

東日本大震災にかかる職員アンケート結果について

平成 23 年 6 月 14 日から 6 月 24 日まで下記による角田市職員に対するアンケートを行いました。結果の概要は次のとおりです。

- ・対象：グループウェア「Desk Net's」を使用している市正職員 282 名
- ・回答数：150 名（回答率 53.2%）

【アンケートの内容】

平成 23 年 3 月 11 日に発生した地震による東日本大震災への対応では、市職員においても市民への対応や未経験の業務を行うといったことを通して様々なご意見があることと思います。また、今回の震災を受けて市では「角田市震災復旧・復興基本計画」の策定を進めております。

そこで、この計画をより良いものにするため、また今後の震災対策の参考のために職員アンケートを行います。お忙しいところとは存じますが下記アンケートにお答えください。

なお、アンケート対象期間は、発災から概ね 1 カ月間でのものとします。

設問 1 窓口、電話などによる相談・苦情等が多かったものから 3 つまで選択してください。

- ガソリンの購買
- 食料品等の日常生活品
- 水の断水
- 電気の復旧
- 家屋損壊の相談（瓦礫処理含む）
- 避難所の運営
- 放射能飛散への心配
- 離職による就職の斡旋
- 生活資金の貸付
- 地域交通（阿武急・デマンドタクシー）
- 医療・福祉の停滞（保育所等含む）
- 情報・連絡手段の途絶
- 下水道・道路の復旧
- その他

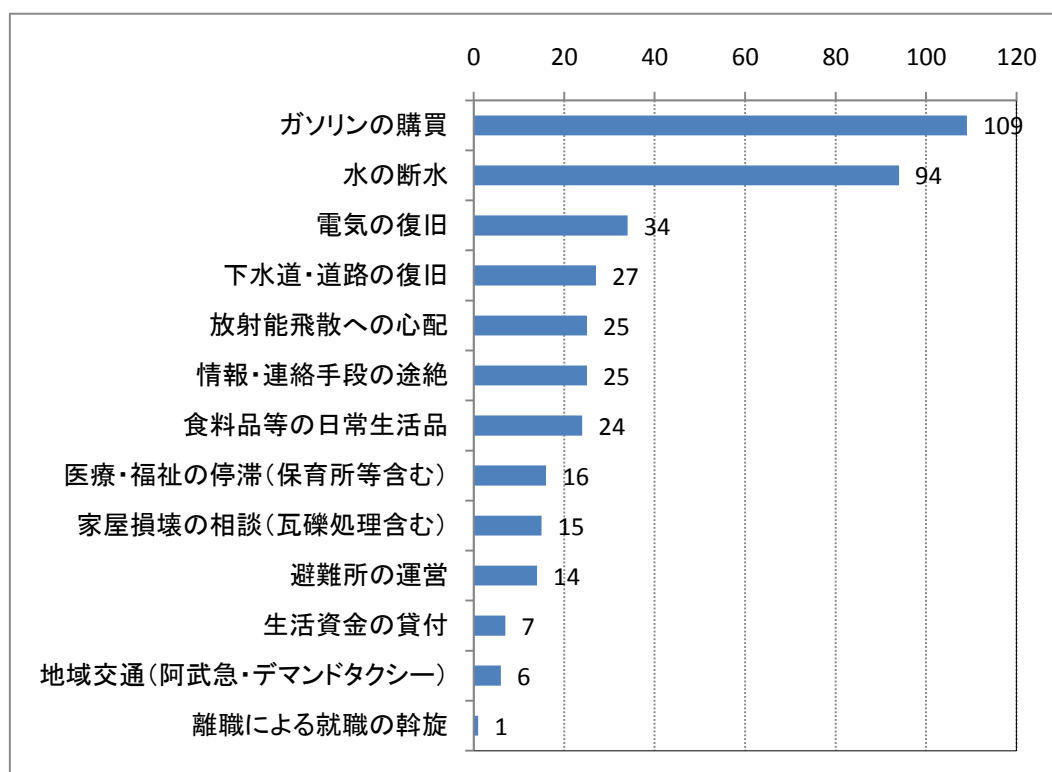
設問 2 今後の「市民」に対する震災対応として必要と思われることをご記入ください。（自由記述）

設問 3 今後の「職員」による震災対応として必要と思われることをご記入ください。（自由記述）

設問 4 今回の震災において、今後の本市における復興について自由にご記入ください。（自由記述）

設問 1) 窓口、電話などによる相談・苦情等が多かったもの（3つまで選択）

ガソリンの購入や水の断水についての相談が多かった。



●相談・苦情等に対する主なコメント

(1) ライフライン全般に対するもの

- ・「親戚・知人と連絡をとりたい。」「どこへ行ったらガソリンが買えるか、職員は、ヤシロで買えるから心配ないだろう。」「いつまで、断水が続くのか、水の制限をやめろ。」「寒いところに長時間並ばせないで、車の台数をふやせ。」といった苦情があった。
- ・ライフラインが使用できず、保育所の受け入れ態勢も整わない現状にあり、何とか工夫し受け入れ開始となったものの、保護者側でガソリンの供給がままならず（職員も含めて）やむをえず自宅待機となったケースが多かったようです。
- ・給水所での災害復旧全般に関する問合せが多数。
- ・ライフライン関連の苦情が多かった。建設的な内容ばかりでは無く、震災におけるパニックのための内容のものもあった。
- ・今回の震災期間、自分は給水所や避難所などの市民の方々との直接の触れ合いが多い場所での勤務が多かったが、その中でも質問・苦情が多かったのは、やはりライフライン関係に関する事だったと思う。職員を含め、情報の伝達不足があったのではないかと感じた。電気・水も通っていない状況下では、周りの情報を知ることが出来ないため、いち早く市内の情報等を市民に知らせることが、市民の不安を軽減する方法だったと思う。また、出先などの末端の職員まで、情報が行き届いていない感があった。

