

東日本大震災の記憶

～現場からの声～

平成24年3月

東日本大震災の記憶

～現場からの声～

もくじ

I 営業店からの声

福島地区	2
郡山地区	22
白河地区	45
会津地区	51
相双地区	63
いわき地区	74
県外支店	83

II 個人からの声

I

営業店からの声

本店営業部 (101)

3月11日 東日本大震災発生

- 店内のお客さまを店外に誘導、従業員についても店外へ避難した。従業員家族を含めた安否確認を実施した。
- 福島方部の僚店の被害状況、行員安否状況確認。
- 僚店への電話がつながりにくい状況で、連絡をとるまで時間を要した。

3月12日 店内復旧作業

- 店舗の復旧作業のため出勤、店内整備と3/11の残務整理を行った。
- 被災者に対する休日窓口営業

3月13日

- 被災者に対する休日窓口営業
- 川俣居住の行員1名が交通手段なく、ガソリンも入手できないことから通勤不能のため3/13～3/16の間川俣支店で勤務した。

3月14日

- 被災されたお客さまから、通帳、印鑑、カード等の紛失にかかる電話が増加した。
- 喪失届の電話受付が増加したことから、融資渉外人員を縮小し、役席を中心に電話受付担当者配置対応した。3月末まで対応

3月15日

- 本部からの支援物資(飲料水、紙オムツ)を取引先の産婦人科医院へ配布した。

3月19日、20日、21日、26日、27日

- 被災者に対する休日窓口営業

【今後の課題】

- 非常時に僚店との連絡がスムーズに取れるよう、直通回線等、有効な連絡手段が必要であると思う。

県庁支店 (103)

- 3月11日(金)：東日本大震災発生、店内のお客さま3名を店外に誘導避難、従業員についても店外へ避難(避難指定地の紅葉山公園へ)。本部は電話がかかりにくい状況で被害状況報告は徒歩で対応。福島県庁舎は全面立入規制が敷かれ店舗入店は規制された。県当局と交渉し各自の貴重品と金庫格納のため午後8時頃10分程度許可を得て入店し対応。その後、支店長が福島県庁状況・対応等を本部に報告。
- 3月12日(土)：福島県庁と交渉するも庁舎は全面立入規制。
- 3月13日(日)：福島県庁と交渉。電源・システム疎通を確認、県庁舎立入を確認し3月11日の現金勘定・為替送信等を確認のため従業員出勤。また、店舗の復旧作業・店内整備を行うとと

もに、建物の修繕について県当局と交渉を行った。

- 3月14日(月)：被災者来店現金払出等対応。
- 被災者対応について3月は、被災した県職員・OB等家族からの電話照会は1日30件程度と非常に多く、店内対応体制を整備し、けやき通帳等にかかる届出事項喪失届・再発行処理・遠隔地における代理払戻等、支店長以下役席中心に対応に徹した。
- 福島県相双地区部局・外郭団体等が被災し県庁舎内へ部署を移転。また、今後の業務対応について担当部局と共に相談を受けた。
- 上記3先については、通帳・証書の再発行、給与振込対応、総合振込対応等を本部と連携して希望日に対応した。尚、現在も毎月引き続き同様の預金対応を実施している。
- 福島市のわかりやすい場所として、行員・OBと被災者家族の避難地までの連絡・休憩食事の場として、当店を活用いただき応接室等でお休みいただいた。
- 福島県災害対策本部に対して、被災者家族等緊急用炊き出しに使用するサランラップ等を支店贈答品より提供した。

【今後の課題】

- 従業員・お客さまの人命が優先であり本部報告等は優先順位後位とし、さらに、想定外の事象が発生することが多いので、緊急時の対応等判断は部店長に一任すべき。
- 県庁支店は断水等で飲料水・トイレの使用も制限されたため、今後の大規模災害の発生に備え、全営業店において水・食糧等の備蓄を行う必要がある。

中町支店 (105)

- 震災直後停電発生、営業室窓ガラス破損。停電によりシャッター下りず警備上問題であり男子行員3名宿泊した。(停電により暖房なく雪が吹き込み大変寒い思いをした)
- 翌日全行員で復旧作業実施。朝7時半頃停電回復、シャッターを下ろし警備可能となる。
- 地震により窓ガラス4枚大破、10数枚にヒビ、暖房設備故障、ガス漏れ発生、金庫室歪みにより閉まらずと被害大であった。
- 窓ガラスは応急処置としてコンパネをはめ、暖房設備は取引先から石油ストーブを拝借、ガス漏れは地下の配管の破損と思われる地上にホースで配管する等の処置をした。

【今後の課題】

- 電話がかかりにくく本部との連絡が時間を要した、衛星電話の設置等必要。
- 水・食料の備蓄も必要であるが、各地域ごとに提携スタンドを確保しある程度のガソリン・灯油等の確保も重要ではないか。
- 当店の暖房設備は未修理状態である。地下に埋設している重油タンクから室内へ引き込むパイプが地震により破損したと思われる。コスト的には新たに地上にタンクを設置し室内へ引き込むのが有利と思われるが、同種の被害の有無や対応等、店舗修理に関して本部の積極的な関与をお願いしたい。

瀬上支店 (106)

- 被災者の対応については、当初は役席対応としており、苦情等の発生は特になかった。被災者からはどこへ行っても親切にもらえるとの反応が多かった。
- 当店は震災当日停電にならず、余震やテレビでの情報収集の為に3時以降も残っていたいと申し出たお客様に、ロビーを夕方まで開放した。
- 本部から配給された水だけでは生活用水として足りなかった為、近隣のお寺により井戸水を分けていただいた。
- 行員の中には食料品の調達が困難な者もあり、そうした状況を聞き取引先(お菓子製造・販売業)からお菓子(饅頭)の差入があった。
- 被害状況確認のため取引先等へ電話。「わざわざお電話いただきありがとうございます」との感謝の声を多数いただいた。
- 震災当日、夜間金庫の警備の一部配線が落下物(時計)により断線。退行時に一時警備セットにならなかったが、応急処置により対応し、警備セットができた。その他、金庫内の書類の大半が落下した等あったが、当日は余震も続いていたため元に戻さず、一旦ダンボール等にまとめ床に一時保管、書類の紛失等ないように気をつけた。

飯坂支店 (107)

- 震災直後、女性の高齢者が1人残ったが、家族もおらず、結局当店のヘルメットを貸与し徒歩で帰宅いただいた。
- 停電となり、当店は非常に寒く、女性のロッカー室より石油ストーブを増台して対応した。
- 渉外係りが外訪していたため、安否確認しようとしたが、携帯が繋がらず心配していたが間もなく帰行した。
- コンビニ等でパン等食料の買出しをした。および取引先青果店より食料の配達で青果物等入手した。
- 当店でA T M等から現金を回収し金庫に収納できたため、戸締りを確認し19時以降帰宅した。当店は北向きの店舗で、毎日暖房およびだるま石油ストーブで厳寒を凌いでいたが、非常事態時、この場所での宿泊はかなり厳しく相当な厳寒対策、布団毛布類の必要性を感じた。
- 当初、本店総務部へようやく電話が繋がったが、明確な指示回答がなかった。
- 携帯電話が繋がらず、支店の赤電話を交代で家族の安否確認をした。しかし、浜通りの家族(親)には3日後ようやく連絡が取れた。
- 震災後、停電となりパニックに陥ったが、支店長指示により早期に自家発電を稼働させたことにより、全ての伝票のオペレーション、A T Mの現金回収ができた。
- 自家発電機の燃料が切れたため、取引先スタンドよりガソリン配達をしてもらった。

- 当店は温泉街のため、断水時、トイレの水については取引先から汲み上げた温泉を頂戴し対応した。
- 役席を除く女子行員は早めに帰宅させたが、帰宅した女子行員は他の行員と連絡が取れなくなり、土日の出勤体制・休み明けの対応など確認が取れなかった。

【今後の課題】

- 電話不通時、各方部毎、緊急連絡手段として召集場所を設定しておくべきと思われる。
- 当店は電車通勤者が多く、震災時、マイカー通勤者に各自宅まで送ってもらったが、震災時は、銀行車両を帰宅時使用させて欲しい。
- 携帯が通じないため何回も架電、およびワンセグで情報入手していたところ、充電がなくなり、使用できなくなったため、乾電池の充電器を支店に備蓄して欲しい。
- 窓ガラスが割れ破片が飛散するので、窓ガラスの飛散対策が必要。
- A T Mの自動ドアには手動での施錠機能がなく、設置が必要。
- 緊急用のガソリン入手対策が必要。

桑折支店 (108)

3/11(金)大震災発生

- 店舗内及びA T Mコーナーのお客様の安全を確認、一旦揺れが収まった時点で店外に誘導した。ガスの元栓を締める等火の元を確認し、従業員についても店外に退避した。
- 従業員家族の安否を確認した。
- 直通電話にて総務部宛状況を報告(但し、その後電話不通となる)。
- 格納していた懐中電灯が破損した。
- 現金、現物等を金庫内に格納。停電となった為、可能な限りの施錠を行い退行した。
- ライフライン寸断により避難所に避難した行員もいた。

3/12(土)

- 全行員が出勤し、店内整備を行なった。その後は管内の情報収集に努めた。

3/13(日)

- 全行員が出勤し、引き続き店内整備を行った。夕方に停電が復旧、システムの確認等、翌日の営業準備を行なった。

3/14(月)以降

- 独自に全与信先の被害状況の確認を開始、原発事故の影響を考慮し、主に電話での確認を進めたが、顧客の状況に応じ随時訪問も行なった。
- 一週間程度断水が続き、水の確保に苦慮した。
- 与信先にも協力を仰ぎ、機動車及び行員車輛のガソリン確保に努めた。
- 従業員の多くは桑折町外から通勤しており、交通網の寸断、ガソリン不足の影響が大きく、乗り合わせでの出勤等に対応した。

○原発事故に伴う行員家族の一時避難もあったが、ここでもガソリン不足の影響あり、思うように動けない家族もあった。また、品不足の影響が大きく、食料品や乳幼児用品の確保等に苦労した。

【今後の課題】

- 停電時、本部から営業店・営業店から本部への連絡方法の整備。
- 大規模災害の発生に備え、水・食糧等の備蓄の他、水を確保するためのポリタンクを備えて置く必要がある。

保原支店 (109)

- 震災発生後、停電発生せず勘定は合ったが、家族安否確認や本部への報告のための電話がかかりにくく相当な時間を要した。
- 断水のため、日中、市民センター給水場で飲料水やトイレ用水の確保。
- 営業車輛へのガソリン確保難しく、取引先でも順番に整理券確保のうえ給油。
- 食料確保が難しく特に単身者や独身者が困難。
- ガソリン不足により自動車通勤者が相乗りにより通勤。

【今後の課題】

- テレビ会議システムは相当な威力を発揮したと思う。一方、携帯等の電話連絡が全く取れず一企業として対策がとれれば検討願います。

梁川支店 (110)

- 梁川町内は、震災直後から停電になり、電話もつながらない状況が長く続いた。
- 震災当日の夜は、万一に備え支店長が支店の駐車場に車を止め、車の中で一泊した。
- 停電が復旧したのは3月14日の午前3時頃であった。
- お客さまも被災されている方が多く、震災直後に来店された方は10名程度であった。(支店では、多くのお客さまが来店し行列ができることを予想してプラカード等を準備していた。)

【今後の課題】

- 今回の震災において、電話の復旧が送れたため長時間にわたって本部との連絡が取れない状況が続いたことから、本支店間の連絡手段の確保について検討してほしい。(今回の震災では、情報収集のため事務センターまで足を運んだ。)

川俣支店 (111)

<震災後の発生事象>

- 停電が発生し、電話も繋がらず、支店と本部との直接連絡が再開できたのは、停電が解除された3/13(日)の朝9時頃であった。(テレビ会議システム他)その後、本部と回線接続(ATM、UBT)確認を実施した。
- 3/13(日)午後、支店窓口をオープン。来店された被災者には、贈答品のタオル等を配布した。また、携帯電話のコードや電源を利用させて欲しいとの申出もあり提供した。銀行の臨時休業日、ATMコーナーにあるコンセントから、携帯電話に充電している被災者も見られた。尚、行員には、自分で使用している携帯電話のコードを持参するよう指示した。
- 震災直後停電になり、懐中電灯を2台急遽購入。町役場派出の勘定、店内伝票の勘定を、懐中電灯の明かりを頼りに、最低限の作業を行った。正直なところ1時間程度で復旧するものと思っていたが、まさか、復旧が2日後になるとは、その時点では考えてもみなかった。
- 3/14(月)の窓口対策として、震災被災者用の専用窓口を融資窓口に設置し、融資渉外担当者6名が、通常業務を離れ対応した(駐車場整備を含む)。
- 浪江支店取引先の社長夫妻から銀行の部屋を貸して欲しいとの申し出があり、応接室を2日間に渡り提供した。100人以上の従業員に、給料の仮払いを行う為の計算と振込依頼書作成の為に部屋を使用したもの。
- 3/15(火)パートに指示し、放射能対策の為に飲料水を確保。ビニールのゴミ袋やポリタンクに大量に確保した。その後、支店臨時休業期間中に、飯野支店や福島市内から通勤している行員に提供した。
- 臨時休業期間は、町役場との各種手続きの対応に最も時間を費やした。

<行員感想>

- 支店が、3/13(日)の午後からオープンできたのは、ハード面では、取引先業者が優先的に銀行に駆けつけてくれ、店舗の点検、冷暖房設備の復旧、シャッターの復旧等を行ってくれたおかげであり、大変感謝している。
- また、ソフト面では、地元女子行員(Bコース)が、快く窓口対応を引き受けてくれたからであり、現場の最前線で踏ん張ってくれ大変助かった。
- 3/22(火)からのオープンが急遽決まった際にも、震災後上位役席者が川俣町に残り、女子行員は差し入れなどしてくれ、いつでも即、出勤してくれる態勢にあったおかげであり、もし、他地区から来ているAコースの女子行員ばかりであったらオープンは、遅れていたとも思われる。
- 震災から4ヶ月経過したものの、臨時休業したことについては、川俣町のお客様に対して後ろめたさが今でもある。
- 震災直後から町役場職員は、休日返上で浜通りからの被災者対応にあっていた。また、郵便局、ガソリンスタンド、コンビニ、スーパー等も品物がある限り、営業を継続し町のインフラ機能を維持していた。

<お客様意見>

- 3/16～3/18にかけて臨時休業し、週明けの3/22(火)営業を再開したが、「町」及び「一般顧客」より批判を受けた。尚、川俣町役場には、3/15夕方訪問し休業する旨の説明をしたが、その他、一般顧客には、休業案内はできなかった。
- 3/12～3/13にかけて、週明けからの営業のため、取引先業者(建設会社他)に来てもらったが、その後休業した為、取引先社長から呆れかえられた。
- 休業期間中に貸金庫から重要物を取り出しに来たお客様から、「休業するなら利用している先に対して連絡してもらわなければ困る」との意見があった。尚、即日行員が対応し、貸金庫から重要物は取出しできたが、後日、貸金庫契約は、解約となった。
- 自動車を運転できず、キャッシュカードを作成していないご高齢の方からは、必要な時にお金の引落ができず困ったとの話もあった。
- また、急遽休業する時には、事前に連絡が欲しい。

【今後の課題】

<臨時休業する際の基準の明確化と行員の覚悟>

- 特に地公体を抱える支店では、津波や河川の氾濫等緊急事態が発生し、生命の危険にさらされない限り、町と行動を共にする覚悟が求められているのではないか。(銀行も地域を支える大事なインフラである。)当店Bコースの女子行員は、生まれ育った町を逃げ出さないという覚悟があったと思う。他地区から川俣に来て、逃げる場所がある行員の方が、浮き足立っていたと思う。

<地公体業務について>

- 本部と地公体が、直接連絡をとれる体制の構築。税金、給与振込等を含め資金の直接決済手段を検討願いたい。

<言葉の定義の明確化 本部と現場での認識相違>

例)事務センターに行く。

- 当初、臨時休業が決まった際に、行員複数名が、休業期間中事務センターに常駐するという概念では、捉えなかった。一時的に、振込依頼書等を事務センターに届ける程度の意味でしか考えなかった。

<インフラが寸断された際の物資の確保>

- 水・ガソリン・灯油・非常用の食料・簡易トイレの確保。併せて、優先的に最小限提供してもらえるよう取引先との契約。

<店舗について>

- 店舗自体に自家発電機能、蓄電機能の必要性。

<行員の通勤手段>

- 緊急時の通勤手段の検討。銀行車両の使用。

<行員や家族の安否確認について、本部で把握できるシステム構築>

<緊急時に現場の支店長が、臨機応変に対応できる権限を与える>

<臨時休業店舗の事務センター派遣について>

- 支店行員受け入れ態勢の充実。
- ハード面：使用スペース、電話等。

飯野支店 (112)

- 当店は、震災時には顧客や行員の怪我等はなく、建物も一部屋上のフェンスの基礎がかけた程度で大きなダメージは受けませんでした。
- しかし、社宅においてはすでに報告しておりますが、外壁や基礎に大きなひび割れが入り、建物の後ろの敷地も土盛り部分が微妙に傾斜してしまいました。すぐにどうこうなる状況ではありませんが、亀裂は太く長いことから雨水等が浸入し外壁等を浸潤していくことは用意に予想できます。(現在入居の家族は放射線の問題もあり、避難し本人のみ住居)
- 放射線の問題も若干高めではありますが、街自体は平静な状況にあります。しかし、来店客の中には避難者の方が時々おられ、その対応に苦慮した事例もあります。

<対応に苦慮した主な事象>

- 夫婦とも教員のご家族で、ご主人は埼玉県加須市の避難所教室へ、奥さんは二本松市木幡の小学校へ、娘さんは東京へそれぞれ避難し奥さんが家族全員の通帳再発行と改印の手続きにこられました。すぐに全員へ連絡が困難でした。(一部省略で対応)
- 仮設住宅に入居した方の公共料金の自振依頼書の住所は、登録の住所(被災地の住所)なのか仮設の住所なのかが不明で当初バラバラに受け付けざるを得ない時期があった。
- 遠方(東京方面や関西)からの問い合わせにこちらの説明がうまく伝わらずに、必要書類のやり取りが複数回発生するケースもあった。
- 広島から車で妻の通帳を解約に来たが本人確認がスムーズに取れず時間がかかったケースがあった。
- 連絡が取れない事故届け(長期未済)

【今後の課題】

- 問い合わせ窓口が本部を中心にとられたことは、全体の状況把握や回答内容のバラツキを防止する上でよかったと思います。
- また、早めに、支店長判断による手続きの省略が可能となったことは、現場での対応が柔軟に行えることから有効であったと思います。

二本松支店 (113)

- 原発事故発生後、放射能拡散の情報が乱れ飛ぶ不安な状況の中、全従業員が自らの意志で勤務継続を表明。
- 一方、深刻な燃料不足と公共交通機関の停止により、通勤手段を断たれた従業員が多く、相互に連絡を取り合い協力しながら、ギリギリの状態での勤務を継続した。
- これを踏まえ、支店内の連絡網に携帯電話のメールアドレスを加えて再作成し全員に交付、これを各人の携帯電話に登録することで、相互の連携・連絡体制を確立した。

- また、取引先のガソリンスタンドに依頼し、車両を給油してもらう交渉に成功。これにより、精神的負担がかなり軽減された。
- こうした状況の中で、二本松市の男女共生センターが被曝スクリーニングの会場となったこともあり、浪江町を中心とした被災地からの避難者が続々と二本松市へ流入。当行の被災店舗の従業員・家族も一旦二本松支店に移動してきたことにより、これらの対応に追われた。
- 当店の従業員は、震災・原発事故の先行きが見えない中で、果たして今後も給料・ボーナスが出るのか？と不安になり、各人それぞれも被災者であるという想いに駆られていた。
- にもかかわらず、今般の緊急事態を自ら感じて認識し、追い詰められた精神状態の中でも常に前向きにかつ積極的に被災者への対応や業務遂行に取り組んできた。
- 更に、一人ひとりが「すべてを地域のために」の重みを認識し、休日を利用して自発的にボランティア活動に参加する者もいた。

【今後の課題】

- 緊急時における通勤・連絡体制(通勤手段・勤務のシフト化)の構築
- 非常時における本部から営業店への応援体制の確立
- 今後の被災店舗の移管作業に対するフォロー・応援体制の整備
- 燃料・水の確保
- 緊急時でも生活面での不安を感じさせない処遇面の改善
- テレビ会議にて経営陣の元気な顔には毎日勇気付けられた。常に不安を感じながら業務を遂行している従業員のためにも、緊急時こそ早めに不安を取り除く経営陣からのメッセージが必要と感じた。

南福島支店 (114)

23. 3.11(金)

- 震災当日は、店内のお客様を安全な駐車場へ避難誘導するとともに行員一部も避難、店内に残った行員は机の下等で安全を確保した。
- 当日受付をしたがお客様が帰られた払戻や両替金については、顧客事務所等へ渉外係2名によりお届けし番号札の回収を行った。(道路の渋滞により時間はかかったが定時内に帰行できた)
- 店舗内外の被害状況を確認した。
- 僚店も含め、電車通勤の行員は自家用車で通勤している者に相乗りして帰宅。(全員が帰宅できた)

23. 3.12(土)

- 従業員全員へ連絡をとり、家族を含め安否確認と自宅等の被害状況を確認。
- 店舗内外の被害状況を再確認。食堂や書庫の整理を実施。
- 店舗外敷地内の電柱が傾いていることを発見し、速やかに業者へ連絡した。倒壊する可能性があるとのことで、業者へ早急な対応を依頼した。(対応済)

23. 3.12(日)

- 翌日からの営業に備えて、当面の飲み物・軽食の買出しを指示した。
- 断水により、トイレが使用できなくなることから、トイレ用の水を川から汲み、タンクに入れるとともに汲み置きをすることとした。(復旧まで毎日)

23. 3.13(月)

- 外訪を最小限にし、窓口応援体制を指示。
- 取引先の被害状況の把握を早急に行うよう指示。
- ガソリン不足から、郡山から通勤している行員に対して自家用車での相乗りによる通勤を指示。

23. 7.21(木)

- 震災の余震の影響で店内吊看板に傾斜ができ、都度の揺れも大きく、危険なことから吊看板の撤去・処分を行った。

【今後の課題】

- 今後の震災等への備えとして、水・食料等の備蓄が必要と思われる。
- 危機管理対応マニュアルについて、臨時休業店舗・避難地区の店舗の意見を尊重した上で改定を検討すべきである。

東福島支店 (115)

23. 3.11

- 店内のお客さまの安全を確認。従業員の安否確認実施。(一部電話等が繋がらず)電気ガス水道、オンラインダウンなし。勘定は通常通り突合
- 店舗被害状況：天井パネル一部落下、2F会議室床面ひび割れ、一部蛍光灯、外壁、店内柱等小さなひび割れ、営業室内看板落下(地震中に営業室内のキャンペーン大看板が落下。幸い行員は机の下にかくれ、人的被害等はなし。)

23. 3.11

- 震災当日夕方、店舗内南側1F倉庫天井部配水管より水漏れ発生。(2F屋上建屋内の未使用給水槽(水満水)からの配水管破損が原因)当日夜、取引先業者呼び修理依頼するも、すぐには修理できず、一旦給水槽からすべての水を排水し応急処置対応。(翌12日配水管修理完了)

23. 3.12～

- 水道復旧まで：飲料水、生活用水、食料、ガソリン等の確保対応

23. 3.14

- 屋上に設置のTVアンテナ折れを発見(折れたアンテナがケーブル一本で屋上より垂れ下がる。)隣接家屋への落下懸念のため行員が応急修理。(業者による再設置済。)

23. 3.20～

- 当店店周にある福島東高校が被災者・避難者の受入施設となり、店舗周辺施設等(携帯電話店等)の問い合わせのため来店者増加。

23. 3月～6月

○営業室防犯カメラ位置ずれ、屋上建屋外壁ひび割れ、金庫室内スチールずれ・転倒防止防止パイプ落下にかかる調整、修理済。

【今後の課題】

○地震(大きな揺れ等)に備え、特にお客さま、行員頭上に設置してある看板、店舗建物(屋上を含む)設置物等の落下可能性有無の点検・設置見直し検討要。

泉支店 (116)

○停電になったことで勘定突合できなかった。直ちに自家発電を繋ぎU B TとA T Mを立ち上げることが出来た(訓練の成果ありと思った)のに残念だった。

○店内簡易応接室のパーテーションが倒れた。お客さまに当たらなくて幸いだった。

○銀行敷地のブロック塀が倒壊し、隣接する交番を直撃、破損した。(修理済み)

○電話が不通で本部との連絡が取れなかった。

○停電で警備システムが稼動しなかった。幸いなことにA T Mコーナーはシャッターを手動で降ろすことが出来た。

○従業員の安否確認に苦労した。携帯電話もあれほど繋がらなくなるとは想像以上であり、他の手段の必要性を痛感した。

○水の確保は近所のお店の地下水がふんだんにあり、長蛇の列に相当時間並べば確保できたので助かった。御礼はきちんといたしました。

○行員の生活圏(福島市内)の違いでライフラインの状況が大きく異なっていた。電気復旧、水道復旧に3～4日の差があった。

○ガソリンの確保に大変苦労した。近隣にG Sは数多くあるのに数週間は1リットルも入手できなかった。最大の努力はしたが、数日後の給油券確保程度だった。

○ラジオ付懐中電灯では心もとないので、多少高級なラジオが必要では。今回の規模の地震だと支店にヘルメット3、4個では不足では。

○原発事故について。当行独自の情報提供がほしかった。国民全般に言えることだが、情報量の格差が不安を招いた。特に子供を抱えた家庭は情報の少なさに不安を感じた。

【今後の課題】

○停電時の対応：発電機によるU B T、A T M各一台の復旧はできたものの最低限の機器しか動かさなく勘定締上げが不可能であった。M F Sの通電が出来ないため、停電が長引いた場合を考えると不安が大きい。対応の検討が必要と感じた。

○ガソリンの確保：徐々に各店のお取引先の厚意が伝えられてきたが、緊急時に対応してくれる契約を各拠点にしておく必要があるのではないか。

○水の確保：最低限支店運営可能な確保は大事であるが、従業員と家族も背景にあること考えると全く足りない状態であった。

- 被害状況の確認及び全店への周知：全店の中でも当店の被害は相当大きい方だろうと思っていた。後日、僚店の状況を見聞きしてびっくりすることが多かったので、逐次状況がわかればよかったのではないかと。

北福島支店 (117)

- 地震発生直後、10名程度のお客様がロビー・ATMコーナーに残っていたため、3時以降も余震が収まり、お客様の動揺が収まるまでロビーに待機していただいた。また、最新鋭の店舗で安全対策も万全な店舗であることをアピールし店舗外に出た場合、余震等で危険なため極力待機していただくよう伝えた。
- 新幹線ストップ、ガソリン不足のため新幹線通勤者の通勤手段確保が困難となり電気自動車を利用し、僚店・本部分行員と乗りあわせて通勤した。航続距離は郡山までの片道が限界であったが行員自宅に充電用コンセント設置(オール電化のため200V対応可)。
- ロビーのお客様用トイレは断水のため設備業者と協議の上、水道復旧まで使用禁止とした。本部分の給水支援である程度の水は確保できたが、利用可能な噂が広がった場合当行利用と無関係の大勢の利用が予想されるとのアドバイスがあった。

福島駅前支店 (118)

- 平成23年3月11日、東日本大震災発生当日、当店営業室シャッターが故障し、開閉不能になった。
- 震災発生後、帰宅困難者が当店ロビーに集結し始め、最終的には約30人弱が当店ロビーで一夜をあかした。
- 当店としてはシャッター故障により営業室とロビーの仕切りのシャッターが開放中となったままであったため支店長以下男子行員全員が寝ずの番で来店客とともに支店に宿泊したものの。
- 支店宿泊の際、停電により暖房が停止したため店内はかなり寒い状況であったため支店内にあった贈答品用のひざ掛けを出し、行員とともに来店客へ配布したものの。(後日、当時当店ロビーにて宿泊した顧客より感謝状が届きました。)

【今後の課題】

- 今回の震災により、場合によっては支店に宿泊することもありえること、さらに顧客への配布もありえるとの経験より、宿泊用品の設置(行員用)および顧客配布用の毛布の設置を提言したい。

蓬萊支店 (119)

- 当行ATMコーナーの自動シャッターが故障し、管理会社でも対応できず。3月11日の終了時から3月13日の終了時まで支店行員が開閉を行った。
- 当店は福島市蓬萊支所との共有建物で、断水時に支所の公共トイレ利用が出来るように、川の水に切り替えるとのこと。支所からの連絡がなかったため蛇口より通常に水が出るため断水以降2～3日の間、川の水を飲料していた。(特に健康被害は無かった。)その後は、井戸水を利用している行員2名の家庭からポリタンク等に水を汲んできてもらい、支店での利用と行員にも配給した。
- 当店は自家用車通勤が多く、ガソリン不足で通勤時に相乗りや公共バスに切り替えて対応をした。
- 取引先より放射線量計をお借りし、早い段階で行員自宅及び支店内の放射線量を把握できた。

【今後の課題】

- 行員個人分も含めある程度の水、食料の他、許容される範囲のガソリンの備蓄も検討願いたい。

福島市役所支店 (120)

- 地震発生の翌日、翌々日は土日であったため、被災者及び市民の方がコンビニ・一般の小売店に買出しに集中したためおつりの硬貨が不足し、お金があっても「物」が買えないという被災者や市民の方がいて困っているという話を福島市会計課から聞き、すぐに事務企画部・本店営業部へ連絡し、3月12日・13日の土日に預金の支払いだけでなくコンビニ・商店等つり銭の両替にも応じてもらえるよう依頼した。

【今後の課題】

- 特にごさいません。震災対応お疲れ様でした。

笹谷支店 (122)

3月11日(金)

- 顧客避難－地震直後、店内顧客を外へ誘導。揺れが強くなり、足の不自由な顧客1名のみ外に出られず、ATMコーナーにて行員と揺れが収まるまで待機。揺れが収まった後はすでに停電であり、取引処理不能。幸いに取り引完了確認できない顧客はなく、取引完了済みの顧客には通帳等返却。取引未了の顧客には、事情説明の上通帳類等を返却し、顧客も納得して帰られた。
- 店舗状況－スチール・机のずれ、書類の棚からの落下程度のもので、大きな被害なし。唯一、金庫内の貸金庫のずれを直すのに、男子行員全員でも難儀であった。

- 行員安否－支店行員(含むパート)は、支店長と調査役が外訪。3時10分頃兩名とも帰店し無事確認。家族安否については、各自退行時まで確認でき人的被害はない事確認。
- 事後整理－停電のため仮締は不可能。受付した収振等の集計をし、メール送付できる状態まで完了させた。この間、周囲も暗くなり発電機により照明確保した。
- 本部連絡－16時頃に総務部宛てに被害状況報告及び今後の対応確認のため架電。当時電話はつながりにくく、ようやく繋がった状況であり、緊急時の連絡方法について対策が必要と思われます。
- 行員帰宅－女子行員は17時頃、男子行員は18時過ぎに退行。停電のため、警備できず施錠のみして退行。電車が不通のため、電者通勤者は歩きまたは車通勤者に便乗して帰宅した。新幹線通勤者は自宅まで帰宅できず、ホテルのロビーで過ごした。携帯電話繋がりにくく、本部より翌日の予定連絡(テレビ会議)が支店長・副支店長に繋がらなく、ロビーで過ごした次長に連絡があり、予定を確認できた状況。

3月12日(土)

- 出勤状況－男子行員5名で出勤。停電のため営業室内、金庫内の片付のみ行う。テレビ会議については泉支店に副支店長・次長が出向き参加。確認事項等本部報告完了後、12時過ぎに退行。17時からのテレビ会議は支店長・副支店長のみで対応。なお、笹谷地区は12日夕方より停電復旧。水道は断水状態。

3月13日(日)

- 出勤状況－男子行員4名(新幹線通勤者以外)出勤。断水のため、本部より給水車到着。主にトイレ用水を確保。飲料水・食料の確保は各自行っていた状況。

3月14日(月)

- 通常営業。11日の勘定も本部支持のもとスムーズに突合。特段混乱もなかった。以後も通常営業となる。

その後、断水状況は震災後1週間ほど続き、その間行員・パートの中には避難所を利用する者もいた。本部から届いた支援物資については大変ありがたく使わせていただきました。

西福島支店 (123)

3月11日(金)

- 店内には6名程度のお客様がいたので、地震が収まるまで記帳台の下等に身を隠すように指示し、その後、2回目の大きなゆれの前行員とともに店外に避難した。
- 1回目のゆれの際、監視カメラのモニターやパソコン等が落下しそうになったので、行員で抑える。
- 停電が発生、お客様も会社・家族と連絡が取れず仕掛かり中の通帳等があるがすぐに帰宅するため、通帳等は本人確認・返却物を確認し番号札を渡し了解を得て預かりとし、後日返却とした。
- 余震が続きなかなか店舗にも入れず電話も繋がらないことから、本店に情報収集のため出向く

が、本部・本店もパニック状態で確認とれず帰店。

- 6時30分過ぎの電源回復までは懐中電灯等により対応する。又、ラジオにより情報収集する。
- 停電のため勘定が突合できず、現金・現物、メールで送付するもの、郵便等、急ぎのものと急ぎでないものを分けて格納、電源復旧前であったが、行員家族の安否確認もあり、一般・女子・パートを帰宅させる。
- 地震により入り口自動ドアがずれ、シャッターが閉まらなくなってしまったが、管理会社により対応。午後10時過ぎに強制的に閉める。
- 副支店長新幹線通勤者にて帰宅できず、またテレビ会議対応のため支店長と2名で応接室に宿泊。(以降、緊急時対応のため3月18日まで宿泊)
- 地震発生直後、店舗外に避難したほか近隣の住民についても駐車場に避難してもらい、建物の近くから離れるように声をかける。

3月12日(土)

- 店舗復旧のためパートを含む全員出勤。

店舗被害箇所…(営業室)天井の一部剥がれ・亀裂、掛け時計の落下、M F S等事務機の移動

(金庫室)壁面や収納棚が前面に出る

(伝票庫)伝票棚の崩れ(めちゃくちゃな状態)

(会議室)天井の一部剥がれ

(用度庫)棚の倒壊による伝票・用書類の散乱

(食堂)テーブル・椅子の散乱、茶碗等食器類の散乱

(店舗外)正面入り口の歩道の地盤沈下(5cm程度のずれ)、植え込みレンガの亀裂、行員通用口と駐車場の地盤沈下

・伝票庫内の整理については4月23日(土)全員出勤し会議室に伝票類を移動、業者による棚の解体を実施。

3月13日(日)

- 店舗復旧

正面入り口ATMシャッター壊れにより、お客様の案内。

TV会議対応。

3月14日(月)

- 勘定突合のため一部行員の早出出勤(午前7:30)、午後1時までには突合。
- 正面入り口のシャッターが壊れたため、お客様には非常口より入店してもらおう。貼り紙をし、行員が入り口や駐車場に待機し案内した。当日は震災・余震の影響もあり来店客は非常に少なかった。

3月15日(火)～

- 窓口に被災・避難されたお客様が増加してきており、融資渉外の人員を対応にあて、臨機応変に対応した。
- 本日以降、通常来店客や被災されたお客様の増加に伴い、断水による「お手洗い」を借りたいというお客様が増加した。本部からの給水もぎりぎりの状態であり丁重にお断りした。(止むを得ない場合を除く)

