

関係各機関からのレポート他

歴史的大震災と 旅券発給業務

平成9年9月1日
兵庫県旅券事務所

大阪仮事務所での 営業活動

全日空神戸支店
巽 正巳(現全日空大阪支店勤務)

「阪神・淡路大震災」を振り返って

日本エアシステム
神戸営業支店

阪神・淡路大震災回想

日本航空神戸支店
安部勲

Viva 壊滅的被害からの蘇生!!

神鉄観光株式会社旅行部部長
高嶋重次

阪神大震災と私

県立須磨東高校二年
山崎奈緒

歴史的大震災と 旅券発給業務

平成9年9月1日
兵庫県旅券事務所

1 前ぶれなく牙をむいて襲う自然災害

“災害は忘れた頃にやってくる”とも言われ“愚者は体験に学び賢者は歴史に学ぶ”とも教えられる。いづれもその場しのぎになりやすい人間への警告で耳が痛い。豊かで幸せで平穏な日が続くと、つい緊急時への備えに甘さがでるのが人間の性(さが)であろうか。多くの市民が暖かい寝具に包まれて熟睡の余韻を楽しんでいた早朝、まさに晴天のへきれきともいえる激震が北淡路・阪神間を襲った。阪神・淡路を含

む300万人以上の人々が、灼熱のフライパンに踊る豆のようにはじかれ、飛ばされ、押しつぶされ、事態認識もできないまましばらくは我を失った。今思い出しても身の毛の逆立つ凄惨な体験であった。こんなアップ・セットのディザスター下で私どもが担当するパスポート発給業務が一体どうだったのか。

大震災と復興という全体像から見るとほんの一部にすぎないが、振り返ってみたい。

2 旅券事務所の構成

受付窓口	所在地	正規職員	嘱託員	旅券作成 委託職員	計	被害状況
本所	神戸市中央区	10 (男6・女4)	15 (女15)	6 (女6)	31 (男6・女25)	事務室被害甚大 通勤困難
尼崎出張所	尼崎市南塚口町	3 (男2・女1)	8 (女8)	-	11 (男2・女9)	事務室被害甚大 通勤困難
姫路出張所	姫路市二階町	3 (男2・女1)	6 (女6)	-	9 (男2・女7)	事務室被害無し 通勤困難
但馬空港窓口	豊岡市岩井	<男1> (男1)	2 (男1・女1)	-	<男1>・2 (男1・女1)	被害無し <男1>は兼務職員
合計		<男1>・16 (男10・女6)	31 (男1・女30)	6 (女6)	<男1>・53 (男11・女42)	

3 旅券業務の被災状況

なにぶん地震の発生が早朝のため、全職員はそれぞれ自宅で遭遇した。ほとんどの職員の自宅は神戸市より西か北にあり、大災害のあった神戸・阪神間の市街地に住む職員は比較的少なかった。それだけに大災害を受けた地域に所在する本所及び尼崎の事務所への通勤が、交通途絶により通勤不可能又は困難

な状況であった。また、職員構成も表の通り、53名中男性は11名、正規職員も53名中16名と特異な事務所のため、このような大災害に対処する事に困難をきわめた。とてつもない恐ろしい事件が発生したとは思ったが、しばらくラジオ・テレビも機能せず電話も通じなかったので、自宅で受けとめた時点では、筆舌

を超える大被害までは想像できなかった。

地震がどんなに大きなものであっても、被災に遭った現実の地域は兵庫県全体からみるとほんの限られた地域である。すでに予定の決まっている旅行者へのパスポート発給は停止できない。また、交付予定の旅券や震災前に受理していた申請書も、予定通り旅券を作成して、それぞれ交付しなければならない。

兵庫県の旅券受付窓口は県下4カ所に設置されているが、パスポートが作成できるのは本所のみのため、各窓口で受け付けた申請書は本所へ、作成されたパスポートは3カ所の各出張所へと毎日搬送している現状の中での災害であった。

