健福祉センター	3/20-7/15	・大町市営住宅のエレベーターの修復までに時間がかかり、エレベータがなければ生活できない身体障がい者の避難生活が長期になった。（4 月～7 月まで：身体障害者福祉センター・内陸の宿泊施設） ・エレベーターの修復までに時間がかかり、仕方なく 7 月末にアパートへ戻った身体障がい者が、数ヶ月間外出ができない生活を送らなければならない。 ・アスペルガー症候群などの発達障がいを持つ障がい者は、普通の人より環境の変化に弱く、体調を崩して入院したり、その後も元の生活を取り戻すまでに、細やかな支援を要し、時間も数ヶ月単位でかかる。
44	・市内各所（甲子町内）	3/22-4/21	・災害対応等の緊急時には、保健担当者は健康推進課 1 箇所にまとまり、情報共有や職員配置、災害対応を検討した方が、効率的であり、対応する職員の不安や戸惑いが少し軽減されるように感じた。
139	・唐丹公民館	3/24-	・保健師が各センター配置で応援体制が取りづらい（現在 3 ブロック制施行中）
183	・保健福祉センター	3/26-7/31	・他市町村へ避難した人など、居場所が不明。
4	・市内各所	3 月-	・要支援高齢者の実態把握〔包括支援センター〕
4	・市内各所	4 月-	・旧清風園、滝の家開設
210	・保健福祉センター	4/06-	・各施設を巡回するための手段がなく困った。
16	・栗橋地区生活応援センター ・栗林小学校 ・上栗林集会所	4/11-	・全て自己判断・単独行動で不安　　・仕事の優先順位決定困難 ・支援の派遣保健師等の調整やオリエンテーションに時間が取られる ・避難者対応に追われ、担当地区の保健活動が出来ない
117	・保健福祉センター ・県立釜石病院：会議室	5 月	・会場確保
117	・市役所本庁舎 ・保健福祉センター	5 月	・職員のメンタルヘルス面のケアのアンケート及び医師等の面接を実施したが、職員配置が分散していたころもあり、情報が行き届かなかった部署があった事が、後日になり判明した。
44	・市内各所（中妻地区・小佐野地区・平田地区・甲子地区）	5/24-	・仮設入居者への対応業務が増えているが、センターで対応する職員は殆ど所長か保健師。他の職員は、従来の出張所業務のみで、客が来ないと自由時間。一緒にセンターにいるとモチベーションが下がる。 ・センター業務の見直しは震災前より話しが出ているが、緊急事態なので早急に元の体制に戻すか、元に戻せないのであれば、普通に業務対

No	業務従事場所	従事期間	課題
			応する職員の配置を希望する。
16	・市内各所	6/06-	・保健活動の方向性や活動方法の指示系統が明確でない ・災害時の保健活動の体制（応援センターを拠点とした活動にすべきか中央を拠点とすべきか） ・相談業務による保健師の精神的疲労 ・支援の派遣保健師等の対応に時間が取られる ・派遣保健師等の派遣方法の検討（できるだけ同じ人で長期間） ・支援団体との調整（ボランティア、ＮＰＯなど）
183	・鵜住居地区生活応援センター	8/01-	・被災当時と違って、今後の生活に対する不安が大きくなっていて、精神的な悩みを抱える人たちは多いのに、責任をもって見守るスタッフが少ない気がする。 ・FAX、庁内 LAN がつながっておらず、情報共有、連絡がとりにくい。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	課題
16	・栗林小学校	3/11-3/15	・各自の治療薬の確保　　・服薬できないことの不安大
139	・愛恵会「いきいき唐丹センター」	3/11-3/19	・震災から一週間ほど「早く薬が欲しい、倒れたらどうするんだ！」と多くの人から言われ続けた。 ※津波でお薬手帳がなくなり、薬名もわからない人が多く、対応に苦慮した。良い解決策があるだろうか？
126	・市役所本庁舎	3/11-5/11	・遺体安置場所の周知不足 ・服薬治療（酸素吸引疾患）が必要であり救急搬送の要請 ・避難者への公平な救援物資要請
183	・幸楼	3/15-3/25	・薬がない。（特にめずらしい薬を飲んでいる方は、医療班からも手に入らず困った）
28	・保健福祉センター	3/20-7/15	・身体障がい者から、内陸の避難ホテルの利用期限迫っているが、アパートのエレベーターの修復が間に合わず、別の避難場所を探して欲しいという訴えがあった。 ・仮設住宅で過ごす自閉症を持つ児童は、周囲に迷惑をかけることがあるため、保護者から何度か相談を受けた。

４．その他（本部運営に関する補助業務について）

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
65	・市役所本庁舎 2F（災害対策本部）	3/11-3/12	・災害発生当日の災害対策本部フロアの役割分担（みんな本部に集まるも、ただイスに座って待機している職員が多かった） ・常に発電機、非常食、暖房器具の準備が必要
74	・市役所本庁舎	3/11-3/13	・発災直後、指示系統が不明確であった。 ・無線の数量が不足。
213	・市役所第１庁舎	3/11-3/14	・庁舎が孤立し、本部機能を果たしているとは言い難い状況であった。
103	・市役所本庁舎 ・市営ビル前	3/11-3/26	・指揮系統の混乱
105	・市役所第１庁舎	3/12-3/13	・被災や復旧の状況がつかめず、試行錯誤の中での対応をしなければならなかった。
179	・沿岸広域振興局	3/12-5/31	・通信手段がないため、市本部との連絡調整ができなかった。 ・市からの要望などを県に伝達する際、市本部→小職→振興局本部→県本部となり、伝言ゲームとなった（無駄）。 ・自衛隊という組織は、指揮系統がしっかりしているため末端市職員の依頼では動かない（動けない）。 ・自衛隊が活動するにあたり、市に対し、たくさんの質問、見解を聞かれた。一職員の私には分からず、調整するにしても、本部と連絡がとれないため困難を極めた。 ・自衛隊の調整員と市本部が離れたこと、または市本部の体制が整って以降も振興局に置いたことにより、隊の能力を生かしきれなかったと感じる。
199	・市役所本庁舎	3/14-3/19	・本部情報が無い
20	・シープラザ	3/14-5/13	・市民対応と業務対応の電話を明確に区別しなかったため、電話対応業務が混乱した。 ・本部会議と医療チーム会議が隣接して行われ混乱。
105	・シープラザ	3/14-5/22	・早朝から夜遅くまで喧騒の中で余裕なく仕事をしていて、毎日、何をしていたのかよく思い出せない。
203	・沿岸広域振興局	3/15-3/27	・様々な所から市への要望が出たが、現場に決定権がなく、市の本部も混乱していて回答が帰ってこなかったので、板ばさみで大変でした。
202	・沿岸広域振興局	3/28-4/08	・それぞれの意見等に相違があり方向性がまとまらない時があった。
213	・シープラザ釜石	4/01-6/04	・車両管理、救助法適用など、計画上、他の部課で行うこととなっていた事務に忙殺された。
56	・沿岸広域振興局	4/11-5/15	・自衛隊、警察との連絡調整がなかなかうまくいかなかった ・人員の多い部署は交代で休んでいたが、交代人員がいなく休みがなく精神的に過酷だった。（健康面をフォローする上司がいなかった）
56	・シープラザ	5/15-7/10	・担当部局の電話がでないなど本部への電話が多かった。
213	・市役所第１庁舎	6/06-	・課内が２箇所に分散したため、意思疎通に支障があった。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
36	・箱崎町内	3/12-3/24	・根拠がなく、誇大で正確性に欠ける情報が相次いで流れ、住民は不安にさらされ続けた。 ・仮設住宅への不安や不満。
179	・沿岸広域振興局	3/12-5/31	・人命捜索を行って欲しいとの要望または苦情。 ・がれき撤去に伴い、流出家屋が撤去されたとの苦情。
104	・沿岸広域振興局 ・建設業協会釜石支部	3/20-6/11	・早くがれきを処理してくれ。
202	・沿岸広域振興局	3/28-4/08	・行方不明者捜索要請をしているがなかなか対応してもらえない。
56	・シープラザ	5/15-7/10	・ずっと話し中で、連絡が取れない。
213	・市役所第１庁舎	6/06-	・防災無線が聞こえない、雑音が入る

４．その他（窓口対応について）

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
17	・教育センター	3/13-3/14	・特に指示が無く、係員がいなかったので従事したが、指揮命令系統がなかった。
17	・シープラザ	3/14-3/19	・安否確認所では複数の業務があり、各々の担当はあったが総合的なリーダーが不在であった。行方不明者の把握方法が確立されていなかったため、伝言板からの情報で把握した。 ・市民からは安否確認だけではなく、全ての情報を求められるが、本部等からの情報伝達が不足しており困った。
38	・シープラザ	3/14-4/01	・業務が雑多で、頻繁に変更追加があったため、市民には判り難かった。 ・１Ｆへの情報が２Ｆから伝わり難かったため、市民から教わることすらあった。
101	・シープラザ釜石	3/15-3/24	・これだけの死亡者は、だれも想定できなかったと思うが、窓口が混乱し続けた。
174	・シープラザ釜石	3/15-	・釜石斎場がすぐに満杯となり、大仙市などでの火葬となった。ガソリンがない、車がない状態で、「秋田まで行ってもらう」事が申し訳なく、納得してもらうのも難しかった。日によって受け入れ出来る火葬件数・時刻も違う、一人の遺族が３体、４体と火葬したいのに、１体は秋田、１体は盛岡等、大変な労力を強いる事もあった。親族同士で連絡がうまくとれず、「〇〇〇の死亡届は出ているか？火葬はいつか？」という問い合わせがよくあった。PC 検索ではないため、答える術がなかった。
123	・シープラザ ・教育センター	3/16-6/10	・多数の死亡届提出により記載・決済事務の遅れ ・窓口混雑に対応できる職員数の不足 ・被災により局面変わった相談者からの相談に、窓口混雑の中での対応 ・土葬実施の可否。土葬の実施芳情の検討準備。住民・遺族への対応。仏教会との連絡調整と市としての関わり方。
53	・シープラザ釜石	3/20-4/10	・当初は、福祉担当職員ということで行ったが、実際は福祉のことはほぼ皆無で、瓦礫撤去や物資のこと、仮設住宅、被災車両、各種手続き、ライフラインの復旧はいつになるのかなど、とにかく全て色々聞かれた。（ほとんど苦情だった。） ・聞かれた内容について、どこが担当課なのか、聞いても、「うちではない」とたらいまわしにされることが多かった。
181	・シープラザ	3/20-4/10	・保健・福祉に関する相談窓口だったはずが、「総合」という名称がついているためか、専門外の相談や苦情が多かった。 ・それぞれの専門の相談窓口を早く開設するべき。 ・相談に来る人へ対応するための情報がなかなか集められなかった。
208	・シープラザ ・教育センター	3/22-5/27	・他市町村との比較されることが多かった。
157	・保健福祉センター ・シープラザ	3/24-	・情報の収集が大変だった。（電話・メールが当初不通のため） ・該当する判断基準が変化し判断が難しい。
81	・教育センター	3/24-5/13	・指定金融機関も被災して、一部事務に支障が出た。

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
98	・教育センター	3/26-4/01	・各種税務証明発行用インサイド端末等の確保に困った。
17	・教育センター	3/26-4/18	・罹災証明交付事務については市民が殺到したが、交付用パソコンが十分確保できず、人員の不足もあり、窓口を増やすことができなかった。
164	・教育センター	3/31-4/17	・避難所に応援要員が配置になり１日交代となったため、１日おきに窓口業務に従事した。夜勤明けでの従事のため体が非常にきつかった。
152	・教育センター	3/31-4/17	・震災により滞っていた手続き等で窓口にくる住民が殺到し、流れが悪かった。
98	・教育センター	4/01-4/17	・罹災証明発行場所の確保に困った
142	・シープラザ釜石 ・保健福祉センター	3/中-4/8	・相談内容は、保健・福祉・医療に限らず多岐に渡った。 ・災害対策本部情報に損壊家屋や車両についての処理方針が掲載されると窓口に多くの問い合わせがあり、対応できる職員がいないため、その都度、担当課に確認をしに行った。 ・がれきや車両の対応窓口を早急に開設すべきと思った。
129	・保健福祉センター ・シープラザ	3/?-4/上	・シープラザの相談窓口で前半は、福祉の内容が主であったが、後半は瓦礫に対しての相談窓口が多く対応に困った。他には他市、他県に避難のため転出する人たちから、釜石の情報を得るにはどうしたら良いかと尋ねられ、おそらく全国的なメディアにより知らせることになると伝えたが、全国規模で情報を知らせることはほとんどなかった。
53	・シープラザ	4/11-	・被災者生活再建支援相談窓口では、４月中は昼食時間もとれないほど、大混雑していた。通常業務も全く行わないわけにはいかず、夕方までは窓口業務、夜は通常業務も行い、大変だった。 ・現在（９月頃）も、週に１度交代制で窓口を担当しているが、通常業務も災害関連で大幅に増えているので、両立が困難である。生活再建支援担当も、がれきや物資などのように、専任担当職員を配置して欲しかった。 ・弔慰金の支給事務が進まないなかで、どうして支給できないのか市民を納得させる説明ができず（支給事務を行っている係からも、「もう少し待ってください」と言うようにしか説明を受けなかったので）、ただひたすら謝ることしかできなかった。
17	・シープラザ釜石	4/18-5/12	・窓口業務を抱えている部署では毎日の業務をこなすだけで精一杯であったが、窓口をシープラザに移すことになり、多忙な中で新たな負担が増大した。職員の業務状況を考慮して移す時期を決めるべきだ。
64	・シープラザ	4/中-	・窓口の混雑（単純にマンパワー不足） ・義援金、支援金等の要件が現在でも二転三転し、被災者に混乱を与えている。 ・市外避難者が情報過疎に陥りやすい。 ・電話応対に追われる
80	・シープラザ ・保健福祉センター	4/11-5/10	・対象者など、法制度、県配分基準等が実態に即応していないこと。
98	・シープラザ釜石	4/18:	・窓口の異説業務に労力を費やした。
98	・シープラザ釜石 ・市役所本庁舎	4/19-	・税務課窓口が実質 2 ヶ所体制となり、人員配置など、通常業務に支障を来している。

Ⅰ職員アンケート結果１（対応業務内容別の課題とそこで受けた住民からの要望・苦情）

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
101	・教育センター	4/01-4/17	・これほどの失業者が出れば、保険・年金等の手続が膨大な数となる。さらに、失業者の救済措置等、狭いスペースで説明しなければならず、プライバシーが確保されなかった。シープラザ釜石に移ってからは、ある程度解消された。 ・窓口業務が再開し、通常の何倍もの住民が手続きにきて混雑していたが、避難所に張り付いた職員を戻す指示が誰からも出ない。
91	・シープラザ ・都市計画課内	5/10-5/31	・見切り発車でその都度、県に問い合わせて対応した。 ・県の回答が変遷して、最初と最後で対応に差が出てしまった。（当初は浸水被害地は該当外としていたが、状況によりＯＫとなった。）
116	・シープラザ釜石	5/30-	・通常業務に支障を来たしている。
129	・シープラザ	4/中-	・家電製品について：家電製品の対象があいまいだったため、申請に来た人たちを混乱させた。主担当の係からの情報があいまいで対応に困った。あいまいに伝わっている点については災害情報などで周知すべきだったと思う。 ・弔慰金の事務について：支給事務が遅れた。電話やシープラザの窓口で問合わせがあっても、電話応対する職員、シープラザの窓口職員は実際の支給事務を進める主担当の係ではないので対応に困った。事務の見直しが必要だったのでは?
150	・シープラザ ・教育センター	4/02-5/18	・証明書の発行は無料だったので、10 枚とか希望する人もいた。
209	・教育センター5F	4/04-4/17	・証明発行毎に非常に多くの人が殺到し、対応に追われた。
168	・シープラザ 1F	4/05-4/11	・１階の入り口付近だったので、安否情報以外の質問が多かった。
203	・シープラザ ・教育センター	4/09-4/25	・発行場所が元々電子機器のある所ではないので、コンセントやケーブルといったものが確保できず、非常に効率の悪い対応となった。
202	・シープラザ（プレハブ）	4/09-6/09	・市内全域から要望がくるため情報が錯綜していた。
206	・シープラザ 2F ・のぞみ病院	4/11-	・制度不理解による苦情、罵倒 ・ＴＥＬによる問い合わせ多
190	・シープラザ	4/11-	・支援が受けられない市民の方からの苦情対応
211	・シープラザ２Ｆ ・教育センター1Ｆ	4/11-4/30	・発行開始直後は、長時間（時間外）の窓口対応をしなければならなかった。
201	・シープラザ	4/11-5 月	・人員不足　　・主担当係の負担の増加
197	・シープラザ等	4/11-7 月	・方針がコロコロ変わる
164	・シープラザ釜石	4/17-5/21	・１日おきに窓口業務に従事。５月に入ってからは東京都市長会の職員派遣により夜勤はなくなったが、避難所と通常業務の交代勤務のため切り替えが難しかった。
152	・シープラザ釜石	4/18-	・他の部署が震災後どのような業務を行っているか、業務の場所等を把握するのも困難で、住民からの問い合わせに対し、適切な対応を行うのに時間を要した。
211	・シープラザ２Ｆ（地域福祉課）	5/01-5/22	・２ヶ月間に色々な窓口対応をまわされ、少しきつかった。
196	・シープラザ釜石	5/中-6/9	・窓口は環境課と建設課で対応し、現場対応は問題ないものの、役割分担が不明確なため、決めるべきことを誰が決めるのか定かでなく、環

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
			境課と建設課であっちだこっちだとやり取りがあって苦労した。現場としては早く対策室の体制を作るべきであったと感じた。
42	・シープラザ(市民課) ・図書館	6/23-6/24	・異動もあったため引継ぎと通常業務をしながらの市民課の応援。（市民課の窓口業務は午前中のみにしてもらった。）
203	・シープラザ ・市役所本庁	8/11-	・実質窓口が倍になっているので、職員が足りない。シープラザに従事している時間分、通常業務が遅くなる。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
17	・教育センター	3/13-3/14	・「リアルタイムの情報がほしい」との苦情・要望があった。
17	・シープラザ	3/14-3/19	・「たらいまわしにされた」との苦情があった。
38	・シープラザ 1F	3/14-4/01	・シープラザ１Ｆは市民からの声が雑多多様すぎて不明
123	・シープラザ（市民課窓口） ・教育センター	3/16-6/10	・早く死亡記載のある戸籍の証明を発行してほしい ・出来るだけ土葬せずに火葬して欲しい。 ・遺骨の保管に苦慮し手織り、遺骨を保管して欲しい。
53	・シープラザ釜石	3/20-4/10	・窓口ということで、とにかく色々苦情を受けた。市役所以外のこともたくさん聞かれた。電気の復旧の見通しが立たないという事で、鈴子地区の住民からひどく罵倒されたこともあった。
181	・シープラザ	3/20-4/10	・避難者を受入れているが何か支援はないのか。 ・戸籍や住民票などの発行はいつになったら始まるのか。 ・税金の申告をしていないのだが…等、震災に関することやそれ以外のことなどいろいろ。
208	・シープラザ ・教育センター	3/22-5/27	・判定の基準に納得がいかない。 ・自動車のり災証明は出していないのか？
157	・保健福祉センター ・シープラザ	3/24-	・弔慰金の支給が遅い。
17	・教育センター5F	3/26-4/18	・罹災証明発行の初期には市民の長蛇の列ができ、3 時間以上待ちとなったため多くの苦情があった。これに伴って、一度帰宅した市民の交付順番について特に厳しい苦情があった。 ・何時間待たせるのか ・交通手段がないのだから各地区に出向いて発行すべき。 ・出せると言われて来たのに出せないといわれた。
142	・シープラザ釜石 1F ・保健福祉センター	3/中-4/8	・避難所を受け入れている一般家庭の方から、米等食料の支援をして欲しい旨要望された。
152	・教育センター	3/31-4/17	・窓口のスペースが狭い。
164	・教育センター	3/31-4/17	・窓口手続きに時間がかかる。
129	・保健福祉センター ・シープラザ	3/?-4/上	・震災直後は、住民票など身分証明するものの交付事務の復旧までに時間がかかり、市民の苦情が過激だった。 ・釜石市外に避難している人たちから情報がまったく無いという苦情が多かった。
45	・教育センター5F	4/01-4/07	・どこで、どのような手続きをしたらよいか分かり難い。
209	・教育センター5F	4/04-4/17	・戸籍謄本が出せないこと。手続きでいったりきたりするのが面倒。

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
53	・シープラザ窓口	4/11-	・日赤家電の対象世帯について、対象外となる世帯から苦情を受けた。社宅に入居した世帯は対象とならず、同じ被災者であるという主張は全くもって正論であるので、謝ることしかできなかった。 ・日々、色々な情報、制度が変わっていくので、市民に対する説明、求める書類も変わってしまうが、「市役所は嘘つきだ、この間はいいと言ったことがどうして駄目なんだ！」というような苦情を毎日のように受けた。 ・義援金の支給が遅い、新聞報道でも全然進んでいないと書いてある。市役所は何をやっているんだと言われた。
206	・シープラザ 2F ・のぞみ病院	4/11-	・金銭に関わるため、制度上の批判含め苦情多。
201	・シープラザ	4/11-5 月	・非該当者からの理由を問う苦情
55	・シープラザ（プレハブ） ・市役所第 4 庁舎（建設課）	4/11-6/10	・私有地の活用可否の見解を多々求められ、早く示せとの声が殆どだった。（住めるのか？建てられるか？国が買い取り？ほか）
197	・シープラザ等	4/11-7 月	・対象とならない市民の方から要望、苦情というより脅しのような電話が多かった。
45	・シープラザ釜石 2F	4/18-5/30	・どこで、どのような手続きをしたらよいか分かり難い。
64	・シープラザ	4/中-	・義援金等「早く支給しろ」との苦情 ・義援金や物資等の配付に関するデマの横行
129	・シープラザ	4/中-	・家電製品について：家電製品の申込みを書いたのにいつまで待っても家電が来ないし。何の連絡もない。同じく被災しているのに、仮設住宅の人は最初から入っていて仮設住宅以外のところに避難した人は対象でないというのは不公平、という苦情は電話でも窓口でも過激だったが頭を下げるしかなかった。 ・弔慰金について：いつ、支給されるのか、いつごろになるのか、どうして遅れているのか、職員が足りないのか。市民をなめているのか、‥など過激な苦情が多かった。
154	・シープラザ釜石	5/01-	・支給対象にならない方からの不満。
202	・シープラザ（プレハブ）	4/09-6/9	・対応が遅い。 ・要望と違う撤去になった。
116	・シープラザ釜石	5/30-	・義援金、支援金の支給対象について不公平感がある。 ・家電提供について不満。 ・一部損壊の世帯にも支援をしてほしい。 ・支援物資の分配が不公平。 ・義援金などの支給が遅い。

４．その他（電話窓口業務について）

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
50	・教育センター	3/24-5/13	・教育センターで業務を行うとことについて、教育委員会との協議が十分に行われていないようだった（業務が開始できるようになるまで時間がかかった） ・電話相談窓口は本部のそばにおくべき（情報が十分に入らない） ・「相談」なのか「相談先の案内」なのか、誤解を招かない名称で周知すべき
81	・教育センター5F	3/24-5/13	・詳細な情報が分からず、対応に苦慮した。（安否確認、仮設住宅、瓦礫撤去等）
180	・教育センター	3/25-5/14	・「電話相談」ではなく「電話番号案内」と出るべき。相談に対応できるほど情報がなかった。
33	・シープラザ	4/01-4/16	・切れ間なしに電話があった。しかたないと思いますが。
72	・教育センター5F	4/01-4/18	・情報が少ない。　・本部と遠い。
115	・教育センター5F	4/01-4/18	・安否確認に時間がかかった。 ・各部所で担当している業務が分らなかった。（誰がどこに居るのか分らなかった）
72	・市役所本庁舎４F	4/19-5/08	・情報が少ない。　・本部と遠く連絡がとれない。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	課題
202	・シープラザ（災害対策本部）	3/14-3/27	・求めている情報がなかなか得られない。
213	・シープラザ釜石	3/14-3/31	・捜索や瓦礫撤去の要望、支援金等の早期支給、仮設住宅に関するもの
50	・教育センター	3/24-5/13	・「やっと電話がつながったのに、ほかの所にまたかけなおさなければならばいのか」という苦情 ・「相談先の電話がつながらない」とかけなおしてくる人が多かった。 ・「家が床下浸水の被害を受け、避難所に行ったが全壊・半壊の人たちからは『その程度の被害で』という目で見られていづらくなった。どの程度の被害なら避難所を利用していいのか。」
81	・教育センター5F	3/24-5/13	・他の部署へ電話を回さずに１ヶ所で回答できるようにしておくべき（多数）。
180	・教育センター	3/25-5/14	・電話相談といっても、担当への取次ぎにすぎないため、「たらい回し」とお叱りを受けた。
33	・シープラザ	4/01-4/16	・早く入居先をきめて、入居させてほしい。
72	・教育センター5F	4/01-4/18	・たらい回しで電話料がかかる。
115	・教育センター5F	4/01-4/18	・「聞きたいことが、それぞれの担当部所でなければ教えてもらえないのは不便だ。」 ・「何度電話をかけても話中で通じない。」

４．その他（安否確認に関する業務について）

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
65	・市役所本庁舎 2F	3/11:	・おおまかな安否状況把握しかできなかった。
118	・市内各所	3/12-3/14	・交通手段がない。　・停電によって情報を得られない。
94	・各家庭 ・避難所（平田・上平田・大平・市街地）	3/12-3/13	・外出中に被災し、家族と連絡のとれない家庭もあった。 ・各所交通止めで三鉄線路を歩いて教育委員会に安否報告をした。 ・自家用車のパンク、ガソリン不足で安否確認に時間がかかった。
81	・市役所本庁舎 2F ・市営ビル前	3/13:	・避難者の名簿が整備されていなかった。 ・外作業だったので、途中に地震があったが、情報が把握できなかった。
89	・シープラザ	3/13-3/23	・正確な避難者名簿の入手が困難であった。報告無しに避難所を出る避難者もいて、動きをすべて把握するのが難しかった。 ・行方不明者については、当初は個々に紙に書いて張り出してもらうだけだったか、名簿にも記入してもらうべきだった。無事を確認できた不明者の報告が無く、いつまでも名簿に残るケースも少なくなかった。 ・在宅避難者の情報把握が難しく、ごく一部だが、独自調査して名簿を持参してくれた町内会があり、非常に役に立った。できれば多くの町内会でこのような動きをして欲しかった。自分が無事だということを積極的に知らせることも大事なのだが、余裕のない人が多かった。
107	・シープラザ釜石	3/16-6/09	・通常業務開始により、人員体制が順次縮小されるに伴い、休みがなかなか取れなかった。 ・避難者名簿情報更新が一度しかなく、最新の情報提供が出来なかった。
89	・シープラザ ・教育センター	3/24-5/13	・安否確認の固定した従事者が少なく、人数もあてにできない状況であった。結果的に自分もそうだったが、通常業務を理由に従事者がだんだんいなくなり、残された人が気の毒であった。ある程度落ち着いたら、あらためて人員配置をきちんとすべき。
113	・シープラザ	4/02-4/06	・避難所解除の情報が届くのが遅く、また行き先がわからず聞かれても回答にならなかった。 ・情報提供を求めて、連絡先等を書いている人に対し、その後の対応が出来てなかった。 ・不確定な市民からの行方不明情報に頼らざる得なかったが、その数字が釜石市の行方不明者として報告された。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	要望・苦情
81	・市役所本庁舎 2F ・市営ビル前	3/13:	・どこに行けば、安否確認できるのか。
90	・シープラザ	4/01-4/02	・避難者情報が更新されていない
113	・シープラザ	4/02-4/06	・行方不明者の特徴がよくわからない ・県事業の温泉へ行っている人の情報を市が把握していない。（温泉からの名簿は後日不定期に来る）

４．その他（通常業務について）

（１）課題

No	業務従事場所	従事期間	課題
172	・旧釜石第一中学校：体育館 ・水産農林課	3/11-4/末	・通常業務に戻りつつも、避難所運営に携わっていたが、どの時点で、という区切りもなく、どっちつかずの状況が続いた。身のおきどころがわからなかった。
86	・上中島保育所	3/22-	・職員数が少なく、多忙であった。
114	・上中島保育所	3/22-	・水道以外のライフラインの復旧に時間がかかり不便だった。
112	・上中島保育所	3/23-	・子供達の様子がいつもとちがい、不安な様子であった
94	・平田幼稚園	3/28-	・ライフラインの復旧が遅れ、電気 3/24 ガス 4/4 水道 4/6 固定電話 4/25 につながる。 ・私用の携帯電話で業務し、請求された高額の電話料金に困惑した。
141	・保健福祉センター	3/28-6/09	・通常業務に災害関連業務が重なり、現状の体制では仕事をこなすのが大変だった
156	・シープラザ遊 ・市役所本庁舎（議会事務局）	3/30-5/08	・パソコンや書類等が手元になく、教育センターや本庁舎へ移動し作業したので手間取った。
151	・教育センター	4/06-	・市役所の電話が不通の間、問合わせの電話が教育委員会にくることも多かったが、情報不足で対応に困った。
46	・市役所第３庁舎	4/08-	・デスク、パソコン、電話がなく、情報収集等に苦慮。
132	・シープラザ ・教育センター	4/18-	・いろいろな情報があるうえ、頻繁に情報が変わり、どの情報が正しいかわからないため、毎日が混乱し困った。 ・窓口業務をしており、市民から問い合わせの電話がたくさんかかってくるのに、電話が足りなくて困った。
29	・市役所第３庁舎	4/19-	・事務室が被災したことから、事務スペース、パソコンのデータや書類が無く、非常に困難な対応となった。
155	・市役所第２庁舎	4/20-	・ガルーンが使えず、文書の収受にシープラザに行かなければならなかった。 ・共有フォルダも使えず、業務に支障をきたした。
74	・市役所第２庁舎	4/20-	・職員が避難所等に張り付いており、業務が思うように進展しなかった。
149	・市役所第２庁舎	4/20-4/26	・国土調査推進室の共有フォルダが被災したため、復旧不可能であったため業務の遂行に支障を来たした。
93	・市役所第２庁舎	5/03-	・職員が避難所等に張付いており、業務が思うよう進展しなかった。
17	・市役所本庁舎	5/13-6/09	・シープラザと本庁舎との二重業務で非効率的であり、職員の負担が大きかった。
89	・市役所本庁舎	5/14-	・何でも震災の忙しさのせいにしようとする姿勢がときどき垣間見える。
50	・市役所本庁舎	5/16-	・課の物品が持ち出されていた
158	・市役所本庁舎	5/16-	・パソコンの配備が 6 月末頃となったため、国の支援制度等の活用を逃した案件もあった。
150	・シープラザ 2F ・市役所本庁舎（市民課内）	5/19-6/17	・同系が３箇所に分かれて仕事をしていたので、不便だった。
164	・シープラザ釜石	5/22-	・通常の業務に増して、震災に関連の処理が多く非常に多忙であり、平

No	業務従事場所	従事期間	課題
			日も夜間までの勤務しているほか、休日も出勤し対応している。
22	・甲子地区生活応援センター ・包括支援センター	6/01-	・関係課、関係機関と情報を共有し連携して業務を進めたかったが、調整ができない。
171	・図書館	6/11-	・関係課業務の繁忙（対市民直結事業優先）等で、設計・本工事復旧に時間を費やしている。
117	・保健福祉センター（釜石保健所･合庁会議室借用）	6 月-	・母子集団健診・予防接種再開にあたり、保健福祉センターが避難所となっていた為、会場確保できず、釜石保健所・合庁会議室を借用し実施。荷物の移動等大変だった。（9 月から保健センターで再開）
48	・市役所本庁舎	8/22-	・人事異動を挟んだため、すでに動いている組織の中でどのように通常業務に合流していくか苦慮しています。 ・震災後の職員には個々の事情があるので、人事担当は面倒でも個別にヒアリングをして欲しかったと思います。

（２）住民からの要望・苦情

No	業務従事場所	従事期間	課題
37	・水道事業所	4/01-	・共同住宅（アパート等）の脇などのがれき撤去（重機必要箇所）は誰がいつするのか等苦情が多かった
151	・教育センター	4/06-	・怒りのはけ口にされることが多い。
46	・市役所第３庁舎	4/08-	・遺体捜索が行われている中、自社敷地内にある腐敗物（元々は商品）を最優先で処理せよとある企業が来課。対応に苦慮。
198	・市役所（水産農林課）	5/01-5/23	・仮設の決定状況が不透明であり、役所関係が先に決定しているとの噂が蔓延してました。
211	・市役所本庁舎	5/23-	・放射性物質の農作物への影響を説明してほしい。市内は大丈夫か。
22	・甲子地区生活応援センター ・包括支援センター	6/01-	・仮設住宅入居をどのように決めているのか。 ・市外に避難していた人への情報が不足していた。
171	・図書館	6/11-	・被災施設を一日も早く復旧させ、従前通り自由に閲覧出来るようにして欲しいとの要望がある。

参考資料 II

市役所職員アンケート結果２

『業務内容別の課題・対応策と住民から受けた要望・苦情』

２．応急対応　2.1 人命救助（被災者捜索、被災者・急病人の救急搬送）
２．応急対応　2.3 物資配給／３．復旧対応　3.2 救援物資集配
２．応急対応　2.4 避難所運営
３．復旧対応　3.1 情報伝達（本部から市民への情報発信）
３．復旧対応　3.3 遺体捜索・処置
３．復旧対応　3.4 がれき撤去・処理
３．復旧対応　3.5 仮設住宅
３．復旧対応　3.6 ボランティア
４．そ の 他（本部の指揮系統について）
４．そ の 他（安否確認に関する業務について）
４．そ の 他（被災判定、罹災証明書発行に関する業務について）
４．そ の 他（近隣自治体への一時避難に関する対応について）
４．そ の 他（その他）

――――――――――――――――――――――――――――――――――――――

※市役所職員アンケート調査実施概要
実施時期　平成 23 年 9 月
調査対象　全釜石市職員（課長以下）
回 収 数　237 人
調査内容　I　震災直後から調査実施時点までの対応業務内容
II　各業務内容に対する課題対応策と住民から受けた要望・苦情
III その他（自由記述）

２．応急対応　2.1 人命救助（被災者捜索、被災者・急病人の救急搬送）

（１）課題・対応策

No	課題・対応策
7	・他の避難所の急患について、防災無線で救急要請をしたが、報告要件（年齢・性別・状態など）が不足し、電話も通じない時期だったため、行って確認した。記入用シート（調書）があれば円滑になると思います。
12	・救急搬送については、鵜住居から甲子までの陸路がかろうじて確保されていたことから最低限の対応は出来たと思う。ただし、救急の要請連絡手段が防災無線だけだったため、今後情報伝達手段の整備は必須。
16	・救急車の要請が困難な時の対応
25	・避難民の搬送について、配送手段、場所等に本部指示と異なるケースがあった。 →混乱はあるのは当然だが、本部はあくまで冷静に対応して欲しい。 ・死亡者、安否不明者の情報の更新が遅かった。避難所、遺体安置所の近くにあった当センターには最新情報を求めて日々問合せがあった。 →本部との定期便（情報のやりとり）は必須。
38	・消防署が壊れたこともあるが、夜の災害対策本部は急病人関係の問合せが多く、消防との連携が難しかったので、災害対策本部付の職員の労苦は大変だったと思う。本部の夜番専門職員を設ける必要があったのでは。
44	・各避難所へ医療団や派遣保健師が配置になるまで、具合悪い人が出ると小職が呼び出されたが、１人だけの対応では限界を感じた。緊急事態では、保健従事者が１箇所にまとまり、一緒に対応を検討できる体制が必要と感じた。
45	・【働く婦人の家】停電中、救急要請に最寄の無線機設置場所（小佐野コミュニティ会館）まで向かわなければならなかった。
48	・津波被害を受けにくい道路網の整備。
55	・人命優先の意識を持つこと→相手方の立場に立てば使う言葉や対応も変わるはず。
56	・自衛隊、警察との連絡調整がなかなかうまくいかなかった。
58	・被災者捜索について、地区ごとの優先順位の問題。
63	・釜石小学校では、被災時に保健師がいたため、保健師が夜間も急病人等に対応していた。病院が再開し始めても、保健師がいることで、病院にいかない選択をする人が多かった。
65	・自衛隊と警察と振興局のやりとりが、うまくいかなかった。
66	・県立病院に入院していた患者さんが避難者として居り、対応に苦慮した。看護師が二人常駐して対応していたが、一人は妊婦であり、もう一人は被災者であるため家族総出で泊り込み、二人の体調が不安だった。二人とも休み無く働かざるを得ない状態で、そういった勤務状況が是正できないものかと疑問だった。
80	・基幹病院の早期耐震改修を県へ要請したが、大規模災害に対応できる病院機能（施設・診療）が必要。
83	・釜石方面への国道が遮断されていたことから、多くの急病人をスクールバスにて大船渡病院へ搬送した。その他、深夜に心筋梗塞の患者をいきいきセンターの車輌にて搬送している。命を守る道路としての三陸縦貫道が早期整備され、浸水区域を通らず緊急車輌が常に通行可能な状態となることを望む。
95	・各避難所にも無線機等携帯電話以外の通信手段確保が必要
104	・住民の理解 ・自衛隊、警察との調整
111	・避難所に看護士さんを常駐していただいたときは、救急車の手配等の的確な判断をいただき助かりました。
122	・長期戦になることから、早い段階で高齢者、要介護者は転送した。当初だったせいか受け入れは良かった。感染予防のために、有症状者は昼夜を問わず医療機関に搬送受診し、必要に応じて隔離保護した。
123	・救急車の分散配備が必要。震災後、鵜住居地区は救急車を呼んでから来るまで時間がかかり過ぎる。
126	・救急搬送時の医療関係者同行 ・救急搬送の可否判断

No	課題・対応策
139	・道路が寸断された場合の救急搬送体制（連絡方法の確保、搬送方法の検討）
147	・避難者名簿を定期的に更新し、避難所に送付してもらえば有難いと思った。
148	・初日に腕から出血しているケガ人がいたが、搬送できず、仕方なく丈夫そうな男性３人に付き添いを依頼し、山越え（石応禅寺基地～テレビ塔～薬師公園～のぞみ病院）をしてもらった。山の高いところに車が利用できる道路がほしい。
164	・避難者のほか、近隣の住民にも診療が必要な方々が多くいたが、救急車も入れなかったため、人の手で搬送するしかなかった。
169	・捜索、救助活動の開始がもっと早ければよいと思った。
170	・避難せず地域で必死に頑張っている高齢者がダウンし、病院受診された後、引き取り手がなかったり、自宅に戻せなかったりした。避難所の中でもケアのできる避難所や福祉避難所的なものをその他の避難所の職員に知ってもらうことも必要と思われた。
183	・県立釜石病院小児科医師が、体調の良・不良に関わらず、避難所にいる乳児をつれて来ればすぐ診察すると言ってもらい、とても助かった。（慢性疾患、不潔による湿疹、栄養不良等） ・集団で実施していた乳児健診を、急遽県立病院が個別で実施してくれたことで、早い段階で健診を再開できた。
189	・ＡＥＤや衛生電話がある場所まで（働く婦人の家から市民体育館へ）行くのに自転車などがあれば良かった。何度も走ってもらった。
196	・当初、被災者を運ぶタンカが少なくて困った。
198	・医療チームの対応が避難所が欲している対応ではなく、処方箋を渡すだけであり、薬を探しに行くだけで一日が終った。（日数が経って修正）
202	・名簿と異なっている場合があり、確かな情報を把握しずらい。

（２）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
16	・どこの仮設住宅に住んでるか教えてほしい
25	・避難者名簿の一覧が無いため、全部の避難所を回って居た方もいた。合庁とシープラザの紹介は常時行った。
56	・捜索が遅いとの苦情が多かった
80	・家族が内陸部医療機関へ搬送され入院したが、患者の世話をするには遠く、時間がかかる。
89	・早く行方不明者を捜索して欲しいとの要望があった。
107	・捜索を早くしてほしい。
120	・認知症や人工透析、半身不随の方々をどうするか →避難所でやむを得ず一時あるいは長期間受け入れましたが、指針を作る必要がありま　す。
123	・一度捜索したといっても、あとから見つかる事もあるので、早く瓦礫を一掃して欲しい。
125	・病院診療が終わり帰る時、車もなくタクシーも無い。具合が悪いのにどうしたらいいかとても困った
126	・救急搬送依頼
158	・重機が入って瓦礫撤去しなければ被災者捜索できないとの苦情
183	・救急車が来れない道路状況で、具合が悪くなったらどうするのか
189	・病院への移送手段として搬送するバスが欲しいと何度も言われた。
192	・ＤＮＡ鑑定結果が出るのが遅い。
198	・避難者のテレビ情報が古く、被災当初の避難場所に尋ねてくる人が多かった。
202	・近場の病院で受け入れてほしい。