- ・電気の復旧は、中部電力の支援により比較的早い復旧と感じていたが、白石市や大河原の一部で通電したことから、2日程度だったと思うが苦情があった。
- ・マンホールが飛び出していて危険。
- ・道路が陥没していて危険。

(2) ガソリン関連のもの

- ・ガソリン：緊急車両用に指定したスタンドの配給券の交付は大変難しかった。市として、ガソリン供給の情報収集力や全国的な配給業者との契約等々の対策を検討しておく必要がある。
- ・震災直後はガソリン不足で、購入希望者が感情的になり訴えてきた。職場や病院に行けずかなり困惑している市民に支援できず空しい思いをした。
- ・出産や透析のための受診の方から、緊急ガソリンの支給の相談がありました。
- ・ガソリンの苦情が一番多かった。車が使えないと給水所にも行けない。食料も買えない。医者にも行けない。
- ・特に、ガソリン不足に関する市民の相談・苦情は非常に多かった。感情的になった方が多数いた。相談者に状況を説明し納得してもらうのに大変苦勞した。今回のようなことがまた起こった場合に、どのような対応がいいのか検証する必要があると思います。
- ・民生委員等に安否の確認や水の配給等を支援していただいた。お願いだけされガソリンが手配されないのはおかしい。
- ・被害状況調査で地区を回ったのですが、区長や地区の有志が自主的に地区のために活動するのに、ガソリンが無いと水を汲みに行って独居老人世帯に配るとか、市のお知らせを配布するといった活動ができないという声がありました。
- ・災対本部勤務でしたが、被災から10日間くらい電気が止まっていたことから、電話やガソリンの供給に対する市への苦情を主に対応してました。特にガソリンは、人命救助・災害対応車両のみの供給であったため、個別案件での許可・不許可を判断し、対応する作業は困難を極めました。

(3) 電話など通信手段関連のもの

- ・「携帯電話も使えない、固定電話もダメで安否を確認する方法もないため、どこに行けばいいのか」、「今は何もない」としか言えなかった。
- ・電話の復旧に時間がかかり、臨時電話も2日間と短期間だったための苦情及び電気が復旧していないために携帯電話を充電出来ない（他市町村では携帯の充電コーナーを設置していたらしい）。

(4) 上下水道関連

- ・下水道に水を流して良いのか、トイレは使っても良いのか。
- ・水の場合、高齢の方は重くてもらいに行けない。移動給水車も必要と感じた。
- ・飲料水は何とか確保できるが、トイレの水の確保が難しい
- ・他の地域が通水しているのに、なぜここは水がでないのか。

- ・水については、比較的対応が早かったこと等あり、特に大きなトラブルは無かった（市民センター）
- ・給水は高齢者家庭において苦勞したようだった。
- ・断水や漏水で水道料金はどうなるのか。
- ・給水場所を増やしてほしい旨の要望があった（中島上周辺等）。
- ・給水所によって給水量に誤差があったこともあり、車で遠くの給水所を利用していた市民もいたようだ。

(5) 日用品など関連

- ・日常生活での身近なものに対する相談が多かった。現在不足しているものに対しての声で、ひとつが充足すると次々に要望事項が増加している。
- ・地震後の2日～5日位に①乳児のオムツ、②ミルクの配給の要望、③大人のオムツの要望があり、直接来所されたが、特に①②については在庫ゼロで対応に苦慮した（相手と同じ位、物が無いという現実が心が痛んだ）。また、大人のオムツの在庫があっても、少数なので、需要と供給のバランスがわからず配給が後手になったように思う。
- ・給水・買い物など並ばなければ手に入らず、しかも日中の時間限定なので勤務している家庭は大変なようでした。
- ・日常生活用品：商店が閉店していたため、開店状況について問い合わせが多かった。本部で定期的に確認。

(6) 行政からの情報関連

- ・情報が錯綜し、正確な情報を市民に伝えられなかった。1～2日は、何とか我慢できるが、長期化することで、行政への要求や不安が加速する。
- ・現場で直接言われたのは、角田市に関する情報発信（ラジオ・テレビ等）の遅さ。
- ・広報車は聴き終わらないうちに過ぎていくので何を伝えたいのかわからないと苦情あり。
- ・ガソリンの苦情を最も多く聞きました。毎日一日中市内を走り回る広報車について、肯定・否定両論がありました（どうせ聞こえないのに・市だけは自由にガソリンを使っている等）。市中心部以外はガソリンがなく市の掲示板を見に行くことすらできないのに、スタンドやスーパーのリアルタイムな情報が入らず、デマに振り回されたこともしばしばあったようです。
- ・周辺自治体で復旧が進んだ時期に、角田の復旧状況をだいぶ尋ねられたが、職員が正確な情報を持っていなかったため、回答に苦慮してしまった。情報を持っていない市民の拠り所は市役所職員が主になります。

