



避難行動要支援者の支援体制づくりについて（手順書）



日頃から、避難行動要支援者の支援体制づくりにご協力いただき、ありがとうございます。

本手順書では、地域における避難行動要支援者の支援体制づくりに取り組んでいただくために、「避難行動要支援者名簿（以下、「要支援者名簿」と言います。）」の活用例をお示ししております。また、要支援者名簿を受領していない自治会・町内会・自主防災組織におかれましても、地域における助け合いの仕組みづくりにご活用いただければ幸いです。

避難行動要支援者の支援体制づくりには、地域の皆様のご理解とご協力が必要不可欠となります。「できることから」「可能な範囲で」取り組みにご協力をお願いいたします。

なお、本手順書はあくまで「一例」のお示しです。必ずしもこの手順書通りに取り組みを行っていただく必要はございません。「地域の実情に応じた」取り組みにご協力をお願いいたします。

また、災害発生時には、**避難支援者の方ご自身の安全確保が最優先**です。ご自身の安全を確保した上で、できる範囲での避難支援にご協力をお願いいたします。



●○○本手順書の構成●○○

避難行動要支援者名簿作成の背景と役割

・・・P 2

≪ 平常時の取り組み ≫

- ◆STEP 1 ◆ 要支援者名簿の共有範囲を決めましょう ・・・ P 3
- ◆STEP 2 ◆ 要支援者に関する情報を地図に転記してみましょう ・・・ P 3
- ◆STEP 3 ◆ 要支援者のご自宅に訪問してみましょう ・・・ P 4
- ◆STEP 4 ◆ 避難支援者の確認と平常時からの繋がり ・・・ P 5
- ◆STEP 5 ◆ 個別避難計画を作成してみましょう ・・・ P 6
- ◆STEP 6 ◆ 安否確認訓練等を実施してみましょう ・・・ P 6
- 避難支援体制づくりを進めるにあたってのQ&A ・・・ P 7

≪ 災害時の取り組み ≫

- ◆STEP 1 ◆ 情報伝達をお願いします ・・・ P 8
- ◆STEP 2 ◆ 安否確認をお願いします ・・・ P 8
- ◆STEP 3 ◆ 避難支援をお願いします ・・・ P 8

≪ 参考 ≫

- ・チラシ「自治会・町内会・自主防災組織の訪問にご協力をお願いします」
- ・チラシ「自治会・町内会・自主防災組織の訪問にご協力をお願いします」（簡易版）
- ・避難行動要支援者名簿管理者一覧

◆◆◆ 避難行動要支援者名簿作成の背景と役割 ◆◆◆

「公助」の限界

発災直後には・・・

- 行政自身の被災→行政機能の麻痺
- 災害対策本部の立ち上げ
(市域全体の情報収集・救出救護・
外部機関等への応援要請 等)



