第２章　震災発生に伴う業務処理

被災した直後には自身の避難や家族等の安否確認、最低限のライフライン確保などを最優先に考えていた被災地域の人々も、時間の経過とともに当面の生計手段の確保、失われた職場、今後の仕事・雇用の問題に直面する。これを反映して、3 月下旬ごろから電話・来署等による解雇・賃金支払いや労災保険などに関する労働関係の相談が増え始めた。

また、同じころから、事業主・労働者からの雇用保険の特例措置（休業者等に対する給付※）や雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金などに関する問い合わせも増え始め、事業所の担当者が雇用保険の離職票・休業票交付などの手続きのためにハローワークに来所するようになった。新卒者の採用内定取消への対応も開始される。

また、4 月上旬ごろからは膨大な数の方が雇用保険の受給手続き（※※）のために来所するようになった。

※　雇用保険制度においては、震災発生後ただちに、休業中の場合や復帰前提の一時的離職でも失業者とみなして給付を行う特例措置が発動された。通常の雇用保険受給者は、受給資格決定と同時にハローワークの求職者としても登録されるが、これら特例措置の対象者の場合、通常の求職者としては扱われない。

※※　雇用保険を受給しようとする人は、事業主がハローワークで離職票・休業票等の交付を受けることが可能な場合には、事業主から離職票・休業票を受け取った後にこれらを持って受給資格決定を受けるためにハローワークに来所する。事業主自身が避難しているなどで手続きができない場合は、労働者が自らハローワークにこれらの交付請求をすることもできる。

一方、労働基準監督署等の労働基準行政機関では、労災保険（遺族補償）や未払賃金立替払制度等に関する請求勧奨・相談対応のローラー作戦的な取り組みに入っていく。

このような特定業務に対する処理ニーズの極端な増大に対し、内部体制の弾力化、労働局内での応援（局、他の署所から）及び全国からの応援が実施された。また、業務処理システムの処理時間の拡大・端末の増設、他署所のシステム端末を使った代行処理等も行われた。

このような中で、現場の状況に即した業務処理方法の工夫や応援職員を介した業務処理ノウハウの交流も行われたことは特記すべきであろう。

また、被災地における夜間や土日祝日開庁も行われた。交通機関の復旧に時間がかかる中、避難所等への出張相談も行われていた。

第 2 章では、これらの状況について記録するとともに、非常な事態に対する備え・対応に関する教訓について考えてみたい。

1　震災発生に伴う相談ニーズ・行政ニーズとこれらへの対応

≪新聞報道等より≫

2011 年 3 月 25 日　岩手日報：震災後に労働相談が急増　岩手労働局　物流停滞で休業多く

3 月 26 日　日本経済新聞：雇用の相談窓口強化　岩手など 3 労働局、週末も電話対応

3 月 26 日　河北新報：解雇相談が急増　宮城など 4 県　賃金未払も

3 月 27 日　河北新報：高校新卒者内定取り消し相次ぐ　公的支援なし　学校も対応苦慮

- 宮城労働局まとめでは、会社側が「事業停止」「再開見通せず」などでの内定取り消しの相談が 13 件 27 人分、入社時期延期（3～6 か月が多い）の相談が 14 件 167 人分あった。
- 宮城労働局では仙台新卒応援ハローワークに専用窓口をあす設置

3 月 30 日　日本経済新聞：被災 3 県　震災後の解雇・賃金・休業手当等に関する労働相談 8000 件
内定取り消し・入社延期の相談も

河北新報：雇用不安 訴え切実　離職・失業相談が急増　見えぬ将来、募る焦り
問合せ 3 万件　宮城など東北 4 労働局　「家流され会社倒産」「従業員守りたい」

- 宮城労働局が 29 日、宮城県山元町で開いた臨時相談会には経営者も含め 60 人が詰めかけた。
- 「自宅は流され、職も失った。このまま死んでしまいたい気持ちだ」「失業給付を受け取りながら当面はしのぎたい」「まだ新しい仕事のことは考えられない。津波が来る以前の生活に戻りたい」
- 宮城労働局によると、経営者側から「休業したいが、従業員の雇用を維持する助成制度はないか」、労働者側から「休業中の会社から休業手当をもらえるか」などの相談が多い。

3 月 31 日　毎日新聞：被災 3 県 労働相談 8000 件　内定取り消しも急増

- ハローワーク仙台では「問い合わせだけで 1 日 200 件以上ある。今まで経験したことがない状況」

4 月 2 日　読売新聞：津波 雇用も奪う　石巻　職探し早朝から 30 人の列

4 月 28 日　河北新報：労働者・事業主からの相談　震災後 17 万件超　宮城労働局

読売新聞：失業給付申請 1 万件超す　通常の 4 倍以上　岩手労働局

4 月 29 日　河北新報：宮城・岩手・福島で震災後 7 万人が離職票・休業票の交付受ける　津波・原発影響

岩手日報：離職者　沿岸で 9474 人　岩手全県で 1 万 9 千人　震災後月平均の 10 倍

9 月 20 日　三陸新報：再開したものの経営厳しく　労基署臨時窓口（気仙沼）解雇や賃金不払い相談相次ぐ　6 月以降に 500 人離職休業

- 「何とか再開して努力してきたが、顧客減によって少しづつ経営が苦しくなり、会社を存続させるために従業員の一部を解雇しようとする動きが目立つ」

(1) 労働基準行政（労働基準監督署）関係

・ 震災に伴う津波は三陸から福島にかけての沿岸深く到達し、多くの職場を襲い犠牲者を出した。表 2－1 に岩手局と宮城局の震災関連労働災害の業種別状況を掲げたが、特に多くの犠牲者を出した職場は、水産食料品製造業、建設業、道路貨物運送業、卸売業・小売業、保健衛生業（福祉施設、保健医療施設）の事業場であったことがわかる。

災害復旧中の労災事故についても、宮城局管内では、2011 年中に建設業を中心に 198 人の死傷病が発生し、うち 5 人が死亡している。

・ 労働基準監督署等の現地労働基準行政機関は震災発生後、まず、大量に生じた解雇・賃金支払い・労災保険等に関する相談ニーズに電話・窓口・出張相談等で対応しつつ、わかりやすいリーフレットや Q&A 等を避難所に持ち込む等の周知広報の取組に総力をあげた。

また、次の段階としては、労災保険、未払賃金立替払制度等の請求勧奨と相談対応をローラー作戦的にあらゆるルートを使って行った。

さらに、がれき処理等の作業が本格化し未経験者を含む多数の労働者が従事するようになる中で、労働災害防止（粉じん・石綿に対する暴露防止、車両系建設機械との接触防止等）のための指導等の取り組みを精力的に行った。

表 2−1　　震災関連の労働災害（岩手局・宮城局、平成 23 年確定版）

			岩手労働局管内		宮城労働局管内			
			震災(地震･津波)		震災(地震･津波)		災害復旧	
			死傷	死亡	死傷	死亡	死傷	死亡
製造業	食料品	水産食料品製造業	32	30	128	122		
		その他	12	10	14	13	1	
	繊維工業･衣服その他の繊維製品製造業		1	1	3	3		
	木材･木製品、家具･装備品製造業		2	2	18	17	2	
	パルプ･紙･紙加工品製造業、印刷･製本業		1	1	6	6	1	
	化学工業		1		7	7		
	窯業・土石製品製造業		3	3	4	2	1	
	鉄鋼業･非鉄金属製造業		2	2	6	5	1	
	金属製品製造業		5	2	12	12	1	
	一般機械器具製造業		1	1	6	5	3	
	電気機械器具製造業		1	1	10	8		
	輸送用機械等製造業		1	1	17	14	1	
	電気・ガス・水道業		2	1	2	2		
	その他の製造業		14	13	31	29	1	
	小計		78	68	264	245	12	
鉱業			1	1	1	1	1	
建設業	土木工事業		28	26	28	23	32	
	建築工事業	鉄骨･鉄筋コンクリート造家屋建築工事業	2	1	6	5	31	2
		木造家屋建築工事業	4	4	19	19	59	3
		その他の建築工事業	18	17	29	25	19	
	その他の建設業		7	7	21	19	12	
	小計		59	55	103	91	153	5
運輸交通業	鉄道・軌道・水運・航空業		12	12	5	3		
	道路旅客運送業				19	15		
	道路貨物運送業		26	24	123	113	6	
	小計		38	36	147	131	6	
貨物取扱業	陸上貨物取扱業		1	1	4	3		
	港湾運送業				10	8	1	
林業			4	4	1	1	1	
畜産業・水産業			5	4	5	5	1	
商業	卸売業・小売業				117	94	10	
	その他				24	16	1	
	小計		84	81	141	110	11	
金融・広告業					21	19		
通信業					20	13	1	
教育・研究業					8	6		
保健衛生業					132	119	1	
接客娯楽業	旅館業		6	6	7	5		
	その他				12	9		
清掃･と畜業	ビルメンテナンス業		7	6	9	7		
	廃棄物処理業				11	10	6	
	その他				4	2		
官公署					2	2		
その他の事業	警備業				12	7	1	
	その他 （※※※）		146	139	38	29	3	
全産業合計			429	401	952	823	198	5

（資料出所：岩手労働局及び宮城労働局のホームページ）

※　災害件数は平成 23 年 1 月 1 日から 12 月 31 日までに発生し、平成 24 年 3 月 31 日まで受付した労働者死傷病報告（休業 4 日以上）により計上している。

※※　「震災」とは、東日本大震災を直接の原因とする「地震・津波」による災害であり、「災害復旧」とは、震災後の復旧作業による災害。

※※※　岩手局の「その他の事業」中の「その他」は、空欄となっている他の業種に属している可能性がある。なお、上記期間の岩手局の災害復旧関連の労働災害件数は、死傷者 55 人（うち死亡者 4 人）。このうち建設業が死傷者 50 人（うち死亡者 3 人）を占める。

ア　労働相談と周知・広報・出張相談

≪「東日本大震災に対する労働基準行政の取組～震災から1年～」（平成24年3月　厚生労働省労働基準局）より≫

地震や津波、さらには原発事故の影響により、多数の方が、東北・関東地方をはじめ全国各地に避難され、食料や医療のほか、当面の生活のための様々な支援を必要としていた。労働基準行政としては、震災直後から、避難所に避難されている方々に対し、①労働相談、②労災保険給付、③未払賃金立替払制度等に関する各業務を的確に行う必要があったため、これらの対応を行った。

また、対応に当たっては、労働基準行政としても、政府の一員として、被災者等支援のため、関係行政機関とも連携し、各避難所を巡回する等のワンストップサービス体制により、所掌する制度に関する内容の周知とともに、被災労働者のニーズの把握と、各種要望等への対応を行った。

①　労働相談の対応

被災者の置かれた状況から、雇用・労働関係では、解雇・雇止めや賃金不払い、休業手当、労災保険、雇用調整助成金等に係る様々な相談対応が必要であったため、次のとおり、緊急相談窓口を設置したほか、避難者への出張相談を集中的に行った。

（ⅰ）　緊急相談窓口の設置

被災地域を管轄する労働局と労働基準監督署を中心に、労働条件、安全衛生、労働保険、労災補償等に関する労働者や事業主からの相談に対応するため、緊急相談窓口を設置（平成23年3月25日）

（ⅱ）　被災地での休日相談対応

被害の大きい労働局管内の公共職業安定所（被災３局）で土日祝日の開庁時に、労働基準監督署職員が各所に出張し相談対応を実施（平成23年4月9日～5月末日）。土曜の開庁を継続する仙台公共職業安定所に労働基準監督署職員が出張し、相談対応を実施（平成23年6月1日～6月末日）

また、労働局では、電話回線・ホットラインによる相談対応を実施。

②　各種制度の積極的な周知・広報

次の通り、各種支援制度等に関する壁新聞、Ｑ＆Ａ、パンフレット・リーフレットを作成し、避難所に持ち込み積極的な周知を行った。

・　避難所等への情報伝達、周知・広報

被災された方向けに、健康維持や生活支援、仕事探しなどのための情報を掲載した「生活支援ニュース」の発行、避難所等への配付

・「従業員・失業者・訓練受講者向け」と「事業主向け」に、雇用・労働関係の特例措置をまとめたリーフレットを作成し、被災地をはじめとするハローワーク、労働基準監督署で配布

・　東日本大震災に伴う労働基準法等に関するＱ＆ＡとＱ＆Ａのポイントを作成し、労働基準監督署等の緊急相談窓口や避難所等の出張相談時に配付

・　「福島第一原子力発電所事故に係る警戒区域等における休業に関するＱ＆Ａ」を作成し、福島労働

局と同局管内の労働基準監督署等で配布

・　地震・津波に遭遇した場合の労災保険の取扱に関して、被災者やその遺族にわかりやすく説明するための「東北地方太平洋沖地震と労災保険Q＆A」を作成し、厚生労働省のホームページに掲載するとともに、避難所、労働基準監督署等の緊急相談窓口、出張相談等で配布

・　未払賃金立替払制度について、同制度の申請促進のために、制度の概要や手続きについて分かりやすく説明したリーフレットやQ＆Aを作成し、労働基準監督署等の緊急相談窓口や避難所等の出張相談時に配布　など

※　配布（開始）時期については、資料6参照

③　出張相談の実施

避難所等へ避難されている被災労働者等に対して、効率的な相談を行うため、職業安定行政等の他行政分野と連携の上、避難所等で出張相談を行うことで被災労働者等が一度に様々な相談が行えるように努めた。

＜避難所等への出張相談の実施状況＞

労働局	岩手	宮城	福島	その他
出張相談（※１）	1,556 回 5,478 件	1,393 回 6,161 件	1,625 回 3,933 件	570 回（※2） 5,233 件

※１　平成 24 年 1 月 31 日現在

※２　北海道、青森、秋田、山形、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川、新潟、富山、福井、山梨、長野、岐阜、滋賀、京都、大阪

≪職員ヒアリング記録より≫

○　震災当時の仙台署長〔資料１－2〕

仙台監督署では 3 月 16 日（水）ごろから労働関係相談（解雇・賃金、労災、通勤途上の死亡など）が入り始め、日ごとに増えてきた。閉庁日も電話が鳴り始めたので、3 月 20 日・21 日（日・祝）も待機して電話対応し、3 月 26 日（土）以降の毎土日にも幹部の交代制で電話を受け始めた。 4 月 9 日からはハローワークで土日のワンストップ相談が始まったので、一般職員も含めた交代制でハローワークでの電話対応をするようになった。3 月 26 日（土）には仙台署だけで 149 件（休業手当・賃金・解雇などの労働相談）、27 日（日）には 97 件の電話対応をした。仙台署での労働相談は 3 月下旬から増えてきて 4 月上旬までがピーク、来所者対応も 3 月下旬から多くなっていた。労働相談をするに際し、雇用調整助成金などの職業安定行政系の制度についての具体的な知識が十分でなく、また十分な説明を受ける機会がなかったことが反省材料。

○　震災当時の釜石署長〔資料１－3〕

（釜石監督署庁舎が津波の直撃で使用不能になったため）3 月 22 日から安定所の一角で事業主･労働者の相談を始めたが、さばききれないほどの相談があった。賃金、労災（遺族補償）の他、郵便局が使えない、お金がない、民事紛争（解雇、借金）などの相談も多かった。その後は立替払と労災（遺族請求）の２つが主になっていったが、事業主からは賃金、休業補償、解雇予告除外認定などの相談もあった。遺族からの相談には心が痛んだ。声にならないような相談だった。

○　震災当時の石巻署次長〔資料１－4〕

震災の翌週には相談件数は数件という状態であったが、２週目からは 100 件、３週目は 200 件を超え、この状態が６週間続き、その後徐々に落ち着きを取り戻した。相談のピークに連動するように震災３週目からは解雇や賃金に関する申告や解雇予告除外認定申請も急増し、被災者の深刻な状態が浮き彫りになった。相談者の中には、労使互いに連絡が取れないとか、存命かどうかも分からないといったものもあり、また、申告事案の処理にあっては、被申告人に連絡がつかないケースや連絡がついても交通手段が確保できず、面談する手段がない状況が続いた。当時被災地は、がれきを路肩に寄せ、車１台が通行できるスペースを確保しただけの状態や地盤沈下による冠水などでいつの間にか通行不能になる状態にあり、そのような中で職員は事業場調査を行った。解雇・賃金不払いの相談については、調査をした際に、事業主も労働者もお互いに大変なのがわかっていたので、紛糾するようなことはなかった。

イ　労災保険、未払賃金立替払等関係

≪新聞報道等より≫

2011 年 4 月 1 日　岩手日報：勤務中被災は「労災」　厚労省方針　事業主や医療機関の証明書なくても受理　避難所で出張相談も

6 月 11 日　岩手日報：東北 3 県　震災死の労災申請 866 人　本県 187 人、大半が津波

6 月 22 日　岩手日報：労災死申請　本県は 240 人　被災 3 県千人超す

8 月 8 日　読売新聞：震災復旧で労災多発　宮城　死者 3 人、負傷者 94 人

8 月 17 日　読売新聞：被災 3 県　労災死申請 1535 件　過去最多　宮城 1000 件超す

8 月 17 日　河北新報：労災遺族申請 1000 件超　宮城　津波被災 95%か

≪「東日本大震災に対する労働基準行政の取組～震災から1年～」（平成24年3月　厚生労働省労働基準局）より≫

今回の震災は、平日の14時46分という時間帯に発生したことから、多くの労働者が仕事中に被災された。このためケガ等をされた被災労働者には療養（補償）給付及び休業（補償）給付を、亡くなられた労働者の遺族には遺族（補償）給付を、迅速かつもれなく行う必要があった。

また、太平洋沿岸の地域は津波により工場等も被害にあったため、多数の企業が事業活動の停止を余

儀なくされることで多くの労働者の方に賃金が支払われないまま退職するという事態が生じる懸念があったため、未払賃金の立替払制度に基づく救済等の対応を迅速かつ、もれなく行う必要があった。

このため、厚生労働省では、上記のようにあらゆる機会を活用し、周知・広報に努めるとともに、出張相談の際には懇切・丁寧な相談対応と請求書の受付等を行った。

また、今回の震災では、地震により発生した津波により、被災3県を中心に工場や家屋等の建築物が損壊し、資材、備品、家財道具等あらゆるものが流出した。このため、被災労働者が労災保険制度や未払賃金立替払制度等を利用するに当たり、申請や請求または調査に必要が書類が揃わないことが想定され、柔軟な制度運営と迅速な対応が求められたことなどから、各種制度について種々の弾力的な運用等の措置を講じるとともに、被災3局などの労働局・労働基準監督署では、次のような労災保険、未払賃金立替払制度等の請求勧奨と相談対応などを行った。

ｉ）労災保険、未払賃金立替払制度等の請求勧奨と相談対応

避難所等へ赴き、制度の周知・請求促進を行う未払賃金立替払コンサルタントや社会保険労務士等の配置、業務処理を行う立替払実地調査員や労災保険相談員の増員・配置を行った。

また、未払賃金立替払制度について、被災3県の労働基準監督署が保管している就業規則も活用し、同制度の対象となり得る事業場や労働者に対して、訪問・電話・ダイレクトメールで周知や申請勧奨を行った。

労災保険制度について、被災労働者が全国に避難していることを踏まえ、7・8月の毎週、全国紙4紙、地方紙7紙で、未払賃金立替払と併せ、新聞広告等を行い、制度の周知を図った。

また、今回の震災は、津波で沿岸地域を中心に大きな被害を受けており、労働者の通勤を考慮して、海岸から概ね20 ㎞圏内の地域を対象に、事業場を通じた請求勧奨の取組を行い、取組を行った事業場は約5万5千に上る（平成24 年2月末）。さらに、同地域の各戸へのリーフレットの配布等の取組を行った。

このような取組の結果、多くの労災請求がなされ、迅速処理の観点から、全国の労働局から被災3局に延べ519人の職員を派遣したこと等から、遺族（補償）給付について、おおむね1か月で処理した。

＜労働基準監督署で受理した申請等＞

	岩手	宮城	福島	3県合計	その他
未払賃金立替払関係					
認定申請（企業数）	57件	66件	26件	149件	
確認申請（労働者数）	377件	390件	133件	900件	
労災請求件数	705件	1,588件	267件	2,560件	995件
（うち遺族給付）	（626件）	（1,284件）	（170件）	（2,080件）	（36件）
労災支給決定件数	685件	1,565件	255件	2,505件	982件
（うち遺族給付）	（607件）	（1,264件）	（161件）	（2,032件）	（36件）

