

# 第14期東京都住宅防火対策推進協議会

## 報告書

テーマ「住宅火災による要配慮者の被害低減に向けた「総合的な防火防災診断」の在り方について」

東京都住宅防火対策推進協議会

## はじめに

平成4年3月に、東京都の火災予防条例により住宅防火対策の推進が明確に位置付けられました。このため、学識経験者、地域住民組織の代表者などから広く意見を求め、関係行政機関、関係団体・業界等との連携を緊密にした住宅防火対策の総合的な推進を目的に、東京都住宅防火対策推進協議会が設置されました。

社会の高齢化が急速に進むなか、近年、住宅火災による死者に占める高齢者の割合は7割以上で推移しており、日々の暮らしの中の安全・安心の確保がますます重要な課題となっています。

平成29年8月29日から始まった、第14期東京都住宅防火対策推進協議会では、このような現状を踏まえて「住宅火災による要配慮者の被害低減に向けた『総合的な防火防災診断』の在り方について」をテーマに、住宅火災による被害に遭いやすい要配慮者の居住環境、家族構成等の比較、地域特性を考慮したモデル消防署における総合的な防火防災診断推進対策の検証等、様々な視点から分析と検討を行ってきました。

このたび、その検討結果をまとめ広く一般に公表することを前提に、報告書を作成いたしました。本報告書は、多角的な調査分析を行いつつ、かつできるだけ分かりやすくまとめております。特に、より効果的に総合的な防火防災診断を推進し、要配慮者が火災を起こさないための環境づくりを図るために必要な取組や、地域の力で住宅火災から要配慮者を守るための行政や地域等の取組や連携の在り方を提示し、今後の方策についての検討結果を提言しています。

この報告書が各消防署をはじめ、行政、福祉関係機関、関係業界、地域住民の住宅防火についての新たな関心の向上と死者低減対策に寄与し、住宅防火対策に携わる皆様の参考になれば幸いです。

平成31年3月8日

第14期東京都住宅防火対策推進協議会会長

平田 京子

# 目 次

## 第14期東京都住宅防火対策推進協議会報告書

### 協議テーマ「住宅火災による要配慮者の被害低減に向けた「総合的な防火防災診断」の在り方について」

#### はじめに

	ページ
<b>I 序章</b>	
I-1 課題	1
I-2 検討体制	2
<b>II 現状と課題、検討の方向性</b>	
II-1 総合的な防火防災診断の現状	
(1) 実施件数（危険度判定を行ったもの）	4
(2) 危険度ランク状況	4
(3) 実施対象者の状況別件数及び診断に基づく発生危険度・対応困難度	5
II-2 課題	
(1) 現況における診断対象者の抽出要領	6
(2) 避難行動要支援者名簿等の活用	7
(3) 危険性の高い対象者の抽出と診断の実施	8
II-3 検討の方向性	
(1) 総合的な防火防災診断の実施方法について	9
(2) 避難行動要支援者名簿等の活用方策について	10
(3) 関係機関との連携方法	10
(4) アンケート調査の実施	11

### Ⅲ 総合的な防火防災診断に関する消防署、各区市町村へのアンケート

#### Ⅲ－１ アンケート内容と結果

- |                        |     |
|------------------------|-----|
| (1) 各消防署に対するアンケート調査概要  | 1 2 |
| (2) 各消防署に対する調査結果       | 1 2 |
| (3) 各区市町村に対するアンケート調査概要 | 2 1 |
| (4) 各区市町村に対する調査結果      | 2 2 |

### Ⅳ アンケート結果を踏まえた課題検討

#### Ⅳ－１ 総合的な防火防災診断の実施方法について

- |  |     |
|--|-----|
| (1) 真に診断を必要とする対象者の絞り込み                 | 2 8 |
| (2) 総合的な防火防災診断につながる新たな仕組みづくりや効果的な診断の実施 | 2 8 |

#### Ⅳ－２ 避難行動要支援者名簿等の活用方策について

- |                          |     |
|--------------------------|-----|
| (1) 避難行動要支援者名簿の活用方策      | 2 8 |
| (2) 避難行動要支援者名簿以外の名簿の活用可否 | 2 8 |

#### Ⅳ－３ 総合的な防火防災診断の周知方法について

### Ⅴ 課題解決にむけた取組（試行）の実施

#### Ⅴ－１ 取組（試行）の概要

#### Ⅴ－２ 真に診断が必要な対象者抽出例の検討

- |                        |     |
|------------------------|-----|
| (1) 取組内容               | 3 0 |
| (2) 実施結果（満足度調査）        | 3 1 |
| (3) 実施結果（消防署へのヒアリング調査） | 3 3 |
| (4) まとめ                | 3 4 |

#### Ⅴ－３ 関係機関の見守り活動に合わせた診断の実施

- |                        |     |
|------------------------|-----|
| (1) 取組内容               | 3 5 |
| (2) 実施結果（満足度調査）        | 3 5 |
| (3) 実施結果（消防署へのヒアリング調査） | 3 8 |

(4) まとめ	39
V-4 新たな申し込み受付方法の実施、イベント会場等における広報	
(1) 取組内容	40
(2) 実施結果（満足度調査）	40
(3) 実施結果（消防署へのヒアリング調査）	41
(4) まとめ	42
V-5 避難行動要支援者名簿を活用した対象者の抽出、リーフレット等による広報	
(1) 取組内容	43
(2) 実施結果（満足度調査）	43
(3) 実施結果（消防署へのヒアリング調査）	45
(4) まとめ	46
V-6 取組（試行）結果の考察	
(1) 真に診断が必要な対象者への診断実施に向けて	46
(2) 総合的な防火防災診断の実施体制について	47
(3) 都民や関係機関に対する周知の強化	42

## VI 提言

VII-1 対象者抽出例の具体例を策定し、対象者の選定に活用	48
VII-2 関係機関との連携強化	48
VII-3 地域特性、管内情勢に応じた新たな診断実施体制の策定	49
VII-4 避難行動要支援者名簿等の更なる活用に向けた取組	49
VII-5 都民、関係機関に対する周知の強化	50
VII-6 職員に対する教養	50

○ 資料関係

資料 1	「過去 10 年間の住宅火災による死者に関する分析データ」	5 2
資料 2	「総合的な防火防災診断の実施に関するアンケート結果について（消防署）」	5 8
資料 3	「避難行動要支援者名簿の活用等に関するアンケート結果について（区市町村）」	9 1
資料 4 - 1	真に診断が必要な対象者の抽出例の活用 取組（試行）実施要領	1 0 6
資料 4 - 2	満足度調査結果（真に診断が必要な対象者の抽出例の活用）	1 0 7
資料 5 - 1	関係機関との効果的な連携に係る検討 取組（試行）実施要領	1 1 1
資料 5 - 2	満足度調査結果（関係機関との効果的な連携に係る検討）	1 1 2
資料 6 - 1	新たな申し込み方法及び事業内容周知方法の検討 取組（試行）実施要領	1 2 2
資料 6 - 2	満足度調査結果（新たな申し込み方法及び事業内容周知方法の検討）	1 2 3
資料 7 - 1	避難行動要支援者名簿の活用方策及び事業内容周知方法の検討 取組（試行） 実施要領	1 2 9
資料 7 - 2	満足度調査結果（避難行動要支援者名簿の活用方策及び事業内容周知方法の 検討）	1 3 0

- 東京都住宅防火対策推進協議会は、東京消防庁防災安全に関する規程（平成 27 年 9 月 24 日東京消防庁訓練 45 号）第 31 条の規定に基づき設置しており、本報告書の各種データや事例等は、全て東京消防庁管内のものである。

東京消防庁管内とは、東京都のうち稲城市、島しょ地区を除く地域（東久留米市は平成 22 年 4 月 1 日より東京消防庁管内）である。

## ○ 用語解説

※ 「総合的な防火防災診断」とは、東京消防庁が実施している、高齢者や障害者の方など、災害時に支援が必要な方のお宅を当庁職員が訪問し、火災、地震、家庭内事故等、様々な危険要因や個々の生活実態を総合的かつ客観的に確認し、改善に向けたアドバイスをを行うことで居住環境の安全化を図る取組である。

※ 「関係機関」とは要配慮者の生活環境や居住形態について、より詳細な情報を所有している区市町村の関係部局、地域包括支援センター、町会・自治会、民生児童委員、社会福祉協議会、その他の福祉関係機関、電力会社、ガス会社及び関係業界団体等をいう。

# 第14期東京都住宅防火対策推進協議会報告書

## 協議テーマ

### 「住宅火災による要配慮者の被害低減に向けた「総合的な防火防災診断」の在り方について」

## I 序章

### I-1 テーマ設定の背景と目的

平成23年に発生した東日本大震災や、これまでの大規模災害、今後の高齢化の進展を踏まえて第20期火災予防審議会（平成23年度から平成24年度まで）において、「大規模災害時に備えた災害時要援護者の被害低減方策」について諮問された。

その方策の一つとして、要配慮者世帯に対する防火防災診断を推進することが被害低減につながるとの提言を受け、東京消防庁では平成25年度から、要配慮者世帯を対象とした「総合的な防火防災診断」を推進している。

さらに、第12期東京都住宅防火対策推進協議会（平成26年度から平成27年度まで）において「住宅火災における高齢者の被害低減対策について」検討し、住宅火災における死者の約7割を占める高齢者の被害を低減するためには、高齢者が火災を起こさないための環境作りに必要な支援を推進していく必要があるとの提言を受け、総合的な防火防災診断を積極的に推進しているところである。

総合的な防火防災診断による奏功事例も数多く確認されており、総合的な防火防災診断を実施し始めた平成25年からの住宅火災件数も減少傾向にあることから、その要因の一つとして総合的な防火防災診断は一定の効果があると言える。

しかし、住宅火災による死者の発生状況を見ると、過去10年間ほぼ横ばいであり、住宅火災による死者の低減には結びついていない。



第14期東京都住宅防火対策推進協議会では、高齢化が年々進んでいることや、住宅火災による死者に占める高齢者の割合は平成26年以降、7割以上であることなどから、「住宅火災による高齢者の被害低減に向けた、『総合的な防火防災診断』の在り方について」をテーマに検討をすることとした。

## I-2 検討体制

東京消防庁防災安全業務に関する規程（平成27年9月東京消防庁訓令第45号）第31条により、次のとおり設置した。

- 1 名称：第14期東京都住宅防火対策推進協議会
- 2 設置期間：平成29年8月29日から平成31年3月31日まで
- 3 会議：
 

第1回協議会	平成29年 8月29日（火）
第2回協議会	平成29年12月13日（水）
第3回協議会	平成30年 2月27日（火）
第4回協議会	平成30年 7月27日（金）
第5回協議会	平成31年 1月30日（水）
第6回協議会	平成31年 3月 8日（金）
- 4 委員：次のとおり

### 第14期東京都住宅防火対策推進協議会委員名簿

（会長・委員50音順）

	氏名	職名等
会長	平田 京子	日本女子大学 家政学部 居住学科 教授
委員	伊藤 貴志	足立区 福祉部 高齢福祉課 高齢福祉課長
委員	衛藤 和夫	一般社団法人日本ガス石油機器工業会 消費者関連グループマネージャー 平成29年8月29日～平成30年3月31日
	谷 茂樹	一般社団法人日本ガス石油機器工業会 消費者関連グループマネージャー 平成30年4月1日～平成31年3月31日
委員	岡本 透	東京消防庁 参事兼防災安全課長 平成29年8月29日～平成30年9月30日

	福永 輝繁	東京消防庁 参事兼防災安全課長 平成 30 年 10 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
委員	金子 健一	一般社団法人日本電機工業会 家電部次長兼技術課長
委員	川井 誉久	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会 地域福祉課長
委員	川島 俊二	台東区 総務部 危機・災害対策課 危機・災害対策課長
委員	城所 学	多摩市 総務部 防災安全課 防災安全課長
委員	三本木 初榮	立川女性防火の会 会長
委員	塩川 隆史	NPO法人東京都介護支援専門員研究協議会 理事
委員	下川 明美	東京都福祉保健局 高齢社会対策部在宅支援課長
委員	鈴木 孝雄	東京都町会連合会 会長（全国自治会連合会副会長・板橋区町会連合会会長）
委員	鈴木 浩永	東京消防庁 防災部長
委員	傳 智則	東久留米市 福祉保健部介護福祉課長 平成 29 年 8 月 29 日～平成 30 年 3 月 31 日
	安齋 高	武蔵村山市健康福祉部 高齢福祉課長 平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
委員	花澤 清史	東京ガス株式会社 お客様さま保安部機器保安グループ リーダー
委員	飛田和 俊明	渋谷区 危機管理対策部防災課長
委員	廣井 悠	東京大学大学院 工学系研究科都市工学専攻准教授
委員	牧野 史子	NPO法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン 理事長
委員	松尾 光恵	東京都民生児童委員連合会 常任協議員
委員	松丸 晃	東京電力ホールディングス株式会社 経営企画ユニット総務・法務室防災グループマネージャー部長
委員	八木 良次	東京都福祉保健局 障害者施策推進部地域生活支援課長
委員	山崎 登	国士舘大学 防災・救急救助総合研究所教授（元NHK解説委員）
委員	藁谷 賢代	大田区地域包括支援センター大森 所長
事務局	東京消防庁防災部防災安全課	

## Ⅱ 現状と課題、検討の方向性

### Ⅱ－1 総合的な防火防災診断の現状

#### (1) 実施件数（危険度判定を行ったもの）

総合的な防火防災診断は、平成25年度に事業を開始して以降、年々増加傾向にあり、平成28年度においては10,600件実施した（図1）。

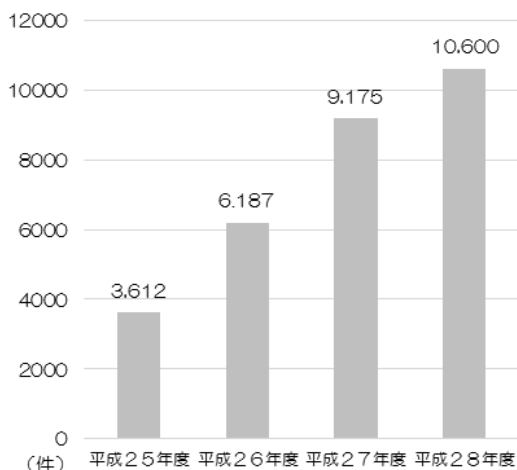
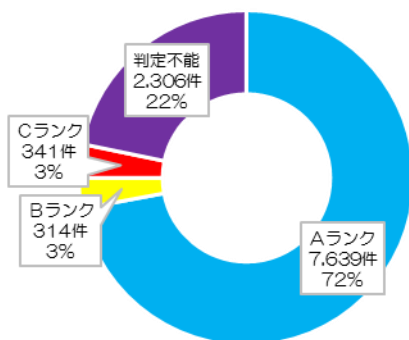


図1 実施件数の推移

#### (2) 危険度ランク状況

10,600件中、危険度判定（※）の結果、総合判定でAランクと判定されたものは7,639件、Bランクが314件、Cランクが341件、玄関先で聞き取りのみ実施のため判定不能となったものが2,306件であった（図2）。



※. 危険度判定とは、危険度指数（R I）を、「診断種目」の重み（基礎点）と「確認事項」の重み（W 1）の積に「危険要素」の選択項目間の重み（W 2）を加算し算出。

診断種目 n において、 $R I n = \text{基礎点} \times W 1 n + W 2 n$

総合判定	危険性
Cランク	危険
Bランク	普通
Aランク	安全
判定不能	玄関先での聞き取り

図2 危険度判定ランク別件数

### (3) 診断対象者の状況別件数及び診断に基づく発生危険度・対応困難度※

診断対象者を年齢別にみると、75歳から84歳が約5割で、85歳以上を含めると後期高齢者の実施率が約8割となっている。

年齢別発生危険度・対応困難度をみると、火災及び震災発生危険度、対応困難度は全体的に高く、年齢が上がるにつれて高くなる傾向がある（図3）。

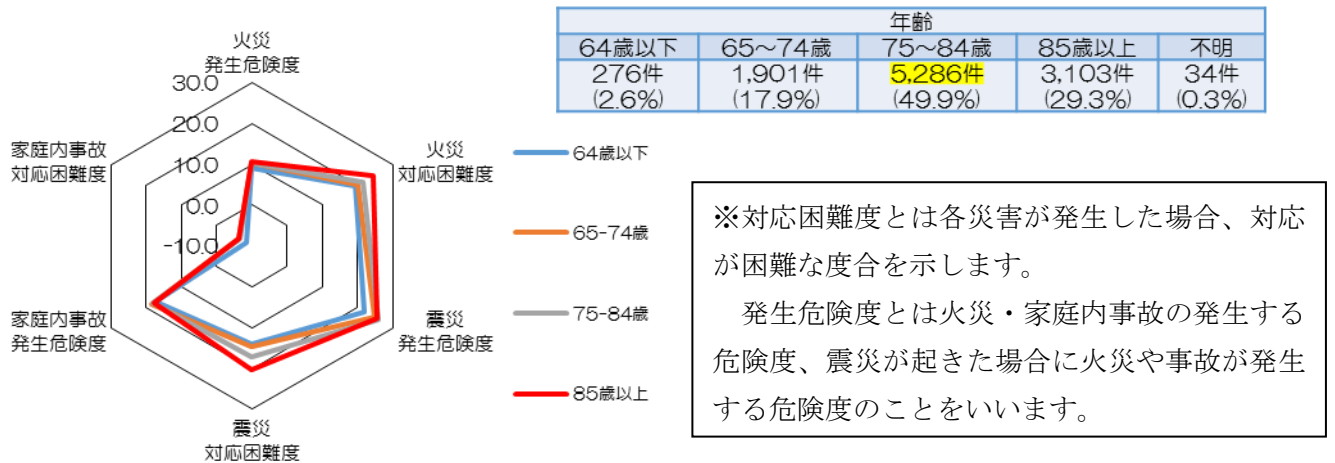


図3 年齢別発生危険・対応困難度

世帯構成別発生危険度・対応困難度をみると、一人暮らし世帯に対する実施が約5割で、火災、震災及び家庭内事故の危険度と困難度を比較すると、一人暮らし世帯では全ての項目の点数が高くなっており、次いで、日中独居世帯の点数が高くなっている（図4）。

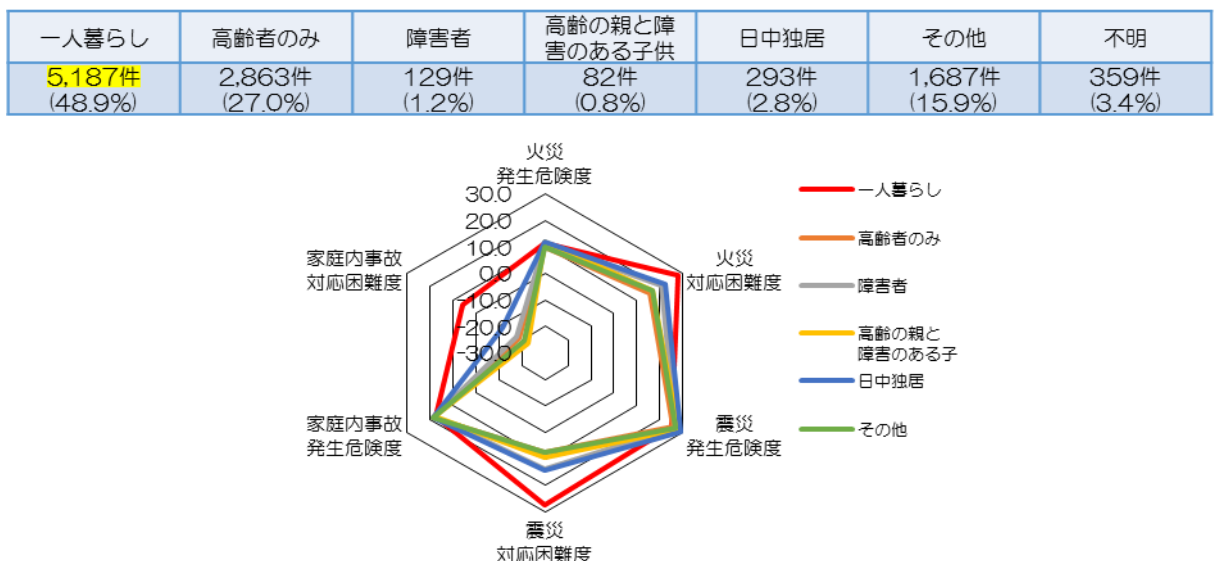


図4 世帯構成別発生危険・対応困難度

身体の支障別発生危険・対応困難度をみると、身体に何らかの支障がある世帯に実施している割合が約4割となっている。

火災及び震災発生危険度・対応困難度は、全ての対象者が高い傾向にあった（図5）。

身体に何らかの支障あり 3,737人(35.2%)				
内訳（複数項目該当者有）				
視力に支障あり	聴力に支障あり	移動に支障あり	日常生活動作 （支援・介護の必要性）に支障あり	認知 （日常の意思決定）に支障あり
656件 (6.2%)	1,360件 (12.8%)	2,942件 (27.8%)	1,890件 (17.8%)	678件 (6.4%)

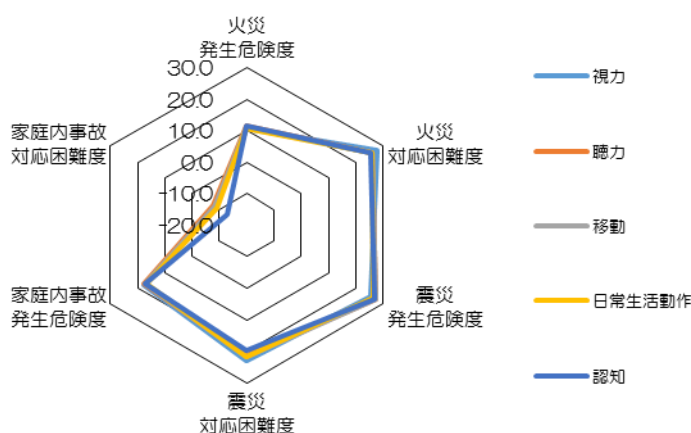


図5 身体の支障別発生危険・対応困難度

## II-2 課題

### (1) 現況における診断対象者の抽出要領

現在、各消防署において診断対象者の主な抽出例として、一斉戸別訪問による対象世帯の抽出、緊急通報システム等の利用者から対象世帯を抽出、避難行動要支援者名簿及びそれ以外の名簿等を活用して抽出する方法等がある（表1）。

しかし、一斉戸別訪問については時間や人員を要すること、事前に対象者の情報を把握できないことから、訪問した対象者が診断を必要とする対象者であるか不明確であること、事前連絡等を行わないことから、立ち入ることができないことも多い。

また、緊急通報システム等の利用者から対象世帯を抽出する方法については対象者が限定されていること、避難行動要支援者名簿及びそれ以外の名簿を活用し抽出する場合においては、名簿の活用の可否、区市町村等による対応に違いがある等、様々な

課題がある。

消防署以外の機関と連携を図り診断対象者を抽出する主な方法として、福祉関係機関に対象世帯の抽出を依頼する方法や、区市町村の窓口における対象世帯の抽出依頼を行う方法、自治会や町会に協力を依頼し、対象者を抽出する方法等がある。

これらについても、区市町村等による対応の違いや、抽出される対象者が限定されてしまう等の課題がある。

表1 各消防署における主な診断対象者抽出方法

実施している抽出方法	課題
一斉戸別訪問による対象世帯の抽出	<ul style="list-style-type: none"><li>・時間と人員を要する</li><li>・的確に対象者を抽出できない</li><li>・立入ができない可能性がある</li></ul>
緊急通報システム等利用者から対象世帯を抽出	対象者が限定されている
避難行動要支援者名簿を活用し抽出	区市町村によって名簿が活用できない
避難行動要支援者名簿以外の名簿等を活用し抽出	区市町村等によって対応に違いがある
福祉関係機関に対象世帯の抽出を依頼	区市町村等によって対応に違いがある
区市町村の窓口における対象世帯の抽出依頼	区市町村によって対応に違いがある
その他（自治会や町会へ依頼する）	対象者が限定されている

## (2) 避難行動要支援者名簿等の活用

区市町村は、災害対策基本法第49条の10第1項に基づき、要配慮者のうち、災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に支援を要する高齢者や障害者などを把握するため、避難行動要支援者名簿を作成することとなっている。

災害対策基本法第49条の11第2項では、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で消防機関へ名簿情報を提供するものとされており、その解釈から総合的な防火防災診断では活用できないとする区市町村が多い。

さらに、平常時に避難行動要支援者名簿を活用するためには、名簿を作成する際に、掲載する本人の同意を得ることが必要で、掲載に同意が得られない場合もあるため、

全ての対象者を把握することが困難な状況である。

現在、避難行動要支援者名簿を作成済の区市町村も増えているが、平成28年4月1日現在において、約4分の1は作成中である（表2）。

表2 東京消防庁管内における区市町村の避難行動要支援者名簿作成及び提供状況  
(平成28年4月1日現在)

支援者名簿作成状況	作成済み	39		n = 52
		災害時・平常時 とも活用可	28	
		災害時のみ活用可	6	
		消防署へ未提供	5	
	未作成	0		
	作成中	13		

作成済みの39区市町村のうち、28区市町村が災害時、平常時ともに活用でき、それ以外の6区市町村は、災害時のみ使用でき、5区市町村が個人情報保護等の理由から、消防署へ未提供となっている。

また、区市町村によっては、避難行動要支援者名簿以外に、福祉関係機関等が作成した名簿もあり、避難行動要支援者名簿や、それ以外の名簿の活用については各区市町村で対応が分かれている。

### (3) 危険性の高い対象者の抽出と診断の実施

総合的な防火防災診断は、全ての要配慮者に対して実施することが理想であるが、対象となる要配慮者の人数等を勘案すると、その全てに対して実施するのは困難な状況である。

そこで、要配慮者の中でも、世帯状況、身体の状態、生活環境等から防火防災上の観点から総合的な防火防災診断の実施が特に望まれる対象者（以下「真に診断が必要な

対象者」という。)を抽出し、総合的な防火防災診断を実施すべきであるが、現在、真に診断が必要な対象者の抽出要領等が明確に定められていないのが現状である。

また、仮に真に診断が必要な対象者を定義したとしても、消防署において把握している世帯状況、身体状況、生活環境等の状況は少ないことや、対象を抽出できても住居内に立入ることに同意を得られない対象者も多いことから、真に診断が必要な対象者の診断を行うためには、解決しなくてはならない条件が複数存在するのが現状である。

## II-3 検討の方向性

### (1) 総合的な防火防災診断の実施方法について

#### ア 真に診断が必要な対象者の絞り込みと診断の実施について

真に診断が必要な対象者を的確に抽出し、診断を行うには、真に診断が必要な対象者の例を示すとともに、抽出要領について検討する必要がある。

本協議会開催にあたり、過去10年間に発生した住宅火災による死者の火災調査データから世帯状況、身体状況、出火箇所、住居形態等の生活環境を集計し、分析した(資料1)。

その結果、世帯状況をみると高齢者世帯、一人暮らし世帯及び日中独居世帯であること、身体状況をみると身体上何らかの支障がある家族世帯であること、出火箇所をみると日常的に過ごす「居室」で喫煙習慣や火気を扱っている世帯、居住形態等をみると木造及び防火造の住宅、住宅用火災警報器等の設置がない建物、建築年数が経過した建物において火災による死者が多い傾向が見られた(表3、資料1)。



表3 住宅火災の生活環境等から見た危険性が高い対象

項目	危険性の高い対象
世帯状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者世帯</li> <li>・一人暮らし世帯及び日中独居世帯</li> </ul>
身体状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体上何らかの支障がある家族世帯</li> </ul>
出火箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・喫煙習慣や火気の取り扱いがある居室</li> </ul>
住居形態 建物構造	<ul style="list-style-type: none"> <li>・木造及び防火造の住宅</li> <li>・住宅用火災警報器等の設置がない建物</li> <li>・建築年数が経過した建物</li> </ul>

イ 将来を見据えた働きかけについて

総合的な防火防災診断は、要配慮者を対象としているが、現在、要配慮者となっていない対象者であっても、10年後、20年後には生活環境等から見た危険性が高い対象となっていることが考えられる。

各種イベントや講話の際に、総合的な防火防災診断を周知し、取組に関する認知度を高め、要配慮者以外であっても本人の要望等により総合的な防火防災診断を実施し、早い段階から居住空間の安全に対する意識啓発を図ることも考慮する必要がある。

ウ 効果的な実施方策について

現在行っている対象者の抽出方法については、表1に記載のとおり、それぞれ課題がある。

住居内の立入りを前提とし、より効果的に対象者の抽出を行う方法や、抽出を行うための新たな仕組み等について検討を行い、効果を検証する必要がある。

(2) 避難行動要支援者名簿等の活用方策について

避難行動要支援者名簿については、表2に記載のとおり、区市町村によって対応が異なるため、避難行動要支援者名簿や、避難行動要支援者名簿以外の名簿の活用方策についても検討を行う必要がある。

### (3) 関係機関との連携方法

各消防署において把握している要配慮者の情報は限られており、関係機関と連携した総合的な防火防災診断は効果的であると考えられる。

これまでも関係機関と連携を図り、総合的な防火防災診断を実施している消防署はあるが、更に効果的な連携方法等について検討、検証を行う必要がある。

### (4) アンケート調査の実施

(1)から(3)の課題について、各消防署及び東京消防庁管轄区域にある各区市町村の避難行動要支援者名簿を所管する部署に対し、アンケート調査を行い、現状を把握するとともに、今後検討する内容を精査する。

### Ⅲ 総合的な防火防災診断に関する消防署、各区市町村へのアンケート

#### Ⅲ-1 アンケート内容と結果

##### (1) 各消防署に対するアンケート調査概要

次の表のとおり消防署に対してアンケート調査を実施した。

目的	総合的な防火防災診断実施に際し、各消防署が直面している課題を抽出し、今後検討する内容を精査する。
期間	平成29年10月6日（金）から平成29年10月31日（火）まで
対象者	丸の内消防署を除く、東京消防庁管内80署の総合的な防火防災診断を担当する職員
調査項目概要	1 関係機関との連携について 2 対象者の抽出について 3 実施スケジュールの調整方法について 4 住居内への立入りについて 5 診断方法について 6 継続した指導方法について 7 マナーやプライバシーについて 8 その他

表4 各消防署に対するアンケート概要

##### (2) 各消防署に対する調査結果（資料2）

###### ア 関係機関との連携について

連携を呼びかけている機関については区市町村の防災関係課・福祉関係課、地域包括支援センター、町会自治会が最も多く実際に連携している機関も同傾向となっている（図6、7）。

実施した世帯数をみると、警察、医療機関、緊急即時通報事業者（警備会社）、中学校などと連携して実施しており、それらの中でも町会自治会と連携して診断を実施した世帯は3,851世帯と、最も多くなっている（図8）。

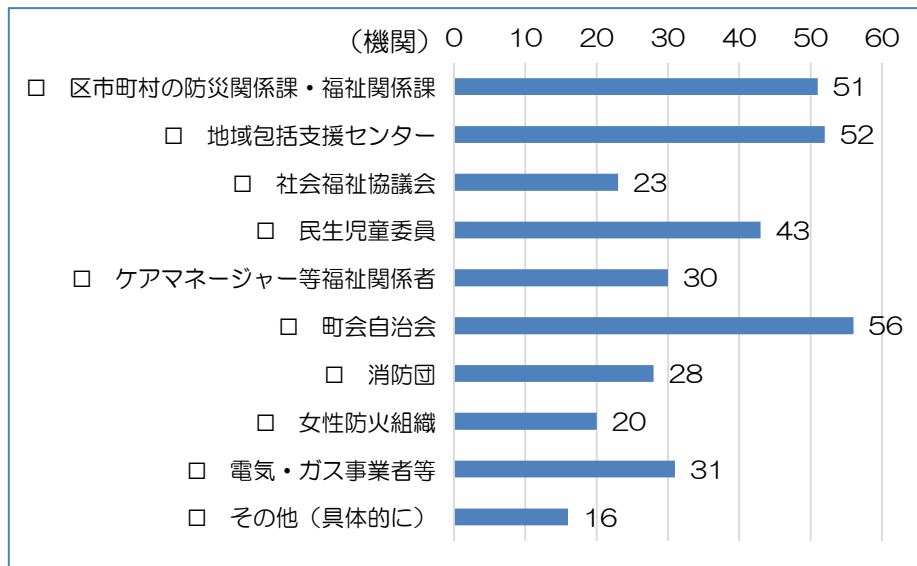


図6 連携を呼びかけている関係機関

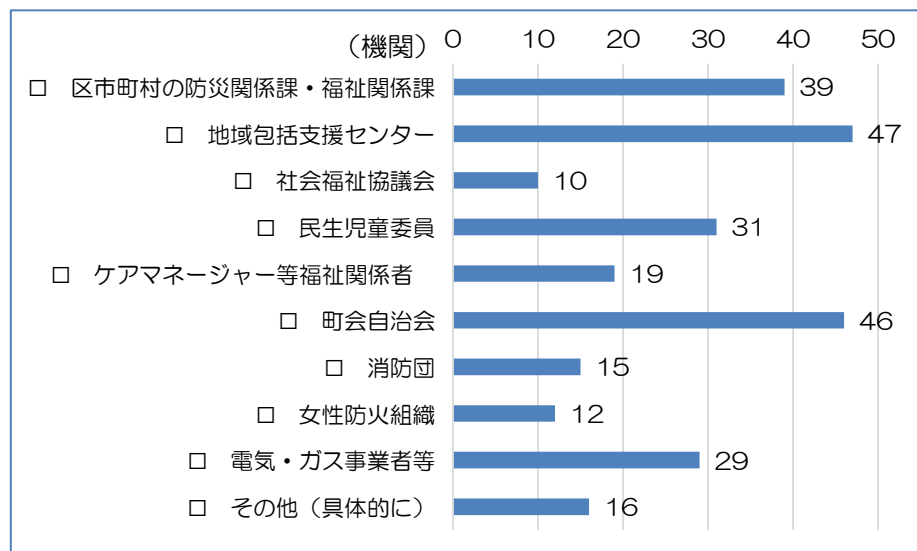


図7 実際に連携している関係機関

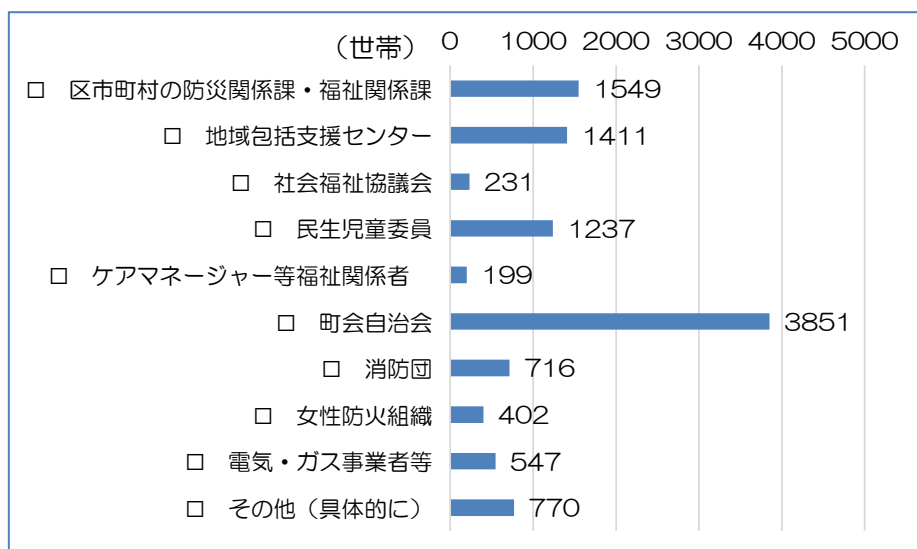


図8 関係機関と連携して実施した世帯数

関係機関との連携内容については、区市町村の防災関係課・福祉関係課を除いて「診断への同行」が最も多く、その他の連携としては、関係機関の業務に消防署員が同行する、関係機関が本事業への広報を行い診断へつなげていることなどが挙げられた（図9）。

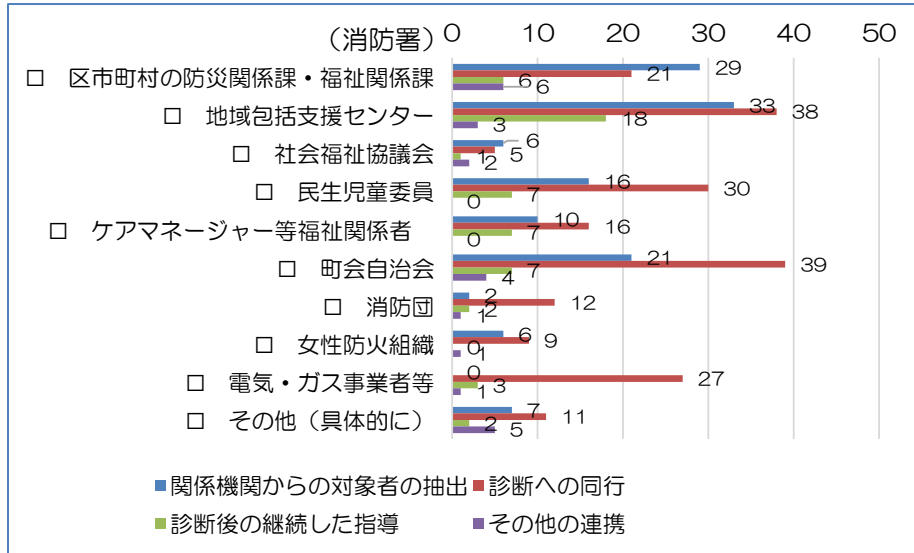


図9 関係機関との連携内容

関係機関との連携に関する問題点・課題としては「事業への協力・理解に関すること」が最も多く、次いで「スケジュール調整に関すること」であった。その他の問題点・課題としては、訪問した際に関係機関が担当する業務と本業務との任務分担などが挙げられた（図10）。

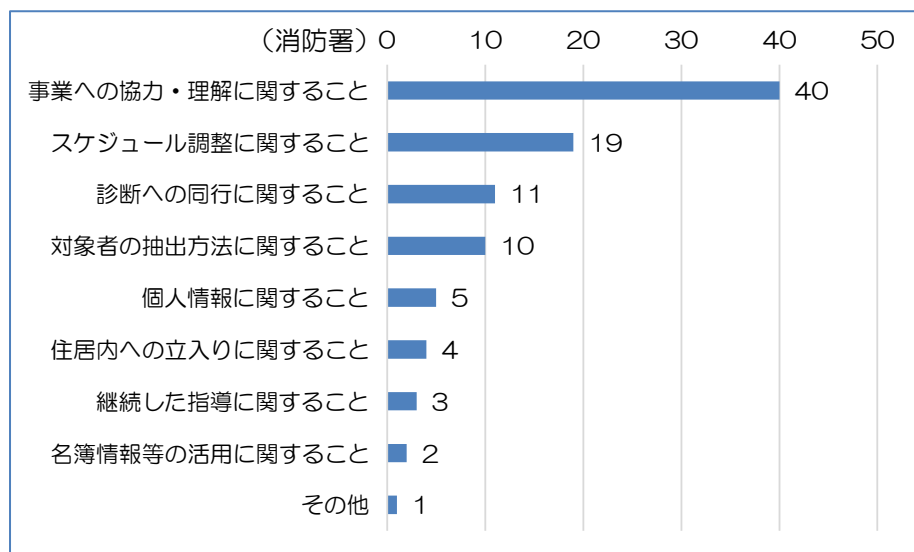


図10 関係機関との連携に関する問題点・課題

## イ 対象者の抽出について

対象者の抽出方法については「福祉関係機関に対象世帯の抽出を依頼」が最も多く、次いで「避難行動要支援者名簿から抽出」となっており、その他の抽出方法としては、防災訓練や福祉関係機関の集会、公民館等で行われている敬老会などで希望者を募るなどが挙げられた（図11）。

対象者の抽出方法に関する課題として、「対象者に関すること」、「名簿の活用方法に関すること」が最も多く、次いで「事業への協力、理解に関すること」であった。その他の課題として、診断を了承してくれる方は比較的防火防災の意識が高い方であることや、実施する対象者の優先順位をつけられないことなどが挙げられた。

また、名簿を活用して抽出しても、事前連絡の時点で本人が拒否するなど、診断へつなげることができないことや、事前連絡なしで訪問した場合には対応してもらえないなど、対象者の理解を得られないといった課題も挙げられた（図12）。