現実的に、全ての被災者を迅速
に支援することが困難

◇過去の事例（阪神・淡路大震災）◇

倒壊した建物等から救助され生き延びた方の
救助の主体

家族や近所の住民等（共助）▷約8割

消防や自衛隊等（公助）▷約2割

高齢者・障がい者の方の犠牲者数

高齢者の方や障がいのある方については、
災害時における迅速な避難行動が難しく、
犠牲者の割合が高い。

◇過去の事例（東日本大震災）◇

○被災地全体の死者数のうち65歳以上
の方の死者数は約6割

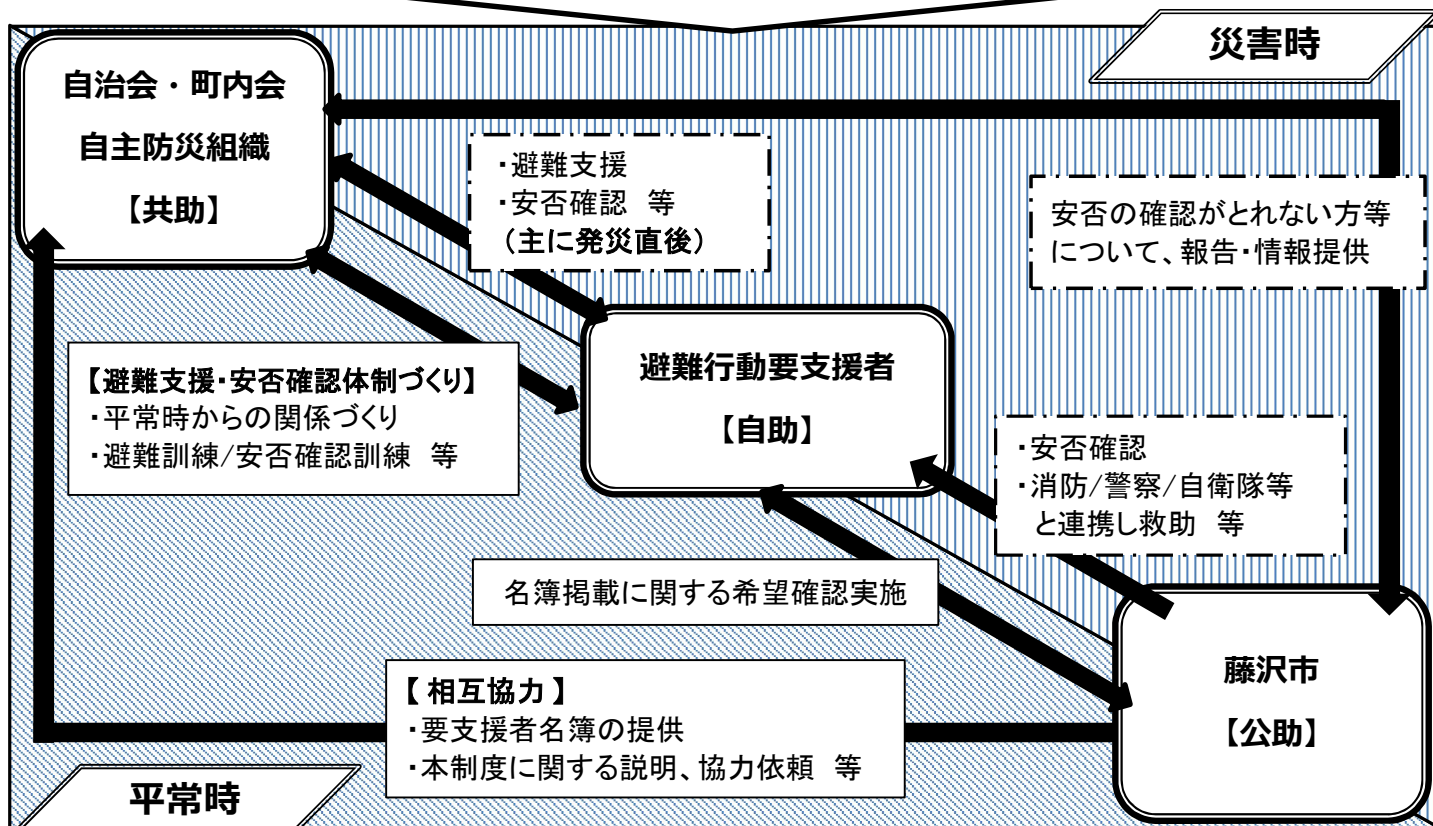
○障がいのある方の死亡率は、被災住民
全体の死亡率の約2倍

発災直後の避難支援には 「共助」 が重要（特に高齢者・障がい者等）

災害対策基本法の一部改正（平成25年6月）

市町村での「避難行動要支援者名簿」の作成が義務化（平成26年度～）

地域での助け合いの仕組みづくりに活用



◆◆◆ 平常時の取り組み ◆◆◆



STEP 1

要支援者名簿の共有範囲を決めましょう

要支援者名簿は、「避難支援等の実施に必要な限度」で「避難支援等関係者」へ配布することが災害対策基本法で認められています。



例 1) 「必要最小限の範囲で」要支援者名簿を複写する。

組長や班長には、全員分の名簿ではなく、その対象となる世帯分の名簿のみ配布するなど工夫します。

例 2) 既存の自主防災組織名簿等に要支援者の情報を転記する。

必ず「誰が」「誰の」名簿を管理しているのか把握します。

▷別添の「避難行動要支援者名簿 管理者一覧」をご活用ください。

名簿の取り扱いについて定めた「規程」や「規約」を整備します。

▷要支援者名簿の提供を受けた方には、法律上の秘密保持義務が課されます。

取り扱いには十分ご注意ください。

▷「藤沢市避難行動要支援者避難支援プラン全体計画」 p 25 - 27 参照

STEP 2

要支援者に関する情報を地図に転記してみましょう

要支援者の方がどの辺りに住んでいるのか、一目で把握しやすくすることで…

◎避難支援者探しや、避難経路の確認が行いやすくなります。

◎例えば防災倉庫等（平常時は施錠されている場所）に保管することで、発災時の避難支援や安否確認が行いやすくなります。

STEP 3

要支援者のご自宅に訪問してみましょう

「誰が」「誰を」訪問するのか決めます。（役員や組長・班長等）

▷ 1名での訪問より、複数体制での訪問の方が安心感に繋がります。

要支援者制度に関する訪問であることを理解してもらうために…

例 1) 「お知らせ」を事前にポスティングまたは訪問時に持参する。

- ・自治会・町内会・自主防災会長名のお知らせ
- ・別添の藤沢市が作成した訪問用チラシ

「自治会・町内会・自主防災組織の訪問にご協力をお願いします」