(7) 避難所関連

- ・学校避難所の運営については、設備不足、人員不足の課題。
- ・避難してきた方の食料品の不足や日用品の不足の相談。避難所におけるトラブル。
- ・避難所の衛生面について

(8) 放射能関連

- ・放射能は、政府基準の言っている意味がわからなくて不安なうえ、その基準内だから大丈夫と言っているだけでは余計不安である。もっときめ細かい測定をしないと不安とのこと。とくに角田の農産物は測定していないのではと言われる。
- ・現在は子どもへの放射能の影響を心配する声を耳にします。
- ・放射能等に対する情報公開及び市の対応について、不十分であるとの苦情が多かったです。

(9) 罹災証明・助成等の関連

- ・市民が「応急危険判定」と「罹災証明」の違いが分からずに電話してくるケースが数多くあった。
- ・農道、水路の復旧依頼 田、畑の被災についての補助金
- ・会社が沿岸部で車が流され、会社の給料も減となったが何か免除はないか等の相談があった。
- ・瓦やブロックの倒壊の相談

(10) 病院・介護サービス関連

- ・高齢者の状況確認（安否など）と、給水車まで行けない高齢者などへの支援が必要なのに、通信手段もないため直接訪問するしかありませんでした。しかし、車による移動ができないため、なんとかならないかという相談が多くありました。（介護事業所、民生委員）
- ・高齢者の介護事業所等の運営が止まってしまったことにより、介護が必要な方の対応に苦慮した。
- ・市外の病院に行けない時の対応。
- ・定期薬がなくなってしまった。どこの病院に行けばいいのか

(11) その他

- ・バスは何時から出るのか。仙台駅のどこで待っていればいいのか。
- ・阿武隈急行線の臨時措置としてバスを運行させていたが、料金に対する苦情がきていた。
- ・それぞれの災害対策班の任務の明確化と横の連携と情報共有化が大切と思う。
- ・公共施設の再開見通し。
- ・直接市民からの苦情が多い部署ではなかったが、学校の再開について早すぎるのではないかと、登校日も不要なのではないかとの苦情があった。
- ・震災で困っている人ではなく、根本的な生活苦の人が大勢来た。
- ・家を建てて車を買ったので生活が苦しいから義援金と支援物資をよこせというケースが多くみられた。
- ・市民からの行政に対する不満や苦情をたくさん聞かされた。ガソリンや停電により情報の発信もなかなかできなかったように思う。
- ・震災発生直後、コンビニの弁当等を市で確保するように言われ、店頭に向かったが、既

に客が殺到しており、市で食糧を確保することに対しての不満をぶつけられた。また、店舗によって協力が得られた所とそうでない所、災害時の協力体制がどのようになっているかの情報が不鮮明など、コンビニやスーパー等との協力体制について再検討が必要かと感じた。

設問 2) 今後「市民」に対して、行政がしなくてはならない震災対応として必要と思われること

(1) 上下水道、ライフライン関連

- ・ ①避難所に固定設置型の受水槽（強化プラスチック製）を設置すること。②トラック積載型の立方体の受水槽（強化プラスチック製）を 30 個くらい用意しておくこと。③水源からトラック積載型の受水槽へ、その受水槽から固定設置型の受水槽へ注水できる水中ポンプを用意すること。自家発電機も用意すること。④これ等の受水槽から給水ホースを接続し、これに蛇口を 8 個程度取付けた数mの給水管を接続する。給水管は高さ 1m位のスタンドで水平に設置し、被給水者自身が給水できるようにする。（①～④は、阪神大震災後、関西で一般化した装置・やり方である。）

(2) 避難所に関すること

- ・ 市民による避難所運営が、数日間、可能となるための訓練や物品の保管
- ・ 食糧、毛布、布団等の食糧、日常生活用品の備蓄と配布。
- ・ 避難所の寒さ対策
- ・ 避難所の備品等の整備。早い段階で中学校の避難所に行ったが、備品の不備が目についた。初日にペットボトルの水が届いたが、紙コップなどはなかったとのこと。ろうそくなども近所の人が持ち寄ったものだった。避難所の用品を見直しておいた方が良いと感じた。
- ・ 地震・火災・水害における各種避難所の周知（地震の時の避難所など分からない方が多かったのだ）。

(3) 放射能に関すること

- ・ 放射能の数値等に関するデータを公表する。
- ・ 放射能に関する正しい情報の提供。
- ・ 放射能飛散により、保護者による子どもへの不安を少しでも減らすために、まめに、測定値や給食材料の産地名を公開すべきだと思う。
- ・ 放射能等に対する不安を持っている人が多いようなので、何らかの心のケアの機会が必要だと思います。
- ・ 放射能のことが心配なので、細かく線量を計測して公表することが、必要と思う。（地場産の野菜なども調べてほしい）

