

1. 通信の不通（電話・防災行政無線）

地震発生後、防災行政無線やN T T回線などの通信機能は不通となり、全ての通信機能が回復したのは1月19日12時であった。

(1) 防災行政無線

地震発生直後は通信可能であったが、本庁での統制により17日16時から受信のみとなった。その後、18日12時に送・受信ともに不可能となった。送・受信ともに回復したのは、大型発電機が始動した19日11時である。

(2) N T T回線

地震発生直後から送信が不可能となり、受信のみ可能であった。非常用発電機の始動により、17日17時には一時、送・受信ともに可能となったが、非常用発電機の停止により送信不能の状態に戻った。送・受信ともに回復したのは、大型発電機が始動し、修繕の完了した19日12時である。

(3) 内線電話

地震発生直後から使用不可能となり、非常用発電機の始動により、一時使用可能となった。その後、非常用発電機の停止により使用不可能となった。内線電話が使用可能となったのは、大型発電機が始動し、修繕が完了した19日12時である。

(4) 携帯電話

職員と区本部との緊急連絡の手段として、1月23日に企画調整局を通じて10台、1月24日に区本部として直接50台、計60台の携帯電話を借り入れ使用した。

主に使用したのは、避難所班の巡回職員やり災証明調査班のように区内の現場へ出ている職員である。

携帯電話の返却は順次進められ、避難所の閉鎖や縮小化、り災調査件数の減少などにより携帯電話の必要性も薄れ、全ての待機所の閉鎖により全ての携帯電話を返却した。

通信の不通(電話・防災行政無線)資料

	防 災 行 政 無 線	N T T 回 線	内 線 電 話
1月17日 5:46	送受信可 ファックス送受信可	送信不可 受信のみ	不可
16:00	送信不可(本庁統制) 受信のみ		
17:00	ファックス受信可	送受信可	可
17日 4:00		送信不可 受信のみ	不可
12:00	送受信不可		
14:00			
20:00			
19日 11:00	送受信可 ファックス送受信可		
12:00		送受信可	可

2 震災直後の窓口班

(1) 窓口設置

震災当日は区民もとりあえず身の回りの対応に追われていたためか、区役所を訪れる市民は比較的少なかった。

区役所としても、とりあえず参集できた職員が特定の役割に限定されずに、安置所への遺体搬入、情報収集、食料配布などに走り回っていたため、広報相談体制を設置する余裕はなかった。また、この時点では区役所内には市民に広報すべき情報、市民からの疑問に答えられるだけの情報は皆無に近かった。

しかし、2日目からはあらゆる情報を求めて、また切実な要望を抱えて区役所に市民が殺到した。また、18日の東部第2工区でのLPG漏洩による避難勧告も問い合わせの増大に拍車をかけた。

特段の対応窓口が設けられていなかったこともあり、「区長に会いたい」「責任者に会いたい」という市民が混乱している事務スペース内に直接入ってくる事態となったため、3階総務課（東灘区災害対策本部長である区長室がある）の入り口で市民対応をまとめて行うことになった。

これが「窓口班」の始まりであり、初日は広報相談係長1名でスタートした。倒れていた住居表示プレート収納庫（幅90センチ）を起こして仮のカウンターとし、対応することとした。周囲には倒れた際に飛び出たプレートが散乱していたが、片付ける余裕はなかった。この日の夜も前日に引き続き電気がつかず、このカウンターも含めてロウソクの灯の下で対応した。3階までの廊下のところどころにもロウソクが灯されていた。

1人ではとうてい無理であるため、たまたま東灘区役所に参集した他局職員数名が応援してくれたが、当初は独立した班としての体裁はなしていなかった。2日目以降も、人手不足から、深夜に物資が区役所につくとそのトラックの道案内に添乗するなど、各種業務との兼務が続いた。

数日して、あまりの来庁者の多さに、班としての体制を整えることになり、まちづくり推進課、地域福祉課、市民課から約7～8名（うち女性職員2名）が対応に当たることになった。ただし、その後もこれらの職員は窓口班に固定していたわけではない。家屋解体の受付や随時発生する事態への対応に駆り出されることも多く、往々にして人手不足に陥った。また、24時間体制で窓口対応を行うためのローテーションの確保も問題であった。

(2) 区長への情報伝達

窓口寄せられた要望は、いずれも非常に切迫した切実な要件ばかりであった。必然的に、東灘区災害対策本部の責任者に会って、直接事情・要望を伝えたいという市民の意向も非常に強かった。こうした市民に直接区長が対応しているわけにはいかないため、窓口班が設置されたことは前述のとおりである。