※　未払賃金立替払については、平成23年3月22日～平成24年3月21日
　　労災保険については、平成24年3月22日現在

ⅱ） 震災に伴う解雇、雇止め等の事案に対する啓発指導の実施

震災による直接又は間接（原材料の仕入等が不可能となったこと等によるもの）の被害を受けたことに起因する解雇、雇止め等に対する啓発指導。478 事業場、612 事案（解雇：40 7 事案 雇止め等：205 事案）（平成23 年 3 月22 日～1 月31 日）

ⅲ） 心や体の不調を訴える被災者への対応

被災地域で、自らの健康に不安を感じる中小事業場の労働者を対象とした臨時の健康診断や、メンタルヘルス相談を実施した。

＜健康診断の実施状況＞

	岩手	宮城	福島	3 県合計
受診者数	31,757人	56,204人	28,111人	116,072人

≪職員ヒアリング資料より≫

① 岩手局の労災保険・未払賃金建替払制度周知と請求促進の取組状況

ⅰ）2012 年 1 月末までの状況

- 電話を通じた被災状況調べ（全数）：4,594 事業場
- 通信調査：2,219 事業場
- 事業主団体を通じた情報収集：13 団体
- 請求促進指導員による個別訪問
- 震災孤児・遺児の保護者への周知方要請（孤児 93 人、遺児 475 人）：195 施設
- 介護老人施設等への周知方要請：333 施設
- リーフレットの各戸配布：388 地区　17,328 世帯（うち仮設住宅 13,261 世帯）
- 県内チェーンストア店舗へのポスター掲示：11 事業所 236 店舗
- 県内民放テレビ 4 社において、30 秒のスポット CM を放送
- 地元新聞社への広告掲載及び災害 FM 局への放送依頼等

ⅱ）2012 年 4 月 30 日までの状況

- 対象事業場数：5,681 事業場

⇒ 上記の各種方法でも事業主と連絡がとれないのは 9 事業場のみ

⇒ 把握した被災者（死亡・不明）：1,235 件

→請求済を確認：632 件

→適用外を確認：389 件（事業主、役員等で特別加入未加入）

→対象外を確認：162 件（休日、帰宅後の被災、公務災害など）

→他局の案件：28 件

→未請求のもの：24 件

② 福島局の「津波被害労働者にかかる労災補償（遺族補償）」請求促進の取組内容

・ 2011 年 6 月 1 日に「遺族補償給付請求書等処理センター」を設置。

・ 事業場を通じた請求勧奨（適用事業場関係）

ⅰ）津波浸水地域の 1,428 事業場に対し、電話及びアンケートにより死傷者の確認と請求勧奨を実施。

ⅱ）帰宅途中における津波被害を考慮し、津波浸水地域の周辺部に所在する 451 事業場に対し、アンケート調査を実施。

ⅲ）通勤範囲を考慮し、海岸から 20 キロの範囲に所在する 8,853 事業場に対してアンケート調査を実施。

ⅳ）福島県警察本部が公表している死亡者のうち、雇用保険被保険者 140 人が所属する事業場に対して、電話及び直接訪問により請求勧奨を実施。

・ 事業場を通じた請求勧奨（未手続事業場関係）

⇒海岸から 20 キロの範囲に所在する労働保険関係の未手続きの 1,328 事業場に対し、アンケート調査を実施。

・ 被災者等に対する働きかけ

⇒避難所等において 93 回にわたり、請求手続き等に関する出張相談を実施。

・ 地方公共団体を通じた請求勧奨

ⅰ）福島県災害対策本部発行の避難者向け新聞への記事の掲載。発行部数は 82,800 部。

ⅱ）市町村

⇒59 全市町村に対して、ポスターとリーフレットによる窓口での周知・広報を依頼。

⇒全市町村に対して、広報紙（誌）への記事の掲載を依頼。

⇒浜通り 12 市町村に対して、広報紙（誌）に併せてのリーフレットの配布を依頼。78,300 部。

・ 各種団体を通じた請求勧奨

ⅰ）第 2 種特別加入者団体を通じて請求勧奨。19 団体、1,421 人。

ⅱ）事業主団体に対して、リーフレットによる周知広報を依頼。

ⅲ）商工会、建設業団体に対して、機関誌への記事の掲載を依頼。

ⅳ）労働基準協会に対して、機関誌への記事の掲載を依頼。

・ 広告媒体を使用した請求勧奨

ⅰ）地方紙に広告を掲載。週 1 回、8 回掲載。

ⅱ）県内民放テレビ 4 社において、15 秒のスポットＣＭを放送。

・ その他の取組

ⅰ）年少者（震災遺児・孤児）関係

⇒県内 7 児童相談所に対して、ポスター及びリーフレットによる勧奨を実施。

ⅱ）高齢者関係

⇒社会福祉協議会及び介護施設に対して、ポスターの掲示を依頼。60 協議会、204 介護施設。

ⅲ）被災者が日常利用する場所における周知

⇒銀行、郵便局、ショッピングセンターに対して、ポスター掲示を依頼。金融機関 579 店舗、チェーンストア 95 店舗。

≪職員ヒアリング記録より≫

○　震災当時の仙台署長〔資料 1－2〕

（労災保険相談）

・　労災の相談も、3 月 16 日あたりから出始め、下旬から増えてきた。土日は労災の相談は少なかった。4 月 1 日以降遺族請求も出始めた。遺族請求は 5 月連休前から増えてきて、連休明けには 1 日当たり 20 件を超えるようになった。四十九日を過ぎたとか、身辺整理がついたことなどもあったのではないか。

・　労災関係で、1 年経過してからやっと気持ちの整理がついたということで、来たような遺族もいた。津波で親戚・兄弟などを亡くし家の外に出られなかったが、やっと手続きをとる気持ちになったという方もいた。癒されるのに時間がかかっている方もいる。

（労災・立替払の周知広報、掘り起こし）

・　4 月中旬くらいから避難所回りを始め、自治体・仮設などにもチラシを持って行って広報した。

・　仙台署として商工団体に会員事業所の状況把握結果を教えてもらえるよう文書要請したが、返事がなく、団体自体がそれどころではないとのことだった。

・　4 月下旬から、労働局が浸水地域のデータを作り、それをもとに仙台署管内と石巻署管内の浸水地域にある事業所のリストを作った（仙台署管内 1,380、石巻署管内 3,243）。これらの事業所に対し、携帯電話を入手し、携帯と固定電話で通信調査を始めた。場合によっては実地調査をやった。

・　労災担当と立替払担当の非常勤職員で情報の共有化をしながら進めた。4 月上旬からの応援職員が来てからは、応援職員にも手伝ってもらった。何回か電話してつながらなければ実地調査を行ったり、商工会や市町村に問い合わせたりした。ヒットする率は少なかったがしらみつぶしにやった。

・　仙台署の非常勤職員が石巻署の管内についても地区割をして情報収集の応援をした。

・　仮設住宅が立ち上がるころには、仮設にもチラシを持って行った。

○　震災当時の釜石署長〔資料 1－3〕

・　5 月以降、労災の遺族請求関係が量的にもさばききれない状態になった。絶対数が多く、証拠書類も流されている。他局応援の人（最大 4 人）にもやってもらったが、釜石署としても始めと終わりはかかわる必要があった。

○　震災当時の石巻署次長〔資料 1－4〕

・　労災と立替払の周知・掘り起こしは、一つの事業所に両方から行かないようにセットで行った。まず電話ローラーで、通じなければ事業主団体にも聞く・実地にも行く。雇用保険の離職票からもたどった（倒産・廃止状態かどうか）。

・　労災の遺族請求については、気持の整理がつかない遺族の方が多かった。四十九日、三か月、一周忌などに区切りをつける方もいた。

○　震災当時の石巻署労災課長〔資料 1－5〕

・　3 月、被災した金融機関で 4 月の労災年金振込みができない場合には、年金受給者に連絡し別の金融機関か送金払に変更し、支払いを確保するよう労働局からの指示があった。しかし、連絡するにしても署及び相手の電話も使用できない。送金するにしても郵便局も津波で倒壊している。被災していない郵便局を検索し、帳票をいつでも入力できるよう準備した。当署の OCR が使用できないので、仙台署の OCR を借用することになった。その後、金融機関毎に振込みができるとの情報が入り、安堵した。

・　3･4 月、通常の保険給付支払は、日本銀行石巻代理店が被災し、回復しないため、仙台署資金前渡官吏の全面的な協力をいただいた。しかし、支給決定通知書を送付したものの、未到達になったり、振込不能の解消ができなかったり通常なら平易に解決できることがなかなか処理できなかった。

・　4 月、管轄地域の電話が回復するにつれ、遺族請求の問い合わせが増加していった。4 月の遺族請求 46 件となり、今後も多くの請求書の提出が見込まれる。課長以下 4 名でどう処理していけばいいのか。局内の応援や他局からの応援をいただく予定としていますが、不安がつのるばかりだった。

・　その中、4 月 6 日受付した震災第 1 号の遺族請求書を同 14 日で支給決定することができた。ひとつひとつこなして行くしかないと心に決めた。

ウ　被災地での労働災害防止のための取組

≪新聞報道等より≫

2011 年 8 月 22 日　岩手建設工業新聞：復旧・復興の労災防止へ　建災防県支部　推進会議が初会合

8 月 27 日　　岩手日報：復旧解体作業で 31 人死傷　県内　解体・補修現場で多発（岩手労働局）

≪「東日本大震災に対する労働基準行政の取組～震災から1年～」（平成24年3月　厚生労働省労働基準局）より≫

東日本大震災においては、津波により被災3県の沿岸部を中心に多数の建築物等が倒壊する等により、膨大な量のがれきが発生した。

このため、被災地の復旧に当たっては、まずは、がれきの撤去作業が必要となった。この膨大ながれきの撤去作業には、多くは地元の建設業者が対応しはじめていたが、中にはがれき撤去作業に不慣れな業者も多数含まれており、また、撤去作業に従事する労働者も、震災により職を失った方が臨時的に作業に従事する等、がれきの取扱や粉じん作業に不慣れな労働者ががれきの撤去作業に従事する事態が発生し始めていた。

また、震災後2カ月経過する時点になると、がれきから飛散する粉じんや石綿に対するばく露防止対策のほか、車両系建設機械との接触防止等従来の安全対策に加えて、夏季を迎えるに当たり、熱中症対策も講ずる必要があった。

このため、次のような取組を推進・強化した。

ⅰ） 被災地での労働災害防止のための取組（第1段階：震災直後）

・ がれき処理作業を行っている現場等に対し、厚生労働省、各労働局、各労働基準監督署、建設業労働災害防止協会並びに独立行政法人労働安全衛生総合研究所による合同パトロールを実施。また、初めてがれき処理に従事する者等を対象とした安全講話を実施し、労働災害防止を指導。宮城県仙台市（平成23 年4月22 日、28 日）、福　島県相馬市、新地町、いわき市（平成23 年４月27 日）、岩手県宮古市、釜石市大船　渡市（平成23 年４月28 日）、岩手県と宮城県内（平成23 年４月29 日～５月５日）。

・ 初めてがれき処理に従事する労働者の労働災害防止のため、事業者に雇入れ時教育を確実に実施させるとともに、初めてがれき処理に従事する者に対する講習会を開催するよう労働局あて通知（講習会は、個人事業主やボランティアの人々も受講可能）（平成23 年5月25日）。

ⅱ） 被災地での労働災害防止のための取組（第2段階：震災後約2か月～）

・ 岩手、宮城、福島の3労働局が、本格化しているがれき処理作業での労働災害を防止するための集中パトロールを実施（平成23年7月6日～8日、8月24日～26日）また、がれき処理作業を請け負う地元の建設事業者を対象として、（ⅰ）安全衛生教育の実施の徹底、（ⅱ）熱中症予防対策の徹底、（ⅲ）防じんマスクの着用の徹底等を内容とする集団指導を実施。

岩手県：宮古市（7月14日）、釜石市（7月15日）、陸前高田市（7月15日）、宮城県：気仙沼市（7月15日）

※8月23日時点で417現場をパトロール済み

・ マスク製造企業から提供を受けた防じん用マスクを被災地の労働局が無償配布（防じんマスクの無償配布（計25万個）、電動ファン付き呼吸用保護具無償配布（600個）（第1次：2万枚（4月1日～）、第2次：7万枚（4月11日～）、第3次：10万枚（6月8日～）、第4次：6万枚（6月30日～））。

※石綿濃度測定延べ 100 地点実施

≪職員ヒアリング資料より≫

〔岩手労働局における取組例（2012 年 4 月現在)〕

・ 労働災害防止対策に関して建設業関係団体に対する局長要請

① 3 月 18 日、② 3 月 29 日、③ 8 月 8 日

・ 労働災害防止対策の徹底に関して警備業協会に対して要請を 9 月 30 日に実施

・ 安全衛生パトロールの実施（55 回、宮古、釜石、大船渡、二戸各監督署管内）

（内訳）

4月：6回（62現場）　5月：5回（13現場）　6月：3回（18現場）
7月：9回（113現場）　8月：7回（60現場）　9月：4回（7現場）
10月：1回（3現場）　11月：3回（13現場）　12月：3回（12現場）
1月：6回（11現場）　2月：4回（7現場）　3月：4回（5現場）

・ 建設業者等に対する集団指導・研修会の実施

7月：3回（106名）　11月：5回（63名）　12月：1回（12名）、
1月：2回（29名）　2月：3回（157名）

・ 保護具等の配布

① フィルター交換式防じんマスクの配布（1.5万枚配布済み）
② 簡易防じんマスクの配布（8.6万枚配布済み）
③ 手袋等保護具の配布（作業用手袋：2280双、防じんゴーグル850個配布済み）
④ 電動ファン付き防じんマスクの配布（142個配布済み）

〔宮城労働局における取組例〕

・ 資料6参照

≪職員ヒアリング記録より≫

○ 震災当時の仙台署長〔資料1－2〕

・ 自分が仙台署長のころ（2011年6月まで）からガレキの処理に着手しはじめていた（仙台東道路の東側）。地元建設協会を受け皿に、地域割をして農地・道路のガレキ撤去を進めていった。警察・消防が現場に拠点を持っていて、遺体が発見された都度確認していた。

・ 仙台のガレキ処理では、粉塵のみでなく、アスベストの恐れ、化学工場があるため化学薬品的な異臭もあって有害ガスも想定されたので、防塵マスク・不浸透性手袋のみでいいのかという危惧もあった。マスクも普通のサージカルマスクでなく国家検定品をしっかり顔に密着させるよう指導してきた。幸い、その関係の被害は聞いていない。

・ がれき撤去工事現場や解体工事現場では、重機作業計画の作成、作業半径内の立ち入り禁止、有資格者の適正配置等重機災害の防止指導、適切な防塵マスクの直用等飛散アスベストによる健康障害防止指導等を中心に取り組んできた。

○ 震災当時の石巻署次長〔資料1－4〕

・ 安全パトロールについては、石巻署として計画を立てて局主導のもの以外にも頻繁に行っていた。マスク、靴、手袋を配りながら。

エ　労働保険料の免除等

≪「『日本はひとつ』しごとプロジェクトの 1 年の取組～東日本大震災からの復興に向けて～平成 24 年 3 月厚生労働省職業安定局」より≫

・　労働保険料に関しては、平成 23 年 3 月 24 日に被災地域にある事業場について納付期限等を延長する旨を告示するとともに、震災の影響の甚大さに鑑み、雇用の維持の支援の観点から、同年 5 月に成立した東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律により、被災地の事業場で震災による被害を受けたことにより賃金の支払に支障が生じているなどの場合には、最大で平成 23 年 3 月 1 日から平成 24 年 2 月 29 日までの 1 年間について、労働保険料の免除措置を講じた。

(2) 職業安定行政（ハローワーク）関係

ア 雇用保険業務

① 雇用保険の受給に際しての手続きの流れと特例の実施

（原　則）

雇用保険の被保険者（加入者）が離職するに際し、通常は事業主がハローワークに離職証明書（離職日や離職前の賃金を記載したもの）を提出し離職票の交付を受ける。離職した労働者は、通常の場合、これを事業主から受け取ってハローワークに出向き、受給資格決定（受給資格の有無、給付日数、給付日額等の決定）を受ける。その後、受給資格者に対する説明会を経て、4 週間に 1 回づつハローワークで「失業の認定」を受け、給付金の振込を受ける（毎月の受給者の人数は「受給者実人員」）。支給を受けることができる日数は、離職理由、被保険者だった期間、年齢等に応じて 90 日から 360 日である（給付日額は、離職前の賃金日額の 50～80%）。この日数をさらに延長することを「給付日数の延長」や「延長給付」と言う。

ただし、事業主の被災や所在不明などで、離職した労働者が事業主から離職票を受け取ることができないときは、労働者が自分でハローワークに行き、離職票の作成を求めることができる（以下「個人請求」と呼ぶ場合がある。）。この場合、ハローワークは事業主の証明に基づかず、職権で離職票を作成する。

（震災に伴う特例の実施）

≪「『日本はひとつ』しごとプロジェクトの 1 年の取組～東日本大震災からの復興に向けて～平成 24 年 3 月厚生労働省職業安定局」より≫

震災の発生翌日には、過去の震災発生時の教訓を活かし、災害救助法の指定地域にある事業所の事業が災害により休止・廃止したために、一時的に離職した場合も雇用保険の基本手当を受給できる特例を実施するとともに、翌 13 日には、「東北地方太平洋沖地震による災害についての激甚災害及びこれに対し適用すべき措置の指定に関する政令」により、事業所が災害を受けたことにより休止・廃止したために、休業を余儀なくされ、賃金が支払われない場合、実際に離職していなくても雇用保険の基本手当を受給できる特例を実施した。これにより、被災者にとっては離職・失業という形をとらずに、一定期間の所得保障を受けることが可能になった。

また、自宅を失い、遠方に避難している被災者のために、住居を管轄するハローワーク以外のハローワークでも受給できる特例を、12 日から実施した。さらに、休業中も受給できる特例により受給する際に必要となる休業票（※）の作成に当たって、災害の影響や被災者の避難状況により、証拠書類の確認が困難な場合等もあることから、特例的に、関係者の証言や当該地域での賃金相場等に基づき職権により休業票を作成することができることにする等の措置も講じた。

※　休業の場合の雇用保険の特例措置においては、上記（原則）の「離職証明書」は「休業証明書」、「離職票」は「休業票」となるが、記載内容はほとんど同じである。

② 雇用保険以外の震災直後における被災者・避難者の収入等確保の途

震災直後に被災者が活用できた雇用保険以外の当座の収入等確保に資する制度としては、次のようなものがあったが、基本的に 1 回限りの少額のものであり、また、a）については早い段階で予算も枯渇している（その後 7 月下旬に「生活復興支援資金貸付」の受付が開始)。すなわち、後に述べる義援金、弔慰金、生活再建支援金や賠償金等が支給されるまでの震災後初期のころには、離職した場合又は休業して賃金支払いがなくなった場合の収入確保の手段が雇用保険以外にはほとんどなかったということができる。

このことも、特例措置を含む雇用保険給付に対するニーズの急激な高まりの背景である。

a）社会福祉協議会が被災者に対し、当座の生活費（10 万円、条件により 20 万円）を貸し付ける生活福祉資金貸付（緊急小口資金特例貸付）を行っていた。宮城県社会福祉協議会では 3 月 27 日から当分の間ということで実施し、厚生労働関係の避難所等へのワンストップ出張相談のメニューにもなっていた。しかしながら、もともと小口の資金融資制度であるうえ、早期に予算がなくなり活用できなくなった（福島では 4 月末ごろに枯渇)。

b）被災地の多くの地方銀行は、被災者は本人確認ができれば 10 万円まで引き出し可能な措置を行っていた。

なお、これらの他に、現物支給としての避難所等での食糧・衣料等の支援物資の配給の意義は多大であり、避難所のみでなく自宅に居住しながら食料等の支援が必要な在宅避難者も多数発生していた。仮設住宅への移転が進められた際には、避難所と違い食料配給等が原則としてなくなること等への不安が大きくなった。

