



災害時における地域との連携



避難行動要支援者名簿

- 高齢者
 - 75歳以上のひとり暮らしの方
 - 75歳以上の高齢者のみの世帯の方
 - * 自力避難できる方は除外
- 要介護認定者
 - 要介護認定3以上の方
- 障害のある方
 - 身体障害者手帳（上肢、体幹、視覚、聴覚1, 2級 下肢1～3級）療育手帳A
- その他（市へ申請した方）



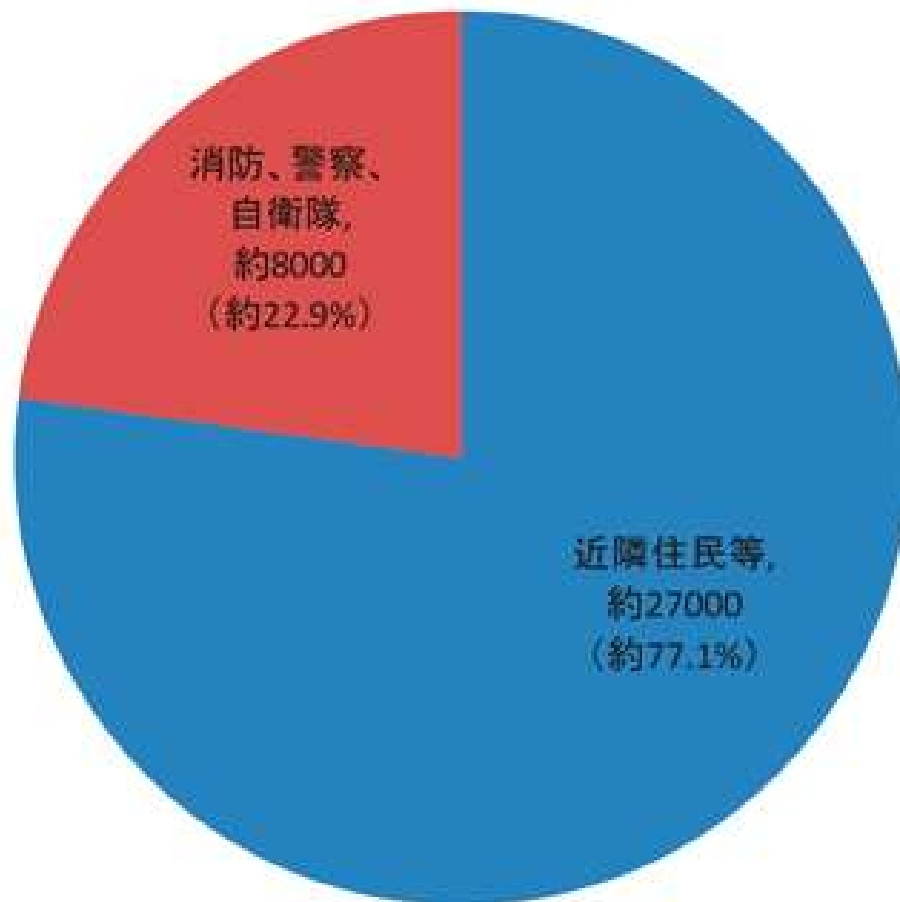
皆さんがお持ちの名簿になります

要配慮者とは

- 高齢者
- 障害のある方
- 妊産婦
- 乳幼児
- 慢性疾患のある方