２．応急対応　2.3 物資配給／３．復旧対応　3.2 救援物資集配

（１）課題・対応策

No	課題・対応策
1	・在宅避難者への支援物資の支給方法
7	・不足の物は、要望しても集まらず、多く配布されている物は、次々同じ物が届き、置き場所にも困った。 ・一旦、応援センターに配布され、小佐野小体育館に搬送したが、図書館の台車を使用した。
9	・細かい需要に対応できる情報収集と物資配給体制が不足。
12	・経験（訓練）不足を感じた。　　・クロネコの支援が入ってからスムーズになった。
13	・当初、建設部職員が配送を行っていたが、本来の担当である財政課管財係が全く機能しておらず、あれなら最初から運送専門業者に委託した方がよっぽど良かったと思う。 ・議会事務局職員、観光交流課職員、観光物産協会職員、釜石振興開発㈱従業員、横手市職員などが従事したが、早朝からの物資供給対応、青空市の実施、自衛隊との調整、全国からの物資受入対応などで毎日夜遅くまで拘束され、大変だった。釜石市職員だけではとうてい対応できる業務量ではなく、今後は全庁的に職員のローテーションをするなどの対応がないと難しいと思われる。
14	・始めはバタバタしており勝手に持っていかれる。機器類は今どこに?
15	・手作りおにぎりや生食品などをタイムリーに配給できなかった
17	・自宅避難者が何度も本部に来るがもらえない場合が多いように感じた。交通手段が途絶えたなかでわざわざ鈴子に来たのにもらえないという苦情が多かったような気がする。避難所への避難者だけでなく、自宅避難者への物資の供給方法を確立すべきである。
19	・物資保管場所の確保　　・避難所で不要な物を返すことができない
22	・使えないような支援物資も多く整理が大変だった。
25	・当センターでは、在宅避難者への物資の配布も行っていたが、物資を受け取る際あまり快い対応では無いときがあった。（そんなに必要？、そっちばかりに配布できない） →現場の空気が飲み込めていないので、避難所担当と物資配送係は同じ課（部署）にする。 ・自衛隊はニーズ調査が細かすぎ、クロネコはマニュアル的で必要ない食糧、同じ物資を大量に送付という点が目立った。→通信手段が整った場合は、担当職員が必要物品のリスト送付することで良い。
29	・避難所で物資の偏り（届いている、届いていないなど）があったように思う。 ・避難所の状況を把握する方法としてエリアを決め毎日、各エリアの避難所を巡回する職員がいても良いものと考える。
31	・当初、教育センター、鈴子地区に相当数の支援物資が集まってきたが、関係機関との連携が取れていないため、右往左往した。
32	・カップ麺の種類が同じ物が多く、毎日の献立が大変だった。
38	・初期の物資受け入れ班は不眠に近かったと思う。 ・自衛隊、ボランティアの協力がスムーズに行く前の物資班の人員体制を増員すべきではなかったか。 ・被災者の位置づけを検討すべき。誰に物資を配布するのかが災害初期は明確でなかった。
39	・渋滞等により、一定の時間に届けることが出来なかった。　　・燃料の確保が困難だった。
42	・避難所に搬送されてくる物資に偏りがあった。同じ品物が続けて届いたり、昼食終了時に当日賞味期限のパンが届くこともあり(夕食にお弁当が届くようになってからは)処理に困った。
44	・物資の中身を見ると、着古した物や汚れてる物、奇抜な物もあり、品物を確認してから出すようにした。次々と物資が届いたので、使用できないような物は早めに処分した。残しても申し訳ないですが、ゴミになるだけだったので、少しずつ処分してよかった。
47	・発災当初、市内各店にあった物資の入手について、保健所の職員から、市役所は勝手に手を出すな、配布は県が行うと恫喝された。その後配布されないので取りに行っても物資をくれなかった。

No	課題・対応策
	・在宅避難者向け物資の提供を各地区応援 C が担うことになったが、応援 C と避難所担当職員が足りない中での実施では、物資配布日は避難所業務が一切できない。
48	・一部の避難所は、物資テントに入り込み、勝手に物資を持ち出していた。 ・余剰物資の配給などを行ったが、並ぶ人々は固定化していた。 ・仮設住宅への入居者がある程度把握できたので、ボランティアによる配布を実施できたが、それ以外の被災者は把握できなかった。
50	・各避難所が必要なもの的確に把握すべき（大人用オムツ、乳児用オムツ、粉ミルクなど）
53	・「被災者だから、何でももらえる」という考え方で、色々なものを要求された。配布できるもの、できないものがあり、過剰な物資の配布は、一方では被災者の自立を妨げる要因にもなるのではないかと感じた。
54	・物資供給について、現場がどのようになっているか状況確認もされず、こちらから物資を取りに行かなければ配給されない状況が続いた。本部周辺にはたくさんの職員がいるのにも関わらず、現場の状況が確認されなかったのは残念だった。
58	・有り余った支援物資は今後どうなるのか？均等に分配すべき。
63	・避難所優先なのは当然だと思うが、在宅避難者等にはなかなか物資が行き渡っていなかった。
65	・ニーズの変化を見越した対応
72	・受入れ、仕分け等は物資量から見て、職員だけでは対応が困難。最初から民間業者のノウハウを活用すべき。 ・仕分けされていない（バラ）衣類について、整理できないうちに配布せざるを得なかったが、事前にボランティア等の協力を得て整理すべき。
74	・避難所からの要請を 100%満たすよう、在庫があっても搬送した。（判断が難しいが）
79	・食料が同じものが届き、調理するのが大変だった。
83	・唐丹地区では、毎日 7 町内会から代表等に出席してもらい、連絡事項の伝達や要望の把握を行いながら、支援物資の配給を行っており、この方法を取れたことが良かったと思う。支援物資は、唐丹地区の分を一括唐丹に搬送し、センター前（途中から支所前）で各地区の代表が持ち帰る形とし、定着した。
86	・避難所により、多い所と少ない所があった。
87	・栄養士を活用してほしい。
89	・避難者の移動や災害対策本部情報など避難所と本部との毎日の情報交換も併せてできればよかったのではないか。
91	・要求しても必要物品が届かなかった。必要物品を聞き取りに来る人がばらばらだった。（自衛隊、市職員、他の団体）
93	・ヤマト運輸へ委託したことが管理も含めて良かったと思う。
96	・必要量を超えた物資の配給で、保管に困った。　・物資の搬送方法が避難所に周知されていなかった。
99	・仕分けや搬送は、専門業者が入ってからとてもスムーズに進んだと思う。
100	・保管場所の確保、中古衣類の対応、避難場所以外での被災者への配分方法
103	・望む以上の支援物資が集まり、配給する手段を持たないまま、倉庫に山積みになった。
112	・保育所へのいろいろな支援物資に感謝しました
113	・在宅難民への対応が十分でなかったと思われる。
118	・支援物資はありがたいが、電化製品を買い揃えた後に支給された。同じ物が重なった。
120	・あまりにも粗悪なものが多いし、くさりかかった果物などを一方的に送りつけられるのは本当に迷惑でした。（大半廃棄）またこのときばかり古本、古着などを持って来たり、といったことへの対応指針が必要です。
122	・衛生用品は、行政が仕分けを任されたので、避難所以外の他地区住民（根浜・花露辺等）からの申し出にも対応できてよかった
123	・応援センターをサテライトとして避難所への物資運送を実施したが、センターが配達するのではなく、各避難所から取りに来る形にすべき。人員不足で、配達中はセンターを閉じることになってしまった。

No	課題・対応策
126	・必要な支援物資が不詳　・必要最小限度の物資確保
127	・各避難所に同じように支援物資が行き届いているのか疑問に感じたことがあった。
132	・支援物資が有効に活用されなかったことがとても残念に思った。避難所では必要性が無くても、仮設住宅に入居してからは必要としている人も多数いたのではないかと思う。
133	・報道を見て支援物資を直接持ってきたシープラザでは受入ないためセンターに持ち込まれた。こちらはその情報を得る手段がなかったので、経緯がわからず、センター内で消費していいかどうかわからず困惑した。 ・被災直後、前日につくったおにぎり等が、夕食後に搬入される事があり、処分に困った。
137	・作業人数が足りな過ぎた。 ・市議会議員の皆さんが受付に立ち、苦情を一手に引き受けてくれたお陰で、スムーズな作業を行う上で、非常に助けられた。
139	・唐丹地区：できるだけ平等な分配方法を検討しておく（町内会のばらつき防止）
141	・旧小佐野中の生活必需品配布所は、早い段階からＮＰＯなりボランティア協会に任せるべきでした
142	・物資を提供してくれる団体はありがたいが、配給作業までを担っていただけると大変ありがたい。
144	・物資の片寄り（入所者数に対し、過大な供給）
145	・支援物資が、被災者・各避難所に平等に行き渡らないように思えた。
147	・自衛隊の交替がある度に同じことを聞かれた。自衛隊内の引継ぎはないのか。
149	・在宅避難者の把握が不十分。地域によって物資の配分に差があった。
151	・震災直後、紙おむつ・粉ミルク・生理用品などが合庁に集められ、取りに行かねばならなかった。その情報を知らない避難所には、行き渡らなかったのではないかと思う。 ・地震直後に、薬王堂は店舗を閉め販売してくれなかったが、緊急時の協力について協定を結んでいて欲しいと思った。なんぼマイヤが協力してくれても粉ミルクは売っていない。
156	・保管場所としてシープラザ遊や駐車場が活用できてよかった。（そこだけでは足りないが） ・自衛隊の方々が各避難所へそれぞれのニーズ等も聞き取りして届けてくれていた。 ・次々と配送になる大量の物資の保管場所に苦労し、またいろんな種類の物資を混ぜて入れてある箱等の中身の仕分けがたいへんだった。あまりにもひどい状態の必要とされない古着の処分に困った。 ・文房具類等、学校で必要とされるものについては、細かい仕分け作業に手間や時間が取られたので、学校単位でまとめて各学校に物資を配送すればよかったのでは。 ・遠野市からのおにぎりの受入は、配送時間や個数が到着してからでないとわからなかったため、うまく回せない時もあった。また保存が効かないため無駄にしてしまった時もあった。とにかく避難所へ届けるまでの時間との勝負だった。
157	・物資の過剰さが感じられた。
159	・物資の種類に偏りがあり、必要とする被災者へ支給できないことが多々あった。一方で、過剰に在庫を抱えている物資（古着等）の今後の処理
161	・賞味期限のある食品は余裕をもって避難所に届けるべき
162	・現場の臨機応変な対応に任せて欲しかった。一中の対応に本部からクレームを付けられやる気を無くした。
164	・物資運搬に関して、自衛隊とヤマト運輸の住み分けが、きちんと出来ていなかったように感じた。（自衛隊員からも困惑しているとの意見があった。）
165	・避難所にいる人より、在宅被災者への支援物資の配給がなかった。
166	・避難所への直接物資を持ってきたときの対応 ・甲子中学校避難所で避難者が多数いるのに、物資担当では避難者がゼロとなっていて、物資が届かない時期があり、食材が不足した。
167	・物資担当と避難所担当、仮設住宅担当がもっと連携して受け入れや物資配布を行えれば良かった。
171	・支援物資の各避難所への搬送等に関し、民間（個人）の車両の借り上げ等を含め、早めに確保できればより

No	課題・対応策
	良かったかも･･･。
172	・日誌、物資の在庫リストなどの様式を統一し、毎日記入することにより､避難所の運営がよりスムーズになると思う。物資の無駄も省ける。
173	・どの避難所にどの物資が必要または余っているなどの情報を共有すべき ・自衛隊との連携不足（特に物資供給）
176	・必要以上の支援物資は断ることも必要だったと思う。生鮮食品等、消化しきれず、腐らせたり捨てたりするものもあった。避難所からも苦情があった。（食べきれず、腐らせ大変）物資担当に栄養士を入れ活用することで、衛生管理や必要量を把握することができる。
183	・欲しい時期に、欲しいものはなかなか着難い事が分かったので、今回を参考に備蓄する物資の内容を検討する必要がある。 ・どの避難所にどんな人がいるのかという把握が早くすることが大切。そうすることで、必要な物資が何か、どこに届ける必要があるのかが分かる。（例：ミルク、アレルギー除去食、介護食等）
184	・物資窓口があるので、避難者にいろいろ聞かれるが、正しい情報が入ってこないので答えられないことが多かった。 ・当初、自宅避難者への対応に明確な指示がなかった。 ・全国から送られてくるものの見通しが利かないので、搬出にも影響する。 ・搬入時のみ人員が足りない。 ・搬出の業者委託はもっと早く実施すべきだった。 ・受け取りを物資にしておいて、後で無くなったとか言われても困る。なくなって困るものは、受け取りから自分達で管理すること。 ・需要と供給のバランスが悪いのは仕方ないが､時間経過とともに不必要になるもの（毛布等）の置き場所（処分）に困った。
185	・救援物資の保管体制（倉庫不足、冷蔵保存など）　・中古物資（特に衣料品）の処理 ・物資調達の多重系統による在庫超過（本部、個人、企業、団体、県など） ・住民ニーズの把握　・物資配給と生活自立のバランス調整
189	・適量の確保と他との協力が必要だと思った。余ったりするのを目にした。
190	・避難所によって対応がマチマチ ・各避難所が取りに行かなければならず、道路が寸断されている所は支援が届かない。
192	・在宅への支援が薄かった。
198	・自衛隊の対応はよかったと感じる。
199	・物資の輸送・受入、提供が曖昧な状態
200	・クロネコヤマト、自衛隊のおかげでスムーズな物資配送、在庫管理が行えた。市職員、ボランティアだけでは確実に人員不足だった。 ・シープラザ遊が使用できない場合を想定した、他の物資保管場所の確保。
202	・本当に必要なものが送られてきているのか微妙なときがある。要望したものがいつまでも取り留めなくきて、在庫過多になる。
204	・要らなくなった頃に大量の物資がきた。避難所に何が必要か確認してから送る方法が早くとられればよかったと思う。
213	・支援の内容、タイミングのミスマッチが著しかった。また、物資があるのに、配れない状況があった。

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
7	・自宅または親戚、知り合い宅等への避難者に対する支援物資の配布（要望・苦情）（生活困窮者・津波被災者だが避難所に居ない方）
10	・避難所にいる人には物資が届くが、自宅にいる人には物資が届かず、どうすればよいのかもわからない。
16	・支援物資の配布に不公平あり ・在宅の避難者には物資がなくとても困った
17	・自宅避難者であるが、避難所に行ってもシープラザに行ってもどちらも向こうでと言われて、結局物資がもらえない。
25	・シープラザ遊での物資の配布は足の無い高齢者にとっては不公平。また、いつも同じ顔ぶれが並んでいる。 ・避難所・仮設住宅入居者と比べ在宅避難者への対応は、情報の伝達も含めて格差がある。
27	・避難所以外の在宅避難者からの苦情 ・避難所避難者が優遇されている
29	・スニーカー等の靴がほしい。（数回にわたり依頼し、物資班に届けてもらったがちょうど良いサイズがなかった。）
39	・おにぎりが硬い。搬送時間が遅い。食料が少ない。
44	・避難所で、化粧品など絶対数が足りない物を配布する時、仕事で不在の多い方へ配ることができず、後から苦情を言われた。残しておきたくても、いろんな方々が避難しており、物資が知らないうちになくなることもあり、管理が難しいと感じた。
47	・「物資を被災者に持ち寄りさせて、県と市は綱引きしかしないのか」
50	・地域の避難所に配布された物資は避難所用なのか、在宅避難者も含めて配布するのか ・外国からの物資には日本語の説明書きが欲しい
53	・在宅避難者にはどうして物資が回ってこないのか、もらえないのかと言われた。 ・民間借り上げ制度を利用した世帯から、家電は支給されたが、仮設住宅のように日用品セットも用意してもらわないと生活できないと言われた。仮設住宅だけ優遇されておかしいと言われた。
63	・希望する物資（女性用下着など）がなかなかこない。
71	・在宅避難者への物資の配給
74	・物資の管理。 ・消防団など自由に物資を持って行った。 ・ヤマト運輸へ委託したことが管理も含めて良かったと思う。
87	・お菓子、菓子パン、ゆで卵、魚肉ソーセージ、レトルトカレーが過剰に出回り食傷気味。
89	・被災者ではない人が支援物資をもらっているとの苦情があった。
93	・物資の管理・消防団や避難所担当などが受付を通さず自由に物資を持って行った。
99	・「被災した自宅の２階でなんとかやっているのに物資が届かず大変な思いをしている。食べ物を配給している市もあるのに」と。
105	・避難者でない市民へ物資の支援配布を行っているので、罹災証明書を持っている人を対象とすべきである。
108	・支援物資を受け取りにいけない（高齢者等） ・支援物資提供の情報不足 ・わざわざ行っても開始早々に終ってしまう（在庫がなく早めに終了する場合の告知）
113	・避難所でない避難民から、何も支援が来ない、どうすればいいか分らない。
114	・支援物資が十分に行き渡っていないのではと苦情を受けた。
116	・在宅の避難民への物資支援が行き届かなかった。 ・避難所でないところ（親類宅など）には支援が来なかった。
120	・避難所の避難者からも不要な古本など場所をとるので不評でした。

No	要望・苦情
123	・避難所や仮設住宅のみ優遇されているという在宅避難者や公営アパート避難者からの苦情が多かった。
126	・支援物資が届かない
139	・唐丹地区は、分配方法は町内会に任せたが、町内会ごとにばらつきがあり、苦情の多い地区があった。
142	・好意で自分の住宅に避難者を受け入れた方から、米等食料が不足し、困っているので支援して欲しい旨の要望があった。
143	・支援物資が被災していない地区の住民に配布されていた
149	・在宅避難者に物資が届かない。
156	・避難所に配られた物資の中には必要としていないものや大量に同じ物資が配られたりした。避難所のスペースや配る際に被災者同士の混乱が起きたりすることもあり、さばききれずそのまま保管していた。
157	・社宅に入居されている人達からの家電等の支援等で不公平があった。
162	・公平な配布、被災者以外への配布
164	・シープラザ遊の物資センターに物資をもらいに行った際、仕分けの担当に文句を言われ、物資ももらえず集会所に苦情がきた。
166	・避難者が避難所と比較して、「・・・がここにはない。」といったようなこと。
168	・小学校が始まってしまったら避難所の物資置場が狭くなってしまって困った。
169	・自宅や親類宅に避難している人達が避難所にきて、物資を分けてほしいと言っていたが、避難所にいる人達や職員から断られているケースをよく目にした。
171	・一般家庭にも避難している人がいることを忘れているのではないか、避難所だけへの物資支援に対する不満を聞いた。
172	・在宅避難者への対応で、在宅避難者には、食料などが公平に行き渡らないとの苦情。また、避難者を受け入れている分の食料の供給をしてほしいとの要望があった。
183	・離乳食がない（乳児のいないところに、ミルクが大量にあって無駄ではないか）。
184	・古着はいらない、新品じゃなきゃいやだ。ワンサイズ違うものは着ない。 ・自宅避難者も避難者なので物資をよこせ。 ・自宅避難者は自宅があるので、物資はいらないのではないか。
185	・物資の配給方法 ・物資の受付（窓口の一本化）
186	・支援物資がない。どこで受けとればいいのか分からない。（在宅避難者） ・直接応援センターに物資を取りに来る方もいた。
187	・避難所と在宅の方への支援物資の配給に差があった。
189	・どこに行けばもらえるのかがわかりにくいと言われた。何も置いていない応援センターに取りにくる人が多くみられた。
190	・自宅避難者より支援がないとの苦情
197	・避難所により物資など公平じゃない。
198	・人数を超える支援物資の数ではないと、取り合いが生じ不平等感の訴えあり。
199	・被災者以外が貰っている
204	・在宅避難者から、どうして避難所ばかり物資が来るのか。
210	・避難所だけでなく、孤立した地域への物資搬送が早期に行われなかった。
211	・支援物資配布場所（ふとん、日用品）が分からない。シープラザなのか小佐野なのか…
213	・在宅避難者からかなり物資を求められた。

2．応急対応　2.4 避難所運営

（1）課題・対応策

No	課題・対応策
4	・県内外（自治体及び民間）からの被災者受入れ申し出に対する市の方針が決まっておらず、困惑した。 ・結局、岩手県が行った「内陸への一時避難」に重点を置いた周知のみとなった。
7	・当初、相当の寒さもあり、避難希望者がかなり居たが、全てを受け入れる状況に無く、若い方を中心に断らざるを得なかった。しかし、家族などのため、年配者も自家用車内で避難された。 ・独居または老人のみ世帯については、地域福祉課等が民生委員等を通じて調査、保護体制をとっていると思いますが、避難所従事や被災などにより、連絡等が取れないなどのため独居状態となる老人の保護体制はどうなるのか分からなかった。（防寒対策も無く、調理できない状態で置かれる老人など保護が必要な方）
9	・避難所と自宅待機者への平等な食料・物資の配給が困難。
12	・避難所として緊急対応備品が整備されておらず、初期対応がまったく手探り、避難所毎のサバイバルとなった。一般住居等に避難した避難者はなおのこと。
13	・同じ集落の避難民は分割せずに、同じ避難所へ集約すべきだったと思う。 ・避難所の集約をもっと早くから取り組むべきだったと思う。（職員の配置が困難・数がいつまでも変わらず職員の負担は増える）
14	・避難所に指定されていなくても市の施設なら避難者は来ます。対応できるようにすべき。
16	・早い時期に住民の班編成をし、役割分担すべき。
18	・甚大な被害から指定以外の場所も避難所となり、職員配置だけでは限界があった。
25	・各避難所等への物資の備蓄は必須。 ・どこの避難所でも通信できる体制の構築。 →発電機で充電可能なので、充電可能な無線、衛星携帯を各センターで保管。 ・避難所では毎日避難者リストを更新しているが、本部から最新情報を回収に来た（要請あった）のは数回しかなかった。 →本部との定期便（情報のやりとり）は必須。
27	・避難者は非衛生的な生活環境だった収容している避難者を把握することが難しい
28	・避難所では、ボランティアや町内会の方達が、知的障がいや精神障がいのある人お世話をしてくれ、状態が改善した例があった。 ・障がい者の場合、障がいの内容やニーズが一人一人違うため、個別の対応が求められ、一人にかかる時間が多くなる。
31	・教育センターも避難所となったが、災害対策本部の指示により、市役所機能回復優先のため、避難者を追い出してしまった。
32	・持病を持った避難民の対応が少し、難しかった。
38	・避難者の数の多さと想定していた 2 次避難所で使用できない施設が多かったことを考えれば、避難所に誘導は早期に出来た。 ・弱者対応については課題が残った。避難所をたらい回しされた市民も結構いた。
41	・避難民の名簿作成をきちんとすべきだった。
42	・避難所の状況把握。（避難所の規模や環境、職員体制等について） ・「シープラザで、この避難所を紹介された」と言われると規模的に受入れが難しい状況であっても断れない場合もあった。紹介前に、避難所に連絡をとり状況を確認した上で紹介をおこなって欲しい。(受入れできない場合、避難者から「たらい回しされた」という印象を持たれかねない。)
45	【働く婦人の家】 ・課題：停電により通信手段が途絶えた。

No	課題・対応策
	・対応策：衛星携帯電話の設置、携帯無線機の増設。
46	・早急に行動マニュアルをまとめるべき。
48	・時間を追うごとに避難所集約が難しくなっていった。そのため避難所の集約ではなく、注力すべきは仮設住宅への速やかな移行と感じた。
49	・各避難所への物資の配布方法の検討強化。避難所ごとに物資に偏りがあった。 ・地域により協力体制に温度差があり、地域が頑張っているところは早く体制が整った。
50	・避難所によって避難者の自立具合に差がみられた。 ・市職員が配置されたところと、配置されないところがある
54	・各避難所がどのような状況にあるかを確認せず、職員の配置がバラバラだった。 ・浸水区域のすぐ近くにある場所を避難所にし、8月10日まで残したのは良くなかったのではないか。当時、一中の環境の悪さや危険性を主張しても全然改善されなかった。
58	・避難所の集約に時間を要した感がある。早い段階で見極め必要。
64	・トイレの衛生管理 ・災害直後からの避難所と本部や物資班、衣料班との連絡方法
65	・市民が先に避難した場所に後から職員がつくのでどうしても人手不足になる。 ・一度避難所になると、統合させるのが非常に難しい。 ・毛布が旧一中や各学校にあったような気がしたが、いざという時に毛布がなかった。
66	・避難所をたらいまわしにされていた避難者がいた。「婦人の家なら受け入れてくれるだろうから行ってみて」と言われて来た、という人もいたが、スペースがいっぱいで対応できかねた。本部か担当課か分からないが、電話一本で状況確認できるのになぜやらないのか？市民軽視であり丸投げととられても仕方のない行為だと今でも思う。
70	・旧一中は避難所として非常に悪い環境だった。避難者を収容する施設は、最低限のレベルとしてトイレや水道が完備された施設であるべき。
79	・今後のために避難所としての指定。 ・何人の避難者数かを事前に教えるべき。（寝場所や食料確保のため）
80	・長期避難に対応した避難所の設定、仕組みづくりが必要。
81	・避難所に介護が必要な高齢者がいて、素人での対応は難しい。
86	・双葉小であったが、屋内に入るまでの時間が長かった。
89	・住民だけでがんばっていた避難所もあったが、基本的に避難所には担当の市職員を配置すべきだったと思う。
91	・受入態勢に差があった。
95	・避難所の避難者と個人宅避難者との食料等物資の配分が難しかった
96	・本部との連絡手段 ・一時避難は広場でも良いが、次の避難所を決めておく
97	・名簿作成が大変であった。 ・食事の提供時刻は、通勤、終身を考慮し、もう少し早くてもよかった
99	・震災後、1ヶ月ぐらいを目処に、小規模な避難所は集約したほうが良かったのではないか。避難所が多い分、職員も多くとられる。
105	・当初、多くの避難所が自然発生的に設営された為か、指揮命令系統によらないで職員配置が行われた。
107	・宿直の伴う避難所運営には、他市からの派遣職員の応援がなければならず、派遣元の確保を図る必要がある。
108	・長期になった場合、避難者の自治会組織等が必要
111	・事前に避難所近辺の職員を運営スタッフとしておく人選が必要と感じた。
113	・情報が錯綜した ・何をどう進めるか意見が分かれ、内部でもめた。

No	課題・対応策
	・マニュアルが必要であると思う。 ・退所時の情報を必ず残すこと。
114	・名簿の照合作業が大変だった。安否確認をしている方々のためにも何かもっと良い方法があればと思った。
116	・避難所の環境に格差があった。
120	・学校避難所の場合、学校との連携役割分担を予め決めておく必要があります。小佐野小避難所は早い段階から自主運営をとり入れたことが良かったです。
122	・虚弱者のために専用の部屋が準備できるゆとりがあった。体調により隔離保護でき、大事には至らなかった。
126	・事前の設営体制強化 ・避難民の割り振り
127	・避難所の集約の際に、集約先が遠い為、多くの方が近くの避難所を希望した。恐らく、1ケ所にまとめようという考えだったのかもしれないが、避難者の交通の便等を考慮して例えば、現避難所近くの集会所等にある程度分散させる方法もあったのではないかと感じた。
131	・大津波という想像を絶するものが来襲したからなのだが、やはり避難所として成り立つ場所を避難所にしてほしい。
133	・避難所により、職員の体制が異なった。少人数での対応を強いられた避難所があった。ローテーションが組めるような配置、または管理の委託が必要。
135	・職員の配置について、成り行きで行うのではなく、計画性をもって対応すべき
137	・避難所が多すぎたとの感じがある。 ・物資配送では苦慮し点がある。
138	・大津波警報が出た際には避難しなければならない避難所で、避難者も高齢者で寝たきりの方、車イスの方、骨折している方がいた。
139	・震災直後、いきいき唐丹センターが受入をしてくれたので非常に助かった。今後のことも考え、協定等を結んでおくと安心かと思う。
140	・家が流され、帰る場所がなく、しかし避難所運営を頑張っている職員が多数いました。
144	・在宅避難者が情報不足だった
145	・避難所の担当の時、自分の家族の事を心配しながらの業務だったので、精神的体力的に非常に大変だった。避難所のトップの人が分らなかった。
148	・震災初日から、石応禅寺には 100 名以上の避難者がいたが、名簿上には掲載なし、または数名の氏名しか掲載されていなかった。何故か本部に情報が伝わらなかった。
150	・地域の方々、中学生、県職員に協力していただきかなり助かった。
151	・身障センターを活用し、障がい者専用避難所を早期に設営すべき。
152	・甲子地域住民の方々の協力が非常に大きかったが、避難所生活が長くなるにつれ、協力者にも疲労が見られはじめていた。 ・今回のような大規模災害で避難生活の長期化が予想される場合は、避難所運営＝行政・ボランティアだけでは限界があると感じた。
153	・避難所責任者により運営がまちまちだったので、最低限のマニュアルが必要 ・避難所の統廃合は慎重にすべき
158	・今回のような激甚災害の場合、今後も様々な所属の職員が避難所に貼り付くことが想定されるため、そのような場合でも効率的に避難所を運営できるよう行動指針をまとめておく必要があるように思えた。
162	・旧釜石第一中学校避難所を閉鎖し、西へ移動する話があったが、結局実施しなかった。浸水可能性を言っておきながら矛盾を感じた。
164	・市中心部の避難所は外部から入るのが困難であったため、当初本部からの連絡･指示もほとんどなく、避難者名簿の回収も行われなかった。唯一の連絡手段であった、仙壽院担当者の無線も電池切れのため連絡の送

No	課題・対応策
	受信の手段がなかった。
165	・避難者の把握が大変だった。
166	・炊き出しなどのボランティアが直接来たときの対応 ・不公平感を持たれないような対応 ・避難所を閉鎖するときの対応
170	・それぞれの避難所で衣・食・住・衛生状態などに差があったように思われた。その場その場で対応した職員は市民のために必死に働いたと思われる。避難所の巡回をしながら全体の様子を把握することが必要と思われた。
171	・予想を超える震災でやむを得なかったと思うが、もう少し早い設置・受け入れが出来れば良かったと思う。
172	・自宅へ戻れる環境の人が、避難所へ居座ったケースがあり、その対応に苦慮したので、大まかでも基準などがあればいいなと思う。
173	・被災していない避難者（ライフラインの復旧待ち等）への対応。 ・仮設住宅入居が決定したにも関わらず避難所に居続けた避難者への対応。 ・仮設住宅入居者に対するアフターケア
178	・災害当日は防災無線があったため、本部と情報伝達ができたが、翌日（？）から無線を本部に回収されたため、情報伝達ができなくなった。 ・各避難所において現在避難している避難者リストを掲示するのは良かった。（お寺であったため、事務用品が豊富にあり対応できた。） ・古い避難者名簿が長い間新聞に掲載されていたため、その方を尋ねて来たらもういないという事が何回もあったので、本部から最新の情報を発信してほしい。 ・ラジオがまだ無いとき、災害情報については、携帯電話のワンセグテレビ機能で情報を収集していた。 ・震災後一週間程度経過した頃に、本部まで歩いて被災情報を収集しに行った。その帰りに途中の避難所に寄って本部の情報等を共有した。 ・避難所が公共施設でなく、寺という個人の建物であったため、住職との連絡調整や施設管理（キズをつけない）には十分配慮した。 ・市職員は、避難者の健康管理や余震等に対する安全管理に 24 時間体制で対応したため、重度の過労で倒れた職員もいた。 ・避難所に必要な 3 原則は「人管理」「物管理」「施設管理」 ・仙住院の避難所では、一週間程度経過した頃に、避難者達の組織として「千住院協力会」が自主的に設立され、食糧の分配やトイレ掃除も避難者側で行うようになり、市職員の業務は多少軽減された。
181	・在宅避難者への物資などの配布について考えるべき。
183	・早い時期に土足禁止にし、感染症対策ができれば良かった。 ・直後は混乱しているし、制限なく受入れしていたが、少し余裕が出来てきたら、ある程度機能を持った避難所別に周知できれば、物資も効率的に配布できるのではないか？（乳児がいる、透析をしている等）実際、そうなっていても、周知されていなかったので。
189	・「避難所へ直接交渉するよう本部から言われた」と突然こられても、布団や部屋の確保が困難なこともあった。
190	・震災初期の物資不足（避難所によって差異） ・日数が経過すると過度な要求が目立つように
192	・身障や高齢者のために、洋式トイレも設置すべき。
193	・避難所に指定されている場所には最低限、水と電気と防寒具は必要と感じた。 ・看護師にＡＥＤも設置してあるべきだと指導をうけた。
194	・避難所ごとに、職員と避難者の信頼関係に大きな差があると感じた。

No	課題・対応策
195	・避難所によって内容が違った点が良い所と悪い所の差が激しく感じた。
196	・長い目で見ると、積極的に避難者にも運営に関しての役割分担するほうが、職員と避難者のお互いにとって良いと感じた。
197	・避難所をホテルか何かと勘違いしている人が多い。 ・家に戻れない人と戻れる人の受け入れ方法。
198	・避難民の受入について、人数把握がなされておらず、満員の避難所へ避難民がくるなどトラブルが多かった。
201	・基本的なマニュアルが必要。避難所毎で対応が異なる。
202	・避難者の出入りが激しいので、どこの誰が何人いるのかなどを把握しずらい。
204	・事前に何人来るか、避難者にもはっきり伝われば受け入れる側も混乱しなかったと思う。
207	・できればもっと早い段階集約すべきだった。
209	・全体の統制がとれておらず、人員配置が少ないところや、極端に多いところなど、調整や状況の把握が出来ていなかった。（本部が）
213	・本部と避難所での連絡がうまくいっていない例があった。自然発生的な避難所もあり、それらの取り扱いが難しいと感じた。

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
7	・洋式トイレが使える所に避難したい。（膝などの病気、高齢のため） ・病気のため、少しでも暖かく、病院に近いところに避難したい。 ・洗濯機が使えるようになったとき、干す場所の確保が必要。（特に女性用下着など） ・着替えができる場所などの確保。（下着など）
14	・衣食住全ての要望ある
16	・避難所によって物資や食事がちがう ・大槌町の人には冷たい対応だった
25	・避難所によって、食事の内容に格差がある。 ・避難所環境も同様に格差がある。
32	・夜９：００の消灯の際にテレビも消してしまうので、少し苦情もあった。
48	・食材に野菜がない、暑い、寒い、洗濯機が欲しい、電子レンジが欲しいなど生活に密接した要望。 ・情報が遅い。 ・また引越しさせるのか。
50	・地域に市職員がいるのだから、地域の避難所に職員を配置してほしい（最新の正確な情報が知りたい）
64	・被災していない世帯が避難所に来る。生活能力のない人（例えば能力的に低い人や、独居で身寄りがなく身体状況も良好ではない老人など）は仕方がないかもしれないが、被災者からの苦情が絶えない。
208	・避難所に避難している市民から在宅避難している市民に対し、不満を持っていた。（プライバシー、騒音等）
70	・仮設住宅の選定方法等への苦情。
81	・寒さに対する苦情（ストーブ及び寝具等の不足）　・市内の状況がわからない。 ・バスの運行時間が毎日変わるので、わかりにくい。　・避難者名簿がわかりにくい。
89	・避難所のために動いているのだから、ガソリンを何とかして欲しいとの要望があった。
91	・電気が復旧してから自宅に帰るよう指導した（町内会長が声がけしたもの）ことに対する苦情があった。
95	・個人宅避難者からも食料等物資の配給要望が殺到した
96	・定員が一杯と避難所をたらい回しされた被災者からの苦情。
108	・避難所及び被災者への物資提供はあるが、避難民を受け入れた世帯への支援が無い（避難者からのお礼お金

No	要望・苦情
	は受け取りにくく、経済的負担とストレスが大きい）。 ・大規模半壊住宅で生活している世帯が避難所に物資をもらいに行って断られた（在宅の被災者へも各避難所で物資配給ができると助かる）。 ・大規模半壊受託で生活している世帯が避難者名簿への記載を拒否された（無事を知らせたかった） ・浸水区域外等で自宅が居住可能な状況（通電等）になっても避難所に住む人がいる。
111	・「非常時に避難所管理の市職員の要請に応じない指定管理者は代えろ」と言われた（他の場所）
116	・身勝手な理由で避難所を出たり入ったりする者がいた。
120	・認知症や人工透析、半身不随の方々をどうするか、避難所でやむを得ず一時あるいは長期間受け入れましたが、指針を作る必要があります。
157	・避難所でぎりぎりまで支援を受け続ける人が居る。（仮設住宅をキャンセル）
126	・避難所の老朽化
138	・職員なのか誰なのか、腕章をするよう言われ、急遽ガムテープに「釜石市」と書き上着の腕に巻き付けた。
144	・在宅避難者に物資を供給する際に、避難所入所者から「物資は避難所入所者のための物」と発言された
153	・仮設住宅が決まるまでは同じ避難所にいることを希望
74	・在宅避難者への対応が中途半端。
128	・双葉小学校避難所の管理運営がすばらしいとほめられた。
164	・在宅避難者から、食料や燃料に関する苦情が非常に多かった。（避難所ばかりが優遇されているなど）
166	・避難所を転々と移動させることがないようにしてほしい。
173	・仮設住宅住民への物資供給（特に食料系）
143	・避難所によって物資の配布基準が大幅に異なっていた
178	・「大只越町の山側（家は被災していない）に住んでいる人から、自分たちも物資が貰えないのか」 ・被災者の人数分、物資が届かない事があり、配布時にいなくて貰えなかった人などから苦情を受けた。 ・心のケアチームが来訪し、避難者の精神的な看護にあたったが、ケアチームの人が交代するため、その度に震災直後の記憶をヒアリングされることになり、避難者は忘れたくても忘れられない、という悪循環を生み、仙住院の住職から、もう呼ばなくていい、とお叱りを受けた。 ・石応寺と協力して、炊き出しを行い避難者に食料を分け与えていたが、ある避難者から食中毒など起こした際は、市が責任を持つのか、と厳しく追及された。
181	・在宅避難者への支援は何もないのか？
183	・どこに行っても、いっぱいと言われ、内陸から戻って来れない。 ・誰が、どこに避難しているのか、もっとわかりやすくできないのか。
63	・仮設住宅の入居が進むにつれ、避難所がいつまで続き、いつまでいられるのか不安を口にする人が多かった。
189	・避難所をたらい回しさせられたと訴える人が多かった。
192	・避難所の外トイレの場所が遠い。
193	・寒い、電気も水もない所が避難所とはいかがなものか。 ・病院へ行きたいが足がない、切らしてはいけない薬をもらいたい。
147	・生活していくうちに荷物が増え、置き場がなくなった。荷物置き場を確保してほしい。
196	・いつまでもお客様の方と積極的にお手伝いいただく方がいた。
197	・酒盛りをし、駐車場で吐くなど、他の避難者に迷惑な人が多い。
201	・あっちの避難所では〇〇だが、こっちでは違う。
202	・必要としているものがない。 ・移動（市外に出たい、家を見に行きたい）したいが足がない。
204	・どうして家がある人が避難所に来るのか。

３．復旧対応　3.1 情報伝達（本部から市民への情報発信）

（１）課題・対応策

No	課題・対応策
9	・防災無線放送塔が復旧していないため、避難情報が把握困難。２度目の災害を防ぐために早急な復旧必要。
10	・ラジオなど誰もが持っている情報機器に独自の周波数で釜石エリアに放送できないか
16	・在宅に避難した方が情報を得る為の手段の周知
19	・市外への避難者に情報が伝わらない（特に自分で避難場所を確保した世帯）
20	・「災害本部情報（本部発表）」と「災害釜石広報（市民配布）」と分けて対応すべき
27	・市民に十分伝わっていない
31	・全くない。被災当初幾度となく余震がきているが、津波警報、注意報などの情報が出ていない。
38	・ツールを殆ど失った中では、確実ではないものの比較的早期に情報伝達できた。しかし、災害でも失われないツール（防災無線、発電機、印刷機、燃料）の整備備蓄は必須事項
45	・「気象庁の」津波情報としては正確に伝えたが、気象庁の予測が過小評価であったため、「実際の現象としての」津波情報としては、正確に伝えることができなかった。
47	・避難所まで下りてこない情報が多く、説明を求められても答えられずに、直接担当課へ問い合わせするよう言うしかなかった。
48	・地元紙、広報の早期復活しかないと思います。
50	・市職員の安否情報も知らせるべき ・被災により放送の聞こえない避難所への情報提供を考えるべき（市職員配置がない避難所で、燃料不足の際、給油場所の放送が聞こえなかったため地元の避難所に情報を持ち帰って周知した）
56	・できれば各部局１名ずつ交代でもいいので、本部付近にいてもらいたい。
63	・避難所以外の住民には、情報が行き渡っていなかった。
65	・本部情報は活字が多い。読むのが大変。 ・ホームページを毎日更新する（古すぎる情報が載っているくらいなら無いほうがいい）
69	・防災行政無線の故障により情報が伝わらなかった苦情・要望が多かった。 ・広報車等での広報及び町内会、応援センターを通して情報提供が必要と思った。
74	・情報発信が少なかった。知らなかったという人が多かった。
76	・災害に強い防災行政無線が必要。
83	・防災行政無線が被災した場合の、代替情報発信システムが必要である。唐丹地区は、FM も AM も満足に受信出来ない地域であることから、特に力を入れてほしい。安いラジオを配給されても使い物にならない状況。
89	・本部と避難所とを結ぶ定期便をできるだけ早く立ち上げ、できるだけ毎日情報の発信、取得をすること大事だと思った。被災地域の在宅避難者には、避難所を通して情報を交換し、被災地域外には、行政連絡員の力を借りて、情報発信するしかないと思う。
93	・情報発信が少なかった。知らなかったと言う人が多かった。
96	・本部情報把、しばらくの間届かなかった。高齢者には文字が小さく不評
99	・震災直後の混乱期の情報発信の仕方が課題。
102	・災害対策本部に足を運ばなければ情報収集が出来ない。
111	・各避難所の収容者名簿の早期整備と公表
120	・通信機能が断絶したなかでは精一杯だったとは思いますが、もっと積極的かつ詳細な情報提供（ライフラインの復旧状況など）を望んだ時期もありました。ところで蛇足かもしれませんが、3 月 15 日 11 時頃?の誤報の大津波警報は何で生じたのでしょうか。またその時の防災行政無線でのどなたかの妙な就任あいさつ放送は何だったのでしょうか。できれば検証してほしいと思います。誤報は全国的なものだったようですが、その有無に関わらず、あの主任あいさつ放送は全く不要です。周りの市民も憤慨していました。また、これ