こうした窓口班が受けた市民の声については、毎日の夜及び随時開かれていた区対策本部会議の中で要約して伝えた。区長はそうした声を、直接前線で上がって来ている緊急事項として市役所本部へ電話で伝えた。区役所で受け止めている非常に切迫した状況を強く訴えていただいたが、なかなか前向きな回答が得られたわけではなかった。

(3) 自衛隊への依頼

窓口で受けている要望の中には、区本部として緊急に事務処理が必要になる事項があった。区内各地

に展開していた自衛隊に対し、人命救助が一段落し始めた時点で現地の市民から直接道路上の支障物の撤去依頼が行われることがあった。これに対して自衛隊としてはしかるべき部署から文書依頼が必要であるとのことで、住民、自衛隊の双方から区長（東灘区災害対策本部長）名での依頼文を要求された。こうした件に係る職制ははっきりしていなかったため、要望を受けた窓口班で手書きで依頼文を作成し、その内容について直接区長に確認、了解を得たうえで即時交付した（窓口班で都合4件）。

(4) 苦情とお詫び

前例のない災害であったため、市役所本庁の方針も決定されるまで予測がつかず、そもそもどのような検討がなされているのかすらも分からなかった。そうした状況の中で対応していたため、結果として市民から大きな不信を買うこととなった。中でも一番つらかったのは火葬場の手配の件であった。東灘区は特に死亡された方が多く、遺体の安置場所、棺桶、ドライアイスの手配も切実な問題であったが、能力的に制約がきつい火葬場の手配が一番の問題となった。当初、行政としては火葬場の手配の世話はできないという方針を聞いていたため、そういう対応で終始し、遺族の方たちからは大変な非難をあげていた。同時にあれだけ多数の犠牲者が発生した一方で、近辺の火葬場も被災して能力も限定され、また道路が大渋滞で運搬できない、そもそも全てを失い車両の手配もできない、という状況の中では行政に助けを求めて来られるのは当然のことであった。いくら冬とはいえ2日、3日経過していく中で遺体の傷みが進む、どうしたらよいのかと泣いて訴えられた。しかし、どうすることもできないままに、大阪府内の火葬場の電話番号を案内するしかできなかった。

ところが、4日目の夕刻になって突然福祉事務所を通して、大阪府内の火葬場が確保でき、翌日の朝に運搬用車両も手配したとの連絡が入った。たしか、東灘区への割り当ては15遺体分くらいだったのではないかと思う。その日も朝から前述のような対応を繰り返していたので、本来は前向きな進展ではあったが、大変なショックであった。早速、福祉事務所長と広報相談係長とでお詫びと希望される遺族を募るため、遺体安置所を回ることにした。受け入れられる遺体数も限定されていたので、とりあえず手近な灘高校体育館と魚崎小学校とを回った。

既に暗くなっており、懐中電灯の明かりの中で遺族に事情を説明し、翌日の希望者を募って回ったが、今頃になって何を言っているのかという反応ばかりが返ってきた。既に大多数の方たちが苦勞の末、岡山県、広島県まで連絡をつけて手配されていた後だったのだから、当然の怒りであった。

(5) 現地確認

平時における空地管理等の苦情処理の場合、できるだけ現地確認を行うことは言うまでもないが、震災初期の繁忙の中では個別の現地確認を行うことはとてもできなかった。また、そうした要望の中でも特に多かった倒壊家屋による道路の閉塞、他の家屋へのもたれかかりなどは、同様の事例が市内のいたるところで見られたので推察はついた。

要望に来た市民が「大変だから早くどうにかしてくれ、見てもらえば分かる、とにかく見に来い」と言うのに対して「土木局や自衛隊などが順次撤去していくはずなので、それまでお待ちください」と答えるほかなかった。

ただし、通勤途上で立ち寄れる箇所については努めて確認するようにするとともに、内容的に特別に緊急を要すると思われた事例については夜間など来庁者が比較的少ない時間帯に現地確認に出向き、自衛隊等へ対処を依頼した。また、危険なマンションについては警察と退避勧告について検討することに

なった。

わずかながらも現地確認ができたところについても、その大方については結果的に特別な対応ができたわけではなかった。それでも、住民の人からは「大変な中よく見に来てくれた。ありがとう。」と言われてもらえることがあり、余計に申し訳ない思いをした。

(6) 窓口班の立地

窓口班の所在は3階総務課のドアを入ったところであった。東灘区総合庁舎の場合、区役所としての入り口は2階であり、市民が通常区役所を訪れて入るのは市民課前のロビーである。2階から3階へは階段を利用することになり、区役所に問い合わせに来る市民の便宜を考慮すると、窓口班も2階に移る方がよいのではないかと思われた。

