

防災×テクノロジー官民連携プラットフォーム

第7回マッチングセミナー

【簡易紹介】

# 避難行動要支援者支援体制 におけるデジタル化の取り組み

登壇日：令和5年6月1日(木)

静岡県富士市(危機管理室 危機管理課)

株式会社パナソニック

1. 登壇者の紹介

2. 取り組みについて

3. 実証結果、今後の展望

# 1. 登壇者の紹介

# 株式会社パナ、登壇者の紹介

会社名	株式会社パナ
創業	1976年2月16日
設立	1988年4月14日
資本金	1億円

代表者	代表取締役会長 CEO 南部 靖之 代表取締役社長 COO 中尾 慎太郎
-----	---

所在地	PASONA SQUARE 〒107-8352 東京都港区南青山 3-1-30
-----	--

グループ事業内容	- エキスパートサービス(人材派遣) - BPOサービス(委託・請負) 等
----------	--

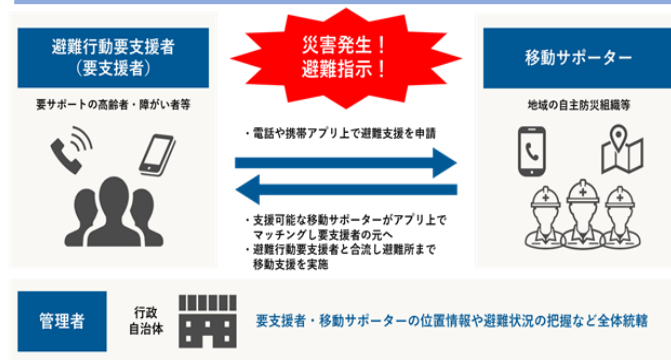
## 登壇者



DXテクノロジー本部  
X-TECH DoTank事業部  
プロダクト開発チーム  
森川 稔也

防災ヘルプサービスPJ担当

## 防災ヘルプサービスについて



## 背景



## 規模

総人口249,905人、高齢化率28.03%、  
避難行動要支援者名簿掲載者21,964人、  
災害・緊急支援情報キット申請者6,133人、  
法適用個別避難計画作成数11件【見込】

## 災害

- ・ 浸水想定区域の避難対象世帯数  
約57,200世帯、人口約135,000人
- ・ 南海トラフ地震の想定最大震度6強、  
津波浸水区域あり

## 登壇者



富士市役所  
危機管理室 防災危機管理課  
危機管理担当

太田 智久

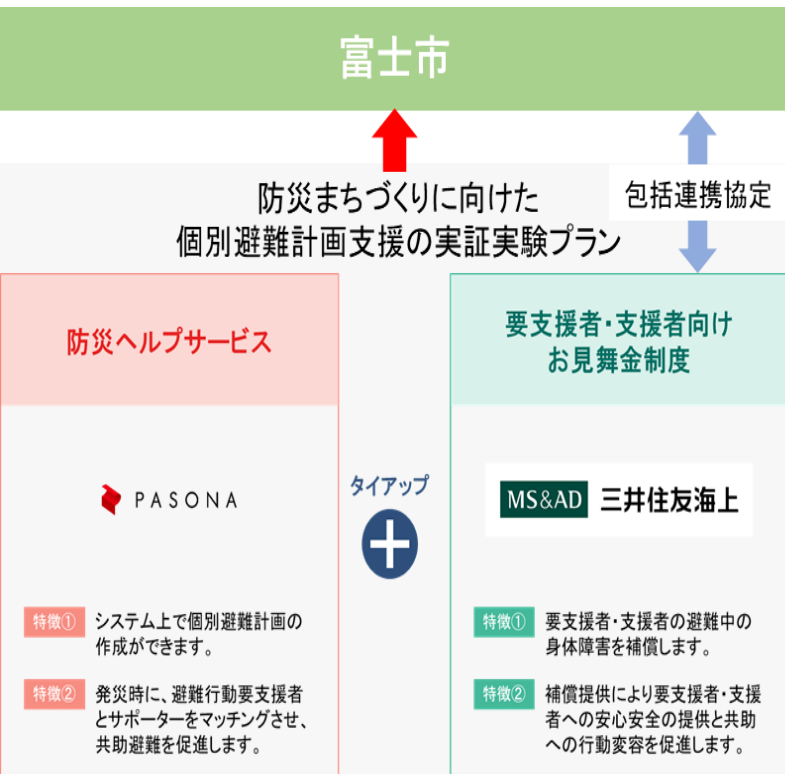
## 富士市の防災課題

- 避難指示を発令しても避難行動実施率が低い。
- 地域の支援者から、「風水害時はいつ助けに行ったらいいの  
か、タイミングが分かりにくい。」との意見が多数あり。
- 個別避難計画作成モデル事業を実施する中で、  
若い世代の支援者確保が必要であり、求められている。
- 平時から避難行動要支援者の支援について皆で考え、  
まちとして見守る体制づくりが必要である。