○ガソリンが補給しにくい状況になり、取引先より当面分として20ℓの支援を受ける。

【今後の課題】

○当日は停電発生、電話も混雑し繋がりにくい状況であり、連絡がとれる様な手段が必要である。

○停電時の作業用の懐中電灯を複数台準備する必要がある。

○飲料水のほか、トイレ用の水の確保(少量に抑えて使用してもかなりの量が必要であり、又衛生上もそれなりの量が必要である。)(当店には隣の荘内銀行から水の支援応援があった。)

○天井落下による、頭部被害防止のためのヘルメットの行員備付。

渡利支店 (124)

○震災発生時の状況

発生時刻に来店客7～8名いたが、行員・来店客に被害なし。駐車場で待機していた女性客の子供が泣き出したため、キャンデーを与えると、落ち着きを取り戻した。ロビーのお客様は、揺れが収まるまで落下物の心配がない場所に誘導し、非常出口のドアを開け避難出口を確保したこともあり、比較的落ち着いていた。営業室は吊り下げ看板や掛け時計が落下し破損。(看板は余震による落下の危険もあり、現在も取り外している。)その他、書類散乱。

○発生後の対応

停電はなく、勘定締上げに支障はなかったが、ATM3台が全部停止。1台のみ立ち上がり、残り2台は14日に部品交換の上復旧。(センサーの破損)店舗関連の被害状況確認。正面玄関及び風除室のシャッター、ロビーのパイプシャッターが作動せず。自動ドアは正常に作動。警備システムの一部配線が破損。店舗内エアコン(ガス空調)使用不可。(何れも14日に復旧)店舗の柱や壁に多数ひび割れ発生、正面入口タイル剥れの拡大、駐車場の一部沈下等あるも大規模の損壊はなし。金庫や書庫の書類が散乱。(12～13日で整理)

○震災発生日以降の対応

本部との連絡もつきにくい中、片付けやATM顧客対応のため男性行員に翌日9時出勤を指示し、本部や各業者等への連絡を続けた。その後はTV会議にて対応した。

断水のため、渡利支所で給水を受けていたが、近所の方から井戸水の提供を受け、支店及び行員が大変助かった。井戸水の提供を受ける前に本部分行員の方が米沢で水を調達し、配水頂いたことは大変有難く感じた。また、食料とガソリン不足のため、その確保に日々奔走した。

○行員、パートの消息

当日、行員1名、パート1名休暇取得中で、電話連絡がつかず、安否確認まで数日かかった。行員、パート、家族の全員無事を確認。行員3名の家屋が一部損傷。

○避難者の来店状況

異例扱いの対応、紛失・再発行手続き、カードの店頭交付等の他、最近では、浪江で行方不明の夫の死亡がいわきで確認され相続手続きを受ける等避難者からの相談業務もあり、減少傾向であった来店客が前年同期比増加している。

○放射線量について

当店地区内は放射線量が比較的に高く、子供がいる家庭を中心に不安に思っている人が多い。夏休みを利用して、市外、県外に避難している人も多く、一部では当面戻らない人もいる。地区内での除染活動も一部行っているが効果は不透明。当店においては震災直後、駐車場側溝の土砂を一部取り除いたが、放射線量公表後は、実施していない。今後、本部指示の下、対応したい。

【今後の課題】

- 緊急時の伝達・連絡手段として、電子メールやTV会議が非常に有効であったことから、電話連絡がつかない時の連絡手段としてマニュアル化していただきたい。
- 今回の震災の影響で、箱詰めした伝票類が多く散乱した。伝票等の保管において、現在は、総務部宛連絡の上、支店より事務センターへ持ち込みし保管していただいているが、支店での保管状態(棚は倒れないように補強されているが、結果的に書類が散乱した。)や人員、配送時間帯等の問題もあり、市内店舗でも定期的にメール便を利用した送付保管についての検討をお願いしたい。

松山支店 (125)

- 3/11の地震発生時は、お客様の安全確保を優先し店舗外に誘導した。
- 地震直後、当店では幸いなことに停電を免れた為、勘定も通常通りに締上げることが出来た。
- 当店の近くに避難所が設置された為、当初は払戻、再発行等のお客様が多く、再発行に必要な印鑑を取扱う店舗や放射線モニタリングの施設までの地図を配布し感謝された。

【今後の課題】

- 飲料水、食料品、生活必需品等については、各自での最低限の備蓄が重要であることを痛感した為、防災関連商品の斡旋をしてもらいたい。
- 大震災が起きると車が唯一の交通手段となることから、方部単位でのガソリンの備蓄を検討する必要があると思います。

方木田支店 (127)

- 震災直後は電話が通じず、家族の安否を含め行員間の連絡を取るのに大変時間を要した。
- 機動車のガソリン無く外訪できず、定例訪問先のお客さまにご来店いただいた。
- 通勤手段の確保、特に自家用車通勤者のガソリン調達が難しかった。支店取引先にガソリンの給油を依頼、自家用車通勤を確保した。
- あづま総合運動公園体育館に避難されたお客さまを中心として、来店客増加、諸届払戻等受付

増加した。

【今後の課題】

- 災害時、店舗内での待機・宿泊も想定される為、食糧・燃料・毛布等の備蓄・常備も必要と思われる。

大森支店 (128)

3月11日(金) 東日本大震災発生

- 店内のお客様を店外へ誘導。行員についても店外へ避難した。行員家族を含めた安否確認を実施。
- 電話がかかりにくい状況であり、安否確認に時間を要した。

3月12日(土) 店舗内外の被害状況を確認

- 引き続き、行員家族を含めた安否確認を実施。店内整備を行った。
- 情報収集のためのラジオの常備が必要。

3月14日(月) 通常営業

- 店舗内外の修繕のため業者の手配を行った。

3月16日(水)～22日(火) 被災者の払戻し及び相談が増加

- 被災者の払戻し、事故届の受付が増加。

3月14日(月)～22日(火) 水道断水

- 近くの川へ、2日に1回位トイレ用の水を汲みに行った。

【今後の課題】

- 今後の大震災の発生に備え、全営業店において、水・食料等の備蓄が必要である。

平野支店 (129)

○3月11日(金) 東日本大震災発生→停電発生及び断水

揺れが激しく、動くことが困難なため、お客さま及び従業員は店内で揺れが収まるのを待つしかなかった。店内の揺れは激しく、スチールは引き出しが飛び出しながら動いていた。駐車場の上の電線が切れ、停電となり、切れた電線は駐車場に垂れ下がっていた。電話がかかりにくく、本部への状況報告にかなりの時間を費やした。また、従業員の家族への連絡もしばらくはとれなかった。停電となり、店内が暗くなってからは、店内を自動車のライトで照らし対応した。また、機械警備は不能となり、防犯のためシャッターを手動で降ろしてから従業員は帰行した。

○3月12日(土)及び3月13日(日) 店舗の復旧作業のため出勤

○3月13日(日)午後3時ころ停電復旧 →システムの疎通確認等を実施

○3月17日(木)水道復旧

ガソリン不足のため、自動車通勤の数名が自転車にて通勤する。

【今後の課題】

連絡手段の確保

- 電話がなかなか通じず、本部等との連絡が困難であった。また、通じた電話は赤電話のみであった。
- 停電のため、FAXおよび電子メールは使えず、これらの方法で連絡をされても対応できなかった。
- 情報はラジオからしか得られず、地震により周りがどのような状況になっているのかわからなかった。

停電への対応

- 周りが暗くなってからは懐中電灯の明かりのみでは、暗くて対応等が困難である。
- シャッターの手動による上げ下げの方法を確認しておく必要がある。下げるのは5分程度であったが、上げるのは30分以上かかった。
- 停電時における鍵管理機、役員金庫の利用方法を確認しておく必要がある。
- 駐車場に切れた電線が垂れ下がっていたため、自家発電機は利用できなかった。

断水等への対応

- 水、食料等の備蓄を行う必要がある。
- トイレの水が出ないため、近所から井戸水をわけてもらい対応した。

支店意見

- 本部からFAX及び電子メールを送ってあるのに、何故そのように対応しないのかといわれても、停電が復旧したのは大震災発生の翌々日の夕方であり、それまで指示事項は確認できない状況にあった。各支店の状況をふまえ、支店が指示内容を確認できる手段で連絡いただきたい。

福島医大支店 (130)

- 地震発生当日のメール運行状況を本部へ確認した(本日のメール立ち寄りは無い)が結果として午後9時30分ごろに立ち寄り授受をした。
- 行員の帰宅に関して道路状況(安全と混雑状況)の確認を医大の警備保障会社にて確認し同じ方面ごと纏まって帰宅した。
- ライフラインの停止と出勤の都合により本店、福島駅前に泊めてもらう。
- パートさん以外はバス及び電車通勤となり、通勤時間が時には2時間を要した。
- 家族を含めた安否確認に時間がかかった。
- 単身赴任のため水、食料の調達ができなかった。医大のコンビニでは1日おにぎり1個、500ミリのペットボトル1本、カップラーメン1個の制限購入のみ。また、交通事情により1カ月自宅(いわき)に帰れなかった。
- 医大の水の使用制限がある。(医療優先)
- 医大入口で職員が重症患者以外は(銀行への用事でも)断っていたことから、業務としては、建

物内部関係者のみであった。A T Mコーナーの利用は午前中で5百万円以上となった日もある。特に医師、看護師が引き落とししていた。

- 入院していた患者(被災が原因)による通帳・印鑑紛失の手続きが多かった。手続きに時間がかかるが、入院しているため予め完了時間を告げ一旦病室へ戻ってもらう対応にて苦情等の発生は無かった。

【今後の課題】

- 行員間のメールアドレス登録において仙台支店のときは地震発生対応のため登録していた経験から医大病院支店の行員間でも登録しており役に立った。(8月30日の通達で対応)
- 支店から自宅までの帰宅方法について確認しておく必要がある。(土砂崩れ等による通行止め)
- 支店備え付けのヘルメットは全員分は無い。また支店に泊まることになった場合の非常食の確保、停電に備えたL E Dの懐中電灯、ラジオ等が必要。

福島西中央支店 (131)

3月11日(金)東日本大地震発生

- 店内のお客様を店外に誘導、従業員家族を含めた安否確認を実施。
- 当店は停電発生せず、無事退行できた。

3月12日(土)

- 地震による倒れた書棚の整備を行った。

3月15日(火)以降

- 被災されたお客様が増加し、喪失変更等の事務増加。(あづま運動公園避難者)

【今後の課題】

- 原発による避難区域等のお客様に対する、新規Alwaysカードの申し込みを断るケースが度々あり(登録住所への郵送ができない)店頭交付の手続きが取れるようにしてほしい。
- 今後の大規模災害の発生に備えて、全営業店において水や火を使わず、温かい食糧(ご飯等)が食べられるものを備蓄する必要がある。

ローンプラザ福島支店 (133)

- 震災当日、店内にお客様はいなかったものの、駐車場には、数台の車両があり、停電のため、駐車場のバーを抜き取り避難誘導した。
- 行員を店外へ避難。その後、一般行員を主に早めに帰宅させ、家族の安否および住宅の被害状況について連絡するよう指示。
- また、休暇の行員についても、安否確認を行い、支店長含め役席行員が全員の安否確認後、帰

宅した。

- 震災翌日(土)、翌々日(日)については男子行員が出勤し、営業、店内整備、事務センターでの飲料水、食料の調達等について対応した。
- 震災後、遠距離通勤の本部行員の駐車場利用のため、駐車場のゲートを一定期間開放した。
- 水道断水の影響でトイレの水の確保のため、邦友会事務局長の自宅の井戸水、水道供給地域に居住する行員からの提供を受け対応した。
- 郡山からの通勤の行員については、交通手段が確保されるまで自宅待機。その他遠隔地からのマイカー通勤の行員についてはガソリン不足のため、スケジュール調整をしながら振休にて対応した。
- 昼食については、行員から米の提供を受け、炊飯器を持ち込みして、女子行員中心に一定期間炊き出しを行った。
- 店舗に併設する店外ATMの壁が破損して、数日間休止。ATMコーナーに休止の張り紙貼付するとともに、近隣の西福島支店ATMへ利用客を誘導した。

【今後の課題】

- 震災当日の安否確認の携帯および固定電話が繋がりにくい状態であったことより、個人情報の絡みはあるとおもわれるが、各従業員のメールアドレスの申告を義務付ける等の措置が必要である。
- 今後の大規模震災の発生に備え、全営業店において、水、食料等の備蓄を行う必要がある。
- 現在当店には、小型発電機がなく、配備されていない営業店については、新規配備を行うべきである。
- 遠隔地からの通勤者のため、万が一の場合の交通手段および宿泊施設の確保等についてマニュアル化する等検討すべきである。
- 万が一店舗内に宿泊する場合を想定して、畳、毛布等を準備する必要がある。

郡山支店 (200)

- 方部各店の状況確認
電話等にて建物の状況などを中心に情報収集
- 新幹線運休・郡山駅閉鎖に伴う帰宅困難者への機動車貸与・集団帰宅、宿泊先の確保など
- ガソリン、飲料水、その他雑排水用の水の調達・確保
- 米(食料)の調達と炊出しによる食事の確保、避難行員関係者への食料支援
- 公的避難所他への支援物資提供
- 郡山北支店土日営業に対する人的支援(4月中毎土日各2名派遣)
- 家族が県外に避難するも、単身地元に残り勤務を続けた女子役席行員あり
- 相双地区を中心に避難して来た行員関係者の宿泊先の確保、炊出しによる食料提供(毎日)
- 営業室ロビーのトイレ開放(銀行利用者以外にも)但し、断水時の大を除く

- 乳幼児のいる方部支店の行員(パート含む)に飲料水の配給(水道水に放射性物質含有の為)、また、牛乳を調達し支店行員に配給
- 船引、三春支店他臨時休業店舗との連携、支店内支店(郡山市役所支店)の対応と、仮店舗物件の物色・選定支援
- サポートセンター含め集配金業務の見合わせによる燃料の維持
- テレビ、ラジオから常時情報を収集し、万が一に備えた
- 警察署から緊急車両の指定を受けた(機動車3台)
- 支店長が市内支店を巡回支援要請の有無他を確認
- 通勤困難者(ガソリン残量と公共交通機関の利便性を考慮)の自宅待機措置

【今後の課題】

- 郡山支店に行けば、食料、毛布等の準備があり宿泊できるのかという照会が数件あった。だが実際は毛布など宿泊に必要な備品の準備は無く、対応不可能な状況にあった。今後はこの教訓を活かし、何らかの形で宿泊出来るような態勢も必要と考えられ、対応検討願いたい。
- 震災後は電話が殆ど通じなかったことから、本部各部及び支店との連絡がなかなかとり難かった。特に、停電している支店ではFAX・TV会議システムも利用できず思うようにコミュニケーションが取れなかった。改善が必要である。
- 緊急時に各支店の支店長席に連絡する為には役席者名簿に頼らざるをえないが支店保管としている為、帰宅後に方部各店宛緊急連絡をしようとしても連絡先が分からず立往生してしまう。今後、危機管理対応ハンドブックに支店長席の連絡(携帯)番号を掲載し、各店の支店長席に限定して配布(常時携帯)を検討願いたい。

郡山中町支店 (201)

当日

- 地震発生時の来店客は2名で、来店客は支店長が外へ誘導し、行員も店外へ避難
- 昭和13年建築部分と昭和34年増築部分の繋ぎ目の壁・柱・天井等が1階～3階まで激しく損壊した
- また、店舗の毀損による漏電の発生や断線により大幅な電源ダウンとなった
- ATM以外の電源ダウン(機器等使用不能・勘定締上不能)→復旧は6月(80%程度)
- 家族の安否確認(固定電話・携帯電話ともに長時間不通)
- 地震で店舗前の歩道部分が凸凹になり通行人が転びかねない状況であったため、取引先の建設業者から赤黒パイロン等を借りて安全を確保した
- 店舗1階のガラス破損等により店舗へ宿泊(支店長・副支店長)
- 地震の間、出入口のドアを開けたまま押さえて、出入口の確保に努めた
- 地震発生時の来店客は1名で、押さえていた出入口より外へ避難
- 来店客は払戻のために来店していたが、RBCにて処理中に停電となったため事情を説明する

と共に、来店客の連絡先を確認した上で帰って頂いた

- パートタイマーを即刻帰宅させ、自宅待機とした
- 停電のため、小型発電機によるATM・MFS・RBC等からの現金抜き取り行うとともに、上記来店者の処理状況をUBTにて確認(取引成立の可否)
- 断水の可能性を考え、水道より確保可能な限りの水を確保
- 地震発生時に応接室で応対中のお客さまの足が不自由であったため、直ぐに店外へ避難する事ができずテーブルの下で地震が収まるのを待った

翌日

- 店舗内機器復旧作業のため出勤(機器の立ち上げ確認)
- 店舗内外の瓦礫を撤去し、店舗脇の通路部分を車両通行禁止とした→余震発生時の対応として
- 手で現金の有高を確認
- 自宅より食料(ご飯や料理)等を持ち寄り、休日(3/12・13)の昼食とした
- 先日は、帰宅後の各行員へは固定電話・携帯電話ともに連絡が取り難かったため、全員よりメールアドレスを確認した(この日の夜はメールにて連絡を行い、スムーズに連絡ができた)
- 取引先より飲料水(給水タンク)の提供を受けた(1週間程度毎日)
- ガソリンスタンド経営の取引先より、営業車両へのガソリンの給油を受けた

翌週

- 融資取引先(143先)に対して、被災状況を確認(電話による確認が中心)
(震災直後は、飲食業からの直接被害による相談が多く寄せられた)
- 電車・新幹線等の不通により、福島市からの通勤者は支店車両を使用し相乗りで通勤
- 昼食は、店舗向の取引先(飲食店)より“おにぎり・味噌汁”等の差し入れを受けた
- 取引先のガソリンスタンドより、営業車両・通勤車両へのガソリン供給を行って頂いた

【今後の課題】

- 真冬の災害発生も予想されるので、宿泊のための毛布等の準備
- 停電時の対応として非常灯(旅館にて使用)の設置(懐中電灯では不足)
- 電話がかかり難い時の対応の明確化(支店によっては「支店長が数人ずつ車に乗せて各家庭をまわり、安否確認を行った」等の話を聞いた)
- 各支店毎の水・食料の備蓄
- 店舗の損壊については総合企画部宛報告していたが、総務部との連絡がスムーズに行かず迅速な対応ができなかった→本部内の横の連携強化が必要
- 営業時間外や休日に災害が発生した場合の、店舗状況や店舗周辺の状態確認等のルールが不明確であった→行内ルールまたは店内ルールを定める必要あり
- 停電時の対応強化→バックアップの強化
小型発電機の利用し易さ(現状ではMFSやRBCは利用し難い)
懐中電灯の追加(1つではまったく不十分)
当日・翌日においては、停電のためTV会議システムが視聴できなかった
PCの掲示板等においてなされていた指示事項についても視聴できなかった
- 携行缶(ガソリン)の全店配布

小型発電機をフル稼働させたためガス欠寸前となったが、携行缶が無くガソリン補充が困難であった

- 非常時であったためやむを得なかった事は言うまでもないが、店舗閉鎖・店舗引越・店舗統合等の当日であり、店舗統廃合に関する的確な指示が頂きたかった(引越関連の業者に対する本部からの連絡もなく、2社ほど来店した)
- 携帯電話がつながり難い事から、全店にGPS携帯を配布してほしい

郡山大町支店 (202)

平成23年3月11日(金)14:46 東日本大震災発生

- 発生時窓口来店客はなく、従業員のほとんどは店外に避難。一部は営業室机の下に身を隠した。
- 従業員・パート家族を含めた安否確認を実施。従業員1名千葉へ旅行中(休暇中)にて安否確認ができなかった。(3/13に安否確認)
- 停電はなく断水のみ。

平成23年3月12日(土)13日(日)

- 役席行員出勤により店舗の復旧作業を行うとともに建物修繕のため業者手配を行った。
- 3/12には水道復旧。

平成23年3月14日(月)

- 通常営業開始。(3/14~3/17来店客は一日平均約30名大幅減)
- JR新幹線不通により行員1名(福島市内居住)通勤不可能。翌日より福島交通高速バスにて通勤。

平成23年3月18日(金)

- 営業車両および個人自家用車のガソリン不足が発生。幸い取引先の協力によりガソリン供給確保でき営業に支障を来たす事はなかった。

【今後の課題】

- TV会議システムを通じて全店の情報共有化できた。
- 行員安否確認に時間を要したが、支店の赤電話は災害時も通じやすく有効的であったことから今後の大規模災害発生に備え更に電話回線等の充実を図るべきである。

郡山駅前支店 (203)

- 震災当日に金庫室の壁面キャビネットが台座から外れ、壁にもたれかかり幸い横倒しにはならず斜めとなったままの状況にあった。しかし、余震が有る度に少しずつ傾き横倒しになりかねないため、本部へ業者の手配を優先してもらい改善を図った。
…転倒防止のため、壁面金庫の場合キャビネットを壁面に留める必要があると判断する。

- 地震の発生時に職員のとった行動として、事務機器や壁面キャビネットを押さえる場面もあったことから、営業室の壁面金庫の壁への設置とパソコンディスプレイ等の接着・固定も必要ではないか。
- 震災後約1ヶ月過ぎ頃、J R各線復旧にあたりJ R郡山駅他近隣駅の定期券等払戻金にかかる大口払戻(金種有)対応があった。
…J R郡山駅の払戻分(大口・金種有)は、郡山支店に誘導し、他駅分は当店にて対応した。

【今後の課題】

- 地域のサービス向上のためには、従業員通勤や外訪にかかる自家用車および営業車へのガソリン供給を優先的に確保されると助かる。

郡山南支店 (204)

- 金庫内伝票や書庫内帳票等書類が倒壊したので当日全員で復旧作業を行った。
- 翌日はいわき地区からの職員家族の受け入れ先として支店に支店長と副支店長が24時過ぎまで待機。
- 震災直後営業店を明るくするために、花のプランターを20個程度ロビー内に設置した。
- ロビー展を開催し、店内の活性化を図った。
4月～5月…版画家の橋本広喜の作品展
7月～8月…絵手紙クラブ「絆」の作品展
- 当店取引先の社長が代表となり「がんばっぺふくしま」が県内の避難所施設で各種慰問活動を行っており、当行からも総務部の協力を得て「水」を贈呈し感謝された。

【今後の課題】

- 災害時優先電話の増設。(衛星電話や無線機設置の検討)
- 行員の緊急連絡方法の見直し。(携帯電話以外)
- 食料及び水の備蓄徹底。

本宮支店 (205)

3. 11(金)

- 地震発生
店内のお客さまを店外に誘導、従業員についても店外へ避難。従業員家族を含めた安否確認。
- 停電発生
当日のオペ未了分の伝票が残っていたため、自家発電機によりUBT1台を稼働し、伝票オペ、仮締を行った。

警備が不能となり、また、入口シャッターを手動でも閉めることが出来ず、支店長以下7名が店舗に宿泊。(事前に食糧および懐中電灯を調達)

一般のお客様で3家族が余震等もあり、銀行駐車場で車中泊したいとの申出があったため、贈答品のブランケットやお菓子等を差入れた。

3. 12(土)

○店舗の復旧

店舗の復旧作業のため、男子行員が出勤。

○停電回復

日中すべての電話が使用できず外部情報がいっさい入ってこなかった為、動向が掴めず支店長以下2名で郡山支店へ車で出向き対応策等の情報収集にあたった。

19時頃停電が復旧したため、疎通確認。11日の現金勘定、重要用紙等重要物の現物突合等を行い23時すぎに完了した。警備も復旧したため23時25分に帰宅。

3. 13(日)

○店舗の復旧

翌営業日に備え、一部行員出勤し店舗内の復旧作業に継続してあたった。

3. 14(月)以降

○来店客対応

被災されたお客さまが来店。被災者対応については、家族単位での来店が多く、役席が応接室で対応。

○通信障害

F B契約先より振込、給与振込についての問い合わせが増加。店頭持込、帳票扱いで対応。

○通勤対応

電車通勤の行員、パートについては、通勤時、車の相乗り、福島市、郡山市、二本松市からの通勤者は、銀行宿泊・ホテル宿泊・タクシー等利用により、通勤時の体制整備を行った。

【今後の課題】

○今後の大規模震災に備えて発電機の再検討が必要と思われる。現在の緊急時の発電設備では対応までに時間がかかるとともに、極一部の機器への発電対応にとどまっていることから、大規模・長時間停電に備えて、ある程度の供給量があり長時間対応可能な自家発電、または大型の蓄電設備の検討が必要と思われる。(設備のイメージとしては停電時に自動またはボタンひとつで自家発電か蓄電設備に切り替わるような操作が単純なもの)

○ガソリン不足に陥った経験からガソリンの備蓄対策が必要なのではないか、また、備蓄が困難であれば全店にガソリン動力以外の電気自動車等の配備が必要なのではないかと考える。

○銀行に宿泊せざるを得ない状況に備え、水や食糧等の備蓄はもちろんのこと、休憩室や布団寝具等の見直し(折り畳み式の簡易ベッド等)およびシャワー設備等の設置についても検討する必要があるものとする。

○本宮地区は電車以外の交通手段が脆弱なため、電車が止まってしまうと車以外の交通手段が無く、車も使えない状態となると情報を収集する手段が無く、陸の孤島に近い状態になってしまうことから、近隣の支店との連絡手段も困難な状況時の対応策検討が必要なものとする。

- 本宮地区は今回の震災時には比較的水の確保ができ、その水を福島等水不足に陥っている店舗に応援しようと試みたが容器不足や運搬する手段が無く実現できなかったことから、こういう状況を踏まえ本支店間の連絡・協力体制についても、今後検討していく必要があるものと考え
- 今回の震災で痛切に感じたのは「危機管理対応ハンドブック」の地震対応にも記載されている本部への連絡がつかない状態(電話不通、FAX不通等)での本部と支店との情報伝達・連絡手段の確立を早急に検討する必要があると考える。

須賀川支店 (206)

- ロビー、ATMコーナーにいたお客さまを屋外へ誘導。(お年寄のお客さまはおぶって屋外へ避難させた。)
- 市役所の半壊により、派出勤務者が庁舎内に閉じ込められた(ドアの損壊により)が市職員に無事救出された。
- 従業員家族の安否確認を実施。
- 店舗内外の損傷状況点検。
- 銀行保有社宅(空家)の損傷状況点検。
- 3月12日(土)13日(日)店舗復旧作業のため、一部行員を除き出勤。
- 営業店舗、振込銀行等の照会対応のため、ロビースタッフの他にATMコーナーに案内係として行員を1名配置させた。
- 被災者専用窓口(払戻し等受付)は融資窓口にて対応した。
- 自動貸金庫が使用不能となり、開扉依頼書徴求のうえ対応した。
- 市役所庁舎損壊により、派出業務は福祉センター→文化センターへ移転。
- ガソリン不足のため、遠距離通勤者を市内行員宅に宿泊させた。
- 断水により、行員宅の井戸水等集め保管した。併せて、非常食等の物資の購入に努めた。
- ガソリン不足により、警備会社に対応できないため、福島空港ビルATMコーナー(片道30分)のATMに現金補充した。(県外避難者が利用し、通常より大幅に利用増加したため。)

【今後の課題】

- 安否確認の際、電話が繋がらなかったことから、携帯電話のメールアドレス登録を義務付ける。(少なくとも役席以上)
- 非常食等本部からの物資供給をもっと早めのできる体制整備をお願いしたい。

三春支店 (207)

○東日本大震災発生後

店内のお客様を店外へ誘導し、行員についても店外へ避難した。

家族の安否確認

店舗被災状況の確認

⇒外壁にひび、駐車場の外壁破損、空調ダストの破損、ボイラーの破損(循環)

F A X 及び鍵管理キーの落下(使用可能)備品等の破損状況の確認。

震災翌日、支店長含む役席5名が出勤し、店舗内外の破損状況の確認。

シャッター及び配電盤の一部故障があり、業者手配し修理した。

翌日の営業に支障なし。

○融資渉外

取引先の被災状況等確認、被災したお客様の増加が予想されたことから渉外活動を自粛し、窓口応援にて対応した。

○3月16日から3日間店舗休業、自宅待機と事務センター応援組に分かれ対応した。

3月22日から、営業再開したが、取引先の半分は休業していた。また、店舗休業に対する取引先からの苦情も受けた。(震災後も他信金は営業継続)

○その他

店舗休業中は、三春町役場との連絡を密にし、給与振込やその他支払資金の対応など銀行業務を取次いだ。(郡山支店やセンター持込等)

【今後の課題】

○大規模災害等に備え、水、食料の備蓄の必要性

○営業車両及び車通勤者の燃料(指定給油所等)確保の必要性

○店舗宿泊の場合の備品(毛布)等の配布

○T V会議システムは稼動したが、電話がかかりにくく、緊急電話等の設置の必要性

船引支店 (208)

3月11日(金)

○東日本大震災発生

店内のお客さまを店外に避難誘導。従業員についても店外へ一部避難した。従業員家族を含め安否確認を実施した。

○店舗正面駐車場で水漏れ

水道管破裂により水漏れ発生。業者に連絡し、本管からの栓を止める。

○冷暖房設備の配管破損

2階、空調室で水漏れ発生。水道栓止水。1階、女子トイレ前、応接室入口天井より、水漏れ発生。配管内の水が抜け切るまで、バケツ、雑巾等により対応。

3月13日(日)

○臨時窓口営業

避難者への10万までの支払対応。12時～15時。〔大熊：4件、双葉：1件、当店：1件、計6件 合計金額：500千円〕

3月14日(月)

○駐車場水道管復旧工事

業者により朝9時頃より、工事対応し復旧。

3月15日(火)

○午前中支店営業休止

近隣の金融機関が店舗休業となった事を受け、本部指示により臨時休業。

3月16日(水)～3月18日(金)

○臨時休業

原発の影響により、行員避難及び自宅待機。

3月22日(火)

○営業再開

本日より通常営業再開。

【今後の課題】

○店舗で避難者を受け入れる際の、受入マニュアルの作成。

○水・食料等保存食の確保。

○ガソリン給油のための、業者との協定が必要。

小野支店 (209)

3/11(金)東日本大震災発生。

○店内のお客様を店外に誘導、従業員についても店外へ避難した。

○従業員家族を含めた安否確認を実施したが、かなりの時間を要した。

○来店客の一人は、足が不自由で杖を使用、バスで帰る予定であったが、バスが運行しておらず、電話も不通でタクシーを呼べなかった為、渉外担当者が渉外車輛でタクシー乗り場まで送った。

3/12(土)9:00～24:00まで支店待機。

○いわき方面からの行員や行員家族等の避難に備えた。

3/13(日)9:00～18:00まで支店待機。

○10:00頃～15:00まで窓口業務を行い、特例扱いの払戻しに応じた。

3/15(火)支店シャッター9:30に閉める。

○シャッターを閉めた後も被災されたお客様が来店したが事情説明して払戻し等を断った。

3/16(水)～3/19(金)臨時休業

- 震災に関する各種報告物の報告方法が混乱していた(電話回線が混線している中でFAXなのか、TV会議システムなのか)。
- ガソリン不足のため、渉外活動を抑制した。
- 震災直後は食料不足に陥っており、支援物資により何とか乗り切れた感がある。

【今後の課題】

- 本部へ被害状況報告を行ったが電話がかかりにくい状況であり、連絡するまで相当の時間を要した。
- 指定金融機関となっている店舗の地公体への対応ルールを明確にしておくべきと考えます。
- 各種報告物の報告先及び報告方法を極力特定すべきと考えます。

安積支店 (211)

東日本大震災発生

- 店内のお客様を店外に誘導、行員についても店外へ避難した。
- 行員の安否確認 渉外3名が外訪中であり確認が遅れた。(無事帰行)
- 店舗復旧作業(補修に急を要したもの)
- 2階会議室の窓ガラスが1枚割れてしまい、地上に落下する恐れがあったため、余震が続く中行員がガムテープにより応急処置を実施した。(下はATMコーナー)その後直ぐに業者手配し、石膏ボードによる仮処置実施。
- ATM風除室のガラスにひびが入り、行員がガムテープにより応急処置を実施した。

来店客の増加

- 被災された富岡町・川内村の住民の方がビックパレットに約2,000人避難されたことから、来店客が激増した。
- 3/19・20・21の三連休 開店し被災者対応払戻実施。
- 3/22～5/6ぐらいまで 融資渉外も動員し、全員体制で窓口対応実施した。
- 連日、被災者の方の事故届けを中心に一人当たりの対応時間も長く、全員で対応に当たっても繁忙を極め、昼食も取れない日が続いた。
- 富岡町の役場機能がビックパレットに設置されたことにより、当店の第二応接室を富岡支店の臨時窓口とし富岡支店の支店長をはじめ計3名が駐在した。
- 富岡支店は町の指定金融機関でもあり諸手続き等で訪問客も多く、一時期は支店内が人で溢れることもあった。

【今後の課題】

- 当日は全県的に停電発生、電話も混雑し繋がりにくい状況であり、連絡が取れるような手段が必要である。
- 天井落下による頭部被害防止のため、行員全員分のヘルメット備付。

郡山卸町支店 (212)

- 震災時、行員間での連絡は携帯メールで行った。
- ガソリン不足により、相乗りで通勤した。
- 食堂の冷暖房器具が地震により倒れ、しばらく利用できなかった。
- 行員家族に連絡が取れるまで、時間を要した。
- 営業用車両もガソリン不足により、顧客ニーズに沿った機動的な渉外活動ができなかった。
- 地震により金庫内キャビネットがゆがみ、開閉するのに難儀した(業者を呼び対応)。また、ラックからも書類等が落下、原状回復に時間を要した。
- つり看板が落下した。
- 簡易なラックに、MSBC等重要なコンピューターを設置していたため、地震、または余震の度に抑えていた。
- 相続受付時、市役所(役場)で戸籍謄本取得できず、死亡確認が大変であった。
- バンクカード再発行依頼受理も、避難先が旅館かつ移動手段が無いため、渉外係が避難先へ赴いた。
- 住宅ローンがあるため、避難先住所に住所変更できず、バンクカード再発行時の対応に苦慮した。

【今後の課題】

- 電話、携帯電話等に代わる、連絡手段の確保。
- 店舗の耐震性の検査。
- ガソリンの不足時の対策(ガソリンの安定確保)。

菜根支店 (213)

- 3/11 震災発生
店内に3名のお客さま。1名は店外へ避難。2名は店内に留まり、落ち着いてから店外へ誘導。従業員も店外へ避難。従業員の安否確認を実施。(外訪中3名)
- 店舗の断水発生(3~4日間)
飲料水、トイレが困難。給水所で手配。母店、本部へ連絡して補給を受けた。
- 店舗被害(被害の写真は別途送付)
 - (1)店舗入口階段、店舗周りの壁、地盤等のヒビ、割れ多数
 - (2)金庫室内の据置金庫の転倒、移動、壁から離脱。スチールの引出し不能。書棚、伝票棚のずれ、ゆがみ。
据置金庫、スチールが開かないため、重要物が収納、取出しできない状況が1~2日続いた。行員では修復困難なため業者に手配して応急処置を依頼したが、元の位置に戻すのはさらに日数を要した。(3/22に対応)