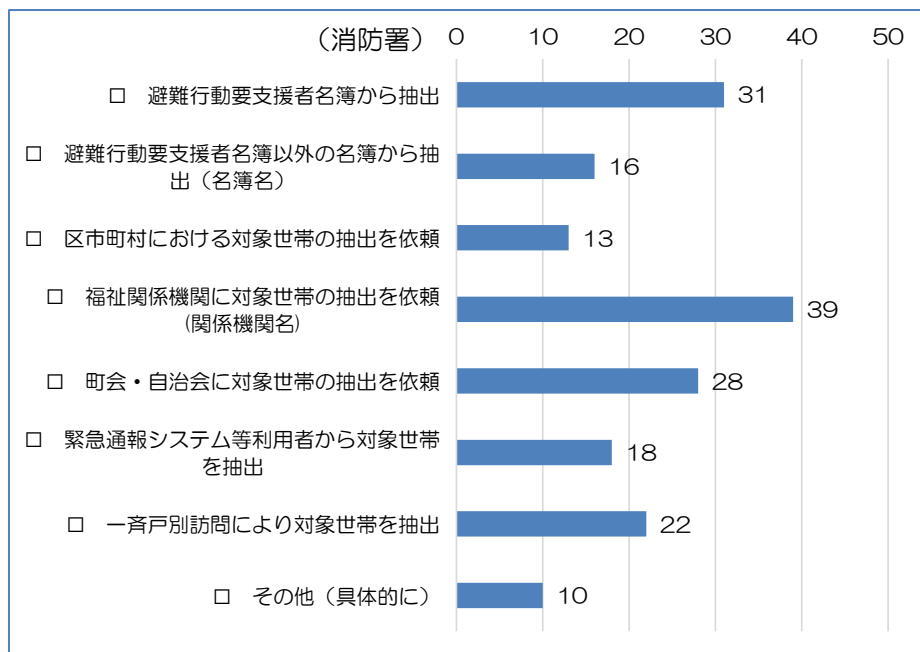


図11 対象者の抽出方法

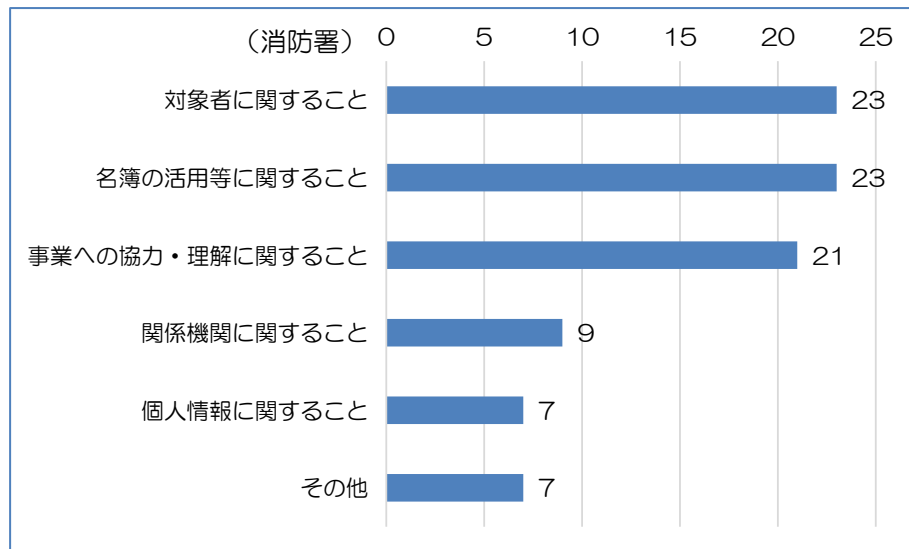


図 1 2 対象者の抽出方法に関する課題

#### ウ スケジュールの調整方法について

対象者との調整方法については、消防署が主体となって調整を実施し訪問していることが多く、その他の調整方法としては、福祉関係者の訪問時に同行しての実施、一斉戸別訪問の日程について、町会・自治会と調整を実施しているといった意見があった（図 1 3）。

一方、消防署が主体となって対象者の抽出や、調整を行った場合は、対象者に警戒されたり、電話口で拒否されたりと、理解を得ることが難しいといった意見があった。

また、スケジュール調整に関する課題としては、対象者に関することが最も多く、その他としては、関係機関に依頼しても、本来業務の傍らで対象者に調整することから、時間を要することが課題として挙げられている（図 1 4）。

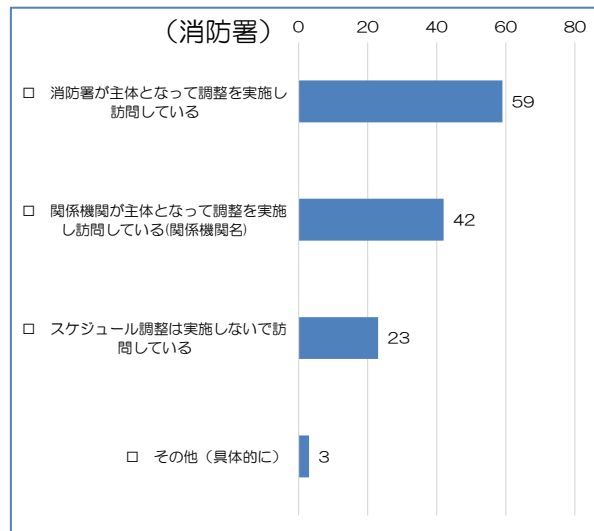


図 1 3 スケジュール調整方法

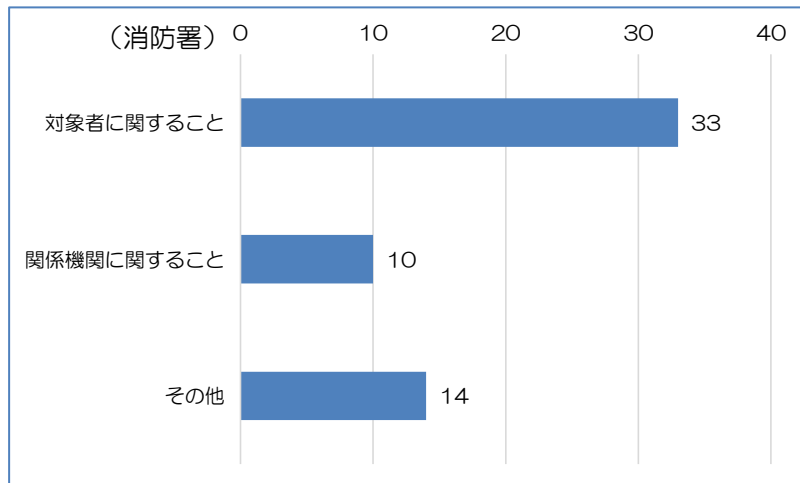


図 1 4 スケジュール調整に関する課題

#### エ 住居内への立入りについて

住居内への立入りができない場合としては「事前連絡をせずに訪問した場合」が最も多く、次いで「事前連絡をして訪問したが、現地で承諾が得られない場合」であった。その他の回答としては、堆積物により物理的に居室内に入れなかった場合や、室内を見られたくないという場合、対象者が認知症であるため事前連絡しても忘れられているなどといった意見が挙げられた（図 1 5）。

住居内への立入りに関する課題として、「対象者に関すること」が最も多く、次いで「診断に関すること」であった。その他の課題としては、対象者が訪問に



関して不審に感じ、立入るところか玄関先でも拒否されてしまうことが多いことや、事前連絡をしても、本事業に対する理解が得られなかったり、本人が忘れていたり、診断時間が長いなどの理由から訪問先で断られたりすることが挙げられている（図16）。

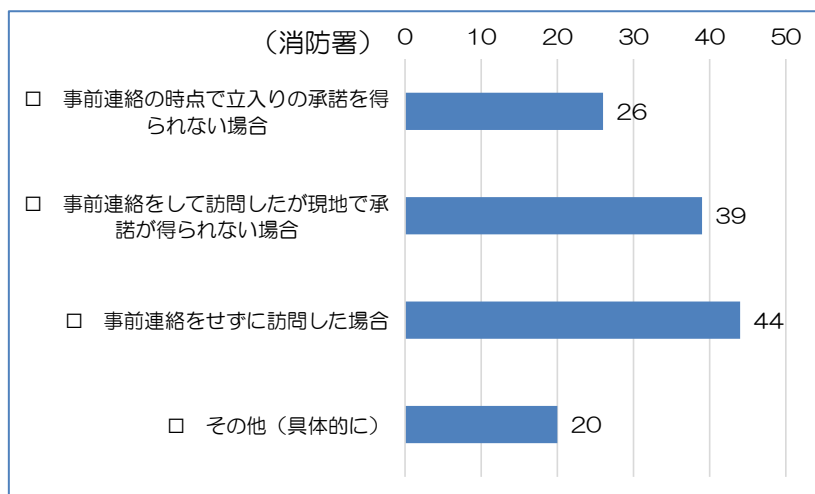


図15 住居内に立入れなかった理由

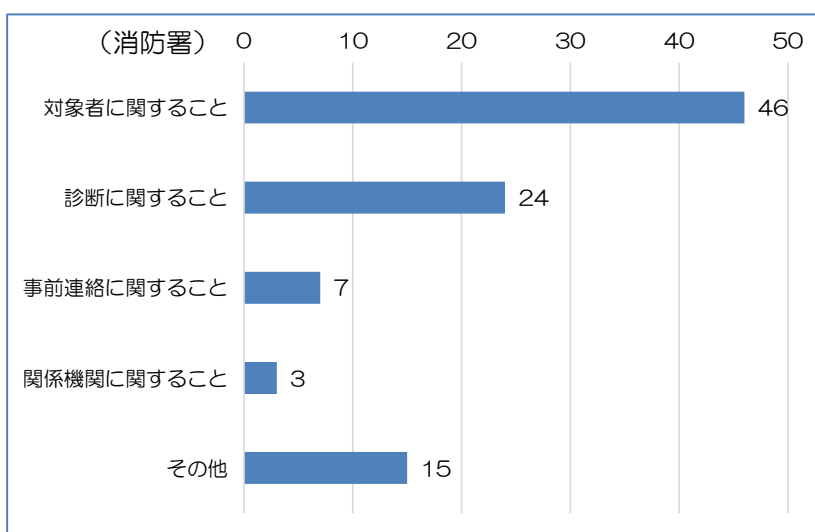


図16 住居内への立入りに関する課題

#### オ 診断方法について

診断については「診断項目を全て実施」が最も多く、次いで「対象者の希望に応じて診断項目を絞って実施」であった。その他としては、連携する関係機関の都合により時間が取れない場合は項目を絞って実施するなどの意見が挙げられた（図17）。

診断方法に関する課題として、「診断項目に関すること」が最も多く、次いで「診断時間に関すること」であった。その他の意見としては、診断内容を理解してもらえない、診断項目が多く時間を要し、対象者や関係機関に負担をかけている、プライバシーに関することが聞きづらいなどの意見があった（図18）。

また、プライバシーに関することを聞いたり、診断を効率的に実施したりするためには職員のスキルも必要であり職員に対する研修等が必要との意見も挙げられた。

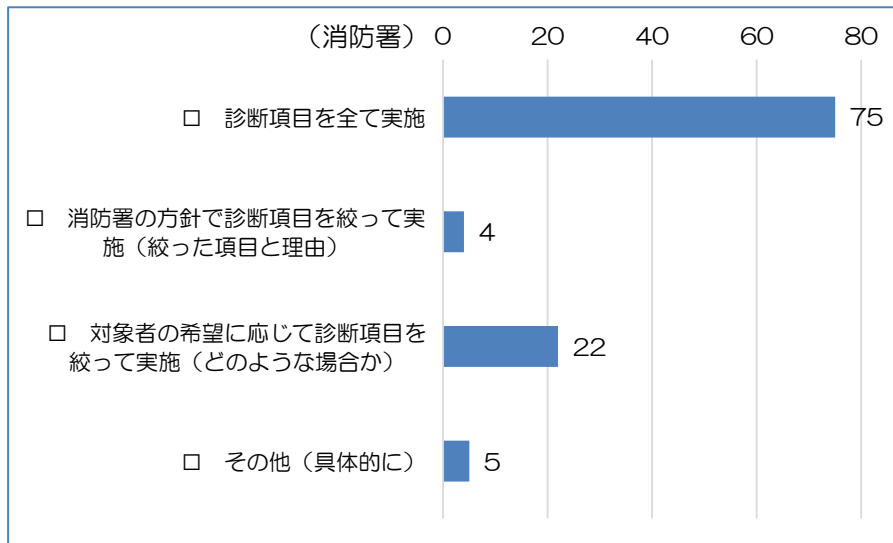


図17 診断方法

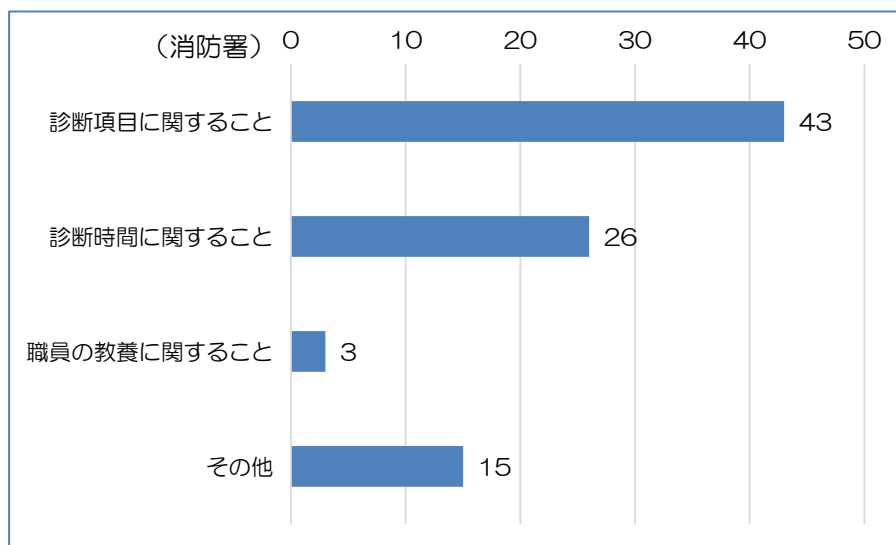


図18 診断方法に関する課題

## カ 継続した指導方法について

継続した指導方法については、「関係機関が主体となって継続した指導を実施」が最も多く、次いで「継続指導は実施していない」であった（図19）。

その他の指導方法としては、特に火災危険が大きい対象者宅については、再度訪問するようにしている、定期的に繰り返して同じ区域を回っている、前回の診断から数年経過した対象者に連絡を取り、再度の診断を希望すれば行っているなどの意見が挙げられた。

継続した指導に関する課題として、「消防署における継続指導に関すること」が最も多く、次いで「関係機関における継続指導に関すること」であった。その他の課題としては、継続指導に関しては多数の対象者がおり、中には改善に費用を要するものもあることから、消防署が単独で継続指導を行っていくのが難しいことや、継続指導を実施しても指摘内容に関しては、本人が改善する意識がないなどの課題も挙げられている（図20）。

また、関係機関の業務の中で継続指導を行っていくのは、関係機関の本来業務の合間で行うことから、関係機関の負担となっていることや、消防署が途中経過を把握するのが困難であるなどの課題が挙げられた。

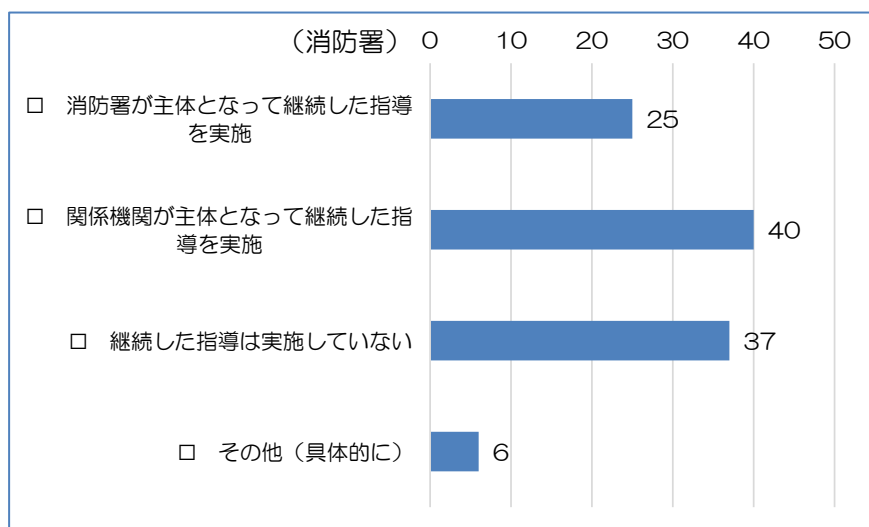


図19 継続した指導方法

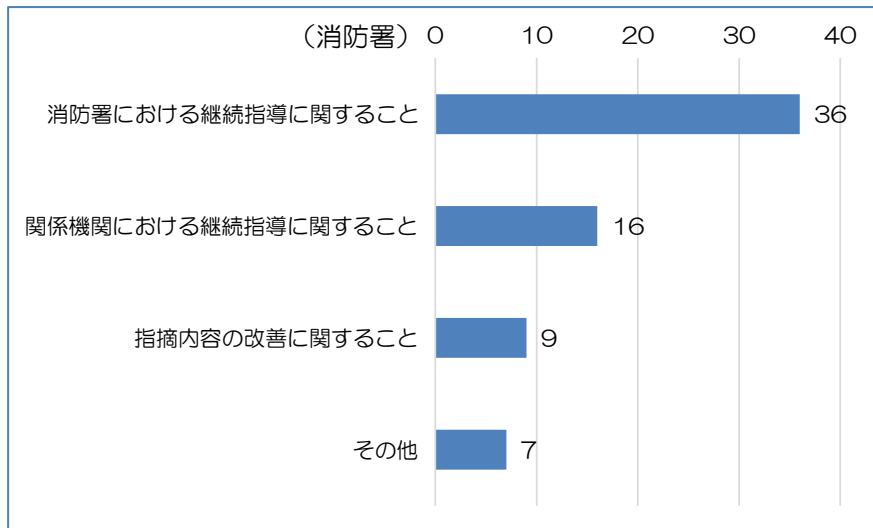


図 2 0 継続した指導に関する課題

#### キ 職員の能力向上に向けた取組

対象者に応じた診断を行うため、不慣れな職員に対して、総合的な防火防災診断を推進するために必要な接遇要領等に関する研修を実施するなど、各消防署で様々な取組を行っている。

#### ク 問題点・課題

対象者や関係機関によって、本事業への理解や捉え方が異なっており、事業に対する理解度を高めるために本事業の広報を促進することや「総合的な防火防災診断」と聞いたところで、何を行うのかが分からない等、認知度に係る問題や課題が多く挙げられた。

#### ケ 署独自の取組について

新たな取組みとして、関係機関の業務への同行、関係者への事業協力に関する取組みや、イベント等で診断希望者を募るなど、対象者の抽出に関する取組みが挙げられた。

### (3) 各区市町村に対するアンケート調査概要

次の表の項目について、各区市町村へアンケート調査を行った。

表5 各区市町村に対するアンケート概要

目的	避難行動要支援者名簿の作成状況、総合的な防火防災診断を含めた活用範囲等を調査するとともに、診断に使用する際に生じる各種問題点を調査し、今後の詳細な検討事項を決定するため。
期間	平成29年10月6日（金）から平成29年10月31日（火）まで
対象者	東京消防庁管内52区市町村の避難行動要支援者名簿を所管する部署
調査項目概要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 避難行動要支援者名簿の作成状況について</li> <li>2 避難行動要支援者名簿の対象者について</li> <li>3 避難行動要支援者名簿の提供先・活用範囲について</li> <li>4 消防機関へ「名簿未提供」、活用範囲が「災害時のみ可能」の理由</li> <li>5 消防機関が「平常時に活用可能」な名簿の同意方法と活用範囲について</li> <li>6 避難行動要支援者名簿以外で「総合的な防火防災診断」へ活用できる名簿について</li> <li>7 区市町村が保有する情報を提供するために発生する課題や問題点について</li> </ol>

#### (4) 各区市町村に対する調査結果（資料3）

##### ア 避難行動要支援者名簿の作成状況について

調査を行った当庁管内52区市町村のうち、約9割にあたる47区市町村が避難行動要支援者名簿を作成済みであった。

なお、作成中は4区市町村、未作成は1区市町村で、未作成の区市町村についても平成30年度に作成予定との回答であった（図21）。

名簿への記載範囲に関しては、区市町村によって様々であるが、災害対策基本法第49条の10第2項に定める7項目に関しては、8割以上の区市町村が全て記載している（図22）。

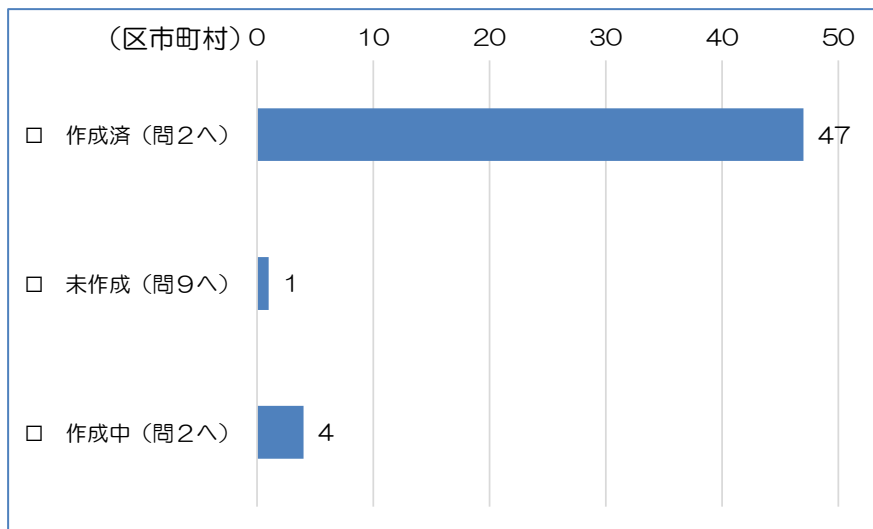


図 2 1 避難行動要支援者名簿の作成状況

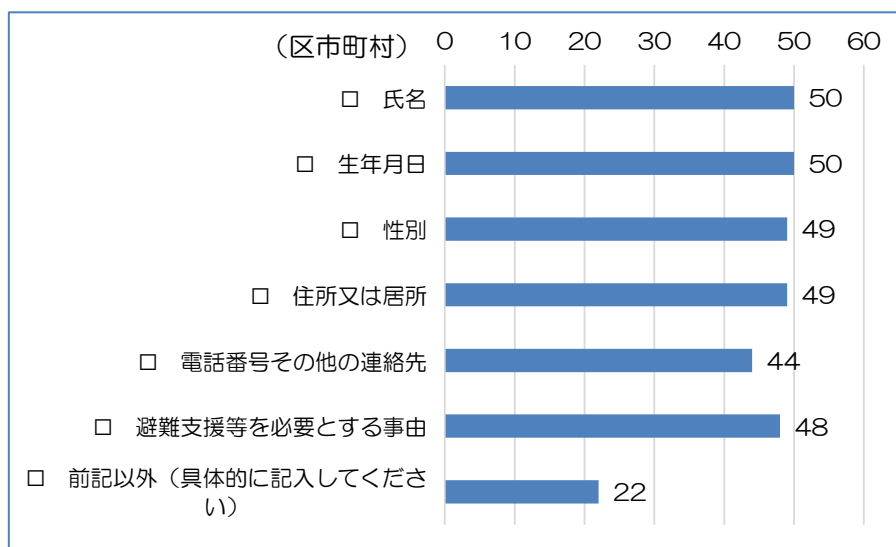


図 2 2 避難行動要支援者名簿の記載内容

イ 避難行動要支援者名簿の対象者について

区市町村によって様々で、高齢者の年齢や、障害者の程度によっても異なっていた（図 2 3）。

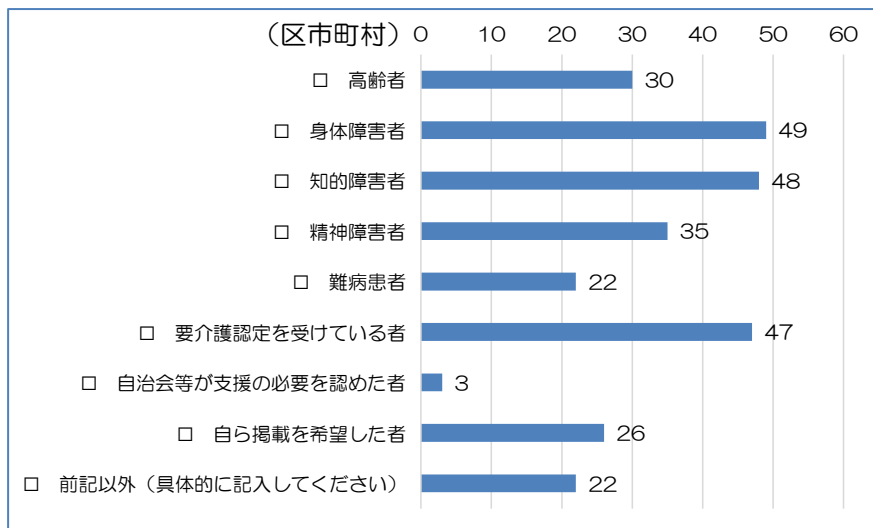


図 2 3 避難行動要支援者名簿の対象者

ウ 避難行動要支援者名簿の提供先・活用範囲について

消防署に対し避難行動要支援者名簿を提供している区市町村は、災害時で約 9 割、平常時で 8 割を超えているが、活用範囲をみると、平常時にも活用できると回答した区市町村は 36 区市町村と、約 7 割にとどまっている（図 2 4、図 2 5）。

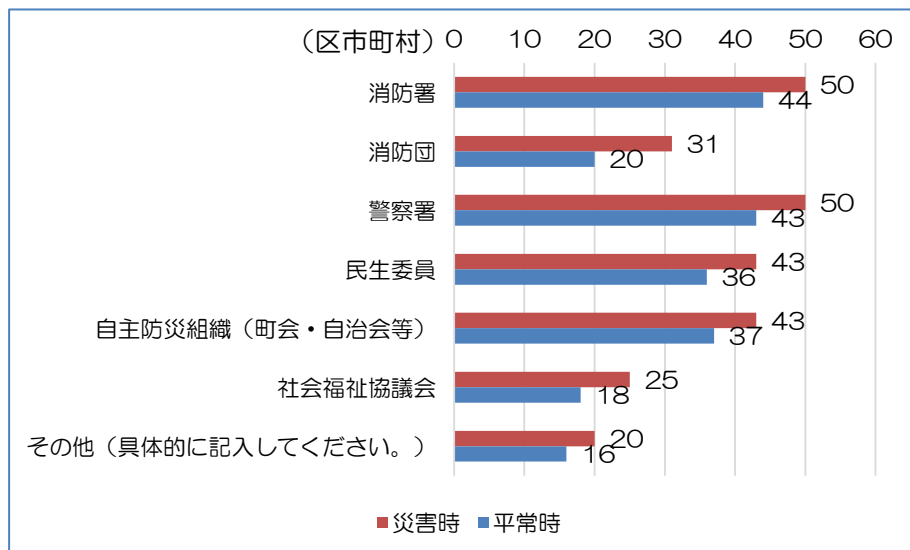


図 2 4 避難行動要支援者名簿の提供先

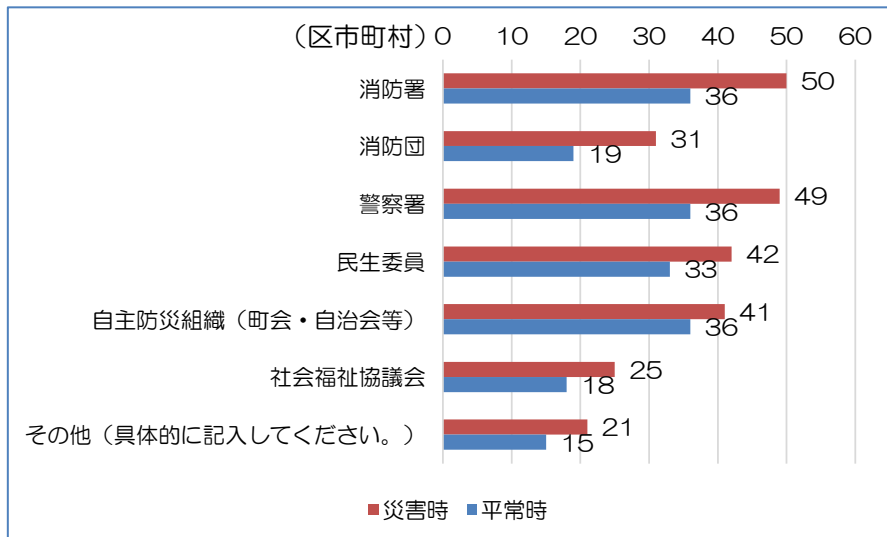


図 2 5 避難行動要支援者名簿の活用範囲

エ 消防機関へ「名簿未提供」、活用範囲が「災害時のみ活用」の理由について

避難行動要支援者名簿を作成中、又は未作成の 2 区市町村を除くと、災害時は全ての区市町村が提供可能となっている。

活用範囲が「災害時のみ可能」の理由としては、災害対策基本法の解釈、区市町村の要綱や個人情報に関する決まりによる制限や本人同意を取っていないなどの理由で活用できないとの意見であった。

オ 消防機関が「平常時に活用可能」な名簿の同意方法と活用範囲について

同意方法に関しては書面確認によるものがほとんどであった（図 2 6）。

平常時に活用可能と回答した 3 6 区市町村のうち、消防署が行う要配慮者対策に関する事業への活用であれば全て活用可と回答したのは半数の 1 8 区市町村であり、総合的な防火防災診断に関しては、1 0 区市町村のみであった（図 2 7）。

その他の意見として、明確な定めがない、消防署からの要望によって検討するといった意見も挙げられた。



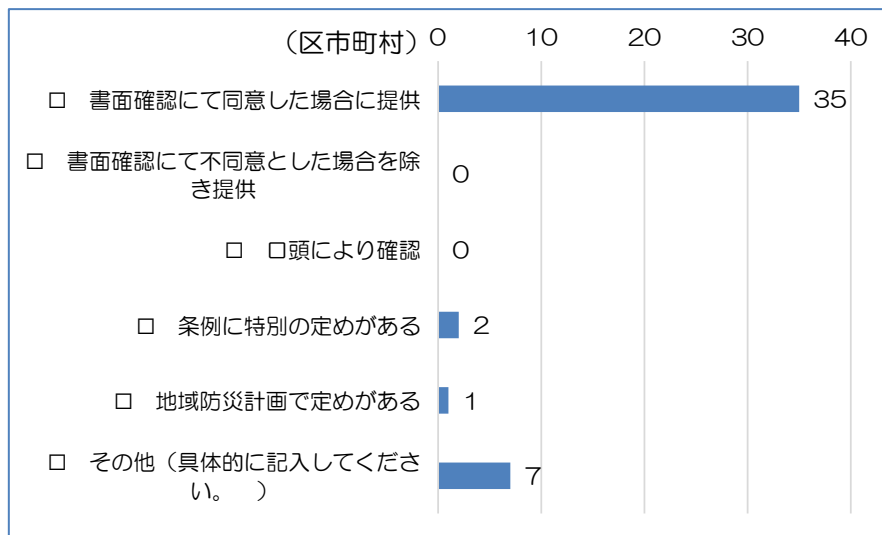


図 2 6 本人同意の確認方法

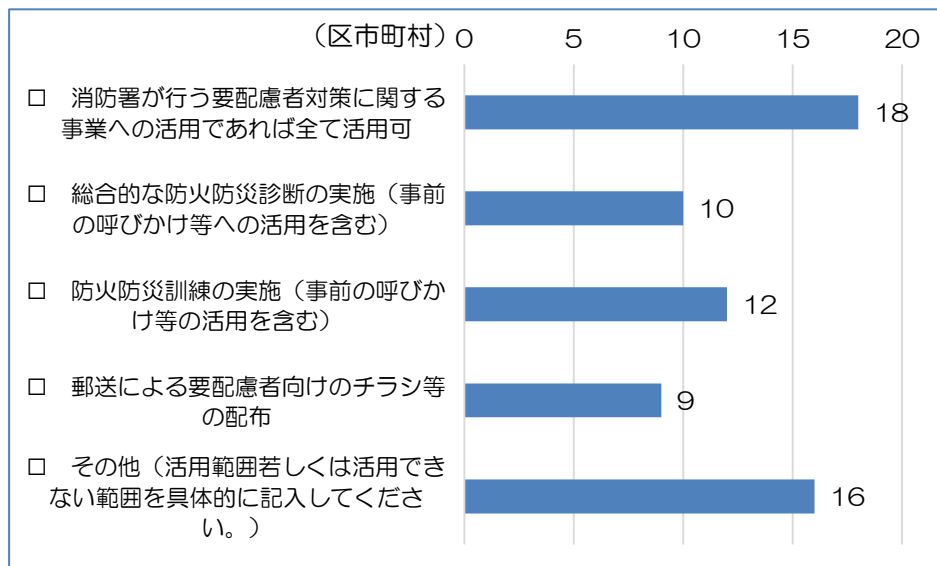


図 2 7 平常時における活用範囲

カ 避難行動要支援者名簿以外で「総合的な防火防災診断」へ活用できる名簿について

避難行動要支援者名簿以外の名簿を所有しているのは2区市町村のみで、今後、作成予定があると回答した区市町村はなかった（図 2 8）。

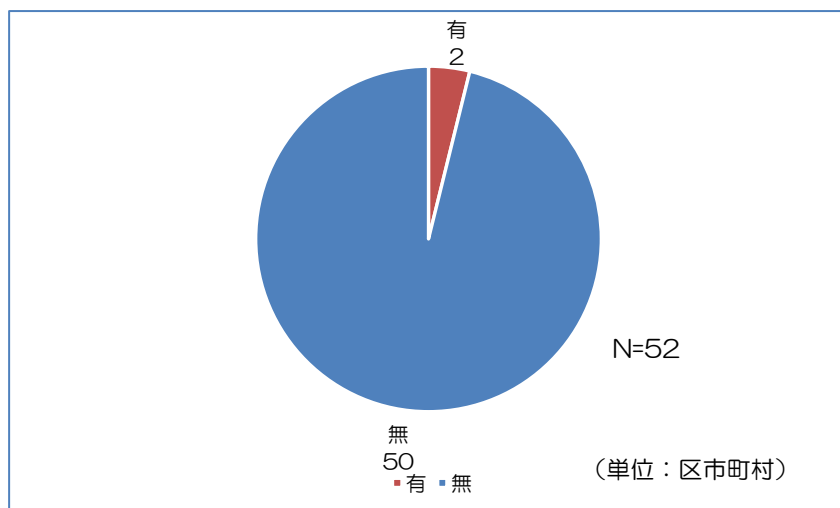


図 2 8 避難行動要支援者名簿以外の名簿の有無

キ 避難行動要支援者名簿の提供に係る課題や問題点について

避難行動要支援者名簿を提供するまでの課題としては、「個人情報に関すること」が最も多く、次いで「本人意思に関すること」であった。その他の課題・問題点としては、災害対策基本法の解釈、名簿の管理、などであった（図 2 9）。

また、総合的な防火防災診断に避難行動要支援者名簿を活用することは、名簿の目的外使用と考える区市町村が多かった。

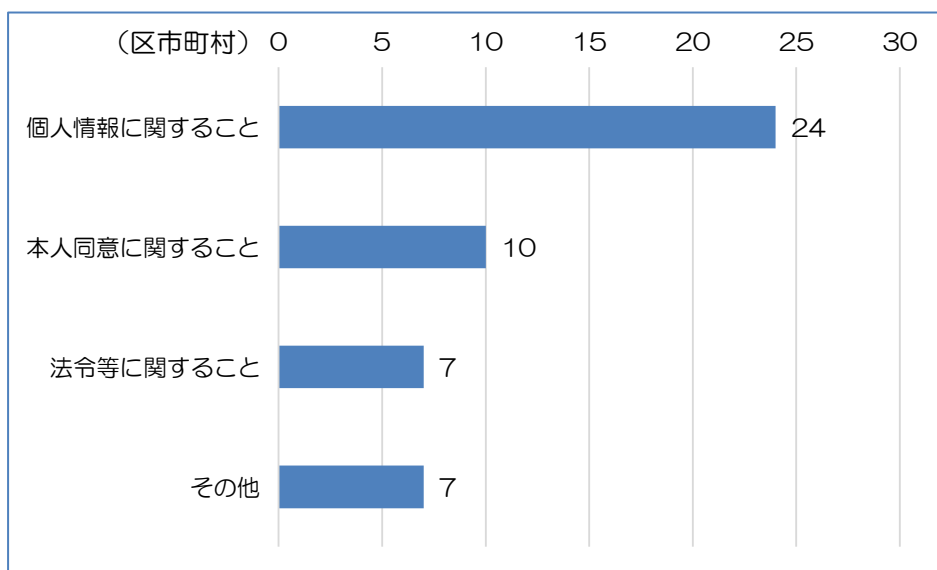


図 2 9 区市町村が保有する情報を提供するために発生する課題・問題点

## IV アンケート結果を踏まえた課題検討

### IV-1 総合的な防火防災診断の実施方法について

#### (1) 真に診断を必要とする対象者の絞り込み

住宅火災による死者の傾向等から、真に診断を必要とする対象者の例を掲出するとともに、関係機関と連携して当該対象者の情報共有や抽出方法の検討を行い、診断へ結び付けていくことが重要である。

#### (2) 総合的な防火防災診断につながる新たな仕組みづくりや効果的な診断の実施

これまで各消防署において実施してきた診断対象者の抽出方法以外に、新たな仕組みや、より効果的な診断を行っていく必要があることから、次の内容を検討する。

ア 本人からの手上げ方式による診断の検討

イ 福祉関係機関との連携強化や新たな協力者の掘り起こしの検討

ウ ニーズに応じた診断方法の検討

エ 対象者への診断に対する満足度の確認

### IV-2 避難行動要支援者名簿等の活用方策について

#### (1) 避難行動要支援者名簿の活用方策

総合的な防火防災診断に避難行動要支援者名簿を活用できる各区市町村は少ないが、避難行動要支援者名簿を活用できる場合の効果的な活用方策を検討、検証する必要がある

#### (2) 避難行動要支援者名簿以外の名簿の活用可否

現在、作成している区市町村は少ないが、各関係機関が独自に作成した名簿等の存在を確認することや、新たな整備に向けての検討等について動向を注視するとともに、作成に際し、総合的な防火防災診断への活用に向けた働きかけを図っていく必要がある。

### IV-3 総合的な防火防災診断の周知方法について

多くの消防署が抱えている問題として、診断対象者や、関係機関が本事業に対する認識、理解等が浅く、診断に際しては、その都度事業概要についての説明が生じるケースが多くある。

事業に対する認識や理解度を高めることにより、診断対象者とのスケジュール調整や住居内への立入りの調整が効率的に進められると考えられる。

また、関係機関の認識や理解度が高まることにより、より効果的に連携を図ることができ、真に診断が必要な対象者への診断に結びつける有効な方法となると考えられるため、次の項目について検討する必要がある。

ア 各種イベントや広報媒体を活用した広報の推進

イ 親しみやすい名称の検討

## V 課題解決にむけた取組（試行）の実施

### V-1 取組（試行）の概要

取組（試行）については、次表のとおり実施する。

表6 課題解決に向けた取組（試行）の概要

	取組概要	モデル署数	試行期間
1	真に診断が必要な対象者の抽出例の検討	4署 (特別区2署、多摩地区2署)	平成30年9月14日 (金)から平成30年12月28日(金)まで
2	関係機関の見守り活動に合わせた診断の実施		
3	・新たな申し込み受付方法の実施 ・イベント会場等における広報	5署 (特別区3署、多摩地区2署)	
4	・避難行動要支援者名簿を活用した対象者の抽出 ・リーフレット等による広報	4署 (同一の区市町村に存する消防署)	平成30年9月14日(金)から平成31年3月31日(日)まで ※. 集計については12月28日(金)までに実施した分とする
共通事項	・取組（試行）により総合的な防火防災診断を実施した際は、診断対象者、連携を前提とした取組については連携を図った関係機関への満足度調査を行う。・平成31年1月以降に、試行を行った全てのモデル署に対し、ヒアリング調査を行う。		

