

## 2 相談窓口の設置

震災に関する住民からの相談については、3月11日の災害対策本部立ち上げと同時に、同本部広報班において24時間体制で対応した。

3月12日の福島第一原子力発電所の水素爆発以降は、放射線に関する相談、原発事故による新たな避難や、農作物への影響等の相談が増加し、国からの情報等が不足する中、関係課の協力を得ながら被災者からの相談に対応した。

しかしながら、通信手段が混乱している中、県内の被害状況や避難所の設置状況等について国等関係機関からの状況把握が非常に困難であったため、県民からの問い合わせの際に十分な回答ができない状況であった。

3月15日からは、政策審議室、女性青少年課からの職員応援を得て「東日本大震災総合相談窓口」を開設し、また、3月19日からは県民相談センター内に専用電話回線を設置し対応した。

各市町村との通信連絡が回復するにつれ、避難所の設置をはじめとする被災者支援策についての情報も揃ってきたため、避難所の設置状況、緊急車両の取扱い、ライフラインの復興状況について項目別に分類した相談マニュアルを作成した。

相談マニュアルについては、新たな被災者対策についての施策や放射線等に関する情報が出された際には、情報が最新のものになるように努めたが、放射線における風評被害や健康被害等、日々新たな被害状況の報道等を受けての県民からの問い合わせについては、関係課においても国からの詳細な情報等が入っていないことも多く、回答例等の作成に時間がかかり、結果的に被災者からの問合せに対し適切な対応を取れないケースも多数あった。(特にテレビや新聞報道直後の問い合わせについては、県にも情報が届いていない場合も多く具体的な回答が非常に困難であった。)

なお、窓口設置から平成24年3月末までの全相談件数は6,426件に上り、そのうち原子力に関する相談は約2割の1,381件であった。

### 3月11日～3月14日

震災に対する相談は、災害対策本部立ち上げと同時に広報班で対応開始  
24時間体制で広報広聴課職員が対応

### 3月15日～4月14日

「東日本大震災総合相談窓口」を開設。専用電話回線を設置  
24時間体制で政策審議室、広報広聴課及び女性青少年課職員が対応

4月15日～17日

相談時間を9時～21時に変更（土日祝祭日含む）

日中は、広報広聴課及び女性青少年課職員が対応

夜間は、災害対策本部広報班が対応

4月18日～7月3日

相談時間を9時～17時に変更（土日祝祭日含む）

日中は、広報広聴課及び女性青少年課職員が対応

（5月7日からは広報広聴課のみで対応）

夜間は、災害対策本部広報班が対応

7月4日～

相談時間9時～17時（土日祝祭日含む）

平日は、緊急雇用事業を活用して雇用した専任相談員が対応

土日祝祭日及び夜間は、災害対策本部広報班が対応



県災害対策本部広報班による相談対応

## 体験談 7

### 原子力安全対策課原子力安全調整監 加島洋一

—原子力緊急事態の発生—

<地震発生時・県庁 6 階原子力安全対策課（原対課）居室窓側にて着席執務>

数秒のそれなりに大きな揺れ（体感震度 4）で一瞬の間、さらに次の瞬間、地震ではかつて経験した事のない非常に激しい揺さぶりを受けた。（約 1 分間）

皆さん無事ですか？ の課長問いかけの返答では、居室に負傷者ない様子。

間もなく火報が鳴る。 ややおいて火報発報のため全員避難と庁内放送。

課長も全員避難を命ず。 皆で階段により降り始める。 3 階位で火報は誤報の放送あり。 戻ろうとするが、降りてくる人の流れに逆らえず、外まで出る。

すぐ原対課員が集まり、各担当事業所の情報収集開始を確認。（携帯電話使用）

その打ち合わせ前後に、東海第二は地震で停止、と誰かに教えられた。

<15 時 20 分頃>

外に出て約 15 分後、階段の人の流れが収まった。

原対課員は、居室及び災害対策室（災対室）のある 6 階に戻るようになった。

<15 時 40 分頃>

災対室に着いたはず。 が、この前後はほとんど記憶がない。 室内を見て『20 人は居るな。結構多いな』と思ったことだけ覚えている。

<17 時頃まで>

初期の事業所情報は揃ったと思う。 放射性物質の放出情報や放出の恐れのある情報はなかった。 少なくとも深刻な損傷（外部へ放射性物質が大量放出するような損傷）は無いようだ判断した。（基本的に災対室滞在）

<18 時半頃>

原対課居室にて、福島第一・第二発電所が原災法 15 条通報（緊急事態発生の通報）をしたことを知らされた。 日本で？ まさかと思った。

同時に日本原電より面談で、東海第二が津波被害で非常用電源冷却系 3 系統のうち 1 系統を停止、2 系統あれば問題なく冷温停止可能という連絡を受けた。 またその 2 系統の故障停止に備え電源車を複数台手配した事も聞いた。 予備的な手配ではあるが、一刻も早い到着を願った。 2 系統の無事も祈った。

