

顔の見える関係づくりから 災害時の助け合いへ



発行年月 平成25年3月

発行 瀬谷区地域の見守り・防災体制等検討委員会

〒246-0021 横浜市瀬谷区二ツ橋町190

TEL 045 - 367 - 5702 FAX 045 - 365 - 5718

問い合わせ 瀬谷区総務課 福祉保健課 高齢障害支援課

平成 25 年
瀬谷区地域の見守り・防災体制等検討委員会

目次

はじめに……02

序章 2つの方向性と7つの視点……03

第1章 互いに見守り、支え合うことから始めましょう……04

- 近所でおこる身近な諸問題の解決のためには地域で気づくことが重要です
- 救助者された人の多くは家族・隣近所に助けられた人たちです
- 誰もが支援を必要とする状況になり得ます
- 自分の身は自分で守りましょう
- お互いに助け合いましょう

第2章 地域の現状と役割……06

- 自治会町内会の役割
- 連自治会町内会の役割
- 地区社会福祉協議会の役割
- 民生委員・児童委員の役割

第3章 行政等の役割……08

- 地区支援チームが地域の取組について支援や助言を行います
- 区役所の役割
 - 区社会福祉協議会の役割
 - 地域ケアプラザの役割

第4章 取組の全体像……10

- 自治会町内会が中心となって進めます
- まずは取組の体制づくりを
 - 地域に合った取組手法
 - 顔の見える関係づくり
 - 情報の収集と共有

さいごに……11

■Q&A集

序章 取組のヒント……12

第1章 見守り編……14

- Q1** 何だか難しい取組のように感じますが、何から始めたらよいですか？ **Q2** 見守りとは何ですか？ **Q3** 顔の見える関係を作るためには、どのような取組が必要ですか？ **Q4** 見守りと防災は、どのように関係があるのですか？ **Q5** 災害時に支援が必要な人とは、どのような人ですか？ **Q6** 災害時に役立てるためには、どのような視点で見守ればよいですか？ **Q7** 元気な人の情報は必要ありませんか？

第2章 体制づくり編……16

- Q8** 日頃の見守りを防災につなげるためには、どのように取り組めばよいですか？ **Q9** 組織的な見守りに取り組むためには、どのように進めたらよいですか？ **Q10** 自治会町内会で見守りに取り

組むための体制は、どのようなものがよいでしょう？ **Q11** 組織的な見守りは、どの程度の範囲で取り組めばよいですか？ **Q12** 見守りは民生委員・児童委員が担当なので、自治会町内会はやらなくてもよいのではないですか？

第3章 情報取扱編……18

- Q13** 見守りに必要な情報は、どのように収集したらよいですか？ **Q14** 横浜市から民生委員・児童委員などに提供されている情報とは、どのようなものですか？ **Q15** 民生委員・児童委員には守秘義務がありますが、災害時に支援が必要な人などの情報を地域と共有できますか？ **Q16** 個人情報を保護することは重要ですが、地域の中で情報共有する場合には、どのような注意が必要ですか？ **Q17** 本人の同意を得ていない情報は、災害時でも使えませんか？ **Q18** 集めた情報はどのような方法で管理したらよいですか？ **Q19** カードを作成したら、どのように収集・保管したらよいですか？ **Q20** 情報はどの程度の頻度で更新する必要がありますか？

第4章 日頃の準備編……21

- Q21** 日頃から、どのような準備をすればよいですか？ **Q22** 民生委員・児童委員は、日頃からのような準備をすればよいですか？ **Q23** 災害時に支援が必要になる人や家族は、日頃からどのような準備をする必要がありますか？ **Q24** 「まち歩き」や「マップづくり」もやりたいのですが… **Q25** 区役所は、どのようなサポートをしてくれますか？ **Q26** 災害時の支援の仕組みづくり以外の防災活動を進めたいのですが…