(7) 情報の不足・混乱

震災当初は区役所と市役所本庁との電話連絡すらほとんどできない状態であり、神戸市としてどのような対応策が取られようとしているのかが全く不明であった。ただ、当初段階では仮に連絡がスムーズにできたとしても、市役所本庁側でも答えられる材料はほとんどなかったものと思われる。なお、本庁との連絡がままならなかった中で、5日目に市長室広報課の主幹と主査が区役所の状況を見に立ち寄ってくれた。これにより、初めて区役所での情報不足と市民対応の窮状を訴えることができた。

こうした状況であったため、市民からの問い合わせに対して「それについてはまだ決まっています」「それについては分かりません」という回答を繰り返さざるを得なかった。こうした未決定の事項が多い現実にもかかわらず、道路が寸断されている状況の中を1時間以上かけて徒歩で情報を求めて区役所まで来られる市民が多く、結果として徒労に終わっている状況から、「ある事項が現時点で未決定であるという事実」も市民に知らせるべき極めて重要な情報であると認識した。なお、そうした事情は、震災から半年以上経過した時点でも、例えば住宅助成義援金について検討中との報道がなされるとそれについての市民からの問い合わせが集中したことなどから見ても明らかのように、基本的に変わっていない。この点は、区民広報紙を再開した際に、留意した。

このため、特に当初避難所に伝達した情報の大部分は、「必要な情報が無い」という情報でしかなかった。

(8) 庁舎内への掲示

区役所に情報を求めて来る人すべてに個別に対応することはとても不可能な状況であり、分かっていること、分かっていることを庁舎内に掲示することとした。区役所内（2階、3階）の既設掲示板に手書きで次々に情報を掲示していった。また、この掲示は対応する職員自身にとっても、刻々として変化する情報を共通認識として把握するため必要であった。

当初は情報を未整理のまま掲示していったが、掲示すべき内容が一挙に増加し、必要な情報を探すのに手間取ったり、見過ごしたりする恐れがあるため、震災から約1週間後には分野ごとに整理して掲示した。張り替えは主に手の空いた夜間に行った。

(9) 避難所への情報伝達

2日目以降における区役所へ情報を求めて来る市民の様子から、たとえ少ない情報でも市民に知らせ

ることの必要性が痛感され、検討を行った。

まず、情報としてはもともと少ないため、あるものをそのまま提供するしかない。広報紙の形に加工する余裕が無いのはもちろん、ワープロも使用できなかったため、当初は手書きで作成することとした。

区役所庁舎が自家発電に頼っており、コピー機が満足に使用できないため、部数は限定せざるを得ず、次に述べる配布ルートに相当する部数だけ作成することとした。

一番の問題は配布手段をどうするかであった。1月の段階では情報配布のために人手を確保することは到底望めなかったため、その当時区庁舎前から出発していた救援物資運搬トラックに委ねることにした。とりあえず、物資を降ろす際にその避難所の代表者と思われる人に渡してもらえるように説明して託した。その後、職員が直接派遣されている避難所には職員に持参してもらった。2月1日からは食料配布が業者直送となり、区役所を経由しなくなったため、職員派遣以外の比較的小規模な避難所への配布は自治労を通じて来ていた他都市からの応援班に依頼した。

2月中旬からはボランティアグループ「情報センター」との連携が始まった。情報センターは学生主体のボランティアグループであり、当時、区役所1階の保健所内に本部を置いていた。区内に点在する小規模避難所（数家族のところもあった）の状況把握と、そのフォローに積極的に回っていた。その毎日のルートの中で、区役所からの情報も持って行ってくれるということになった。区役所としては大助かりだったし、彼らにとっても、避難している人たちの中に入っていききっかけになったようである。

このように避難所については少なくとも区役所で把握していた情報は届けられていたが、それ以外の家屋へは届ける手段が無かった。このため、避難所にしか情報が行っていないことに対する苦情が窓口では随分聞かれた。これについては、配送手段が限られている事情等を説明し、避難場所は食料や水の配布拠点だけでなく、情報についても拠点なので、そこへ見に行ってくれるよう頼んだ。しかし、ごく当初はともかくとして、日が過ぎるにつれ直接避難所に避難していない市民は避難所に出入りしにくい雰囲気になってきたようであり、そういう雰囲気を訴えてくる市民も増えた。また、避難所となっていた小学校をのぞいてみたところ、廊下一面の各種ビラに交じって区役所から送付した情報も掲示されている状態であった。

(10) 問い合わせ・依頼・苦情の内容

- | | |
|------------------|-------------|
| ◎救出依頼 | ◎応急危険度判定 |
| ◎食料配布 | ◎道路の支障物の撤去 |
| ◎避難場所 | ◎家屋の解体撤去 |
| ◎避難勧告(LPG事故・地滑り) | ◎仮設住宅の募集 |
| ◎安否確認 | ◎公営住宅の募集 |
| ◎ブルーシート(雨対策) | ◎義援金の支給 |
| ◎遺体安置場所 | ◎災害援護資金貸し付け |
| ◎棺桶の手配、火葬場所 | ◎不動産関連のトラブル |