以下に各試行の詳細な取組内容、取組（試行）の実施結果を示す。

### V-2 真に診断が必要な対象者抽出例の検討

#### (1) 取組内容（資料4-1）

ア 家族構成、生活環境、身体状況等から、真に診断を必要とする対象者の例示を示し、該当者に対し直接的、間接的に総合的な防火防災診断の実施を働きかける。

イ 働きかけの方法については特定の方法は指定せず、消防署単独の働きかけ、関係機関を介した働きかけ等、試行モデル署において、これまで行ってきた診断対象者

抽出方法を踏襲する。

ウ 真に診断を必要とする対象者の例は、表3（P. 10）とし、消防署、関係機関から得た情報の中で、該当する項目が多いなど危険性が高い対象者を優先し、働きかけるものとする。

## (2) 実施結果（満足度調査）（資料4-2）

試行期間内において実施した総合的な防火防災診断は71件であった

ア 受診前の不安点の有無と、実施後の不安点の解消について

総合的な防火防災診断を受ける前に、何らかの不安があったと7人（9.9%）回答したが、そのうち6人が診断を受けて「不安が解消された」との回答を得られたことから、対象者の抱えている不安を解消する効果が確認できる（図30、31）。

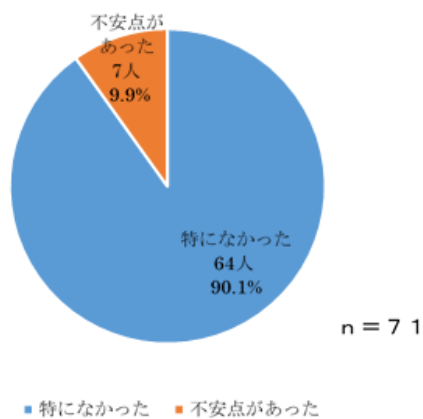


図30 受診前の不安点の有無

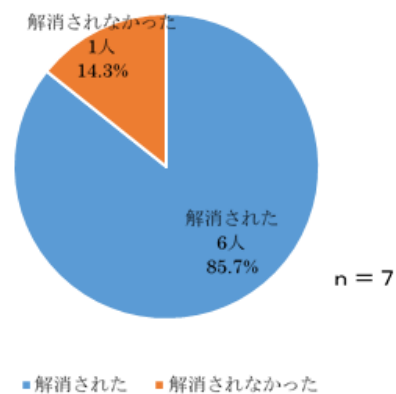


図31 不安点の解消について

イ また診断を受けてみたいか

また診断を受けてみたいと回答した人は、47人（66.2%）で、「受けたくない」と回答した人は9人（12.7%）であった。（図32）。

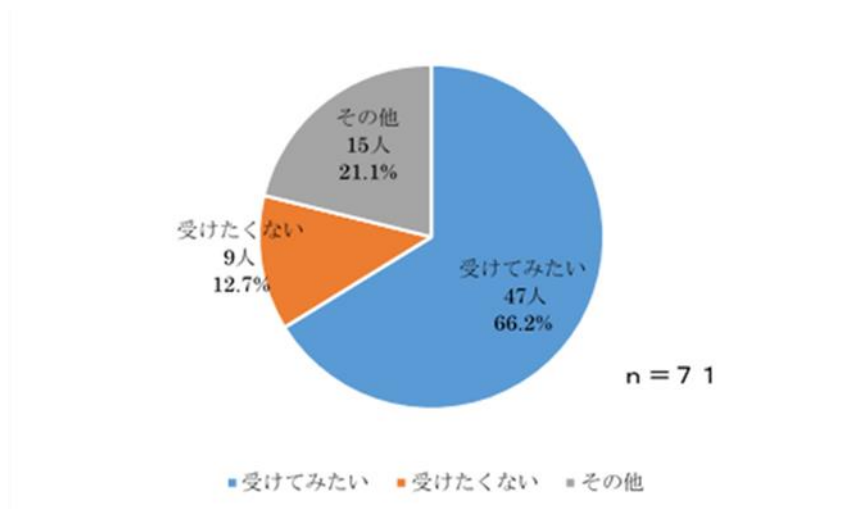


図3-2 また診断を受けてみたいか

ウ 総合的な防火防災診断を他の人に勧めてみたいか

総合的な防火防災診断を他の人に勧めてみたいと回答した人は、29人（40.8%）で、「どちらともいえない」と回答した人は、35人（49.3%）であった（図3-3）。

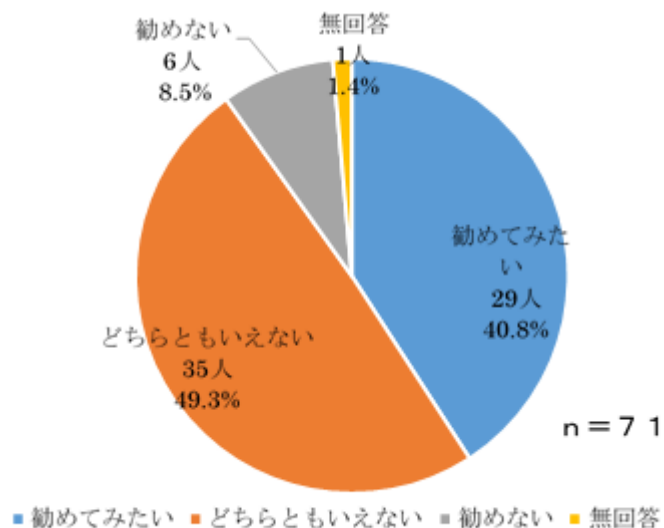


図3-3 総合的な防火防災診断を他の人に勧めてみたいか

エ 診断を受けてみた感想について

指摘事項に対して是正を検討する意見が多かった。一方で、総合的な防火防災診断を実施するうえで、不安に感じることについては、事前連絡がなく訪問してくるという意見が多かった。

### (3) 実施結果（消防署へのヒアリング調査）

試行期間後、各モデル署に対しヒアリングを行った結果は、以下のとおりである。

#### ア 総合的な防火防災診断対象者の反応に関すること

- ・ 総合的な防火防災診断の実施に伴う説明の際は、消防署員のみで対象者宅を訪問するよりも、普段連絡を取り合い、顔を合わせている区市町村や関係機関の人と連携し実施の説明を行うことで、理解されやすく、診断に繋がりやすい。
- ・ 実際に総合的な防火防災診断を受けた対象者の反応は、概ね良好であった。

#### イ 取組みを行った上で推奨すべき事項

- ・ 区市町村の担当者に、今回の取組（試行）について説明したところ、収容物が多く危険性の高い家の紹介を受け、合同で行くこととなった。一度で全ての是正は困難であったが、引き続き連携して様子を見ていくこととなった。
- ・ 対象者の抽出に際しては、包括支援センターの職員と相談して抽出し、危険性が高いと思われる対象者宅を選定した。指摘事項を診断対象者が是正した後、別に住む家族からお礼の連絡があった。
- ・ 写真入りのリーフレットを持参し説明したところ、診断に繋がった事例が複数あった。

#### ウ 取組みを行った上で検討すべき事項

- ・ 避難行動要支援者名簿を活用できる区市町村にある消防署であっても、名簿の記載内容は区市町村で様々であり、対象者が真に診断を必要とするか判断できず、消防署が単独で対象者を抽出することは難しい。
- ・ 真に診断が必要な対象者の例示で、特に優先すべき項目等が明確であると進めやすい。
- ・ 対象者や連携を図る関係機関の多くは「総合的な防火防災診断」の事業内容を認知していないので、対象者本人や連携する関係者へ取組み内容をその都度正確に説明しないと診断に繋がらない。



- ・ 総合的な防火防災診断を受け入れる対象者の多くは、整理整頓されている家が多い。一方で真に診断を必要とする対象者は、自宅内への立ち入りを拒否する傾向が強い。

#### (4) まとめ

ア 本取組に関して、効果が期待できる点については、以下のとおりである。

- ・ 真に診断が必要な対象者を例示することにより、各消防署において対象者を抽出しやすい。
- ・ 区市町村、関係機関と連携を図ることにより、真に診断を必要とする対象者への診断に繋がり易い傾向がみられる。
- ・ 真に診断を必要とする対象者の優先順位（優先項目）を明確にし、情報共有することで、効果的に診断を推進することが期待できる。

イ 今後更に検討が必要な事項

- ・ 関係機関との連携を図ることでより効果的に診断を勧められる傾向にあるが、現在総合的な防火防災診断を消防署だけで実施している場合、関係機関との連携の構築に時間を要する。
- ・ 関係機関の負担を考慮した総合的な防火防災診断を行う必要がある。
- ・ 総合的な防火防災診断の認知度が低いことから、対象者、関係機関の担当者に対し、その都度取組内容を説明する必要がある。

また、対象者、関係機関の担当者により、取組内容の捉え方が異なるため、丁寧な説明が必要である。

- ・ 総合的な防火防災診断を自ら希望する又は承諾する対象者の多くは、家の中が整理整頓されているなど、防災意識が高い。

真に診断を必要とする対象者の診断を行うため、関係機関や対象者に対するアプローチ方法を検討する必要がある。

### V-3 関係機関の見守り活動に合わせた診断の実施

#### (1) 取組内容（資料5-1）

- ア 関係機関が地域の要配慮者に対し見守り活動を行う際に、消防職員が同行し、総合的な防火防災診断を実施する。
- イ 診断時間については、見守り活動の時間に合わせて行い、部分的な項目についてのみ実施する。
- ウ 診断項目については、努めて見守り活動を行う者と事前に協議し、本人若しくは見守り活動を行う者が危険であると考えている部分を優先して行う。
- エ 満足度調査については、診断対象者、見守り活動を行う者に対して実施する。

#### (2) 実施結果（満足度調査）（資料5-2）

試行期間内に実施した総合的な防火防災診断は9件であった。

ア 診断対象者への満足度調査結果について（回答：8件、未回答：1件）

- ・ 見守り活動に消防職員が同行してくることについて

見守り活動に消防職員が同行することに対し、安心して受け入れられた対象者は6人（75.0%）であった（図34）。

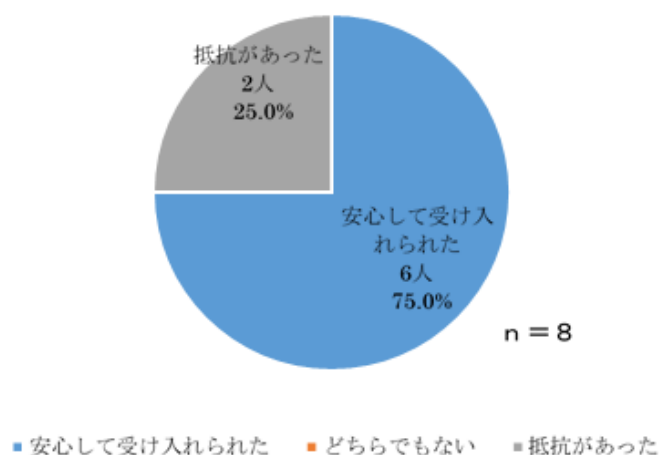


図34 見守り活動に消防職員が同行してくることについて

- 受診前における不安点の有無

総合的な防火防災診断を受ける前に、防火防災面について何らかの不安を抱えている人は2人（25.0%）であった（図35）。

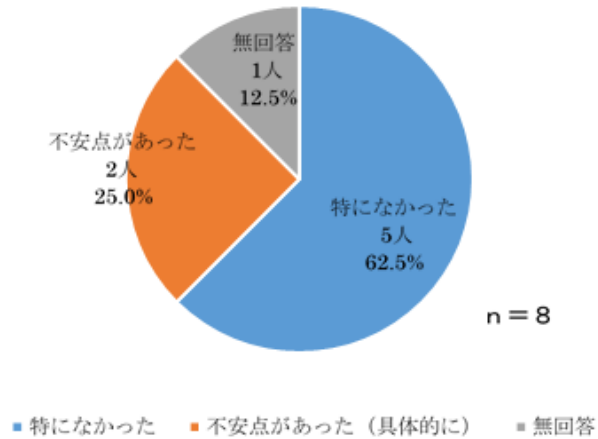


図35 受診前における不安点の有無

- 総合的な防火防災診断の取組について

総合的な防火防災診断を「良い取組だと思った」と回答した人は7人（87.5%）と非常に高い（図36）。

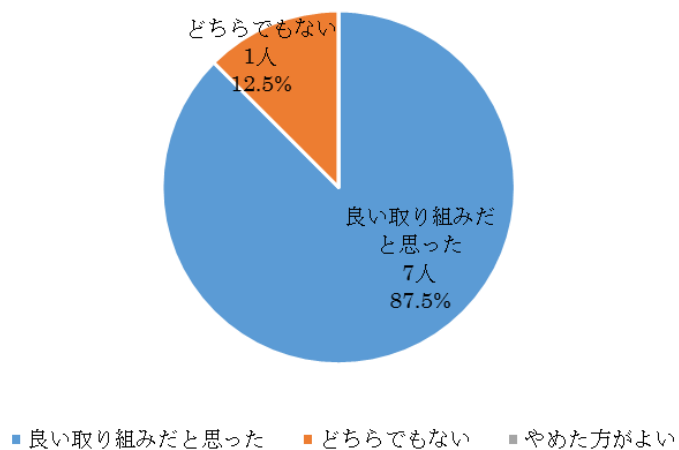


図36 総合的な防火防災診断の取組について

### イ 関係機関への満足度調査結果について

- 総合的な防火防災診断の認知度について

総合的な防火防災診断を「知っていた」と回答した人は、7人（77.8%）と

高い（図37）。

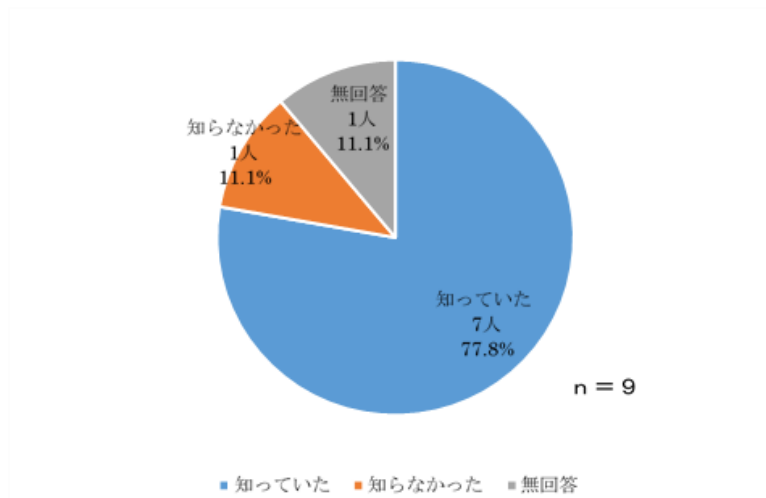


図37 総合的な防火防災診断を知っていたか

- 総合的な防火防災診断の取組、今後の連携について

消防職員が同行して診断することに対し、同行した関係機関の鎖が効果的であり、今後も連携を図りたいと回答あった（図38、39）。

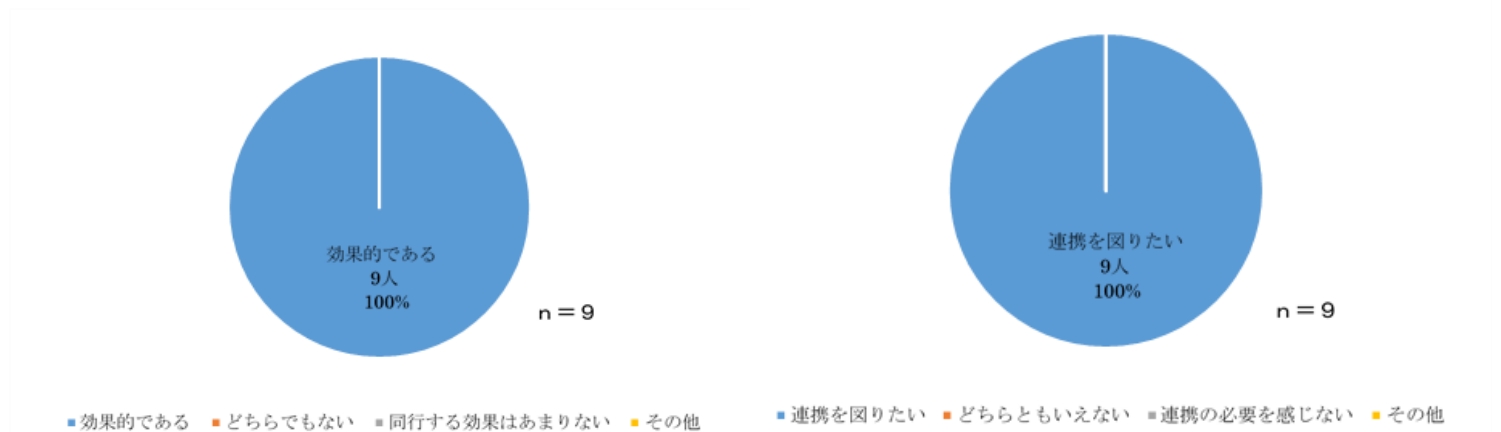


図38 取組について

図39 今後も連携を図りたいか

- 本取組（試行）が見守り活動の負担になるか

回答した全員が活動の負担にならないと答えた（図40）。



図4 0 本取組み（試行）見守り活動の負担になるか

- ・ 項目に限定して同様の診断を行えるか

見守り活動を行う際、項目に限定して同様の診断を行えると、全ての人が回答した（図4 1）。

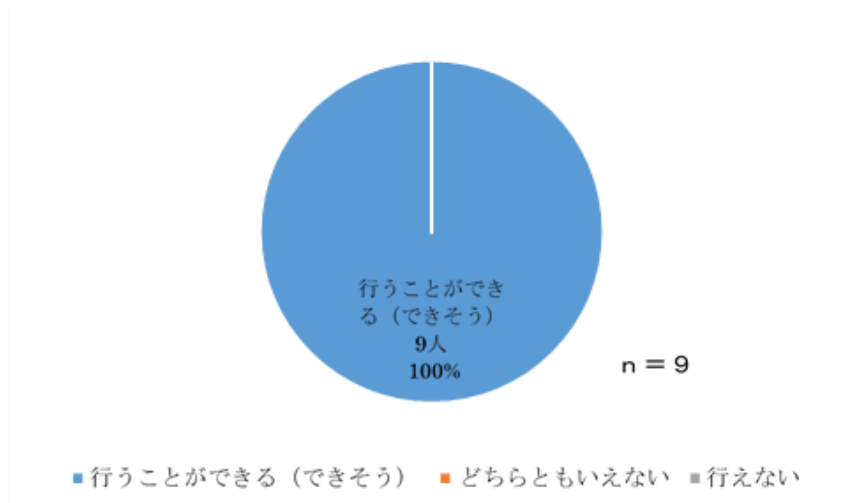


図4 1 項目に限定して同様の診断を行えるか

### (3) 実施結果（消防署へのヒアリング調査）

試行期間後、各モデル署に対しヒアリングを行った結果は、以下のとおりである。

- ア 診断対象者の反応として、否定的な意見を言う対象者はいなかった。
- イ 見守り活動を行っている関係機関の反応として、防火防災を消防職員の視点で診断することにより、対象者が真剣に防火防災について考えてくれるという意見があった。

#### ウ 取組みを行った上で推奨すべき事項

- ・ 見守り活動等を行っている関係機関が負担にならず、連携を図ることができる。
- ・ 見守り活動等を行っている関係機関の担当者が不安に思っている対象者宅への診断に繋がりやすい。
- ・ 消防職員が防火防災に関する診断を実施し、指摘事項に対し是正に向け考えてくれるなど、対象者の防火防災意識の向上が図られる。

#### エ 取組みを行った上で検討すべき事項

- ・ 総合的な防火防災診断を知っている関係機関の担当者は、積極的に協力してくれるが、そうでない場合「何をするか分からない」、「対象者にどう説明すればいいか分からない」等の理由から遠慮されることが多く、同行に至るまでに適切な事業内容の説明が必要となり、協力を得るまでに時間を要する傾向にある。
- ・ 見守り活動を行っている人であっても、自宅内に入れて貰えない対象者も多くおり、真に診断が必要な対象者に対して診断に至れない場合がある。

### (4) まとめ

#### ア 本取組に関して、効果を期待できる点としては以下のとおりである。

- ・ 見守り活動実施者に随行することにより、関係機関の負担軽減が図られる。
- ・ 見守り活動実施者が、普段心配に思っている対象者の診断に繋がりやすい。
- ・ 総合的な防火防災診断の効果的な推進はもとより、見守り活動実施者としても効果を感じる傾向が強く、効率的に要配慮者に対し、安心・安全に向けた取組みを行える。

#### イ 今後、更に検討が必要な事項としては以下のとおりである。

- ・ 見守り活動等を実施する者が、総合的な防火防災診断を知っている場合は、効果・効率的に推進することができるが、総合的な防火防災診断を知らない見守り活動等を実施する者については、消防署との連携に向けた連絡をしてこないことが多い。
- ・ 身守り活動等を実施する者であっても、住居に立入れない対象者も多く、必ずしも真に診断が必要な対象者に対する診断ができるとは限らない。

## V-4 新たな申し込み受付方法の実施、イベント会場等における広報

### (1) 取組内容（資料6-1）

地域の高齢者等が集まるイベント会場や防災訓練会場において、総合的な防火防災診断の広報を実施するとともに、その場で総合的な防火防災診断の受付を行う。

また、その場で申し込みができない人に対しても、電話等で後日申し込みができる「ファックス用紙」、「料金受取人払いのはがき」等を配付し、本人希望の診断を受付ける。

### (2) 実施結果（満足度調査）（資料6-2）

試行期間内に実施した総合的な防火防災診断は38件であり、イベント会場における申し込み（11件）、はがきによる申し込み（18件）、電話等（9件）となっている。

なお、はがきによる申し込みは、配布数881通に対し18通で、約2%であった。

診断対象者への満足度調査結果については、以下のとおりである。

#### ア 総合的な防火防災診断の認知度について

総合的な防火防災診断を知っていた対象者は、約2割であった（図4.2）。

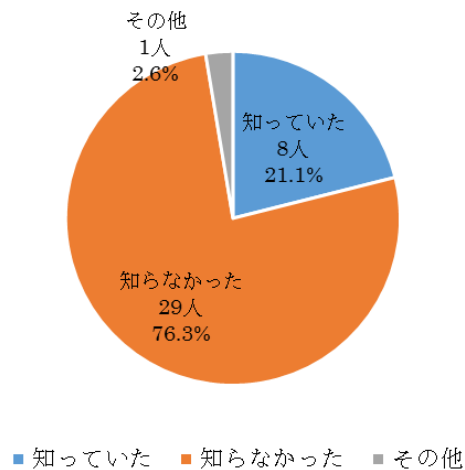


図4.2 総合的な防火防災診断を知っていたか

## イ 総合的な防火防災診断の取組について

取組については、37人（97.4%）が良い取組だと思うとの回答であった。消防職員から直接防災に係るアドバイスを貰えることが好評であった（図4.3）。

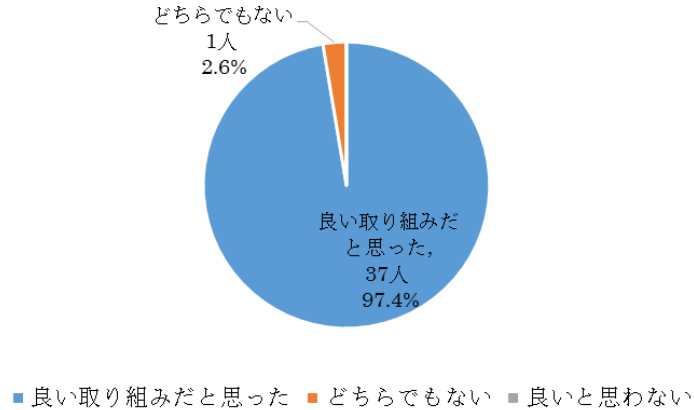


図4.3 本取組（試行）について

## ウ 総合的な防火防災診断を他の人にも勧めてみたいか

約9割の人が「他の人にも勧めてみたい」と回答した（図4.4）。

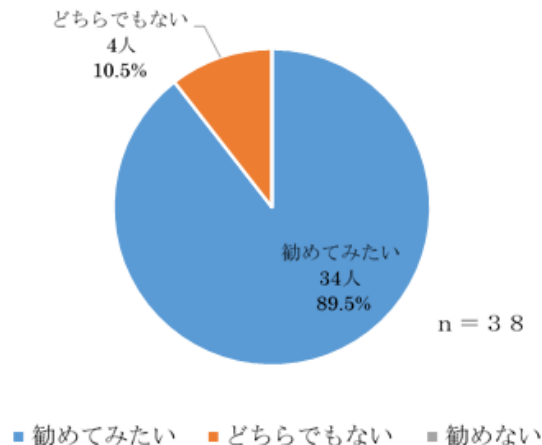


図4.4 他の人にも勧めてみたいか

### (3) 実施結果（消防署へのヒアリング調査）

試行期間後、各モデル署に対しヒアリングを行った結果は、以下のとおりである。

#### ア 診断対象者の反応について

- ・ 申し込みの段階で防火防災について不安を伝えてくる人も多く、不安を解消する効果があった。
- ・ 申し込みをしてくる対象者は、防災意識の高い人が多く、整理整頓されている



家が多い。

- ・ はがきによる申し込みについては、返送率が約2%（18通／881通）であり、申し込み全体の約半数であった。

#### イ 取組みを行った上で推奨すべき事項

- ・ 住宅火災や住宅火災による死者が発生した地域の町会に働きかけると、受け入れられやすい。
- ・ イベント会場での受付を行った際、誰かが申し込みを行うと、それを見た友人等も一緒に申し込みを行う傾向が見られた。
- ・ 町会・自治会長等に依頼し、診断が必要と思われる人に話をしてもらい、はがき等を配布した際に、申し込み件数が伸びた事例があった。
- ・ イベント会場で診断を知った人が、台風後に雨漏りが生じたため漏電が心配で申込みをし、診断を行ったところプラグの腐食を発見した事例があった。

#### ウ 取組みを行った上で検討すべき事項

- ・ 防災意識の高い人や身体に支障が無い人からの申し込みが多く、本当に危険性が高い人からの申し込みは少ない。
- ・ イベント会場のうち、祭りの会場等では総合的な防火防災診断の説明は聞いてもらえない傾向がある。

また、町会の定例会や防災訓練会場においては、比較的説明を聞いてもらいやすい傾向にある。

- ・ イベント会場においては、遠方から来ている人もいることから、消防署の管轄区域内に居住する人か分からない場合がある。
- ・ 事前に何件の申し込みがあるかが分からないことから、業務調整が難しい。

## (4) まとめ

ア 本取組に関して、効果が期待できる点としては、以下のとおりである。

- ・ 消防職員が直接都民の前で広報、周知活動を行うことにより、総合的な防火防災診断の申し込みに不安が生じない。

- ・ イベント会場等での機会を捉え、総合的な防火防災診断の取組を広めることにより、診断につなげられる。
- ・ 関係機関の窓口にて、総合的な防火防災診断の申し込み用紙を常備する等、関係機関の負担は比較的軽い。

イ 今後、更に検討が必要な事項としては、以下のとおりである。

- ・ 申し込みを行ってくる人は防災意識の高い人が多く、危険性の高い対象者からの申し込みはほとんど無い。
- ・ イベント会場で申し込み用紙等を配付する際に、当該消防署の管内に居住する人でない場合があるので、配付物に注意点を記載する必要がある。
- ・ イベントの内容によっては、総合的な防火防災診断の広報に耳を傾けてもらえないものがあるので、精査する必要がある。
- ・ 申し込み件数の予測が難しく、多くの申し込みがあった場合に対応が困難となることが考えられる。

## V-5 避難行動要支援者名簿を活用した対象者の抽出、リーフレット等による広報

### (1) 取組内容（資料7-1）

同一の区市町村を管轄する消防署において、避難行動要支援者名簿を活用し、次の取組を行う。

ア 避難行動要支援者名簿から対象者を抽出し、リーフレット等において周知活動を行うとともに、返信用封筒を同封の上、アンケート形式の調査票（診断受診希望含む）を送付。

イ 調査票の返信があった対象者のうち、総合的な防火防災診断を希望すると回答した対象者に対し、日程調整を行い、総合的な防火防災診断を実施する。

### (2) 実施結果（満足度調査）（資料7-2）

4, 0 0 0通送付し、返送数は1, 0 2 9通（27.3%）、そのうち2 3 1通（22.4%）が「診断希望」と回答した（全体の約5.8%が診断希望）。

試行期間内に実施した総合的な防火防災診断は71件であった。

診断対象者への満足度調査結果については、以下のとおりである。

#### ア 総合的な防火防災診断を知っていたか

総合的な防火防災診断を知らなかった対象者は47人（66.2%）であり、認知度は低い（図45）。

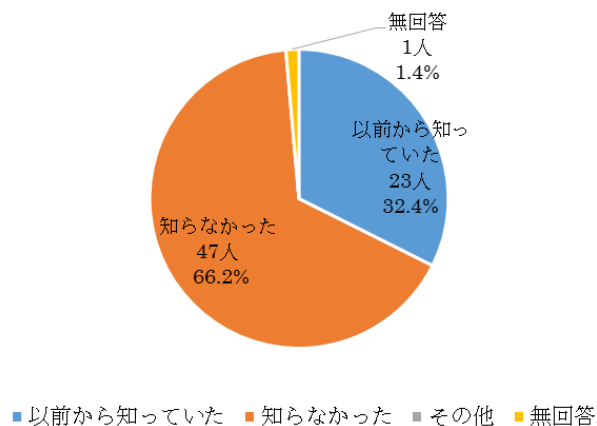


図45 総合的な防火防災診断を知っていたか

#### イ 希望調査票における診断申し込みについて

受診者のうち56人（78.9%）が「気軽に申し込みを行えた」と回答した（図46）。

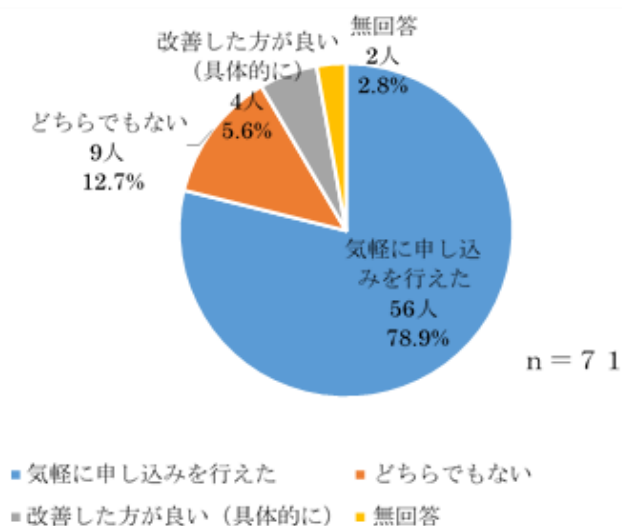


図46 希望調査票における診断申し込みについて

ウ また診断を受けてみたいか

「また受けてみたい」と回答した人は58人（81.7%）と高い（図4.7）。

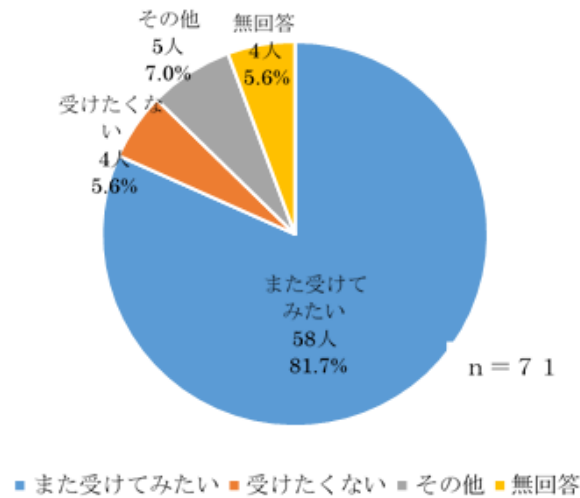


図4.7 また診断を受けてみたいか

(3) 実施結果（消防署へのヒアリング調査）

試行期間後、各モデル署に対しヒアリングを行った結果は、以下のとおりである。

ア 診断対象者の反応について

- ・ 本人の希望に対し診断を実施しているため、訪問に際し、疑問を抱かれることは無かった。
- ・ 申し込みをしてくる対象者は防災意識が高く、整理整頓されていることが多い。

イ 取組みを行った上で推奨すべき事項

- ・ 消防署が連絡、調整、診断を行えるので、関係機関への負担がない。
- ・ 本人が希望していることから、電話連絡等を入れた際に話がスムーズに進む。
- ・ 4,000名を対象にポスティングを行った結果、返信は1,092通で、返信率は27.3%、そのうち約21%にあたる231通（全体の約6%）が診断を希望。

ウ 取組みを行った上で検討すべき事項

- ・ 整理・整頓されている家が多く、真に診断が必要な対象者への診断は少なかった。
- ・ 総合的な防火防災診断を希望した対象者であっても、連絡が取れない対象者が

おり、確認するまでの労力が必要で、負担となる。

- ・ 希望調査票の情報は、個人情報が多く含まれているため、取扱いに注意を要する。
- ・ 申し込み件数の予測が難しく、多くの申し込みがあった場合に対応が困難となることが考えられる。

#### (4) まとめ

ア 本取組に関して、効果を期待できる点としては、以下のとおりである。

- ・ 消防署だけで推進できる取組であり、関係機関の負担を考慮する必要がない。
- ・ 一度に多くの対象者に対し、診断の希望調査票とともに、総合的な防火防災診断に係る広報媒体（リーフレット等）を送付できる。
- ・ 希望している人に対し、電話連絡等、スムーズに診断を進めることができる。

イ 今後、更に検討が必要な事項としては、以下のとおりである。

- ・ 申し込む人は防災意識の高い人が多く、真に診断が必要な対象者からの申し込みはほとんど無い。
- ・ 希望調査票には個人情報が多く含まれており、管理について検討しておく必要がある。
- ・ 一度に多くの申し込みがあった場合の対応を検討しておく必要がある。

### V-6 取組（試行）結果の考察

#### (1) 真に診断が必要な対象者への診断実施に向けて

真に診断が必要な対象者への診断実施に向け、高齢者の生活環境、居住形態等を踏まえた抽出例を明示するとともに、避難行動要支援者名簿、その他活用可能な名簿を駆使し、診断対象者を抽出することでより高い効果が期待できる。

その際、診断対象者の状況をよく把握している関係機関と情報共有、連携を強化することにより、危険性の高い対象者へ総合的な防火防災診断へ向けた効果的なアプローチを図ることが期待できる。

- **総合的な防火防災診断の実施体制について**

取組（試行）においては、様々な方法で総合的な防火防災診断を実施したが、各消防署の体制や関係機関との連携状況、地域特性等から、推進しやすいものとそうでないものがあり、各消防署の実状に応じて実施体制を選択し、推進することが効果的である。

- **都民や関係機関に対する周知の強化**

総合的な防火防災診断の認知率は低く、都民や関係機関へその内容が広く知られ、その効果が浸透することにより、都民に対する効率的な推進が図れるとともに、関係機関と連携を強化することにより、更に効率的に総合的な防火防災診断を推進できると考えられる。

## VI 提言

### 「住宅火災による要配慮者の被害低減に向けた「総合的な防火防災診断」の在り方について」

住宅火災による死者に占める高齢者の割合は平成26年以降、7割以上で推移しているとともに、高齢化率も年々高まっていることから、高齢者をはじめとした要配慮者に対する住宅火災による被害低減に向けた、より実効性のある総合的な防火防災診断を実施していくため、提言を示す。

#### VI-1 対象者抽出例の具体例を策定し、対象者の選定に活用

第14期東京都住宅防火対策推進協議会では、過去10年間の住宅火災による死者のデータから、生活環境や居住形態、家族構成等から、住宅火災による被害に遭いやすい対象者を分析し、抽出した（表3、参考資料1参照）。

要配慮者世帯では、高齢であることはもちろん、各項目に当てはまる対象者は多く、どの対象者が真に診断を必要としているかを、より詳細に示すことが重要である。

併せて、高齢者でなくとも、早い段階から居住空間の安全に対する意識啓発を図ることも考慮する必要がある。

今後、火災調査データをはじめ、各種データを活用し、複合的に住宅火災による死者の発生要因を解析し、各条件から診断の優先度を可視化し、真に診断を必要とする対象者を示すことから、より効率的に対象者の抽出を行うよう、配意すること。

#### VI-2 関係機関との連携強化

これまで、各消防署の地域特性に応じ、関係機関との連携を図ってきた。

第14期東京都住宅防火対策推進協議会における課題解決に向けた取組（試行）において、関係機関が把握している危険性の高い対象者の情報提供や、消防職員が同行した際に防火防災の専門家として要配慮者に対して助言を行うことにより、防火防災意識を高揚させる効果があるという結果を得られた。

真に診断が必要な対象者について、関係機関に情報提供するとともに、関係機関が考える危険性の高い対象者に対して総合的な防火防災診断を働きかけることにより、より的確に対象者を選定し、診断を進めることができる。

また、診断を実施した際の状況等について情報共有し、関係機関と連携したアフターサポート体制を充実させることにより、対象者の居住環境の安全化に向けたより高い効果が期待できることから、対象者選定、診断実施時のみならず、診断実施後の連携についても強化に努める必要がある。

今後は、より一層関係機関との連携強化を図り、総合的な防火防災診断を推進する。

### **VI-3 地域特性、管内情勢に応じた新たな診断実施体制の策定**

第14期東京都住宅防火対策推進協議会では、課題解決に向けた取組（試行）を行った。

モデル署に指定された消防署へのヒアリングでは、各取組（試行）において、これまで各消防署で行ってきた総合的な防火防災診断の推進方法と比較し、効果的であったと回答する消防署があるとともに、同じ取組（試行）でも効率が下がったと答える消防署があった。

東京消防庁管内の81ある消防署全てに対し、今後、画一的な方法で総合的な防火防災診断を推進していくことは効果的ではなく、それぞれの消防署が地域特性、管内情勢等に応じ、柔軟に対応し、推進していく必要がある。本報告書における各取組（試行）の内容については、各消防署のこれまでの取組を踏まえ、取り入れて推進できるものや、今後の推進方策を決定する上での参考資料として示し、活用を図る。

### **VI-4 避難行動要支援者名簿等の更なる活用に向けた取組**

避難行動要支援者名簿については、各区市町村によって取り扱い方が異なり、総合的な防火防災診断の対象者抽出に活用できる区市町村、できない区市町村に分かれている。

避難行動要支援者名簿の取り扱いについては各区市町村条例で定められており、容易に変更することは困難であることや、平常時の使用については名簿記載者本人の同意を



必要とすることから、現状を変えることは難しい。

現状を踏まえ、避難行動要支援者名簿以外の名簿について各区市町村に情報収集を行うなど、新たな名簿の掘り起しや、新規名簿の作成時等における総合的な防火防災診断の対象者抽出に活用できるよう、働きかけを行うなどの必要がある。

## **VI-5 都民、関係機関に対する周知の強化**

取組（試行）を通じ、総合的な防火防災診断の取組自体の認知度が低いことが分かった。

対象者に対し総合的な防火防災診断を働きかける前に、取り組みを知らない人に対し、その都度内容を説明する必要がある。

また、関係機関についても認知度は低く、連携を図る上で、丁寧に説明する必要があるなど、診断を行う前に取組を説明することに大きな労力を割いているのが現状である。

一方、取組を理解している関係機関においては、取組が効果的であること、連携を図ることにより、一層効率的に進められると感じている人も多く、認知度が上がれば一層の効果が得られると期待できる。

総合的な防火防災診断を都民に理解してもらうべく、要配慮者がよく目を通す広報媒体等の調査を行い、それらの点に特化した効果的な広報展開を図る必要がある。

また、「総合的な防火防災診断」の名称は、一見してその取組内容が分かり辛い面がある。取組を根付かせるため、より親しみやすい名称への変更や、愛称の作成等、都民の身近にある取組として周知を強く推進していく必要がある。

## **VI-6 職員の能力向上を図る試み**

総合的な防火防災診断は、各家庭に立入り、自宅内の危険性を詳細に見るといふ、取組であることから、要配慮者や連携する関係機関を取り巻く環境や状況を適切に把握しておくことが重要である。