≪新聞報道等より≫

2011 年 4 月 5 日　岩手日報:在宅避難 2 万 4 千人　岩手県の避難者全体のほぼ半数　物資供給、支援が課題

- 3 日現在の岩手県の避難者は 4 万 9020 人、内訳が避難所生活者が 2 万 4693 人、在宅は 2 万 4327 人。
- 在宅避難者は避難所の食料、自衛隊の給水が頼りだが、避難所の物資を在宅者に十分渡さずにトラブルになるケースもある。

4 月 13 日　岩手日報：避難所出ても生活費不安　雇用促進住宅や仮設入居者　食料は支援対象外

- プライバシーが確保された生活を喜ぶ人が多い一方、生活用品の購入、光熱費や食費など金銭面の負担や生活再建への不安は根強い。災害救助法では仮設住宅の入居者への食料配給などは対象外になっているが、市町村もどこまで支援すべきか頭を悩ませている。

≪職員ヒアリング記録より≫

○　震災当時の平所長〔資料 1－12〕

「美容院・飲食店等の自営業者の被災者については、雇用保険（休業の場合の特例給付含む。）のような保障がない状況にあり、安定所に相談に来た人が多数あった。被災者に当座の生活資金（10 万円、条件により 20 万円）を貸し付ける社会福祉協議会の生活福祉資金貸付（緊急小口融資）は、7 億円の申し込みがあり予算が枯渇して、4 月 28 日には申し込みを中止した。このためハローワークでは、生活保護窓口への誘導や訓練・生活支援給付金の説明をしたが、基金訓練は施設の被災や講師の確保が出来ないことで、予定の講座のほとんどが中止になった。」

③　雇用調整助成金等との関係と雇用保険のリセット問題

・　被災し事業停止に追い込まれた多くの事業主は、事業再開までの間、又は事業再開か廃業かを決めるまでの間、従業員を解雇するかどうか等の問題に直面した。これについての問い合わせが労働局や監督署・ハローワークに多数寄せられたことは、次のような新聞記事にも取り上げられている。

≪新聞報道等より≫

3 月 30 日　河北新報：問い合わせ３万件　宮城など東北４県労働局

・　宮城労働局によると、経営者側からは「休業したいが、従業員の雇用を維持するための助成制度はないか」などの相談が多い。労働者側からは「休業中の会社から休業手当をもらえるか」といった声が目立つという。

・　このような中での選択肢として、大きく分けると、次の 3 種類があった。

ⅰ）労働者を休業の状態にして休業手当を支払い、雇用調整助成金（略称「雇調金」。中小企業の場合の名称は「中小企業緊急雇用安定助成金」。）を活用する。この場合、企業規模等に応じて労働者に支払う休業手当の 2/3～9/10 が雇用調整助成金として支給されるが、残りの 1/3～1/10 は事業主が負担する必要があり、また相当の緩和が行われたが支給対象日数等にも一定の限度があった（下記イ参照）。

ⅱ）労働者を休業の状態にして賃金を払わず雇用保険の特例措置（休業給付）を活用する。この場合、労働者側では、いったんこれを受給してしまうと、早期に操業再開等で休業状態が解消されても、以後の被保険者期間がリセットされてしまう（その後離職した際に、受給資格を得るためにも、給付日数の計算上も不利になる場合が生ずる）という、いわゆる雇用保険の「リセット問題」が発生する。また、逆に、途中で再開のめどや再雇用のめどが立たなくなった場合には、特例措置（休業給付）から通常の失業給付に切り替わることになる。なお、今回、結果的にではあるが、2 回の延長給付（個別延長給付と特例延長給付）までは休業状態のままで受けることができ、3 回目の延長給付である広域延長給付については、「離職し求職活動をする」ことが条件になった。

ⅲ）労働者を解雇して雇用保険の失業給付を受けさせる。この場合、再雇用の予約がある一時的な離職であっても、特例的に支給対象となった。

- これらの選択は、個々の事業所の資金力や事業の再開見通しに応じて行われたと考えられる。すなわち、資金力があり、再開の見通しも立てやすい事業所は、従業員とのつながりを維持するためにも、ⅰ）を選択したであろう。また、再開の見通しが非常に厳しければⅲ）を選択したであろう。雇調金等を使う資金力はないが、再開の意思はあり、従業員とのつながりも維持したい場合にはⅱ）を選択したと思われる。
- ただし、ⅱ）の場合、ⅰ）に比べて、従業員に対して「雇用保険のリセット」という不利益の可能性を負わせることになるため、事業主からも労働者からも苦情や制度改善の要望が出た。
- 現在のリセットを伴う雇用保険特例措置（休業給付）の仕組みは、①「当初休業扱いを選択したものの、結局事業再開の見通しが立たずに離職」という、災害時に可能性の高いパターンへの対応が制度的・技術的に容易なこと、②意図的な濫用を防ぐ歯止めになること、などから、変更が困難な面があると思われるが、事業主・労働者に説明するに際して苦労する場合が多々あったこと等は記録しておく必要があると考える。
- なお、事業主がこれらの選択を行うに当たり、石巻所が震災後の3月末から4月はじめにかけて約1千社に対して行ったような、所内及び出張での説明会により事業主に直接、雇用保険特例と雇用調整助成金の説明を行うことは、適切な選択のために有益だったと思われる。

④ 被災地における雇用保険業務激増の状況

ⅰ）業務月報より

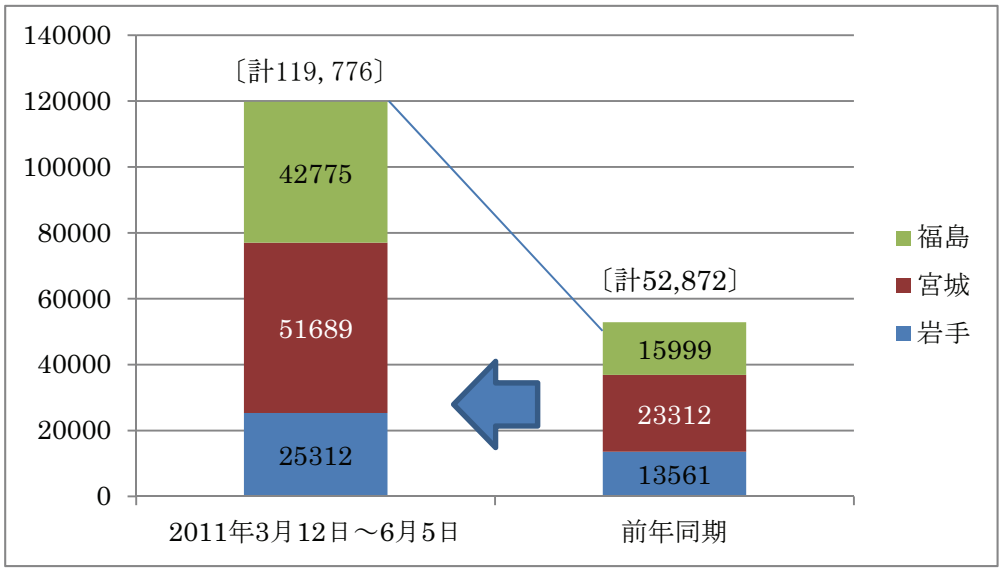
図2－1、2－2、2－3、表2－2、2－3に、震災発生以降の月における被災3県での雇用保険関係の業務量を示す指標（離職票・休業票交付件数、受給資格決定件数、受給者実人員）の増加状況を示す図表を掲げた。当面の収入源を失った被災地住民のニーズが殺到した状況が表れている。

特に、表2－3に掲げた被害が著しかった地域のハローワーク（抜粋）における業務の増加状況は極端であり、前年同月の10数倍から30数倍にまでなった所もある。4月・5月は例年、年度末の離職者が新たに雇用保険受給手続きを行うため、これらの業務が多くなる月である。その例年の繁忙期に比べてこれだけの倍率であるから、現地のハローワークが震災発生後の危機対応に引き続き、業務面での非常事態を迎えたことがわかる。

なお、津波の直撃を受けて庁舎自体が使用不能となり臨時窓口を転々とした気仙沼所のような場合には、雇用保険業務処理システムが全部又は一部使えない期間が長くなり、この間他のハローワークや労働局のシステムでの代行入力が行われた。また、福島については、福島原発事故に伴う避難中の事業主・労働者が県内他地域や県外の避難先で離職票・休業票の交付を受け、その際、当該避難先のハローワークがデータ入力処理のみでなく交付手続き全体を代行処理したケースも多かった。代行入力を含む代行処理の場合は、元の管轄所の数値として計上される。(2 の(2)、資料 3－3 参照)。

7 月以降は、離職票等の交付件数と受給資格決定件数は落ち着きを見せるが、受給者実人員は給付日数が 3 回にわたって延長されたこともあり、以後も高い水準を続ける。

〔図 2－1〕　被災 3 県における雇用保険離職票・休業票の交付件数（速報値）



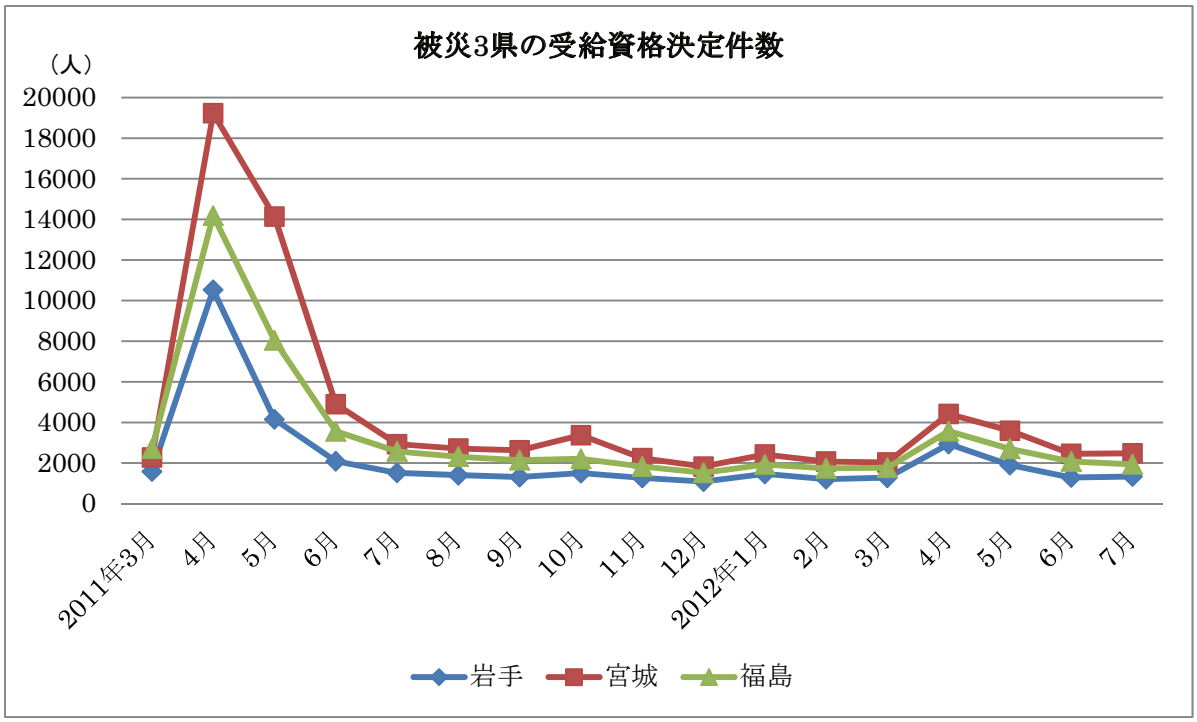
（資料出所：厚生労働省発表資料より作成）

〔表 2－2〕　被災 3 県における震災後初期の雇用保険受給資格決定件数・受給者実人員

	都道府県	2011 年 3 月	4 月	5 月	6 月
○雇用保険受給資格決定件数	岩手県	1,583	10,527	4,151	2,088
	宮城県	2,271	19,229	14,134	4,901
	福島県	2,708	14,188	8,039	3,560
	3 県計	6,562	43,944	26,324	10,549
	対前年同月比	▲11.4	213.1	215.1	49.7
○雇用保険受給者実人員	岩手県	6,872	12,102	14,947	15,752
	宮城県	10,673	19,845	31,637	35,410
	福島県	9,811	18,056	23,753	25,816
	3 県計	27,356	50,003	70,337	76,978
	対前年同月比	▲24.0	41.6	110.2	108.3

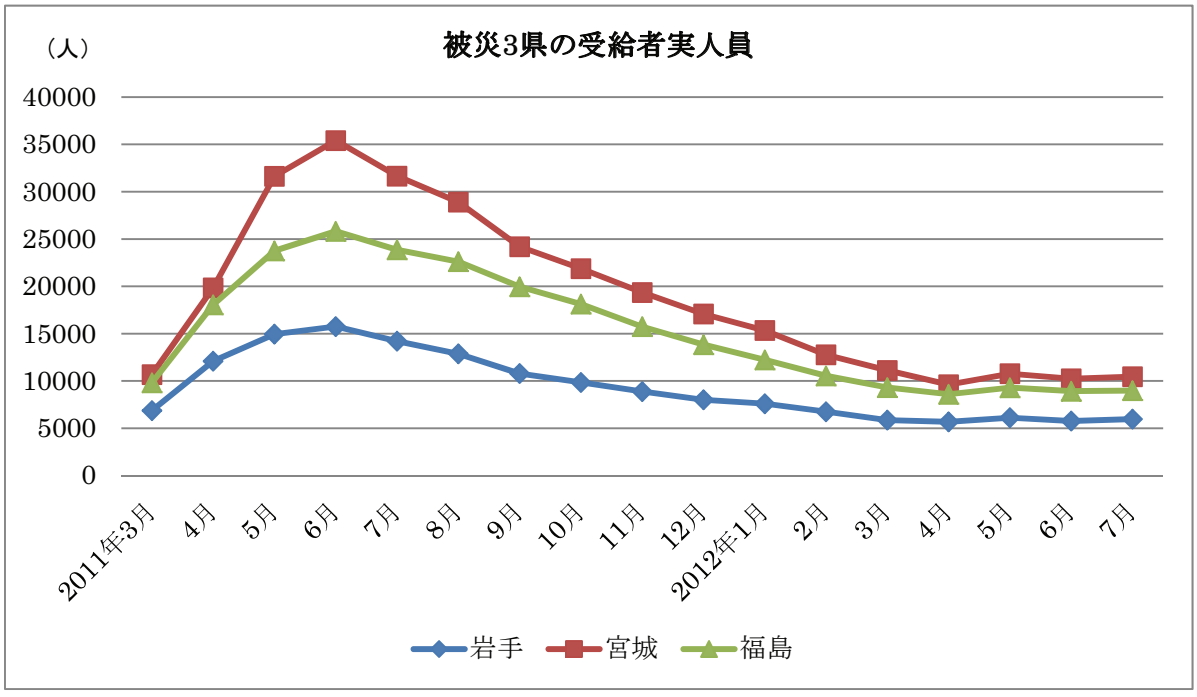
（資料出所：厚生労働省作成資料より）

〔図 2－2〕



（資料出所：厚生労働省作成資料より）

〔図 2－3〕



（資料出所：厚生労働省作成資料より）

〔表 2－3〕　被災地ハローワーク（抜粋）における震災後初期の雇用保険業務状況（月報）

※　受給者実人員は延長給付分を除く。

※※　各労働局作成・提供資料から作成。

○　岩手労働局管内

宮古所	2011 年 4 月		5 月		6 月	
	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比
離職票・休業票交付	1,806	234.4	376	141.0	209	41.2
受給資格決定	1,912	666.2	383	277.5	116	110.5
受給者実人員	1,751	305.6	1,965	343.5	2,042	334.2

釜石所	2011 年 4 月		5 月		6 月	
	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比
離職票・休業票交付	1,752	537.1	204	74.4	129	61.3
受給資格決定	1,652	1,163.4	317	417.1	166	230.6
受給者実人員	1,448	422.2	1,660	525.3	1,855	534.6

大船渡所	2011 年 4 月		5 月		6 月	
	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比
離職票・休業票交付	3,623	1,046.5	557	388.6	172	▲11.8
受給資格決定	2,781	1,571.2	1,152	1,097.1	189	239.2
受給者実人員	1,707	455.2	3,699	860.2	3,646	836.2

○　宮城労働局管内

気仙沼所	2011 年 4 月		5 月		6 月	
	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比
離職票・休業票交付	5,730	1,354.3	1168	722.5	226	60.3
受給資格決定	2,543	1,204.1	3097	3,126.0	388	479.1
受給者実人員	993	131.5	5056	1,164.0	5,487	1,135.8

石巻所	2011 年 4 月		5 月		6 月	
	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比
離職票・休業票交付	7,871	927.5	1216	251.4	821	162.3
受給資格決定	6,241	1,225.1	2466	735.9	963	271.8
受給者実人員	4,313	248.7	7585	616.9	8,631	574.8

仙台所	2011年4月		5月		6月	
	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比
離職票・休業票交付	15,339	56.2	5842	60.0	4,196	14.4
受給資格決定	6,179	97.9	4941	146.9	2,088	24.3
受給者実人員	8,471	25.2	10962	68.6	12,479	67.3

○　福島労働局管内

（注）1 相双所は、相馬出張所・富岡出張所分を含む。

2 平所は、磐城出張所・浪江出張所分を含む。

相双所	2011年4月		5月		6月	
	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比
離職票・休業票交付	10,544	1,408.4	2,298	732.6	868	210.0
受給資格決定	3,282	754.7	1,636	549.2	451	110.7
受給者実人員	2,965	180.0	5,188	471.4	5,258	372.8

平所	2011年4月		5月		6月	
	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比	件数・人数	対前年同月比
離職票・休業票交付	4,558	234.9	1,552	154.0	1,024	75.0
受給資格決定	2,954	325.0	2,159	329.2	781	74.7
受給者実人員	3,598	64.5	5,260	174.1	5,974	174.3

ⅱ）業務日報より

○　被災３局沿岸所の「離職票（休業票）交付・受給資格決定日報」（2011年3月～5月）〔資料3－1〕

・　資料3－1に2011年3月～5月の「離職票（休業票を含む。）交付・受給資格決定日報」を掲げた。この資料は業務システムのデータ処理件数であり、データ処理日ベースである。繁忙状況の中では離職票（休業票）交付申請の受付日、データ処理日、交付日は異なることが多い、気仙沼所のように津波で庁舎が使用不能になり他所での代行入力を行うと、書類の持ち運び等に日数を要するのでこれらの日がより乖離していく。ただし、基本的に自所のシステムで離職票（休業票）の入力処理をしていた石巻所では、膨大な交付申請量にもかかわらず原則として受付の当日又は翌日交付するようにしていた。

受給資格決定者数もデータ処理日ベースであり、受給資格決定日よりもそのデータ処理日の方が遅くなる（離職票交付の遅延が受給の遅れに直結するのと異なり、

初回の受給者の来所日（受給説明会や初回認定日）までの間に入力されれば、受給自体には影響しない。）ことに留意が必要である。

・　沿岸所のみ掲げたが、甚大な災害被害を受けた地域に共通の傾向と、その中でも被災状況による違いなどを見ることができる。

（岩手局の場合）

・　資料 3－1 で岩手労働局管内の沿岸所の離職票（休業票を含む。）交付データ処理状況を見ると、いずれも 3 月末ごろから処理が急増しはじめ、4 月はじめから半ばにかけてピークを迎えるという傾向になっているが、大船渡所だけは、3 月末の出だしが遅く、3 月 30 日にいきなり第一のピークを迎え、その後 4 月 12 日の極端なピークの後も 4 月中旬いっぱいまで高水準が続く。これは、大船渡所の業務処理システムが津波でダウンし 4 月初めまで使用できず､その間資料 3－3 にあるように、遠野出張所での代行処理に依存していたことと関連する。

岩手沿岸所の受給資格決定データ処理は、4 月上旬から増え始め、同月いっぱいはピークが続く。大船渡所については、管内の津波被害が特に大きかったことと、上記のように代行処理で離職票（休業票）の交付が遅れたことから、4 月中旬から 5 月上旬まで長いピークが続いている。

（宮城局の場合）

・　同様に宮城労働局管内の沿岸所の離職票（休業票を含む。）交付データ処理状況を見ると、3 月下旬から増加を始める。石巻所のピークは 3 月末から 4 月上旬だが、仙台所のピークは 5 月上旬まで続いている。気仙沼所の離職票（休業票）交付データ処理は 4 月上旬から増加しはじめ、4 月中旬がピークとなったが、システム端末がない臨時窓口で業務を行っていたため､他所に書類を持ち込んで代行入力（2 (2)、資料 3－3 参照）をしていたことから、処理が遅れがちになったことによる。