(11) 報道内容の確認

震災当初に限らず、テレビ、ラジオで何らかの報道があると、その内容の確認を求めて、市民が殺到した。これには直接報道を耳にしておればともかく、伝聞によってしか情報を得られない市民が多かったことによるものかも知れない。

ただ、新聞記事の切り抜きを手にして来庁する市民に接していても、その読み方が我々職員と市民とは違うということも思い知らされた。職員であれば「・・・が決定」という記事があり、具体的な手続きについて記述がなければ、まだ方針なりが決定した段階であろうと思うところである。しかし、市民の多くがそういった報道と同時に手続きも始まったものと勘違いして押し寄せた。この辺りは、対応している職員にとっては、マスコミの記事の書き方に注文を付けたい点であった。勘違いしてわざわざ区役所まで無駄足を運んだ市民の多くが高齢者だったことから、その思いは強い。

職員は少ない人数で、殺到する市民の対応に追われていたので、テレビを見る余裕がないのはもちろん、個人的に持っていた携帯ラジオを聞く余裕すらろくに無かった。このため、市民が「テレビやラジオでこれらの事を言っていたが」と言って来られても、内容を確認することもできず、逆に教えられることも多いという情けない状況であった。

なお、震災直後「本日、ラジオ××の仮設住宅の募集が始まったという放送がありましたが間違いです。まだ始まっていません。」という趣旨の掲示を庁内に行ったところ、随分日時を経てから、総務課長のもとに同ラジオ局より実名を出したことについて抗議の電話があった。実際にどのような表現で放送があったのか、正確だったのかは未だに分からない。

情報が無いに等しいにもかかわらず、また、対応に割く人的余裕が無いにもかかわらず、マスコミの取材が押し寄せた。それでなくとも足りない時間を割かざるを得ず、また中には区役所が情報を持っていて対応することが当然という態度で来たところもあり、非常に迷惑なことであった。

(12) 応援職員

震災当初は交通事情から職員も本来の各職場に駆けつけられず、手近な所に出務した。このため、東灘区役所職員の中にも区役所に出務した者もある一方、窓口班についても、宝塚市在住の企画調整局職員（1名～数日）、尼崎市在住の総務局職員（1名～約1週間）、東灘区在住の環境局職員（1名～1月中）、共助組合職員（1名）、共済組合職員（1名）らが所属局の理解（指示）のもと応援に回ってくれ、非常に助けられた。

(13) 庁内での混乱

今回の震災は前例のないことばかりであり、新しい制度が次々にできた。区役所の職員はそれぞれの持ち場の仕事で手一杯であり、そうした新しい情報をととても把握できる状況ではなかった。来庁者はそうした職員にも各種情報を求めて質問するが、分からないことも多く「3階の災害対策本部に行って聞いてください」と答えることがままあった。また、災害の担当はとの問いに「まちづくり推進課です」と答えることもあった。結局のところ、住宅助成義援金の係や災害援護資金貸付の係が区役所内にあるわけではないので、窓口班（徐々にまちづくり推進課中心に移行）としても、そうした係の相談電話番号を紹介するしかなかった。

もちろん、ある程度の知識を持つ事項については問い合わせ、相談に答えるわけであるが、行政としての責任ある回答を求めてくる市民に対しては、所管する各部局（本庁各部局や土木事務所など）に直接確認してもらわざるを得ないからである。特に、資金貸し付けや義援金など金銭のからむ事項については、どこまで話を聞き、答えるのが親切なのか判断の迷うところであった。実際、市民の反応にも「話だけでも聞いてもらってありがとう」と「せっかく説明したのに時間の無駄だった」という両極端があった。

こうした問題は平常時の問い合わせについても有り得ることであるが、問い合わせ電話のつながりにくさや交通事情などを考慮すると市民にとっては非常に不便なことであり、不満の声が多いのは当然であった。「ここが担当の係だと聞いてせっかく階段を上がって来たのに」と苦情を言われ、「何が本部や」という捨てぜりふを残して帰っていかれることもしばしばあった。

(14) ローテーション

震災当初、数日間ほとんど休息もとれる状態ではなかった。夜間もカウンターの前椅子に座ったまま仮眠していたのである。しかし、日が経つにつれ、死傷者、倒壊家屋、ライフラインの途絶など被害の大きさははっきりしてくると、長期的な対応の必要が明確に予想された。このため、定期的に休暇をとることにより、最小限の人数でやり繰りしている貴重な職員が過労で倒れることのないようにする必要があった。