このことから、診断を実施する職員にあっては、要配慮者への接遇や、区市町村、福祉関係機関をはじめとした、関係機関との連携方策等に係る教養などを通じ、総合的な

防火防災診断を行う職員の能力を高め、より効果的に総合的な防火防災診断を推進する必要がある。

# 住宅火災による死者の生活環境等から見た危険性が高い対象の分析（過去10年間）

## 1 世帯状況（資料3-2、図1、2参照）

世帯状況は、高齢者を含む世帯が多くを占めており、その中でも一人暮らし世帯が多い。また、一人暮らし世帯以外であっても出火時に一人であるものが多い。



危険性の高い対象	
高齢者世帯	
一人暮らし世帯及び日中独居	

## 2 身体状況（資料3-2、図3、4、5参照）

身体状況は、どの項目においても約3割は身体上何らかの支障がある世帯で発生しており、高齢者を含む世帯がより割合が高い。



危険性の高い対象	
身体上何らかの支障がある家族世帯	

## 3 出火箇所（資料3-2、図6、7参照）

出火箇所は居室からの出火が最も多く、「たばこ」、「ストーブ」が原因とする住宅火災で死者が多く発生している。



危険性の高い対象	
日常的に過ごす「居室」で喫煙習慣や火気を扱っている世帯	

## 4 住居形態・建物構造

（資料3-2、図8から図19参照）

- 死者が発生した住宅火災は、「専用住宅」と「共同住宅」の割合はほぼ同程度である。
- 防火造・木造の割合が高い。
- 住宅用火災警報器等の設備がない割合が高い。



危険性の高い対象	
木造及び防火造の住宅	
住宅用火災警報器等の設置がない建物	
建築年数が経過した建物	

## 5 住宅火災の生活環境等から見た危険性が高い対象

項目	危険性の高い対象
世帯状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高齢者世帯</li> <li>• 一人暮らし世帯及び日中独居世帯</li> </ul>
身体状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 身体上何らかの支障がある家族世帯</li> </ul>
出火箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常的に過ごす「居室」で喫煙習慣や火気を扱っている世帯</li> </ul>
住居形態 建物構造	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 木造及び防火造の住宅</li> <li>• 住宅用火災警報器等の設置がない建物</li> <li>• 建築年数が経過した建物</li> </ul>

⇒危険性の高い対象に対する診断をより効果的に実施する必要がある。

## 世帯状況

## Ⅱ-3. (1)関係

図1：住宅火災による死者の家族構成別発生数（単位：人）

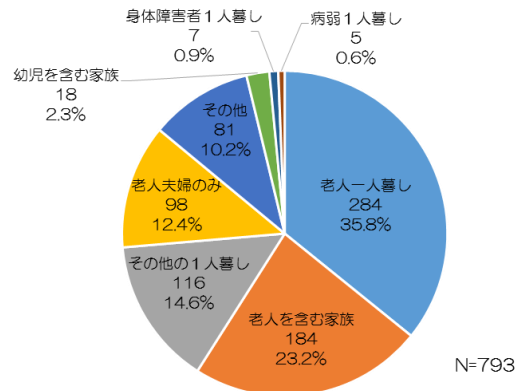


図2：「住宅火災による死者の家族構成別発生数」と「住宅火災による死者の出火時の状況」（クロス集計）（単位：人）

	出火時一人 (その他)	出火時一人 (家族別棟)	出火時一人 (家族留守)	出火時二人 以上	不明	総計
老人一人暮らし	271	9		1	3	284
老人を含む家族	2		52	126	4	184
その他の1人暮らし	113	1			2	116
老人夫婦のみ			32	66		98
その他	3		27	48	3	81
幼児を含む家族				18		18
身体障害者1人暮らし	7					7
病弱1人暮らし	5					5
総計	401	10	111	259	12	793

## 身体状況

図3：「住宅火災による死者の家族構成別発生数」と「住宅火災による死者の身体状況」（クロス集計）（単位：人）

	その他の 身体不自由者	身体障害者	非該当	不明	総計
老人一人暮らし	79	19	158	28	284
老人を含む家族	50	13	117	4	184
その他の1人暮らし	9		91	16	116
老人夫婦のみ	37	10	48	3	98
その他	7	2	69	3	81
幼児を含む家族			18		18
身体障害者1人暮らし	1	6			7
病弱1人暮らし	4		1		5
総計	187	50	502	54	793

※身体障害者とは身体障害者福祉法第4条に定めるもの。

図4：「住宅火災による死者の家族構成別発生数」と「住宅火災による死者の歩行状況」（クロス集計）（単位：人）

	寝たきり	非該当	不明 (身寄りなし)	不明 (聴取不能)	歩行障害 (寝たきりを除く)	総計
老人一人暮らし	4	157	12	14	97	284
老人を含む家族	8	115	1	2	58	184
その他の1人暮らし		87	8	9	12	116
老人夫婦のみ	8	50			40	98
その他		69	1	3	8	81
幼児を含む家族		18				18
身体障害者1人暮らし	1	1			5	7
病弱1人暮らし		1			4	5
<b>総計</b>	<b>21</b>	<b>498</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>224</b>	<b>793</b>

※寝たきりとは、病気や負傷により機能障害の程度が重く、他人の介護がなければ歩行等の日常生活ができない者または、ベッド等に常時寝たきりの状態にある者をいいます。

図5：「住宅火災による死者の家族構成別発生数」と「住宅火災による死者の疾病外傷の状況」（クロス集計）（単位：人）

	該当	非該当	不明 (身寄りなし)	不明 (聴取不能)	総計
老人一人暮らし	84	154	18	28	284
老人を含む家族	66	110	3	5	184
その他の1人暮らし	25	69	9	13	116
老人夫婦のみ	38	50	2	8	98
その他	15	60	3	3	81
幼児を含む家族		18			18
身体障害者1人暮らし	5	2			7
病弱1人暮らし	4	1			5
<b>総計</b>	<b>237</b>	<b>464</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>793</b>

※疾病外傷：死傷者が病気であったか、負傷していたかどうかについて該当するか否かについていいます。

病気であっても寝たきり以外のもの、他人の介護がなくても歩行できる等、日常生活ができる者が該当します。

## 出火箇所

図6：死者が発生した住宅火災の出火箇所（単位：件）

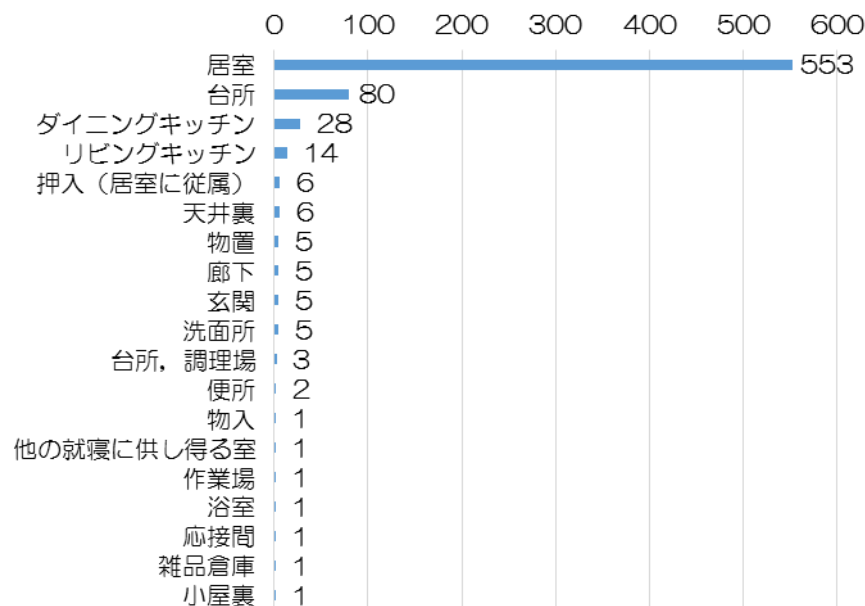


図7：死者が発生した住宅火災の出火箇所と出火原因（単位：件）

	コード	こんろ	ストーブ	その他	たばこ	ロウソク	火遊び	不明	放火	総計
居室	24	30	76	59	198	17	5	120	24	553
台所	3	40	7	3	2			24	1	80
ダイニングキッチン		8	3	4	7			5	1	28
リビングキッチン		3	1	3	1	1		5		14
押入（居室に從属）					1			2	3	6
天井裏				5				1		6
物置				2				1	2	5
廊下		1			2			1	1	5
玄関					1	1		1	2	5
洗面所			2	1	1			1		5
台所、調理場		2						1		3
便所					1			1		2
物入								1		1
他の就寝に供し得る室			1							1
作業場								1		1
浴室						1				1
応接間								1		1
雑品倉庫									1	1
小屋裏								1		1
総計	27	84	90	77	214	20	5	167	35	719

# 住居形態

項目の説明 専用住宅：政令対象物含まない住宅 共同住宅：政令対象物5項口に該当 複合・住宅：政令対象物16項イ及びロ

図8、9図：建物用途（単位：件）

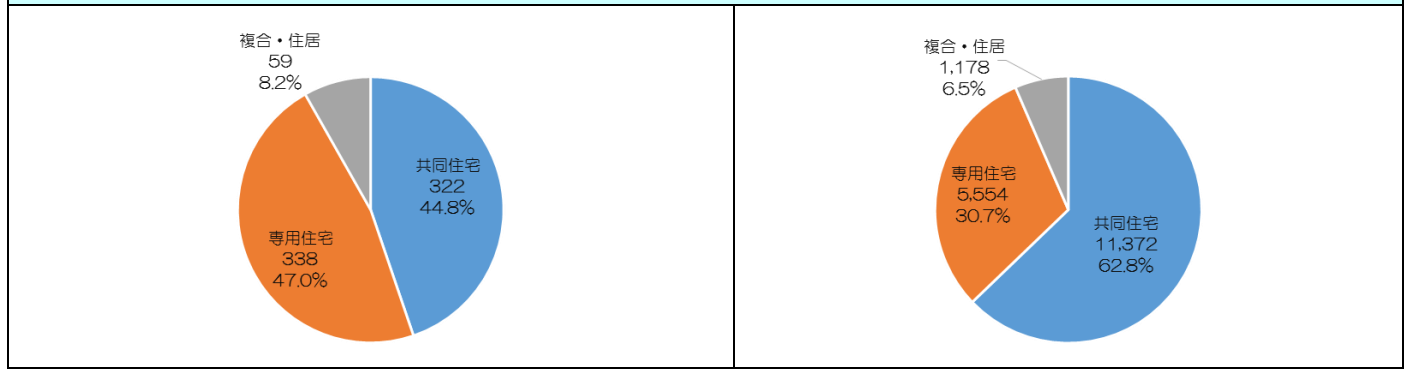


図8：死者が発生した住宅火災720件の主な建物用途

図9：死者が発生した以外の住宅火災18,103件の主な建物用途

図10、11：主な建物用途別の構造

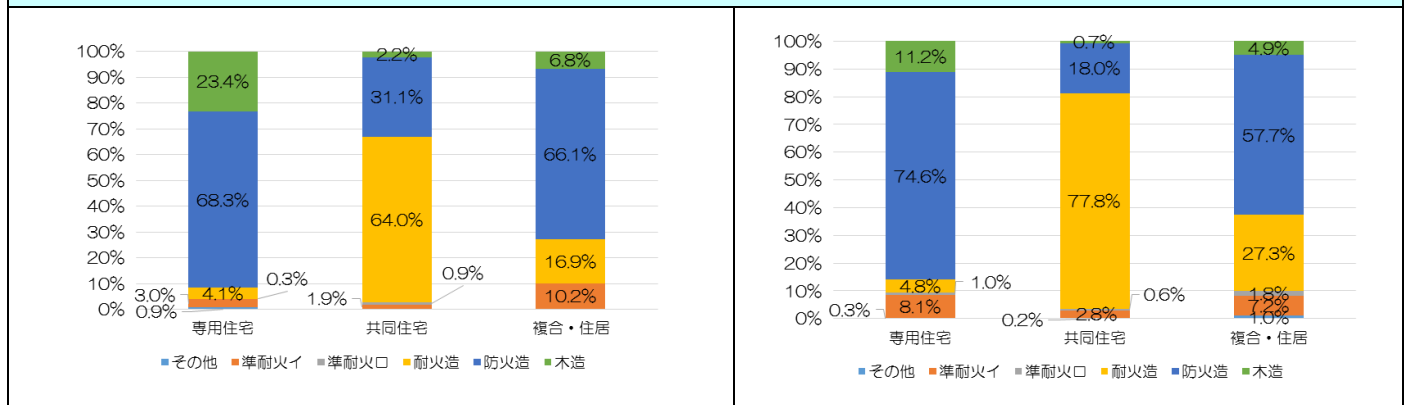


図10：死者が発生した住宅火災720件の主な建物用途別の構造

図11：死者が発生した以外の住宅火災18,103件の主な建物用途別の構造

図12、13：主な建物用途別の住警器等の設置状況

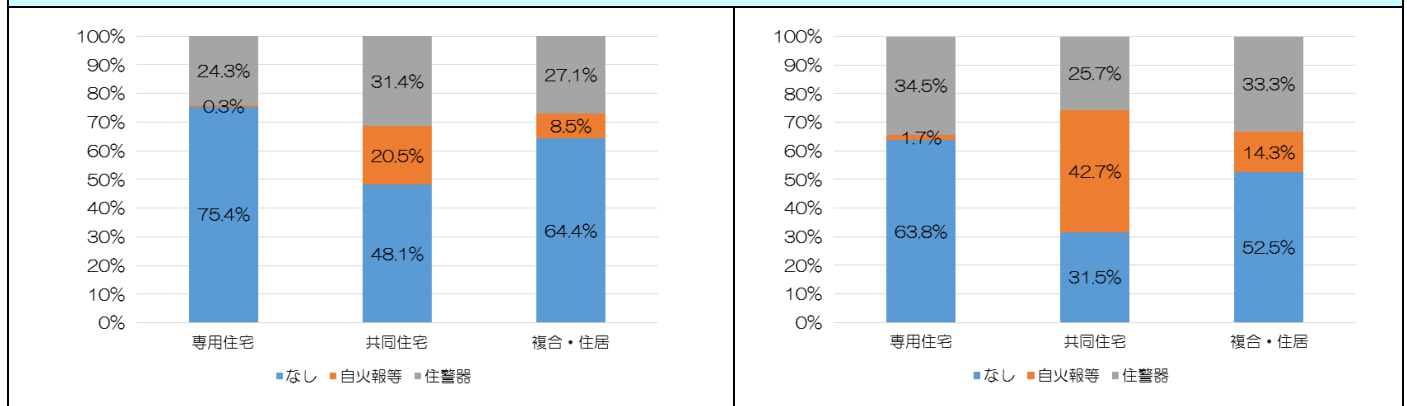


図12：死者が発生した住宅火災720件の主な建物用途別の住警器等の設置状況

図13：死者が発生した以外の住宅火災18,103件の主な建物用途別の住警器等の設置状況

図14、15：建築年数（単位：％）

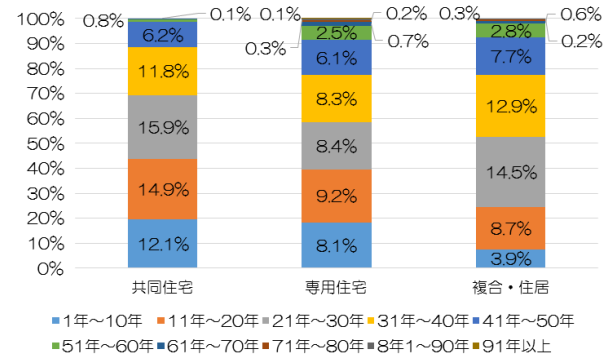
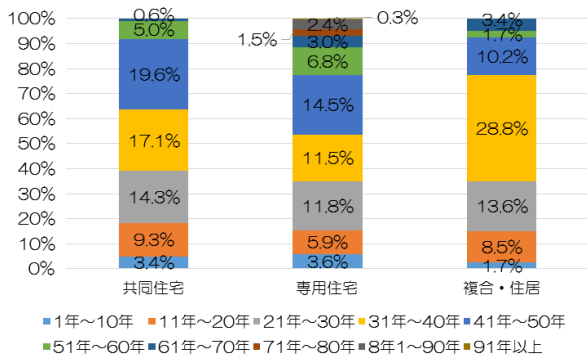


図14：死者が発生した住宅火災720件の構造別の建築年数（割合）

図15：死者が発生した以外の住宅火災18,103件の構造別の建築年数（割合）

図16：死者が発生した住宅火災720件の建物の階層（単位：件）

	1階建	2階建	3階建	4階建	5階建	6階建	7階建	8階建	9階建	10階建	11階建	12階建	13階建	14階建	総計
共同住宅		109	41	30	49	13	16	13	3	9	13	7	1	18	322
専用住宅	44	259	34		1										338
複合・住居		42	12	2	2		1								59
総計	44	410	87	32	52	13	17	13	3	9	13	7	1	18	719

図17、18、19：死者が発生した住宅火災の建物階層と出火階（単位：件）

	1階建	2階建	3階建	5階建	総計
1階	44	188	20		252
2階		71	10		81
3階			4		4
4階				1	1
総計	44	259	34	1	338

図17：死者が発生した住宅火災の建物階層と出火階（専用住宅）

	2階建	3階建	4階建	5階建	6階建	7階建	8階建	9階建	10階建	11階建	12階建	13階建	14階建	総計
1階	46	15	6	6	2						1			76
2階	62	13	5	14		3	3	2		1	1			107
3階	1	13	12	13	4	2	2	1	1	2	2		2	55
4階			7	7	1		1		2	3			2	23
5階				9	6	4	2		1	2				24
6階					4	1		2					1	8
7階						3	2		1	1		1		8
8階							2		1	1				6
9階									1	1	2			6
10階										1	1			2
11階										1				2
12階													2	2
13階													2	2
14階													1	1
総計	109	41	30	49	13	16	13	3	9	13	7	1	18	322

図18：死者が発生した住宅火災の建物階層と出火階（共同住宅）

	2階建	3階建	4階建	5階建	7階建	総計
1階	34					34
2階	8	6	2	1		17
3階		6				6
4階				1		1
6階					1	1
総計	42	12	2	2	1	59

図19：死者が発生した住宅火災の建物階層と出火階（複合用途）



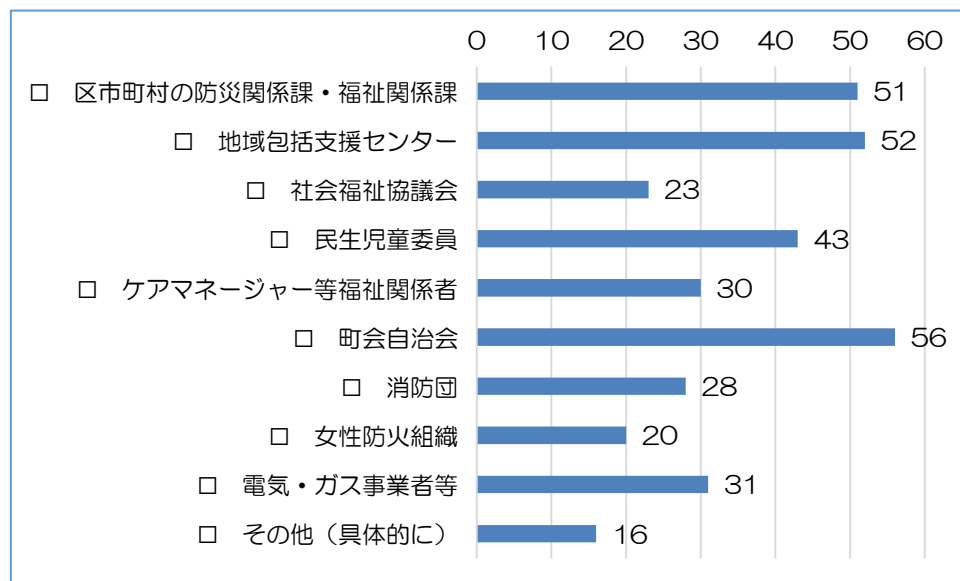
## 総合的な防火防災診断の実施に関するアンケート結果について（消防署）

## (Ⅲ-1. (2)関係)

問1 関係機関との連携について、事前に連携協力を呼び掛けている関係機関を次の中から選んでください。（複数回答可）

- 区市町村の防災関係課・福祉関係課
- 地域包括支援センター
- 社会福祉協議会
- 民生児童委員
- ケアマネージャー等福祉関係者
- 町会自治会
- 消防団
- 女性防火組織
- 電気・ガス事業者等
- その他（具体的に）

## 事前に連携を呼び掛けている関係機関



## その他

おとしより相談センター、警察署、シルバーピア（高齢者専用住宅）、緊急即時通報警備会社、都立中学校、区耐震化協議会、NPO 法人等、交通安全協会、緊急通報システム設置業者、老人クラブ、署の外郭団体

問2 問1で選んだ中で、実際に連携した関係機関を下表から選択し、連携して実施した診断世帯数を記載してください。

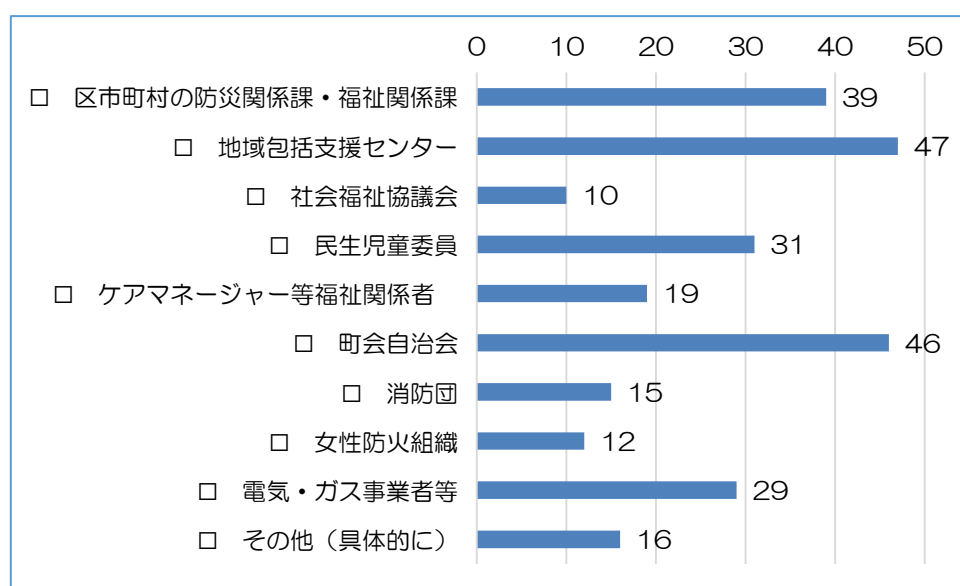
また、その連携内容について次のアからエの中から該当する連携内容を選択してください。(連複数回答可)

- ア 関係機関からの対象者の抽出
- イ 診断への同行
- ウ 診断後の継続した指導
- エ その他の連携

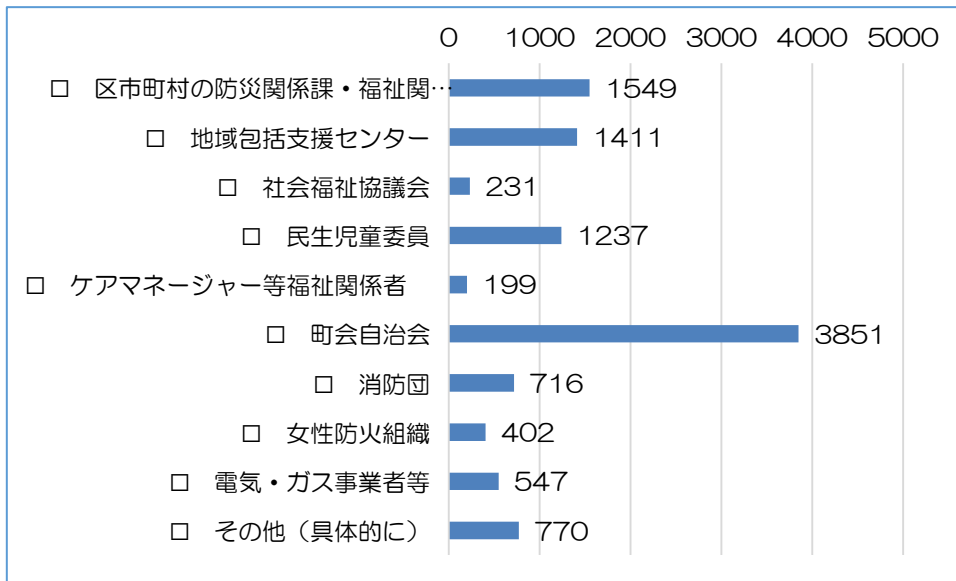
連携先	実施世帯数 ※	該当する連携内容			
		ア	イ	ウ	エ
<input type="checkbox"/> 区市町村の防災関係課・福祉関係課		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 地域包括支援センター		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 社会福祉協議会		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 民生児童委員		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ケアマネージャー等福祉関係者		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 町会自治会		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 消防団		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 女性防火組織		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 電気・ガス事業者等		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> その他(具体的に )		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※ 世帯数のカウントについては、1世帯に複数の関係機関(例：町会長と地域包括支援センター職員が同行した場合)が連携した場合、該当する関係機関にそれぞれ1とカウントしてください。

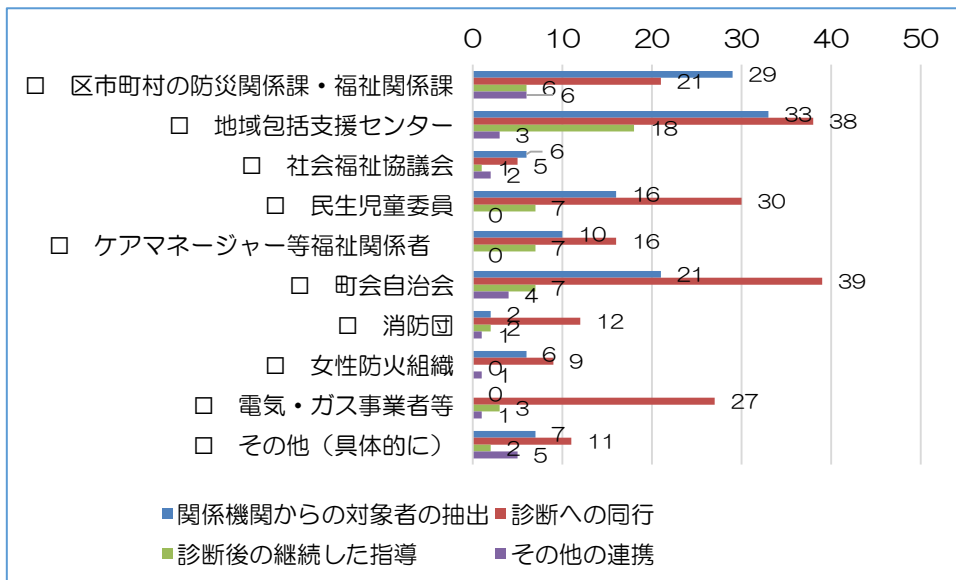
### 連携した関係機関



## 関係機関と連携して実施した世帯数



## 連携機関との連携内容



## その他

おとしより相談センター、警察署、医療機関、シルバーピア（高齢者専用住宅）、警備会社、火災発生場所の近隣住宅、チラシ配布による申込み、中学生による地域みまもり活動時、耐震化協議会、緊急即時通報事業者、NPO 法人等、市議会議員、交通安全協会

問3 問2の連携内容で「エ その他の連携」と選択した方へお聞きします。

その他の連携内容について具体的に記載してください。

#### 区市町村の防災関係課・福祉関係課・地域包括支援センター

- 区で行っている高齢者を対象とした集まり及び、特別養護老人ホームでおこなっているデイホーム、地域包括支援センター実施している高齢者等の集まりなどに参画して総合的な防火防災診断の実施に繋げている。
- 防災関連（住警器・IHコンロ・SIコンロ等）の助成に関して、区役所に診断結果を提供し、地域包括支援センター職員が橋渡しをしてくれた。
- 区の防災支援事業、電気・ガスによる火災予防について、パンフレット等を提供してもらい、診断時に配布している。
- 同行した区の職員から診断実施対象者に対し、家具転倒・落下・移動防止器具の助成制度があることを説明している。
- 区職員及びNPO法人が同行し、希望者に対し、区の助成制度を活用して、同行したNPO法人職員により、家具転倒・落下・移動防止器具を即時設置した。

#### 社会福祉協議会

- 社会福祉協議会による要配慮者への見守り活動へ同行し診断へつなげている。
- 社会福祉協議会主催の高齢者見守り訪問事業の対象者に、広報を実施した。

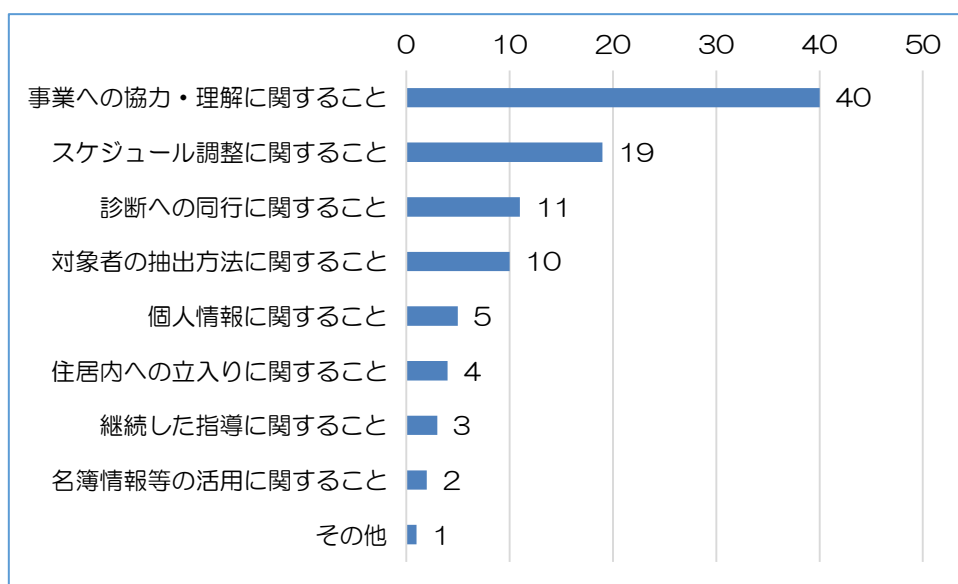
#### 町会自治会

- 火災が発生した場所の町会区域に対して、町会長を通して「総合的な防火防災診断のお知らせ」を回覧した後、各家庭に訪問をして実施した。
- 町会長を通して、実施期間の調整と実施対象への事前広報（回覧版）の実施依頼をしている。
- 町会、自治会の開催する防災訓練やチラシによる広報を実施している。

#### その他

- 緊急通報のための装置を設置する際に、消防職員が工業者に同行し総合的な防火防災診断を実施することを事前に対象者に説明し診断につなげている。
- 中学校レスキュー一部が地域のみまもり活動を行っていることから、これに消防職員が同行して、総合的な防火防災診断を実施している。なお、訪問する世帯の抽出は中学校で予め行ってあり、訪問することを事前に伝えてから訪問している。

問4 関係機関との連携について問題点や課題があれば具体的に記入してください。



**事業への協力・理解に関すること 40件**

- ・関係機関に対し、総合的な防火防災診断の周知、対象者の紹介を依頼しているが、関係機関が行う活動には様々なものがあり、総合的な防火防災診断の案内が手薄となる。
- ・関係機関の本来業務に影響がでないよう、配慮が必要である。
- ・総合的な防火防災診断に関して、消防署として連携できる内容に関して、どのあたりで線引きをしなければならないのか判断に苦慮する。
- ・関係機関により総合的な防火防災診断に対する認識が異なるため、実施率に大きく影響している。
- ・関係機関も人員にゆとりが無く、少人数で業務を行っているため困難な状況となっている。

**スケジュール調整に関すること 19件**

- ・複数の関係機関との連携は、より効果的な防火防災診断に繋がるものの、仕事を持っている事や関係機関の担当者も多忙で日程調整が難しい。
- ・町会員や消防団員は仕事を持つ方が多いため、日程調整が難しく協力できる方々の人員確保に苦労している。

**診断への同行に関すること 11件**

- ・一世帯に複数人で訪問すると威圧感があり、住民が嫌悪感を抱き警戒心を持ちやすくなる。
- ・狭隘な高齢者宅が対象のときに大人数で行くことが相応しくない場合がある。
- ・対象者の情報提供については快諾してもらうが、同行については消極的である。

**対象者の抽出方法に関すること 10件**

- ・診断対象者の抽出について福祉関係機関へ依頼しているが、多大な労力を費やしている。
- ・福祉関係機関に対象者の選択を依頼しているが、住宅の内部に入るため、理解を得にくい。
- ・自宅に消防職員を招き入れることに抵抗のない人が継続的に抽出され、結果的に似通った対象者に複数回訪れている側面がある。

**個人情報に関すること 5件**

- ・プライバシー保護の観点から消防団員等は、玄関前での対応のみとしていることがあり、住居内での診断実施中、長時間待たせてしまっている。
- ・要配慮者リストを活用し町会を回るが、個人情報を同行者（他人）に知られてしまう可能性がある。また、秘密にするのも同行者に失礼にあたる可能性がある。

#### 住居内への立入りに関すること 4件

- 診断の重要性は理解しているが、家に上げてくれる高齢者はほとんどおらず、診断の実施について了解してくれる高齢者は防災意識の高い方ばかりで、診断を実施する必要性の低い人ばかりとなってしまう。
- 事前に了承していても、当日になって部屋に立ち入ることを拒まれ、実施できないことがある。

#### 継続した指導に関すること 3件

- 診断の対象が超高齢者であり、区の助成制度や屋内の安全対策について説明を実施しても、効果が乏しい。本人が自分で対策を行うのは困難であるので、その親族（子、孫の世代）に説示でき、実際に対策が実行されるような流れが必要である。

#### 名簿情報等の活用に関すること 2件

- 区提供の要配慮者名簿は、消防が受領しているものと、町会等が受領しているもの内容が異なるので、総合的な防火防災診断時に活用すると問題が生じる可能性がある。
- 避難行動要支援者名簿について、区としての活用方法と、提供を受けた後の消防署の活用方法が異なるため、名簿を簡単に受け取ることができない。そのため、転居や死亡といった最新の情報が得られない。

#### その他 1件

- 関係機関に依頼するのももちろん相当な調整が必要となるが、現場での車両の駐車関係の問題があった。

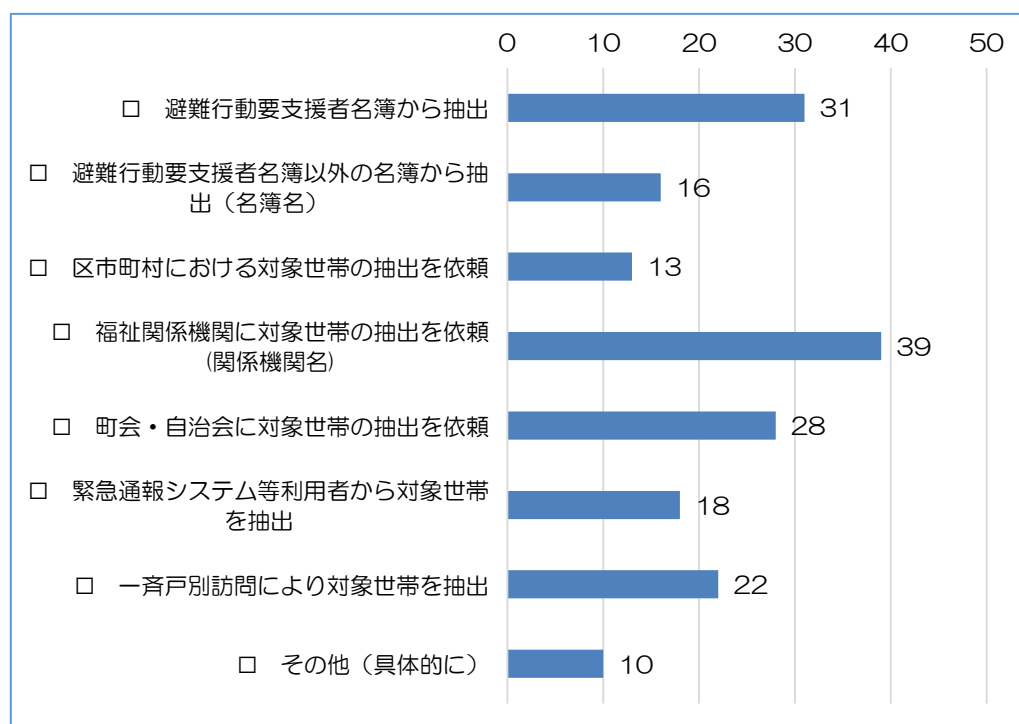
#### 問題なし 2件

- 地域包括支援センターに総合的な防火防災診断の対象者の担当者がおり、その担当者と連携し実施しているので、今のところ問題点はない。
- 現在、連携している機関は、署の都合にスケジュールを合わせて頂ける等大変協力的で、特に問題はないと感じている。

問5 対象者の抽出について、実施している方法を次の中から選んでください。(複数回答可)

- 避難行動要支援者名簿から抽出
- 避難行動要支援者名簿以外の名簿から抽出(名簿名 )
- 区市町村における対象世帯の抽出を依頼
- 福祉関係機関に対象世帯の抽出を依頼(関係機関名 )
- 町会・自治会に対象世帯の抽出を依頼
- 緊急通報システム等利用者から対象世帯を抽出
- 一斉戸別訪問により対象世帯を抽出
- その他(具体的に )

対象者の抽出方法



避難行動要支援者名簿以外の名簿

ひとり暮らし等高齢者登録者名簿、災害時地域たすけあい名簿、高齢者名簿、孤立ゼロプロジェクト名簿、災害時要支援台帳、災害時要援護者名簿、高齢者見守り支援ネットワーク、高齢者みまもりネットワーク登録者名簿、一人暮らし名簿、一人暮らし見守り名簿、ひとり暮らし高齢者名簿、たすけあい名簿、「地域のたすけあいネットワーク」登録者名簿

対象世帯の抽出を依頼している福祉関係機関

民生児童委員、社会福祉協議会、訪問看護・介護ステーション、社会福祉法人、高齢者総合相談センター、高齢者支援センター、高齢者あんしんセンター、区ふれあい相談室、区高齢者相談センター、みまもりネットワーク、こまほっとシルバー相談室、おとしよりセンター、あんしんすこやかセンター

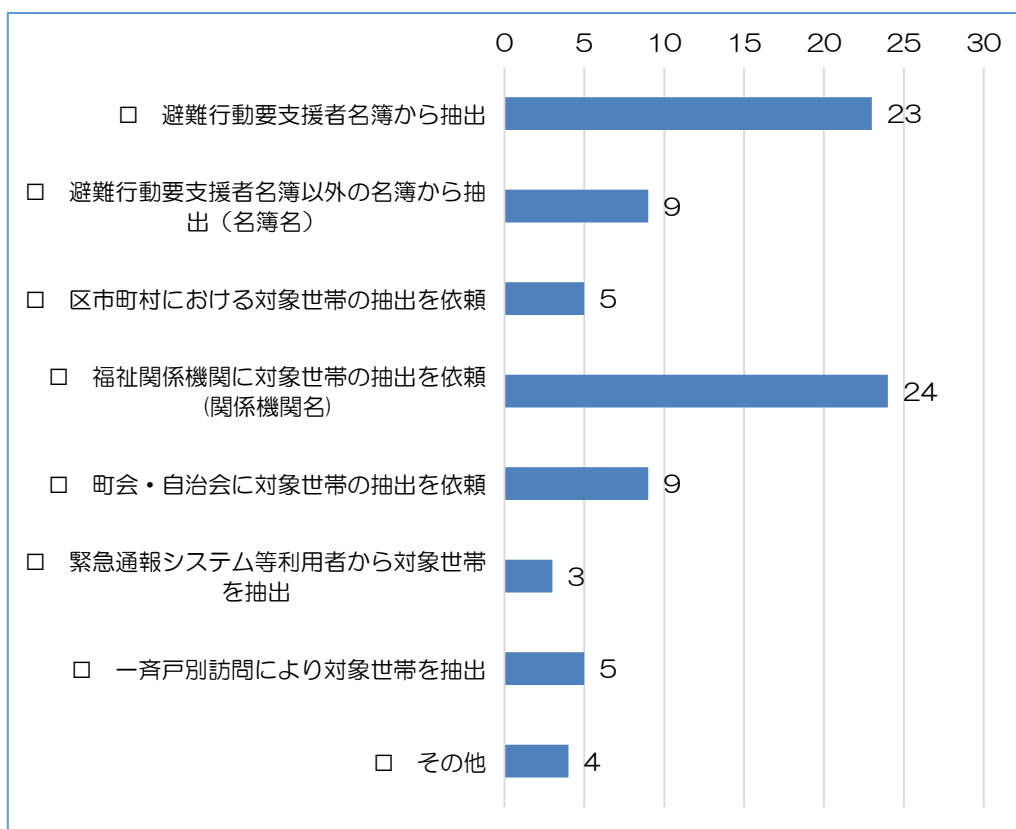
その他の抽出方法

- ・防災訓練や福祉関係機関の集会、公民館等で行われている敬老会などで希望者を募る。
- ・女性防火組織に対象世帯の抽出を依頼
- ・住民基本台帳の閲覧

問6 問5で選択した中で、最も優先しているものを次の中から1つ選んでください。

- 避難行動要支援者名簿から抽出
- 避難行動要支援者名簿以外の名簿から抽出（名簿名）
- 区市町村における対象世帯の抽出を依頼
- 福祉関係機関に対象世帯の抽出を依頼（関係機関名）
- 町会・自治会に対象世帯の抽出を依頼
- 緊急通報システム等利用者から対象世帯を抽出
- 一斉戸別訪問により対象世帯を抽出
- その他