- (3) 営業室の天井のダクト(排気口)の一部落下
- (4) 食堂、給湯室の食器棚の転倒
- (5) 用度庫の棚のずれ、用度品の落下
- (6) 窓口O T M(1台)のハード故障、本支店O Aパソコン(1台)のハード故障

O T Mは当日中に復旧できずに締切りに影響が発生。富士通が翌日中にハードを交換した。
パソコンは本部に在庫がなかったため交換まで時間を要した。(4月11日交換)

○A T Mの来店客の増加

震災以降4、5日間は、A T Mの来店客が急増。現金払戻が通常の2倍程度に増加。(窓口来店客は2分の1程度に減少した)

○営業車、行員の車(自家用車通勤者)のガソリン不足

ガソリンは1週間後あたりから不足。外訪を控える等対策をとらざるを得なかった。僚店の取引先スタンドの紹介を受けて何とか乗り切った。

○食糧

スーパー、コンビニが閉店、品不足により食糧の調達が困難になった。

特に、単身者、独身者が水や食糧の確保ができず、他の行員・パートの協力で食べ物を供給した。本部からの救援物資を有効に分配した。

【今後の課題】

- 地震発生後、本部へ被害報告、今後の対応のため連絡をとったが、電話がかからない状況で、連絡手段がなく支店待機の状態であった。
- 大規模災害に備え、全営業店に水・食糧等の備蓄を行う必要がある。
- 当店は停電を免れたが、停電への対応を今後はさらに強化する必要がある。
- ガソリンも優先的に供給を受けられる取引先を全営業店レベルで周知する必要がある。
- 金庫内の据置金庫、キャビネット、書棚、伝票棚等が一部固定されていなかったため、転倒、移動してしまい、行員だけでは復旧できなかった。
⇒金庫内設備や重要物格納キャビネット等は耐震固定の必要がある。
(当店は金庫内の耐震固定作業を7月に対応済)
- 震災直後は、相双やいわき方部勤務で郡山市内に実家等のある行員が2～3名、当店へ出勤した。
⇒災害等で出勤や帰宅できない場合の対応方法も予め検討しておく必要性を感じた。

郡山市役所支店 (214)

対応状況

- 3月11日(金) 14:46 地震発生
15:00 庁舎倒壊の懸念あるため郡山市役所指示により庁舎内全員が建物より強制退去、支店前の空地にて待機(開成山公園の指示あるも、現物等未格納のため)、市役所庁舎全体停電。本部・郡山支店とも連絡とれず。

- 17:00 市役所指示により各部各課ごとに5分間ずつの入庁で貴重品のみの持出認められる。当店も5分間だけ入庁して現金・重要物等を金庫室内に格納。
- 17:45 郡山支店到着し状況報告
- 21:00 停電で警備セットできず、市役所庁舎内立入禁止のため、当店が見える市役所駐車場で支店長が私用車にて待機。(庁舎全体には市役所手配の警備員数名常駐)
- 3月12日(土) 9:00 店内整理のため行員全員出勤。停電復旧せず作業難航。
- 21:00 退行。支店長のみ前日同様、当店が見える市役所駐車場で私用車内で待機。
- 3月13日(日) 9:00 店内整理のため行員全員出勤。停電復旧。金庫倒壊のおそれがあるため、現金・重要物・現物等を郡山支店へ搬出(郡山支店からも人員支援あり)。
- 20:50 退行
- 3月14日(月)～ 臨時休業店舗(ただし、郡山市公金収納・支払対応のため郡山市役所分庁舎1階で市会計課と共に臨時派出として業務対応)、郡山市役所本庁舎内原則立入禁止
- 3月28日(月)～ 郡山支店内に支店内支店設置(郡山市役所分庁舎1階での臨時派出業務は継続)
- 5月2日(月) 郡山支店内での支店内支店終了
- 5月3日(火)～5月5日(木) 仮店舗移設工事及び引越し
- 5月6日(金)～ 店舗位置変更し郡山市役所から210mのところに仮店舗設置、郡山市役所分庁舎1階において市会計課内で市公金支払業務を臨時派出窓口として対応継続、郡山市役所本庁舎は原則立入禁止継続中

お客さまの声

- 臨時休業店舗期間中、市公金関係・市職員・市外郭団体・近隣の一般法人・近隣の一般個人等多数のお客さまから早期の営業再開を望まれた。
- 退職金や定期預金作成、定期預金満期金、国債満期償還金等、当社が営業再開するまで他の支店や他の金融機関にはもっていないという数多くのお客さまの声があった。
- 仮店舗での営業再開後は営業再開に対するお客さまの感謝の声も数多く寄せられた。郡山市役所内にあった郵便局は撤退しており、当社が仮店舗で営業再開したことをとても喜ばれている。

【今後の課題】

- 店舗倒壊等の際に重要物・現物等運び込めるスペースの確保(今回、当店は郡山支店1階・2階金庫室内に段ボール箱で約80箱運び込んだ)。また、搬出書類等削減のためのペーパーレス化促進。
- 本部において支店の現状認識等に温度差がありすぎる。今回、本部の数部において当社が臨時休業店舗であることを認識していなかった。相双方部の臨時休業店舗は周知されているものの当社については認識していないケースがあった。同様のことは市内支店でもあった。

桑野支店 (215)

- 3.11地震発生時 店内3人の顧客、徒歩の取引先事務員が動けなくなっており、店内のヘルメットを貸し、ロビーで待機してもらった。正面と東側で入口に副支店長、次長が張り付き、顧客の避難路を確保、支店長が後方行員通用口を解放して張り付き行員の避難路確保。
- 営業室のスチールが倒れ、看板が落下、女子行員数名が泣き叫び、パニック状態になる者もあり、みんなで声を掛け合い、その後の大きな頻発した余震に対しても指揮命令を一本化して全員揃って行動し、都度全員で駐車場に退避するなどし、なんとか無事にきりぬけた。
- 外は、市内でも中心の幹線道路。逃げ惑う人と、けたたましいサイレンの中消防車や救急車が走り回り、外に出れば、地面が割れるような揺れと、まるでこの世の終わりのような突然の吹雪。後でみんなで話しあったが、あの雪を見たときこのまま人生が終わってしまうのではないかと思った者も何人もいた。錯綜する中、隣のスーパーの屋上駐車場から駐車していた車が落下したなどの情報や、また、テレビ局もあわただしく取材陣が出動、県内の情報を探るもいわきや浜通りの方が壊滅的な状態で甚大な被害状況であることしか分からないと言われ、ますます恐怖感が募った。
- 余震の合間に協力して片づけし、勘定をあわせ8時くらいには最終退行にこぎつけた。この間、全員に家族の安否確認をさせたが、全く連絡がつかない状況が続き、支店の直接回線や、各自の携帯電話のメールでなんとか6時半くらいには全員の安否確認がとれた。
- 翌営業日の月曜日には、朝から急ぎお金を下ろして避難する様子の方や、相双地区からの避難者の⑨なし払いなどが続き、業務が落ち着くまでは10日程かかった。
- 食料に対する不安は、各自毎日続き、スーパー等も開かず、また、ガソリンもなく、取引先や出入り業者にいろいろとお願いし、協力いただいた。内容は下記。
 - ・寒さ対策(重油の確保)入手困難な中、取引先から震災後数日内に分けてもらえた。
 - ・機動車のガソリン確保 入手困難だったが、携帯タンクで分けてもらったり、出入り業者から行員用の灯油ポリタンク数本分の確保もでき、なんとかみんなで助け合い急場はしのげた。
 - ・通勤に対しても、弾力的に判断し、銀行機動車を使用し相乗りするなどし、当初の数日間をのりきった。

【今後の課題】

- 「緊急用の蓄電確保」 各支店の屋上等に簡易ソーラーを設置し、急場しのぎの電源確保をしておく。実際今回発電機を使用し一時端末をつないだが、配線など15分超はかかった。また、業務以外でも連絡手段としての携帯電話の電源確保の観点からも大きな役割も果たすと思う。(今回の震災ではメールが安否確認に相当役立った)交通インフラが遮断されれば、ガソリン流通も止まるリスクもあるので、費用は相当かかると思うが、インフラリスクの観点からも、検討の余地があるのではないかと思う。
- 「大規模災害を想定した準備の必要性」
 - ・行員の人数分+顧客分として10個程度のヘルメット確保(現在数個)
 - ・帰れない場合の、毛布等のある程度の数の寝具の確保(行員+顧客分)

・飲料水、乾パン等の支店内での備蓄
など、店舗から動けないことを想定した準備、たとえば会議室の角などにミニ物置のようなものを設置し、その中に保管し、緊急時に対応するなど。(本部一括での調達ならばコストも軽減できるのではないか)

大槻支店 (218)

3月11日 地震発生。

○お客さまをガラスから遠ざけるため店内中央へ誘導。従業員はパソコン等の各々の機材を支え、転倒防止に努めた。落ち着いたのち、お客様を店外に誘導し、被害状況を確認。

○被害状況

営業室内壁面収納が転倒したが、幸い怪我人なし。伝票綴り機が机上から落下し、営業室の窓ガラスに接触し、ガラス破損。断水となっていることを確認。ATM・UBT・OTMはすべて正常に稼働していることを確認。電話は不通の状態、本部への連絡および従業員家族への安否確認が不能。

○15:30～ 復旧作業。

当日の勘定締め上げ作業実施するとともに、転倒した壁面収納の除去、破損した窓ガラスの補修作業実施。

17:00ごろ 当日勘定締め上げ完了金庫格納。

19:00ごろ 営業室復旧作業終了。本部との連絡が可能となり、指示に従って退行。

○その後2週間程度断水が続き、僚店からポリタンクで水の補給を受けていた。その間トイレの使用上の制限(ある程度ためてから流す)により顧客に開放できる状況になかった。

○ガソリン不足のため、通勤不能の行員が出る懸念もあったが、乗り合わせ等により全員出勤できた。

【今後の課題】

○震災直後、本部との連絡がとれなかった状況で、当日支店独自で行動していた。今後はTV会議システムの活用について、危機管理対応に制度化し、災害直後の被害状況の確認・報告およびその後の対応指示をTV会議システムにより対応することとすべきと思う。

○水の使用は営業店運営上必要不可欠であり、ある程度の備蓄を全店ですべきである。

○ガソリンは、運営上・人事上必要不可欠であり、行員の車両も含め優先的に給油して貰えるような法人契約も可能であれば検討すべきと思う。

新さくら通り支店 (219)

- 震災により破損した機器類の修復のため業者宛架電するものの繋がらなかったことから、本部宛業者の連絡先を確認するもの本部でも熟知しておらず、自力で連絡先を探し出し復旧作業を行った
⇒機器類メーカーの緊急連絡先や各機器単位での連絡先の一覧性のある管理必要
- 携帯電話が繋がらない状況のもとメール(SNS)は比較的繋がりがやすい状況であったことから、従業員間の連絡手段確保のため各人のメールアドレスを交換した
⇒緊急連絡先にメールアドレスの追加も必要
- 店舗の断水対策として各自大型のペットボトル等でトイレ用の水を持参し断水対策を行った
⇒各店舗への貯水槽の設置も必要

【今後の課題】

- 水や食料の備蓄とともに必要最低限のガソリン等の燃料類の備蓄対策も検討要
- 各店とも発電機用の鍵は金庫内や壁面収納等に保管しているものと思われるが、停電時には役席金庫(バッテリー内蔵であるが稼働時間の制限有り)や壁面収納の電子錠も使用できなくなるため別途保管方法の検討が必要
- 収納棚等が壁に固定されていなかったことが判明。業者に固定して貰ったがもし倒れていれば大事故になっていた可能性がある(作業していた行員有り)。店舗内外装のみならず店舗内外に危険箇所がないか全店的な再点検が必要(テレビも含めた機器類等の固定化等)

郡山北支店 (220)

<3月11日 ~ 翌朝>

- 震災発生時、店内にて避難していたが、天井破損、天井照明破裂(全体の1/3破裂)等により、顧客、従業員を店舗外へ避難させた。(大きな店舗損傷)
- 勘定突合事務は不能となり、パート・女子行員などは18時までには退行させた。
- 店舗破損状況(停電・断水・室外空調機横転・店内天井破損・空調破損・照明蛍光灯破裂・入口サッシ破損・応接室変形など)
- 取引業者当日対応(電気設備・空調関連・店舗設備全体 3業者に対応打診)
- 停電となったため、発電機を作動させ電源は確保したものの、照明器具が十分なものがなく不便を感じたので、取引先から灯光機を借り受け照明はどうか確保した。したがって、停電対策として、灯光機等の照明機器の確保を痛感した。
- 停電となったため、シャッターが下りなくなってしまい、下ろす方法や鍵も分からず、下ろすのに時間がかかった。その上、当店の場合は、シャッターを手動で下ろせるものの、手動で下ろそうとしても壁の配置上、操作する者がシャッター内の店舗側に逃げられなくなり、結局

シャッターを下まで下ろすことができなくなった。そのため、店舗内に泊り込み店舗管理にあたった。当店の重大な構造上の欠陥があることを確認した。

○停電は業者による懸命な作業により当日深夜0：20ようやく復旧した。

<3月12日(土)>

※店舗の損傷激しく、通常の土日営業は翌週(3/19、3/20)まで休業した。

○店舗内外の後片付け実施(行員全員)

○前日、勘定締め上げ実施

○店舗修理(業者：天井、空調、照明関連の応急処置を対応)

<3月13日(日)～3月19日(土)>

○男子行員7名出勤、応急処理した店舗内の清掃実施

○オンライン不通の状態が、夕方5時まで続き、一旦3月14日の臨時休業店舗になったが、ようやくオンライン復旧し、3月14日(月)の平日営業開始した。

○余震が来るたびに、店外へ避難しながらの営業であったが、けが人もなく営業は継続した。しかし、天井破損、照明も損傷、復旧工事業者の手配がようやく整い、3月17日(木)から天井工事を開始(夜間17時から24時)3月19日(土)深夜22時ごろに天井工事は完了した。深夜に及ぶ工事立会いのため店舗に交代で宿泊した。

<現在の店舗状況>

○当店の立地場所は、地盤が緩いため、揺れが相当激しく店舗の損傷も大きかった。店舗内外の補修も書庫、伝票庫、貸金庫室及び外構部分の損傷箇所が未だに終了していない状況で、順次工事を予定している。

【今後の課題】

○連絡手段の確保。停電している状況では、TV会議システムも利用できない。(衛星電話などの各店舗配置など)

○本部に対し、現場の実態(店舗の損傷状況など)が伝わっていない。リアルタイムに情報伝達できるビデオカメラなど動画で瞬時に情報発信できれば、より現場の実態に即した対応ができるのではないか。

○本部から各種取扱いについて示達されたが、今回のように緊急性があり多様な示達がある場合には、一つの事務に対して連続した通知(改定や追加)をする場合は、その改定や追加の部分だけを表示するのではなく、全ての内容を表示して欲しい。そうすることにより前の示達を探す必要はなくなり、最新版で全ての内容を確認することができる。

郡山東支店 (222)

○営業の状況

震災時の来店客に混乱・回線切断による弊害なし。15時以降のATM利用客(回線ダウンで使用不可)の誘導のためATMコーナーに行員を配置し対応した。余震時の避難路を確保するた

め営業室とA T Mコーナーを隔てるシャッターを開放しその警備も行った。なお、顧客とのトラブルや苦情はなかった。

○行員・家族の安否確認

固定電話・携帯電話ともに繋がりにくい状況下、災害時優先電話も活用して家族の安否確認を順次速やかに行った。

○ライフライン

水道約2日断水。停電は無し。電話はつながりにくい状況が翌々日まで続いた。電話連絡が難しい中でT V会議システムは、営業店運営上のまさにライフラインであったと思う。

○営業室の照明器具が複数落下

電話が繋がりにくいいため、機動車で業者訪問のうえ連絡したことで、当日中に補修対応できた。

○埃が机や床に堆積

当日中も清掃したが、月曜日の通常営業へ向け土曜日にも出勤者全員で対応した。

○収納物の落下多数

キャビネットを開くとファイル等が飛び出して落下した(4月の巨大余震でも同様の事態となった)。書庫の整理は翌週まで時間を要した。

○警備機器

警備会社ではセット確認できないとのことから、店舗にシャッターないため(ガラス1枚割れればA T Mコーナーまで侵入できる)行員2名は支店に宿泊(警備)した。

○漏水の発生

使用時の水圧低下なくかつ地中のため5月の検針で検知し対応した。水道料金は減免されたが、検針用水量計を確認していなかったことは反省点である。

【今後の課題】

○T V会議システム

電話が繋がりにくい中、本部からの情報をタイムリーに入手でき、また店独自の照会にも対応いただき、ライフラインとして欠かすことのできないツールである。

○シャッターの設置

防犯の観点から店舗の1階にはシャッターがあったほうが良いと思う。(営業室内が通りから完全に見えないようにする)

○被害状況等の報告先

本部と方部母店の両方から同様の報告を求められたことが複数あった。今回のような大規模災害の場合、本部より母店のほうが早期対応できることは多いと思われ、母店裁量を多くするとともに、母店で集約して本部へ報告をしていただけると営業店の負担軽減になると思う。

○ライフラインの複数ダウンへの対応

当店は幸い電話が繋がりにくい程度であったが、複数のライフラインが広域でダウンした場合の対応や備えを考える必要がある(特に電気と電話両方がダウンした場合の情報伝達手段)。

○行員の安否確認

行員の安否確認は携帯のメールで即行えるようにすべきである。休日の場合もそうだが、勤務中も営業で外訪している行員もいることから必要である。他行では多くのところが導入済みである。

須賀川東支店 (223)

< 3月11日(金)(東日本大震災発生)>

- 店内には3名のお客様(すべて女性)がいたが、ロビー展を開催中で大きな額が数個あり、落下の危険性があったため、側を離れるよう注意を促した。また、営業室内へ誘導し机の下に避難してもらった。
- 震災によりATMが停止し、うち1台は復旧したが他1台のユニットがはずれたため使用不能となった。業者に連絡したが、なかなか繋がらず連絡がついても修理までに日数がかかりATM1台で対応した。
- ATMコーナーの警報サイレンが作動したが、その後の停止方法が誰もわからず顧客に不安感を与えた。最終的にはコード切断で対応した。
- 従業員・家族の安否確認を行ったが問題なかった。

< 3月12日(土)、13日(日)>

- 店内の復旧作業(清掃等)を実施した。
- 2階にある書棚が倒れ、ガラスケースが全て割れたため片付けた。
- 掛時計が壊れた程度で片付け作業は僅かな時間で済んだ。

< 3月14日(月)~17日(木)>

- 断水になり行員が自宅からポリタンクで水を持ち寄った。飲料水は何とか足りていたが、トイレの水洗用水の確保に苦労した。

< 3月15日(火)~>

- 家屋損壊による通帳紛失等で来店客数が増加したため、後方事務担当者が事故届のお客さまの受付を行った。

【今後の課題】

- 震災直後、駐車場へ誘導した方が良かったのではないかと反省がある。
- 二線のため、自分の身を気にしてしまい他の事が見えなくなってしまった。
- 書棚、食器棚等のガラスケースのないものを設置する。
- 断水時のポリタンクの確保に苦労したため水用ポリタンクをいくつか支店備付にして欲しい。
- 被災者か否かわからず、手数料無料の範囲が不明瞭であった。
- 行員等に支援物資を送っていただいたのは有難いことであるが、その分を被災された方へ銀行として送って欲しかった。

鏡石支店 (224)

3月11日

- 地震発生当時(当地区は震度6強)、店内にはお客様5名あり店外に誘導したが、高齢の方には

特に注意して対応した。

○従業員家族を含めた安否確認を実施

○A T Mコーナーのシャッター故障、A T M 3台使用不可→業者を手配し対応

3月12・13日

○店舗内の復旧作業

○男子行員出勤し店舗内の片付けを実施

○以降5日間断水となり、水の確保及びトイレの水(小学校プールの水)の確保をした。

3月14日

○ガソリン不足のため、通勤者への確保に注力

○来店者の増加→融資渉外の人員を窓口対応へ

3月18日

○本部よりの支援物資を3先のお客様に配布した。

矢吹支店の件

○倒壊の恐れの情報有り、僚店に呼びかけて矢吹支店に入り重要物を運び出した。

○3月29日まで矢吹支店行員が当店で執務

5月上旬

○鏡石一小へ水提供、学校の水道復旧が遅れており、プールの水を頂いたお返しに本部より相当の水の送付を受け配布した。

【今後の課題】

○震災発生時、総務部へ電話するも不通、総務部長の携帯へ電話するも不通。

○緊急時報告は電話が頼りであり、今回は苦勞したので今後対応要。

郡山荒井支店 (225)

○震災時来店されていたお客様で、受付未了のお客様に手続き内容を確認し、対応可能なものは早急に対応し、不可能なものは丁寧に事情を説明したところ、特に混乱や苦情もなく、お客様も落ち着かれた様子でした。

○震災直後、「A T Mは使えますか？」と来店されたお客様に、通常通り稼動している旨伝えたところ「東邦さんのA T Mが使えて良かった」と安心された方が複数いらっしゃいました。

○行員の家族が避難した避難所において、水が不足しているとの話があったことから、休日に当該行員に支店の水を持たせたところ大変喜ばれました。また、断水になった地域の行員、パートに支店の水を提供し家族に大変感謝されました。

○当店の対応ではありませんが、震災後、近隣の商店や飲食店の方から、「東邦さんも頑張ってるね」と声を掛けられ、うれしく思うとともに、大変心強く感じました。

○震災後、早急にお取引先に訪問、電話による連絡をとり「心配してくれてありがたい」と話がありました。

【今後の課題】

- 大規模な震災になると、本部との連絡が取れない状況になります。幸いイントラが繋がっていましたが、緊急時の連絡、確認体制について、新たなネットワークを利用した手段が必要と感じました。
- 当店は震災直後、端末機が全台立ち上がりましたが、もし立ち上がらない場合、電話、FAXも不通の場合において、勘定締め上げや、為替の確認等、当日の処理についてどのように対処すべきか、対応方法を定める必要があると思われれます。

西ノ内支店 (226)

3月11日

○東日本大震災発生

店内のお客さまを店外に誘導、従業員家族を含めた安否確認を実施。家族の安否確認にかかる携帯電話の入力の仕方について、わかり易く文書等にて示して欲しい。

○為替スキャナパソコンが机から落下し、UBTが停止したことに伴い、RBC内に払い戻し現金が詰まったままの状態となった。UBT復旧方法をシステム部に照会の電話するも、約2時間繋がらず。その後の照会によりUBT復旧し、払い戻しが正当に取引成立していることを確認、翌営業日に顧客へ返却した。大地震発生時に本部への連絡が可能となるよう、衛星電話等の整備・配置を望みます。

○地震発生前に受け付けていた、他行宛振込みが1件未送信となった。顧客に了解を得て、当日は別段にて振込み資金を預かり、後日、正式に振込み手続きを行った。

○ATMコーナーの天井部(地上から約15m)にある空調設備の蓋が半分開き、利用者に危険であることから、3月14日午後の修理対応までATMを休止し、業者に連絡の上、修理対応した。

【今後の課題】

上記の通り。

希望ヶ丘支店 (227)

○震災後、女子行員1名がアパートの損壊で避難所生活となったが、体調を崩し1週間就業ができなかった。

○ガソリン不足で、車通勤ができないものが自転車で通勤をした。

○通信手段が遮断され、家族の安否確認をしたいという要望に応え、交代で帰宅確認させた。

○原発の状況が悪化して自治体から避難指示が出た場合はそれに従うこと。また、居場所については携帯電話の「災害伝言板」に登録することを申し合せた。

- 金庫室内の棚が倒れたため金庫扉が開かなくなり、マンホールから金庫室内に入り開閉ができた。
- 地震により警備システムエラーが発生、警備会社に連絡確認のうえ退行した。
- 食堂の食器棚の中身が飛び出し、食器類が破損危ないと感じた。・・・整理整頓の必要性を感じた。
- 食堂の天井が落ちてしまった。
- 安全を図る上で、机の下に一旦身を寄せたが今回に限っては、すぐにお客様と行員を外の安全な場所に避難させ、役席が出入り口で待機し地震が収まるのを待った
- 震度6クラスになると、現金や重要書類の格納はできる状態には無かった。
- 当日の勘定を締めることができたので、以降の業務が非常に楽になった。

【今後の課題】

- 緊急管理対応の見直し
 - ・地震発生時の津波対策の追加が必要
 - ・休日に発生した震度5弱以上の地震発生時の対応で、行員の安否確認をメール等で確認する事項の追加や出勤は役席行員が店舗の確認をするに留める等にする。
 - ・ハンドブックに基づき被害状況の報告をするため各本部に架電するもつながらなかったため、TV会議システム活用等総務部への連絡方法の改善が必要
- 通信連絡手段の確保

富田支店 (228)

- 3月11日 東日本大震災発生
休暇中の従業員及び従業員家族の安否確認を実施
- 3月12日 店舗の復旧作業
復旧作業のため男子行員が出勤
書庫や用度庫の整理を行う
店舗に大きな被害なし
- 3月15日 ガソリン不足について
当店取引先の業者に依頼し、郡山方部の行員等に供給してもらう。(営業車両・通勤車両ともに随時)
- 3月22日 支援物資の要請について
近隣の高校の先生より依頼あり。特に女性用の下着や靴下が不足していることから支援の要請あり、総務部に依頼し支援物資を送付してもらう。

【今後の課題】

- 震災発生時に本部への電話が繋がりにくい状況で、ATMの稼働や警備等について指示を求めたが、一部不明確の部分があった。
- 営業日の昼食について店舗周辺のコンビニ、飲食店も休業であるため、非常食の備蓄が必要である。

郡山総合卸市場支店 (229)

- 震災対応の特殊事務取扱が数多く出され、イントラネットの専用フォルダが作成されるまでは、紙ベースで該当の通達を探すのに若干時間を要するケースがあった。
- FAXが震災の影響で使用不能となり、本部から手配していただいたがメーカー側も錯綜していた関係か、10日程度FAXが使用できなかった。
- まだ寒さが残る時期であったが、ガソリン不足の影響で通勤手段を自転車に変更した者がいた。
- 放射線の影響がはっきりせず、中学生・高校生の子供がいる職員は、避難すべきか真剣に悩み、精神的に不安定になった時期があった。
- 卸売市場全体が断水となり、トイレの水も出ない期間があった。当店で使用しているトイレは共用で利用者も多く、流すための水は入り口に置かれていたが、神経質な者は利用を躊躇する状況であった。

【今後の課題】

- 被災状況の報告を総務部あてに電話で行うこととなっているが、大震災発生当日は何度電話しても話中でつながらない状況であった。勘定突合はしなければならず、散乱した店舗内の整理はしなければならず、非常に効率が悪いと思われます。イントラネットが使用できる場合は、所定の用紙に状況を記入して総務部あて電子メールにて送信し、本部の指示を仰ぐものや、緊急に連絡したい場合に限り電話連絡するようにしてはいかがでしょうか。

ローンプラザ須賀川支店 (230)

【店内対応】

- 震災前にローン借入申し込み金消手続きをされている方々に、ご融資を予定通り実施して良いかの意思確認を電話等により行い、保証意思確認記録表に残した。実際にオートローン借入、借換を予定していた方から実行日の変更依頼があった。
- 震災時に断水等になった際、須賀川地区の水・ガソリン情報を須賀川支店と伴に入手し自宅待機行員にも連絡し従業員家族も含め水などの確保ができた。須賀川支店での断水時、ローンプラザ須賀川支店より生活水を運搬したもの。
- 矢吹支店建物が崩壊との連絡あり、須賀川地区支店連携(当店より2名)にて矢吹支店荷物を運び出し、当店の保管していた。
- TVシステムチューナーが故障したが、上記にて矢吹支店にチューナーがあることを記憶しており即調達し代用でき本部との連絡も遺漏なく対応できた。
- 震災翌日、単身者行員の自宅の被害状況を支店長自ら訪問し状況把握し、被害が少ない行員宅に数日全員で寝泊りする等し、行員の安全を確保、情報の共有化を図ることができ災害対応が俊敏に的確に行動できた。

【顧客対応】

- 須賀川地区の銀行、スーパー、コインランドリー等の場所の照会が多数ありATMコーナーに、須賀川地区の地図コピーを設置。当店からの当行各支店等への経路をマーカーで表示しわかりやすいとの言葉をいただいた。
- 避難者に対し、当店としてできることを支店内で検討し実施した。
 - ・ATM利用に来店した被災者に対し、店内の応接間に温かいお茶とお菓子を準備し休憩所として多数の方に利用いただいた。
 - ・店内に携帯電話の充電コーナーを設置し多くの方にご利用頂いた。充電機器は、行員が各自使用のものを持参した。

【今後の課題】

- 各店において、水および食料の一定の確保は必要
- 携帯電話の電源、懐中電灯、ラジオ等付いた自家発電できる機器を備えてほしい。
- 今般の災害を踏まえ、重要現物である各種契約書・非債権書類(保留地債権書類)等を支店保管から本部集中管理にできるよう対応いただきたい。

白河支店 (301)

- 東日本震災発生後、店内のお客さまを店舗外に誘導。その後、従業員の家族を含め安否確認を行った。
- 停電時の対応として、自家発電機の燃料確保に努めた。
- 約20kgあるロビー天井の換気口の蓋が、震災により落下の可能性があった為、お客さま及び従業員等の安全確保の観点から、蓋の撤去を行った。
- 被災者来店時、飲み物と軽食等を配布したところ、感謝の言葉が多く寄せられた。
- 被災者に対する事務取扱について、店内研修を行った。
- 業務の遂行を図るため、新幹線通勤者の臨時宿泊所(アニバーサリー・ホテル)を確保。
- 店舗正面の大きなサッシが破損したため、修理を行った。
- 店舗屋上の煙突にひび割れが生じた事から、煙突の撤去工事を行った。

【今後の課題】

- 震災当初、本部支店の連絡は電話で行っていたが、今後同様の事象が発生した場合は、電話以外(TV会議システム、またテレ通信)で対応して頂きたい。
- 震災時の従業員への安否確認方法、食料、燃料、遠隔通勤者の宿泊施設確保等についての対応策を、早急に確立する必要がある。

矢吹支店 (302)

平成23年3月11日(金)

【東日本大震災発生】

- 震災発生により、店舗正面入口ガラスドア、外壁ガラス窓が破損したことに加え、営業室天井も倒壊した。また停電の発生により各種機器および電話が不通となり、外部との連絡手段が遮断された状態に陥った。
- 顧客を店外駐車場に誘導、従業員も避難しケガ人はなかった。
- 従業員駐車場隣接地のブロック塀が倒壊し、行員、パート従業員計5名の個人車両が破損した(被害総額4百万円程度)。
- 女性従業員については安全面に配慮し早期に帰宅させた。また当地社宅に居住する男性行員2名およびその家族7名は避難所に避難した。
- 警備機器の破損および停電により警備会社の警備が不能となったことから、支店長ほか男性行員が翌朝まで機動車に待機し警備を行った。

平成23年3月12日(土)

【店舗内の瓦礫整理等】

- 男性行員が出勤し、店舗内の瓦礫整理を行った。また建設業者あてに店舗修繕等の応急措置を要請したが、人員不足等により同日に修繕はできなかった。
- 警備会社に警備を要請するも、混乱した状況で警備員の常設は不能であったため、夜間より翌朝まで支店長が機動車に待機し警備を行った。

平成23年3月13日(日)

【店舗内の瓦礫整理・店舗の応急措置等】

- 白河支店、棚倉支店の行員3名の応援を得て、前日に引続き瓦礫の整理を行った。
- 建設業者による店舗外壁ガラス窓の修繕(目張り)、警備会社立会いによる自動ドア等の施錠を行い、店舗警備面における一応の保全是図られた。

平成23年3月14日(月)～平成23年3月29日(火)

【支店内支店での業務再開ほか】

- 平成23年3月14日(月)、本部からの指示により鏡石支店内にて一部業務を再開するものとした。行員3名を同支店に配置し業務再開の準備をすると同時に一部業務の取扱いを開始した。残る行員については引続き瓦礫の整理等を行った。
- 平成23年3月14日(月)から数日間、旧店舗入口付近に行員を配置し、来店顧客に対し当店休業の説明と鏡石支店ないし白河支店への誘導を行うと同時に、融資渉外次長が主要取引先へ説明のため訪問した。また支店長が近隣他行に訪問し店舗営業再開まで手形交換に参加できない旨を説明し了承を得た。
- 平成23年3月15日(火)、全行員にて鏡石支店に出勤し正式に業務を再開した。なお、パート従業員7名については同日より特別休暇を付与し出勤を停止した。
- 平成23年3月16日(水)、矢吹町役場より公金事務の再開を要請され渉外係が対応することとし

た。また同日より同月24日まで事務センターにて二線OPをするため、計3名の男性行員を業務支援部内に配置した。

- 平成23年3月17日(木)、貸金庫利用先に対応するため、貸金庫を白河支店に移設した。
- 平成23年3月23日(水)、県立病院ほか介護施設より約200件程度の入出金処理を要請された。鏡石支店内のUBT端末のみでの処理は困難と判断されたことから、白河支店に行員2名を配置し対応処理した。
- 当該期間中、仮店舗での早期営業再開を目指し支店長が候補物件を模索し奔走した結果、取引先所有の土地、建物の賃貸借が実現し平成23年3月25日(木)付で賃貸借契約を締結した。仮店舗開店を同月30日(水)とし、総務部管財課、各業者に加え、須賀川支店、須賀川東支店、ローンプラザ須賀川支店の行員の協力等を得、各種機器の設置、書類の搬送等を行い、開店に向けた準備を行った。
- 平成23年3月28日(月)、29日(火)の両日、支店長、融資渉外次長で主要取引先67先に訪問のうえ、仮店舗営業の説明を行った。

平成23年3月30日(水)～現在

【仮店舗開店】

- 平成23年3月30日(水)付で仮店舗にて営業を再開した。オープン当日から平成23年4月1日(金)までの3日間、営業統括部より行員1名の応援をいただいた。なお、3月中の仮店舗での営業再開には、いい意味でお客様はおどろいていた。
- 平成23年5月6日(金)付で仮店舗敷地内にATMブース(ATM2台)が設置され完全稼動した。また6月14日、金庫室内に耐火金庫6台を設置し貸金庫業務を再開した。なお、夜間金庫については建物の構造上、設置不能であったため、当該業務は停止した。
- 現在、旧店舗の取壊しが進捗している状況である。

【今後の課題】

- 仮店舗での営業再開に際しては、総務部管財課ほか関連各部署に多大なご尽力をいただき、感謝いたします。

石川支店 (303)

《石川地方は元来岩盤が強固なことから、当店建物をはじめとして、各企業、各住宅は殆ど被害は軽微なものであった》

○ガソリンの不足

そのため、およそ一週間程度営業活動が制限されることとなった。また、女子行員、パートの女性を中心に車通勤者が多いため、人員体制に影響が出はじめそうで、一日だけ銀行車両で相乗りし、出勤し何とか乗り切った。

○電話回線の不通

震災直後、固定電話は2、3日、携帯電話は1週間から10日程度不通となり、顧客との連絡も

ままならなかった。

○食料の調達

女子行員、パートは、家庭の主婦が多く、更に単身赴任者も多いことから、食料の調達に困った。当時各スーパーは、入荷したものがなくなると閉店するといった状況で、昼前までに閉店していた。そのため、得意先係が皆の注文をとり、買ってくるという状況が一週間程度続いた。

