

地域の助け合いの仕組み 作り方マニュアル

(平成27年11月改訂)

日 野 市

- 目次 -

1	日野市避難行動要支援者避難支援制度とは	1
2	地域で助け合いの仕組みを作りましょう	5
1	地域で目指す助け合いの仕組みを考えます	5
(1)	市から助け合いの仕組みづくりについて説明を受けましょう	5
(2)	地域で支援する(できる)内容を決めましょう	5
	災害時に地域で行う安否確認・避難支援の流れ(対応イメージ)	6
	地域で行う主な支援内容の例	6
2	市と協定を取り交わします	7
(1)	市と「避難行動要支援者の支援に関する協定書」を締結します	7
	【参考】避難行動要支援者名簿の取扱いに関する協定締結から名簿提供までの流れ	7
3	地域の要支援者を把握します	8
(1)	要支援者名簿を活用し、地域の要支援者を把握しましょう	8
	【参考】避難行動要支援者(新規・変更)登録申請書の様式	9
4	取組み開始の周知と支援ボランティア登録の呼びかけをします	9
(1)	地域全体に地域の助け合いの仕組みづくりを始めたことを知らせましょう	9
(2)	支援ボランティアの登録を呼びかけましょう	10
5	要支援者と支援ボランティアの組合せを行います	11
(1)	支援ボランティアが確保できたら、要支援者との最適な組合せを考えてみましょう	11
(2)	実際に支援ボランティアと要支援者を組合せてみましょう	12
	支援ボランティアと要支援者との組合せ手順(例)	
(3)	個別支援計画を作成しましょう	13
	個別支援計画書の例	14
	【参考】障害をお持ちの方と接する際に配慮しましょう	15
6	地域の取組例を紹介します	16
7	助け合いの仕組みを継続・強化しましょう	19
(1)	地域での取組実績を市に報告しましょう	19
(2)	要支援者名簿は、年に2回、新しい内容に更新されます	19
(3)	要支援者の安否確認・避難支援の訓練を行いましょう	19

1 日野市避難行動要支援者支援制度とは

はじめに

この制度は、日野市の防災対策全般をまとめた「地域防災計画」にうたわれている避難行動要支援者（以下「要支援者」とします。）に対する地域での支援対策を具体化したものです。

日野市で災害が発生した場合、その直後の安否確認や避難支援などの初動対応は、大きく生存を左右すると言われておりますが、これまでの経験から、大きな災害が発生した場合の行政による初動対応（支援）には限界があります。そのような場合においては、『自助（自分の身は自分で守る）』や『共助（地域で助け合う）』による対応が重要となり、特に自力での避難行動が困難な方にとってはとても大切な問題です。

そこで、日野市では、平成27年4月から、災害時に自力で避難することが困難な方々の名簿を作成し、その情報を地域の協力者に提供する取組みを始めました。災害が発生する前から、地域の協力者となり得る自治会や自主防災組織に対し、必要な情報を伝えておくことで、災害に備えた地域の共助の支援体制の構築を目指していきたくと考えています。

本マニュアルは、これから支援体制づくりを始める（始めたい）地域の方であっても安心して効果的に取組を始めただけできるよう、市内の先進的な取組事例なども参考にしながら、地域として取組むべき具体的な事項についての手順の流れをまとめたものです。

本マニュアルが、地域の支援体制づくりの一助となることを期待しています。

この制度では、次のようなことを期待して体制づくりを推進していきます。

● 個人では（自助）

- ・ 出来る範囲で、自分で自分の身を守るための備えを考えるきっかけになり、地域で行われる助け合いの取組みに自ら積極的に関わっていただけることを期待します。

● 地域では（共助）

- ・ 地域での助け合いの取組みが充実し、また、地域の中で助けを必要としている方々がいることを把握していただくことで、いざという時に迅速かつ円滑に安否確認や避難行動支援が行えることを期待します。

● 行政機関では（公助）

- ・ 地域で確認された要支援者の安否情報を基に実態に合った支援を迅速かつ円滑に行うことができます。
- ・ 日頃から地域ごとに要支援者の実態が把握できるので、それぞれの地域の実情に合わせ、各避難所に必要な物資の配分等を、よりの確に行うことができ、災害への備えを充実させることができます。
- ・ 災害規模が大きくなるほど、混乱も大きくなり、的確な情報の把握は困難を極めます。災害が発生する前（平常時）から地域とのネットワークを構築することで、いざという時に地域の情報がきちんと把握できるように備えます。

用語の定義

本マニュアルにおける用語の定義は次のとおりとします。

避難行動要支援者

高齢者、障害者、妊産婦、乳幼児、日本語が不慣れな外国人、在宅難病患者などで、災害時に必要な情報を得ることや迅速かつ的確な防災行動をとることが困難な方を「要配慮者」といいます。

また、要配慮者のうち、要介護状態や障害等の理由により、避難を呼びかける声に気付くことができない、安全な場所に自力で避難することが難しい、身近に支援を頼める人がいないなど、第三者による支援が必要となる方を「**避難行動要支援者**」（以下「要支援者」とします。）といいます。

