

Q & A 集

序章 取組のヒント

今回の手引きで初めて「見守り」という言葉に触れたAさんと、「見守り」に詳しいせやまるの会話です。皆さんの取組へのヒントが隠されているかもしれませんので、少しだけ紹介します。

Aさん
ご近所と会えば挨拶くらいしてるけど、急に「顔の見える関係」とか「見守り」とか言われても、正直困っちゃうよ。

Aさん

いきなり全部やろうとすると難しいんだよ。少しずつ、やれることからやればいいんだよ。

💡 Q1 参照

同じ年ごろの子どもがいるとか、何かとつながりがあればいいんだけどな。

自治会町内会がやっている行事とかに参加するというのもあるよ。自治会町内会では、クイズ形式の「防災運動会」とかやって楽しいよ。そういえば、Aさんのところの町内会は、隣近所とバーベキューとかお茶会とかやると、何か助成してくれるよ。今度、お隣を誘ってやってみたら？

💡 Q3 参照

ウチは団地だから、隣近所とか言っても下のお家くらいで、なかなか上のお家には行かないからなあ。

団地だったら、階段ごとに見守りをすればいいかもね。友達の住んでいる団地では「階段委員」というのが見守りをしているよ。

今回の手引書には「班単位で見守る」方法と「自治会全体で見守る」方法が書いてあるから、他の方法でやったらダメなんじゃないの？

この手引書には「いろんな事例」が示されているだけで、「無理なく続けていけることがポイント」と書かれてあるよ。見守りをする範囲や情報を集める人、活用する方法も含めて、それぞれの地域にあったやり方で進めていいんだよ。

💡 Q10・11 参照

「見守り」って簡単に言うけどさ、引っ越してきた人とか表札に名前が書いてない家もあつたりしてさ、声をかけてよいものかも分からないよ。

新しく引っ越してきた人には、なるべく早く声をかけるのもコツだよ。声をかけそびれた人でも、防災月間とか、声をかけやすい時期だったら、名前や世帯構成を尋ねることがしやすいかもね。

名前と世帯構成が分かってても、何かあったときの時間帯によっては、隣近所だけじゃ人手が足りないこともあるよね。例えば、ウチの下のお家には足の不自由なおじいさんがいるけど、避難のお手伝いには人手が何人も必要だよ。

災害時に支援が必要な人を手伝ってくれる「支援者」を自治会町内会で募集しているところもあるよ。支援が必要な人を想定した避難訓練をしたり、車椅子を用意したりしている自治会町内会もあるよ。

とてもいい取組だと思うけど、ウチの自治会町内会では、まだしてないみたいだなあ。誰かが後ろ盾になってくれると、支援もしやすいのにな。

取組方とかで困っている自治会町内会には、連合自治会がフォローしているよ。区役所も積極的に関わっているみたいだから、色々な人達に相談してみるといいよ。

💡 Q25 参照

「支援が必要な人を想定した避難訓練」って、どんなことをやってるの？

例えば「避難行動に支援が必要な人」と「情報伝達に支援が必要な人」に分けて、支援者の役割分担をして、実際の動きを想定した訓練をしてみるんだよ。班など、実際に安否確認や避難行動する単位で訓練をしている自治会町内会もあるよ。

💡 Q26 参照

避難訓練に限らず、「支援が必要な人」と「支援ができる人」が実際に「顔を合わせておく」ことは大事だね。お茶を飲んだり食事をしたり、どんな形でもいいからさ。

「顔の見える関係」が少しずつ理解できてきたみたいね。この取組には決まった形はないよ。災害があったときに隣近所が助け合い、少しでも被害を減らせるような関係づくりが大切なんだよ。

※この会話は、「災害時要援護者対応に関する市内の取り組み状況報告書」（横浜市社会福祉協議会、2008年7月）、「災害時要援護者の避難対策事例集」（災害時要援護者の避難対策に関する検討会、平成22年3月）、瀬谷区「地区支援チーム」ヒアリング結果を参考に再構成しました。