**最も優先している対象者の抽出方法**



**避難行動要支援者名簿以外の名簿**

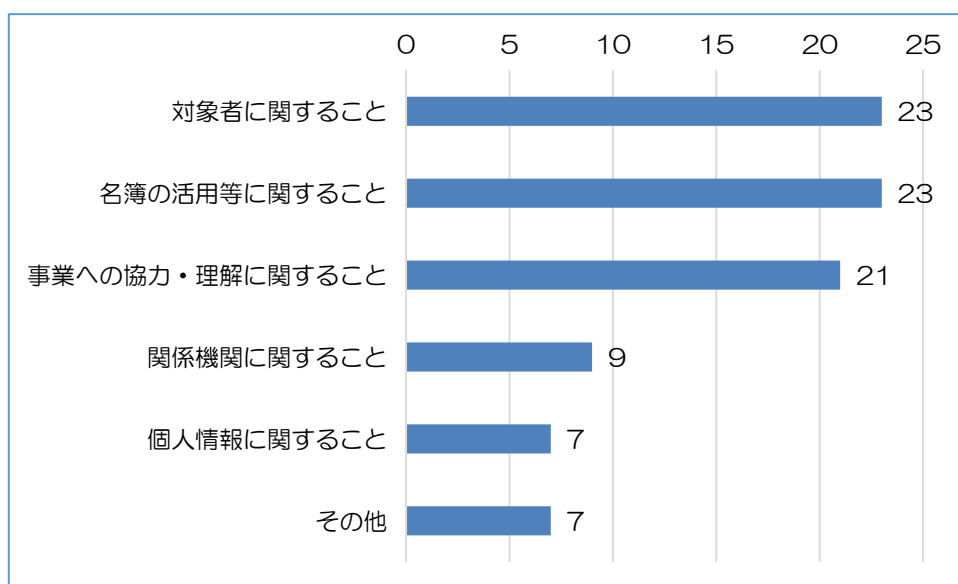
ひとり暮らし等高齢者登録者名簿、災害時要援護者名簿、高齢者見守り支援ネットワーク、区高齢者みまもりネットワーク登録者名簿、一人暮らし名簿、ひとり暮らし高齢者名簿、「地域のたすけあいネットワーク」登録者名簿

**対象世帯の抽出を依頼している福祉関係機関**

民生児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、地域包括支援センター、訪問看護・介護ステーション、社会福祉法人、児童委員合同協議会、高齢者総合相談センター、区高齢者相談センター、みまもりネットワーク、こまほっとシルバー相談室、あんしんすこやかセンタ



問7 対象者の抽出方法で問題点や課題について、具体的に記入してください。



**対象者に関すること 23件**

- ・特に防火診断を必要としている家庭（高齢者の一人暮らしや要介護者のいる家庭）を優先に抽出することが重要である。
- ・関係機関に抽出を依頼した場合、自宅に消防職員を招き入れることに抵抗のない人が継続的に抽出され、結果的に似通った対象者に複数回訪れている側面がある。
- ・家に上げてくれる高齢者はほとんどおらず、診断の実施について了解してくれる高齢者は防災意識の高い方ばかりで、診断を実施する必要性の低い人ばかりとなってしまう。
- ・より危険度の高い「75歳一人暮らし」の条件で抽出しても非常に多く、優先順位をつけるのが難しい。
- ・避難行動要支援者名簿から、対象者を抽出し説明を実施するが、プライバシーの問題との理由で、拒否されて実施できなかった。

**名簿の活用等に関すること 23件**

- ・避難行動要支援者名簿を半年ごとに更新しているが、この半年間の間隙が生じることから、特に、生死の判断ができない。
- ・避難行動要支援者名簿は、名簿掲載希望者のみの掲載で、一部の要配慮者情報しか得られない。
- ・名簿の活用できる団体がそれぞれ、本人からの届け出先のみとなっていることから、すべての団体に共有して使用できる台帳ではないため、抽出に手間がかかる。
- ・区から情報提供された名簿で抽出し、戸別訪問した場合には個人情報の関係からトラブルになる可能性がある。
- ・避難行動要支援者名簿でも、連絡先が未記入の要支援者も多く、事前連絡ができないことがある。
- ・避難行動要支援者名簿から抽出する場合は、診断への動向者を選定するのに苦労する。

**事業への協力・理解に関すること 21件**

- ・趣旨を説明しても、訪問を希望していない世帯や家族が多く、抽出が困難である。
- ・名簿、町会・自治会からの紹介をもとに要配慮者世帯を訪問するも、当人に断られるケースが多い。
- ・「オレオレ詐欺」等の犯罪が蔓延しており、インターホンにでない、インターホンを設置して

いない世帯が多く、戸別訪問をしても応答すらしてもらえない。

- 電話や、連絡なしの訪問については、本当に消防職員であるか疑われることが多く、総合的な防火防災診断へ結びつけることが難しい。

#### **関係機関に関すること 9件**

- 福祉関係機関や民生委員でも要配慮者と信頼関係を築くことができないケースも多く、対象者の紹介が困難である。
- 名簿の中から対象者を抽出することが出来ず、町会・自治会に抽出を依頼しているため、町会等に加入していない場合、対象から漏れてしまう。
- 町会の役員会等に出向し、防火診断の実施依頼をしているが、町会・自治会により理解、認識にばらつきがあり、協力が消極的な町会等がある。
- 関係機関へ抽出を依頼しているが、負担をかけているのではないかと気負いすることがある。
- 抽出を依頼した機関に断られてしまうと、それ以上要求できない。

#### **個人情報に関すること 7件**

- 個人情報保護の観点から、町会自治会の保有している情報の提供には限りがあり、事前に診断の約束をすることが難しく、計画的かつ安定的な実施が難しい。

#### **その他 7件**

- 事前に広報や説明をしても情報が行き届いていなかったり、たとえ公共機関の実施するものとしても対象者より警戒されてしまったりと「一斉戸別訪問」での抽出は今の時代にそぐわないと感じる。
- 抽出してくれる方がいない。
- 危険度の高い高齢者宅の防火防災診断を実施するためには、より、その高齢者と密に接触している方からの情報を取り入れる必要があると思う。

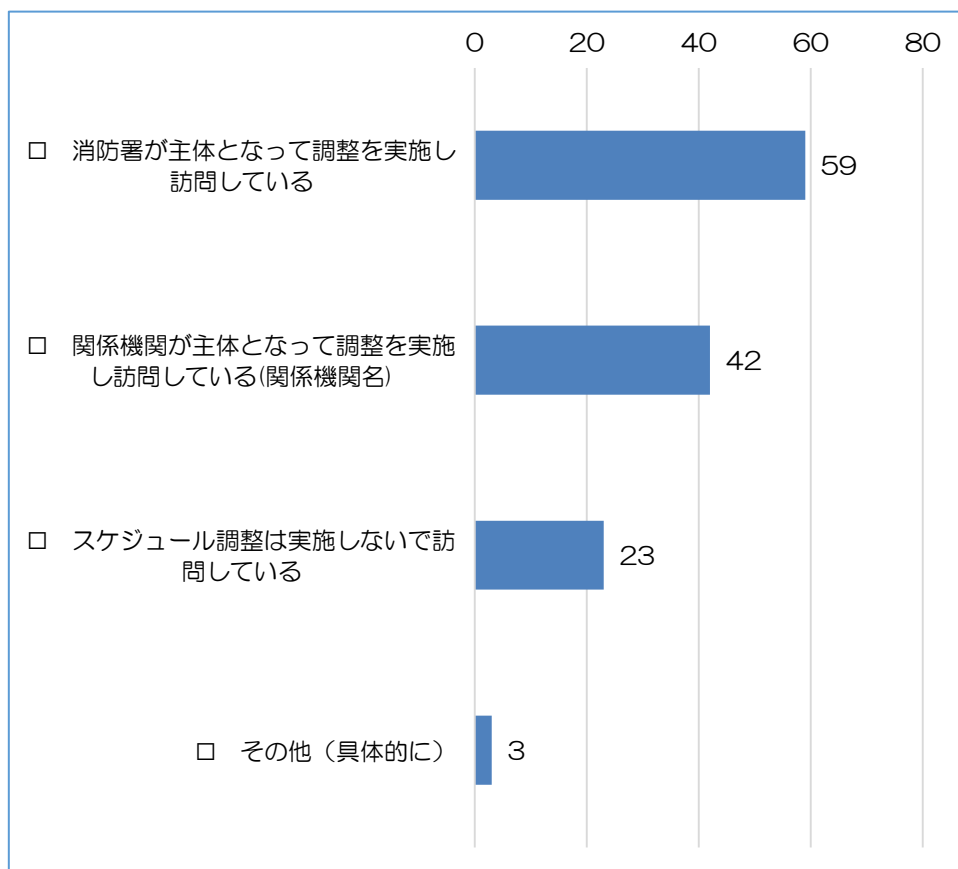
#### **問題なし 6件**

- 区から提供される避難行動要支援者名簿から抽出しているので、滞りなく防火防災診断が実施できている。
- 福祉関係機関が、高齢者世帯を優先的に訪問先として計画し抽出しており、効果的かつ継続的に実施できている。
- 2市1町を管轄する当署では、F市とM町においては、対象者の抽出について署長からの依頼文をもって対象者リストの提供を得ている。なお、当該対象者リストの作成にあたり、各世帯には福祉担当者から事前に総合的な防火防災診断の概要について説明がされ、承諾を得られた世帯が対象者リストに掲載されていることから、実施する上で本人同意が容易である。
- 現在区危機管理課が新しいシステムを作成し10月末から運用開始予定。新システムに移行すれば、今まで以上に抽出作業は、容易に出来る。

問8 実施対象者に対するスケジュールの調整方法を次の中から選んでください。(複数回答可)

- 消防署が主体となって調整を実施し訪問している
- 関係機関が主体となって調整を実施し訪問している(関係機関名 )
- スケジュール調整は実施しないで訪問している
- その他(具体的に )

### スケジュール調整方法



#### 主体となってスケジュール調整を実施し訪問している関係機関

地域包括支援センター、町会・自治会、区福祉関係課、訪問看護・介護ステーション、東京防災設備保守協会、高齢者総合相談センター、社会福祉協議会、地域総合相談センター、ケア24、高齢者あんしんセンター、みまもりネットワーク、民生児童委員、民間警備会社、緊急即時通報事業者、こまほっとシルバー相談室、社会福祉法人

#### その他

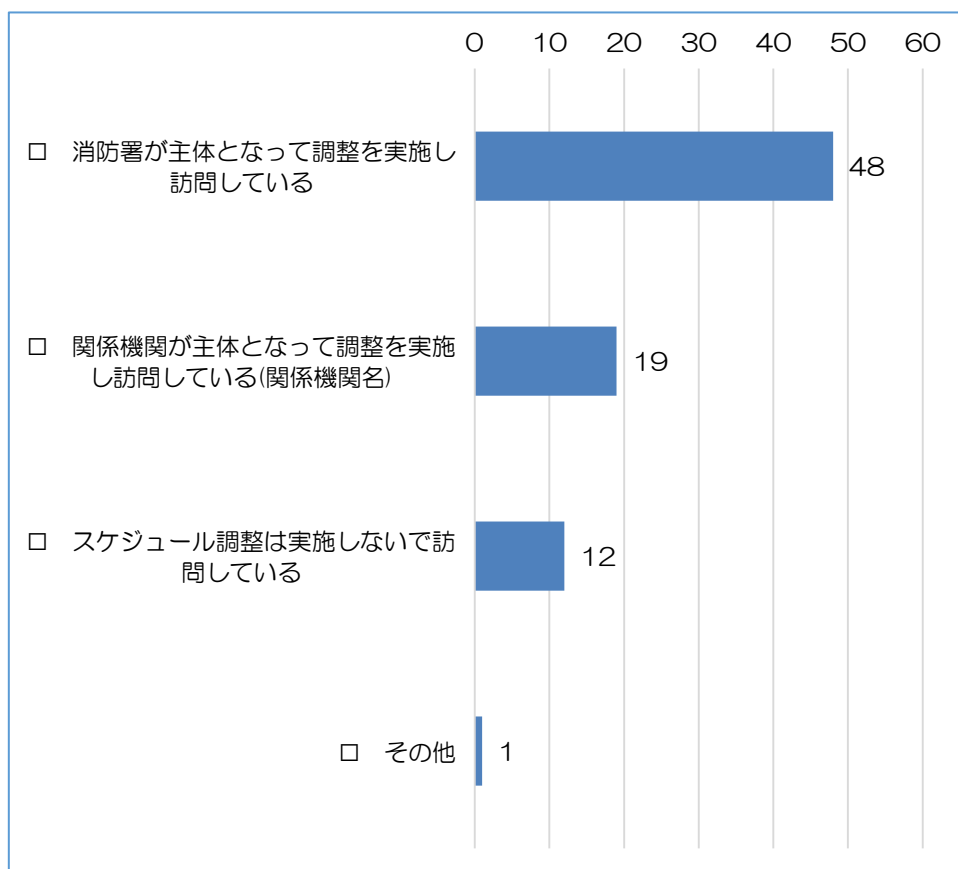
福祉関係者の訪問時に併せて実施

一斉戸別訪問の日程について、町会と調整を実施している。

問9 問8で選択した中で、最も多いものを次の中から1つ選んでください。

- 消防署が主体となって調整を実施し訪問している
- 関係機関が主体となって調整を実施し訪問している(関係機関名 )
- スケジュール調整は実施しないで訪問している
- その他

最も多いスケジュール調整方法



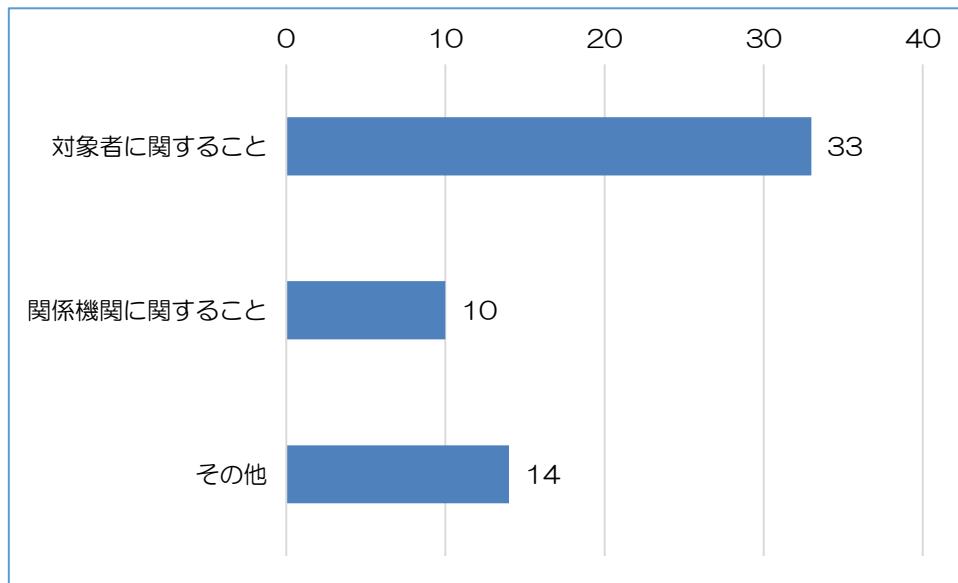
**主体となって調整を実施し訪問している関係機関**

地域包括支援センター、地域総合相談センター、民生児童委員、高齢者総合相談センター、地域包括センター、みまもりネットワーク、町会・自治会、社会福祉協議会、社会福祉法人  
緊急即時通報事業者

**その他**

福祉関係者の訪問時に併せて実施

問 10 実施対象者に対する実施スケジュールの調整方法で課題となっている点について具体的に記入してください。



#### 対象者に関すること 33件

- ・実施対象者に電話連絡し訪問しても不在並びに拒否される場合がある。
- ・対象者の生活実態として、デイサービスや通院など、対応してもらえる時間帯がそれぞれ異なるため、合理的に同一区域の対象者を同一時間帯に実施することは難しい。
- ・対象者が聴力の弱い方であるなど1件に時間を要するため、時間の間隔に余裕を持つ必要がある。よって、対象者の事前調査による実施順序の検討を含めた実施スケジュールの調整が毎回課題となる。
- ・元気な高齢者は、訪問日に備えて事前に整理整頓を実施していることがあり、実態に即した防火防災診断ができない。(整頓されたことは防火診断の効果と捉えられる)
- ・実施対象の都合が最優先となるため、関係機関と調整がつかない場合がある。
- ・対象者の認知症の症状により、事前承諾を得ながらも実施できなかった。
- ・最近は特殊詐欺などに対する防犯意識が高く電話でアポイントメントを取るのが難しい。さらに、耳が遠い、約束を忘れるなど高齢者特有の問題もあることから、多くの場合、実施対象者本人とのスケジュール調整は困難である。
- ・事前調整をしないで訪問した場合、留守宅が多く(実施者全体の約半数)、さらに家の中を見られることに対し抵抗を感じる人も多いため、大変非効率である。従って、日常的に実施対象者と接触のある関係者を通して、実施スケジュールを調整すると効率的かつスムーズな実施が可能である。
- ・電話連絡で実施する場合は、ほとんど断られることが多いが、調整なく訪問した場合には顔が見えるので安心感があるのか実施させてくれる家が多い。家族からご本人に電話対応しないようにとされている状況もある。

#### 関係機関に関すること 10件

- ・対象者以外にも、同行する関係機関等のスケジュールを確認して、調整することから、実施日の決定が困難であった。
- ・同行する関係者との日程及び時間調整に苦慮する。
- ・同行をお願いしている関係機関は、日中は仕事している方が多く、三者のスケジュール調整が難しい。

- 様々な関係各所へ連絡を要しなければならず、実施までに相当の時間を要している。

#### その他 14件

- 一日に実施できる件数が限られていることから、事前に町会等で多く実施する世帯に呼びかけると、時間的制限で訪問できない世帯が出てきてしまうことがある。その場合、訪問できなかった世帯から「待っていたのに、来てくれなかった」との意見も寄せられたことがあることから、事前調整も慎重に行う必要がある。
- 防火診断を行う職員の数や時間に限りがあるので、日程調整が困難な場合がある。
- 消防署が主体となって実施していることから、署の負担が大きい。各関係機関との連携を密にし、仕事の分配ができるとうい。

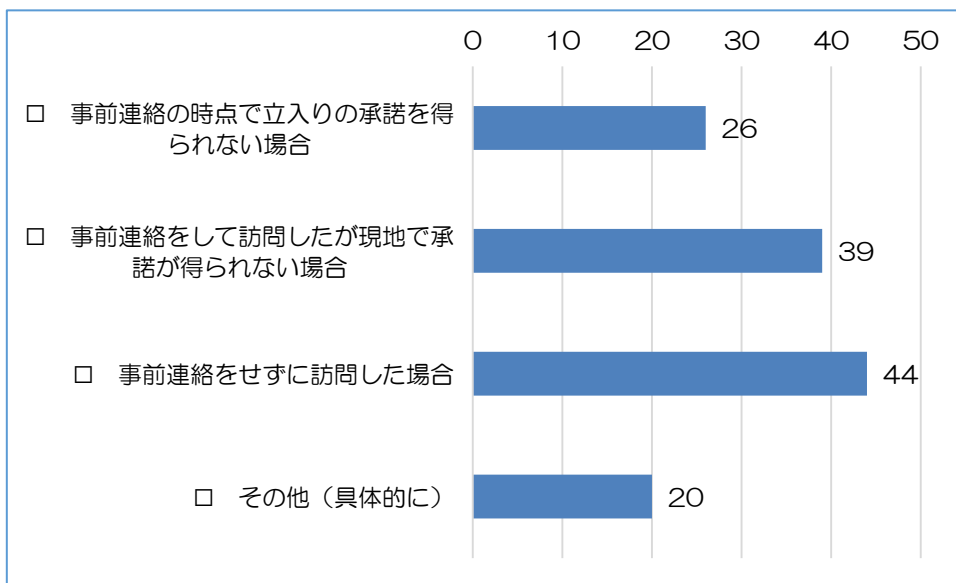
#### 問題なし 7件

- 関係機関、実施対象者ともにスケジュール調整は円滑であり特に課題としては直面していない。
- 対象者に直接連絡を取り、消防署の業務と対象者の予定とを擦り合わせてスケジュール調整しており、スムーズに調整できている。
- 連携している協力機関は、団地内に常設された相談室で、周辺住民との信頼関係が深いため、実施対象者ともスケジュールに対して柔軟な対応がとられており、防災指導のきっかけとして大変有意義な方法となっている。

問 11 総合的な防火防災診断は原則として消防職員が要配慮者の住居内に立ち入って、住環境を診断することとなっていますが、玄関先での聞き取りとなっているのはどのような場合か次の中から選んでください。（複数回答可）

- 事前連絡の時点で立入りの承諾を得られない場合
- 事前連絡をして訪問したが現地で承諾を得られない場合
- 事前連絡をせずに訪問した場合
- その他（具体的に ）

玄関先での聞き取りになっている場合



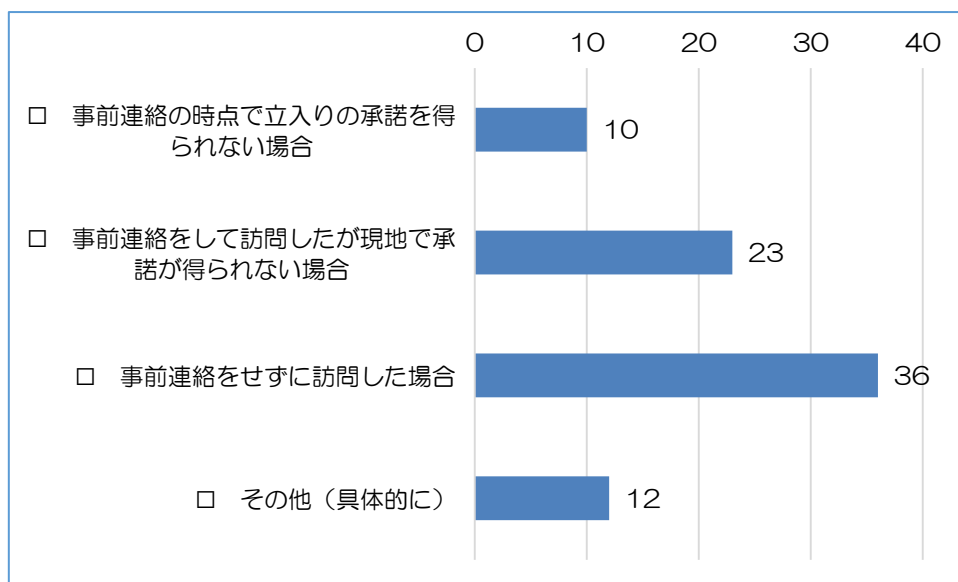
その他

- 家が汚れていて高齢で掃除が出来ず、家に上げたくないと言われる。
- 住居内の立入承認が得られなかった場合に玄関先にて可能な範囲で聞き取りを実施している。
- 口頭での診断は可能だが居室内に入っでの診断を断る方がいる。
- 堆積物により物理的に居室内に入れなかった。
- 聞き取りに対する答えが明確であり、あえて屋内に立ち入る必要がない場合
- 部屋に入らせてほしいと言うと、不信感を持たれそうで話を切り出しにくい。
- 室内を見られたくないという人や身分をはっきり提示しても疑念が晴れない人もいる。
- 各戸別への連絡ではなく、町会内の回覧版等で事前に実施を広報し訪問した場合
- 対象者が認知症であるため事前連絡しても忘れられている場合

問 12 問 11 で選択した中で、最も多いものを次の中から1つ選んでください。

- 事前連絡の時点で立入りの承諾を得られない場合
- 事前連絡をして訪問したが現地で承諾を得られない場合
- 事前連絡をせずに訪問した場合
- その他（具体的に ）

最も多く玄関先での聞き取りになっている場合

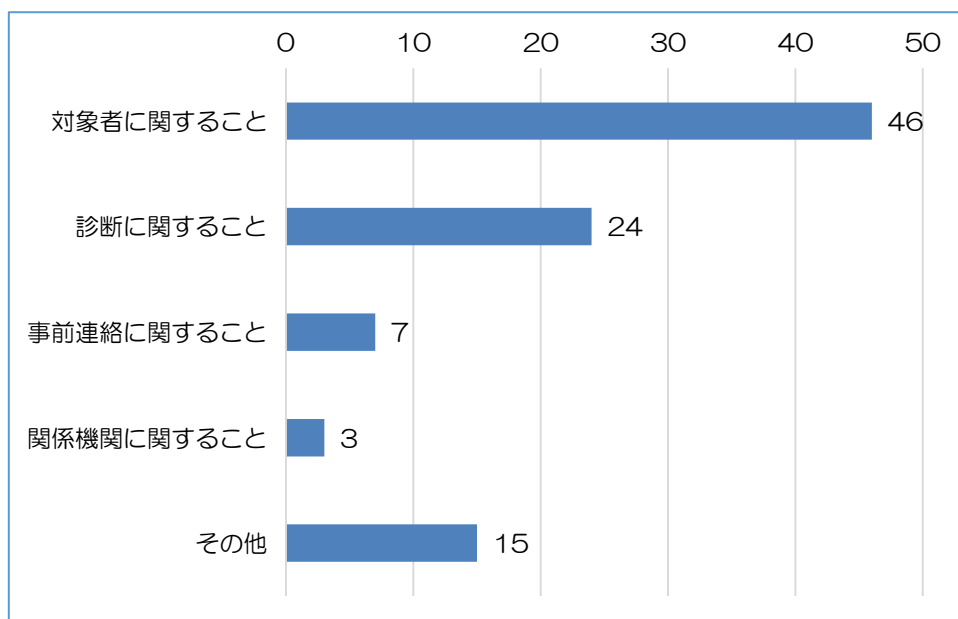


その他

- 家が汚れていて高齢で掃除が出来ず、家に上げたくない。
- 各戸別への連絡ではなく、町会内の回覧版等で事前に実施を広報し訪問した場合



問 13 住居内への立入りについて問題点や課題についてあれば具体的に記入してください。



#### 対象者に関すること 46件

- 必要性を説明しても診断を断られることが多い。
- 複数人で訪問すると威圧感があり、立入り承諾を得られないことが多くあり、世帯全てを実施することが困難である。
- 女性宅の場合、特に身なりを気にして玄関先で断られることがある。
- 住居内への立入りの承諾を得られる家庭というのは、結果的に健全な環境若しくはしっかり対策を講じている家庭がほとんどである。しかしながら、本来チェックしなければならない家庭は往々にして拒否及び居留守等により立入りできない状況である。
- 対象者が歩行に時間を要する状態であった場合、立ち会ってもらえる範囲が限られるため、住居内すべてを診断できない場合がある。
- 対象者が日中独居で認知症と知らず、対象者の承諾を得て総合的な防火診断を実施した後、家族から苦情の電話があった。
- 快く訪問させてくれる方も多い中、本当に消防職員なのかと不審に感じている方もおり、自宅の中まで立ち入ることは、時代に合っていないのではないかと、感じることもある。
- 部屋が片付いていない等の理由で断られるが、玄関先での診断を消防署側から打診すると了承してもらえる。
- 高齢者の中には、認知症が進行している方もいて、ここに置いた物が無くなったなど、疑いを持たれる危険が大きい。
- 自治会や近隣からの要望が強い「ゴミ屋敷」については、周囲の心配を余所に本人は診断拒否のケースが多く、近隣と本人の温度差が大きい。

#### 診断に関すること 24件

- 確認する項目が多いため、総合的な防火診断に時間を要する。
- 限られた時間の中で数件の訪問を行うため、時間が足りなくなったり、説明が駆け足になったりする。
- ゴミ屋敷等、住居環境が劣悪な場合もあり立ち入る職員の安全性と衛生を確保できない場合がある。
- 自宅内に入り診断を行うことを事前に説明すると、診断を断られることが多い。

- 住居内への立入りについて、全ての居室を診断で回るのは、居住者に負担を掛けていると感じることが多々ある。
- 個人のプライベートの空間に立入ることになるので、すべての居室に立入り、診断することは困難であり、主要な居室に限定して実施することが多い。

#### **事前連絡に関すること 7件**

- 事前連絡をせずに訪問した場合、職員証を呈示して、不審に思われ警戒された。
- 事前連絡をしない場合に立ち入りについて丁寧に説明を行っても時間が30分から1時間程度となると到底理解が得られない。

#### **関係機関に関すること 3件**

- より多く地域の方々に参加してもらい面識がある方を伴った訪問等をする必要がある。
- 顔見知りの同行者であっても、他人を住居内に入れることに対する抵抗がある。

#### **その他 15件**

- 高級マンション等オートロック式の共同住宅では、管理会社に連絡し、立入りの許可を取る必要があるが、「各家庭に許可を取らなければならないため、厳しい」といった返答があり、電話番号を得られている家庭に電話すると「管理会社に連絡してくれ」といった板挟み状態になり、立入りできないのが現状である。
- 金品紛失や損失のトラブルに巻き込まれていた場合の対応について不安である。
- 職員が引き上げた後にモノが無くなったなどのトラブルに発展しないか心配であり、職員も個人の住居内への立入りは抵抗がある。

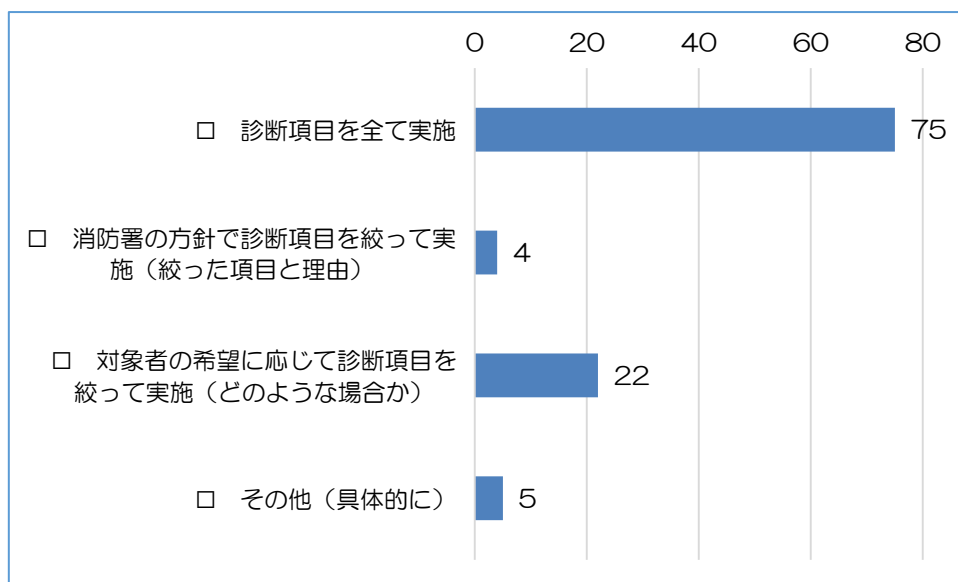
#### **問題なし 5件**

- 関係機関の同行があれば、スムーズに診断が実施されている。また、事前に承諾を得ていれば、特に問題はなかった。
- 了承を得られた住居内へ立入りを実施しているので、問題等は発生していない。
- 福祉関係機関に協力をいただき立入りが可能な対象者を挙げてもらっているため問題点はなし。
- 緊急通報システム設置時に実施しているので、住居への立ち入りについては特に問題なし。

問 14 診断方法を次の中から選んでください。(複数回答可)

- 診断項目を全て実施
- 消防署の方針で診断項目を絞って実施 (絞った項目と理由 )
- 対象者の希望に応じて診断項目を絞って実施 (どのような場合か )
- その他 (具体的に )

#### 診断方法



#### 消防署の方針で診断項目を絞って実施

- 1件当たりの診断に時間を要すと、訪問宅への負担になる
- 事前説明時に町会・自治会からの要望に応じて対応

#### 対象者の希望に応じて診断項目を絞って実施

- 住居内に入れない場合や玄関先での診断を希望された場合
- 対象者が短時間なら実施を了承してくれた場合
- 抵抗感により立入りを断られた場合
- 実施時に対象者からの要望に応じて対応

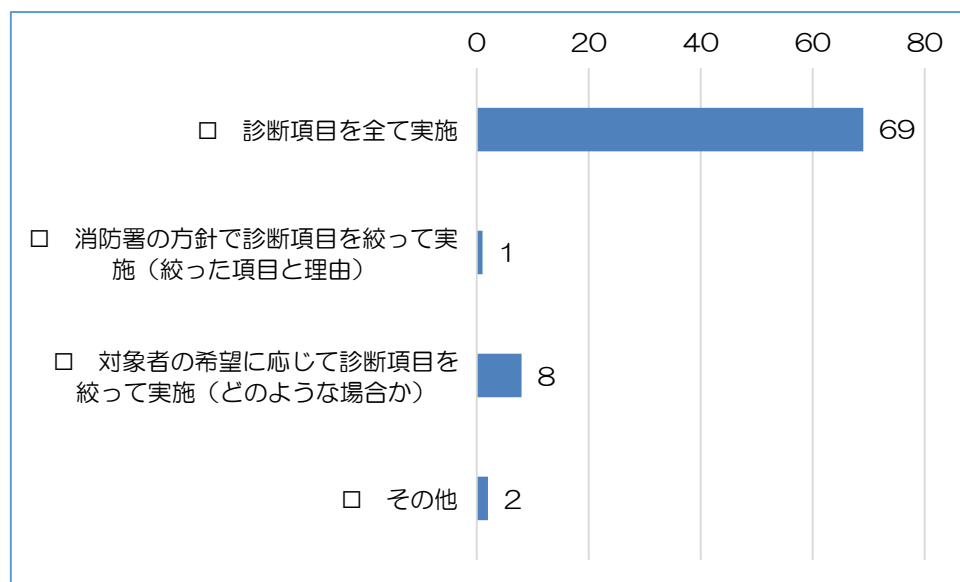
#### その他

- 対象者の状況、対応に応じて診断項目を絞って実施
- 連携先関係機関の時間が取れない場合

問 15 問 14 で選択した中で、最も多いものを次の中から1つ選んでください。

- 診断項目を全て実施
- 消防署の方針で診断項目を絞って実施（絞った項目と理由）
- 対象者の希望に応じて診断項目を絞って実施（どのような場合か）
- その他

#### 最も多い診断方法



#### 消防署の方針で診断項目を絞って実施

- 1件当たりの診断に時間を要するため

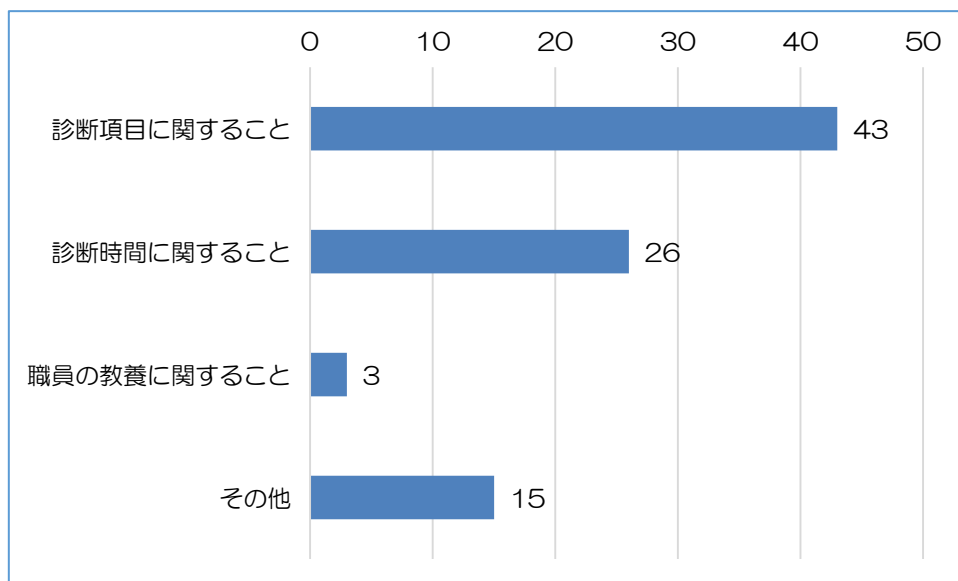
#### 対象者の希望に応じて診断項目を絞って実施

- 住居内に入れない場合や玄関先での診断を希望された場合
- 対象者が短時間なら実施を了承してくれた場合
- 抵抗感により立入りを断られた場合

#### その他

- 対象者の状況、対応に応じて診断項目を絞って実施

問 16 診断方法について問題点や課題があれば具体的に記入してください。



**診断項目に関すること 43件**

- 対象者の理解を得て全ての項目を実施するのは難しい。
- 本人に伝えても理解できない場合がある。
- 身体状況の診断項目で、本人から聴取しづらくプライバシーに立入過ぎていると感じる。
- 男性のみで女性の実施対象者に聴取するのは難しい。
- 診断項目によっては相手が不快を感じることもある。
- 診断項目が多岐にわたっているが、精査の上整理する必要がある。
- 診断項目が細かく時間を要するため、対象者の負担となる懸念がある。
- 診断したシートを見られた際、相手が不快に感じたのか、居室以外の部屋（寝室及び台所）の診断を拒否されたことがあった。苦情につながる可能性があると思うと積極的に実施できない。
- 季節性が強いチェック項目は、時期によって実効性が薄くなってしまう。
- 質問内容をかみ砕いて、世間話をするような雰囲気でも回答を引き出していることから、一人の対象者に係る時間が長時間になる。
- 消防が実施する診断項目が多く、関係機関と連携がとれているとは思えない。

**診断時間に関すること 26件**

- 診断項目を全て実施すると、一世帯で結構な時間がかかる。
- 診断が長時間に及ぶと不快感を与える恐れがある。
- 診断項目を全て実施すると時間を要し、件数的に少なくなる傾向と、要配慮者に負担を要す。
- 指導しても、本人の思い入れ等で説得に時間を要することがある。
- 診断時間が掛かることにより、対象者にも負担が掛かる。
- 診断時間は概ね30分程度と事前に案内しているが、高齢で一人暮らしの実施対象者が多いため、診断項目以外でのコミュニケーションで費やす時間も多く、すべての項目について防火診断を行うと1時間以上と時間がかかる。

**職員の教養に関すること3件**

- 診断職員に、自火報や緊急通報時等の教養や資料の提供をするなどで理解を深めさせ、より有効な診断となるようにする。
- 調査項目だけを聴取するのではなく、実例を挙げ診断を受けることの効果を説明し理解して

もらう必要があるため、調査員も知識、経験が必要である。

- 効率的な実施のためには、診断項目を1つ1つ聞き取りするのではなく、職員が室内状況を目視して総合的に判断したり、世間話の中から該当項目を判断するなどが必要であることから、出向職員のスキルが求められる。