宮城局沿岸所の中で、仙台所と石巻所の受給資格決定データ処理は、3 月末から増加をはじめ、4 月中旬から 5 月上旬まで長いピークが続く。石巻所ではこの間、自所だけでは入力業務を捌ききれず、古川所での代行入力も行っている（突出して処理の多いのは、自所での入力処理と代行処理が重なった日であろう。）。気仙沼所については、上記の事情で離職票（休業票）交付が遅れたため、受給資格決定処理のピークは 4 月下旬から 5 月中旬である。

（福島局の場合）

・　資料 3－1 における福島労働局管内の沿岸所は平所と相双所の 2 所となっているが、相双所のデータには、相双所の富岡出張所（原発事故避難区域内）と相馬出張

所の数字が含まれている。同様に、平所のデータには、磐城出張所と勿来出張所の数字が含まれている。相双所の離職票（休業票を含む。）交付のデータ処理については、原発事故避難者（労働者・事業主）が、避難先での最寄の所に対して休業票の交付申請（労働者の場合は労働者個人からの請求）をして、それを受けた所が相双所の代行処理を行った件数（2(2)、資料３－３参照）が多く含まれている。特に富岡出張所分については、住民のほとんどが原発事故から避難したことから、その休業票又は離職票の交付処理は労働者・事業主の避難先の所において代行処理として行われたことになる。その処理のピークは、3 月末から 4 月中旬にかけてである。平所については、原発事故でいったん多くの住民が避難したものの、早めに帰還した人も多かったことから、処理のピークは 4 月上旬である。また、代行処理も少ない。

相双所の受給資格決定については、休業票・離職票ほど数が多くなく、また、代行処理も少ない。これは、休業票・離職票交付処理の段階では、避難元の所の代行処理として行った所も、受給資格決定の段階では、自所に求職申し込みした者又は自所管内に居住する者として扱い、代行処理をしなかったケースが多かったからであろう。相双所・平所とも受給資格決定のピークは 4 月中旬から 5 月上旬となっている。

⑤　雇用保険業務激増への対応（職員ヒアリング記録等より）

ｉ）津波被災地における対応

〔石巻所の場合〕

- 石巻所の場合、中心市街地まで津波被災した都市としては最も大きな人口を抱えているだけに、震災後の離職票等の交付、受給資格決定から失業認定に至る雇用保険業務量の激増ぶりは沿岸所の中でも特に著しかった（表 2－3、資料 3－1）。
- 震災当時の石巻所長が作成したメモによれば、「3 月、4 月の雇用保険業務は、業務の内容により例年の数倍から十数倍に相当する業務量となり、我々の事務処理能力の限界を超えるものであった。来所者は、常時 200～300 名ほどが毎朝並んで待っているという状況で、庁舎内は常にごった返し、電話は鳴りっぱなし。このようなすさまじい状況は、3 月～5 月上旬頃まで続き、お客さんの中には、この状況を見て、引き返していく姿もしばしば見られた。」、「このような状況の中、職員全員体制で、雇用保険に係る各種の手続きの対応を行ったところである。休みは取れず、昼食は夜とらせていただいた。このようなことから、体調不良の職員が出始め、ハローワークが崩壊するかどうかの瀬戸際の状況で、よく持ちこたえ、この異常な事態を乗り切ったと思っている。」との記録がある。
- このような中での、石巻所における震災後の雇用保険の処理状況や工夫のポイントとしては次の点があげられる。

◇　3月下旬から4月上旬にかけて所内･出張の両方で事業主説明会を頻繁に行い、約 1,000 社に対して雇用保険の特例と雇用調整助成金についての説明を行った。

◇　ほぼ所内全員体制で、離職票・休業票の交付と受給資格の決定を行った。

◇　震災後 2011 年 4 月までの離職票・休業票の交付数のうち休業票の割合が 2 割弱だった。

◇　事業主との連絡がとれない等の事情で、事業主がハローワークに離職証明書を提出して行う通常の離職票・休業票交付手続きによらずに、労働者個人が直接ハローワークに離職票・休業票の交付（職権交付）を請求するケースも相当（合計で何百件も）あった。個人請求は途中から増えてきたが、労働者に会社の方に連絡をとってもらい、結局、職権交付でなく、通常の離職証明書による手続きで処理できたようなケースもあった。

◇　離職票・休業票の当日・翌日交付に努め、遅くとも受付の 2 日後には交付していた。

◇　書類が流された事業主が相当あり、代わりの書類（税務書類等）で確認したり、離職票交付の際賃金欄を空欄にしておき、受給資格決定時に労働者が保管していた給与証明・源泉徴収書類で確認するなどの代替手段も使っていた。

◇　受給資格の決定については、大量のニーズを円滑・的確に処理するため、玄関や会議室等の庁舎スペースを有効に使って、処理の流れ（来所目的に応じて途中で枝分かれしていく）を作った。

◇　その際、会議室を受給資格決定の専用部屋にし、10～12 人体制（他所・他局からの応援も含む。）で 1 人 15 分程度かけて処理した。また、通常の失業給付の人は別の会議室に誘導し、10～20 人溜まったら説明会を即日行う（通常の場合には受給説明会において交付する受給資格者証は、初回認定日に交付）という、当時の状況に照らせばそれぞれ的確と思われる工夫も行っていた。

〔釜石所・大船渡所の場合〕

・　岩手局で津波被害の甚大だった地域を管轄する釜石所・大船渡所でも表 2－3 や資料 3－1 に見られるような業務量の激増に見舞われている。その中での処理状況や工夫のポイントとしては次の点があげられる。

◇　離職票・休業票を大量に交付する場合、集合受付も行った。その際は、日時を決めてその事業所の離職者・休業者に集まってもらい、集合での離職票交付・受給資格決定・受給者への説明を行った。

◇　大船渡所では、4 月初めごろまでシステムが動かなかったので、遠野所での代行入力を行った。離職票等の作成については、処理件数も多く、代行入力のために時間もかかるので、事業主が提出する離職証明書のコピーを（離職票を交付す

るまでの控えとして）事業所に渡していた。

◇　受給者説明会については、釜石所では、受給資格決定と受給者説明会の同時実施もかなり行った。大船渡所では、1回50人×1日4回（説明時間30分）の受給者説明会を4月～5月いっぱい行った。

◇　大船渡所では、受給資格者証に貼付する写真も撮れない状況なので、免許証の写真をコピーして、受給資格者証に貼り付ける写真の代わりとした。

◇　北海道局からの応援職員が、北海道での雇用保険特例一時金の場合の受付から受給資格決定・受給者説明会までの流れの事務処理方法を確立していたので、処理がスムーズに行えるようになり、大変参考になった。

◇　震災対応のため相談員が増員されたものの、研修等をする時間がない中で、北海道局からの応援職員や、その後応援に来た愛知局の職員に相談員の研修を行ってもらうことで業務が回るようにするなど､応援職員の活用の工夫も行っていた。

〔気仙沼所の場合〕

・　庁舎が津波の直撃を受け狭隘な臨時窓口を転々とし、他所での代行入力を行いながら離職票等を作成した気仙沼所では、受給資格決定のピークが4月下旬から5月中旬になった。極めて困難な状況の中で、他所や応援職員の支援を得て乗り切ったが、処理のポイントとしては次の点があげられる。

◇　臨時窓口では業務システムがなかったので、通勤の際、入力する帳票を内陸の迫（はさま）所に持ち込み、迫所で気仙沼所職員が2名常駐して入力した。さらにその一部は迫所から築館所・古川所に転送して処理した（これにも職員通勤を使った)。岩手局管内の一関所にも直接持ち込んだ。

　このように一所では代行入力を受けきれず､多くの所で代行入力していたので、処理に2～3週間かかり、事業主からクレームもあった。

◇　4月11日から気仙沼プラザホテルに移ってからは､受給資格の決定の山となり、全員で雇用保険の相談・手続きをした。しかし、雇用保険の経験者が少なく、県外応援が入るまでは体制的に苦しかったところ､4月18日からは県外応援で、現役の給付のスペシャリストが10人くらい入ってくれたので一息つけた｡その際、他局の多くの人と接したことはよかった。

◇　困難だったことは、振り込み不能になったが受給者と連絡がつかないというケースがあったこと。入力誤りもその原因になった。このため、受給者と連絡をとるため、避難所を回ったこともあった。

〔仙台所の場合〕

・　震災当時の仙台所次長が「政府広報オンライン」で述べているところでは、「(3

月 22 日に通常の庁舎スペースでの業務が可能となったが、それ以降）震災の相談だけで、1 日 200 人以上の事業主の方や従業員の方が来所されました。会社が津波で流されてしまった。帳簿類が紛失してしまった。社長が行方不明になった。特例措置の内容が知りたい、といった数多くの相談が寄せられ、問い合わせの電話も一日中鳴りっぱなしの状態でした」、「4 月中旬から 5 月中旬まで、給付課では、（雇用保険）失業給付の新規の受給資格決定が 1 日当たり 400～500 人になり、待ち人数が 200 人、待ち時間が平均 3～4 時間、長い人で 8 時間待ちもありました。失業給付の受給者が 4 週に一度来所する失業の認定では、1 日に 1000 人～1500 人、待ち人数が 100 人以上となりました。いずれも前年の 2 倍～4 倍の業務量となり、通常は平日の 17 時 15 分までの開所時間を 19 時まで延長し、土日 祝日も開庁しました。それでも手続きが終了するのが 22 時、事務処理が完了するのは日付が変わってから、ということがたびたびありました」、「職員は，困難な通勤や膨大な業務量を抱え、疲労困憊していました。先の見えない不安、食事もまともにとれず、休みもない状況の中で、東北人の底力でなんとか踏ん張っていました。そのような中、4 月になったら全国から大勢の職員が応援に来ることが知らされ、なんとかやっていけるという希望を持てるようになりました」（資料 1－18）

ⅱ）福島における対応

福島においては、福島第一原子力発電所事故による避難者（政府等の避難指示による避難者と自主避難者）が、原発から遠く、かつ居住環境の少しでもいい場所に移るべく県内の避難所を転々とした。ツテをたより県外に避難したケースも岩手・宮城に比べれば格段に多い。双葉町のように集団で県外に避難したケースもある。

このような中で、事業所の労働者と事業主がばらばらに避難しお互いに連絡がとれなくなるケースも多発したことから、行政側の周知や避難所等での口コミにより雇用保険の特例措置（休業給付）について知った労働者が、休業給付の手続きを求めて避難場所のハローワークに来るケースが多かった。

このような避難中の労働者に関しては、事業主と連絡がとれないものの、原発事故や避難指示、被災等の影響によって事業所が休業中なのは明らかであり、かつ、自らは働けずに賃金が得られない状態だったので、特例措置に関する情報さえ得られれば休業給付を求めて自らハローワークに殺到するのは自然なことだったと考えられる。

資料 3－3 の代行入力の資料によれば、原発事故の避難指示区域を管轄している相双所と同所富岡出張所の管内住民が、県内の平所、福島所、郡山所などで手続きを求めたケースが多かったことがわかる。また、県外では新潟の柏崎所、山形の米沢所、宮城の仙台所で手続きをしたケースも多くなっている。埼玉の行田所も、双葉町の集団避難に伴う雇用保険の処理を行っている。

このような中での福島県内各所の雇用保険の業務処理の量的な激増状況は表 2－3 や資料 3－1 で見ることができるが、質的にも津波被災が中心だった地域のハローワークとはまた異なる困難性を伴い、その状況に応じた工夫もなされた。

・ 震災当時の福島労働局総務部長（資料 1－11）や平所長（資料 1－12)、郡山所長（資料 1－13）からのヒアリング記録を総合すると、福島における処理状況や工夫のポイントとして次の点があげられる。

◇ 特例措置のうち、休業票の作成を求める避難中の労働者が 3 月末～4 月上旬よりハローワーク窓口へ殺到。4 月中旬まで所内はすし詰めの状態。5 月いっぱいは大変な状況だった。労働者又は事業主の避難先のハローワークとの連絡・やりとりをするが、四者間（労働者・事業主・それぞれの避難先ハローワーク）のやりとりになる。そのための電話が鳴りっぱなし。その整理も大変だった。

◇ 特例による休業給付に関しては、テレビテロップでの周知の効果が大きく、ガソリン不足解消、避難所における口コミと相まって、4 月上旬から避難先のハローワークへの殺到となった。

◇ 福島局独自で「パンフレット」を作成し（休業給付の手続きに必要なものをあらかじめ明示しておいて)、利用者の準備不足を解消した。

◇ 避難中の労働者が休業給付の手続きを求めてきていた場合には（別の避難先等にいる）事業主と電話で連絡をとるよう努力し、連絡が取れた場合には雇用や賃金状況を確認。その後、事業主の方で近くのハローワークへ行き休業票を作ってもらうケースと､電話での聞き取りのみでその場で休業票を作ってしまうケースがあった。事業主が他所で離職票・休業票を作っていたら、それを FAX で送ってもらった。事業主と連絡をとることが無理ならば本人申告（給与明細・源泉徴収、疎明書等）に基づき作成し本人に交付した。

◇ 休業票の作成・交付と受給資格決定までを（中抜きで）1 日で行った。

◇ 対応する職員も、休業票の作成は初めてであったことから、窓口の待ち時間は 5 時間を超えるハローワークもあった。郡山ハローワークでは最長 8 時間ということもあった。その際、雇用保険のリセットを避けたい人がクレームを言っていたこともあったが、必ず説明して了解を得ていた。

◇ 休業票の作成を含めた雇用保険適用業務は、4 月中旬を迎えてピークを過ぎ、そのまま認定業務へ移行。

◇ 受給資格の決定では､「休業票」の人（求職者でないので「求職票」を書く必要がないと「離職票」の人（求職者）を分けて実施した。同時に、受給資格決定や職業相談の簡略化も実施。

◇　4 月 11 日から局外からの応援が来たが、休業票の手続きなどに特化してもらい助かった。出身局名を書いた腕章の効果も大きかった（長時間待つことを我慢してもらえる効果もあった。）。

イ　雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金

①　雇用調整助成金等の周知

・　上記ア③のとおり、震災によって休業等を余議なくされた事業所が公的制度を活用して従業員の当面の生活を支えようとした場合、雇用保険の特例措置を活用する方策もあるが、国から雇用調整助成金（中小企業向けのものの名称は「中小企業緊急雇用安定助成金」）を受けることによって、従業員に賃金（休業手当）を払い続ける途もあった。

・　この雇用調整助成金等についても、厚生労働省では、震災の影響を受けた事業主のために種々の要件緩和や支給限度日数の拡大などを行った。手続き面については，休業等実施の前に提出が義務づけられていた休業等の計画の届け出を、6 月 16 日までの間に限り事後の届け出でも可能とした。

・　被災地の労働局・ハローワークでは、このような被災地における雇用調整助成金等制度の重要性にかんがみ、雇用保険の特例措置とあわせて、震災直後から周知広報に努めた。たとえば石巻所では、2011 年 3 月下旬 4 月上旬の所内での説明会で、雇用保険特例とあわせて 700 社に説明するとともに、出張説明会をのべ 7 回行い 324 社に説明した（合計約 1,000 社）。

・　なお、雇用調整助成金等は、企業規模等に応じ、実際に支払った休業手当等の 2/3～9/10 が支給されるという高率の助成割合の制度だったが、事業主側の負担も一部残ることから、その負担が困難な事業主や、事業再開の見通しがつきにくい事業主は雇用保険の特例措置（休業給付）又は通常の失業給付を選択したものと考えられる。

②　雇用調整助成金の特例

〔「『日本はひとつ』しごとプロジェクトの 1 年の取組～東日本大震災からの復興に向けて～平成 24 年 3 月厚生労働省職業安定局」より〕

・　経済上の理由により事業活動の縮小を余儀なくされた事業主が休業等を行い従業員の雇用を維持した場合に、それにかかった費用の一部を助成する雇用調整助成金に関し、震災後間もない 3 月 17 日に、震災被害に伴う経済上の理由により雇用調整助成金を利用する事業所のうち、特に被害の大きかった青森県、岩手県、宮城県、福島県、茨城県の 5 県の災害救助法適用地域に所在する事業所の事業主について、

○ 震災により突然休業を余儀なくされた場合に速やかな支援を実施することができるよう、生産量等の確認期間を最近 3 か月から最近 1 か月に短縮

○ 生産量等が減少する「見込み」の場合でも申請を可能にする

○ 本来は事前に休業等実施計画届を提出する必要があるが、震災による混乱の中で、事前提出の難しい状況が予想されたこと及び被災地では休業が実施されることがある程度明白であったことから、計画が提出される前に実施された休業についても、事後に計画届が提出された場合、3月 11 日まで遡って助成対象とする

等の支援を実施することを通知した。

・ また、4月5日には、青森県、岩手県、宮城県、福島県、茨城県の災害救助法適用地域が対象となっていた雇用調整助成金の特例措置を、栃木県、千葉県、新潟県、長野県の災害救助法適用地域にも拡大した。また、これに加えて、被災地にある工場の被害による部品供給制約や計画停電により、事業活動に影響が生じていたことから、被災地の事業所と一定規模以上の経済的関係を有する被災地外の事業所及び計画停電の影響を受けた事業所についても特例の対象とした（休業等実施計画届の事後提出の特例を除く）。また、津波被害等により書類を紛失した事業所について、できる限り手続きの簡素化を図った。

・ 5月2日の第一次補正予算（フェーズ2）では、フェーズ1で講じた特例措置に加え、新たに、被災地域の事業主やこれらの事業主と一定規模以上の経済的関係を有する事業主等について、特例対象期間（1年間）中に開始した休業については、これまでの支給日数にかかわらず、別枠で最大300日間助成金の対象とすることや、被保険者期間6か月未満の人を本助成金の対象とする更なる特例措置を5月2日に実施し、企業の雇用維持への取組を強力に支援した。こうした要件緩和等により、雇用調整助成金を利用する事業主が事前に提出することになっている計画届の提出数は、ピーク時の 6 月には全国で64,138事業所（1,549,913人）となったが、1月時点では、41,007事業所（831,291人）となっており、震災前の昨年とほぼ同水準にまで減少している。

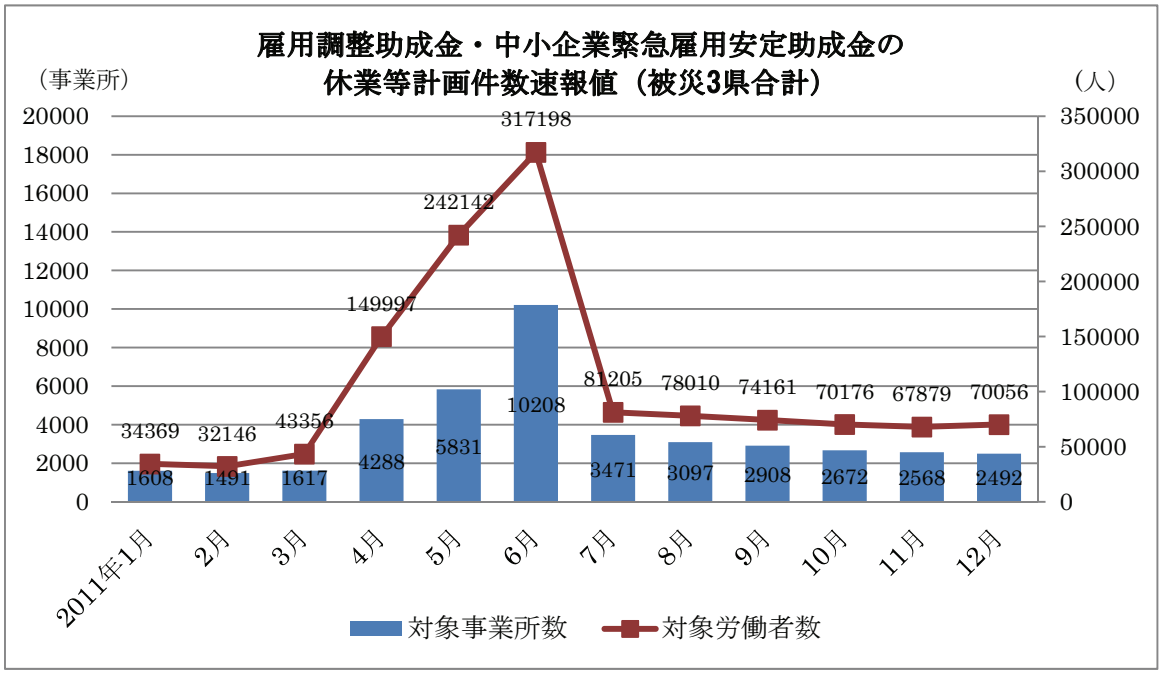
③ 雇用調整助成金等の手続き・業務処理の状況

・ 図2－4で被災3県における震災前の2011年1月から各月の速報値を見ていくと、対象事業所・対象労働者数の3県分の合計は震災のあった3月から増加を始め、事後届け出を可能とする措置の期限となっていた6月に1万208事業所・31万7198人とピークを迎える。7 月以降は落ち着いたものの、対象労働者数では震災前の 2 倍程度の水準が続いている。なお、対象者に占める中小企業従業員の比率は、2011年12月で見ると被災3県で85%、全国で84%であり、被災3県について特に規模別の特徴は見られない。

