

港北区 災害時要援護者支援事業 取組ハンドブック



～ はじめに ～

地域の中には、災害発生時の避難行動などに対応することが難しく、また、その後の生活に様々な困難が予想される高齢者や障害者等の災害時要援護者（以下「要援護者」という。）の方が暮らしています。過去の大きな災害では、要援護者への支援、支援のための連携等が不十分であったことが報告されています。

平成 23 年 3 月の東日本大震災においても、被災者全体の死亡者のうち、65 歳以上の高齢者数は約 6 割、障害者の死亡率は被災住民全体の死亡率の約 2 倍と、要援護者の被災率が高かったことが分かります。このような状態が生じた背景としては、要援護者に配慮した避難を行うための情報伝達が十分に行われなかったことや、要援護者の安否確認が円滑に進まなかったことなどが課題として指摘されています。

また一方で、過去の大きな災害では、生き埋めや建物などに閉じ込められた人の大半が、自助・共助によって助けられています。特に阪神・淡路大震災や東日本大震災等の事例検証によると、災害発生時、特に発災直後は、行政（公助）が十分に機能せず、自助や地域で助け合う共助が果たす役割が大きいことが報告されています。このようなことから災害の被害を最小限にするためには、共助の力が不可欠であり、日頃から地域と要援護者の間での関係づくりを進めておくことが大切です。

このハンドブックでは、港北区内の自治会町内会の様々な取り組みを集めました。

災害時要援護者支援の取組が、地域の特性や実情に合わせて推進されることを前提にしつつ、発災時に要援護者が円滑で迅速に避難できるよう、この冊子を地域の支援体制づくりに日ごろから活用して頂ければ幸いです。

港北区役所高齢・障害支援課

～ 目次 ～

1	災害時要援護者支援事業の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	3
	(1) 事業推進の基本的な考え方	
	(2) 「災害時要援護者」の定義	
	(3) 自治会町内会が区役所から名簿の提供を受け、事業を開始するまでの流れ	
	(4) 訪問開始までの流れ	
	(5) 事業を進めるにあたっての各自治会町内会の悩み	
2	地域の取組事例・・・・・・・・・・・・・・・・	7
	(1) 要援護者を支える支援者を増やす取組	
	(2) 様々な機会を活かした要援護者の見守り・訪問	
	(3) 要援護者宅への訪問と聞き取りにあたっての工夫	
	(4) マンションでの災害時要援護者支援事業の取組	
	(5) 発災時を想定した円滑な安否確認・避難誘導の仕組み	
	(6) 自治会町内会・民生委員児童委員と要援護者の交流会	
3	資料・・・・・・・・・・・・・・・・	29
	(1) 要援護者の把握方法	
	(2) 地域防災拠点における要援護者受入れに向けた取組	
	(3) 要援護者名簿に関する個人情報への取扱い	
	(4) 福祉避難所の果たす役割	
	(5) 「災害時要援護者支援事業」と 「ひとり暮らし高齢者地域で見守り推進事業」の違い	
	(6) 協定書（見本）	
	・ 情報管理者届兼同変更届	
	・ 情報取扱者（兼個人情報保護研修受講報告書）	
	・ 個人情報の保管方法に関する届	

1 災害時要援護者支援事業の概要

(1) 災害時要援護者支援事業とは

災害時に自力で避難することが困難で、在宅で生活している高齢者や障害者の方など（以下「災害時要援護者」という）のうち、自身の個人情報自治会町内会に提供することに同意いただいた方を区役所で名簿にしています。

区役所で作成した名簿は各自治会町内会に提供し、名簿を活用した地域における共助による避難支援体制づくりを推進する事業です。

(2) 事業推進の基本的な考え方

要援護者支援の取組については、平常時における取組、発災時の安否確認・避難支援、避難生活支援、復旧期以降の生活支援など様々な段階における取組があります。このような取組のなかでも、特に平常時から行政、地域、関係機関・団体等が様々な取組を重層的に進めるとともに、災害時の対応に備えてそれぞれが連携をしておくことが重要です。

港北区では、災害時要援護者支援事業を災害対策基本法（以下「災対法」という。）、横浜市防災計画及び横浜市震災対策条例（以下「条例」という。）に規定されている趣旨を踏まえつつ、「ひっとプラン港北」地区別計画に基づいて具体的に取り組みを推進しています。

(3) 「災害時要援護者」の定義

必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害時に自分で自ら安全な場所に避難することなどが難しい人々をいいます。一般的には高齢者、障害児・者、外国人、乳幼児及び妊産婦等があげられます。

横浜市では、特に自力で避難することが困難だと考えられる方のうち、システムで把握できる次の方々を名簿にしています。

具体的には、在宅生活を送っている次の条件に該当する方となります。

- ① 介護保険の認定を受けている方のうち
 - ・ 要介護度3以上（重度）の方
 - ・ 一人暮らし高齢者または高齢者世帯で、いずれもが介護保険の認定を受けている方
 - ・ 認知症のある方
- ② 障害のある方のうち
 - ・ 障害者総合支援法の福祉サービスの支給決定を受けている身体・知的障害の方、難病患者の方
 - ・ 視覚障害者、聴覚障害者及び肢体不自由者のうち、身体障害者手帳1～3級の方
 - ・ 療育手帳（愛の手帳）A1・A2の方

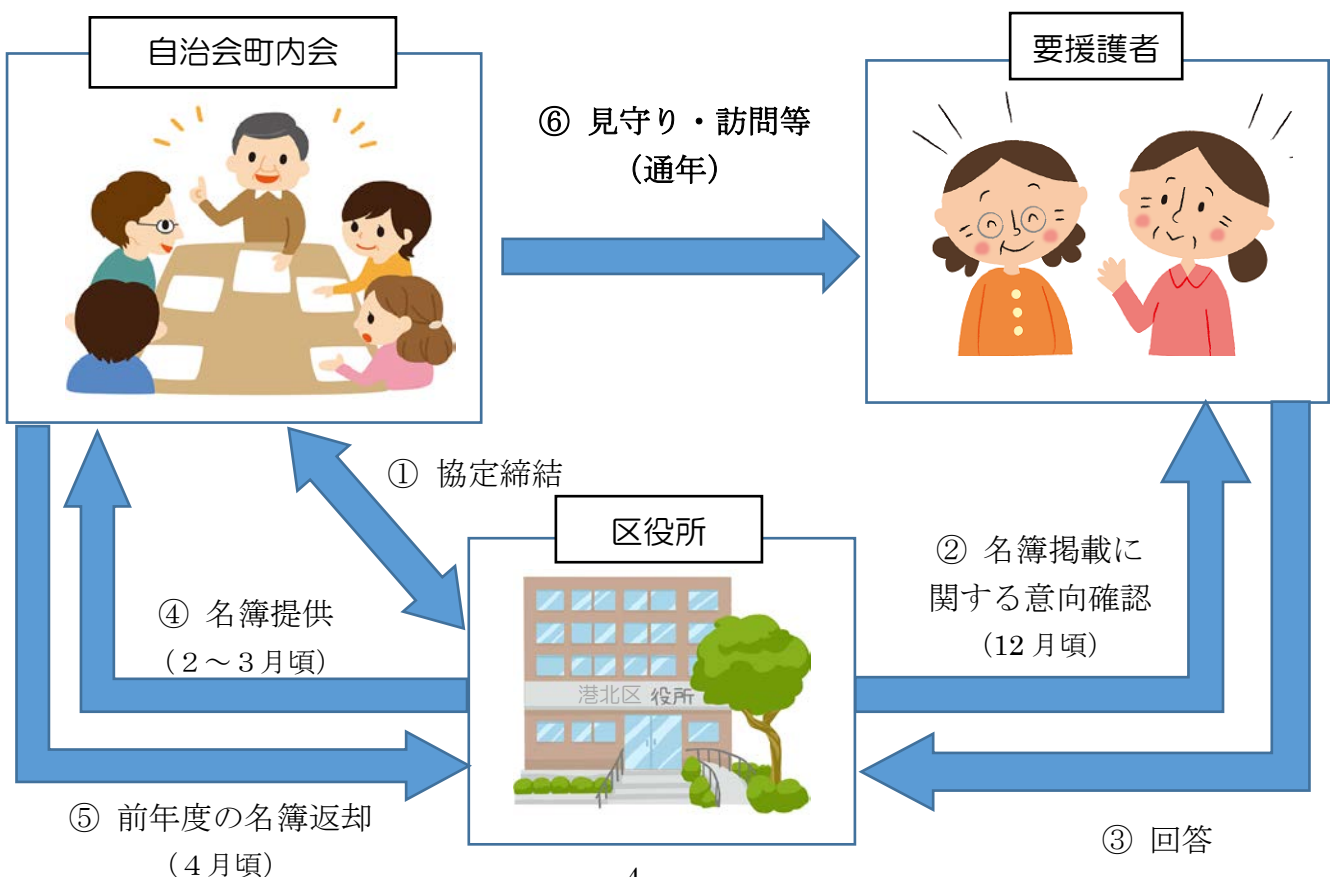
(4) 自治会町内会が区役所から名簿の提供を受け、事業を開始するまでの流れ

自治会町内会が区役所から災害時要援護者の名簿の提供を受けるまでの流れは、次の通りです。(②～⑥は毎年行います)