**避難行動要支援者支援体制のデジタル化を検討**

## 2. 取り組みについて



- 【実施概要】**
- ① 個別避難計画に必要な情報をオンライン登録・関係者への情報共有の試行
  - ② オンラインでの支援者事前登録及びアプリを活用した避難訓練での避難支援試行
  - ③ 要支援者及び支援者向けお見舞金制度の試行

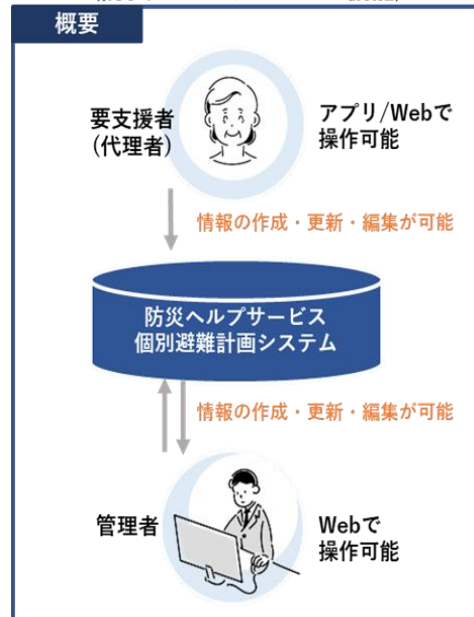
令和4年度  
内閣府個別避難計画  
作成モデル市町村事業  
**採択**

# 防災ヘルプサービスとは

災害時に、高齢や障害などの理由で自力での避難(自助)が困難な方と、地域の自主防災組織などの支援者を、システム上でマッチングさせるサービス。



## 個別避難計画オンラインシステム (防災ヘルプサービス機能)



(情報のリアルタイム性向上と職員の負荷軽減)

## ■防災ヘルプサービス紹介動画

<https://vimeo.com/755377691/e232bb9d84>



# 取り組み意義

Web+アプリで「個別避難計画書」を作成・更新できるので  
情報の一元管理が可能になり、操作も管理もシンプルにする

オンライン化

- ・管理者入力/要支援者の更新などが簡易的にできる
- ・確認したい情報を確認したい時に見ることができる
- ・自治体職員のみでの更新ではなく、当事者も更新することができる



災害時に個別避難計画で定めた支援者の不在リスクあり

定められた支援者一人ではなく、  
地域の方々で支える補完的仕組みが必要

避難支援時に、要支援者ならびに支援者にケガが発生した場合に保険のセーフティネットを設けることで、  
双方安心して避難できる環境を作る

要支援者・支援者向けお見舞金制度

特徴

要支援者・支援者の避難中の身体障害を補償します。

お支払例

- ・避難誘導中・避難訓練中に転倒によりケガをしてしまった。
- ・避難訓練中に、強風による倒木、落下物によりケガをした。

支援者向け賠償責任制度

特徴

他人の身体の障害または他人の財物の損壊について、法律上の損害賠償責任を負担することによって被害を補償します。

お支払例

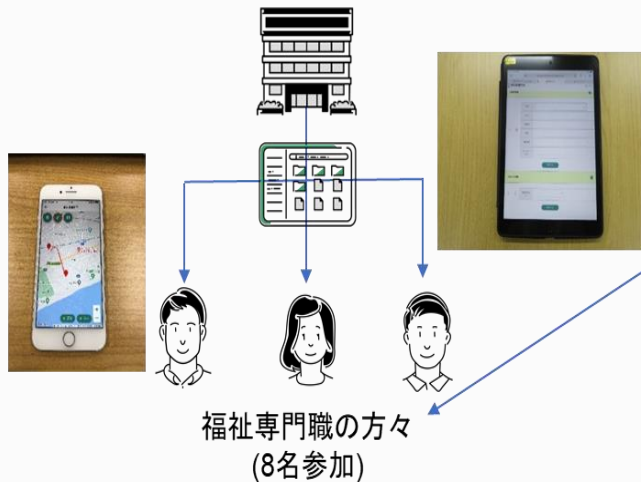
- ・避難誘導中に、要支援者をケガさせてしまった。
- ・避難者の所持品を誤って壊してしまった。