・ 計画届受理のピークは4月から6月にかけて（特に6月）だったが、事業主が計画届を提出するまでの事前相談は3月の震災後から始まっており、また、計画届が提出された後の事務処理には一定期間を要する。このため、全国からの応援職員や大幅に増員された非常勤職員の力も得て、業務のピークを乗り切った。また、たとえば宮城労働局では、6月 13 日に「緊急雇用助成金センター」を設置して事務処理を集中して行うスペースを確保した（資料6）。

・　また、宮城労働局の場合、阪神淡路大震災の際の雇用調整助成金業務を行った職員が応援に来て、その際のノウハウを伝えたことが大変役に立ったとのことである。

〔図 2－4〕



（資料出所：厚生労働省公表資料から作成）

≪新聞報道等より≫

2011 年 6 月 24 日　河北新報：雇用調整助成金 被災 3 県申請 8000 件超 幅広い業種積極活用
沿岸は解雇増　対策限界

・　申請した事業所は製造業やサービス業など幅広い。従業員が数人規模の歯科診療所や津波でトラックが流出した運送業者などの申請もあった。申請理由で目立つのは、インフラやサプライチェーンの寸断で営業休止や操業停止に陥ったケース。製造業では休業期間が約 1 か月に及んだ事業所や「再開後もフル稼働できず、人員縮小に伴う制度利用もある」

・　「事業所が原発避難区域の外に移転しないと助成を受けられない」ことに対し、福島県は区域内でも助成が受けられるよう国に働きかけている。

≪職員ヒアリング記録より≫

・　（大船渡では）大手セメント会社とその関連 15 社は雇調金を活用して離職者出なかった。鉄鋼会社も雇調金を活用。〔資料 1－14〕

④　福島県の原発事故に伴う避難区域内の事業所についての雇用調整助成金等の適用について

・　雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金については、原発避難区域に所在したため休業を余儀なくされた場合、支給要件である「経済上の理由により事

業活動の縮小を余儀なくされた事業主」に該当しないことから、当初、苦情が殺到したが、特例措置や運用の弾力化により、事業主の理解が得られ始めた。この場合の特例措置とは、5 月 2 日から実施された「被災地域の事業主やこれらの事業主と一定規模以上の経済的関係を有する事業主等について、特例対象期間（1 年間）中に開始した休業については、これまでの支給日数にかかわらず、別枠で最大 300 日間助成金の対象とすることや、被保険者期間 6 か月未満の人を本助成金の対象とする」特例措置（上記②）などである。

・　また、福島労働局では、当該助成金とセットで、政策金融公庫とタイアップした「事業主相談会」を開催した。

ウ　震災後しばらくの間のハローワーク窓口での職業紹介業務

①　就職件数日報（宮城労働局沿岸所、所別、2011 年 4 月～6 月）より〔資料 3－2〕

・　震災発生後初期における職業紹介業務の状況については、資料 3－2 に宮城局管内沿岸各所の就職件数日報を掲げた。各ハローワークの紹介で就職した人の状況を示す日報であり、通常、事業主等からの連絡で採用・就職を確認した日に就職件数として計上される。

・　これを見ると、まず気仙沼所の臨時窓口が、システムもなく、要員も足りない中で5月上旬までほとんど職業紹介業務を行える状況でなかったことが明らかである。石巻所も、震災後しばらくは雇用保険関係で発生した膨大なニーズに対応するため、応援要員も含めてほぼ全所体制で対応しており、4 月半ばまでは職業紹介業務が出来る状況でなかったことがわかる。

・　その一方で 3 月 22 日から通常スペースでの業務を再開した仙台所では、3 月末からほぼ通常時に近い職業相談・職業紹介業務が行われている。資料 4－5 を見ると、2011 年 4 月のハローワーク紹介による就職件数の対前年同月比が、石巻所▲41.3%、気仙沼所▲83.7%だったのに対し、仙台所では▲22.4%にとどまっている。仙台所は宮城県を東西に横断する広い管轄区域を持ち、東部沿岸地域は津波の甚大な被害を受けたが、中心市街地を含む内陸地域の立ち直りが早かったこととの関連であろう。視点を変えると、4 月の仙台所には、雇用保険の手続きを求めて来所する人と通常の職業相談・紹介を求める人の両方が来ていたことになり、石巻所のように雇用保険に特化した業務運営を行える環境ではなかったことをうかがわせる。

②　震災前からの求人の有効性確認

・　石巻所では、雇用保険業務で繁忙を極めていた中でも、被災事業所からの求人が有効かどうかの確認を行うため、4 月 22 日までに、浸水地域の事業所の求人やその関係求人について確認を済ませ、確認できない求人は保留扱いとしていた。

③　こころの相談を含めた相談対応

・　職業相談・紹介窓口での対応に限らず、来所者は家族・親族・知人の被災、避難生活の苦難、仮設入居による孤立等々、精神的に過酷な状態にあり、現地労働行政機関の職員は、その点についても十分な配慮を求められる立場にあった。

・　たとえば、震災後、福島の平所においては、精神的に地震被害のことを吐き出したい人には、プレ相談窓口で吐き出してもらうようにしていた。

エ　学卒内定取消対応

≪新聞報道等より≫

2011 年 3 月 27 日　河北新報：高校新卒者内定取り消し相次ぐ 公的支援なし 学校も対応苦慮

・　宮城労働局まとめでは、会社側が「事業停止」「再開見通せず」などでの内定取り消しの相談が 13 件 27 人分、入社時期延期（3～6 か月が多い）の相談が 14 件 167 人分あった。

・　宮城労働局では仙台新卒応援ハローワークに専用窓口をあす設置

3 月 28 日　岩手日報：新卒者落胆　内定取り消し次々　働く場の確保窮す　企業に打撃　震災の爪痕深く

4 月 2 日　岩手日日：内定取り消し 123 人　厚労省 3 月末集計　被災の東北 3 県は 44 人

4 月 2 日　岩手日報：大船渡　内定失った高卒者　職安非常勤職員に

4 月 11 日　岩手日報：内定取り消し者へ就職あっせん　釜石で千葉のライオンズクラブ

・　同クラブは今後、説明会に参加した高卒者らを千葉県へ招き、職場を見学してもらうツアーも予定。

4 月 14 日　岩手日報：就職活動にも震災の影　盛岡で面接会　23 社が参加辞退、沿岸企業の参加は 1 社

・　被災者に配慮して採用選考を遅らせたり、優秀な人材を得る好機を見る企業も。学生は厳しい就職戦線を覚悟しつつ採用枠の維持、拡大を願う。

4 月 16 日　岩手日報：「内定取り消し」に支援の手　雫石の障害者施設が高卒 5 人程度募集　職場と住まいも用意

4 月 16 日　産経新聞：3 県で 176 人内定取り消し（高校生、大学生など）

≪「『日本はひとつ』しごとプロジェクトの 1 年の取組～東日本大震災からの復興に向けて～平成 24 年 3 月厚生労働省職業安定局」より≫

・　被災地の就職支援で被災後もっとも直近の課題として懸念されたのは、3 月という時期的な要因もあって、新卒者の就職支援であった。

・　このため、3 月 22 日には、東日本大震災により、被災新卒者の就職活動に支障を来すことのないよう、厚生労働大臣及び文部科学大臣から主要経済団体等（258 団体）に要請を行うとともに、内

定取消し者等に対する就職支援等を実施した。具体的には、採用内定を得ている被災地の新卒者等が、可能な限り予定していた期日に入社できるよう最大限努力することや、一方で、現在就職活動中の大学生等に関しては被災地居住者であることによる不利益を最大限縮小させるため、大学生等の採用選考活動に当たり、エントリーシートの提出の締切り等について柔軟に対応すること等を要請した。

・　こうした要請にあわせる形で、28 日には、全国の新卒応援ハローワークに「学生等震災特別相談窓口」を設置し、学生・生徒等から相談があった採用内定取消し等の事案を確認し、必要に応じて当該事業所を管轄するハローワークと連携して事業主への指導等を実施するとともに、内定取り消しを受けた学生に対するジョブサポーターなどを活用した集中的な就職支援の実施を指示した。こうした取組のほか、奨励金の拡充措置も講じる等の集中的な支援の結果、8 月までに、内定取消し者（全 469 名）のうち 307 名の就職が実現したほか、入職時期繰り下げ者（全 2,556 名）のうち 2,330 名が入職済みとなった。

※　採用内定取消しなどに関する事業主からの通知件数（平成 23 年 3 月 11 日～8 月 31 日）

○　内定取消し：全国 469 人（うち高校生 285 人、大学生等 184 人）

（うち岩手県 89 人、宮城県 89 人、福島県 102 人、東京都 88 人）

⇒「採用内定取消し」のうち、307 人が就職決定

○　入職時期繰下げ：全国 2,556 人（うち中学生 2 人、高校生 1,547 人、大学生等 1,007 人）

（岩手県 248 人、宮城県 326 人、福島県 462 人、東京都 666 人）

⇒「入職時期繰下げ」のうち、2,330 人が入職済み

※※　3 年以内既卒者対象奨励金の特例措置の状況（平成 23 年 4 月 6 日～10 月 31 日）

○　対象求人数：28,383 人

うち 3 年以内既卒者トライアル雇用奨励金　22,545 人

うち 3 年以内既卒者（新卒扱い）採用拡大奨励金　5,838 人

○　雇用開始者数：1,260 人

うち 3 年以内既卒者トライアル雇用奨励金　1,065 人

うち 3 年以内既卒者（新卒扱い）採用拡大奨励金　195 人

≪職員ヒアリング資料より≫

・　石巻所では 5 月 9 日現在で、会社に確認済みの高卒内定取り消しが 5 社 12 人（うち水産関係が 3 社 8 人）、入職時期繰り下げが 7 社 25 人（うち水産関係が 1 社 10 人）だった。同時期に本人から情報を得た高卒内定取り消しは 15 社 18 人（うち 7 社が「再建見通しなし」か「見通し立たず」）、大卒等内定取り消しは 8 社 8 名（うち 3 社が「見通しなし」）、大卒等入職時期繰り下げが 1 社 1 名だった。

・　石巻所での学卒者の相談は、3 月 31 日から 5 月 12 日までで 39 件。自宅片づけが進み、心の整理が一定程度ついて相談に来るようになった。家族を失った人もいた。相談内容としては、採用日が延期されたのでその間アルバイトをしたい、会社方針未定で自宅待機だが遅れても就職したい。内定先の再建

の見込みがたたない、事業主と連絡がとれないようなケースでは、他社紹介希望や県内外問わず就職希望（自宅に住めない）、当分パートで働き希望の仕事があったら就職したい、など。ジョブサポーターが対応・支援し、一般求人、管外求人、県外求人で本人希望の会社をあっせんした。

オ　雇用促進住宅関係

≪「『日本はひとつ』しごとプロジェクトの１年の取組～東日本大震災からの復興に向けて～平成 24 年３月厚生労働省職業安定局」より≫

被災地には、津波や火災などによって住居を失い、遠方に避難する方々が多く出ることが、まずは想定された。

このため、震災発生の翌 12 日には、独立行政法人雇用・能力開発機構（現独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構）に対して、災害の影響で住宅の倒壊等により居住できなくなった被災者を、全国の雇用促進住宅で受け入れるよう要請した。また、19 日には、東京電力福島第一原子力発電所周辺からの自主避難を含む避難者についても、同様に当住宅で受け入れるよう要請するに至った。

また、当初は、これまでの災害発生時の取扱いを踏まえ、6 ヶ月間の貸与としていたものの、被害状況が明らかになるにつれ、避難の長期化が避けられないことが明白となったことから、被災者の要望等を踏まえ、被災者が希望すれば、6 か月ごとに最長 2 年（平成 25 年 3 月末日）まで更新可能とした。

※入居決定戸数 7,285 戸（平成 24 年 2 月 9 日現在）

(3) 被災者等への情報提供と情報伝播ルート

―雇用保険（特例措置含む）、雇用調整助成金等の関係情報の周知広報と伝播ルート―

今回の震災発生後、被災地の労働行政機関において、労働基準行政関係では労災保険と未払賃金立替払についての、職業安定行政関係では雇用保険（特例措置含む）と雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金についての労働者・事業主に対する周知が最優先とされていた。労働基準行政における周知・広報については、(1)で触れたとおりだが、ここで職業安定行政関係の労働者・事業主に対する情報伝播の実際について、ヒアリング記録等からまとめておきたい。

①　署所等への問い合わせ・リーフレット配布

電話に関しては、被害甚大な地域では回復に一定の期間を要した。たとえば石巻所では固定電話の回復が 3 月 19 日（金）だが、電話が通じるようになって以降電話問い合わせが相当数入るようになった。21 日（月・祝）には既に 20 件の電話問い合わせが入

っている（資料１－1）。

雇用保険の手続き等については、来所が前提であるため、電話問い合わせはその前段という面があり、開庁しているかどうかとはじめとして、受給資格の有無や特例措置の内容、必要な持参書類等について、来所前に相当数の電話問い合わせがあったものと考えられる。また、これに対する返答の中でポイントとなる情報が伝達されたと考えられる。雇用調整助成金等についても同様である。

4 月 9 日からの被災地所の土日祝日開庁に先立ち、ハローワーク・監督署や労働局では休日の電話対応も行っていた。

また、来所の相談者には、各種リーフレット（チラシ）を用意することでより正確な情報の提供が可能である。事業主･労働者用のリーフレットについては、厚生労働省が、労働関係の必要事項を１つにまとめたもの（事業主用・労働者用）を作成し、各局・署所ではこれも活用していた。

②　事業主説明会

石巻所では、震災発生後、3 月下旬から事業主説明会を実施して、雇用調整助成金と雇用保険特例措置の説明を行った。所内では、3 月 28 日から 4 月 8 日にかけて、１回 20～40 社を対象に１日 5 回くらい、合計 700 社に実施。所外では、石巻商工会議所・女川町商工会・女川町水産関係・東松島市商工会でのべ７回、324 社に対して実施。合計約 1,000 社に実施した。

このような説明会は、事業主団体からの要請等も踏まえ、各地で行われていた。

③　テレビテロップをはじめとするテレビ・ラジオ、新聞等での呼びかけ・周知

震災後の被災地のテレビでは、常時、画面脇にテロップでの各種案内・広報が流されており、現地労働行政機関からも多くの事項を周知依頼した。その効果は、非常に高かったと考えられる。「雇用保険の特例措置の広報については、テレビテロップの効果が非常に大きかった。」（資料１－12）。

また、被災地労働局では、テレビ以外にもラジオ、新聞等への放送・掲載依頼を行って効果をあげていた。

※　NHK は、社団法人電子情報技術産業協会から 700 台を超えるテレビの支援を受け、これらを避難所に設置するとともに、電力供給困難な地域には電池式ラジオの設置を進めた。

④　避難所等での出張相談・壁新聞・チラシ配布

避難所等での出張相談については後で述べるが、出張相談の際には、関係のチラシ等を用意した。

岩手労働局をはじめとして避難所等に必要な事項を書いた壁新聞を貼る取組も行われた。ただし、多くの行政機関等が避難所の掲示板を利用したので、種々の張り紙等が錯綜し、見づらくなっていたという話もある。

⑤　事業主から労働者へ

雇用保険の手続きにおいては、まず事業主がハローワークから離職票・休業票の交付を受け、労働者がこれを持ってハローワークに行き受給資格の決定を受けるのが基本の流れ（(2) ア①参照）であり、この場合、労働者は、事業主から直接又は郵送等で離職票・休業票を渡される際に、特例措置を含めた雇用保険受給に関する内容を具体的に知ることになる。また、その際、付随的な情報が労働者に伝えられることも多いと考えられる。

⑥　避難所等での口コミ

今回の震災では避難所等での口コミの効果が相当高かったものと見られる。

たとえば福島では、「雇用保険の特例の話が避難所で口コミで広まり、避難者が自分でハローワークに請求に来るようになったので、ハローワークに行く際に必要なものをチラシにして出張相談で配った」（資料 1－11）とのことである。震災後それほど経たないうちに、口コミによって、雇用保険の特例措置に関することや（⑤の基本的な流れによって事業主から必要書類を渡されなくとも）ハローワークに直接行けば雇用保険の手続きができることが、避難所内で急速に広まったことがうかがわれる。

⑦　インターネットのホームページ

被災地においてはパソコンが津波で流された事業主や労働者も多かったが、停電の回復、通信回線の輻輳改善や復旧が進むにつれ、厚生労働省や各労働局のホームページの閲覧が可能になった場合も多かったと考えられる。厚労省等では 3 月 29 日に上記①のリーフレットを、全国のハローワーク・労働基準監督署で配布し始めるとともに、ホームページにも掲載した。

なお、厚生労働省では、2012 年 3 月 11 日（日）より、スマートフォン専用のサイトを開設した。

(4) 初期の出張相談

ア　避難者・避難所の状況

避難者・避難所については、表 1－2－1～表 1－2－3 のほか、下記の新聞報道等から、当時の状況がおおむね把握できる。

震災発生当初は帰宅難民の避難者や余震で自宅が倒壊する不安等から避難している人もおり、震災発生直後の避難者数 40 万人超にはこのような人も含まれているが、一方で、自宅にいながら交通の途絶等で食料支援の必要な「在宅避難者」も発生した。これらの人が自宅に戻ったり交通事情・食料事情が改善されるにつれ、地震・津波で自宅が倒壊したり流された人や福島第一原発事故に伴い避難している人々が、「避難者」として残っていく。この中でよりよい居住環境の配慮が必要な人を中心に自治体が借りた内陸の宿泊施設に移動する人も出てくるが、仮設住宅が完成するにつれ、被災地の避難所からも内陸の宿泊施設からも仮設住宅への移転・入居が進む。

