災害に備える
地域助け合いの手引き

災害時要援護者支援の進め方

平成27年10月発行（令和4年6月増刷）

みてケロ☆

① 災害時要援護者支援とは?…… 1ページ

② 災害時要援護者支援の進め方… 4ページ

③ 災害が発生したら…………… 10ページ

④ 個人情報の取り扱いについて…12ページ

⑤ よくある質問…………………15ページ

■ 参考資料………………… 17ページ

たとえばこんなことで困ったら…

1 災害時要援護者支援とは？

災害時要援護者ってどんな人？

大地震などの大きな災害が発生したときに、自分や家族の力だけでは安全な場所に避難することが難しく、まわりの人の手助けが必要な方のことをいいます。

一般的には…

高齢の方

- ○ 一人暮らしの方
- ○ 高齢者のみの世帯の方
- ○ 寝たきりの方
- ○ 認知症の方

など

障害のある方

- ○ 視覚、聴覚、言語が不自由な方
- ○ 手足が不自由な方
- ○ 内部障害のある方
- ○ 精神障害のある方
- ○ 知的障害のある方

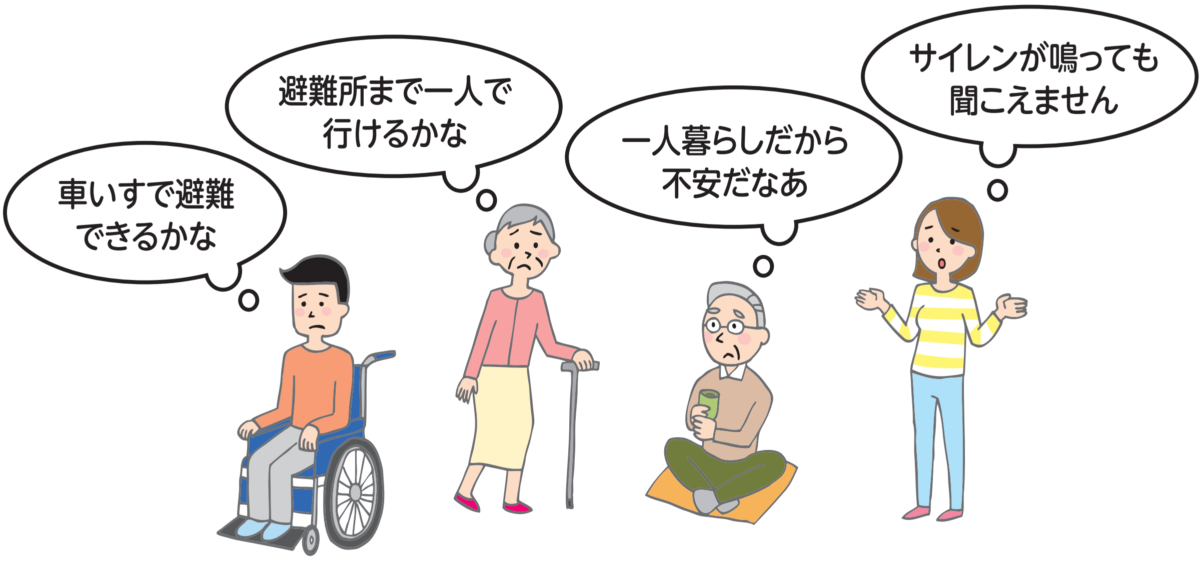
など

災害時要援護者の多くは、日常生活においても何らかの助けを必要としている方々です。

このほかに、状況によっては手助けが必要となる方もいます。

状況によって手助けが必要となる方

○ 妊産婦　○ 乳幼児、児童　○ 外国人　○ けが人　など



なぜ地域での支援が必要なの?