第1章 見守り編



ポイント

普段から顔の見えるご近所付き合いをして、世帯の構成やお身体の具合などが分かり合える関係を築きましょう。いざというときの助け合いが円滑に進みます。

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？

ご近所に住んでいる人達を知ることから始めましょう。

向こう三軒両隣の方の名前を知っていますか。自宅から一番近い10軒位ではどうですか。マンションであれば同じフロア、アパートであれば1棟、団地であれば同じ階段の利用者ではどうですか。では、名前を知っていて、家族構成まで知っている家はどれくらいありますか。

まずは、ご近所が知り合い、日頃から見守り合える関係になることです。そして、災害があったときに助け合い、少しでも被害を減らせるような地域づくりを目指しましょう。

Q2 見守りとは何ですか？

表現を変えれば、「気にかける」ことを「継続する」ということです。

挨拶を交わすときやサロンなどで顔を合わせるときに、何となく気かけます。

そして、何か変わったこと、例えば「身体の動きが鈍くなった」「郵便物がたまっている」「子どもの泣き声が絶えない」「雨戸が閉めたまま」といったことに気づいたら、もう少し目配りを細かくしたり、自治会町内会の役員や民生委員・児童委員、地域ケアプラザ、区役所等につなぐことなどをします。

変化に気づくためには、普段の様子を知っている必要があります。

したがって、「見守り」には、まず、お互いが「顔の見える関係」であることが必要となります。

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？

例えば、気軽に挨拶し合う「あいさつ運動」から始めている地域もあります。

お互いが顔を見て挨拶をし続けることにより、少しずつ会話を交わす関係となり、普段の様子を知り合う仲、すなわち「顔の見える関係」に近づいていくのではないのでしょうか。

Q4 見守りと防災は、どのように関係があるのですか？

「顔の見える関係」や見守りの中で見聞きした情報を組み合わせることで、災害時の安否確認や、支援が必要な人の避難誘導などに役立てることができます。

Q5 災害時に支援が必要な人とは、どのような人ですか？


要介護の高齢者や障害者、疾病がある人、妊産婦、乳幼児、外国人などは、災害から身を守るための行動をとったり避難したりする際に、他者による支援が必要となる場合があります。

＜災害時に支援が必要となる人の例＞

- ひとり暮らし高齢者等 地域との繋がりが薄い場合、避難情報などの伝達が遅れることがあります。
- 要介護高齢者（寝たきり） 自力で移動できません。
- 認知症高齢者 自分の状況を伝えたり、自分で判断して行動したりすることができない場合があります。
- 視覚障害者 視覚による判断ができない場合や、置かれた状況が分からなかったり、他の人がとっている身を守るための行動が分からなかったりすることが多くあります。
- 聴覚障害者 音声による避難誘導のアナウンスが認識できません。
- 言語障害者 自分の状況等を伝えるために、音声による会話をすることが困難です。
- 肢体不自由者 自力歩行や素早い避難行動ができない場合が多いです。
- 内部障害者 補助器具や薬の投与、通院による治療がないと、避難生活を送れません。
- 知的障害者 緊急の認識が不十分な場合や、精神的な動揺により自分の状況を説明できない人もいます。
- 精神障害者 症状をコントロールするために適切な治療と服薬が必要となります。
- 乳幼児や児童 年齢が低いほど、支援が必要です。保護者が被災したり、帰宅困難になったりする場合もあります。
- 妊産婦 素早い避難行動ができない場合が多いです。精神的な動揺により、状態が急変することもあります。
- 外国人 日本語での会話が十分にできない場合があります。特に、災害時にしか使わない言葉は理解できないことが多いです。