第5章 災害時の活動編……24

- Q27** 大震災などの災害時には、どのように行動すればよいですか？ **Q28** 安否確認に行き、家具の下敷きになって動けなくなったなど、救助が必要な人を発見した時はどうしたらよいですか？ **Q29** 障害がある人や高齢者など、自力で集まれない人は、どうしたらよいですか？ **Q30** 安否確認や救助活動の後にはどのように行動すればよいですか？ **Q31** 民生委員・児童委員は、災害時にどのような行動をすればよいですか？ **Q32** 障害のある人には、災害時にどのような配慮が必要ですか？

第6章 その他……26

- Q33** まちの防災知恵袋事業では、横浜市と協定を締結しましたが、今回は締結しないのですか？ **Q34** すでに結んだ協定はどのようなのですか？ **Q35** まちの防災知恵袋の取組で集め地域防災拠点に保管してある支えあいカード等の個人情報を新しい取組に活かすことができますか？ **Q36** 自助・共助や訓練のことなど、防災全般の取組を教えてください **Q37** 特別避難場所について教えてください **Q38** コミュニケーションボードについて教えてください **Q39** 「黄色と緑のバンダナ」の役割について教えてください

■事例紹介「減災新聞 まち・ひと備える」(神奈川新聞)……28

- 瀬谷第二地区連自治会
- 南台さくら会
- 谷戸自治会
- 瀬谷第四地区連自治会
- 細谷戸連自治会
- 日向山小防災拠点運営委員会
- 宮沢地区民児協
- せや福祉ホーム
- 障害児親の会「ほっぺ」
- 地域の見守り・防災体制等検討委員会 1
- XI 地域の見守り・防災体制等検討委員会 2

■参考資料……34

- 自治会町内会と民生委員・児童委員による個人情報の取扱いについて
- よこはま地震防災市民憲章
- ご存知ですか？ 地域の見守り活動例・「さりげない見守り」3つのポイント
- 地域で使われているカード

はじめに

国土の広い範囲に甚大な被害を及ぼした東日本大震災を経験し、わたしたちは災害に対する備えを充実させることの必要性を強く感じています。

自分の命を守るために災害の発生に備えておくこと（自助）は当然大切ですが、災害が発生した場合に自力で避難が出来ない方々の避難支援（共助）の取組の重要性がクローズアップされました。

瀬谷区でも地域と行政で地域での見守りや災害時の避難支援について様々な取組を進めてきましたが、「それぞれの取組ごとに市・区役所の担当課が情報提供や支援を行っているため、内容が類似していたり、対象者が重なっており、地域にとっては無駄が多くやりにくい。」と感じてきました。

そこで、瀬谷区で取り組んできた見守りに関連する各事業（まちの防災知恵袋事業、災害時要援護者避難支援事業、気づきのキャッチ・見守りのリレー事業、一人暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業）について、わたしたち地域の関係機関の代表者と区役所で地域の見守り・防災体制等検討委員会を立ち上げて、日頃の見守り活動と災害時の避難支援を連携させるといふ観点から課題を整理し、それぞれの事業を一本化して地域が取り組みやすいものとなるよう議論を重ね、冊子としてまとめました。

この手引書は日頃の見守りを災害時の助け合いに結び付け、支え合いの取組を進めるために必要な方向性や視点を中心に構成し、後半のQ A集、事例集では具体的な手法を例示しています。それぞれの地域にふさわしい形で取り組んでください。

また、この手引書は完成品ではなく、今後みなさんが取り組まれる活動内容等もQ Aや事例集に取り込み、この手引きをより活用しやすいもの更新していきたいと考えています。

序章 2つの方向性と7つの視点

延べ8回に亘る検討委員会では、地域で行う日頃の見守りを災害時の助け合いに結びつける、支え合いの取組を進めるために必要な方向性を2つ、取組を進めるうえでの大切な視点を7つ確認しました。