大きな災害が発生した直後は、行政による支援が間に合いません。いざというときに頼りになるのは、町内会などの地域の方々や、隣近所をはじめとした住民同士の助け合いです。

日ごろからの地域の関係づくりが、いざというときの助け合いにつながります。

平常時からの取り組み

顔の見える関係づくり
・日ごろからの声がけ、見守り活動

情報の整理・収集
・支援が必要な方の情報を集める

助け合いの体制づくり
・安否確認や情報伝達の方法を決める

防災訓練の実施
・避難場所やルートの確認

災害時の助け合い

隣近所で声がけ
・安否の確認
・災害情報の伝達

必要に応じて支援
・避難場所へ誘導
・救出救助に協力

災害時要援護者の支援は、最も身近なコミュニティである単位町内会などを中心とした地域の支え合いが基本です。

それぞれの地域の実情に応じて、民生委員や地区社会福祉協議会、地域包括支援センターなど、地域の関係団体と協力しながら進めましょう。

町内会を中心とした支援体制の例

町内会

地区社会福祉協議会

連携・協力
(情報を共有する範囲)

民生委員

地域包括支援センター

仙台市の災害時要援護者情報登録制度

仙台市では、災害時に備えた地域での取り組みに活かしていただくため、災害時に地域の支援を必要とする方々のうち、希望する方のリストを作成し、町内会などの地域団体に情報を提供しています。

災害時要援護者リスト

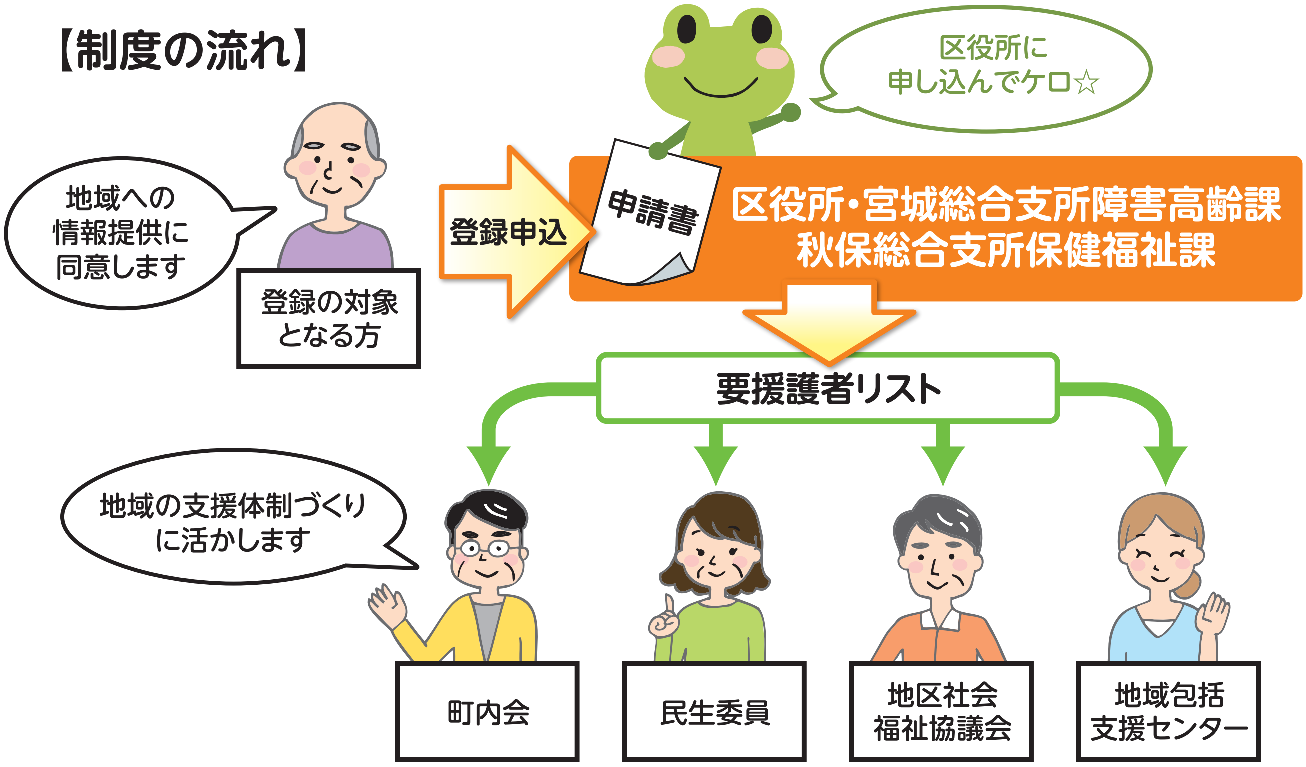
災害が発生したとき、「自分の力だけでは避難できない」「目や耳が不自由なために災害情報が入手できない」などの理由で、地域の支援を希望する方に、事前に登録の申し込みをしていただき、登録者のリストを作成しています。