No	課題・対応策
	は今もそうですが防災行政無線がやたら長かったり、その割に内容が分かたなかったりします。機械や環境、話す内容、話し方等も併せて改善または検討をお願いします。（担当者の方は本当に御苦労様ですが、人の命に関わることなので）
123	・市職員への情報提供がない。本部情報や新聞で収集するしかなかった。
133	・市民に情報発信も大事だが、同時に職員に対する情報発信も行うべき。震災後しばらくは避難所や事務所に拘束された状態では情報を得る手段がなく、問い合わせがあっても応えられないことが多かった。
135	・防災無線の利活用ができなかったのが残念
137	・職員のモチベーションを維持するためにはどうすればいいのかということを考えておく必要があると感じた。今回の災害対応については長期化することが明らかであり、気力だけでは長期間耐えられないのは明白だった。職員はみんな頑張ったと思うが、精神的にはかなりきつかったと思う。 ・震災において、行政や市民が一致協力する体制を如何に築いていくかが重要だが、マスコミが「行政」対「市民」の構図を作って、煽っていたように感じた。行政の不備を指摘し、市民の怒りを煽り、国民の興味を引こうとするかのような報道は慎んでいただきたかった。震災後、被災地はどのような状況になったのか、何が必要とされているのか、被災地を助けるためには何をすべきかということを考えていただきたかった。正しい情報を発信していただきたいと感じた。
147	・毎日届く本部情報を避難者にお知らせしたが、避難所担当者が事前に事項を聞いている訳ではないので、内容が分らず質問に答えられない。内容への質問はすべて担当者に集中するので返答に困った。
148	・災害対策本部情報はよいと思うが、それ以外が発信する情報がわかりにくい。項目ごとなどに検索できる統一情報がほしかった。 ・もっと早く、復興新聞のように全世帯に配布できる一元化された情報がほしかった。
149	・情報がないと感じている市民の方が多かった。
161	・情報誌だけでなく、避難所に直接来て、元気づけて欲しかった。
164	・給油所の情報は有効であった。　・在宅避難者への情報発信が不足していた。
171	・避難所以外の被災者に情報が行き届いていなかったのではないか、と感じている。
173	・避難所以外の情報伝達の仕方
183	・避難所以外の人への情報提供方法の工夫が必要。
184	・足りない。被災初期は、あらゆる媒体を使って発信すべき。大船渡はツイッターで情報発信していた。市内のツイッター人口が何人か知らないが、そこから広がる可能性も考慮してはどうか。
186	・避難所以外の被災者に情報が行き渡りにくかった。
189	・避難所と在宅避難者で情報が行き渡るかが違うと感じた。
190	・震災初期の情報提供が不十分か（難しいと思いますが…）
192	・在宅への情報提供が不十分。
194	・あの状況下で出来得ることは実施していたとは思う。 ・毎日、情報更新したものを避難所に送っていたが、その内容や出し方をもう少し簡潔にしたほうが、避難者が分かりやすかったのではないか。
201	・携帯への情報は逐一であり良いと思うが、その登録（方法）の周知が不足している。
206	・連絡先を明示しない部署が多数あったように思われる。
209	・長期避難区域指定に関する適当でない誤った告示
210	・防災無線が津波発生時から久しく鳴らず、不安に思うことがあった。 ・西側に居住している人はＴＶも写らず、何が起きているのかわからない人も多くいた。 ・ラジオは誤情報も多く、不安を煽られた。　・何か情報を伝える策がなかったのかと思う。

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
10	・市内がどのようになっているのか情報がはいらないのでわからない。
16	・避難所に避難した人しか情報がこない
25	・防災無線が聴き取りにくい。毎回内容確認の問合せ多数。　・ガソリンスタンドの当番制に対する不満。
31	・情報をもっと出してほしい。　・演説はいらない。
32	・情報がまちまちで、困った。
43	・避難所以外の人にはまったく情報が届かなかった。
48	・避難所にいれば情報が届いたが、仮設に出たり、アパートに移り住んだりした場合には情報が届かない。
53	・市外に避難している人から情報が全く入ってこないと言われた。
56	・担当部局に折り返しの電話を依頼するが回答が遅いと本部に再度かかってくる。
64	・「情報がない」と苦情を受けること多数（個人的には他と比較して情報発信できているほうだと思ったが…）。
69	・調査等で市内各所に行くたび、下水道については回答できるが、他所管の把握できないことについて回答できなかったことや情報が伝わらないなど役所の対応について叱られた。
83	・防災行政無線の早期復旧について、強く要望されている。
93	・避難所への連絡が遅い。　・在宅避難者より防災無線が聞き取れない。
96	・災害本部情報は全戸配布ということであったが、届いていない地区があった。
97	・抽選が不透明であり、連絡や対応に一貫性がない
105	・当初、被災状況や安否確認などの情報の発信が少ないため、不安な日々を送った。
108	・週２回の新聞は貴重な情報源
115	・被災地域だがなんとか家で生活している（只越付近?）広報ももらえないので、市の情報がもらえない。
123	・職員に聞いても新聞情報以上もことを何も分っていないという苦情が多かった。
147	・避難所担当課と避難所担当者の情報交換の場（連絡会議）があっても良い。一緒に生活し、担当者が一番避難者の気持ちを理解しているはずで、避難所担当者同士情報交換し、更にその内容を上層部に伝えてほしい。
148	・復興新聞の創刊により、情報が整理されたと思う。その前は、新旧の情報、デマ、噂などで混乱していた。
157	・市外、県外に移住した人への、情報発信が無い。　・釜石新聞の内容を知らない。
160	・市外に避難した人（集団避難以外の人）から、市の情報が届かないとの苦情あり
164	・定期的に市長からの話がほしい。（近隣の市町村では毎朝あいさつがあったとのこと）
173	・被災した地元の情報（道路の復旧、瓦礫撤去状況）をリアルタイムで知りたい。
181	・市外へ避難しているので情報が入ってこない。
183	・在宅、民間アパート入居者は情報が来ない。
189	・在宅避難者はわからないことが多いとの訴えがあった。
192	・配布すれば市民が理解していると思うのはお役所仕事だ。もっと情報を広く提供して欲しい。小さな文字や聞いたこともない言葉を並べても理解できない。
194	・必要な情報をタイムリーに欲しい。
196	・情報が少ない。
198	・細かい字で見えづらいとのこと。
204	・避難所以外にいる市民から、避難所に行かないと情報が入らないと言われた。
208	・信用できない情報流さないでほしい。（タオルケットの配布で、仮設住宅のカギがないともらえないと聞いた。でも配布文書にはそのようなことが書いていないのでは！）
209	・一度、医療費免除の対象になったが、その後取り下げられた社会保険資格の人から、何故このような事態になったのかと、回答を求める声が
210	・防災無線が壊れたなら他の方法で正気に何か連絡できなかったのか。

３．復旧対応　3.3 遺体捜索・処置

（１）課題・対応策

No	課題・対応策
4	・遺体発見場所から安置所までの搬送、安置所から火葬場までの付き添いなどあまりにも過酷な業務である。市職員が行う守備範囲を明確にし、専門業者への委託などを考えるべき。
14	・安置所自体は問題ないが、担当している警察の対応が良くない場合がある
31	・自衛隊、警察、消防と連携が取れていない。行政にも遺体搬送があることを周知し、捜索現場で待機し運べるようなシステムが確立されれば良いのではないか。 ・安置所が多すぎることにより、一箇所で完結できないし、いたずらに交通量が増える原因を作っている。遺体搬送車両と人目でわかる印がほしい。
38	・県警、他県警察、自衛隊、（県？やってたの？）の横の連携が感じられなかった。現場でバラバラの対応。他県警察などは何処に搬送するのかも理解していなかった。（応援は非常にありがたい事でしたけど。）
49	・担当した職員の心身の疲弊がひどかったようだ。
61	・搬送について他機関との連絡体制をきちんと確立すべきだと感じた。
63	・同じ職員がずっと従事しており、体力的にも、精神的にも辛そうだった。
64	・安置所はできる限りまとめたほうが良い（場所の都合もあり、難しいのは理解しているが…）
67	・担当職員に大きな負担を負わせた。過酷な業務については、全職員で負担を分け合うべきではないか。
80	・警察へ要請。 ・安置所は、予めの設定が必要。
99	・精神的な負担が大きい中、どの職員もがんばり通したと思う。休息や心のケアが必要だったのではないか。
104	・埋葬地造成、業者は 3 日間徹夜で作業
120	・ドライアイスの受け入れが警察なのか市なのか良くわかりませんでした。（適宜適当に処理） ・また諸事情がありやむをえなかったと思いますが、受付はできるだけ安置所の中か隣接したところにおいて欲しかったです。（小佐野は離れすぎていました。）
126	・人的配置考慮
136	・従事する職員の精神的負担
153	・従事者の時間交代など配慮が必要 ・昼食も取れずに外での何時間もの作業は過酷だった
154	・旧二中体育館に関しては、できる範囲でやれることはやったという感じ。
156	・遺体処理に携わった職員のケア等気になった。
159	・海上からの遺体の引き取り、狭い瓦礫の中の遺体の運搬に軽トラックが機動力を発揮し、非常に重宝した。
169	・警察、消防、自衛隊、職員だけじゃなく、市民にも手伝ってもらってもよいと思った。
183	・心身ともに大変な業務であり、担当課はあるがある程度の人数でまわすことが必要なのではないか。 ・実際に業務を担当する職員もそれを支持する上司も大変だったと思う。頼みにくい仕事だからということで、特定の人が多く従事した印象がある。担当課をもっと増やすべき。
185	・遺体搬送（処理）に係る装備不足（知識不足） ・遺体搬送従事者のメンタルケア ・遺体搬送に係る指示連絡系統の混乱による業務の停滞
187	・担当職員の心のケア（負担が大きい）
190	・棺おけの在庫が多かった。
197	・他市町村へ火葬を依頼した場合、大型トラック 1 台に 10、20 の棺をのせて移送した。やむを得ないが、荷物のように積まれていく様子を遺族はどのように見ていたのでしょうか。
209	・喫緊のこととはいえ小佐野中学校という、街中、住宅地に安置所を設置したことはいかがなものかと思う。

（２）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
14	・DNA 関係について担当する警察によって意見が違うと言われた。
25	・集合時間（出棺）の間違い（遅れ？）が目立った。中には搬送トラックが場所を迷ったケースも複数あり。
31	・安置所をたらい回しにすることにより、交通渋滞をまねき、何処に行ったら良いのかとの問い合わせが多かった。
64	・主に高齢者から「（安置所めぐりで）体が持たない」との苦情あり。
80	・身元の特定、DNA 鑑定に時間がかかる。
120	・遠方から行方不明者確認にいらした方に受付を案内すると、何名かは、ここではダメなのか、と不愉快そうな表情をされましたが、大半の方にはわかっていただけました。
126	・遺体安置場所の周知不足
141	・遺体処理や管理、遺族への死亡届説明時には、細心の注意・配慮が必要と感じた
151	・火葬後の骨被いの用意がなく、ふろしきでくるんでいたが、苦情あり。犠牲者への敬意が足りないといった内容。（在日外国人の遺族から）
153	・遺体の引き渡しはいつか ・どんな手続きをすればいいのか ・本来は警察がすべきと思われる説明も求められた
154	・旧二中体育館では、感謝の言葉はあれど、苦情はほとんどなかった。
157	・遺体写真で確認できるようにしてほしい。 ・この特徴をもっと分かりやすくしてほしい
192	・火葬までかなりの期間待たされた。
198	・安置所の場所がわからないことがあった。 ・合同葬儀が二転三転したのが不満。 ・葬儀のタイミングがわからないとの意見。

３．復旧対応　3.4 がれき撤去・処理

（１）課題・対応策

No	課題・対応策
3	・業務の迅速化を図るため、家主、町内会との連絡体制確立
14	・瓦礫撤去時に下水道施設(マンホール・公設桝等)を損壊しないようにしてもらいたい
15	・方針が意思統一されないまま、見切り発車的にスタートすることが多く、住民には混乱と不安を生じさせることとなり、窓口での応対に苦慮した ・地震損壊家屋の撤去や個人で撤去した費用への補助などの方針が定まらず対応に苦慮した
25	・家屋取壊しが進んでいないのでは。クリアにしないと計画の進行にも影響する。 →できる業者にとにかく依頼
31	・自衛隊の対応は素早かった
32	・撤去の際の、色旗の説明の対応が少し戸惑った。
38	・震災後初期の混乱の中でいち早くルート確保などに取り組んだ建設部、土建業者の不眠の活動には頭が下がる。 ・不明者捜索を優先し、かつその後市民の意向に基づいた民地の瓦礫撤去を進めている以上、時間を要するのは致し方ない。
39	・作業マニュアル等が無く対応に苦慮した。 ・一軒一軒解体したため作業効率が悪かった。 ・撤去、物探し、不明者捜索のどれが優先かで問題となった。
46	・他市町村より、撤去が進んでいないとの話ばかりが先行し、正確な情報が市民に伝えられていなかった。（仮置き場に運べば撤去終了との誤解。） ・環境省事業で最終処分まで行わなければならないことの説明が不足。
48	・がれきの撤去スケジュールを、大体の目処で良いので、地域ごとに提示すべき。
55	・「自分の所を早く撤去しろ」の声が多い。 →担当地区内の撤去順番について、予め町内会長と協議したり、順番付けの理由を明確にして説明した。
66	・市の決定事項がなかなか伝わってこなかったため、市民からの問い合わせに対する回答に苦慮した。
69	・道路確保のためのがれき撤去が優先で進められて来たが、古い下水マンホール蓋が重機で壊された。　→作業支持者等にマンホールの位置など早めに周知すべきだった。 ・他県等から来た見物者の心無い路上駐車などで、がれき運搬時間等に大きな支障を受けたと思われる。　→他自治体のように関係車以外浸入させないよう交通規制をかけるべき。
74	・市民に、撤去作業の手順が説明されない中で作業が始まった。
99	・方針がなかなか決まらず、市民から苦情が出るのも理解できると感じた。
76	・各家庭の止水栓上の瓦礫のため、水道復旧に時間がかかった。自衛隊による撤去の範囲を広げて欲しかった。
80	・解体事業者へ指導の徹底が必要。
96	・側溝の瓦礫を撤去するのに時間を要した。
97	・道路上の釘やガラスの破片等もきちんと片付けてほしかった。
104	・遺体捜索、立会い等警察や自衛隊との調整 ・がれき置き場の確保
112	・撤去している自衛隊の方にとても感謝しています
120	・処理に当たられた職員、作業員の皆様には本当に感謝しています。ただ率直に言って当初から地域によってずいぶん差がある、との印象がありました。どういう見通しのもと、どういう順序でなされているのか、もう少し市民にわかりやすく示すことが望まれます。
122	・自分達でも動く事で、ボランティアに感謝しながらビルの瓦礫撤去が早くできた

No	課題・対応策
123	・順次撤去に入るのは分るが、全体的に見てバランスを考えた入り方をして欲しかった。いつまで経っても手付かずで住民の不満を買ったところがあった。
124	・撤去の時、給水装置破損
126	・重機などを所持している事業者の把握 ・市内事業者との連携強化 ・担当区域の確定
128	・撤去作業の順序を概ねの日程が示されない中で作業が始まった。自宅前が瓦礫の集積場所になってしまい、異臭がして苦慮していたところ、瓦礫担当者の配慮により、他に優先して撤去してもらった。
129	・瓦礫に関することで市民の多くが混乱した。主管となる担当課が早い時期に窓口を設けるべき。
131	・私が瓦礫撤去の窓口に従事していたため、初動の瓦礫撤去のスローな動き、私自身もはがゆさを感じていた。しかし仮置き場の余裕状況も判っていたため、市民には中途半端な説明しか出来なかった。もっとすべてがスムーズに行くためには、やはり市だけ（建設業協会）の単独の瓦礫撤去ではなく、もっとはじめから国・県が主体となって動いてくれればこのようなころにはならなかったのでは？しかし放射能等の問題もあり、瓦礫を他県へ持ち込むのは禁止などの心無い発言等も見受けられ、被災地をべっ視で見る傾向もあるのが悲しい。やはりこれは被災地だけで解決は出来ないものなので、国をあげての対応が必要だと思うので、もっと国に働きかけてもらいた。
135	・産廃業者などの専門家に早急に発注すべきであった
143	・早急な通水のための瓦礫撤去を要望しても撤去担当から断られた。
161	・各家庭から撤去をして欲しいと言われ、対応が難しかった。
162	・役所内で担当のおっつけあいをして、無駄な時間を費やした。
171	・瓦礫を撤去するにも人力では限りがあり、だからといって建設業者にも重機がない。どちらさんも頭の痛いところだと思います。
179	・がれき撤去に対する市の方針があいまいであったため、自衛隊などの機関が人命捜索をするにあたり混乱を生じさせた。 ・がれき撤去に際し、所有者の立会いと所有者に連絡することを求めたので、がれき撤去のスピードは絶対的に遅くなる。途中から進行状況が遅いとの話がでてきても、無理な話ではないかと感じる。二兎追うものは… ・流失家屋の所有者に連絡をとっても、「今日は無理」とか「××日後の×曜日にお願い」とか話をされる。この状況ではスピードを求めるのは無理。そのことが悪いわけではなく、市の方針としてスピードより丁寧さを求めたはず。他市町村と比較してどうとかいう新聞記事に左右されるのではなく、市の方針を貫いて欲しかった。
183	・救急車が来れないということは、とても恐怖感を感じる。避難所が孤立したところがあるが、主要道路の撤去が終った後は、避難所前の道路を早く撤去して欲しい。
187	・要望の数に撤去のスピードが追いつかない。
196	・仮置場の確保。撤去方針として、立会に応じながら行うとしたため、スピードが少々遅くなっても仕方がないと感じた。
202	・対応する職員の数がたりない。
210	・独自の方法で実施しているため、撤去率が低いとのことだったが、その詳細を早期に市民にもわかる形で伝えられたら良かったと感じた。

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
3	・家主等が知らない間に瓦礫が処理され、貴重品、思い出の品等が借り置き場に運搬された。
14	・遅い
15	・いつになったらがれきが撤去されるのかスケジュールを知りたい ・人が住んでいるところから先に撤去すべきではないのか ・立会いを希望していたのにすでに撤去されてしまった ・元の場所に住めるのか市の方針が決まらなければ、どう再建していったらよいかの判断ができない
16	・撤去の優先順位がわからない
17	・窓口が分散していて不便だ(わかりにくい)。
18	・行方不明者の捜索を重視したこともあったが、瓦礫撤去が遅いとの苦情。 ・事業者からは、事業再開したいので敷地内の撤去を早急にとの苦情。
31	・当初は自分本位になるため、「早く撤去してほしい」などの苦情が多かった。
36	・処理が遅い。撤去のスケジュールがわからない。
37	・共同住宅（アパート等）の脇などのがれき撤去（重機必要箇所）は誰がいつするのか等苦情が多かった
38	・自分の地域、土地の瓦礫撤去がいつ始まるのかについての問合せは非常に多かった。（瓦礫撤去の方針の情報提供前）
39	・がれき撤去は被災直後に被災者と接する機会が多く、市全体の対応について様々な苦情を受けた。（証明書の発行、義捐金、支援金、赤十字からの支援品、被災判定に対する不満、職員バッシングなど下記項目に対する苦情全般）
48	・いつになったらがれきの撤去作業が入るのか。
53	・市役所に言っても何も進まない、自衛隊に直接言った方がすぐにやってくれると言われ、自衛隊に言ったら、すぐにとりかかってくれた。市役所はだめだと言われた。
57	・どういう順番で撤去してるのか。
65	・「瓦礫撤去について瓦礫立会人（臨時職員）に聞いても、さっぱり要領を得ない。撤去計画をわかる者を現場に出せ。」
66	・撤去開始の時期についての問い合わせが非常に多かった。
67	・各家庭の瓦礫撤去について、財産であるとの認識をもって作業を欲しい。
76	・瓦礫撤去による早期水道復旧。
80	・家屋解体立会い前に、家屋が解体されていた。
89	・早く商売をしたいので周りの瓦礫を撤去して欲しいとの要望があった。
93	・避難所への連絡が遅い。 ・避難者全員への情報が周知されていない。（外部の避難者からの情報で初めて知った等） ・自分の家が後回しになっている。 ・何時から、どこから瓦礫の撤去が始まるのか早急に周知して欲しい。
96	・側溝が詰まっており、臭くハエが多くなっている。
99	・「みな早く処理して次に進みたいのに、いつになったら片付けられるのか」
104	・自衛隊や警察が家を壊している。市は立ち会うと連絡していたはず →遺体捜索のためであり、理解してほしいと回答
105	・他市町村に比べてがれき撤去のスピードが遅い。
107	・家財持ち出しのため瓦礫撤去を早くしてほしい。
108	・自衛隊等の支援に感謝
116	・「どこ」を「いつ」やるのか時期をハッキリしてほしい。

No	要望・苦情
123	・地域によって進捗に差があり過ぎ。手付かずのところに遺体があるかもしれないので早く手をつけて欲しい。
126	・進行状況の停滞
128	・他市に比べ、進捗が遅い。
129	・いつ瓦礫を片付けるのか。家に流れてきた車を撤去してほしい、どこに頼めばいいかなど。
131	・市民は、自衛隊（国）も警察（県警）も市の業者も皆々、がれき撤去の作業の人と見ていた傾向もある。なので苦情のほとんどは大半が市役所へ向けられたようだ。（「なぜ立ち会って瓦礫処理をするように市役所窓口で話したのに警察や自衛隊が家や瓦礫を撤去してしまったのか？」や「いつになったら家の前の瓦礫処理が行われるのか？」などなど）」 ・警察や自衛隊の人的捜索が優先は承知していても、自分の財産であったものに手をつけたことへのどうしようもない怒り・不満がぶつけられた。こちらとしてはすべての状況を聞かせて貰い、吐き出してもらうことしかすべがなかった。
143	・早急の撤去
144	・工業団地が後回しになっている（仕事が再開できない）
145	・市内から離れたところはどうでもいいかのように瓦礫の撤去が遅れている
146	・何度要望しても瓦礫が撤去されない
147	・本部情報に載っている日程より遅れている。家が撤去されると思って急いで残った荷物を出したのに、未だ手付かず状態だ。釜石は何をやるにしても一番遅いのではないか。この調子でいくと三色旗も破けたり色あせたりして判別がつかなくなるのではないか。
148	・被災地区との境界付近の瓦礫は、近隣に住民が住んでいるため、早急な撤去の要望が多かった。
149	・自分の土地はいつになるのか。早くやってほしい。 ・瓦礫が積み重なっているのをいいことに、ひとの土地に粗大ゴミを捨てていく人がいる。
153	・エリアを絞って集中的にやるべき
156	・釜石市は、他の市町村に比べて遅い。
157	・対応が遅れている。
158	・他市町村に比べまちなみから瓦礫の無くなるスピードが遅いという苦情
163	・日時指定
164	・避難所には大町～只越の住民が多く、撤去作業に時間を要していることに対しての苦情が多かった。
171	・瓦礫を早急に撤去して欲しいとの要望が相次いで寄せられた。
172	・自宅から、物を運び出したいが、自宅の前には道路から撤去された瓦礫が積まれていて、家の中に入れないという苦情があった。
178	・家の解体について、黄色い旗を立てて立会を希望しているのに、多分自衛隊だと思うが、既に瓦礫撤去が開始され連絡が来なかった、と苦情を受けた。
179	・がれき撤去に伴い、流出家屋が撤去されたとの苦情
181	・撤去の時期について、だいたいでもいいので目途を示して欲しい。
183	・どういう順番で撤去しているのか分からない。役所に行った人が早く撤去してもらえるのか？ ・まだ、必ず人がいるのに、ここの撤去は終ったと言われた。そこから、実際に遺体が上った。
192	・瓦礫撤去が遅く、危険なため外出出来ない。
196	・立会や取り出したいものがあったが叶わなかった。 ・他自治体に比べて撤去スピードが遅い。
201	・全流失なのに赤旗をわざわざ立てに行かなくてはいけないのか？
202	・対応が遅い、要望と違う。
204	・倒れそうな建物は優先的に撤去してほしい。
210	・釜石市が一番遅いのはなぜかと問われた。

３．復旧対応　3.5 仮設住宅

（１）課題・対応策

No	課題・対応策
4	・入居基準のあり方困難。
6	・高齢者の単身世帯に対しての（抽選）　　・入居場所の配慮
14	・大雨時に少し危険な箇所があるが仕方ないのか。
16	・地域によってことなることに対しての市民に対する充分な説明　　・申し込み方法の周知
19	・避難者は決定通知を毎日待っている。いつ通知するかを周知した方が良い（一時期だけ防災行政無線で周知されたが） ・完成前の仮設住宅も入居者を決定し、仮設住宅場所、入居可能予定日を通知することで避難者を安心させる
22	・抽選の状況がわかりにくい。住民にもっとわかりやすい方法でできなかったのか。 ・要支援者や要介護者が早めに入居できるような体制ではなかった。
23	・住民対応に取られる時間が多く、人手不足を感じた。もっと大きな組織で対応するべきだったと思う。
25	・優先順位の決め方に問題は無かったと思うが、不満は多かった。 →周知の徹底による透明性確保と情報公開。
38	・比較的早期に希望数を確保でき非常に良かったが、復興の要員となるべき多数の市職員技師が仮設住宅関係の雑多な業務に時間をとられている現状を考えると、これからの復興のスピードに不安が残る。
43	・公開抽選をすべきであった。 ・どこでもいいから早期に入居したい、遅くなってもいいので希望地優先の人を分けて抽選すべきであった。（どこでもいいので早期に入居したい方が、記載した希望地の関係で入居が遅れた方がいた）
44	・仮設申込み後、1～2 ヵ月後には、各申込者へ仮設入居予定場所の連絡を入れて欲しかった。
46	・日中、手続きができないため、窓口を被災職員用に 30 分でも特別開設して欲しかった。
47	・あらかじめ示された優先順位が、必ずしも優先されない抽選が行われた。個別事項の点数だけ見れば、子どもがいる世帯ほど当たるはずなのに、最後まで残った世帯もある。点数化に影響するすべての項目を明示すべきだった。 ・抽選に当たっても避難所を出ない避難者がいた。あらかじめ期限を切る必要があった。
50	・抽選基準が不明確
55	・選定方法をきちんと決めてから抽選すること →市民だけでなく他市町村からの入居希望者からも「後にまわされた」「説明違う」等と苦情あり。
57	・抽選の方法。先に建設を予定している分は全部抽選をやってしまった方が市民の引越しの準備や心の安定のため良いと思われる。
58	・土地が無いとはいえ、公園には設置してほしくはなかった。子供達の遊ぶ場所がない。
61	・入居基準が不透明で優先順位の早い人が全て優先して入居できたのかは疑問だが、それまで過ごしてきた居住地ごとに入居の地区を指定し、都合が悪い人の調整を図るというのはどうだったのかとも思う。
63	・仕方ないとは思うが「阪神・淡路の教訓を踏まえて」と言う話だったのに、抽選が優先され、応援センターでやってきたことが活かしにくくなったと感じた。
64	・被災していない世帯（長期避難区域でもない）が入居していることで、通常業務に弊害発生。（例の一部：大槌町から「被災していない生活保護受給世帯」の流入→釜石が住みやすいからとの理由→制度的に保護不可）
65	・市長の言動と担当課の意識に大きなズレがあり、多くの苦情の原因になった。
74	・入居者の選定内容など分かりづらい。
76	・「水道の給水区域であるか」の協議をして欲しかった。　・水害常襲地区は避けるべきである。 ・交通の便が悪い郊外は空きが目立つ。このような地域には、ゆったりとした間取りで設置すれば良かったと

No	課題・対応策
	思う。（魅力を持たせる）
83	・建設位置（場所）については、地域の意見をよく聞いてもらったと思う。しかしながら、建設時期がもっと早ければと思う。
89	・被災者に安心感を与えるために、仮設住宅が完成する前から抽選を行って、早く入る場所を決めてしまったほうが良かったのではないか。
91	・抽選方法を早い段階で公開すべきであった。途中で倍率も公開できれば分散した。
93	・入居者の選定内容など分かりづらい。
96	・抽選結果を避難所にも連絡してほしかった。結果を本人が話さないと事実がわからず、避難所に居座った。
112	・抽選しか入居の方法になかったと思うが知らない人と同じ場所に住むのは大変だと思った
113	・市民に最後まで不信感が残った。　・避難所に最後まで残っていた人が救急搬送になった。 ・担当課は避難所等を回って現場の確認が必要だったと思う。公開抽選にすべき。
118	・雇用促進の駐車場が 1 台分だけである。5 階は大変である。共益費をさかのぼって徴収された。
123	・仮設住宅の入居先を決定する際、地域コミュニティに配慮した入居先選定をした方が孤独、見守り対策になると思う。周りに知っている人がいなくてつらいという話を聞く。
124	・水道施設のない場所に設置。仮設配管の布設が生じた
126	・期間について、2 年なのか曖昧　・延長であれば、間取り研究
127	・いくつかの学校の校庭が、仮設住宅の建設予定地にあがったが、予め、学校側に説明があったのかどうか疑問に感じた。
128	・入居者の選定内容が不透明であり、はずれた人から、苦情が殺到することは至極当然の結果である。
135	・住宅の質の差があるすぎる
137	・全ての避難者を受け入れることが決まっていたのだから、建設が済んでいる、いないに関わらず、全員分の入居先を決め、一斉に周知すべきではなかったか。
140	・仮設住宅、特にサポートセンターのある仮設住宅へのサービスはイベント化している。まるで研究成果を試しているかのようである。
143	・地下水位の高い場所に設置したため、水道メーターボックス内に水がたまり検診が困難な所がある
144	・雇用促進住宅の入居期間が 6 ヶ月から 2 年に変更になったこと（2 年だとわかっていたら、申し込んだ） ・（大槌町の住民から）県営に入れないと言われていたのに、他の大槌の方が入居決定した（後日確認したところ、基準が変更されたため）
145	・入居者の優先順位について提示されてるが、そのとおりではないよう気がする。
151	・抽選基準がわからない。
153	・ほとんどの不満は仮設住宅に集中していた　・被災者や職員に対して説明が不足していた
156	・抽選結果の連絡が完成してからだったので見通しが立たず不安だった。
157	・優先順位が決められていたはずだが、抽選の方法に問題があった。
158	・執務室が被災しているにも係わらず、タイトなスケジュールで進められた仮設住宅業務に奮闘した都市計画課職員に脱帽である。 ・沿岸自治体が軒並み被災している中、県もただ仮設住宅を建てるだけでなく、市町村に入りこんで、受付業務等一緒に進めるなど、もう少し支援の幅があったのではないか？
159	・殆ど敷地は砂利であり、高齢者が手押し車や車椅子を使用するのが大変であり、危険。自力での外出する機会を失い閉じこもりになる危険性もある。
161	・学校へ通う子共を学校近くの仮設へ優先させるべきだったのでは？
162	・シンプルな抽選の実施
164	・一次募集の際、決定方法が明確ではなかったため、優先順位や決定方法を早く周知してほしかった。
165	・抽選の仕方が曖昧だったように思う。途中で点数などが公表されたが、明らかに当たっても良い人にはあた

No	課題・対応策
	らず、まだ当たりそうに無い人に当たっているように思った。
166	・どこの仮設住宅の抽選がいつ行われているかわからなかった。
170	・市民からの苦情や申し入れなど仮設に関しては、たくさんの課題が残ると感じる。市民の中にも自己中心的な考えの苦情などもあったかと思われるが、一つ一つ丁寧に対応することで、市民にも理解が求められると思われた。
171	・諸々の事情でやむを得なかったと思うが、設置場所はもう少し吟味しても良かった。
172	・設置場所の、部屋ごとの戸数も明記したほうがいい
179	・位置について。小さい敷地に少数の仮設住宅を多数設置するより、多少不便な場所でも大きい敷地に大規模に仮設住宅団地を造成したほうが良かったのでは。仮設住宅のサポート、仮設店舗の設置、市街地とのシャトルバスの運行など、大規模化したほうが行いやすい。 ・抽選について。一番の苦情のもとだった。どの抽選方法で行っても苦情を言われると思うが、透明性という意味で、公開抽選で選んだ方が良かったと感じる。
183	・土地を探すのは本当に苦慮したと思うが、仮設の建設と併せてバス路線・バス停の設置も可能になれば良かったと思う。（自家用車が被災している方も多かったため） ・緊急性の高い人から入居することも必要だが、今となれば地域がバラバラだと孤立する人が出たり、地域コミュニティが作りにくく、今まであった地域での見守り・助け合いができない。前居住地域をある程度配慮できればそれが解決するのかもしれない。
189	・抽選基準があいまいであったため市職員が早く仮設に入っていると言われることが多かった。
190	・抽選方法が不透明か？→公開抽選等にすれば不満が出ないのでは？ ・り災証明の提示を求めるべき。被災していない方等の入居もあるのでは。
192	・希望を優先したことで、地域コミュニティが崩れた。自助、共助の精神が薄れた。
193	・都市計画の応援として電話対応にあたったが、抽選に関する点数や基準、表に出ない裏事情（内部のみ知っている情報等）聞かれ、回答に苦慮した。
194	・建設前の仮設住宅についても入居者を抽選して早めにお知らせしたのは良かったのではないか。
196	・基準は明確にしたほうが、決まらないイライラを解消できたと思う。
197	・被害のない住居の人、他市町村からもどんどん入居している模様。り災の程度など、確認して申請を受けているのでしょうか？
198	・ハウスメーカー毎に住宅のレイアウトが違うのは不公平感が生まれる。
204	・優先順位、点数のつけかたの公表がもう少し早くてもよかったのではないか。
208	・当選から入居までの流れがわからない。
210	・地域をばらばらにするのではなく、なるべくコミュニティを崩さない状態での入居が良かったのではないか。

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
5	・処理の不公平・不透明
6	・仮設住宅が被災した自宅から、遠方であるため、瓦礫撤去時の立会いなど移動するのに苦慮した。
12	・抽選について、恣意的な対応を疑う声が多かった。
16	・地域によって異なることへの不公平感
18	・仮設住宅の抽選方法が分からないとの苦情。（高齢者、子供、人数など何を優先したのか）
21	・告知、抽選方法等及び入居時期に関する苦情が多かった。
22	・入居した場所が不便である。　・仮設住宅についての説明が不親切だった。 ・入居の優先順位をどのように決めているのか。

No	要望・苦情
23	・入居決定の要件や優先順位に対する不満が多かった。
24	・釜石市民が入居できずにいる状況の中、大槌町民が入居している状況が理解できない。要は、自分が希望している仮設住宅地に大槌町民が入居しているが、自分（釜石市民）は抽選から外れ入居できない、なぜか、という苦情などがあった。（真偽は定かでない）
25	・優先順位づけ（点数など）が実際に入居を見ると納得できない。 ・第 1～第 3 希望場所のとり方も情報開示が不足。
33	・早く入居先をきめて、入居させてほしい。
36	・どこに建ち、いつ入れるのか。入居順は何が基準となるのか。そういったことの情報や説明が少なすぎる。
42	・周りが決定していく中、自分がなかなか決まらない（特に、高齢者世帯や持病のある人は、自分より条件の良い人が決定する）と不満を持つ避難者もいた。
43	・抽選結果のプロセスが不透明一部の方だけが優遇されている（例：当初から、世帯人数が少なくても１世帯で２部屋、２世帯分の物資の配給を受けている。）
44	・仮設入居の申込方法、抽選基準がよくわからないと言われた。 ・避難所で待っている人達の心労が日に日に顔に表れて、7 月下旬まで連絡ない人もおり、　苦情が相次いだ。
47	・「当たった人を見ると、何が優先順位になるのかさっぱりわからない」 ・「仮設が当たったのにいつまでも避難所で物資にたかっている」
48	・選定基準が不透明。　・全ての希望がかなわなかった場合、どこの住宅に行くことになるのか不明。
53	・仮設住宅の抽選方法について、どう決めているのか分からないと言われた。仮設工事の施行業者が抽選発表前に、「うちはここに決まっているから見学に来た。」と言っているのを聞いたので、抽選前から、もう入居者は決まっているのだろうと言われた。
57	・抽選や建築の進捗状況がぜんぜんわからない。
63	・「どうやって決めているのか。」とよく聞かれた。
66	・入居者決定要件の不透明さについての苦情が多かった。再申請すると通りやすくなるなど、明文化されないルールがあったのは問題があると思う。
79	・希望の仮設に入居できない、抽選基準は守られているのか、何を根拠かとの苦情があった。
89	・なぜ抽選にはずれるかとの苦情が多かった。
93	・避難所への周知連絡が遅い。　・入所者検定の選定内容の公表が必要ではないか。
96	・十分に要件を満たしているのに抽選があたらないのはなぜか?見えるところで抽選してほしいと言われた。 ・職員が優先されているのか?
99	・初期、抽選方法が市民にうまく伝わっていなかったせいか、「市役所に知り合いが居ないと当らない」と。
108	・優先順位や抽選基準が不明確・不透明　・空住宅への転居届に疑問（世帯分離・複数申込の妥当性）
113	・抽選が不透明　・現場（避難所）の様子がわかっていないから優先すべき人（病人）の入居が遅れた。 ・優遇されている人（民生委員など）がいる
114	・仮設住宅申込み後のフォローを十分する必要がある。
116	・抽選の基準が分らない。（不公平感）
120	・避難所を自主的に管理している町内会長から仮設入居者が決まった際に誰なのか教えてほしいといわれ本部に伝えました。（避難者管理と物資一部分配のため）
123	・作りが良くないところが多い。アリの侵入、湿気、カビ苦情多し。
125	・抽選の基準や内容がよく理解できなかった
126	・選考基準判断
127	・仮設住宅入居の最初の希望をとった際に、「上中島多目的グランド」が選択肢になかった。はじめから「上中島」があれば、そちらを希望したという声が多数あった。
128	・仮設住宅がはずれた被災者から、「なぜ大槌町の町民が自分たちよりも先に仮設住宅に入っているのか?」

No	要望・苦情
	と問いただされ、返答に困り、災対本部の対応の悪さをひたすら謝るしかなかった。どのような基準で入居を決めているのか、周知が足りなかった。担当課にも苦情が殺到したと聞いているが、その後どのように改善したのかも周知されていない。
135	・どのような根拠で入居が決まっているのかわかりづらい
147	・何で釜石市民より先に大槌町民が釜石市の仮設住宅に入居するのか。 ・市で掲げている条件に当てはまらず、優先順位が高いと思えない人が先に入居決定している。根拠は？名前は出さなくても、入居決定者の情報（年齢・性別・世帯人数）と決定に至った条件だけでも提示してほしい。 ・仮設住宅は 2 年間家賃がかからないというので入居待ちしていたのに、今になって民間住宅も 2 年間家賃がかからないとはどういうことだ。足（車）もなく希望していた街場の仮設住宅には入れず、遠方しか残っていない。仮設住宅は 2 年経ったら出て行かなければならないし、だったら最初から民間住宅を探すんだった。今となれば民間住宅も空きがないだろう…。今後の生活が不安だ。
148	・抽選を公開してほしかった。人伝に聞いた話ばかりで、デマが飛び交い、多様な苦情があった。
156	・抽選で決める際の基準が伝わらない。　・同じケースでも当たる人と当たらない人がいる。
157	・直接苦情を言えば、優先して入れるとのうわさの情報が広まっていた。
159	・支給された外国製の物資は、どのようにしようするものなのか分からない物が多く非常に困った。
161	・スーパー等学校ある場所を中心に設置すべき
162	・役所の恣意的な操作があるとの苦情
163	・当たらない
164	・住宅の被害が無く電化製品目当てで入居した人や、二重当選している人がいるようだがどうなっているのか？とういうような苦情が多数あった。
165	・なかなか、仮設が当たらない知り合いなどに市議員だから優遇して欲しいと頼まれました。優遇してもらった人もいると言われたが本当なのか？
166	・抽選方法や優先度に対する不満が多かった。
169	・不公平だという苦情があった。
171	・入居（抽選）に関し、市の職員を優先（便宜を図る）しているのではないのか？との電話を受けた。
172	・抽選方法についての不満。
173	・入居基準・抽選方法があいまい。点数ではなく、くじ引きの方が公平で納得がいく。
178	・仮設住宅の入居条件について、釜石市に現在住所の無い家族も世帯に入れて広い部屋（3K）を確保している人もいるらしく、「正直者が馬鹿を見る」と苦情を受けた。 ・高齢者や子供がたくさんいるのに、いつまでも仮設住宅が当選せず、下役所や消防署の人ばかり優先的に仮設に入居している、選択基準が分からない、などの厳しい苦情を毎日のように何回も受けた。
179	・抽選についての苦情。どんな基準を選んでいるのか。コネできまっているのではないか。子ども、高齢者がいない世帯が、早く決まっているのはおかしい。漁師が松倉以西の仮設を決定された。配慮はないのか。市長に陳情したら翌日決まった。××議員に話を通してもらった等。大槌町民が先に決まった。逆に、大槌町民からは「大槌町民は後回しという方針はいつ決まったのか？ずっと待っていた。」との苦情。空き部屋がないという仮設団地に、生活している様子がない部屋が見られる。車がある世帯は少々不便な場所に設置された仮設に決まり、どのように暮していけばよいのか。配慮して欲しかった。　などなど、その他多数の苦情。すべての原因は透明性が担保されないポイント制での抽選方法を選んだことに起因するのでは？
181	・障害があり車イス生活なのに、上の階になり不便なので下の階へ移動できないか（雇用促進住宅）
183	・結露、カビがひどい。　・交通、買い物、通院が不便な場所。 ・周りに知らない人ばかり住んでいる。　・熊が出そうで怖い
186	・優先の基準が分かりにくい。　・同じ地区に住んでいた人たちが一緒に団地には入れればよかった。 ・知っている人が一人もいない。