1月25日以降は勤務表を作成し、基本的に3勤1休体制とした。勤務日は基本的に朝から深夜まで休憩なしで対応にあたった。垂水区などから出勤する職員などは通勤に片道2～3時間を要する状況であったため、庁内に泊り込んだ。なお、職員も自宅が被災しており、事情に応じて融通が必要であったことは言うまでもない。

(15) 窓口対応

窓口班が総務課内にあった3月末までは、勤務中は基本的にカウンターに立ったままだった。来庁者が一時的に途切れることがあっても、一旦座ってしまうと再度立ち上がる気力が萎えてしまうという職員もいたし、実際上も頻繁に立ったり座ったりを繰り返す方が疲れた。なお、多数の来庁者を相手しなければならないため、座っての対応は最初から考えられなかった。4月以降はある程度の落ち着きが見えたので、対応時以外は席についた。

(16) 電話対応

窓口班による市民対応は基本的に窓口でのみであった（このため本来は広報相談班であるところが、窓口班と呼ばれた）。電話対応は総務課が受け持った。

3 東灘区災害対策広報の発行

(1) 広報紙の必要

前述のとおり、避難所への情報提供は行っていたものの、窓口でのやりとりでは情報不足を訴える区民が極めて多かった。区役所の窓口にまでわざわざ足を運ぶ市民の割合はそう大きいとは思えないため、全体としては、正確な情報を求めている市民が、また噂話で判断している市民がどれだけ多いかが推測できた。

各窓口や避難所に対応している職員にしても、住民から様々な問いかけがなされる一方で、手持ちの情報が少なく、各種情報を集約したものがあれば便利であった。

このため災害対策広報として区民広報紙の発行を再開する必要を強く感じていた。広報紙であれば情報を広くかつ正確に伝えられるからである。しかし、いかんせん当初約2ヵ月間は戦争のような状態で市民対応をこなすのに精一杯であり、また制作工程や配布の見当もつかなかったので、どうすることもできなかった。

(2) 作成

3月に入ると、義援金、仮設住宅、家屋解体などの情報が多くなり、そうした情報を整理する意味からも何とか広報紙を発行することにした。窓口で市民の対応をする傍らでの原稿作成であった。

このころは毎日のように新しい情報が発表されており、既に発表されている情報を掲載するだけでは、せっかく発行してもすぐに内容が古くなってしまふ。また、そうたびたび広報紙が発行できる訳でもない。このため、市役所の本部にも問い合わせ、災害援護資金貸付制度の情報などを公表できる範囲でできるだけ先取りして掲載するようにした。

できるだけ直近の情報を入れるため、制作期間も約1週間に短縮し、校正も1回限りであった。印刷工程を短縮するため、判型はタブロイド判とした。

レイアウトは単純な箱型の囲みに各項目が収まるようにした。震災後、窓口に来られる人が自分に必要な新聞記事を切り取って持っている姿がよく見られたことから、切り取りやすいようにと考えた結果である。

見出しは項目名がはっきりと目立ち、探しやすいようにと配慮した。どの項目も重要であるため、項目別に見出しの大きさ等で優劣はつけなかった。

深夜まで制作に協力していただいた電通、神港ジャーナル、高速オフセットの方たちには改めてお礼を申し上げたい。

(3) 配布

広報紙は全戸配布が原則である。通常は地元婦人会、自治会等の手により各戸配布されているが、多くの会員が被災しており、また組織として機能していないところもあり、とても配布活動を依頼できる状況ではなかった。

このため、3月号を作成するに際しては、その配布が最大の問題点であった。しかし、このころまでには東灘区のボランティア団体と区の社会福祉協議会（ボランティア本部）との連携が軌道に乗っており、そちらを通じて配布協力と呼びかけることができた。

その結果、3月20日号の配布については、情報センター、東灘・地域助け合いネットワーク、応援す

る市民の会、また、たまたま当日ボランティアで来てくれることになった京都府の女子高バレー部など約30人が朝から集まってくれた。区の案内地図で担当地区割を行った後、それぞれ約500部程度を受け持って、配布にあたってもらった。心配したのは、地理に不案内な人が、無事に担当地区を回れるかという点であった。それだけでなく、東灘区の特に山手は道が複雑に入り組んでおり、そのうえ当時はまだ倒壊家屋により道路が各所で寸断されており地図どおりには進めない。これは、自分たちでも配布してみても分かったが、解体が済んでいないアパートなどの場合、一見人が住んでいるのかどうか分からない。もし住民がいたら、読んでもらわなければと思って、傾いた階段を上ったりしたが、もし今余震が来たらと思うと非常に恐ろしく感じたものである。