「自治会・町内会・自主防災組織の訪問にご協力をお願いします」（簡易版）

例 2) 自主防災組織等の腕章（※1）等を着用して訪問する。

全員を訪問することが難しければ、**優先順位**を決めます。

例 1) 支援希望内容（※2） 3→2→1の順

例 2) 支援希望内容が「2」及び「3」の方のみ訪問する。

「1」の方は、地図への転記のみ行い、所在を把握しておく。

※ 1



腕章は「藤沢市自主防災組織防災資
機材購入等補助金制度」の補助対象
となります。ぜひ、ご検討ください。

詳細は、災害対策課へお問い合わせ、ま
たは市ホームページをご確認ください。
（「自主防災組織の育成」で検索！）

※ 2

《支援希望内容》

- 1：「自力で避難できるが、情報収集手段
がないなど、自身・家族での情報収集
が難しいので、市が発令する避難情報
（避難指示等）を伝えてほしい」
- 2：「自力歩行は可能だが、不安があるの
で指定避難所等まで付き添ってほしい」
- 3：「寝たきり等で自力避難が困難なので、
避難に際して手助けしてほしい」

STEP 4

避難支援者の確認と平常時からの繋がり

隣近所等に、災害時、情報を伝えてくれる方や避難を支援してくれる方がいるか確認をします。

▷災害発生時は、避難支援者の方が仕事や旅行等で不在となる場合もあります。
可能な限り、**複数の避難支援者**がいることが望ましいです。

【隣近所等に支援してくれる方がいる場合】

- ◎改めて、災害時の支援について協力を依頼しておくよう、要支援者の方やそのご家族にお伝えします。
- ◎ご本人やご家族からの依頼が難しい場合には、一緒に隣近所等へ訪問し、協力を呼び掛けます。

【隣近所等に支援してくれる方がいない場合】

- ◎要支援者の方やそのご家族と一緒に、隣近所等で支援者となってくださる方を探し、協力をお願いに行きます。
- ◎隣近所で避難支援者が見つからない場合には、自治会・町内会役員や班長・組長等で避難支援者の役割を担うのも一つの手段です。

必ず要支援者の方やそのご家族にお伝えください。

- ◎**隣近所の方や避難支援者の方との日頃からの繋がり**を大切にすること。

▷平常時に面識がない方と災害時に初めてお会いし、支援を行うことは困難です。

- ◎災害の状況によっては、**避難支援が行えないこともあり、そのことで、避難支援者は法的な責任や義務を負うものではないこと。**

- ◎家具の転倒防止や備蓄品の用意等、**「自助」も大切であること。**

市からもお伝えしておりますが、改めてご説明をお願いします！



STEP 5

個別避難計画を作成してみましょう

「避難行動要支援者聞き取り調査票」（「藤沢市避難行動要支援者避難支援プラン全体計画」 p 22）を参考に、要支援者の方やご家族等と話し合いながら**個別避難計画**を作成します。