Q6 災害時に役立てるためには、どのような視点で見守るとよいですか？

災害時に支援が必要な人の安否確認や避難誘導をする際には、お身体の状態なども分かっていると役に立つでしょう。災害時に支援が必要になると思われる人がご近所に住んでいたら、その人を安否確認したり避難誘導したりするために何が必要か、具体的に想像しながら見守ってあげてください。

 Q5 参照

Q7 元気な人の情報は必要ありませんか？

災害時には、誰もが支援が必要となる可能性があります。安否確認の際は、元気な人も含めた世帯の状況も役に立ちます。

また、いざというときに頼りになる人の情報として、持っている資格・特技（看護師、ヘルパー、管工事技術者、大工、無線技師等）なども、有益な情報となります。

第2章 体制づくり編



ポイント

自治会町内会が中心となって、日頃の見守りと防災の取組を一体的に進めましょう。無理なく続けていける範囲で取り組むことがポイントです。

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？

日頃の見守りは、個々の心がけで誰にでもできるものですが、災害時における安否確認や避難誘導に役立つものにするためには、自治会町内会が中心となり、組織的に取り組む必要があります。

日頃の見守りで得た情報に基づいて、自治会町内会として災害時にどのような動きをするかを予め決めておくことで、いざというときの安否確認や避難支援を円滑に進めることができます。

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？

まずは、自治会町内会として組織的な見守りに取り組むことを決めます。そして、自治会町内会の実情を踏まえて、見守りと防災を一体的に取り組める体制づくりについて、話し合いを進めましょう。

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？

自治会町内会内に見守りの部会を置く方法は、会員から見て分かりやすい取組です。部会は、新しく設立してもよいですし、既存のものを活用しても差し支えありません。メンバーに民生委員・児童委員を加えると、見守りに関するアドバイスや情報共有がしやすくなりますので、ぜひ検討してみてください。

1年交代で役員が交代する自治会町内会などでは、継続した取組がしにくい場合もあります。見守りと防災の取組は、その性質上、継続した体制をとることが望ましいため、役員のほかに固定のメンバーを募るなどの工夫をするとよいでしょう。

その他、自治会町内会だけでなく、地区社会福祉協議会やボランティアグループなども含めて、見守りに取り組む実行委員会を設置する方法などもあります。

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？

自治会町内会の体制によって、見守りをする対象者の情報を集めて管理する範囲は異なります。ここでは、小さな範囲で取り組む場合、広い範囲で取り組む場合、それぞれのメリットなどを紹介します。重要なのは、無理なく続けていける範囲であることです。自治会町内会の実

情を踏まえて、検討することが重要です。

① 小さな範囲で取り組む方法

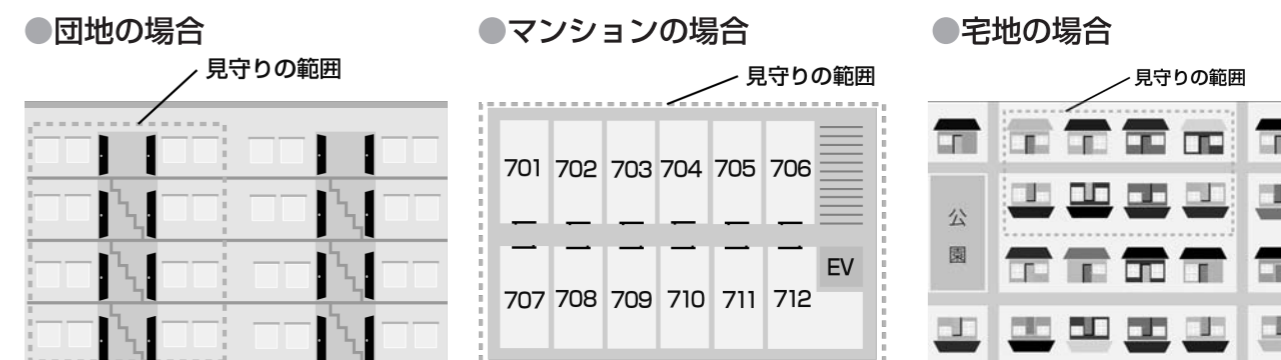
例えば、10軒～20軒程度の「班」や5～6軒程度の「ご近所」で見守り合うような取組の場合、顔見知りや情報を集めることが多くなるため、情報を提供する側の理解が得やすくなり、必要な情報が抜け落ちてしまうことも少なくなります。ただし、情報を集める主体が多く必要になるため、情報を集める側の合意が得にくくなる可能性は高くなります。