≪新聞報道等より≫・・・避難者・避難所の状況など

2011 年 3 月 12 日　河北新報（朝）: 暗闇で不安な一夜　仙台など避難所
想定外の激震　M7 の余震の可能性　気象庁、１ヶ月は注意必要

3 月 12 日　河北新報（夕）: 福島原発、放射能漏れ　8 万人が避難開始
2,000 人、体育館で一夜　「寒い」一睡もできず　仙台

3 月 13 日　河北新報（朝）: 原発１号建家爆発　初の炉心溶融　放射能漏れ半径 20 キロ避難指示

3 月 14 日　河北新報（朝）: 石巻一変　街の顔浸水　市民ぼうぜん

・　避難者は「地震発生以降、ほとんど何も食べていない。大人は我慢できても、一緒にいる孫たちを思うとつらい。」

3 月 15 日　河北新報（朝）:「全宮城県民が食料不足」　村井知事、日 90 万食確保努力

3 月 15 日　河北新報（夕）: 福島第一原発事故　菅首相「20～30 キロは屋内退避」

3 月 16 日　河北新報（朝）: 福島第一原発事故　20 キロ圏内、住民避難完了

3 月 16 日　河北新報（夕）:「怖い」「眠れない」仙台市内の避難所

3 月 17 日　河北新報 : 福島第一原発爆発事故　不満と恐怖、地元限界　物資ストップ「見殺しに等しい」

3 月 17 日　河北新報 : 補給路整備、急ピッチ　沿岸ルート複数確保　宮城

3 月 18 日　河北新報 : 仙台港に救援物資　仙台空港も利用再開　燃料需給緩和へ

3 月 22 日　河北新報 : 福島第一原発事故　近隣 6 県に 2.2 万人避難　福島県から

3 月 24 日　河北新報 : 仮設住宅の建設本格化　宮城・岩手・福島　既存施設も活用 5 万戸整備へ

3 月 25 日　河北新報 : 救援物資　需要とミスマッチ　仕分け作業も膨大に　宮城の自治体偏る善意に対応苦慮　被災者の要望は刻々変化　ルール明確化急務

3 月 28 日　岩手日報 : 内陸避難の被災者不安　古里情報入らない　住宅や生活再建　県などの支援必要

4 月　3 日　読売新聞 : 被災地品薄続く　生産者被害、物流乱れ

4 月　5 日　読売新聞 : 在宅避難者届かぬ物資　行政支援の死角　「避難所向け」と断られる

4 月　5 日　岩手日報 : 在宅避難 2 万 4 千人 岩手県の避難者全体のほぼ半数 物資供給、支援が課題

・　3 日現在の岩手県の避難者は 4 万 9020 人、内訳が避難所生活者が 2 万 4693 人、在宅は 2 万 4327 人。

・　在宅避難者は避難所の食料、自衛隊の給水が頼りだが、避難所の物資を在宅者に十分渡さずにトラブルになるケースもある。

4 月　6 日　岩手日日 : 学校避難者、行き場は　岩手・宮城両県沿岸部　新学期控え移転計画も

4 月 17 日　岩手日報 : 県内被災地 迫る授業再開　学校と避難所どう両立　「移動」に住民戸惑い
生活、教育　調整に苦慮

4 月 18 日　岩手日報 : 民間賃貸住宅借り上げ　県が無料提供　被災者に 2 年間　大部分は内陸部

5 月　2 日　岩手日報 : 仮設住宅入居　喜び半面悩み尽きず　子供の進学、地域社会分断、遠い職場

5 月　3 日　岩手日報 : 内陸移動 感謝（癒してもらった）と不安（生活再建へ情報を）

・　「内陸暮らしは夢のようだが、一時的なもの。戻れば自立しなければならない。

仮設住宅に入れてもその後の生活はどうなるのか。」「街の将来像が見えないまま戻っていいのか不安だ」

5月10日　毎日新聞：生計めど立たず27%　3県の避難者100人追跡調査　45%休業・失業

5月11日　岩手日報：避難者500人アンケート　生活の見通し立たず　住宅、雇用が切実な課題

- 今後の生活に不安はありますか⇒大いにある（64.6%）、多少ある（29.4%）
- 現在不安に感じていることは⇒住宅の確保（20.4%）、生活資金（17.5%）、仕事の先行き（16.4%）

5月15日　毎日新聞：「いつになれば仮設に入れるんだ」一室6世帯14人 陸前高田 エコノミー症候群も

5月18日　岩手日報：県、沿岸に公営住宅2500戸　来年度完成目指す　自宅改修費補助も検討

6月 4日　岩手日報：地域のつながりピンチ　仮設入居で住民分散　気仙地区行政区解散の例も

6月 7日　毎日新聞：陸前高田　親類や知人などの「個人宅に避難」が2割で避難所生活者を上回る

- 「個人宅では、避難する側もされる側も目に見えないストレスが生じている。」との指摘も

6月11日　毎日新聞：被災3県42首長アンケート　高台移転7割賛成　復興「5～10年」4割
早く仮設住宅を　人間関係　募るストレス

6月11日　岩手日報：震災から3か月　県内では避難なお2万人超（全国では9万人）仮設住宅半数完成

6月14日　朝日新聞：ハエ、避難所悩ます　魚港の魚原因、感染症心配　「国や県の援助必要」

6月16日　読売新聞：内陸部避難（内陸のホテル・旅館への一時避難）来月まで　県方針
地盤沈下不安な梅雨　被災3県応急措置

6月22日　盛岡タイムス：県の自殺対策本部が初会合　複合要因目配りし予防へ

7月15日　河北新報：原発避難者殺到、住宅不足　米沢　築40年でも人気物件？　市、老朽化団地修繕で対応

- 不動産業者によると、主に福島市周辺の若い家族連れから「子供と母親だけでも避難させたい」といった問い合わせが相次いでいる。

7月23日　河北新報：県外避難者の情報過疎　孤立、郷里は遠く
「生活見通せぬ」　義援金支給時期わからず、貯金切り崩し　大阪
（避難先）自治体が独自に把握　広報を郵送、保健師派遣・・・　一関

- 県外避難者を支援するNPO「街づくり支援協会」（大阪市）によると、東日本大震災で岩手、宮城、福島3県から関西2府4県への避難者はわかっているだけで850世帯、2371人。

8月12日　岩手日日：災害対策本部を廃止（11日）　仮設住宅完成受け　県、復興へ本格始動

8月13日　岩手日報：陸前高田最大規模の避難所　一中が閉所

8月24日　河北新報：福島の避難所　10月閉鎖工程厳しく　仮設住宅建設遅れ・　区域指定解除待ち　住民5000人依然とどまる

イ　情報収集・情報提供を主眼とした初期の出張相談（福島労働局の例）

・　ハローワークや労働基準監督署が、災害等の非常時において避難所等への出張相談を行うことの意味は、行政目的に照らして状況把握が必要な場所、及び相談・支援等が必要な対象者が現にいる場所に、機動的かつ迅速に出向き、これらの把握・支援等を行うことにあると言える。災害で交通途絶等が深刻な場合にはさらにその必要性が高まると言えよう。

・　今回の震災では、労働行政機関や職員自身が被害にあったり、冠水・がれき・泥濘や情報途絶の中で孤立しながら避難者のお世話などに不眠不休で対応していたケースがあった一方、避難所において労働行政に対するニーズを積極的に把握しようとする労働局等の動きも、早い時期から出始める。

・　たとえば福島労働局では、原発事故の避難者が福島県の浜通りから中通り・会津地域へ、さらには一部の人々が県外に向けて避難するという混乱状況の中で、3 月 16 日から労働局近辺の避難所（福島市内）に情報収集を兼ねてトライアル的・モニタリング的な出張相談に赴く（資料 1－11）。

その際に受けた相談内容は、

○　続けて同じ会社に勤務できるか不安
○　手渡し（現金）の給与が受け取れるか不安
○　今月の賃金が受け取れるか不安
○　雇用保険受給資格の有無
○　避難地区で職を探したい
○　持病の薬がなくなりそうで不安
○　年金の受給について
○　食事が不満（パンのみ）

などだった。

・　これが好評だったため、さらに郡山市内の避難所でも出張相談を実施するなど、3 月中に連日のように出張相談を実施し、200 件以上の相談を受ける。内容的には賃金と雇用保険の相談が多かった（表 2－4）。このころ、福島労働局では電話による相談も多数になっていたため、昼の出張相談で聞いた質問等を基に、福島版の「相談マニュアルＱ＆Ａ」を局幹部自ら作成していた。また、特に、雇用保険については、「雇用保険の特例措置の話が避難所で口コミで広まり、避難者が自分でハローワークに請求に来るようになったので、ハローワークに行く際に用意するものをチラシにして出張相談で説明していた。」。（資料 1－11）。

関係者は「出張相談内容の『傾向』より、対策を提案することが出来たことが一番の収穫。例えば、『臨時季節求人票の掲示』、『労働局チラシ』（裏は最寄りのハローワークの一覧など、7 号まで。）の作成、地域コミュニティ FM の活用（6 局に無料で流

してもらった)、フリーダイヤル回線の設置（1回線、総合労働相談員が対応。テレビのデジタルテロップで番号流してもらったら回線がパンク）など」（資料1－11）という意義を感じている。

・　このように福島労働局では、近辺に避難所があったこともあって、避難者の直接のニーズを把握するとともに、雇用保険等を中心に情報提供を行う場としても出張相談を有意義に活用することができたと思われる。

・　この出張相談は 4 月に入っても継続して取り組まれる。しかし、「当初好評だった『出張相談』は、大臣や本省幹部の好感触より、実施の拡大が指示される。また、ワンストップサービス的な出張相談にも変化していったが、被災者・避難者にとっては、雇用保険特例措置が一旦周知されるとともに、ニーズが激減。相談件数も日を追うごとに減っていった。」（資料1－11)。この相談ニーズの減少については、表2－4での5月以降の相談件数の減少から見てとることができる。

表 2−4　　避難所への出張相談件数（福島労働局、2011 年 3 月 16 日～5 月末）

2011 年	労働者	使用者	学生等	主婦等	計	賃金	雇用保険	助成金	その他	計
3 月 16 日	11	7	3		21	3	3	1	14	21
3 月 17 日	18	2		2	22	12			10	22
3 月 18 日	17	4			21	6	6		9	21
3 月 19 日	33	7		5	45	10	11	2	22	45
3 月 25 日	11	1		3	15	6	7		2	15
3 月 28 日	6	1			7	2	2		3	7
3 月 29 日	27	7			34	4	16	1	13	34
3 月 30 日	35	10	1		46	4	26	8	8	46
3 月 31 日	10	3		1	14	1	6	2	5	14
4 月 5 日	4	2		1	7	1	4		2	7
4 月 6 日	15	2			17	2	8		7	17
4 月 8 日	16			2	18	3	10		5	18
4 月 12 日	25	4		4	33	4	14		15	33
4 月 13 日	23	5		1	29	5	16		8	29
4 月 14 日	30	3	1	1	35	3	19		13	35
4 月 15 日	7				7	1	6			7
4 月 18 日	1				1		1			1
4 月 19 日	56	7	1	13	77	9	30		38	77
4 月 20 日	33	1	1	3	38	5	20		13	38
4 月 21 日	22	2		3	27	6	11	1	9	27
4 月 25 日	9				9	1	2		6	9
4 月 26 日	19			3	22	3	9		10	22
4 月 27 日	16			2	18		12		6	18
4 月 28 日	5			2	7		4		3	7
5 月 6 日	2			1	3		2		1	3
5 月 10 日	16			2	18	4	7		7	18
5 月 11 日	3		1		4	3			1	4
5 月 12 日	15	1		3	19	3	6		10	19
5 月 13 日	3			1	4	1	2		1	4
5 月 17 日	6			2	8		6		2	8
5 月 18 日	16	2			18	2	5		11	18
5 月 19 日	6				6	1	2		3	6
5 月 20 日	6	2			8	1	3		4	8
5 月 24 日	13	1		1	15	1	8		6	15
5 月 26 日	7	2			9		3		6	9
5 月 31 日	3				3		2	1		3
計	545	76	8	56	685	107	289	16	273	685

（資料出所：福島労働局作成資料）

ウ　４月以降の出張相談（宮城労働局の例）

・　宮城労働局における出張相談については、表 2−5 に月別実績表を掲げた。宮城局では、既に見た通り、津波被害甚大な地域に所在するハローワークは直接被害を受けたり、避難者を受け入れるなどしていたが、管内の沿岸地域が甚大な津波被害を受けたものの庁舎は津波浸水地域より内陸に所在していた仙台所では、3 月 29 日から出張相談を行っている。また、仙台所では、4 月 8 日から震災復興関係求人を自治体・避難所へ送付するなど、出張相談以外の避難所対応も始めている。

・　表 2－5 を見ると、3 月・4 月は相談回数に対して相談件数が多い。4 月には、年金事務所や社会福祉協議会とのワンストップ相談も行われたので、その分の相談件数も含まれているが、これを差し引いても多い（労働関係のみで 1 回当たりの相談件数は 12.8 件)。また、3 月に実施された 2 回は 52 件、107 件と特に多い。これに対して、5 月の相談件数は相当減少している（同 3.8 件)。このため、5 月には、初期出張相談ニーズが減少したことを踏まえ、交通回復の状況を勘案しながら、出張相談の実施回数も一旦縮小（4 月 38 回⇒5 月 31 回）されたと考えられる。

〔表 2－5〕　宮城労働局出張相談実績（月別）

宮城労働局 出張相談実績	2011 3・4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	2012 1 月	2 月	3 月	4 月	合計
回　数	40	31	96	170	179	180	181	162	138	144	151	174	75	1721
相談件数(合計)	968	167	230	449	532	641	624	846	851	894	954	1060	691	8907
労働者からの相談 （小計）	914	150	227	448	530	641	624	846	851	894	954	1059	691	8829
職業相談･紹介	156	23	126	421	464	589	599	828	824	870	936	1037	641	7514
雇用保険	221	47	29	12	12	15	15	6	15	13	10	7	40	442
職業訓練	1	0	7	10	5	20	8	12	10	11	8	10	5	107
労働基準･労災	76	30	9	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	120
年金	282	48	42	2	47	16	0	0	0	0	0	0	0	437
生活	174	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	175
その他	4	2	14	3	0	1	1	0	2	0	0	5	2	34
事業主からの相談 （小計）	54	17	3	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	78
雇調金･休業等	19	5	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	27
雇用保険	17	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
企業整備･解雇	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
その他	10	7	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	21

（資料出所：宮城労働局作成資料より作成）

※　「年金」、「生活」は、年金事務所、社会福祉協議会とのワンストップ相談の実績。
※※　「事業主からの相談」には、雇調金や雇用保険特例に関する出張説明会での実績は含まない。

エ　初期出張相談ニーズの減少

・　このように、震災後 1 カ月程度の時点で出張相談のニーズが急激に減少しはじめたことについては、次の点が主な要因となっていると考えられる。

①　当初、事業所の被災・休業等により当面の収入源に不安を持った労働者が多数発生したが、(3)で見たような情報伝播のルート（テレビテロップ・ラジオ、ハローワークへの電話問い合わせ、ハローワークからの出張相談、事業主からの伝達、避難所での口コミ等）によって、休業の場合を含めて雇用保険の受給が可能なこと（事業主と連絡がとれない場合はハローワークで直接手続きできること）等を知ったこと

② この情報を知った人たちが、事業主からハローワークが交付した離職票・休業票を受け取りそれを持ってハローワークに出向く（事業主を連絡がとれない場合は離職票等を持たずにハローワークに出向く）に際し、交通の途絶・困難な中でも、残った自動車の相乗り等の手段があったこと

③ 事業所によっては雇用調整助成金等を活用して休業労働者が休業手当を受ける見込みがつき、そのことが事業所から労働者に伝えられたこと

・ また、震災発生後初期の避難所等への出張相談のころは、働けるような人は、昼間は住居近くのガレキ片づけなどに出歩いて不在が多かったこと、避難者が仮設住宅等に移ってある程度落ち着いて以降の時期も含め、雇用保険受給中は就職の切迫感が少ない人が多かったことや働ける人の多くはつなぎ仕事に行っていたこと等について、職員ヒアリングでの証言がある（下記オ、第３章１（10)、２（2）参照)。

≪職員ヒアリング記録より≫

○ 石巻所の出張相談について

・ 5 月の段階での避難所相談について

避難所の状況：訪問する時間帯には、高齢者がほとんど

求人票など頒布物は掲示

ボランティアで地域の後片付けをしている人多い。

中には避難所からガレキ処理等の仕事に行っている人もいる

道路事情が悪い

生活に必要な衣料、食料は供給されている様子

避難者の相談ニーズ：車がないので、避難所へ来てほしい

避難所によりニーズが異なる 〔資料１－１〕

・ 避難所のときは、就職希望の把握や制度の周知が主だった。避難所は昼間は男性がいない。最初のころは自宅の片付け､漁業者は海のがれき処理などをしていたが､そのうちにつなぎ仕事に就職。就職相談はあまりなかった。(そのような中で、避難所入居者の実際のニーズに適合したサービスを行おうとして) 2011 年 6 月 23 日から「こころの相談」として血圧測定や健康相談も行っている〔資料 1－15〕。

※ 政府広報オンラインより（巡回職業相談のために石巻市や南三陸町（ハローワーク気仙沼管内）の避難所を訪問したハローワーク仙台の就職支援ナビゲーターの話）

「避難所では，今日の暮らしで精一杯という状態の方がほとんどでした。そのため，当面の現金収入を得るためのがれき撤去作業，水産加工場の後 片づけなどのアルバイトへのニーズが主体で，将来を見据えた職業相談を行うことはあまりありませんでした」

〔資料 1－18〕

オ　就職支援ナビゲーターの配置

- その後、5 月 2 日に成立した第 1 次補正予算で措置された出張相談等担当の就職支援ナビゲーターが採用されるにつれ、出張相談回数は再度大幅に伸びている。
- 気仙沼所の就職支援ナビゲーター（6 月からの採用）によれば、「避難所相談では、主だった避難所（体育館、公民館等）に行った。6～7 月ごろは、旧気仙沼市内では市民会館、市の体育館、学校の体育館、大島地区、本吉地区（2～3 か所）、南三陸町では志津川中学校、歌津中学校などの避難所に行っていた。」、「最初のころは、行っても①日中は若い人は自宅の片づけに追われており、②被災や解雇について気持ちの整理がつかない人も多く、③雇用保険をもらっている人も多いので、なかなか相談にならなかった。」、「2 週間ごとに行って、長テーブルに求人票を置いて「自由に見てください」というところから始まった。行き帰りも大変なので、「かえって避難所の人が往復の大変さを気遣って声をかけてきた。」、「7 月くらいから、相談・紹介を紙ベースでやれるようになった。8 月から携帯の紹介端末が使えるようになった。」。
- 夏頃から仮設住宅ができてきて避難所が廃止され、出張相談の対象も仮設住宅（その集会所等）になり、相談内容も種々の就職困難者に対する継続支援の色彩などが強くなっていくが、仮設住宅への出張相談については第 3 章で述べる。

カ　初期の出張相談ニーズとその対応の意義等について

- 震災後初期の混沌とした状況の中では、情報収集・状況把握や最低限必要な情報の早期提供のために避難所等に出張相談するニーズがあった。具体的には、①避難者の状況・ニーズを見定めるとともに、②労働者に対して特例措置を含む雇用保険制度・手続きの概要と、事業主と連絡がとれない場合にはハローワークに相談してほしいこと（労働者がハローワークに直接離職票・休業票の交付請求ができること）等を周知し、③避難所にいる事業主に対して雇用保険の特例措置、雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金の周知を図る段階では、これらの目的のためにも避難所相談には特に意味があったと言えよう。しかし、その時期を過ぎて特例措置を含めて雇用保険の支給手続きが進捗したり、雇用調整助成金等の見通しがついてくると、就職相談のニーズも含めて出張相談へのニーズは大きく減少した。
- 今回の震災では、被災者が極めて多くの避難所に散在し、交通や情報伝達の困難が長引いた中で、①（当然、行政側の情報伝達の非常な努力があったことが前提であるが）口コミを含めた雇用保険等の給付・助成金関係の情報伝播の速さ、②避難者自身が必要を感じれば、流されずに残った自動車に相乗りなどして、啓開されたばかりの道路に難渋しながらもハローワークに来る人が多かったこと、③働ける人は昼間は避難所におらず自宅の片づけ等に行っている場合が多かったことなどが、記録に残すべき実例となったと言えよう。

・　なお、交通途絶・困難や情報通信の困難が特に深刻な中では（今回の震災の場合は、ガソリン不足や停電等が収まってくる 3 月末ごろまでの間がそのような時期だったと言える。）、出張相談の意義も特に大きいが、震災後初期の危機的状況や非常事態の中で出張相談を行うのには相当の困難が伴う。資料 3－1 に見るように 3 月 20 日ごろから増加を始めた雇用保険手続き等で手いっぱいの中小規模所では、出張相談の余力はなかったため、労働局職員が多忙な中で出張相談も行った例が多かった。出張相談担当の就職支援ナビゲーターについても、適任者の採用や研修にも、労力と時間がかかる。したがって、今回のような甚大な災害後の最初期から出張相談等を行うためには、行政の側にも日頃からの相当周到な備蓄や非常時の通信・交通手段の確保、実施体制の確保等が必要である。

・　なお、避難所は徐々に整理統合されていったとはいえ、そのすべてにおいて相談を実施することは不可能な程の箇所数があった。したがって、実際に避難所相談を行うにあたっては、テレビテロップ・ラジオ・貼紙などで実施場所である中核的な避難所・公共施設での実施を予告して、そこに行くことが基本になっていたと考えられる。

(5)　被災地労働行政機関におけるサービス提供時間の延長

・　被災地の労働行政機関においては、3 月下旬から土日の電話対応を行っていたが、4 月 9 日以降は、ハローワークにおいて平日 19 時までの開庁時間延長と、土日祝日開庁（17 時まで）を開始し、労働基準監督署についてはその職員が開庁しているハローワークに詰めて、監督署関係の相談対応を行う体制とした。

