

金沢区

# 地域で支え合う 災害時要援護者支援

取組事例集



# はじめに

皆さんが、安心して暮らし続けるためには、災害への備えが欠かせません。なかでも、災害時に自力で避難することがむずかしい方々を地域でどのように支えていくかは、非常に重要な課題です。金沢区ではこれまで、災害時要援護者名簿を自治会・町内会の皆さまにお渡しし、日頃の見守りや防災活動の中で活用していただけてきました。

一方で、「名簿の取扱いが難しい」「訪問や声かけに不安がある」「支援者が足りない」など、さまざまなお困りごとの声もいただいております。

そこで、自治会・町内会の皆さまに御協力いただき、地域で実際に行われている支援の工夫や取組みを集め、事例集としてまとめました。取り入れやすいアイデアや、小さな一歩から始められる事例も紹介しております。「うちの地域なら、こんなやり方が合いそうだ」「まずはここから始めてみよう」そんなヒントとして、ぜひ気軽に読んでいただければ嬉しく思います。

地域で支え合い、顔の見えるつながりを育てていくことが、災害時の大きな安心にもつながります。この事例集が、その取組みを進めるお手伝いとなれば幸いです。

CHECK 

## 災害時要援護者とは？

災害が発生した時、避難するときに助けを必要とする方のことです。

例) 高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦、外国人等

### 横浜市の災害時要援護者名簿の対象者

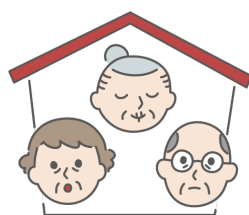
#### 1 介護保険要介護・要支援認定者でア～ウのいずれかに該当する方

ア



要介護 3 以上の方

イ



一人暮らし高齢者、または  
高齢者世帯でいずれもが  
要支援または要介護認定の方

ウ



認知症のある方  
(要介護 2 以下で、認知症の  
日常生活自立度が II 以上の方)