#### その他 15件

- 診断項目が複雑な割には啓発以外に使い道がない。
- 確認票に署名を拒否されることが多い。
- 問題があった場合の追跡調査が大変
- 火災がもし起こったら、立入検査とは性格が違うが、職員が点検したのに火災になったと言われた場合の対応が難しい。
- 即時改修ができない場合、その場では市役所高齢介護課等に相談することを進めているが解決していないところがあり中途半端で終わってしまっているように感じる。
- 相手が指導事項に対応してくれない、「あとで直しておきます」と言いそのままの状態になる。

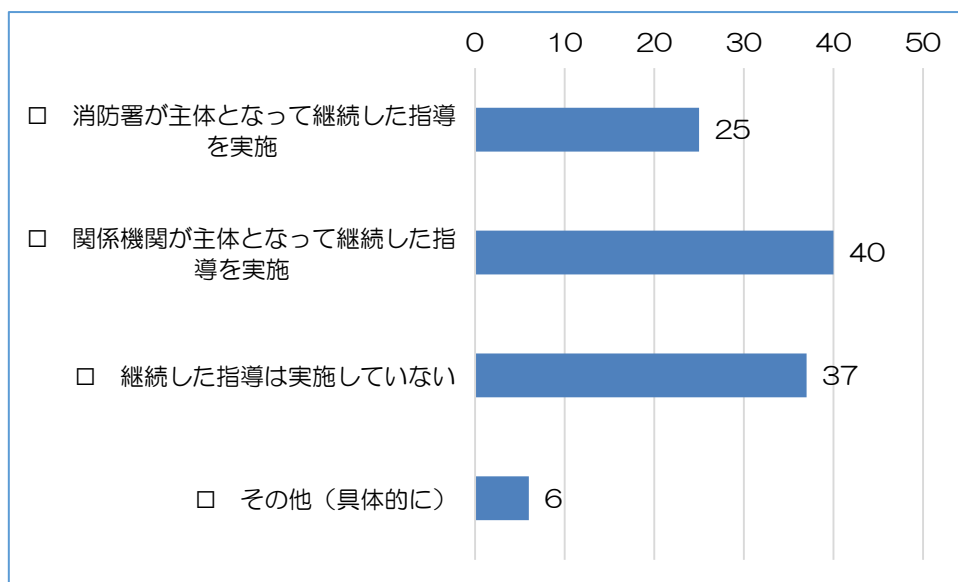
#### 問題なし 9件

- だれが実施しても同じ質問項目を画一的に実施できるため、課題は特に感じていない。
- 現在まで実施した対象者は、消防に対して協力的であり診断項目に全て回答を得られているが、対象者の心情等を踏まえ、雑談等を行い対象者の立場になり実施していることから、現在まで問題等はないが、診断項目を減らすことも必要と思われる。
- アンケート方式で、丁寧に順を追って調査していただけなので、誰がやっても平均して平等な診断が実施できている。ただし、調査項目の中には、回答しにくい項目も含まれている。
- 総合的な防火防災診断を希望する方は家の中を隅々まで見て欲しいという方が多く、時間をかけてしっかりと診断をする現行のままだが良い。
- 身体状況等の確認については、同行してもらった福祉関係者から聴取し、確認が取れないところについては、会話の中で本人から聴取するようにしている。

問 17 診断後の継続した指導方法について、次の中から選んでください。（複数回答可）

- 消防署が主体となって継続した指導を実施
- 関係機関が主体となって継続した指導を実施
- 継続した指導は実施していない
- その他（具体的に ）

#### 継続した診断方法



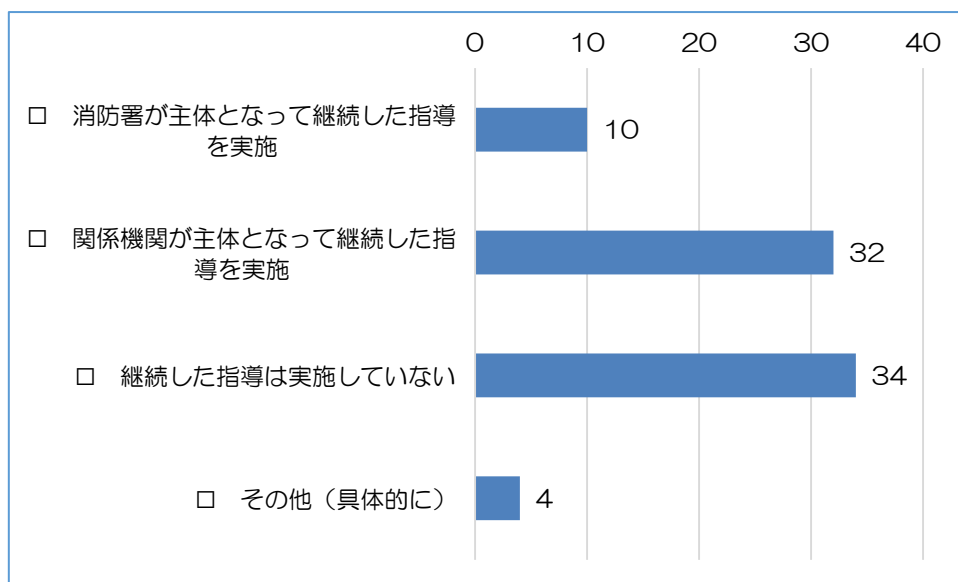
#### その他

- 特に火災危険が大きい対象者宅については、再度訪問するようにしている。
- 定期的に繰り返して同じ区域を回っている。
- 町会長・自治会長に対し実施結果を配布し、実施結果を基に地域の方に継続的な指導をお願いしている。
- 継続が必要と判断した対象については、関係機関と連携しスケジュール調整をして、同行を求めて実施した。
- 前回の診断から数年たった対象者に連絡を取り、再度の診断を希望すれば行っている。

問 18 問 17 で選択した中で最も多いものを次の中から1つ選んでください。

- 消防署が主体となって継続した指導を実施
- 関係機関が主体となって継続した指導を実施
- 継続した指導は実施していない
- その他（具体的に ）

#### 最も多い継続した診断方法

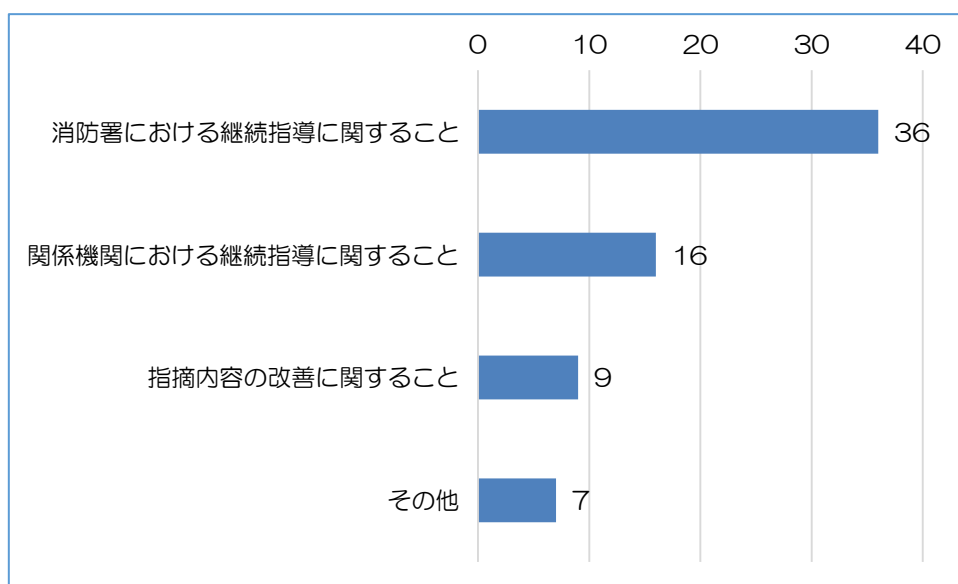


#### その他

- 定期的に繰り返して同じ区域を回っている。
- 町会長・自治会長に対し実施結果を配布し、実施結果を基に地域の方に継続的な指導をお願いしている。
- 継続が必要と判断した対象については、関係機関と連携しスケジュール調整をして、同行を求めて実施した。



問 19 継続した指導方法について問題点や課題があれば具体的に記入してください。



**消防署における継続指導に関すること 36件**

- 定期的に対象者宅を訪問し忘れないように指導するのは消防署においては難しい。
- 個人に対して消防署からの継続した指導は、体制的にできないことから、実施結果を福祉関係機関へ情報提供し継続した指導を委ねている。
- 署側の負担を考慮した場合に、関係機関の継続した指導が望ましいと考える。
- 実施対象者が多いことから、継続指導まで手が回らないのが実情である。
- 消防職員が一個人に対して継続した指導をするには限界があると思います。
- 夜間の在宅率が高い対象者であったため、夜間の出向となる等、職員の勤務調整が困難であった。
- その場で改修することを心がけているが、家具転や住警器等購入が必要なものについては立ち会っていただいた町会・自治会等の方にも説明し、改修、指導をお願いしている。

**関係機関における継続指導に関すること 16件**

- 関係機関が指導を行っているため、消防署では指導の途中経過が知りにくい。
- 地域包括センターが主体で運営している手助けが必要とされる高齢者に対する総合的な見守りサービスがあることから、継続的な指導は関係機関で行っている。
- 実施件数に対し、継続指導していただいている関係機関の人員と比例しないので、見守り体制の強化が必要だと思われる。
- 近所付き合いが疎遠な場合、継続的な声掛けや見守りは町会の人たちにも対応するだけの余裕がない。
- 関係機関に継続した指導の報告を求めるのが難しい。
- 福祉関係者等にとって防火防災に関することは様々な項目の1つでしかないので、どこまで指導できているのかをいかに把握するかが課題と言えます。
- 関係機関に次回の訪問に生かしてもらえよう口頭で依頼しているが、次回訪問は早くて半年～一年先となっている。

**指摘内容の改善に関すること 9件**

- 居住者には診断結果として火災等の危険な箇所や家具転等の区の助成について十分説明しているが、指摘内容によっては改修が進んでいない。

- 高齢者の方は再度連絡をとろうとした場合、様々な理由で連絡がとれなくなっている事も多く、継続した指導が困難な場合がある。
- 継続して指導を実施すると、対象者が嫌悪感を抱いてしまう可能性がある。
- 住宅用火災警報器等の設置について、理解しているが、自己負担となることから改善が難しい。
- 強制力はないことから、継続した指導を実施しても、反応は薄い。
- 室内のゴミ等の整理整頓を促すも、対象者は財産及び生活の一部として、拒否され是正できない。
- どこまで介入するか判断が難しい。

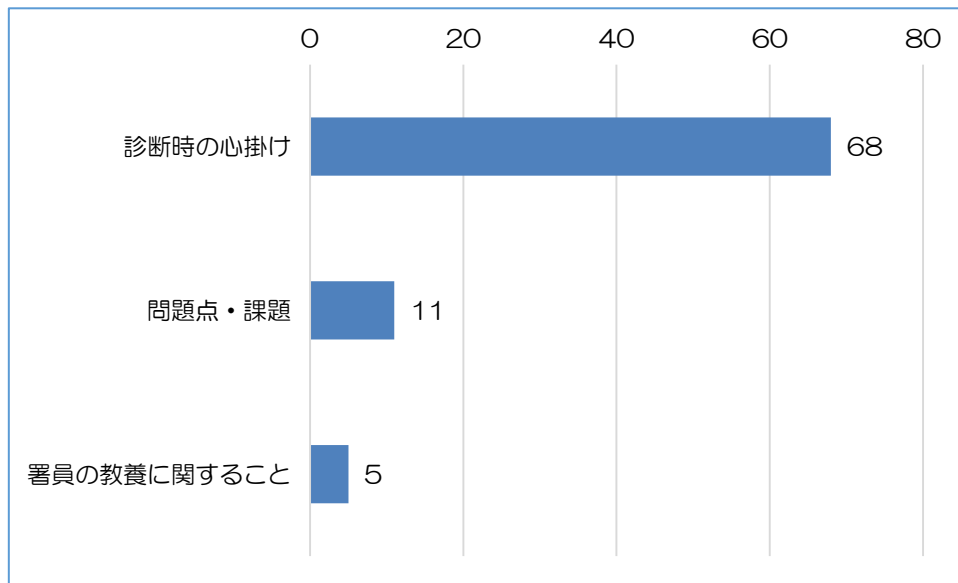
#### その他 7件

- 家族、親族等と離れて生活している方が多いため、家族との連携が難しい。
- 継続指導については、実績経験が少なく、問題は発生していないが、今後、継続指導がどこまで受け入れられるか不安はある。

#### 問題なし 6件

- 実施した結果、環境が良好に保たれているケースが多く、その場合継続した指導を実施するに至らない。
- 継続した指導を実施することは、安全の維持管理に欠かせないことであり、一度診断を受けている対象者には継続的な診断の説明をしやすく、受け入れも可能となることが多い。
- 福祉関係機関が継続指導に積極的なため、問題点はなし。
- 当市については地域包括センターが主体で運営している手助けが必要とされる高齢者に対する総合的な見守りサービスがあることから、継続的な指導は関係機関で行っている。
- 診断結果と合わせ、総合的な防火診断で職員が指導した内容を書式にまとめ、継続的な指導を実施してもらっている。

問 20 訪問する際にマナーやプライバシーに関することで心掛けていること、また、問題点や課題があれば、具体的に記入してください。



#### 診断時の心掛け 68件

- 女性の対象者宅を訪問する場合はできるだけ女性職員を同行するようにしている。
- 訪問した主旨を説明し、再度了承を得た後に実施している。時間的になるべく訪問先に負担にならないよう心掛けている。
- 訪問する際は、消防職員以外に必ず同行してもらい、各種トラブル防止に配慮している。
- 必要以上に住居内を見たり、所有物に触れたりしない。
- 必ず居住者の目が届く範囲内で行動し、単独行動をしない。
- 玄関前で診断を行う場合、言葉遣いや声量に注意する。
- 机等に金品等が置かれている場合、その場で本人にしまってもらおう。
- 訪問前に聞いておくべき身体状況等を福祉関係機関から聞くことで、訪問直後から身体状況に応じた接遇ができる。
- 指摘事項だけでなく、防火防災対策として良い点も必ず診断結果として伝え、相手の心象を悪くしないよう心掛けている。
- 相手を「おばあちゃん」「おじいちゃん」などという呼び方ではなく、「〇〇さん」というように名前で呼ぶ。
- 要配慮者の生活環境や身体状況は、相手の心証を考慮し目視による確認としている。
- 防火診断を実施する際に相手側が診断を断る場所や改善等を断る場合には、相手側の意思を尊重し実施しないようにしている。
- 相手に不快感を持たれないよう、言葉遣いには十分に留意し接遇に配慮している。
- 相手の意思や態度により判断しており、無理な実施は行っていない。
- 希望者が、同行者の自宅への診断を断られたら、外で待ってもらおう等配慮をしている。
- 診断の際に相手の話は遮らず、最後まで聞くようにしている。(対象者によって話が脱線するような方、要点が定まらない回答を延々と続ける方がおり、実施時間が長引く。)
- 誠実な態度での対応を心掛ける。
- 個人情報の紛失防止
- プライバシーに関する項目は事前に確認し、当日は、小さな声で確認するようにする。
- 消防行政に関係のない話でも嫌な顔をせずよく聞くこと。

- ・プライバシーに関することについての質問は慎むこと。
- ・認知症の方も中にはおり、あとあと家族から指摘を受けないように無理をしない。
- ・対象者のプライド等を傷つけないよう言動には留意している。
- ・身体状況などを聞く項目もあるため、対象者に対して失礼がないように心がけている。また、対象者の反応が不信感を感じているようであればそれ以上聞かない。
- ・訪問する時間（朝の早い時間や昼食時間などはさける）
- ・同じ目線で話しかける（話しやすい環境に配慮）。
- ・写真撮影する際は、必ず相手の了解を得て実施している。
- ・相手側に説明する時は、大声で話さない。耳が遠い方には同意を得たうえで玄関を閉めてから話すなど周囲の人に聞こえないように配慮する。
- ・来訪時の服装（制服）は清潔に保つ。
- ・質問項目以外のことは、なるべくこちらから踏み込まないようにしている。
- ・対象者が、自分の話を長くしていても聞くようにする。その中で、その人の生活が見えることがある。
- ・防火防災上危険であっても頭ごなしに指導することはせず、会話の中で相手の話なども聞きながら、対象者が自発的に修正するよう心掛けている。
- ・対象者が普段接している地域包括支援センター職員等と同行することで、対象者も比較的安心して防火診断を受けいれている。
- ・家族や親しい知人がいる場合に立ち会ってもらう。
- ・個人の感情的な話には関わらないようにしている。
- ・話が好きな高齢者が多いので、時間に余裕をもって実施している。
- ・普段から定期的に巡回している関係者と連携をとり、必要に応じて相手に対して助言してもらうことも必要である。
- ・自分が訪問される立場で対応する。
- ・各居室内を点検するときは居住者と一緒に行動し、体の不自由な方を訪問する場合には2名以上で行動して、誤解を与えないようにしている。

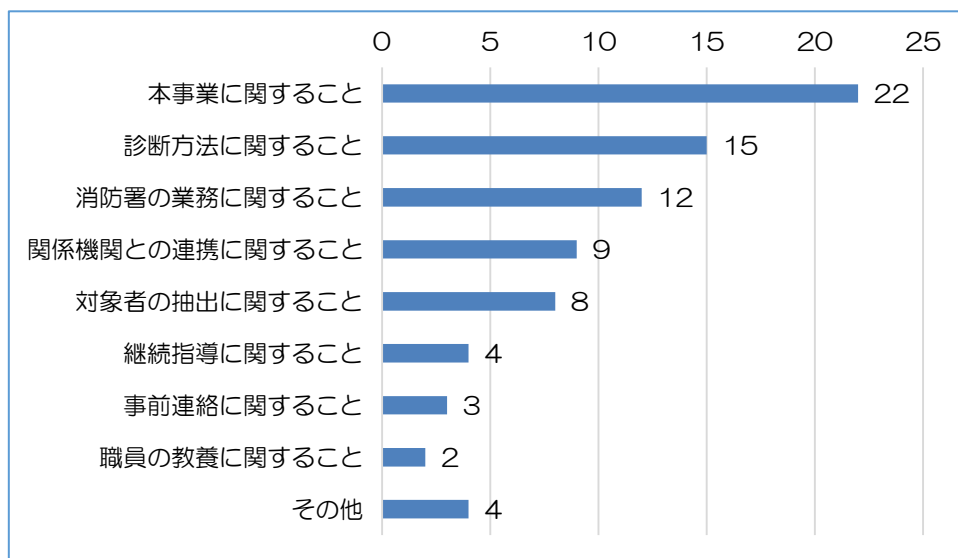
#### **問題点・課題 11件**

- ・住宅の世帯主が診断を了解していても、同居者が了解しているとは限らないため、慎重で丁寧な対応が必要となる。
- ・対象者の中には高齢による物忘れや認知症の方もいることから、記憶の食い違いによるトラブルも考えられる。
- ・個人のプライバシーを尊重しすぎると結局、住宅内に立ち入ることが困難になる。
- ・町会・自治会、関係機関の方が同行したとしても、希望者の個人情報の流失がないように考慮する必要がある。

#### **署員の教養等に関すること 5件**

- ・訪問する前に訪問時の接遇要領を署員に事前にレクチャーし、接遇の統一を図っている。
- ・実施前に、診断実施者全員に今回の場所、注意点、訪問時の留意事項、配布資料等の事前打ち合わせを十分に実施し、トラブル防止に努めている。
- ・各種トラブルの発生防止を目的として「総合的な防火防災診断推進手引」を活用した事前教養を実施している。特に若年層職員の育成に配慮したものとしている。

問 21 その他、総合的な防火防災診断に際する問題点や課題があれば、具体的に記入してください。



#### 本事業に関すること 22件

- 地域特性や時代、風潮に合わせて、本事業の形を変化させていく必要がある。
- 総合的な防火防災診断により、居住者でも気付かない潜在する危険要因の発見、指導、診断結果から安心感を与えるなど、プライバシー空間への立ち入りと貴重な時間を費やしてまでも実施してよかったと思える有用性、有益性を相手方に如何にして伝えるかが課題である。
- 居住者側が有益性を十分実感できれば口コミ効果による実施世帯の拡大が図れると考える。
- 年々件数は増加傾向であるが、件数を重視して、要配慮者を災害から守るといった本来の目的が軽視されている感じがする。
- 対象者の抽出から始まり、業務全体の負担が大きすぎる。
- 集めた情報をどのように効果的に利用するか、まだ効果的には利用できていないと思われる。
- 防火防災の視点と福祉的な視点は区別し消防が果たすべき役割を明確にすべきである。
- 実効性は高いが、人員と時間がかかりとられてしまうため恒常的に取り組むのは難しい。
- 対象者確保の困難さは、総合的な防火防災診断の認知度が低いことが原因ではないかと考えられる。
- 高齢化により、高齢者個々に対する働きかけは、益々重要となってくる。問題点や課題を克服し、継続すべき事業と考える。
- 事業名称をもっと簡単に誰が見ても分かりやすい名称にしてほしい。
- 調整や実施での時間的労力を考えたら効果に疑問が残る。
- 都民のプライベートな空間に入ってまで指導するのはどうなのか非常に考えさせられる。

#### 診断方法に関すること 15件

- 住居内に立ち入った診断は理解を得られないことが非常に多い。
- 総合的な防火防災診断の強制力はなく、対象者の了解のもとで実施していることから、一度診断を拒否されると、実施が困難となる。
- 署だけでは対応困難になりつつある。訪問する形式からもっと合理的な方法を模索しなければならない。
- 高齢者の一人暮らしでの生活環境の改善は、費用面で厳しい場合がある。

- ・診断項目が非常に多いことから、実施に時間がかかる。
- ・高齢者ではなくとも、「他人を住居内に立入らせる」ことに躊躇する人は多いと思う。

#### 消防署の業務に関すること 12件

- ・人員や時間が足りない場合があるなど、署員の負担が非常に大きい。
- ・質問に対して正確に回答しなければならないため職員一人一人の知識が必要である。
- ・交替制勤務員は当番中に実施することが出場体制の点から困難であり、非番に実施するには負担が大きいため、毎日勤務員で実施体制を確立できない消防署は実施件数を上げることが困難である。
- ・診断実施後の情報管理ツールに不具合が発生することが多く、入力作業に非常に時間がかかる。

#### 関係機関との連携に関すること 9件

- ・消防署独自に総合的な防火診断を実施するには問題がないが、他の機関と連携して実施する際には、実施日の調整など時間が掛かる。
- ・消防署と関係機関との意識のズレがあり、実施世帯の選定や実施日の調整が難しく、同行する総合的な防火防災診断の実施が難しいため関係構築をしていく必要がある。
- ・あらゆる機会を捉えて総合的な防火防災診断の周知に努めているが、連携先の協力を得るのに苦慮している。

#### 対象者の抽出に関すること 8件

- ・要支援者にもいろいろな人がいるが、どのような人を優先すべきかを判断するデータが無く、対象者の選定に苦慮する。
- ・防火診断を実施している希望する方は清潔にしており、しっかり防火防災対策を実施しているように見受けられる。逆に防火防災対策を実施していない方は診断自体を受け入れてないと思料されるところが課題である。
- ・防犯上の面から対象者に拒否されることがある。
- ・認知症の対象者が多く、総合的な防火防災診断の意義が伝わらない。

#### 継続指導に関すること 4件

- ・関係機関との連携・調整を図り、短時間での防火防災診断を行なっているため、継続的な指導が困難である。
- ・総合的な防火防災診断を実施して指導した内容について、その後追跡指導を行っていきたいところであるが、業務上実施するのは難しい。
- ・高齢者の一人暮らしでの生活環境の改善は、費用面で厳しい場合がある。

#### 事前連絡に関すること 3件

- ・事前電話連絡の際、消防署名を名乗っても不審者と疑われ、説明に時間を要する。
- ・事前連絡しないで訪問した場合、総合的な防火防災診断が実施できることは少ない。玄関先の防火防災診断ができればまだいいほうで、断られる場合も少なくない。
- ・訪問した際、事前にポストにポストンクしていても、実施対象者によっては見ていない方がおり、当日訪問して主旨からの説明となり、相手の御理解を得て実施した事案もあった。
- ・不在者宅の把握が困難

#### 職員の教養に関すること 2件

- ・苦情などのリスクが高いため、実施する職員への接遇及び説明等を省略しないよう指示している。
- ・交替制勤務員に教養を実施し、交替制勤務員の積極的な実施も考慮する必要がある。

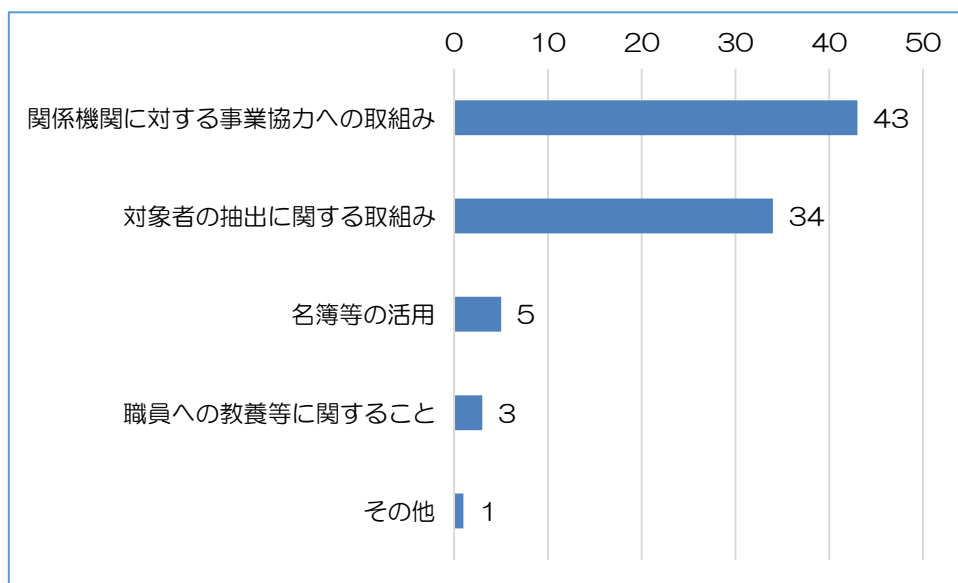
#### その他 4件

- 要配慮者情報の事前の取得とプライバシーの確保が難しい問題である。名簿は鍵のかかるロッカーに保管し、データ等はPCに保存しないよう細心の注意を払っているが、セキュリティが高ければ高いほど、使い勝手が悪くなることも懸念されている。

#### 問題なし 2件

- これまで記載の他に問題点、課題等を感じていない。
- 地域包括支援センター職員や民生委員などと連携した丁寧な防火診断が行われている。

問 22 署独自の取組みや、区市町村、関係機関との独自の連携方法があれば、具体的に記入してください。



#### 関係機関に対する事業協力への取組み 43件

- 区福祉課と正式に協定書を締結し、地域包括支援センター職員と連携して、春及び秋の火災予防運動期間を捉えて集中的に総合的な防火防災診断を実施している。
- 本年度から、区役所防災課の職員の同行が得られたため、家具の転倒、落下、移動防止対策・火気使用器具等の区の助成制度等の説明が相手に理解させやすくなった。今後さらに調整をすすめ、区の同行する診断実施数の増加を目指すとともに、対策の実施までをフォローできるような方策を検討・実行してゆく。
- ケアマネ等と共に、総合的な防火防災診断を実施したり、単独で実施した場合にも、当該情報をケアマネ事業者へ情報提供するなど一過性の診断に留まらず継続した「身守り」に配慮している。
- 平成 29 年度 7 月に市の高齢者支援課に申し入れを行い、緊急通報システム取付事業者と連携し、システム設置時に総合的な防火診断が実施できるようになった。
- 色々な機会に電話ではなく必ず市役所に出向き、担当者と顔を合わせて交流を図っている。
- 民生委員と円滑な連携が図れるよう、全民生委員が集まる定期総会に署員が参加して、防火診断の説明会を実施している。
- 市の福祉関係の課、地域包括支援センターに出向し、防火診断の内容を説明するとともに、市で実施している施策にも積極的に協力して連携を図っている。

#### 対象者の抽出に関する取組み 28件

- 市で開設している高齢者支援施設等において診断趣旨及び住宅防火の必要性の理解を深めるために防災講話を実施した後、防災意識の高揚を図ることを目的として簡易的な防火防災診断（「はい・いいえ」の2択、20問の設問）を施設及び対象者の特性を反映する形でアンケート形式、講義形式及び面談形式により実施し、最後に手上げ方式で総合的な防火防災診断の募集を行っている。
- 当署の独自方式として、講話時に地域特性を踏まえ診断項目を絞った簡易的な防火診断実施による防災意識の高揚、市民に親しみやすいようお掃除隊と称する職員の紹介及びお掃除実施結果をパワーポイントで行うことで、対象者に総合的な防火防災診断のメリット、重要性



を強くアピールしている。特に今まで口頭のみによる指導では、高齢者への実質的指導にはつながらなかったことから消防職員が実際に危険箇所を掃除しながら指導を行うことで火災危険の要因に対する理解が深まっている。

- 事業内容を記した説明書きと申込用紙を兼ねたリーフレットを作成し、防災講話・住宅防火防災対策推進協議会・イベントでの広報等で配布している。
- 今まで、包括支援センターからの希望者を募っているやり方と、防災診断で訪問した希望者に対して行っていたが、役員会等で町会長から毎度、防災診断のやり方に質問が出ていたこと、防災診断では、残念ながら総合的な防火防災診断に繋がる件数が少ないことを考慮し、当署では、防災訓練時、敬老会、区の各種行事、様々な機会に職員が直接出向して、直接住民に説明して、その場で料金受取人払いのハガキを渡して申し込んでいただく形とした。

出向する防災訓練でどこの訓練でも高齢化が進んでいることを感じ、まず訓練参加者がそのまま要配慮者であることが多いことと、職員が直接説明することにより、訴えることで熱意が伝わり、希望者も増加すると考えた。

- 区へ働きかけを行い、シルバーピア（高齢者住宅）へ診断の希望調査を実施し、診断の実施へつなげている。

#### **名簿等の活用 5件**

- 区から情報提供された名簿を活用するとともに、町会や民生委員等の協力を得て実施している状況である。
- 区の災害時要支援者名簿の登録者の全世帯（6,003世帯）を対象に、平成29年度中に防火防災診断を計画的に実施し、火災危険等のおそれがある世帯及び希望した世帯については、総合的な防火防災診断を実施している。
- 区おとしより相談センターから配布される、一人暮らし高齢者名簿の中から行っている。

#### **職員への教養等に関すること 3件**

- 火災予防運動週間の総合的な防火診断は、地域防災担当職員だけではなく、警防課及び出張所毎日勤務員、交替制非番職員全員で実施するため、対象職員に対し事前説明を開催した。
- 現在、防災安全係毎日勤務が主体となって診断を実施しているが、今後交替制職員にもマニュアルを活用した教養（平成29年11月10日実施予定）を実施して定着させていく。

#### **その他 1件**

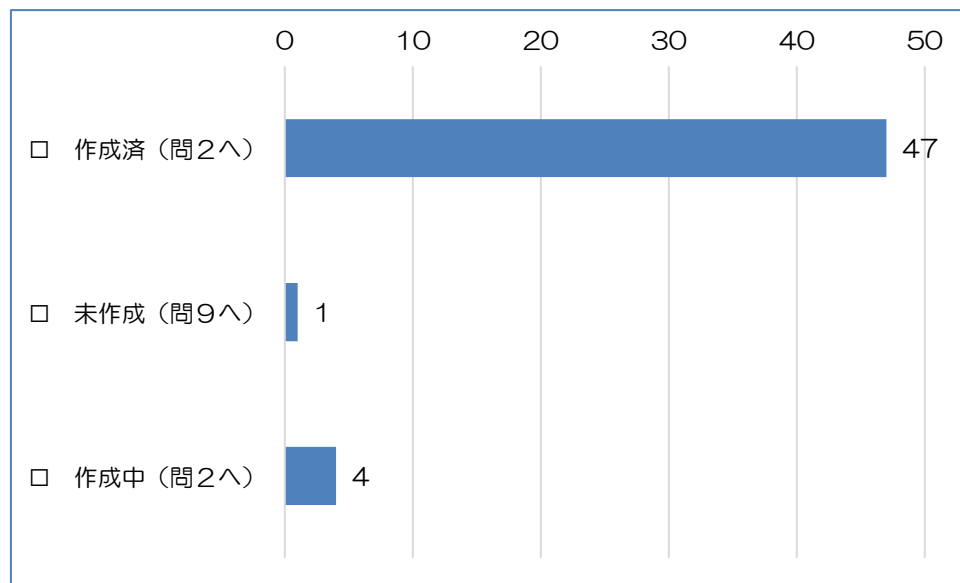
- チラシだけでなく何か差し上げる物、喜ばれる物を配布できれば、効果的な診断が実施できるのではないかと思う。

避難行動要支援者名簿の活用等に関するアンケート結果について（区市町村）  
（Ⅲ-1. (4)関係）

問1 避難行動要支援者名簿の作成状況についてお聞きします。  
貴区市町村では避難行動要支援者名簿を作成していますか。  
次の中から1つ選んでください。

- 作成済（問2へ）
- 未作成（問9へ）
- 作成中（問2へ）

名簿作成状況



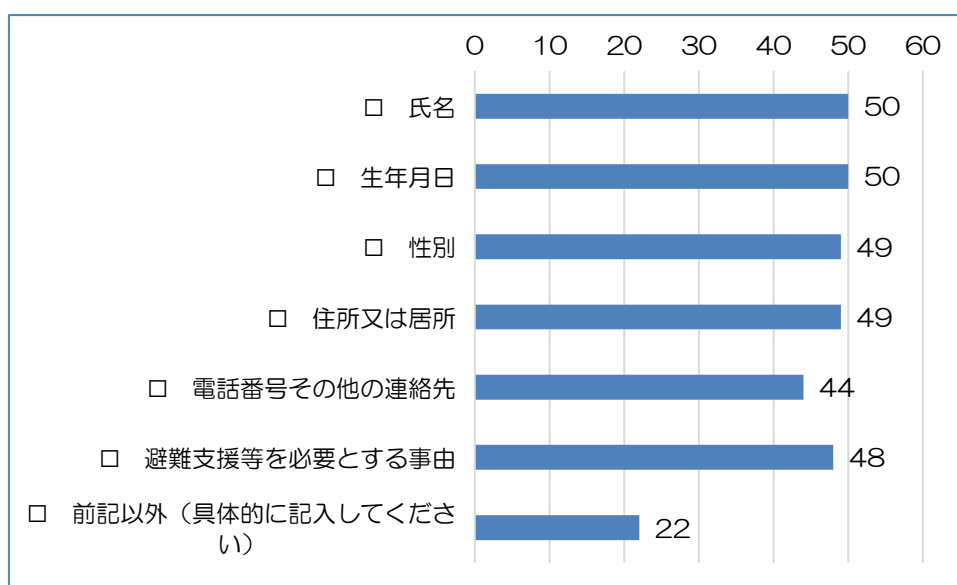
※各設問の回答は、作成中・未作成の5区市町村のうち、3区市町村は予定で計上していません。また、2区市町村は検討中のため計上していません。

問2 問1で「作成済」、「作成中」と回答した区市町村へお聞きします。

避難行動要支援者名簿への記載範囲を次の中から選んでください。(複数回答可)

- 氏名
- 生年月日
- 性別
- 住所又は居所
- 電話番号その他の連絡先
- 避難支援等を必要とする事由
- 前記以外(具体的に記入してください) )

### 記載範囲



### 前記以外の回答

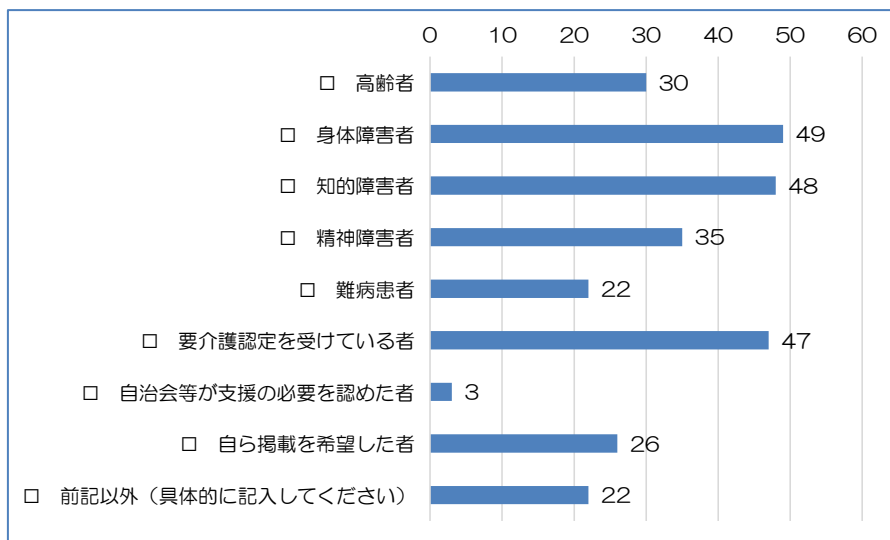
避難行動要支援者名簿への登録要件、世帯状況、緊急連絡先、民生委員コード、安否確認者、自宅の状態、各種サービスの利用状態、心身の状況、医療にかかる情報、食事やトイレなど避難生活で配慮・支援が必要な項目、登録年度、年齢、世帯区分、主な移動手段、福祉サービス受給状況、民生委員による情報、個別計画の有無、自力外出の可否、避難に必要なもの、その他必要な機材、同居家族の有無、支援者の有無、福祉サービス事業者等、他部署が作成した名簿の記載有無：高齢者見守り名簿・要医療者名簿、申出のあった者については、本人の電話番号や連絡できる人の住所・電話番号等、町会名、居住地域の自治会名、居住地域を担当する民生委員・児童委員名、台帳保管避難所名、担当在宅介護支援センター名、避難行動要支援者が避難支援者に申し伝えたい事項、緊急時の準備、支援者情報等、地域所管消防団、意思疎通方法、使用器具等、避難支援等の実施に関し市長が必要と認めた事項

問3 問1で「作成済」、「作成中」と回答した区市町村へお聞きします。

避難行動要支援者名簿の対象者を次の中から選んでください。(複数回答可)

- 高齢者
- 身体障害者
- 知的障害者
- 精神障害者
- 難病患者
- 要介護認定を受けている者
- 自治会等が支援の必要を認めた者
- 自ら掲載を希望した者
- 前記以外(具体的に記入してください。)

#### 対象者



#### 前記以外の回答

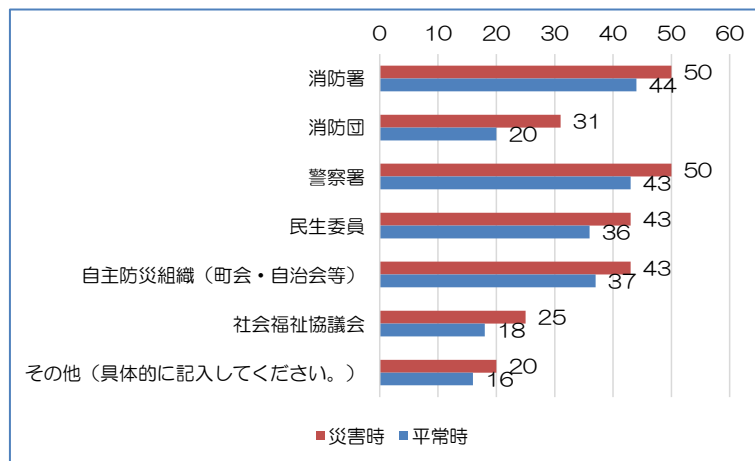
- ・要件に直接該当しないが、準ずる状態にあると区長・市長が必要と認めた者
- ・避難行動要支援者名簿は、指定による自動登録と希望による登録があり、各々基準がある。
- ・ひとりぐらし高齢者登録をしている者
- ・選択肢の中でも、区内在住単身世帯、要介護3～5の65歳以上の方、視覚障害1・2級の方等より詳細に基準を定めている。
- ・その他、避難行動に支援が必要な方
- ・児童・保護者・1歳以下の乳幼児等
- ・人口呼吸器利用者で自ら掲載を希望した者
- ・障害支援区分の認定を受けた者(その中に難病患者も一部含む)
- ・災害時要援護者リストに登録されている者
- ・法の規定により登録する対象者の範囲以外の対象者も申し出があれば登録
- ・市地域見守り活動支援対象者名簿登録制度実施要綱定める名簿の登録資格に準ずる状態にある者で、特に見守り活動等が必要と認められるもの
- ・人工透析