方向性

- 1 地域で積極的に日頃の見守り活動に取り組み、顔の見える関係づくりを進め、災害発生時における助け合い・支え合いまで一体的に取り組むこと。
- 2 この取組は、誰かに頼む、誰かがやってくれるのではなく、自分たち自身が進めるものであること

大切な視点

- 1 自治会町内会が、民生委員・児童委員等の地域の担い手と連携・協力して進めていくこと。
- 2 日頃の見守り活動の範囲は、班、組といった顔の見える関係が作りやすい小さな単位が適当であること。
- 3 隣近所や同じフロア、階段通路の住民同士など、お互いに顔見知りとなることから始めること。
- 4 本人の同意を得た個人情報取扱いは取扱いのルールを定めることにより、共有することが可能であること。
- 5 高齢者、障害者、乳幼児、子どもなど様々な対象者の視線で取組を進めること。
- 6 災害発生時には、自分を含むだれもが支援が必要となり得ることを想定すること。
- 7 地区連合町内会と地区社会福祉協議会は広域的な視点で自治会町内会と民生委員・児童委員の連携した取組を積極的に支援すること。

この冊子では、これらの方向性と視点を踏まえて、これまでの活動の成果を活かしながら、さらに充実した取組を進めていくため、地域で取り組む皆さんの視線でまとめました。前半は地域の見守りについての解説編、後半は同Q & A集、事例紹介集となっています。

第1章 互いに見守り、支え合うことから始めましょう

■近所でおこる身近な諸問題の解決のためには地域で気づくことが重要です

少子高齢化が進む中で、一人暮らし高齢者の増加、孤立死、虐待（高齢者・障害者・児童）、DV（ドメスティックバイオレンス）、いじめなど様々な社会的課題がクローズアップされています。このような課題の解決のためには、地域の中で早めに問題に気づくことが、有効な予防策となります。

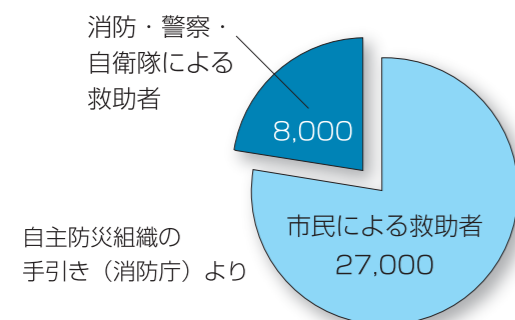
特に住民の多くが加入している自治会町内会と地域の福祉の担い手である民生委員・児童委員の活動をうまく連携させることで、地域での支え合いをより効果的に進めていくことが可能となります。

■救助された人の多くは家族・隣近所に助けられた人たちです

阪神・淡路大震災では、倒壊した家屋の下敷きになって自力脱出できなかった人のうち、約8割は家族や隣近所によって救助されました。残りの2割の方は、消防・警察・自衛隊によって救助されました。

このように災害発生直後には家族や隣近所による救助活動が有効です。

阪神・淡路大震災における救助者数の対比



■誰もが支援を必要とする状況になり得ます

災害はその発生時期（時間・季節等）、種類（地震・風水害等）、規模、それに伴う被害（浸水、がけ崩れ、水道、鉄道、通信等ライフラインの被害、家屋被害）等により事前の想定を超えた



事態が起こり得ます。

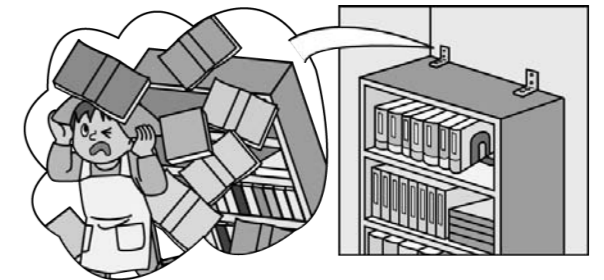
災害の規模等によっては高齢者、障害者、子ども等の支援が必要な人のほか家屋倒壊等による負傷などにより地域の住民全体に支援の範囲が拡大していくことも想定されます。