・　その実情については、被災地沿岸の小規模所においては、「土日や夜間は利用が非常に低調であった。ゴールデンウィーク中の土日祝日も開庁になり、全国応援の人も 4 月下旬から土日開庁にあわせて勤務していただいたが、小さい所では正規職員の所掌範囲が広いので、応援が来てくれても休みづらい」状況だったとのことである。

・　6 月以降は体制を縮小しハローワーク仙台においての土曜開庁のみとした。ただし、土曜開庁を継続した仙台所においても、7 月 2 日（土）には、職業相談 64 件（うち訓練 12 件）のうち震災関連 2 件となっていた。

２　職員応援、所内体制の弾力化、代行処理、システム機能の強化

(1)　職員応援（局内応援・全国応援）と所内体制の弾力化

特定地域において特定業務が激増した場合、当該地域・業務への即戦力の増強の手段として、①署所内での応援や業務体制の弾力化、②労働局内での応援、③全国規模での応援等が図られることになるであろう。

今回震災において厚生労働省は、その被害の甚大さから大量の離職者・休職者や労災等が発生し、相当規模の職員の全国応援が必要になることを見越して迅速に職員の全国応援の準備を行い、４月４日（到着日）から順次、雇用保険等に精通した応援職員を被災地労働局・監督署・ハローワークに送り込んだ。この措置なしに、震災後の業務激増の時期を切り抜けるのが不可能だったことは、多くのヒアリング対象職員が等しく証言している。

≪職員ヒアリング記録より≫

○　震災当時の石巻所長

「これらの危機的な状況を乗り越えることができたのは、本省及び労働局が、現場の状況をよく理解し、必要なことを的確に実施したこと。全国の職安の仲間がいち早く駆けつけ応援して下さったこと。地域の皆様のその応援に対する感謝の心。そして、職員・非常勤職員１人１人が自主的に積極的に行動し、この難局に立ち向かったことである。」〔資料 1－1〕

○　震災当時の気仙沼所業務係長

「(所内に) 雇用保険の経験者が少なく。県外応援が入るまでは体制的に苦しかった。４月 18 日からは県外応援で、現役の給付のスペシャリストが１０人くらい入ってくれたので一息つけた。その際、他局の多くの人と接したことはよかった。」〔資料 1－9〕

○　震災当時の仙台所管理部長

「職員は、困難な通勤や膨大な業務量を抱え、疲労困憊（こんぱい）していました。先の見えない不安、食事もまともにとれず、休みもない状況の中で、東北人の底力でなんとか踏ん張っていました。そのような中、4 月になったら全国から大勢の職員が応援に来ることが知らされ、なんとかやっていけると希望を持てるようになりました」〔資料 1－18〕

ア　ハローワーク等職業安定系統

（所内応援体制・全所体制の構築）

・　今回の震災後、津波被害の大きかった沿岸地域を管轄するハローワークでは、極端に増加した雇用保険業務へのニーズに対応するため、ほぼ全所体制で雇用保険の処理を行った。たとえば石巻所では、震災後、「業務体制は、全職員・非常勤職員それぞれの担当にかかわらず、雇用保険適用給付業務についての知識を有する者の役割分担を決めて、全員体制で雇用保険業務を担当するとともに、他の用務で来所された方にも担当者が適切に対応する体制とした（3 月 18 日：震災による非常事態に伴う緊急業

務執行体制を決める)。」〔資料 1－1〕。

・　福島局の平所のように、震災後しばらく、所内を「離職票・休業票チーム」、「避難所回りチーム」、「企業の被災状況確認チーム」の 3 チームに分けていた所もある。

・　その一方で、被害が甚大だった地域を管轄する大規模所の場合で、津波被害区域以外の管轄も広く、また、組織の大きさや担当の細分化、他部門との距離感の遠さなどから所内応援が徹底できなかったことを反省点としている所もある。

（局内応援）

・　局内応援については、基本は内陸にある署所や労働局から沿岸署所へというパターンが多かった。岩手のような内陸署所と沿岸署所のペアリングを決めていたケースもある。宮城労働局内では、雇用保険処理のニーズが特に高まった石巻所に対し、全国応援が本格化する前に労働局や他所からの応援職員が入っていた（石巻所では 4 月上旬)。

（全国応援）

≪『日本はひとつ』しごとプロジェクトの 1 年の取組～東日本大震災からの復興に向けて～平成 24 年 3 月厚生労働省職業安定局」より≫

・　被災地では、震災後ハローワークに来訪する人々の数が爆発的に増えたことから、被災 3 県内の被災地域のハローワークでは平日の開庁時間の延長や土日祝日の開庁を行うとともに、これまで以上にきめ細かな行政サービスを実施するため、体制の構築が必要となった。このため、まず初動では、厚生労働省本省の職員で、過去にハローワークの窓口で勤務した経験を有する者などを、4 月 3 日から被災 3 県に応援派遣するとともに、震災対応のための職業相談員（一般）を被災 3 県合計で 160 名増員した。その後、甚大な被害を受けた岩手、宮城及び福島局での行政需要が当面高止まりすることが予想されたこともあり、こうした支援体制を維持する必要性から、3 県の労働局に対し、職業紹介業務、雇用保険業務、雇用調整助成金をはじめとする助成金審査業務、労災保険給付業務、未払賃金立替払事業の認定・確認業務、災害復旧工事等に対する安全衛生指導・監督指導等の業務を迅速かつ適切に処理するため、全国ネットワークを活かして、4 月 10 日から全国規模での応援派遣を実施した。これまでに、全国の都道府県労働局から延べ 20,576 人（岩手 5,424 人、宮城 10,403 人、福島 4,749 人。平成 24 年 2 月 25 日現在）の業務に精通した職員の派遣を実施し、被災地で急増した業務の迅速かつ的確な処理に寄与した。なお、こうした業務に精通した職員を派遣することによる、被災地外の負担を軽減するため、事後に相談員の補充等による対応を行っている。

・　全国応援の実施に当たっては、交通途絶・交通困難が続く中、コーディネートする本省や送出し局では、迅速な人選や送り込み手段の確保に苦労したはずであるが、受け入れる労働局でも、必要な宿泊場所や移動手段の確保には相当苦労した。

まずは宿泊場所の確保である。沿岸部ではほとんどの宿泊施設が被災して休業。内陸部でも被災休業や点検・準備中の施設、電力・水道・ガス等の途絶による休業施設が多い中で、警察、医療関係やライフライン関係（電気・ガス・水道等）等で全国からの応援部隊、被災企業の支援部隊等がいち早く被災地入りし、営業している宿泊場所を確保したため、宿泊施設の需給が極めてひっ迫していた。もともと宿泊施設の多い仙台市街地も、それ以上のニーズが殺到したため逆に最も需給がひっ迫した地域となっていた。宮城局の職業安定関係の応援職員の当初の宿泊地は、各分野の応援職員の宿泊ニーズに対応し始めた近郊温泉地の宿が多かった。岩手沿岸所の応援要員が宿泊した遠野市・江刺市では６人の相部屋ということもあった。

４月に入ってしばらくすると、旅行会社が宿泊先確保の代行サービスなども始めて便利になり、再開施設が増えるとともに宿泊施設需給のひっ迫も徐々に解消されていった。

・　そのような中で、移動手段にも工夫が必要だった。当初は公用車での送迎、地元職員の通勤車への同乗、マイクロバス型タクシーのチャーターなど様々な移動手段が工夫された。たとえば岩手局では、盛岡、遠野、江刺などで宿泊している応援職員がタクシーで署所と往復した。しかし、盛岡から沿岸部へは４～５時間かかり、実際に仕事ができるのは４時間程度という状況だった。

・　このように宿泊場所から勤務先への送迎があまりに長時間になる場合には、宿泊施設が確保できる場所（内陸）にある局・署所に全国応援職員を受け入れ、玉突きで当該局・署所の職員を沿岸署所への応援に出す方式も行われた。

・　最初は、受け入れ局・所の職員による簡単なオリエンテーションが行われていた（宿泊先への送迎の車中の場合もあり）が、受け入れ労働局（受け入れ所）と送り出し労働局の対応関係がほぼ固定的だったため、慣れるにしたがい、入れ替わる際に応援職員同士での情報交換・申し送りなども行われ、スムーズな交代ができていた模様である。

・　また、全国応援の副次的効果として、応援職員から雇用保険の効率的な大量処理の方法を伝えられた例、応援職員に新規採用相談員等に対する研修をしてもらった例（資料１－14）や、他局の職員と密接な交流ができてよかったとする感想（資料１－9）などがある。

イ　労働基準監督署等労働基準系統

≪「東日本大震災に対する労働基準行政の取組～震災から１年～」（平成 24 年３月　厚生労働省労働基準局）より≫

○　被災3局への応援体制の確保

地震・津波等で、特に被害が甚大であった岩手・宮城・福島の各労働局では、震災直後から、

（ⅰ）各種情報収集、労働相談対応を行う必要があったほか、（ⅱ）遺族　（補償）請求、未払賃金の立替払等に係る相談対応や請求勧奨のための巡回指導、（ⅲ）膨大な件数の遺族（補償）請求に係る支給事務処理への対応、（ⅳ）さらには、復旧工事やがれき処理での労働災害防止、石綿による健康障害防止のための安全衛生指導等、様々な業務に迅速・的確に応援する必要があった。しかし、岩手・宮城・福島の各労働局では、庁舎等が損壊等の被害に遭い、職員自身やその家族も被災する中、被災３局の職員のみで、こうした膨大な業務に対他することは困難であったため、全国の労働局と労働基準監督署から応援職員（厚生労働事務官、労働基準監督官、厚生労働技官）延べ611 名を現地に派遣し、現地の業務体制を支援した。

また、原発事故に関しては、（ⅰ）東電福島第一原子力発電所を管轄する福島労働局富岡署は、緊急作業に従事する労働者の健康確保に係る指導等の対応が必要であった、また、（ⅱ）福島県庁に設置された原子力災害現地対策本部（通称：福島オフサイトセンター）に職員が常駐することで、事故関連の最新の情報を即時に把握・収集する必要があった。このため、厚生労働省や全国の原子力発電所が所在する労働局と労働基準監督署の電離放射線障害防止に関する専門的な知識と経験を持つ職員（厚生労働技官、労働基準監督官）延べ69 名を現地に応援派遣した。

○　被災３局の業務処理体制の確保

（ⅰ）宮城局

気仙沼・石巻・東松島の沿岸部を管轄する石巻署では、一署で処理すべき労災保険給付請求件数が数百件と膨大な件数であったため、これを迅速に処理する体制の確保が急務であった。このため、上記のとおり、全国の労働局からの応援職員を集中的に配置したが、交通事情等から１つの拠点のみで業務処理することは困難であったことから、石巻署で受け付けた労災請求の処理を集中的に行う機能を近隣の古川署に持たせることとし、同署に「支援サテライト」を設置した（平成23年５月23日～）。支援サテライトでは全国の労働局から労災保険給付の専門の職員による集中的な業務処理体制（チーム）の下、効率的な事務処理を徹底し、短期間で膨大な件数の請求案件の処理をこなし、遺族等への迅速・的確な給付を行うことができた。

石巻署の管轄である気仙沼地域は、石巻から約84キロメートル離れており、労働基準行政の拠点がなかったことから、震災で被害を受けた労働者やその家族の労災保険や 未払賃金立替払制度の相談・受付対応を行うため、気仙沼公共職業安定所の中に「石巻労働基準監督署・気仙沼臨時窓口」を開設した（平成23年７月19日～、平成23年10月３日に気仙沼商工会議所会館４階へ移転）。

（ⅱ）福島局

「福島労働局遺族補償給付請求書等処理支援センター」、「福島労働局未払賃金立替払支援センター」を福島駅前に開設した。（平成23年６月１日～）

≪職員ヒアリング記録より≫

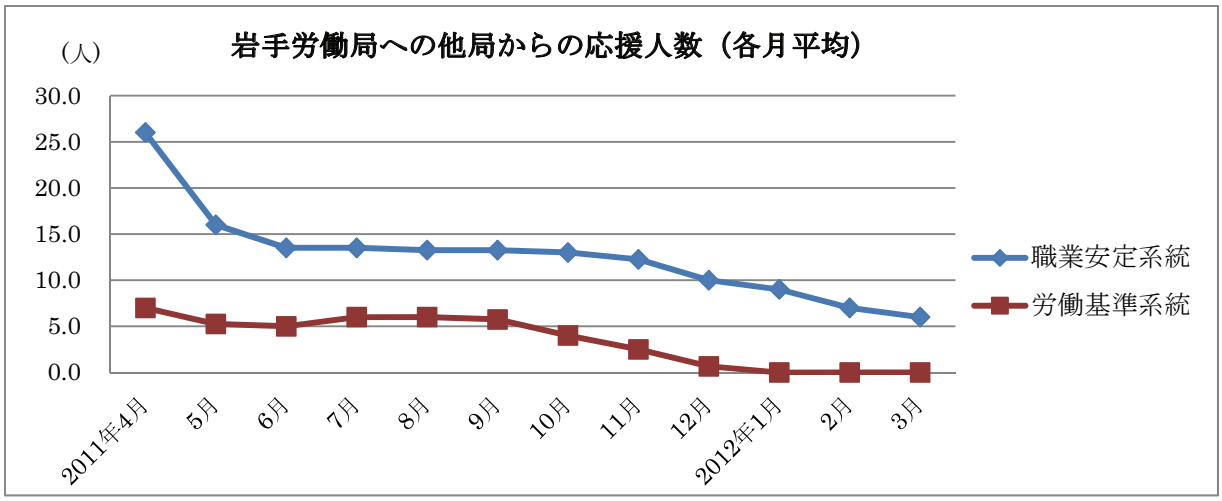
○　震災当時の仙台署長〔資料 1－2〕

・　労災事務官には労災担当の場合は相談対応等遺族調査（案件を持ってとりまとめまで）も担当してもらい、監督官・技官にはがれき撤去、解体工事現場の安全衛生パトロール、安全衛生指導を担当してもらった。

・　応援職員については宿泊場所と交通手段（特に石巻の場合の仙台・古川からの送迎）の確保が大変だった。

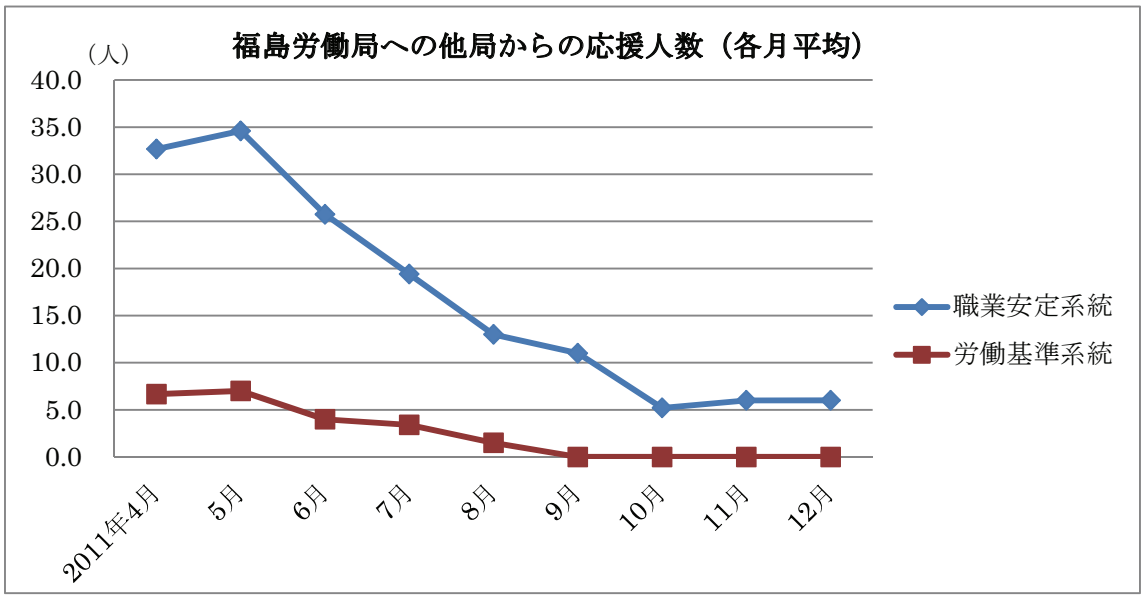
※　仙台署には、4 月 4 日から山形局から日帰りで 6 名、4 月 11 日からは山形局からの日帰り 8 名と神奈川局からの 2 名が入っていた。

〔図 2－5〕



※　4 月は 11 日の週からの平均。3 月は 5 日の週まで。（資料出所：岩手労働局作成資料より作成）

〔図 2－6〕



※　4 月は 11 日の週からの平均。（資料出所：福島労働局作成資料より作成）
※　電離放射線業務による健康障害防止　に関する専門的知識・経験を有する職員の応援を除く。

(2) 代行処理

システム端末がダウンしたり、膨大な処理量に端末数等が追いつかない場合は、他の署所における代行処理の一種としての「代行入力」が行われる。また、本来手続きを行うべき署所（管轄区域制度に基づく管轄署所）以外で特例的に手続きを行う場合には、システム入力以外の処理を含めての「代行処理」が行われる。前者は主に津波被災地で発生し、後者は主に、福島の原発事故に伴って多くの住民が署所の管轄区域を越え一斉に避難したことに伴い発生した。

このような処理は、今回の震災に伴い労災保険の業務処理でも発生した（例えば、岩手局で釜石労働基準監督署が使用不能になったことに伴い発生）とのことであるが、ここではより量的に多くの代行処理が行われた雇用保険業務についてのみとりあげる。

ア 岩手・宮城局の場合

・ 震災後に被災地で激増した雇用保険の業務処理（離職票・休業票の交付、受給資格の決定、失業の認定等）に際し、特に被害が大きく離職者・休業者が多かった被災地沿岸所（その一部では、庁舎自体が使用不能になったり、システムダウンが長引いた。）において、同一労働局管内の他のハローワークや、近隣他局管内のハローワークで代行処理（代行入力）を行うことで急場をしのぐという事態が生じた。

・ その状況については、資料３－３に掲げたが、代行入力の件数が多いのは、システムダウンの期間が長かった岩手局の大船渡所と宮城局の気仙沼所である。両所については、受給開始前や受給開始時の処理である離職票（休業票）の交付と受給資格決定において、相当数の代行入力が行われている。また、気仙沼所については、津波の直撃を受けて庁舎が使用不能になった後、5 月中旬から臨時窓口で簡易システムが稼働し始めたが、9 月 5 日からのプレハブ庁舎移転まで本システムが導入できなかったので、受給期間を通して行われる処理である失業認定についても相当数の代行入力が行われた。

・ 入力を代行した所は、大船渡所については、岩手局で決めたペアリング所であり内陸の最も近い所である遠野出張所が相当割合を占める。気仙沼所については、離職票（休業票）交付・受給資格決定の段階では、比較的近い同一労働局の内陸所である築館所、古川所、迫所がそれぞれ相当数の入力を行っているが、地理的に近い岩手局の一関所の協力も得ている。また、迫所では、気仙沼所分の受給資格決定の入力を行うかわりに、玉突き的に古川所に自所分の入力を依頼している。

※ 今回の震災が 3 月に発生したため、もともと離職者が多く離職票の交付や受給資格の決定が繁忙となる時期に、さらに震災による離職者（休業者）分が上乗せされる形になった。このため、代行処理を引き受ける側も、繁忙期として処理量の多い時期に、さらに多くの処理が必要になったことが、玉突き的な代行処理の背景として考えられる。

・ また、気仙沼所の離職票（休業票）交付の代行入力が東京の品川所でも行われている

のは、品川所管内に本社がある気仙沼の事業所が機能できなくなっていたため、本社が品川所に処理を依頼したことによる。

・　中心市街地までが甚大な津波被害を受けた地域のハローワークの中で、最も管内人口が多かったのは石巻所である。石巻所は震災でシステムダウンの後、3 月 23 日に半数が回復、4 月 5 日に全面回復した。離職票（休業票）交付の段階ではあまり代行入力に頼っていないが、受給資格決定の段階では内陸の古川所等での代行入力が行われた。当時の石巻所長からのヒアリングでも、システム端末台数の不足への言及があり、増設要望もなされたが、石巻所の増設が実現したのは 4 月 25 日以降なので、それまでの間、代行入力も併用したと考えられる。