- 外国人など

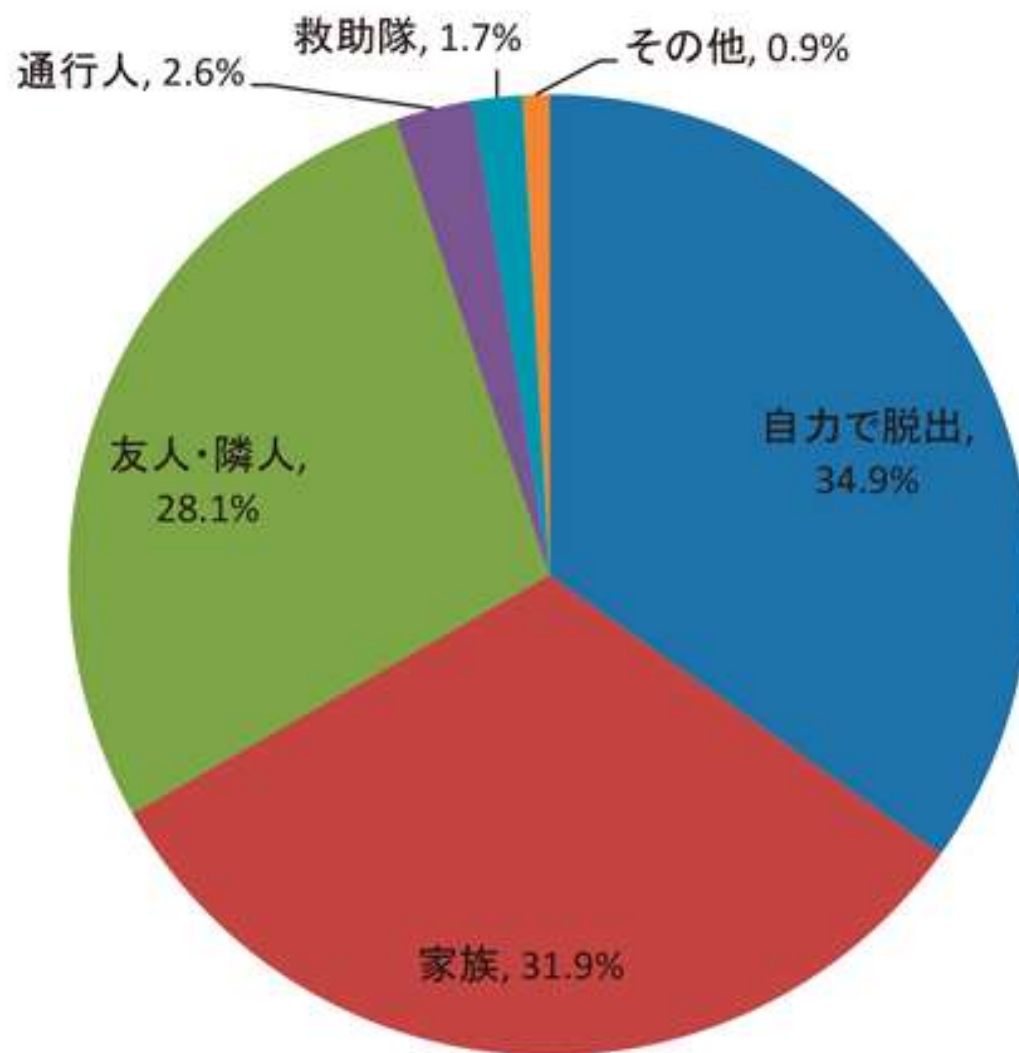


図表1 阪神・淡路大震災における救助の主体と救出者数



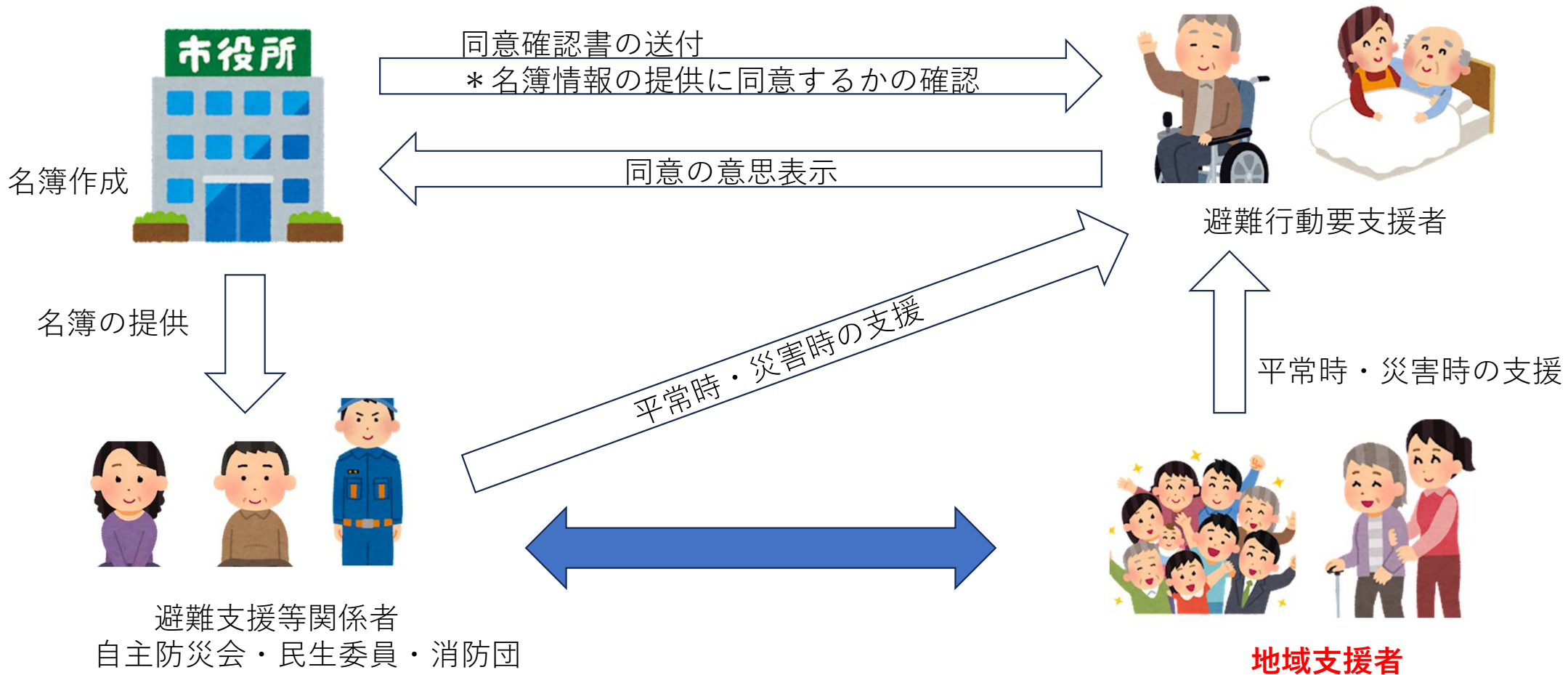
推計：河田恵昭（1997）「大規模地震災害による人的被害の予測」自然科学第16巻第1号参照。ただし、割合は内閣府追記。

図表2 阪神・淡路大震災における生き埋めや閉じ込められた際の救助主体等



標本調査：(社) 日本火災学会 (1996)「1995年兵庫県南部地震における火災に関する調査報告書」参照

避難行動要支援者名簿



千坂の取組み

公助の限界と 自助・共助によるソフトパワーの重要性

- 行政も被災し、機能がマヒするような場合があることが明確に
- 大規模災害においては、行政が迅速に支援することは難しい
- 自助・共助による地域防災力の必要
- 一般的な地域活動（地縁）の活性化
- 地域の実情に応じたきめ細かいまちづくり

地域のささえ合いを小さな範囲で実行

町会長



地域支援者 ご近所さん・班長



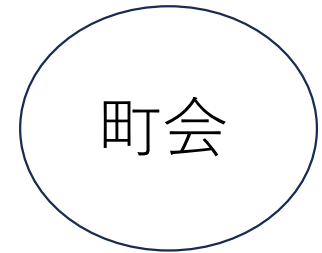
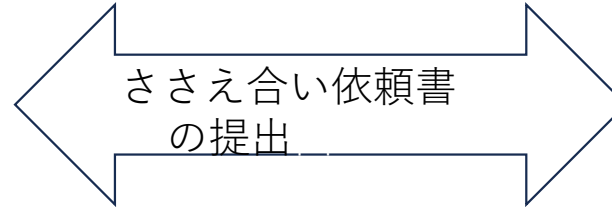
要支援者 要配慮者