(4) ガソリンに関すること

- ・ガソリン等燃料の受容と供給の関係から、給油券等発行による不公平感のない業者への協力体制を考えてもらう。
- ・情報が錯綜する中、燃料を求めて行列する市民に対する、GS の対応が悪かったと思うのでその指導協力等体制づくり。
- ・人工透析など生命にかかわる理由でガソリンが必要な方への対応基準の設置。
- ・今回のようにガソリンがないときには、各家庭に、ガソリン購入カードのような物があれば、もっとスムーズに購入できたのではないか。

(5) 日用品に関すること

- ・各家庭での食料・水・非常用発電機の備蓄や確保
- ・ライフライン停止の際にパニックにならずに、自宅（安全な場合）でも過ごせるような準備。
- ・災害に備え、非常食や水など数日分を確保しておく。個人でのガソリンの備え（メーターが半分になったら補給するなど）地域での助け合い（災害弱者への支援）
- ・備蓄が少なかった。応援物資が早かったので何とかあったが、今後も当てにはできるわけではない。
- ・老人世帯で水も汲めない、買い物にも行けない、避難物資も取りに行けない問題が深刻かと思いました。私自身三世帯分の水供給で制限された時は悲しかったです。
- ・余震対策。転倒防止や非常用持ち出し袋の準備等。

(6) 支援に関すること

- ・高齢者世帯・乳幼児のいる世帯（弱者）への支援
- ・ライフラインが途絶えたときの備え。給水にいけない虚弱高齢者や障害者の対策をどうするか。
- ・通常の生活に戻る支援（例）住居、就業、子育て・・・
- ・震災による離職者に対するフォロー。収入の糧を得られるような支援。
- ・家が全壊している以外にも半壊、一部損壊でも、もう少し補助金などの手助けがあればと思います。

(7) 自主防災組織に関すること

- ・日頃の訓練が行われていれば体が動くと思うので、各地区で防災訓練を実施すべきだと思う。また、現在の状況等情報の提供は、各地区の末端まで届くようにすべきだと思います。
- ・地区ごとの自主防災の組織化が急務ではないかと思う。

(8) 市民の意識改革に関すること

- ・地域で暮らしてきた「まち」を今後、被災を繰り返さないようにするには、まず被災者自ら「自助」努力が必要、更に地域の結びつきを共に活かして復興に取り組む「共助」

の取り組みが、重要と思う。

- どのような震災でも、まず、発生したらどうしたらいいか？初動体制をはっきりさせておくことが必要
- 市民防災意識の醸成 公助の限界の説明
- 「普段からの備え」の重要性の認識の啓蒙
- 個人個人の生き残る力を増やすために。 1)災害用非常持ち出し袋を常備し、年1回は中味を使って消耗品は買換えするように訓練をすべき。(中味も水・食糧・ライト・ラジオ・防寒防水の対応マット等)。また、持ち出さなくてもすぐに使えるカセットボンベや発電機等も準備して1週間程度は援助なしでも耐えられる個人を作りだすべき。
- 災害へ備える意識の啓蒙。日頃から各家庭での備えをしておくように意識づけを強化する。行政でしかできないこともあるが、ライフラインが断絶しても何日かは各自でのげるように備えをしてもらう。水、懐中電灯、食糧の備蓄はもちろんのこと、今回1番問題となったガソリンについては、常日頃から早めの給油に心がける。防災用品の備えと、使用期限の点検など、震災直後は意識が高いことも、時間の経過とともに忘れがちになるので、定期的、継続的に災害への備えはできていますか？と呼びかけていく。
- 一般論として、市が災害対応するまで一定の時間が必要なので、その間は、住民が、地域がまず、自身が自身で身を守る→近隣、地域でお互いに助け合う、そしてライフラインをできるだけ確保・共有し使用する→その後復旧対応となる、などというような、意識改革とマニュアルを整備すべきか？
- ハード面の早急な復旧も重要だが「災害対応準備マニュアル」「災害時行動マニュアル」等、災害のビフォーアフターで市民がやるべきことを徹底的に指導。これだけ大規模な災害があったのだから、角田市民すべての大きな学びとなるように。
- 地区振興協議会等を介しての市民への協力要請
- 地域での協力体制。各戸でバラバラに動くのではなく、数戸ずつでも協力して動けていたらもっと快適な震災ライフを送れていたのではないか。
- 助け合いの精神の啓発、地域の関係づくり。(地域でお互いに助け合う力がない人が避難所に多かったかと感じたので)
- 対応していて感じたことは、市が「できること」より「できないこと」のほうが多かったということ。「できないこと」を伝える場合は、特に、誠意をもった対応(言葉づかい)をするべきだと思います。
- 市民、職員の震災対応の訓練
- 市民が自らやるべきことの確認

(9) 行政からの情報提供に関すること

- 丁寧な対応と説明。早急に的確な情報の提供をすること。
- 責任もって分かりやすく話してあげること
- 最後は、行政だが市民に対して行政と市民のすべきものの整理が必要。
- 職員行動マニュアルの作成