① 自治会町内会と区役所の間で、区役所から自治会町内会に名簿を提供する旨の協定を締結します(協定書の内容に変更がない限り一度限り)。
② 区役所が協定を締結している地域の要援護者に対して、自治会町内会に個人情報を提供することについて、「同意」または「不同意」の意向確認(※1)を郵送で行います。
③ 要援護者は、区役所に回答を送付します。
④ 区役所が同意の得られた要援護者を名簿にし、自治会町内会に提供します。
⑤ 自治会町内会は区役所に④で提供された新しい名簿と引換えに、前年度の名簿を返却します。
⑥ 自治会町内会は区役所から提供された名簿を活用(※2)し、平常時の見守りや訪問等を行います。

(※1) 名簿掲載への同意が得られた方については、次年度以降、意向確認は行いません。
また、名簿掲載に関して同意の意向確認が得られなかった方については、基本的に次年度以降も区役所から意向確認の手紙を送付します。

(※2) 名簿を活用する際の個人情報の取扱いについては、P31を参照してください。



(5) 訪問開始までの流れ

港北区役所では、必要に応じて様々な地域の見守りを行っている民生委員・児童委員と協力・連携し、「名簿等を活用し、見守りの実施（年1回以上の訪問）」を自治会町内会の皆さんにお願いしています（平成28年2月区連会二部資料）。

これは、日頃からお互いに顔見知りでなければ、発災時に支援することは難しく、訪問を通じて自治会町内会と要援護者の方が顔の見える関係を築いておくことが重要と考えているためです。

自治会町内会で、継続的に要援護者のお宅を訪問することができるよう、一年間の流れを自治会町内会で検討しましょう。以下に紹介する流れは一例です。

- ① 自治会町内会で名簿を整理します
災害時要援護者支援事業の名簿、自治会町内会が独自に把握した要援護者、ひとり暮らし高齢者見守り推進事業の訪問で同意の得られた方などを一つの名簿に整理します
- ② 自治会町内会で事業を開始する旨の周知を地域の方に行います
地域の回覧や掲示版などを活用し、自治会町内会で災害時要援護者支援事業を開始する旨及び事業の目的や要援護者宅へ訪問する旨などを周知します
- ③ 訪問する人（支援者）を決めます
①で作成した名簿を基に、誰が（自治会町内会役員や班長、ボランティアなど）、どの要援護者のお宅を訪問するか検討します
※ 民生委員の協力を得ることも検討しましょう
- ④ 訪問する時期を決めて周知します
訪問する前に、訪問者や訪問予定日時などを事前にポスティングするなど、要援護者と会うための工夫をします
- ⑤ 必要事項の聞き取りを行います
発災時の安否確認や避難支援に必要な項目の聞き取りが不十分にならないよう、事前に自治会町内会で聞き取り内容を決めておきます



要援護者宅への訪問を開始します

(6) 事業を進めるにあたっての各自治会町内会の悩み

平成 29 年 2 月に港北区内の単位町内会 151 か所にアンケートを実施し、自治会町内会が事業を進めるにあたり困っていることについて質問したところ、次のような項目が多くあげられました。

お悩み①

発災時の安否確認や日ごろの見守りのために、要援護者を支える支援者の数を増やしたい。どうやったら増えるか分からず困っている

→ **P7~P10**

お悩み②

発災時に備えて、要援護者を日ごろから見守る仕組みを作りたいけれど、支援者側の負担を増やしたくない

→ **P11~P13**

お悩み③

平時から要援護者のことを知っておかないと、発災時に的確な支援ができないけれど、訪問して何を聞き取ればよいか分からない

→ **P14~P20**

お悩み④

一つのマンションで、一つの自治会を構成しているが、マンション系自治会での事業の取り組みは、どうすれば上手くいくか

→ **P21~P22**

お悩み⑤

発災時における円滑な支援のために、日ごろから取り組めることとしては、どんなことがあるのか

→ **P23~P26**

お悩み⑥

要援護者のリストのなかには、障害児・者の方も掲載されているが、高齢者の方と比べると、なかなか顔を合わせる機会が少ない

→ **P27~P28**

2 地域の取組事例

この章では、事業を進めていくにあたり、多くの自治会町内会の悩みに対して、解決のヒントとなるような事例を紹介します。

(1) 要援護者を支える支援者を増やす取組

災害時要援護者支援事業を取り組むにあたり、自治会町内会の会長など一部の人だけで、要援護者の見守りや訪問をするには限界があります。ここでは、要援護者を支える支援者を増やすための取組を紹介します。

事例1 理事や班長を含め、自治会町内会一体で取り組む

区役所と協定を締結して以来、本町会は町内会長と民生委員で要援護者の把握や日ごろの見守りを行っていました。しかしながら、近年、大規模な災害が全国各地で発生していることから、災害が起きた際に町内会長と民生委員だけで安否確認などの支援をすることが本当に可能かどうかについて考えた際に、不安を感じるようになりました。そこで、町内会の理事や班長も含めて、自治会町内会全体で取り組んでいく体制を構築することにしました。一方で、区役所から提供された名簿は、重要な個人情報であることから、どのような形で皆さんに提供するかについて迷いがありました。

そのため、まず取り組んだこととして、個人情報を提供する理事（班長のとりまとめ役）の理事を対象に災害時要援護者支援事業の趣旨について理解していただくとともに、個人情報保護に関する研修を実施しました。研修の内容としては、「個人情報の重要性」と「個人情報を適切かつ上手に使うことが地域の繋がりを強める」という点を皆さんにお伝えしました。研修を実施し個人情報の取扱いについて十分理解していただいたうえで、各理事にエリア内の要援護者をお伝えしたところ、「教えてもらえてよかった。日ごろから心配な方がいて、その方が名簿に掲載されていたので、これをきっかけに見守りや訪問ができるようになります。」など、前向きな反応ばかりで安心しました。

今後も要援護者の方が増えていくなかで、会長や民生委員など限られた人数で発災時に対応することは、体制的にも距離の問題からも難しいのが現実です。そのため、身近な班長や理事が重要なキーパーソンになってもらえると思って期待しています。

これからも1年に1回、個人情報保護に対する研修を実施し、個人情報の取り扱い方について確認をしたうえで、名簿を上手に活用しながら地域の繋がりを強めていきたいと考えています。

新吉田あすなろ地区 新吉田第一町内会

事例2 要援護者の紹介から支援者の輪を広げていく方法

56人の要援護者に対し、組長27人と支援者31人の計58人で、日頃からの見守りや、災害時の安否確認をする支援体制をつくっています。

町内会長を中心に、町内会の地形を考慮したうえで、町内会を複数のグループに分けました。その後、各グループ内で昼間の時間帯も含めて、自宅など比較的、地域で過ごす時間の長い方（農業従事者、退職者、地元自営業者等）に事業の趣旨説明をした上で、支援者になってもらえるようお願いをしています。

また、自治会町内会長や民生委員が要援護者宅を訪問した際に、近隣で支援者になってもらいたいお知り合いの方がいるかを、直接、要援護者にお聞きしています。その後、名前のあがった方に事業の趣旨を説明したうえで、支援者になっていただく方法もとっています。

なお、支援者になってもらうことをお願いする際に大切にしていることは、「発災時も、平時も、無理のない範囲内で要援護者の方を少し気にかけて欲しい」とお願いをし、支援者の負担を大きくしないようにしています。

より多くの方に支援者になっていただくことにより、支援者お一人お一人の負担が軽減されると考えています。

隣土士の助け合い、気配り、見回りなどの共助が、町内会では大切と考えて、日頃から町内会で周知徹底を図っています。

新吉田地区 新吉田西部町内会

事例3 地域全体を巻き込んだ見守り活動

当町内会は約880世帯の町内会で、自治会町内会役員40人に加え、町内会のエリアを27班に分けた班長27人の合計約70人で色々な町内会活動を進めています。

班長は1年交代ですが、新しく班長になった方には班長の役割の一つに「ささえあい活動」（要援護者の見守り活動）があることを書面でお伝えし、協力してもらっています。具体的には、毎月1回、町内会のお便りや町内会費の集金などの際に、できるだけ直接、要援護者にお会いするなどして、様子を見守ってもらっています。体調の変化など気になる要援護者がいれば、すぐに町内会役員や民生委員に相談できる体制をとっています。

また、区役所から提供される災害時要援護者名簿とは別に、3年に1回、町内会独自で作成した「日常見守り支援制度登録申込書」を全世帯に配付し、発災時に避難が必要となった際、一人で避難することが困難な方に登録してもらっています。現在、この制度に登録されている方は約45人です。

さらに「日常見守り支援制度登録申込書」とは別に、「災害時における支援協力者申込書」という用紙も配付し、避難が必要になったときに一人で避難することが困難な人を支援する協力者を募りました。多くの方が登録をしてくださり、現在、48の方が登録をしてくれています。今年も、全世帯を対象に登録用紙の配付していく予定です。このように、平時における要援護者の見守り活動に加え、発災時の支援体制も強化しています。

当町内会は、1年交代で班長が変わりますが、1年だからこそ班長を引き受けやすいという方も多くいます。また、1年交代であるがゆえに、毎年、町会の活動や地域の要援護者を知ってくれている人がどんどん増えていくのも良い点だと感じています。町内会全体で、「見守る人も、見守られる」というのをモットーに、現在、見守る立場にいる人も、見守られる立場にもなるという、お互いさまの精神で多くの人に要援護者の見守り活動に取り組んでもらっています。

