

# 災害時要援護者支援の取組 実践アイデア集



鶴見区の自治会・町内会、民生委員・児童委員などで行われている  
災害時要援護者支援の取組の実践アイデアなどを紹介します。

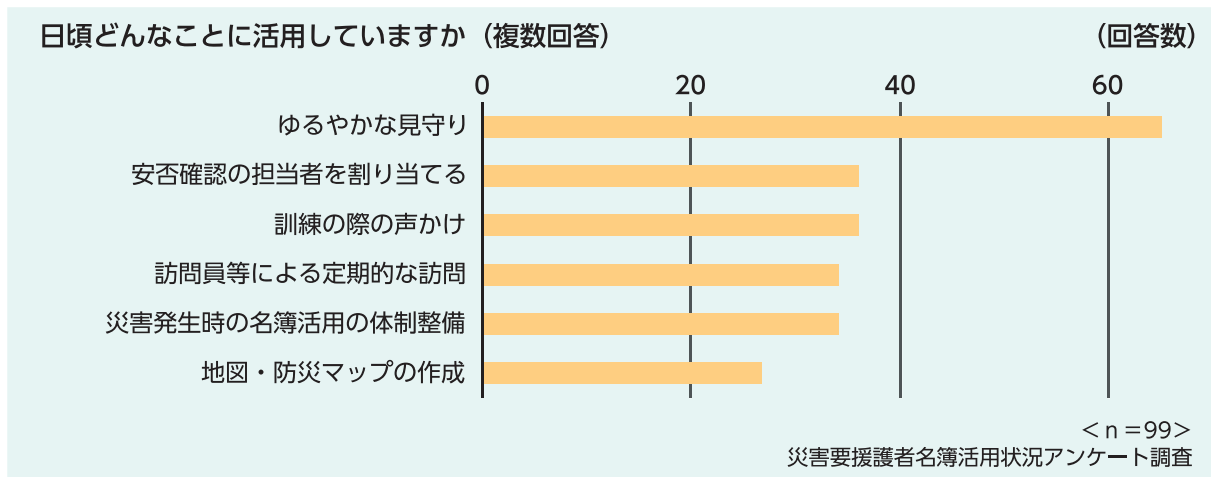
情報を活用し、それぞれの地域の実情に合わせた、  
支え合いの取組の実施や検討につなげていただければ幸いです。

# はじめに

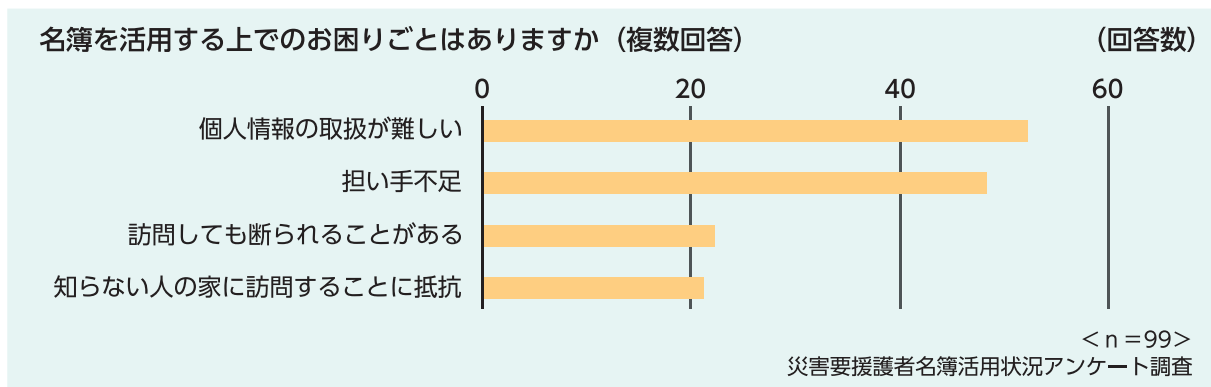
鶴見区は、長く水害に悩まされたことなどから、防災に対する意識が高く、各自治会・町内会ではさまざまな防災に対する取組が進められてきました。