- ・震災直後は、必要な情報を正確・的確に周知することが必要であり、震災等があった場合や普段から心がけておくべき事項などについて市民向けマニュアルも必要かどうか検討すべきである。
- ・情報はこまめに提供し、市民の声をよく聞き可能な限りそれに応えていく。
- ・市民が知りたい情報を提供すること
- ・今回のように角田市からのお知らせの全戸配布を行い、市民のライフラインについての不安を取り除く、てだての情報発信をお願いしたいです。また、親戚が避難してきたお宅に対していくらかの食糧等支援物資を配る対策も、区長班長さんを通して実施していただければ、避難者受け入れ家庭でも経済的、心情的にも負担が軽くなると考えます。
- ・市民に対して説明していると、他市町村ではこうしていると言われることも多くあり、説明に窮することもあった。災害対策として市のみならず隣接市町村との連携も考慮すべきである。
- ・市民への情報伝達手段は臨時チラシに頼っていましたが、他の自治体では震災時限定のFMラジオが情報伝達の手段として大変有効でした。緊急時の情報伝達の手段として検討してもよいのではないのでしょうか。
- ・災害の状況に合わせた具体的避難の内容と災害状況等に係る迅速な情報の発信と伝達の仕組みが必要
- ・今回は、角田市は津波の被害は無かったものの、あまりにも大きな災害が複合的に発生したため、動こうにも動けない状況が多々あったが、市民にしてみれば、初期の段階では情報の伝達が全てであったので、今回の対応を十分検証する必要がある。
- ・下水、罹災証明、応急仮設住宅、放射能等と、段階ごとに問題となった事項があったが、どうしても後手に回る対応となった（市民からはそういう認識が多かった）。ある程度は、先々の状況を予測、確認（国・県）しながら、迅速な情報提供が必要だった。
- ・角田市の腕章があるが、職員であることを示すためにも腕章（黄色いベストでもよいが）を各課に配付し保管するか、全員に渡しておいて、何かの時必ずつけるようにしたらどうか（イベントなどの時も使えるとおもいますが）。とにかく全員に配布できるようにした方がいいのでは。震災時、皆が普段着などになると市民と職員の区別がつかない。市民にもわかりやすいし、職員同士もわかる。
- ・市民から多く寄せられたものに「復旧の目途」と「現在の復旧作業の状況」についての情報不足が寄せられました。お知らせなどで密度の濃い情報を提供することが必要だと思います。
- ・市民に対する震災対応として、情報を正確に伝えること、そして少しでも市民の不安を取り除くことを真摯に取り組んでいかなければならないと思います。また、せっかく市民協働のまちづくりを行っているわけですから、今回の震災を教訓に地域単位で防災意識を高めるために行政と市民が連携し、有事の際は、迅速な行動が取れるようなシステムを構築することにより、よりよい市政が実現するように思えてなりません。
- ・事前の食料等の備蓄の知識伝達、避難所への避難の基準についての知識（家屋が倒壊していないのに避難する方が多かった。備えがなかったために避難している方が多い印

象を受けた)

- ・職員間の情報の共有。どんどん新しい情報に変わっているが、直接の担当や、その時話を聞いた人しか分からないことがあった。特に交代勤務のころ、申し送りされていないことで、市民に対しての情報提供が遅れる場合があったように感じる。
- ・電気がない状況での情報提供手段の確立

(10) その他

- ・仮設トイレ、公共施設に太陽光発電を設置し、非常時の電源として活用する。(携帯電話機の充電等)
- ・簡易トイレの作り方周知。
- ・家族の人数がわかる『世帯人数カード』を配る。(全戸配布で転入時はその都度配布する)食糧の配給時に何度も並んだり、トラブルが多発したためカードを確認し人数分配給。
- ・今回震災にて区長さんや民生委員さんはじめ地元の方等の沢山の協力を頂きましたが、高齢者や障害者等の要援護者に対する早急な対応や継続的な支援等は常日頃よりの地域、行政、関係団体等の連携体制と協力が大切だと改めて感じました。
- ・消防団参加者の増
- ・震災弱者の把握
- ・自治組織との相互対応を図っていく。

設問 3) 今後の「職員」による震災対応として必要と思われること。

(1) 組織・職員

- ・災害救助・復旧業務に当たる職員は通常業務も行わなければならない。通常業務を可能な限り切詰め先送りし、災害救助・復旧を優先的に行っても、その効果及び迅速性が減却される。また、職員の労働時間が過大になり、その結果時間外手当等の経費も増大する。職員だけで災害救助・復旧する方法ではなく、市民に対してボランティア依頼の声をかけ、これを最大限活用すること。職員数の数倍以上のボランティアを集めること。
- ・激しく変化する状況に対応できる判断能力を養っておく。
- ・①課によっては対応業務が多過ぎるので、各課の適切な役割分担と連携、協力が必要。
②職員一丸となつての対応が必要。③地域防災計画の見直しと職員の理解。
- ・職員の災害時対応の共有を図る。今回の良かった点、反省点を検証し、現実に合った対応マニュアルができるとよいと思う。*ハザードマップもゲリラ豪雨に対応できるのか再確認お願いしたい。
- ・組織(職員)管理の一体化と有効活用
- ・今回の実際の対応や反省点を踏まえた定期的訓練。マニュアル作成と実践(訓練の実施)。組織に合った防災計画の定期的見直しと実践(訓練実施)