登録の対象となる方

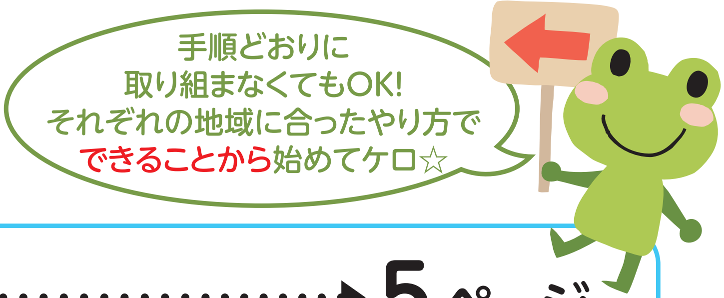
次の①から④に該当する在宅の方
①障害者手帳をお持ちの方
②要介護・要支援認定を受けている方
③65歳以上の高齢者で、一人暮らしの方や高齢者のみの世帯の方
④上記①～③に準ずる方や病気等により地域による支援が必要な方
（難病や自立支援医療の給付を受けている方も含む）

※ リストには、地域団体等への情報提供に同意いただいた方が掲載されています。

【制度の流れ】



2 災害時要援護者支援の進め方



1 支援体制を整える ……………………… 5ページ

●まずは地域内でどのような体制で取り組むか話し合ってみましょう。
●取り組みの進め方や個人情報の取り扱いルールを決めましょう。

2 要援護者を把握する ………………… 6ページ

●地域で持っている情報に加えて、市から受け取った災害時要援護者リストを上手に活用して、地域の要援護者を把握しましょう。

3 訪問してみる ……………………………… 7ページ

●要援護者を訪問して、まずは顔見知りになりましょう。
●支援に必要な情報を確認しましょう。

4 支援者を決める ………………………… 8ページ

●誰(支援者)が誰(要援護者)にどんな支援をするのか決めておきましょう。

5 日ごろの関係づくり ………………… 9ページ

●日ごろの見守り活動を通じて、顔の見える関係づくりを進めましょう。

災害時要援護者支援とは？
災害時要援護者支援の進め方
災害が発生したら
個人情報の取り扱いについて
よくある質問
参考資料

支援の進め方の例

ひとつの例として、町内会を中心とした取り組みの例を紹介します。
それぞれの地域に合った取り組みを検討してみましょう。

1 支援体制を整える

まずは、どのような体制で取り組むかを決めて、地域の協力体制をつくりましょう。

- ●地域に合った取り組みの内容や進め方を考えましょう
- ●市から受け取ったリストも含め、要援護者の個人情報をどのように管理していくか話し合いましょう ➡ 12ページ
- ●勉強会などを開催して、地域内で取り組みへの理解を深めましょう

支援アドバイザーが取り組みのポイントを教えます

地域で災害時要援護者の支援体制づくりに関する勉強会などを開催する場合に、講師として専門の支援アドバイザーを派遣します。
詳しくは、**健康福祉局社会課**にお問い合わせください。