災害時においては、小回りが利く分、安否確認や避難支援がし易くなるメリットがありますが、留守の家が多い時間帯に発災した場合などには、人手が不足する可能性もあります。

② 広い範囲で取り組む方法

例えば、自治会町内会の役員など、一部のメンバーが全ての会員の情報を集めるような取組の場合、情報を集める主体が少人数で済むため、集める側の合意は得やすくなります。ただし、顔見知りでない人が情報を集めることが多くなるため、情報を提供する側の理解を得にくくなり、必要な情報が抜け落ちてしまったりする可能性は高くなります。また、集める情報量が多い分、個人情報を取り扱う責任も重くなります。

災害時における安否確認や避難支援を円滑に進めるためには、一部の役員や民生委員・児童委員が持っている情報を共有する方法について、詳細に決めておく必要があります。



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？

民生委員・児童委員は見守りの担い手ではありますが、ひとりで多くの世帯を受け持つ人がいるなど、個人での活動には限界があるのも事実です。

一方で、防災は自治会町内会の大きな役目であり、見守りと防災を一体的に進める今回の取組については、民生委員・児童委員とともに主な担い手としての役割が期待されています。

必要な情報を多く保有している民生委員・児童委員と、地域における繋がりやマンパワーを発揮できる自治会町内会が協力し合うことで、よりよい取組に繋がります。

第3章 情報取扱編



ポイント

自治会町内会と民生委員・児童委員が協力し合って、見守りと防災に必要な情報を取り扱しましょう。情報は班単位に分けて管理します。班長と自治会町内会長が双方で保管すると、よりよい取組に繋がります。

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？

会員に対して取組の説明をし、本人の意思で情報の提供を受けます。最初のうちは必要な情報が集まらないこともあるかもしれませんが、普段からの「顔の見える関係」づくりや見守りの中で、徐々に補完していければよいでしょう。

また、自治会町内会の活動だけでは集まりにくい情報、例えば、引きこもってしまっている人や、外出することが多くて会えない人、自治会町内会に加入していない人などの情報は、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などを上手く活用して補完するとよいでしょう。

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？

災害時に支援が必要となり得る方や、見守りの対象になる方の情報を中心に、住所や氏名などの情報が提供されています。

- ① 災害時に自力避難が困難と思われる高齢者、障害者等のうち、「民生委員・児童委員に情報提供すること」「民生委員・児童委員が個別訪問すること」に同意した人の名簿を、民生委員・児童委員に提供しています。
- ② 75歳以上のひとり暮らし高齢者の名簿を、横浜市個人情報保護審議会の了承を得て、民生委員・児童委員に提供しています。
- ③ 災害時に支援が必要となる人の名簿を、対象者からの拒否の意思表示がない限り、自治会町内会等地域の防災組織に提供することができるよう、その根拠となる条例の整備を進めています。(平成25年度中)

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？

地域の協力を得ることが本人のために必要と判断した場合は、本人に了承を得た範囲で地域と情報共有することができます(34ページ「自治会町内会と民生委員による個人情報の取扱いについて」参照)。

民生委員・児童委員、一人ひとりによる災害時の活動には限界があります。民生委員・児童委員が保有している情報を地域で共有して災害時の活動につなげることは、本人の生命を守ることに繋がることです。本人の了承を得ることを、積極的に検討してみてください。