問4 問1で「作成済」、「作成中」と回答した区市町村へお聞きします。

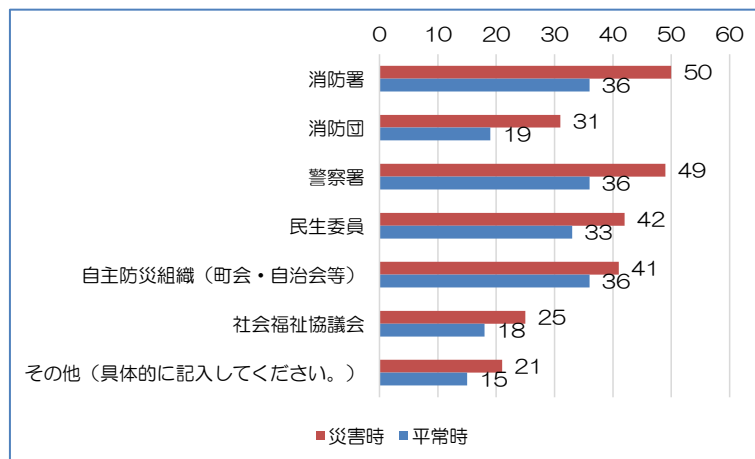
避難行動要支援者名簿の提供先、活用範囲について表へ記載してください。(複数回答可)

機関	名簿提供先		活用範囲	
	災害時	平常時	災害時	平常時
記載例 消防署	○	×	○	×
消防署				
消防団				
警察署				
民生委員				
自主防災組織(町会・自治会等)				
社会福祉協議会				
その他(具体的に記入してください。)				

#### 名簿提供先



#### 活用範囲



問5 問4の名簿提供先で、災害時、平常時、いずれかの場合に消防機関へ「名簿未提供」と回答した区市町村へお聞きします。  
未提供の理由を記入してください。

- 消防署における災害時・平時の名簿の利用方法等について、区内消防署から要望を受けているものの、依然協議が整っていないため。
- 要配慮者に関する情報の目的外利用という形で作成された名簿であり、情報公開・個人情報保護審議会への諮問をもとに、災害時のみ提供すると要綱で定めているため。  
※区では、既存の災害時要援護者名簿（対象者名簿）を災害対策基本法で規定する避難行動要支援者名簿として位置付ける形で運用を行っている。
- 個人情報保護の観点から、平常時の名簿の外部提供は難しいため。
- 今後、平常時においても提供する予定であるが、要支援者の同意確認をとっていないため、まだ名簿を提供していない。

問6 問4の活用範囲で、消防機関へ「災害時のみ可能」と回答した区市町村へお聞きします。

「災害時のみ」に限定した理由を記入してください。

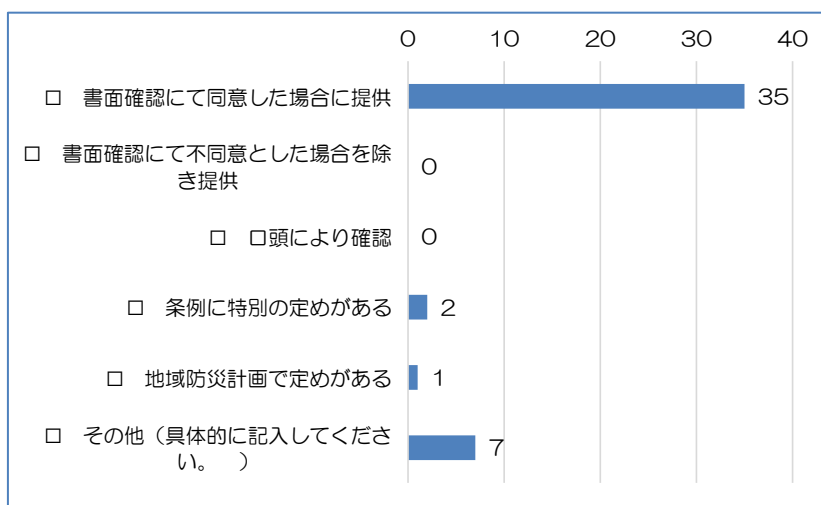
- 要配慮者に関する情報の目的外利用という形で作成された名簿であり、情報公開・個人情報保護審議会への諮問をもとに、災害時のみ提供すると要綱で定めているため。  
※区では、既存の災害時要援護者名簿（対象者名簿）を災害対策基本法で規定する避難行動要支援者名簿として位置付ける形で運用を行っている。
- 消防署、警察署、社会福祉協議会については、本人の同意を得ずに、対象者の名簿を提供している。個人情報保護のため、災害時のみの活用をお願いしている。
- 区の避難行動要支援者名簿には2種類あり、1つは対象者全員を登載した対象者名簿で、もう1つは同意者のみを登載した同意者名簿である。消防署及び警察署へは対象者名簿を提供しており、対象者名簿には同意をしていない方も登載されるため、名簿の活用範囲を災害時のみに限定している。
- 避難行動要支援者名簿の情報については、平常時から外部への名簿情報を提供するにあたり本人の同意を取っていないため、配布はしているものの、使用については災害時に限定している。ただし、避難行動要支援者名簿登載者のうち、平常時から関係機関への個人情報の提供に同意された方については、「地域のたすけあいネットワーク※登録者台帳」という形で別途整備を行い、関係機関（消防署、消防団、警察、民生委員、震災救援所運営連絡会）へ配布している。配布した名簿については、各関係機関での災害時要配慮者支援のための検討や事業等に活用されている。  
※地域のたすけあいネットワーク制度  
高齢や障害により災害時の自力での避難、避難生活が難しい方の情報を本人同意の上で、関係機関へ平常時から名簿化して提供し、各機関の要配慮者支援に役立てる制度。
- 主な目的が火災対応のため。
- 消防署及び消防団との協定において「乙（＝消防署長、消防団長）は、名簿を震災及び火災等の災害発生時における救出、避難、安否確認に際し、災害時要援護者（＝平成20年の協定締結時のまま）の救出、救護活動に必要とされる場合にのみ使用するものとする。」と定めた。
- 区情報公開及び個人情報保護審査会に名簿の使用範囲は災害時における救出救助、避難誘導に限定し、名簿の目的外利用及び外部提供は一切認めないとしているため。
- 個人情報保護の観点から、平常時の名簿の外部提供は難しいため。
- 避難行動要支援者名簿掲載者の同意を得ていないため。
- 市においては、個人情報保護審議会の審議により、要支援者名簿の作成と関係機関への情報の提供は、要支援者の同意を経ずに行うことが認められている。この目的は、災害時において要支援者の速やかな安否確認を実施することにあるため、平常時の使用は想定していない。
- 災害対策基本法及び逐条解説により活用が制限されているため。
- 防災計画の中で平常時での活用を規定しないため、特別把握していない。
- 本人の同意を得ていないため。

問7 問4の活用範囲で何れかの機関に「平常時に活用可能」と回答した区市町村へお聞きします。

平常時における避難行動要支援者名簿情報の提供に係る本人同意の確認方法を次の中から選んでください。(複数回答可)

- 書面確認にて同意した場合に提供
- 書面確認にて不同意とした場合を除き提供
- 口頭により確認
- 条例に特別の定めがある
- 地域防災計画で定めがある
- その他(具体的に記入してください。)

#### 同意確認方法



#### その他の回答

- ・要綱に定めがある。
- ・避難行動要支援者名簿の情報については、平常時から外部への名簿情報を提供するにあたり本人の同意を取っていないため、配布はしているものの、使用については災害時に限定している。ただし、避難行動要支援者名簿登載者のうち、平常時からの関係機関への個人情報の提供に同意された方については、「地域のたすけあいネットワーク※登録者台帳」という形で別途整備を行い、関係機関(消防署、消防団、警察、民生委員、震災救援所運営連絡会)へ配布している。配布した名簿については、各関係機関での災害時要配慮者支援のための検討や事業等に活用されている。

#### ※地域のたすけあいネットワーク制度

高齢や障害により災害時の自力での避難、避難生活が難しい方の情報を本人同意の上で、関係機関へ平常時から名簿化して提供し、各機関の要配慮者支援に役立てる制度。

- ・市の個人情報保護条例において、保有個人情報の目的外利用・第三者提供が可能とされている規定を活用して、避難行動要支援者本人から同意を得ずに、平常時から福祉関係部局等が保有する避難行動要支援者情報を防災関係部局、自主防災組織、民生・児童委員などの関係機関等の間で共有する方式で名簿を作成している。
- ・名簿登録の案内用紙に記載している。

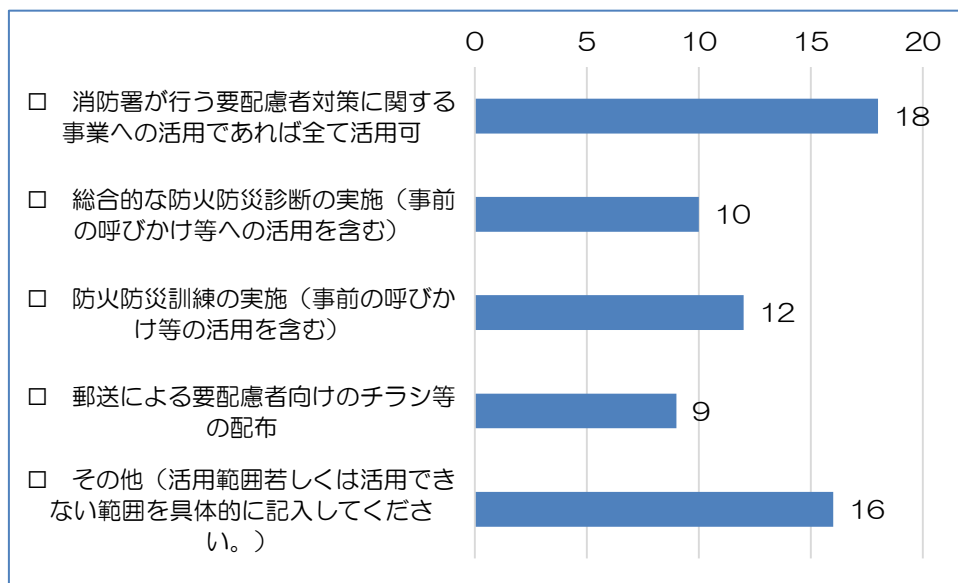


問8 問4の活用範囲で消防機関に「平常時に活用可能」と回答した区市町村へお聞きします。

平常時における避難行動要支援者名簿の活用範囲を次の中から選んでください。(複数回答可)

- 消防署が行う要配慮者対策に関する事業への活用であれば全て活用可
- 総合的な防火防災診断の実施（事前の呼びかけ等への活用を含む）
- 防火防災訓練の実施（事前の呼びかけ等の活用を含む）
- 郵送による要配慮者向けのチラシ等の配布
- その他（活用範囲若しくは活用できない範囲を具体的に記入してください。）

#### 活用範囲



#### その他

- ・消防署の活用内容により協議予定
- ・地震や台風、水害等の災害に備えるための活用であれば可能だが、実際には消防機関からの相談を受けた際に随時検討するような対応となる。
- ・要支援者への平常時からの災害に対する備えの促進に関すること。(区避難行動要支援者名簿に関する協定書より)
- ・災害時要援護者避難支援プラン作成のため。
- ・名簿登録者のうち、登録の公表を希望する方々のみ活用可能
- ・避難行動要支援者に対する支援活動又は緊急対応に必要な範囲内
- ・支援に関する準備を行う場合のみ活用  
 ※準備を行う場合とは、個別避難支援計画の策定に関すること、その他要援護者支援対策の準備に関すること。
- ・活用範囲は避難行動要支援者名簿登録者の救急活動時
- ・明確な定めはない。
- ・災害対策基本法に定めのある避難行動要支援者に対する避難支援等の実施に必要な限度で名簿を提供しているため、平常時には避難行動要支援者の居所確認等、災害時の避難支援等の

準備に必要な限りの活用のみを留まる。(要配慮者への拡大を想定していない)

- 災害時における情報伝達、安否確認、避難誘導等活動を容易にするために行う平常時の声掛け、安否確認等。
- 災害時に備えた防災訓練等への参加促進、防災情報の提供等
- 見守り

問9 問1で「未作成」と回答した区市町村へお聞きします。

避難行動要支援者名簿未作成の理由を具体的に記入してください。

また、今後の作成予定があれば、その予定を記入してください。

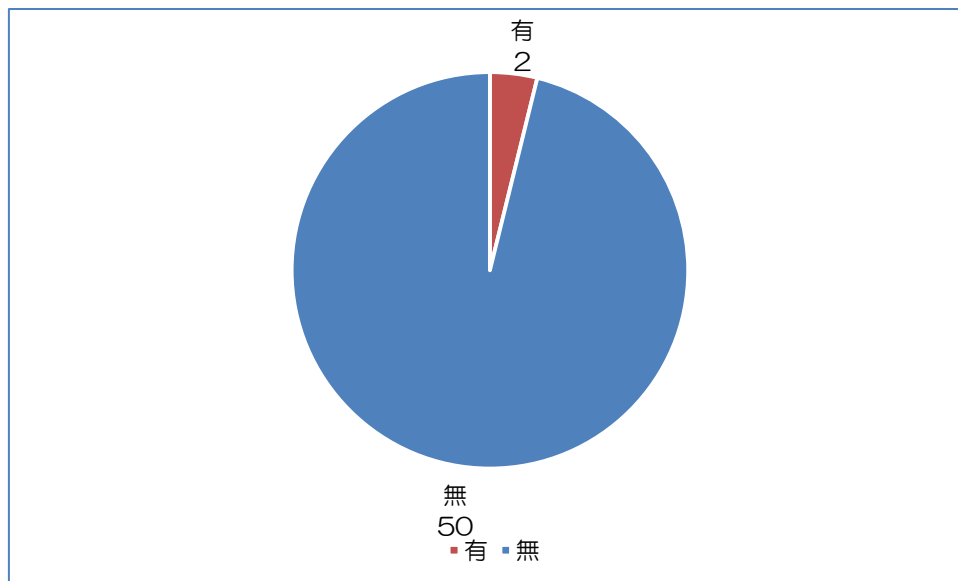
- 来年度、避難行動要支援者名簿を作成する予定。

問 10 避難行動要支援者名簿以外で「総合的な防火防災診断」に活用できる名簿等についてお聞きします。

避難行動要支援者名簿以外で「総合的な防火防災診断」に活用できる名簿等の有無について次の中から1つ選んでください。

- 有 (問1 1へ)
- 無 (問1 2へ)

避難行動要支援者名簿以外の名簿の有無



問 11 問 10 で有と回答した区市町村へお聞きします。

避難行動要支援者名簿以外で「総合的な防火防災診断」に活用できる名簿等を具体的（種類、対象、活用範囲）に記入してください。

「地域のたすけあいネットワーク登録者台帳」

避難行動要支援者名簿登載者のうち、平常時からの関係機関への個人情報の提供について同意された方を別途名簿化し、関係機関に配布している。

配布した「地域のたすけあいネットワーク登録者台帳」については、各関係機関において、要配慮者支援のための体制確保等に活用している。

「みまもり名簿」

【対象】原則75歳以上のひとり暮らし高齢者、高齢者のみ世帯、日中独居の高齢者のうちみまもりを希望される方

【活用範囲】みまもりネットワーク事業は、区と地域の関係機関（消防・警察・民生委員・町会等）が連携して高齢者を見守る活動を行う事業です。名簿を関係機関と共有することで、平時の見守り・安否確認だけでなく、緊急時の迅速な対応にも活用しております。

「総合的な防火防災診断」については、消防署の署員とみまもりステーション（区が委託しているみまもりネットワークを地域で推進する機関）の相談員が同行して名簿登載者宅に訪問し、みまもり活動を行うと同時に紹介し診断を受けていただいております。

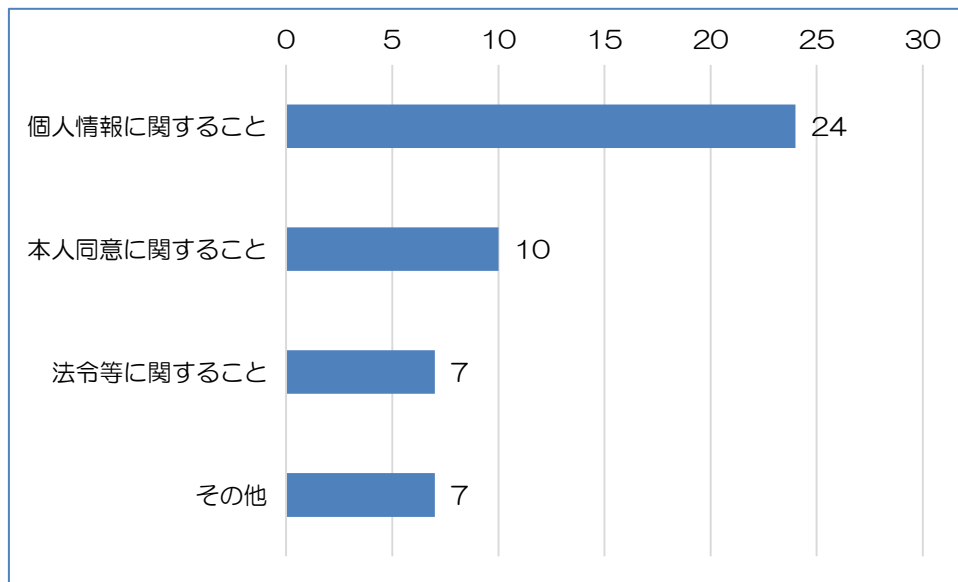
問 12 問 10 で無と回答した区市町村へお聞きします。

避難行動要支援者名簿以外で「総合的な防火防災診断」に活用できる名簿等について、今後、作成予定があれば具体的（種類、対象、活用範囲）に記入してください。

- 個人情報の目的外利用や外部提供については、非常に厳しく問われるため、ご記載のような名簿をご提供することは難しい。  
自治会や自主防災組織などに直接かけあって名簿提供を依頼される方が良いと思う。

問 13 区市町村が保有する情報（避難行動支援者名簿やそれに類似した名簿等）を提供するために発生する課題や問題点を記入してください。

#### 課題や問題点



#### 個人情報に関すること 24件

- 外部に提供した際の名簿の目的外利用や情報漏えいの防止の徹底等の課題が挙げられる。
- 個人情報保護の観点から、名簿保管方法の徹底等、注意喚起が必用不可欠である。
- 目的外利用が想定される場合は事前に個人情報保護審議会への諮問が必要。
- 個人情報保護法との関連から名簿情報の提供をどの範囲までできるかなど、法制の内容や実際に使用する場合の留意事項を理解してもらうのに多大な労力を必要とする。
- 要支援者を支援する方が個人情報を取り扱うことを重荷と考え支援者が増加しないこと。
- 要支援自身が個人情報を取り扱う当事業に消極的であること。
- 市民の方は個人情報の取扱いについて精通しているわけではないため、保管に当たって注意すべき事項等を研修する機会を設けたいが、実施が困難な状況である。

#### 本人同意に関すること 10件

- 個人情報保護の観点から提供者に対し、名簿の重要性を認識させ厳格な管理を求めていく必要がある。
- 名簿情報の提供に同意している方でも、避難行動要支援者名簿について認識がない（そもそも存在を忘れている、地域に提供されることを理解していない等）方が多く、「なぜ自分の情報を第三者が持っているのか」理解いただけない場合がある。
- 名簿に掲載された本人の同意なく災害時に情報提供を行う範囲についての限界
- 平常時から名簿を関係機関へ提供する場合、提供に関する本人同意、区の個人情報保護審議会等における意思決定が必要となる。
- 外部提供については、本人同意の確認をどのような方法で行うかや、個人情報の漏えい防止対策の整備等の課題がある。
- 同意をとるのに苦慮する。

#### 法令等に関すること 7件

- 「総合的な防火防災診断」での活用等、避難行動要支援者名簿の活用範囲等について条例で

の定めがないため、地域防災計画や要綱の解釈で対応している。

- 区は災害対策基本法第49条の11に基づき避難行動要支援者名簿を消防機関に提供するが、その範囲は「災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度」とされており、「総合的な防火・防災診断」がこの範囲に含まれ、各消防署が当然に名簿を利用し得るかは法的な解釈が必要と考える。
- 現在区では、災害対策基本法で認容された利用範囲に含まれるものと積極的に解釈することはできず、「総合的な防火・防災診断」に利用することを前提としている各消防署に対し名簿を提供できない状況にある。具体的な運用は、東京都個人情報保護条例上の目的外利用を適用するか、区地域防災計画等で定める等が考えられますが、いずれの場合においても「総合的な防火・防災診断」が災害対策基本法のどのような行為に当たるかを整理しお示しいただくことで、特別区と各消防署が疑義なく連携できるものと考えております。
- 個人情報保護の観点から、個人情報保護条例および個人情報保護条例施行規則を遵守しなければならない。
- 行政はその事業の目的に必要な範囲でのみ個人情報を取り扱うことが基本となるため、外部提供を可能とするためには、法律により明確化する（災害対策基本法による避難行動要支援者名簿の作成と提供等）等の必要があると考えます。

#### **その他 7件**

- 避難行動要支援者名簿の平常時からの共有先として、現時点では自主防災組織（町会・自治会）は対象外となっている。今後の課題として、町会・自治会への名簿提供について検討していく必要がある。
- 地域包括支援センターに提供する名簿には65歳以上の方のみを記載しているため、名簿の提供先間で連携した支援活動を行う場合に注意が必要。
- 名簿は年一回、基準日時点の情報で作成（更新）しており、次の更新まで変更の情報提供は行っていない。
- 名簿提供先によっては、名簿作成や提供の趣旨を正しく理解されていない。
- 類似している名簿を各担当部署で作成しているため、市民に内容の理解をしてもらうことが難しいのが課題である。



第14期東京都住宅防火対策推進協議会  
総合的な防火防災診断の試行について

- 取組（試行）1、3概要**
- ・取組（試行）1  
真に診断を必要とする対象者の例示と選定方法を示し、診断に活用
  - ・取組（試行）2  
福祉関係機関が行う見守り活動等の時間に合わせた診断を実施する

V-2. (1)関係

福祉関係機関等  
見守り活動実施者

消防署

連携

- ① 見守り活動実施者の活動日時・場所等について適宜情報をもらう
- ② 日程調整

包括支援センター、町会等と連携し、真に診断が必要な対象者への診断実施働きかけ

個別に連絡を行う等、総合的な防火防災診断実施へ向けた働きかけ

見守り活動等の時間に合わせた診断の実施

本人の要望、見守り活動実施者の意見、消防職員の視点、診断時間等を総合的に鑑み、診断実施項目を決定

日程の調整

総合的な防火防災診断の実施

診断実施後、ヒアリング（満足度調査）実施

※ 取組（試行）1及び2は同じ4消防署にて実施

## 各試行の結果と課題

## 試行1 真に診断を必要とする対象者の例示及び選定に活用し、診断を実施

本協議会の第1回に掲げた危険性が高い対象を例示し、より多くの項目に該当する対象者に対し診断を実施。

【実施件数：71件】

## 1 診断後に満足度調査実施



## 受診者の反応（満足度調査の結果より）

指摘事項に対しては是正を検討する人が多い。
また診断を受けてみたいという人は6割強であった。
診断を他の人に勧めたいと答えた人は半数弱であった。
事前連絡なしで訪問した際には不安・不審感が生じるとの意見があった。

## 2 試行期間終了後、消防署へのヒアリングを実施

本試行を行い、対象者や関係者の反応、実際に消防職員が感じた点、意見等を聴取

## 受診者の反応（消防署ヒアリングより）

区市や福祉関係機関に間に入ってもらえると、診断対象者に受け入れられ易い。
診断を実施した方の反応は概ね良好であった。

## 結果と課題

## 結果

区に今回の取り組みを説明したら、収容物が多く危険性の高い家を紹介があり、合同で行くこととなった。一度で全ての是正は困難であったが、引き続き様子を見ていくこととした。
対象者の抽出に際しては包括支援センター職員と相談の上抽出し、危険性が高いと思われる対象者宅へ行った。実際にストーブの使用方法を是正してもらい、その後別に住む家族からお礼の連絡があった。
写真入りのリーフレットを持参し「こういう火災の危険があることを知っていましたか？」との話から「どうすればいいか良く分からないから見てください」と診断に繋がった事例が複数あった。

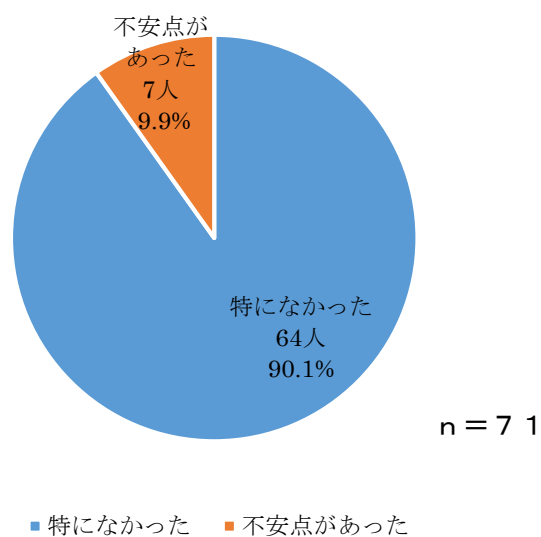
## 課題

避難行動要支援者名簿を活用できる署であっても、名簿に記載された内容のみでは自宅内の危険性までは判断できず、署単独で真に診断を必要とする対象者を抽出することは難しい。
何をされるか、何を見られるかが分からないので、対象者本人や連携する関係者へ取り組み内容を正確に説明しないと診断に繋がらない。
診断を実施した家は、多くが整頓された家である。
対象者の抽出に際し、町会長等と連携して行ったが、先方の負担が心配であった。

## 満足度調査結果（真に診断が必要な対象者の抽出例の検討）

### 【対象者本人】

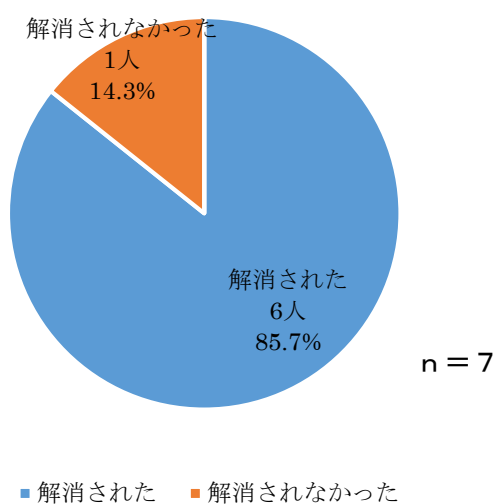
Q 1. 診断を受ける前、不安な点がありましたか



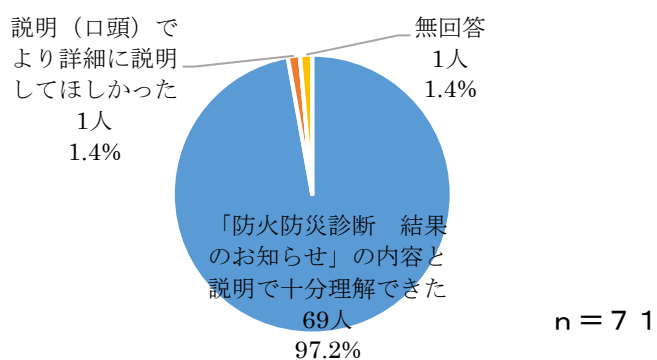
### 【不安点】

- ・キッチン、こんろ周りに物が置いてあるので、大丈夫か不安であった。
- ・診断を受けるまで、本当に消防職員なのか不安であった。

Q 1 - 2. (Q 1 であったと答えた方) 不安点は解消されましたか

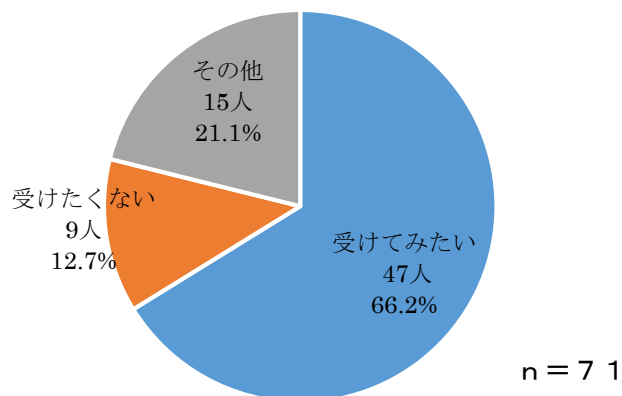


Q 3. 結果説明の方法について



- 「防火防災診断 結果のお知らせ」の内容と説明で十分理解できた
- 説明（口頭）でより詳細に説明してほしいかった
- 「防火防災診断 結果のお知らせ」の内容が分かりづらかった
- 無回答

Q 4. また診断を受けてみたいか

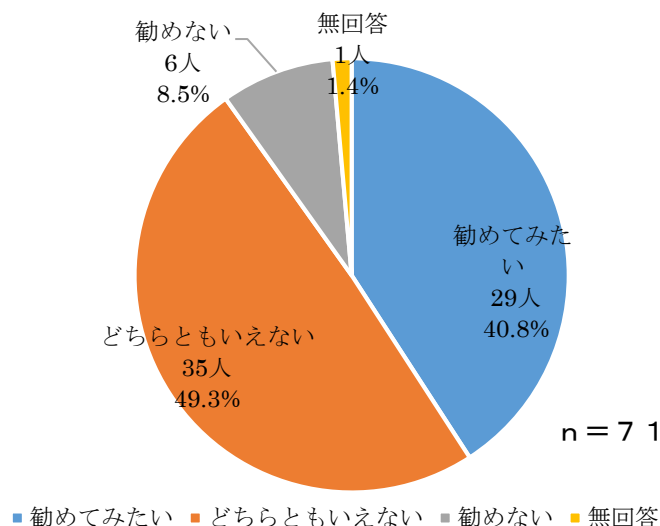


- 受けてみたい
- 受けたくない
- その他

【その他の意見】

- ・どちらでもない（10人）。
- ・機会があれば受けても良い。

Q 5. 知り合いに総合的な防火防災診断を勧めてみたいか



Q 6. 診断を受けての感想

**【防災意識に係る感想】**

- ・L字金具等（つっぱり棒の使用ができなかった部分）棚の固定について少し考えてみたいと思う。
- ・冷蔵庫の転倒、落下、移動防止を検討してみたいと思う。
- ・食器棚に転倒、落下、移動防止を検討したいと思う。
- ・防災意識が高まった。
- ・近隣の避難場所が分かった。
- ・普段の暮らしを見直すことができ、改めて防災の大切さを感じた。
- ・同じフロアに高齢者のみの世帯があるので、改めて助け合っていきたいと思う。
- ・日頃から気を付けているので、防災については理解している。

**【診断内容に係る感想】**

- ・個別に訪問してもらえて、大変ありがたく思った。
- ・防災に対する不安が少し解消された。
- ・住宅用火災警報器の連動型のものがあるのが知れてよかった。
- ・定期的に受けられると安心する。
- ・突然の来訪でびっくりしたので、事前に連絡が欲しい。
- ・見守られている感じを実感でき、安心感が高まった。
- ・来てもらい感謝している。

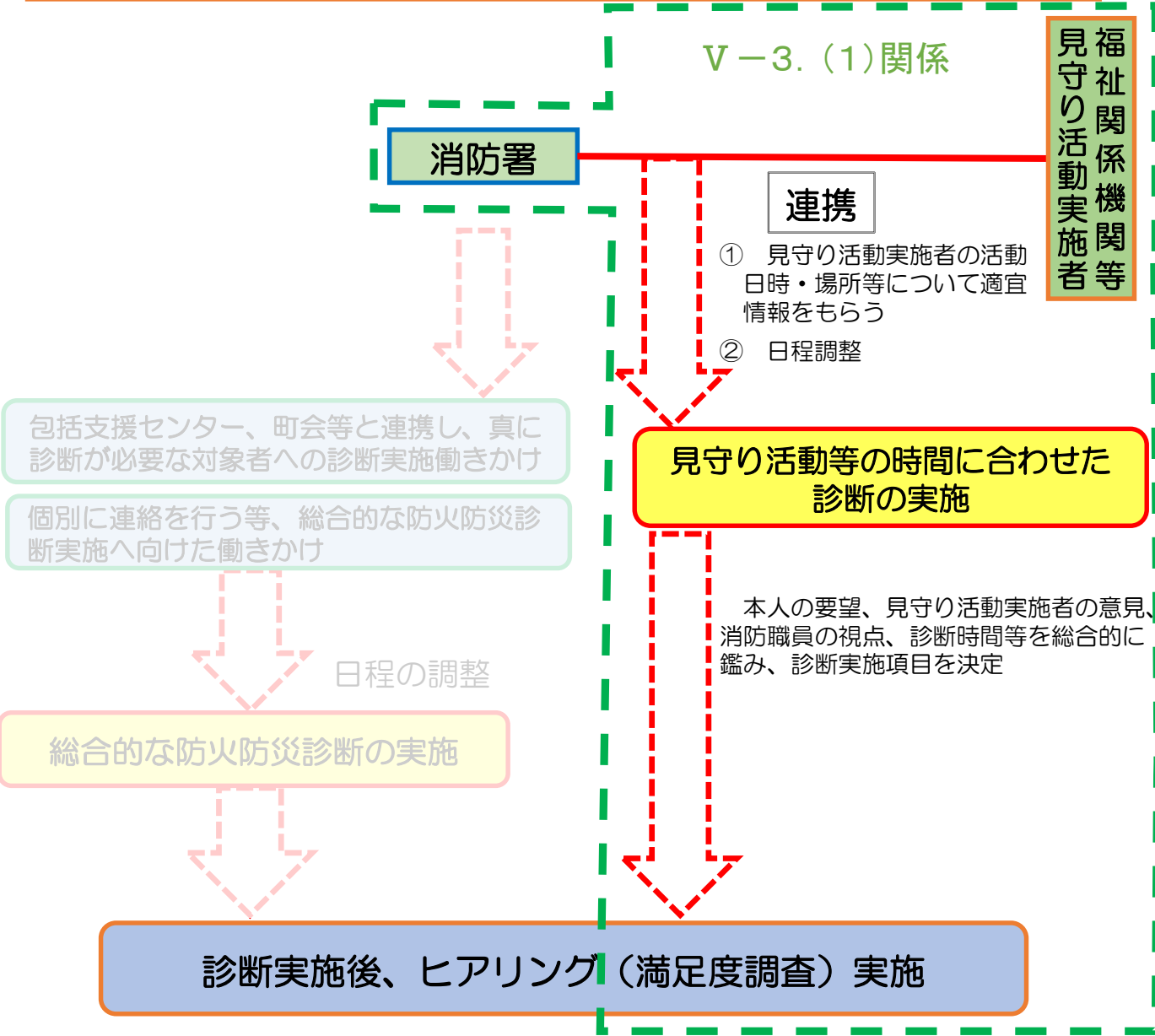
Q 7. その他

- ・特に心配はなかったが、話を聞いて安心することができた。
- ・過去に2回救急車を利用したが、# 7 1 1 9で相談できることが分かり、良かった。
- ・いつでも来てもらいたい。

第14期東京都住宅防火対策推進協議会  
総合的な防火防災診断の試行について

**取組（試行）1、3概要**

- 取組（試行）1  
真に診断を必要とする対象者の例示と選定方法を示し、診断に活用
- 取組（試行）2  
福祉関係機関が行う見守り活動等の時間に合わせた診断を実施する



### 試行3 福祉関係機関等の見守り活動等の時間に合わせた診断を実施

福祉関係機関等が行う見守り活動に同行し、その時間に合わせた診断を実施する。【実施件数：8件】

#### 1 診断後に満足度調査実施



##### 受診者の反応（満足度調査の結果より）

見守り活動に同行して来ることに対しては、抵抗があった人は少ない。

防災に関し、何らかの不安を抱えている人が1/4であった。

総合的な防火防災診断について、良い取り組みと答えた人が多かった。

##### 福祉関係機関等の反応（満足度調査の結果より）

総合的な防火防災診断を知っていると答えた人が多かった。

消防職員が同行して診断することに対し、効果的であり、今後も協力したい等、良好な反応であった。

福祉関係機関等の活動が負担にならないと答えた人が多かった。

福祉関係機関等の活動のほか、総合的な防火防災診断の項目を限定すれば、合わせて診断することができるかと答えた人が多かった。

#### 2 試行期間終了後、消防署へのヒアリングを実施

本試行を行い、対象者や関係者の反応、実際に消防職員が感じた点、意見等を聴取

##### 受診者の反応（消防署ヒアリングより）

否定的な意見を言うてくる人は少なかった（関係機関の方より事前に「消防署の人も連れて行きます」と伝えてた対象者が多かったことが要因）。

##### 福祉関係機関の反応（消防署ヒアリングより）

普段気付かない事や言わない（言えない）ことも、消防職員が言ってくれることによって、本人が直そうと考えてくれた。

#### 結果と課題（満足度調査結果及び消防署ヒアリングより）

##### 結果

見守り活動実施者が不安に思っている対象者世帯の診断に繋がる。

防災面について消防職員が是正に向けた話をする事により、受診者の防災意識向上が図られる。

時間に合わせた診断をする事により、福祉関係機関の負担軽減が図られた。

##### 課題

「総合的な防火防災診断」を知っている関係機関担当者は、比較的協力してくれるが、そうでない場合「何をするか分からない」、「対象者にどう説明すればいいか分からない」等の理由から遠慮されることが多く、同行に至る前に適切、確実な事業内容の説明が必要。

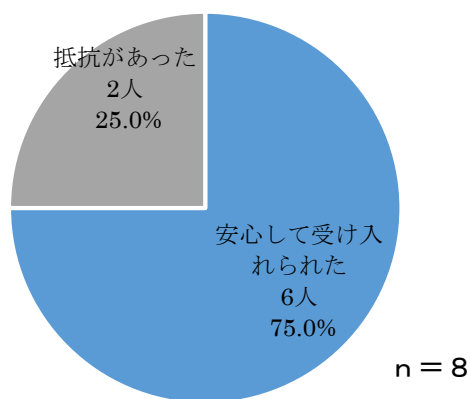
関係機関等と普段から連携を取っていれば、話を比較的受け入れられ易いが、普段連携を図っていない場合は、同行の話を持ちかけても受け入れられにくい傾向がある。

福祉関係機関の人であっても、入れて貰えない家がある。

## 満足度調査結果（関係機関との効果的な連携に係る検討）

【対象者本人】

Q 1. 関係機関の見守り活動に消防機関が同行してくることについて



■ 安心して受け入れられた ■ どちらでもない ■ 抵抗があった

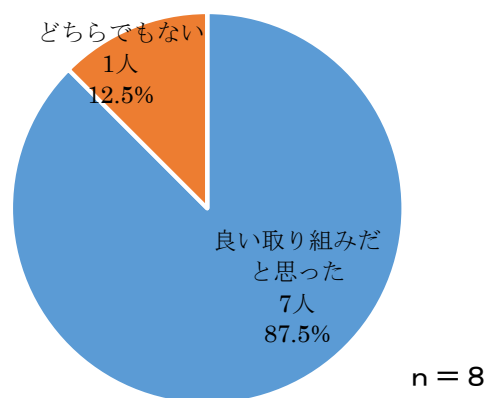
【安心して受け入れられた理由】

・ 事前に来る日を教えてくれたから、安心して受け入れることができた。

【抵抗があった理由】

・ 掃除等しなければいけないと思ったから。

Q 2. 診断を受けてみて、消防機関が同行してくることについて



■ 良い取り組みだと思った ■ どちらでもない ■ やめた方がよい

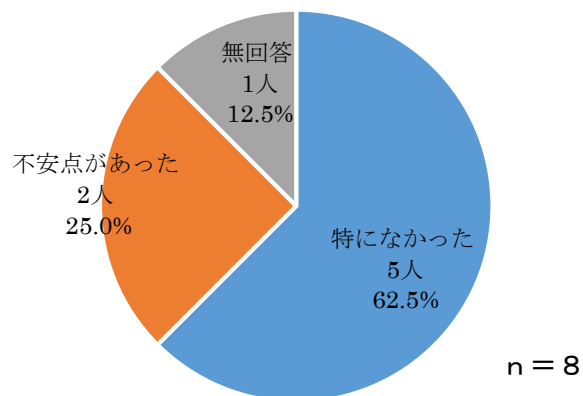
【良い取り組みだと思った理由】

・ 普段心配なことも話を聞いて安心した。

・ これまで知る機会がなかったので、診断を受けて良い取組だと思った。



Q 3. 診断を受ける前、不安な点がありましたか

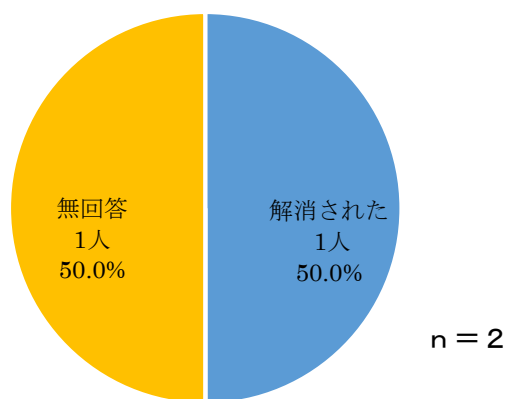


■ 特になかった ■ 不安点があった (具体的に) ■ 無回答

【不安点】

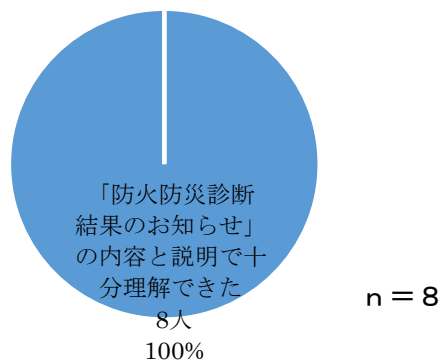
- ・ 自宅に設置してある消火器の使用期限が切れていないか心配であった。
- ・ 住宅用火災警報器が故障などしていないか不安だった。