- ・震災時に職員として何をやらなければならないのか常に把握すること
- ・市民目線で考えること。
- ・職務上だけでなく災害ボランティアをはじめ、多くの職員がいつでもどこへでも地域に貢献できる支援できる選択肢や情報を収集して大いに利活用できるようにしておく。
- ・部署の関係で震災の対応の業務が偏らざるを得ない状況であるが、なるべく、平準化できるような対応が必要ではないか。
- ・指揮命令系統と役割分担を明確にし、本部人員は必要最小限にし、迅速な判断、指示、情報等を出せる体制とする。そのことを前提にして、職員は機敏に対応していくこと、このことが結果として組織の機能が発揮され、職員が活かされることになるのでは。自分が何をすべきか自身で考え行動する気概が必要か。
- ・常日頃の危機管理ができていなかったと強く感じている。指揮する部署や責任者、担当者が全然わからず職員同士の連携もあまりなかったように思う。他市町はある程度職員に任せられている部分が多く、市民への応対もスムーズに感じた。
- ・常に関心を持ち続け、次の一手が早く打てるようにすること。特に放射能問題。
- ・いざという時に各人が具体的にどのような行動をとればよいのか、実践的な訓練が日頃から必要ではないでしょうか。
- ・比較的被害が少なかったことから、通常業務を行う中で、被災者への担当業務内の対応（税の減免、納税相談等）及び担当業務外の案内等を行う。
- ・災害時における、災害計画等に基づきながらも臨機応変な対応も重要であると思った。また、関連する施設や機関・担当課のチームワークが重要だと思った。
- ・各課での訓練（現場、机上）…回数を踏むことが大事で、常に頭でシュミレーションでできること。
- ・当市の場合、大雨災害、蔵王の噴火、山火事や密集地の火災等を予測した現実的なマニュアルを見直す。また、今回のような他市町の住民の受け入れ態勢のあり方を検討する。 ※まず自身と家族の安全の確保を常に家庭内で話し合っておく。
- ・公務員として、出勤することは当然のこととする心構え。（戻れないときは泊りがけでも）
- ・自分に必要な衣、食、住に関するものはできるだけ持ち寄る。（支援物資に頼らない。）
- ・災害に向けた実践的な訓練。様々な災害を想定した計画の策定（実施計画）。災害時の非常食やガソリンなどの備蓄及び福祉施設への要介護者の避難受け入れ等についてルール作りや企業・施設と協定を結ぶ。地区の防災組織の育成と行政との連携についてルール作り。
- ・なかなかこうした大規模な災害が今後来ることは考えたくもないが、地震だけでなく、角田であれば雨災害あるいは阿武隈川の決壊等を想定する災害の対応としても、初動体制の整備を図る必要がある。
- ・大きな事項であれば当然対策本部の判断を仰ぐ必要があるが、今回現場の小さな対応でもストップがかかり混乱を招いたり、せつかくの班体制があるのに、十分に機能させることができなかった場面もあった。班内の意思の疎通、本部からの連絡事項の徹底、各班が主体的に活動できる事項の判断・解釈等、大変もどかしさを感じる内容もあっ

た。

- ・今回、ボランティアの方々の対応の方が職員の対応よりの確な判断が多かったと言われました。災害に対しての対応の研修等が今後必要だと感じました。
- ・災害時には上司に判断を求めることなく、判断せざる負えないことがあると思われるので、一人ひとりがどこまで自主判断していいかの線引きをしておくこと。
- ・ほとんどの職員が体験したことのない、大災害であったため、初動から 3 日間は体制が不備であった。なぜと思ったことは次の 3 点。①災害対応時の体制・業務内容が示されているマニュアル（赤本）どおりになぜ動かない。②災害対策本部に全ての情報が集まらない。③本部会議の開始時間が業務開始 30 分後。決定事項が職員へ伝達されないままに 1 日が始まっていた。このような体制では、次回以降の震災対応も今から不安です。赤本の見直しは、あくまでも形式的なもの。職員個々がやるべきことを明確に自覚するよう、指揮・命令系統の盤石な確立が必要だと思います。
- ・実際の災害場面を想定した対応の訓練。連絡手段以外に、交代勤務になった場合の避難所運営や情報共有の方法など、様々な点で混乱があった。また、指示を出す方の困惑も多かったので、具体的に訓練をする必要があると感じた。
- ・心身ともに体調不良に陥らない、無理のないシフトを組む。
- ・職員用震災対応の研修会等を行う。また、震災後の職員のメンタル並びに身体のケアを十分に行う。

(2) 情報

- ・市民に対する情報が錯綜するため、統一した情報の管理と横断的な情報の共有
- ・正確な情報の共有と提供。職員の提供する情報にバラつきがあると市民に指摘された。特に本庁と出先とで差があるとの指摘。
- ・情報の共有が絶対的に必要。
- ・正確な情報を発信する側として、知識を持つこと。