○公共交通、県道の不通

水郡線の不通。県道いわき、石川線の土砂崩れによる不通。

○災害復旧対応ローンの相談

石川町へは広野町を中心とした避難民が来た。着の身着のまま逃げてきたため、当座の資金がなくこのローンの相談に10人程度来店した。話を聞くと信金と取引している方が多く、預金はあるがおろせないので来店したという人が殆ど。数日すると金融機関同士で代払いが可能となってきたことから、当店では近隣の信金へ誘導し、実際のローン申し込みまではいかなかった。

棚倉支店 (305)

3/11(金) 東日本大震災発生時

○店内のお客様(5名程度)の無事を確認。周辺道路、施設等に大きな被害はみられなかったことから店外へ誘導しお帰りいただいた。

○従業員の家族を含めた安否確認を実施、1名が休暇であったこと、電話がかかりにくい状況であったため時間を要したが数時間のうちに無事を確認した。

○地震発生と同時に停電発生。店舗内設備、事務機器等に大きな損傷はみられなかったことから、発電機を稼働させシステムの疎通を確認。未処理伝票のオペレーションを開始した。

○当面の食料や乾電池、発電機用のガソリンを調達した。

○震災発生より2時間程度で停電復旧したので当日の勘定締切を実施し完了。他行振込未済が2件発生したが依頼人に了解を得て翌営業日扱いとする。

3/12(土) 震災発生翌日

○店舗設備、事務機器、問題となる損傷はないことインフラについても正常であり店内のATMも通常どおり稼働していることから月曜日以降の営業可能を確認した。

3/14(月)

○車通勤の行員1名についてガソリン調達の目処たたないことから自宅待機とした。また、渉外係は当面外訪自粛とした。

【今後の課題】

○震災直後の支店と本部の連絡及び家族の安否確認に時間を要したことからその連絡、確認がスムーズに行くような通信手段等を検討すべきである。

○出入口シャッターが停電により閉鎖できなくなってしまったことから防犯上からも手動での閉鎖方法を各支店で統一化し容易にできるようにすべきである。

- 営業時間中の震災発生であったが、時間外、休日、通勤途中等あらゆる場面での発生が予想されるため、それぞれの場面でそれぞれの行員の立場で取るべき行動、役割等をパターン化しておくべきと感じた。

塙支店 (306)

3月11日午後2時43分頃東日本大震災発生。

- 人命優先とし店内顧客6名を店舗外に誘導、行員はヘルメット着用。
- 大地震発生より2時間38分間停電、通電後、勘定突合し仮締終了。
- オンライン障害となったが、お待ちのお客様に対しては行員が誠心誠意、状況を説明し理解を得た。
- 従来、本部指示により「小型発電機」を使用し「操作訓練」を行っていたが、操作訓練の中には「一線OTM」に送電する訓練が含まれておらず、その為、カウンター送信が出来ない。よって、当日は通電(東北電力)されなければ、仮締は出来なかった。今年6月21日の本部指示操作訓練時に勘定を締めるため「一線OTM」に送電し、「カウンター送信」の訓練も行うべきである旨をシステム部担当者へ御願ひした。

【今後の課題】

- 本部の対応は十分であり、行員が危機管理意識を常に持つことが大切である。

白河市役所支店 (307)

- 電車通勤者がJR不通、自己所有の車のガソリン不足により、通勤手段がなくなり、機動車を開放した。
- 異動時期とも重なり、多くの市民が市役所窓口へ来ており、当店窓口も切れ間なく来店者がいた。スペース的に市役所の一角であるため、現金を放置状態で避難することに大きく抵抗があった。(手提金庫ごとの盗難が心配であった)
- スペースが狭いことから、為替プリンター、OAパソコンプリンター等は専用の台が無い場合、小さい書棚等の上に置いてあることから床へ落下した。
- 支店内にTVがなく、またラジオ受信もできない(コンクリートに囲まれているためと思われる)ことから、外部の状況が全くつかめない状況であった。
- けが人の有無、施設の破損状況の報告等、逐次、市への報告(口頭)も求められ、本部(母店)と市、総務部への報告等へ追われた。

【今後の課題】

- 当店のスペースはラジオ受信が困難な場所であることから、少なくともテレビ受信は可能にし

て欲しい。

- ヘルメットの常備数を増やす。
- 母店へのガソリンの備蓄
- 停電・電話不通等により本部情報も一時入手できなかったことから、専用回線等設置により情報が入ってこない状況を作らない。
- 営業室スペースが狭い支店は支店サーバー等重要機器類がスチール棚上に置いてあるだけなので、固定することが必要だと思われる。

白河西支店 (308)

- 震災の際、営業室窓側のガラスが割れる恐れがあったことから、顧客をハイカウンター下部に避難するよう誘導した。
- 一部、棚の上の保管物が落下したが、多数の人手を介して整理するほどではなく、被害は少なかった。
- 本店では、建物の損傷がほとんどなくライフラインも正常であったが、自宅のライフラインがストップした行員が多数いたことから、支店の水道水を供給した。また、食料が調達できない行員に対し、米等を持ち寄り、支店内で炊飯した。
- ガソリンが調達できなかったことから、行員同士で相乗りにより出勤をした。

【今後の課題】

- 飲料水、非常食を母店に取りに行ったが、各営業店毎に備蓄する必要があると感じた。
- 固定電話、携帯が通じず家族の安否確認に時間が掛かり不安の中で業務を行った行員が数名いたことから、非常時に直ぐに確認の取れる体制が必要と感じた。
- 一時避難者に対し、Alwaysカードの新規発行時の店頭交付、E T Cカードの新規、再発行時の店頭交付ができないとの理由で申込を断るケースが数件あり、顧客より不満の声があったことから、対応策の検討が必要である。

浅川支店 (309)

- 震災後、電話回線が繋がりにくく指示を待っている間が辛かった。電話以外の通信手段でも即時双方向のやり取りが出来ると思う。
- 次に震災後に困ったのは、ガソリン等の燃料確保や食料等の確保で自宅から遠い店舗に勤務している者や単身者等は特に苦しい状況があったと思う。
- 震災時自動ドアが故障してすぐに修理が出来ずに大変だった。防犯・警備上の心配があったため。
- 地元の取引先では地震後の原発による風評が深刻で工業製品から食品取扱業者まで被害は広範

困である。

- 被災された来店者は少数である。その来店された方々のほとんどは印鑑を持参できない方々でした。そのときの当行の払い戻し対応はとてもよかったと思う。しかし印鑑なしで払戻に応じたものについて今後どのようにしてその印鑑なしの払戻に応じたものの印鑑をいただければいいのかとふと考えてしまった。

【今後の課題】

- 電話以外の双方向の通信回線の確立
- 災害時のガソリン等燃料の早期確保(営業車両用、行員車両用)
- 災害時の食料確保(特に単身者等)
- 本部の業者確保による統括的な支店店舗の早期補修促進

新白河支店 (310)

3月11日 東日本大震災発生

- 地震発生時、店内のお客様を外の駐車場に誘導し、同時に従業員も外へ避難。
- 従業員家族へ安否確認実施するも、携帯等が繋がらず全員の安否確認被災状況がつかめなかった。
- 本部へ連絡するまで、相当の時間を要した。

3月22日 ガソリン不足による営業活動の制限

- 営業車両への燃料補給に支障をきたし、定例訪問先の訪問を制限。
- 非常時のガソリン備蓄の必要がある。
- 通勤手段であるJR線が不通のためと、ガソリン不足によりJR利用行員が、長期のホテル宿泊開始となった。
- 弁当配達先の被災並びにコンビニ・スーパー等の物資不足により、店舗内で昼食調理開始。
- 食料、飲料水の備蓄を行う必要がある。

【今後の課題】

- 今後の大規模災害の発生に備え、全営業店において、営業車両用のガソリン・食料・水等の備蓄を行う必要がある。

会津支店 (401)

- 震災当日は営業日であり全役職員の安否確認は取れたが、休日の場合は安否確認等が困難と思われる。
- 震災直後から店舗エレベーターが緊急停止し、業者も復旧を要するエレベーターの数が多く直には来れない状況で、エレベーターの復旧に3日を要した。

- ガソリンの不足から車両が使用できず、物資の搬送、顧客への訪問等がかなり制約された。
- 相双方部から避難されてきたお客様から「会津若松市内の地理が分からない」とのご意見が多く寄せられ、会津若松観光物産協会作成の観光案内地図を取り寄せ、被災者の方へ店頭にて配布した。
- 被災者の方で印鑑を必要とするお客様のため店舗近隣にある印鑑店の地図をコピーしご希望の方へ配布した。
- 震災直後から来店されて被災者の方へ「タオル」「歯磨き粉」「布巾」等日用品として使用できる銀行の頒布品を配布。

【今後の課題】

- ガソリン、重油等緊急時の燃料の確保
- 固定電話、携帯電話が使用不能、または混雑により不通等の場合の行員間の連絡体制

会津一之町支店 (402)

平成23年3月11日(金)

東日本大震災発生。

- 店内のお客様を店舗外に避難誘導。従業員についても店舗外へ避難。
- 従業員家族を含めた安否確認実施。
→電話が繋がりにくくなり、最終的に安否確認に2日を要した。

平成23年3月12日(土)、13日(日)

- 出勤2名。店舗および店舗設備に被害ないこと確認。
- 本部指示により、食糧調達。
→本部との連絡で電話が相変わらず繋がらなかった。

平成23年3月14(月)以降

- 当店では目立った混乱は発生していない。
- 被災者に対する払戻等においても特に問題はなかった。

【今後の課題】

- 今回の震災でTV会議システムの有効性が証明された。
- TV会議システム以外でも双方向に連絡が取れる手段を検討いただきたい。

会津本町支店 (403)

3/11 地震発生時

- 顧客2名店頭におり、店外へ誘導。行員は、机等の下に避難。

○行員家族の安否確認を指示

夕刻

○通信回線が繋がりにくくになり(支店周辺のみ)、端末・A T Mが不安定。A T Mに関しては、安定するまで使用を制限した。

3 / 12・13

○役席および男子行員出勤

○単身赴任者等は交代で夜間に自宅へ一時帰宅し、家族安否および自宅の被害状況を確認した。

○当店は幹線道路に面していない為、近隣に避難されてきた方が来店した。

【今後の課題】

○連絡手段の確保(電話不通時の連絡手段)

○ガソリンの確保・備蓄(発電機への給油のために携行缶はあるが母店もしくは契約会社への備蓄)

○災害長期化への対応(電池切れ等が予想され、手動発電のライト・ラジオ・携帯電話充電器の準備、寝袋等宿泊用具、飲料水・食料品の確保、生活用水(トイレ)の確保(雨水等))

○震災対応等について特化店を策定し、外部にP Rすると共に人・物を集中させ、効率化・対応力向上を図る

猪苗代支店 (404)

3月11日 東日本大震災発生時は、地震発生時店内に1名の女性客しかおらず、取引処理後、定時に閉店した。従業員家族を含めた安否を確認した。

営業室の天井の一部溶接がはずれる。

支店建物の柱が破損する。

駐車場の融雪施設が壊れ、以後4月初めまで毎日人力での雪かきを行う。

3月14日 ガソリン不足のため会津若松市、磐梯町から通う行員3名を相乗りで通勤させる。

被災地から一次避難してきた方々の対応が始まる。所持品等なく通帳再発行、払戻等の対応をするが、1人当たりの処理時間が30分～1時間程度かかるため、窓口での対応だけでは処理しきれないため、得意先、融資の応援を得、支店全員体制で被災者の対応を行った。(渉外パートを除き取引先の外訪を止めた。3月14日から5月16日) 避難者の避難場所 宿泊先の案内、町役場と連携を行う。

男子行員で二本松の実家に休日避難しているものが、ガソリン不足を理由に自宅待機。窓口に来店する被災者に対して、支店にある贈答品のうちタオル、ウエットテッシュ、歯磨き粉等の日用品、支店宛に送られてきた支援物資も被災者に贈呈する。

3月17日 神谷支店の調査役が実家の猪苗代に避難しているため、本日より3月22日まで猪苗代支店に応援勤務。

3月20日 3連休の対応で会津一之町支店から3名応援。

3月21日 3連休の対応で会津一之町支店から3名応援。

3月31日 自己都合で男子行員1名退職

4月1日 二次避難で猪苗代町への避難者が毎日増加し、それにつれて来店客数も増加してきた。
来店客が通常の1.5倍～2倍程度で推移。
増加した来店客のほとんどが被災者であり、1人当たりの処理に30分～1時間程度かかるため毎日が月末以上の込み合いで推移した。
ホテル、旅館、民宿等の取引先に対し、二次避難で避難してくる避難者の受け入れを要請対応する。

4月11日 来店客 200人

4月15日 来店客 272人

4月18日 女子行員1名退職 来店客 219人

4月20日 来店客 169人

4月21日 来店客 185人

4月22日 来店客 219人 人事部に人員増加要請(未対応につき母店長へ相談)

4月25日 来店客 262人 会津一之町支店1名 会津支店1名応援

4月26日 来店客 204人 会津一之町支店1名応援

4月27日 来店客 211人 会津一之町支店1名応援

4月28日 来店客 288人 会津一之町支店1名応援

5月2日 来店客 337人 業務支援部1名 喜多方支店1名応援

5月6日 来店客 288人 業務支援部1名 営業統括部1名応援

5月9日 来店客 221人 会津支店2名 事務企画部1名応援

5月10日 来店客 245人 事務企画部1名応援

5月11日 来店客 158人 徐々に落ち着く

5月12日 来店客 165人

5月13日 来店客 174人

5月16日 来店客 204人 「通常モード」切替宣言

5月17日 来店客 151人

5月18日 来店客 156人 郡山大町支店から男子行員転勤 1名増加

5月19日 来店客 159人

5月20日 来店客 201人

5月23日 来店客 200人

5月24日 来店客 174人

5月25日 来店客 193人

5月26日 来店客 177人

5月27日 来店客 192人

5月30日 来店客 244人

5月31日 来店客 234人

6月1日 来店客 172人

6月2日 来店客 122人
6月3日 来店客 174人
6月6日 来店客 187人
6月7日 来店客 125人
6月8日 来店客 126人
6月9日 来店客 135人
6月10日 来店客 208人

○ゴールデンウィーク前後は仮払金、義援金の支給で口座が必要なため、被災者が多く来店し非常に混雑した。ゴールデンウィーク以後は被災者が通常の取引で来店しているため来店客が通常の1.5倍程度、ATMで利用者も増加傾向で推移している。

【今後の課題】

- 人員の増加を人事部宛依頼したが、各部支店ともに人員の余裕がないとのことで応援者を派遣してもらうために時間がかかった。会津支店の母店長に相談したところ会津支店 会津一之町支店 喜多方支店の支店長方が支援していただき繁忙を対応できた。
- 各店ともギリギリの人員で対応しているため、万が一の場合対応できるように、多少余裕の人員体制の見直しをしていただきたい。
- 猪苗代町の人口が15000人のところ5000人の被災者を受け入れ、町の人口が一挙に増加した。福島市、郡山市、会津若松市のように市内に数カ店ある場所と相違し、当店は5000人を一カ店で対応していた。テレビ、新聞などでも情報の提供はあるが、本部のどこに連絡しても、当店の現状は当初理解してもらえなかった。
- 支店が困っている状況下で、応援を依頼しても本部は他人事のように考えているようで、このような冷めた対応は、まるでお役所仕事のような感じがした。
- 本部にいる人材のほとんどは、支店の経験を離れた方が多いように思われる。もう少し支店の現状を理解できるよう、長く本部にいる人材を支店に配属させ、温度差のない体制作りも大切だと感じました。
- 全体像の把握、俯瞰するポジションが必要。被災者の流れをつかんでいないのでこういう結果になったと思います。
- 双葉郡各市町村のこれからも、もっと関心を持って資源配分対応すべきと思っています。

塩川支店 (405)

- 地震発生時、顧客は数名であった。揺れが収まるまで店内で待機いただき、テレビなどのニュースで安全確認後、退店いただいた(顧客に怪我等なし)。
- その後、従業員家族を含め安否確認を行い、全員の無事を確認した。
- 地震発生時、停電なく、業務に特段の支障はなかった。店舗自体も被害なし。
- 当店は、国道から1本西側に位置していること、近隣に避難所などないこと等から被災者の来

店は殆どなく、3月中の取り扱いは、異例扱い現払3件、喪失届5件、相続1件であった。以降は特に被災者対応は行っていない。

- 与信先については、風評被害などの影響もあり、ふくしま復興資金などを活用し、12先に対し181百万円を実行(8月実行予定を含む)した。

【今後の課題】

- 自動車および従業員保有者のガソリン不足が深刻であった。
- また、暖房用のA重油も不足し、手配に時間を要した。→営業店における非常時燃料の備蓄・確保について検討が必要。
- 最寄店への勤務先変更を数名実施したが、3～4日間と短期間であった。
- 卒業式などにより休暇予定者が多かったが、予定変更や延期により対応した。→制度休暇の年度内取得について柔軟な対応が欲しかった。
- 停電発生時の連絡体制(携帯メール等)について検討が必要。

喜多方支店 (406)

- 3月11日(金)

ロビーには5、6名のお客様がお待ちになっていたものの、特に避難誘導が必要なほどの揺れではなかったため、その場で揺れがおさまるまで待った。

従業員家族を含めて安否確認を行ったが、電話不通により休暇取得者の安否確認が遅れた。

- 震災直後

車両の燃料不足により自動車も通勤車の燃料確保が困難になった。渉外係は渉外活動の自粛と取引先のガソリンスタンド等に交渉。車通勤の行員については、乗り合いや自宅最寄店への出勤により対応した。

- 震災直後

本部、事務センター用の重油確保に係り、本部指示により取引先に対して重油の優先的な提供を依頼し、数先から支援提供を取り付けたものの、必要量確保により不要との連絡を受け、取引先に謝罪。取引先も他の買い手を断って確保いただいていたため、不満の声が聞かれた。今後は本部、事務センター用の重油確保にあたっては、指示命令系統を一本化する等の対応が必要と思料される。

【今後の課題】

- 今回は幸いにしてTV会議システムによる通信が機能したものの、震災時は電気、通信が広域エリアで不通となるため、そうした場合を想定した本部・支店連絡網の構築を検討すべきと考える。(例：衛星電話、防災無線等)

坂下支店 (407)

- 葛尾村の役場機能が坂下町役場内に移転。葛尾村の指定金融機関は他の金融機関であったが、坂下町に移転後、当店も積極的に協力した。

【今後の課題】

- 今後の大規模災害に備え、ヘルメット・毛布・水・食料・衣料品を常備しておく必要がある。

高田支店 (408)

- 榎葉町と会津美里町は以前より防災協定を締結しており、震災後は榎葉町民が会津美里町に多数避難。当店にも預金払出・喪失届等の多数の来店があった。
- 榎葉町役場機能も会津美里町本郷庁舎に移転しており、現在も榎葉町会計管理者が毎日来店し出納業務を持込し処理している。
- 行員が持ち寄った支援物資並びに本部からの支援物資を榎葉町に届けた。

会津下郷支店 (410)

【地震発生時】

- 店内に数名の来店客いたが地震による被害等なく、通常ベースでの業務処理行った。
- 危機管理対応マニュアルに基づく総務部への電話は繋がらなかった。

【地震発生後：当日】

- 人事異動の発表(当店支店長異動内示)あったが、引継事務等についての本部からの連絡はなかった。
- ロビーTVは通常ベースでの画面設定(金利情報等)のままであり、震災による多大な被害の情報が入ってこなかった。
- 店内機器、勘定系システムは問題なく稼動しており、当日の現金突合、締上げも通常通り行い、支店長引継ぎ精査は前回支店長引継ぎ資料を参考にして行った。
- 引継ぎ精査が終了した後、本部よりFAXにて引継ぎ要領が送られてきた為、再度確認した後退行した。
- 帰宅後、支店長宛に本部から連絡があり、震災対応の為翌日出勤の連絡を受けた。

【地震発生後：翌日以降】

- 行員並びに家族の安否確認し問題はなかった。
- 店舗、及び行員居宅の震災による被害はほとんどなかった。

【被災者対応】

- 緊急払戻等の異例扱いも件数は少なく、ほぼ通常通りの業務であった。
- 被災に関する問い合わせもほとんど無かった。

【今後の課題】

- 当地区管内の電話回線は通常どおりであったが、震災直後の本部(福島他)等との連絡は困難な状況にあった。(危機管理対応マニュアルによる本部への震災報告は電話が繋がらなかった)
- 以上を踏まえ、緊急連絡時のシステム見直しを検討すべきである。

田島支店 (411)

- 3/11(金)帰宅後、本部より休日出勤の連絡があったが、携帯電話が繋がらず、役席者の自宅を一軒ずつ訪問し連絡。
 - ・携帯・メールが使えない状況を想定し、町内・市内居住の行員については、自宅を把握しておく必要があると思った。(地図上にマーカー表示)
- 3/12(土)、7:30出勤後、営業車両3台のガソリンを満タンにし、また、ガソリン携行缶20ℓ×2も満タンにした。さらに、断水を想定し水用ポリ缶を購入、飲料水の確保につとめた。
 - ・営業車両については、1日の営業終了後、メーター半分以下の場合は必ず満タンにする等の規定・体制にする。
 - ・発電機の使用を想定し、携行缶を店舗の規模に合わせて配置する。

【今後の課題】

- 今般の震災において準備の必要性を実感したのは、1に水(飲料水・トイレ水)、2にガソリンであった。
 - ・水については、ペットボトルでの常備の必要性を感じた。消費期限後はトイレ水として利用可能であり、定期的な補充による確保が不可欠であると思った。
 - ・ガソリンについても、発電機の利用を考えた場合、携行缶での保管では間に合わないと感じた。ドラム缶等で保管し、一定期間経過後は営業車両等で利用消費し、気化・品質劣化しないように管理する体制の必要性を感じた。

山口支店 (412)

- 大きな揺れが長く続いたため、行員全員駐車場へ避難した(来店客はいなかった)。
- 固定・携帯電話ともつながりにくかったが、公衆電話がつながりやすいことが分かり、家族の安否が公衆電話で確認できたケースもあった。
- 地公体(檜枝岐村)より天然水を確保し本部へ送付した。

- 本部より送付された支援物資は、取引先や来店された被災者へ配布した。
- 檜枝岐村に大熊町の小中学生が避難した際、総務部から支援物資を送ってもらい村役場に届けた。
- ガソリン・灯油不足のため、外訪活動の縮小や融雪機・暖房の使用を制限し、除雪は手作業で行い、暖房は電気ヒーターやブランケットを使用し補った。

【今後の課題】

- 緊急時の連絡手段の確保。

只見支店 (413)

○銀行営業

3月11日は勘定締め上げ、通常業務を終了できた。

電気は停電ならず、固定電話は1日か2日不通になったが復旧したので、営業に直接的な影響は少なかった。

営業終了後は、一部行員を除きそれぞれ自宅や実家に帰宅した。

○勤務に関して

ガソリン不足のため、車通勤の人が相乗りで2週間通勤した。

○個人生活

携帯電話は不通になったので、連絡がとれず苦労した。

【今後の課題】

- 地震発生翌日は出勤するという連絡が、帰宅途中できたので、帰路途中から引き返したり、一旦帰った自宅から戻ることになった行員がいた。緊急時の体制(支店、社宅での待機の人数等)をあらかじめ決めておく必要があると思います。
- 燃料不足(ガソリン)が発生し苦労したことから、緊急事態の事前対応も検討が必要と思われます。
- 支援物資の配給には大変感謝しております。ただ、只見支店では物資が豊富であったことから、事前におおまかなニーズの把握をしてもっと必要としている店へ配給できれば、さらに有効に活用できると思います。

川口支店 (414)

- 震災発生時も震度2程度にて、店舗の揺れも少なく、行員・顧客とも店内で待機していた。
- 携帯電話・備え付け電話とも不通となり、本部との連絡も取れない状況となり、連絡するまで相当の時間を要した。

会津若松市役所支店 (416)

23. 3.11・14：46東日本大震災発生

○発生日

営業室から退避、市役所担当から指示にて庁舎外へ退避した。

数回の余震発生時も同様に庁舎外へ避難した。

ロビーでの客待ちは無かった。

事務机の上にも現金等の放置の無いこと確認。

午後3時窓口受付終了して締上げ開始、停電、回線異常なく通常通り勘定突合。

物品落下や怪我などの被害は無かった(店舗が1階にあり狭いことが要因)

当日および翌日機器点検実施するも異常なし。

○翌営業日以降

A T M利用可能銀行対応。避難民受入れ状況の把握。(市役所各セクション)

行員の通勤方法の確認。(ガソリン不足の影響)～当店休憩室(アパート)での宿泊検討(実際には行なわれなかった)

避難民の対応～緊急払いや紛失等の事故届け関連など対応主要事項打合せ。

電話照会も対応もフリーダイヤル含め確認した。

【今後の課題】

○行員安否の本部連絡…幸い市役所内に公衆電話が2台あり利用者もなかったので本部および母店への連絡はスムーズに行った。

○翌日以降行員との連絡に支障があった。

・携帯の通話制限もあり、時間的区域的に使えなくなった。

・固定電話間は問題なく通話できたが、I P化した固定番号は繋がらなかった。

竹田総合病院支店 (417)

3/11震災発生時

○店舗から避難所までは病院建物や交通量の多い道路があり、かえって危険であることから、揺れが収まるまで、来店客、従業員ともロビーに待機させ安全確保を図った。

○窓口営業時間終了後も出入口を開放し、避難経路を確保。

○ロビー内ディスプレイを報道番組に切替え、情報収集や提供行った。

○従業員家族の安否確認実施し、定時にて退行。

3/12. 13

○情報収集のため男子行員出勤。13日には物資不足に備え、飲料水や支店で利用するコピー用紙等の調達に努めた。

3/14以降

○被災者来店。緊急時支払対応開始。諸届関連対応については時間を要することから、応接室にて役席者が対応。

○本部からの支援物資や避難生活に使用できる贈答品については適宜配布した。

<特記事項>

○大熊町の役場機能が会津若松市に移転し、当店に近い場所に庁舎を置いたことから、大熊町関連職員や大熊町民の来店が増加。

○震災の影響による(財)竹田総合病院への入院・治療のため、近隣自治体へ避難した被災者及びその家族も来店していた。

【今後の課題】

○通信手段が寸断された際の行動指針の策定。

○緊急時に出勤可能かどうかの事前把握。(親の介護や子供の避難を優先せざるを得ない従業員の把握。)

○母店を中心とした水・食料、燃料、用度品などの備蓄。

門田支店 (420)

○3月11日 地震発生時の対応

ロビーのお客さまについて当店駐車場への避難誘導を行った。

ロビー内に止まるお客さまもいらっしゃったが、ロビー正面ガラスの破損・落下の可能性があったため、直ちにガラスから離れるよう呼びかけを行い、ガラスから離れたところまで誘導した。

店舗内、店舗外観の被害状況確認実施(被害なし)

暖房のボイラーが地震の揺れにより緊急停止したが、翌営業日の3月14日復旧済み。

○従業員の安否確認

当日休暇の従業員(パート1名)に対し、携帯電話のメールを使用し無事を確認した。

○報告

当店被害状況、従業員の安否について母店(会津支店)あて電話報告済み。

【今後の課題】

○固定電話、携帯電話による連絡ができない状況が続いた。他方部においては停電も発生しており、連絡手段の確保が必要と考えます。あらゆる危機的状況を想定のうえ、連絡ができる態勢の構築について検討願います。

滝沢支店 (421)

- 東日本大震災発生後、被災されたお客様向けに相双方部の事業所(公共料金等)連絡先を店頭インフォメーション掲示板へ掲示した。
- 『さすけねえ ふくしま』のポスターおよび冊子を掲示し、来店客も気軽に注文できるようメモ紙・筆記用具を配置した。
- 被災者の来店時対応は役席対応を基本とし、お客様の立場に立った対応を心がけた。

会津アピオ支店 (422)

- 当店においては、従業員、取引先を含め特に大きな被害はなく、震災後も発生した事象等はありませんでした。

【今後の課題】

- 被災者で会津方面へ避難された方々も多く、事故届等の受付件数がかなり増加し窓口業務に支障をきたす場面もみられた。本部からの応援があれば、スムーズな対応が可能であったと思われます。

ローンプラザ会津支店 (423)

- 地震発生時、来店客はいなかったため、顧客対応・誘導等は無かった。
- 行員1名が冬季連続休暇であったため、従業員家族を含めた安否確認を実施した。
- 店舗の被災状況を確認。停電、断水等のライフラインに影響は無かった。
- 本部指示により3月12日(土)は、臨時休業した。
- 3月11日営業終了後、翌日に来店予約をしていたお客さまに、臨時休業する旨を電話連絡するも、なかなかつながらなかった。
- 翌日3月12日(土)は、連絡が付かないお客さまの対応をすべく、店舗入口で行員1名が待機
- 来店されたお客さまには、臨時休業する旨のお詫び及び説明を行ったが、土日しか来店できないお客さまには、個別に対応を行った。
- ガソリン不足には、通勤時の車の相乗り及びローテーションでの休暇等の体制整備を行った。

【今後の課題】

- 3月12日(土)3月13日(日)は臨時休業としたが、来店を予定していたお客さま全員への連絡が取れなかったため、臨時休業と知らずに来店されたお客さまに逆に迷惑をかけてしまったケースがあった。

- 臨時休業については、お客さまには理解をしていただいたが、当店は通常営業(相談・各種申込等の業務)でも十分対応可能であった。
- 本部は、各店の状況及びニーズをいち早く確認する手段を構築し、各店の実態に合わせ、臨機応変な対応(支店判断により通常営業・営業時間帯の変更等の対応)も必要と思われる。

原町支店 (501)

- 大震災発生時、数十名のお客さまがいらっしゃったが、揺れが収まるまで外への誘導は困難であった。また、一時的に停電しすぐに復旧したものの、ATMやRBCなど処理中の自動機について通帳が返却できないなど不具合を生じた。
- 当店貸金庫は半自動のため通常時は入退出管理はしておらず、お客様がいらっしゃることが判明するまで時間を要した。
- ラジオやテレビから津波の情報は入っていたが、家族への連絡手段が限られており、連絡がとれない従業員もいた。また、当日勘定締め上げに手間取り、従業員の帰宅がやや遅くなってしまった。(できる限り全員速やかに帰宅させるべきであった。)
- 強い揺れでATMが定位置からずれてしまい、その影響からかATM室の警備がかからなかった。(店舗全体の警備は可能な状況であった。)
- 津波のため自宅が全壊した行員がいたが、宿泊場所や食料の提供はままならなかった。
- 念のため、支店長と副支店長が宿泊したが食料等の調達はほとんど不可能だった。
- 震災当日深夜、大熊支店から避難してきた行員とその家族十数名を受け入れしたが、暖かい食料等はあまり準備できなかった。
- 電話、FAXなどがつながりにくく、本部や従業員への連絡は困難であった。
- 震災翌々日からATM回線もダウンし、自動機が使えず避難のためガソリンを買うためにATM利用を希望するお客さまからは多数お叱りを受けた。
- 原発事故が発生し、一部行員とその家族は実家等へ避難した。
- 震災直後、一部管理者は相馬支店待機となったが、ガソリンが不足するなか自家用車しか移動手段がなく、不安のなかでの通勤となった。
- 原発事故が収束せず、当店行員は避難先店舗や事務センター、相馬支店などで勤務となり、支店全体の情報共有はほとんどできなかった。
- 当初屋内退避地域となっていたことから、当地で生活していた一部住民からは、なぜ再開しないのかというお叱りの声を多数受付した。
- 特に貸金庫については、印鑑や通帳などの貴重品を手許におきたいとの声が多数寄せられた。
- 相馬支店勤務者は、宿泊場所が確保できず、4月上旬からは原町の社宅から通勤となった。
- 原町支店再開時、出勤できる従業員やパートタイマーの確保はかなり困難であった。また、生活物資等の購入が思うようにいかず、支援物資中心の生活となった。
- 当店従業員およびパートタイマーは、緊急時に備え全員自家用車通勤している。

【今後の課題】

- 震災時には支店での対応に精一杯で、休暇中の従業員や従業員家族の安否確認にはかなりの時間を要してしまった。特に休暇中の従業員は携帯電話しか手段がなく、当日はほとんどつながらなかったことから、安否確認手段は検討する必要がある。
- 原子炉の爆発が伝えられたときには、当地区において大丈夫かがかなり気がかりであった。未曾有な出来事ではあったが、本部からの迅速な指示をお願いしたい。
- 大災害が発生した場合には、緊急時対応マニュアルではカバーできない事象がかなり発生することから、現地の管理者の判断で即応できる体制(権限付与)ができないか検討願いたい。
- オンラインが長時間不通となった場合の対応について、想定・訓練しておく必要があると感じた。
- 今回は幸いにもパニックは起きなかったが、生命の危機が差し迫った場合には勤務先管理者が統制できることは限定されることを思い知った。未曾有の大震災発生時には、各自の生命は各自で守ることが精一杯であり、「いち早く避難することだけ考える」というケースも想定すべきではないだろうか。
- 当店は幸いにも長時間の停電はなかったことから当日収支が合致できたが、大規模停電が長時間に及んだ場合の想定は必要であると感じた。
- 大災害発生時、避難してきた方などからトイレの開放等人道的な措置を求められた場合にどのような対応がとれるか、想定しておく必要があると感じた。
- 災害発生後しばらくは警備会社がほとんど機能しておらず、屋内退避地域内にある当店の異常事態が発生した場合に何か対抗策があるかどうか不安であった。
- 従業員の意思を確認後に営業再開となったが、意思確認の翌日には営業再開となり準備期間が全くなかった。自宅が全壊した者もいたことから一定期間の準備期間が必要であったと思う。

相馬支店 (502)

3月11日(金)

東日本大震災発生

- 店内の顧客、行員を駐車場中央に誘導。
- 渉外活動中の行員の安否確認。
- 停電、通信回線の遮断もなかったため、勘定突合、重要物の格納を最優先に取り組んだ。
- 業務終了後、支店長・副支店長を除き18:00には全行員を帰宅させ、家族の安否確認をし報告するように指示。

3月12日(土)

店舗の復旧作業・緊急支払窓口対応

- 12日は朝から電話、FAX、パソコン、テレビ会議等の通信手段が不通。赤電話のみ通話可能であった。オンライン回線も11時頃から不通となり、UBT端末、ATMとも使用不能。赤電話も不通となり、全て通信手段が途絶えた。

○本部指示により緊急支払のため12時から窓口営業開始。オンライン不通であったが、来店者21名にて、大きな混乱もなく、業務終了。

○緊急支払開始の件は、テレビ報道にて知る。支店長が前日に本部から赤電話により指示を受けて、緊急支払取扱要領を行員に指示し、行員9名体制で業務を行った。

3月13日(日)

緊急支払窓口対応

○9時から15時まで緊急支払のため窓口営業。行員11名で営業開始するも、来店客は想像以上で大混乱。本部行員の応援を得て、難局を乗り切った。来店者286名、支払額23百万円。

3月14日(月)