城郷地区 小机土井町内会

事例4 災害時支援組織としてボランティアを幅広く一般の方に募集を呼びかけ

当自治会では、地域防災拠点訓練、地域のイベント及び民生委員の訪問時などの際に地域で見守りが必要だと思われる方に声かけをして災害時要援護者としての登録の呼びかけをしています。現在、約60の方を災害時要援護者として自治会独自で名簿を作成し、管理しています。

一方、要援護者を支える支援者については、毎年、地域防災拠点訓練時に訓練参加者に対して「富士塚ささえ隊」の登録用紙を配付し、要援護者を支えてくださるボランティアを広く募集しています。「富士塚ささえ隊」の活動内容は、「災害時の安否確認」、「日ごろの声かけ」、「地域防災拠点訓練への参加呼びかけ」、「要援護者の状況の確認」、「要援護者の宅への訪問」などとしています。現在、約60の方が、この「富士塚ささえ隊」に登録していて、地域の大きな力となってきています。

活動をする際には、「富士塚ささえ隊」のメンバーが2人で1組となり、訪問や声かけをしています。要援護者1名に対して、支援する側が1人ですと、発災時に支援者が不在で安否確認に時間が掛かってしまう可能性もあることから、各要援護者に対して2人の支援者で対応するようにしています。

昨年度は、「富士塚ささえ隊」のメンバーで手作りの黄色いリボンを作り、各世帯に配付し、発災時には無事を知らせる合図として玄関付近の分かりやすい場所に掲示してもらうような取組も開始しました。

また、現在、「富士塚災害時かけつけ隊」という、消火栓や初期消火器具などの取扱いを事前に覚え、災害時には発災現場に駆け付けて、消火活動や救助活動などを行うボランティアの募集も初めました。要援護者が増えていくなかで、自治会町内会や民生委員だけで要援護者の見守りをするには限界があり、このように地域の方にボランティアとして参加してもらえることは心強く、地域としての一体感もでてきます。これからも、地域防災拠点訓練や様々なイベントなどを通じて「富士塚ささえ隊」や「富士塚災害時かけつけ隊」のメンバーを増やしていきたいと思っています。

篠原地区 富士塚自治会



(2) 様々な機会を活かした要援護者の見守り・訪問

要援護者と地域の方が顔見知りでなければ、いざというとき支援することはできません。様々な機会を通じて、要援護者との関係づくりを行っている取組をご紹介します。

事例5 地域のイベントを活用した訪問

地域の子どもたちと保護者が、要援護者宅も含めた地域の方のお宅を30か所程度訪問して、お菓子をもらって回る「ハロウィーン」のイベントを開催しました。開催にあたっては事前に要援護者宅を訪問してイベントの内容を説明し、自治会町内会で購入したお菓子を子どもたちが訪問した際に配ってもらえるよう協力をお願いしました。外出することが難しい高齢者の方も、玄関先までなら出てきやすいため、地域の方々と要援護者を繋ぐきっかけになっています。

自治会町内会の役員や民生委員だけでなく、出来るだけ多くの地域の方々に、日ごろから地域にお住いの要援護者を知っておいてもらうことが大切だと考えています。

新吉田地区 新吉田第四自治会

事例6 公園清掃を通じた要援護者との交流の場

145世帯と小さな町内会で、人の入れ替わりもほとんどないことから、お互いがお互いのことを昔からよく知っている地域です。

本町内会は4つの班に分かれていて、月に1回、各班が持ち回りで近隣の公園を清掃するという活動を長年続けています。この清掃活動には、班内の全世帯に出来るだけ参加してもらうようお願いをしています。年に3回、近隣の30～40世帯の方が集まって1時間程度行う清掃活動は、お互いの近況を話す良い機会となっています。高齢者向けのお茶会のように、要援護者を中心に集まる交流会だけではなく、発災時に支援者側になる可能性のある方との交流も重要だと感じています。このような交流の機会が、発災時の速やかな安否確認や避難誘導にも生きてくると期待しています。

小さな町内会で、人の入れ替わりも少ない地域ですが、それでも要援護者のことを「日常から気にかける」ことを意識しなければ、要援護者の状況を把握することは難しいです。今後も、要援護者の数が増えることが予想されるため、地域の皆で要援護者を支える仕組みを、さらに充実させていきたいと思えます。

大曾根地区 盟友会

事例7 地域が独自に要援護者を把握する方法

約 4,000 世帯の大豆戸町内会は、港北区内でも大きな方の町内会に属しますが、町内会独自で要援護者を含む高齢者の把握に努め、約 1,000 人の方が名簿に掲載されています。

以前は、組回覧されてくる 1 枚の紙に、高齢者の方が各自氏名や緊急連絡先を次々に記載して届け出る方法で要援護者の把握をしていました。しかしながら、届け出る紙が組回覧されてしまうため、他の人にも自分の個人情報を見られてしまうという不安から手がなかなかあがらず、把握が進みませんでした。

そこで、現在は、民生委員が封筒と個人情報を記載する用紙をセットにした手紙を 1,000 部以上用意し、組回覧に数セットずつ添付する方法にしました。対象となる方は、各自、回覧されてくる手紙と封筒のセットを取って、必要事項を用紙に記載のうえ封入し、組長に提出してもらうようにしました。手間はかかりますが、この方法により個人情報が漏れないという安心感から登録してくださる方が増え、登録者の数は現在約 1,000 人となっています。

把握した名簿は、平時の見守りのみならず、ひとり暮らし高齢者を対象にした昼食会や敬老月間のお祝いにも活用するなど、地域の関係づくりの強化にも活かしています。

菊名地区 大豆戸町内会

事例8 日常からの見守りの意識づくり

世帯数約 380 世帯です。区役所から提供された要援護者名簿には 29 人が掲載されています。

地域の方の要援護者に対する「見守り」について意識改革をすることから始めました。

取組としては、①現状把握⇒②要援護者マップの作成⇒③地域での見守りに対する共通認識を持つの手順で取り組みました。

現状把握をしていくうちに感じたことは、当自治会は規模も比較的小さいことから「向こう三軒両隣」の関係を活かす方法が、一番効率よく見守ることが出来るのではないかと考えました。

一方で、昨今、隣近所との交流や会話が希薄になってきていたことから、まず、挨拶、声かけから始めて班単位の活動（広報配付、集金等）を通して班長でもある「見守りサポーター（※1）」に、要援護者を少し気にかけてもらう意識づけを行うところから始めました。見守りサポーターは日常の活動を通して気になることがあれば、チームリーダー（※2）に連絡し、チームリーダーがフォローする

仕組みを作り、見守りサポーターが孤立しないような仕組みを作っています。

要援護者の方であっても、元気な方には見守りサポーターになっていただき、歳をとっている、いないに関わらず、お互いに力を出し合って支え合っています。

皆がお互いに関心を持って生活ができるよう『明るく（誰が居るのか知る）・温かな（挨拶声かけ）・優しい（直ぐに手を差しのべる）』絆のある人間関係、チーム広町を作っていきたいと思っています。

（※1）見守りサポーターは、自治会の防災リーダーも兼ねており、班長を中心に25人います

（※2）自治会町内会長職を5人の専門職を持つチームリーダーが担っています
綱島地区 綱島西広町自治会

事例9 向こう三軒両隣

210世帯の小さな自治会で、要援護者の方は19人です。当町会では、月1回、1日の朝9時に高齢者の方を中心に、地域の方に自宅の玄関前に出てきてもらい、町内会長とハートの会という地域の防犯パトロールのメンバーとともに、安否確認を行っています。この取組は、当自治会で昔から行われており、現在でも続いています。

毎月、玄関前に出て来られる方の姿が見えないときでも、両隣の家の方が「入院中ですよ」「旅行に行ってますよ」など、隣近所の方が要援護者の状況を把握しており、昔ながらの「向こう三軒両隣」の精神が残っている地域です。自治会には若い世代の方が新たに地域に転入してくることも増えてきていますが、自治会の「向こう三軒両隣」の精神は自然と引き継がれています。

今年も、若い世帯のお宅から、「いつも夕方になると洗濯物を取り入れる向かい側にお住いの独居の高齢男性の方が、昨日から洗濯物を取り入れていません。お節介かもと思いましたが、少し心配で連絡しました。」という話がありました。実際に一緒に訪問をしたところ、玄関のインターホンを押しても連絡がなく、室外機は動いている状態でした。部屋の中に入って要援護者の確認を行ったところ、倒れられていて救急車を呼んだことがありました。

このように、「支援者」という位置付けをしていない方であっても、周囲の要援護者のカーテンの開閉、洗濯物の取り入れ、ポストの郵便物などの生活サインを、さりげなく気にかけておく関係が、地域の良い繋がりになっていると感じています。地域でお互いを緩やかに見守る、そして支え合う「向こう三軒両隣」の精神を、今後も引き継いでいきたいと思っています。

高田地区 高田町住宅自治会

(3) 要援護者宅への訪問と聞き取りにあたっての工夫

要援護者宅を初めて訪問する際に、発災時に備えてどのようなことを聞き取ればよいだろうか？突然訪問して大丈夫だろうか？など不安になることもあるかと思います。実際に、訪問をしている地域の事例をご紹介します。