▷全員の個別避難計画の作成が難しければ、優先順位を決めます。

例）支援希望内容 3→2→1の順（本手順書 p 4 参照）

STEP 6

安否確認訓練等を実施してみましょう

自治会・町内会内で安否確認のルールを決め、安否確認訓練等を実施します。

例 1）事前に、各家庭に**マグネットや旗等**（※）を配布し、無事な場合にはそれを玄関先等に出しておく。

▷安否確認は、組長や班長を中心に、マグネットや旗が出ていない家庭のみ実施する。

※「防災資機材購入等補助金」の補助対象となります。（p 4 参照）

例 2）自治会・町内会であらかじめ指定した一時避難場所に集合していない世帯のみ、安否確認を実施する。

◎安否確認は、要支援者名簿を活用しながら行います。

◎可能であれば、既存の自主防災組織の名簿を活用し、要支援者名簿をもとに避難支援の有無等に関する情報を転記します。

（災害時は要支援者名簿に掲載された方以外の方についても、安否確認等が必要になるため。）

避難支援体制づくりを進めるにあたってのQ&A

Q. 自治会・町内会未加入の方へは、どのように対応すれば良いか？

A. 地域の高齢者等については、民生委員が日頃の見守り活動等を通じて情報を把握している可能性があります。民生委員による訪問の機会等があれば、その機会にご一緒させていただくことも考えられますので、担当の民生委員にご相談ください。訪問から自治会・町内会への加入に繋がるケースもあります。

訪問等が難しい場合には、地図に転記する等、所在を把握しておくのも一つの手段です。

Q. 寝たきりや障がいのある方等、「自力で避難できないので助けてほしい」という方には、どの程度まで対応すれば良いのか。

A. まずは、ご本人や介護者であるご家族の方に、具体的にどのような支援が必要となるか確認をしてみましょう。

自力避難が困難となる寝たきりの方等を、自治会・町内会等の方だけで避難支援を行うことは難しいことが想定されるため、事前にどのような「サポート」が必要か確認をしておくの良いでしょう。

「ヘルプカード」「あんしんみまもりカード」等をご案内していただくのも一つの手段です。

〈ヘルプカード〉



【配布窓口】

- 障がい者支援課
- 各市民センター・石川分館（藤沢市民センターを除く）の地区福祉窓口 など

〈あんしんみまもりカード〉



ごみの「収集日程カレンダー」に添付されています。

カレンダーは全戸配布されている他、市役所本庁舎 / 各市民センターでも配布しています。

◆◆◆ 災害時の取り組み ◆◆◆
※ 避難支援者の方の安全確保が第一です！



STEP 1

情報伝達をお願いします

可能な範囲で、要支援者の方への情報伝達にご協力をお願いします。

▷ 台風等の風水害時や地震による津波発生のある場合、市から避難情報（避難指示等）が発令されますが、要支援者の方は、避難情報をご自身で収集できない、または情報を聞き取れない場合があります。

▷ 「防災ラジオ」や「テレフォンガイダンスサービス」のご案内をしていただくのも一つの手段です。

※ 別添の訪問用チラシ裏面をご活用ください。

STEP 2

安否確認をお願いします

安否確認をお願いします。（主に一時避難場所）

▷ 平常時にあらかじめ決めておいた方法等で、要支援者の方を含む自治会・町内会の安否確認をお願いします。

STEP 3

避難支援をお願いします

避難にあたって支援が必要な方へのサポートをお願いします。

※ 「自宅 ～ 一時避難場所」「一時避難場所 ～ 避難施設」等

▷ 支援希望内容「2」及び「3」の方（本手順書 p 4 参照）を中心にサポートをお願いします。

▷ 人手が不足する場合には、支援希望内容「1」の方（情報収集さえできれば自力避難が可能な方）等にもサポートをお願いしてみるのも一つの手段です。平常時から、災害時の対応について話し合いをしておくことが望ましいです。