(3) その他

- ・施設の有効活用（ウエルパークの調理室）
- ・震災後のこれまでの活動を書面にまとめ、今後活かしていく作業も、並行して必要なことなのではないか。
- ・こうした大きな災害時における、小さな自治体の対応力には限界があると思われる。今回、多くの全国の自治体からは応援をいただいていたが、国の組織を含め応援体制の整備が必要なのではないかと思われる。（既成の応援協定だけでなく、もっと組織的なサポートなど）
- ・連絡ができなくなった時の通信手段として、防災無線が足りないと思う。ウエルパークも 1 台では少ない。毎月の通信確認も必ず行う。
- ・公用車が不足すると思われるので、職員の自家用車の借上げ規定を設置してはどうか。
- ・救援のため（給水等）に角田市へ来てくれた自治体への御礼。再び災害が起こった時のためにつながりを強化しておくことが重要だと考える。

- ・今回の災害による当該アンケートをはじめとする意見の吸い上げと、それを基にした災害対応の各課ごとの構築を早急に行うこと。

設問 4) 今後の本市における復興について

(1) 災害対応

- ・①大規模災害に対応した、市町村を越える機動的広域的な防災計画を策定すること。既存施設を活用すること。②被災避難者が、避難した居所の属する市町村に被災避難届（氏名、生年月日、性別、被災時の居所、現在の居所等記載した届）を出したとき、「被災避難者 ID カード」を交付し、被災避難者に対しスムーズに支援できるようにすること。③災害救助業務を細切れにして担当課に割振らないこと。主担当課を決め対処すること。（一例：避難所の施設・被災避難者管理は福祉課、避難所の支援物資の受払は税務課。応急仮設住宅入居被災避難者支援グループ構成員は各課職員に散らばっているので、支援情報・支援方針等の情報共有、意思疎通が迅速的確に行い難い。）④避難所毎に責任者数名を割り当て、数日毎の勤務で交代させる。この者にボランティアを数名つけ、避難所・被災避難者の管理運営にあたらせる。⑤被災避難者への支援物資の供給は、大量に、機動的に、迅速に行わなければならない。被災避難者への支援という目的の外に、復興復旧を速やかに実現する目的のためである。支援物資の供給も市職員だけでは十分に対応しかねるので、やはり大勢のボランティアの支援が必要である。
- ・①施設、道路等の早期復旧。②施設の耐震化促進。③他市町村からの転入者対策。④市民の心のケア対策。
- ・県内の状況からは被害が軽い様に思えるが、単に復旧するにも相当な費用と労力が見込まれる。「復旧」と「復興」を識別して計画を策定し実施すべきと考えています。
- ・人材の発掘と活用方法等の登録制により、必要なときに対応できるようにしておく。
- ・今回の震災で、①通信手段の断絶、②交通手段の断絶等の状況での対応が課題として浮き彫りになった。この方策を検討する必要があるのではないか。
- ・本年度内で終わらないが、本年度は、災害復旧に人員及び財政的にも、まずもって全力を挙げるべき。
- ・震災を含め災害に強いまちづくりを目指す。
- ・今後1年以内の強い余震が来るだろうことを十分考慮し、施設の改修、運営に留意すべき。
- ・すでに検討されていると思いますが、小中高校生の通学路を早く修繕すべきかと考えます。
- ・市民センターなどの施設が震災で壊れ使用できない。今まで利用してサークル活動を行っていたクラブでは、代替りの施設探しに苦慮している。今までのように活動できるように施設の提供をしてほしい。
- ・例えば、道路などの凸凹は何度修復しても応急手当なので、すぐに凹凸に。地区協議会

等で復興を目指すための座談会を開く。

- ・仮設トイレの絶対数の不足。
- ・災害に強いまちづくりのための事業。1)避難できる場所の確保(広場・駐車場等)日除け地にもなる空間の確保。2)耐震の確保。基準以下もしくは、今回被災した公共施設は利用方法も含め検討が必要。3)郷土の歴史教育の重要性の認識の強化。津波で明らかのように、歴史で培われた教訓を避難の形でつなげると人的被害が抑えられるし、年月が長すぎたためか忘れるか軽視すると大きくなる傾向があることより、角田市のように阿武隈川の治水に苦勞してきた歴史を認識し対応することも必要と思われる。
- ・避難所となる場所には、非常電源や発電機や投光器など最低限のものを配備しておく必要がある。ウエルパークも予備バッテリーのみなので、停電になると1時間ほどしかもたない。災害用トイレも今回使用したので、補充が必要です。
- ・保育所や学校等の安全性確保（放射能含む）
- ・震災により失業した人への支援
- ・断水に備え、各地区の拠点施設に手動式の井戸を設けてはどうか。
- ・本市では、津波等の被害はなく、他市町村に比べれば、市としての被害は少ないと思われる。しかし、市民の方々が個人として受けた被害は様々である。それぞれの被害にあった支援を行うことにより、よりよい復興につながると考える。
- ・限られた人材を有効にメリハリのある動かし方のできる指揮命令系統の確立。