《例えば、以下のような方が要支援者に該当します》

- 車椅子などを使用していて、自力歩行や素早い避難行動が困難な方
- 視覚や音声による異変・危険の察知が難しい方
- 非常時に精神的動揺が激しくなり、的確な判断が難しくなることが予想される方



- ※ 上記の例に該当しない方でも、災害発生時の避難行動に不安を感じる方は、自治会、自主防災組織又は民生委員に相談してみてください。
- ※ 同居の家族など、身近に助けてもらえる方がいる場合は、まずはその方と避難の方法等について考えてみましょう。
- ※ 医療機関や福祉施設などへ入院あるいは入所されている方については、災害発生時に施設職員などからの支援が期待できますので、本制度の対象外とします。
- ※ 民生委員とは、地域社会の福祉の増進を図るため、厚生労働大臣の委嘱を受け、市町村の区域に配置されている地域の相談役です。守秘義務を持っており、市の様々な施策にご協力いただいています。

避難行動要支援者名簿

要支援者についての避難行動支援、安否確認、その他要支援者の生命又は身体を災害から保護するために必要な措置を実施するための基礎となる名簿を「避難行動要支援者名簿」（以下、「要支援者名簿」とします。）といいます。

要支援者名簿は、災害対策基本法（平成25年6月改正）において、市町村が作成しなければならないこととされました。また、要支援者名簿に登載されている情報は、原則として、要支援者本人の同意を得た上で、災害の発生に備え、避難行動支援等の実施に必要な限度、かつ日野市地域防災計画の定めるところにより、以下の（1）から（6）の関係機関等に提供されます。

- （1）日野消防署
- （2）日野警察署
- （3）消防団
- （4）民生委員
- （5）要支援者が居住する地域の地域包括支援センター
- （6）要支援者が居住する地域の自治会、自主防災組織



ただし、自治会、自主防災組織に対して名簿を提供する場合は、あらかじめ協定を市と締結する必要があります。

また、災害が実際に発生した場合や発生する恐れがある場合において市長が特に必要と認めた場合、避難行動支援等の実施に必要な限度で、本人の同意を得ることなく関係機関やその他の要支援者避難行動を支援する者に対し、名簿情報を提供します。

なお、上記の関係機関等に対し、ご本人の同意を得た上で、平常時から名簿情報を提供することは、自治会や自主防災組織を中心とした地域での助け合いの仕組みづくりが推進されることにつながり、それによって、災害発生時において、要支援者は、避難行動の際の支援を関係機関等から受けられる可能性が高まります。

本制度は、民生委員、自治会、自主防災組織を中心とした、地域主体の支援体制づくりに主眼を置いています。

- ・ 本制度は、共助（地域での助け合い）を基本とし、災害時や災害の発生に備え、支援が必要な方を地域全体で支えていく体制づくりを進めるものです。
- ・ 共助の姿かたちは、それぞれの地域によって異なります。民生委員・自治会・自主防災組織が中心となり、無理なく長く続けていける助け合いの体制を作っていきましょう。

本制度では、災害発生直後の「初動対応」が地域による支援となります

- ・ 本制度による体制づくりを地域で進めていく上で、支援の基本となるのは、災害発生直後の初動対応である『安否確認』と『避難支援』です。

日頃のお付き合いを通じて、助け合いの『絆』を深めましょう

- ・ いざ災害が発生したときに地域で助け合うためには、日頃のお付き合いなどを通じて「顔の見える関係」を築いておくことがとても大切です。特に支援を必要とする方にとっては地域との関わりが重要となるため、自ら積極的に挨拶をするなど、ご近所同士の交流を図りましょう。
- ・ また、ご自身やご家族のための災害の備えをしっかりと準備しておくとともに、地域の要支援者等に対しても水や食料の備蓄、医薬品・携帯ラジオなどの非常持出用品の準備、地域で行う避難訓練等への参加の促しなど、防災意識の啓発に努めましょう。



災害が発生したことを想定し、地域で行う支援の内容を考えてみましょう

- ・ 本制度では、災害時の初動対応としての「安否確認」や「避難支援」を地域にお住まいの要支援者を支援する方（以下「支援ボランティア」とします。）や自治会、自主防災組織などの地域の組織で行ってもらうことを想定しています。
- ・ 要支援者1人に対し、1人ないし複数の支援ボランティアによる支援体制を構築しておくことが望ましいですが、要支援者と支援ボランティアとの1対1の組み合わせが困難な場合も想定されます。そのような場合は、自治会や自主防災組織が要支援者を組織的に支援する仕組みを構築しておくなどの配慮が必要です。
- ・ **災害時には、何よりも、ご自身とご家族の安全確保、安否確認を最優先としてください。**その上で、支援者となる方は、可能な範囲で要支援者の支援を行ってください。
- ・ 本制度でいう地域での助け合いは、地域の皆さんの思いやりによって成り立っているものです。あくまでも可能な範囲での支援となるため、支援ボランティア等の支援関係者は、**法的な義務や責任を負うものではありません。**



河川沿いの地域などでは、助け合いの仕組みの一環として、市から避難準備勧告が出されたらすぐ、要支援者に避難を呼びかける体制を作っておくと安心ですね

2 地域で助け合いの仕組みを作りましょう

この章では、具体的な助け合いの体制づくりの手順を説明します。民生委員や自治会、自主防災組織を中心に、地域にお住まいの皆さんでよく話し合っ取組みを進めていきましょう。

