

各自治会町内会長 様

栄区福祉保健課長

災害時要援護者支援の取組状況等に関する 実態調査結果について【ご報告】

1 事業の趣旨

令和8年6月区連会にて依頼した標記実態調査について、ご多忙の中ご協力いただきありがとうございました。結果をご報告させていただきます。

2 お願いしたいこと

【区連長】ご承知おきください。

【地区連長】ご承知おきください。

【単位会長】ご承知おきください。

3 アンケート概要

(1) 調査対象：栄区内87自治会・町内会

(2) 調査方法：地区連合町内会定例会で配布。郵送・メール・FAX等にて回答

(3) 回収数：87自治会・町内会

(4) 調査時期：令和8年6月区連会で依頼。調査期間は令和8年7月31日まで

担当 福祉保健課事業企画担当 三石、内田

電話 894-6917 メール sa-youengo@city.yokohama.lg.jp

※ご不明な点等ございましたら、担当までお問い合わせください。

災害時要援護者支援の取組状況等に関する実態調査 集計結果

《アンケート概要》

- ① 調査対象：栄区内87自治会・町内会
- ② 調査方法：地区連合町内会定例会で配付。郵送・メール・FAX等にて回答。
- ③ 回収数：87自治会・町内会（回収率100%）
- ④ 調査時期：令和8年6月区連会にてご依頼。
- ⑤ 調査目的

自治会町内会においては、備蓄品の管理や防災訓練の実施など、地域防災力の向上に向けた取組を進めていただいております。

この調査は、上記の取組のうち、災害時に自力で避難することが困難な方や地域による支援を必要とする方（災害時要援護者）への支援に着目し、自治会町内会における取組状況や課題を把握することを目的として実施いたしました。

取組状況について

Q1 災害時要援護者支援を開始するにあたりどのような準備を行いましたか（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 役員会や自治会町内会内の防災の会議などで話し合った	61	70.1%
2 役員が区役所等から事業の説明を受けた	15	17.2%
3 役員が専門家による講演会や勉強会に参加した	12	13.8%
4 会員に向けて講演会や勉強会を開催した	9	10.3%
5 まだ開始できていない	18	20.7%
6 その他	9	10.3%

- ・ 災害時要援護者支援の開始は「役員会や防災会議での話し合い」が約7割と最も多く、多くの自治会町内会が内部での合意形成から始めている。
- ・ 一方で約2割の自治会町内会は「取組を開始できていない」という状況である。

支援内容について

Q2 自治会町内会で災害時要援護者に対しどのような支援を行うか決めていますか（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 見守り・助け合いの大切さを共有している	50	57.5%
2 安否確認を行うことにしている	68	78.2%
3 避難情報や災害情報を伝えることにしている	30	34.5%
4 避難時の手助けを行うことにしている	45	51.7%
5 特に決めていない	18	20.7%
6 その他	4	4.6%

- ・ 災害時要援護者支援では、「安否確認を行う」が約8割と最も多く、「見守り・助け合いの共有」や、「避難時の手助け」も半数を超え、各地域で様々な支援が行われている。
- ・ 「特に決めていない」自治会町内会も約2割存在する。

体制整備について

Q3 災害時に支援が必要な方を地域で支えるための仕組み・体制を整えていますか（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 班単位で見守り・安否確認する仕組みをつくっている	44	50.6%
2 近所同士で助け合う仕組みをつくっている	25	28.7%
3 支援グループ（組織）をつくっている	24	27.6%
4 個別避難方法等を考えている	8	9.2%
5 地域防災拠点と連携している	32	36.8%
6 区役所やケアプラザ等と協力できる体制をつくっている	9	10.3%
7 決めていない	17	19.5%
8 その他	2	2.3%

- ・ 災害時要援護者を支える体制は、「班単位などによる見守り・安否確認の仕組み」が約5割と最も多く、地域防災拠点との連携や近所同士の助け合いなど、地域ぐるみの取組も進められている。
- ・ 一方で、「決めていない」と回答した自治会町内会も約2割存在する。

