

災害時要援護者登録制度に関するQ & A

2026.03 版

災害が起こった時には、自らの身は自らが守る「自助」が基本になります
が、自分たちの地域は自分たちで守る「共助」の取り組みも非常に重要です。

災害時要援護者登録制度に基づき、平素から地域において災害時要援護者の
支援を進めるにあたり、制度全体に関することや対象者の情報をどのように管
理・活用すればよいのか、また、個人情報の取り扱いにはどのような配慮が必
要か、といった具体的な疑問に対してご説明します。

1. 制度全体に関すること

Q 1 : 「災害時要援護者」(避難行動要援護者)とは？

A : 市では「高齢者」や「障害のある方」等で、災害時等に何らかの支援が必要
な方を「災害時要援護者」と呼んでいます。

その中でも特に、見守りのほか情報提供、避難行動において地域の方などの
支援が必要な方を「避難行動要援護者」、見守り、情報提供を要する方を「情
報伝達等要援護者」と定義しています。

Q 2 : 「避難行動要援護者」個別支援計画とはなんですか？

A : 「避難行動要援護者」は、自力では避難することが困難なことから、予め「い
つ、誰が(避難支援等関係者)、誰を(避難行動要援護者)、どこへ(避難先・
安全が確保できる場所)」避難させるのかを定めておくものです。

複数の避難支援等関係者を予め定めておき、可能な範囲で避難の手助けや安
否確認をお願いするものです。

Q 3 : 「災害時要援護者」への支援は義務づけられているのでしょうか？

A : この制度は、地域での助け合いの精神に基づき、避難支援等関係者の出来る
範囲で支援を行っていただくもので、区(町内会)・自主防災組織に義務づけ
られたものではありません。

登録申請に際しても、「登録しているからといって必ず希望する支援が受け
られるとは限らないこと。」「普段から自分の身は自分やその家族などで守ると
いった自助の意識のもと、自分で出来る限りの備えをしておくこと。」への理
解をお願いしています。

なお、市では、2017年から各区の「避難行動要援護者個別支援計画」の作成
促進と避難支援等関係者の心理的な負担を少しでも軽減することを目的に、保
険料を市が負担してボランティア保険に加入しています。

Q 4 : 自分のことは家族など自己責任で守るべきだと思いますが？

A : まずは自助（家族や親せきも含め）が基本となりますが、自助だけでは解決できないことへの対応策として、災害時に地域で支援する体制（共助）が必要となります。

災害時の支援については、責任を伴うものではなく、お互い善意による助け合いであることを理解した上で進める必要があります。

2. 「災害時要援護者名簿」（以下、名簿）の管理方法に関すること

Q 5 : 名簿は、どの範囲の人に見せて良いのですか？

A : 「災害時要援護者」の方からは、『区（町内会）・自主防災組織の役員』、『消防団』、『民生委員・児童委員』、『その他の避難支援活動に従事する方』に個人情報を提供することの同意を得ています。

Q 6 : 名簿の管理は、どのようにしたら良いのですか？

A : 名簿は、区長（町内会長）が情報の漏えいに十分注意して管理して下さい。避難支援に関わる目的以外で使用する、他人に情報を漏らすことは、禁止されています。

また、名簿情報の提供は、実際に対象者の避難支援にあたるものが想定される支援者に限定し、必要以上の名簿情報の複製をしないようお願いします。

実際に避難の支援をする想定のない方がコピー等を入手したり、対象者の個人情報に関係のない人へ渡ってしまうことがないように、支援者を決めた後、避難支援等関係者のみ共有するようにして下さい。

実際に支援活動に従事する方（隣保長、隣近所の方等）への情報共有については、要援護者の情報があれば支援が可能のため、名簿を複写するのではなく、閲覧や情報共有のみに留めてください。

Q 7 : 名簿の情報が漏えいした時は、罰せられるのでしょうか？

A : 個人情報の保護に関する法律に規定されている罰則の対象となる場合があります。また、民事上の損害賠償訴訟が起こされた場合には、守秘義務違反の責任を問われることがありますので、名簿の管理は厳格に行ってください。

3. 地域の役割に関すること

Q 8 : 名簿に記載された方以外の支援は必要ないのでしょうか？

A : 名簿は、個人情報の提供に同意された方を区（町内会）や自主防災組織にお知らせをするもので、同意されていない方は記載されていません。

しかし、名簿に記載されていなくても、支援が必要になる場合も考えられます。例えば、昼間だけ独居となる高齢者の方を支援の対象にするかどうかなど、地域の実情に併せて検討する必要があります。