【お問い合わせ先】電話:022-214-8158

2 要援護者を把握する

支援を必要とする方が地域のどこにいるのか、情報を集めましょう。

地域の災害時要援護者情報

要援護者リスト ＋ 地域で集めた情報

●市から受け取った「災害時要援護者リスト」を活用しましょう

災害時要援護者リスト

「災害時要援護者情報登録制度」に登録された方の情報

①氏名 ②生年月日 ③住所 ④電話番号 ⑤登録対象区分が記載されています。

リスト活用のポイント

○これまでの取り組みで、すでに独自に要援護者の名簿を作成している地域では、リストで情報を補完したり、内容確認などに活用しましょう。

○地域で情報を集めるのが難しいときは、まずは市から受け取ったリストから取り組んでみましょう。

●地域でも独自に要援護者の情報を集めましょう

支援を必要としているすべての方が、市が提供するリストに登録されているとは限りません。それぞれの地域に合ったやり方で、支援が必要な方の情報を集めましょう。

日ごろからの関係を通じて得られた情報を持ち寄る

地域のさまざまな活動や、隣近所のつながりのなかでわかっている情報を持ち寄る方法です。

※この場合、災害時に地域の支援対象とすることについて、事前に本人や家族の同意を得ておきましょう。

支援を必要とする方からの申し出を促す

要援護者支援の取り組みを地域に周知して、本人や家族から地域に申し出てもらう方法です。

○ 顔見知りの方から声をかけてもらう

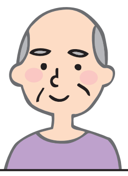
○ 回覧板やチラシなどで働きかける

など

3 訪問してみる

市が提供するリストに掲載されている内容は、最小限の情報です。要援護者のお宅を訪ねて、支援に必要な情報を聞き取りましょう。

鈴木さん



災害時要援護者

鈴木さん、こんにちは。
お話聞かせてください。

訪問担当者

民生委員・町内会役員など

訪問のポイント

- ○急に訪問すると、驚く方もいらっしゃるかもしれません。まずは行事のお誘いや、防災訓練のご案内・報告などを兼ねて訪問し、顔見知りになるところから始めてみましょう。
- ○初対面の場合、1対1の会話は緊張するものです。信頼関係ができるまでは複数の人で対応しましょう。
- ○民生委員や地域包括支援センターの職員など、日ごろから関わっている人が一緒に訪問すると、やりとりがスムーズになります。

●支援に必要な情報を聞き取って「支援カード」に記入しましょう

支援カードの例（参考資料1）➡ 17ページ

<聞き取り内容>

- □健康状態　□家族の状況
- □緊急時の連絡先　□必要な手助け
- □支援者の希望　など

聞き取りが難しいときは…
「支援カード」を渡して
記入してもらってケロ☆

※ 特に障害のある方については、同じ障害でも個人差があり状態もさまざまです。一人ひとり必要とする支援の内容が違うため、丁寧に聞き取りをしましょう。

「支援カード」をつくるのが大変…。そんなときは

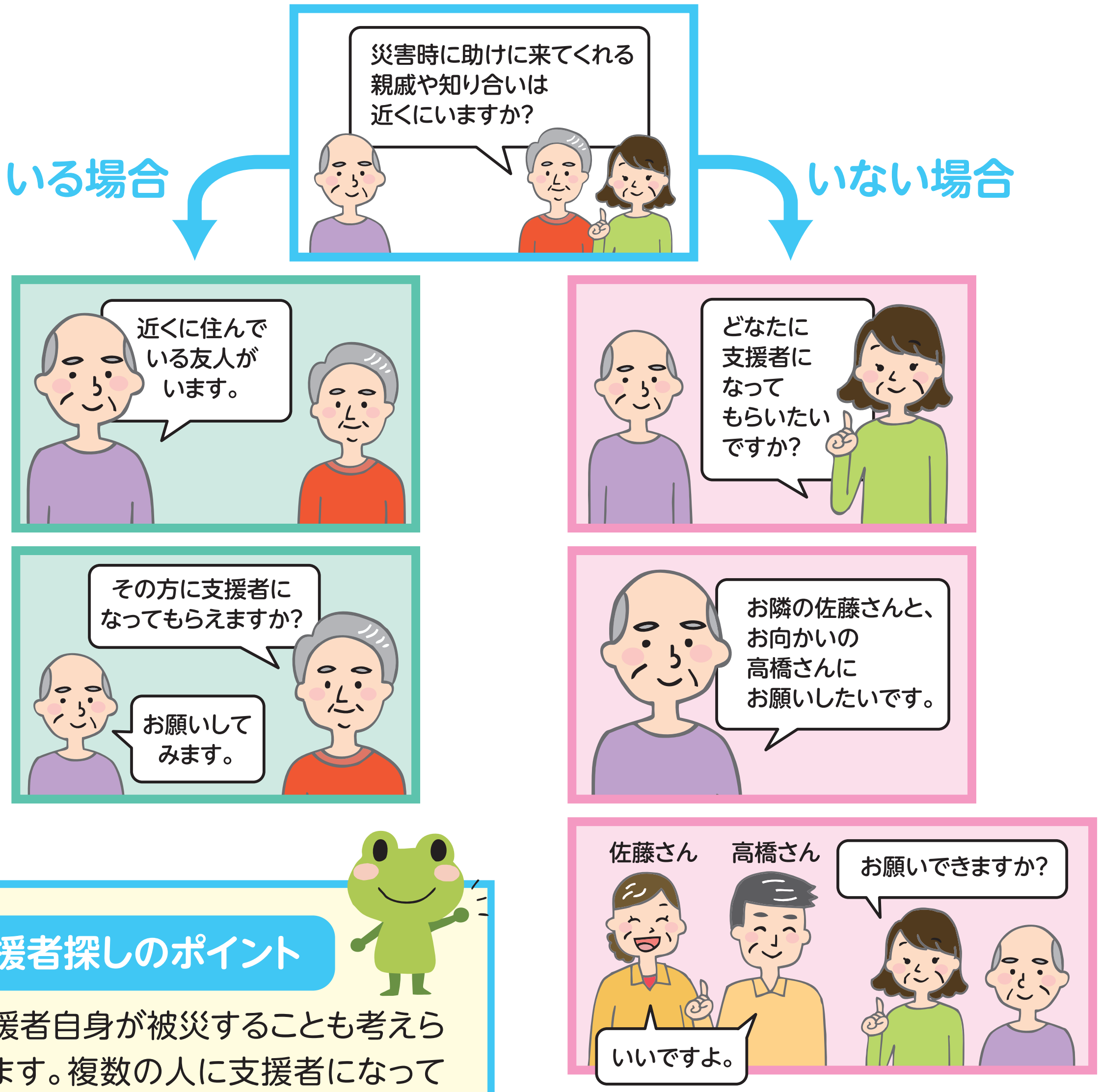
社会福祉協議会で作成している「あんしんカード」を活用しましょう。
あんしんカードに関するお問い合わせは