No	要望・苦情
189	・わかりにくい抽選基準と、なぜ決まらないのか答えがかえってこないと言われた。
190	・優先順位の高い方が抽選漏れで、なぜ当たらないのかと不満、苦情あり。
193	・いつになったら当たるのか（不満）　・どこならはいれるのか。 ・車もなく足が不自由なのに交通の便の悪い場所はムリだ。　・自分より若く、元気な人が先に仮設に入った。 ・持病があり、病院のそばがいい。　・自分の点数は何点なのか。
196	・抽選の基準を知らせてほしい。
197	・仮設住宅の場所ごとに、つくりや家電の種類が違うのはナゼ？
198	・選定基準がわからないとの苦情あり。
204	・高齢者なのに入れないという苦情が多かった。
206	・入居初期、抽選基準不透明との声多数。
208	・抽選基準を災対本部情報に掲載したが、真にその通り行っているのか信用できない。
210	・隣近所見知らぬ人という状態が多い。地域で同じ場所に入居する形が良かったのではないか。

3．復旧対応　3.6 ボランティア

（1）課題・対応策

No	課題・対応策
6	・ボランティアの受け入れ体制が、整っていない。（ボランティアが来てもスムーズに活動ができていない状況が見受けられた）
9	・後方支援基地（遠野市）との連携が不十分では？宿泊場所を都合できないか。
18	・家が流され、家族の安否が不明な職員や、体調不良を訴える職員もいたため、今回を教訓として早期の受け入れが必要。
22	・ボランティアに来ていただいても仕事があまりないところもあった。必要なところへ派遣できるよう調整が必要だと思う。
25	・ボランティアにも様々な種類がいる。自己満足のために活動している方も少なくない。トラブルも発生しているので、承認制をとるなど一定のルールづくりが必要。 ・配置の適正化も必要。（同種のボランティアが一箇所に集中）
28	・障がい者の対応のため、市外や他県の行政職員や相談支援事業所の応援を受け、新規の障がい者の掘り起こしが進んだ。
38	・市民、ボランティア、それを取りまとめた社会福祉協議会の働きは非常に良かったと思うし助かった。
42	・他県から多くの職員が派遣され、非常に有難かった。派遣の職員に担当を割振る際、避難所担当は３,４日の滞在ではなく、１週間以上滞在できる自治体の職員であればなお良かった。
47	・一般ボランティアの質にバラつきがあるのは仕方ないが、自治体応援職員の中に、被災地視察を強要されたり、こちらの要求を無視して誰も求めていない行動をする職員に数人遭遇した。職務で来るならこちらの指示に従うべきであり、派遣元の方針で仕方なく来たような人材なら、いない方がマシ。
48	・震災への関心が薄れ、夏休み以降は人員の確保が難しくなってきている。
49	・体制が整うのに時間がかかり、ボランティア志望者が早くからあったが受け入れに手間取った。
63	・どういった基準で応援職員が配置されたのか、よくわからなかった。
74	・職員が不足している中で、大変協力していただき助かった。
79	・他市行政職員の宿泊には大いに助けられた。どの職員も慣れた頃に帰られるので、もう少し長期間滞在して欲しい。
80	・社協と本部との連絡調整が必要。

No	課題・対応策
89	・ボランティアの方には一生懸命働いていただき、本当に感謝している。
91	・県の立場が明確でなかった。お手伝いのようだった。
93	・ボランティアの受入が必要かどうかが周知されていない。（ボランティアの受け入れ申込み期間が終了間際の連絡があった。）
96	・被災当初が短期間でも派遣職員の支援はありがたかったが、4 月頃からは、短期で目まぐるしく交代されるのは大変だった。
97	・医師や看護師による避難所の巡回により、感染症等を最小限に防げたと思う
111	・地元町内会の協力による 1 ヶ月に及ぶ炊き出し支援は本当にありがたかった。 ・他職員の宿泊応援により大変助けていただいた。特にも女性職員による女性目線による提案等は運営上大変参考になった。また心のケアについても、子供たちの遊び相手をしていただく等、市職員だけでは手が回らない部分をカバーしていただき本当に感謝しています。 ・ボランティアの資格取り消し等の処置が必要な場面があった。
112	・外国人のボランティアの方が泥だらけになって下水道の泥上げをしてくれて感激しました
120	・私の担当の範囲では非常に助けとなった方々がほとんどでしたが、あまりにもニーズのないボランティアも若干はあったらしいです。また、市や正規のセンターを経由しない（と思われる）自称ボランティアが夜騒いだり、酒盛りをした（している）のはいただけません。
122	・避難住民に個々に寄り添う状態ではなかったので、積極的に受け入れた。心配情報が、そのつど報告されるので対処でき、早期発見と避難者の安心に繋がったと思っている。
123	・ボランティア受入の対応は、地域について説明やトイレ情報を提供する程度にとどめ、ボランティアが自己完結で取り組む方向にも持っていって欲しい。視察対応と同様のお客さんみたいな形で市職員がつきっきりの対応は、支援が半端になったり、職員の疲労蓄積に繋がる。
126	・本部とボランティアセンターとの統一見解
128	・業務を手伝ってもらったボランティアがＪＲ東日本の職員労組であったが、マンパワーはもちろん、まごころ（被災者・被災地に対する思い入れ）もあり、逆の立場になったときにいつか自分も被災地に出向いて今回の借りを返さなければならないと感じた。
139	・行政職の応援は、同じ人が少なくとも 1 週間程度とし、頻繁に交代しないでほしい。（説明や見習いで終ってしまう）
142	・他自治体職員は、交替で勤務するため休みはとらないとのことだったが、これでは私達職員も出勤せざるを得ないため、全員が休みをとれる体勢で受入をお願いすべきと思った。
147	・他県からの応援（職員派遣）は大変有難かった。かなり業務が軽減された。
148	・社協も混乱しており、毎日 5 名の炊き出しボランティアを依頼したら、翌日に 58 名、翌々日にゼロになり、業務修正を余儀なくされた。（石応禅寺避難所）
150	・最初、食料が調達できていなかったためボランティアを受け入れることが出来なかった（ボランティアの食事が用意できないため）
151	・総務課長から「北九州市から手話通訳者の派遣ニーズはありますかと問合わせがあったが、必要か？」と聞かれたが、そのニーズ把握は手話サークルでは会員になっているろうあ者しかわからないもの、そもそも無理である。行政として把握すべきもの。
153	・ボランティアは何でもありがたいというものではなく、押し付けや自己完結できないボランティアは被災地にとって負担だということを痛感した
156	・物資運搬作業でたいへん助けられた。
158	・避難所運営に関し、他自治体からの応援職員派遣により、ローテーションでの休息を取り易くなり、非常に助けられた。可能であればもっと早期の派遣を切望する。
159	・ボランティアの統制。

No	課題・対応策
169	・たくさんの方々の助けが、本当に有難かった。たくさん助けられた。
170	・ボランティアの統制を取ることは難しいと思われるが社協が頑張っていることを感じた。
171	・ボランティアの配置（仕事）に関し、マニュアルなど整備が必要だと思う。
178	・秋田県庁や横手市、文京区の職員さんに、3 月末頃から応援を頂いたことで、市職員のローテーションにも余裕ができたが、3～4 日で交代し、避難所業務を覚えた頃に帰られるため、最低でも 1 週間程度の期間は欲しかった。
183	・他市町村の応援は、頭数が必要な訪問活動等とても助かった。できれば長期間で応援いただくか、短期間であっても、引継ぎしやすいようにずれて派遣していただくと助かる。毎週、同じように説明する状況は避けたい。（例：2 名派遣であれば、1 名ずつずれて、派遣期間を組み、派遣職員同士で申し送りして欲しい。）
184	・物資に来たボランティアについてだが、勝手に動く者、動かないものがごく一部だが、総じてよく働いていただいたと思う。物資設営当初はボランティア（＆建設部の方々）がいなければ成り立たなかった。 ・あるスポーツ団体のボランティアは、力仕事に関して非常に助かった。が、いちいち付いて回る報道関係者は作業の邪魔だった。 ・市内のある宗教団体は、全国から人を集めてボランティアをしていただいた。多少わがままではあったが、団体のメリットがあり指示以上の働きをしてくれたと思う。
196	・当初、ボランティアとがれき撤去の情報共有がなされず、立会や取り出し希望が叶わなかったなどの事例も多かった。
197	・被災者のために来てくださった方が多い中、自己満足のために来ていると思える人もいる。
198	・他の行政職員のおかげで休日を取ることができた。住民の突発的なボランティアの受入が困難であった。
201	・ほとんど社会福祉協議会が一括行政との関わりが必要。こちら側が必要としているボランティアが必要。何でもかんでもというわけではない。指示段取りが困難になる。
204	・突然来て、何ができる人なのか分からないと、何を頼んだら効率的か分からない。事前情報がほしかった。
213	・社協が窓口となったため、市職員が直接関われなかったが、本来関わるべき。

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
25	・避難所近くにボランティアを名乗るメンバーがテント生活しており、避難者からの苦情で撤去を促したが、同意せず警察を呼ぶトラブルも発生。
47	・「避難者同士で決めた生活ルールにダメ出しされた」 ・「公然と『被災者と同じ部屋はいやだ、別室を用意して』と言われた」 ・「どこに行くとも言わずに避難所を出て行き、帰ってきて聞いたら『市職員が被災地を案内してくれないので自分で近隣市町村を視察してきた』と言われた。釜石は被災地じゃないんですか？」
93	・避難所全員へのボランティア情報が周知されていない。（外部の避難者からの情報で初めて知った等…）
108	・とても助かった
173	・ボランティア登録をしていないボランティア数名の活動に対する避難者や周辺住民からの苦情（不審な行動、夜に騒ぐなど気持ち悪がられた）
183	・遠くから毎日来ていただいてありがた。そういうボランティアに、仮設の空室を提供してあげて欲しい。
198	・応援の行政職員がころころ変わるので覚えられないとの訴え。

4．その他（本部の指揮系統について）

（1）課題・対応策

No	課題・対応策
8	・震災後、会議報告だけで指揮、方針が示されない
13	・各部の担当をそれぞれの部課で把握しておらず、指示待ちになっていたため初動が遅れたのでは？ →定期的な本部担当者会議のようなものを開催する必要があり。
15	・震災直後の臨機の対応がずっと続き、いつまでたっても地域防災計画に定められた役割分担にならないため、責任の所在が不明確なうえ、不安と不信を払拭できないまま業務に従事せざるを得なかった。
16	・誰に聞けばいいかわからなかった
17	・誰が意思決定するのかわからない場合が多かった。 ・幹部職員は適時・的確な判断をしてほしいが、自ら市民の要望に対応するため不在となることがあり、適時的確な判断をもらえない場合が時々あった。本部としての機能を保つよう改めて職務を明確にすべきだ。
19	・自衛隊が毎日避難者数を調査していたが、その数が避難者数の資料や物資供給に反映されていないと感じた
25	・震災当初の混乱はしょうがない。精査してより現実に対応できるシステムの再確認が必要
29	・組織としての統制がとれていないと感じた。数週間、通信手段が無い状態であったことから、避難所の状況を把握する方法としてエリアを決め毎日、各エリアの避難所を巡回する職員がいても良いものと考える。
30	・どこからも指示のない状態であったし、情報も錯綜しており、指揮系統が全く機能していなかった。
31	・全くもってだめである。対策本部、現地本部を設置するべき。県等との連携が出来ていないように思う。
32	・災対本部からの支持が曖昧で、対応に戸惑った。
38	・あの状況下でよく本部機能を維持できたと思う。災害計画に基づかない指揮系統、業務分けは、不明なことも多々あり支障があった。各部署で本部に必ず職員が残る体制が欲しかった。（携帯電話復帰以降。絶対人数が足らないのは理解するが情報を伝達しきれなかった）
42	・職員の配置（配置するだけでなく配置後は、どこに誰を配置したか覚えていて欲しい。）
43	・災対本部からの指示を直属の上司が把握できていなかったのではないか。
46	・横断的な動きが必要。
47	・特に３月中は避難所まで情報が下りてこないことが多く、保健センターで行われていたミーティングが頼りだった。避難所近隣に市庁舎のない避難所はどうしていたのだろう。 ・災対本部に掲示してある情報の真偽について広報に聞いても「知らない」ということが多々あった。本部から広報へどのような情報提供の体制にあったのか。 ・いまだに災対本部がシープラザに残る意義は何でしょう。市役所に移るか市役所の機能が災対本部近くにあるべきではないでしょうか。
48	・見かけた職員に対する一本釣りはやめて欲しい。
50	・成り行きではなく、本部の指示で職員を配置するようにしたほうがよい。
54	・誰もが経験をしたことがない規模の災害だったので、仕方がない部分もあるかと思うが、災害発生時からこれまで（現在も）指揮系統が一貫していないと感じている。（防災本部及び市役所の機能を鈴子にするか只越にするか、事務を執行するうえでロスばかりだった・・・。） ・震災直後、当時の下澤部長から指示を受けて物資供給に従事したが、指示を出せるリーダーがいなかった部署は「何をして良いのかが分からない状態」だったと思う。改めてリーダーの重要さを痛感した。
55	・現場従事している目からは、指揮系統が機能しているか理解できなかった。 ・判断を一部（防災課）のみに求める場面が多かった。→各部で責任持った判断を持てれば、行動も早いと感じた。
63	・必要だったのだとは思うが、思いつきで配置されたように感じた。配置したことを忘れられており、自分で本来業務との調整をしなければなかった。

No	課題・対応策
65	・一部の部課長が、伝達をただ伝えるだけになっていた。 ・ほとんどが自分より地位の上の者に責任を押し付けているように見えた。 ・新潟県三条市による本部会議への指摘があっても、状況報告形式は変わらなかった。
79	・指示命令、情報が欲しかった。
83	・通信手段が確保されず、対応に苦慮していた。今後は、複数系統での情報通信が可能な手段を確保する必要がある。
88	・緊急の場面では、個々の職員の「現場でのがんばり」でなんとか乗り切ったのですが、方針を示し、意思決定をするためには「現場の情報」を取得することが必要でしたが、不十分なものでした。会議に報告するための数値を調べ、通知にできない情報の扱いは通り一遍のものでした。例えば市職員の被災状況を把握して、担当業務を考えるというような観点からの発想はかけていたと思います。
89	・このような状況のときには、指示を待つことなく、それぞれの部署で最善だと判断した動きをすることが大事だと思う。
96	・避難所には何の指示も無く、翻弄された。
99	・震災後数日間は、本部の動きも指示もわからず、先が見えない状態だった。
101	・指示がどこから出ているのか分らない。（指示が出ていない?）
105	・多くの職員が災害対応の全体像を十分つかめないで復旧・復興業務に当っていた。
116	・担当業務の分担、範囲が不明確
120	・私などごく狭い範囲しかわからないので、あまり言える立場ではありませんが、市町には、初期段階での人員配置（前述）や各避難所からの要望くみ取りなどについてもう少し迅速かつ強力なリーダーシップを期待したいです。（本当にお疲れであったと思いますがトップなので） ・防災課長をはじめ実行部隊の皆様のご奮闘には心から感謝申し上げます。
123	・報告だけの場になっており、協議、方針決定の場になっていない。その結果、本部として機能していないように思われる。
126	・情報の一本化
137	・市の職員自体が少ないことから難しい部分もあるかと思うが、災害対応を行う際には、当初の防災計画どおり、部署単位で災害業務に対応させることが望ましかったのではないかと感じた。議会事務局は、全員が支援物資業務に配置されたことから、連携も取りやすく、事務局長からの指示も伝わり、下からの情報も上げやすかったと思われる。他部署のように職員を一本釣りをされると部課長にとっては自分の組織の把握が難しかったのではないかと感じた。結果として、部課長も職員達をどのように活用するか判断に困ったのではないか。震災当初の混乱はいたし方ないが、2 週間目あたりから防災計画どおりに起動修正を図っても良かったような気がする。 ・震災の混乱時期に市民から多くの要望があったが、緊急を要するもの以外は大枠の救援・支援業務に集中したほうが良かったのではと感じた。すぐすぐ対応しなくてもいいものまで指示が降りて来ていたような気がする。少数市民の要望に翻弄されすぎていなかったか。
148	・本部は、情報の取りまとめと指示決定だけで、苦情処理など雑多な内容は他の部門に任せてよいと思う。本部の仕事が多すぎると感じた。 ・実際に、途中からは本部を通さず各担当者と直接交渉を行う方が早かった。
151	・決断が遅い。
153	・機能していなかった
154	・どこで誰が何をしているのか、全く分からなかった。
156	・それぞれ場所ごとで業務に携わっていたということもあってか情報が伝わってこなかった。
161	・本部職員が避難に来て要望等を聞いて行くが対応してもらえなかった。
162	・みんな本部の責任して責任回避する傾向にあった。その場での臨機応変さで対応する気概が欲しかった。

No	課題・対応策
164	・避難所では困難な事例が発生したときに誰に連絡すればよいかわからなかった。
171	・条例･規則に則った組織づくりを実行して欲しい。
173	・どこの部署が何を担当しているかが分からない時期（初期）があった
183	・本部に色々な問い合わせが集中し、そのことを処理するだけでも大変なので、もう少し本部の人数を増員した方が良いのではないか。外部の対応に追われていて、なかなか本部と連絡が取れない。
187	・役割、担当部署の明確化
189	・知らないうちに連絡がくるなど対応に困った。連絡がたりなかった。
192	・連携不足でたらい回し。
194	・災対策本部でも意思疎通が不足していたため、その下で動く職員の多くが情報不足のまま事務従事していた。 ・毎日の本部会議が状況報告のみとなり、課題解決に向けた協議が十分できていなかったのではないか。
196	・なぜ部長級の職員の方々が、この震災対応中にやめなければならなかったのかについても検討した方が良いと思う。担当部局長が途中で居なくなること程、指揮系統（特に部下）への影響は大きいと感じた。通常時の指揮系統の悪い部分が震災時の対応で表面化したように思えた。
197	・ＴＥＬをたらい回しにするなと言いながら、いろんなＴＥＬがこちらに転送された。
198	・避難所に来る情報が情報誌レベルであり、避難者の質問に回答できない。
201	・本部から各場に戻ってからが弱い
204	・シープラザにいないので、災対本部が具体的にどう動いているか分からなかった。
210	・3 月中は混乱もあったと思うが、シープラザに災害対策本部が設置されるまでの間、教育センターと本庁に本部が 2 つあるような状態だったように思う。教育センターには震災直後から自衛隊、日赤が到着し、テントの設置場所や救助先等、市の指示を持つことが多かった。

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
64	・「電話のたらい回しNG」と本部から連絡があったが、本部を含む全ての部署で“電話内容の引き継ぎなし”で回ってくる電話が莫大であった（当部署も例外ではないと思うが）。ある程度の混乱は仕方がないこととしても…個人的にはややこしい話以外は担当部署に問い合わせて自分から回答していたが、市役所全体で“とりあえず回したモン勝ち”みたいな雰囲気になっていて異様であった。また、このたらい回しが、市民から信用を失う一番の原因になっていたと思われる。
116	・問合せ先がわからず、たらい回しにされた。
123	・要望すると本部に聞いてからという回答があるが、直接本部に言ってもなかなか対応してもらえない。
147	・芸能人や有名人が釜石に慰問に訪れているのに、市町はじめ部長クラスの職員や市議会議員は避難所を回って市民を激励するとか声掛けして歩くといったことはしないのか。
161	・責任の所在があいまいでたらいまわしにされた。
163	・対策本部に出向き、市長の了解を得ているので、早く対応してほしいと脅迫する事例があった
171	・責任の所在が曖昧で、何回も同じ説明（たらい回し）をさせられた、との苦情があった。
189	・何のことでも言えるが「たらい回し」ばかりだと言われた。

4．その他（安否確認に関する業務について）

（1）課題・対応策

No	課題・対応策
7	・停電していたとき、医師からカーボン紙を提供要望あり。すぐには提供できなかったが、図書館から探し出して提供した。死亡届出用紙も不足。 ・安否確認が、五十音順などになっていないため、手間取った。
17	・行方不明の定義があいまいである。把握方法を定めるべきである。例えば届出制にするなど。
19	・安否確認表を取りまとめた時点では避難場所が現状と合わなくなっていた ・一般住宅への避難者の把握が難しい避難所以外の避難者が自ら避難先を連絡する窓口を　設置しては
20	・電話での安否問い合わせに対応するのか、しないのか方針が明確でなかった。
27	・個人情報を保護することは守られるのか
47	・市の意向と無関係とは言え、発災当初の避難者名簿がいつまでもネット上に掲載され続けた。掲載をやめてもらうか名簿を更新して載せる方法はなかったか。
49	・提供できる情報が古い。 ・民間業者が市内顧客や関係者の安否を確認したいとの要望があり、それが数十人単位にのぼると他の市民に迷惑がかかる。また、個人情報の提供として混乱時にどこまで許されるかが曖昧だった。
50	・ラジオで流される避難者名簿が古いものだった
79	・安否確認。親族等が避難所を訪ねて来るため、避難者名簿を作成し、受付で丁寧に対応した。
86	・情報が行き届かず混乱が見られた。
89	・行方不明届については、最初のうちは、ただ単に連絡が取れないだけの人（市職員や津波とは関係の無い地域の人の名前などもあった）を行方不明として届けでたケースもかなりあり、それはそれでしかたないと考えるが、リストに載ってしまうと削除が難しい。
88	・被災住民データの一元管理が必須 ・大震災により被災された市民のデータ（生死・被災状況・現住所・連絡先等）は、各業務を主管する部署がその都度「壱から作成」し、その後メンテナンスをしなかったため、業務（目的）・日付毎にリストが作成されております。また、担当部署間では情報を融通しあわなかった為、作業量は膨大なものとなりました。「スマトラ沖地震」で、被災者のデータが簡単に入力できて、日々の更新が可能となった技術が開発されていたことから、今回の震災でも一元管理は可能であったと考えます。データを一元管理することに躊躇したことが、現在の混乱を招いていると思います。
101	・行方不明者届・安否確認がその場限りで、後に続くようにすべきであった。
107	・できるだけ早く安否情報を収集整理して、提供することが必要である。
111	・安否確認情報の早期伝達の必要性を感じた。
113	・交代制のためか、やり方に一貫性が無かった。 ・情報がばらばらだったので、纏める部署がもう少し早く必要だったと思う。
123	・国が手続を簡素化する際に、窓口対応に関わる国に方針決定と市町村への説明が遅すぎる。
141	・連日、警察と連携を密にして死亡者の身元判明に向けて生活保護係と協力して取り組んだことが、身元不明者減少の要因となったと思う。
151	・行方不明者の把握が、他の自治体に比べ適当なような気がします。
156	・行方不明の家族を探されてる方は、わざわざ小佐野交番まで出むくことになり、被災者の方には不便だと思った。
164	・避難者の情報提供･安否確認はできたが、職員の安否確認がいつ頃どのように行われたのか？
171	・やむを得なかったと思うが、安否確認などもう少し早めに出来れば良かったと思う。
204	・パンクするかもしれないけど、安否確認の電話番号があればよかった。シープラザ以外にも安否情報を求め

No	課題・対応策
	る電話があり、他見からだと対応に困った。
206	・行方不明者のあらい出しが遅く、不十分であったと思う。
209	・各避難所の避難名簿など、本部にその気があればもっと早い段階で取りまとめが出来ていたのではないか。
213	・電話での問い合わせなど、時間がたって避難所にいない場合の情報出しが難しかった。

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
7	・近隣の避難所の名簿も無いのか（苦情） ・ガソリンも無いのに、全部の安置所をどうやって、と（苦情） ・安否確認用の名簿が整備されていない、見易くない。（苦情）
25	・鈴子まで行くのは大変
47	・名簿に載っている人がすでに退所している場合に、探しに来た人が「ここにいると見てきたのになぜいない」と憤慨 ・避難者から「いつまでも個人情報を垂れ流しされたくない」
49	・誰がどこに避難しているか知りたい。
101	・行方不明の届出をどこにすればいいのか?
163	・無事だということを家族に伝えてほしい
173	・どこの避難所に行っても他の避難所の避難者が分かるようにしてほしい。
183	・安否確認の掲示板が見にくく探せない。

4．その他（被災判定、罹災証明書発行に関する業務について）

（1）課題・対応策

No	課題・対応策
38	・税務課は一定の方針と基準をもって迅速に対応し、その後のブレが少なかった。シープラザ１Ｆの市民対応していた分から見て最良のケース。
46	・日中、手続きができないため、窓口を被災職員用に 30 分でも特別開設して欲しかった。
55	・罹災証明書に全世帯員を記載すること　→証明に有効利用できる事が多い
98	・内閣府で示した家屋の損壊判定基準が時間の経過と共に見直しされると共に、最終判断は市町村に委ねられ手織り、現場では判定をめぐる混乱を生じた。
118	・全壊も停電も罹災証明書がでて、高速運賃無料となったのは被災者の身になっていない。
171	・もう少し早く職員を増員するなどして対応した方が良かったのではないかと思う。
208	・あらゆる建物の判定の想定がされていなかった。（工場、店舗、倉庫等）

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
18	・被災判定の根拠が分からないとの苦情。
19	・被災程度の判定が低いため、また大きな地震がきたら危険な状態でも仮設住宅の申込みができない、住宅修理の支援が無い
21	・全壊以外の方から苦情が多かった。
25	・納得いかないケースの苦情が多数あり。 ・建築士会が「住めない」と判定した家屋が全壊扱いにならないなど。 ・地震での被災判定が後回しになった。
27	・地震被害者の罹災判定は、申し出がないと行われないことを知らない。
93	・半壊、一部損壊となった避難者から、判定の基準が判らない。 ・避難所で被災判定、罹災証明書が受け取れるよう配慮が必要なのではないか。
98	・調査基準に対する苦情が多かった。 ・アパートに対する階層ごとの判定基準。住居の生活部分（3 階建で 1 階が車庫の場合、2 階以上での判定）を対象とする判定基準。
148	・被災判定に納得しない住民が多かった。
161	・対応が遅いと言われた。
189	・被災者とは？半壊、一部損壊、住んでいたとみなされない人…今迄の対応について
190	・判定を上げるようにとの苦情
192	・居住していない家も財産なのに、失っても保証がない。
196	・判定の基準を知らせてほしい。 ・遠隔地からも取れるようにしてほしい。
201	・判定及び窓口職員の対応への不平不満
206	・判定基準不明との声。外側からの判断のみのため、内側も見てほしいとの声あり。
208	・判定に納得がいかない。 ・自動車、家財に対するり災証明は出していないのか？
210	・隣の市町村は判定が甘く、釜石市は厳しい。
211	・車のり災証明がある。船のり災証明があるなど、まちがった情報による問い合わせが多かった。 ・津波による調査に比べて地震による被害調査が遅いと言われた。

4．その他（近隣自治体への一時避難に関する対応について）

（1）課題・対応策

No	課題・対応策
4	・どこの避難所から誰がどこの内陸施設に行ったのか詳細な情報が県から寄せられなかった。内陸避難者からは、詳細な情報が来ないなど苦情多々あり〔提供はしていたが満足の行く対応でなかった〕。
19	・市外の一般住宅に避難した世帯の把握が困難
32	・思ったより、避難応募が少なかった。
38	・市外への一時避難者は殆どが未チェックだった。受入側の自治体の避難者把握について一定のマニュアルがあっても良いのでは。（自治体によって情報の差があったように思う）
47	・県から説明者が来るまで一切情報がなかったにもかかわらず、来るなり「避難者を一箇所に集めろ」などと無茶振り。
50	・案内や申込締切があわただしかった
64	・情報過疎になりがち（定期的な情報提供必要→紙媒体で発行しても読まない人が多数、根本的な情報提供のあり方を見直す必要がある）
65	・温泉などへの集団避難ならまだいいが、個人で転出してしまった方への情報提供が大変であると感じた。
80	・巡回担当を置き、意向聴取、情報提供。
89	・一時避難者名簿を安否確認の担当に早めに届けて欲しかった。
96	・県のチラシの説明が不備で、避難者からの説明を求められたが、事前に説明がなく対応に苦慮した。
97	・受け入れ自治体職員、宿泊施設従業員は、大変頑張って対応してくれたと思う
113	・市外から出られる方の連絡を徹底すべき。（役所に受付を設けて、そこにうたえてからでるようになど）
126	・情報伝達
127	・内陸への一時避難の案内について、もっと積極的に行ってもいいのではないかと感じた。
161	・積極的に行うべきだった。
169	・ありがたかった。
172	・一時避難者の名簿や様子が定期的にわかる資料を、各避難所に設置できれば、避難所に訪ねてきた方に案内できる。
173	・県事業だが、担当者がギリギリまで避難所に来なかったため、情報が乏しく、対応に苦慮した。
177	・市内での避難所生活異なり、住環境が整った中で落ち着いた生活が出来たのではないかと考える。ただ、一方では情報伝達の遅延や幹部職員による説明をもとめられるなど、不満の声が寄せられた。それでも、集団避難していれば、未だしも情報伝達ができるが、個人宅等に避難している場合には情報提供しにくい。今後は、幹部職員による宿泊施設の定期的な訪問と迅速な情報伝達が必要になると考える。
183	・市町村で対応が違うのは仕方ないとしても、一時避難先の市町村の対応をもっと早く県等で取りまとめて周知して欲しかった。
190	・避難が必要かどうか一定の基準があった方がいいのでは？ ・長期の避難は自立のさまたげになるのでは。
196	・内陸避難所へ複数回訪問したが、情報がないという声が多かった。これは離れていると取り残されたように感じるようで、職員の顔を見ることで安心される方もいた。長期間になると市長や副市長などの訪問を望む声も多かった。
198	・温泉旅行感覚で行ってる人が散見された。
201	・情報が入らない（避難市民）と、毎日ＦＡＸしている（行政）のミスマッチ
205	・内陸への一時避難について、県の担当者とうまく連絡がとれなかった。（詳細について避難者から質問を受けたが、答えられない時があった）

（2）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
27	・一時避難者は市の情報を入手できない
45	・どこで、どのような手続きをしたらよいか分かり難い。
49	・県職員の対応が不親切
50	・最初の頃「急に案内されて、申込締切がすぐなので決められない」という声が聞かれた ・がれき撤去等の情報が十分に発信されるのか心配する声が聞かれた。
63	・情報が少なく、不安で電話をかけてくる人がいた。
64	・避難者同士で情報交換を行っているようであり、「〇〇はどうなった！」などと全く心当たりのない要望を受けること多数。デマの横行を防ぐ必要がある。
65	・「義援金の支給など、大事な情報が全く来ない。」
80	・内陸部避難所へ、市の情報が入らない。
96	・自己負担があるのか、自由に帰ってこられるのか。
101	・情報が入ってこない。
108	・最初は居心地が良かった
115	・市外へ避難していると、釜石市の情報が入ってこない。
126	・一時避難場所の確認
148	・3 月末に繁温泉に行く予定の避難者がドタキャンし、関東の身内の許に行ったようだが、県からの情報が無いために、安否確認者に迷惑をかけた。
153	・情報が入らない ・いつになったら帰れるのか
156	・物資の配給場所を設けてほしい。
157	・市外に一時避難していたため、受けられる物資等が他の人より何ももらっていないとの苦情が有。
161	・一時避難することによって、仮設住宅への入居ができなくなるから嫌だと言われた。
177	・市内の状況や避難者に対する各種の支援手続き等の情報伝達が遅い。 ・釜石に戻る足の確保をすべき。（あるいはもっと頻繁に帰れるように一時帰宅用バスの本数を増やすこと） ・避難者に対する説明は幹部職員が対応すべき。・宿泊施設への市の職員の配置をすべき。
183	・釜石の情報が少ない。
186	・情報が入りにくい
190	・自宅が戻れる状態にあるにも関わらず、避難継続しているとの苦情。
196	・家屋浸水などの直接被害が無い方も温泉へ避難していて、同じ避難者間でも避難目的と保養目的の方がいて、被災感情の差を訴える方がいた。

４．その他（その他）

（１）課題・対応策

No	課題・対応策
4	・保健福祉部の人員不足〔遺体、(シープラでの)各種手続き、避難所等々業務〕深刻 →県内外自治体や民間団体等からの応援協定などの締結を。
18	・事業主の義務として職員の安否や配置、業務内容等について、早急に確認する必要があったのではないか。
19	・県営住宅入居要件を確認した際、ほとんど該当する世帯が無いとの説明を受けた（使えない支援制度は不要）
27	・どこがどのような業務を行っているか ・職員の知識が薄い
29	・本部または総務が、職員がどこに配置になっているか、十分に把握していなかったように感じる。
30	・3 月の混乱時期は別としても、４月以降は部単位、課単位、係単位のミーティング及び情報の共有が必要。確かに時間的に余裕はなかったが、職員が顔を合わせて話合うことで、意思疎通や共通認識ができ、職場環境が良くなり、様々なストレスが緩和されるのでは。
38	・職員の業務配置について、場当たり的な側面があったが、災害初期を過ぎたら見直すべきではなかったか。避難所担当は最後まで避難所担当。本来業務への復帰が遅れたのでは。
43	・職員も被災者。早期に家族の安否を確認させることで、その後の職務に安心して従事できたのではないか。
46	・共済担当職員（当時）の対応が、被災職員の気持ちを逆なでする対応であるとの情報を聞く。
47	・遠方から見舞いに来た親戚を泊める場所がないから避難所に泊めてくれ、食事も出してくれと言われた。心配な気持ちは理解できるが、ボランティア同様の行動が求められることを周知してほしかった。
50	・旧一中には高齢者が多かったので保健師や看護師、医師が避難所に来てくれるまで非常に不安だった。
54	・震災直後のラジオでは、各企業から従業員の安否情報が繰り返し報じられていた。どの会社でも従業員は「宝」であり、従業員の安否を真っ先に考えてたと思うが、釜石市役所はどうだったのか。職員が無事かどうか、どこにいてどのような状況になっているかを真っ先に確認すべきではなかったかと思う。その上で適正な配置をできなかったことが、今回の混乱を招いたのだと思う。普段から職員を「人財」ではなく「人材」としてしか見ていない釜石市役所の体質そのものを変えていかなければならないと思う。
55	・今回経験を生かした現実的な災害対応のマニュアルがあれば良い。
57	・提供された車は本庁だけでまわして、外局には何の情報も連絡も無く提供されなかった。（庁用車も２台流され業務上、大変困った。）
61	・すべてについてですが、方針や方向性を少しでもきちんと示していただいて、市民はもちろん従事している職員の不安も取り除いてもらえると助かる。職員の士気が下がらないように。（超勤がどうとかそういった話でなく。それも大事ではあるとはわかっていますが。）
63	・被災職員（遺族）に対する対応が遅かった。
64	・県、とりわけ振興局職員の『動き』が最悪（基本的に他人事対応。“応援の立場”で指示まち。職員の２～３割がマトモで残りがカス）、現在も非常に憤りを感じている。その具体例を挙げるとキリがない。今後、同程度の災害が起きても心情的に全く連携できない。
65	・振興局の職員の現場対応があまりに少なかった。ただ、お金だけ出して、サポートする精神が感じられなかった。住民ではなく、県庁の方を重視しているようだった。 ・パソコンを見れない職員への周知が難しかった ・現場の職員に対する励ましが少なかった。見えなかった。（いつもそうだから非常時にはより一層できない） ・その人にしかできない業務にしてしまうと、不在時に市民に迷惑を与える。常に、係内でルーティンワークをすべき。 ・職員係のような調整部署には、多くの課題が集中する。人事異動で痛み分けで人員削減してアピールするのではなく、増員してでも新たなことを生み出していかなければならない。

No	課題・対応策
	・応援に来てくれた自治体や、様々なメッセージを一元管理する担当がいればよかった。 ・本部で宴会をしている場合ではない。職員の士気を低下させる。尊敬すべき上司であって欲しい。
76	・燃料が入手出来るようになってから渋滞が発生。給水活動などに大変な支障が出た。交通規制の徹底が必要である。
80	・生活再建支援金の引き上げ、申請基幹の延伸を、国、県へ要望。・生活再建支援金、弔慰金制度改正を国、県へ要望。制度拡充につながる。 ・日赤家電の対象拡大を、県へ要請したが実際的には困難な見通し。支援団体の協力を得て、対象外世帯へ支援する方向。・市外移転者への行政サービスの提供。
81	・臨時電話交換業務の窓口は、災害対策本部のそばに設置すべきだと思う。住民の問い合わせに対応できない。
104	・職員の休日の確保（自分の例で言えば振り替え休日を取得しても 15 日以上は勤務している）
105	・課題ばかりでなく、対応が良かったことも記録にとどめておくべき。 ・このような照会は、記録が曖昧になる今の時期ではなく、被災後、１ヶ月おきくらいにするべきだった。
111	・各施設に設置した防災無線受信設備の定期的点検が必要
116	・被災者かたの過激な苦情への対応や、自分がすべての状況を把握し対応しなければならないという追い詰められた状態が長く続き、精神的に不安定になった。 ・通常ならば対応できる程度の案件にも、精神的に耐えられない状態になった。
120	・復興計画づくり等において、無闇に新組織を次々作るのではなく、なるべく現在の組織を活かし、新規な組織をどうしても作る必要があればできるだけ一本化したほうが良いのでは、と思います。組織の数が増え、会議の数が増えてもかえって前に進みません。また、それに伴う人事配置で現場の人員が吸い取られるようではマイナスです。現場の業務を大事に考えるべきです。指揮系統も企画部門もなるべく簡素に市、現場をおろそかにしないよう、また、人事配置においては、もちろん無いとは思いますが、縁故とか情実は排し、客観的に公平であるよう、市町、人事担当部長にはお願い申し上げます。
127	・それぞれの避難所では他の避難所の状況が分らないことから、本部において、書く避難所の状況（名簿、人数等）を把握し、問い合わせに対応できる体制をとっておくべきだ。そのためには、毎日、書く避難所の人数等の調査が必要であったのではと感じた。
128	・市内の小中学校に登校していた児童、生徒が１人も犠牲にならなかったことは、マスコミから「釜石の奇跡」と賞賛されており、これを実現させた現場の教職員をはじめ、片田敏孝群馬大学教授、教育委員会、防災課をもっと讃えなければならないほか、このことをふるさとの誇りとして、後世にも伝えるべきだと思う。
132	・業務によって担当課が決まっているが、担当課がする仕事として担当課任せにせず、釜石市の仕事として、担当課以外の課も忙しい課を手伝うなどの協力体制が必要ではないかと思った。また、このような災害で忙しい課は、異動希望を提出している人を除いては、人事異動がしない方が仕事の能率が良いのではないかと思った。忙しい課は、ますます忙しくなってしまったようです。
133	・電話のつながらない課が多く、役所という括りで高齢介護福祉課の電話に掛けられることがあり、こちらからも担当課への連絡の手段がなく事情に困った。震災業務に職員を裂かれる中、事業所等からの問い合わせ対応や、通常業務を行う必要が困った。
147	・後に本部から支給されたが、連絡調整用の携帯電話をもう少し早い時期に支給して欲しかった。業務以外でも市民のために使った。貸した等自分の携帯を使用した職員がかなりいると思う。仕方のないことだが料金は自腹（>_<）約２ヶ月間の避難所生活で嫌な事もあったが、多くの出会い、色々な経験をし、とても貴重な財産になった。
150	・本部との連絡は小佐野コミュニティの無線のみだったので緊急事態の対応が難しかった。（救急車等）
151	・この混乱時であっても、がんばらない職員の存在。無断欠勤とか。
153	・学校の日ごろの防災教育や、とっさの判断による避難行動のおかげで子どもを助けてもらったことに感謝している。今回の震災の中で誇れることだと思う。