事例 10 要援護者宅へのこまめな訪問と丁寧な状況把握

約 570 世帯の町内会です。町内会役員等で結成した「チーム仲町見守り隊員」13 人と民生委員の 2 人の合計 15 人で、25 人の要援護者を担当しています。

各見守り担当員は 1～3 人の要援護者を担当し、民生委員とともに年間少なくとも 3 回訪問し、要援護者の状況把握を丁寧に行うとともに、こまめな訪問により要援護者と顔の見える関係づくりに努めています。

4 月に訪問をする際には今年度の担当者である旨のご挨拶をするとともに、事業の趣旨をご説明し、事業に対する理解をいただくよう努力しています。また、訪問の際に「通っているデイサービス事業所」や「障害の状況」など、現在の状況を伺っています。聞き取った情報は、師岡地区連合町内会で作成した「災害時要援護者カード」に記録し、セキュリティーの掛かっている町内会館に保管をしています。

さらに、師岡仲町内会で独自に作成している「我が家の緊急連絡先」に、

- ① 親族などの緊急連絡先、
- ② ケアマネジャーの連絡先、
- ③ かかりつけ病院の連絡先、
- ④ 担当民生委員連絡先

①～④などの内容を記載してもらったものをコピーし、ご本人、民生委員、見守り担当員の 3 者で同じ情報を共有して持っています。

町内会と民生委員が情報共有すること及び要援護者の日常生活について把握しておくことが、発災時に迅速な安否確認につながると考えています。

師岡地区 師岡仲町内会

事例 11 全件訪問と丁寧な聞き取りのポイント

約 3,000 世帯と大きな自治会ですが、毎年、自治会で把握している要援護者を全件訪問し、避難誘導の際に必要な情報の聞き取りを実施しています。平成 29 年度は、要援護者 192 人のお宅を訪問しました。

訪問の際には、事前に民生委員と協力をして要援護者宅に、事業の趣旨を説明したチラシと訪問日時を明記した紙をポスティングしています。これにより、訪問した際に不審がられてしまうことや、不在だったこともほとんどありません。

また、訪問の際には、事前に用意した「聞き取り票」に従って、「緊急連絡先」だけでなく、「近隣の親しい隣人や支援者」及び避難支援に必要な情報として「歩行」、「視力」、「聴力」などを聞き取っています。少し踏み込んだ内容をお聞きすることもあるため、訪問を始めた当初は嫌がられてしまうのではないかとという躊躇いもありましたが、実際に訪問をして話をお伺いすると避難支援に必要な情報であることを理解していただけているので、避難の際に必要な情報を教えてもらえています。

訪問と聞き取りがうまく行っているポイントとしては、1 つには自治会町内会と民生委員がペアになって 2 人で訪問していることだと思います。訪問先の要援護者の方も 2 人で訪問することにより安心してもらえていますし、訪問する私たちも二人で訪問する方が心強いです。また、もう一つのポイントとしては、訪問の際には、相手の方から情報をもらうだけでなく、「救急医療情報キット」や「緊急用呼子笛」を持参することや、日常からの備えに関する情報を提供するなど、自治会からも必要な情報を提供していることだと思います。

毎年、「全員の方をきちんと訪問をすること」と、「訪問を通じて避難に必要な情報の聞き取りをすること」により、自治会で要援護者支援事業に取り組んでいることの理解が徐々に浸透してきており、訪問の際には「訪問をしてもらって、とても心強いです」と感謝の言葉をいただくこともあります。

今後は、さらに多くの自治会のメンバーを巻き込んで、安否確認体制を整えていきたいと考えています。

篠原地区 仲手原自治会

～ 仲手原自治会 要援護者宅訪問時の聞き取り票（初回の訪問時）～

初回訪問日 平成 年 月 日

仲手原自治会 災害時要援護者 聞き取り票

班・組名	班 組	フリガナ 要援護者氏名		性別	生年月日 年 月 日
住所	港北区仲手原 丁目 番 号		アパート・マンション名 号	電話番号	／ 携帯電話
《災害時に避難支援・緊急援護を必要とする方の状態》 高齢要介護者 ・ ひとり暮らし高齢者 ・ 障害者・視覚障害 ・ 聴覚障害 難病患者 ・ 妊産婦 ・ 乳幼児 ・ その他()				介護認定	障害等級
《福祉保健サービスの利用状況(介護保険サービス・かかりつけ医等)》					
緊急時の家族・知人等の連絡先					
フリガナ 家族氏名		関係	住所		電話番号
フリガナ 家族氏名		関係	住所		電話番号
避難勧告の伝達等を含め避難支援をしてくださる方 いる ・ いない					
フリガナ 家族氏名		関係	住所		電話番号
フリガナ 家族氏名		関係	住所		電話番号

<状況把握 1>

<input type="checkbox"/> 家族と同居	<input type="checkbox"/> 高齢者のみ世帯	<input type="checkbox"/> 1人暮らし
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

<状況把握 2>

<input type="checkbox"/> 地域による見守り希望	<input type="checkbox"/> 見守り支援は不要	<input type="checkbox"/> 面会拒否
<input type="checkbox"/> 入院・施設入居中	<input type="checkbox"/> 死亡・転居	<input type="checkbox"/> その他()

<状況把握 3> 災害が発生した時に必要な支援

<input type="checkbox"/> 避難勧告等の伝達	<input type="checkbox"/> 避難援護(具体的に)
<input type="checkbox"/> 避難所までの同行	<input type="checkbox"/> その他 ()

<状況把握 4> 避難に際し、心配なこと

<input type="checkbox"/> 移動困難(寝たきり、車椅子移動、杖歩行、その他())

その他日頃の防災対策について、相談したいこと

--

【要援護者聞き取り票の趣旨】

災害発生時に、要援護者の安否確認・情報伝達・救出救護・避難誘導が地域の助け合いのもと、円滑に進むように、支援組織があらかじめ把握するものです。聞き取り票の情報は災害発生時に、必要に応じて救護支援活動に限定して利用します。

～ 仲手原自治会 要援護者宅訪問時の聞き取り票（2回目の訪問時）～

訪問時の確認事項

■訪問状況の確認

新規		既存	緊急医療キットの確認
介護	介護認定	障害	障害等級
サービス	利用状況	施設	
病院1		病院2	
緊急連絡先			

■現在の状況

	高齢でひとり暮らし		高齢者世帯		障がいがある
	足腰が悪い		寝たきり		日中・夜間ひとり

■ご本人の状況（歩行～排泄については、当てはまるものに○をつけて下さい）

歩行		一人で歩ける		杖の使用・介助が必要		車いすの利用
		寝たきり		—		—
視力		支障なし		1m離れた図が見える		目の前の図が見える
		見えない		—		—
聴力		支障なし		普通の声がやっと聞こえる		何とか聞き取れる
		全く聞こえない				—
理解力		支障なし		ときどき話が通じない		ほとんど話が通じない
		全く話が通じない				—
食事		一人で食べることができる		一部介助が必要		全般的に介助が必要
		ものが詰まりやすい		刻み・とろみ食が必要		—
排泄		一人でできる		一部介助が必要		全般的に介助が必要
		オムツを使用している				

■留意点

情報伝達における留意点	
避難誘導における留意点	

■親しい隣人や支援者

1	(ふりがな) 〈氏名〉	(住所)	(電話)
2	(ふりがな) 〈氏名〉	(住所)	(電話)

※ご近所の方の支援を得るために要援護者情報の提供の可否を確認

事例 12 規模の大きな自治会での取組

会員数 2,000 世帯と港北区でも比較的大きな自治会です。区役所から提供された災害時要援護者名簿には、139 人の方が掲載されています。

以前、当自治会で見守りを希望された方への訪問を試みた際に、「町内の住民による訪問ならば結構です」と言われたり、逆に「ホームヘルプをしてくれるのか」と過度な期待をされてたりと、色々な経験をした自治会役員が多かったことから、改めて要援護者宅を訪問することに対して躊躇いがありました。しかしながら、事業の必要性などについて再確認したうえで、改めて昨年度からチャレンジを始めています。

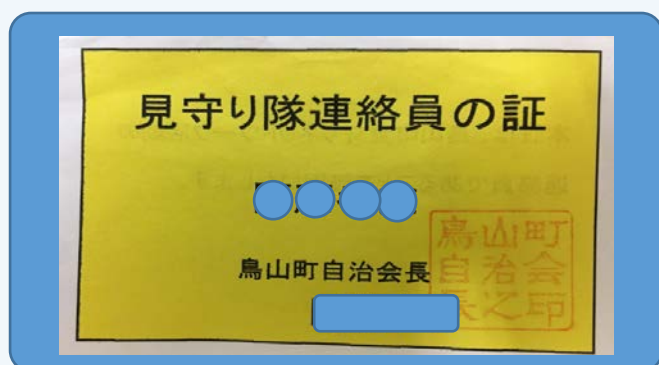
初年度は、自治会役員の中から選任した「見守り隊連絡員」が要援護者のお宅を地図にプロットし、地図を見ながら実際に現地に行き家の確認をするところから始めました。

そして、今年度はさらに一歩取り組みを進め、「見守り隊連絡員」が各要援護者宅を訪問することを目標に、現在取り組んでいます。なお、要援護者のなかには、自治会の役員の顔を知らない方も多いため、訪問した際に不審者と間違われぬよう、各自の名前と「見守り隊連絡員」と記載された名札を作り、首に下げて訪問をするなどの工夫もしています。