向こう三軒両隣・5人組



地域でのささえ合い

平常時



**ささえられる人
要支援者・要配慮者
手助けしてほしいと手を挙げた方**

普段からのお付き合い
サロン、井戸端会議など



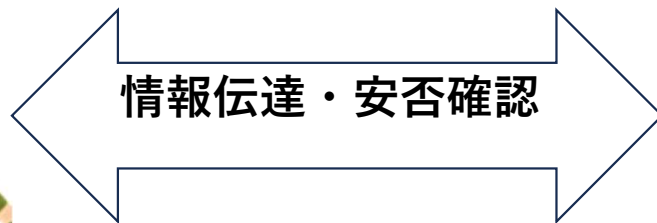
**ささえる人
班内の人、ご近所さんなど**

地域でのささえ合い 災害時

災害発生！又は発生の恐れ！



ささえられる人



ささえる人

地域でのささえ合い

災害時

安否確認
情報伝達の流れ

避難支援

避難所等への避難が必要な場合
ささえる人（支援者）と一緒に避難



一時避難所



拠点避難所等



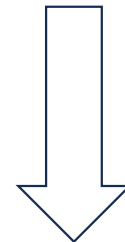
千坂自主防災会

自宅待機

避難が困難な場合
安全確保し自宅に留まる



ささえる人（支援者） → 町会



地域での要支援者
要配慮者の見守りは進めていくが・・・

- 小規模多機能型居宅介護（看護）
ディサービス、ショートステイなど利用者の把握が次の課題

実はケアマネージャーも困っている

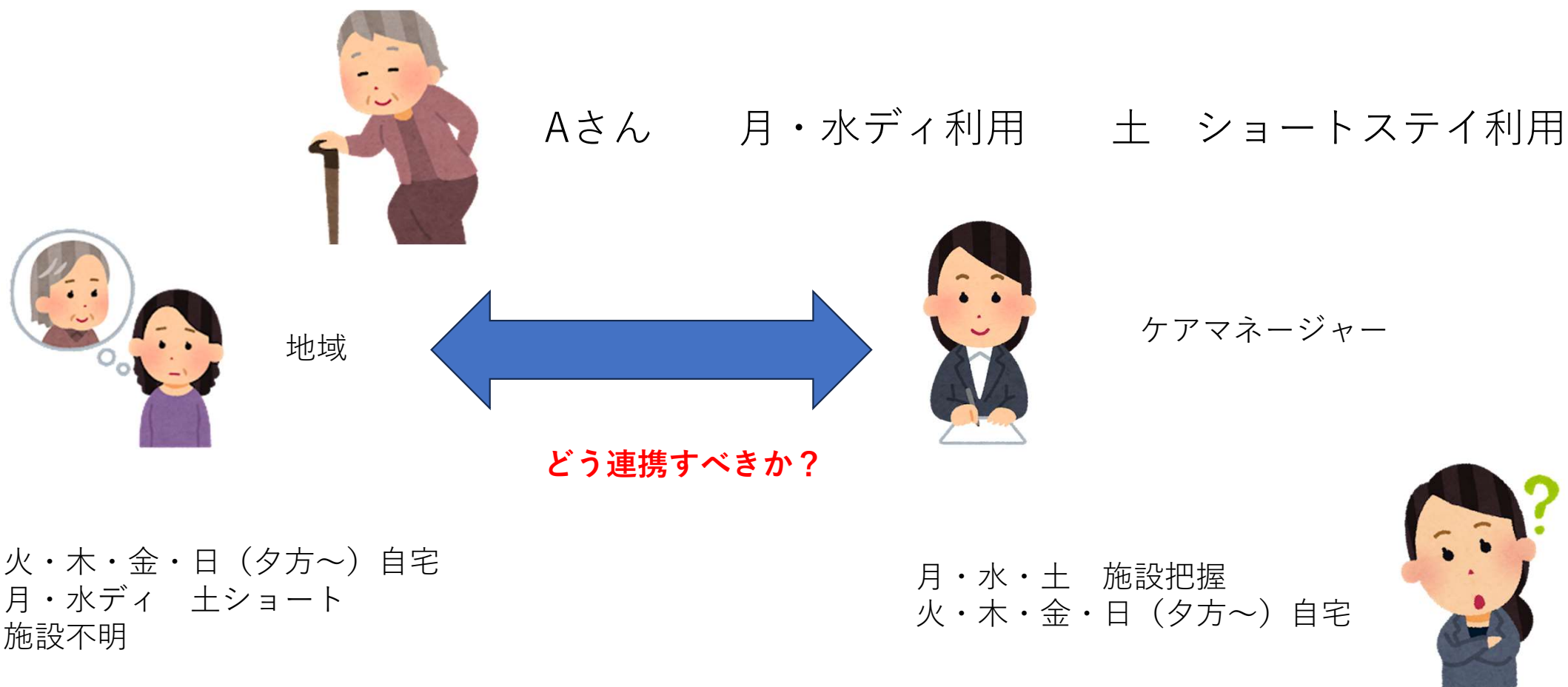
担当の利用者さんの個別支援計画書作成

利用日以外の安否確認の方法？

地域密着のケアマネではない

災害時の安否確認はどうしたらいいのか？

災害時の安否確認をどうするのか？



相談支援活動を進めるために

金沢市地域包括支援センターかみあらや
センター長・社会福祉士 伍賀道子

民生委員に期待される役割

- ① 地域住民の生活状況を把握する役割
- ② 地域住民からの相談にのる役割
