

第8章 住民に対する相談窓口の設置及び広報

1 災害廃棄物に関する相談窓口の設置等

災害時においては、被災者をはじめとする住民から、災害廃棄物の処理に関する様々な相談・要望・問合せが寄せられることが想定されるため、市町村は、相談窓口の設置と相談等に係る情報管理を行います。

(1) 災害予防

市町村は、相談窓口の設置等相談体制を整備します。

住民からの災害廃棄物に関する相談・要望・問合せの内容としては、仮置場の場所、仮置場への搬入に際しての分別区分、有害廃棄物（石綿含有建材の使用有無など）の情報や生活環境に関すること、損壊家屋等の解体・撤去や基礎の撤去、不法投棄や野焼きに関すること、災害廃棄物の処理スケジュール等が想定されます。

(2) 災害応急対応

市町村は、災害予防時に整備した相談体制に従い、災害廃棄物に関する相談窓口を速やかに開設するとともに、相談等に係る情報管理を行います。

市町村は、必要に応じて関係機関等と協力しながら、相談等に係る業務を行います。

(3) 災害復旧・復興等

市町村は、災害応急対応時に引き続き、相談窓口で相談等に係る業務を行います。

2 住民等への啓発・広報

災害廃棄物を適正かつ円滑・迅速に処理する上で、住民や事業者の理解・協力は必要不可欠であるため、県は、全県的に災害廃棄物の適正かつ円滑・迅速な処理を確保する立場から、市町村は、発災時に処理主体となる立場から、それぞれ仮置場の必要性、災害廃棄物の分別・排出方法、混乱に乗じた不適正処理の禁止等や、災害に起因するごみのみを受け入れることについて、平常時から継続して啓発・広報を行います。

(1) 災害予防

災害廃棄物処理に関する住民や事業者の理解の促進と分別意識の向上を図るため、以下の事項について啓発・広報を行います。

- ① 仮置場の必要性
- ② 災害廃棄物の分別・排出方法
- ③ 便乗ごみ（災害廃棄物の回収に便乗した災害とは関係のない通常ごみ、事業系ごみ、危険物など）の排出、混乱に乗じた不法投棄及び野焼き等の不適正な処理の禁止

また、市町村は、住民に対する災害廃棄物の処理に関する広報について、広報手段・内容等を整備します。

(2) 災害応急対応

市町村は、住民に対して、次のとおり、災害廃棄物に関する啓発・広報を行います。

なお、発災直後は、他の優先情報の周知の阻害、情報過多による混乱を招かないよう考

慮しつつ、情報の一元化に努め、必要な情報を発信します。

① 啓発・広報の手段

- 1) 避難所等への掲示等
- 2) 防災行政無線
- 3) 市町村広報誌
- 4) 市町村ホームページ等
- 5) 新聞等マスコミ

② 啓発・広報の内容

- 1) 災害廃棄物に関すること
 - ア 戸別収集の有無や集積場、分別方法、収集日時等
 - イ 仮置場の場所及び仮置場への搬入に際しての分別方法や時間
- 2) 生活ごみに関すること
 - ア 集積場、収集日時
 - イ 粗大ごみ等の排出方法
- 3) 災害廃棄物、生活ごみ共通
 - ア 生活環境の保全の重要性
 - イ 便乗ごみの排出、混乱に乗じた不法投棄及び野焼き等の不適正な処理の禁止
 - ウ 市町村の相談窓口

(3) 災害復旧・復興等

市町村は、災害応急対応時に引き続き、住民に対して、災害廃棄物・生活ごみに関する広報や生活環境の保全の重要性に関する啓発を行います。

災害復旧・復興時において、情報提供不足による住民の不安を解消するため、市町村広報誌や市町村ホームページ等、新聞等マスコミを活用して生活環境の保全対策や災害廃棄物処理の進捗状況等を周知します。