2



障害者総合支援法のサービスの  
支給決定を受けている  
身体障害者、知的障害者、難病患者

3



視覚、聴覚障害者及び  
肢体不自由者で、身体  
障害者手帳 1～3 級の方

4



療育手帳 (愛の手帳)  
A 1 又は A 2 の方

# 名簿を活用するための基本の流れ

STEP 1 年1回、手上げ方式で要援護者の希望を確認

STEP 2 区役所からの名簿と突合

STEP 3 独自名簿を作成

STEP 4 家庭訪問し、より詳細な生活状況を把握する

アンケートに協力してくださった自治会・町内会のより具体的な取り組みをご紹介します。

## 支援体制について

### ☑ 基本モデル

- ・地区・ブロック・棟など小単位で支援者を配置
- ・要援護者1名に対して複数の支援者を配置
- ・支援者会議・説明会を定期的を開催し、情報を共有



### ☑ 各団体の取り組み例を紹介します。

- ・地区→ブロック→支援員の順に構成された多層構造で支援しています。
- ・10名単位でグループ化し、複数人で訪問しています。

### Point

複数人で見守りを行えば、何かあってもすぐに情報共有ができます。責任も集中しないので、支援者になる敷居を下げることができます。

- ・発災時を想定して、マンションの各棟・各階段単位で支援者を設けています。
- ・支援者説明会を行い、要援護者マップや支援者証を毎年、更新しています。

# 支援者はどうやって募集していますか？

## ✓ 募集の方法

- ・年1回、全戸へ回覧して募集しています。
- ・自治会経験者や民生委員、児童委員など、町内で活動している方に声掛けをしています。



## ✓ 支援者の役割

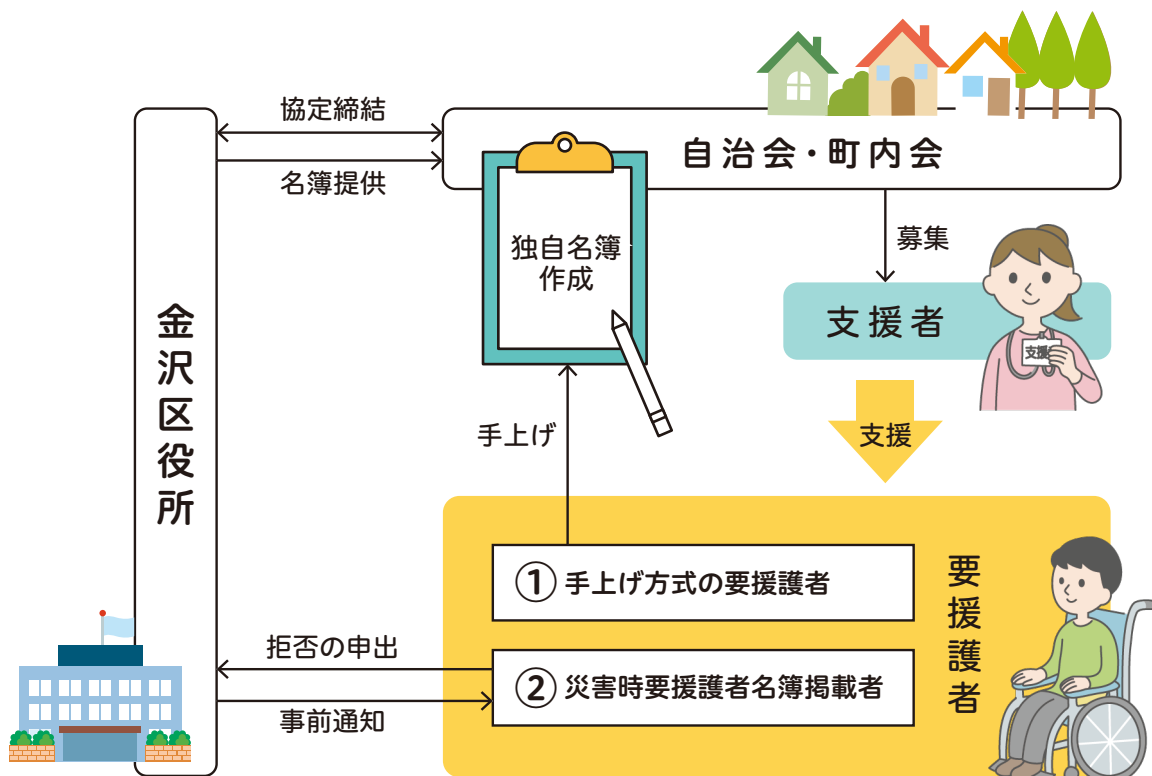
- ・災害時には要援護者の安否確認を行います。
- ・平時の声掛けや訪問を行って日ごろから要援護者との繋がりを持つようにしています。
- ・支援者間で要援護者に関する情報の共有と報告を行います。
- ・支援者会議を年数回開催して、情報共有をしています。会議では訪問時に困ったことを話し合い、解決の糸口を探しています。

### ある町内会の取り組み例

① 手上げ方式で申請があった要援護者

② 区役所からの災害時要援護者名簿掲載者

双方を町内会で選定した **支援者** が支援しています。



# 訪問の準備

## ☑ 訪問する時に工夫していることは？

- ・案内文を持参し、訪問目的を説明できるようにしています。
- ・訪問後は決まった書式の報告書を提出しています。
- ・不在時は連絡票投函し、再訪問できる日を調整しています。
- ・自治会で作成した支援者証をつけて訪問しています。
- ・毎年、支援者説明会で訪問時に必要となる支援者証、対象者宅の地図、組み合わせ資料等を更新しています。

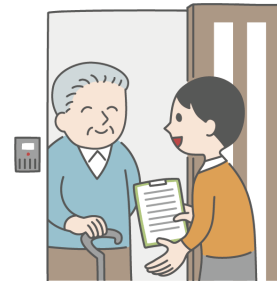


### Point

聞き取った日にち内容は必ず記録に残しておきましょう。

## ☑ 訪問で何を聞いていますか？

- ・緊急連絡先
- ・世帯の状況、支援してくれる人はいるのか  
例) ひとり暮らし、高齢世帯、日中独居など
- ・どんな障害があり、どんな手伝いが必要か



### Point

聞き取った際に、その情報を災害時支援に利用して良いかを確認し、同意を得ましょう。

### 配布資料の例

#### 訪問のお知らせ

〇〇自治会では災害時要援護者を地域で支えあう体制づくりを進めています

- 〇〇自治会では、災害時に自力での避難が困難な方(災害時要援護者)の安否確認や避難支援等を迅速に行うための取組を進めています。
- 〇〇自治会は区役所と協定を締結のうえ、区役所から要援護者名簿の提供を受けました。この名簿の情報を基に、お宅に訪問しております。

#### 災害時要援護者名簿の対象者

ご自宅で生活している方で、次のいずれかに該当する方

- 介護保険要介護・要支援認定者でア～ウのいずれかに該当する方  
ア 要介護3以上の方  
イ 一人暮らし高齢者、または高齢者世帯でいずれもが要支援または要介護認定の方  
ウ 認知症のある方
- 障害者総合支援法のサービスの支給決定を受けている、身体障害者、知的障害者、難病患者
- 視覚障害者、聴覚障害者及び移動困難な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

#### 取組内容

<平常時>日頃からの関係づくり(訪問、見守り、行事等へのお誘いなど)  
<発災時>安否確認、避難支援など

※発災時に「必ず助けに行く」ことをお約束するものではありません。  
御自身でも備蓄など、災害に備えた準備をお願いします。

#### 個人情報の取扱について

訪問時に知り得た情報については、御本人の同意なく、災害時要援護者支援に関する以外には使用しません。

【連絡先】〇〇自治会 会長 △△

電話：045-xxxx-xxxxxx FAX：045-xxxx-xxxxxx

#### 訪問のお知らせ

#### 支援カード

##### <支援カードの趣旨>

災害発生時に、要援護者の安否確認・避難誘導等が近隣の助け合いのもとに、円滑に進むように、〇〇自治会の防災組織において、適切に管理します。  
また、このカードに記載された内容は、御本人の同意なく、災害時要援護者支援に関する以外には使用しません。