<3/12, 早朝>

電源車は翌朝（3/12, 4 時前より）続々と東海第二へ到着し、心底安堵した。 今から考えると、市町村の協力を得て広報車等で東海第二の状況を、この日の午後くらいに広報できれば理想的だったと思う。

<3/12, 15 時半頃>

報道により、福島第一・1 号機でベントがなされたと知る。 危機は回避されたと解釈し、災対室の事務局幹部にもその解釈を伝えた。 その直後、爆発音と発煙の報道あり、すぐ後に爆発時の画像も放映された。 現実とは信じられず、何が起きたか分からなか

った。

激しい動悸を感じながら 16 時開始の災害対策本部会議に出席。 15 分くらい経過後、やっとな『ああ水素か』と気づく。 考えの足りない自分に嫌悪した。 動悸は少しだけ和らいだ。 爆発は、業界人として世間に面目ないと思った。

<3/15, 零時以後>

3/15 に日付が変わってすぐ、北茨城市役所駐車場に臨時設置の可搬型線量率計の指示値が上昇し始めた。(ピーク後、下降) 福島第一の放射性物質が風の影響で茨城方面に飛来したことによる。(爆発以降初)

担当補佐が庁内手続きを行い、未明に報道機関に発表した。

今から考えると、風向きの予報を入手していれば線量率の上昇時期の予測がある程度可能だった。 気象情報入手担当者を原子力対策班内に一人設けるべきだったと反省している。

<3/15 以降>

一般の方からの問い合わせ電話が、(1 日 24 時間) 途切れる事がなくなった。(約 1 ヶ月間継続) 当初は応答集が用意できず、一次情報(可搬型放射線量率計の配置の地図、急性被曝影響の表など)を手元に、個人の知識と能力に依存した対応になってしまった。 申し訳ない。

今から考えると、基本的な応答集は通常より準備すべきだったと思う。

<3/13~21>

原子力機構基礎工部門の外川ユニット長(在県庁近傍)が、原子力対策班に加わり問い合わせ電話に対応して下さった。 一番苦しい時期に 9 日間も連日深夜まで助けていただき大変感謝している。

<3/18, 19>

財)原子力安全技術センターの田村参与(原研 OB・在水戸)が、「県庁が大変なはず」とお出でになり、専門家として同様に対応して下さった。

<3/22, 23 及び 4/11, 12>

サイクル機構 OB の 2 名及び原子力機構サイクル研の杉山研究員が、問い合わせ電話に対応して下さった。(災対室より原子力機構緊急時支援・研修センターへの協力要請により派遣)

<3/11~4 月上旬>

日本原電から常時数名を電話対応者に派遣いただいた。

県庁職員だけでは人数も知識も全く足りず、以上の電話対応いただいた方々や組織には大変に感謝している。

<4/22, 5/20>

京都市の(株)堀場製作所のご提案により、同社製放射線計測器(PA-1000)の計 45 台が県災害対策本部に寄贈された。

同社によると、一般顧客への製品供給を停止、生産出来次第、製品を順次被災県に寄贈しており、福島県には寄贈済とのことであった。

寄贈された計測器は県内全 44 市町村に配付でき、大変有効であった。市町村が臨機に自前で放射線を測定できる体制になった。我々にとっても非常に有難かった。一般の方の測定依頼への返答を対応できず申し訳ないと謝る事から、市町村への相談を紹介する事に変えることができたからである。

<7月以降> (宿直や休日勤務は6月末で免除、入れ替わるように)

放射線の基本知識普及を目的とする県政出前講座で県内各地に出かけた。

内容は、事実の提示を主とした。体内や食品中の自然放射性物質、欧州での放射線量率、チェルノブイリ事故の汚染状況と人体影響及び今回事故状況等の紹介を行った。資料は国連等公的機関の文書を基に、講座の都度自作した。

約 50 回実施した。全般に好意的な反応が得られたと思っている。

一方で、行政に対する批判も多く受けた。一例として、《行政は、国際放射線防護委員会(ICRP)という原子力推進NPOの方針に都合よく従っているだけで全く信用できない。欧州放射線リスク委員会(ECRR)も同じNPOだ。ECRRに従うべきだ。》を挙げる。また、《我々が聴きたいのは、菅谷松本市長の講演である(お前の話ではない)》という意見を受けたこともあった。

批判(県政出前講座、問い合わせ電話及び3階相談窓口における)の内容は、ほぼ特定の週刊誌、新聞及びブログ記事に基づくと数回の経験より判断した。

今から考えると、7月以前にその種の記事を収集できていれば、各場面で余裕ある対応が可能であったと思う。結果として収集着手が3ヶ月遅かった。

(結びに)

今回の経験より、原子力緊急事態発生時には、原子力安全対策課勤務経験者や原子力対策班長経験者を、県庁内外より招集する仕組みがあっても良いのではないかと考えた。(予備役のような仕組み) 結語にかえて付記する。