把握方法（名簿）について

Q4 要援護者の把握をどのように行っていますか（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 区から同意方式又は情報共有方式の名簿を受け取り把握している	6	6.9%
2 自治会町内会が作成している既存の名簿で把握している	21	24.1%
3 申込書・アンケート等により要援護者名簿を作成している	30	34.5%
4 名簿は作成していないが、役員・民生委員・見守り活動等で把握している	21	24.1%
5 把握していない	15	17.2%
6 その他	6	6.9%

- ・ 要援護者の把握方法では、「申込書やアンケートによる要援護者名簿の作成」（手上げ方式）が3割強と最も多く、自治会町内会で名簿を作成し、把握している。
- ・ また、役員や民生委員による見守り活動や既存の自治会名簿など、地域のつながりを活用した把握も広く行われている。

Q4-1 作成した名簿は定期的に更新していますか？

選択肢	件数	割合
1 毎年更新している	35	64.8%
2 数年に1回更新している	14	25.9%
3 過去に作成したが、更新はできていない	2	3.7%
4 今後更新する予定	4	7.4%
5 わからない	4	7.4%

- ・ 作成された名簿については、6割強の自治会町内会が、毎年更新をしている

Q4-2 行政からの名簿提供を受けたいと思いますか？

選択肢	件数	割合
1 手上げ方式で作成しているので必要ない	7	14.0%
2 個人情報の取扱いが不安なので必要ない	13	26.0%
3 必要性は感じており、詳細を確認し、検討したい	26	52.0%
4 その他	8	16.0%

- 行政からの名簿提供については、「必要性は感じており、詳細を確認したうえで検討したい」が約5割と最も多く、過半数の自治会町内会が関心を示している。
- 一方で、「個人情報の取扱いが不安なので必要ない」が2割強見られ、名簿の活用には慎重な姿勢もみられる。

訓練内容について

Q5 災害時要援護者支援に関してどのような訓練を行っていますか（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 全世帯を対象とした安否確認訓練	43	49.4%
2 要援護者のみを対象とした安否確認訓練	8	9.2%
3 要援護者の避難誘導訓練	10	12.6%
4 担架・車いす等を使った移動支援訓練	11	12.6%
5 支援者（担当者）の動き確認訓練	12	13.8%
6 地域防災拠点との情報共有・安否情報集約訓練	15	17.2%
7 バンダナ等の目印を活用した訓練	20	23.0%
8 班単位・近隣同士の顔合わせ訓練	11	12.6%
9 要援護者を招いた交流会・研修会	3	3.4%
10 訓練は行っていない	18	20.7%
11 その他	3	3.4%

- 災害時要援護者支援に関する訓練では、「（要援護者を含む）全世帯を対象とした安否確認訓練」が約5割と最も多く、訓練の中心となっている。
- 「訓練は行っていない」自治会町内会も約2割存在する。

Q5-1 安否確認訓練等で活用しているツール・仕組み（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 安否確認札・タオル・旗等（自治会作成）	39	66.1%
2 マグネット等の掲出物（行政等提供）	11	18.6%
3 見守りカード	11	18.6%
4 要援護者の目印（バンダナ等）	3	5.1%
5 ツールは使っていないが導入したい	1	1.7%
6 必要性は感じるが自作は難しい	2	3.4%
7 特に必要ない	2	3.4%
8 その他	3	5.1%

- ・ 安否確認訓練等で活用されるツールは、「安否確認札・タオル・旗等の掲出物」が7割弱と最も多く、多くの自治会町内会で独自に作成したツールを活用した安否確認が行われている。
- ・ 「行政等から提供されたマグネット等」や「見守りカード」など合わせると、ほとんどの自治会町内会で、すでにツールを活用しての安否確認訓練が行われている。