仙台所では、管轄区域の中の南部沿岸地域（亘理町、山元町）では、甚大な津波被害を受けるとともに、仙台市内との交通も寸断された。このため、同地域の多くの住民は住所管轄のハローワーク以外でも手続き可能とする特例により、雇用保険受給の手続きを距離的に近い大河原所で行った。このケースでは「代行入力」を含む一連の「代行処理」が行われたことになり、処理状況は、仙台所の受給資格決定・失業認定における大河原所での代行入力件数に反映されている。

なお、津波被災地においては、4 月末ごろから仮設住宅が完成するまでの間、一部の避難者（居住環境に配慮を要する者等）が内陸の宿泊施設等に移動（内陸移動、2 次避難）したが、その状況も代行入力の数値には一定反映されていると考えられる。

イ　福島局の場合

・　福島局の相双所と富岡出張所については、福島第一原発事故の影響が顕著に見られる。上記アの岩手・宮城局の場合は、交通寸断による受給所の変更や一部避難者の県内の内陸宿泊施設への移動はあったものの、基本的には受給資格者自身は元の住所地近辺（避難所・仮設住宅等含む。）にとどまり、受付や交付等の処理は元の所で行い、システム入力処理等のみを近隣内陸の代行所で行う形が中心だったと考えられるが、原発事故の影響の著しい地域では、労働者・事業主自身が避難のため他所・他局管内に移動したことに伴う処理であり、休業票・離職票交付処理の段階から、単にシステム入力のみにとどまらないほとんどすべての手続き・処理が代行所で行われたと考えられる。

また、離職票・休業票の交付は代行処理で行ったものの、受給資格決定以降は避難先の所に求職申し込みをした者（またはその管内に居住する休業中の者）として、代行処理でなく通常の処理をしたケースが多くなっていることも特徴的である。

※　避難先に一定期間定着したり、避難先で職探しをするのであれば、代行処理でなく避難先ハローワークへの「移管」の形をとることが自然と考えられる。

・　相双所については、原発事故に伴う屋内退避指示によりいったん閉鎖したが、4 月 6 日から部分開庁、4 月 26 日からは全面開庁となった。富岡出張所については、避難指示

によりいったん閉鎖し、4 月 1 日より平所に併設となった。これら 2 所の管内住民は、多くが原発事故で避難し、事業主も労働者も避難先で離職票（休業票）の交付手続きを行った。資料 3－3 を見ると、福島局内所のみでなく、近隣他局である宮城局（仙台所など)、山形局（山形所・米沢所など)、新潟局（柏崎所・長岡所など）や東京局・埼玉局等の遠隔地の所での代行処理も相当数あったことがわかる。

特に相双所本体については、離職票（休業票）交付、受給資格決定、失業認定のいずれも福島局管内の他所よりも他局管内での処理の方が多くなっていることに注目すべきであろう。他局管内での処理総数が多いのに比べて他局管内所の 1 所当たりの処理件数はさほどでなく、相当広範囲な避難が行われたために、処理が散在することになったことも推測できる。

代行処理実施が多かった所を個別に見ていくと、相双所の離職票（休業票）の交付については、郡山所、福島所、会津若松所等で、富岡出張所の離職票（休業票）の交付については、平所、福島所、二本松所、柏崎所（新潟局）等で多く行われた。

相双所の受給資格決定・失業認定については、上記のように、避難先の所での通常処理（代行処理でないので資料 3－3 には計上されていない。）の形で入力されているケースが多いようであるが、福島局管内では相馬出張所、南会津出張所等で、他局管内では山形所（山形局)、米沢所（山形局)、長岡所（新潟局）等での代行入力も行われている。

富岡出張所の受給資格決定・失業認定については、避難先の所での通常処理になったケースがあったことに加え、富岡出張所自体が 4 月から平所併設となったこと（これによりいわき市で避難生活をする者が富岡出張所での失業認定を受けることができるようになったこと）もあって、代行処理は少なくなっている。それでも、福島局管内では平所、勿来出張所、南会津出張所等で、他局管内では米沢所、長岡所等で富岡出張所の代行入力が行われている。

- 富岡出張所管内の双葉町民が集団で避難するなど遠隔地避難の受け入れが多かった埼玉県では、離職票（休業票）交付段階で行田所・大宮所における代行処理が多かったが、受給資格決定以後は埼玉局管内の求職者・受給者として扱っているためか、代行処理の形となっていない模様である。
- 他の所についても、避難者が避難先を転々としている状況が、失業認定等の代行処理のデータに反映されている。たとえば、後から放射線量が高かったことが判明した地域にある福島所について、失業認定の代行処理が、会津若松所や二本松所・郡山所で行われている。

(3) 雇用保険業務処理システムの稼働時間の延長・システム端末の増設

- 離職票（休業票）の交付処理は、離職証明書（休業証明書）の記載内容の確認や証拠書類との照合と雇用保険の業務処理システムへの入出力からなる。たとえば石巻所では、

受給資格者が早期に受給を開始できるよう、交付を申請した事業主に対し、即日交付できない場合でも翌日交付、遅くとも翌々日交付するよう毎晩遅くまで職員総出で作業を行っていた。そのため、前夜に手作業処理したものを翌日事業主が取りにくる時間までにシステム入力する工夫等が、各所の実情に即してなされたと思われる。

- 受給資格者が事業主から渡された離職票（休業票）を持ってハローワークに来所すると、受給資格決定がなされるが、これも、本人対面で行う部分を除けば、計算・確認等の作業とシステムへの入・出力を行うことになる。支給対象日は本人来所日から起算して設定されるため、受給資格決定に伴うこれら入・出力作業は離職票交付ほど急ぐことを要しないものの、4 週間を限度とする一定期間内には行う必要があり、入力待ちの書類をあまり溜めないことも重要である。
- また、大災害発生後には、短期間に膨大な離職票（休業票）の交付業務が発生するが、交付された離職票（休業票）は、あまり日をおかずに事業主から労働者に渡されて、労働者がそれを持って受給資格決定を受けに来る。このため、離職票交付と受給資格決定の処理のピークは、一定ずれるものの、重なる部分も多い。
- さらに、福島では、原発事故避難の関係で、離職票（休業票）の交付が事業主からの申請でなく、労働者からの請求でなされた場合が多く、離職票（休業票）の本人への直接交付から受給資格資格の決定までを 1 日で行うこともなされた。
- このような中で、システム端末台数と処理可能時間帯の制約が、業務処理のネックとならないよう、これらの制約を可能な限り緩和しようとする努力が厚生労働省労働市場センター業務室によってなされた。
- 具体的にはシステム稼働時間について、被災地機関からの緊急要請により、2011 年 4 月 7 日から 4 月 15 日にかけて、3 次にわたり 7：00～21:30 にまで拡大された（9 月末まで)。また、システム端末台数については、雇用保険の業務増に対応するため、4 月 18 日から被災 3 局のハローワーク等に 112 台のシステム端末が増設された。また、庁舎が津波で破壊され、仮庁舎を転々とした気仙沼所については、通常のシステム設置が困難だったため、4 月末ごろに簡易端末が配備され、5 月中旬から本格的に稼働した。

３　非常時への備えと対応に関する教訓

第１章の５においては、甚大な災害の発生に伴う「危機的事態」への備えや対応行動における教訓について考えたが、ここでは、危機的事態が一定収まった後の「非常時」（たとえば、大災害後しばらくして雇用保険に対するニーズが殺到するような時期）における業務や組織運営に関する備えと対応に関する教訓を考えてみたい。

(1)　各種制度・運用における非常時用メニューの設定・準備

ア　非常時メニューの設定・準備

雇用保険の特例措置のように、大災害時における被災者の収入の命綱となるような重要な災害時特例については、法律や業務取扱要領においてあらかじめ用意がされていたところであるが、その他の面でも非常時における種々のメニューを、今回の震災対応の教訓を生かして用意しておく必要があろう。

その際、①制度的な非常時発動メニュー（今回も雇用保険の特例的な延長、労災保険での３か月間行方不明の場合の死亡の推定、助成金関係での要件・支給内容等に関する特例、雇用創出事業の拡充等の措置が講じられた。）、②運用・解釈上の簡素化・弾力化メニューを用意しておくことに加え、③体制・組織に関するメニューについても、たとえば次のような非常時の特例を規程・要領・契約上などであらかじめ定めておき、非常時に円滑に発動できるようにしておくことが必要と考えられる。

ⅰ）職員の事務分掌や非常勤職員の担当業務の弾力化

ⅱ）事態に応じた「選択と集中」を実施するための不急業務の縮小・停止

ⅲ）その他既存資源の効率的活用

ⅳ）現場署所長への権限委譲

イ　非常時用の職員用マニュアル・周知用チラシのひな形をつくっておくこと

既存のものや災害時に作ったものの焼き直しで良いので、マニュアルや Q&A・周知用チラシレベルのものを作っておくことが、非常事態が突発した際に大いに役立つ。

今回の職員ヒアリングでも、震災発生直後に、阪神淡路大震災の際の各種資料・雇用保険特例措置の Q&A 等が関係労働局に送付され、大変役に立ったとの声があった。

(2)　非常時における現地機関と上部機関の対応原則

非常時の特性（想定を超える事態が次々と起こり、しかも状況は刻々と変化する。）、現地機関の特性（現地機関はそれに直面し、肌で感じるので、過重な負担の継続による極度の疲弊などの事情がなければ、本来最も適切な判断と行動を行うことができる立場にいる。）等から、次の点は一般的に是認される対応原則であろう。また、今回の震災対応で改めてその重要性が確認できた点でもある。

ア　現地機関としての対応原則

・　現地機関は、持続的に現地のニーズに対応し続けること、また、情報収集を行い現地のニーズの変化に対し機動的に即応し続けること。

・　持続性・即応性を確保するため、過重負担（の継続）が限界を超えないように配慮すること（現地ニーズに対応し続けるためには、自分たちが倒れてしまってはいけないし、燃え尽きてしまってもいけない。）。

※　石巻所では、不眠不休で避難者対応をしていた時期は別として、雇用保険業務等でどれほど忙しくなっても、全所体制でこなすことで夜 10 時には庁舎から退出するようにしていたとのこと。

イ　上部機関としての対応原則

・　非常事態にある現場機関に対して、①現場の状況に対する理解、①臨機応変で柔軟な対応姿勢、③人員・物資の供給、の３点を心掛け、現地機関を支え続けること。

・　裁量権を現地管理者にできるだけ認めるとともに、制度・運用の特例や組織資源・物理的資源を可能な限り供給し、資源の使用方法は現場管理者に一定委ねること

・　急場における人員・物資等の補給に際しては、状況に応じてタイミングよく行うとともに、即戦力の供給に努めること。

(3)　非常時における選択と集中

―人的・物的資源の弾力活用とそのための裁量権の付与―

・　前述のように、震災発生後に周辺住民が庁舎内に避難を求めてきた際、署所では通信途絶の中、庁舎管理者として、又は庁舎管理者と相談しながら、その受け入れを決め、献身的にその世話をした。

・　また、震災発生後一定の日時がたって、雇用保険業務等で通常時をはるかに超える行政ニーズが特定業務に急激に集中した際、ハローワークの所長は上部機関の判断を待つことなく、他の業務担当として採用されていた非常勤職員も含めて全所体制を構築してその業務の遂行に努めた。

・　東日本大震災のような甚大な災害時にあっては特に各地域の状況の違いの幅は大きくなり、特定地域での特定ニーズへの集中が起こりやすくなる。その一方で組織資源は疲弊するので、現地機関は地域や組織の状況に応じた事以外は行う余裕がなくなる。このような中で、最も的確に現地ニーズに対応し続けるためには選択と集中（もっとも緊急かつ重要ないくつかのニーズに対して戦力･資源を集中する）を戦略的に行う必要がある。

・　危機的事態への対応や非常時における選択と集中を実効性をもって行うためには、あらかじめこのような場合における裁量権の拡大を現場管理者に設定しておく必要があると考えられる。

(4)　非常時を想定した部門間交流研修・オールラウンド化研修等

・　大規模災害時には、被災地域を中心に雇用保険業務に関する行政需要が急激に増大す

る。これらを処理するためには、他所・他局からそのノウハウを持った職員の応援を得ることも必要だが、それ以前に、自所内での部門の垣根を越えた全員体制の構築が必要となり、現にそれがなされていた所がある。これは、日頃から、所内で部門の垣根を越えた他業務の研修を行っておくことの必要を強く示す根拠となる。また、そのような研修があまねくなされていれば、他所・他局からの応援要員の確保も容易になる。

- このため、職員・非常勤職員を問わず、非常時に事務分掌や担当業務を弾力化せざるをえなくなることに備えてのオールラウンド化研修（職員の対応能力の幅を広げるための研修。ハローワークにおいては、たとえば雇用保険・雇用調整助成金の基礎的な知識や、保険・紹介関係システムの操作方法の全職員による体験的習得。）を日頃から実施しておくことが必要と考えられる。これは非常時への備えとしても重要だが、平時における所内での基本的な相互理解・連携強化のための重要なポイントでもある。特に、大きな組織であるほど、非常時に備えて平素から部門間交流研修的な取組を行って、知識の共有化や一体感の醸成に努めるとともに、非常時の柔軟な対応についての行動計画を明確にしておく必要があるであろう。
- また、労働基準行政と職業安定行政の間でも、被災地での相談においては、解雇や賃金の相談から、雇用保険（特例措置含む）、雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金関係の話に及ぶことがあり、また、その逆の場合もある。このような時に、双方の相談担当者（特に対事業主の担当者）が相互の制度に関する一定の知識を持っておくことが、円滑な相談や円滑な他機関の利用勧奨につながる。

(5) 現場で育まれた知恵の交流

- たとえば、雇用保険受給資格決定の大量処理に際しては、岩手局において、北海道からの応援者が持っていた季節労働者に対する特例一時金における大量処理のノウハウが大変役に立ったとの証言がある。また、大阪からの応援職員の雇用保険処理が参考になったとの声もある（大阪では、平常の処理が大量であり、このノウハウが参考になったと思われる）。また、雇用調整助成金の大量処理については、宮城局において、阪神淡路大震災の際のノウハウが大阪・兵庫の応援職員から伝えられて大変役に立ったとの声もある。
- 危急の際にすぐ使えるのは、このような実際の現場の中で練り上げられたノウハウである。非常時において、机上のアイディアの妥当性を検証している暇はないであろう。実際に直面している事態・状況に類似した状況の中で実際に使われていたたノウハウや知恵こそが急場の役に立つ。そのようなノウハウの交流を、非常時に際して迅速に行うことが必要であろう。

(6) 非常時を想定した各種シミュレーション

ア 庁舎内スペースの効果的活用

急激に特定の行政ニーズが増大した場合、所内体制のみでなく、所内の各スペースの活用方法も、「最も高まったニーズを効率的にこなす」ことを中心に再編する必要が出てくる。石巻所では、玄関・廊下・会議室等をフルに活用して、雇用保険受給資格者のための流れ・スペースを作り、このことも円滑な業務に貢献した。

各労働行政機関においては、このような事態を想定して、所内スペースの活用方法についてシミュレーションしておく必要がある。

イ 応 援

たとえば、今後、甚大な津波被害が発生するケースを想定すると、甚大な被害や業務量の急増が想定される沿岸の署所と、比較的被害が軽微になると推定される内陸の署所の間で、支援関係（職員応援、代行処理、情報中継等）のためのペアリングをあらかじめ決めておくことも有効と考えられる。今回の震災時においても、岩手局における沿岸署所と内陸署所のペアリングは代行処理等の各種支援において機能した。宮城局においても、庁舎が使用不能となった気仙沼所を内陸の周辺所や局が総力をあげて支援した。また、通信途絶期間が長かった石巻所が内陸の古川所等を情報中継基地としていた例もある。

また、今回、より早期の全国応援実施があったらより良かったという声もあったが、実際には災害時における人員輸送や宿泊対応は難事であり、ロジ面で応援実施のタイミングを逃さないためにも、他地域からの職員応援のための宿泊・移動方法についての一定のシミュレーションを行っておくことも意味があると考えられる。

ウ 情報収集・提供・伝達

情報の収集・伝達は、地域レベルでも全国レベルでもニーズ対応や組織運営の要であり、平時から、非常時における情報の収集と伝達手段を検討し、準備しておくことは非常に重要である。行政組織内と行政組織と施策・サービスの対象者との間の両方について、シミュレーションを行っておく必要があろう。

① 行政組織内

- まず、固定電話は回復まで相当日数を要した署所があることに留意する必要がある。業務用システムも回線が障害された場合には、回復に電話回線と同程度かそれ以上の期間を要している（大船渡所の例）。
- 携帯電話も安否確認が殺到する時期や、被害の大きい地域（移動基地局が配置されるまで）は通じない。通信の輻輳する時期については、総務省からメールや災害用伝言サービスの利用が推奨されている（平成 23 年 8 月 24 日総務省報道資料）。また、第 1 章で述べたように、電源の確保の問題がある。
- 衛星携帯の配備は非常に助かったとする声が多く、危機的事態や非常時において頼りになると考えられる。ただし、気仙沼の市役所内の臨時窓口のように通じにく

い場所もあった。今回の職員ヒアリングにおいて、「ネット回線は被害を受けなかったことから、メールやtwitterを活用した連絡網や防災体制を構築する必要あり」との声もあった〔資料1－11〕。

② 行政組織と施策・サービスの対象者の間

ⅰ）情報収集

・ 今回の震災後の署所における現地ニーズに関する情報収集手段としては、内陸の福島労働局におけるように労働局近隣の避難所にまずモニタリング相談に行ったり、比較的早い時期に企業への調査を行ったようなケース（下記の新聞記事参照）もある。

・ 石巻所では、しばらくは周囲の冠水状態が続いたり、がれき、泥濘などで動きづらい状況にある中で、庁舎内の避難者や来所者からの情報で、施策・サービスの対象者の状況・ニーズをシミュレーションし、対策を立てていた。

・ 種々の状況の中で早期から地域の状況をモニタリングする手段については、今後の検討課題であろう。

≪新聞報道等より≫

2011年3月29日　河北新報：福島労働局は、東日本大震災の影響により、福島県内で今月14～25日に923人が離職したことを明らかにした。・・・労働局が震災後に行った県内68社（従業員100人以上）への調査によると、企業活動の停止に伴って訳6000人が休職などになり、さらに約900人が解雇の対象になっているという。

ⅱ）情報伝達

・ 震災直後からしばらくの間における、情報の事業主・労働者への伝播ルートの状況については先にまとめたが、改めて記載すると次のようになる。

○ 署所等への問い合わせ・リーフレット配布（今回の震災では、3月11日の震災後、問合せや相談の電話が３月下旬から急増）

○ 事業主説明会（所内で行うもの、商工団体等からの要請で行うもの等）

○ テレビテロップをはじめとするテレビ・ラジオ・新聞等での呼びかけ・周知

○ 口コミ（避難所内のものや、事業主から労働者への伝達）

○ 避難所等での出張相談・壁新聞・チラシ配布

○ インターネットホームページ

・ 非常時にはあらゆる手段で、労働者・事業主を救済できる効果的なメニューを周知する必要がある。今回も口コミ（避難所内、事業主から労働者）は非常に重要な役割を果たしており、口コミで正確な情報が流れるようするためにも、他のあらゆる手段を講じる必要があると考えられる。また、スマートフォン専用の厚生労働省のホームページが開設されたことも、今後に向けて意義が大きいと思われる。

エ 移動手段（通勤、業務）

・ 災害発生後、交通や情報通信が不完全な中では、公用車が乗合通勤等多方面で活躍

した一方で、自家用車を使った通勤等で移動する職員が連絡・運搬において重要な役割を担った。また、災害発生後の特定現場の状況を実地に確認する必要が生じたり、相談支援のために避難所等の現場を回る必要も生じる。応援職員の移動手段も切実な問題である。

・　このような時に備え、移動手段に関するシミュレーションもしておく必要がある。その中では、公用車の使用の弾力化を適切に位置づける必要があるほか、自家用車を公用に活用する仕組み、レンタカーをより柔軟に活用する仕組み等も検討される必要があろう。

・　また、ガソリン不足等の中で仙台等の都市では自転車が活躍したことも、参考となる。