- ③ 地域住民が必要な支援を受けられるようにつなぐ役割

難しくなっている地域での見守り活動

①防犯上の理由で会いづらい

- ・インターホンを鳴らしても出てこない
- ・固定電話は極力出ないようにしている

②地域住民側の壁

- ・プライバシー保護の関係で拒否される
- ・支援は必要ではないと断られる

③何度訪問しても会えない

- ・住んでいるのか、仕事をしているのか、情報が全く分からない

内閣府 R3,R4年

「人々のつながりに関する基礎調査」より

- 相談先がない、相談相手のいない人の孤独感が高い。
- 相談先を一つでも持てば、孤独感はかなり改善される。相談先を複数確保することが重要。
- 孤独感の高い人ほど、「我慢できる」「面倒」、特に「支援の受け方がわからない」という回答が多く、支援に必要な情報の周知が必要。
- 支援を受けることを我慢する人は、高齢者、低所得者に多い。年代が上がるにつれ増え、特に80歳以上で我慢する人の数値が上がる。

住民の立場に立った相談支援活動①


- どこで話を聞くか
 - 民生委員自身も生活をしている地域で話をする
 - 公私の境界があいまいな場面で話を聞く
- ① 相談者から直接相談される場合
 - ② 近隣住民から話を聞き、民生委員が相談者に話を聞きに行く場合
 - ③ 民生委員活動の中で、職務として話を聞きに行く場合

住民の立場に立った相談支援活動②

- どんな話なのか

- 普通の話の中に「困っていること」や相談が潜んでいる

- ① 「困っている人」は必ず「困っている」ことに気付いているわけではない
- ② 「困っている人」は必ず「困っている」とは限らない
- ③ 「困っている人」は必ず「困っている」とは言うわけではない