緊急支払窓口対応

○9時から緊急支払のため窓口営業開始。行員21名体制、本部行員の応援も仰ぐ。

○11時頃、原発爆発の情報があり、本部から避難命令が出る。12時頃、窓口営業終了し、全員避難。二本松市で被曝チェックを受けた。

○当店は、原発から約40kmに位置し、被曝リスクも高く、行員は非常にストレスを感じていた。

○市役所からは、被災者見舞金としての現金払いの要請があり、緊急支払いに応じた。また、相馬双葉漁協からも、現金払い要請があり、支払いに応じた。

3月15日～22日

臨時休業店舗対応

○初めて経験する業務対応で最初は戸惑っていたが、何とか勘定を合わせようと全員一丸となって取り組んだ。

○事務センターは、初期の段階では、自販機は全て売切れで飲料水がなく、食料もなく、環境は良くなかった。

3月23日～

営業再開・緊急支払窓口対応

○6日ぶりに営業を再開。相双地区で唯一の営業店舗。富岡町、大熊町あたりからも避難者等が来店。

○緊急支払、代払い、通帳紛失・再発行、住所変更等の業務が特に多く、時間がかかるケースが目立った。

○ロビーは顧客で埋め尽くされ、E Qはピークで50人待ちとなった。4月15日は、最高来店者数526人を記録。

○3月23日～5月31日の期間では前年比1,293人増加。前年比約1.1倍の来店者数であった。

○繁忙な状況は、5月下旬まで続き、行員は疲弊していたが、何とか難局を乗り切った。

○食事を取る時間もない程だったので、本部から頂いた緊急避難物資は大変役立った。

3月25日

○テレビ会議システム回線がようやく復旧し、会議への参加が可能になった。これで、全通信手段が通信可能となった。

【今後の課題】

○社宅居住の行員家族の安否は確認できたが、市外の自宅居住行員とは携帯電話等で連絡が取れ

ない状況が続いた。何らかの連絡方法のルール化が必要。

- 3月13日も朝から電話、FAX、パソコン等全ての通信手段が不通。オンライン回線も不通で、UBT端末、ATMも使用不能となり大混乱となった。1回線でもいいから、緊急事態用のバックアップ回線の設置を切に望む。
- 唯一の通信手段が行員間の携帯電話のメールのみ。本部への支援要請もメールにて行った。緊急時の電話回線の設置を要望。
- 3月14日も朝から電話、FAX、パソコン等全ての通信手段が不通。オンライン回線も不通。本部から借りた衛星電話で連絡を取り合う。衛星電話は電波状態が悪く、通話に苦労した。

小高支店 (503)

3月11日(金)

- 顧客避難－立ってられない程の揺れだったため、本震時は店舗内に留まった。ロビーに設置してあるポスター掲示用大型ボードを、行員とともに押さえていただいた。本震が収まった後、店舗外へ避難いただいた。
＜要望＞大型ボードや店頭ディスプレイ、営業室内スチール等については、地震対策として固定措置が必要と感じます。
- 行員安否－支店行員(含むパート)は、当日休暇の2名を除いて全員が在店しており安否確認完了。休暇2名は、当日16時頃までに確認。家族の安否は、概ね16時頃には確認。
＜評価＞本震直後、災害緊急電話は比較的繋がったため有効でした。
- 本部連絡－15時頃に総務部宛てに被害状況報告架電したが、呼び出しはするものの誰も出ず。15時10頃に再架電したところ繋がり、状況報告。ただし、これ以降は電話が全く繋がらなかった。
- インフラ－15時20分頃停電。上記のとおり本部との電話も不通だったため、イントラ・FAX等を含めて全ての交信手段を喪失。したがって、FAX連絡もテレビ会議が行われていることも全く知らなかった。なお、本震直後には水道・ガスともに失われた。
＜要望＞電話が繋がらなかった原因はわからないが、必要があれば本部側の回線増や、(後に知ったが)アナログ回線としての使用方法を危機管理ハンドブックに明記するなど、通信手段に関する環境整備をお願いしたい。
＜要望＞役席金庫・自動機・鍵管理機等事務機器に関する停電時の操作対応マニュアル等の整備が必要と考えます。
- 津波－15時45分頃、支店近くまで津波が来ていることに気づく。停電でテレビも見れず、ラジオも聞き取りづらい状態で、余震のたびに店舗外に避難しながら家族の安否確認や店舗内の片付け等に注力していたため、携帯電話ワンセグも見ず。区内の防災放送も流れず。最終的に津波で店舗前道路と店舗駐車場が冠水。店舗内にはぎりぎり入りませんでした。営業車両と車通勤行員自家用車が水没の恐れあり移動。結果として大事には至らなかったが、津波の危険性に対する意識が希薄であったと反省しています。

＜要望＞懐中電灯付ラジオのためか感度が悪く聞きづらかったことから、高性能ラジオ等の配備をお願いしたい。

- 食料調達－15時30頃、近隣コンビニで食料調達。飲み物とパン・菓子類は若干調達できたが、十分ではなかったために全員で分けた。

＜要望＞災害時備蓄飲料・食料は、多めに備蓄しておく必要があると感じます。

- 店舗復旧－店舗内の片付けを行う。停電のため勘定等の当日事務は断念し、散乱した書類等の片付け中心。停電のため17時頃には作業困難となった。翌日朝から継続作業することとした。

＜要望＞停電時に備えたランタン等の配備をお願いしたい。

- 行員帰宅－女子行員は17時頃、男子行員は18時頃退行。津波影響等で帰宅できない場合を想定し、支店長宅と小高工業高校(地域避難所)を緊急集合場所と設定。なお、停電のため店舗警備できず施錠のみ。多くの行員家族が避難所で一夜を過ごした。

3月12日(土)

- 店舗復旧－男子行員4名で店舗内の片付けを行う。営業室内は片付いたものの、依然として停電で勘定作業できず。

- 避難－10時頃、本部対策室より入電。本震以降、2度目の本部との通信。簡単に状況説明。対策室から原発10km圏内避難勧告発令と30km程度まで拡大見込み情報を聞き、支店行員の避難を決定。14日(月)の営業再開を踏まえ、避難先確認と翌13日(日)の夕方集合時間を決め、10時30分頃退行。

＜要望＞今回は研修所や郡山支店等が行員・家族向け避難所となったが、それを伝える手段が失われ、ほとんどの行員が当初知らなかった。有事の際の避難先を事前に決めておき、危機管理ハンドブック等に記載しておく必要があると考えます(避難受け入れ等に関する銀行対応は大変助かりました)。

- 状況把握－郡山支店訪問し状況把握。この時初めて、テレビ会議の開催を含む当行全体の具体的な対応状況を知った。テレビ会議のスケジュール確認。

＜要望＞今回のように実質的に通信手段が失われた場合、現場サイドからは本部サイドの状況を確認できない。同時に、現場対応に追われて確認する時間的ゆとりもない状況の場合、本部サイドから支店長(行員)への情報配信できる手段の整備が必要と考えます。

＜要望＞危機管理ハンドブックは、事象発生時の初期対応と本部連絡についての記載はあるが、最も重要である「その後の対応」については記載がない。「その後の対応」は都度本部指示とのことであろうが、今回のように通信手段喪失の場合は、残念ながら全く参考とにならない。何らかの改定が必要と考えます。

＜反省＞電話が不通の状態でも連絡がうまく取れない場合に備え、店内緊急連絡網には「住所」と「メールアドレス」も記載しておくべきだったと反省しています(結果的には、早めに把握できましたが…)。

3月13日(日)

- 状況確認－郡山大町支店でテレビ会議参加(支店長・副支店長)

＜評価＞テレビ会議システムは大変有効でした。

3月14日(月)

○郡山支店待機－支店長・副支店長

3月15日(火)～

○事務センター対応－当初は副支店長1名。現在は5名。

＜御礼＞事務センターには現在もお世話になっていますが、非常に手厚いバックアップを頂き、大変助かりました。特に震災直後の時期は、事務センター内各部の方々に使走のようなことまで進んで引き受けていただきました。非常な混乱期を何とか乗り切れたのも、皆さんのおかげと心から感謝しています。

＜評価＞事務本部の震災特例対応が適切で、我々行員も助かりましたし、それ以上にお客様に満足していただけたと思います。「こんな状況なんだから…」とほとんどのお客様が口にし、興奮状態で入電するケースがほとんどでしたが、ご説明するとほとんどご理解いただき、当行の震災対応について御礼の言葉をいただくことも多くありました。

○顧客要望－上記のとおり、当行の震災対応で評価をいただいたと考えるが、県外避難者を中心に、対応不可であった点に関する顧客要望や対応に苦慮した事例は以下のとおり。

A. キャッシュカード発行、ダイレクトバンキング申込・カード再発行

新規・紛失再発行の場合、「①店頭申込→②店頭受取と2度の店頭来店が必要なのは大変だ」、「近くに東邦銀行がない」など。

B. 本人来店が必要な場合や本人意思確認が必要な場合、「本人は高齢で来店できない」、「入院中で来店できない、電話確認ができない」、「痴呆なので話してもわからない、話が聞き取れない」、「支店の頃から娘の私が管理していた」など。

＜要望＞普通預金等の「代理人届け」について周知の方法を考えてはどうか。

C. 近隣に支店がない場合、「記帳ができずに不便だ」

＜要望＞キャッシュカードホルダー向けの「自動音声サービス」を知っているお客様はほとんどいないと思われ、周知の方法を考えてはどうか。

D. 県外避難の場合、「ATM稼働時間が短い上に平日のみで不便、仕事でいけない」

＜要望＞一時的に、稼働時間を延ばしたり土日稼働したりできるとよいのではないか。

浪江支店 (504)

○震災直後、乳児を家に一人で置いてきた女性客がおり気が動転していたため、当店行員が自宅まで送り届けた。

○津波の恐れがあることから、町の指示により一時浪江小学校に支店行員全員が避難した。

○震災当日は、停電や断水、道路の渋滞等のため一部行員を除き支店の2階に宿泊した。

○翌3月12日の朝7時頃に避難指示が出されたため、車に分乗し支店から直接避難。国道114号線を通り町が指定した津島小に一時避難したが、避難所の受入体制も不十分であったため支店長の判断により各人の実家(自宅)等に避難することになった。

川俣町で福島方面と郡山方面に別れた。相双地区に自宅等のある女子行員・パートは銀行斡旋

の宿泊所が決まるまでの間、行員の実家に一緒に宿泊させてもらった。

- 支店長中心に、一緒に避難してこなかった行員・パートの安否確認を行い、全員が無事であることを確認した。
- 当初は会津支店、郡山支店、二本松支店にも支店行員が常駐して浪江町からの避難者のスムーズな対応に努めた。
- 取引先の社長等に携帯で連絡をとるなどして取引先の現状把握に努め、主な与信先についてはほぼ現状を把握することができた。

【今後の課題】

- 今般のように、緊急時に支店に寝泊りするケースが想定されるため、普段から行員が2～3日程度生活できる食料、水の備蓄を検討してほしい。また、毛布等の簡単な寝具も備えてほしい。
- 電話(携帯電話含む)が不通になり、本部や近隣支店等と全く連絡がつかない状況になってしまったことから、今回のような甚大な災害時等においても、連絡がとれる通信手段の導入を検討してほしい。
- 各自の緊急時の避難予定先の把握や初期避難時の集合場所を事前に決めておく等の検討が必要と思う。

富岡支店 (505)

3/11(金)

- 来店客を落下物の危険性の少ないロビー中央に誘導。
- 停電発生、ATM利用状況・未送信等未処理伝票を確認。発電機接続しUBT端末機の稼働準備を行う(稼働はせず)。
- 大津波警報発令、店舗出入口閉鎖後、高台及び店舗屋上へ一時避難。
- 営業室内を整理し、重要物等を格納。
- 各自家族の安否確認を行うが連絡がつきにくく、単身者・独身者を除き帰宅させる。その後、携帯電話は不通となる。
- 単身者・独身者は店舗内宿泊に備え、食料・防寒の準備をした。店舗シャッターを手動で閉鎖し施錠完了したため、最終的に避難所へ避難。
- 停電及びラジオの電波状況が悪く、被害の状況等情報入手が困難となった。

3/12(土)

- 午前6時頃、避難指示発令。各自避難したが、携帯電話が不通で連絡手段が無く避難状況の把握できず。
- 一部の行員は、実家等の近隣支店へ出勤。

【今後の課題】

- 停電時、発電機で端末機等への接続はできるが、照明への接続ができない。特に、冬季間・夕刻の停電時には営業室内が暗くなり作業が困難となるため、発電機による照明器具への接続等

の対応も必要となる。

- 携帯電話が繋がらない場合でも、メールは比較的つながりやすく、一斉送信も可能。連絡手段としてメールは有効であり、今後、行員の連絡網にメールアドレスも追加する。
- 「懐中電灯付ラジオ」は受信状況が悪く、情報収集が困難となった。高感度ラジオの配備が必要。
- 懐中電灯は携帯には便利であるが、停電時の照明代わりにはなりにくい。ランタン型の照明の配備が必要。
- 万が一の際の店舗への宿泊に備え、毛布・防寒アルミシート等の準備が必要。
- 「危機管理対応ハンドブック」は常時携帯することとなっているが、サイズが手帳サイズであり、休日等は携帯しづらい。キャッシュカードサイズにし財布等へ収納できるようにすれば携帯しやすくなると思われる。

双葉支店 (506)

<震災直後の支店>

(当日)

- 支店の電気、水道がストップし、各種機器、警備システムに大きな支障をきたした。また当日中の勘定精査は不可能となった。
- 金庫内の伝票をはじめあらゆるものが机、棚から落下し散乱した。明るいうちに重要物(現金、預かり通帳など)の確保に努め、金庫に格納した。

(翌日)

- 早朝に避難指示が出され、再度店内の見回りを行い退避した。携帯電話が通じにくい状況であったが、できる限りの安否確認、集団避難に努めた。

<避難関連>

- 研修センターを避難所として行員家族に開放していただき助かった。

<顧客関連>

- 双葉町役場機能が埼玉県加須市に移転。週1回のペースで訪問し各種相談、事故届やカード再発行の受付等を行っている。
- 本部からの救援物資(食料品、飲料水、米など)を双葉町役場に寄贈。

【今後の課題】

- FAXが落下し損壊(使用不能)。またMFS、役席金庫など通常動くはずのない物がずれるなどした。しっかり固定する措置が必要と思いました。
- 研修センターの開放は大変助かったとの声が多く、非常時の防災施設としての機能も高めていただきたい。(マニュアル化など)
- 県外に避難している顧客が多く通帳記帳をはじめとし「郵便局の方が便利でよい」との声が多く寄せられた。福島県の地方銀行として県内ネットワークの拡充で十分と考えられるが、地方銀行間でもっと融通できる部分があってもいいと思われる。

榎葉支店 (507)

2月10日 相双地区で22時頃、震度3の地震発生

- 支店長、副支店長、調査役が支店に集合し、店内を確認した。また、第一原発、第二原発にも行き、異常ないことを確認した。
- その後、相双方部の各支店と連絡をとり、総務部宛状況を報告した。(震災前に初動対応を訓練する機会となった。)
- 震度3であったため、総務部宛報告不要と判断した店舗が多かったが、相双地区は原発や津波の危険があることから、震度の基準や連絡方法について再検討する必要がある。

3月11日 東日本大震災発生

- 顧客を避難誘導し、閉店後、津波の恐れがあるため、支店長・副支店長を除く行員は近くの高台に避難した。
- 店内の被害状況を確認し、総務部宛報告した。また、僚店にも連絡し、安否確認するとともに、今後の対応について情報交換した。
- その後、女子行員は17時に帰宅させ、男性行員は21時頃に解散した。その際には、緊急連絡網、全店の赤電話番号表を全員に配布し、連絡手段を明確にした。
- 支店長は社宅が半壊していたため、取引先の別荘に宿泊した。副支店長は、通行止めのため社宅に帰れず、車中泊した。他の行員は自宅に帰宅した。
- 社宅に帰れない際の宿泊先、家族との連絡方法、食料の確保などについて個人ごとに対応計画を策定しておく必要がある。(交通網が遮断された中での無理な帰宅は、二次被害の恐れがある。)

3月12日 第一原発の事故に伴う避難指示発出

- 支店片付けのため、支店長・副支店長が出勤していたが、朝9時頃に避難指示が出たため、避難先のいわき市立草野中学校に移動した。他の行員へも携帯電話により、それぞれに避難するよう指示した。
- 支店長・副支店長は、神谷支店にて情報収集を行い、草野中学校に宿泊した。
- 社宅に帰れない際の宿泊先、家族との連絡方法、食料の確保などについて個人ごとに対応計画を策定しておく必要がある。(交通網が遮断された中での無理な帰宅は、二次被害の恐れがある。)

3月13日 神谷支店にて情報収集

- 支店長・副支店長は神谷支店にてTV会議出席等情報収集を行った。他行員は自宅待機。
- 支店長・副支店長は平支店に宿泊した。
- 夜、行員全員にスクリーニング検査を受けるよう指示し、各自検査を受けた。(全員問題なし)

3月14日 神谷支店の営業手伝い、津波による避難指示(誤報)

- 支店長・副支店長・古市調査役にて、神谷支店での臨時支払業務を手伝った。11時頃、津波及び第一原発3号機爆発による避難指示が神谷地区に出され、全員、平支店に避難した。(後に誤報であることが判明)

○平支店で夕方まで待機後、いわき市内でスクリーニング検査を再度受け、支店長は二本松の親戚宅、副支店長は本宮の実家に移動した。

○自家用車での移動のため、ガソリンの残量が不安だった。銀行でガソリンを備蓄してほしい。

3月15日 二本松支店他にて情報収集

○支店長・副支店長は、二本松支店に出勤しTV会議出席。他行員も、避難先の近隣店舗に出勤できる者は出勤した。

○夜に、支店長は仙台の自宅に、副支店長は事務センター経由で福島の自宅に移動した。

3月16日 事務センターでの業務開始

○支店長は仙台支店、副支店長は事務センター、他行員は出勤できる店舗に出勤した。

○事務センターでの業務再開については、楢葉支店に残してきた紙ベースでの資料・帳簿類がないため苦労した。重要資料については、電子化し、僚店・本部からも閲覧可能としてはどうか。

【今後の課題】

○当店は原発立地地区であることから、日頃から基準以下の震度であっても役席が出勤し被害がないか確認し連絡を取り合う体制ができており、今回の震災の際もその経験が役に立った。

○連絡手段の確保が非常に重要であり、固定電話・携帯電話以外の通信手段の導入についても検討する必要があるのではないか。

○行員・顧客の安否確認の手段として携帯電話が活用された。情報管理との兼ね合いもあるが、主要顧客の連絡先については、支店長・副支店長の携帯電話に登録することを認めてはどうか。

○また、携帯電話による電子メールも一斉送信ができるなど、非常に有効であった。緊急連絡網には、携帯のメールアドレスも追加すべき。

○ガソリンを方部毎に備蓄することを検討できないか。

○銀行の危機管理計画は精緻に制定されているが、個人毎の対応計画(職場からの避難方法・避難先、家族との連絡方法 等)についても、各自で策定しておく必要があると感じた。

○今回の震災では、僚店との連携や情報交換の重要性を強く感じた。これまでの防災訓練は、支店単独または支店・本部間の連携を主眼においたものであり、今後は、僚店の連携を図り連携して実施するようなメニューも取り入れていくべきではないか。

大熊支店 (509)

(23年3月11日震災発生日)

営業(窓口対応)関連

○地震発生直後、電気ストップ。

○自動ドアを手動に切替え、来店客・職員を店舗外の障害物が少ない場所へ誘導。

○店舗内は書類が散乱、断続的に相応震度の余震が発生、店舗内での長時間の作業が困難と判断、窓口処理中(普通預金新規等)については、後日返却することで了解を得て、顧客の帰宅を促した。

○顧客全員が帰り、地震の沈静化が見られた時間帯(15:30頃)に、職員全員で店舗内に戻り、散

乱した書類の確認・整理に着手、未処理のまま金庫内に格納することとした。(作業時間1時間半程度、余震はその間も断続的に発生しその都度屋外へ十数回避難した)

行員避難関連

○上記作業完了後(17:00頃)、職員それぞれの帰宅可否について確認。

- ・パート1名(マイカー通勤)は道路損壊・混雑状況より徒歩での帰宅を選択、自宅まで約5km歩いて帰宅。(その後1週間は安否が確認できない状況が続いた)
- ・女子行員4名(マイカー通勤)は帰宅可否が判断できなかったため、大熊町役場の指示に基づき当店住所区域用避難所へ避難した。
- ・男子行員5名のうち3名(上位役席者)は、停電の中での店舗安全面を確保するため店舗内に宿泊することとし、その家族と残り行員2名は住所単位で割り当てられた避難場所3箇所に別れて避難した。

○店内待機中、随時、相双方部各店舗または本部より、被災状況の確認の電話(緊急時連絡用電話)があった。その際に、当日夜は、原町支店で支店長・副支店長が同支店内に待機する予定であることを確認した。

○その後、大熊町役場より町民に対して避難指示が2回発令され、2回目の発令(避難対象を原発2km圏内から同3kmへ拡大)があった時点で、当店は原発5km圏内ではあったが職員家族の安全を優先する考えから大熊町からの避難を決断、本部に連絡・了解の下、家族の体調等で移動が困難な職員を除き、行員6名とその家族で車3台に分乗して、3月12日13:00頃原町支店へ出発、15:00頃同店に到着、休息をとった。

※道路は随所で陥没、浪江町内以北で通電していることを確認、通常、車で40分の道のりを2時間程度かけて到着。

※女子行員3名は、家族と連絡がとれないまま一緒に避難開始。3月13日(日)に、家族と涙で再会する行員もいた。

(震災発生翌日以降)

○行員で連絡がつき、避難が完了し勤務可能な行員から順次出勤し、顧客対応業務に従事した。当初は本店営業部で勤務、その後、臨時休業店舗の拠点として端末機が設置された事務センターで業務を遂行した。対応した顧客からは、「どこに電話していいのかわからなくて苦労した」という声が多かった。

【今後の課題】

○電話不通の状況が相当期間継続したことにより行員安否確認まで相応の時間がかかったこと、顧客との対応の中でどこに連絡すればいいのかわからなかったとの声が多かったことから、電話不通の状況における通信手段の確保(当行HP利用等)とその周知徹底をご検討いただきたい。

平支店 (601)

- 地盤沈下の影響が大きかった例として、震災当日、当店駐車場南側で30cm前後の地盤沈下が発生。同時に地下の排水管の欠落、駐車場電気配線の断線、揚水ポンプの故障等、水道・電気に関わる不具合が相次ぎ、以降1ヶ月半に渡り1階トイレは全く使用できず、毎日手動でポンプを動かし揚水し、2階以上のトイレを使用、駐車場ゲートも終日開放の日々が続いた。
- 地震の揺れが高所ほど増幅された証として、当店5階の電気設備室等の吊るし蛍光灯照明のほとんど(20個余)が鎖からはずれ、電気ケーブルでのみ吊られ、宙ぶらりんの状態となった。その後4月上旬に修理復旧。
- 地震の揺れがかなり長い間続いた例として、当店管理の平方部倉庫の車庫内の電源車が、揺れが収まった後には、車庫のシャッターを突き破り2mほど前進していた。その後4月上旬に修理復旧。
- 震災を起因とする支店設備事故として、地震から2ヶ月後の5月半ばに、2階給湯室の温水器配管結合部が夜間に破裂。そのため、翌朝の出勤時には2階給湯室及びその階下の守衛室が水浸しとなった。そのため、守衛室に設置してあった電子鍵本体、留守番電話、エアコン集中管理システム、駐車場ゲート監視システム等の機器が全て故障。
- 店内は被災されたお客様の払戻、諸届等で連日混雑し、また5月からは津波等による死亡が原因の相続手続きが急増した。
- 震災以降、各金融機関の営業が停止したこともあり、税金等の収納が出来ず、資金決済、日報の照合、現状回復に大きな労力を要した。

【今後の課題】

- 今後の震災に備えて、食糧、水、ラジオ、乾電池、薬等の非常用品をもう一度確認し見直す必要がある。

平西支店 (602)

- 震災発生時、支店長指示により副支店長がロビー内のお客様を店外へ誘導。店舗近くの児童公園へ避難した。行職員についても店舗駐車場へ避難した。
- 店舗自体には大きな損傷は無かったが、店舗内事務機器等は移動・倒壊等の被害を受けた。本震収束後、行職員が店舗内に戻り、余震発生の都度店舗外に避難しながら現金・現物関係の締上げ・メール発送準備・営業再開の為の営業室内復旧作業を実施した。
- 3/12・3/13両日、支店長・副支店長が休日出勤しTV会議参加・行員パート家族の安否確認・被害状況の確認等実施した。また、非常連絡用に行員・パートの携帯メールアドレス確認。
- 3/15本部指示により14:57退行。避難対応の為支店機動車を行員に貸与。その後TV会議参加の為、再度出勤し3/15以降の対応方針確認。

- 3/15ガソリン不足の為、支店長自家用車にて支店長・副支店長が事務センターへ。平西支店・内郷支店・四倉支店の重要物搬入し、支店長は本店・副支店長は事務センターで勤務開始。事務センター勤務は3/24まで続き、最大役席4名が対応に当たった。
- 臨時休業中は主要取引先への連絡を極力実施し、状況確認に努めた。
- 3/24店舗再開準備の為、全員が出勤。店舗整備・システム疎通確認等を実施した。
- 3/25店舗再オープン。お客様対応に当たるとともに、ガソリン・水の確保に努めた。【ガソリン：取引先から少量の購入了解を得て数回にわたり給油。その後店舗近隣の取引先の協力を得て機動車の給油実施。水：取引先から大型タンクを借受けトイレの排水用水を確保。暖房用重油：当初納入業者の営業停止により確保困難となり暖房制限～朝方一時間程度～実施。その後他の取引先と納入契約を結び安定確保】
- 店舗再開時にも主要取引先への連絡と支店長訪問を精力的に行ったため主要先については取引再開がスムーズであった。
- 支援物資については、取引先幼稚園・個人医院等に水の配布を実施した。

【今後の課題】

- 早急な放射線量対策。
- 非常用電灯等の全店設置～4/11の大規模余震の際、停電発生し営業室内が暗闇となった。非常用懐中電灯一個のみの支店設置ではなく停電時自動発光する設備の全店配備を要望する。
- 固定電話・携帯電話がつながりにくい局面においても、当行のTV会議システムは正常に機能していた。TV会議のシステム応用で全店の安否確認システムは出来ないものか【営業室内の一部を常時監視～災害・強盗等の把握】。

内郷支店 (603)

3/11(金) 東日本大震災発生

- お客さま・行員の状況確認、行員家族等の安否確認実施。
- 店舗被害状況・行員被害状況の確認実施。ガス・水道停止。

3/12(土)・3/13(日)

- 店舗の復旧作業のため男子行員中心に出勤。
- 銀行の状況確認とともに引き続き行員の安否確認、避難先等の確認実施。

3/14(月) 通常営業

- 依然ガス・水道停止(支店の水道復旧につき、行員への水配布実施)

3/15(火)

- 9:00より営業するも9:10総合企画部より電話連絡にて店舗閉鎖指示あり。
- 店舗閉鎖し本部指示を待つため店内に待機後各自自宅待機について指示。

3/16(水)～3/22(火) 店舗閉鎖

- 閉鎖中、役席についてはそれぞれ避難先店舗に出勤し行員消息確認実施。

○3/22 営業再開を目指し店舗状況確認・営業再開準備作業実施。

3/23(水) 営業再開

○男子行員は全員出勤、一部女子行員遠方への避難者あり、本部・僚店からの人的支援を受け通常営業再開。

○いわき地区内においては一部ガス・水道供給再開(支店は供給再開)したが、大部分で機能停止していたことから、行員に対し支援物資・水等配布実施。その後徐々にライフライン復旧。

【今後の課題】

○災害に備え、全店舗にヘルメット等防災用品および長期保存可能な食料・水の常備。消火器同様懐中電灯の複数設置。

○電話の不通等により本部等との連絡等に苦慮したことから全店に衛星電話等の非常時通信設備の設置。

○ガソリン等燃料の確保困難な状況にあったことから、非常時の燃料確保方法の確立等についても必要。

湯本支店 (604)

○ガソリン給油

臨時休業店舗となった際、本部に出張し顧客対応した行員の、いわき市福島市間往復時ガソリンの手当てに苦勞した。また、店舗再開後の職員通勤の際も、通勤車両のガソリンが不足気味であり、一時通勤が危ぶまれた。

○店舗再開後の業務復帰

店舗閉鎖後、県外へ避難した職員が多かった(青森県1名、新潟県2名、茨城県1名、東京都2名、神奈川県1名。)ため、店舗再開後、いわき市に戻るのに苦勞したものがいた。

○店舗給水

3月11日及び4月11日の地震により、水道断水となったものの、水道使用制限を凶ったこともあり、給水塔の上水が切れることはなかった。

【今後の課題】

○行員間の携帯メール連絡網の確保

震災後、携帯・電話での連絡はとりづらかったが、携帯メールによる連絡は比較的容易であった。(当店では、支店職員全員のメールアドレスを確認し、逐次連絡を取り合っていた。)

○留守電対応

顧客が、震災時の臨時休業店舗に、電話をかけてもつながらず不便をかけていた。また、転送もされず、本部の電話番号の案内もない。以上、震災時の留守電対応を検討願いたい。

小名浜支店 (605)

3月11日(金)震災発生

- お客様を店外に誘導しようとしたがあまりにも揺れが激しく、また顧客の動揺も激しく大変な状況であった。
- 断水発生。飲み水、トイレ等に困った。
- 津波発生。支店を閉めて、重要物を2階へ上げ、行員は3階と屋上に避難。後、支店まで数10メートルの所まで津波が来た。

3月12日(土)

- 支店と寮の水を確保する。

3月14日(火)

- 携帯のメールで行員間の連絡をとるようにした。

3月15日(水)

- 原発での爆発事故発生のため、支店でオペできる伝票等はすべて処理し、翌日以降処理する預り物等を持ち出し、行員避難開始。

3月16日(木)

- 事務センターでの支店業務開始。混乱しており、非常に仕事がしにくい状況で、電話応対も大変だった。
- 「なぜ逃げたのか？」との非難の電話もあった。

4月11日(月)

- 停電発生。予備電源が少し残っていたため、営業活動は正常に終了できたが、小型発電機の接続が暗い中での作業ということもあり大変であった。

その他

- 使用していない銀行社宅や寮の一部を開放すべきだとの電話が何件かあった。

【今後の課題】

- 停電や電話が不通となった際の連絡方法の確保。
- 水や食料の備蓄とともに予備電力の確保。
- 今後同様な震災が発生した場合、スムーズな処理ができる本部体制作り、マニュアル作りが必要。

植田支店 (607)

3月11日(金) 東日本大震災発生

- 店内のお客様の安全確保を行い、従業員の安否確認を行った。窓口終了後、津波のため、数回にわたり店舗屋上に従業員避難を行った。

3月15日(火)

- 原発の水素爆発発生による店舗休止
- 避難者の車渋滞情報や道路不通情報が入りにくく、通勤や避難の際の状況判断に苦慮した。
- 3月16日(水)
- 店舗休止・コンビニ閉店で地元住民の現金引出手段が極端に限定されてしまいATM稼働要望多数有り。
- 支店管轄にいた行員が臨時にATMに現金装填対応。本部協議の上で警備会社によるATM現金装填対応。
- 3月20日(日)
- 断水により生活用水不足が場所によって長引き困窮
- 英断を仰ぎ、アパート短期賃借を行い、支店及び僚店の行員や家族に風呂や水道水を提供。4月の大余震の際も利用出来た。
- ガソリン不足・JRや路線バス不通による通勤手段確保困難
- 通勤時に車の相乗り体制をとった。また、極力、営業車両による行動を控えた。

【今後の課題】

- 今回の災害では、災害の状況にもよるが、電気の復旧は比較的早く、上下水道及び都市ガスの復旧は時間を要した。また、コンビニを初めスーパーの再開も時間がかかった。支店単位でカンパンばかりでなく最低限の食料及び水の備蓄は必要。
- 防犯チェックばかりでなく、3ヵ月に一度程度の「防災チェック」で非常用具等の点検確認が必要と感じる。
- ガソリン等の燃料備蓄や緊急時の燃料確保は、設備的・契約的に難しいと思われ、また災害時に当行ばかり燃料確保している。状況は住民感情を考えれば良いとも思えないが、最低限、営業車両の燃料を常に半分以上確保しておくことも防災対策に必要と思います。

勿来支店 (608)

3/11(金)大震災発生

- システム障害発生…危機管理対応計画により預金支払い事務実行。
- 大口入金先に対して顧客交渉により翌営業日入金を了承。
- 全出入口を開放し、ロビー及び入り口にて顧客誘導し身の安全を確保。
- 店舗内外の被害状況確認実施…2階書庫散乱、食器破損多数。一時断水。
- 通勤道路渋滞により帰宅困難な状況であった。
- 従業員家族を含めた安否確認を実施した。

3/12(土)~13(日)

- システム疎通テスト実施
- 連絡手段遮断により本部・母店との連絡がつかず(電話・FAX・イントラ遮断)

3/14(月)通常営業

3/15(火)店舗閉鎖…以後、事務センターにて顧客対応・事務処理

4/11(月)大規模余震発生

○停電および断水発生…復旧しないため手動にて店舗閉める。

4/12(火)停電解消せず自家発電にて立ち上げ(当日中復旧)

<具体的事例>

○ガソリン不足のため、通勤時において車の相乗り等の体制整備を行った。

○本部からの支援物資について、管内の幼稚園・保育園3箇所および避難所へ水を配布した。

<その他>

○災害関連融資実行…6件：計170百万円(7/11まで)

○喪失届受付…32件

○小切手代払…12件

【今後の課題】

震災直後の連絡網遮断時の対応

○当初本部・僚店との連絡がつかず、指示が伝わらない場面があった。FAXでの連絡についても、当店は不通の状況だったが電話連絡もなく情報が把握できない状況もあった。

○なお、その後のTV会議の活用は有効であったと考える。

○行員・パートの安否確認については非常に苦勞し最もパワーがかかった。緊急時(災害時)の通信手段の改善検討が必要と思われる。

店舗閉鎖のタイミング

○閉鎖当日は、営業時間中の閉鎖であったことから「なぜ閉鎖するのか」の問い合わせ(反対意見含め)が多かった。

○また、早期開店の要望も多く対応に苦慮した。

いわき市役所支店 (609)

(お客様関連)

○震災後、6月まで来店客が減少していたことで、お客様からの要望や震災関連の事務取扱はなかった。

(店舗関連)

○店舗が狭くキャビネット、機械類に囲まれている状況であり、震災後しばらく不安を感じながら業務を行っていたことで、相当のストレスを感じた行員がいたようである。

○特殊な店舗構造のため、店内での一時避難スペース、避難時の動線、非常時用の備蓄スペースに問題がある。

【今後の課題】

○本部による直接的かつ速やかな災害地区の状況把握。(現場を見て温度差を無くす)

○電話連絡ができない場合の代替手段の検討。

谷川瀬支店 (612)

- 行員・パートの通勤時の車の乗りあわせを実施しガソリン使用の削減を図った。
- 来店客が増加したため、休業店舗より4月6日から4月20日まで行員の事務手伝い派遣を受けた。
- 相双地区の顧客の来店が増加し(対前年比約20%増加)、昼食休憩の時間短縮等により対応せざるを得ない状況が継続している。連日300名以上の来店客が現在も継続しており、現状の人員体制では対応が限界である。
- 3月11日の地震、及び4月11日の余震により2度漏水が発生した。(復旧済み)
- 節電のため、扇風機を購入し、ロビー・営業室内に設置。
- 住宅ローン申込み中の顧客の妻が、銀行店舗入口の少しくぼんでいた部分に足をとられ転倒し、骨折する怪我をしてしまい、現在通院中である。総務部あて「施設賠償保険」の手続きを依頼中である。