取組を進めるきっかけについて

Q6 Q1～5で取組ができていない場合、その理由を教えてください（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 何から始めたらよいか分からない	10	24.4%
2 要援護者の把握等、役員の負担が大きい	19	46.3%
3 支援する側の人手が足りない	14	34.1%
4 要援護者をどのように支援してよいか分からない	10	24.4%
5 防災訓練はしているが要援護者に特化していない	22	53.7%
6 支援があれば取り組みたいがきっかけがない	8	19.5%
7 特に困っていない	2	4.9%
8 その他	6	14.6%

- ・ 取組が進まない理由は、役員負担や人手不足といった担い手確保の課題に加え、支援の進め方が分からないなどのノウハウ不足まで多岐にわたる。自治会町内会ごとに状況が異なるため、それぞれの段階に応じたきっかけづくりや支援が求められる。
- ・ 「防災訓練は行っているが要援護者に特化していない」との回答は約5割を占めたが、Q5の結果からは、多くの自治会町内会で要援護者に限定せず、全世帯を対象とした安否確認訓練等が実施されていることがうかがえる。

Q7 取組を始める、また継続していくうえで、「こういう支援があるとやりやすい」と感じるものは何ですか？（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 進め方がわかるリーフレット・資料	31	35.6%
2 出前講座・アドバイザー派遣	19	21.8%
3 名簿制度（同意方式・情報共有方式）の説明	18	20.7%
4 他自治会町内会の取組事例紹介	32	36.8%
5 まずは相談できる窓口	17	19.5%
6 名簿作成時等に配布できる資料や啓発物品	28	32.2%
7 訓練等を行うきっかけとなる啓発物品	18	20.7%
8 特に必要ない	5	5.7%
9 その他	10	11.5%

・最も要望が多かったのは「他自治会町内会の取組事例紹介」であり、実際の進め方や成功事例を知りたいというニーズが高い。

・「進め方がわかるリーフレット・資料」や「名簿作成時等に配布できる資料・啓発物品」への要望も多く、具体的な手順やツールを求める声強い。

・「出前講座・アドバイザー派遣」、「相談できる窓口」など、専門家や行政による伴走型支援も求められている。

要援護者本人に対する支援について

Q8「要援護者本人に、日ごろからどのようなことをしてほしいと考えていますか？」（複数回答）

選択肢	件数	割合
1 支援が必要であることを近隣に伝える	54	62.1%
2 防災訓練や地域活動へ参加する	38	43.7%
3 避難方法・避難先・災害時の行動を決めておく	38	43.7%
4 目印（バンダナ等）を準備・携帯する	18	20.7%
5 特に求めている	6	6.9%
6 その他	6	6.9%

・要援護者本人に対して自治会町内会が最も期待しているのは、「自分が支援を必要としていることを近隣住民へ伝えること」であり、支援の第一歩として本人からの情報発信が重視されている。

・また、「防災訓練や地域活動への参加」「避難方法や避難先、災害時の行動をあらかじめ決めておくこと」など、平時からの備えや地域とのつながりづくりへの期待も高い。

防災全般に関する訓練について

Q9 防災全般に関し実施されている取組・訓練（複数回答）

取組・訓練内容	件数	割合(%)
1 避難訓練（避難経路の確認など）	25	28.7
2 消火訓練	16	18.4
3 防災資機材の点検・倉庫整理	30	34.5
4 備蓄品の確認・入替	35	40.2
5 安否確認の仕組みづくりや訓練	20	23.0
6 防災マップの作成・見直し	9	10.3
7 防災講習会・勉強会	11	12.6
8 地域防災拠点運営訓練	25	28.7
9 他団体との合同訓練	11	12.6
⑩ 特に実施していない	1	1.1
⑪ その他	1	1.1