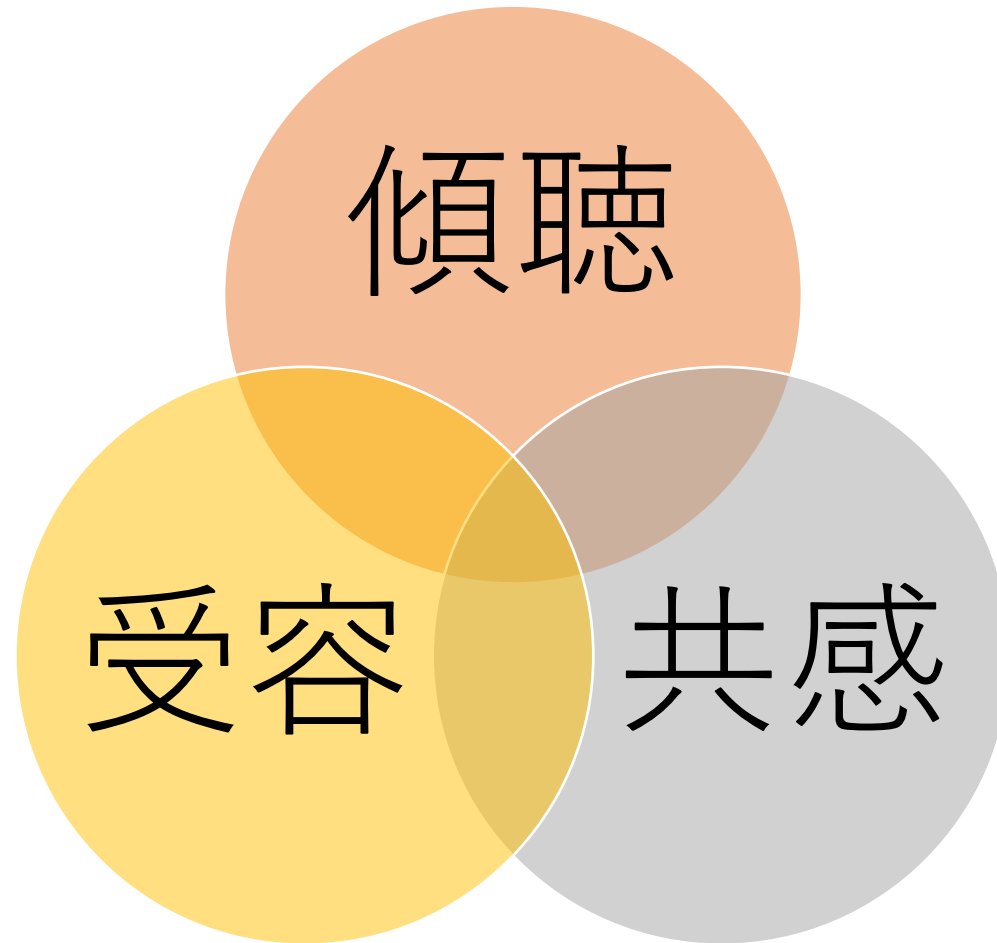


だからこそ、周囲の「気づき」と信頼関係の「築き」が大切になってくる

相談支援活動で大切にしたいこと

- 民生委員は地域住民にとって最も身近な相談者
- 相談機関への相談は、心理的にもハードルが高いことが多い
- 最も重要なのは、「この人に話をして良かった」と印象を持ってもらえること
- 人に話を聴いてもらえることで、人は力が与えられる
 - 自分の抱えている問題に改めて気づく
 - 人と繋がることで安心につながる
 - 問題の解決に必要な情報が得られる

信頼を得られるための上手な聴き方



傾聴

- 聴いているということを相手に分かってもらえる聴き方
- うなずいたり、相槌をうつ
- 話をさえぎらない
- 丁寧に話を聴くこと自体が援助になる

共感

- 相手の立場に立って、相手が思っている感情を理解すること
- 決して同意をする必要はない

「あなたがそう思われることは理解できます」 = 共感

「私もあなたと同じように思います」 = 同意

受容

- 相手の言うことを否定せずに受け止めること
- 相手の感情や経験を尊重し、善悪を判断せず、評価をしない
- 間違った行動や過度な要求を受け入れることではない

相談支援には**目的**がある

- 通常の日常会話とは異なり、注意しておくことがある
- 相談の内容を明らかにし、**問題解決に向けた情報収集**を行う
- 相談を**次につなぐ必要があるか**どうか判断する
- 大切にすることは、本人の意思を尊重すること
ただし、本人の意思をそのまま尊重すると危険な場合は、本人の意思に反しても取るべき行動がある