Q 3 - 2. (Q 3 で不安点があったと回答した方) 解消されましたか



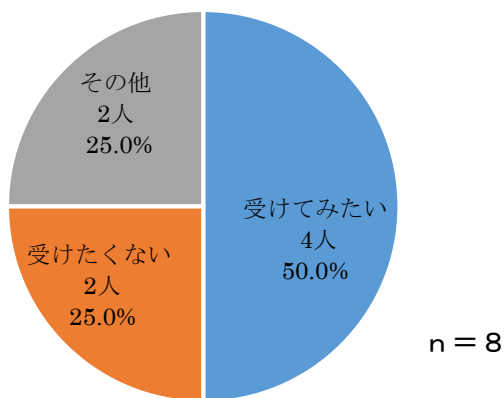
■ 解消された ■ 解消されなかった ■ その他 ■ 無回答

Q 4. 結果説明の方法について



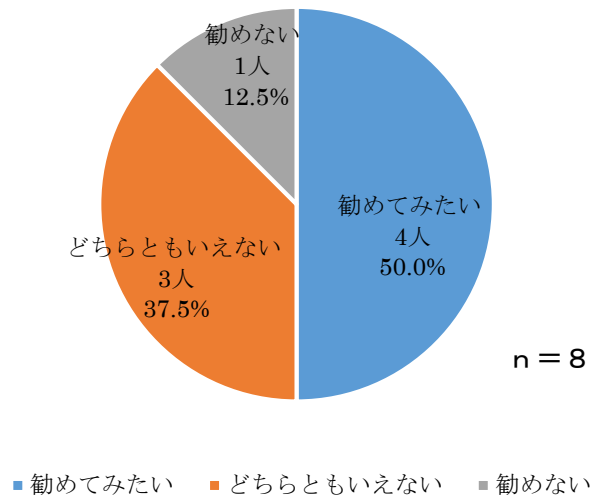
- 「防火防災診断 結果のお知らせ」の内容と説明で十分理解できた
- 説明（口頭）でより詳細に説明してほしい
- 「防火防災診断 結果のお知らせ」の内容が分かりづらかった

Q 5. また診断を受けてみたいか



- 受けてみたい
- 受けたくない
- その他

Q 6. 知り合いに総合的な防火防災診断を勧めてみたいか



Q 7. 診断を受けての感想

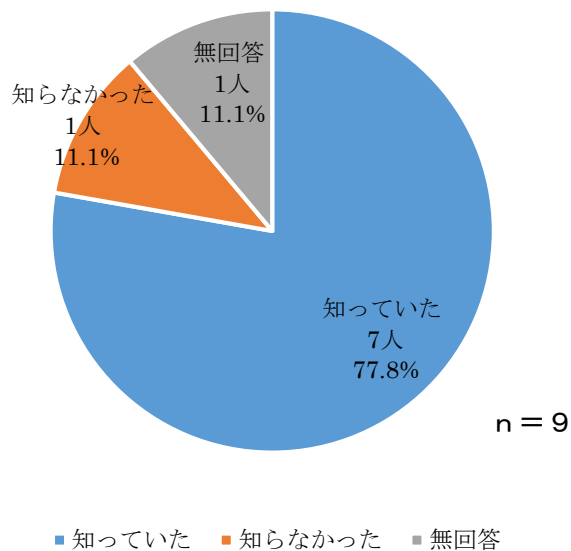
- ・来て頂いて、とても安心しました。
  - ・全て助かった。
  - ・受けて良かったです。
  - ・私は、全身マヒの障害があり、知人にも同じ人が居るので不安あるが、こういう公的な機関で点検してくれると助かる。
- 今度は、いつ診断を実施して頂けるのか。

Q 8. その他

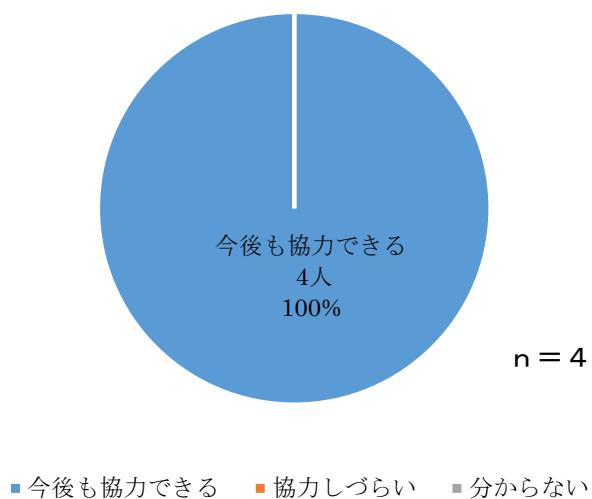
なし

【関係機関】

Q 1. 総合的な防火防災診断を知っていましたか

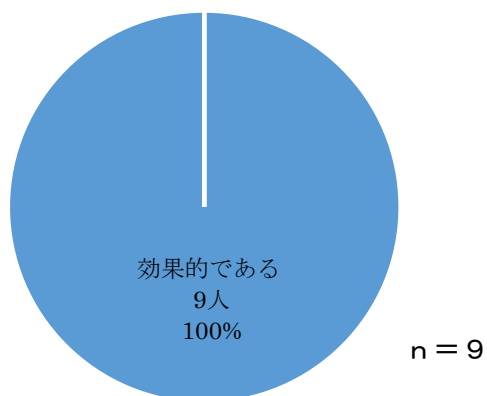


Q. 1-2 Q 1で「知らなかった」と回答した方：総合的な防火防災診断を説明した上で



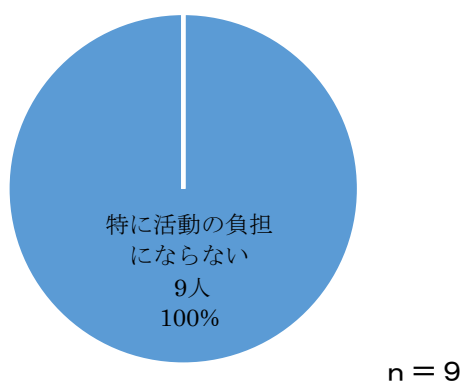
※. 「知らなかった」と回答した人以外の人からも回答あり

Q 2. 見守り活動に消防職員が同行し、診断を行うことについて



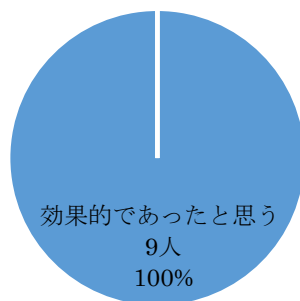
- 効果的である
- どちらでもない
- 同行する効果はあまりない
- その他

Q 3. 見守り活動の時間に合わせた診断は、活動の負担になるか



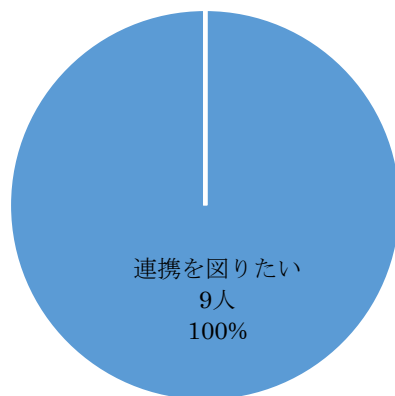
- 特に活動の負担にならない
- どちらともいえない
- 負担になる
- その他

Q 4. 見守り活動の時間に合わせた診断の内容について



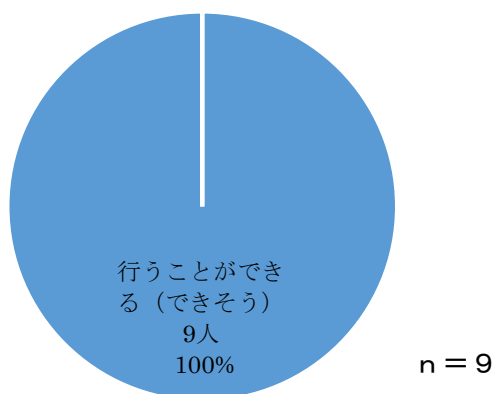
- 効果的であったと思う
- あまり効果が無いように思う
- 時間を要してでも他の部分も見てあげて欲しかった
- その他

Q 5. このような消防の取り組みについて、今後も連携して行いたいか



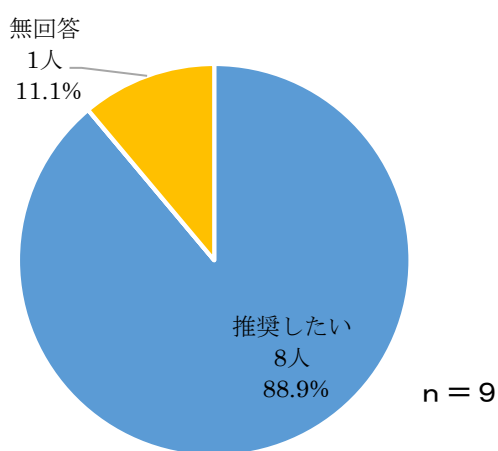
- 連携を図りたい
- どちらともいえない
- 連携の必要を感じない
- その他

Q 6. 見守り活動を行う際に、いくつかの項目に限定し同様の診断を行うことができそうですか



■ 行える (できそう) ■ どちらともいえない ■ 行えない

Q 7. 今後見守り対象者に総合的な防火防災診断を推奨したいか



■ 推奨したい ■ どちらともいえない ■ 推奨しない ■ 無回答

Q 8. 感想・意見等

- ・今後も総合的な防火防災診断を継続していくことで、関係者へのアピールにもなると思慮する。
- ・意識できることが良かったと思います。
- ・現状を知ることができて、良かった。
- ・大勢の来訪は対象者が驚くかもしれないので、前もって人数を知らせてもらえると良かった。
- ・消防署と一緒に回ることで活動がスムーズに行えるので、より効果があると感じた。今後も協力していきたい。
- ・制服を着用した職員の同行により、スムーズに行えた



取組（試行）3概要

- 新たな申し込み受付方法の実施
  - ① 地域の高齢者等が集まるイベント会場にて、診断希望を受け付ける
  - ② 後日診断の申し込みが出来るよう、診断希望調査票等を配布する
- イベント会場等における広報  
地域のイベント会場、集会等における広報の実施

消防署担当者

地域の高齢者等が集まるイベント会場・防災訓練会場等へ出向

イベント会場等

総合的な防火防災診断の業務内容の周知

現地にて申し込み受付

可能な限り  
その場で日程を調整

診断希望調査票等の配布

FAX用紙、料金受取人  
払いはがき等

はがき等による申し込み

日程の調整

日程等を調整の上、総合的な防火防災診断の実施

診断実施後、ヒアリング（満足度調査）実施

※ 取組（試行）は5署で実施

## 各試行の結果と課題

## 試行2 新た申し込み方法の検討

## 試行5 イベント会場における広報の実施

各種イベント会場等で診断の広報を行い、その場で申し込みを受け付ける。また、後日診断申し込みができるはがき等を配布する。

【実施件数：38件】

## 1 診断後に満足度調査実施



## 受診者の反応（満足度調査の結果より）

総合的な防火防災診断を知っていた人は約2割であった。

消防職員から直接防災に係るアドバイスを貰えることが好評であった。

約9割の人が他の人に勧めてみたいと答えた人が多かった。

## 2 試行期間終了後、消防署へのヒアリングを実施

本試行を行い、対象者の反応、実際に消防職員が感じた点、意見等を聴取

## 受診者の反応（消防署ヒアリングより）

申し込みの段階で自宅の不安か所を伝えてくる人も複数おり、不安点を解消する効果があった。

申し込みをしてくる人は防災意識の高い人が多い。

はがきの返信率は約2%（18通/881通）、はがきでの申し込みやイベント会場等での申し込みが概ね半数ずつであった。

## 結果と課題

## 結果

イベント会場での受付の際、誰かが申し込みを行うとそれを見た友人も一緒に申し込んでくれる傾向が見られた。

火災の発生や火災による死者が発生した際に、発生した地域の町会に働きかけると受け入れられやすい。

イベント会場で診断を知った人が、台風後に雨漏りが生じたため漏電が心配で申込み、診断を行ったところプラグの腐食があり、受診者から建物管理者へ連絡する案件があった。

消防職員ではなく町会長等から診断が必要な該当する人に話をしてもらい、はがき等を配布した際に申し込み件数が伸びた事例があった。

## 課題

防災意識の高い人や身体に支障が無い人からの申し込みが多く、本当に危険性が高い人からの申し込みは少ない。

お祭り会場等では、総合的な防火防災診断の説明はほとんど聞いてもらえず、町会の定例会や防災訓練会場においては、比較的説明を聞いてもらいやすい。

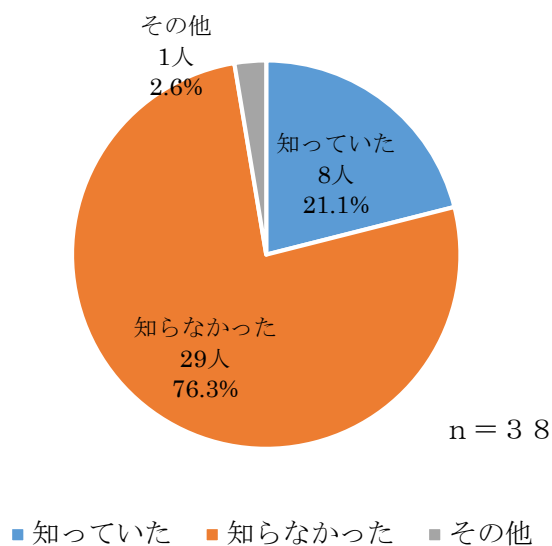
イベント会場で申し込み用のFAX用紙やはがきを配る際、消防署の管轄区域内に居住する人が分からない場合があり、配る人にも注意を払う必要がある。

イベント会場での広報活動後、何件申し込みがあるのか読めないのが、業務の調整が難しい。

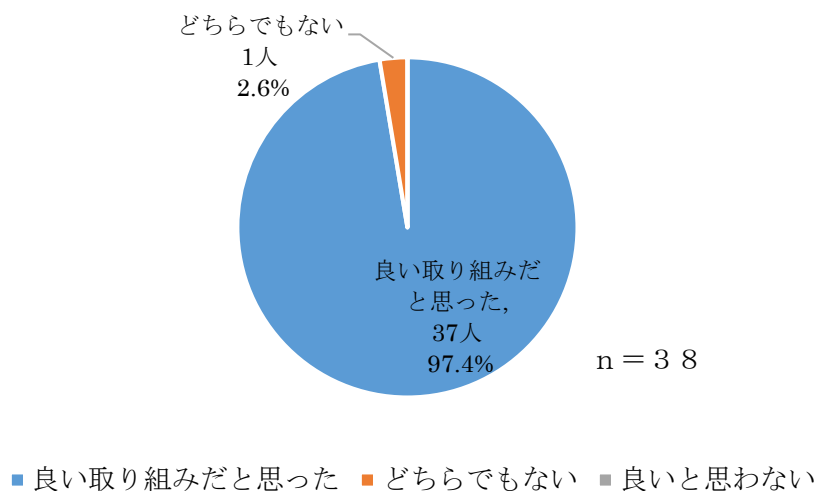
満足度調査結果（新たな申し込み方法及び事業内容周知方法の検討）

【対象者本人】

Q 1. 総合的な防火防災診断を以前から知っていましたか



Q 2. 総合的な防火防災診断の取り組み内容について



【良い意見】

- ・実際に消防職員からアドバイスを貰えるのは良い事だ。
- ・無料で消防署員が防災対策についてチェックしてくれ、安全についてアドバイスしてくれて、安心することができ大変良かった。
- ・消防職員の説明が分かりやすく良かった。
- ・防災イベントの際に申し込みができるということで、申し込みやすかった。
- ・消防職員に住宅内の火災などの危険がある部分を見てもらえることが良い。

- ・知らなかったことや気付かなかったことについてアドバイスをもらえた。
- ・直接目で見て確認してもらえるとところが良かった。
- ・積極的に受診すべきであると感じた。
- ・放火対策や消火器の処分等についてアドバイスがもらえてよかった。
- ・自分では分からない色々な部分を見てもらえてよかった。

Q 3. (会場において申し込みを行った方) 取り組みについて

【申し込みについて】

- ・消防署員が会場で診断内容の説明から、診断日の調整までしてくれたので安心できた。
- ・消防署まで申し込みに行かなくて済むので、便利で申し込みやすい。
- ・自分の部屋の中を見られるので、申し込みにくい点はある。

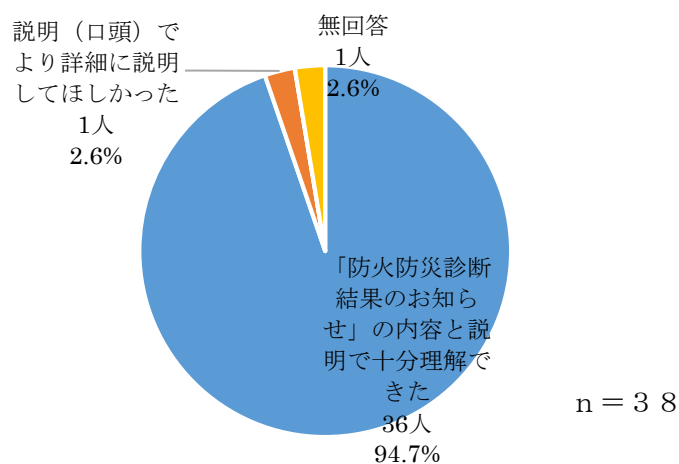
【その他】

- ・日程調整に気を使ってしまう。
- ・自宅の中を見られるので、少し抵抗はある。

Q 4. (後日電話・ファックス・はがき等で申し込みを行った方) 取り組みについて

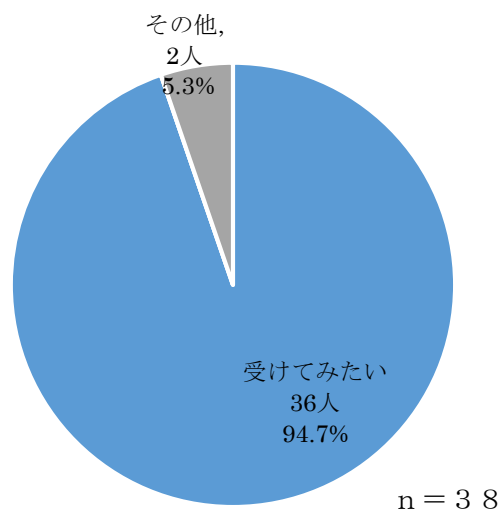
- ・町会の防災訓練や定例会で説明を受けた上、後日電話にて申し込みができたので、申し込みやすかった。
- ・気軽に申し込めるから良いと思った。
- ・たまたま会えたので申し込めたが、広く知らせるのが大切だと思った。
- ・チラシは見えていないが、弟に言われて消防署に電話して申し込みを行った。
- ・はがきを紛失したので、直接消防署へ行き申し込んだ。

Q 5. 結果説明の方法について



- 「防火防災診断 結果のお知らせ」の内容と説明で十分理解できた
- 説明（口頭）でより詳細に説明してほしかった
- 「防火防災診断 結果のお知らせ」の内容が分かりづらかった
- 無回答

Q 6. 今後また診断を受けてみたいか



- 受けてみたい
- 受けたくない
- その他

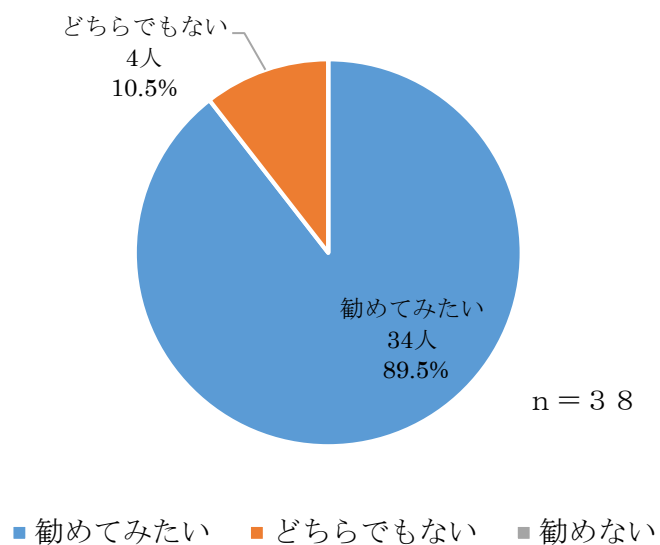
【受けてみたい】の意見

- ・ 1年後位にまた受けてみたい。

【その他の意見】

- ・ 診断を受けたばかりなので、今は良い。

Q 7. 知り合いに総合的な防火防災診断を勧めてみたいか



【意見】

・アパートの知人に勧めたいと思った。

Q 8. 診断を受けての感想

【防災意識に係る感想】

- ・今後も受けてみたいと思った。
- ・指摘されたところを、積極的に改善したい。
- ・日頃気を付けていたつもりでしたが、気付かなかった危険か所が分かって良かったので、しばらくしたらまた診断を受けたい。
- ・啓蒙活動としては、大変良い事だと思う。高齢者世帯では、意識が低くなりがちなので、無理矢理でも実施した方が良いと思った。
- ・非常にためになった。すぐ修正なりを行いたい。

【診断内容に係る感想】

- ・家具の転倒による避難障害箇所が知れて良かった。
- ・気付かなかった危険か所が分かり、安心した。
- ・自分が気付かなかった事に気が付けて良かった
- ・診断内容をよく理解することができた。
- ・デイサービスの友人にも話してみたいと思った。
- ・注意する点についてのアドバイスをいただき、良かった。
- ・気を付けなければならないポイント（コンセント等）が分かり良かった。

【消防職員に向けた感想】

- ・消防職員の接遇が良かった。
- ・消防職員が身近に感じられて良かった。
- ・消防職員に見てもらって安心できたので、友人にも勧めたいと思った。

【周知方法等に関する感想】

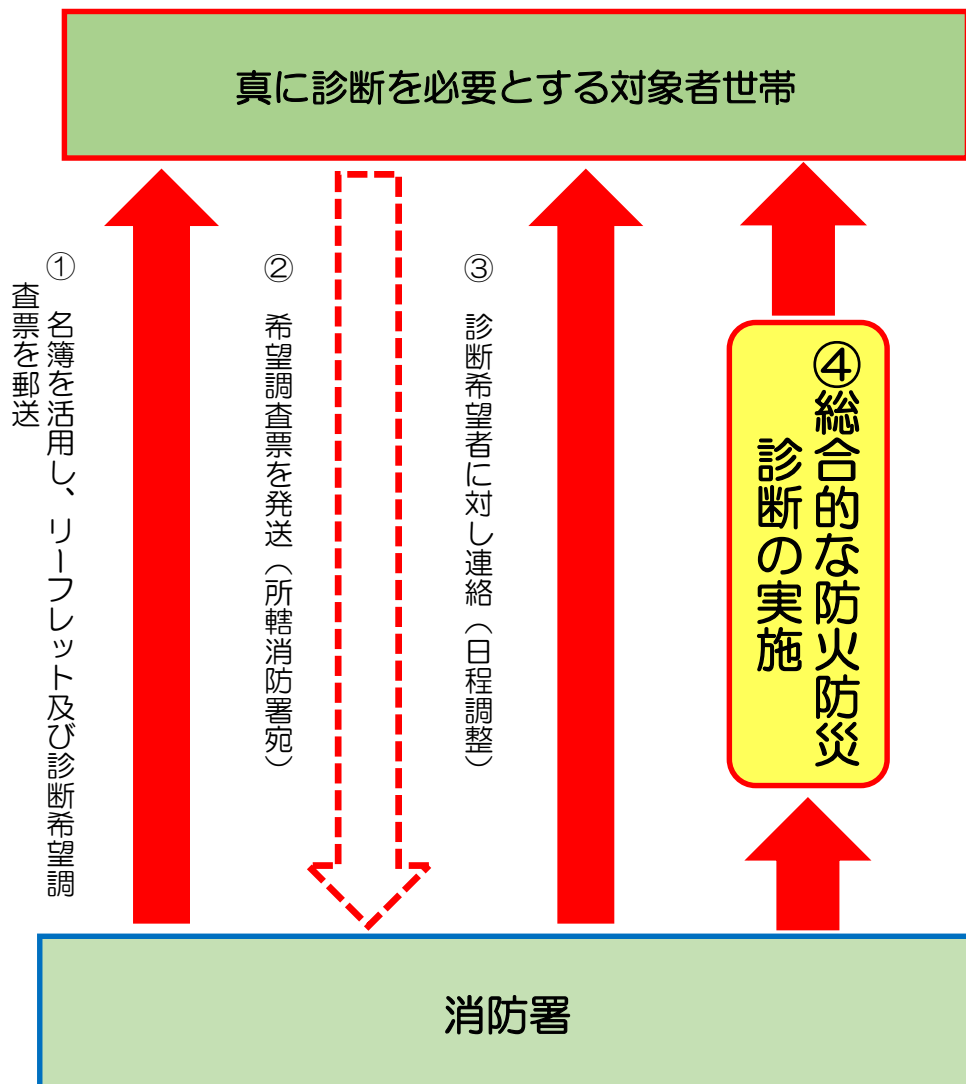
- ・広く広報して、もっと身近に知らして欲しいと思った。
- ・駅でチラシを配るより、市の広報などで広く市民に知らせた方が効果があると思った。

Q 9. その他

- ・「1年後（平成31年10月頃）また来てほしい」と本人の希望があった。

## 取組（試行）4概要

- ・避難行動要支援者名簿を活用した対象者の抽出  
避難行動要支援者名簿を活用し、診断希望調査票等のポスティングを実施
- ・リーフレット等による広報  
ポスティング資料にリーフレット、アンケート等を同封し、広報を実施



※ 試行については同一区市町村を管轄する4署にて実施



## 各試行の結果と課題

試行4 避難行動要支援者名簿を活用し、診断希望調査票等のポスティングを実施  
 試行5 ポスティングにおける広報活動の実施

避難行動要支援者名簿を活用し、リーフレットやアンケート形式の診断希望調査票を郵送。

【実施件数：71件】

1 診断後に満足度調査実施



受診者の反応（満足度調査の結果より）

総合的な防火防災診断を知っていた人は、約3分の1であった。

診断受診者のうち約8割の人が気軽に申し込みをできたと回答した。

また受けてみたいと答えた人は8割以上と高い。

2 試行実施後、消防署へのヒアリングを実施

本試行を行い、対象者の反応、実際に消防職員が感じた点、意見等を聴取

受診者の反応（消防署ヒアリングより）

本人が希望していることもあり、訪問に際し疑問を抱かれることはなかった。

整理・整頓されているお宅が多い。

結果と課題（満足度調査結果及び消防署ヒアリングより）

結果

4,000通送付し、返送数は1,029通（27.3%）、そのうち231通（22.4%）が「診断希望」と回答した（全体の約5.8%が診断希望）。

本人が希望していることから、電話連絡等を入れた際に話がスムーズに進んだ。

消防署単独で連絡、調整、診断を行えるので、関係機関等への負担がない。

課題

整理・整頓されているお宅が多く、危険性の高い対象者への診断は少なかった。

診断を希望したにも関わらず、電話してみると連絡が繋がらない対象者がおり、連絡が取れるまでの労力が必要となる。

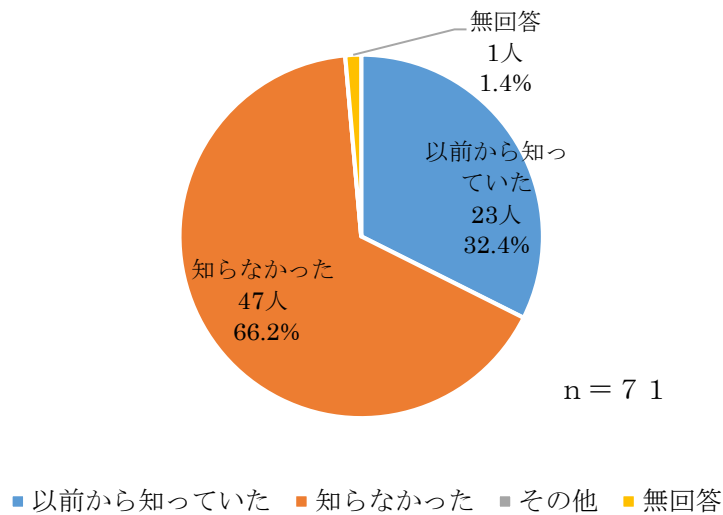
返送されてくる希望調査票の情報は、個人情報が多く含まれているため、取扱いに注意を要する。

申し込み件数の予測が難しく、多くの申し込みがあった場合に対応が困難となることが予想される。

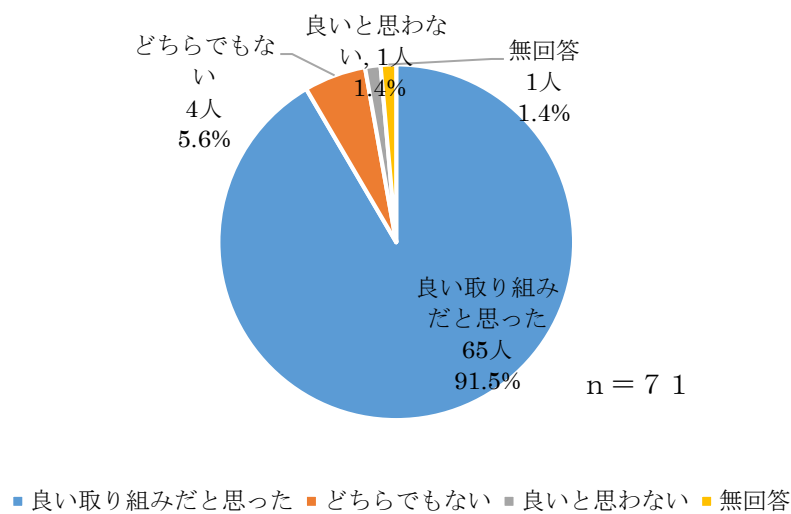
満足度調査結果（避難行動要支援者名簿の活用方策及び事業内容周知方法の検討）

【対象者本人】

Q 1. 総合的な防火防災診断を知っていましたか



Q 2. 総合的な防火防災診断の取り組み内容について



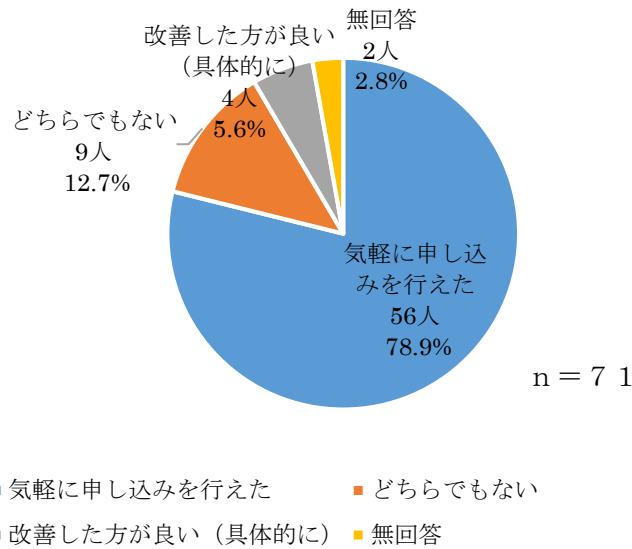
【良い取り組みだと思った意見】

- ・年寄でわからないことが多いので助かった。
- ・一人暮らしで心配事が多いが安心した。
- ・電気機器の配線の取り替え等のアドバイスをもらえ、良かった。
- ・近所付き合いが少ないので、頼りになる。
- ・実際に見て確認してもらえるから安心した。

【どちらでもない意見】

- ・以前から興味があったので受けてみた。

Q 3. 希望調査票による診断の申し込みについて



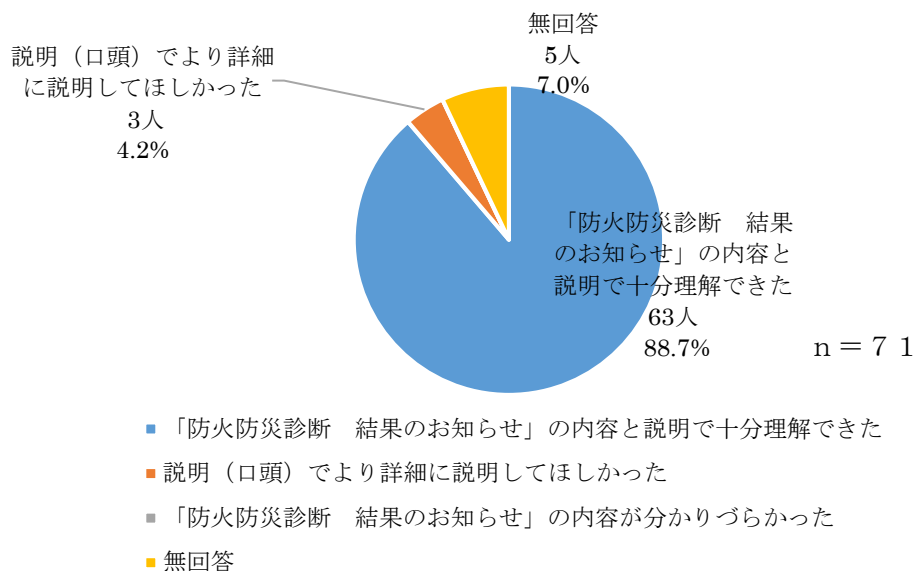
【気軽に申し込みを行えた意見】

- ・アンケートが届いたことにより、防火防災診断を受けてみようと思った。

【改善した方がよい意見】

- ・実施判断基準が不明。
- ・質問項目が多い。
- ・ポストに投函に行くのは大変。

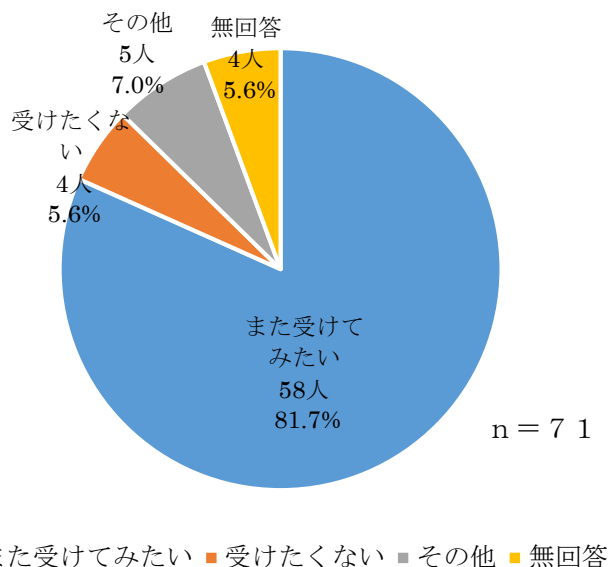
Q 4. 結果説明の方法について



【「結果のお知らせ」の内容と説明で十分の理由】

- ・色々聞けて良かった。
- ・丁寧な説明で良かった。

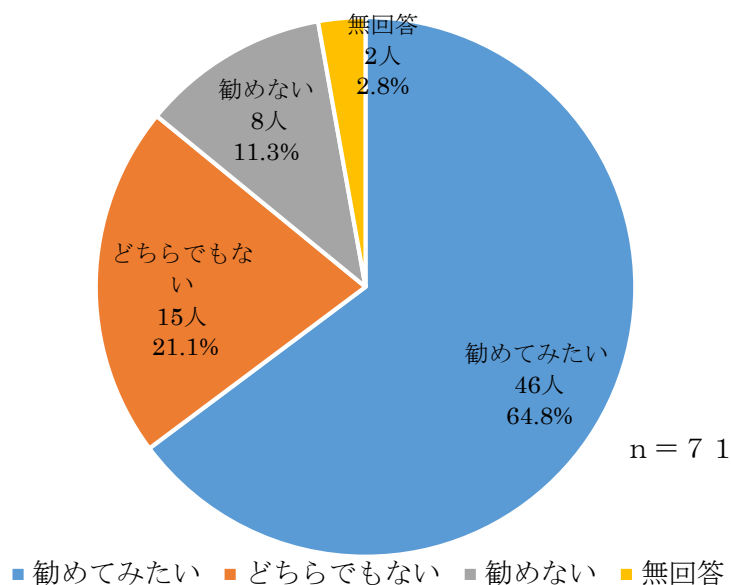
Q 5. また診断を受けてみたいか



【その他の意見】

- ・注意するポイントが理解できたので、しばらくは受けなくても良い。
- ・時期を改めて、また受けたいと思った。

Q 6. 知り合いに総合的な防火防災診断を勧めてみたいか



【勧めてみたい意見】 隣の人に勧めたいと思った。

【どちらでもない意見】 会合で話題にしたが、現状のままで良いという意見であった。

【勧めない意見】 知り合いが少ないので勧められない。

Q 7. 診断を受けての感想

【防災意識に係る感想】

- ・防災意識が高まった。

【診断内容に係る感想】

- ・コンセントのほこりや家具転倒防止についての大切さが分かった。
- ・家具の転倒防止をやってもらいたい。
- ・住宅用火災警報器設置についての説明を聞き、少し安心しました。
- ・住宅内を点検してもらい、安心した。
- ・何処に住宅用火災警報器や家具転倒防止を付ければ良いか解らなかったので、良かった。
- ・コンセントのほこりが原因で火災に至った事に驚いた。
- ・消防職員から口頭で説明を受けることができたので、大変良かった。
- ・以前総合的な防火防災診断を受けたことがあるが、再度受け、改めて良かった。
- ・参考になったので、また受けてみたいと思った。
- ・不安な点を解消できて、安心することができた。
- ・一つ一つ分かりやすく説明してくれたので、受けてよかった。
- ・一人暮らしで不安が多いため、年に一度程度診断してくれると助かる。
- ・家の住宅用火災警報器の点検の仕方や電池の交換方法を見せてくれて良かった。
- ・住宅内が安全な状態だと分かって良かった。
- ・危険か所を見てもらえると安心できる、良い取り組みであった。
- ・消防職員と話ができて不安が解消できた。

【消防職員に向けた感想】

- ・消防職員の対応が大変良かったです。
- ・消防職員と直接お話しができて、安心した。
- ・丁寧かつ親身になって回答してくれたので、大変良かった。
- ・警察は訪ねてくることはあるが、消防が来ることはないので、話ができ非常に良かった。

Q 8. その他

- ・以前、防火診断時にタンスの移動を指摘され、移動したことを思い出した。
- ・町会・自治会に総合的な防火防災診断の取組みを知らせて広めてみてはどうか。
- ・総合的な防火防災診断を受けて良かった。
- ・知り合いにぜひ教えたい。