1 地域で目指す助け合いの仕組みを考えます

(1) 市から助け合いの仕組みづくりについて説明を受けましょう

- ・ 災害の発生に備え「地域の助け合いの仕組みづくりをスタートさせたい」、あるいは「地域の中で要支援者支援に対する関心を高めたい」とお考えの地域は、まずは市から仕組みづくりについての説明を受けましょう。
- ・ 説明を希望される地域は、日野市役所 042-585-1111 の担当課までご連絡ください。

【担当課】 高齢福祉課（内線 2421） 障害福祉課（内線 2311）

高齢福祉課、障害福祉課の担当者が地域に伺うなどして、制度についての説明を行います。

- ・ 説明の場には、日頃から地域の活動に協力をしてもらっている組織や団体などがあれば、お声掛けください。できるだけたくさんの関係者に周知する良い機会になります。
- ・ 市から説明を受けた後は、民生委員や自治会、自主防災組織を中心に、平常時と災害発生時のそれぞれの場合において、地域としてどのような取り組みができるか皆さんでよく話し合ってみましょう。

(2) 地域で支援する（できる）内容を決めましょう。

- ・ 支援内容を決める際には、必ず関係者間の合意を得るよう配慮してください（一部の関係者の意向だけでなく、地域全体の合意に基づいて取組むことが重要です）。
- ・ 平常時と災害発生時それぞれの場合において、より具体的に要支援者等に行う支援の方法を、地域の実情を踏まえながら決めてください。
- ・ 市では、地域の方に、まず災害発生後の初動対応として要支援者の「**安否確認**」と「**避難支援**」を優先して行ってもらいたいと考えていますが、両方の支援を行うことが難しい場合は、「安否確認」のみを地域で行うなどとすることも可能です。
- ・ 地域によっては、「安否確認」や「避難支援」を超える支援（例えば、けが人の救助等）の取組みは、地域の状況を踏まえ、地域の関係者間で良く話し合いを行いながらできることから徐々に取り組んでいきましょう。
- ・ 支援の内容は、「無理なく」「長く続けられる」内容にすることが大切です。

災害時に地域で行う安否確認・避難支援の流れ（対応イメージ）

（１） 支援者ご自身とご家族の安全確保・安否確認を行います。

- ▼ ※本制度による要支援者に対する支援は、あくまでも善意による可能な範囲での支援です。ご自身とご家族の安全確保を最優先に行ってください。

（２） 要支援者の安否確認をしてください。

- ▼ ■支援ボランティア → 担当する要支援者の安否を確認します。
- ▼ ■自主防災組織等 → 要支援者と支援ボランティアとの支援体制が定まっていない要支援者の安否を確認します。

ポイント

※ 例えば、支援ボランティアの有無に関わらず、「自治会、自主防災組織が全ての要支援者の安否を確認する」などのルールを決めておくことで、より確実に要支援者の安否確認を行うことができます。

（３） 状況に応じて要支援者の避難行動の支援をしてください。

- ▼ ※安否確認を行った上で、避難所（または、近くの安全な場所）への避難が必要な場合は、確実に避難所等への避難ができるよう誘導や介助などの支援をしてください。



（４） 安否情報・避難情報を地域内で集約し市に報告してください。

- ▼ ■支援ボランティア → 安否確認の結果や避難情報を自主防災組織に伝えます。
- ▼ ■自主防災組織等 → 安否情報・避難情報を集約し、市の要配慮者支援班（高齢福祉課、障害福祉課）に伝達します。

地域で行う主な支援内容の例

災害が起きる前（風水害のときなど）

- 災害が近づいていることなど（災害に関する情報）を知らせる。
- いつでも避難できるよう、避難準備を呼びかける。

災害が起きたとき

- お宅を訪問するなどして、安否を確認する。
- 避難所や近くの安全なところへ避難誘導をする。

2 市と協定を取り交わします

(1) 市と「避難行動要支援者の支援に関する協定書」を締結します。

- ・ 協定書には、地域における支援活動に関することや市から提供される要支援者名簿の取扱いに関して遵守すべきことが明記されています。
- ・ 自治会、自主防災組織として、要支援者名簿の提供を受けるためには、市と協定書を取り交わす必要があります。この場合、自治会、自主防災会として、災害に備えた地域の活動を既に行っている（又はこれから行う予定である）ことが条件となります。
- ・ 協定は、自治会長や自主防災会長など、支援活動の対象となる区域（以下、「活動対象区域」という。）の代表者と市で取り交わします。協定書には、その代表者に署名・捺印をしていただきます。
- ・ 協定書の取り交わしをした自治会や自主防災組織には、まず、「名簿利用計画書」を市にご提出いただきます。その後、市から避難行動要支援者名簿が提供されます（活動対象区域内に居住する要支援者の情報のみ）。
- ・ 要支援者名簿については、管理責任者を明確にしておく、鍵のかかる場所に保管するなど、取扱いには細心の注意を払っていただくようお願いします。