No	課題・対応策
158	・早い段階で避難所を周回する専任職員（連絡・状況把握係）を設け、「どうですか？」と聞くだけでなく、職員１人１人の勤務状況等を把握、一覧整理する必要があったものと思われる。
163	・交通渋滞が業務の妨げとなり、結局は住民に迷惑がかかることとなった
165	・毎月、保育所で地震や火事、不審者などの想定で避難訓練はして、身の安全確保はできたが、その後の対応で保護者への連絡、状況把握など、ライフラインが全てストップした時の備えがなっていなかった。
173	・避難所施設が指定管理だった場合の対応（管理職員を運営に従事させるかどうかの判断）。 ・必要とされていない救援物資を断る勇気
177	・震災直後からしばらくの間は、多くの被災者は、財産や家族を失いながらも、自らが生きていたことや周りに対する感謝の気持ちも強く、互いに励ましあっていた感がある。しかし、長期化する避難生活の中で、その気持ちも次第に薄れ、多くの被災者は何もかもやってもらって当然という意識に変化していく。また、遣る瀬無い不満は、日に日に高まり、その矛先は市職員に向かってくる。それでも、多くの職員は、市民からの謂れのない言動に耐えながら、平時とは全く異なる遺体搬送など、過酷な業務に日夜奮闘した。自宅が被災した職員も多く、家族の安否確認すら出来ない状況がしばらく続いたにも拘わらず、不眠不休でそれぞれの持ち場を支えていた。千年に一度とも言われる東日本大震災、復興までにはこの先幾多の苦難が予想される。釜石が見事に復興を遂げられることを信じ、震災前より住み良い生活環境づくりに、市民のために邁進しようではないか。
178	・避難所運営に従事しながら、休みの日は家族が避難している別の避難所に行って過ごしたが、災害情報や仮設住宅情報に避難所間でかなりの差があったため、担当の職員と情報共有を図っていた。
184	・災害対策本部情報は、当初から全職員か全従事場所に配るべきだった。被災者のほうが多くの情報を知っていることが多々あった。情報を積極的に取りにいけない場所があることを理解して、情報共有を図るべき。
192	・被災区域にＡＴＭや店舗がなく不便。仮設に多くの支援があるが、在宅者に希薄。住むところがあれば生活できるわけではない。何が必要か市民の声を聞いて、理解できるような回答をする。
196	・家族の安否が分からない中での業務は辛いものがあった。
197	・震災後、職務を放置して真っ先に家族のもとへ向った方もいるようです。職務を優先し、亡くなった方のことを思うと腑に落ちません。
198	・休日の設定などが現場毎に違うなど勤務状況に差が生じていたようです。被災者職員は休みが休みではなく、心身的に不安定となったケースもみられた。
200	・地震発生直後、庁舎前を通過し市街地に流入する自動車を止めることがなかった。津波による人的被害を最小限に抑えるため、車、人を誘導するマニュアル等作成し意識することで、非常時のとっさの行動に繋がるかも。
201	・災害という共通事項に対し、課内でも縦割りによる対応が行われている。皆でやるという体制が備わっていない。＝ある係（人）だけがやっている。意識としては認識していても「それはこっちでやる」という言葉を発さない。保守的。
209	・震災直後の３日中、出勤をせず職務を果たしていなかった職員が何人もいるようだが、それでいいのか。
211	・日赤の家電セットの配布を、仮設、民間借り上げのみにするのか。家を修繕した人にも配るのか、最初に明確すべきであった。（混乱が大きかった）
213	・バイク隊が役に立たなかった

（２）住民からの要望・苦情

No	要望・苦情
21	・日赤の家電セットの配布基準について（津波で全壊の判定を受けたが、仮設には入居せず、自宅を改修したのに日赤の家電セットの配布されないのはおかしい。）
24	・避難所入居者が、がれきを集め焚き火を行っていた。しかし、風が強くなった際、焚き火をほったらかし誰も周辺からいなくなった。そのような状況のため、火災予防の観点から、避難者らが行う焚き火については禁止した。その後、避難者ではない市民（甲子町の方）から、「焚き火を禁止したのが悪い、避難者の自立を阻害している」などの苦情を受けた。
43	・避難所が長内集会所（鵜住居）に変更になったが、川沿を避難するのは危険。
47	・「被災者でない人向けの食事などない。配分が減るのも納得できない。自分で用意してから釜石に来るべきだ」
58	・市長が長期間髭を伸ばしていたことについて、市民より『だらしがない』との意見有。
80	・生活再建支援金の上限額が低い。加算金の申請期間が短い。 ・生活再建支援金、弔慰金制度は、兄弟姉妹がもらえない。 ・日赤家電は、対象が限定している。
81	・電話相談窓口となっているのに、担当課に電話をかけ直しさせるのはおかしい。（仮設のため電話が回せない状況だった）
93	・日赤の家電セットの援助や、支援金・義援金の支給がいつから行われるのか判らない。 ・避難所を巡回して支援金・義援金の支給手続が行われるようにしてほしい。
147	・芸能人等が被災地に来てくれるのは有難いが、来るのはいつも大きな避難所ばかりで少人数の避難所には来てくれない。芸能新が釜石に来るという情報すら入って来ない。 ・入浴施設へのお誘いが来ない。本部情報には本部が前日までに決定し避難所に連絡するとあるが連絡が来たためしがない。どうやって決めているのか。公平にしてほしい。 ・苦情がない日はないくらい毎日でした…。
148	・商店会などの個人事業主は、商工会議所の説明を受けても満足できず、情報不足とデマで多様な要望があったが回答できなかった。
162	・赤十字家電の質に差があるとのこと
192	・不機嫌さを言葉や表情に表さないで、もっと市民の声を聞いて欲しい。
206	・支援金等、給付が遅いとの苦情多。 ・市外避難者へ情報がこないとの声

参考資料 III

市役所職員アンケート調査３

『自由記述のとりまとめ』

１．応急対応　1.1 情報・通信／３．復旧対応　3.1　情報伝達
１．応急対応　1.2 避難誘導
２．応急対応　2.3 物資配給
２．応急対応　2.4 避難所運営
３．復旧対応　3.8 災害時要援護者対策
４．そ の 他（今後の課題・対策について）
４．そ の 他

――

※市役所職員アンケート調査実施概要
実施時期　平成 23 年 9 月
調査対象　全釜石市職員（課長以下）
回 収 数　237 人
調査内容　I　震災直後から調査実施時点までの対応業務内容
II　各業務内容に対する課題対応策と住民から受けた要望・苦情
III その他（自由記述）

１．応急対応　1.1 情報・通信／３．復旧対応　3.1　情報伝達

（１）情報伝達手段

No	内容
1	・衛星携帯等の通信手段の準備
2	・情報通信手段の確保
3	・避難所になる施設を広く周知し、どこに避難者がいるのか分からない状況にならないようにしておくこと。できれば各避難所に安否確認用と行政用の衛星電話をそなえてほしかったです。
4	・非常用電源の確保、非常用通信手段の確保
5	・携帯電話の充電、携帯用充電器の所持（震災後ワンゼグに機種変更）
6	・発生当初、ケイタイ電話等が不通であり、職員の安否確認が出来なかったので困った。
7	・一番感じた事は市役所と連絡が取れない、市役所が情報収集に来るのが余りにも遅いし、来たとしてもばらばらな事を言うだけと感じ、避難所付の職員も頑張っていたが、情報がまともに伝わってこない為、避難者にかなり酷い事を言われて苦労した様です。炊出し作業中の屯所に苦情を言いに来た避難者もいました。市として地域に避難所を設けても、電気･通信網・食料・燃料・炊出し等何一つも準備していなかったと言われても返す言葉がないと思います、ちなみに消防団では活動のための燃料（備蓄を使い切り）を自腹で遠野まで購入に行き、消防団活動を行ったときもありました。災害時市役所と地域行政が早く連携できる体制作りが大切だと思います（どうしても市の動きが遅く見えます。）。市役所本庁地区と遠隔地区との格差も感じます。これからも地域行政に頼るしか無いのでは。
8	・震災で固定電話、携帯電話が使用できないことを想定した職員間の連絡方法を確認してはどうか。もしくは、連絡方法がない場合の個々職員の行動について、ある程度決まりを設けたほうがいいのでは？　→だれがどこで従事しているか、わからないような状態であったため。
9	・災害時にどのような事態が発生しても市民への緊急防災放送が出来るような対策。
10	・大規模災害時には、通信手段が限られ情報収集が困難なため、ラジオを常備しておく必要があると感じた。
11	・まわりの情報がなかなか入ってこなかった
12	・情報の出し方、マスコミの使い方など、市民への情報提供の方法について再考する必要があると思われる（情報過疎者をなくす必要あり）。
13	・通信手段。（衛星携帯電話などを各避難所に配備）
14	・携帯電話以外の通信手段の確保
15	・通常の通信機能が麻痺した状態でも利用できるような通信システムの構築が必要ではないでしょうか。
16	・無線機及びその充電器の充実と、それらの各町内会や避難場所への配備。
17	・各避難所に停電時を想定し、情報連絡のツールとして、事務用品を含む報告様式（紙）を用意しておくべき
18	・情報確保手段（各部に最低１台程度の衛星携帯電話を配備すべき／今回のような場合、一斉避難した際には、何台かは被災を免れ活用できる状態が可能となる。非常配備物品は分散配備する必要がある。）
19	・通信手段の確保が必要（携帯電話等が不通で情報の発信、収集が困難で復旧業務に支障があったことから、防災無線（車両に搭載するなど）複数の通信、連絡の手段が必要不可欠）
20	・何より情報伝達のためのツール（防災無線、発電機、印刷機、燃料）整備が必要。庁舎が被災しようと街が壊れようと、情報伝達をスムーズにできるツールが喪失しなければ、より確実性をもって対処できた。情報伝達の手段を喪失したことが災害初期において非常に、市民、職員、応援部隊、いずれにも大きな支障となった。職員の個人携帯電話頼みなど意味をなさない。
21	・通信手段確保のため携帯無線などを配備しておくべきであった。
22	・防災無線機のバッテリーがすぐに無くなったり、聞き取り困難や飛距離が短い等の不調があった。普段から良い状態に保つための点検や方策が必要。アマチュア無線機の活用についても探ったほうが良いのでは。
23	・大平下水処理場に非常時にも使える通信機器が欲しいと言っていたが、実際に災害時に必要であった。本庁

No	内容
	等に連絡できないため苦労した。津波時は大平地区は陸の孤島になる。防災無線等の無線機が欲しい。せめてアマチュア無線でも使えれば良かったと思う。
24	・連絡手段の確認（市役所、教育委員会）通信が不通のときを想定したもの

（２）情報伝達体制

No	内容
1	・市民、職員への情報出し、情報共有の仕方が課題。（シープラザでは本部周辺にいることが多かったので、職員、市民から苦情や問い合わせを受けることがしばしばあったが、情報がないので説明に苦慮した。）
2	・関係部署担当者の携帯電話番号・連絡網の確認
3	・災害時、今回のように長期に通信機能が麻痺した場合、どこにどのように職員がいるのか、避難所に配置されている人数偏りがないのか、速やかに知る必要があると思われました。
4	・情報をいかに早く多く集めるかと、対応速度が最も重要だと感じました。
5	・電話等が不通で通信手段が限られた場合、人と紙ベースでの情報となってしまいます。早い段階で、専門スタッフ、チームを作り、専門に各所を繋ぐ仕事に専任してもらえばとかったと思います。
6	・3.11 当日の防災広報のアナウンス内容は、情報が入らないために最後まで規定の文章読み上げであった。海岸線の見える場所で津波を目視していた職員等からの情報をリアルタイムで取り込み、放送内容に反映することが出来れば、相当数の犠牲者を減らすことが出来たと思われる。夜間は困難かも知れないが、消防団等の兼務ではなく専任で、津波観測・伝令的な役割をもつ体制を整えるべき。当課避難者は湾口防波堤を越え始めるところから観測できていたが伝える手段・体制が無かった。
7	・今回のような日中の津波では、下水道課から避難した大平地区からは沖から来て湾口防波堤を越える津波が見えていたが、聞こえる防災無線では「津波が予想されます」と歯痒いくらい同じことの繰り返し。これでは市街地の人は緊張感が伝わらず逃げないだろうと腹が立ってきた。今の時代でリアルタイムに情報を周知できないのはおかしいと思う。たとえば無線とかで状況を共有できれば違う周知、行動ができたのでないか。防災無線にしても現況を周知すれば市民の反応も違うと思う。たとえば、「只今大津波が押し寄せてきます、浸水区域に居る方は直ちに高台に避難してください。」とか。
8	・地域の方々（町内会長・近隣の小学校長・副校長・生活応援センター長）の携帯電話を含めた連絡網の作成。
9	・園児の生活調査書に、父、母、祖父母の携帯電話番号を記入してもらい緊急時に持ち出せるようにしておく
10	・本部メンバーが交代で無線指示担当を行うなど、情報の共有化も含めた対応が必要だったのでは？
11	・市民のほうが情報を持っているということが多々あった。ただし情報源が人づて且つローカルなのでデマと化していることが多かった。
12	・情報の解析、統制を行う者が課単位で数名必要と思う。
13	・情報の出し方、マスコミの使い方など、市民への情報提供の方法について再考する必要があると思われる（情報過疎者をなくす必要あり）。

（３）伝達する情報内容

No	内容
1	・今回のような日中の津波では、下水道課から避難した大平地区からは、沖から来て湾口防波堤を越える津波が見えていたが、聞こえる防災無線では「津波が予想されます」と歯痒いくらい同じことの繰り返し。これでは市街地の人は緊張感が伝わらず、逃げないだろうと腹が立ってきた。 ・今の時代でリアルタイムに情報を周知できないのはおかしいと思う。たとえば無線とかで状況を共有できれば違う周知、行動ができたのでないか。防災無線にしても現況を周知すれば市民の反応も違うと思う。たとえば、「只今大津波が押し寄せてきます、浸水区域に居る方は直ちに高台に避難してください。」とか。

１．応急対応　1.2 避難誘導

（１）事前の対策

No	内容
1	・津波避難の原則の周知徹底（それぞれが高台に逃げる、いわゆる「てんでんこ」の周知徹底など）。
2	・想定外に対応できる避難の在り方の見直しが必要だと感じた。
3	・基本的にすぐ逃げられる体制になっていなかった。
4	・津波警報が発令された場合、無駄であっても逃げることがもっとも重要であることをもっと啓発すべき。
5	・市民文化会館職員は、利用者や近所からの避難者の誘導を終え事務室で待機していた。避難を呼びかけ町内を走り回っていたある１人の消防団員の方が、津波を目前に最後に会館に飛び込んできて危険を知らせてくれた。利用者の避難誘導も大事だが、自分が避難することも含め災害に対する意識改革が必要だと感じた。
6	・園として地震、津波の際の避難場所を確認し、自分の足で行き、どんな状況においても「逃げる」意識が足りなかったと反省しています。防災センター（毛布、ホッカイロ、ラジオ、など）があり、生き延びることができた。消防署員の方の励ましの声が力になった。

（２）避難誘導方法

No	内容
1	・災害時にどのような事態が発生しても市民への緊急防災放送が出来るような対策。
2	・消防職員、消防団員、教職員、市職員など支援すべき人の率先避難（まず自分の身や）車両を守った上で、その後の救援活動を行う
3	・旧一中前での観察では、警報発令中に国道４５号鳥谷坂トンネルから出て市内低地に進入して被災したであろう車が相当数いた。警察も手が回らず、時間的にも対応出来なかったと思うが、低地への進入を禁止とするための機械的・人的体制について、市としても応援業務として扱えるようにしてはどうか。（個人の立場では津波が来ないかも知れないのに車を制止することはためらわれた）
4	・図書館の天井部材があれほど降ってくるとは思っていなかった。ある職員のとっさの判断で利用者全員が机の下にもぐり人的被害は免れた。また、小佐野小避難所では、当初私は市職員がなるべく頑張って物資の運搬から配付まで全般的に担い、避難者にゆとりが出来た段階で避難者の方々に自主的に担ってもらうことを提案したが、こちらもある職員がもっと早く避難者に自主的にやってもらったほうが良い、と提案・実行し、これが結果的には正解だったようである。自分の認識、想定不足を反省している。
5	・園児の引き渡し方法の徹底（いろいろな場合を想定して）

２．応急対応　2.3 物資配給

No	内容
1	・非常時に必要となる物（非常食や毛布など）の保管場所を全職員が把握しておいたほうがよい。
2	・食糧班としては、これ程までの被害の際の食糧調達先は計画に無かったため、今回は、まるっきり機能しなかった。以前にコンビニの協定による調達も検討した経緯があるが、ヘリ輸送によるコンビニ店の食糧確保は、あくまでも店舗販売のためであり、避難所には役立たないことが今回分った。今後の準備として、大規模災害時に炊き出し可能な業者が無い際に、地域住民のマンパワーを活用できるように、各集会所等に炊き出し用の炊飯器や釜、米、塩、味噌などを備蓄しておくべきだったのではと思う。
3	・今回は、被災してない地区だったので、地震発生後にコンビニへ出向き、ろうそくやパンを購入できたが、必要な物の１部しか揃えられなかった。事前にろうそくや乾電池、電灯など備蓄品を揃えておくべきだった。
4	・反射式ストーブが活躍するなど、今回を教訓に備蓄物資の精査が可能となる。どこに何が備蓄され、誰が取りに行くのか、など全体に情報の共有化が必要。
5	・自家発電設備の設置。
6	・物資の備蓄。
7	・保管する場所さえあれば、毛布、燃料、水、食料、簡易トイレなど必要最小限の物資の備蓄
8	・備えておけばいいことやいいものは多くあると思います。（衛星電話の整備（定期点検）／小学校を避難所として機能できるように整備すべき（今後）／小さい頃からの継続した津波教育など／災害時保健活動のイメージと確認。体制の確認。指示系統の確認。（体験してみてはじめて必要性を感じる））
9	・各避難所への最低限の備蓄。
10	・避難所となった箇所の、毛布、食糧等、物資の備蓄状況を確認しておく必要があったと思う。
11	・物資の備蓄を十分にしておくことと、物資の備蓄情報を県が管理してはどうか。最終的には県からの支援物資が主になるので、最初から間に合うものは送らないで済むと思われる。不要なもののスペースのために、必要なものスペースが確保できないようでは本末転倒。備蓄品としては、毛布類、ろうそく、懐中電灯、ラジオ、電池、反射式ストーブ、発電機、灯油、軽油、灯油ポンプ、卓上コンロ、ガスボンベ、鍋やかん類、タオル、オムツや生理用品、衛生用品、簡易トイレ、飲料水、レトルト食品、缶詰など。
12	・水・保存食・タオル・ティッシュ・毛布や寝袋等寝具類の備蓄と保管場所 ・ラジオ・電池・懐中電灯・通信伝達手段等・薬・灯油暖房器具等・肌着等の備え
13	・備蓄する災害対策物品の管理、確保。業務する職員への体調管理（ローテーションをくんで休むなどなかなか指示が出なかった）
14	・食糧の備蓄（専門施設の検討必要）
15	・個人的には、職場にラジオ、防寒具、懐中電灯、靴を用意しておけばよかったと思った。
16	・停電時に即使用できる自家発電装置の配置
17	・食料・水・毛布・発電機・ラジオを避難所に配備
18	・毛布や飲食料品、燃料の備蓄をしっかりしておくべきだった。また、どこにどれだけのものが備蓄されているか、市民も常に把握していることが大事だと感じた。
19	・公共施設への自家発電設備の設置
20	・携帯ラジオ、懐中電灯、携帯電話の手動式や電池でできている充電器、車のガソリンを満タンにしておくなど常に準備しておくと良い思った。
21	・高齢者用に、ポータブルトイレ、簡易トイレ、オムツ、杖 ・乳幼児用に、粉ミルク、紙おむつ、簡易ベッド ・上記以外に、毛布、寝具、マット、スリッパ、下着、肌着、食料、衛生用品（消毒液など）を常に備蓄しておく必要があったと痛感した。
22	・今回の震災では保健福祉センターなど、本来避難所指定されていなくても、一時は千人近い避難者の受入れ

No	内容
	をしている。したがって、今後の災害に備えて、物資等の備蓄が必要と思われる施設を再点検すべきである。
23	・避難所に指定されていない建物も避難所となったので、避難所となることが想定される建物についてはある程度の備蓄や所有者との話し合いがあれば良かったかもしれない。
24	・食料や飲料水の備蓄。自家発電機の確保。災害時支援マニュアル。荷物や貴重品を取りに行かないよう防災カバンの配布。町内会ごとの防災教育や災害時に備え家族で避難方法を考えるよう啓発。年に数回の津波避難訓練実施。市役所、警察署、消防署を一つのエリアに集結させ、市民に安心感をもって生活してもらうこと。職員の接遇教育。
25	・ストーブ、毛布等の備蓄が必要。各施設ごと、どのような備蓄があるか把握しておくこと。誰が担当(配置）になってもその内容が分かるようにしておくことが必要だと感じた。
26	・炊き出しに必要な燃料の備蓄または協定。
27	・中核的な避難所に小規模ソーラー発電を設置するなど蓄電設備を設置する。
28	・自家発電装置の設置。停電となり、情報の収集など出来なく苦慮した。
29	・災害発生から最低３日間の食料や物資の備蓄が必要。
30	・避難所ごと、避難物資（発電機、食糧、飲料水、寝具など）を備蓄しておく必要があった。
31	・各避難所に、救援物資（毛布、ストーブ、食料、ライト、飲料水）を備蓄しておくべき ・各避難所に、停電時を想定した情報連絡ツールとして、事務用品を含む報告様式（紙）を用意しておくべき
32	・市役所内にも災害時の食料、防災グッズ等を保管しておく場所を常設しておくべきではないか。 ・自家発電装置もしくは発電機等を持っておくべき。
33	・以前から要望していたが、自家発電装置の設置。停電となり、情報の収集など出来なく苦慮した。 ・発災から数日間の食料や物資の備蓄が必要。
34	・避難所になりうる各公共施設への、太陽光発電機、蓄電池の配備。水、食料の備蓄。
35	・備蓄品（食料、毛布、医療品、石油ストーブ、発電機、燃料など）のストック ・備蓄倉庫の建設（市内各所）
36	・食糧を含め数日間は生活できるような備蓄
37	・情報確保手段（各部に最低１台程度の衛星携帯電話を配備すべき／今回のような場合、一斉避難した際には、何台かは被災を免れ活用できる状態が可能となる。非常配備物品は分散配備する必要がある。）
38	・応急給水ポイントに設置する給水タンク（0.5ｔ、1ｔ）の備蓄。
39	・マイヤのおかげで食料に困ることはなかったけれど、毛布など備えてあればよかった。
40	・災害に必要な物品の準備（自分用、職場用）
41	・食料等の備蓄。災害を想定していたのに、市役所としては備蓄がなかった。
42	・各施設及び各避難所への災害物品の備蓄。自家発電設備や無線機の準備。水道、トイレなどの災害直後から支援が届くまで対応できる分の準備。
43	・各施設及び各避難所への災害物品の備蓄。自家発電設備や無線機の準備。水道、トイレなどの災害直後から支援が届くまで対応できる分の準備。
44	・救急パックの中身の確認（飲料水・毛布等）
45	・避難用の食料・ラジオなど日頃の備え（園児分として）
46	・園として地震、津波の際の避難場所を確認し、自分の足で行き、どんな状況においても「逃げる」意識が足りなかったと反省しています。防災センター（毛布、ホッカイロ、ラジオ、など）があり生き延びることができた。消防署員の方の励ましの声が力になった。
47	・３月 11 日、震災後、校内ボイラー通水管からの水もれの対応をし、水通の確保。水道事業所より電源の確保を行う事が出来た。震災以前、双葉小が避難所に指定されていた為、備蓄倉庫に、何も備蓄されていない事を訴えていたが、補充されなかった。
48	・災害はいつ起こるか分からないが、物資等の備蓄倉庫を市内数箇所に整備する必要がある。（或いは広域で）

２．応急対応　2.4 避難所運営

No	内容
1	・大規模災害で、長期避難所の設定、仕組みづくりが必要。
2	・避難所の集約をもっと早くやるべきだった。避難所の数が多すぎて、配置する市職員の数が不足したままで、同じ人間がいつまでも同じ場所に従事していた。（本部・職員係が職員の生存状況や人員配置を把握していなかったため、余力が確保できずにいた）
3	・避難場所を明確にし、避難訓練を頻繁に行う。防災教育の徹底（学童だけでなく、転入者にも必要ではないか？）（個人的には…）心肺蘇生や AED の講習以外に、災害看護の実践の勉強をしておくべきだったと思う。（今までの災害時は、医療機関につなぐまで救急車が来るまでの対応と思って避難所で従事していたが、病院も救急車もない中で、本当に無力だと感じた。）
4	・食糧班としては、これ程までの被害の際の食糧調達先は計画に無かったため、今回は、まるっきり機能しなかった。以前にコンビニの協定による調達も検討した経緯があるが、ヘリ輸送によるコンビニ店の食糧確保は、あくまでも店舗販売のためであり、避難所には役立たないことが今回分った。今後の準備として、大規模災害時に炊き出し可能な業者が無い際に、地域住民のマンパワーを活用できるように、各集会所等に炊き出し用の炊飯器や釜、米、塩、味噌などを備蓄しておくべきだったのではと思う。
5	・市内の避難所マップのようなものがあれば、来客者へ場所の案内がしやすかったと感じた。
6	・【一般的事項】避難所の運営にあたり、デイサービスセンター等からの保健師や介護師等の派遣や各種協力を得られるようなシステムを構築しておくことも有用であると思われる。
7	・避難所運営は孤独でした。話題を共有する仲間、市本部からの情報など、遅れて入ってきた。
8	・備えておけばいいことやいいものは多くあると思います。（衛星電話の整備（定期点検）／小学校を避難所として機能できるように整備すべき（今後）／小さい頃からの継続した津波教育など／災害時保健活動のイメージと確認。体制の確認。指示系統の確認。（体験してみてはじめて必要性を感じる））
9	・各避難所への最低限の備蓄。
10	・避難所になる施設を広く周知し、どこに避難者がいるのか分からない状況にならないようにしておくこと。できれば各避難所に安否確認用と行政用の衛星電話をそなえてほしかったです。
11	・避難所となった箇所の、毛布、食糧等、物資の備蓄状況を確認しておく必要があったと思う。
12	・避難所になり得る公共施設、学校等に備蓄用品を配備しておく。
13	・各地区の行政連絡員に災対本部からの情報伝達員として、地区の避難所等で市職員と合同で対応していただければ安心感があるのでは？
14	・避難所での数日間は、携帯電話等の通信手段が遮断され、また、車も無かったことから、急病人が発生するごとに自転車で消防署小佐野出張所まで救急車を口頭要請しなければならない状況でした。
15	・発災から一ヶ月間、避難所運営の一部を小川町内会、桜木町町内会の方々に支援していただき、たいへん助かりました。
16	・栄養士は物資担当ではなかったが、長期にわたる避難所生活を考えると、栄養管理が必要であり、食材、お惣菜の発注、仕分け、払出表の作成なども行った。他の被災した市町村でも同様に栄養士が物資を担当した。現在の防災計画では栄養士は保健活動に明記されているが、食料配給計画の中にも入れ兼務させ活用するべきである。衛生管理、栄養管理等を考えると物資担当に栄養士が必要だと思う。（食中毒など二次被害を起こさないようにするためにも） ・災害時、大量調理施設がないことから、自衛隊に炊き出し支援を依頼できるよう、献立を事前に作成しておくべきだった。（食材の確保、献立作成は市町村が行う事になっている）
17	・避難所のトップの人が誰なのかわかりずらかった
18	・震災直後から 3 週間だけの避難所従事でした。平成 20 年度、1 年間でしたが釜石地区生活応援センター職員として町内会、学校と一緒に仕事をしていたことが、発災当初からスムーズに住民のなかで動けた要因に

No	内容
	なっていると思います。
19	・今回の震災では保健福祉センターなど、本来避難所指定されていなくても、一時は千人近い避難者の受入れをしている。したがって、今後の災害に備えて、物資等の備蓄が必要と思われる施設を再点検すべきである。
20	・避難所に指定されていない建物も避難所となったので、避難所となることが想定される建物についてはある程度の備蓄や所有者との話し合いがあれば良かったかもしれない。
21	・防災計画の保健指導の中に栄養、食生活支援の項目を追加。担当は管理栄養士または栄養士。 ・自衛隊に提示できる献立表の作成。・地元食材調達リストアップと備蓄、協定。 ・炊き出し可能な団体のリストアップと協定。 ・炊き出しに必要な機材、使い捨て食器の確保と管理。 ・炊き出しに必要な燃料の備蓄または協定。 ・アレルギー除去食、離乳食、タンパク制限、ソフト食など普通の食事が食べられない人の対応策。
23	・避難所として、廃校など活用していない施設は適さないと考えます。ライフラインの復旧の遅さ、排水設備が停止していたりと衛生面の回復が格段に遅かった。隔離地域に食料備蓄が可能な施設があればよかった。震災時の体調管理において、水の重要性を感じた。服薬コントロールより、水が開通してからは緊急搬送者が激減した。震災時に活用可能な沢（食器や衣類等の洗い水）などを確認しておいた方がよいと思う。
24	・何もかもが初めてのことで、試行錯誤しながら、日々の業務（避難所運営）行ってきました。各避難所によって、対応の違い、運営方法があったと思いますが、今後は避難所日誌や、物資在庫リスト、各名簿等の統一様式を作成することにより、避難所の日々の様子、課題点等が明確にわかり、また物資については、無駄を省き、より効率的な避難所運営が行えると思います。
25	・避難所ごと、避難物資（発電機、食糧、飲料水、寝具など）を備蓄しておく必要があった。
26	・避難所になりうる各公共施設への、太陽光発電機、蓄電池の配備。水、食料の備蓄。
27	・被服貸与等（一目見て職員と認識できるよう、平時から作業服については統一した物を着用させるべき。（作業服、ﾍﾙﾒｯﾄなど）） ※以下に震災時の一例を記載します。 ・私は、旧一中で物資供給（避難所対応含む）を行っていた。てんでんバラバラの作業服等で従事。そこに釜石市役所というネームの入ったグレー系作業服の男性が来た。その男性は「今日のお昼は何・・・」と横柄な態度かつ偉そうに私たちに質問。「おにぎり」か「パン」ですよと回答。男性は「まだが・・。」と発言。そこで私は男性に質問「あなたは市職員の方ですか」、男性は「そうです」と回答。私は「失礼ですがどちらの課ですか」と質問。男性は〇〇課と回答。そこで私は「私も職員ですけど、あなたのことは見かけたことがないけど、市職員ですか」と改めて質問。男性はここでも「そうです」と回答。また、男性が釜石市役所ネーム入りの作業服を着用しているため、ある市民が、その男性にむかって「市役所の方ですか」と声をかけ、男性はまたもや「そうです」と回答。市民が男性に対して、被災者の確認方法などについて質問した。男性はトンチンカンな回答をしていたため、私は、男性と市民の会話に割り込んだ・・・。男性は〇〇課の臨時職員ということが判明したため、「責任をもって回答できないことは回答せずに、私は臨時職員なので分りません。すみません。」と回答するよう注意。以上のような例もあるので、作業服の統一化は組織として最低限のルールのような気がする。
28	・避難所で東前・浜町地区の人たちの前向きな意見を本部にすぐに伝えられなかった。とにかく、あき店舗を利用して早く漁業、商売を再開したいという気持ちがあったのに、早めの対応、行動、前向きな動きが大切だと思った。
29	・私は、市役所職員の中で唯一手話通訳ができます。後で、市外の子ども宅に身を寄せたろうあ者から「どこに相談すればいいのかわからなかった」と言われ、せつなかったです。混乱時に筆談などの対応は困難であり、情報を得ることができない不安は健聴者より大きかったと感じます。いくら私が手話通訳が出来、私に会えれば情報を得ることが出来る、そのことがわかっていたとしても、肝心な私がどこにいるのか、ろうあ

No	内容
	者たちはわからなかったでしょう。 ・手話サークルでは、阪神大震災以来、ろうあ者は各自が避難所に避難し、健聴者が手分けして安否を確認する、落ち着いたら身障センターに集まるということを常に確認しあっていましたが、今回の震災では安否確認が全くできませんでした。私も教育委員会としての災害対応をしており、ろうあ者の安否が確認できない間、はがゆい思いでいました。それをなげうってもろうあ者の対応をするために被災地に赴くべきだったのか、それをしていて私に事故が起こったら誰が保障してくれるのか、簡単には動けませんでした。 ・また、私が知る限り、浸水区域に住むろうあ者 4 人が亡くなり、青葉ビル 2 階でギリギリ被災を免れたろうあ者は転出しました。しかし、これも手話サークルで関わりのある数人のろうあ者の情報であり、私が面識のないろうあ者でも手話通訳を必要としていた人はいたかもしれないし、それは誰が把握するんだろうと疑問です。（ちなみに振興局のろうあ者相談員が動いたのは 15 日頃で、しかも鳥谷坂トンネンルよりこっちしか許可になっていないとのことでした。鵜住居はどするんでしょう・・・） ・視覚障がい者についても、新聞報道ですが避難された視覚障がい者は、「市役所は何もしてくれなかった」と言っており、身障センターで避難生活をおくることも、自ら動いてそのようにしたようです。（市役所の人は、だいぶ経ってから安否確認に来たが、確認はしただけで、自分たちのニーズは聞いてくれなかった・・・らしい。） ・障がい者には、障がい種別に応じた個別の支援が必要ですが、市として対応方法ってまったく考えられていないなを実感しました。障がい者の担当窓口って障がい福祉係でしょうが、避難所の担当してたり、支援物資の担当してたり、支援金の受付してたり、これでは障がい者が本当に必要な支援は、ニーズ把握も提供もできないと思います。 ・どんなときでも障がい者は取り残されるではなく、最初に手を差し伸べるように常に対策を考えておくべきと思います。
30	・避難所により、食事等の待遇の格差が生じているが、格差が無くなるような対応。
31	・自分は避難所運営だったが、何をどうすればいいかわからなくて戸惑った。マニュアルの存在は絶対必要だと思った。できれば今回の震災の各業務ごとに、一連の流れの記録を残す必要があると思われる。例えば安否確認は発生時このように考えてこうしたがこんな問題が出てこう変更した結果こうなった。しかしこのような改善策もある‥など　また、やっておくべきだったではなく今後やるべき事として、夜間避難訓練を実施したほうがいいと思います。今回は昼間でしたが夜っだったらもっと混乱し、被害が拡大したと思われます。その際避難する道筋に、非常時でも夜間明るく光って誘導できる反射板?のようなものの設置が必要だと思われます。
32	・炊き出しにも使えるので、自校式給食施設があるといい。または、給食センターを 2、3 ヵ所（上中島、栗林、唐丹など）にして、小中学校の担当区域を決めておく方法も考えられる。
33	・地域福祉課は避難所運営を担当していたが、義援金・支援金の窓口でもあり明らかに人手が足りていなかった。

３．復旧対応　3.8 災害時要援護者対策

（１）避難支援

No	内容
1	・要災害援護者避難対策は検証、見直しが必要。
2	・障がい者、高齢者の避難について考えたほうがよい。震災２日目（？）、津波警報が発令された時に旧一中から避難させるのが非常に困難だった。
3	・障がい者や弱者など、災害が起こった時に、避難誘導や災害情報の提供など、行政が支援してあげるべき人々に対して、あれだけの大災害の中では、すぐに対応することは不可能である。想定外の災害が起こった時に、障がい者に対して、どのように避難誘導すればいいのか、どういう方法がいいのか、日頃から考えておくべきだと思った。

（２）避難生活支援

No	内容
1	・唐丹地区は、町内ごとに要支援者名簿を作成し管理していたので、おおむね短時間で受診等の支援ができた。ただし、65 歳未満の障害者については不十分な部分があった。
2	・私は、市役所職員の中で唯一手話通訳ができます。後で、市外の子ども宅に身を寄せたろうあ者から「どこに相談すればいいのかわからなかった」と言われ、せつなかったです。混乱時に筆談などの対応は困難であり、情報を得ることができない不安は健聴者より大きかったと感じます。いくら私が手話通訳が出来、私に会えれば情報を得ることが出来る、そのことがわかっていたとしても、肝心な私がどこにいるのか、ろうあ者たちはわからなかったでしょう。 ・手話サークルでは、阪神大震災以来、ろうあ者は各自が避難所に避難し、健聴者が手分けして安否を確認する、落ち着いたら身障センターに集まるということを常に確認しあっていましたが、今回の震災では安否確認が全くできませんでした。私も教育委員会としての災害対応をしており、ろうあ者の安否が確認できない間、はがゆい思いでいました。それをなげうってもろうあ者の対応をするために被災地に赴くべきだったのか、それをしていて私に事故が起こったら誰が保障してくれるのか、簡単には動けませんでした。 ・また、私が知る限り、浸水区域に住むろうあ者 4 人が亡くなり、青葉ビル 2 階でギリギリ被災を免れたろうあ者は転出しました。しかし、これも手話サークルで関わりのある数人のろうあ者の情報であり、私が面識のないろうあ者でも手話通訳を必要としていた人はいたかもしれないし、それは誰が把握するんだろうと疑問です。（ちなみに振興局のろうあ者相談員が動いたのは 15 日頃で、しかも鳥谷坂トンネンルよりこっちしか許可になっていないとのことでした。鵜住居はどするんでしょう・・・） ・視覚障がい者についても、新聞報道では、避難された視覚障がい者は「市役所は何もしてくれなかった」と言っており、身障センターで避難生活をおくることも自ら動いてそのようにしたようです。（市役所の人は、だいぶ経ってから安否確認に来たが、確認はしただけで、自分たちのニーズは聞いてくれなかったらしい） ・障がい者には、障がい種別に応じた個別の支援が必要ですが、市として対応方法ってまったく考えられていないなを実感しました。障がい者の担当窓口って障がい福祉係でしょうが、避難所の担当してたり、支援物資の担当してたり、支援金の受付してたり、これでは障がい者が本当に必要な支援は、ニーズ把握も提供もできないと思います。 ・どんなときでも障がい者は取り残されるではなく、最初に手を差し伸べるように常に対策を考えておくべきと思います。
3	・教育行政との絡みもあるが、生徒の不登校や喫煙行動に対する保護者への指導等のあり方を考える必要があった。特にも大槌教育委員会との連携が必要と感じた。身体障害者手帳を持つ方で団体生活になじめない人の処遇についてはどのようにしたらよいのか悩んでしまった。

４．その他（今後の課題・対策について）

（１）防災計画やマニュアルのあり方の見直し

No	内容
1	・地域防災計画は各課に必ず１部、紙で用意すべきであった
2	・今後のために、何よりも防災計画と今回の震災の対応をしっかりと検証することが大事。今回の震災で、ライフライン（電話、電気、ガス、上下水道など）の復旧にかなり時間がかかったことから、そのような状況下での訓練が必要。市役所でできることには当然限界があるので、炊き出しなど被災想定区域外の町内会の協力も視野に入れた訓練もしておくべきだと思う。私が担当した安否確認については、防災計画にほどんど記述が無く、パソコンの活用や行方不明者についての掲示板など、その場で思いつくままに対応したが、被災後に一番知りたい情報であることから、事前にしっかりと具体的な取組みについて決めておくべき。
3	・災害は想定外のことが起こること、長い年月を経ると災害に対する住民の危機意識が風化することを前提にして、防災計画を作っておくべきだった。
4	・防災計画どおりに対応してみる必要があったのではないか。それによって、反省点が出し易く、今後の対応の仕方もまとめやすかったかもしれない。
5	・防災計画の保健指導の中に栄養、食生活支援の項目を追加。担当は管理栄養士または栄養士。
6	・災害マニュアルの再確認と、各業務担当者ﾄｯﾌﾟがその業務を詳細に把握し推進できるようにする。（ﾘｰﾀﾞｰｼｯﾌﾟ） ・災害マニュアル内で、各課優先の対応事項が示されているが、全くそのマニュアルが生かされていない様な気がしました。マニュアルで示された業務担当ﾄｯﾌﾟは、その業務範囲を把握しているのが大前程。マニュアルで無い（予想していない業務）発生すると、本来業務が遅れる（停滞）してしまう。
7	・職員全員が災害時のマニュアルを理解しておくべき。熟知していれば、災害直後は無理でも組織の建て直しや決断も早いと思います。
8	・災害の種類・規模により、すべての事項に対し総体的な取り組みが求められるもの。これに則って想定してきたはずなのだが、実は何の想定にもなっていなかったことが露呈してしまった感あり。相当なシュミレーションはできると思うので、時間をかけずに議論を行い、実効性のある防災計画を策定すべきでは。
9	・大災害に対応した職員の行動マニュアルを作成する必要があると思います。
10	・急激かつ激甚災害時、職員が各所に四散する状況は今後も十分想定されることから、所属がまちまちかつ小集団となった場合の行動マニュアル（休息の取り方も含め･･･）を決めておく必要があるように思えた。