なお、本人の了承は口頭でも差し支えありませんが、後々のトラブルを防ぐためには日時を記録しておくなどの工夫をすると良いでしょう。

自治会町内会と民生委員・児童委員が協力して災害時に支援が必要な人の把握に努め、災害時の対応を具体的に考えておくことが大切です。

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？

本人の同意を得るなどのルールを守ること、情報共有することができます(34ページ「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」参照)。

民生委員・児童委員と異なり、自治会町内会には守秘義務はありませんが、個人情報の保護に関する法律の趣旨を踏まえた適切な取り扱いをしましょう。本人同意を得ることと併せて、情報管理のルールを明確にすることが大切です。

<情報管理のルール>

- ① 必要な個人情報は何か
- ② その情報を何の目的に使うのか
- ③ 情報を管理するのは誰か
- ④ 情報管理の場所と方法

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？

「個人情報の保護に関する法律」では、本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を扱ってはならないとされていますが、例外規定として「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。(第16条第3項第2号)」という項目が設けられています。

したがって、災害時に安否確認をする必要がある場合など、人の生命の保護などに関わるときには、本人の同意を得ないでも個人情報を利用することができます。

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？

平常時の保管や災害時における活用を考慮すると、個人別あるいは世帯別の情報を記載したカードの作成が望ましいでしょう。

この手引きでは、実際地域で活用されているいくつかのカードの例を掲載(40ページから44ページ)してありますので、参考にしてみてください。

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？

災害時の安否確認や避難誘導が効率的にできる範囲、例えば「班（10～20軒程度）」の単位にまとめて保管することが望ましいでしょう。

① 小さな範囲で取り組む場合

💡 Q11 参照

例えば、10軒～20軒程度の「班」で取り組む場合、班長がカードを収集し、班長の自宅で保管します。

同じカードをもう1枚作成し、本人の同意を得て自治会町内会長などがまとめて保管することができれば、災害時に人手が不足する場合などに支援できる人へ応援を依頼しやすくなるなど、よりよい取組に繋がります。

② 広い範囲で取り組む場合

💡 Q11 参照

例えば、自治会町内会全体で取り組む場合、自治会町内会長がカードを収集した上で、「班」の単位にまとめて自治会町内会長の自宅等で保管します。自治会町内会館など、不特定多数の人が利用するような場所に保管する場合は、鍵のかかる場所で管理する必要があります。

カードを2枚作成し、本人の同意を得て1枚を班長が保管することができれば、災害時の情報活用が効率的に進むなど、よりよい取組に繋がります。

Q20 情報はどの程度の頻度で更新する必要がありますか？

家族の状況やお身体の状態は、頻繁に変わるものです。最低でも毎年更新するなど、できる限り最新の情報であるように更新することが必要です。



第4章 日頃の準備編

🌸 ポイント

災害時における安否確認や避難誘導の方法を、日頃からよく話し合っておきましよう。自治会町内会や民生委員・児童委員だけでなく、ご近所同士や自らできることにも積極的に取り組みましよう。

Q21 日頃から、どのような準備をすればよいですか？

まずは、災害時の安否確認や避難誘導が効率的にできる範囲で、例えば「① いっつき避難場所に集まった人達で、まだ集ってない人の安否を確認する」「② 自宅が被害を受けた人達でまとめて、〇〇街道を通過して地域防災拠点に避難する」というように、具体的な安否確認や避難誘導の方法を決めておきます。

💡 Q19 参照

カードを作成している場合は、どこで誰が保管しているのかを「班」の中で共有しておく、災害時に「安否確認すべき人は誰なのか」を把握しやすくなります。

また、Q5やQ6を参考に、「班」の中で「災害時に支援が必要となる人」を把握し、本人の要望を踏まえて「必要となる支援の内容」を話し合っておきます。さらに、普段から準備できるものがあれば、本人と地域が協力して確認したり、備えておくとういでしょう。