【参考】避難行動要支援者名簿の取扱いに関する協定締結から名簿提供までの流れ

1. 自治会・自主防災組織（以下「自治会等」という。）に対し、市から避難行動要支援者名簿の取扱いや利用方法等について説明します。説明の際には、以下の書類をお渡します。

- ① 地域の助け合いの仕組み作り方マニュアル
- ② 避難行動要支援者名簿の取扱いに関する協定書



2. 市の説明を踏まえ、自治会等の役員会で、以下のことについて検討してください。

- ① 名簿を活用し、地域全体で災害時及び災害に備えた支援体制づくりに努め、継続していくこと。
- ② 名簿登録者に対しては、自治会員の有無に関わらず支援の対象とすること。
- ③ 受領した名簿は、適正に管理すること。



3. 自治会等として、今後市と協定を締結し、名簿を活用した地域の支援体制づくりを進めていくことについて議決・承認されましたら、協定書（2枚）に活動対象の区域を記入し、署名・押印の上、市に提出してください。



4. 市は、協定書に市長印を押印後、1部をお返しします（これをもって協定の締結が完了です）。
協定書は、自治会長、自主防災会長などの責任者が大切に保管してください。



5. 協定を締結した自治会等は、協定書第2条及び第5条に基づき、以下の書類を市に提出してください。

- ① 避難行動要支援者名簿利用計画書（様式1）
- ② 避難行動要支援者名簿管理責任者届（様式2）



6. 市は、5の①②の書類を自治会等から受領後、協定書の活動対象区域内の避難行動要支援者の名簿を作成し、自治会等に提供します。

3 地域の要支援者を把握します



(1) 要支援者名簿を活用し、地域の要支援者を把握しましょう。

- ・ 要支援者名簿に登載されている方は、災害時に安否確認等の支援を希望し、支援に必要な自らの情報を消防、警察、自治会等へ提供することに同意している方です。それらの方の状況は、漏らさず把握するよう心がけましょう。
- ・ また、要支援者名簿に名前が登載されていない方であっても日頃のお付き合いなどから、災害時に何らかの支援が必要と考えられる方には、個別に訪問するなどして、要支援者名簿への登録を働きかけましょう。
- ・ 名簿への登録は、市が指定する「登録申請書」を日野市高齢福祉課又は障害福祉課へ提出することにより行うことができます。詳しくは、市役所までお問合せください。
- ・ 要支援者名簿は、市内すべての民生委員にも提供しており、以下のことについて協力をお願いしています。災害時における地域の助け合いの仕組みづくりを進める際には、地域の民生委員にも協力を呼びかけましょう。

(1) 防災意識を高めるための啓発活動を地域の要支援者等に対して行うこと。

(2) 地域と連携し支援ボランティアの掘り起こし等を行うこと。

【参考】避難行動要支援者（新規・変更）登録申請書の様式

避難行動要支援者（新規・変更）登録申請書			
（あて先）日野市長		平成 年 月 日	
<p>災害発生時における情報伝達、安否確認などの支援を受けたいので、避難行動要支援者としての登録を申請します。申請に際しては、裏面の確認事項を十分理解し、下記の内容を、平常時から日野消防署、日野警察署、日野市消防団、民生委員、居住する地域の地域包括支援センター、居住する地域の自治会及び自主防災会に提供することに</p>			
<input type="checkbox"/> 同意します <input type="checkbox"/> 同意しません（理由： _____ ）			
フリガナ			
氏名 （自署又は代筆）			性別 男・女
生年月日	明治・大正・昭和・平成 年 月 日	年齢	歳
住所	〒 _____ 日野市		
自治会の加入 <small>（お住みの町に属しているか）</small>	1. している（自治会名： _____） 2. していない		
自宅の電話番号	_____	FAX番号	_____
携帯電話番号	_____	メールアドレス	_____
緊急時の連絡先 （自宅以外の連絡先）	氏名	_____	
	住所	_____	
	電話番号	_____	
<small>※本人が記入できない場合は、代筆者が代筆者本人の氏名及び本人との関係をご記入ください。</small>			
代筆者氏名	_____（本人との関係 _____）		
裏面の【確認事項】を必ずお読みください			

【 確 認 事 項 】

- 1 登録申請書（本書）により避難行動要支援者（要介護状態や障害等の理由により災害時の避難行動に支援が必要な方）として登録申請を行い、消防、警察、自治会等の避難支援者への情報提供に同意することで、それら避難支援関係者から、災害発生時における避難行動の際の支援を受ける可能性が高まりますが、本同意により災害時の避難行動の支援が必ずなされることを保証するものではありません。また、避難支援者は、法的な責任や義務を負うものではありません。
- 2 登録申請書（本書）を市にご提出いただいた場合で、同意欄のいずれにもチェックがない場合は、同意されたものとみなします。
- 3 同意の意思については、変更等の申出がない限り自動的に継続されます。そのため、市内において転居をした場合は、新住所地の自治会に対して名簿情報が提供されます（自治会と市が名簿提供に関する協定を結んでいる場合に限りです）。
- 4 登録申請書（本書）を市に提出後、内容に変更が生じた場合は、その都度、変更内容を記載した「避難行動要支援者（新規・変更）登録申請書」を市に提出してください。
- 5 申請する住所、氏名が、住民基本台帳に記録されているものと異なる場合は、その旨申出てください。今後、変更が生じた場合も同様とします。
- 6 老人福祉法第20条の5に規定する施設（特別養護老人ホーム）又は障害者総合支援法第5条第1項に規定する施設（障害者支援施設）等に入所している方は登録の申請をすることはできません。
- 7 登録申請書（本書）を市に提出後、6の施設に入所した場合や市外に転出した場合は、自動的に名簿から取り消されます。
- 8 災害時に、迅速かつ確実に安否確認や避難支援を行うためには、普段から地域の避難支援者関係者とのコミュニケーションを取っておくことがとても大切です。そのため、平常時であっても、自治会や自主防災会などの名簿を提供した地域の支援者が申請者に対して電話や自宅を訪問させていただく場合がありますのでその際にはご協力いただくと幸いです。
- 9 個人情報、行政内及び支援組織内において適正に管理し、登録いただいた方の避難支援の目的以外で使用することはありません。