✓ 大切な視点 5 6

このように、災害発生時には、自らが負傷したり、家屋を失ったり、誰もが支援を必要とする状況になる可能性があり、地域での助け合いが必要となります。地域での助け合いを円滑に行うためには、日頃からお互いさまの関係を築いておく必要があります。

■自分の身は自分で守りましょう（自助）

万一の災害発生に備え、家具の転倒防止や耐震補強、最低限の食糧確保や生活用品の備蓄等、自分の命は自分で守ること（自助）が一番大切です。行政の支援はすぐには届きませんし、地域の助け合いも、まずは自身の安全を確保してからです。しっかり備えて自分や家族の命を守りましょう。



■お互いに助け合いましょう（共助）

普段から顔を合わせている地域や隣近所の方々が集まって、協力し合いながら見守りや防災活動に取り組むこと（共助）が重要となります。そのためにも日頃から地域で顔の見える関係づくりなどのコミュニティの醸成、そして支え合いの体制づくりが大切な要素となります。

隣近所の顔の見える関係づくりにより、地域でのさりげない見守りを日常的に行うことが、災害時に支援が必要となる人への一番の対策といえます。

日頃から顔の見える関係が保たれていると災害時の避難支援が有効かつ円滑に行えます。



第2章 地域の現状と役割

身近な自治会町内会が中心となって日頃から見守り活動や防災の活動に取り組むことで、災害時に隣近所で助け合うことができます。

✓ 方向性 ①

I 自治会町内会の役割

●自治会町内会は地域の共助の組織です

自治会町内会は、身近な地域住民組織として長い歴史を持った、住民の信任を得ている共助の組織です。従来からコミュニティづくり、防災、防犯、環境美化、親睦活動などに主体的に取り組んできました。防災の取組としては、支えあいカード等の住民からの情報、行政から提供される情報をもとに、日頃から災害発生に備えて、民生委員・児童委員等と連携し、見守り活動なども行ってきました。

地震等の災害による被害予防や、減災活動を効果的、有効的に行うためにも、日頃からの見守りに取り組み、顔の見える関係をつくったり、災害が起きた時にまず近所で集まる「いっとき避難場所」の指定や安否確認の仕組みをつくるなど、それぞれの地域にあった方法で見守りや助け合いを進める主体となります。



✓ 方向性 ① 大切な視点 ①

II 連合自治会町内会の役割

●連合自治会町内会は自治会町内会の支援をします

各单位自治会町内会長が中心となって運営されている連合町内会では、地域での取組の情報交換等を行うほか、地域の推進役として

- ①区役所との情報交換
- ②単位自治会町内会の取組へのアドバイスや連絡調整等の窓口
- ③単位自治会町内会では実施が困難な取組（例えば、障害や認知症等に関する意識啓発や冊子作成、交流イベントやフォーラム等の開催、先進事例学習会・勉強会の開催等）を広域的に実施し、連合内の自治会町内会を支援します。

✓ 大切な視点 ⑦

III 地区社会福祉協議会の役割

●地区社会福祉協議会は連合自治会町内会と連携し福祉保健活動を行います

地区社会福祉協議会は、地区毎に構成メンバーや活動内容は異なりますが、地域での福祉保健活動に携わる中心的な団体として、瀬谷区地域福祉保健計画・地区別計画を推進するため、連合自治会町内会や各関係機関と連携して、地域の実情に合った様々な活動を行っています。

また、「気づきのキャッチ・見守りのリレー事業」の中心的な役割を担い、高齢者等への見守りや支えあい活動、サロン活動等の実施や支援を行っています。こういった日頃の顔の見える関係づくりから、今後、災害時に支援が必要な人への支援につながるような取組が求められています。