（２）津波避難のあり方・避難場所の見直し

No	内容
1	・避難場所を明確にし、避難訓練を頻繁に行う。防災教育の徹底（学童だけでなく、転入者にも必要ではないか？）（個人的には…）心肺蘇生や AED の講習以外に、災害看護の実践の勉強をしておくべきだったと思う。（今までの災害時は、医療機関につなぐまで救急車が来るまでの対応と思って避難所で従事していたが、病院も救急車もない中で、本当に無力だと感じた。）
2	・地震、津波の規模別による避難先の選定と周知徹底。（避難場所が浸水したところもあった。また、揺れの大きさと、周囲の人からの情報に応じて順次避難先を変更して、結果として犠牲者を出さなかった中学校生徒の対応も参考にすべきだ。）
3	・想定外に対応できる避難の在り方の見直しが必要だと感じた。
4	・避難場所の指定の明確化。指定場所以外に避難した方への行動のマニュアル化。（指定避難所へ移動することを徹底指導。）

（３）防災活動拠点の見直し

No	内容
1	・唐丹地区生活応援センターは、今回の大震災で、ぎりぎりのところで被災を免れたがセンターの並びは、殆どが床上浸水、半壊、全壊と被災している。このことから、地域の災害対策の中核施設として、現在地は不適である。よって、今後は、国道 45 号とのアクセスが良い高台の場所へ移転することを提案する。
2	・市庁舎が津波浸水区域外にあれば、もっと迅速な災害対応をできた。市庁舎が東部地区に残る方向で復興計画が検討されているが、疑問を感じる。
3	・現在の市役所の位置について疑問を感じる。
4	・そもそも鈴子に新庁舎を建てておくべきだった。公共施設は短期、長期の避難場所になる可能性が多々あるので、浸水想定区域には建てるべきではない。
5	・今回は、職場にいるときの震災だったが、自宅にいた場合、鵜住居応援センターに向かっていたかもしれないと思うと、恐ろしい。職員の安全も確保できる参集場所を考えるべき。数日間救援がなくても耐えられる程度の、飲料水、保存食の確保が必要。携帯電話や無線など、通信手段を確保するべき。
6	・災害対策本部の設置場所をあらかじめ決めておく。
7	・高台への防災センターの必要性を痛感した。（建設予定の消防署に併設し、災害時に対策本部を設置出来る体制を構築する。）
8	・災害時の対応のための、防災センターの必要性を痛感した。建設予定の消防署に設置すべき。
9	・避難場所の指定の明確化。指定場所以外に避難した方への行動のマニュアル化。（指定避難所へ移動することを徹底指導。）

（４）関係機関や各種団体との連携・調整

No	内容
1	・県、市の役割分担を明確にする必要がある（感染症、医療）。
2	・アパートの借上事業の際、市への申込み（雇用促進アパート）終了後すぐ県営アパートの申込みが始まるなど同じような事業が行われ、避難者の方々が混乱した。この事業に限らず市と県が同様の事業を行う場合は連絡調整の上、申込みなど一元化してほしい。
3	・災害支援協定を結んでいる他自治体から送られてくる支援物資は、同じようなものが送られてきて結局無駄になることがあるので、自治体による担当物資を決めてはどうか。遠野は米、調味料、おかず。東海市は飲料、ガソリン、灯油など。
4	・物資調達の多重系統による在庫超過（本部、個人、企業、団体、県など）
5	・後半は自衛隊が避難所に駐在したので地元は主に家庭避難者への対応が多くなってました。 ・一番感じた事は市役所と連絡が取れない、市役所が情報収集に来るのが余りにも遅いし、来たとしてもばらばらな事を言うだけと感じ、避難所付の職員も頑張っていましたが、情報がまともに伝わってこない為、避難者にかなり酷い事を言われて苦労した様です。炊出し作業中の屯所に苦情を言いに来た避難者もいました。中にはバイク隊は来ないのか？バイク隊の存在を知っている人もいました。市役所として地域に避難所を設けても、電気･通信網・食料・燃料・炊出し等何一つも準備していなかったと言われても返す言葉がないと思います、ちなみに消防団では活動のための燃料（備蓄を使い切り）を自腹で遠野まで購入に行き、消防団活動を行ったときもありました。災害時市役所と地域行政が早く連携できる体制作りが大切だと思います（どうしても市役所の動きが遅く見えます。）。市役所本庁地区と遠隔地区との格差も感じます。これからも地域行政に頼るしか無いのでは。
6	・関係機関との連携

No	内容
7	・今回の震災で、通常の防災訓練（対応職員以外は自宅近辺の応援センターに参集し報告を行うこと）は全く意味がないと感じた。訓練をする際は「初動時の連絡方法（衛星電話・無線・足を使った連絡等）」「避難者の受け入れ」「食料の確保・配付」「医療機関との連携」などを全市職員が役割を持って具体的に行うべき（災害に強い街づくりは意識から。職員や市民に防災意識・防災知識を確実に植え付けられるのは今しかない）。また、可能であれば…訓練は医療機関（救急）、スーパーなどの商店街（物資があるところ）、遠野市（救援関係）、大槌町（同災害で同等の被害を受けると想定される近隣自治体）とも連携して行うべき。
8	・建設業協会釜石支部との災害協定の締結
9	・震災直後の情報が入らない中、県が国の情報等を収集し自治体をコントロールしながら復旧作業を進めるべきであったが、“市町村の判断で”という言葉が多く、全く体力がない市町村を県が主体となって助けるという意識が感じられなかった。
10	・今回、他自治体の職員の方には、大変お世話になりました。応援に来ていただいたことで、私達市職員はもちろん避難所の方も本当に救われたと思います。

（５）防災訓練の実施

No	内容
1	・避難場所を明確にし、避難訓練を頻繁に行う。防災教育の徹底（学童だけでなく、転入者にも必要ではないか？）（個人的には…）心肺蘇生や AED の講習以外に、災害看護の実践の勉強をしておくべきだったと思う。（今までの災害時は、医療機関につなぐまで救急車が来るまでの対応と思って避難所で従事していたが、病院も救急車もない中で、本当に無力だと感じた。）
2	・備えておけばいいことやいいものは多くあると思います。（衛星電話の整備（定期点検）／小学校を避難所として機能できるように整備すべき（今後）／小さい頃からの継続した津波教育など／災害時保健活動のイメージと確認。体制の確認。指示系統の確認。（体験してみてはじめて必要性を感じる））
3	・実践に即した訓練・準備が必要と思う。例えば、いつも職員招集訓練を行うが、時間が来るのを待って家を出るなど実践的ではない。訓練日を〇日～〇日までの間とか幅を持たせて実施した方がよいのではないか。
4	・今までは「逃げる訓練」しかしていなかった。それは必要だが、その後の指示命令系統がどうなり、だれがどう動くのかといった想定訓練が必要だったと思う。
5	・本番さながらの抜き打ち避難訓練
6	・教育センターにいる時、部隊長の多くが無線機をとりたがらなかった。無線機の使用について再度訓練が必要と思う。
7	・ナイフ一本で孤島に数日ほったらかしにされるような訓練が出来れば最高だが、その辺どうでしょう。自衛隊への体験入隊など、年に一度はいかがでしょう。
8	・訓練は朝や休日だったため、業務時間中に災害が発生した場合の対応について、備えが足りなかったと思った。部署毎に災害対応の分担が決まっていたと思うが、その通りに行動するのは不可能で、実際はその場にいた人がその場で必要な業務についていた。想定どおりに行かないのは当然だが、そういうものだという前提で訓練を行う必要があると思った。
9	・今後のために、何よりも防災計画と今回の震災の対応をしっかりと検証することが大事。今回の震災で、ライフライン（電話、電気、ガス、上下水道など）の復旧にかなり時間がかかったことから、そのような状況下での訓練が必要。市役所でできることには当然限界があるので、炊き出しなど被災想定区域外の町内会の協力も視野に入れた訓練もしておくべきだと思う。私が担当した安否確認については、防災計画にほどんど記述が無く、パソコンの活用や行方不明者についての掲示板など、その場で思いつくままに対応したが、被災後に一番知りたい情報であることから、事前にしっかりと具体的な取組みについて決めておくべき。
10	・ライフラインが止まることを想定しての炊き出し訓練は必要と思われます。

No	内容
11	・通信手段が全く無い大規模な災害に備えて、対策本部から職員一人一人まで、定期的に訓練が必要。
12	・震災前の訓練もその場限り、一場面の訓練しか行ってこなかったと思う。その次にどこにつながるかの訓練が無いため、その場限りの対応、その場限りの指示で、あとのことを考えない対応が多かったと思う。最後はどうしなければならないかが、徹底されなかったと感じた。
13	・津波避難場所の訓練や非常招集訓練は実施しているが、業務時間中の訓練も必要であったと感じた。
14	・今回の震災で、通常の防災訓練（対応職員以外は自宅近辺の応援センターに参集し報告を行うこと）は全く意味がないと感じた。訓練をする際は「初動時の連絡方法（衛星電話・無線・足を使った連絡等）」「避難者の受け入れ」「食料の確保・配付」「医療機関との連携」などを全市職員が役割を持って具体的に行うべき（災害に強い街づくりは意識から。職員や市民に防災意識・防災知識を確実に植え付けられるのは今しかない）。また、可能であれば…訓練は医療機関（救急）、スーパーなどの商店街（物資があるところ）、遠野市（救援関係）、大槌町（同災害で同等の被害を受けると想定される近隣自治体）とも連携して行うべき。
15	・避難所設営訓練。避難所を開設し、1 泊する訓練。
16	・自宅からの集合するだけの訓練でなく、いろいろな時間、場面を想定しての避難所設営、運営や情報収集などの実施訓練を行う。
17	・避難所設置、運営訓練
18	・災害が起きたとき、どんな問題が想定されて、どんな対応方法があるか、どこに避難するかだけでなく、その後の避難所運営や長期化した場合も想定した訓練が必要と感じた。いつどこで被災するか分からないので役職や所属関係なく訓練する必要がある。
19	・食料や飲料水の備蓄。自家発電機の確保。災害時支援マニュアル。荷物や貴重品を取りに行かないよう防災カバンの配布。町内会ごとの防災教育や災害時に備え家族で避難方法を考えるよう啓発。年に数回の津波避難訓練実施。市役所、警察署、消防署を一つのエリアに集結させ、市民に安心感をもって生活してもらうこと。職員の接遇教育。
20	・防災訓練では、携帯電話等通信機器を使って連絡等を行っていたが、通信機器が使えないときどのようにするかの訓練を行っておく必要があったと思う。また、津波避難場所の担当職員制についても、市職員が必ず行けるとは限らず、市職員ありきではなく、それぞれの地域で各時間帯に応じた避難体制の確立を促す必要があると感じた。
21	・電話、電気、ガス、水道などライフラインが寸断された場合を想定した訓練が必要。
22	・勤務時間中を想定した津波避難訓練。
23	・大規模災害に備えて、避難訓練は必要だと思う。
24	・今回のような大規模災害に備えた対策本部の運営訓練等を普段からやっておくべきだったのではないか。
25	・大規模災害に備えて、職員の訓練が必要。連絡手段がない場合の訓練が必要。
26	・本部機能が確立されていなく、指示命令系統がはっきりしていなかったので、災害対策本部、現地本部というように分けて取り組むべきであり、事前に本部（現地及び災害対策）の機能訓練を行うべきである。
27	・年 2 回火災の避難訓練はしていたが、今後は火災以外の事態を想定した避難訓練も実施しておかなければならないと感じた。一度、自身を想定した訓練はあったが津波は考慮していなかった。
28	・保護者を含めての避難訓練　・緊急連絡方法
29	・自分は避難所運営だったが、何をどうすればいいかわからなくて戸惑った。マニュアルの存在は絶対必要だと思った。できれば今回の震災の各業務ごとに、一連の流れの記録を残す必要があると思われる。例えば安否確認は発生時このように考えてこうしたがこんな問題が出てこう変更した結果こうなった。しかしこのような改善策もある‥など　また、やっておくべきだったではなく今後やるべき事として、夜間避難訓練を実施したほうがいいと思います。今回は昼間でしたが夜だったらもっと混乱し、被害が拡大したと思われます。その際避難する道筋に、非常時でも夜間明るく光って誘導できる反射板?のようなものの設置が必要だと思われます。

（６）防災教育の実施

No	内容
1	・避難場所を明確にし、避難訓練を頻繁に行う。防災教育の徹底（学童だけでなく、転入者にも必要ではないか？）（個人的には…）心肺蘇生や AED の講習以外に、災害看護の実践の勉強をしておくべきだったと思う。（今までの災害時は、医療機関につなぐまで救急車が来るまでの対応と思って避難所で従事していたが、病院も救急車もない中で、本当に無力だと感じた。）
2	・３．１１のあの時間は、釜石小の児童１８０人のほとんどは、午前帰りで自宅にいたが、全員の子供が近くの高台に避難して無事でした。日頃の学校での津波避難訓練の成果と、「津波てんでんこ」の教えを守り、家族とバラバラでも最善をつくして、一早く高いところに逃げるという意識と学習が生きました。今後も訓練の継続と次の世代に語りついでいく役割を私達市民ひとり一人がになう必要があると思います。
3	・備えておけばいいことやいいものは多くあると思います。（衛星電話の整備（定期点検）／小学校を避難所として機能できるように整備すべき（今後）／小さい頃からの継続した津波教育など／災害時保健活動のイメージと確認。体制の確認。指示系統の確認。（体験してみてはじめて必要性を感じる））
4	・民生児童委員への防災教育の徹底
5	・地震についての話はしていたが、津波に対しての意識が薄かったため、高台に避難することを子供たちに教えておくべきだった。

４．その他

（１）住民や市役所職員の意識

No	内容
1	・「釜石を思う気持ち」、「地域の人とのつながり」、「職場での助け合い」…これが普段からできているかどうかが、みんなが大変な時にどれだけお互いを思い協力していけると感じた。そういう気持ちをもつことが、根本的に大切なことだったように思う。それが、災害時の原動力になるような気がする。
2	・災害は想定外のことが起こること、長い年月を経ると災害に対する住民の危機意識が風化することを前提にして、防災計画を作っておくべきだった。
3	・いつ起きるかわからないので、常に災害に対しての意識が必要だと思った。
4	・『自分も含め』想像力のない市職員や関係者が多すぎ。抽象的に言うが「市長でも私のような末端職員でも想像力をもって仕事をすべき」と思った（←これは自分への戒め）。
5	・市民に対する災害意識の強化。 ※これまでも取り組んできたことではあるが、想定外の被害を想定した意識を持つことが必要と感じた。
6	・地震についての話はしていたが、津波に対しての意識が薄かったため、高台に避難することを子供たちに教えておくべきだった。
7	・自分の職場が避難所になると思っていなかった。いつか来るといわれていた災害だけれど、心構えができていなかった。
8	・3/11 の大震災は「災害は忘れたころにやってくる」という言葉のとおりでした。発災後は私に限らず皆さん諸々の業務が増（通常の 2 倍 3 倍も）し、大変ご苦労されているかと思います。私自身、正直なところ毎日仕事に追われ、少々うんざりしているところです。ただこれも私自身が蒔いた種かもしれません。普段から「今日出来ることを明日でも構わないか･･･」というような気持ちでいたから、このようなことになったのかも知れません。今後は、「今日出来ることは今日中に処理（解決）する」という姿勢で取り組むとともに、余裕を持った仕事（業務）を行うように心掛けたい。
9	・市民文化会館職員は、利用者や近所からの避難者の誘導を終え事務室で待機していた。避難を呼びかけ町内を走り回っていたある 1 人の消防団員の方が、津波を目前に最後に会館に飛び込んできて危険を知らせてくれた。利用者の避難誘導も大事だが、自分が避難することも含め災害に対する意識改革が必要だと感じた。

（２）災害時の職員の体制や活動内容

No	内容
1	・災害対策本部の担当ごとの業務分担の定期的な確認を行う（人事異動のたびに行う必要がある）
2	・物資供給担当に財政課が全く関わらず、議会・観光交流・にぎわい推進室で担当したが、本来の地域防災計画とは全く異にするものであり、いろいろな面でしわ寄せが生じた。
3	・本庁に本部があった時点で、本部メンバーが交代で無線指示担当を行うなど、情報の共有化も含めた対応が必要だったのでは？
4	・市庁舎が津波浸水区域外にあれば、もっと迅速な災害対応をできた。市庁舎が東部地区に残る方向で復興計画が検討されているが、疑問を感じる。
5	・各課の担当をしっかり把握すべき。課内の安否所在確認の体制づくり。
6	・各地区の行政連絡員に災対本部からの情報伝達員として、地区の避難所等で市職員と合同で対応していただければ安心感があるのでは？
7	・関係部署担当者の携帯電話番号・連絡網の確認
8	・防災課から市内パトロール指示を受け、同僚職員に依頼したが、今も考えるとゾッとする、同僚職員は、車両から避難指示を出していたが、後方から波が見えて、車両を置いて緊急高台に避難したと聞いた。よくぞ、

No	内容
	無事で帰還してくれたものとその時は安堵したことを覚えている。家族のことは考えないようにしていた。未曾有の事態であった。この教訓を次世代にバトンタッチするためにも災害に対する強固な組織づくりが必要である。
9	・想定以上の災害のため、各担当課を超えた業務であり、レベル毎の縦断的・横断的な組織体系が必要と思われた。
10	・震災で固定電話、携帯電話が使用できないことを想定した職員間の連絡方法を確認してはどうか。もしくは、連絡方法がない場合の個々職員の行動について、ある程度決まりを設けたほうがいいのでは？　→だれがどこで従事しているか、わからないような状態であったため。
11	・震災直後から避難所配置になったため、自分が所属する部署の災害担当業務ができず、避難所の休みの日に遺体安置所の業務を行ったこともあり、部署ごとに割り当てを明確にしたほうがよかった。（避難所は一度配置になると抜けるのが非常に困難であった）
12	・災害時、今回のように長期に通信機能が麻痺した場合、どこにどのように職員がいるのか、避難所に配置されている人数偏りがないのか、速やかに知る必要があると思われました。
13	・災害時、今回のように長期に通信機能が麻痺した場合、どこにどのように職員がいるのか、避難所に配置されている人数偏りがないのか、速やかに知る必要があると思われました。
14	・初動班も集合できない、本部からの指示が通らないような状況で職員一人一人が、今何をやるべきなのか、考え対応できる能力が必要と思われました。
15	・災害対策本部の設置場所をあらかじめ決めておく。
16	・被災時の職員の配置、指揮、命令系統を整備しておくべき。随時対応も直後は重要であるが、その後は組織的な対応が必要である。特にも、伝達機能（電話、無線等）が無ければないほど、組織的な対応を事前に決めておくべきである。
17	・電話等が不通で通信手段が限られた場合、人と紙ベースでの情報となってしまいます。早い段階で、専門スタッフ、チームを作り、専門に各所を繋ぐ仕事に専任してもらえばとかったと思います。
18	・高台への防災センターの必要性を痛感した。（建設予定の消防署に併設し、災害時に対策本部を設置出来る体制を構築する。）
19	・有事における職員の服装（ヘルメット・安全靴・作業着・帽子・腕章など）について、厳格なルール化と準備をしておく必要があった。
20	・急激かつ激甚災害時、職員が各所に四散する状況は今後も十分想定されることから、所属がまちまちかつ小集団となった場合の行動マニュアル（休息の取り方も含め･･･）を決めておく必要があるように思えた。
21	・局地的災害と大規模災害の行動計画を分ける（市役所も被災した場合や連絡ツール駕断たれた場合の基本ルールの確立）
22	・組織体系というより指示体系の確立を事前に決めておくべき（決定権者の存在）
23	・震災直後は仕方ないが、二週間程度経過したら、効率的かつバランスのとれた職員の適性配置を行う
24	・想定外とはいえ防災計画に沿わない動きが多く、末端しかも文化会館のような少人数で分離されている部署は組織だった機能が出来なかった。
25	・人員配置の情報が伝わらず、誰がどこで何の業務をしているのか不明なことばかりだった。
26	・場あたり的に避難所担当になってしまった職員の苦労は大変だったと思う。職員フォローについてもう少し配慮すべきだったのでは？ ・それでも皆大変な中すごしたものだと思う。
27	・庁用車が被災し業務に自家用車を使用したが災害時における車両の確保を考えなくてはならない。
28	・災害時の各部課の対応の明確化。
29	・ガレキ撤去業務について、当初、誰が何をやるのかなど全く分からず、苦情対応に苦慮した。
30	・所長にばかり負担がかかっていた。

No	内容
31	・（災害対応に限定されませんが、）目的達成型で銅（結束が硬く、柔軟な対応）のような市役所組織を目指したいと考えています。
32	・さまざまな事をその時々でスピーディーにこなさなければならなく過酷だった。
33	・業務分担（役割）を明確にする。（課単位も良いが、個人の業務として割り当てることも必要ではないか）
34	・本部機能が確立されていなく、指示命令系統がはっきりしていなかったので、災害対策本部、現地本部というように分けて取り組むべきであり、事前に本部（現地及び災害対策）の機能訓練を行うべきである。
35	・【良かった点】教育委員会は、教育長をはじめ次長及び総務学事課長の指示により毎朝・夕にミーティングをし、本部情報の周知と本日何をするかを話し合い、役割分担をきっちりして取り組んだ。また、早期に交代で家族の安否確認に行かせた。
36	・初動時における命令指示系統の確立
37	・自分は避難所運営だったが、何をどうすればいいかわからなくて戸惑った。マニュアルの存在は絶対必要だと思った。できれば今回の震災の各業務ごとに、一連の流れの記録を残す必要があると思われる。例えば安否確認は発生時このように考えてこうしたがこんな問題が出てこう変更した結果こうなった。しかしこのような改善策もある･･など　また、やっておくべきだったではなく今後やるべき事として、夜間避難訓練を実施したほうがいいと思います。今回は昼間でしたが夜っだったらもっと混乱し、被害が拡大したと思われます。その際避難する道筋に、非常時でも夜間明るく光って誘導できる反射板?のようなものの設置が必要だと思われます。
38	・イベントもそれぞれの部署から連絡がくるので調整が大変。一元化が必要。
39	・予報（「故障したおそれのある」コンピューター予測）を過信せず、起きた現象（強烈な揺れなど）から事態を想定した対応。
40	・遺体搬送（処理）に係わる装備不足（知識不足） ・遺体搬送に係わる指示連絡系統の混乱による業務の停滞
40	・今回は、直後は電話も通じず、問い合わせリスト等（法務局等）あっても役に立たなかった。釜石斎場が使用不能となった場合、すぐに受け入れてくれる近隣の斎場の確保（その際は、棺と遺族の送り迎えまで）市町村管理ではなく、県所有の斎場の設置など、遺体を前に、腐敗していくのをどうにも出来ない遺族の苦痛は筆舌に尽くし難い。棺にも入っていなくて忍びない。という声もあったので、棺も数が要る。
41	・どこで災害が発生するか誰にも読めない。命令指示系統はきちんと。施設の長（外局では）は指示、命令をきちんと確立しておくべきである。
42	・食料や飲料水の備蓄。自家発電機の確保。災害時支援マニュアル。荷物や貴重品を取りに行かないよう防災カバンの配布。町内会ごとの防災教育や災害時に備え家族で避難方法を考えるよう啓発。年に数回の津波避難訓練実施。市役所、警察署、消防署を一つのエリアに集結させ、市民に安心感をもって生活してもらうこと。職員の接遇教育。
43	・通信、交通が寸断された場合の対応
44	・災害時における各課担当の再編成
45	・次から次へとくるマスコミの対応が大変。
46	・色々な団体が市内に入ってきていたが、あからさまに怪しい団体もあった。正しい活動をしている団体が殆どだが、そういった団体の一覧などを本部情報に掲載すれば良かったのでは。（「現在釜石で活動中の団体一覧」など）
47	・地域福祉課は避難所運営を担当していたが、義援金・支援金の窓口でもあり明らかに人手が足りていなかった。
48	・沿岸広域振興局の応援がもっと早い段階で入っていれば良かったのではと思う。業務に関する情報提供が遅いのも問題だった。他人事のように綺麗な仕事をしているのも、いかがなものかと感じた。
49	・発災当初は情報品質が悪い上に、情報解析している暇がなかった。情報の解析、統制を行う者が課単位で数

No	内容
	名必要と思う。
50	・震災対応でどの職員も手一杯のときに、大規模な人事異動を発令している場合ではないと思います。
51	・部課長の危機管理の意識づけや想定できないことに対する状況判断など、マニュアルどおりにはいかないことを身を持って感じた。指揮命令が迅速にできなかったことが今後の課題と思う。管理職員の危機管理研修は継続して実施した方が良い。市民の要望など細かいことにこだわると、本来優先すべきことができなくなると感じた。

（３）災害時の職員の安全確保・健康管理

No	内容
1	・勤務中に災害が発生した場合の避難訓練。職員の身の安全を確保してから、業務に当たるべき。今回は成り行きでそれぞれに散らばったような印象を受けた。
3	・今回の震災前に何回もあったことだが、津波警報が出ているにも関わらず、職務命令により職員は海岸近くの集会所等に（通行止めをかいくぐり）物資を運搬していた。考えられない命令だと感じていた。 ・私も実家（両石）が流失し、両石に単身で住む父の安否や、家族の安否の確認も命令により許されないまま翌日から死体処理班で活動しました。死体を一体一体確認しながら家族や知人でなけらばいいな～と悲痛な気持ちでもくもくと死体を搬送しました。 ・私は職務として業務を行っているのであって、ボランティアで市職員はしておりません。
4	・震災からの日々はすべて自分のできる精一杯の力を出し切ったつもりだったが、2 回も職務中に倒れてしまい、病院で点滴をしながらの従事だった。やはり日頃の自身の体力強化もそうだが、いかに体力を温存しながら効率的に仕事をしていくかも学ばねばならないと感じた。ただがむしゃらに仕事をしていては前記のように倒れるだけでかえって周りに迷惑をかけるだけた。やはり自分の身は自分で守るしかないと思われる。
5	・各課の担当をしっかり把握すべき。課内の安否所在確認の体制づくり。
6	・備蓄する災害対策物品の管理、確保。業務する職員への体調管理（ローテーションをくんで休むなどなかなか指示が出なかった）
7	・職員の避難情報の把握・共有
8	・職員の健康管理（長期の対応になった場合にはシフトや業務分担の明確化・共有により休養時間をとる）
9	・発生当初、ケイタイ電話等が不通であり、職員の安否確認が出来なかったので困った。
10	・子共が保育園と小学校に通っていて、今回のような震災で家族とも連絡がとれない場合、休みをもらって迎えに行くことが可能なのでしょうか？今回は、ずっと避難所に従事していたため子供達を迎えに行くことができず、また家族が迎えに行ったかの確認もできないため非常に不安な状況ですごしたこともあり、業務を優先した多くの職員の方々は非常に不安な毎日を過ごしたと思います。交代で安否確認にいけるような体制作りも必要ではないでしょうか？
11	・大規模災害時に市職員が対応に当たるのは当然のこととしても、数日間家族と連絡が取れなかったことは精神衛生上良くないと感じた（幸い私の家族で欠けたものはいなかったが、被災した職員なら尚更である）。難しいことは百も承知だが、何らかの方法で災害対応職員にも家族の安否を確認できる方法がほしい。
12	・家族は二の次、三の次。緊急時の対応、集合場所など家族で決めておけば良かった。電池などがいらない避難グッズ。（懐中電灯など）
13	・発災時の職員の安全にも十分に配慮した対応を取る必要がある。
14	・今回は、職場にいるときの震災だったが、自宅にいた場合、鵜住居応援センターに向かっていたかもしれないと思うと、恐ろしい。職員の安全も確保できる参集場所を考えるべき。数日間救援がなくても耐えられる程度の、飲料水、保存食の確保が必要。携帯電話や無線など、通信手段を確保するべき。
15	・職員の家族の安否確認について、交代でも早期にやるべきであると考える。

No	内容
16	・職員の家族等の安否確認も早い段階でやらせた方がよい。
17	・遺体搬送従事者へのメンタルケア
18	・被災住民のケアが一番だとは思いますが、ケアすべき職員の食事が後まわしだったのでは。いち早く炊き出しをしてくれた遠野市のボランティア職員には大変感謝ですが、職員のための職員の炊き出しは普段より考える必要大だと思います。それができなかったかと私はいまだにくやまれてなりません。
19	・大災害時だからこそ、部下へねぎらいの言葉や配慮は必要と感じた。

（４）その他

No	内容
1	・防災予算をケチるべきではない。予算が無いからといって事前の対応や配備がなされていないことで、そのために被災後に莫大な支出や損害があることの方が、結果的に大きなマイナスである。
2	・行政評価（事業評価？）（これまでの「どんどん（新しいことを）やれ」の方針では、必ず職員の処理容量がパンクする。新たなものを展開する代わりに、市民評価の低い事業は確実に辞めていく制度を作らなければならない。こうした災害時にはほとんどの事業が何倍にも膨れ上がる。限られた人員と時間と予算の中で、何でもやる時代はとうに終わっている。何に特化するかを、最低でも年度毎に定めて事業構成していくこと）
3	・防災に関しては、必要が叫ばれていながら予算確保が出来ずに整備されていなかったものがたくさんあると思います。今後、防災に関しては予算をつけてもらいたい。
4	・防災に関係する企業を釜石に誘致すれば雇用も金も地元に落ちると思うので、防災都市を目指すなら取り組んでもらいたい。
5	・想定外の震災に遭遇しており、どのくらいの規模で備えるべきなのか見当がつかないが、他地域で発生するかもしれない災害等に対し、迅速かつ適切な協力体制をとれるよう準備しておくことも大切だと思う。
6	・防災課から市内パトロール指示を受け、同僚職員に依頼したが、今も考えるとゾッとする、同僚職員は、車両から避難指示を出していたが、後方から波が見えて、車両を置いて緊急高台に避難したと聞いた。よくぞ、無事で帰還してくれたものとその時は安堵したことを覚えている。家族のことは考えないようにしていた。未曾有の事態であった。この教訓を次世代にバトンタッチするためにも災害に対する強固な組織づくりが必要である。
7	・話だけではなく、様々な災害対応の場面を映像を用いて繰り返し定期的に研修を行う。
8	・津波浸水区域が 300 年後でも分かるように、到達点（なるべく生活している場所に）に、標識をできるだけたくさん建造しておくのがよいのでは。
9	・部課長の危機管理の意識づけや想定できないことに対する状況判断など、マニュアルどおりにはいかないことを身を持って感じた。指揮命令が迅速にできなかったことが今後の課題と思う。管理職員の危機管理研修は継続して実施した方が良い。市民の要望など細かいことにこだわると、本来優先すべきことができなくなると感じた。

参考資料 IV

各部署の災害対応実態のとりまとめ

１．応急対応　1.2 避難誘導
２．応急対応　2.3 物資供給（食料・水・燃料）
２．応急対応　2.4 避難所運営
３．復旧対応　3.2 救援物資集配
３．復旧対応　3.3 遺体捜索・処置
３．復旧対応　3.4 がれき撤去
３．復旧対応　3.5 仮設住宅
３．復旧対応　3.7 他自治体職員等の応援受け入れ
３．復旧対応　3.8 災害時要援護者対応
３．復旧対応（全般）
４．そ の 他（医療、支援金・義援金に関する窓口業務）
４．そ の 他（生活再建に関する窓口業務）
４．そ の 他（入浴支援）

1.2　避難誘導

１　回答部署

保健福祉部　地域福祉課

２　対応状況

(1) 避難の呼びかけを行った

・外勤中であったため、近隣保護世帯および付近住民に対し避難を呼びかけた。

・地震後も自宅内に残ったままの住民が多々居り、声をかけても避難しない人も見られる。

・「自宅内で灯油が倒れたからどうにかしなければ」と避難まで頭が回らない、「バスに乗って自宅に帰る」など、通常では考えられないほどパニックに陥る高齢者が複数見られた。

３　問題点の整理

(1) 避難誘導に対する訓練不足。

(2) 別地区から勤務で市街に出ている市民への避難場所の周知徹底不足。（避難場所はどこにあるかと何度か聞かれた）

４　今後の対策・改善策

(1) 職員対応マニュアルの作成【市】

・あらゆる状況を想定した職員への避難誘導マニュアルの作成（勤務時・休日等）

(2) 避難場所の周知徹底【住民】

・地区住民だけではなく、事業者等への避難場所の周知徹底すべきでる。

2.2　情報収集

1　回答部署

総務企画部　総合政策課

2　対応状況

(1) 情報収集に関する役割は全く実施することができなかった

・市地域防災計画において、総合政策課は情報対策班として、ライフライン施設や他市町村の被災状況、災害対策本部各班の対策状況、防災関係機関の対応状況等の情報収集を担う役割が位置づけられていた。

・しかし、今回の東日本大震災においては、発災直後からあらゆる通信網が遮断され、また同時に道路網も寸断された状況下にあり、情報収集手段が一切無かったため、地域防災計画に位置づけられた役割を全く行うことができなかった。そのため、3 月 11 日の震災直後は、当課職員は情報対策班として何もすることも出来ず、自席で待機しているような状況であった。

(2) 他業務への協力

・その後、当課職員は、物資や避難所運営など、他の業務の応援として随時引き抜かれる形で対応した。

3　問題点の整理

(1) 通信手段の断絶

・震災直後は、停電に加え、道路網の閉鎖等もあり、各公共施設、関係機関、他市町村間を結ぶ情報通信手段が無かった。

(2) 不明確な役割分担

・今回の震災では、上記のとおり通信手段が断絶した状態に陥り、震災直後において情報対策班としての役割を全く行うことができなかった（情報収集等が行われていた（無線等によるもの）とすれば、防災課が対応していた）。

・平成 22 年 2 月のチリ地震津波時にも、災害対策本部が設置され、同様に情報収集対策班として役割を担ったものの、実際にはどのように対応していいかわからず、ほぼ自席で待機しているような状態であった。

4　今後の対策・改善策

(1) 災害に強い通信手段の確保【市】

・東日本大震災と同規模の災害が発生した場合には、今回と同様に全ての通信網が遮断されることが想定される。各自治体、施設に衛生携帯電話等の非常時に有力な情報通信手段の整備を進めるなど、公共施設や関係機関、市町村間を結ぶ非常用連絡網を確保しておく必要がある。

(2) 役割の明確化と対応マニュアルの作成【市】

・いつ災害が発生しても、職員が割り当てられた役割を担えるよう、対応マニュアルを作成するとともに、シミュレーション訓練を定期的に行っていく必要がある。

2.2　情報収集（避難中の障がい者について）

1　回答部署

保健福祉部　地域福祉課

2　対応状況

(1) 避難所や在宅等で避難生活を送っている障がい者の、安否確認やニーズの把握を、県を通じて、市内及び県内の相談支援専門員の応援を受けて行った。

・被災地の在宅や避難所を中心に訪問し、障がい者の約半数ほどを把握することができた。

・一般の避難所での生活が難しい障がい者は、福祉避難所、施設などで生活を送っていた。

・個々の課題を把握することが、問題の解決や不安の解消につながった。

・応援を受けることで、今まで把握されていなかった一部の障がい者の掘り起こしを行うことができた。

・在宅酸素や吸引など医療を要する障がい者は、家族が医療機関に連絡したり、電源を確保するなどして、避難生活を送っている様子などを把握することができた。

・電源の確保を要する医療的処置を行っている障がい者のうち、要望のあった場合は、相談支援専門員を通じて、発電機の寄付を受けた。

3　問題点の整理

(1) 人員不足

・把握された課題への対応は、市職員や地域の相談支援専門員と限られた人数で行わなければならず、一時期対応しきれないことがあった。

(2) 障がい者の安否確認が困難

・障がい者の避難先がわからず、把握に時間がかかった。

4　今後の対策・改善策

(1) 関係機関や他自治体との防災協定の強化【市・県】

・今回のような災害では、市職員だけの対応では難しい。そのため、今回と同様に、県や関係機関の長期間の応援や協力を受けることが必要だと思われる。

2.3　物資供給（食料・水・燃料）

1　回答部署

教育委員会　学校給食センター

2　対応状況

(1) 給食用冷凍食材及び隣接する飲食店等提供食材により、被災後２日～３日間程炊き出しを実施

・内　容：双葉小学校（2 回）、釜石中学校（2 回）及び通行人への食事提供

・協力者：給食調理委託業者

・燃　料：ドラム缶に火を起こした

・状　況：停電中、ボイラー配管、施設設備が損壊した状態であり、連絡手段がなく、災害対策本部と連絡が取れない状況であった

3　問題点の整理

(1) 停電による施設機能の停止

・停電及びガス使用不能のため冷凍庫・冷蔵庫、調理機器が使用できず大量の炊き出しが困難

(2) 人員不足

・調理員が確保できず大量の炊き出しが困難

(3) 物資調達困難

・災害時の物資調達ルートが明確でない。

(4) 通信情報網の遮断

・通信機器が使用できない場合の連絡方法が思いつかない。

4　今後の対策・改善策

(1) 停電時の発電機能の確保【市】

・自家発電機の設置、太陽光発電設備の設置を検討

(2) 炊き出し人員の確保【市・地域住民】

・災害時に地域住民と連携・協力できる体制をつくる。

(3) 物資備蓄【民間企業】

・自販機を飲料備蓄倉庫として位置づける「災害救援ベンダー」のようなイメージで、災害時には近隣の企業から物資提供を受けられる仕組みを作る。

(4) 連絡手段の確立【市】

・直近所在地の市の施設又は機関と連絡する手段の確立（例：無線の設置　など）

2.3　物資供給（食料・水・燃料）

1　回答部署

高齢介護福祉課

2　対応状況

(1) 避難所での食事対応

・自衛隊と連携して副食を提供できなかった。また、すぐに提示できる献立を作成していなかった。

・避難所の食事を食べることができない方への個別対応が不十分であった（おかゆ、アレルギー食、離乳食、食事制限食、飲み込みが困難など）。特に高齢者は自分だけ特別なものは食べてはいけないという思いが強かった。

・物資配送拠点、各避難所に冷蔵庫が配置されるまで時間がかかり、野菜（特にほうれん草などの葉菜類）や豆腐、肉類などの注文が遅れた。そのため、避難所の食事調査の結果、ビタミン類の不足を招いてしまった。

・避難所生活が長期化することにより、食事担当者の負担が増大し、食事を作る意欲が低下した。食事を作ることを拒否し、個々に食事を用意することにした避難所もあった。

・避難所で食事を作るにあたり、衛生管理（うじやハエの大量発生・食中毒予防・洗浄・器具の衛生）、献立指導（どのくらい作ったらいいのか分量が分からない）栄養管理、食環境の整備（排水口が詰まってしまった。屋外での調理。）が必要であった。

・4 月 12 日夕食からお弁当が配布となった。1 食でもバランスの取れた食事が出来ることは利点であったが、5 日間のメニューを繰り返すことになった避難所では１ヶ月を過ぎたころ、不満が続出した。

・今回の災害で学校給食センターはボイラーに被害を受け、発災時食事の提供が出来なかった。

3　問題点の整理

(1) 避難所の栄養管理の見直し

・栄養士として、食料の調達、食材の発注、在庫管理、必要としている食材の把握などに携わるべきであった。

・避難所に外部から食事担当者を導入することができないか。

・冷蔵庫等の設備不足（生鮮食料品と冷蔵庫は切り離せない）。

・学校給食施設で避難者への食事提供（現行制度では、衛生管理が厳しく、ボランティア等は厨房の中に入れない）。

4　今後の対策・改善策

(1) 災害時対応における栄養士の位置づけの見直し【市】

・栄養士が物資供給部門と連携した支援活動をおこなうよう防災計画、食糧供給計画を見直す。

(2) 避難所の食事支援に専門ボランティアを活用する【市・栄養士会】

・各避難所に、栄養士を中心としたボランティアを食事支援担当者として配置する。

・避難所の衛生管理、献立指導、食生活指導、栄養指導（サプリメントを含む）に、栄養士会の支援者を巡回させる。

(3) 各住民の災害への備えの徹底【市・住民】

・発災後 3 日間分の食料等の備蓄などを、冊子等で広く住民に周知し、各自が災害に対応できるような態勢を整える。

(4) 避難所での食事支給方法の改善【市・県】

・避難所で保健師が聞き取りをする際、食事に関する項目を盛り込み、この情報を基に、個別対応の食料品を配布、食事相談をする。

・大量調理可能な施設（学校給食センター）で避難者の食事を提供出来るよう態勢を整える。【県、市】

・お弁当を提供する際には、定期的に担当避難所を替える仕組みが必要【県、市】

2.3　物資供給（水）

1　回答部署

水道事業所

2　対応状況

(1) 市内各所への給水活動

・非常用発電装置が起動、主たる水源である「新町取水井」が機能したことにより、断水戸数は約 8,000 戸に留まった。

・応急給水活動は水道工事業協同組合の協力を得、翌朝から開始した。

・車両搭載給水タンク及び備蓄していた給水袋を有効に活用できた。

・自衛隊との連携、他自治体からの応援により効率的応急給水活動ができた。

・唐丹地区で地下水に塩化物が浸透したため、給水活動が 8 月 9 日まで続いた。

3　問題点の整理

(1) 通信手段が確保できず、状況把握や住民への周知が困難であった

・衛星携帯電話等の通信手段を確保していなかった。

・通信手段が不通となったことから、被害の状況や断水の状況が把握できなかった。

・応急給水要請は、水道事業所に出向き、口頭で伝えるしか方法が無かった。

・応急給水場所等の市民周知ができなかった。

(2) 緊急時対応のための備え不足

・給水車の燃料の確保に苦労した。（※非常用発電装置燃料：5 日分備蓄）

・拠点給水用のタンクを装備していなかった。

・大規模かつ長期の断水を想定していなかったため、加圧式給水車を備えていなかった。

4　今後の対策・改善策

(1) 災害時に使用可能な通信手段の確保【市】

・衛星携帯電話等の多様な通信手段を確保する。

(2) 災害時の給水活動のための備え【市】

・拠点給水用タンクを計画的に備えていく。

・加圧式給水車の購入は財源上困難であり、当面、可搬式ポンプで対応する。

(3) 災害時緊急車両用燃料の備蓄と調達・確保計画の策定【市・業者】

・市全体の燃料の調達・確保計画の策定を働きかけていく。

・車両用等燃料の一定量の備蓄を図る。

2.3　物資供給（水）

1　回答部署

水道事業所

2　対応状況

(1) 水道管の点検、通水作業

・断水の早期解消を図るため、水道工事業協同組合の応援を得て、水道管の点検、通水に全力をあげた。

・津波による家屋流失・土砂の堆積・山積したガレキのため、作業が非常に難航した。

・浸水区域のポンプ場が損壊、復旧に長期間を要した。

・7 月 12 日、被災地域以外の断水を解消した。

3　問題点の整理

(1) 水道施設（ポンプ場等）の津波対策が未実施であった。

(2) 長期停電及びテレメータ回線長期不通の影響を受けた。

(3) 工事関係車両の燃料の確保が困難であった。

(4) 瓦礫撤去の役割分担が明確でなかった。

4　今後の対策・改善策

(1) 水道施設の地震・津波対策の促進、水道事業復興計画の策定【市】

(2) 被災時における各インフラ事業者との調整会議の開催【市・事業者】

・各インフラ事業者とガレキ撤去との調整会議の開催を要望していく。

・水の確保のため、通電・通信回復作業を優先的に進めるよう要請していく。

2.3　物資供給（水）

1　回答部署

水道事業所／保健福祉部　地域福祉課

2　対応状況

(1) 水道事業所の対応

・浸水地域から離れた水道事業所は、非常時電源が配備されており、電気使用が可能であったため、新町の井戸から八雲配水池へ送水し、中妻以西で水は使用可能の状況であった。水が出るという安心感が市民の混乱を少し抑えた。しかし、危機的状況に紙一重であった。