また、鳥山町にお住まいの方は、小机駅、片倉駅、岸根公園駅、新横浜駅など日ごろから利用する駅も様々で、商店街もなく、面積も大きいことから生活圏域も別々で、住民の共通項が少ないというのが特徴の一つです。このため、自治会としては、盆踊り大会、敬老会、文化祭、運動会など出来るだけ楽しい行事を開催し、要援護者も含め多くの方が地域に出てきて顔見知りになることを期待して、繋がりづくりの場の提供にも力をいれています。

大きな自治会町内会では役員の数も多いことから、一つの取組を始めるにも多くの時間とエネルギーが必要になります。しかしながら、自治会として要援護者を把握しておくことの重要性は昨今の災害からも認識しており、当自治会でも少しずつ取り組みを進めていきたいと考えています。

城郷地区 鳥山町自治会



「見守り隊連絡員」の証

事例 13 訪問を開始するまでの自治会町内会での話し合い

災害時要援護者支援事業を本自治会で推進していくために、平成 28 年に「災害時要援護者支援委員」（以下、「委員会」という）を立ち上げ、約一年に渡って事業をどのような展開するかについて話し合いを重ねました。委員会のメンバーは自治会役員と民生委員で構成されており、現在も月 1 回の定例会を開催しています。

委員会を立ち上げるにあたって民生委員を構成メンバーにしたのは、民生委員の訪問のノウハウや、広く地域の方に顔が知られていることなどから、民生委員の協力を得ながら事業を展開することとしました。また、民生委員からも地域の要援護者が増えてきているなか、要援護者の見守り・訪問を民生委員だけで実施していくのは負担が大きいことから、自治会と連携して取り組んでいくほうが良いのではないかということになり、事業を一緒に取り組むこととしました。

訪問開始まで委員会で話し合いを重ね、初めての訪問を平成 29 年 2 月に行いました。訪問にあたっては、事前に事業の趣旨と要援護者宅への訪問を順次行っていくことを自治会内で回覧しました。さらに、委員会で訪問の際に要援護者への聞き取り内容にばらつきがでないように、聞き取り項目と要援護者にお伝えする内容を統一させました。

<聞き取り項目（例）>

- ・ 同居家族の状況（独居又は日中独居、その他家族の状況）
- ・ 緊急連絡先
- ・ 日常から困っていること、発災時に不安なこと等

<要援護者にお伝えした項目（例）>

- ・ 災害時要援護者支援事業の趣旨説明
- ・ 発災時に安否確認に来る担当者（現在は、自治会町内会役員と民生委員）の自己紹介
- ・ 担当者が安否確認には来るが、安否確認までに時間もかかり、救助することまでは難しいことも考えられるので、「いざという時に備えて自分で自分の身を守る備えをしておきましょう」、「日頃からご近所と顔の見える関係を作りましょう」など、自助の大切さ
- ・ 聞き取った内容は、今後、班長も含めて情報共有する旨の同意

初めての訪問にあたっては、自治会を民生委員のエリアに合わせて 4 つに分け、エリア内の要援護者を地区を担当する民生委員と自治会町内会役員の 2 人で訪問をしました。

今後の展開としては、自治会町内会役員と民生委員のみならず、班長にも要援護者の見守りを行ってもらうことも検討しており、地域全体で要援護者の支援を行っていきたいと考えています。

綱島地区 綱島東町自治会

「災害時要援護者事業」に同意された方へ

網島東町自治会では、地震や水害などの大災害が発生したときに、自力で避難できなかつたり、手助けが必要となつたりする方（要援護者）を支援する仕組みづくりと、日頃からの見守り活動を民生委員と共に進めていこうと考えています。

その活動の一環として「災害時要援護者事業」に同意、申し込みをいただいた方への訪問や状況の確認をおこなっています。

～お願い～

この取組は、地域住民同士の日常的な関係づくりによって災害時の備えを行うものです。発災時には、自治会員や民生委員等が、支援を行ないますが、**状況によっては、その支援が難しい場合もあります。**

ご自身でも災害に備えて準備をお願いします。

たとえば・・・

- 日頃より必要な物資を少なくとも3日分備蓄しておく
- 災害時の避難先や、緊急連絡先を確認しておく
- 防災訓練に参加する



また、ご近所の方々と顔見知りになっておくことも、災害時には大きな力になります

平成29年3月
網島東町自治会

(4) マンション単位での災害時要援護者支援事業の取組

マンション単位で自治会町内会を組織している場合、どのように管理組合と連携しながら事業を進めて行くか苦慮されるところもあります。ここでは、マンション管理組合との関わり方や、マンションならではの取組について紹介します。

事例 14 マンションで構成されている自治会の取組

3棟97世帯のマンションで構成されている自治会です。自治会では、「見守り隊」という要援護者を見守ってくれる方を募り、男性3人、女性2人の計5人で結成しています。

「見守り隊」を結成することになった経緯としては、数年前に独居の高齢男性が自宅で倒れた際に、緊急連絡先や持病の有無などを把握していなかったことにより、対応に苦慮した経験がきっかけとなっています。幸いにその方は一命をとりとめましたが、これを契機にマンション内で『何かあったときのために、見守る体制を自分たちで構築しよう』という機運が高まり、見守り隊が生まれました。見守り隊では、発災時にどの見守り隊のメンバーが、どの要援護者の安否確認をするかを決めています。

またマンションの管理会社とも連携し、何かあった際には管理会社が自治会役員や見守り隊のメンバーに連絡をするなどの連携体制も作っています。

発災時に向けた取組というより、むしろ日ごろからお互いに何かあったときのために取り組んでいるという部分も大きいです。

あすなる地区 グリーンコーポ綱島自治会



事例 15 マンションならではの要援護者の確認

築 20 年のマンション系の自治会です。世帯数は 292 世帯で約 240 世帯が、自治会に加入しています。自治会ができたのは、マンションができてから 10 年後でした。要援護者は、12 人と多いわけではありませんが、5 年前に区役所から提供された名簿には 4 人しか名簿に掲載されていなかったのですが、徐々に増え現在では 3 倍に増えました。今後もどんどん増えていくのではないかと感じています。

当自治会では、要援護者の取組として 3 つのことに取り組んでいます。

一つ目は、要援護者に対するアンケートの実施です。名簿に掲載されている方に対してアンケートを実施して、自治会役員または民生委員と面談を希望するか確認しています。ご希望のあった場合は、ご本人やご家族と少し面談をして、要援護者の状況を教えていただくとともに、どのような支援を希望のかなどを聞き取ったりしています。多くの方は、日頃からご自分で身の回りのことができる人が多いため、何か手の掛かる支援を希望されることはなく、日中、同居家族が不在なので気にかけておいて欲しいなど、ちょっとした要望です。また、訪問した際は、自治会独自で作成した「避難支援カード」に必要事項を書いてもらっています。

二つ目として、マンションで年 1 回実施する防災訓練における要援護者の安否確認です。マンション管理組合で作成した、3 種類（**救助求む**（赤）・**無事在宅**（白）・**避難済**（黄））のマグネットシートが全世帯に配付されており、防災訓練実施時には全世帯が必ずいずれかのマグネットを掲載することになっています。このマグネットが掲載されなかった要援護者のお宅には自治会のメンバーが訪問をして、安否確認をする訓練を毎年行っています。

三つ目としては、自治会のシニアや子ども向けのイベント及び自治会のサークル活動（ゴルフ、グラウンドゴルフ、卓球、健康マージャン）の機会を通じ、最近の状況を気軽に聞ける関係を築いて、日頃から状況を把握するようにしています。

マンションは、皆同じ敷地内で生活をしていることから、訪問という形だけでなく日ごろから顔を合わせることも多く、日常からお互い気軽に声を掛けられるような関係づくりがしやすいというのがメリットだと思います。勿論、あまり関わりを求めている方もいらっしゃいますが、近年、災害が増えている状況を踏まえると、マンション全体で少しずつ関係を築いていく必要があると感じています。

樽町地区 パークシティ綱島自治会

(5) 発災時を想定した円滑な安否確認・避難誘導の仕組み

訪問で要援護者の状況の聞き取りを行い、各要援護者の状況を把握した後に、それぞれの方をどう支援するかについて具体的な方法を検討しておくことが、発災時における速やかな安否確認や避難支援につながります。

事例 16 地図の共有による迅速な安否確認システムの構築

世帯数は 470 世帯です。区役所から提供される名簿に掲載されている要援護者 23 人と、町内会が独自に把握している要援護者 25 人を加え、48 人の要援護者の見守りを町内会で行っています。

見守りの具体的な方法としては、町内会で独自に把握した要援護者 25 人の見守りと訪問を、班長 19 人に年度初めをお願いしています。区役所から提供された名簿に掲載されている要援護者 23 人については、自治会の役員 8 人でそれぞれ担当を決めていて、これから民生委員と一緒に訪問し、要援護者の状況をお伺いすることにしています。

また、町内会で要援護者宅を地図に印した要援護者マップを作成しています。マップを作成している理由としては、470 世帯と大きな町内会ではありませんが、それでも全員の要援護者のお宅を覚えておくことは難しいからです。また、住所をみただけでは、どこにお住まいかをすぐにイメージすることが難しいですが、マップを用意しておけば発災時に地域の色々な人に支援をお願いすることができます。このような理由から、毎年、要援護者のお宅を記した地図を、自治会町内会役員 8 人と民生委員 1 人でそれぞれ所有し、円滑な避難支援が出来るように準備しています。