✓ 大切な視点 ⑦

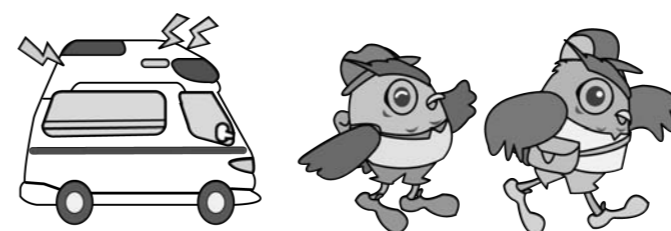
IV 民生委員・児童委員の役割

●民生委員・児童委員は地域の方々の身近な相談相手です

民生委員・児童委員は、高齢者世帯等への訪問・見守り、子育てサロン活動や日頃から声掛けを通じた見守り活動などを行い、必要に応じて関係機関につなぐ等地域の方々の身近な相談相手として活動しています。そのような職務の性質上、民生委員・児童委員には民生委員法で守秘義務が課せられています。

民生委員・児童委員は1人あたり多くの世帯を受け持っており、日頃の活動もかなり繁忙となっています。そのため、自治会町内会との連携・協力が欠かせません。

✓ 大切な視点 ①



第3章 行政等の役割

地域と行政の役割

● 地区支援チームが地域の取組について支援や助言を行います

I 区役所の役割

区役所では、防災計画・地域福祉保健計画等の企画・立案やその計画等に基づいて各事業を推進しています。

また瀬谷区では区役所、区社会福祉協議会、地域ケアプラザからなる地区支援チームを編成し、地域での顔の見える関係づくりから始め、日頃の見守りや防災のためなどの体制づくりやルールづくりに対する支援や助言を行っています。

II 区社会福祉協議会の役割

区社会福祉協議会は社会福祉法に基づいて設置されている団体であり、もっとも身近な地域で活動している団体です。

緩やかな見守りとして地域の方々が行う配食・会食サービス、サロン活動、防災グッズ配布などの取組を継続的に行うことができるように企画段階からの支援や補助金交付等の支援を行っています。

また、日頃の見守りが必要な方々の防災訓練や避難場所設置訓練などへ参加支援を行うなどして、災害時のための顔の見える関係づくりの支援をしていきます。

さらに災害ボランティアネットワークの事務局として、発災時に必要なボランティアの要請に応えられるように、ネットワークメンバーの活動を地域に繋げていきます。

III 地域ケアプラザの役割

担当エリア地区で取り込まれる日頃の見守り活動の立ち上げやその活動を継続的に支援するために、活動を担う方々の一番身近な相談場所となっています。

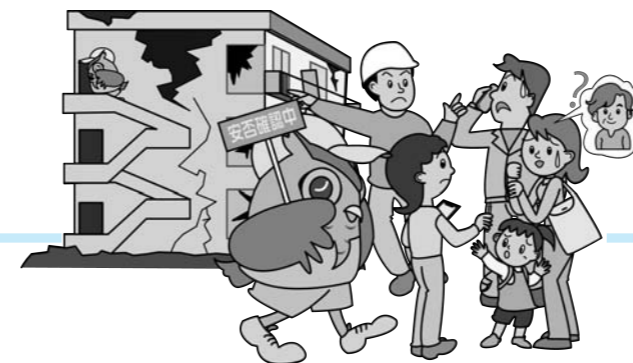
また、地域の方々の話し合いの場に参加し、必要な支援を積極的に把握するよう取り組んでいきます。

自治会町内会や民生委員・児童委員等からの相談へ対応するとともに、地域包括支援センターで受け付ける個別の相談や、介護保険事業者等のサービス提供から把握した支援が必要な方を地域の方々の見守りの取組につなげます。