相談支援活動の際の注意点

- ①わからない時は確定的な話はしない
- ②曖昧な知識で説明したり、答えることはしない
- ③質問攻めにせず、待てるときは待つ
- ④自分自身の思い込み、固定観念、偏見に注意する

地域からあった最近の特徴的な相談

①認知症の方への対応

- ・ 回覧板が上手く回せない方がいる
- ・ ゴミ捨ての曜日が分からなくなっている人がいる
- ・ 昼夜問わず頻回に近所の方のところに訪問する人がいる

②近隣トラブル

- ・ ゴミがあふれてハエがたかっている
- ・ 施設入所している家主の家瓦が落ちてきて危ない

③安否確認

- ・ 新聞がポストにたまっている
- ・ 自宅前で体調悪い人がいる

④虐待疑い

- ・ 大声で怒鳴る声の家から聞こえる

相談を受けたときの確認のポイント 5W1H

When	いつ	問題はいつ起こったか
Where	どこで	問題はどこで起こっているか
Who	誰が	誰が困っているか
What	何が	何が問題なのか
Why	なぜ	問題はなぜ起こった（ている）のか、
How	どのように	問題をどうしたいと思っているか

+ 緊急度の確認（即日～数日内に対応したほうがよいかどうか）


緊急度を把握するポイント

生活状態	<ul style="list-style-type: none">・ 栄養失調になっている・ ライフラインが止まっている・ 期限の過ぎたものや腐ったものを食べている・ 排泄が失敗し、不衛生な状態で過ごしている
身体状態	<ul style="list-style-type: none">・ 重篤な健康問題がある－ 意識障害、呼吸がつからそう、痛みを訴える、動けない、発熱や脱水状態など
認知症が疑われる状態	<ul style="list-style-type: none">・ 急激な認知症症状の出現や悪化－ 暴力的な行動、一人で外出して戻れなくなる、食べ物以外のものを食べようとする
その他	<ul style="list-style-type: none">・ 虐待が疑われる・ 死にたいと訴えている・ 家族の介護限界や健康問題で介護の継続が困難

いくつかの場面で考えてみましょう

体調が悪そうな場面に遭遇したとき

- 呼びかけに反応するか、目つきはしっかりしているか
- 苦しそうにしているか
- 痛みを訴えているか
- 自分の力で動けるか、麻痺や脱力がないか

- 
- 周囲に助けを呼びかける
 - 救急対応が必要と思われる場合は、迷わず救急車を呼ぶ
(呼吸をしていない場合は救命行為が必要)
 - 家族に連絡が取れる場合は連絡を試みる
 - どのようにしたらよいか分からない場合は、地域包括に連絡する

【実例】


- 高齢女性が家の前で転んだところを偶然に遭遇した民生委員が、自宅の玄関まで連れていくも、一人で動けない様子であった
- 呼びかけにはしっかり反応し受け答えもよいが、家族も家におらず、一人にしておくには不安を感じる
- 本人は「大丈夫です」と答えるものの、認知症の疑いもあり、地域包括支援センターに支援依頼の連絡を入れる
- 地域包括の職員が駆け付け、救急搬送要請したほうがよいと判断し、病院に搬送してもらった
- 家族とも連絡がとれ、このことをきっかけに、介護保険の認定も受け、デイサービスなどの利用にもつながった