(2) まちづくり全般

- ・企業の生産力回復への支援
- ・エコタウン（太陽光、風力発電等）を目指すべきでは。
- ・やはり、自粛だけではなく、地域活性化のためにも、元気がでるイベントをどんどん実施していくべきだと思います。ほろ酔い祭りのようなイベント大賛成です。
- ・生活に必要な不可欠なものを最優先にして、あまり高望みしないで身の丈に合ったものに留める。
- ・復興ととらえず、新しい街づくりのきっかけととらえ、発想を自由にする事。
- ・元に戻すということではなく、震災の経験を踏まえて、より安全で安心な、震災に強いまちを目指して復興を進める。
- ・基礎的インフラ整備の重点化。安全安心なまちづくりの重点化。
- ・津波による大規模被災地の沿岸部と異なり、大規模な土地利用を含めた復興計画とはならないと思うが、被害のあった公共施設、例えば市民センターの建替えなど原状回復ではなく、この機会に20年、30年先を見据えた復興計画を立てるべきでは！
- ・商店街の古い建物に被害があり、解体したところが随所に見られますが、この機会に、新しい商店街づくりはできないもののでしょうか？災害復興の予算で考えられたら将来の街中の繁栄につながると思うのですが。商店主や、商店会、商工会との話し合いが必要なのでしょうけれども、個別に再建するのではなく、将来に向けた角田のまちなかの商店街をどうしていくか協働で取り組めるといいのではないかと。
- ・地区振興協議会などで震災の影響について、住民の生の声を吸い上げて対応を一緒に考

えてはどうか？

- ・「太陽光発電助成事業」等自然エネルギー利用に関するものも「復興」計画に含めて欲しい。
- ・今回のような大震災では市単独では限界のあることも多かったと思うので、広域的な対応ができるような仕組み作りが必要だと思う。（例えば、水道では全国的な組織の水道協会により東海近畿地方から14団体からの応援があった。）
- ・災害が大きいまちを引っ張っていくような”モデル都市”（or 実験都市 or 先進課題解決都市）を目指してはどうか。例えば、エネルギーが自立できるような施策にチャレンジしていき、日本の今後の市のモデルになるような復興の夢を描いてはどうか。無難なことをすることも必要だが、チャレンジも必要だと思う。
- ・地域力の醸成と、地域の声聞きそして支援する行政への変革が求められている。
- ・行政の役割、地域の役割を明確化する。役割分担をしっかりと。
- ・公共施設を耐震化し、地震の際確実に避難所として使える施設を増やすこと。
- ・比較的海に近く被害がなかったという地の利を生かし、企業誘致に力を入れるべきだと考える。

(3) 放射能

- ・福島原発にかかる放射能（線量）のこまめな情報伝達、安全対策、身体へ及ぼす影響など、正確な情報発信を行い、市民の不安を取り除くことが第一と思われます。
- ・放射線問題に対するマニュアルをそろそろ整備すべきか。今は小康状態を保っているが、強い余震により再度原子力発電に異常があったときの対応を考えておくべきか？
- ・稲作や野菜等農作物の今後が心配です。放射能の影響はどのようなのでしょうか。
- ・まずは福島原発の問題に見通しが立つこと。復興はその先のように思います。農産物を販売するにもイベントを開催するにも移住促進するにも、人々の最初の反応は「放射線は？」…。これでは言葉に詰まります。
- ・放射能については安全・安心なまちとするために国際的な基準に近づけるように努力しなくてはならないのではないか。”測定”だけではなく放射能の低下を目指すような市が行う施策、住民が行う行動ともに必要だと思う。安全なまちというイメージが無いと復興に進めない。また対外的にもアピールになる。さらに人口も増えていかないのでは。

(4) 財源

- ・復旧・復興については、多額の予算が必要となり、それぞれ国庫を最大限使用することになるが、市財源も多額となるので、これまで計画していた事業の延期を考慮する必要がある。復興に際して放射能関係に係る費用は、補償費として全て請求する必要があると思慮する。
- ・当面の新規を含めた計画は凍結し、財源その他を災害復旧に回すべき。
- ・災害復興にあたり、財源確保のため、早急な新規事業の延期・見直しの実施。
- ・持続可能な行財政運営のため、復旧業務といえども、中期の財源調整を確実にを行い、優

先順位付けとそれを中心にした年次計画等により、復旧を進めるべき。

- ・震災復興が最優先であるので、まちなか振興等の事業は凍結してもよいと思う。(あれもこれもやりたいでなく、すべきことからやるべき。)
- ・予算・人員に限りがあるので、復興及び通常業務に優先順位を付け取り組む必要がある。そのために、優先順位を付けるにあたっての基本的な考え方を示して、全職員がそのことを理解し、各課、各部で議論することが必要。

(5) その他

- ・復興計画は、沿岸市町の復興計画を見てからでも遅くはないのでは？
- ・市民の意見を反映した震災復興計画をしっかりと作ること。
- ・今回の震災で、地元業者さんには大変お世話になったと思う。今後の復興に向け、地元業者さんを十分活用すべきと思う。
- ・復興は長期的な展望をもって実施してほしい。他市町村との関連性も考慮した復興計画としてほしい。
- ・"きずな"を他市町と深めるために被災地の職員支援をしてはどうか。希望する職員を週1といったようなペースでいいと思うので長い期間で被災地の職員を手助けしてはどうか。これからの自治体運営ではますます広域化といったような話もでてくると思うが、地道な支援を継続的にすることで今後の角田市の行政運営にとっても参考となるのではないか。
- ・未曾有の大震災により、多くのものが損なわれています。復興会議の設置等で有識者から意見を取り入れ、住民からはパブリックコメントなどを求め、行政と市民が一緒になって復興に取り組む姿勢が必要なのではないのでしょうか。