そうした状況であったため、その後4月号、5月号の配布に際しても、ボランティアの帰着が遅いと非常に心配した。

こうしたボランティアの尽力により出来る限り全戸に届くように心掛けたが、すでにさら地になっている敷地も多く、また被害の大きい家屋では住民が避難していて、広報紙をポストに入れていても見えていないようであり、気掛かりであった（市外への避難者に対する郵送サービスはあるが、まずその制度が載っている広報紙を見てもらわなければ話が始まらない）。

5月からは婦人会も配布活動を再開したため、ボランティアに依頼する地区も徐々に減っていった。最後までこの形態による配布が続いたのは、御影地区の一部であり、企業ボランティアの女性が10月まで毎月担当してくれた。

(4) 広報掲示板

区民広報紙を発行しても必要とする市民に見てもらえなければ意味がない。残存している家屋には配布できても、倒壊してしまった家屋には無理である。既に発行が始まっていた『こうべ地震災害対策広報』にしてもバイク部隊による町中への張り出しなどの工夫が行われていたが、そんなものは見たことがないといった苦情も多く聞かれた。このため、多くの人の目に触れる公共的な場への災害対策広報掲示板の設置の必要を感じた。

たまたま連絡があった神戸国際ステージから損得抜きで設置しようと申し出があり、発注することになった。実際に設置されたのは3月中旬である。

設置場所は限られた枚数の掲示板を有効利用するため、区内各駅を中心とすることとし、数箇所を補足した。駅ならば、倒壊した家屋の片付け、荷物の取り出しに戻って来たときに通過する可能性が高いためである。具体的な設置箇所は以下のとおり（合計18枚）。

- ・ JR住吉駅（改札口前、北側広場）
- ・ JR摂津本山駅（駅南広場、駅北）
- ・ 阪神御影駅（駅南、駅北）
- ・ 阪神住吉駅前
- ・ 阪神魚崎駅（改札口前、駅北）
- ・ 阪神青木駅（駅南、駅北）
- ・ 阪神深江駅（駅南、駅北）
- ・ 阪急御影駅前
- ・ 六甲ライナーアイランド北口駅（代替バス発着場前）
- ・ ダイエー本山店前

- ・東神戸サティ駐車場横
- ・御影公会堂前

設置に際しては、以上各施設の管理者から快く承諾が得られた。なお、いったん設置した後も、いくつかの掲示板については現場の状況の変化に合わせて場所を調整した。

掲示物は『東灘区災害対策広報』及び『こうべ地震災害対策広報』である。掲示には職員と情報センターのボランティアが自転車で回った。

当初は広報紙をそのまま掲示していたが、屋外の掲示が多いため雨に打たれて傷みがひどい。広報課に相談したところ、ハローステーションK o b e がビニールパウチの装置を持っているとのことであり、4月下旬から利用させてもらった。

なお、災害対策広報の掲示は6月までで中止した。これ以降は広報紙が新聞折り込みになったことや、銀行やコンビニにも積み置かれるようになったためである。

不要になった掲示板の一部は、仮設住宅自治会（中御影、六甲アイランド）からの掲示板の要望に応じて譲った。

いくつかの掲示板については長らく放置していたが、年末までに全て回収した。

4 春から夏にかけての状況

窓口班が庁舎3階に位置していた経緯は先に述べたとおりであるが、当初の混乱が一段落を見せ始めた4月以降は、庁舎内を本来業務中心に戻すということで、一転、プレハブ仮設事務所1階に移動することになった。

この事務室は区役所庁舎前駐車場内に建っており、公道からは一番近いとは言えたが、外見上はその中に窓口があるとは一般市民に分かりにくいもので、問題があったように思われる。ただし、庁舎外に位置していることが幸いし、1号体制下で休日も窓口を開けるには、庁舎管理上は都合がよかったであろう。

地域福祉課、市民課の職員も本来の業務が忙しくなっており、徐々にひきあげていった。まちづくり推進課についても、相談以外の業務を放置しておくわけにもいかず、少ない職員がプレハブ庁舎と本来の事務スペースに分かれて事務を執ることになった。本来のまちづくり推進課（区庁舎2階）で一括して業務を行うことができたのは初夏の頃である。

震災当初からの対応の結果、庁内的には、震災関連の相談はなんでもかんでもまちづくり推進課へとということになってしまい、他班に人手を割かれていることと相俟って、職員にとっても大変な状況が続いた。

特に仮設住宅、義援金に関する相談、要望、抗議での来庁者は夏ごろまでは絶えることがなく、その後は徐々に減少したものの、災害復興公営住宅の募集、住宅助成義援金の手続き開始などに際しては、窓口対応に忙殺された。