区（町内会）や自主防災組織によっては、名簿に加え、名簿に記載されていない方についても、独自の要援護者名簿により個別支援計画を作成されているケースもあります。

Q 9：支援者は、どの程度の責任を負わなければならないのですか？

A：「避難支援者」になったからといって、災害時の支援について責任を伴うものではありません。

災害時には自分や家族が被災したり、その他の事情で避難行動要援護者の避難支援が行えないということもあります。まずは、自分の安全を確保してから、できる範囲内での支援をお願いするものです。前述の通り、お互い、善意による助け合いであることを理解した上で進める必要があります。

Q 10：支援者は、どのようなことをすれば良いのですか？

A：＜平常時には＞

- ①避難行動要援護者への声かけ・見守りをお願いします。
- ②防災情報がメールで配信される「とよおか防災ネット(登録制メール)」もしくは「ひょうご防災ネット(スマートフォンアプリ)」の登録をお願いします。
(裏面に二次元バーコードによる登録方法を掲載しています)
- ③避難行動要援護者宅から予め個別支援計画で決めた避難先までの安全な経路の確認をお願いします。
- ④市や区（町内会）・自主防災組織が行う防災訓練（市では、毎年8月の最終日曜日を統一訓練日に指定しています）における安否確認訓練などへの積極的な参加をお願いします。

＜台風の接近の際には＞

①気象情報の入手

避難行動要援護者を支援する可能性があることを念頭に、テレビ、災害関連のホームページ（市ホームページのほか、雨量・河川水位や土砂災害危険度などの情報）、防災行政無線など可能な手段により市に関する気象情報等を入手し、災害時の避難支援に備えて下さい。

②『自主避難所』が開設されたら

夜間に避難情報が発令される可能性がある場合に、市では地区コミュニティセンターなど小学校区あたり1～2施設を自主避難所として開設します。夜間の避難支援に不安があれば、避難行動要援護者の避難支援をお願いします。

自主避難所の開設は、防災行政無線、とよおか防災ネット(登録制メール)、ひょうご防災ネット(スマートフォンアプリ)、防災情報FAX(登録制FAX)でお知らせします。

③『警戒レベル3高齢者等避難』が発令されたら、災害のおそれのある地域の指定緊急避難場所が開設されます。予め決められた避難行動要援護者個別支援計画に基づき、避難行動要援護者の避難支援をお願いします。

ただし、避難誘導のタイミングは家の前の道路が冠水するまでの早い段階までです。このタイミングを失するとご自分の命まで危険にさらしますので、このことを踏まえて早目早目の避難支援をお願いします。

※避難行動要援護者の支援は、②③までです。

- ④『警戒レベル4 避難指示』が発令されたら、ご自身やご家族の避難行動を行います。
- ⑤『警戒レベル5 緊急安全確保』が発令されたら、命を守る行動をとってください。屋外へ出ることは危険ですので、直ちにご自宅の最上階などへ避難して下さい。屋外にいる方は、すぐに最寄りの建物の2階以上に緊急退避をお願いします。

<地震の際には>

- ①まず、ご自身とご家族の安全を確保した上で、避難行動要援護者の安否確認をお願いします。
津波警報の発令があった場合には、避難の呼び掛けや可能な範囲での避難支援をお願いします。(津波は最短10分で海岸に到達します)
- ②安否確認の結果を区長(町内会長)へお知らせください。

「とよおか防災ネット(登録制メール)」の登録方法

- 災害時に市が行う防災行政無線放送と同じ内容がメールで届きます。
登録をすると市からの防災情報や火災情報(地図情報付き)、行方不明の方の捜索情報が届きます。
- 二次元バーコードを読み取り、空メールを送信してください。



「ひょうご防災ネット(スマートフォンアプリ)」のダウンロード方法

- スマートフォンアプリをダウンロードし、地域に「豊岡市」を設定することで「とよおか防災ネット」と同様の内容がプッシュ通知されます。

■ (Android用ダウンロードページ)

(iPhone用ダウンロードページ)



【問合せ先】

豊岡市社会福祉課 TEL 0796-24-5504

豊岡市危機管理課 TEL 0796-23-1111 (代)