横浜市では、こうした取組の一助となるよう、災害時に支援が必要と思われる方の名簿を作成し、地域にお渡ししています。

令和4年度に行ったアンケート調査によると、多くの自治会・町内会で、名簿を見守り活動や定期訪問などに活用していただいています。



一方で、多くの自治会・町内会で「個人情報の取り扱い」や「担い手不足」などに困り感がありました。



こうした声を受け、この度、自治会・町内会さまへのアンケートやヒアリングの結果をふまえ、お困りごとの解決につながるような事例を、活動のアイデア集としてまとめました。

活動を継続するためには、それぞれの自治会・町内会にあった取組をすることが重要です。ぜひ、このアイデア集の事例も参考にしながら、地域で話し合ってみてください。



鶴見区役所では災害時に避難行動が困難だと考えられる方（災害時要援護者）についての名簿を作成し、地域の皆さまに提供しています。

## 名簿はどう活用している？

### 訪問活動

お宅を訪問したり、電話で様子を伺ったりしています。

<アンケートより>

### ゆるやかな見守り

新聞紙がたまっていないかなど家の外から様子を見たり、ごみ出し・買い物などで会ったときに声かけしたりします。

<アンケートより>

### 要援護者向けの防災訓練への参加を呼びかけ

訪問時に要援護者向けの見守りチームが作成した「無事ですシート」を配布して、ドアへの掲出訓練へ参加を呼びかけています。あわせて対象の方の状況を確認しています。

<東台自治会>

### チームで共有

個人情報保護研修を受けた訪問員が、チーム全員でそれぞれの要支援者の情報を共有し、まちぐるみでの支援につなげています。

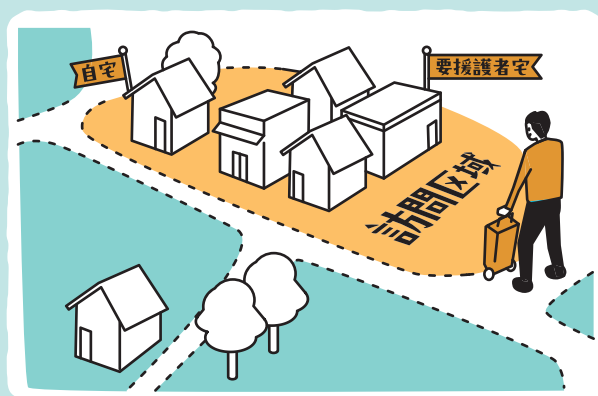
<仲通一丁目自治会>

## 見守り・訪問体制はどうしてる？

### 区域ごとに見守り・訪問体制を作る

自治会・町内会に、もともとある区画で訪問区域を分けています。訪問員は自宅のある区域を担当します。

<仲通一丁目自治会>



### 民生委員・児童委員をエリアリーダーに

民生委員・児童委員をエリアリーダーとして、訪問員を班分け。それぞれ自宅近隣の要援護者を訪問できるように分担しています。

<東台自治会>

### マンション管理組合も一緒に

災害時には物資情報など、地域一体となって避難活動を行う必要があるため、マンションの管理組合にも話をして活動への協力を求めていく予定です。

<鶴見東町会>

## 訪ねた時にどんなことをしてる？

### お身体の状態や家族状況など確認

差し支えない範囲で、次のようなことをお聞きしています。

- ・支援してくれるご家族・知人は？
- ・緊急連絡先は？
- ・車イス・医療機器の使用状況
- ・自宅の階数（水害時想定）

< 市場大和町自治会 >

確認票	
氏名	<input type="text"/>
家族状況	<input type="text"/>
緊急連絡先	<input type="text"/>
車イス	<input type="text"/>
医療機器	<input type="text"/>
自宅の階数	<input type="text"/>

### ポイント

お聞きした情報は「『町内会』・『災害時要援護者支援』でのみ利用します」というご案内をして、要援護者の同意を得ることが大切です。

### 同意を得て個人カードを作成

個人情報カードに同意欄を設け、町内会で情報を共有することについて署名をもらっています。個人情報カードの綴りは会館に保管。訪問時に各担当が持ち出し、終了後に戻すルールです。