一方、区民広報紙の発行については、災害関連情報、復旧・復興情報が当然のことながら中心となったが、取材に割ける時間的余裕がなく、困難な制作が続いた。

5 . 電話相談窓口

震災当初から区本部には様々な問い合わせの電話が殺到した。

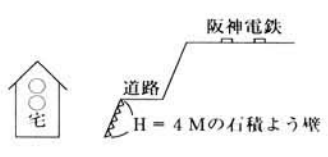
当初は①水、食料の供給、②安否確認、③埋・火葬の方策、④倒壊危険家屋の除去などの要望・問い合わせが多く、2月に入ると、①り災証明の判定内容、②義援金の受給要領などのいわゆる「震災関連業務」の他、③ライフラインについての苦情、問い合わせが多くなった。

しかし、国・県・市の方針がきわめて流動的であったため、リアルタイムで現場職員への情報の徹底が困難であったことと、相談内容があまりにも多岐にわたり、質量とも区役所の処理能力を越えていたこと等の理由により、実際に電話をかけてくる区民に対し、十分な対応ができず苦慮する場面も少なくなかった。

ただ、いま振り返ると、さまざまな問い合わせが区本部に殺到したことは、当時の区民の区役所への期待と信頼の大きさをあらわしていたのではないかと思われる。

資料（緊急通報処理）

緊急通報処理		1月25日受付
流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> ↗ 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 ↘ その他関係機関 </div>	
通報の内容		
1. ところ（住宅地図で確認） 御影町西平野字平野〇〇番地 2. 災害の種類 石がきがくずれそうになっている 3. 通報者 ○○ ○○ ○○-○○○ ○○-○○○		
仮設住宅東側にある石垣H = 3 mが〇〇宅側にせまっている。 くずれる恐れがあるため、至急専門家による調査を願いたい。		
処 理		
東灘消防署		時 分
東部土木事務所（担当者名）		時 分
市対策本部上木局 FAX 322 -6150 松井		10時 15分
		時 分

緊急通報処理		1月26日受付
流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> ↗ 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 ↘ その他関係機関 </div>	
通報の内容		
1. ところ（住宅地図で確認） 魚崎西町4丁目1 2. 災害の種類 石積よう壁が崩れそう 3. 通報者 ○○○○ ○○-○○○		
		
処 理		
東灘消防署		時 分
東部土木事務所（担当者名） 田辺		14時 35分
FAX 854 -2198		時 分
伊藤		15時 50分

緊急通報処理		
流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> ↗ 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 ↘ その他関係機関 </div>	
通報の内容		
1. ところ（住宅地図で確認） 本山中町4丁目〇番〇号 2. 災害の種類 倒壊家屋内に多量の灯油が残っており危険 3. 通報者 本山中町4丁目〇番〇号 ○○○○		
処 理		
東灘消防署 高橋		10時 37分
東部土木事務所（担当者名）		時 分
		時 分
		時 分

緊急通報処理		2 / 2 16:40受
流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> ↗ 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 ↘ その他関係機関 </div>	
通報の内容		
1. ところ（住宅地図で確認） 東灘区鴨子ヶ原二丁目〇〇附近 2. 災害の種類 砂防えん堤が崩れそうである 3. 通報者 鴨子ヶ原二丁目〇〇 ○○○○ ○○-○○○		
通報者 「砂防えん堤が17日の地震以降、クラックが大きくなっている。専門家に見て欲しい、危険ならば避難しなければならない。」 チシロ 「えん堤の所有が六甲砂防かどうか不明。とりあえず土木局だけで対応する」 ミタニ 「現地調査と通報者への連絡をとること」		
処 理		
東灘消防署		時 分
東部土木事務所（担当者名）		時 分
市災害対策本部 千代氏		16時 50分
		時 分

災害状況通報処理票

概要	余震によりき裂が拡幅
通報日時	2月2日(木) 17:21
通報者 (石村)	住所 鴨ヶ原1丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇 Tel
状況	住所 鴨ヶ原1丁目〇番〇号 〇〇〇〇方前の道路 以前にもき裂があったが、14:19分の余震でまたき裂が拡がったようだ。一度見て欲しい。
対応	自衛隊・区対策本部 ()
措置結果	警察官派遣させたが、土木の方も確認して欲しい。
備考	

ファクス送信表

宛て先	FAX 854 -2198 東部土木事務所 久保田 様
発信者	神戸市東灘区役所総務課 担当: 三谷 Tel 078 -841 -4131 Fax 078 -841 -5553
送信日	平成7年2月4日(土)
送信原稿	2枚 (送信表を含む)
備考	歩道橋に倒れかけている家の所有者は〇〇〇〇(〇〇〇〇 〇〇-〇〇〇)です。通報者は他府県交通整理隊を通じ、東灘警察署中岡氏です。所有者の承諾がないため、応急措置を要望した。