ふじさわし
藤沢市

大きな災害が起きた時には、
地域ぐるみでの助け合いが大切です！

～「避難行動要支援者名簿」掲載者の方へ～

自治会・町内会・自主防災組織の 訪問にご協力をお願いします



◆◆◆「避難行動要支援者名簿」とは…？◆◆◆

【対象者】高齢者の方や障がいのある方など

- ・避難情報（避難指示等）を伝えてほしい方
- ・指定避難所等までの付き添いが必要な方
- ・寝たきりなどにより自力避難が難しい方

【名簿掲載の条件】

藤沢市に「地震等の災害時における避難
支援希望確認書」を提出し、情報提供に
同意（避難支援を希望）された方

◆◆◆名簿はどのように活用するの…？◆◆◆

- ◎日頃からの地域での見守り活動
 - ◎避難訓練や安否確認の体制づくり
 - ◎災害時の避難支援・安否確認 など
- ※自治会・町内会等によって異なります。

自治会・町内会・自主防災組織の方が、
名簿に掲載された方を訪問し、避難支援に
あたって必要なこととお聞きします！

ご協力の
お願い

災害の状況によっては、避難支援が難しくなることもあります。

また、自治会・町内会等は避難支援に法的な責任や義務を負うものではありません。

▶日頃からの〈自らの身は自らで守る〉「自助」も大切です！（裏面をチェック！）

◎自治会・町内会に未加入の方は、この機会にぜひ、加入についてご検討ください。

◆◆◆本制度に関する問い合わせ先◆◆◆

藤沢市 防災安全部 災害対策課

電話：0466-25-1111 内線：2432

ファクス
FAX：0466-50-8401

日頃からご近所との
つながりを大切に！



2025年（令和7年）4月版

日頃からの「自助」も大切です！

家族・親戚・近所の方・友人等と災害に備えて話し合いましょう！



- ☐ 家具の転倒防止や感震ブレーカーの設置に努めましょう
 - ☐ 食料や飲料水などの「備蓄品」を用意しましょう
 - ☐ 感染症対策のため、「マスク」「体温計」「消毒液」等を用意しましょう
 - ☐ 指定避難所や指定緊急避難場所、避難経路の確認をしましょう
 - ☐ ハザードマップで災害時の自宅の状況を確認しましょう
- 種類：「津波」「土砂災害・洪水」「高潮」「内水」

▶▶▶「ふじさわ防災ナビ」や「ハザードマップ」を活用！



～ふじさわ防災ナビ各種/ハザードマップ各種～

【配布場所】

防災政策課・災害対策課(本庁舎7階)
各市民センター

その他、市ホームページでも確認できます！

災害情報の収集方法を確認しましょう！

- ☐ 防災行政無線が聞こえにくかったら、電話で放送内容を確認できます。

▶ ふじさわテレフォンガイダンスサービス ☎ 050-5536-7060

- ☐ 防災ラジオ



防災行政無線と連動して緊急割込放送を自動受信できる「防災ラジオ」を先着順にて有償(2,000円)で頒布しています。

* 令和7年度の頒布開始は、広報ふじさわ等でお知らせします。

【問い合わせ先】防災政策課

電話：0466-50-8380(直通) ファクス：0466-50-8437

その他、「防災アプリHazardon」「LINE」「メールマガジン」「X(旧ツイッター)」などもあります！

「ヘルプカード」を活用しましょう！

▶ 次の内容が記入できます

〈中面〉氏名・障がい名・緊急連絡先・かかりつけ医 等

〈裏面〉配慮や手助けをして欲しいこと

【配布場所】障がい者支援課[本庁舎2階]・各市民センター(藤沢市民センターを除く)等

【問い合わせ先】障がい者支援課 電話：0466-50-3528(直通) ファクス：0466-25-7822





簡易版

ふじさわし
藤沢市

大きな災害が起きた時には、
地域ぐるみでの助け合いが大切です！

～「避難行動要支援者名簿」掲載者の方へ～

自治会・町内会・自主防災組織の 訪問にご協力をお願いします



ご協力のお願い

自治会・町内会・自主防災組織の方が、「避難行動要支援者名簿」
(藤沢市作成) に掲載された方を訪問します。

災害時に備えて、「避難の支援を行うにあたって必要なこと」
などをお聞きします。

・・・注意事項・・・

災害の状況によっては、避難支援が難しくなることもあります。
また、自治会・町内会等は避難支援に法的な責任や義務を負うもの
ではありません。

▶日頃からの〈自らの身は自らで守る〉「自助」も大切です！
(裏面をチェック！)

◎自治会・町内会に未加入の方は、この機会にぜひ、加入についてご検討ください。

◆◆◆本制度に関する問い合わせ先◆◆◆

藤沢市 防災安全部 災害対策課

電話：0466-25-1111

ファクス
FAX：0466-50-8401

内線：2432

日頃からご近所との
つながりを大切に！



日頃からの「自助」も大切です！

家族・親戚・近所の方・友人等と災害に備えて話し合いましょう！



- ☐ 家具の転倒防止や感震ブレーカーの設置に努めましょう
 - ☐ 食料や飲料水などの「備蓄品」を用意しましょう
 - ☐ 感染症対策のため、「マスク」「体温計」「消毒液」等を用意しましょう
 - ☐ 指定避難所や指定緊急避難場所、避難経路の確認をしましょう
 - ☐ ハザードマップで災害時の自宅の状況を確認しましょう
- 種類：「津波」「土砂災害・洪水」「高潮」「内水」