(1)本所(神戸市内)

当日数時間かけて徒歩で出勤した者、回り廻った道のりで行きか車で辿り着いた者、計4名の職員が出勤した。クリスタルタワー4階まで階段を上がり扉を開けた途端、ごった煮のような混雑ぶりに声も出ず呆然としたのもうなずける。400kgもある金庫、ロッカー・キャビネット等ほとんどの物は倒れ、散乱し、天井からは無数の照明カバーが垂れ下がり、時計、額等落下破損、ガラス等粉々になってその破片が飛び散り、何から手をつけるべきか、戸惑いを隠せなかった。

ようやく電気のみついたが、電話・FAXの混乱は続き、本庁・外務省には一切通じず。また半数以上の職員とは連絡がとれない有様。電話回線の通じる所からの問い合わせ電話が多くあり、応対に追われる。当日淡路島から旅券の受け取りに来られた人があり驚いたり、西脇から申請に行くとの電話に、こちらの事情を説明してもなかなか理解してもらえなかった。このような中、大小の余震に悩まされながらも少人数でなんとか旅券の交付3件、申請1件を行い、とりあえず後片付けに精を出した。

阪神高速道路は倒壊、火災が発生し始め赤々と燃え続ける隣接の兵庫・長田区を消防車・人・車がひしめき合い、想像もつかない未曾有の状況になり始めていた。

日を追って職員の出勤状況も徐々に回復してきたが、少ない職員体制、その余震の続く中で処理しなければならないことが数多くあった。その主な事項は、外務省のホストコンピューターに接続されている旅券作成端末機器の保守・点検(19日完了)、出張所の被

害状況確認、旅券交付日の変更を各出張所と調整、職員の出勤可能状況により本所と尼崎出張所の職員のローテーション確保、当日到着予定の各出張所と本所との搬送用トランクの所在確認。近隣府県での代行を外務省に要請。飲み水・昼食・暖房・トイレ用の水汲み等の確保、震災によりトランク搬送委託業者営業不可のため、職員によるタクシー等での搬送確保、余震対策で宿直職員の確保、被災住民へのパトロールのため本庁災害対策本部からの動員要請受け入れ等々あり、寸暇を惜しんで働き詰めた。すべてが正常に戻ったのは5月1日からであった。

(2)尼崎出張所

事務所の被害は、神戸ほどではないにしても、正規職員全員は須磨区、垂水区に住んでおり、住宅半壊、交通途絶で当分出勤不可能なため、本所の応援を得るとともに、嘱託員で出勤可能な者にも出勤要請をおこなった。

受け付けた申請書の本所への搬送、作成されたパスポートの受け入れにもかなり苦労を伴った。尼崎出張所で申請するほとんどの人は、比較的被害の少ない地域の人が多く、そのような状況はわからず混乱した。

嘱託員一名の消息が一週間経っても確認できず手を尽くしていたところ、新築のため仮住宅に居住中、全壊となり高校生の二女を亡くしたとの訃報に胸が締めつけられた。

(3)姫路出張所

所長が須磨区在住のため、出勤に困難さはあったが、事務所及び職員に大きな被害はなく、本所との連絡がとれないまま、何とか平常通り業務を進め、旅券作成機復旧の予定がたたない状況の中で申請書を受理し、通常の交付日を記載した受理票を交付せざるを得なかった。しばらく本所との連絡がつかず、発給照会などに不自由があったが、なんとか凌いだ。また、受け付けた申請書の本所への搬送、作成されたパスポートの受け入れにもかなり苦労を伴った。

(4)但馬空港窓口

距離は被災中心地域と離れていたため、大きな揺れがあったものの被害はなかった。受け付けた申請書の本所への搬送、作成されたパスポートの受け入れには苦労を重ねた。

4 外務省旅券課長から発信の緊急特例措置

「兵庫県南部地震災害による緊急特例措置について」
(平成7年1月19日付全都道府県主管部長あて)