・通常、震度 4 以上になれば、地中の水道管が揺れ、濁水が発生したり、水道管破損による断水等が起こることから、職員は緊急配備体制となることを確信した。

・津波による浸水地域の範囲は、当初分からず、16 時前後に夜間守衛業務のため出勤した委託先職員より「大渡橋まで津波が来た」という報告で被害の大きさを知った。

・各水道施設の水量等の情報は、NTT テレメータにてデータ送信され、集中管理している。NTT 不通時は、各施設がどのような状況か分からず、職員が現場確認するまで不安は続いた。

・停電により、中妻以西の地域でも高台にある住宅は、ポンプ設備が使用不可になったため断水となった。

・地下水利用者も同様に使用不可となった。地下水利用者の中には、地震によって水脈が変動したことにより、通電後もくみ上げ出来なくなった。多くの苦情、対応要請があった。

・災害時の協定を結んでいる釜石市水道工事業協同組合や施設維持管理委託業者の協力がなければ、当初から現場対応できなかった。職員は、直営工事できる技術を持つ職員はいない。重機等もない。給水活動に使うトラックや給水タンクの所有は最低限である。

・長期化するにつれ、非常用電源の燃料が不足した。関係機関の調整により、新日鉄から備蓄分を提供しても良いという話が入ったが、運搬用車両を準備し、取りに来るようにというものだった。偶然にも、会社が被災し、道路通行不能により立ち往生していたタンクローリー車の運転手へ職員が声を掛け、水道事業所に避難していたので、対応することが出来た。この偶然がなければ、中妻町以西での水利用や当市における給水活動は、もっと困難な状況になっていた。

・水道施設併設の事務室もコピー機、大型コピー機・水道管路システムは、非常用電源のおかげで利用可能な状況にあり、貴重な事務機器として安否確認資料等印刷に大いに使ってもらった。その中で、遺体検案に必要な戸籍様式が不足し、コピー対応したが、用紙サイズも限定され、時間と共に増える遺体の数に用紙不足となり、近隣小学校から譲ってもらうなどして調達協力した。

・水道管路システムは市内全域地図と対応していることから、被災状況確認用資料など、消防、自衛隊などへ情報提供に役立った。

3　問題点の整理

(1) 被災住民への情報提供

・電話不通時には、多くの市民が情報を求めて水道事業所へわざわざ来所されたが、混乱時は災害対策本部からの情報もなく、対応に苦慮した。

(2) 最低限の備蓄

・事務機器を使える施設として色々な形で協力したが、利用してもらいたくてもコピー用紙はすぐに不足。トナーもなくなるのではないかと不安になった。

・広報用紙類等の分散配置や戸籍様式など各部署で緊急時を考えた保管場所を検討。

・各施設に非常電源の確保。非常電源の燃料等の調達方法の検討。

(3) 水道事業所の安全に対する過信

・他市より給水体制が上手く出来たのは、新町の井戸や八雲配水池等の要となる水道施設や水道事業所庁舎が被災を偶然にも免れたからであり、今後も当市の給水体制は万全であるという考えは危険である。

4　今後の対策・改善策

(1) 非常時の情報伝達方法の確立【市】

・市民に周知すべき情報をどのような形で各施設に伝達し、情報共有していくのか。各地域の主要施設を決めて、混乱時は、そこに各施設の職員が情報を求めに行くなどの検討必要ではないか（情報を待っていても来ない、知らないという状況にはならないように）。

(2) 災害に備えた備蓄計画の見直し【市】

・住民や避難所への広報用の紙類等の分散配置。

・戸籍様式など各部署で緊急時を考えた保管場所の検討。

・各施設に非常電源の確保。非常電源の燃料等の調達方法の検討。

・普段からのガソリン等の燃料残量確認。

(3) 技術系職員の人材育成の見直し【市】

・技術系職員の経験・知識向上、育成をふまえた職員配置。

2.3　物資配給（燃料）

1　回答部署

産業振興部・国土調査推進室

2　対応状況

(1) 炊出し用の燃料の確保（震災から 4～5 日後）

(2) 災害復旧及びガレキ撤去用の燃料の供給（3/15～）

(3) 緊急車両（消防署及び消防団）の燃料供給（3/15～）

(4) 緊急性を要する一般車両への燃料供給（3/15～）

(5) 避難施設や福祉施設などへの燃料供給（3/15～）

・市内 GS は 19 店舗中 14 店舗が被災したため、使用可能店舗は 5 店舗のみ（後から 2 店舗が復帰、1 店舗廃業）、大槌町は壊滅、IOT は被災したが、タンクの中の燃料と小型タンクローリーは使用可能であった。そのため、買却済みの燃料を県が購入して、沿岸部の被災地復旧用燃料として活用した。

・釜石石油（中妻）と IOT の燃料を一手に引受けた愛和石油（松倉）の 2 施設の協力を得て、災対本部燃料班に相談窓口を設け、給油券を発行して燃料供給をした。

・3/15 頃から、車で行ける身近な避難所へ燃料を配り始め、その後自衛隊、ボランティア、IOT などの協力を得て安定供給に努めた。

(6) 一般市民への燃料供給（3/22～）

(7) 市内公衆用浴場無料開放始まる（3/24～）

・シーガリアマリンは、松原町以南の各避難施設に送迎用のバスを出して、ホテルの浴場を無料開放した。そのほか、花の湯（野田町）・栄湯（中妻町）・鶴の湯（大只越町）の 4 施設へ IOT の協力を得て、入手困難な燃料（A 重油・木片）を提供した。

(8) 「仮設ミニ・ガソリンスタンド」の設置（3/30～4/1）

・市内から遠く離れていてガソリンの入手困難な地域の人達に、無料でガソリンを提供するため、経済産業省資源エネルギー庁の協力を得て実施した。

(9) 火葬場への燃料供給（4/4～）

(10) 平田クリーンセンターや水道事業所への燃料供給（4/8～）

(11) 「貴重品等捜索援助隊」の編成（4/9～14）

・職員とボランティアにより編成、車など移動手段がない避難所にいる高齢者を対象に、自宅があった被災地へ案内し、写真、位牌や貴重品など一緒に探した。短期間であったが 40 人ほどの申し込みがあり、好評であった。

(12) 支援燃料（ドラム缶）をシープラザ遊の前にストックした。

3　問題点の整理

(1) 燃料確保・管理

・対応(1)について：プロパンボンベの流失や燃料を給入する施設（釜石ガス）が津波で被災したため、空になったボンベに燃料を補充することができなかった。

→ガレキの中から燃料が残っているボンベを回収してプロパン店に運び、点検の上各施設及び避難所に運んだ。

・対応(2)～(5)について：被災地域の応急復旧やガレキ撤去作業に従事する重機械などの燃料が不足した。

・対応(12)について：多くの人が訪れる場所での燃料管理は、人目や安全面などを含めて好ましくなかった。

→ブルーシートで覆ったが、風など強い日は大変であった。

(2) 一般住民への給油対応

・給油券対応について：消防団のハッピを着て、スタンドで給油券を使用した子連れの母親がいたり、給油券をコピーして利用したりされた。

→給油券に災害対策本部長印を押すとともに、給油する車両ナンバーを通行許可書に記入して対応した。

・対応(6)について：一般市民への燃料が途絶え、GS 営業再開に向け、関係者と協議し、3/23 から販売が可能となり、防災行政無線やポスターなどで周知したところ、前日の夜からスタンド周辺に車が並び始め、当日の朝には長蛇の列となり、道路が渋滞となり対応に苦慮した。

→当初、職員とボランティアを車の整理に配置したが、予想以上に車が並び、異常な状態となり、身の危険を感じた従事者もいたので、途中からは専門の誘導員を配置し、警察のパトロールもお願いしてトラブルの解消に努めた。

・対応(8)について：事前に各地域へ整理券を配り混乱防止を図ったが、割当数量に不満を持つ地域があり、調整に苦労した。また、親戚など個人宅への避難者が多くあった栗林地区など、正確な人数を把握できなかったことと、町内会と栗林小学校避難場所が別々の対応をしたことにより、正確な情報が入ってこなかった。緊急時の対応のため、各町内会の人数や連絡が取れない地域などもあった。

(3) 設備不足によって火葬場への給油活動が困難であった

・対応(9)について：火葬場の給油口は地盤より少し高く、燃料タンクが屋上にあることから、タンクローリー車による圧送でないと給油できなかった。

4　今後の対策・改善策

(1) 安定的な燃料供給体制の構築に向けた備えの促進【市】

・釜石ガスだけしかない補充施設を複数設置できるよう関係者と協議する。

・燃料備蓄基地を分散して複数配置すべき。

・IOT からの燃料供給や燃料の備蓄をするべき。

・備蓄や小型タンクローリー車などの機械をどのようにしたら良いのか検討が必要。

・ガレキ処理の燃料は A 重油であるが、通常ガソリンスタンドでストックしていないため備蓄が必要。

(2) 被災時の地域住民への給油対応方法の検討【市】

・市内から遠く離れた地域の人達への配慮が必要。

・情報の収集など慎重に対応するしかない。

2.4　避難所運営

1　回答部署

教育委員会事務局　総務学事課

2　対応状況

(1) 教育センターの避難所運営

・急遽、教育センターも避難場所となり、地域住民、各地区の避難者のほかに JR 職員、三鉄職員などを受け入れた。

・避難者は、各会議室等に分散して収容したため、鄙所運営そのものに住民が参加することはなかった。

・当初、食糧、生活雑貨、衛生用品等の確保が難しかったが、マイヤ釜石店には積極的に協力いただいた。

・避難所閉鎖後も、余震の度に避難してくる地域住民や JR 職員等がおり、その対応に苦慮した。

3　問題点の整理

(1) 避難者との協力体制を築くことができなかった

・鈴子地区の避難者、被災地区の避難者、職域の避難者などに分かれるため、協力態勢がとれなかった。

・食糧、水などの物資を、全て各階の会議室に職員が運ぶ形をとっていたために、避難所というよりも宿泊施設のようになってしまった。

4　今後の対策・改善策

(1) 避難所の見直し（教育センターを避難所として位置づける）【市】

・教育委員会倉庫等にも災害対応物資を備蓄する。

2.4　避難所運営

1　回答部署

保健福祉部　地域福祉課

2　対応状況

(1) 避難所運営

・各学校を拠点的な避難所として使用した。

・避難所への情報伝達が確立されておらず、配置された職員も情報が得られない状況が続いた。

・避難当初は水、食糧が確保できない避難所が多かった。

・水洗トイレが使用できず、長期間にわたり仮設トイレでの対応となった。

・避難所ごとに避難者名簿や異動記録が作成され、安否確認に役立った。

3　問題点の整理

(1) 学校再開と避難所運営の兼ね合い

・学校によっては、学校運営の再開に主眼を置いた対応をしたところがあった。

(2) 避難所への情報提供態勢が整うまでに時間を要した。

(3) 避難所の備蓄品が整備されていなかった。

(4) 水道や水洗トイレが使えず衛生環境が悪化した。

(5) 避難者名簿の情報管理があいまいだった。

(6) 避難所の集約計画に対して避難者の反発が大きかった。

4　今後の対策・改善策

(1) 学校の拠点鄙所としての位置づけを明確にする【市】

・学校を拠点避難所として明確に位置づけ、備蓄や通信設備など必要な装備を整える。

(2) 避難所運営マニュアルの作成【市・自主防災組織】

・避難所運営マニュアルを作成し、拠点避難所に常備する。

・市職員以外にも学校教員や地域の自主防災組織等を対象とした、避難所運営に係る研修等を実施する。

・避難所の集約は、避難者への負担が大きいことから、仮設住宅等への入居計画と整合を図りながら慎重に対応する。

2.4　避難所運営

1　回答部署

選挙管理委員会事務局

2　対応状況

(1) 避難所来訪者・安否確認者への対応

・多くの場所が避難場所として開放され、入りきれないほどの市民が避難所にあふれた。新たに避難してきた人や出て行った人、そのほか様子を見にきた人など、出入りが頻繁で、対応する職員数も少なかったため、避難者を把握することができないでいた。

・安否を確認にきた人が大勢避難所にきたものの、情報が十分に得られないため、個別に対応することが難しかった。

→その後、帰宅した人や別の場所へ避難した人が出てきて、その避難所に固定的に残ることとなった人については、避難者名簿を作成し、安否確認への対応をした。

(2) 避難者の避難所運営への関与

・食糧の配布や物資の配布について、しばらく職員が全て対応していた

→ライフラインが整備され、物資が安定的に届くようになってからも、避難者の運営への関わりが少なかった。

3　問題点の整理

(1) 避難者情報の未把握

・収容人数をはるかに超える避難者で、座る場所もないほどあふれ、混雑がしばらく続いたため、避難者１人１人について、調査・把握ができなかった。避難所として受け入れられるだけの体制が整っていなかった。

・通信手段が途絶えていたため、情報が得られず、安否確認への対応もできなかった。

(2) 避難所運営への関わり

・避難所の運営が、市職員及び他市町村からの応援職員に任せきりになっていた

・避難所運営について、どのようにそれぞれが関わっていくのか役割があいまいであった。

4　今後の対策・改善策

(1) 避難者受け入れ体制の構築【市】

・本来避難所ではない施設まで急遽避難所が開設されたため、対応する職員も定まっておらず、居合わせた職員が対応する状況があった。

・今後もこのような状況も想定されることから、どの職員においても、大勢の避難者が避難したときの対応（名簿作成、安否を知らせる）方法を構築する。

(2) 避難所運営マニュアル・指針の作成とその周知【市・自主防災組織】

・避難所運営指針を作成し、各自治会等を通じて、避難所運営にかかる意識づけをする。

2.4　避難所運営

1　回答部署

地域包括支援センター

2　対応状況

(1) 災害時要援護者への対応

・避難所に避難された方、あるいは自宅で孤立していた方の中には、要介護高齢者等支援が必要な方がおり、地域包括支援センターや市内の居宅介護支援事業所のケアマネ、及びボランティア保健師等の協力により、早急に状況把握を行い、介護付きの避難所を設置し移動する必要があった。

・上記で把握した要支援高齢者等については、清風園や老人センター、または市内のデイサービスセンター等を福祉避難所として指定し、運営した。

3　問題点の整理

(1) 福祉避難所の設置・運営方法が不明確であった

・「福祉避難所」という言葉が制度的に浸透していなかった。

・大災害を想定した福祉避難所の設置について検討されていなかった。

・福祉避難所の設置は、ボランテイア及び市内の福祉関係事業所の協力なしには運営できなかった。

・上記の福祉避難所は、当初、市内福祉関係機関の協力（ボランティア）により、介護付き避難所として設置された。

・その後、遡及して市が福祉避難所として指定するかたちとなった。

4　今後の対策・改善策

(1) 福祉避難所の運営マニュアルの作成【市・関係事業者】

・福祉避難所を設置する場合の対応マニュアルの作成。

・運営する上での関係機関との協力体制の明確化。

2.4　避難所運営

１　回答部署

地域包括支援センター

２　対応状況

(1) 災害時要援護者への対応
- 各避難所で一般の避難所での生活が困難な高齢者の抽出
- 状況により避難先として、市外受入可能施設を確保
- 急遽、老人福祉センター及び清風園を福祉避難所として開設し、愛恵会、社協、さくらへ運営を委託
- 各避難先から福祉避難所への移送
- 避難者は介護保険サービスを活用しながら避難生活を維持

３　問題点の整理

(1) 福祉避難所開設に必要な物資・食料の確保
- 開設時は福祉避難所を運営するための必要な介護用品の確保や福祉用具の手配に時間を要した。
- 高齢者用の食事を提供する必要があり、対象者により様々な対応が必要とされる。

４　今後の対策・改善策

(1) 福祉避難所の事前指定【市】
- あらかじめ福祉避難所として市内数か所の施設、空きスペースを指定し、災害時に配慮が必要な高齢者や障害者への対応を明確にしておく。
- 福祉避難所として指定した施設に対し、必要な備蓄品の確保と施設整備（スロープ設置・段差解消など）を行い、事前対策を行っておく。
- 福祉避難所としての対応マニュアルを作成し、災害発生時に迅速な対応を図る。
- 福祉避難所として位置付けにより、迅速な支援物資の提供が可能となる。
- 明確化により、対象者の移行がスムーズになる。

2.4　避難所運営

１　回答部署

産業振興部　商工労政課

２　対応状況

(1) 事前の計画にない避難所対応
- 計画以外の場所が避難所として使用された
- 避難所へは、市の職員が配置できない場所があった

(2) 膨大な避難者への対応
- 限られた情報しかなく安否確認者への対応に苦慮した
- 震災当初、避難者多数で収拾がつかない状況にあった

(3) 避難所運営に対する住民の協力に格差があった（特に規模が大きい場所）

(4) 在宅避難者への対応に苦慮した

３　問題点の整理

(1) 避難所の不足・対応する職員の人員不足
- 想定外の大災害であり、避難所が不足した
- 職員の初動（安否）状況の把握が困難な状況にあったため、配置調整が遅れた
- 自宅に避難していた職員もいた

(2) 避難者名簿の作成・活用が不十分であった
- 震災当初、避難者の対応に追われ、避難者名簿の作成ができなかった
- 避難者名簿を作成した後、日々変わる避難者を把握するも集中管理する部署がなく、有効活用ができなった

(3) 避難所の開設当初、毛布、ストーブなど防寒用具が不足した

(4) 通信手段が確保できなかった
- 連絡手段が枯渇したことから、一時孤立に近い状況となり避難者の不安・不満があった
- 電話が復旧するも避難所にＴＥＬがない場所もあり、職員の携帯電話が頼みの綱となった

(5) 在宅避難者への対応が不十分であった
- 避難所の対応に追われ、在宅避難者の把握・対応が不十分であった（食料、飲料水等の提供、各種の情報提供）

４　今後の対策・改善策

(1) 避難所設置計画（地域防災計画の見直し）【市】

(2) 情報連絡手段の確保【市】
- 災害時に使用可能な情報通信機器の確保
- 防災無線の有効活用

(3) 避難所運営マニュアルの作成【市・自主防災組織】

(4) 各避難所に備蓄倉庫（防寒用具、食料など）の設置【市】

2.4　避難所運営

1　回答部署

産業振興部　港湾振興課

2　対応状況

(1) 避難所での対応（災害発生直後）
- 港湾振興課職員は、震災直後は事務所近くの避難所の対応業務に専念した。
- 震災直後には、市役所近隣の市民を避難所（お寺や旧中学校）に誘導し、そのまま避難所の運営にあたった。
- ライフラインが寸断されたため、生活用水を１日数回、遠くの防火水槽から汲み上げて運んだほか、暖をとるための木材や炭を瓦礫の中から集めてくるなど、マニュアルによらないサバイバルな避難所運営を行った。
- 携帯電話も通じず、ラジオもまだ無いとき、携帯電話のワンセグテレビ機能で災害情報を収集した。
- 避難所内に現在避難している方達の名前を大きく掲示した。

(2) 避難者の移送
- 子供連れの家族は、震災翌日に被災していない地域（釜石市西側へ）へバス移動させた。

(3) 仙寿院での避難所運営
- 震災から５日程度経過した頃から、近くの避難所３か所と連携して、炊き出しを１か所で行い、ごはんの配給を１日２回行っていた。
- １週間程度経過した頃に、避難者達の自主組織として、「仙寿院協力会」が設立され、食糧の分配やトイレ掃除も避難者側で行うようになった。
- 避難所が公共施設ではなく、お寺という個人の建物であったため、住職との連絡調整や施設管理には十分配慮した。

3　問題点の整理

(1) 避難所運営に係る物資の不足
- 寒い時期でもあったため、被災直後は、ストーブや毛布が不足した。
- 震災直後は食糧や衣類が十分でなかったため、食べられない方、もらえなかった方から苦情を受けた。

(2) 不衛生な環境
- 水道も止まっているため、お寺のトイレでは汚物を十分に流すことができず、すぐに詰まる状況であった。
- 手も洗えないため、震災１週間程度から生活環境が不衛生になり、避難所内で風邪が蔓延した。

(3) 現場における一定基準の行動マニュアル
- 事前に指定されていた各部課の役割などは、実際の避難所運営に全く役に立たなかった
- 現場でのルールもままならなかった。

4　今後の対策・改善策

(1) 各避難所での物資の備蓄（確保）【市】
- 各避難所は勿論、地域の拠点となる小中学校や市役所内にも、物資（毛布、ストーブ、食糧、マスク、ライト、飲料水、自家発電装置、発電機、防災グッズ等）を確保しておく。

(2) 被災時の職員行動マニュアルの作成【市】
- 急激かつ激甚災害時に、職員が各所に四散する状況は十分想定されることから、所属がまちまちかつ小集団となった場合の行動マニュアルを決めておく。
- 有事における職員の服装（ヘルメット・安全靴・作業着・帽子・腕章等）について、厳格なルール化と準備を行う。

3.2　救援物資集配

1　回答部署

教育委員会　学校給食センター

2　対応状況

(1) パンと牛乳を簡易給食として提供（4～5 月）

(2) 簡易給食と併せて支援団体からの補食提供に協力（4～5 月）
- ゼリー、味付きゆで卵、おにぎり、ピザ、焼肉等の食数管理及び学校・保護者との調整

(3) 給食を実施していない幼稚園及び中学校へ弁当・牛乳配送を手配
- 被災者の分は、災害救助法を適用して対応
- 小学校完全給食実施にあたり、自衛隊から米飯炊き出し協力の提案あるも「学校給食衛生管理の基準」をクリアしていないため活用できなかった

3　問題点の整理

(1) 学校給食として食事を提供する場合の基準
- 「学校給食衛生管理の基準」に沿って調理しなければならない。
- アレルギー対応の方法を明確にして対応しなければならない（本人及び保護者への周知含）。

(2) 給食の提供は災害救助法の対象とならない。
- 災害対応で給食を無料提供した場合にも食材費の財源を確保しなければならない。

(3) 給食用食材購入費は原則として受益者負担
- 支援物資を継続的に学校給食用食材として使用することは望ましくない。

(4) 物資集配担当機関との連絡調整不足
- 支援物資の在庫が把握できない。

4　今後の対策・改善策

(1) 給食センターを災害時炊き出し施設として位置づける【市】
- 災害時の炊き出しに活用できる施設としての整備を進める。
- 学校給食再開前に支援物資を活用した補食提供や炊き出しができるよう検討する。
- 自衛隊の炊き出し協力の提案を受けられる方法を検討する。
- 災害救助法を活用した弁当提供等を検討する。
- 災害発生後の給食のあり方についてマニュアルを作成する。

3.2　救援物資集配

1　回答部署

議会事務局

2　対応状況

(1) シープラザ遊での救援物資の集配業務（主担当：災害発生３日目～4 月上旬／副担当：～5 月上旬）

・震災直後は、トラックからの支援物資の積み下ろし作業を主におこなった。その際は、手の空いている市職員やボランティア、自衛隊で対応した。避難所への配送は自衛隊と建設課がエリアを分担して行った。

・約１週間後から、ヤマト運輸の協力を得て、テント内の整理と避難所への配送をお願いした（自衛隊と配送エリアを分担）。

・テント内は、天井が高く車も乗り入れ可能だったので、好都合だったが、テントだけでは、保管場所が不足したので、シープラザ釜石の駐車場、小川小学校、中妻の新日鉄構内倉庫、公共埠頭の大型テントを利用した。

・物資の払い出しは、避難所別の一覧表を作成し、午前、午後１回づつ配送したが、一覧表作成に使用できるパソコンの台数に限りがあった。

・支援物資を受取りに、一般市民もテントに集まったので、その対応にも追われた。

・時間の経過とともに、避難所で必要とされる支援物資も多岐にわたってきた（必要とされる物資を自衛隊が聞き取ってきた）。

・避難所との連絡カードを作成し、ニーズの調整を図ったが、必ずしも欲しいとされる物資が支援物資の中になかった。

3　問題点の整理

(1) 支援物資の集配業務に対する備えや計画が不十分であった

・支援物資の集配業務の担当部署が決まっていなかった（？）。

・震災直後は、フォークリフトや台車などがなかった。

(2) 効率的な支援物資の整理が行えなかった

・支援物資トラックがいつ到着するかわからない（夜中、早朝にも到着した）。

・作業が、トラックが到着してからの短期間に集中するため、支援物資の整理が追いつかなかった。

・衣類については、男女別、サイズ別に分ける必要があった。

(3) 支援物資の受け渡しに関する住民対応

・一般市民も支援物資を受け取りに来るので、その対応策と安全対策。

・中古の衣類が大量に届いたが、避難所からは新品を要望された。

・自宅避難者への支援物資の配給方法。

4　今後の対策・改善策

(1) <u>支援物資の集配所運営に関する運送業者との連携協定</u>【市・運送業者】

・被災後、支援物資の集配所の運営を速やかに運送業者等に委託することができるように協定等を検討する。

(2) <u>支援物資の集配計画の策定</u>【市】

・支援物資の保管場所を複数用意しておく。

・一般市民への物資配給窓口を設置する。

3.2　救援物資集配

1　回答部署

議会事務局

2　対応状況

(1) 集配所（倉庫）における支援物資の管理

・シープラザ遊を集配場所としたが、膨大な量の支援物資が納まりきれない事態になった。

・すぐに必要とは思われない物資（比較的日持ちのする食料（ペットボトル入りの水・お茶）、箱に入っている毛布、古着、発電機、テント、マスク等）については、シープラザ釜石地下駐車場にブルーシートを敷いて保管した。

・地下駐車場もすぐに満杯になり、小川小学校体育館、校舎を新品衣類の保管場所とした。

・東海市等からの支援物資として、古着や紙おむつなどが船で大量に届き、新日鐵構内の倉庫を借用して保管した。

・上記保管場所でも足りずに、公共埠頭の大型テントを利用し、大量のトイレットペーパー等を保管した。

(2) 集配所における搬入業務

・震災当初は、岩手県からの物資のほかに、他県からの支援物資、民間業者が配送する予定だったものの配送予定場所が津波で流失したため釜石市に寄付されたもの（生もので日持ちしないため）、団体・個人の方からの支援物資の搬入業務を行った。

・当初は、トラックは時間に関係なく来るため、日中だけではなく夜中にも搬入作業を行っていた

→岩手県の物資に関しては、大まかな時間を決めたことと、明日の配送予定物資を FAX してもらうことにしたため、予定がたてられるようになった

・搬入作業は当初、市職員（自衛隊、建設部、対策本部、議会事務局等）が主に行っていたが、ボランティアが来るようになってからは、自衛隊、建設部は本来業務に戻れるようになった。

・４月からは、ボランティアとして参加してもらっていたヤマト運輸への委託によって集配作業を行った。

・議員数人にも対応してもらった。

(3) 集配所における配送業務

・避難所への配送は当初、車両を持っている自衛隊、建設課で対応した。

・ヤマト運輸がボランティアとして来てからは、主に自衛隊、ヤマト運輸で配送した。

・青年会議所（？）が、独自に避難所、自宅避難者等を巡り、必要物品を届けた。

・４月以降は、（物資が膨大で捌ききれないため）定期配送以外にも避難所への新品衣類関係の配送を独自に行った。

(4) 集配所における窓口対応

・震災当初は、トラックが来てから支援物資の積荷が明らかになることが多々あった。

・個人による少量の支援物資の受け取り対応を行った。

・被災した各町内会が独自に物資を受け取りに来た。

・震災当初は、大量に届いた古着についてシープラザ地下駐車場で自由に持ち帰らせた。

・シープラザ遊前に仮設テントを張り、余裕のある物資についての提供を行った。

3　問題点の整理

(1) 集配所（倉庫）における支援物資の管理に関する問題点

・必要以上の物資が届いた場合の保管場所の確保をしておくべき（例えば、毛布がある程度行き届いた後に来た大量の毛布の取り扱いをどうするか）。

・被災者へのテレビ取材等で、ある物品が足りないという話をすると、岩手県を通さない支援物資が大量に届く。また、賞味期限がある場合はさらに対応に困る。

(2) 集配所における搬入業務に関する問題点

・搬入時間が決められていない時期は、早朝、深夜にもトラックが来たため、少ない職員で対応せざるを得なかった。
・運転手が積荷の詳細を把握していない場合があり、トラックから降ろしながらの搬入・仕分け作業となったため、時間を要し、搬入待ちのトラックが行列をつくる事態となった。
　→数を捌くため仕分け作業をやる前に搬入することの繰り返しで、後の仕分け作業に要する時間が多くなった
・自治体や大きな団体からの大ロットの支援物資は、搬入作業が膨大となるが、仕分けや配送にかかる時間が少なくてすんだ。反対に、個人からの小ロットの支援物資については、搬入はすぐ終わったが、仕分けに要する時間が膨大となった。
・物資の種類ごとにある程度保管場所を決めてはいたが、膨大に届くため、同じ種類の物資であっても保管場所を分散させざるを得なかった。

(3) 集配所における配送業務
・避難所ごとの配送計画で物資を配送しているにもかかわらず、独自に町内会や個人が物資をもらいに来た。話を聞くと町内会の集会所には物資が集まるが、そこから自宅避難者には届かないなど、自宅避難者への対応が明確ではなかったし、指示が行き届いていなかった。
・配送計画で配送した物資に想定していない自宅避難者等が集まり、日中出かけている避難所避難者に物資が届いてない事例があった。
・直接被災していない個人や団体が物資をもらいに来た。ある社会福祉法人（？）は、物資に余裕のある毛布、おむつ等の持ち出しを許可したら、何度ももらいに来ていたので、あくまでも被災者への物資なので自粛するように伝えた。その後、医者を使って抗議に来たようだが詳細は不明。

(4) 集配所における窓口対応
・主に個人への対応は市議会議員数名にやってもらったが、自宅流失等被災者以外への対応は「お断り」することになっていたので苦労をかけた。
・震災当初、処理に困っていた古着について（物資配送は食料優先）、シープラザ地下駐車場で被災者に対し自由に持ち出しを許可したところ、あまりに散乱させたので、掃除、整理に時間を要した。
・古着といえども、状態のいいものを探すので、散乱することを前提に対応すべきだった。

4　今後の対策・改善策

(1) 支援物資受け入れ計画の策定【市】
・個人からの支援物資は非常にありがたいが、小ロットの物資は、仕分けにかける時間がかかるので、お断りするほうがいいのではないか（搬入、仕分け、配送、在庫管理の面からも物資受け入れは大ロットのもののみとする等）。
・物資の集配センターは被災地域以外にあらかじめ決めておく必要がある。

(2) 支援物資の集配業務に関する関係機関との協力協定【市・関係業者】
・物資の倉庫については、非常時の企業倉庫の借り上げ協定等をする必要があるのではないか。
・倉庫管理、物品管理に長けている業者への非常時のみの委託・協定について検討する必要がある。
・緊急的に必要な食料等については、あらかじめ自治体や全国展開している卸業者・店舗との契約・協定が必要ではないか。例えば、玄米、おにぎり、缶詰類については、遠野から提供してもらう、白米、野菜類は花巻から、菓子、飲料、お弁当、衛生用品はイオンとか。

(3) 住民への物資提供基準の明確化【市・住民】
・食料に限らず、配送する物資は避難所内で不公平にならないよう気を使うので、避難所の避難者数と、物資に集まりそうな自宅避難者数をおさえておく必要がある。
・物資を渡す条件を当初から明確にしておく必要がある（被災状況や避難状況に応じて、基準を設けておくべきではないか）
・現場でいちいち個人に対して説明する余裕はないので、（物資ではなく、情報提供が不公平にならないためにも）市全体に広報する必要がある。

3.2　救援物資集配

1　回答部署

議会事務局

2　対応状況

(1) 支援物資の保管・管理
・震災直後はシープラザ遊とシープラザ駐車場を集配所としたが、それだけでは足りなくなり、新日鉄構内、旧小川小学校、公共ふ頭（テント）、遠野市、アピオ等に分散して集積した。
・被災直後は、職員のみでの物資を受入れていたが、数日後は自衛隊や運送会社支援を受け、ボラティアも加わり、4月からはクロネコヤマトへ業務を委託した。
・物資を集配する人数の不足や受け入れ体制がしっかりしていなかった。
・震災が起きて数日間は物資の供給もほぼなかったので、トラック1台で被災していない店を一軒一軒あたり、買占めできるものを調達した。

3　問題点の整理

(1) 膨大な救援物資の管理
・集配所の所要量が足りず、集配所が分散したため、物資供給に時間がかかりスムーズに行われなかった。

(2) ニーズを把握した物資の配送に限界があった
・道路が不通だったことや、指定避難場所及びそれ以外の避難場所や在宅避難者が分散していて、所在やのニーズの把握が難しかった。
・各避難場所の人数・性別・年齢・各自の事情等の迅速な把握ができなかったため、ニーズにあった物資や数が行き届かなかった。
・ニーズが把握できても、遠方に保管してある物資について把握できず対応に苦戦した。

(3) 物資の集配を担当する人員の不足
・集配できる手段（トラック等）の数に限りがあり、またそれに携わる人員も不足していた。
・震災直後は、物資を受入れする人数が足りず苦労した。

(4) 集配作業に関するノウハウ不足
・物資受入れ作業は、震災直後は時間に関係なく夜遅くまでの作業となり限られた職員での作業に大変苦労した。

4　今後の対策・改善策

(1) 物資集配計画の策定【市】
・物資を受け入れる場所の整備と配送するシステムや手段の準備。
・避難者のニーズを迅速に把握し、それに応じた物資の速やかな配送。
・市内何箇所かに備蓄できる倉庫を備える。（配送を効率化するため）
・備蓄する場合、季節に応じて使用するものも準備する。
・在庫管理や物資の配分、輸送のノウハウがわかる専門に委託する。
・各避難所の避難者数や性別年齢をシミュレーションし、災害が起きた時に迅速に配送できるような計画を策定する。
・ボランティアをうまく活用する。
・長期間になることも想定し一日の集配の流れをつくる。
・必要とされる物資を想定し、早い段階で全国に発信し、計画的に受入れする。

3.3　遺体捜索・処置

1　回答部署

岩手沿岸南部広域環境組合

2 対応状況

(1) 遺体安置所での情報収集・公開

・震災発生から約 2 週間は、近隣市町の情報が不足しており、直接、遺体安置所に出向かないと情報を得られなかった。遺体安置所では、一人でも多くの身元が判明するよう所持品や身体の特徴などの情報収集・公開に努めた。

(2) 火葬が間に合わないため、遺体の損傷が激しく腐敗が進んだ。

(3) 遺体安置所までの交通手段の確保

・旧紀州造林は、多くの遺体を収容できたが、市中心部から遠いため、足の確保が課題となった。また、水の確保及び排水が問題となった（途中から、県交通バスが運行されたことにより利便性が良なった）。

(4) 人員不足により、慣れない職員を遺体安置所に配置せざるを得なかった。

・旧紀州造林の遺体安置所には、当初、3 人が交代で張り付いたが、他業務との調整により、高齢介護福祉課及び健康推進課職員のローテーションとした。

3 問題点の整理

(1) 停電により、情報提供が不十分となった

・初期段階では、停電のため、紙の貼り出ししかできなかった。また、住民基本台帳やライフパートナーなども使えず、不明者発見の手がかりとなる情報を得る手段がない。

(2) 土葬を考えず、被災していない地域での火葬を早期に手配すべきだった。

(3) 遺体安置所の設備不足

・今回の震災では、空き倉庫や廃校舎・体育館があり助かったが、遺体安置所には遺体や所持品を洗うため、水及び排水の確保が必要。また、発電機による明かり確保も必要となる。

・旧紀州造林では、当初、水路からバケツで水を汲み、詰まった排水溝を何回も清掃した。発電機を持ち込み、明かりを確保。警察署では、2 週間が過ぎてから発電機等を配備された。

(4) 遺体安置所担当者の固定化

・警察と連携するためにも、遺体安置所の担当職員は固定した方が望ましい。

・遺体安置所を担当した警察職員は、内陸（水沢からの通い）及び他県から来た応援職員だった（釜石警察署の職員は、業務多忙により遺体安置所には貼り付けなかった）

4 今後の対策・改善策

(1) 遺体安置所での情報収集・情報提供のための備え【市】

・初期段階では、停電が予想されるため、住民基本台帳やライフパートナーなどの情報について、紙ベースでの台帳も用意すべき。また、持ち込みできる発電機を確保する。

(2) 他自治体との災害時における応援協定の締結【市】

・ご遺族の話では、慣れない土地での火葬でも大変親切にしていただいとのこと。

(3) 遺体安置所担当職員の固定化【市】

・遺体安置所に配置される職員は、警察との連携からも、その地域出身者で地域の事情に通じた固定化された職員が望ましい（旧紀州造林遺体安置所の場合、かなりの人数の不明者の身元を判明できた）。

3.3　遺体捜索・処置

1　回答部署

地域福祉課

2　対応状況

(1) 遺体の管理（棺に納める・ドライアイスで腐敗防止等）

(2) 遺体移送・出棺

(3) 遺体安置所の運営

(4) 遺族との対応

(5) 棺管理

3　問題点の整理

(1) 身元確認にきた住民や遺族の不便をかけた

・検死が遅れたことにより、当初、旧小佐野中での安置所に来られた遺族には何度も足を運ばせる結果となってしまった。

・遺体の情報をもうすこし解りやすくしてほしいとの遺族からの訴えがあった（他では写真を見せているとのことだった）。

・火葬出棺時刻の予定時間が遅れ、長時間待たせてしまう状況があった。

(2) 遺体安置所の運営ノウハウの不足

・大量の棺の数が搬入され、保管場所の管理に戸惑った。

4　今後の対策・改善策

(1) 関係機関（警察、葬儀業者）との連携マニュアル等の整備【市】

(2) 担当職員の心のケア対策【市】

・たくさんの遺体を目の前にして、かなりの動揺と戸惑いがあった。

・遺体に関わる職員の事前の心構えとその後のケアが大事だと感じた。

3.3　遺体捜索・処置

1　回答部署

地域福祉課

2　対応状況

(1) 遺体安置場に係る業務（遺体の収容、管理、出棺、遺族対応、棺の作成）

・手探りでの従事となったため、警察、葬儀業者、安置所の場所を提供してくださった企業と協力しつつ対応した。

3　問題点の整理

(1) 情報不足・錯綜

・震災当初においては、情報が錯綜していた（現場で担当していた職員が、本部へしっかり情報を伝えられれば、弾力的に対応できる部分ももっと多くあったはずだと思う）。

・安置所業務は、市職員が１～２名で担当していたが、例えば市民や警察などから市への質問や要望があった際に、震災当初は責任をもって回答することができなかった（不明な点については回答を留保し、また、簡単なことであれば、その都度独断で回答したが、誤った説明をしたこともあるように思う）。