≪登録申請書の提出先及び登録申請に関する問合せ先≫
 電話：042-585-1111（代表）
 日野市 健康福祉部 高齢福祉課（内線2421・2422）
 障害福祉課（内線2311・2322）

4 取組み開始の周知と支援ボランティア登録の呼びかけをします

（1）地域全体に地域の助け合いの仕組みづくりを始めたことを知らせましょう。

- ・ これから新たに取組みを始める地域は、チラシなどを作成し、地域にお住まいの皆さんに配る（回覧する）など、取組みを始めたことについて、地域全体の理解と協力を得るよう努めましょう。
- ・ 自助・共助による災害時の助け合いの重要性について、地域の皆さんに周知し、防災に対する地域全体の機運を高めていくことが重要です。
- ・ チラシで周知することの例として、次のようなことが挙げられますが、どのような内容を記載するかは、地域の皆さんでよく相談しながら、地域の実情にあわせて決めていきましょう。

- ① これから自治会、自主防災組織として行っていく具体的な取組の内容。
- ② 避難行動要支援者名簿の登録に同意した方へ個別訪問を行うこと。
- ③ 支援ボランティアの募集に関すること。
- ④ 災害時の避難行動に不安を感じている方への名簿登録の働きかけ。 など

(2) 支援ボランティアの登録を呼びかけましょう。

- ・ 地域において要支援者の支援を行うためには、その受け皿となる支援ボランティアの存在が必要不可欠です。要支援者の支援に必要なかつ十分な支援ボランティアを確保できるよう、できる限り地域内の全世帯に対して「支援ボランティア」の登録を呼びかけましょう。
- ・ 登録していただいた支援ボランティアの方の情報は、「名簿」を作成するなどして、適切な情報管理に努めましょう。
- ・ 要支援者1人に対し1人ないし複数の支援ボランティアによる支援体制を地域で構築しておくことが理想ですが、地域によっては、支援ボランティアの確保が困難な場合も想定されます。そのような場合は、自治会や自主防災組織が組織的に要支援者を支援する仕組みを構築しておくなどの配慮が必要です。

【コラム】 実際に支援ボランティアを募集している地域の取組事例を紹介します

ある地域の自主防災会では、地域の方に支援ボランティアとしての引受けをお願いする際に次のような工夫をしています。

- ① まずは、「要支援者」本人に支援してもらいたい人の有無を聞いてみる。
- ② 「有」の場合は、その希望をもとに支援者としての引受けをお願いする。
- ③ 「無」の場合は、適切と思われる方を自主防災会で選び、支援者としての引受けをお願いする。
- ④ それでも支援者が決まらない場合は、自主防災会で支援する。

自主防災会では、経験上、誰を支援して欲しいかをあらかじめお伝えした上で、支援ボランティアとしての引受けをお願いすることで、引き受けてもらえる可能性が高まるようです。

そのため、まずは要支援者本人に具体的にどのような方に支援してもらいたいかを確認し、その希望・要望をもとに、該当する方に個別にお願いしてみるのも効果的な方法のひとつと考えられます。



5 要支援者と支援ボランティアの組合せを行います

(1) 支援ボランティアが確保できたら、要支援者との最適な組合せを考えてみましょう。

組合せを検討する際のポイント

■ 優先的に支援ボランティアとの組合せが必要な要支援者とは

心身や周囲の状況から、特に支援の必要性が高いと考えられる要支援者には、優先的に支援ボランティアとの組合せをしてください。

【優先度の高い方】

高齢者・障害者等の独居世帯、高齢者・障害者等のみの世帯

【状況を見て配慮が必要な方】

時間帯によっては独居になってしまう高齢者・障害者等

■ 支援ボランティアとの組合せで注意すべきこと

① 要支援者1名に対し、支援ボランティアを1名組み合わせる場合

支援ボランティアの精神的な負担感が大きくなる恐れがあります。支援を依頼する際には、本制度はあくまでボランティアである（義務ではない）ことや、諸事情で支援ができなくても一切の法的な責任が及ぶものではないことの説明が必要です。

② 要支援者1名に対して、複数の支援ボランティアを組み合わせる場合

支援ボランティア全員が「誰かが様子を見に行っているはず」と思い、支援漏れが起こってしまう恐れがあります。日頃から、誰がいつ支援できる可能性が高いかなど、支援ボランティア間でも確認をしておきましょう。