- ・ 防災全般の取組では、「備蓄品の確認・入替」や「防災資機材の点検・倉庫整理」が多く、多くの自治会町内会で基礎的な防災活動が実施されている。

Q10 地域防災拠点委員長・拠点委員と連絡がとれるようにしていますか？

選択肢	件数	割合
1 している	71	81.6%
2 していない	10	11.5%
3 その他（・無回答）	6	6.9%

自由意見欄（一部抜粋）

支援する人材・体制づくりの課題について

- ・自治会全体の高齢化が進み、かつて行っていた要援護者と支援者のマッチングも継続できなくなっている。支援者自身が高齢化し、将来的には支援される側に回る可能性もあり、新たな担い手の確保が難しくなっている。
- ・日中に災害が発生した場合、現役世代は仕事で地域外にいるため、実際に支援に当たれるのは高齢者が中心になる。要援護者を把握していても、現実には支援が可能なのか不安がある。
- ・自治会役員は輪番制・単年度任期であり、毎年引継ぎが発生するため継続的な取組が難しい。役員も仕事を持っており、要援護者支援に十分な時間を割けないとの声があった。

要援護者の把握・情報共有の課題

- ・現在の名簿は本人申告による手上げ方式が中心であるが、支援が必要と思われる方でも「申請しない」「頼りたくない」と考えるため、名簿に反映されないケースがあることが課題となっている。
- ・民生委員が要援護者を把握していても自治会には共有されないことが多く、自治会としては必要な情報を把握できない。個人情報保護への配慮が必要である一方、支援体制づくりとの両立が求められている。
- ・要援護者名簿は時間の経過とともに内容が古くなり、施設入所や転居、逝去等への対応が必要となる。アンケート実施、集計、名簿更新、支援者との再マッチングなどの作業負担が非常に大きいとの意見があった。

支援の実効性・制度運用への課題

- ・急な坂道が多い地域では車いすも使用しにくく、防災拠点までの避難支援が困難である。歩行困難者や寝たきりの方をどのように避難させるか具体的な方法が見えず、不安が大きい。
- ・自治会は任意団体であり、要援護者支援や安否確認など生命に関わる活動を担うことに負担感や責任への不安がある。取組の必要性や意義について、行政からより丁寧な説明を求めたい。
- ・他自治会の取組事例、出前講座やアドバイザー派遣の内容、個人情報の取扱方法などについて知りたいとの声が多い。制度の必要性は理解しているが、実践方法が分からず手探り状態

調査結果まとめ

- ・多くの自治会町内会で、災害時要援護者の把握や安否確認の取組が進められており、災害時の支援の必要性が広く認識されています。
- ・自治会町内会からは、他地域の事例紹介や具体的な進め方が分かる資料など、実践に役立つ支援を求める声が寄せられました。
- ・取組を進めるうえでは、個人情報の管理への不安や役員の負担、人手不足が共通の課題となっています。また、何から始めたらよいか、など進め方を知りたいというお声も上がっています。
- ・全世帯を対象とした安否確認訓練は多くの自治会町内会で実施されており、地域の防災活動として定着していることがうかがえます。また、高齢化が進む中で、支援のあり方や訓練内容の見直しを進め、要援護者支援の充実に向けた取組を模索する動きもみられています。

今後の検討事項

今回の調査結果をもとに、栄区としての自治会町内会取組支援について検討してまいります。

(検討項目)

■要援護者支援の取組状況に応じた支援の充実

地域の状況別の取組支援メニューや取り組み事例に関する情報の提供、アドバイザーの派遣など、お悩みの段階ごとに次のステップへ進むための支援を検討します。

■要援護者の把握や名簿活用に関する不安の軽減

個人情報の取扱いに対する不安や手続きへの理解不足が課題として挙げられたことから、名簿制度の周知や取扱いルール of 整理等について検討します。

■高齢化や担い手不足を踏まえた持続可能な体制づくりに向けた支援

それぞれの地域の課題を踏まえ、自治会町内会同士の好事例情報共有の場の設定等、状況に応じた取組を検討します。

この度はご多忙のなか、調査へのご協力誠にありがとうございました。今後の区の取組等については、改めて区連会等でご報告させていただきます。