主な内容

- 1.兵庫県における旅券事務が回復するまでの間、兵庫県に住所を有するが他府県に居所を有している者が申請する場合は、居所申請の取扱により対応されるよう申請する。
- 2.兵庫県に隣接する大阪府、京都府、岡山県、鳥取県においては、兵庫県に住所を有する者が申請に来た場合は、緊急特例的に居所にて申請を行っているとみなして、申請受付を実施するよう要請する。

*この通達が迅速に全都道府県に周知されたので、旅券を必要としている県民には大きな迷惑をかける事なく済み、外務省を始め各都道府県の旅券事務所

のご協力は、今も有難く思っている。この結果、居所申請を実施したとの報告が下記の通り寄せられた。

大阪府165件、京都府64件、岡山県14件、熊本県5件、その他5県計9件
合計257件

5 再発行希望者に占める今回の震災での紛失・焼失・損傷の件数

平成7年1月～3月	433件の内	259件(60%)
平成7年4月～8年3月	2,368件の内	1,165件(49%)
平成8年4月～9年3月	1,968件の内	385件(20%)

6 今後に与えられた課題

旅券窓口は県下4カ所に設置されているが、旅券作成機は本所のみを設置されているために、申請書を受け付ける各窓口とパスポートを作成する本所間を毎日書類搬送している。この現行集中方式では、今回

のような大災害時での適応性を欠いており、各出張所でも作成できる体制が望まれる。もちろん分散化は経費もかかるが、危機管理の観点から何とか実現したい。

7 歴史の伝承として生かしたい今回の体験

思い出すつどぞっとするあの震災から、早くも2年8カ月近い歳月が過ぎた。今では、荒廃した都市も新しい構想を取り入れながら着実に復興への道を辿っており、人々の心にも明るさと希望が蘇ってきた事は本当に嬉しい。しかし、一方でなお多くの人々は仮設住居生活を余儀なくされ、住宅・店舗などの建設未着工箇所も多く、深い傷口がなお後遺症として残されていることに心は痛む。

本格的復興の達成にはなお相当の期間を要するようであるが、あの日の試練を原点としてひたむきに精進を重ねたいものである。私たち担当の旅券業務

も、一時減少した発給件数も日に日に回復し、海外渡航者の数も大幅な伸びを示している。体制整備や工夫を加えこの趨勢に適応するのに必死である。旅券業務と言う限られた小さな機能ながら今後も真摯に取り組んで行きたい。

冒頭にも述べたとおり、私たちはこの大震災の体験を一過性のものとして終わらせ忘れさせることがあってはならない。貴重な歴史の教訓として正しく伝承しつつ、一日一日をプラス思考で対処し、将来の有事に備えなければと改めて決意している次第である。

大阪仮事務所での 営業活動

全日空神戸支店

巽 正巳(現全日空大阪支店勤務)

(平成6年4月から平成9年6月迄神戸支店に勤務)

日本第二位を誇る阪神工業地帯の、その生産機能や都市機能は、凄まじい自然のエネルギーの前に一瞬にして麻痺してしまいました。この激震エリアに生活する多くの人たちや、本社・本部そして重要生産設備を配置していた会社・組織が受けたダメージはあまりにも大きく、それだけに一刻も早い生活の回復や、会社機能の立て直しに懸命の努力が毎日費やされました。今後の災害対策にも、教訓を活かして「災害対策のマニュアル」の見直し作業に取り組まれた企業がほとんどだと思います。

全日空では地震発生当日に本社総務部を事務局にして、

- (1)被災地への救助にかかわる旅客・物資輸送体制の確立。
- (2)公共輸送機関としての運航体制の確立。
- (3)被災社員への救助体制の確保。

の方針の基に「緊急対策本部」が設置されましたが、直接的な被害は「神戸支店」事務所だけにとどまりました。JR三宮駅に隣接した「神戸交通センタービル」の崩壊で、急遽大阪支店の会議室を間仕切りして、仮事務所を設けて営業活動の拠点にしていた頃の営業活動について振り返ってみました。