■ 支援ボランティアが見つからなかった場合の支援方針

支援ボランティアが見つからなかった場合の要支援者の支援体制を、あらかじめ決めておきましょう。そのような場合、自治会・自主防災組織が組織的に要支援者の支援することが望ましいでしょう。

ポイント

支援ボランティアの有無に関わらず、自治会、自主防災組織が地域の組織として災害時にどのような動き方するのかをきちんと決めておくことが重要です。

(2) 実際に支援ボランティアと要支援者を組合せてみましょう

- 自治会、自主防災組織は、次のような手順で要支援者と支援ボランティアの組合せ(マッチング)を行います。

支援ボランティアと要支援者との組合せ手順 (例)

(1) 要支援者名簿に登載されている要支援者や支援ボランティアとして登録をいただいた方を訪問するなどして、要支援者には希望する支援内容を、支援ボランティアには可能な支援内容を聞き取ります。

- ※ 聞き取りを行う際には、自治会、自主防災組織として地域でどのような支援を行っていくかについて説明し、理解を得るようにしましょう。

(2) 聞き取りの結果をもとに、登録済の支援ボランティアの中から要支援者に最適な候補者を選びます。候補者を選ぶ際には、「要支援者本人の希望」「住まいの位置(近いことが望ましい)」「日頃のお付き合いなどのつながり」などにも十分に配慮する必要があります。また、1人の要支援者に対して、1人ではなく、複数の支援ボランティアを組合せておく必要があるかについても検討しておきましょう。

- ※ 候補者を選ぶ際には、地域の民生委員などからアドバイスを受けてみるのも良いでしょう。

(3) 支援ボランティア候補者を再度訪問し、正式な支援依頼を行います。

- ※ 支援ボランティアとなる方には、支援を依頼する要支援者の氏名と具体的な支援内容を伝えます。

(4) 要支援者と支援ボランティア候補者双方の了解をもって、正式に支援ボランティアとして決定します(マッチングの完了)。

※ 候補者の了解が得られない場合は、1)に戻り再び組合せを続けます。

- 状況によっては、要支援者と支援ボランティアとの組合せが決まらないことも想定されます。その場合は、例えば1か月間など、期間を決めて取り組んでみましょう。
- それでも要支援者と支援ボランティアの組合せができない場合は、自治会、自主防災組織が組織的に要支援者を支援するなど、何らかの形で要支援者に対する支援が行われるよう配慮してください(p.10「■支援ボランティアが見つからなかった場合の支援方針」を参照)。
- 支援ボランティアを組合せる際の工夫としてp.9「コラム 実際に支援ボランティアを募集している地域の取組事例を紹介します」も参考にしてみてください。

(3) 個別支援計画を作成しましょう。

- ・ 個別支援計画とは、要支援者とその支援者がお互いのことを知り、支援活動を迅速かつ円滑、確実に行うために必要な情報や支援方法（※1）を記載した計画書です（様式は、「個別支援計画書の例」を参照）。

【※1 個別支援計画に記載する内容の例】

- ① 要支援者の氏名・性別・生年月日、住所等
- ② 要支援者の要介護度や障害の程度
- ③ 支援にあたって留意すべきこと（避難に必要な道具等の有無）
- ④ 歩行状況、服薬状況
- ⑤ 同居家族、住まいの状況
- ⑥ 緊急時の連絡先
- ⑦ 支援ボランティアの氏名・連絡先
- ⑧ どの避難所に避難するか など



- ・ **個別支援計画は、自治会、自主防災会で作成してください。**
- ・ 支援ボランティアの有無に関わらず、できるだけ個別支援計画を作成するよう努めましょう。
- ・ 支援ボランティアがいない場合は、自治会、自主防災組織が個別支援計画上の支援者（支援ボランティアの代わりとして）となってください。
- ・ 個別支援計画を作成する際には、必ず要支援者（又は要支援者の家族等）と（支援ボランティアがいる場合は）支援ボランティアの立会のもとで作成してください。
- ・ 作成した個別支援計画は、要支援者本人と（支援ボランティアが支援を行う場合は）支援ボランティア、計画を作成した自治会又は自主防災組織それぞれで保管してください。
- ・ 個別支援計画を作成する際には、できるだけ計画書を市に提供することについて、本人の同意を取っていただき、同意が得られた場合は、市に計画書の写しをご提供いただくようご協力をお願いします。個別支援プランの内容に変更が生じた場合も同様の取扱いとします。
- ・ 集合住宅の場合は、必要に応じて管理組合などにも提供しておくことも有効です。ただしこの場合も要支援者本人の同意が必要となりますので、ご注意ください。
- ・ 個別支援計画は、1人の要支援者の安否確認、避難誘導、避難所での生活支援等を迅速かつ的確に行うため、支援者となり得る人や組織間で共有しておくことが重要です。市も含め要支援者の情報を支援関係者間で共有しておくことで、いずれかの支援者による支援ができない場合であっても、情報を共有している他の支援者による支援が受けられる可能性が高まります。