【今後の課題】

- 緊急時の本部からの柔軟な人的な応援体制が必要である。
- 電話等が非常につながりにくくなり本支店間・支店間の緊急連絡網・手段の構築が必要と思われる。

四倉支店 (613)

- 店舗が津波により床上浸水し、ATMほか機器類が使用不可となり、休業を余儀なくされた。
- 支店再開には支店長が一人で業者等と対応、約1ヶ月後の再開となった。
- 原発被害のある相双方面の顧客が増え、異動により窓口の担当者が増加、7月よりEQも設置され、窓口に力を入れた。

<融資渉外>

- 被災した取引先への訪問による状況確認と同時に、修繕・事業再開に向けた有益な情報提供や資金提案を行いリレーション強化に努めた。福島県の復興補助事業の情報提供を行い、店舗・工場の再生や移転による事業再開を促すとともに、事業継続意欲の向上を図った。その結果、いち早く事業再開したことから原発事故への対応を取り込んで売上増加した取引先もあり、感謝の言葉をいただいた。

【今後の課題】

- 本部への被害状況報告を行ったが、本部でもパニック状態であり、その後の連絡もとれなかったため、連絡手段を再考願いたい。

いわき泉支店 (614)

地震への対応

- 地震発生時、ロビーにいたお客様を店外へ誘導後、行員も全員店外へ避難、入り口のドア、A T Mコーナーの自動ドアを全開にしておき、余震に備えた。
- 希望する行員の家族を支店の2階会議室へ避難させた。(支店は鉄骨造りで堅牢)(若手行員の家族3名が3月15日の閉店時まで避難した)
- A T Mコーナーに人員を配置し、お客様の対応を行った。
- 行員家族の安否を地震発生当日中に全員確認させ、無事を確認した。
- 土日に男子行員が出勤し、営業室内の出納機器、事務機器、棚、机等を所定の場所へ設置し直すと共に、大破し、水漏れが発生した書庫内のダンボールを食堂会議室へ運び保管文書の損傷を免れた。
- その後、営業室でも水漏れが発生、コピー機、F A X等が故障し営業に支障が出た。主要部分の水漏れは改善したものの、一部未だに雨天の都度雨漏りしている。

インフラ関連

- 水道が約1ヶ月間断水、連日男子行員3名が給水所で長時間かけて飲料水を確保した。
- 燃料も確保困難となり、J Rも運休、行員の通勤にも支障が出たことから、給油できるG Sの情報を収集し渉外担当が長時間かけて営業車両へ給油、営業車に相乗りし通勤体制を確保した。
- 地域から食料品が無くなり、单身者を中心に食料確保に困窮したが、女子行員の協力で家庭での料理を持ち寄り何とか食料を確保したが、後半は本部からの救援物資もあり大幅に改善した。

【今後の課題】

- 緊急時には顧客の誘導、行員の安全確保、勘定締上げ、現金の格納等、一瞬の内に判断すべき事が多数あり、マニュアルが不可欠だと思われる。
- 本部との連絡手段である電話がほとんど繋がらなくなったことから、緊急時の通信手段の確保が必要。特に、停電時にはT V会議システムも使用出来ない。
- 停電時用の複数の懐中電灯、緊急時用の食料・飲料水等を各支店に常備する。
- 事務機関連では、出納機器のM F Sが地震で予想以上に広範囲に移動し、重量もあることから周辺の機器・備品等を損傷させたので、その対策も必要。
- 休日の災害発生を考えると、役席の内最低1名程度は地元に住居を有する行員を配置し、支店長が任地に到着する間の対応等をする必要がある。

神谷支店 (616)

- 3/11 震災当日、建物被害はなかったものの金庫内書庫が使用不可となった。
6月に書庫を交換修理済み。

- 3/14 営業店が避難のため屋外へ避難(平支店へ集合した)し、警備会社にシャッターを下ろすよう指示したが警備会社自体がいわきからの避難のため実行されなかった。(自動制御のためシャッターを自力で下ろせないため。)以降、毎日警備会社と連絡をとっていたが実際にシャッターが下ろされたのは3/18となった。
- 3/14-3/24 臨時休業。3/25再オープンしたが近隣における店舗も臨時休業、また住民の多くも避難していたため苦情は特に無かった。
- 3/25の再オープンから四倉支店行員が再オープンまでの間、神谷支店に出勤して頂いたが店舗が狭く相当不自由を掛けた。(来店者は、四倉支店取引で津波被害を受けた方が多く四倉行員の在店は神谷支店にとっては非常に助かった)
- 3/14段階で行員の多くは家族が避難するので自分も避難したい旨あり。また、再オープン時は、避難していた行員を呼び戻すことに苦労した。

【今後の課題】

- 母店・準母店の拠点となる店舗への宿泊準備用品の常備
母店へ宿泊を余儀なくされたが、布団類が不足であった。
- 全店一斉通報システム
個別の電話・FAXが不通状態となったことから、別ルートで一斉に通知する仕組みが必要と感じた。また、僚店の状況が全く掴めなかった。
- 電源の確保
TV会議システムは有効であった。自家発電でオンライン機器のみならずTV会議システムを稼働させる電源確保も必要と感じた。
- 各店舗への生活排水用ポリタンクの常備
震災で建物被害以外で苦労したことは、生活排水の確保であった。
- LED懐中電灯の常備
以前に本部から配布された、ラジオ付電灯は壊れていた。
- 放射線量計の常備と店頭表示
震災以降、店頭で「この店の、ここの駐車場の放射線量は？」と聞かれることが多くなった。放射線量計の常備と表示パネル等があれば良いと感じた。(放射線計常備は、対応の示達ありがとうございました)
- ガソリンの確保(GSとの提携)
公共交通機関がストップし、車のガソリン確保に苦労した。

いわき鹿島支店 (617)

- ガソリン不足のため支店への宿泊も検討した。
- 3月11日の地震で支店の上下水道の配管が破損。1ヶ月間、駐車場に仮設トイレを設置して対応した。

- 4月11日の地震で停電となり、U B TやA T Mは発電機で稼動できたものの、店内に非常灯が無かったため、懐中電灯の明りで預りやメール等の事務を行った。
- 3月11日の地震で携帯電話やメールが一時不通となったため、家族の安否確認に自宅まで戻る行員もいた。
- いわき地区は、携帯電話が3～4日繋がらず、その間の行員間の連絡はメールを使用した。
- 被曝防御策として、医者からイソジンを勧められ、全行員が服用した。
- 飲料水やトイレ用水の確保のため、毎日行員が給水所を往復した。
- 本部から支援物資が届くまでの間、乾パンで急場を凌いだ。(スーパーやコンビニの食料は常時品薄で、入荷すれば直に完売の状態。)
- 毎日行員交替でスタンドにならび給油した。

【今後の課題】

- 停電時の店内非常灯の設置
- 携帯メールでの連絡網の構築
- 行員に対する放射能や被曝防御の啓蒙
- 乾パンや飲料水の各支店への常備(いわき方部は平支店で保管)
- 給油可能なスタンド情報の周知体制整備

東京支店 (701)

- 震災時、電車が全て停止したため、行員が帰宅できず店舗内に宿泊、若手行員のうち家族と連絡が取れないものは、一部徒歩・自転車で帰宅した。
- 新幹線が停止していたため、東京に居合わせた関係者が複数東京支店に宿泊、メール便の方も一晩宿泊した。
- 翌週明のなかばから、窓口に来店者が殺到、印・通帳なしの10万円臨時支払、盗難防止のための喪失届け、津波による紛失届けが急増、処理が追いつかず窓口を遅くまで(19時ごろまで)空けざるを得ない状況がしばらく続いた。
- 渉外行員をロビースタッフとして対応させたほか、長期トレーニーで東京地区にいた4名(法人営業部3名、市場金融部1名)の応援も受け顧客対応をしていた。
- 東京支店ではE Qシステムが無く、窓口が混乱していたことから「整理券」を独自に作成し配布、混乱もなくスムーズに対応できるようになり、来店者の把握も日次ベースで把握できるようになった。(現在も継続)
- 来店者に避難・行政関連情報を提供するため福島県、いわき市の東京事務所と連携、東京支店の出入りに地元の震災関連情報を提供、避難者が熱心に確認していた。
- 東京、新宿の来店者が急増したことから、東京地区に避難している行員、本部分行員の支援を受けたほか、U B T端末を1台増設してもらい業務処理能力のアップに努めた。
- また、急増した来店者への対応のため店内においては会議室である第3応接室を臨時の記帳ス

ペースとして急遽レイアウトを変更したほか、店舗前の共用スペースに椅子を10脚程度置き、顧客に利用してもらった。

【今後の課題】

- 帰宅難民の対応策(毛布、寝袋等)
- バックアップ用データセンターの構築
- 非常用電源(事務センター、本店)の拡充
- 震災当日、東京地区にいた当行関係者が支店に宿泊、避難・連絡の拠点として機能した面があり、危機管理計画上也明確にしておいたほうが良い。
- メールが一定期間運行なしであった。現物(手形交換分、MTデータ等)を抱えており、警備会社と非常時の対応について予め対応手順を決めておくべきか。
- 原店でしかオペレーションができない業務がいくつかあり事務が混乱した。この震災を契機に僚店処理が可能な業務を増やしていく必要がある。
- 喪失受付時は一括して管理コード設定(通帳、印鑑、カード)が可能であるが、解除の時は一括で解除できず不便である。盗難防止等の趣旨は理解できるが一括解除も可能にしてほしい。

仙台支店 (702)

- 震災後はライフラインが止まり、警備もセットできない状況であることから、行員が交代で泊り込んだ。
- 特にガスは約1ヶ月も使用不能の状態であり、お風呂に入ることも出来ずに非常に苦勞した。
- 食料品も手分けして買い出しに出たが、なかなか入手できず、本部からや、他行、生保等からの支援物資が非常にありがたかった。

【今後の課題】

- 当店には衛星携帯電話が設置されているが、震災後はほとんど繋がらず本部との連絡がつかない状況が続いた。
- 今般、安否確認サービスも開始されるが、非常時の連絡手段について改めて検討していただきたい。

日立支店 (703)

- 停電により店舗入口のシャッターを閉めることができず、防犯のため3月/11~13日の3日間、行員が交代で宿泊した。
- 長期戦を想定し、震災直後から食糧や水(地下水)・電池・ろうソク等の調達に奔走し、当面の食糧および生活用品を確保することができた。また、キャンプ用品を銀行に持込み食事の準備

をした。

- ガソリンが不足したため、毎日長時間並び、営業車両および自家用車のガソリン補給を行った。
- 当店の場合、3日間停電したためその間TV会議にも参加できなかった。また、震災後、数日間は本店との電話回線が繋がりにくく、平支店や水戸支店から情報収集を行う場合があった。

【今後の課題】

- 長期間停電となる場合を想定し、各営業店に新たな自家発電設備を設置する。
- 本部と営業店の通信手段確保のため、専用無線等を設置する。
- 非常食について、水や乾パン以外に長期保存が可能な食糧を追加する。

宇都宮支店 (704)

- 震災日翌週(3月14日～)から、相双地区のお客さま(被災避難の方々)が多数来店。印鑑なしでの便宜払(上限10万円)のお客さまも多かったが、大多数が印鑑・カード・通帳紛失のお客様で、改印・通帳再発行後、窓口で現金払出を行なった。当店は窓口が2つ(ローカウンター)のみのため、ロビーに臨時受付の長机を配置する等のレイアウト変更を行い対応した。
- 被災者の方々の多くが、喪失届の手続きで本人確認書類(運転免許証・保険証等)を持参しておらず、柔軟な対応・的確な判断が必要とされたため、窓口対応は融資・渉外の役席が中心となり対応した。
- 来店した被災者の方々に、水(ペットボトル)をお渡しした。被災者の方々から大変感謝された。また、ロビーに行員用給水機を会議室から運び出し設置し、好評を博した。
- 相馬支店、富岡支店の大口法人取引先数社来店。給振・総振の依頼あり受付。
- 東京電力計画停電が3月中実施され、当店も対象地区として、営業時間中の停電が数回発生。停電時の来店客対応は問題なく行なえたが、停電復旧後、日中来店されたお客様が16時台に再来店され、営業時間終了後も印鑑・カード・通帳紛失届出手続き、再発行手続き等の対応をした。
- 全国の地銀から当行への救援物資が当初東北地区発送困難との事で、当店(宇都宮支店)に多数配送され、会議室兼食堂に保管。東京事務所・総務部の協力(運送業者手配)を得て、当店から本店に救援物資を発送した。

【今後の課題】

- 震災直後、本部との連絡インフラ(イントラネット・電話・TV会議システム)が機能せず、大変でした。緊急時の通信手段確保をお願いします。
- 被災者対応において、事務面の統括が当初、事務企画部なのか業務改革室(業務支援部)なのかはつきりせず、対顧客(来店客)の対応においてはつきりした指示が得られない場面がありました。今般の震災時事例を教訓とし、特に、震災特例の事務取扱・顧客対応等を一元管理・指示する部署が必要と思われます。

水戸支店 (705)

3月11日(金)

- 幸いにも来店客なし。営業室、2F、3Fの空調設備他落下。
- また、店舗大型ガラス5枚割れて落下するもけが人なし。全員でガラス撤去。行員家族の安否を確認する。
- すべてのライフラインがストップしたため、男子行員が店舗に宿泊する。

3月12日(土)

- 引続き落下ガラス撤去。
- 窓枠に残ったガラスの更なる落下危険があることから、業者宛至急の撤去工事依頼。翌日にかけてガラスの全部撤去及び窓枠へのコンパネ張り付け工事实施。
- シャッターを手動閉鎖し全員帰宅する。
- 電気設備(大型コンデンサ)の故障判明。部品調達に奔走する。
- 本部との通信手段が赤電話一本に限られていることから、近隣の金融機関へ依頼しFAXの臨時使用を要請し応諾を得る。(結果として使用はなかった。)

3月13日(日)

- コンデンサ調達の目処つき夜間工事による復旧目指すも、近隣から工事音に対する苦情あり断念。
- その他のライフラインは復旧する。

3月14日(月)

- 電気工事再開し、18:00電気復旧。19:00オンライン復旧する。
- 3月18日(金)まで臨時休業。

3月18日(金)

- 本部より非常食の搬入を頂く。

3月22日(火)

- 本日より営業再開。被災者の来店増加が始まる。

【今後の課題】

- 非常食備蓄の充実…飲料水のほか数種類の食料
- 携帯コンロ…簡単な食事を作れる設備
- 電池、携帯ラジオ…情報収集手段の確保
- 毛布等簡易寝具

新潟支店 (706)

3月中の対応状況

○3月13日(日)

本部からの要請により、支店行員が新潟市内で飲料水および食料の買出しに走り、ペットボトル水やインスタントラーメンを調達。

○3月14日(月)

13日に調達した物資を支店行員がレンタカー(ワゴン車)により会津支店へ搬送。

○3月15日(火)

本部からの要請により、飲料水・食料・重油・ガソリンの調達を当店各取引先に依頼。この結果、多くの取引先から支援を受け、順次、本部へ搬送した。

○3月17日(木)、18日(金)

福島県内企業で就労していた中国人が当店に多数来店。開店前から新潟支店正面入口に行列(30名~40名程度)を作り預金払戻をした。

○3月22日(火)

新潟県内に避難した福島県民が多数、窓口に来店。預金払戻しや紛失・再発行届け等の対応に追われた。(以後3ヶ月間で約4百件程度)明日以降も同様の事態が続くことが予想され、自店行員のみでは対応しきれないと判断し、会津支店に行員の応援を依頼。

○3月23日(水)

会津支店から行員3名の応援を受け、窓口処理に当たった。以後4月5日まで、会津支店から応援を受けた。

全般的な対応状況

○流動性預金の拇印払い戻しの他に、財形預金解約希望の顧客来店。本部指示を仰ぎながら拇印にて仮払い対応。勤務先を解雇された方が多く、その後の所在が把握できない方もいる。

○避難してきた法人の給振、総振の対応が多数有り。総振のデータを本部に依頼して送付してもらったり、勘定店を経由して対応したりして何とか乗り切った。

○喪失届の中で複数店にまたがり、通帳、証書、カード、印鑑の全てを紛失している場合がほとんどであり、一人当たりの所要時間も1時間近くかかっていた。且つ、債券お預かり通帳など即再発行できないものや、交通手段の分断により通帳証書の在庫を考慮して、再発行手続き保留等の措置をとったことから、一度の来店では手続き完了しないのがほとんどであった。後日の処理完了までに相当の時間を要しており、現在でも未済整理不能分がある。

【今後の課題】

○重油、ガソリンなどは緊急時に備え、本部である程度備蓄しておく必要がある。水のポリタンクも同様に確保しておく必要あり。その他、毛布・タオル・マスク等、本支店で備蓄すべき物品を再度見直すべき。

○本部に事務取扱を照会した場合、同じ質問をしても担当者によっては別な回答になる場合がある。後日のトラブル回避のためにも、今後はより詳細なマニュアル及び指示管理体制を積み上

げる必要あり。

- 大規模地震直後は固定電話および携帯電話による通話がほぼ不可能となることが予想されるので、比較的通じやすい携帯メール等による本支店間および営業店内の連絡体制も非常手段としてマニュアル化すべき。

新宿支店 (707)

震災発生時の対応

○顧客誘導

揺れが続く間は建物の中のほうが安全と判断。(破損窓ガラス落下等の可能性)

揺れが収まった後、店外に誘導した。

○行員安否確認

地震発生時、次長はスポット休暇で自宅(郡山市)に帰省中、渉外係1名が地下鉄にて外訪中。他の行員・パートは店内もしくは店周におり、程なく無事を確認。外訪中渉外係1名とは電話・メールとも繋がりにくく、安否確認に手間取った。最終的には午後5時過ぎ、携帯メールにて無事を確認。その後、徒歩にて帰店したため支店到着は午後9時過ぎであった。

次長については、自宅近隣店舗(菜根支店等)と連絡を取り、手伝いをするよう指示。

なお、行員家族についても、電話・メールとも繋がりにくい状況が続き、安否確認に手間取った。

○店舗、機器類の確認

揺れが収まった後、店舗、店周、ATM・UBT等の機器類の状況を確認。

特に破損・障害等なく、停電もなかったことから、ATMについては通常通り午後5時まで稼動した。

○行員帰宅

地震発生により、JR・地下鉄等が全てストップするとともに、道路も車だけでなく徒歩での帰宅者により大渋滞が発生。深夜にはJR・地下鉄等が運転再開したものの、余震が続いている状況でもあり、行員の安全面配慮し、パート含め全員が支店に宿泊。その他行員以外の帰宅困難者2~3名を当店で休憩・宿泊させた。毛布等の備えはなかったが、在庫贈答品のブランケットを利用した。

震災翌日以降

- 震災翌朝(3/12)、女子行員・パートは帰宅。男子行員については支店に残った上、本部指示に基づく確認・テストを行った。

- 3/12(土)、3/13(日) …一部行員が出勤し対策本部からの指示等へ対応。顧客の来店や照会の電話等なし。

- 3/14(月)、3/15(火) …3/14(月)はオンライン回線が繋がらず、午前中のみ営業休止。(前日までのテストの時点では繋がっていた。)休日投入分の夜間金庫について本部と協議の上セン

ターで代行処理を行ったが、結果として本件分の勘定が不突合となり対応に時間を要した。
両日とも、来店客少ないものの、従来の顧客から営業状況に関する照会多数あり。

○来店客数の増加

3/16(水)より福島県から避難してきた方の来店が増加。3/17(木)以降、開店時に行列ができてきている状況となる。繁忙対応として主に以下の対策を行った。

A. ロビーマンの配置

B. 役割分担の明確化

(a)ハイカウンターでは従来からのお客さまの対応を行い、福島県から避難してきた方の対応はローカウンター・応接セットで行う。

(b)喪失届け等について、受付→事前チェック→オペレーション→検印→返却の事務の流れを作り、各人がやるべき役割を明確化した。

(c)全身体制での対応…融資渉外係についても全員で喪失届けの受付等を行った。(金融商品用ローカウンター1ヶ所、融資窓口3ヶ所、応接セット3ヶ所の最大7ヶ所で受付)

C. 受付番号札の作成…E Qシステムがないため、福島県から避難してきた方については番号札をお渡ししお待ちいただいた。

D. ロビーへの椅子の増設等…2階会議室から1階ロビーにできる限りの椅子を移設。(それでも立ってお待ちになるお客さまがいらっしゃる状況であった。)併せてロビーに飴を置くこととした。

○出勤体制

停電はなかったものの列車ダイヤが大幅に乱れ、3/14~3/15はパート1名が出勤できず。(出勤しても帰宅困難者となる可能性もあり。)他の行員についても、ラッシュを避け早朝の電車で出勤(新宿着7:00頃)する状況であった。

○事務手伝い人員の確保

来店客の増加に対応するため、東京地区で研修中の本部行員や避難してきた行員を中心に事務手伝いを依頼した。3/17~4/12までピーク時一日7名、延べ87名。

○用度品・重要用紙の確保

来店客増加に伴う事故届受付増により、喪失届・管理コード設定解除票・役席カード取引記録票・バンクカード暗証番号届・各種通帳類等、関連する用度品・重要用紙が軒並み不足した。メール便等が再開するまでの間、東京事務所が支援物資を本店に運んだ緊急車両の帰りの便を利用する、コピーを利用する等により対応した。

○端末機増設

来店客増加に伴う事務量増加に対応するため、3/26(土)にUBT端末を1台増設した。併せて店内の事務の流れも一部見直しを行ったことで、客待ち時間、行員の退行時間ともに改善が図られた。

○電話対応

事務手伝い等土地勘のない勤務者も多い中、支店の場所に関する問い合わせの電話が非常に多く(常時2~3人は照会を受けている状況)、時間を費やした。また、お客さま自身、自分がどこにいるのかよく分からない中で電話されてくるケースも多く、対応に苦慮した。

○地公体等の連絡先掲示

相双地区、いわき地区から避難してくる方が多く、地公体や公共料金(電気・電話・水道・ガス)の連絡先に関する問い合わせが多かったことから、連絡先一覧の作成を対策本部(総合企画部)へ依頼。速やかな対応がなされイントラネット等へ掲載となったことから、店頭に掲示した。

【今後の課題】

- 震災後、支店⇔本部、支店⇔行員、行員⇔行員家族ともに連絡が取りづらい状況であった。確実に連絡が取れ、安否確認ができる方策(可能であれば行員家族を含め)が必要。(優先的に回線が繋がる携帯電話等)
- 支店に備え置くべき防災備品は標準化されているが、それらの有無や電池切れの確認等の実施。(年に1回もしくは半年に1回)
- 公共交通機関がマヒした場合の出退勤体制の確保等
東京地区においては停電はなかったものの、間引き運転等により列車ダイヤが大幅に乱れ、通勤に苦勞する状況となった。東京支店、新宿支店については(支店長)社宅を徒歩圏内に配し、緊急避難場所とすることも検討してよいのではないか。(現状、両支店長とも千川寮。新宿支店へは約8kmであり徒歩・自転車通勤も可能であるが東京支店への徒歩・自転車通勤は相当困難。(支店長)社宅への飲料水、食料、寝具類の備蓄も要検討。)

仙台東支店 (708)

- 電気・ガス・水道等のライフライン障害により、仙台寮の1室を共同の場にして、食事の用意、食料保存を行い、寮全体で協力して乗り切った。
- 新幹線通勤の2名について、約3週間仙台寮で共同生活した。

【今後の課題】

- 本部から食料・飲料水の救援物資が届き大変助かりました。

II

個人からの声

本店営業部

男性



- ・私は震災当時は外部研修である中小企業診断士養成課程を東京で受講していました。
- ・震災発生時には、企業診断の準備のため、中小企業大学校東京校舎内で同期の診断メンバーと討論していました。
- ・震災(地震の揺れ)については東京であっても非常に大きく、長い横揺れを感じました。
- ・震災後数日間は公共交通機関がストップしたこともあり、中小企業大学校全研修が一時中断となりました。研修再開後、計画停電の影響から公共交通機関が混乱したため、企業先での診断は中止となったものの、電話とメールで、診断報告書を作成するなど診断を進めていきました。
- ・職場、家庭への連絡をとりたかったものの、電話が繋がらないことで、職場への安否連絡ができず、大規模災害発生時には、危機管理対応マニュアルが通用しないといったことを感じました。
- ・宮城、福島から参加したメンバーは地元に残してきており、帰宅したいとの思いが強かったものの、交通機関が麻痺し、ガソリンの問題もあったため、早期に帰宅することができず、非常に苦しい思いをしていたことを覚えております。
- ・被災県以外にいたものとして、感じたことは、被災県は当事者意識が強いものの、直接的に被災を受けていない地域では、震災当時でも意識の違いがあったと思います。
- ・致し方ないことですが、福島県民にとって原発事故は現在進行中であるものの、それ以外で直接かかわらない人は、「過去の出来事」として捉えられていくのではないかと感じております。その意味でも、福島県を基盤とした銀行として、復興へ向けがんばらなければならないということを強く感じております。

本店営業部

女性



3/11 会社で大地震。

交通機関が止まっていたので、歩いて帰宅。自宅は停電、断水、瓦の落下…

けれども家族は無事。

翌日からは水汲みに給水所に並んだり、食糧を求めてスーパーに行ったりと生きていくために行動していた。

給水所では双葉地方の女性と一緒に、3時間ほど並んだ。
4月から小学校に入る子どものランドセルを持ち出せなかったことが悔やまれるとのこと。今ごろ、どうしているかな・・・
震災直後、会社ではパートの私も服は自由。コートもOK。
断水のため、私はすっぴんにマスク。通常ではありえない事だった。
(皆さんごめんなさい)家庭では、今年の春は子どもたちの人生の大きな節目であったが、予定は変わってしまった。上の子の大学の卒業式はなかったし、下の子は大学受験の機会が減り、
入った大学での入学式もなかった。アパートを決めるのも新幹線は使えず、バスで上京。一緒に行くはずの夫は震災による変則勤務のため、私と子どもたちだけで決めることになってしまった。
引越しも子どもたちだけだった。(親の出る幕はことごとくなかった春だった)
わが家は、被害の大きいほうではない。でも、家族それぞれ大なり小なり影響を受けた。9月になった今だって毎日放射線量が気になる。福島を歩いている皆も心のどこかで放射線のことを考えている。大人も子どもも…これが今のFukushima。

本店営業部

男性



- ・震災直後には個人のお客様が窓口に来ることは少なく、電話による通帳等の紛失の受付が多数ありました。時間が経過した4～5月になると、お客様の来店数が増加しました。話を聞いていると、震災直後には一旦他県に避難した方が再び福島に戻ってきた、戻らざるを得なかったという話が多かったように思われます。
- ・お客様からの要望という点では営業店内の空気が悪い、暑いのでエアコンを入れてほしいという声が多かったです。
- ・家庭内においては震災直後に電機、水道が止まり苦労しましたが、現在は元の生活に戻っているので問題ありません。近所の家庭も同様に元の状態に戻っているように見受けられます。
- ・最近になって感じることは、子供のために避難する家庭が増えたという話が、以前にも増して多く耳にするようになりました。夏休み前後で避難者が増えたのだと思います。お客様たちもいかにして子供たちを福島に戻すかを考えているようです。

本店営業部

男性



体験談

- A. ・本店建物の損傷に対し、建物大丈夫？（不安の意見あり）
・震災後、銀行が営業していることや、取引先への確認の電話に対し感謝の声
- B. ・震災時に顧客誘導する人、机の下に避難する人等各自行動していたが、パートさん等「どうしていいか分からなかった」との声もあった。
・通勤に非常に苦勞した。（新幹線がストップし高速バスでの通勤）
・避難地域の人からの相談が殺到。
- C. ・震災後、家族と連絡が取れなかった。
・一時断水
・ガソリン、食料品等の不足
- D. ・避難所に、子供の学用品(ランドセル等)等を支援

本店営業部

男性



お客さまからの意見、要望、お客さまからの会話で気付いたこと

- ・震災発生後、お客さまとお話をしていて求められたのは、情報提供でした。県内に多くの支店があり、県内への的確な状況を随時収集でき、いち早く情報を伝えることが出来たのはお客さまから大きな信頼を得たと感じています。
- ・結果として、その後の融資相談等、お客さまのニーズを聞きだすことができ、迅速に対応することができました。

各家庭において苦勞したこと、困ったこと

- ・社宅に住んでいることもあり、1人で過ごす時間も少なく、情報の共有もでき安心した。このような環境にいられたことはありがたいと感じました。

飯野支店

女性



- ・ガソリンを入れられなくて(何度か並びましたがだめでした。)家が同じ方向の上司の方に車に、何日か乗せていただきました。大変助かりました。
- ・お客様の中には、どこのお店が開いているかや、ガソリンを入れられるための整理券をいただいたり(スタンドの経営者の方)と、とても親身になっていただけてうれしかったです。
- ・原発の事故後、水道水からヨウ素が検出されたときに私の家は井戸水(地下水)でとても心配だったんですが銀行からの支援物資の水を頂いて、家族に安全な水を飲ませることができました。ありがとうございました。
- ・現代の日本とは思えないほど、店が閉まっていて、食料がなくいつ元のように戻るのかとても不安でした。余震が多く、いつ同じような事態が起こるかもわからないのでやはりある程度の備えは必要だと思いました。

飯野支店

女性



- ・小学校の体育館が双葉町からの被災者の避難所となりました。地元自治会では、全戸に毛布やタオル等の提供を呼びかけ私も役員の一人として各家庭を回り物資を集めて避難所に届けました。被害が少なかったせいか炊き出しの手伝いを申し出てくれる人もいて「困った時はお互いさま」という言葉に心が温まりました。
- ・震災後、窓口が混雑している時に常連のお客様から励ましの言葉とともにパンやドーナツの差し入れを頂きました。連日忙しくて疲れていたのも、お客様からの心遣いが嬉しくて「また元気に笑顔で頑張ろう！」という気持ちになりました。

飯野支店

女性



- ・地震の時に身を守るための机などが必要であると思いました。現在使用しているものは、体がすべて入らず怖かったです。(机は古いタイプのものなので体が収まりませんでした。私の体が大きすぎるのではなく…)また、お客様にもいざという時身を守れるようなテーブルなどが必要だと思いました。
- ・ヘルメットや緊急時用の水や食料なども備えておいた方がよいと思

いました。

飯野支店

男性



- ・震災後の食料や水不足にも困りましたが、ガソリン不足も大変でした。個人的にはまだ半分ぐらいのタンク残があったのでよかったです。営業車両のガソリンを確保するのに苦労しました。取引先の好意により何とか最低限を調達できましたが平時から緊急時の優先的確保の契約等ができればと思いました。

二本松支店

男性



- ・震災直後のTV中継において、福島市伏拝の国道4号線におけるがけ崩れの映像や、福島市森合地区での水道管破裂の映像が目に入った。
- ・自分たちの住む街において震災の被害が出ていることに大きな衝撃を感じた。
- ・携帯電話のメールにより、何とか家族全員の無事を確認したが、自宅の納戸の荷物が崩れ、中に入れない状態であるとの連絡もあり不安を感じた。
- ・当日は福島市や郡山市から二本松支店に通う行員の帰宅手段が断たれ、自家用車で通勤している行員の車や二本松市内に在住する行員の車に分乗して帰行したが、国道4号線は全線で大渋滞となり、蓬萊周辺の裏道を駆使して何とか自宅に辿り着いた。
- ・その後の度重なる余震に怯えながらも、福島市内で断水となるのではないかと予想されたことから、当日の夜中に風呂を満水にした。
- ・翌日朝から予想通り断水となり、水のない生活がいかに苦しいかを実感した。
- ・そんな中、渡利地区の各住民は自宅の敷地に湧き出る地下水を周辺住民に提供しており、地域社会のコミュニティーの大切さを強く感じた。
- ・断水と同様に苦慮したことがガソリン不足であった。
- ・原発事故で放射能が飛散する中、避難するよう勧告してきた親戚や友人もいたが、ガソリン不足と生活資金不足を理由に断らざるを得なかった。
- ・放射能の恐怖に怯えながら不自由な生活を強いられていることに、

家族全員の精神状態は極限に達していた。

- ・そうした中で、首都圏の主婦たちが水や食料・燃料などの買占めを行っているといった報道に激しい憤りを感じていた。
- ・また、原発事故の影響で救助活動や復旧活動も大きく停滞している福島県の現状、そしてこれに手をこまねきながら何の策も立案できない政府・自治体の対応にも激しい憤りを感じていた。（これは今も強く感じている）
- ・原発事故の避難地域の住民には次々に補償金・義援金等が振り込まれる中、放射能の線量が高い渡利地区の住民には経済的な支援が全くなされず、まさに最大の被災者と言えよう。
- ・一方、こうした状況にありながらも、津波や原発事故で住む場所を奪われた被災者に対し、同じ福島県民として、地域金融機関の一員として、何か貢献できることはないかと模索していた。
- ・結果として、弦楽四重奏団「TOHOカルテット」を率い、避難所となっていた東邦銀行研修所・梁川町体育館・飯坂温泉「伊勢屋」・岳温泉「あづま館」・磐梯熱海温泉「華の湯」の計5ヶ所において被災者のための演奏会を開催することができた。

泉支店

男性



- ・家族の安否が気になった。支店の近隣に家族で居住、学校も近いが情報が無いためしばらく気がかりだった。単身赴任の行員は更に心配が大きかったに違いない。
- ・停電が長かった。福島市内でも地区(ブロック)により復旧のスピードが違った。当店も遅い方だった。発電機でUBTとATMは稼働できたが、勘定締上はできなかった。今回のような震災時に既存の発電機がどこまで役に立つか疑問。
- ・断水が長かった。当店は隣のお店から豊富な地下水を分けてもらえたので助かったが、備付のポリタンク2個では全く足りなかった。ポリタンクさえあれば行員の家庭にも相当の水を分けることができた。取引先(灯油販売)にもポリタンクの在庫が皆無の状態では手に入らなかった。
- ・ガソリンが無かった。近隣のスタンドでは全く入手不可能だった。徹夜こそしなかったが、早朝3時頃から何時オープンするともわからない(噂で行列)スタンドに並んでやっと20ℓ買えた時の虚しさを

思い出す。

- ・原子力発電所(放射能)の問題。「原発が爆発したらしい」という噂の段階で避難していたほうが良かったのではないかと少し後悔している。多方面でいろんな「噂」が聞こえたが、「冷静に」とか「根拠のないデマに惑わされないで」とか…、今となれば「ホント」だった。自己責任と言われればその通りだが、仕事(会社)があるからと動けなかった人も多はず、独自の情報提供などはできなかったか。

北福島支店

男性



【震災発生時】

- ・3/11の震災発生時、私は福島中央市場支店に在籍していました。
- ・その日は福島中央市場支店の最終営業日で、週明けの3/14から北福島支店への店舗統合を予定。
- ・休日の3/12、13は統合作業を控えていましたが震災の影響で荷物の運搬業者はキャンセル。梱包していた荷物を全て行員で搬送。決して忘れることの出来ない店舗統合となりました。
- ・また、当店周辺のほとんどの世帯で電気・ガス・水道といったライフラインが停止。私の社宅もガス・水道が停止しており、単身世帯の私は休日中の出勤により食料・ガソリンの確保ままならず、更に原発の不安がある中での統合作業は精神的に非常にきつかったのを覚えています。