航空輸送機能の中核である伊丹空港、関西空港の被害がほとんどなく、寸断された新幹線や高速道路等の地上輸送機関に代わって、その時から旅客や貨物の輸送確保に、フル回転の運航体制がとられました。伊丹空港・関西空港から200kmにも満たない岡山空港までの非定期路線を運航し、岡山空港には空港業務の応援に、羽田や成田空港から多くの空港職員が派遣されました。営業サイドでは、航空便の問い合わせが殺到し、この電話対応にセールス部門や事務部門の社員が連日、「予約センター」の応援業務に就

きました。

このような社内状況下で、仮事務所に出勤したスタッフも交代で予約センター業務につくかたわら、兵庫県下の旅行代理店やお得意先の被災状況を把握することを先決課題として営業を再開しました。幸い兵庫県下にある全日空の予約端末機「ABLE」のサーバーは、大阪市内に設置されており、端末機自体が破損していなければ正常に作動していたので、特にABLE端末機の損傷状況の把握と修理の段取りを、早急に整えることに全力を挙げました。旅行代理店からの要望もこの点に集中しました。また、急遽航空担当業務に携わった代理店の係員の人も多くいて「ABLE操作マニュアル」の調達には苦労しました。

神戸・阪神地区の状況把握のために、スタッフは仮事務所から現地に2日毎位のペースで出かけていきました。阪急西宮駅からは徒歩や代行バスを頼りに訪問を繰り返しました。運動靴にリュックサック・携帯電話そして思い思いの粉塵マスクの、いわゆる『神戸ルック』スタイルで出かけました。大阪支店内では我々の姿は異様だったかもしれません。

連日被災地区に入り実感しましたことは、三宮界隈を始め被災地の中心街で人並みが日毎に増える街の動きでした。余震が続く中で営業再開に懸命の人々の姿が強く印象に残りました。「神戸交通センタービル」の再開の目途がなにも決まらない中、約1カ月半後の3月1日に大阪仮事務所を閉めて、ポートアイランドの「神戸航空旅客ターミナル(K-CAT)」に仮事務所を移しました。神戸のマーケットを担当する我々が大阪から通うのではなく「神戸市内の中で営業することが大事」だと考えたからです。

はからずも、合わせて5回の事務所移転を経験して、この6月初め(平成9年)に元の事務所に戻る事ができました。短期間に何度も引っ越しをすることはプライベートにもないことなので、引っ越し作業には随分と自信がつかしました。

「阪神・淡路大震災」を振り返って

日本エアシステム
神戸営業支店

阪神・淡路大震災の実状はメディアを通して多くの人に衝撃を残したが、激震地区在住の市民にとっては生涯忘れることのない悲痛な体験となった。

震災直後の三宮は朝の通勤時間にもかかわらず、通行人や自動車もまばらで異様なほど閑散としていた。高層ビルが崩れ、ポートライナーの鉄軌道が折れている光景にはさすがに目を疑った。企業や行政、そして地域住民が長年にわたり作り上げた社会・生活基盤が、わずか数十秒の間に崩壊してしまう…大自然を前にした時、人間の存在がいかに小さいものであるか、改めて思い知らされた。

当社では、大阪支店が現地対策本部となって体制の立て直しを図るとともに、同日中には管轄地域職員の安否を確認することができた。伊丹空港においては被害が軽微であったため、定期運行の確保を一意とした。また、殺到する予約や代理店からの問い合わせに対応するため、伊丹空港・大阪支店・予約センターにおいて電話回線の増設や予約人員の増強など、業務体制の強化を図った。