(2) 葬儀作法等のノウハウ不足

・作法等が不得手であったため、ご遺体（若しくは親族）に対して、かなり失礼にあたる対応があったのではないかと思う。

4　今後の対策・改善策

(1) 被災後の情報提供方法の見直し【市】

・情報の出し方、マスコミの使い方など、市民への情報提供のあり方・方法について再考する必要があると思われる（「情報過疎者」をなくす必要があると思う）。

(2) 職員の心のケアに関する対応の検討【市】

・遺体と向き合う職員に対しては、ストレスを軽減する方法を考えてほしかった。

・安置所業務よりも遺体捜索に携わった職員の方がそのストレスが大きかったと想像に難くない。

・大規模災害時に市職員が対応にあたるのは当然のことであるが、数日間家族と連絡を取れなかったことは精神衛生上良くないと感じた。何らかの方法で災害対応職員にも家族の安否を確認できる方法がほしいと思った。

(3) 実際の対応を想定した防災訓練の実施【市】

・通常の防災訓練（対応職員以外は自宅近辺の応援センターに参集すること）は全く意味がないと感じた。

・訓練する際は「初動時の連絡方法、衛星電話、無線、足を使った方法等）」「避難者の受け入れ」「食料の確保・配分方法」「医療機関との連携」などを全市職員が役割を持って具体的に行うべきであると感じた。

・可能であれば、訓練は医療機関やスーパーマーケットなど物資があるところ、遠野市（救援の中継ポイント）、大槌町（震災によって当市と同等の被害を受けると思われる近隣自治体）とも連携して行うべきである。

(4) 県との連携のあり方の見直し【市・県】

・遺体安置所の業務に従事していたときに感じたことだが、岩手県職員の“応援”が他人事の対応で非常に憤りを感じた（遺体に触ろうとせず、ただ突っ立っているのみの職員が多数）。それならば応援など要らず、別の部署に県職員が応援にあたったほうがいいとも思った。

・災害時の釜石市と岩手県の役割分担を明確にし、それぞれで対応したほうがいいと感じた。もちろん連携すべき（連携しなくてはならない）ところも多大にあるとは思うが…。

3.3　遺体捜索・処置

1　回答部署

地域福祉課

2　対応状況

(1) 遺体安置所運営

・遺体の管理

・新たに発見された遺体の収容

・火葬に向かう遺体の出棺

・遺族応対

・棺の作成・管理

・報道関係の規制

3　問題点の整理

(1) 棺や霊柩車の格差

・大量に棺を確保する為、様々な業者から様々な種類の棺を集めた。そのため当初は、豪華な棺に納められた遺体、ただの木箱のような棺に納められた遺体があり、ご遺族もその格差を感じられたことと思う。

・同じことが霊柩車にも言え、豪華な飾りのついた車とただのワゴン車のような車が同時に安置所に到着するなどあった。

・棺については徐々に同じものに統一していくことができたが、担当職員が見よう見まねで釘を打った棺で最期を迎えられた方がいると思うと、申し訳ない気持ちに苛まれた。

(2) 市外斎場への移送

・大型トラックで市外斎場まで運んだのだが、１台のトラックに 10 以上の遺体を荷物のように並べて輸送することに抵抗があった。ご遺族に対してもう少し配慮があってもいいと思う。

4　今後の対策・改善策

(1) 遺族に対する対応マニュアルの作成【市】

・緊急時とはいえ、全体的に遺族にもっと配慮が必要だったと思う。

(2) 担当職員の心のケアに関する対応の検討【市】

・安置所はともかく、遺体捜索班は生々しい遺体を目にすることが多い。担当職員への配慮が欠けていた様に思う。

3.3　遺体捜索・処置

1　回答部署

保健福祉部地域福祉課

2　対応状況

(1) 遺体の身元が確認できる情報を収集

・自衛隊等が搬送してくる遺体の情報収集を行う（警察と協力。身元確認資料として活用）。

(2) 遺体安置所業務（遺体の保管、保存（ドライアイス、防腐剤等）、遺族対応、出棺等の補助等）

・当初は県職員の応援があったが引き上げとなり、シルバー人材センターからの派遣職員と分担して対応となった。また、地元民生委員（元葬儀会社勤務）の協力が得られた。

・遺体の増加に併せて安置所が最大 4 箇所となり、配置職員のローテーションが厳しくなる。

・身元判明に併せて安置所は順次閉鎖となったが、身元不明のご遺骨の引渡し等の業務は現在も残ったままである。

3　問題点の整理

(1) 遺体処理に関する情報の錯綜

・火葬が間に合わず、土葬を一旦決定したが火葬の目処がつき取りやめとなった。情報が錯綜し遺族の感情にも少なからず影響があったものと思われる。

(2) 資材・人員の不足

・当初は棺桶が足りず、身元不明の遺体は遺体袋に入れたまま。緊急時であり仕方がないが、配慮が必要であると感じた。後に順次棺桶が揃い納棺される。棺桶の在庫が大量に残る。

・遺体安置所の運営は地域福祉課のみで対応していたが、義援金等の業務で事務量が増え配置が厳しくなった。

(3) 県職員との連携不足

・県職員の協力はあったが、最終的には引き上げてしまった。

4　今後の対策・改善策

(1) 県との連携あり方の見直し【市・県】

・市役所職員のみでは対応不可であり、県等関係機関との連携・協力が必要不可欠である。

・安置所業務への応援という配置ではなく、長期間専属職員としての配置協力が必要か。

(2) 対応マニュアルの作成【市】

・震災対応マニュアル作成・報告様式等の整備。

・事務量に応じた役割分担や応援職員の配置・検討。

(3) 担当職員の心のケアに関する対応の検討【市】

・遺体は様々な状態で運ばれてくる。配置職員へのこころのケアが必要である。

3.4　がれき撤去（道路網の復旧）

1　回答部署

建設部　建設課

2　対応状況

(1) 被災者の避難・物資輸送を担う道路網の復旧業務（ガレキ撤去、崩壊した道路の復旧など）

・復旧作業に従事した建設業者には、岩手県建設業協会釜石支部を核とした連携体制をとっていただき、同支部に市職員を常駐させ、災害対策本部と建設業協会との連絡を徹底する体制をとって対応した。

3　問題点の整理

(1) 情報伝達が効率的に行えなかった

・停電や情報通信手段が不通だった期間においては、各被災現場との情報連絡を人力で行わなければならず、かつ被災が甚大であったため、移動に要する時間も長く、情報伝達のタイムラグへの対応に課題が残った。

(2) 燃料の確保が困難であった

・建設業者の重機類を稼働させるための燃料の確保が非常に困難であった。

4　今後の対策・改善策

(1) 通信手段の確保【市・建設業業界】

・情報通信手段の確保維持は、全ての復旧作業において非常に重要な項目であり、かつ避難・物資輸送を担う道路網の復旧は優先順位が高いと思われる

・実際に被災現場にて、作業を実施する建設業業界における災害時の通信手段の確保を図るとともに、建設業業者と行政との情報通信手段の確保を図るべきである。

(2) 燃料の確保【行政】

・復旧作業を迅速に進めるためには、復旧作業に従事する建設業者重機類への燃料の確保を図るべきである。

3.4　がれき撤去

1　回答部署

復興推進本部　廃棄物対策室

2　対応状況

(1) がれきの撤去と仮置き場までの移動

・道路網のがれき撤去終了後は、生活環境に支障が生じうる災害廃棄物の仮置場への移動を実施した。

・屋内のがれき撤去に関しては、がれき窓口を設置のうえ、所有者の意向を３色の旗で確認しながら、立会いのもとで、がれきの撤去移動を実施した。

・がれきの撤去をするにあたり、被災による不明者が多かったことから、警察とも連携をとりながら、慎重に撤去移動を実施した。

・仮置場への移動に関してはある程度の分別を現場で実施し、各仮置場に搬入した。

3　問題点の整理

(1) 個人住宅の撤去に関するトラブル

・流失した家屋であっても、思い出の品等捜したいとの相談もある中、連絡調整のミスから立会い希望者不在のまま撤去移動してしまったこともあり、トラブルもあった。

(2) がれきの仮置き場の確保が困難

・がれき及び被災車両の仮置場を確保するのが難しかった。

4　今後の対策・改善策

(1) がれき撤去マニュアルの作成【市】

・解体撤去の際は同意書を取る

・被災後の被災者の所在と連絡先の把握

・各部署で把握している被災者情報の共有化

3.5　仮設住宅

1　回答部署

都市計画課

2　対応状況

(1) 仮設住宅の建設

・申請、着工、完成、入居ともに、他市町村に比べ、先駆け的に進めることができた。

・しかしながら、県国からのいろいろな部分での緩和策や優遇する措置が、後追いになって出てきたこともあり、時系列で被災者に対する対応に違いが多く見られ（今日は不可でも、明日になると緩和通知が発表されるなど）、多くの混乱を招いた。

・入居事務に関しては、当初予想していたより、窓口や電話での申請の変更や苦情対応が多く寄せられ、入居管理のデータ整理に時間がかかるなど、人手が足りなさを感じた。

・仮設住宅の建物に関しては、建設場所の環境や住宅の造りに差があり、被災者から多くの苦情が出た。また、遠隔地の仮設住宅では、完成後すぐに入居者が決まらない住宅が多くあり、入居前に雨漏りやカビが生える住宅が相次ぎ、その処理に多く人手を割いた。

3　問題点の整理

(1) 公営住宅入居に関するトラブル

・公営住宅等について、被災者の入居を優先し、入居前の修繕を後追いで進めたが、長期間使用していないことと、地震の影響もあり、入居後に不具合が多く発生し、苦情が相次いだ。

4　今後の対策・改善策

(1) 仮設住宅対応に関するマニュアル作成【市】

・仮設住宅業務については、市営住宅管理業務などで、ある程度のノウハウがあったが、建設戸数や入居人数も多く、また、入居者のニーズが多様であり、入居事務に予想以上に人手を多く割くこととなった。

・派遣職員やボランティア等の応援が多くあることから、それらを効率よく有効活用するための人材育成が必要である。

3.5　仮設住宅

1　回答部署

水産農林課

2　対応状況

(1) 仮設住宅の建設

・市内に計 3,164 戸建設した。

・市営住宅 3 戸、県営住宅 33 戸、雇用促進住宅 223 戸をみなし仮設住宅として活用した。

・民間賃貸住宅借上げ事業（岩手県事業）により、432 戸が入居した（沿岸振興局受付分）。

・3 月 18 日から、仮設住宅・みなし仮設住宅の受付を開始し、順次入居者を決定した。

・避難者は、8 月 10 日には全ての避難所から仮設住宅へ移った。

3　問題点の整理

(1) 膨大な仮設住宅需要

・被災家屋が膨大であったため、仮設住宅の設置場所の確保に苦労した。

(2) 入居者選定

・入居者の選定方法に住民からの苦情が多かった。

・遠方避難している住民に十分に情報が伝えられなかった。

・入居者の希望集約の段階で適切な情報を提供できなかった。（被災者は、切迫感があり早く入居できるもの（雇用促進住宅等）を選び、同居している家族が入院先から帰ると階段を上れない等ミスマッチの事例があった。）

・入居に係る規制緩和策や優遇措置が後追いとなり事務が混乱した。

(3) 建設に関する課題

・用地選定及び確保に時間を要したことによる着工遅延や、建築主体による住宅内容に格差が出る等の問題が生じた。

(4) 苦情対応

・赤十字支援である家電の設置に住宅の形態により差が生じた（仮設住宅・借上げ住宅等）。

・社宅の取り扱いが不明確であった（事前情報があれば入居しなかった等の苦情あり）。

・建設場所の環境や品質の違いがあり、また、住宅の不具合の多発により苦情が多かった。

(5) 入居後の課題

・入居者間のつながりが希薄なところもあり、コミュニティ確立の弊害となり、被災者の安全確保等が困難となっている。

・外部からの入居者の問い合わせに対し、個人情報の観点から対応に苦慮している。

4　今後の対策・改善策

(1) 関係機関との情報の共有及び住民への情報提供方法の確立【市・県】

・用地選定のノウハウに係る職員間の情報の共有化、市町村ニーズにあった県からの積極的な情報提供が必要である

・派遣職員やボランティアの活用など、十分な説明が実施できる入居事務体制を整える

・仮設住宅の完成時期やみなし住宅等に関する情報など適時に住民に提供する

(2) 仮設住宅入居後のコミュニティ構築を考慮した対応の検討【市】

・各避難所を、初期の段階が過ぎたら、可能な限りコミュニティを考慮した避難所に再構築する（その後の仮設入居の選定希望に反映され、仮設でのコミュニティの構築に繋がる）。

・避難者名簿のマニュアル（医療情報・身障等含む）を作成する（正しい情報を早期に中枢にまとめることができれば、現状の把握のみならず、入居者選定の情報に繋がり、入居希望集約より前に把握できる）。

・市として入居の選定基準を明確に早い段階で決定し、周知徹底する。

・自治組織未設置の団地に対し、行政等が積極的に関与し、組織形成に向けて住民意識を啓発する。

・仮設に集会所等共同で利用できる場所を設ける。

(3) 苦情等対応窓口の設置【市】

・入居後のハード面、ソフト面等全般にわたる苦情、要望等を受け付ける相談窓口を設置する。

3.7　他自治体職員等の応援受け入れ

1　回答部署

総務企画部　総務課

2　対応状況

(1) 避難所運営に関する職員の派遣（応援）受け入れ（3 月下旬から 8 月 10 日まで）

・避難所開設期間中、県内外の自治体から延べ約 5,000 人の支援を受けた。

(2) 行政機能回復のための派遣（応援）受け入れ

・発災当初、全職員が被災者対応のため、本来の業務を停止したものの、徐々に行政機能の一部を運営していかなければならない際に、不足している業務に職員の支援を受けた。

3　問題点の整理

(1) 派遣された職員の宿泊場所の確保

・避難所運営で支援を受けた職員の宿泊場所は、各避難所で宿泊したが、それ以外の派遣（応援）職員の宿泊場所の確保が困難であった。

(2) 派遣職員の依頼調整

・職員派遣にあたり、県を窓口に調整していただいたことに感謝しておりますが、様々な派遣経路があり、多少、戸惑うことがあった。

4　今後の対策・改善策

(1) 派遣された職員の宿泊場所の確保【市・関係機関】

・民間宿泊施設の確保が困難であることから、仮設住宅の利用により宿泊難を解決した。

・派遣職員村のように、まとめて宿泊場所を確保することも検討する必要がある（公共施設で、宿泊機能に対応できる準備が必要か？）。

・国・県の官舎を利用。

(2) 職員派遣の受け入れ体制の見直し【市・県】

・調整窓口及び手続きの一本化。

・事務の簡略化のため、共通事項である派遣協定書等の統一化。

3.8　災害時要援護者対応（医療活動）

1　回答部署

高齢介護福祉課　包括支援センター

2　対応状況

(1) 状況把握・病院への搬送・予防活動・医師巡回往診の介助（災害発生～1 週間）

・被災直後は、避難所の設置数、職員の配置状況がわからなかったため、市内の避難所の状況を歩いて把握した（民家や寺院、集会所等職員配置されていない避難所あった）。

　→すべての避難所を掌握するためには、人員（医療職）不足であった

・避難所に配置となった医療職は、病院への搬送、薬の管理、体調管理、感染症予防活動、医師による巡回往診の介助等を行った。

(2) 高齢者の介護予防活動（災害発生 2 週間～）

・各避難所で体の動きが悪くならないように、ラジオ体操を行ったり、介護予防に関連する運動、個別のリハビリ、レクを開催。

・社会福祉協議会の閉じこもり予防事業

・はまゆり支援センターによる体操教室

・地区住民、婦人部や町内会主催での体操。小学校での放送設備を利用した体操。

・保健師による巡回教室

・県リハビリ関係者による戸別訪問指導

3　問題点の整理

(1) 顕在化しない支援需要の把握

・リハビリ実施から介護保険利用につながる例、心のケアや他サービスにつながる例が見られた。

　→他機関との連携をもち、支援制度やサービスを受けられる体制づくりが必要

(2) 人員不足

・すべての避難所ですべて同じようにできない。

　→地域の力による部分も大きく、日頃から介護予防の普及啓発が必要

・医療の行き届かない地域や避難所が合ったのではないか。

(3) 避難所から仮設住宅等へ移った後の対応

・関連団体との調整、避難所から仮設に移った際のつなぎ。

・仮設住宅入居後に体の動きが悪くなる例もあり。

4　今後の対策・改善策

(1) 避難所への医療職担当者の配置計画の見直し【市】

・各避難所への医療職の配置・調整する部署を明確し、指示が行き届くようにする。

・保健師看護士が在籍する課内での調整が必要。

3.8　災害時要援護者対応（避難所の高齢者について）

1　回答部署

高齢介護福祉課　包括支援センター

2　対応状況

(1) 福祉避難所の開設（災害発生～3 日間）

・家族や介護者のいない高齢者に対しては、福祉避難所への移送を行った（体の不自由な高齢者、認知症のある高齢者、医療行為の必要な高齢者なども、健常者と同じ避難所での生活を余技なくされた）。

・震災直後、介護保険事業所、社会福祉協議会などが独自で福祉避難所を設置（滝の家；さくら・社協／フレールデイケアセンター；上野）。

・その他、介護老人福祉施設なども独自に避難者受け入れくれた。

　→4 月からは被災した事業所（五葉寮）の職員を活用し、釜石市の福祉避難所を設置した。

(2) 各避難所の高齢避難者の実態把握（災害発生から 1 週間～）

・市内介護保険事業所に呼びかけ、市内に設置された避難所すべてを回り、高齢避難者の実態を把握

・施設入所、福祉避難所利用など高齢者の実態に応じて判断し、行き先を決定し、各人の状況に応じ、市・事業所・家族で移送を行う。

(3) 在宅高齢避難者の実態把握（災害発生から 2 週間～）

・自宅は被災していなくても、寒い、外に出られない、店がない、買い物にもいけない、病院にもいけない高齢者が続出。当初避難所での食事は、避難されている方だけに提供されていた。体調を壊した高齢者が後から避難所に助けを求めてやってくることもあった。

(4) 高齢者の入浴支援（災害発生から 4 週間～）

・避難所にいる高齢者の中には、自衛隊が配置した浴場の利用や温泉の入浴を 1 人ですることができない方もいた。

・その方々に対し、ボランティアを活用し、滝の家の浴室を利用した介護付の入浴サービスを提供（移送も行った）。

・自衛隊の準備したすずらんの湯について、高齢者専用時間帯を設定した。

3　問題点の整理

(1) 災害時要援護者の情報把握

・情報を得られる手段はすべて人から人への伝達であった事から、情報の共有が困難であった。

・介護保険事業所間で被災を免れた車両を活用し、情報収集に当たってくれた。

(2) 災害時要援護者対応担当者が不明確

・被災していない介護保険関連事業所が、いち早く連絡会議を立ち上げ、それにより、情報共有することができた。

・それに対して、市職員は避難所対応、遺体処理など震災に伴う他の対応で、本来災害時に行うべき高齢者対応を誰がどのように行うのかが不明確であった。その場にいた職員がその場で対応することで精一杯であった。

・避難高齢者の実態、在宅での高齢者の状況などについて、できるだけ早期に把握するべきであった。

・余震や警報発表時、大潮など、通常とは違う環境の中で、職員が公用車で移送する対応も必要。

4　今後の対策・改善策

(1) 福祉避難所設置マニュアル整備【市・事業所】

・避難所の実態や地域高齢者の実態把握のための体制づくり。役割の明確化。

・災害発生時に施設毎に避難所として対応できる体制つくり。

(2) 各関連機関との災害時情報共有・支援体制の構築【市・他自治体・医師会・事業所】

・災害の規模に応じて、内陸・他県の施設の支援、受け入れ態勢を情報交換できる仕組みづくり。

・医療情報を提供・共有できる仕組みづくり。

・ボランティアに対して、避難所支援に関する情報を提供する仕組みづくり。

3.8　災害時要援護者対応（仮設住宅入居高齢者について）

1　回答部署

高齢介護福祉課　包括支援センター

2　対応状況

(1) 仮設住宅入居高齢者の実態把握

・仮設住宅に入居された 65 歳以上の方の身体状況・生活状況についての実態調査を実施した。

3　問題点の整理

(1) 実態を把握すること自体が困難

・仮設入居者の世帯情報がないため、高齢者の入居状況が不明確であったが、生活応援センターとの連携で把握する事ができた。

・仮設入居後 1 ヶ月を目処に訪問し、対面で調査をしたが、とてつもない時間がかかった。

・対応は、市職員・ボランティアの他、包括ブランチの在宅介護支援センターなどの協力を得られた。

・これまでの全国的な災害対応から仮設入居者の問題点などを事前に予想することができた。

3．復旧対応（全般）

1　回答部署

保健福祉部　地域福祉課

2　対応状況

(1) 保健福祉センターにて避難所運営（発生直後／女性職員）

(2) 遺体発見直後の処理や遺体安置所内での納棺や遺体管理（男性職員）

(3) 雇用促進住宅入居者に対する支援（3/26～）

・避難所から雇用促進住宅入居世帯に入居する世帯に対して、寝具等生活用品の手配、集積及び配送、受付等を開始

(4) 旧小佐野中学校にて、寝具等生活必需品の配付窓口を開設（4/2～）

・避難所から新たに確保した住宅に移る世帯に対して、寝具等生活必需品の手配、搬入、集積及び配送等を開始

(5) シープラザにて、生活再建支援相談窓口を開設（4/11）

・被災者生活再建支援金、災害弔慰金及び災害援護資金の貸付申請の受付を開始

・5/2 から義援金の申請も追加となった

(6) 仮設住宅入居者に対する支援窓口の設置

・避難所から仮設住宅に移る世帯に対して、赤十字家電や民間 2 団体による生活用品の支援調整窓口を解説

・特にも民間団体による生活用品の支援については、調整のみならず、現地での搬入作業も行なう必要があった

(7) 膨大な窓口業務対応

・連日申請される各種支援金等の事務処理、窓口対応への職員派遣、赤十字家電の対象世帯が狭小化されたことに伴う苦情電話等の対応、身元不明の遺体の引取等も重なり、一つの課で担うには、余りにも業務量が重過ぎた。

3　問題点の整理

(1) 災害時の対応に関する各課の役割分担が不明確であった（準備不足）

・各種災害業務については、地域防災計画上、福祉事務所として一括りになっていたが、地域福祉課と高齢介護福祉課との間には、取り組む姿勢に温度差があった（ほとんどを地域福祉課が主体となって進めたことが、その意識に一層拍車を掛けたように思う）

　→平時から、この業務の担当は、〇〇課〇〇係という取り決めが必要

・支援金や義援金のように、業務が長期的に継続する場合には、既存組織と切り離し、県復興局のように対応部局を新設することが最善かも知れない。

・災害時はどこも災害に関連して通常業務も増えることから、他部署が一度取り掛かった災害業務に対して、主体となって引き受けたり、協力したりする課や係はない（顕著な例としては、地域福祉課の一部から分離した子ども課ですら、子ども課となった途端、シープラザ窓口への職員派遣を止めたいと申し入れてきた）

(2) 民間支援団体との調整

・日本赤十字社をはじめ生活必需品を支援する民間支援団体との調整には、相当の事務量と労力が奪われた（これらの事務は想定していなかった）。

・仮設住宅へのこれらの支援調整は、効率を考えるならば（他の被災自治体の例を見ても）、仮設住宅担当部居で担うべきものと思う（仮設住宅担当部局から、搬入する時期や入居者決定時期、工事の進捗状況や鍵の借受調整、入居世帯人員等の情報を収集するだけでも相当の労力を奪われた）。

4　今後の対策・改善策

(1) <u>災害時の所管業務の分担及び所管先の明確化</u>【市】

・平時より、業務量から現実的に担える範囲で、福祉事務所が所管すべき業務を、地域福祉課、高齢介護福祉課、こども課に振り分け、可能であれば係まで特定し、主体を明確にして置く必要がある。
・民間支援団体との調整等の想定外の事務、生活再建支援金や義援金等の申請受付、進達や要件判定、会計処理等に関し、相当な人的な配置が必要であり、事務量が多いことを念頭に置いた機構の見直しが必要である。

(2) マスコミ対応の一本化【市】
・マスコミが制限なしに各部署に取材のため出入りし、業務の支障となる場合もあった。不適切な情報を発しないためにも、また、庁内の情報共有化のためにも、マスコミへの対応や情報提供は、そのための専門組織をつくり、対応を一本化した方が良いと思う。

４．その他（医療、支援金・義援金に関する窓口業務）

１　回答部署

保健福祉部　地域福祉課

２　対応状況

(1) 保健福祉センター窓口及び避難所対応（3/11～3/17）
(2) 日赤医療班の水先案内人（各避難所へ随行案内）（3/13、3/14）
(3) 災害対策本部にて医療対策班（釜石・大槌地区）を担当（3/15～4/19）
・医療班の派遣エリアの調整、情報提供
・医療班の情報交換の場の設定
・岩手県医療推進部との折衝
・岩手県医師会との折衝
・富山県、秋田県、青森県等県外行政との医療班受け入れ調整
・沖縄県医師会、青森県医師会、大阪府医師会等県外医師会との医療班受け入れ調整
・行政、医師会とは別系統で支援を申し出る医療班との折衝、情報提供、受け入れ調整
・医療班への宿泊施設斡旋
・釜石市薬剤師会から医療班への薬剤提供補助
(4) 生活支援窓口としての電話対応（4/20～）
(5) 義援金窓口＆支給事務（5/2～）

３　問題点の整理

(1) 県内医療班派遣について指揮系統が不明確
・当初、日赤岩手県支部が日赤他支部のとりまとめをすると宣言したため、頼もしい気持ちで期待したが、2 日程で、その担当者達がいなくなり、兵庫日赤などから岩手県支部への不満や医療班の現地バッティングなどの苦情が医療対策本部に伝えられた。日赤といっても一枚岩でないと実感し、医療対策本部として、寺田先生とともに医療班の派遣地区などについて、調整と活動内容の報告会を実施することを当時市内にいた医療班に提案して了解を得た。
・日々の報告会で医療班から出される不満のほとんどは、「どこどこ地区にいったら、別な医療班がすでに入っており、やることがなかった」、「複数の医師から薬剤を処方されており、服用の指導を行わないと危険な状況である」というものであった。それにより、医療対策本部事務方として一番気を使ったのは、医療の空白地帯を作らないこと、現地での医療班のバッティングの回避、医療班がいれ変わる場合の連絡調整であった。（医療面は寺田先生におまかせ）

(2) 県医療推進部と県医師会の連携不足
・衛星電話が唯一の回線であった当時では、振興局経由で毎日日報を提出していたが、医療班のバッティングの問題は解決しなかった。その一番の問題点は、県医療推進部と県医師会が、全く連携をとれていないことだったため、振興局の他、県医師会にも現状報告を行うようにしたが、連携のとれていない状況が改善することはなく、また、県も医師会も通さずに支援に入ってくる医療班もおり対応に苦慮した。

(3) 先発医療班からの報告なし
・医療災害対策本部が立ち上がる前に JMAT DMAT が現地入りしていたと思われるが、活動内容についてのフィードバックがなく、せっかくの現地での情報を役立てる機会が 1 つ失われることとなった。

(4) 急な担当者の配置換えによる信頼低下と引継ぎ不足
・4/20 急遽、医療災害対策本部から地域福祉課に戻った。その当時の地域福祉係の混乱振りを考えると戻るべきと小職的には理解できるが、まだまだ連絡がとりづらい中「シープラザに行ってオダシマに会え」と引継ぎしている医

療班も多く、突然の異動は、それまでに信頼関係を築いてきた県内外医師会や医療班等に行政に対する若干の失望感（「やっぱり行政のやることは・・・」的な）を与えてしまったと感じます（但し、その後の地域福祉課での業務を思えば、その頃の医療班はほとんど混乱のない時期だったので、戻らなればならなかったことをとても痛感しています）。

(5) 短期支援者の調整・引継ぎ困難

・1 日や 2 日の支援を希望して現地入りする医療班もあったが、その都度、状況説明をするのはよいとしても、活動結果が、後続の医療班に引き継がれないケースもあり対応に苦慮した。

(6) 窓口対応が膨大で処理が困難であった

・地域福祉係に業務が集中しすぎだと思います。確かの他係からは多大な協力をいただいてはいますが。

4　今後の対策・改善策

(1) 県の防災計画の見直し【岩手県、県医師会】

・県医療推進部と県医師会の連携

・災害時とは別に大災害時（電話使えない）の医療関係の指揮権や連絡系統を明確にする

・現地医療対策本部の位置づけの確立

・JMAT や DMAT の活動結果について、現地医療対策本部にも情報提供を行う。

(2) 医療班の受け入れ体制の見直し【市・各都道府県医師会？】

・被災直後は、可能な限り、長期で支援に入れる団体にお願いする

(3) 生活再建支援業務の役割分担の見直し【市】

・複数の役割を 1 係に集中させない。本来業務に近いか近くないかに固執せずに、複数の課・係で負担を分かち合う。

・どこの課が担当しても、誰もが始めての業務なのことは代わりが無いので、あらかじめ、大災害時を想定した役割分担を防災計画などに明記してほしい。また、災害時と大災害時の役割分担は異なっていてよいと思います。

・生活再建について専任で担当する部署を創設する。

4．その他（生活再建に関する窓口業務）

1　回答部署

保健福祉部　地域福祉課

2　対応状況

(1) 生活再建に関する相談窓口の開設

・4/11 より再建支援相談窓口、5/2 より義援金申請窓口を開設【所管：福祉事務所（のはず）】

・被災者の注目も高く、非常に混雑した。

・冷静さを欠く被災者もおり、苦情・罵声等はボランティアにも及んだ。

・実質的に総合窓口になってしまい、一課の負担が大きかった。

・情報が煩雑しており（確かに日によって変わっていたものもある）、職員も把握、共有することができなかったため、回答に苦慮した。

3　問題点の整理

(1) 相談窓口担当者の人員不足

・復旧初期においては、仮設住宅等と並び、被災者の注目が大きいものであり、設置にあたっては応援職員の配置も含め、時間が無い中でも相応の準備が必要である。

・人数にもよるが、一課の職員ほぼ全てが窓口対応、交付事務にあたらないと速やかな交付にまで至らない。つまり、他の震災に関する業務には手が回らない。

(2) 多様な情報の共有・処理（対応）

・担当課ですら（特に末端職員は）日々変わる情報に追いついていない上に、復興新聞等での掲載が早く（それ自体は良いこと）、職員よりも市民の方が把握している場合もある。

・取扱項目以外でも詳細を問う質問等が多く、職員も応えられる範囲で対応していたが、何より時間が掛かりすぎる。総合窓口の設置、もしくは末端の職員にまで及ぶ情報共有の方法の検討、担当内での情報共有の徹底が必要。

・総合窓口の設置は事実上困難であると思うが、「職員によって言うこと、対応が異なる状況」は解消しなければならない（特にパニックに陥ってる被災者に適切な情報の提供ができかね、不安の軽減に繋がらない）。

・もちろん職員個々の資質、能力も問われる。

(3) 応援職員との連携・引継ぎが困難

・協力抜きでは困難な業務なので、当然、相当の応援職員が必要であるが、短期協力職員であると、都度の説明・対応が必要であり、それなりの負担が生じていた。

4　今後の対策・改善策

(1) 義援金交付に関する担当課（係）の明確化【市】

・速やかに交付まで至り、被災者の安心に繋げるため、防災計画における「義援金等の交付」の独立性を強め、担当課（係）等を予め明確にしておく。

(2) 情報共有の徹底と窓口対応のマニュアル化【市】

・可能ならば、専任職員による総合窓口の設置による一括処理。情報共有は担当業務毎に徹底。

・義援金等は、初期から Q&A があり、良かったと思うが、職員によって把握レベルが異なっていた。窓口での住民対応は、個々の資質、能力によるものも大きい。一朝一夕でどうこうなるものではないので、マニュアル等を作成し、日頃から備える。

(3) 長期応援職員の配置要請【市・関係機関】

・短期応援職員への業務説明（可能ならば管理自体も）は、長期応援職員がおこない、市職員の負担を軽減する。

・名簿の入力などは一貫性がないと後々の交付処理の際手間になります。

４．その他（入浴支援）

１　回答部署

教育委員会　生涯学習スポーツ課

２　対応状況（市の震災対応・おかれていた状況など）

(1) 入浴支援対応

・水道・電気・ガス等のライフラインが絶たれた状況下において、避難者は入浴することができない状態が続いた。

・避難者を対象に津波被害を免れた市内公衆浴場にて入浴サービスを提供した。

・新日鐵釜石浴場、沿岸南部クリーンセンター浴場、シーガリアマリン、遠野市水光園の協力のもと、入浴サービスを提供した（各避難所からの送迎バスあり）。

・自衛隊の支援により、鈴子町に仮設の入浴施設を設置した。

・その他、各方面からの入浴支援の申し出に対して調整を行った。

３　問題点の整理

■問題点１　在宅避難者への対応

・在宅避難者においても、ライフラインが絶たれている状況に変わりはないため、避難所と同様に入浴支援を行う必要があるが、在宅避難者の情報がなかなか入ってこないことから、手探りの状態が続いた。

■問題点２　担当者の配置

・入浴支援業務は、避難所と在宅避難者の把握、入浴施設との連絡調整、送迎バスの手配、その他各方面から支援の申し出への対応等、多岐にわたることから、早い段階から専従職員の配置が求められる。（複数名）非難生活と直に関わりがある業務であることから対応が疎かになると避難者からの苦情につながる。

４　今後の対策・改善策

(1) 避難者情報の取りまとめ方法の確立【市・自主防災組織】

・町内会単位で、避難者情報の連絡体制の構築を図る。市との連絡調整を密にする。

(2) 専従職員の配置【市】

・早い段階から複数名の専従職員の配置を行う。

参考資料Ⅴ

住民アンケート結果の概要

1．各世帯の地震・津波に対する備えは万全だったのか？
2．震災前の各個人の地震・津波に対する意識はどうだったのか？
3．どのような状況でそのとき（3.1114:46）をむかえたのか？
4．揺れの大きさや各種情報によって、津波襲来や避難の必要性を意識したのか？
5．地震発生後、身を守るためにどのような行動をとったのか？
6．避難した後はどのような行動をとったのか？
7．命の危険を感じる体験をしたか？
8．被災当日はどこで、どのようにして一晩を過ごしたのか？
9．なぜこれほど多くの方が犠牲になったのか？－犠牲者の当日の行動－

――――――――――――――――――――――――――――――――――――――

※住民アンケート調査実施概要

実施時期　平成 23 年 11 月中旬～12 月末
調査対象　釜石市全世帯（約 17,000 世帯）
回 収 数　4,002 世帯（約 23.5%）
調査方法　自治会ルートにて配布／後日郵送にて回収
調査内容　Ⅰ　世 帯 票：自宅の被災状況、同居家族の被災者の有無等
　　Ⅱ　個 人 票：3/11 の避難行動実態、震災以前の災害リスク認知
　　Ⅲ 自由記述：震災誌に掲載することを念頭に自由記述を募った
　　震災直後から調査実施時点までの対応業務内容

検証の Point

住民アンケート結果から、「住民の震災発生以前の備えや防災意識のあり様」、「当日の対応行動」等について検証し、今後の釜石市の地震津波防災対策の参考とする

1．各世帯の地震・津波に対する備えは万全だったのか？

・津波による被害が予想された地域では、指定避難場所の確認を 7～9 割の世帯が、それ以外の避難場所の確認を 5～7 割の世帯が行っていた
・避難訓練へ参加していた世帯の割合は、唐丹地区で約 76%、片岸･住居･両石地区で約 61%であった

避難場所や避難経路の確認は十分だっただろうか？

2．震災前の各個人の地震・津波に対する意識はどうだったのか？

・想定されていた地震は、「明日発生してもおかしくない」と思っていた割合は約 13%、「明日にでも発生するかもしれない」と思っていた割合は約 21%、「地震津波の発生はもっと先のこと」だと思っていた割合は約 37%であった
・ハザードマップを見て、自宅の津波浸水リスクを把握していたのは、約 41%（自宅が浸水域内であることを把握していた＝約 11%、浸水域外であることを把握していた＝約 30%）であり、ハザードマップを見たことがなかったのは約 38%であった
・「想定よりも大きな津波の襲来があり得る」と思っていた割合は約 18%であり、「襲来する津波の大きさは想定程度」と思っていた割合が約 24%、「想定よりも小さい」と思っていた割合が約 16%であった
・自宅から最寄りの避難場所を知っていた割合は約 67%であった

想定地震津波がこれほどすぐに発生するとは思っていない住民が多かった

3．どのような状況でそのとき（3.1114:46）をむかえたのか？

・地震発生時に自宅にいた住民の割合は約 46%、職場や学校にいた割合が約 31%であった
・地震発生時に自宅以外の場所にいた住民のうち、約 30%は、その場所が津波による危険性が高いことを認識しており、約 42%は最寄りの避難場所も把握していた

平日の日中に地震が発生したため、約半数の住民が外出中であり、家族と一緒になかった

4．揺れの大きさや各種情報によって、津波襲来や避難の必要性を意識したのか？

・地震の揺れの大きさから、「巨大津波の襲来」を想起した割合は約 20%、「津波の襲来」を想起した割合は約 36%であった
・地震の揺れの大きさから、避難の必要性を「とても感じた」割合は約 35%、「感じた」約 22%、「どちらかというと感じた」約 11%であった
・津波襲来前に大津波警報の発表を知ることができなかった割合は約 30%であり、高齢者ほどその割合が高い（70 代で約 38%、80 代以上で約 48%）
・津波襲来前に避難指示が発表されたことを知ることができなかった割合は約 42%であり、平時にハザードマップを確認していなかった住民ほどその割合が高い（HM を見たことがなかった住民で約 49%、HM を見たかどうか忘れてしまった住民で約 47%）
・各種情報発表後、「巨大津波の襲来」を想起した割合は約 21%、「津波の襲来」を想起した割合は約 39%であった
・各種情報発表後、避難の必要性を「とても感じた」割合は約 30%、「感じた」約 22%、「どちらかというと感じた」約 10%であった

これまで経験したことがないほどの大きな揺れに、津波の襲来や避難の必要性を認識した住民は多かった
しかし、その後の津波情報や避難情報によって、その意識がさらに高められたとは言い難い

5．地震発生後、身を守るためにどのような行動をとったのか？

・地震発生時に自宅以外の場所にいた住民のうち、余震を心配して自宅外へ避難（余震避難）した割合が約 27%、津波から被害を避けるために自宅外へ避難（津波避難）した割合が約 35%であった
・地震発生時に自宅にいた住民のうち、余震避難の割合が約 28%、津波避難の割合が約 27%であった
・「地震発生直後に避難を開始した」割合は、自宅からの余震避難で約 67%、自宅以外からの余震避難で約 71%であり、自宅からの津波避難で約 46%、自宅以外から津波避難で約 51%であった
・自動車で避難した割合は、自宅以外からの津波避難で約 43%と、最も高かった
・最初に避難した場所は、余震避難では「周辺の屋外」が最も高く（自宅からの余震避難で約 51%、自宅以外からの余震避難で約 40%）、津波避難では「近所の高台・高所」（自宅からの津波避難で約 42%、自宅以外からの津波避難で約 36%）、「避難場所」（自宅からの津波避難で約 42%、自宅以外からの津波避難で約 34%）がそれぞれ高い割合となっていた
・最初に避難した場所が津波によって被災した割合は、自宅から津波避難で約 16%、自宅以外から津波避難で約 22%であり、自宅から余震避難で約 6%、自宅以外から余震避難で約 10%であった
・自宅から避難した住民の約 25%、自宅以外から避難した住民の約 37%が、避難の途中でどこかに立ち寄っていた
・自宅から津波避難の途中でどこかに立ち寄った住民のうち、約 6 割が「近所の方の様子を見に行っていた」
・自宅以外からの避難の途中でどこかに立ち寄った住民のうち、約 8 割は帰宅していた

避難した先まで津波が襲来してしまった住民もおり、避難先が適切であったのか？
避難の途中で、帰宅したり、近所の方の様子を見に行っていた住民がいた

6．避難した後はどのような行動をとったのか？

・津波避難した後、約 26%の住民が帰宅していた
・自宅以外の場所にいて、避難しなかった住民のうち、約 58%は帰宅することができていたが、約 11%は帰宅することができなかった

7．命の危険を感じる体験をしたか？

・地震発生後、自動車で移動し、渋滞に巻き込まれる経験をしたのは約 5%であった
・約 19%が津波襲来によって命の危険にさらされる経験をしていた

間一髪の経験をしていた住民は少なくない

8．被災当日はどこで、どのようにして一晩を過ごしたのか？

・当日、屋内で一晩を過ごした割合は、約 85%（うち自宅が約 41%、避難場所が約 23%）であった

9．なぜこれほど多くの方が犠牲になったのか？－犠牲者の当日の行動－

・片岸･鵜住居･両石地区では約 13%、釜石湾沿岸:北では約 10%の世帯で、同居家族が犠牲となった
・犠牲者の 6 割以上が 60 歳以上であった
・犠牲者の約 6 割は、地震発生時に自宅にいた
・犠牲者が津波に流された場所は、約 36%が自宅、約 20%が避難途中、約 10%が避難先であった
・約 17%の世帯では、犠牲者が津波に流された際に同居家族（生存者）の誰かが一緒にいた

自宅にいて、避難せずに被災してしまった住民の割合が高い