個別支援計画書の例

本人氏名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	平・昭・大・明 年 月 日
世帯主氏名		住所	〒191-00 日野市		
		電話	- -	FAX	- -
名簿搭載事由区分	<input type="checkbox"/> 要介護高齢 <input type="checkbox"/> 肢体不自由 <input type="checkbox"/> 資格障害 <input type="checkbox"/> 聴覚障害 <input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> その他 ()				
要支援者から支援ボランティアに申し伝えたい事項(自由記載)					
障害などの状況(支援のために必要な事項)					
障害の状況					
歩行の状況					
服薬の有無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無				
支援にあたっての留意点 (避難に必要な道具等)					
同居家族(続柄・年齢)	住まい形態	建物	住居(寝室)階数	エレベーター	
(続柄) 歳	<input type="checkbox"/> 戸建 <input type="checkbox"/> 集合	階建て	階	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
(続柄) 歳	特記事項				
(続柄) 歳					
緊急時の連絡先					
氏名	住所	電話	続柄		
		- -			
		- -			
		- -			
支援ボランティア①					
氏名		電話	- -		
支援ボランティア②					
氏名		電話	- -		
避難場所					
希望する連絡方法	<input type="checkbox"/> 訪問 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> その他 ()				
その他 (自由記載欄)					

【参考】障害をお持ちの方と接する際に配慮しましょう

■ 視覚障害のある方 — ポイントは「視覚的な情報の提供と誘導」

- ・ 支援の基本は、周囲の状況をわかりやすく説明する
- ・ 誘導の仕方 … ①希望の介助方法を聞く、②介助者が半歩前を2人分の幅をとって歩く、③状況を説明しながら、④段差・階段、止まるとき・歩き始めるときは、一声かける など

■ 聴覚障害のある方 — ポイントは「音声的な情報の提供」

- ・ 支援の基本は、音声情報のうち必要・大切な情報を提供（伝達）する
- ・ 情報伝達の仕方 … ①合図をして話し始める、②筆談する、③口の動きで伝える、④その他の方法で伝える など
- ・ 夜間の緊急連絡 … 懐中電灯などで合図をする

■ 肢体不自由のある方 — ポイントは「動作（特に移動）の介助」

- ・ 支援の基本は、本人の希望に沿う
- ・ 車椅子での誘導 … ①同じ目線の高さで話しかける、②必要に応じてベルトで身体を固定する、③動作の前に一声かける、④段差の昇り降りはゆっくり、⑤階段や段差に気をつける など
- ・ 車椅子が使用できない方の移動や、杖を使っている方の誘導の際も配慮する

■ 内部障害のある方 — ポイントは「状態の確認」

- ・ 支援の基本は、本人の希望に沿う
- ・ 必要とする配慮の確認 … ①携帯電話の使用確認、②医療機関への連絡の必要性 など

■ 精神障害のある方 — ポイントは「不安の和らげ」

- ・ 支援の基本は、本人の気持ちの状態に沿う
- ・ 接し方のポイント … ①本人を否定したり叱ったりしない、②冷静な態度をとる、③不安感を和らげることを意識する、パニックのときは医療機関へ など
- ・ 服薬している場合 … 薬の飲み忘れのないように

■ 知的障害のある方 — ポイントは「本人の安心（感情のサポート）」

- ・ 支援の基本は、本人の気持ちの状態に沿う
- ・ 接し方のポイント … ①「ゆっくり・はっきり・明瞭に」、②短い文で、ひとつのことを、③できるだけ肯定的な表現、④理解しているかを本人の様子などから確認 など
- ・ 緊急性が高いとき … 軽く手を引くか、肩に手をかけて、ゆっくり誘導する

6 地域の取組例を紹介します

避難行動要支援者を活用して、どのような取組をすればよいか迷うこともあるかと思います。ここでは、具体的な地域の取組例について、初級・中級・上級編に分けていくつかご紹介します。

《 初 級 編 》

防災意識の啓発を行いましょ



まずは、ご自身やご家族のための災害の備えをしっかり準備しておく（自助）ことが大切です。地域の要支援者に対して、水や食料の備蓄、医薬品・携帯ラジオなどの非常持出用品の準備など、防災意識の啓発に努めましょ。

また、地域として、避難行動要支援者名簿を活用した防災の取組を開始したことについても、チラシを作るなどして地域全体に周知するようにしましょ。

情報伝達のルールを作らましょ



災害時には、自治会などの組織が受け取った情報を地域の住民にどのように伝えるか決めておくことが大切です。例えば、連絡網を作ったり、連絡手段が寸断された場合でもここに行けば情報を得ることができる、誰かがいるという場所を決めておきましょ。

情報伝達の手段として、自治会の掲示板などを活用することも有効です。

避難行動要支援者を把握しましょ



地域による支援体制づくりの基本は、支援を必要とする方がどのような方であるか、どこに住んでいるかを知ることから始まります。避難行動要支援者名簿を受け取ったら、まずは、名簿に登載されている方のお宅を訪問するなどして顔合わせを行いましょ。その際、生活の状況や災害時にどのような困りごとがあるか、どのような配慮を必要とするかなどについても可能な範囲で聞き取りを行い、把握に努めましょ。