Q22 民生委員・児童委員は、日頃からどのような準備をすればよいですか？

普段から、民生委員・児童委員が保有する「災害時に支援が必要となる人」「必要となる支援の内容」を地域と共有しておくとういでしょう。本人に情報共有の了承を得られない場合でも、支援が必要な人数や必要な支援の内容、発災時の連絡方法、動き方などだけでも、自治会町内会なども交えて話し合っておくと、より効果的な活動に繋がります。

また、災害時に民生委員・児童委員が地域を離れていることも十分考えられるため、「災害時に支援が必要となる人」の名簿やカードは分かりやすいケースに入れて保管しておき、いざというときには、家族や知人などに電話などで依頼して、自治会町内会などに渡せるようにしておくとういでしょう。

災害時に支援が必要な人の安否確認や避難誘導に必要な情報は、普段から地域で共有することで、迅速な活動に繋がります。本人の了承を得て、地域と情報共有することを積極的に検討してみてください。

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？

日頃の生活に使うようなものは、できるだけ自ら備えておくようにしましょう。薬や道具には特有のものもあるので、普段から少し多めに確保してストックしておくなど、自ら準備しておくことが基本ですが、緊急避難時には持ち出せないことも十分に考えられます。お薬手帳や処方リストなどを持ち歩いたり、薬や主治医のメモなどを遠くの親戚にFAXしたりするなどして数力所で管理するなどの工夫も必要です。

また、普段から地域の中で「顔の見える関係」であると、災害時における安否確認や避難誘導が円滑に進むことになります。ご近所の人と挨拶し合ったり、地域の行事やサロンにできるだけ顔を出したりすることを心がけてみましょう。



Q24 「まち歩き」や「マップづくり」もやりたいのですが…



「まち歩き」や「マップづくり」は、まず自分たちのまちを知るという意味で、自治会町内会等の町の防災組織の活動として重要な取組です。

まちの中で、災害時に危険となるもの、または専門人材や店舗など役立つ地域の資源や避難場所等の状況など、みんなで一緒にまちを点検し、地区の課題をみつけ、解決方法の検討につなげましょう。

「まち歩き」や「マップづくり」については、町の防災組織の活動として、区役所が支援していますので、地区支援チームに相談してみましょう。

Q25 区役所は、どのようなサポートをしてくれますか？

日頃の見守りや災害時の支援の体制、安否確認などを地域の特性に合わせどのように進めていくのがよいかについて、それぞれの自治会町内会の皆様と一緒に考えたり、情報提供をします。相談の窓口は地区支援チームが担い、必要に応じて福祉保健課、高齢・障害支援課、総務課などの関係課と連携して地域を支援します。

例えば

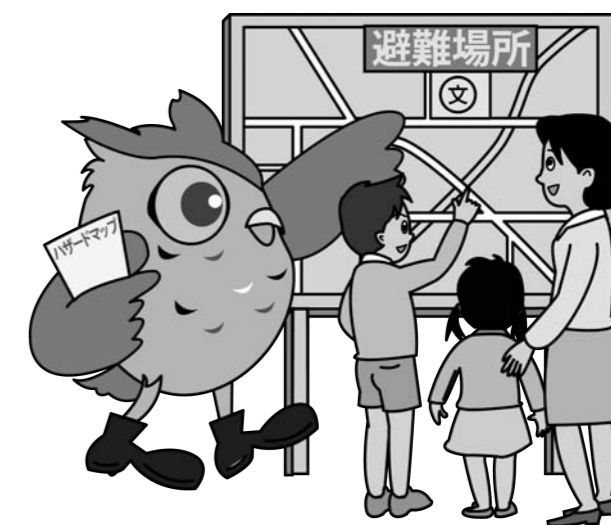
- どのようなプロセスやスケジュールで進めていくか
- どのようなメンバーで取組をすすめたらよいか
- 必要経費はどうするか
- 今までに集めた情報の活用方法
- 民生委員・児童委員との連携方法
- 住民の個人情報カードにはどのような項目を盛り込んだらよいか
- カードを共有するルールや保管場所
- 支援の体制づくり