避難の際に必要な配慮事項を事前に把握しておくこと、および要援護者のお宅を記した地図を準備し共有しておくことにより、迅速で確実な避難支援を目指しています。

高田地区 高田町親和会

事例 17 支援者と要援護者をつなげる取組

約 340 世帯の町内会で、そのうちアパートにお住まいの方が約 140 世帯です。町内会では、①区役所から提供された災害時要援護者名簿に掲載されている方、②民生委員のひとり暮らし高齢者見守り推進事業で訪問し自治会町内会に自身の個人情報を提供することに対して同意の得られた方、③自治会が独自に本人の同意を得て把握した要援護者を整理し、一覧にしています（一覧表は、年に 1 回、「敬老の日」に内容を更新しています）。

また、上記①～③に該当する全ての要援護者に対して「災害時の支援について」という町内会役員 2 人の氏名、住所、電話番号を掲載したお手紙を出し、災害が発生した際には、この 2 人の少なくともどちらかが安否確認をする旨をお知らせしています。同時に、支援者である町内会役員には担当する要援護者の氏名、住所、電話番号をお伝えしています。このように、要援護者には自分を担当する支援者が誰かを文書で明確にお伝えすることによって、安心していただけると同時に、発災時には要援護者と支援者の双方で連絡が取りあえるのも良い点だと思っています。

さらに、発災時に支援者全員が、安否確認を出来る状況とは限らないことから、他の支援者が担当している要援護者以外の方でも安否確認ができるよう、要援護者の自宅を記した地図を作成し、各支援者に配付しています。

当初、自治会町内会役員の方に支援者になることを依頼した際には、「責任が重すぎる」「発災時に自分がどうなるか分からない」という不安の声も一部でありましたが、まずは「安否確認」を基本に取り組んでもらうことになりました。日ごろから、どの家に、どのような方（高齢者のみの世帯や身体に障害のある方が住んでいる等）が住んでいるかを把握しておくことにより、発災時に優先順位をつけながら安否確認を行えるのではないかと考えています。

樽町地区 大倉山自治会

事例 18 発災時を想定した地域防災拠点訓練の実施や要援護者マップの作成

世帯数 5,000 世帯（加入者数 3,600 世帯）と大きな自治会で、区役所から提供された名簿には 250 人の要援護者が載っています。また、区役所から提供される名簿とは別に、要援護者（高齢者、障害児・者、未就学児等）の把握を、自治会が独自で毎年行っており、約 300 人の方が申請されています。両方の名簿に掲載されている方などを整理すると、自治会で把握している要援護者の数は約 400 人となっています。

要援護者の数も多く、自治会も非常に広域であるため、要援護者のお宅を把握するだけでも多くの時間を要します。また、土地柄、狭い道や階段、塀などの危険箇所も多く、発災時の避難ルートも併せて検討しておかなければ、安全に避難誘導することは難しいと考えています。

このため、自治会と民生委員などで協力をし、平成 21 年度より、毎年、地図に要援護者のお宅が分かるように印をする作業を皆で行い、作成した地図を持って、実際に地域を歩いて要援護者のお宅の確認と周辺の危険箇所の確認して地図に書き込む作業を行っています。

この取り組みを通じて、発災時に、危険な場所を避けて安全で円滑な避難誘導をすることが出来ると考えています。

さらに、平成 29 年度より地域防災拠点訓練の際に、要援護者名簿に掲載されている要援護者（1 人）の方の協力を得て、実際に要援護者の自宅から地域防災拠点まで要援護者の方を担架で搬送する訓練を実施しています。この訓練には多くの人手が必要で、訓練当日に訓練参加者のなかから救護班として協力してもらえるボランティアの方を募り、中学生を含めて 12 人の方に搬送に参加してもらいました。地域防災拠点訓練で要援護者に関する内容の訓練を取り入れることにより、発災時には地域の皆で、要援護者の支援をしていく必要があるということが伝わるのではないかと思います。今年度も要援護者支援を取り入れた訓練を実施していきたいと考えています。

日吉地区 下田町自治会

事例 19 発災時に備えた地域での情報共有

大倉山地区では、連合で統一した仕組みで災害時要援護者支援事業に取り組んでいます。

区役所から提供された災害時要援護者支援事業の名簿を基に、全件訪問を毎年実施しています。訪問の際には、災害発生時に役に立つ防災グッズを持参して各要援護者に配付をしています。

また、訪問時には、大倉山連合で独自に作成した「大倉山地区 災害時安否確認カード」に基づいて、同居家族、緊急連絡先及び配慮が必要な事項などをお伺いするとともに、①自治会町内会 ②民生委員 ③地域防災拠点 ④太尾防犯拠点センター（地域の活動拠点）で同じ情報を共有する旨のご了解を得ています。ご本人の了解を得た後に、訪問の際に聞き取りをした「大倉山地区 災害時安否確認カード」を、地域の皆で協力しながら同じ内容を手書きで3枚複写しています。

その後、各カードを、一枚目は自治会町内会長別にファイリングし各自治会町内会長が保管、二枚目は担当民生委員別にファイリングし各担当民生委員が保管、三枚目は避難先の地域防災拠点別にファイリングし地域防災拠点倉庫に保管、四枚目は全員分を一つにファイリングし太尾防犯拠点センター（地域の活動拠点）に保管しています。

このように手書きで複写するなど、かなりの手間と時間が掛かっていますが、発災時は在宅で避難生活を送る方や地域防災拠点に避難をする方など様々な状況が想定されるとともに、安否確認する側も手分けして要援護者の安否を確認をする必要がでてくることも想定されるため、同じ情報を4か所で共有し、出来るだけ速やかに要援護者の状況が確認できるようにしたいと考えています。

今後は、各要援護者の安否確認をより速やかに行うための、安否確認体制の構築などについて検討していきたいと思えます。

大倉山地区連合

(6) 自治会町内会・民生委員児童委員と要援護者の交流会

日吉本町地区では、障害のある子どもをもつ母親と、自治会町内会長や民生委員児童委員が集まり災害をテーマにした交流会を開催しました。

交流会では、自分のお子さんの普段の生活の様子、好きなことや、苦手なこと、そして発災時の不安等について話がありました。

※ 一部、発言内容等を変更しています



お子さんの状況

19歳、知的障害及び
自閉症

大人の怒っている声やこどもの泣き声が苦手で、人の表情にも敏感です。困ったことを自分の言葉にして伝えることができません。日常と異なることが発生するとパニックになり、突然、大声をあげて走り出したりします。このため災害が発生しても、地域防災拠点に避難すれば周囲の方にご迷惑をおかけしてしまうのではないかと心配で、出来るだけ自宅で過ごせるよう日頃から備えています。

ただ、水道が止まってしまって給水が必要な場合など困ったことがあった際に、地域防災拠点に子どもを連れて行くことも、子どもを一人で家に残すことも難しい状況のため、困っていることを誰にどう伝えれば良いか分かりません。このため、孤立してしまうのではないかと不安です。

一番下の幼稚園の子どもを含め3人の子どもがいます。自宅が崖の近くにあることから、地域防災拠点に避難せざるを得ない可能性があります。障害のある子どもを含め3人の子どもを連れて、多くの人がいる避難所で生活できるか不安もあります。

ただ、昨年度の地域防災拠点訓練で、車椅子を使用している息子と一緒に訓練に参加した際に、地域の方から息子の名前を呼んでもらい、声をかけてもらえるだけでも、とても嬉しかったことを覚えています。地域とつながっていることが安心です。



お子さんの状況

12歳、知的障害、
四肢麻痺（車椅子で生活）

日ごろから、災害に備えて在宅で避難生活を送れるように準備をしている要援護者の方が多くいました。ただ、発災時には準備をしても想定外のことが起きることもあります。

地域防災拠点では、要援護者のために3つの教室を用意しています。教室では外部の音を遮断し、少し落ち着いて過ごせるかと思いますので、自宅で過ごすことが難しい場合には地域防災拠点へ避難をしてください。自宅で避難生活を送っている方に対しても、必要なものがあれば備蓄している物資の配給もします。また、開設している医療機関など、各種情報を地域防災拠点で提供することもできます。

本日の交流会で、在宅避難をしている方でも配給等が必要な時に、地域防災拠点に取りに来ることが難しい状況の方もいらっしゃる良かったです。今後は、地域防災拠点に来ることが難しい方を、事前に自治会町内会として把握しておく必要性を感じるとともに、どのように情報や物資を伝え、届けることができるか、地域防災拠点運営委員会や自治会町内会で検討していく必要があると感じました。



自治会町内会長

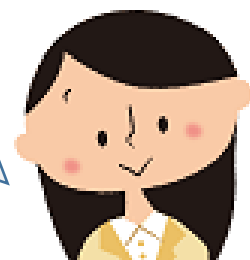
民生委員



今日の交流会で、初めてお知り合いになる方もいました。それぞれのお子さんの状況を詳しく聞くことができ、何かあった時にどのような支援ができるかを具体的にイメージすることができました。今後も気軽に声をかけていただき、情報提供をしてもらえると民生委員も助かります。