北福島支店

男性



- ・東日本大震災は、2月21日にオープンしたばかりの新店舗内での被災であった。
- ・新店舗といえど、店舗内の壁紙が破れたり、パーテーションが壊れたり、相当の被害があり、大変残念な気持ちになったことを記憶している。
- ・震災後、業務内外で苦労したことについては枚挙に暇が無いが、今も強く思い出されるのは、支店のスタッフ同士が助け合う姿である。
- ・私は天神寮で生活しており、日中の食糧確保が困難な中、上司・同僚が食料を分け与えてくれたことや、ガソリン不足から毎日車を乗り合わせたりと、大変助けられた。

- ・震災後、職場内での絆は、このような『共助』をきっかけとして、非常に強くなったのではないかと思う。

笹谷支店

男性



【震災発生時は水戸支店勤務】

- ・発生時支店にいたが、机の下に身を隠した。天井からエアコンのダクト、天井の一部、また壁の一部が崩落、揺れも長く「関東大震災」が発生したと思った。
- ・ライフラインが停止し、自動ドア、シャッターが閉まらず、その夜は支店に泊まった。男子行員各自のアパートから食料、ろうそく等を持ち寄り、ラジオがなかったことから隣の食堂から借りた。その晩はとても寒く、贈答品のブランケットを体に巻き、応接室からロビーにソファを運び出し、横になった。
- ・都市銀行の支店が当店の目の前にあるが、翌日の動きを見てると、修理等における業者の手配が早く、「メガバンク」は違うと感じた。
- ・水戸支店では、支店屋上にある変電設備のキュービクルが破損し、周りが通電しても一週間近く停電の状況が続いた。やっとのことで中古のキュービクルの手配がつき、夜間にクレーンを使って設置作業をした。
- ・当初お客様からは、原発の影響から「もう福島、東邦銀行はだめだ」との声があった。
- ・日常の生活で困ったことは、食料品の調達ができなかったこと。平日は仕事、土日は開いてるスーパー等は長蛇の列で、白米と乾パンでのいだ。そんな中、TV会議を通じこの食糧事情を伝えたところ、翌日本部行員がクルマで当店の食料を運んでくれ、とても感動した。

笹谷支店

男性



私の妻の両親は、宮城県東松島市、海岸から約300Mのところに住んでいました。震災時、両親は別々に外出中で、義母は一旦家に戻りましたが、義父がいないことを確認した上で、津波を予想しすぐに自家用車で安全な場所に避難しました。義父はその後に自宅に戻り、義母がいないことを確認し身の回りのものをリックにつめていたときに

「ゴーッ」という聞きなれない音に驚き、窓の外を見ると津波が押し寄せてくるのが見えたそうです。すぐさま、自宅を出て近所の人に「津波が来るぞ」と叫びながら一番近い崖まで走り、崖によじ登り、難を逃れたといます。崖からみた津波の光景は、「地獄のようだ。」と表現していました。近所の方が、多数亡くなっていることを考えると、両親が共に助かったのは、奇跡に近いものと思うものです。

2人の無事については、妻がメールで1度確認できただけで、その後連絡は取れませんでした。妻の兄弟と共に救出策について連絡を取り合い、まずはガソリンの確保が必要でした。地震の翌日、私の家族はガソリン確保に奔走しましたが、車2台分のガソリンの確保はできませんでした。妻の弟は東京から私の自宅に来て、我が家の車で新潟まで出向きガソリンを確保し、宮城へ行き無事2人を救出。帰りのガソリン確保のため、山形経由で帰ってきました。

その後、両親はしばらく私の自宅に住むことになりましたが、震災後、2ヶ月ぐらいの土日は津波の被害にあった両親の自宅の片付けと持ち出せる荷物を運ぶというものでした。私はもちろん、家族の疲労も相当なものだったと思います。両親と一緒に暮らすことはいい面も多かったのですが、両親から「生活のリズムが違うので、自宅近くのアパートに住みたい。」と言われ、両親はアパート住まいになりました。

しかし、義母は土地になじめない事や放射能の心配からか、情緒不安定の状態が続き、義母の希望で宮城県仙台市のアパートに移り住むことになり、今はお互い落ち着いて過ごしております。

ローンプラザ福島支店

男性



- ・ 3.11災害時、当店は停電・断水・壁面金庫・プリンター破損等の被害があった。
- ・ 震災後は支店長の適格な指示の下、行員家族の安否の確認、役割分担等を迅速に行動することができた。
- ・ 断水は10日間程度続いたが、皆で協力しあい補給した。
- ・ 昼食については、皆で食材を準備し炊き出しを行った。
- ・ 災害のフリーダイヤル(ローン相談)は、当店への問い合わせが多く、個人金融部の行員に応援を要請し対応していただいた。
- ・ 震災により多くの困難が生じたが、その困難を支店全員でクリアすることができ行員間の結束が強くなったと感じます。流通が遮断さ

れ、ガソリン・生活物資・食料等の入手が困難となったが、全員で対応したからこそ乗り越えることができたと思います。

- ・また、震災直後には、テレビ会議システムによる対応の効果は絶大であったと思います。北村頭取による災害対策本部の指示も非常に対応が速かったと思います。

船引支店

男性



- ・3月13日(日)「休日における緊急窓口の開設と預金払戻し対応」
当日は、日曜日ではあったものの、本部指示により休日出勤し、待機していた。田村市には、3月12日(土)に東京電力第一発電所1号機が水素爆発したことから、双葉郡の住民の方が避難してきており、3月とは思えない寒空の下、市内は異様な緊迫感に包まれ、「ひっそり感」と「騒然」が一緒になった状態。ATMコーナーは、「いつもの日曜日」以上に来店するお客さまが多かった。そうした中、船引町の田村市総合体育館に避難している大熊町民と思われるお客さまから、「着のみ着のままで避難してきた。カードも持っていない。今後さらに避難するにも手持ちのお金も無い」。「東邦さん、何とかして欲しい。助けて欲しい」との声が寄せられた。当初は、休日営業している郡山支店へ誘導も考えたが、お客さまの顔は、自宅から田村市まで辿り着くまで長時間運転しており「疲労困憊の様子がありあり」と窺え、かつ何とんでも「自動車のガソリンも残り少なくなっている」という切実な現実もあった。待機している行員が協議し、「困っているお客さまを何とかしたい」「手を差し伸べたい」で意見が一致。緊急払い戻しを要請すべく、当日行われたTV会議システムによる対策会議の中で、支店長(現営業統括部担当部長)が、緊急払い戻し受付のため「窓口を開きたい」と北村頭取に要請。「支店長判断に任せる」との頭取承認を頂き、急遽、緊急払い戻し受付を開始することとなった。午後12時から窓口受付を開始。その際、「何か役に立つものを」と考えて贈答用タオルを配布した。結果的には、(取扱件数)6件/(払戻金額)500千円と件数は多くは無かったものの、皆さまから「東邦銀行と取引していて良かった」「恩は忘れない」「タオルは本当に助かります。だって顔を拭く物すら無いんですから」との感謝の言葉をいただいた。

3月15日(火)東京電力福島第一原子力発電所3号機も水素爆発し、

田村市も危険となったため、当店も一時避難のため臨時休業店舗となった時期があった。あれから半年が経過した。田村市は幸いにも放射線量は低い地域にある。但し、民家の屋根には所どころにブルーシート、運動場には仮設住宅が立ち並び、日本有数の産地だった葉タバコやエゴマの作付けも控えられ、いつもの夏と違う風景が広がっている。

暑かった夏も終わりをもうすぐ終わりを告げるかのように、高原の町＝田村の空は秋めいてきている。今日もいつものように「いらっしゃませ」とお客さまをお迎えるが、「あの日」払戻しをされた「あのお客さま」は、今、どの空の下でどんな生活をしているのだろうか。

安積支店

男性



震災当時、私は富岡支店に勤務し、融資窓口を担当していました。

震災の翌日の朝、富岡駅近くの高台から見た光景は今でも目に焼きついています。津波で流された駅舎と瓦礫で道が埋まり、家屋が破壊され、線路より海側には何もなくなっていました。その先に広がる海は何事も無かったかのように、穏やかで朝日が輝いていました。

震災後は、富岡町民そして富岡町役場がビックパレットふくしまに避難した事から、富岡支店長、融資渉外次長と共に最寄の支店である安積支店を間借りしてお客様の対応にあたりました。震災直後は、お取引先の企業や地公体などの給与振込事務と自振停止の受付対応が主なものでした。中でも双葉郡内の消防署を運営する市町村圏組合では、現場にいる消防士たちの分だけでも、との思いは非常に強く、振込先のデータもままならない中でしたが、何とか本部の協力を得て無事に給与を振り込むことが出来ました。

お客様対応に当たっては、自分自身が富岡から避難した身であり、お客様と同じ感覚で対応することで、震災によりどうしようもない不安を抱えたまま見知らぬ土地に避難したお客様に、わずかながらでも安心感を持ってもらえるように心がけました。震災後、安積支店のロビーで、富岡で自分が担当したお客様の顔を見るだけで、こちらも勇気付けられる思いでした。また、お客様にかける言葉は、「頑張ってください」との言葉は極力避けてきました。頑張っても元の生活に戻る訳も無く、「頑張ってください。」は、余計に無力感を感じてしまうからです。それで私は、「お体に気をつけてください。」と声をかけるこ

とが多かったです。お客様は慣れない環境で生活しており、いずれ富岡町戻れるときまで元気に暮らすことが、お客様にとって一番だと考えたからです。

震災から半年がたち、通常の生活に戻る中で、元の生活を取り戻せない富岡町のお客様は今も避難生活を続けています。また、原発立地町村である富岡町は、原発関係に従事する人が多く、私が担当したローンのお客様も多くの方が今も事故収束のため、原子力発電所で働いています。これから先の生活に大きな不安を抱える中で、お客様が少しでも安心していただけるような対応をこれからも続けていきたいと思っています。

郡山市役所支店

男性



お客さまからの意見・要望等

- ・当店は臨時休業店舗となり、多数のお客さまから早期の営業再開を望む声をいただいた。
- ・特に、時期的に市給料日・年度末・年度初めも重なり市公金事務を中心に郡山市を始めとしたお客さまに不便をかけた。郡山市役所分庁舎において臨時派出窓口として市役所内の公金収納と一般市民等への公金支払を行っていたが、郡山支店や桑野支店等への市関係の持ち込みも多かった。郡山支店と郡山市役所分庁舎内に行員・パートも分散して業務にあたり極力、郡山支店へ誘導したが、郡山支店以外の支店へ行かれた場合、市役所独特の特殊なものもあるため、受付店で戸惑うことが多く、電話照会も非常に多かった。当然ながら、お客さまからはどこの支店でもわかるようにしてほしいという声も多かった。

業務における苦勞

- ・3月12日から臨時休業店舗となり、3月28日から5月2日まで郡山支店内に支店内支店、5月6日から店舗位置変更しての仮店舗営業となった。臨時休業店舗ではあっても上記のとおり郡山市役所分庁舎1階ロビーで市会計課とともに市公金業務対応。支店内支店となってからは郡山支店内に常時2～3人、郡山市役所分庁舎内にも常時3～4人で業務対応、その間、郡山支店と郡山市役所分庁舎間を、当初は走ったり自転車で1日数往復した。ガソリン確保してからも機動車1台のみでは業務停滞するため、当初は支店長として

-
- 走ったり自転車で往復し、途中からマイカー借上の許可をもらった。ガソリン確保できないとき、常日頃からの10キロランニングや子供たちへのソフトボール指導で培った体力・健康の賜物と感じた(同様に走ったりして業務に対応できる人はどの位いるのかと思った)。
- ・大震災直後の3月12日(土)、3月13日(日)は主管部ともなかなか連絡がとれず、事務機器関係業者とも連絡がとれず、支店長判断として鍵等の取扱・対応をし、後日、事後報告として主管部宛報告したが、取扱・対応としては全て適切であった。
 - ・支店内支店は精神的に苦痛であった。郡山支店内では当然ながらわずかのスペースしか確保できず、業務に支障をきたした。書類等も重要なものは郡山支店金庫室へ格納してあり探すとなると約80箱の段ボールからとなり、また、金庫室も郡山支店行員に開閉してもらわなければならない一苦勞であった。また、上記のとおり郡山支店以外にお客さまが行かれたときの対応には苦勞した。市給料日、市外郭団体給料日・振込処理日、年金感謝デーもあった。振込持込等店舗規模からは数段に事務量が多い当店では通常に処理している帳票件数であっても他店にとってはパニックとなったみたいで、最終的に当店で事前準備的な事務処理を行った。
 - ・郡山市役所分庁舎内での業務に際し、当初は当店も市会計課の電話もなく、市市民課の電話を借用していた。総務部に要請し1台設置してもらった。
 - ・このような環境の中、支店行員・パート全員が、「お客さまのことを考えれば場所はどこでもよいから一日でも早く支店として再開したい」、という統一した意見であった。
 - ・当店が臨時休業店舗、支店内支店となっていることをわからない本部行員・市内支店行員が多数いた。相双地方の店舗は臨時休業店舗とわかっていても、当店の臨時休業店舗のことはわからず、書類等も当店には届かないにもかかわらず苦言を呈する他店の役席・行員がいたことも事実である。朝礼時等で臨時休業店舗について徹底してほしいと直接該当店支店長に申し入れたこともある。自分の店が被害にあっていない人たちとあまりにも温度差がありすぎたと強く思う。
 - ・仮店舗を立ち上げるに当っては、当時の常務取締役郡山支店長・郡山支店上席副支店長・郡山支店渉外課長には一緒に物件調査していただいたりして非常に助けてもらい感謝している。重要書類や伝
-

票等を郡山支店へ搬入する際にも郡山支店の行員には手助けしてもらっており感謝している。また、仮店舗オープンに際し主管部の総務部・営業統括部・事務企画部にも感謝している。併せて、5月2日の旧店舗からの機材等撤去・搬出・搬入及び5月3日から5日まで3日間で仮店舗の突貫工事にあたってくれた各業者にもとても感謝している。

- ・東日本大震災、臨時休業店舗、支店内支店、仮店舗と経験したことで店内の絆はより深まったと感じている。また、当店においては支店・パート自宅等甚大な被害はあったものの行員・パート及びその家族も全員無事であったことも何よりであった。

家庭での苦労等

- ・当初は借上社宅も甚大な被害を受け寝泊りできない状態であり水道・ガスも復旧しないことと支店が警備セット不可能で店舗管理する(建物内は立入禁止)必要性から、郡山市役所駐車場でマイカーの中(ガソリンなく駐車)で1週間位寝泊りした。
- ・当初はスーパーもコンビニも休業で食べる物もなく、毎日の栄養源は毎朝、支店の女性が差し入れてくれるおにぎりとおかずとホットコーヒー。人の温かさを改めて感じた。
- ・自宅はいわき市のため単身赴任中、休日出勤も続き、マイカーのガソリンもなく(日中、個人の車にガソリン入れることは当然不可能)、バスも動いておらず、震災後しばらくは自宅にも戻れなかった。家族は震災後、県外に避難しており、テレビ・ラジオ・新聞等でしか自宅近辺の様子を知ることができず非常に不安であった。4月に入り、甚大な被害を受けたいわき市豊間・薄磯・江名・小名浜地区を車で走ったが、テレビや新聞で見る以上に生の被災状況は悲惨であった。
- ・旧知の友人・知人や以前勤務した支店の取引先、かつての上司・同僚等から電話・メール等で連絡あり、北海道他から食べ物の差し入れも届けられ、人と人の絆・つながり・温かさをしみじみ感じた。

要望・意見

- ・前記のように受けた被害状況によるものなのか、臨時休業店舗である当店と本部・僚店でいろいろな面で温度差がありすぎた。当社が通常営業していると僚店で聞いたというお客さまもいた。大震災の中なので苦情とはならなかったが、お客さまのことを考えれば営業店舗・臨時休業店舗、稼動ATM等を末端の行員・パートまで周知

徹底させる必要がある。

- ・ペーパーレス化促進。
- ・人材育成面では今般の大震災や有事のようなときでもきちんと判断・行動ができる精神面で強い行員を育てる必要がある。

鏡石支店

男性



- ・地震発生時には、お客様が5名おり最優先で店舗外に避難させた。揺れが落ち着き緊急時に定められている、総務部及び総務部長の携帯に連絡をいれたが、全く通じなかった。こうした想定外の自然災害時の本部への報告手段を今後検討すべき課題の一つと感じた。
- ・「水」の確保について
 - ①飲料水②トイレに使用する水について、飲料水はコンビニ・自販機等全て無くなった。トイレに使用する水は幸いなことに、支店の斜め向えが小学校であり、プールの水の使用を校長先生が快諾して頂き、何回も往復し復旧まで不便を感じずに対応することができた。飲料水は自衛隊の給水車が学校敷地にきていたが、多くの人が並び確保には時間を費やした。我々も落ち着きを取り戻し「水」の確保については、行員の実家また親戚の井戸水で対応した。ペットボトルで毎日支店に集め行員の自宅にも配布した。この経験により次に同様なことが発生した場合はスムーズに対応できると思われる。
- ・ガソリンの確保

当然ながら、水を確保に行くのも車が必要であり、ガソリンの確保にも注力した。取引先のガソリンスタンドよりの提供・先輩が勤務しているスタンド等を頼り、行員の通勤者のガソリン確保にも、今思い返せば大変な労力であった。備蓄としてガソリンを支店に確保するのは不可能であり、今回のような大規模震災時には、各支店の情報提供が重要と感じた。
- ・現場を預かる長としては、テレビ会議等での頭取の指示が、力強く感じました。トップの指示であるので、判断が早く悩むことは無かった。

郡山荒井支店

男性



- ・親戚、知人、友人、何年も会っていない学生時代の友人等たくさんの人から電話をもらった。
- ・食べ物がなかったが、行員の方や御家族、取引先の好意でなんとか乗り切りました。
- ・来店客の対応で、地震の場合店舗内にいるのが原則ですが、女性のお客様がパニックになり悲鳴をあげ、一瞬パニック状態となり最終的には屋外に避難しました。皆で声を掛け合いながら対応することが重要だと思いました。
- ・外部、本部との連絡が遮断された状態が続き不安でした。
- ・休みで、たまたま家にいたが壁から蓄暖が外れ、エコキュートが倒れる等大きな被害を受けた。支店ともなかなか連絡がつかず、緊急時の連絡体制の重要性を感じた。
- ・TV会議システムで各店や本部とリアルタイムで連絡が付き、銀行の一体感を感じた。

矢吹支店

男性



- ・平成23年3月11日に発生した大震災により、当店は店舗入口ガラスドア、外壁ガラス窓が破損したことに加え、営業室天井も崩落するなど甚大な被害を被り臨時休業を余儀なくされました。
- ・私は次席者とし防災上の統括者でありましたが、震災発生時、ロビーに取り残されたお客様2名(高齢者と子供)を店舗外の駐車場に避難誘導することと、すでに避難していたお客様の状況確認(怪我の有無)を行うことのみで精一杯の状態となりました。私自身としては平常時にイメージしていた防災統括者としての総合的な役割を震災発生時には十分に遂行できなかったのではないかと反省しております(防災上の指示命令系統が十分に機能しなかった)。また、防災関連用具(懐中電灯・ヘルメット・軍手・各種工具・医薬品)の設置場所なども不明確であったことが否めませんでした。
- ・震災直後は、停電および機器の損傷等により外部との連絡も遮断されたため、本部や僚店の状況も把握できなかったうえ、店舗内の“瓦礫の山”を見て不安感と焦燥感にさいなまされました。しかし、各従業員はそれぞれの立場で協力しあいながら冷静沈着に対処しており、その姿勢に頼もしさと強力な連帯感を感じました。また震災後については、僚店の協力、本部の円滑な対応により早期に仮店舗で

の営業が再開できたことなど、当行全体としての組織力の強さも実感できました。

- ・当地には他金融機関も所在しておりますが、多数のお客様より当店に対し励ましと早期の営業再開を望む声が寄せられました。私自身はそうした声を聞くたびに、当行は“地域になくてもならない銀行である”“頼りにされている銀行である”との認識を改めて強く持つと同時に、お客様の当行に対する期待の大きさを肌で感じることができました。
- ・個人的にはこのような災害には二度と遭いたくないと思っておりますが、未曾有の本震災に遭遇し被災したからこそ、前述のとおり、従業員の連帯感や当行の組織力の強さ、地域における当行の存在感の大きさ、そして、何より当地お客様の当行に対する大きな期待感などについて、文字通り、肌で感じることができたのだと思います。大きさではありますが、私にとって本震災は地域金融機関の存在意義や社会的役割などを再考する一つのきっかけになったと思います。今後、この体験等を業務面に生かしていきたいと思っております。

矢吹支店

男性



- ・震災発生時、私は渉外係として外訪中で車両を運転していましたが、あまりの大きな揺れに支店が心配になりすぐに帰店しました。店舗内は予想以上に被害が大きい状況であり、よくケガ人が出なかったなどの印象を持ちました。
- ・震災後、支店従業員で瓦礫の整理などを行いましたが、各自、不安な思いを前面に出すことなく、目の前の出来ることを協力しながら黙々と行っており、支店全体での一体感を感じました。
- ・私が震災後に対応したお客様は当店の再開を望んでおり、そうしたお客様のためにも一日でも早く通常の営業を再開したいと思っておりました。
- ・私は家族4人で銀行社宅に居住していますが、社宅も被災しました。家族も心配でしたが、避難所に避難するなど妻が生活面を保全し、私が銀行の業務に集中できる環境を整えてくれました。家族の協力に感謝しています。
- ・今般の震災で私は、支店内の連携の強さや底力、家族の絆、そして地域の当行に対する期待を感じ取ることができました。こうした貴重な体験を今後に生かしていきたいと思っております。

石川支店

女性



震災における体験談としては、

- ・ガソリン不足のために乗り合わせをしての出勤となった。
- ・単身者のために行員がおにぎり等の差入れをおこなった。
- ・自身の郡山の実家は断水期間が長く、石川から水を汲んで持ち帰りをおこなった。
- ・スーパーは閉店時間が早く、単身者は買い物に行けないので食料が不足し、大変苦勞した。
- ・毎日が不安だったが、支店全員が一致団結した。

門田支店

男性



私は、南相馬市に父母とともにボランティアに行っていました。派遣された先は、イチゴ農家のビニールハウスがあった場所でした。一面、大量の泥や瓦礫で埋まっていました。我々の任務は、泥や瓦礫を取り除き、畑として、再び使えるようにすることでした。私が驚いたのは、他のボランティアの若者たちです。ある人は、震災直後に被災地の状況をテレビで見て涙が止まらず、翌日頭を5部刈りにして会社に行き「この髪が伸びるまで、ボランティアに行かせてください。」と頼み込み、長期の休みを貰ったそうです。彼は、会社の社長のエルグランドを借りて、現地に来て、その車に寝泊りして活動していました。また、ある人たちは、東京のバーで働いている方達だそうですが、いかにも今どきの若者といった風体の方達が、働いていました。

彼らの働きぶりは驚くべきものでした。

畑上の泥は、乾いて固くなり、また重く、まるで瓦のようでした。それを彼らは一生懸命撤去していくのです。かなりの重労働です。疲れて私が「ちょっと、休みましょうか。」というと、エルグランドの彼は「まだまだ、疲れるには早い。」とあまり休まずに働くのです。

また、バーで働く女性は、長いツメで、畑に埋まってしまったビニールを丹念に取り除き、細かいビニールも逃さないように、そのきれいなツメと指を泥で真っ黒にして一生懸命働いていました。

彼らは文句一つ言わず、大変だとの一言も言わず、黙々と働いていました。

私の父は「今の若者はだめだといわれているが、そんなことは無いな。」としきりに感心していました。

私の実家は桃などを作る専門農家です。私達は、彼らに「放射能で

汚染されてるかもしれないけど、夏に桃食べに遊びに来ないか。」と誘いました。彼らは「桃大好きなんです。」と快く応じてくれました。今年の夏、彼らは遊びに来てくれました。「来年も遊びに来て、桃を食べたい。」と言ってくれました。

私は今から来年の夏が楽しみです。

会津アピオ支店

女性



東日本大震災後、子供が心におった見えない傷、見えないストレスがとても大きいと感じました。

余震でも、体が硬直してしまうほどでしたし、風の音や、強風時(自転車に乗って遊んでいても)外にいれなくなってしまうほどでした。(怖くて泣き出してしていました。)

子供にとってはとても大きなストレスで、軽いパニック障害のようにも見受けられ(病院での受診はしておりませんが)、学校の先生に伝えご協力いただくと共に、家族で見守ってあげようと思いました。

あの時の恐怖が脳裏に焼きついていると考えられ、メンタルケアの必要性が大事だと痛感します。(また、私たち会津の子供たちまでもこのような状態なので、津波を経験した子供、両親と離れ離れとなってしまった子供の事を思うと、心が痛みます。)

相馬支店

男性



- ・被災者対応のため地震の次の日(土)から支店を開けることになりました。しかし支店ではオンライン、パソコン(イントラ)、ATM、通信機器がすべて使えず、何をどうしたらいいか分からない状態。予想以上に来店者が多かったこともあり、通帳の残高もわからないまま、ただただ目の前のお客様の現払いに応じるだけで精一杯でした。そんな中、「銀行開けてくれてありがとう」、「現金おろせて本当に助かったよ」と声をかけてくれたお客様もいたことは印象に残っています。来店者の中には津波ですべて流されて何も持っていないお客様や泥だらけの通帳やカードを持ってくるお客様も多く、改めて被害の大きさを身にしみて感じました。
- ・14日(月)、福島第一原発3号機が水素爆発したこともあり、正午で支店を閉鎖し福島方面へ避難することに。必要最低限の荷物だけ

持って車に分乗し、まずは被曝チェックを受けるため二本松の男女共生センターへ向いました。到着すると浜通りから避難してきた人が大勢並んでおり、被曝チェックする作業員は全身防護服、報道陣も多数いてもものしい雰囲気。中には除染が必要な人や作業員ともめる人もいたため、「自分は大丈夫なのか」と心配しながら順番を待っていました。そしてついに自分の番。作業員が頭から下へと全身に測定器をあてていくと、測定器の針がほんの少しだけユラユラと動いただけで、大丈夫でした。ホッと一安心したところで作業員から「被曝チェックの証明書です」と渡されたのが、OKと手書きで書かれた小さな付箋。「わざわざ二本松まで来てチェック受けたのに、証明書がこれなのか?」、「これなら誰だって作れるじゃないか」と言いたくなるようなものでした。

- ・15日は事務センターへ出勤、その次の日から3日間は福島の実家で待機ということで、この先どうなるのか全く見通しがたたない状態でした。その間は「相馬にはもう戻れないかもしれない」、「残してきたお客さんたちは大丈夫だろうか」ということばかり考えていました。そのため支店を23日から再開すると聞いた時はうれしかった反面、想像していたよりも早い再開に驚きました。
- ・再開してからは、待ち人数が30人~50人は当たり前というような多忙な日々が5月末まで続き、来店客を捌くことだけでいっぱいでした。

*要望

- ・相馬支店のテレビ会議システムは地震直後から繋がらなくなりましたが、本部側ではそれに気づかず、繋がっていると思い込んで情報を発信し、意思疎通が取れないという状態に陥りました。
- ・テレビ会議システムも稼働時に繋がっているかどうか、確認できるシステムが必要だと思いました。

浪江支店

男性



震災当日は涉外として外回りをしていました。本来であれば時間もまだ早いため、請戸(海岸沿いで今般の震災により津波を受けた地域)にある会社に向かう予定でしたが、人事異動の発表があったとの連絡があり、一度支店に戻ってから訪問しようと考え支店に戻り営業室に入ったところで震災に遭いました。もし連絡がないか、気づかなかっ

た時のことを想像すると今でも背筋が寒くなります。

携帯の緊急地震速報が鳴り響き、文字には宮城県沖にて地震発生の文字が見えたとき、「これはまずい!」と思いましたが、そのときはすでに激しい揺れで立っていることができず、金庫の扉を必死に押さえていたことを覚えています。

地震が収まった後、支店の状況を確認したところ、建物自体に大きな損傷はありませんでしたが、棚はすべて倒れ、物を散乱し、あの重いMF Sが信じられないところまで移動していました。外を見ると建物の倒壊、道路が波打ち、所どころ陥没するなど、数分前と同じ場所を見ているとはとても思えない状況でした。

営業時間中であったためロビーにも数名のお客様がいましたが、皆一様に顔の色を失っていました。窓口係の避難呼びかけもあり幸いにもお客様に怪我をした方はいらっしゃいませんでしたが、60歳過ぎの女性の方がショックで動けない状態であり、たまたま顔見知りの渉外係が道を確認しながら自宅に送り届ける等とりあえず皆でお客様の対応に当たりました。

お客様の誘導がひと段落した後、当店は幸いにも電気が通っていたためテレビで情報を得ることができましたが、そのとき始めて津波の状況を知りました。仙台空港が津波に飲まれていく状況が映し出されており、表現が悪いですが、まるで映画のワンシーンを見ているように現実味が沸かなかったことを覚えています。その後支店に警察の方が状況確認に来ましたが、その時に請戸地方は津波で全部飲まれてしまったことが告げられ、どこまで津波が来るかわからないため早急に避難するよう指示がありました。

電気は通ってはいましたが、機械が正常に作動しない状況と周りの散乱の状況でとても勘定が合わせられる状態ではなく、仕方なく、スチール類や重要物を金庫の中に保管し、避難所である小学校に向かいました。避難所も津波は想定されておらず当初はグラウンドに避難とのことでしたが、校長先生の計らいにより校舎の中に避難することができました。小学校も電気が通っていたためテレビで情報を得ることができましたが、その時々で周りから6号線まで津波が押し寄せているとの情報も入ってきており、呆然と情報を聞いていました。19時を過ぎとりあえず津波が避難所まで来なかったことに一安心しましたが、避難所には物資がほとんどない状態で人もかなり多かったことから、アパートの状況確認のため戻りましたが、道路が壁の倒壊で遮断され

ており、途中から徒歩で戻りました。私のアパートも水やガスは駄目でしたが、電気は大丈夫だったのでアパートでテレビをつけっぱなしにして一晩を過ごしました。アパートの損傷がひどい者は銀行に泊まっていました。

テレビで朝の5時ごろ原発が危険な状態であり、10キロ圏内に避難指示がでたことを知り、行員でまとまって津島の避難所に移動しました。一斉に浪江町民が移動したため大渋滞となり避難所への移動も大変でした。その後避難所に辿り着いたものの、避難所の許容範囲をオーバーしているため、受入できない旨の話があり、どこに逃げればいいのか確認しましたが、場所はきまっておらず、とにかく逃げてくれとだけ言われ、皆で話し合った結果、上司に川俣が実家の方がいたことから、ひとまずそこに移動することになり、そこで約1日ぶりに食事をとることができました。そのテレビで原発の爆発を知り、当面浪江に戻れないことを察知したことから、中通りに自宅があり人数を受け入れできる先を探し、皆でそれぞれの場所に避難していきました。

私は実家が保原であったことから、行員1名を連れて実家に戻りました。実家も電気はかろうじてつながっていましたが、ガスは今のプロパンを使いければ当分補給がない状況、水道水は断水、灯油、ガソリンも手に入らない状況であり、家族総出で給水と食料確保に奔走しました。特に当初避難したときは1～2日で帰れると思っていたため着の身着のまま移動したため、携帯電話の充電器がなく、暫く周りと連絡が取れなかったことから、安否確認できず友人等にかなり心配をかけていたことを後から聞きました。

15日から浪江支店対応のため福島市近隣に避難していた3名で事務センターに通い対応をとりましたが、なにせ当初は何もわからない状況の中、お客様に対応できることも限られており、いろいろなお叱りを受けました。特に会社の給与支払等とりあえず従業員に暫定的に給与を支払いたいとの社長が多かったのですが、給与データが事務センターにない方もおり、従業員1人1人から振込先を聞いていただかなければ対応できない場面もあり、仕方ないことなのですが、対応が後手後手にまわってしまい自分の不甲斐なさを痛感する出来事が多かったように感じます。

5月が過ぎ、預金関係が少し落ち着いた頃から融資先のお客様の条件変更対応が始まりましたが、原発の動向等先の見えない状況での条件変更については、お客様からの理解が得られない場面も多く、「こ

の契約内容では1年後から返済を再開することになるが、今後のわからない状態で、こんな契約にサインできない]や「自分のせいで返済できなくなったわけではないのだから、条件変更ではなく、銀行側で客に負担がかからないように対応するのが筋だろう」等様々なご意見をいただきました。やはりお客様には震災と津波被害であれば天災であり仕方ないが、原発は人災であり納得できないとの考えの方が多いように見受けられます。また、移管交渉についても、特に浪江町の方は「絶対浪江に戻って事業を再開する」と考えている方が多く、浪江に戻るのになぜ移管しなければならないのかとの考えから移管がなかなか進まない現実もあります。

報道やうわさが先走りしてお客様の考えを邪魔している場面も多いですが、ひとつひとつ現状の説明や条件変更の意味等を説明し、こういふときだからこそお客様には今まで以上に真摯に向き合い信頼を得られるよう心がけていきます。

榎葉支店

男性



今回の震災において、私は手帳に日々メモをつける習慣があったため、その状況について時系列的にベタ書きではありますが体験を記します。

・平成23年2月10日(木)午後10時

南相双管内において、震度4の地震発生。今にして思えば、東日本大震災の前兆であったかと思われませんが、地震発生直後、浪江支店以南の5カ店（以下、双葉・大熊・富岡・榎葉）の支店長の携帯電話に連絡を行い、支店内に立入し状況確認のうえ総務部への連絡を依頼しました。とりわけ、当店ならびに大熊支店長へは原発入口までの確認訪問を依頼としました。

なお、当該点検については、総務部総務課長(現・塩川支店長)より確認の電話もあり、5カ店で点検実施する旨を伝え、最終状況を再度報告することとしておりました。

当店においては、震度4以上(マニュアルでは震度5以上)の地震発生時、支店内点検ならびに原発の状況把握を役席に指示しており、2月10日においては翌日(2月11日、建国記念日)従業員組合主催による相双方部8カ店のボーリング大会が実施される予定でもあり、原発立地町村の各支店長が社宅に在宅していることが想定され、思い切って、

防災訓練の意味もあり、点検依頼を行いました。

支店到着後、危機管理対応マニュアルにのっとり各所の点検を行いました。特に、当店以外の4カ店では、このような訓練は初めてでもあり、特に支店長机上の赤電話(災害時優先電話)が有効に機能すること、ならびに5カ店の連携が重要であることが確認でき、実際の震災発生時においてもこの経験が生かされました。

地震に対して過剰ともいえる対応を行ったのは、当職は仙台支店副支店長の経験もあり、在任期間3年の間に震度5以上の地震を2度経験しており、かつ当時の仙台支店長に厳格な各種危機対応を指導いただいていたことが奏功したものです。

・平成23年3月10日(木)