体調が悪そうな場面に遭遇したとき

When いつ	いつから体調が悪いですか？
Where どこで、どこの	どこで（問題が）起きましたか？ どこの病院に通っていますか？
Who 誰が、誰に	お名前を聞いてもよろしいでしょうか？ 誰かに相談していますか？ ご家族には連絡しましたか？
What 何が、何を	今一番困っていることは何ですか？ 何か困ったことはありませんか？
Why なぜ、どうして	（なぜ問題はおこったか？） → どうされましたか？
How どのように	どのように生活されていますか？ （問題に対して）どのようにしたいと思っていますか？

認知症が疑われる方と出会ったとき

- 服装が季節に見合ったものを着ているか、靴をはいているか
- 長時間座っていたり、同じところをうろうろしていないか
- 話がちぐはぐだったり、返事が返ってこないことはないか

- 
- 認知症の方の徘徊には「本人なりの目的」がある
 - そっと近づいて、視野の中に入ってから声をかける
 - 後ろから突然声はかけない
 - 目線を合わせてゆっくりと話をする

【実例】


- 民生委員が知人と散歩をしていたとき、前から歩いてきた高齢の男性から「町会長はどこでしょうか」と声をかけられた
- 様子がおかしいと思った民生委員は、男性に「少し詳しくお話を聞かせていただいてもよろしいですか？」と声をかけ、知人と一緒に公園に避難した
- 知人に男性の様子をみてもらっている間に、地域包括支援センターに相談の連絡を入れた
- 地域包括支援センターの職員がかけつけ、高齢男性の親族と連絡が取れて自宅に送り届けることができた

認知症が疑われる方と出会ったとき

When いつ	(いつの時間帯に出会ったか) 今日は何月何日か分かりますか？
Where どこで、どこが	ご住所を教えてくださいてもよろしいでしょうか？
Who 誰が、誰に	お名前を伺ってもよろしいですか？
What 何が	何かお困りですか？
Why なぜ	(なぜ歩いているのか?) →お散歩中ですか？
How どのように	今日はどうされましたか？ どのような用事でいらっしゃいましたか？

日常の生活状態を把握する活動の場面

- ① 予防的観点からの状態把握
- ② 問題がおこっていることに対する状態把握

- 
- ・ 民生委員の存在を知ってもらう
 - ・ 生活の変化に気づきやすくなる
 - ・ 孤立状態に気づくことができる
 - ・ 日常の関係を築くことで、何かあったときに相談するきっかけができる

日常生活状態を把握する活動の場面

When いつ	週に何回外出していますか？
Where どこで、どこが	買い物はどこに行っていますか？ 買い物以外はどこに行くことが多いですか？
Who 誰が、誰に	一番相談をする方はどなたですか？ 週に何回知人や近所の人と話をしますか？ 誰が言っていますか？
What 何が、何か	何か困っていることや不安なことはないですか？ 介護サービスなど、何か利用されていますか？
Why なぜ	(問題がある場合) → どうされましたか？
How どのように	どのようにして買い物に行っていますか？ どのように一日を過ごしていますか？

話が先に進まない時の方法

① 明確化・焦点化

- ・話があちこちいったり、言葉が見つからないときには、まず相手のペースに合わせて待つ
- ・それでも時間がかかるときは、「〇〇のことですか？」「どういうことが問題だと思われますか？」と、話を焦点化したり掘り下げて質問したり、明らかにしていくお手伝いをする

② 要約

- ・話の区切りのよいところで、話をまとめて返してあげることで、話のずれが生じないようにしたり、また話を聞いてもらえたという受容の効果が生まれる

「つまり〇〇と理解しましたが、間違いはないですか？」

民生委員の皆さまへの期待

- 相談するということは双方に非常にエネルギーがいる
- 一つでも相談先があることで高齢者の孤独感は和らぐ
- 地域包括支援センターにとっても、地域に身近な相談先の民生委員の存在はとても心強い
- 地域における周囲の「気づき」と、何かあった時につながることができる関係の「築き」をとともに大切にしていきたい

参考資料

- ・小林雅彦「民生委員のための地域福祉活動実践ハンドブック」
2011年,中央法規
- ・小林雅彦「民生委員活動の基礎知識」 2020年,中央法規