などについて相談・アドバイスをを行います。

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…

自治会町内会が行う防災活動には、災害時の支援の仕組みづくりの他、災害時の組織体制の検討や自治会町内会としての備蓄、「まち歩き」による「マップづくり」や初期消火訓練、避難訓練、図上訓練など、さまざまなものがあります。地域の状況にあわせ、何から始めるかも異なってきます。

区役所や消防署では、自治会町内会が実施する防災活動の支援を行っていますので、地区支援チームに相談してみましょう。



第5章 災害時の活動編

ポイント

ご近所同士で協力しあって安否確認や救助活動をしましょう。地域防災拠点に避難する必要がある場合も協力しましょう。自治会町内会は、地域住民の状況把握に努めましょう。

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？

ご近所同士で安否確認をしてください。班単位など確認をする範囲や方法を決め、世帯全員の情報をカードにまとめ、保管しておくで確実です（Q18参照）。

いっとき避難場所など、あらかじめ決めた集合場所に近隣の皆さんが無事に集まっているかどうか確認してください。近所の方の顔が見えなかったら、手分けして確認に行きましょう。行った先で救助や支援が必要な場合がありますから、できるだけ複数で確認に行くことが望ましいです。



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？

救助が必要な人を発見した場合は、近隣住民で協力して、救出活動を行います。いっとき避難場所に集まった方々のうち動ける方で相談し、手分けして行動するとよいでしょう。

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？

近隣の皆さんが無事に集まっているかどうか確認した結果、顔が見えない人がいたら、手分けして自宅に行き、安否を確認しましょう。

安否確認の際は世帯員の情報に併せ、「支援の要否」「必要となる支援の内容」も把握し整理しておくで災害時にスムーズに行動できます。

自宅が倒壊したなど、避難が必要な方がいらっしゃった場合は人手や手段を確保し、地域防災拠点に避難誘導します。

自宅が安全な方は自宅で過ごします。

Q30 安否確認や救助活動の後はどのように行動すればよいですか？

ご自宅に居住可能な方は、安全を確認したうえで、自宅に戻ってください。大きな揺れが収まったのちも、余震が続いたり、火災が発生する場合があります。ラジオなどの情報に注意し、非常持ち出し品を身近においてください。

倒壊などにより自宅に住めない状況になった方は地域防災拠点に避難します。避難する方は、あらかじめ確認した安全なルートを使い、介助が必要な方をサポートするなど、お互い協力し合って行動してください。

自治会町内会は、地域住民のだれが自宅に戻り、誰がどこに避難したのか、けが人の有無など、地域住民の状況把握に努めてください。

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？

民生委員・児童委員が把握している「災害時に支援が必要となる人」について、近隣住民に情報提供をして、安否確認や避難誘導への協力を依頼します。

把握している人数が多い、複数の自治会町内会を担当している、などの場合は自治会町内会に協力を依頼します。

あらかじめ当事者の了解を得たうえで、民生委員・児童委員が保有している「支援の要否」「必要となる支援の内容」を自治会町内会と共有し、自治会町内会の保有する会員の情報とすりあわせておくと、災害時に迅速に対応できるとともに、日頃の見守りでの連携も進みます。

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？

障害のある人は、自分の気持ちや状況をうまく伝えられなかったり、必要な情報を集められなかったりすることがあります。安否確認や避難が円滑に進むように、「ゆっくり」「やさしく」支援してください。

① 困っていることをうまく伝えられない人には、具体的にゆっくりと、伝わっているか確かめながら話してください。

② 表示が見えない人や音が聞こえない人、文字やことばがわからない人には、実物を示しながら聞いてみてください。また、大切な情報を伝えるときは、文字と絵、ことばの3つの方法を用意してください。