当店の筆頭取引先の社長が檜葉工場に来社していたこともあり、午後7時から昨年11月より当店融資にて新店舗オープンの運びとなった、取引先店舗にて当職、富岡支店長とともに3名にて懇親会を開催しました。ちなみに、当該店舗は津波発生もあり、オープンから5カ月で休止状況となり、また、筆頭取引先の檜葉工場については、撤退後、横浜市内に新工場を立ち上げています。

・平成23年3月11日(金)

当日は、人事異動の内示予定もあり、行員全員が若干の緊張のなか、外訪をおさえ営業室内にて業務遂行していました。

午後1時30分頃、人事部副部長より、3人の異動内示があり、11人の少人数店舗で3人の異動は大丈夫だろうか、副支店長と話し合っていました。

折りしも午後2時46分、地震が発生しました。携帯電話からの警報にはまったく気づきませんでした。かなり後になって、仙台の自宅では、携帯の警報より家内がマンションのドアを開ける余裕はあったとのことですが、営業室にいた私は、まったく気づきませんでした。

副支店長に、営業室のドア開放ならびに顧客誘導を指示し、当職もロビーで顧客誘導を行いました。あまりの揺れに店内の顧客は悲鳴をあげるも、まったく動くことが出来ず、揺音と悲鳴のなか、副支店長の「避難してください！」の音が響き渡っていました。

揺れが大きく、長かったこともあり、横揺れとともに営業室内の壁面スチールが倒れ去っていくのがスローモーションのように感じられ、意外とゆっくり崩れさっていく光景をいまでも鮮明に記憶しております。(とくにショックだったのは、応接室に飾ってある北村頭取との

サイン入ツーショット写真額縁が床に落下しており、4月29日の支店への現金回収時まで救出できませんでしたが、幸いにも今仙台の自宅リビングルームで鎮座いただいております。)

揺れの終盤で、停電が発生し、すぐに復旧したものの、その時点で、為替の送信や勘定突合は大丈夫だろうかとの思いが脳裏をよぎりました。

冷静に立ち返り、顧客ならびに行員の無事を確認後、すぐに携帯の緊急警報着信にて三陸沖が震源であることより、仙台の自宅は家内も含めかなり厳しい状況ではとの不安がよぎりました。

さらに、目の前の、楢葉町役場に隣接する住宅が崩落する瞬間がロビーより目撃され、行員全員、かなりの恐怖心を抱きました。

すぐさま楢葉町役場に駆けつけ、総務課長より「震度6強、第一・第二原発とも無事緊急停止した。」との確認を得、その足で出納室派出の方のところに行きました。その方の自宅は比較的海岸に近く、地震発生時には娘2人が留守番していたことからかなり心配し混乱していましたが、とりあえず現金ならびに納付書等を確保し、支店へ連れ帰りました。

帰店後、総務部あて、電話にて状況を報告しました。今後の対応について指示を要請しましたが、本店においても震災激しく混乱しており、本店ビル内でも行員の避難がはじまっているとの報告を受け、改めて震災の大きさに驚きました。電話のなかで、原発は無事緊急停止したことについても報告しました。

続いて、富岡支店長に電話(赤電話)したところ、富岡支店では停電しているとのこと、また、支店の屋上から津波が見えるとの情報がありました。

当店女子行員からは、自宅ならびに家族の安否が気になり帰宅したいとの声がありましたが、津波が迫っていることを伝え、午後4時30分までは、当職に命を預けてくれるよう説得し、私ならびに副支店長が支店に残り、他の全員を支店の車両に分散し、高台に避難させました。当職と副支店長が支店で待機中に、郵便局の局員が郵便を取りにきましたが、発送郵便の取りまとめは終わっていなかったため、外に出てその旨を伝え被害の状況等について話をしていたところ、その局員の方が海の方を指差し、「あれ津波ですよ。」と言いました。その指差した先を見ると、広野火力発電所の近くに、大きな津波が見えました。(実際の被害として、当店行員の自宅が津波被害にあい、実父が亡くなったとのことであり、結果として二次被害を防止することがで

きました。)

その後、富岡支店長より津波の第一波が過ぎ去ったとの連絡があったことから、高台に避難している行員へ支店に戻るよう伝え、今後の対応について説明を行いました。役席は翌日(土曜日)朝9時集合、その他の行員は、月曜日朝8時までに集合することとし、店内緊急連絡網(自宅・携帯電話・メールアドレス記載)ならびに全店の赤電話(優先電話)一覧を各自に配布し、携帯は通じにくい場合メールか公衆電話を利用し、もしもの場合は、全店の赤電話を有効に活用することを説明し、解散しました。

その後、富岡支店・大熊支店・双葉支店・浪江支店に複数回にわたり電話しました。富岡支店では、停電の影響でシャッターがしまらず混乱していましたが、出口側の天井に手動用のシャッター開閉チェーンが格納されていることをアドバイスし、程なく成功したとの報告がありました。

同じく、大熊支店でもシャッターが閉まらないとのことでしたが、当日、支店長が休暇で副支店長が対応しており、富岡支店と同様の内容を伝えましたが、うまくいかず、最終的に支店に宿泊するとのことでした。

双葉支店においては、町内の商店街は老朽店舗も多く、大変な状況とのことであり、浪江支店では、余震のなか勘定突合を完了させたとのことでした。

その後、個人金融部長から電話連絡があり、行員の安否確認ならびに、勘定突合未了でも、重要物を金庫に格納した後、人命第一の観点から、退避するよう指示がありました。

当日までの約2週間、当店の融資担当者は、大腸ポリープ切除のため、双葉町の病院に入院中であり、安否確認の手段もなく、非常に心配しました。調査役に、町内の社宅の点検ならびに主要取引先の訪問を指示しましたが、程なく社宅2棟ともサッシが崩落しており、住める状況にないとの報告がありました。

その後、楢葉町役場から午後8時に緊急会議を開催するとの連絡があり、会議中、席が隣同士であった取引先の社長に社宅が罹災した旨伝えと、ご好意により、同社の保有するペンションに宿泊させていただけることになりました。

店内片付け中に、双葉町の病院に入院していた行員が支店に到着しました。ちなみに、当日は退院手続きを夫婦ならびに誕生間もない乳

児とともにいた際の罹災であり、罹災直後、病院火災発生の際が鳴ったことから駐車場へ避難するも、津波が迫っているとのことで再度病院の屋上に避難し、津波を回避し、約5時間かけて支店に到着したとのことでした。同病院は福島第一原発に近く、原発爆発の際は、大量の放射能灰が落下し何名かが被曝したとのことであり、乳児も一緒だったこともあり、かなり際どいタイミングでした。

宿泊場所も確保できたこともあり、午後9時に当店は解散し各自帰宅することとしました。副支店長は富岡町の借上社宅へ帰宅し、調査役は、楢葉町内の借上社宅へ、私と退院したばかりの行員家族は取引先所有のペンションに避難しました。

翌日判明したのですが、副支店長は国道6号線及び県道35号線(通称：山麓線)が通行止めとなっていたことから富岡町の社宅に帰れず、さらに走行中に道路の切れ目でタイヤがパンクし、やっこのことで支店近くの公園までたどり着き、子供へのお土産に買ったお菓子を食べて、一人寂しく車中にて一夜を過ごしたとのことでした。

なお、副支店長の社宅は海から数百メートルの距離にあったため、津波で流されこそしなかったものの、被害を受けていました。

・平成23年3月12日(土)

余震で眠れぬ夜を、持っていた携帯ラジオで一晩中情報収集していたところ、福島第一原発で爆発音が聞こえ、また大熊・双葉の町民が集団でバスにて移動しはじめたことが報道され、ペンションの隣室で休んでいた行員を早朝に起こし、すぐ白河の実家へ避難するよう指示しました。

まもなく、取引先社長夫人より朝食の準備ができた旨連絡があり、朝食を戴きながら行員家族の昼食(おにぎり)を準備いただき、私は楢葉町役場へ向かいました。

朝8時に楢葉町役場に到着すると、大型バスが複数台待機しており、自家用車を所有していない、とくに老人を中心に避難を開始していました。

状況について、居合わせた商工観光課長に問い合わせたところ、福島第一原発で放射能漏れの可能性があり、念のため全町民に避難指示があったとのことであり、いわき市神谷の草野中学校が楢葉町の避難所とのことで、取り急ぎ楢葉支店へ行きました。

避難の状況について、一足先に出勤していた副支店長に伝えると同時に、町内の防災無線で一斉に避難の呼びかけが始まりました。

それをうけ、我々も支店を閉め避難することにしました。車は当職及び副支店長それぞれにありましたが、副支店長の車はパンクして補助タイヤが付いており、ガソリンも当職の愛車のほうが多く残っていたことから、私の車一台で避難することにしました。(副支店長の車は、8月に一時帰宅し無事回収済みです。)

いわきへ避難開始の途中、社宅に立ち寄り、日頃備蓄しておいた食料品・飲料水・座布団・毛布等を車に積み込みました。サッシが全て外れるなどあまりにひどい社宅の状況を見て、副支店長は一言「まるで暴徒の打ち壊しにあったみたいですね。」と他人事のようにつぶやいていました。

その後、崩落した取引先の住宅をみながら、県道35号線を一路いわきの神谷向け移動しました。

途中のコンビニで、何人かの取引先や行員家族と出会い、何も商品がなくなった店内に驚きつつ、通り道の四倉支店に立ち寄りしました。

四倉支店の状況を見て、ただ呆然としました。津波が営業室を襲っており、泥だらけのなか、四倉支店長と会いました。彼は顔がひきつっており、かなりひどい状況でした。いま、取引先の何社かは四倉支店へ移管しており、訪問の度、よくここまで綺麗になったものと感慨深いものがあります。

四倉支店から出がけに神谷支店長と遭遇しました。是非支店へと誘われるまま神谷支店を訪問したところ、神谷支店の行員が、おにぎり、天婦羅、飲料水を大量に差し入れてくださり、私ならびに副支店長ともに、大変ありがたく戴きました。

神谷支店でご馳走になった後、楯葉町の避難所となっている神谷の草野中学校へ行きました。町の係員の説明ではもう満杯とのことでしたが、町の職員も大勢詰めていることもあり、何とかお願いして入れていただきました。とりあえず我々の休む場所を探しましたが、体育館は超満員で、教室も開放しているとのことで、副支店長が空きスペースをなんとか確保してようやく休憩をとることができました。

夕食として、おにぎり一人1個が支給されましたが、個数が足らず、我々二人は社宅から持ち出したカレントウ、野菜ジュース、蜂蜜での夕食となりました。その後、湯飲み茶碗に入ったうどんの配給があり、副支店長と「このうどんのうまさは一生忘れないな。」と言いつついただきました。

隣の教室には、たまたま前日に保険を勧誘していた大口預金取引先

があり、お互いの無事を喜び合ったのも束の間、思わずこのような混乱期において、保険商品がいかに大切かを再度説明させていただきました。偶然とはすごいもので、その後、私が会津美里町に駐在した際、またお目にかかり、その瞬間がたまたま取材にきていたテレビ局に撮影されるにあたり、自分は絶対東邦銀行の営業マンから離れられないと確信した次第です。

・平成23年3月13日(日)

この日は、神谷支店へ出勤しました。TV会議システムでようやく対策本部が立ち上がっていることを知りました。TV会議システム導入時、使い方に慣れず、まったくひどいシステムとの認識が一変しました。全店の状況がわかり、もしこのシステムがなかったら大変であったろうと、改めて感謝した次第です。福島第一原発でも同じようなTV会議システムが活用されていたことを知るにおよび、このシステムを導入された方の先見の明に敬服しました。

TV会議のなかで、北村頭取に状況について説明ができ、かなり安心したことを記憶しております。会議のなかで、神谷支店近くの草野中学校に避難所が出来ていることを説明し、明日については同支店で楢葉・四倉・神谷の3支店の行員で業務を行うことを伝え、了解を得ました。

その日の夕方、福島第一原発から放射能が漏れ出したとの情報が入り、楢葉支店の全職員にスクリーニングを受けるよう指示し、近隣に避難していた私を含めた4名でいわき市内の会場(内郷社会福祉センター)に行きました。

会場では自衛隊の物々しい除染用のテントが設営されており、マスコミ報道もされていなかったこともあり、会場はわれわれ4名だけで、ことの重大性に深刻にあせりました。

幸いにも、4人とも問題なく、私と副支店長は平支店に顔を出し、そのまま支店内に宿泊させていただきました。

平支店長、上席副支店長には大変お気遣いいただき、明日3カ店合同の神谷支店での対応に備えることができました。とりわけ、四倉支店長は抜群のフットワークで、あの混乱のなか、給湯室でカレーライスをつくり振舞っていただいたのは感動的でした。

その夜、四倉支店長からは、昨年忘年会で差し入れ(豪華舟盛り)のお返しにと、サバ缶2個をいただき、混乱時での缶詰のほうが遥かに舟盛りより価値が高いと大笑いしました。

・平成23年3月14日(月)

神谷支店にて、予定どおり払戻業務を開始しました。キャッシュカードをお持ちのお客様が多く、意外とスムーズに窓口業務がはじまり、状況についてTV会議でも報告しました。

ロビーでは、TV放送もおこなっており、お客様はじめ、ロビーマンを勤めていた当職をはじめとして、仙台空港、陸前高田等津波が襲った悲惨な状況をただ驚いてながめているなか、血相を変えた若手行員から「駐車場で男性客が倒れており、救急車を呼んでほしい。」との報告がありました。すぐさま駆けつけると、お客さまは既に息をしておらず、心臓も停止している状況にありました。

付き添っている夫人に聞くと、心臓が悪いとのことであり、経験はありませんでしたが、当職が心臓マッサージを開始したところ、約3分後に息を吹き返し、顔色も戻り蘇生しました。間もなく救急車も到着し、搬送されて行きました。後日、お客様は元気になり、支店に顔をだされたとのことでした。

神谷支店に戻り引き続きロビー対応をしていると、警察のヘリコプターから福島県沖に津波がせまっているとの報道があり、その直後、支店近辺を消防車が高台に避難せよとの巡回がはじまったと同時に、TVでは福島第一原発の3号機爆発のライブ映像が映し出されました。

今度は、またまた広報車が窓を閉め切るよう広報がはじまり、支店内は大混乱となりました。神谷支店長は必死の形相で、TV会議システムにて頭取に状況報告していました。

すぐ避難せよとの指示に従い、重要物の金庫格納を始めましたが、いったいどこに逃げるのかと大混乱となり、高台に避難か、窓をしめきって店内待機か迷う状況でした。

ちょうどその少し前に、副支店長は私の指示により、楢葉町の情報を収集するため避難所(草野中学校)に行っていました。また、平支店に今後泊り込む考えもあったので、社宅から持ち出した座布団、毛布等を他の避難者へ差し上げるよう伝えてありました。副支店長の話によると、我々が泊まっていた場所に「ありがとうございました。」の置き手紙があったそうです。昨夜、子供連れの家族にお菓子をあげたのですが、そのお礼のようでした。

神谷支店では、平支店に避難することで話がまとまり、避難の準備に取り掛かっていましたが、副支店長は待てど暮らせど戻らず、相当あせりました。しばらくして、ようやく副支店長は必死の形相で走っ

てきました。

彼の話では、原発爆発直後、草野中学校では放送が流れ、窓を一斉に閉め始め、あやうくロックアウトをくらいそうになりながらも、置いていかれたら大変と、全力疾走で神谷支店に戻ったそうです。このときが今回の震災で一番恐怖を感じたときだと申しておりました。

ようやく平支店に辿り着き、生まれて初めて乾パンの昼食をご馳走になりながら、TV会議で、各店舗が続々と休止がはじまったことを知り、楢葉支店行員の安否確認と今後の避難先ヒアリングを行いました。

いわき方部の各店舗行員も避難する流れとなり、ガソリンも少なくなっていたこともあり、また仙台の自宅に家内1人で待っていることもあり、自分としてもかなりの葛藤がありました。

そんな時、平支店長より「おれは母店長なのでここを離れられないが、深谷は仙台に帰れ！充分がんばった。」と背中を押していただきました。しかしながら、ガソリンの残量を考えると一度帰ったら、当面、福島に戻って来れないことが予想されかなり迷いました。

そんなとき、二本松支店長が北村頭取と行員家族の受け入れについて(岳温泉、磐梯熱海温泉)やりとりしているところをTVを通して拝見でき、副支店長と協議の結果、副支店長の実家(本宮市)経由で二本松市の親類宅に宿泊することとし、翌日、二本松支店に出勤することとしました。

・平成23年3月15日(火)

二本松はインフラも大丈夫で、久しぶりに入浴し、弁当を作ってもらい二本松支店に出勤しました。この日、ようやく相双方部の支店長がどこに待機しているかを含め、当行の状況が見えてきました。

朝からTV会議を拝見し、事務センター用の重油が不足していることや、ガソリン・水・食料・宿泊先も不足し、福島全体が大変な状況となっていることを認識できました。

夕方になり、事務センターでの事務処理対応のため、副支店長は福島市泉の自宅よりセンターに通勤することとしたものの、自分は仙台に帰っていいのか、かなりの葛藤がありました。

TV会議のなかで、北村頭取が各自の事情、家庭の事情を勘案し、通しやすい支店への出勤でOKとのお言葉をかみ締め、後ろ髪を引かれながら仙台の自宅に戻りました。

真っ暗で、インフラも途絶えた中、家内はビーフシチューを作って出迎えてくれました。日頃、食料品を備蓄していたとのことで、ヒビ

だらけの自宅リビングでようやく安堵したひとときでした。

その後、副支店長は事務センターで楢葉支店の勘定処理やお客さまからの照会対応に従事し、自分は、仙台支店から本店経由で、高田支店へ出勤し会津美里町に避難している楢葉町の対応を行いました。

現在をご承知のとおり、仙台の自宅より事務センター内の相双支援窓口勤務しております。

とりとめのない体験談であり、手早く書き上げたこともあり、大変稚拙な文章となりましたが、自分でもこの記憶は今後の危機管理の糧となることを信じ、忘れることなく記録に留めておきたいと思います。今回の震災で学んだことは、

- ・日頃の防災訓練の大切さ。
- ・行員の携帯メールを緊急連絡網に記載していて助かった。
- ・ガソリンは備蓄できない。
- ・水が止まった場合、飲料よりもトイレ用が困った。(自宅では簡易トイレを用意していて助かった。)
- ・お客さまの携帯電話番号が貴重な連絡手段となった。
- ・懐中電灯、ラジオ、食料品、水を備蓄していて助かった(社宅、自宅、支店)
- ・TV会議システムが非常に有効な連絡手段であった。
- ・北村頭取のスーパートップダウン指揮は大変心強かった。

最後に、北村頭取はじめ、本支店のみなさん、そして最後まで自分についてきてくれた副支店長に感謝をもって、体験談を締めたいと思います。

ありがとうございました。

平支店
男性



【家庭のこと】

- ・3月12日(土)および13日(日)は臨時窓口対応および四倉支店手伝いのため出勤。
- ・12日(土)に原発が爆発し与震も続いていたので、夜に妻子を郡山の私の実家へ避難させた。
- ・原発事故がひどくなってきた15日(火)に妻子は妻の実家(群馬)に移動。
- ・妻子はまだ帰ってこないため単身赴任生活が続いています。

平支店
男性



お客様からの意見

- ・「緊急時に窓口が休業状態だったので不便を感じた」、との意見がある一方で「他金融機関のようなトラブルもなく、窓口も早期に手続き可能となったので助かった」との意見もあった。

業務において苦労したこと、こまったこと

- ・震災翌日(土曜日)に出勤要請あり。四倉支店へ津浪被害復旧応援に行く。現地の情報等の状況説明がない状態での要請。四倉支店へ向かう途中に警察の津浪避難の交通規制あり。事情説明し現地まで向かう。現地到着後、復旧作業に携わったが、津浪のサイレンがなり、避難し平支店へと戻る。震災の復旧が急務であるが、現場の状況を勘案し、情報の提供と、安全性を優先した指示をいただきたいと思った。その後も、余震が続き原発等の状況不透明な中で、業務を継続。業務中には当然ながら、ラジオやテレビ等の情報源は視聴出来ず不安であった。

家庭における苦労

- ・家族からも、原発の状況鑑み、至急避難したい旨の意見があった。業務がある都合上、それは出来ない旨伝え、一時険悪な状態となった。又、社宅寮(いわき荘)においても、震災被害あり、復旧の要請したが、いまだ実現していない状況である。また、いわき地区は風評被害の影響もあり、ライフラインの復旧、生活物資の確保は困難であり、震災後数日は相当の負担があった。

今般震災時については、支店の上位役席者のみが情報を共有していた印象があり、現場の行員に対する情報開示は非常に少なかったと思える。実際、原発の情報は帰宅後夕方のニュースで詳細を知った。不透明な状況であるからこそ、情報は共有していただきたい。

平支店
男性



震災時は携帯電話や固定電話も通じないことが多く、震災翌日から休日出勤の要請連絡や安否確認等の行員間の連絡に苦労した。

よって、すぐに課内緊急連絡網に携帯メールアドレスを記載し、電話が通じない場合メールで連絡をとる体制とした。

これにより、自宅待機者や遠方に避難している行員、または最寄の寮店に出勤している行員への連絡や、所在確認をスムーズにすることができた。

また、毎日の銀行の状況も変化がある都度一斉メールで課員に知らせることで、全員がその時々情報を共有することができ、本店勤務応援対応や営業再開等の対応もスムーズに対応できた。

もしメールがない時代だったら、もっと大変だったろうと思います。

小名浜支店

男性



東日本大震災からまもなく半年が経ちますが、あっという間の半年間でした。

震災の直前、私は渉外活動中で、営業車両を運転中でした。小名浜支店へ戻るためいつも通り車を走らせ、ちょうどトンネルに入ったところで震災に見舞われました。今まで感じたことのない揺れにハンドルは取られ、このままトンネルから出られないのではと思うほどでした。

何とか支店へ戻ると太平洋沖が震源地であり、数メートルの津波が来ることを知り支店の屋上に避難しました。そこからは小名浜港の潮の満ち引きが見え、津波の怖さをひしひしと感じました。

数日後、震災直前に走っていたルートを被害状況の調査で見に行くと、津波によって家はなぎ倒され瓦礫の山となっており道路も何とか通れる状態で被害の大きさを改めて感じるとともに、あと少し時間がずれていればそれに巻き込まれていたかと思うと恐ろしく感じました。

お客様の中には、私が担当している地区が沿岸部中心であることもあり、津波被害により家族をなくされた方や廃業を余儀なくされた方、また、水産物の加工業者で工場が被災した上に原発問題による風評被害の影響を受けている方など、大きな被害を受けられた方がたくさんいます。

そのような被害を受けられた方々を支援するため、地域に根ざした地方銀行の行員として、地域のために自分ができることを精一杯取り組んでいきたいと思っています。

小名浜支店

男性



3月11日スポット休暇を取得し、家族でいわきに帰省途中で震災に遭いました。

榎葉支店の近くを運転中、突然前の車が徐行し始め…揺れが5分ぐらい続いていました。私はハンドルを握っていたのでよかったです。後部座席の食べ物が散乱したりと大変な状況でした。落ち着いた後、車を進めるとJヴィレッジの近くの国道は陥没で進めなくなり、いわき浪江線が無事いわきに帰ることができました。その後テレビで津波の様子を拝見し、大変な事態であると改めて感じました。

いわきでは、断水・ガソリン不足・物資不足が重なり近くの給水所で3時間程並んだり、学校のプールの水を汲んだり、GSに2時間並んだりと大変な日々を経験しました。この時、今までどれだけ豊かな生活を送ってきたのかを改めて痛感させられました。

そんな中、学生時代の岡山の友人が大変な状況を心配し、ミネラルウォーターの箱を送ってくれたり、東京で暮らしている友人が食料を持ってきて帰省してきてくれたりと人のつながりを再認識する場面もありました。

私が住んでいた(赴任していた)小高地区は原発事故により現在警戒区域に設定されています。震災後自宅待機により、震災当日の支店の様子も分からず、取引先のお客様方の状況も町の様子も分からず、とても心苦しい気持ちでいっぱいでした。

3月末に荷物を取りに、3週間ぶりに小高の家に入ったのですが、テレビは落下しそうな状態にあり、冷蔵庫の扉は聞きっぱなし、オープンが落ちており、家の中は散乱した状態でした。スーツや子供の服等当面の生活に必要な最低限のものを車いっばいに詰め込んで帰りました。

8月初旬には、一時帰宅により、ごみ袋1枚に詰めたものしか持ち込めない為、服や小物類しか持ち出せず、未だ思い出の品々を持ち出せない状態です。防護服を着て自宅に入る現実がまだあり、震災後崩れたままになっている家や陥没して手付かずの道路、草が生い茂っている田んぼなど、人がいない町の恐ろしさを目の当たりにしました。

1日でも早く元の生活が送れる日が来ることを願っています。また、震災後銀行ならびに組合員の方からのご厚意を賜り、この場を借りて心から感謝申し上げたいと思います。ありがとうございました。引き続き復興支援の力添えとなれるよう日々の業務に取り組んで参りたいと思います。

小名浜支店

男性



「地震は一過性のもの」。そう思っていました。長期の断水や、原発の問題など想像できませんでした。

地震発生当日、私は営業室内にいました。携帯の緊急地震速報が鳴り、いままで聞きなれない音に、営業室内にいた行員は「何の音だ?」と言った直後…大きな揺れに襲われ急いで机の下に潜りこんだのを今でも鮮明に覚えています。初めての大きな地震に、当時、営業室内にいた行員は、戸惑いをおぼえながらも、「お客様の身の安全を第一」に大きな声を上げて店舗外に避難させていました。

震災当日は過ぎ「明日になれば、また通常通りの生活にもどる」そう思っていました。

しかしながら、翌日出勤してみると、店舗から港にかけての現状はすさまじいものでした。家は傾き、車や船は道路にうちあげられていました。ガソリンスタンド、スーパーには長蛇の列、私たちも交代制で水くみや食料確保のために2時間3時間と並びました。

原発による避難のため、事務センターでお客様の電話対応や事務処理にあたり、当時担当したお客様からは、「店舗は閉まっていますが、電話で対応して頂いてありがたかった」と励ましの言葉を頂き、あらためて地域における金融機関の重要性を再確認しました。

現在、福島は原発問題に端を発する直接被害・間接被害にお客様は心も身体も傷みを負っています。私たち金融機関にできることは、お客様に寄り添い、お客様の金融面のサポートを全力で行っていくことだと思います。今が正念場「すべてを地域のために」をモットーにこれからも日々の業務に全力で取り組んで参ります。

浪江支店

男性



顧客の声

- ・臨時休業となってから数日間郡山支店で勤務した。担当先を含め被災地の顧客の来店があると対応したが、顧客からは郡山支店行員が対応するより被災地勤務の行員だと安心するとの声があった。
- ・涙を流す顧客もいた。気持ちの高ぶった顧客に浪江から来たことを話すと落ち着く等メリットも多かった。

業務

- ・震災当日、揺れている時間は店内が安全なのか外へ避難するのが安全なのか判断に迷った。行員は机の下等に緊急避難したが、ロビー

には避難できる空間がないと感じた。店内にいた顧客は駐車場に誘導した。

- ・津波等の危険があるなか、重要物をどの程度まで保管(金庫格納)すればよいかわからなかった。

ボランティア

- ・小名浜支店に着任してから行員数名で津波被災地のがれき撤去作業に参加。
- ・被災地の実態把握できたことと被災地区の顧客とのコミュニケーションがとりやすくなった。
- ・銀行、行員の皆様からのお心遣いありがとうございました。
- ・金銭的な支援に加え皆様からいただきました温かいお言葉に感謝申し上げます。

四倉支店

男性



- ・忘れもしない3月11日PM2:46に東日本大震災が起こり、只事ではないとすぐにロビーのTVをつけると大津波警報が発令、直ちに店内にいたお客様6名を避難させ、我々も車を使い最初は近隣の四倉高校に退避しましたが、ここも危険と思われ高台の青年自然の家まで避難しました。
- ・四倉海岸には3時40分頃高さ3m以上の津波が押し寄せ、最初は流れ込む川から増水。道路のマンホールの蓋も水の勢いで飛び上がりました。
- ・5時頃、様子を見に店に戻ろうとしましたが、町の商店街には一切入れない状況で、やむを得ず再び避難。その後、余震も収まった事から女子行員を8時過ぎに自宅へ送り届けましたがやっぱり店には戻れず。漸く店に入れたのが午後11時過ぎでした。
- ・津波は四倉町内では海岸から250m押し寄せ、商店街は至る所、瓦礫の山。車や船が流れ着いている状況で、当店も床上15cm浸水。入った時、水は引いていましたが、店じゅう砂だらけでかつ駐車場に瓦礫が溢れて本当にボーゼンとしてしまいました。(久之浜は海岸線から6号線の間が津波で全壊する有様でした。)
- ・時間も遅かったので、翌日朝から片付けをはじめようと解散、土曜日に店に入ると金庫の中まで浸水し、一面砂だらけの状態、電気をつけるとあちこちでショートを起こし煙が吹き上がり、慌ててブ

レーカーを落として作業を開始しました。

- ・よって断水の上、電気も使えない状態となり、MFSやRBC、ATMから現金を抜き出すのも全て手作業、整理は全て手作業で行わざるを得ず、一部は海水につかっており、作業は困難を極めました。(みんな本当にお疲れ様！硬貨はすぐ海水で錆びます！乾かしても塩が残ります！)
- ・又、伝票や各種帳票も一部は海水につかり、整理もままならない状態で途方にくれました。(伝票等はしばらく2階会議室を全て使い乾燥させました…)
- ・床下の電気配線は海水につかっている状態で、全て蓋を外し海水の抜き取り作業も並行して行いましたが、小さな配線口からコードの隙間に雑巾を入れ水を吸い取るといった地道な作業で、1週間以上海水が染み出てくる状況でした。(水は低い所に溜まります。皆様自分のお店も要チェック！)
- ・大混乱の中、いろいろな業者と連絡取れたのが10日後。結局、床下配線は全て取替、ATM2台、パソコン全台、RBC、MFS、鍵管理機、硬貨包装機を交換する羽目となりましたが、店舗清掃も含め機械の入替から整備を実質10日でやり遂げ4月6日に再開を果たす事が出来ました。これも平支店、神谷支店の皆様を始め総務部、事務企画部の強力な後押しがあったお蔭で、紙面を借りまして厚く御礼申し上げます。
- ・再開後は待ちわびたお客様がロビーに溢れ、15日の年金感謝デーは400名弱のお客様に来店して頂き、行員一同感激で目頭が熱くなりました。
- ・その間、皆でやっていた顧客への震災にかかるいろいろな情報提供(県、市の支援制度や連絡先)や訪問が奏功し、お客様からの信頼も厚くなり、事業性融資相談を15件程度受付しており、四倉地区の復興に役立つものと期待しています。中には他行取引のお客様が再開遅れた事と対応に不満を持ち、当行に取引を移すという方も現れました。
- ・真摯にお客様と向かい合ってお客様の為になる事を考え行動すれば、結果はおのずと付いてくると思います。
- ・原発問題はなかなか収束しませんが、同じ時間を過ごすにあたっても前を向いて進もうとお客様と話し合っており、津波で店舗を失った人も再開を目指して活動始めています。これからも地域の為にな

る銀行として皆で力を合わせて全力で頑張っていきます。
(震災後、1週間で海水につかった機械、硬貨は全て錆、塩を吹いている状態で、本当に怖いんだなあと実感しました。皆様くれぐれも海水にはご用心！)

仙台支店

男性



・震災当日の状況

震災時、渡利支店に勤務しており、支店内にて被災しました。

地震発生時は、お客様も数名いらっしゃいましたが、副支店長や窓口の女性行員が、お客様を記帳台の下に隠れるよう誘導したり、動揺している方に寄り添い手を握るなど、各人がそれぞれ気づいたことを迅速に行動していたのを覚えています。支店内の書類や機材が散乱していましたが、ガラスが割れるなどの被害はありませんでした。

震災後、渡利地区は電気が止まることはなく、テレビを通じて多くの情報を得ることができました。しかし、電話が不通であったため、入金額が合わないお客様との連絡がとれず、普段であれば車で10分程度の距離にあるお客様のところへ、余震が頻繁に発生する中、1時間以上かけて訪問し、確認をとった後、支店に戻り勘定を突合せしました。途中、コンビニにてATMが利用できるか確認しましたが、当行のカードは使用できませんでした(一部の金融機関のカードは使用できていたようです)。

震災翌日は、男性行員中心に出勤し、ATMが一部故障して使用不能となっていたことから、お客様の対応にあたりましたが、「こういう時だからこそ、お金が必要になる。緊急時に故障してしまっは困る」との声もありました。その他、金庫、書庫等の書類の整理や食料などの買出し、給水所での飲み水の調達も行いました。

・災害時発生した業務

渡利地区には、県の社会福祉協議会があり、各市町村のボランティアセンターを統括する災害ボランティアセンターも設置されました。社会福祉協議会では、1人10万円を限度とする無利子融資の取扱いが開始され、毎日1,000件を越える振込みが発生(スーパーパソコンサービスにて社協職員が徹夜で操作)。口座相違や名義相違が多く、組戻し等の手続きが毎日数十件発生するなど、対応に追われました。振込手数料も減免することとなり、最終的には数百万円の減免手数料を当行

が寄付する形となりました。

・ボランティア活動について

震災後、約1週間程度で水道が回復し日常生活も落ち着いたことから、休日を利用し、初めてボランティア活動に参加しました。はじめは渡利地区に設置された県の災害ボランティアセンターを拠点に物資の搬入、仕分けなどを行いました。ボランティアセンターでは、全国の社会福祉協議会から多くの方が集まり、協力して各市町村の対応にあたっていました。福島市のボランティア活動にも参加し、市内の体育館に搬入される物資の積下ろしの手伝いを行い、参加された方と交流、情報交換を行いました。ボランティアに参加されている方の中には、県内の医療機関が震災により正常な診療を行えず、家族を県外の病院に連れて行くために、会社を数日間休んだだけで解雇され職を失った方や勤務先が休業状態となっている方など理由は様々でしたが、自分にできることと考え積極的に参加していました。また、福島市内は放射線量が比較的高い地域でしたが、高校生や大学生など若い世代が多く参加していたのも印象的でした。社協担当者によると、休日は参加者が多い反面、平日は学校や仕事などで参加できない方が多く、不足しているため、当行のような平日のボランティア休暇は非常に重要であると感じました。

震災は、非常に辛く、悲しい経験となりましたが、一方で震災を通じ、身近な人から他人まで、多くの方が自ら考え行動する姿に私自身も考えさせられることが多くありました。

新潟支店

男性



- ・ 渉外担当者が取引先に連絡し、重油や飲料水、食料などを依頼し、準備頂いたことや、当店親睦会の末広会からお見舞金を頂いたことなど、取引先の方々のご好意に大変感謝している。
- ・ 震災後、テレビ会議で対応がなされたが、当店の接続には日数がかかってしまい、当初はインターネットパソコンによるメールや、FAXでの対応が中心となってしまったことには苦勞した。
- ・ 被災者対応では、会津支店をはじめとした人員の応援体制を早急に組んで頂き、対応ができた。
- ・ お客様からは、当初新潟県内へ避難してきたものの、福島県内よりも情報が少ないとの考えから、会津地方など県内へ戻るとの対応を

する方々もいた。

- ・地方紙(新潟日報)では、福島民報との協力で福島県内の記事を掲載したり、テレビの情報番組では福島地方局と連携し福島の中継が放送され、避難者の情報収集に役立ったとの声があった。