< 市場大和町自治会 >

### 在宅避難や避難準備について説明

防災啓発用に作成したパンフレットを使って日頃の備えについてアドバイスしています。

- ・家具の転倒防止は？
  - ・ローリングストックについて
  - ・避難時に必要なものは？
- (普段服用している薬、杖、入れ歯など)

< 鶴見東町会 >

## 訪問の最初のハードル乗り越えるには？

### 会長からのお手紙を事前配布

地区の訪問員が自宅に伺うことを、事前に自治会長名のお手紙でお知らせしています。

< 市場大和町自治会 >



### 防災パンフレットを手土産に

地区の民生委員・児童委員協議会で作成した防災啓発のパンフレットを訪問時に一緒にお渡ししています。

< 鶴見東町会 >

鶴見区役所では新たに訪問用のチラシを作成しました。ぜひご活用ください



鶴見区災害時要援護者

### 訪問時のマニュアル作っています

訪問時に気を付けることをマニュアルとしてまとめています。活動する方にとっても安心感につながります。

- ・訪問員証をつける
  - ・ペアで訪問
  - ・初回の訪問で見守りの希望を確認 など
- < 仲通一丁目自治会・東台自治会 >

## 安全な名簿の 管理方法は？

### ∴ 名簿は鍵のかかる場所に ∴

自治会・町内会館の鍵のかかる書棚に保管し、鍵は会長や、限られた数名のみ保管・取扱者としています。

<東台自治会・市場大和町自治会・  
鶴見東町会・仲通一丁目自治会>

### COLUMN

## 要援護者情報の保管方法

区役所からは、名簿は鍵のかかる場所での保管をお願いしています。

町内会館などに保管する名簿は、

- ▶ 常に保管場所に戻す
- ▶ 複数の人が確認する

などのルールを決めることで、紛失リスクを下げることができます。

また、災害時に迅速に情報共有を行うことができます。

※ご不明点は高齢・障害支援課まで



### ∴ 手書きリストで把握 ∴

各訪問員さんが、自分が担当する方の住所・名前だけを手書きでメモ。訪問時だけ持ち出して適切に利用します。

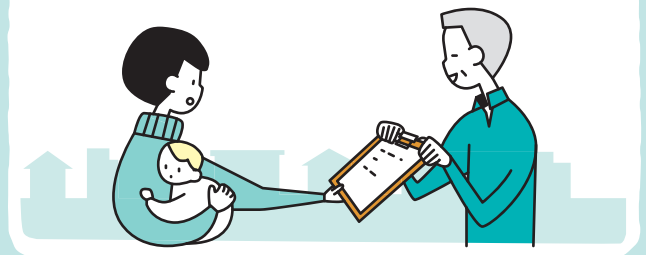
<東台自治会>

## 担い手(訪問員)を 増やすには？

### ∴ 回覧板で公募 ∴

自治会役員の口コミに加えて、回覧板で担い手を募集。役員以外の訪問員が加わりました。

<市場大和町自治会>



## 関係団体の役員さん みんな集まれ！

防災は地域全体で取り組むもの。自治会・町内会の役員や民生委員・児童委員だけでなく、老人クラブ、青少年指導員、子ども会など地区の会合に参加しているさまざまな関係団体に声かけしました。

<鶴見東町会・東台自治会>

## アンケートと一緒に 担い手募集

見守りが必要な要援護者について把握するため町独自にアンケートを実施。あわせて見守りをする担い手もアンケート形式で募集しました。

<仲通一丁目自治会>



### ポイント

地域ぐるみでいろんな人に関わってもらうのが担い手を増やすコツ！



## まちの防災の取組紹介

### 市場大和町自治会

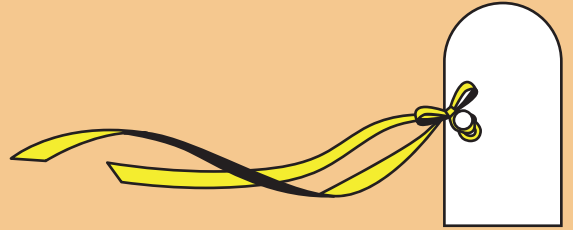
- 消火栓や AED・掲示板などを地図に落として独自の防災マップを作成。作成にあたって消火栓の位置、ホースの長さも確認しています。