③ その場の様子から判断することが苦手な人（みんなが逃げているから自分も逃げるなど）には、手を引いて一緒に逃げるなど、具体的な行動を示してあげてください。

④ 狭い通路や入り組んだ通路、段差により進行を妨げられてしまう人や、歩行が不安定で転倒しやすい人には、誘導や介助が必要かどうか、声をかけてみてください。また、必要に応じて、通路を確保してあげてください。

⑤ 状況の判断がつかず大きな不安を抱いたり、パニックを起こしたりしやすくなる人もいます。気持ちを落ち着かせるための行動かもしれませんので、しばらくの間見守ってください。必要に応じて、静かで安全な場所に移動し、落ち着くまで見守ってください。

第6章 その他

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？

まちの防災知恵袋では、管理者、保管場所などが定められた方法に沿って行われていることを示すため、協定を締結していました。

その後、開始から8年が経過し、さまざまな工夫が生まれ、独自の取組が広がってきたため、様々なやり方を共有し、一番やりやすい方法を地域で工夫できるように、この手引書を作ることになりました。このため、今後は協定に基づくものではなく、自治会町内会の取組として進め、区役所はそれをサポートしていきます。

また、横浜市では、災害時に支援が必要な人のうち、拒否の意思表示をした方を除く人すべてについて、行政が保有する個人情報をも地域防災組織に提供するため、条例整備を進めており、提供を受ける際、地域団体と市が協定を締結することを求めています。今後、災害時に支援が必要な方の個人情報に関する地域との協定は、この条例によるものに一本化する予定です。

Q34 すでに結んだ協定はどうなるのですか？

どちらかが破棄しない限り継続しています。今後、条例に基づく協定の詳細が明らかになった段階で、いままでに締結した協定の扱いについてお示しする予定です。

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？

まちの防災知恵袋で集めた情報は災害時活用する等一定の制約があります。そのため、日頃の見守りの観点からも活用することについて同意を取り直すことにより活用することができます。

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

今回は、日頃の見守りと災害時の支援を連動させて地域で取り組む際の手引を簡潔にわかりやすくまとめるという視点で作成したため、防災全般についてはあまりページを割いていません。

一方、市の発行物や区のマップなど、防災についてトータルにまとめた資料を発行していますので、お問い合わせください。

Q37 特別避難場所について教えてください

特別避難場所は、地域防災拠点での避難生活に適応できない在宅要援護者のための二次的避難場所です。

災害時にご自宅が被災され、地域防災拠点での避難生活を余儀なくされる方の中には、高齢者や障害者など、体育館での集団生活に適応できない方もいます。災害時には、瀬谷区役所と予め協定を結んだ施設を「特別避難場所」として開設し、地域防災拠点で避難している方より必要とされる方から受け入れます。

Q38 コミュニケーションボードについて教えてください

コミュニケーションボードは言葉によるコミュニケーションが苦手な知的障害のある人や外国人などと、周囲の人たちとの間をつなぐ話し言葉に代わるもののひとつです。

文字や言葉で意思を伝えることが難しくても、ボードの絵を指差して意思を伝えることができる人もいます。

地域防災拠点などに設置してありますので、日本の話し言葉によるコミュニケーションが難しい場合などに、活用してください。



Q39 「黄色と緑色のバンダナ」の役割について教えてください

避難場所で、支援を必要としている方を温かい目でみていただくため、または何らかのお手伝いができる方がすぐに分かるようにつけていただくバンダナです。

高齢者、障害者、乳幼児の保護者、外国の方等で支援を必要としている方は黄色のバンダナ、自治会・町内会の役員、民生委員・児童委員、手話ができる方等、何らかのお手伝いができる方は緑色のバンダナをつけていただくというものです。

自宅にある黄色や緑色のハンカチでも代用ができます。



〈黄色〉支援が必要な方

〈緑色〉支援ができる方