緊急通報処理 PM 3:50受

流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 → 東灘消防署救急窓口 東部土木事務所 その他関係機関
通報の内容	1. ところ (住宅地図で確認) 2. 災害の種類 ガソリンがポリタンクに1ヶ家の前に放置されている 3. 通報者 森北町1-〇-〇 山手幹線東端 〇〇-〇〇〇
処理	東灘消防署予防係 北山氏 15時 55分 東部土木事務所 (担当者名) 時 分 時 分 時 分

緊急通報処理

流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 → 東灘消防署救急窓口 東部土木事務所 その他関係機関
通報の内容	1. ところ (住宅地図で確認) 魚崎南町7丁目13番 ワコーレプラザ魚崎 2. 災害の種類 倒壊 (道路のほうに倒れてきている) 3. 通報者 〇〇〇〇 〇〇-〇〇〇
処理	東灘消防署 山根 (消防車を出すとのこと) 2/3 9時 15分 東部土木事務所 (担当者名) 時 分 時 分 時 分

F A X 送 り 状

送り先 大阪ガス（株） 広報隊 菊池次長 様
送り主 東灘区役所 災害対策本部 氏名 三谷 (直通) 078 842 -0974 ☎ (078)841-4131 FAX (078)841-5553
と き 平成 7年 2月 13日
送付枚数 1枚 (送付状をのぞく)
備 考 本日、2月13日(月)早朝6:00に下記の家屋をとりこわすことになりました。ガス設備の安全についてご配慮いただきたく現地にお運び下さいますようお願いいたします。 { 場所 : 東灘区御影石町2丁目○ (別図) 所有者 : ○○○○ 作業者 : 自衛隊

F A X 送 り 状

送り先 東部土木事務所 国重 様
送り主 東灘区役所 災害対策本部 氏名 三谷 ☎ (078)841-4131 FAX (078)841-5553
と き 平成 7年 2月 15日
送付枚数 1枚 (送付状をのぞく)
備 考 ① 図中の○○家が崩れつつあり、道が通れなくなっている。 バスの通行により振動で、更に狭くなった。 ② 附近には他に通行できる道がない。 ③ 至急見に来て欲しい。 (17:50受)

緊急通報処理

流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 → <ul style="list-style-type: none"> → 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 → その他関係機関
通報の内容	
1. ところ (住宅地図で確認) 深江南町3丁目○-○ 2. 災害の種類 家屋倒壊 3. 通報者 東灘警察署 文化住宅 ○○荘が解体途中で、15日夜につぶれた。 住んでいた人はいないようだが、16日朝早急に見に行つて欲しい。 2月15日 22:00受 三谷	
処 理	
東灘消防署 山根係長	22時 25分
東部土木事務所 (担当者名)	時 分
_____	時 分
_____	時 分

緊急通報処理

流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 → <ul style="list-style-type: none"> → 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 → その他関係機関
3 / 7 (火)	
通報の内容	
1. ところ (住宅地図で確認) 森北町7丁目○-○ 2. 災害の種類 地割れ、道路カンボツ 3. 通報者 森北町7丁目○-○ ○○○○ Tel○○-○○○	
処 理	
東灘消防署	時 分
東部土木事務所 (担当者名) アダチ	9時 40分
_____	時 分
_____	時 分

緊急通報処理		3 / 11
流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 <ul style="list-style-type: none"> → 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 → その他関係機関 	
通報の内容		
1. ところ (住宅地図で確認) 住吉本町2丁目24-6 マノワール御影前道路 2. 災害の種類 陥没 3. 通報者 不明		
処 理		
東灘消防署		時 分
東部土木事務所 (担当者名) ツカサ		10時 45分
		時 分
		時 分

緊急通報処理		3 / 11
流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 <ul style="list-style-type: none"> → 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 → その他関係機関 	
通報の内容		
1. ところ (住宅地図で確認) 深江本町3丁目〇-〇 〇〇〇マンション 2. 災害の種類 倒壊(3F建が1Fになり道路にはみだしている) 3. 通報者 不明 (市災対本部 荒木)		
処 理		
東灘消防署		時 分
東部土木事務所 (担当者名)		時 分
解体班 イワグロ主幹		11時 00分
		時 分

緊急通報処理		3 / 17 21 : 30
流れ	住民 → 東灘警察署 → 本部 <ul style="list-style-type: none"> → 東灘消防署救急窓口 → 東部土木事務所 → その他関係機関 	
通報の内容		
1. ところ (住宅地図で確認) 2. 災害の種類 3. 通報者 〇〇-〇〇〇 本山北町3丁目〇-〇 〇〇〇〇 本山第1小学校西門の前の道が水道工事のあと、ガタガタで、うるさく夜もねられない。 水道局の林に対してTELするよう依頼		
処 理		
東灘消防署		時 分
東部土木事務所 (担当者名)		時 分
水道局 うえだ氏		21時 40分
		時 分