▶▶▶「ふじさわ防災ナビ」や「ハザードマップ」を活用！



～ふじさわ防災ナビ各種/ハザードマップ各種～
【配布場所】

防災政策課・災害対策課(本庁舎7階)
各市民センター

その他、市ホームページでも確認できます！

災害情報の収集方法を確認しましょう！

- ☐ 防災行政無線が聞こえにくかったら、電話で放送内容を確認できます。

▶ ふじさわテレフォンガイダンスサービス ☎ 050-5536-7060

- ☐ 防災ラジオ



防災行政無線と連動して緊急割込放送を自動受信できる「防災ラジオ」を先着順にて有償(2,000円)で頒布しています。

*令和7年度の頒布開始は、広報ふじさわ等でお知らせします。

【問い合わせ先】防災政策課

電話：0466-50-8380(直通) ファクス：0466-50-8437

その他、「防災アプリHazardon」「LINE」「メールマガジン」「X(旧ツイッター)」などもあります！

「ヘルプカード」を活用しましょう！

▶ 次の内容が記入できます

〈中面〉氏名・障がい名・緊急連絡先・かかりつけ医 等

〈裏面〉配慮や手助けをして欲しいこと

【配布場所】障がい者支援課[本庁舎2階]・各市民センター(藤沢市民センターを除く)等

【問い合わせ先】障がい者支援課 電話：0466-50-3528(直通) ファクス：0466-25-7822



避難行動要支援者名簿 管理者一覧 （ _____ 自治会・町内会・自主防災組織用 ）

名簿受領日（市民センターで名簿を受け取った日）

年 月 日

名簿返却日（市民センターに名簿を返却した日）

年 月 日

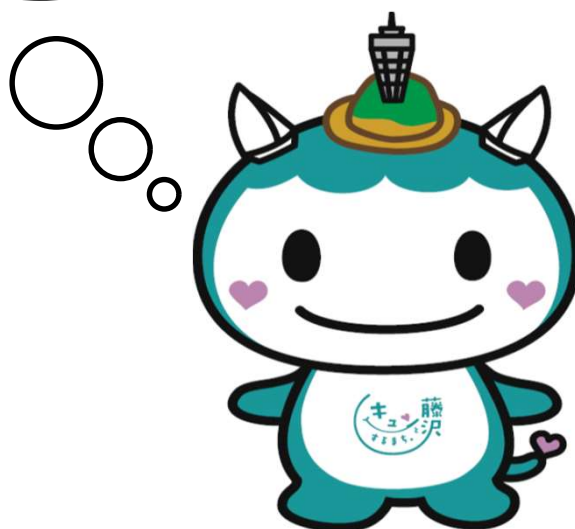
名簿（複写分）回収日（複写した名簿を全て回収した日）

年 月 日

配布する名簿		名簿掲載者の番号		役職等	氏名	住所	組・班名	配布日	回収日
例	管理番号 No 1	全員分	No. 1 ~ 15	3組 組長	藤沢 太郎	朝日町 1 - 1	3組	2024/4/20	2024/4/12
原本（名簿管理責任者）		全員分	No. ~						
複 写	管理番号 No 1	全員分	No. ~						
	管理番号 No 2	全員分	No. ~						
	管理番号 No 3	全員分	No. ~						
	管理番号 No 4	全員分	No. ~						
	管理番号 No 5	全員分	No. ~						
	管理番号 No 6	全員分	No. ~						
	管理番号 No 7	全員分	No. ~						
	管理番号 No 8	全員分	No. ~						
	管理番号 No 9	全員分	No. ~						
	管理番号 No 10	全員分	No. ~						
	管理番号 No 11	全員分	No. ~						
	管理番号 No 12	全員分	No. ~						
	管理番号 No 13	全員分	No. ~						
	管理番号 No 14	全員分	No. ~						
	管理番号 No 15	全員分	No. ~						

- ※ 要支援者名簿には重要な個人情報に掲載されているため、金庫等に保管するなど、取り扱いには十分ご注意ください。
- ※ 複写した要支援者名簿は、必ず回収し、適切に破棄してください。なお、要支援者名簿（原本）を市に返却する際、あわせて返却していただくことで、市で適切に廃棄いたします。

避難行動要支援者の支援体制づくりに取り組むに
あたり、ご不明・ご不安な点等ございましたら、
藤沢市災害対策課までご相談ください。



発 行 者

藤沢市 防災安全部 災害対策課

電話：0466-25-1111

（内線）2432～2434・2440～2444

FAX：0466-50-8401