買い物の際にお見かけする方もいるので、これからも挨拶などを通じて日ごろから関係づくりをしていきたいと思っています。

要援護者支援時事業に同意しましたが、地域のことがよくわからず正直不安がありました。今回の交流会で町内会長やたくさんの方の民生委員のお顔を知ることができ、安心しました。息子が健常者ではないということで、普段地域から孤立していると感じていた私でしたが、息子のことを知り、発災時や日常で困ったことが起きた場合に、声を掛けられる方や声を掛けて頂ける方が地域の中に増えていくことが心強いです。皆さんの温かいお気持ちに感謝しています。このような場を設けてくださりありがとうございました。



お子さんの状況
14歳、ダウン症

3 参考資料

(1) 要援護者の把握方法

災害時要援護者支援の取組は、要援護者を把握することから始まります。現在、地域で要援護者を把握する方法として、主に3種類の方式があります。

◆ 同意方式（区役所と協定の締結が必要）
要援護者に、自治会町内会に個人情報を提供する旨の「同意の得られた要援護者」を区役所が名簿にして、自治会町内会に提供する方法
◆ 情報共有方式（区役所と協定の締結が必要）
要援護者に、自治会町内会に個人情報を提供することについて「拒否の申し出のあった要援護者以外」を区役所が名簿にして、自治会町内会に提供する方法
◆ 手上げ方式
自治会町内会が自主的に要援護者名簿への登録について要援護者に周知し、登録を希望する方を募ることにより作成する方法

区役所から提供された名簿では網羅できない要援護者（妊産婦、介護認定を受けていない高齢者等）を、地域が独自に「手上げ方式」で把握し、「同意方式」と「手上げ方式」、「情報共有方式」と「手上げ方式」を併用している地区もあります。

<参考>区役所から自治会町内会に提供される名簿のイメージ

氏名	住所又は居所	生年月日	電話番号その他	性別	事由		追記 (緊急連絡先)
					介護	障害	
△△ ○○	師岡町○番地	S5年○月×日	540-×××	女	○		671-○○○
×× □□	師岡町×番地	H9年×月○日	532-○○○	男		○	

名簿は、横浜市のシステムに登録されている情報を活用していることから、電話番号が登録されていない場合は空欄となります。また、家族と同居している場合でも、住民票が別になっている場合には「ひとり暮らし」として認識され名簿に掲載されます。

(2) 地域防災拠点における要援護者受け入れに向けた取組

横浜市防災計画のなかで、地域防災拠点運営委員会の主な活動の一つとして、「避難者の中で、負傷者や高齢者、障害者、乳幼児、児童、妊産婦等で援護を必要とする人の把握・援護」が記載されています。

要援護者に配慮した運営を行うため、各地域防災拠点であらかじめ概ね3教室を確保し、援護をしていくことになっています。

<参考> 横浜市防災計画（震災対策編抜粋）

	女性、要援護者等を考慮した運営上の配慮すべき項目
女性	<ol style="list-style-type: none"> 1 拠点運営への女性の意見の反映（運営委員に女性を入れる、拠点の職員が女性の視点を代弁する等） 2 女性への性暴力等を防ぐための防犯の強化 3 トイレを安全・安心に利用できる工夫（男女別の設置、設置場所、設置場所までの経路、照明等の工夫） 4 プライバシーに配慮した着替えや下着を干す場所の確保 5 女性用物資の女性による配布 6 妊婦に対する配慮（休息できるスペースの確保、保健指導や緊急時の対応、見た目で妊娠しているかわからない妊娠早期の妊婦への気づき等）
乳幼児・子ども	<ol style="list-style-type: none"> 1 授乳等のスペースの確保 2 泣き声への対応（専用スペースの確保等） 3 子どものプレイルームや学習スペースの確保 4 子どもへの暴力等を防ぐための防犯の強化
高齢者	<ol style="list-style-type: none"> 1 認知症等への配慮 2 生活不活発病（※）の予防、早期発見と対応 3 オムツをしている高齢者への配慮や臭いなどの対応（男女別の専用スペースの確保等） 4 高齢者が孤立しないようにコミュニティスペースの確保
障害者	<ol style="list-style-type: none"> 1 障害の特性に配慮したスペースの確保 2 視覚・聴覚・知的障害者など障害の特性に応じた情報伝達の対応（音声、文字情報、コミュニケーションボード等） 3 福祉用具など障害ごとの個別のニーズの把握
外国人	<ol style="list-style-type: none"> 1 避難場所標識の工夫（ピクトグラム、簡易な日本語等） 2 通訳ボランティアの確保 3 日本人との生活習慣の違いへの配慮
感染症患者等	インフルエンザ等の感染症が、地域防災拠点全体に感染拡大することを防止するため、感染症患者等の専用スペースの確保

（※）体を動かさない生活が続くことにより、全身の機能が低下して動けなくなる病気

発災時において、人の生命、身体を保護するために特に必要と認められる場合には、災害時要援護者名簿を各地域防災拠点に提供し、要援護者の安否確認、避難誘導、救出救助等に利用します。

(3) 要援護者名簿に関する個人情報の取扱い

個人情報は、人と人とのつながりを支えているもので、ルールを守って上手に利用することが大切です。区役所から提供された名簿について、以下の点に注意をしながら、顔の見える関係づくりに活用しましょう。

(ア) 名簿の管理

区役所から提供された名簿を管理する「情報管理者」（原則1名）を決め、「情報管理者届兼同変更届（第1号様式）」（P37参照）を区役所に提出してください。情報管理者に変更が生じた場合は、改めて提出してください。

(イ) 名簿の活用

名簿を見て、実際に活動する方を「情報取扱者」と呼びます。情報取扱者については、毎年1回、個人情報保護に関する研修を受講してください。個人情報保護に関する研修を受講後、区役所に「情報取扱者届（兼個人情報保護研修受講報告書）（第2号様式）」（P38参照）を提出したうえで、活動を開始してください。なお、港北区役所では研修用のDVDを自治会町内会に配付しています。

(ウ) 個人情報保護と活用のバランスについて

平成29年5月30日に個人情報保護法が改正され、自治会町内会も法律規定の対象となりました。法改正などにより、例えば、「人命に関わることでも個人情報は守らなければならない!」「罰せられるかもしれないから扱いたくない!」など、法の定め以上に個人情報の取扱いに過剰になってしまうケースが見受けられます。**罰則が適用されるのは、自己又は第三者の不正な利益を図る目的で提供・盗用した時であり、ルールを守って活用していただければ、罰則の心配はありません。**

区役所が提供する名簿についても、次の2点を実施すれば誰でも名簿を活用することができます。

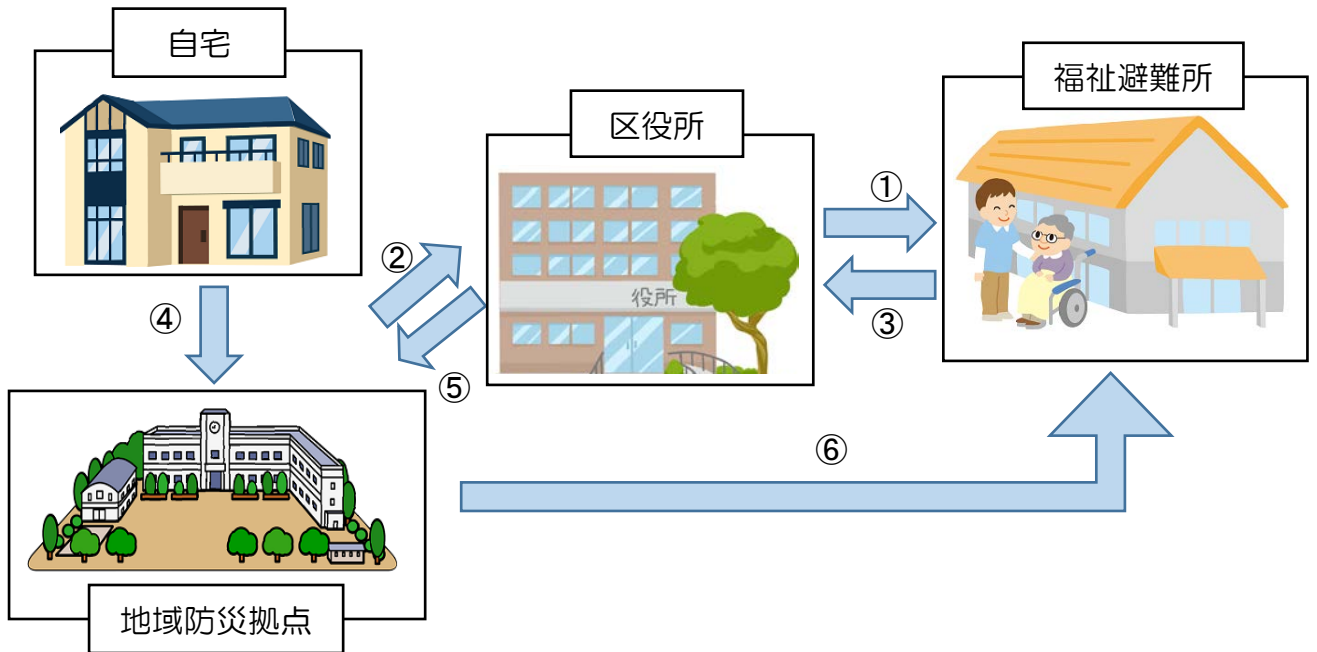
- ① 個人情報の取扱研修を受講する（毎年）
- ② 情報取扱者届を区役所に提出（毎年）