一方、高速道の寸断と新幹線の不通など交通体系が麻痺する状況において、当社では「伊丹～岡山・広島・米子・東京便」「関西～福岡便」「東京～岡山・広島・高松・福岡・北九州便」「名古屋～広島・福岡便」等の臨時便を運航、述べ1,709便／16万2,374名の輸送を行い、さらに全国の公的機関からの支援物資の輸送を無償で行った。岡山行き臨時便などは空港に旅客が殺到し、列を作って搭乗手続きが行われるなど、一時業務が混乱する場面もあった。機材・乗員の確保、運賃の設定など調整は非常に困難であったが、4月初旬のJR開通まで、公共輸送機関としての責務に務めた。

この間、神戸支店は事務所の損壊、職員の通勤事情等により、大阪支店に仮事務所を設置しての営業を

余儀なくされた。復興が最優先され、経済活動が依然低迷する状況においては旅客団体の発生獲得など行うすべもなく、できることといえば被害情報の収集と顧客状況の掌握だけであった。業務形態については、大阪支店から神戸方面へはバスを乗り継ぎ、播州方面へは山側から電車で回り込んで代理店訪問を実施した。バスを待つ長蛇の列、長時間の満員電車、長い歩き時間、神戸／大阪間がこれ程まで遠い道のりとは思ったこともなかった。粉塵や騒音の激しい街中をスーツは着用せず、軽装にバックパック、マスクという格好で歩き、代理店を訪れたが、事務所は地震の爪痕がまだ残り、水や保存食品、マスクの入った段ボール箱が雑然と置かれていた。「キャンセル処理ばかりですよ…」という言葉が印象に残っている。

JRが開通し、ビルの応急工事が完了した4月16日に三宮の事務所によりやく復帰することができた。それまでの3カ月間、関係機関の方々が神戸の復興と業務の立て直しに励む姿を見て、一日も早く事務所復帰を果たし、共に復興に貢献したいと強く思ったものである。

このころ神戸では市場活性化のため「BUY KOBE」（神戸でものを買おう）という運動が行われていたが、当社ではこれに呼応し、復興支援策の一環として「神戸送客キャンペーン」を実施、神戸を起点として瀬戸内観光地域を周遊する旅行企画を全国的に展開した。伊丹・関西空港発着の日本全国16地区の旅行代理店からの賛同が得られ、平成7年10月から12月まで2カ月間に計1万181名の乗客を得ることができた。

震災が人々の生活に大きな影響を与え、社会的損失を引き起こしたことは事実であるが、一方で企業にはいくつかの教訓がもたらされた。

まずひとつに「備え」の必要性である。起こらないだろうとか、あり得ないだろうという現状に対する認識の甘さは、無くさなくてはならない。天災や人災は忘れたころにやってくる。「備え」のための労力や費用は決して小さくないが、必要負担として認識すべきであろう。

もうひとつは企業活動の本来的なあり方(意義)についてである。今回の震災に関して、例えば航空業は人や貨物の移動など輸送という点で、旅行業は被災で傷ついた人々の心を癒すという人的ケアの点で復興に関わった。企業には利益の追求と同様に社会性が求められる時代である。企業活動の社会的有用性(貢献度)を考えたとき、企業の進むべき道が自ずと見えてくる気がする。

最後に今回の震災により亡くなられた方々に追悼の意をあらわすとともに、神戸の発展を望んで止まない。
(平成9年9月22日)

阪神・淡路大震災回想

日本航空神戸支店

安部勲

震災後、1,000日を経過した今日、震災から受けた数々の試練を教訓にして、地元企業として、個人として、被災者の支援、個々のボランティア活動と、被災者を勇気づけ、生きる力に、どれ程役立ったか、事態を最前線で体験することにより、被災地で自分は何を考え、どう行動したかと今回回想し、これからの人生に活かしてゆけるに違いないと考えます。ここに自分の当時感じたことを述べることに、これからもあるであろう災害時に少しでも役立つ糧としていただけることを願うものであります。