地域の助け合いの『絆』を深めましょ



いざ災害が発生した時、地域で助け合うためには、日頃のお付き合いなどを通じてお互いの「顔の見える関係」を作っておくことが大切です。特に支援を必要とする方にとっては、地域との関わりが重要です。地域の要支援者には、積極的に挨拶をしたり、気にかけてするなどの交流を図りましょ。

《 中 級 編 》

民生委員などとの連携体制を作しましょう



災害時には、自治会だけでは対応できない場合も想定されます。そのため、地域との関わりが深い民生委員や地域包括支援センターなどと普段からつながりを持っておくことで地域の防災力を高めることができます。

自分たちの地域を再確認してみましよう



地域の危険な場所や安全な場所（一時避難所として活用できそうな場所など）、災害時に役立つような場所や資源、避難所までの安全な経路などについて、防災の視点で『まち歩き』を試みることも有効です。普段気づかない意外な発見があるかもしれません。また、気になる場所を発見したら写真に収めておくとい良いでしょう。

まち歩きの結果は、地図に落とし込むことで、地域の防災マップとしても活用できます。

地域独自の要支援者名簿を作成してみましよう



市から提供を受けた避難行動要支援者名簿を基に地域で把握した新たな情報を書き加え、独自の要支援者名簿を作ってみることも有効な手段です。

例えば、書き加える情報として、要支援者を支援する方の氏名や連絡先のほか、要支援者への聞き取りにより新たに収集した緊急時の連絡先、要避難支援時に手伝ってもらいたいこと、配慮すべきことなどが想定されます。ただし、要支援者本人の個人情報に関する内容については、情報を名簿に追加すること及び必要に応じて地域の支援者に情報提供することについて、本人の同意を得ておくなどの配慮が必要です。また、名簿の管理についても、避難行動要支援者名簿と同様、適正な管理が求められます。

地域独自の防災マニュアルを作成してみましよう



市が作成するマニュアル（本マニュアル）を参考に地域独自の支援マニュアルを作ってみることも有効な手段です。平常時における要支援者への見守り・気かけ方法のほか、災害が発生した場合の具体的かつ実践的な支援手段として、初級編で紹介した緊急時の連絡網や情報の伝達手段、中級編で紹介した地域の防災マップ（指定避難所までの安全な経路など）をマニュアル化し地域で情報共有しましょう。いざという時に迅速に行動できるよう、必要な対応手順を地域内でしっかり決めておくことが大切です。

《 上 級 編 》

防災訓練を実施してみましょう



訓練に先立って、まずは、自分たちの地域のことを良く知っておくことが大切です。災害が発生した場合、地域内でどのような被害が想定されるか、どのような対応をしなければならないか、どのようなものが必要となるかなどについて、地域全体で話し合ってみましょう。また、訓練には、できるだけ多くの人に参加できるように、地域のイベントとあわせて行ってみる、定例会や総会の開催日にあわせて開催してみるなどの工夫も必要です。

はじめて防災訓練を実施する場合は、消防署や日野市防災安全課に相談してみましょう。

要支援者と支援ボランティアとの支援体制を作りましょう

災害が起こった際、誰が要支援者の「安否確認」や「避難支援」などの初動対応を行うかについて、あらかじめ地域内で決めておきましょう。

詳細は、本マニュアルの9頁から14頁を参照してください。

ポイント

ここで紹介した取組例は、あくまでも参考としてお示しをしたものです。地域における共助の姿かたちは、各地域の特性や実情によって異なります。地域にとって必要な取組を無理なく長く続けていくことが大切です。

7 助け合いの仕組みを継続・強化しましょう

(1) 地域での取組実績を市に報告しましょう。

- ・ 協定期間中は、毎年度「名簿利用実績報告書」を市に提出いただき、地域の活動実績についてご報告いただきます。
なお、当該年度分の名簿利用実績報告書は、翌年度の4月上旬までに提出してください。

(2) 要支援者名簿は年に1回、新しい内容に更新されます。

- ・ 毎年1回（4月）、市から新しい要支援者名簿を提供します。

【注意】

新しい名簿を提供する場合も、初回の要支援者名簿の提供時と同様に、事前に「名簿利用計画書」を市にご提出いただく必要があります。

- ・ 新しい要支援者名簿を受け取った自治会、自主防災会は、要支援者名簿の内容に基づき、新たな要支援者の把握や必要に応じて支援ボランティアの登録等の対応をしてください。
- ・ 新しい要支援者名簿を受け取ったら、古い要支援者名簿は、かならず市に返却してください。

(3) 要支援者の安否確認・避難支援の訓練を行いましょう

- ・ 助け合いの仕組みの実践と検証をかねて、要支援者の安否確認・避難支援の訓練を行ってみましょう。地域の防災訓練に盛り込むなどして定期的に行うと、より効果的です。

要支援者の安否確認訓練【ポイント】

- ・ 支援する側の経験を積みましょう。
※ 自主防災組織などの動き方、中でも支援ボランティアが見つからない要支援者の安否確認や、安否情報の集約について、実践してみましょう。また、支援ボランティアへも積極的に参加を呼びかけましょう。
- ・ 機会を捉えて、要支援者本人の参加が得られるとより効果的です。
- ・ 訓練後は、自治会・自主防災組織を中心に振り返り、支援体制の見直しにつなげましょう。