➡ **お住まいの区の社会福祉協議会事務所へ**

▲あんしんカード

4 支援者を決める

災害時に、すみやかに要援護者の安否確認や避難誘導ができるように、支援者を決めておきます。



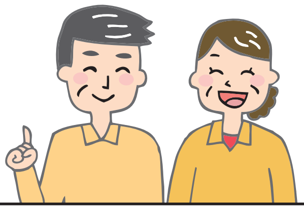
支援者探しのポイント

○支援者自身が被災することも考えられます。複数の人に支援者になってもらいましょう。

○できるだけ早く駆けつけられるように、隣近所の人が理想です。

支援者が見つからない!そんなときは･･･

要援護者ごとに支援者を決めるほかに、町内会の班単位やマンションのフロア単位など、複数世帯や組織で1人の要援護者を支援する方法もあります。



近所の人にお願いする

町内会の班やマンションの
フロア単位で支援する

ボランティアを募集する

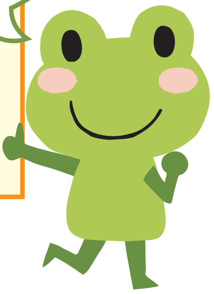
5 日ごろの関係づくり

　お互いに顔見知りになることで、いざというときに支援がしやすくなります。無理のない範囲で要援護者を訪問したり、声をかけるなど、日ごろから顔なじみになっておきましょう。

●支援者になったら…

支援者の役割

【平常時】
○日ごろからの関係づくり、声がけ、見守り　など
【災害時】
○安否の確認
○避難場所への誘導　など



防災訓練を実施してみよう

災害を想定した訓練を行って、要援護者の安否確認や避難誘導などが実際にうまくできるかどうか、実践してみましょう。

●継続的な見守り活動につなげよう

日々、地域が要援護者を気にかけることで、孤独死などの防止にもつながります。

たとえば…

訪問のきっかけづくりの工夫

○回覧板のお届けや行事のお誘いを兼ねて訪問する
○防災グッズの配布や定期点検を兼ねて訪問する
など

生活サインによる見守り活動

規則正しい生活が行われているか、普段の生活のなかで気にかけ、安否を確認します。
<生活サインの例>
- □ お風呂や部屋の点消灯
- □ カーテンの開閉
- □ 洗濯物干し、取り入れ
- □ 郵便ポストの取り出し　など

重要

この取り組みは、地域の「助け合い」のなかでできる範囲で行っていただくものです。
責任を伴うものではないことを、お互いに理解しておきましょう。