災害時に要支援者と支援者をマッチングさせることで、  
1対多で支援する共助体制を作ることを目指す



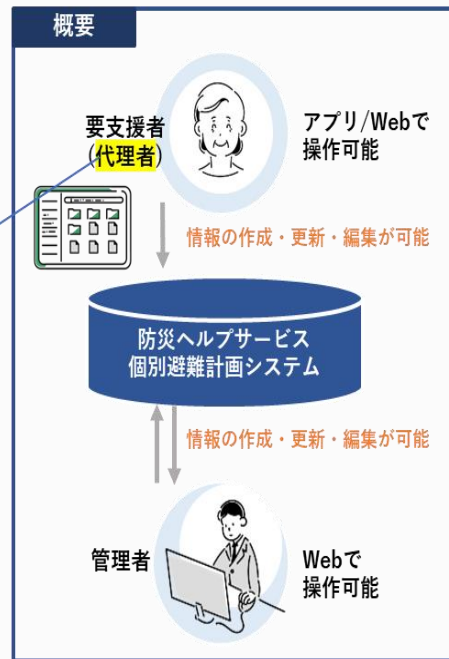
# 取り組み一部紹介① オンライン個別避難計画の試行作成実施

福祉専門職に集まっていただき、スマホ・タブレット作成を試行。効率的な作成・更新・管理のツールとなり得るのかを検証



## 全体所感

少し慣れが必要だが紙よりデジタル作成が容易  
避難経路地図もアプリケーション上で直感的に作成でき、  
更新・管理も楽になっていくと思う。



# 取り組み一部紹介② 防災ヘルプサービスを使用した住民避難訓練実施

令和4年12月4日(日) 8:30~9:30頃  
【自主防災組織等】

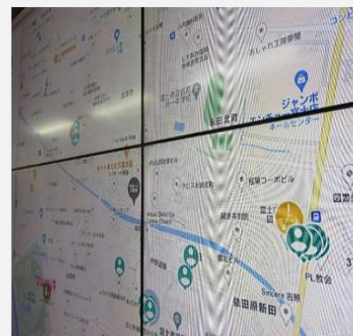
自主防災組織名 (要支援者)	支援者数	訓練時の避難場所
森島 1	2人	森島区公会堂
森島 2	2人	ひなたクリニック駐車場
森島 3	3人	ひなたクリニック駐車場
森島 4	1人	富士南中学校
宮下 1	2人	富士南中学校
宮下 2	訓練時は近隣住民との顔合わせのみ	
西宮島 1	4人	西宮島公会堂
西宮島 2	3人	西宮島公会堂
三四軒屋 1	4人	ディアナの郷(特養)
三四軒屋 2	3人	三四軒屋公会堂
靖国町	3人	靖国町公会堂

## 【内容】

- 防災アプリ(電話)の体験(要支援者・支援者)
- 支援者向け賠償責任制度の訓練後アンケート実施
- 避難経路の安全性の確認
- 避難支援者の動き(安全管理など)の確認



要支援者が支援要請をアプリか電話で発信  
→赤ピンがたつ



支援者が支援に向かうアプリ操作を行う  
→黄ピンがたつ

## 12月4日訓練で見えた課題

- 年1回のアプリ操作ではいざという時に使えないかもしれない。複数回使用する機会を設けるべき。(支援者側)
- 電話の受信・発信(特に電話をかける)がひとりでは難しい。(要支援者側)
- 要支援者以外の家族(特に高齢者世帯)の避難支援について、併せて考えておく必要がある。等

### 3. 実証結果、今後の展望

## 実証結果

- 個人ではなく、組織として避難を手伝おうという雰囲気や考えが生まれてくることを期待したいし、町内でその動きを作り出していくように呼びかける。
- 水害時のマイタイムラインのように、サポートタイムラインをつくることだと思う。「希望の連絡先や、できそうな避難手段などを聞き取って確認しておくこと」も要支援者を安心させるためにも必要だと思う。
- 高齢者等避難発令時に、アプリを緊急モードに切り替え、利用者全員にプッシュ通知が送られることにより、「避難スイッチ」として行動を開始するタイミングになる。



**避難スイッチオン!**

## 今後の展望

### <富士市として>

- ・ **防災ヘルプサービスを導入**し、個別避難計画作成機能を使用して、個別避難計画を作成するよう、市内各福祉事業所へ依頼する方針。（1事業所1名以上）
- ・ 福祉専門職作成の対象とならない要支援者の個別避難計画作成を本人・家族や地域で作成できるよう支援していく。
- ・ 防災ヘルプサービス（アプリ）を使用して、支援者を増やしていく。

### <パソナとして>

- ・ 実際の本導入に向けて運用課題を明確にし、オペレーションを確立するべくご支援する
- ・ 地域共助防災の新しい仕組みを富士市様とともにチャレンジして広く住民の方々に使ってもらえるようなアプリケーションにしていく。
- ・ 導入後に改めて実運用の話も踏まえて発表をさせていただきたい。