なお、直接、名簿を見ることなく（又は、名簿に記載されている内容を伝えることなく）、「日頃から〇〇さんを見守って欲しい」や「発災時には、〇〇さんの安否確認をお願いします」という形で、日常のお付き合いのなかで地域の方に支援をお願いする場合は、「情報取扱者」として区役所に届出をさせていただく必要はありません。支援者宅に訪問をするなどして、発災時に必要な支援や緊急連絡先を聞き取る場合には、情報取扱者としての届出が必要になります。

(4) 福祉避難所の果たす役割

発生時に地域防災拠点や自宅での避難生活が困難な要援護者のための、二次的避難場所のことです。二次的避難所であることから、直接、避難することは原則できません。横浜市では社会福祉施設等と協定を締結して福祉避難所として位置づけています。

～ 福祉避難所が要援護者を受け入れるまでの流れ ～



- ① 自宅が倒壊や火災による危険があるときは、地域防災拠点に避難します。
- ② 地域防災拠点では、それぞれ概ね3教室を要援護者のスペースとして確保することになっていますが、それでも避難生活が難しいと区役所の専門職（保健師など）が判断した要援護者については、区役所に連絡をします。
- ③ 区役所が福祉避難所に、要援護者受入れの要請をします。
- ④ 福祉避難所から区役所に受け入れの可否について、回答をもらいます。
- ⑤ 区役所から地域防災拠点に、受入れ可能な福祉避難所を連絡します。
- ⑥ 地域防災拠点から福祉避難所に移動します（施設への移動は、本人や家族による移動が原則です）。

(※) 福祉避難所は、災害発生直後から必ず開設されるものではありません。

(※) 福祉避難所の建物や職員も被災をする可能性があります。そのため、福祉避難所であっても、地域防災拠点と同様に周囲の避難者と協力をし、助け合いながら避難生活を送っていただくことになります。

(5) 「災害時要援護者支援事業」と
「ひとり暮らし高齢者地域で見守り推進事業」の違い

「災害時要援護者支援事業」と混同しやすい事業として「ひとり暮らし高齢者地域で見守り推進事業」があります。

	災害時要援護者支援事業	ひとり暮らし高齢者地域で見守り推進事業
事業目的	災害時の避難支援等への備え	日頃の民生委員活動（見守り）の推進
区役所で提供する情報	災害時に自力で避難することが困難な要援護者の情報 (例) ・介護保険要介護・要支援認定者で認知症のある方など ・身体障害者手帳を持っている方 ・療育手帳（愛の手帳）を持っている方 (詳細はP 3参照)	ひとり暮らし高齢者（75歳以上）の情報
名簿提供先	自主防災組織（自治会町内会）	民生委員

<事業の類似点>

- ・日頃からの見守りが重要
- ・対象者に高齢者（※）が含まれる
(※)「災害時要援護者支援事業」は65歳以上の方ですが、「ひとり暮らし高齢者地域で見守り推進事業」は75歳以上の方が対象

<異なる点>

- ・名簿の提供先
 - 〔災害時要援護者支援事業は、自治会町内会〕
 - 〔ひとり暮らし高齢者地域で見守り推進事業は、民生委員〕
- ・災害時要援護者支援事業は、障害児・者も対象

両方の名簿に掲載されている方が、一定程度います。

自治会町内会と民生委員が連携をとりながら、効果的、効率的に事業を進めていくことが大切です。

(6) 協定書 (見本)

同意方式

区と自主防災組織が締結する要援護者情報の提供に関する協定

港北区(以下、「区」という。)と港北区〇〇地区〇〇自治会(以下、「自主防災組織」という。)とは、災害対策基本法第 49 条の 11 第2項の規定による、災害時要援護者(以下、「要援護者」という。)の個人情報の提供について、次のとおり協定を締結する。

(目的)

第1条 この協定は、区が自主防災組織に要援護者の個人情報を提供するにあたり、必要な事項を定めるものとする。

(自主防災組織における組織決定)

第2条 自主防災組織は、自らが構成する地域内の要援護者を災害時に支援するため、平素から支え合いの取組(以下、「取組」という。)を行うことを、あらかじめ組織決定しているものとする。

(取組を行う区域)

第3条 自主防災組織が、取組の対象とする地域の範囲は、別表に示す区域とする。
また、区域に変更が生じたときには、第4号様式により速やかに区長に届け出るものとする。

(提供する個人情報の内容)

第4条 区から自主防災組織に提供する個人情報は、区が保管する要援護者名簿に掲載されている要援護者のうち、別表の区域内に居住する者の個人情報とする。ただし、自主防災組織に対する個人情報を提供することについて本人(本人の意思表示が困難な場合には、その家族。)の同意が得られない場合は、この限りでない。

2 区から自主防災組織に提供する個人情報の項目は、災害対策基本法第 49 条の 10 第2項に定める項目とする。

(個人情報の提供)

第5条 区から自主防災組織に提供する個人情報は、紙に印字された文書の形式で提供する。

2 区は、この協定が締結されている間、年1回、自主防災組織に対して情報を提供する。なお、2回目以降の提供については、前回に提供した名簿(情報)を区に返却し、新しい名簿(情報)を提供するものとする。

(個人情報の利用及び閲覧の制限)

第6条 自主防災組織は、区から提供された個人情報を、取組以外の目的に利用してはならない。また、区の許可を得ずに、これを複写もしくは第三者に提供してはならない。

2 自主防災組織は、区から提供された個人情報を管理する者(以下、「情報管理者」という。)及び個人情報を取り扱う者(以下、「情報取扱者」という。)を、第1号様式及び第2号様式により区

長に届け出るものとする。また、情報管理者、情報取扱者に変更が生じたときには、速やかに第1号様式若しくは第2号様式により区長に届け出るものとする。

(情報管理者及び情報取扱者の秘密保持義務及び研修の実施)

第7条 情報管理者及び情報取扱者は、災害対策基本法第49条の13に規定する秘密保持義務が生じ、正当な理由がなく、取組を行う中で要援護者に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、情報管理者及び情報取扱者でなくなった者についても、同様とする。

2 自主防災組織は、個人情報の漏えい等を防止するため、情報管理者及び情報取扱者全員に対して、区の協力を得て年1回以上、個人情報保護に関する研修を実施し、研修受講報告書を区長に提出しなければならない。

(個人情報の保管方法の届出及び返却)

第8条 自主防災組織は、区から提供された個人情報の保管について、その漏えい、滅失、毀損若しくは改ざんがないよう、必要な措置を講じなければならない。

2 自主防災組織は、区から個人情報の提供を受ける以前に、保管方法等について、別に定め、第3号様式により区長に届け出るものとする。また、届出内容に変更が生じたときには、第4号様式により速やかに区長に届け出るものとする。

3 個人情報の漏えい等を防止するため、自主防災組織は、区から提供された文書の内容を、原則としてパーソナルコンピューター等により電子データ化してはならない。ただし、自主防災組織において情報更新や検索等の必要がある場合には、あらかじめ区と協議する。

4 自主防災組織は、区から提供された個人情報について、取組の進行状況により、保持の必要がなくなったときには、速やかに区に対し提供された情報を返却するものとする。

5 自主防災組織は、区から、個人情報の保管状況について確認したい旨の通知があった場合には、これに協力しなければならない。

(事故発生時における報告)

第9条 自主防災組織は、区から提供された個人情報について、その漏えい、滅失、毀損若しくは改ざんが生じ、又はその恐れがあることを知ったときは、速やかに区長に報告し、指示に従うものとする。

(協定を解除する事由その他)

第10条 区は、自主防災組織に提供した個人情報について、明らかに自主防災組織の責に帰すべき理由による漏えい等があったときには、この協定を解除することができる。

2 その他、この協定に定めのないこと、あるいは協定内容に疑義等が生じた場合には、自主防災組織と区が協議して定める。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

自主防災組織 港北区〇〇地区〇〇自治会
会長

印

区 横浜市港北区長

印

(別表)

自主防災組織が、取組の対象とする地域の範囲は、次の区域とする。

港北区〇〇町〇丁目〇番地〇号
△番地×号

第1号様式

情報管理者届兼同変更届

年 月 日

港北区長

所在地

団体名

会 長

㊟

横浜市震災対策条例施行規則第7条第2項の規定により、情報管理者を次のとおり届け出ます。

氏 名	住 所	備考（役職等）

※ 情報管理者は原則1名です。

※ 情報管理者を変更する場合のみ、新たに情報管理者を記入し区役所に提出してください。

第2号様式

情報取扱者届
(兼 個人情報保護研修受講報告書)

年 月 日

港北区長

所在地
団体名
会 長

⑩

横浜市震災対策条例施行規則第7条第2項の規定により、 年度の
情報取扱者を次のとおり届け出ます。

氏 名	住 所	研修受講日

人数が足りない場合には、本用紙をコピーして使用していただくか、別紙に記載の上、提出してください。

個人情報の保管方法に関する届

年 月 日

港北区長

所在地

団体名

会 長

印

要援護者情報の提供に関する協定第8条第2項の規定により、個人情報の保管方法について、次のとおり届け出ます。

(個人情報の保管場所)

- 1 個人情報の保管場所は、()とし、
施錠できる書庫等に保管する。
- 2 書庫等の鍵は、情報管理者(と())が管理する。

(個人情報の閲覧)

個人情報を閲覧する際は、原則として、情報管理者が立ち会うものとし、個人情報は、保管場所から持ち出さないものとする。