〇〇自治会 会長 様

私は、支援カードの趣旨に賛同し、災害時に備えて支援カードを作成することに同意します。また、〇〇自治会が必要に応じて、平時の見守りや災害時に活用することを承諾します。

(同意・署名欄) 令和 年 月 日 氏名 \_\_\_\_\_

氏名	ふりがな	生年月日	性別
住所	〒 - 横浜市 区		
連絡先	電話番号	携帯電話	
	FAX	E-mail	
緊急連絡先	氏名	続柄	連絡先
	氏名	続柄	連絡先
世帯状況 (該当の番号に○)	1 ひとり暮らし 2 高齢世帯		
	3 人世帯 (日中独居の場合はこちらにシ点を付けてください→□)		
区分 (該当の番号に○)	1 要介護認定 ( ) 2 認知症 3 視覚障害 ( 級)		
	4 聴覚障害 ( 級) 5 肢体不自由 ( ) 6 知的障害		
特記事項	7 愛の手帳 (療育手帳) 所持 8 その他 ( )		
避難支援方法			

#### 支援カード

# 災害対応と備え

## ☑ 発災時にはどのような対応を行いますか？

- ・ブロック長・支援者による巡回を行います。
- ・災害共助 SNS などによるオンライン安否確認を行います。全員の安否報告は難しいため、支援候補者をレベル別にリストアップしており、「要援護者」はその第一優先対象としています。  
安否確認後、必要に応じて生活支援を実施することとしています。
- ・災害発生時のマニュアルを整備しており、発災時には防災委員を中心に住民に協力を求め「災害対策本部」を立ち上げます。

## ☑ 発災に備えてどのような訓練をしていますか？

- ・町内会館から地域防災拠点までの避難経路を4ルート考え、実際に歩いて検討し、そこから一番適切なルートを決めて支援者会議で報告しました。
- ・災害共助 SNSなどを安否確認に活用しています。
- ・訓練を兼ねて「対象者宅」を訪問して、災害時に安否確認を行う「支援者名」を通知しています。
- ・避難所、災害対策本部の立ち上げ訓練をしました。



CHECK

## 備蓄品や非常持出品を準備していますか？

災害発生直後は、食料や日用品の購入が難しくなります。家族構成を考えて、必要な備蓄をしておきましょう。また、すぐ取り出せるところに非常持出品を準備しておきましょう。



このような家庭ではこんな非常持出品も必要です

### 乳幼児 のいる家庭で用意するもの

ミルク、ほ乳びん、離乳食、スプーン、おむつ、おしりふき、着替え、ベビー毛布、おんぶひも、乳幼児のおもちゃ

### 要介護者 のいる家庭で用意するもの

着替え、おむつ、障害者手帳、補助具等の予備

### 妊婦 のいる家庭で用意するもの

さらし、脱脂綿、ガーゼ、母子手帳、新生児用品

備蓄については横浜市のホームページでより詳しく説明されていますので、是非御参照ください。



横浜市ホームページ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/moshimo/wagaya/jishin/bichikuhin/bitiku.html>

# 活動をよりよくする工夫

## ✓ 個人情報の取り扱いが心配 名簿をどのように管理していますか？



- ・施錠できるところで保管しています。
- ・支援者に共有する情報は最小限の情報のみとしています。
- ・名簿全体ではなく地区ごとに分けた名簿を支援者へ共有しています。
- ・名簿利用に関する細則を定め、利用目的や禁止事項を決めています。
- ・年1回の個人情報の取扱いについて研修を行っています。



是非、区役所から提供している『個人情報の保護と活用について』を活用してください。



## 名簿取り扱いに関する区役所からのお願い

区役所からの名簿を保管する金庫の鍵など名簿を管理する「情報管理者」（原則1名）と名簿を見て活動する「情報取扱者」を決める必要があります。情報管理者については「情報管理者届兼同変更届（第1号様式）」、情報取扱者については「情報取扱者届兼同変更届（第2号様式）」で区役所に報告してください。

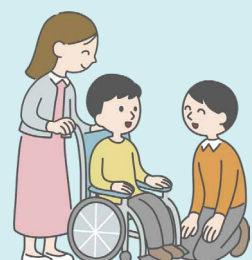
## ✓ 地域の理解を得るために工夫していることは？

- ・日頃から挨拶・声掛けをしています。
- ・活用方法を示して協力依頼しています。
- ・家庭訪問で丁寧に説明をしています。
- ・年度ごとに家庭を訪問し、承認を受けています。



## 災害時要援護者支援活動のポイント

- ・複数の支援者で担当し、無理のない体制にしましょう。
- ・日頃から顔の見える関係をつくりましょう。
- ・訓練で実践してみましょう。
- ・個人情報は厳格に取り扱い、地域から信頼を得ましょう。



# 参考情報

## 横浜市のホームページ

災害時要援護者支援ガイド



<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/yogoshien/>

防災・災害



<https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/>



令和8年3月編集・発行

横浜市金沢区役所高齢・障害支援課

電話：045-788-7773 FAX：045-786-8872