

【東日本大震災総合相談センター】 東日本大震災総合相談センター

(センター開設の経緯)

市では、平成23年3月11日に発生した東日本大震災の影響による各事象への対応として、避難者の受け入れに関する問い合わせ窓口として住宅支援センターや、計画停電に関する問い合わせ窓口として停電総合相談センターを開設するなど、事象ごとに窓口を設けることで対応していた。

しかし、震災発生から2週間が経つと、市に寄せられる相談内容が多岐にわたるものに変化し、市民が問い合わせをする際にどこへ問い合わせすれば良いのか分からないとの声が寄せられるようになった。そこで、震災に関する市民の様々な問い合わせにワンストップで対応できる体制を整えるため、平成23年3月28日に開催された第7回東北関東震災対策本部会議において、「東北関東震災総合相談センター」を、平成23年4月1日から開設することが決定された。



開設当初の様子

(センターの名称)

平成23年3月11日に発生した地震の名称としては気象庁が同日に命名した「平成23年（2011年）東北地方太平洋沖地震」があったものの、被害範囲が東北だけにとどまらず、広く関東地域にも及んでいることから、メディア等では「東北関東震災」「東日本大地震」等の名称が使用されていた。

そこで、市ではセンターの名称を「東北関東震災総合相談センター」として開設したが、平成23年4月1日に、震災の名称を「東日本大震災」とすることが閣議決定されたことから、4月7日に開催された第8回東日本大震災対策本部会議において、相談センターの名称を「東北関東震災総合相談センター」から「東日本大震災総合相談センター」に変更することが決定された。

第1章 第7節 東日本大震災総合相談センター

(人員体制)

センター開設時には、兼務職員6名、日替わりの応援職員2名の体制であったが、相談件数の減少に併せて順次人員を縮小した。その後、平成23年6月24日に開催された第13回東日本大震災対策本部会議において、7月1日からは兼務職員による体制を解き、生活安全部暮らしの安全安心課内にセンターを移転することが決定された。

東日本大震災総合相談センター人員体制

期間	人員体制
平成23年 4月1日～4月30日（土日祝日含め開庁）	兼務：主幹1名、主査1名、主任1名、再任用主任3名 応援職員：2名（日替り）
5月1日～5月31日（土日含め開庁） ※5月3日～5日は庁舎工事の為開庁せず	兼務：主幹1名、主任1名、主事2名、再任用主任3名 （主任1名、主事1名は、半月ごとの交代）
6月1日～6月30日（平日のみ）	兼務：主幹1名、主任1名、主事1名
7月1日～（平日のみ）	全職員の兼務を解き、暮らしの安全安心課内にセンターを移転

(相談)

市民や避難者からの、計画停電、住宅、義援金、支援物資、ボランティア等に関する相談に対し、市で実施する各種事業の案内や、必要に応じて担当所管への引き継ぎを行った。センターを開設した平成23年4月には1か月で1,265件の相談があったが、5月は257件、6月は187件と減少し、暮らしの安全安心課内に移転した7月には40件まで減少した。平成24年12月では、月に数件ほど避難元や市外に転居したとの連絡がある程度になっている。

また、平成24年2月19日に社会福祉協議会が開催した市内避難者の「ふれあい交流会」に、相談ブースの運営等の担当として出席し、5名から、8件の相談に応じた。なお、当日は東京三弁護士会多摩支部、東京仕事センター多摩、市保健所（保健師）、市子ども家庭部（保育士）が専門相談担当として出席し、当センター分を含め計30名から33件の相談に応じた。

なお、「ふれあい交流会」開催のため、民生委員が全国避難者情報システムに登録のある全避難者世帯を訪問したが、この際連絡が取れなかった世帯で、電話番号が分かる28世帯に対し、平成24年3月に、当センターから電話連絡を行った。これにより、14世帯が転居していることが確認でき、全国避難者情報システムの登録変更についても本人の了解が得られたため、聞き取った内容を全国避難者情報システムを所管する総務課に対し連絡し、登録変更を依頼した。

(庁内関係所管との情報共有)

震災発生当初から、庁内関係所管との情報共有は震災対策本部会議での報告により行われていたが、実務者レベルでの情報共有のため、東日本大震災関連業務担当主査連絡会等の連絡会を開催し、情報の共有を図った。