	地域が担うこと	行政が担うこと
日常の見守り	<ul style="list-style-type: none"> ● あいさつ運動、声かけ運動などによる隣近所の関係づくり ● 見守りによる支援が必要な方の状況把握 ● 必要に応じた関係機関（民生委員・児童委員、行政、学校、施設）へのつなぎ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 見守りに関する情報の提供 ● 地区支援チームによる地域の取組への助言・支援
日常の防災	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難ルート、いっとき避難場所の指定など避難プランの検討 ● 町の危険情報や資源を把握 ● 災害時に支援が必要となる人の把握 ● 災害時の安否確認や情報伝達、助け合い等の仕組みの構築 ● 防災訓練の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域防災拠点等、各種防災施策の実施 ● 地域において個人情報を共有するための留意点等のアドバイス ● 参考となる取組事例紹介 ● 地区支援チーム等による地域の取組への支援
発災時	<ul style="list-style-type: none"> ● いっとき避難場所での安否確認 ● 災害時に支援が必要な人に対する助け合いの実施 ● 必要に応じ避難所への避難支援 ● 地域防災拠点の運営 ● 必要に応じて地域防災拠点への避難を支援 ● 安否確認や避難状況等について、行政に情報を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ● 物資供給、道路再開、医療支援等災害時の各種行政サービスの提供 ● 各種災害関係の情報収集及び提供 ● 要援護者の安全確保や状況調査

● 発災時の流れ

災害が発生したらとにかく安全な場所へ避難しましょう。避難ルート、いっとき避難場所等指定された場所へ、すみやかに移動。



状況が落ち着いたら安否確認。周りの方々を確認しましょう。



第4章 取組の全体像

●自治会町内会が中心となって進めます



大切な視点 ①

この取組は、地域住民組織である自治会町内会が中心となり、地域にある情報等を活用することによって、日頃の見守りや支え合いを進め、万一、災害が発生した時の助け合いにつなげるというものです。日頃から地域でのコミュニケーションを円滑にすることによってご近所による「顔の見える関係」を築き、支え合い、助け合う関係づくりを目的とするものです。

I まずは取組の体制づくりを

はじめに取組の体制づくりを始めます。取組の主体となる関係者（自治会町内会の役員、民生委員・児童委員等）が集まり、「顔の見える関係」づくりのために「どのように」取り組んでいくかを検討していきます。体制づくりの具体的な手法については「Q&A集」で紹介しています。

II 地域に合った取組手法

一言で「顔の見える関係」、「支え合う・助け合う」と言っても、その手法は多くの方法があるので、Q&Aを参考として、地域にあった取組手法を取り入れてください。

III 顔の見える関係づくり

「顔の見える関係」を築き、取組をさらに進めることで、密接な地域コミュニケーションを築けます。詳しくは「Q&A集」で紹介しています。

IV 情報の収集と共有

「顔の見える関係」づくりを進めるうえでは、日頃の見守りが必要な人や災害時に支援が必要となる人の情報を共有することが重要となります。地域でこれらの情報を収集し、Iで検討した体制の中で共有することで、日頃の見守りや支え合い、助け合いを進め、災害発生時の支援に役立てます。情報収集や共有の方法については「事例紹介・Q&A集」で紹介しています。



さいごに

地域のさまざまな関係者が共助の取組として見守りを進め、「誰かに頼む、誰かがやってくれる」のではなく自分たちで進めるということで、さらにお互いがお互いを見守る、「見守り合い」へと発展させることで、「顔の見える」いっそう豊かで安心できる地域づくりへと繋げることができます。



方向性 ②

既に区内では気軽にあいさつし合う「あいさつ運動」等から始めている地域もあります。こういった「顔の見える関係」づくりの取組を継続することにより地域の輪が広がります。

地域の皆さんによるさりげない見守りの取組によって、社会問題化している、孤立死、児童虐待、いじめ、自殺などといった地域の出来事に対して気づき合い、地域で未然に防いだりすることができます。さらに、災害発生時の助け合いを円滑に行うことができる等、地域での見守り・見守り合いという「お互いさま」というよい関係づくりが進みます。



大切な視点 ③