災害地である地域住民としての役割分担

「家庭と近隣とのコミュニケーションの必要性」を強く感じたと被災者の多くの人達が答えている。

かくいう私も世間でよく言われる「隣は何をする人ぞ」の分類に属する人間で、地域、近隣に対しても希薄であったと思う。しかしながら、好むと好まざるにかかわらず近所の人達、同じマンションに住む人達と、連日、水を分配したり、食料を分けたりするうちに交流が生まれ、お互いに相談相手となり、他人の気持を思いやりしているうちに、自然発生的にボランティア活動の中心にいたのである。まず、袴を着ず、自分に手が届くことから始める。それが困った人達の役に立つ、感謝される、頼りにされる、尊敬される。それが自分にやる気を起させたのである。これ等の小さな力が結集されて大きな力となり、救助に、当面の生活維持に大きな力を果たしたに違いないと思えるのである。

地元企業の役割

1)業種の特性を生かした役割

交通網が寸断した状況下においては、バス会社はフルに車両を提供し、病人、ケガ人の搬送、生活物資の運搬等、自治体と協力して活動することが、特に初期の段階においては、ともすれば暗い気持ちになりがちな被災者に勇気と希望を与えたのである。「個々として自分にできること」「大企業として組織を生かして活動できること」を次に事例として述べてみたいと思う。

2)施設の開放

企業の所有する研修所、社員寮等、仮設住宅が建設されるまでの間、緊急避難の一助として住居を失った被災者用の住居として使用してもらう。

寒い冬、暑い夏、テントの中で生活している被災者

をテレビ等で見えるにつけ、一刻も早く住居が与えられ、人間として生活をさせてあげなければと痛感したものである。

またグラウンドや空地がヘリコプターの発着場や運ばれてくる物資の保管場所となり、果ては仮設の転地となり、後にこれ等が被災者にどれだけ役に立ったか、もちろん公共の施設(公園、公会堂等も可能な限り、住居として使用されたのであるが…、民間のこれ等の物的な支援が最も重要な役目を果たしたに違いないのである。

弱者(老人、子供達)の心のケアの必要性

倒壊した建物の中から幸いに救助された人達も、震災後時間が経過してゆく中で、最初に生きる喜びで奮い立たせた「助かったという」安堵感も、時間とともに薄れ、やがて気持が失せてゆく。地震後生まれた「地震シンドローム現象」である。

復興してゆく過程の中で大きな問題となった弱者に対する心のケアである。

インフラは日毎に復興していったのであるが、人々の心にぽっかりとあいた空白は弱者になればなる程、埋めるにはあまりにも大きな虚脱感を生み出していったのである。「震災の影響を一時でも早く回復させるためにも、本格的なカウンセリングを実施できる場を設け、カウンセリングすることが、何よりも必要であったに違いないのである。

震災地から離れた場所に心のケアができる場を設け、カンセラーによるカウンセリング、静養の場を設ける。これを支援できるのが、旅行会社であり、運輸機関である。

子供達を中心とした南の島の体験ツアー、老人達を中心とする温泉ツアー等々が一時的であるにせよ、被災地から離れ、落ち着いた人間的気持を回復するに役立つはずである。

ボランティア精神に目覚め、一人一人が活動に積極的に

参加する精神を持つことが肝要である。震災直後の助け合い、「茶髪の少年達が黙々とゴミの回収」をしている状況を見るにつけ、自分の手の届くことから活動してゆく。それがボランティア活動の原点に違いないと自問自答したものである。「誰でもできるボランティア活動に参加しよう」と大合唱したものである。

震災を体験した多くの人達が人生観、価値観が震災で変ったと述べている。私も人生で初めて最後に違いないこの「経験」を人生の教訓として、今後の人生に生かしていきたいとつくづく思うのである。

一何事にも代え難い貴重な教訓として—