- ポータブル電源は、会館の会合でマイク使用時にもときどき活用。使い方と不具合の確認にもなります。

### 仲通一丁目自治会

- 災害が起きた時、無事を知らせる黄色いリボンを会員世帯に配っています。



- いざというときでも焦らず使えるよう、普段の町内会の催しでもデジタル無線を連絡ツールとして意識的に使っています。

### 東台自治会

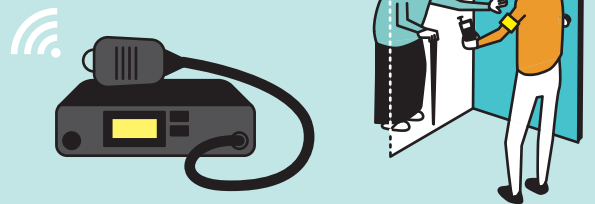
- 横浜市民防災センターに年1回研修で訪問。
- 「無事ですシート」の掲出訓練
  - ① 事前準備：訓練実施前に実施協力のお手紙を要援護者宅のポストに入れる
  - ② 見守りチームの訪問員がご自宅訪問「無事ですシート」の使用方法を説明（その時、近況も確認します）
  - ③ 訓練当日：見守りチーム全員でドアや門扉にかけられた「無事ですシート」を回収。

※訓練に参加できない人には、災害時に使う「無事ですシート」だけ配布しています。



### 鶴見東町会

- 要援護者の状況についての訪問員の情報受伝達訓練
  - ① 要援護者には訓練内容を事前に連絡
  - ② 町会に本部を設置、訪問員がデジタル無線をもって要援護者宅に伺い状況を確認
  - ③ デジタル無線で要援護者の状況を本部に報告



- デジタル無線は、町の防犯活動にも使用し、みんなが使えるようにしています。
- 要援護者の方にもまちの防災訓練への参加を呼びかけています。

安否確認にツールを使ったり、防災機器を普段から活用したり、工夫がいろいろ。

# 災害時要援護者支援の取組とは？

災害時要援護者支援の取組は、地域（自治会・町内会）の防災対策の一つです。

自治会・町内会をはじめとしたまちの防災組織では、日ごろから災害に備えて、防災計画の作成や、防災訓練などを行っています。

地域には、高齢者や障害者などの災害時要援護者をはじめ、さまざまな事情のある人がいます。地域ぐるみで防災対策を進めていくため、住民同士のコミュニケーションを深め、誰もが安心して暮らせるまちをつくっていきましょう。

災害時に地域一体となって活動するためにも、普段からの防災訓練や災害時に支援が必要な方の把握は大事だと思っています

市場大和町自治会

要援護者の見守りは地域全体で行っている活動なので、見守りチームと名付けて活動しています

東台自治会

見守り活動も、地域の人みんなで取り組むと、自分事としてとらえてくれるんです

仲通一丁目自治会

防災の取組は、お互い様・共助の意識が大切。町会の枠を越え参加者を募り、顔の見える地域の交流を目指して取組を進めています

鶴見東町会

## 災害時要援護者名簿の対象となる方

- ① 介護保険の認定を受けている方のうち
  - ・要介護3以上の方
  - ・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
  - ・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、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

名簿を受取



個人情報保護研修（毎年）



地域で見守り活動



取材にご協力いただいた自治会・町内会以外にも、多くの自治会・町内会で、特色ある災害時要援護者の見守り活動に取り組まれています。

「無事です」ボードを作成して地域に配付し見守り活動を行っている町内会、自治会役員全員が訪問員となり、近所の要援護者宅の様子を見つつ、都度、変わったことがないか共有している自治会など、今回ご紹介できなかった自治会・町内会の取組もたくさんあります。

高齢・障害支援課では災害時要援護者支援事業について出張説明会等も行っていますので、いつでもお気軽にご相談ください。

## 取材協力

市場大和町自治会

鶴見東町会

仲通一丁目自治会

東台自治会

ご協力いただいた皆さま  
どうもありがとうございました

令和6年3月 編集・発行

横浜市鶴見区役所 高齢・障害支援課

電話：045-510-1768 FAX：045-510-1897