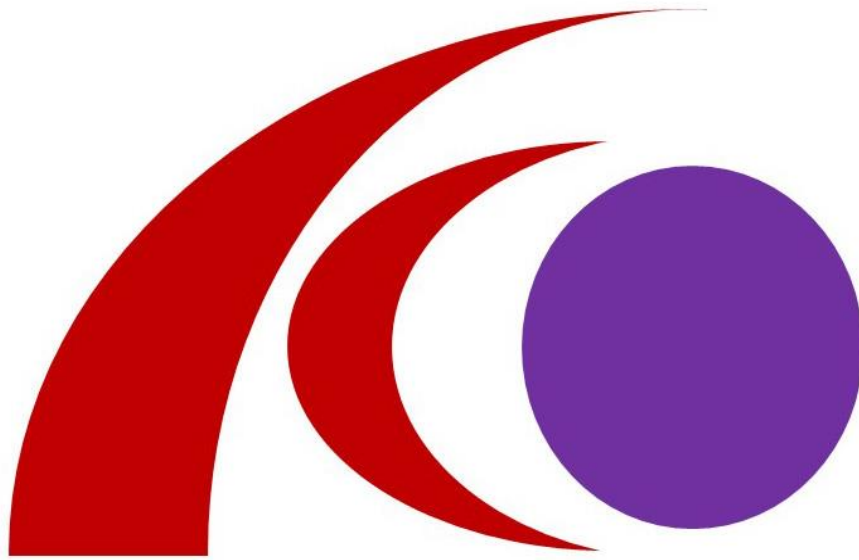


家族支援協力の手引き

(第2版)



(公社) 自衛隊家族会

はじめに

家族支援協力は、事態発生時に部隊が実施する家族支援を補完し、隊員が後顧の憂い無く安心して任務に邁進できる態勢の確立に寄与するために自衛隊家族会が行う活動です。

本書は、都道府県家族会（以下、各県家族会という。）が、隊員及び隊員家族のニーズに応じ地域の特性を考慮して実行可能な事項から家族支援協力を行い、その成果を拡充していくことができるように大規模災害等発生時におけるマニュアル（手引書）の一案として作成いたしました。

目 次

1 家族支援協力の概要

- (1) 陸上自衛隊が実施する家族支援の目的
- (2) 自衛隊家族会が実施する家族支援協力とその意義
- (3) 家族支援協力内容
家族支援協力の取り組み方(全体像)

2 ステップ1 各県家族会の体制整備

- (1) 会員名簿(可能支援協力リスト)の整備
- (2) 地域担任の指定
- (3) 情報共有要領の確立
- (4) 個人情報保護への対応

3 ステップ2 平素の活動

- (1) 関係部署との連絡体制の確立
- (2) 支援要望リストの把握と支援可能リストの作成
- (3) 支援可能リストの提出と顔合わせ
- (4) 避難所等の把握
- (5) 訓練の実施及び参加

4 ステップ3 災害発生時の活動

(対処準備)

- (1) 家族支援協力指揮所等(仮称)の設置と支援可能要員の活動統制
- (2) 被災情報の収集及び共有
(安否確認) 安否確認の流れ

5 その他

- (1) 隊友会との連携
- (2) F A Q (よくある質問)
 - 別紙第1「個人情報保護に留意した実施要領の一例」
 - 別紙第2「支援可能通知(例)」
 - 別紙第3-1「安否確認用チェックリスト(例1)」
 - 別紙第3-2「安否確認用チェックリスト(例2)」

参考資料「別冊」

「関係部外団体等による家族支援に対する協力について」陸幕通達・同解説(関係分抜粋)

1 家族支援協力の概要

【施策の背景】

平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、部隊は隊員家族が被災した状況下で災害派遣に出動しましたが、隊力面及び公共性保持の観点から制約を受け、十分な家族支援を実施できない状況が生まれました。このため陸上自衛隊は、大規模災害等発生時の共助の一環として、自衛隊の活動に理解ある関係部外団体に協力を要請してきたところです。

（1） 陸上自衛隊が実施する家族支援の目的

「各種事態等への対応に際し、隊員が家族に関して後顧の憂いをなくし、安心して任務に邁進できる態勢を確立する。」としています。

（2） 自衛隊家族会が実施する家族支援協力とその意義

平成29年度から本格的に推進する家族支援協力は、事態発生時に隊員が派遣される際にその隊員家族に対して陸上自衛隊が実施する家族支援を補完して、自衛隊家族会として可能な協力を行うものと考えています。

自衛隊家族会は、その特性（子弟が自衛隊員、地域に明るい、色々な職業・特技を保有等）を活かし外部から家族支援に協力できる組織であり、信条の実践の重要な活動として本施策に取り組む意義があると認識しています。

（3） 家族支援協力内容

○部隊等による確認ができない隊員家族の安否確認

安否確認の態勢が取れた後、状況によりできる範囲で

- ・生活支援（隊員と隊員家族間の連絡支援、買出し、子供一時預かり等）
- ・介護支援

等のニーズへの対応を検討しましょう。なお、大規模災害等発生時、被災地域においては、会員の安否確認をまず優先して行い、活動の可能性を判断する必要があるでしょう。まずは、家族会員の安全確保が最優先ですのでできる範囲で実施することが肝要です。

家族支援協力の取り組み方(例)



2 ステップ1 各県家族会の体制整備

災害時に効果的に支援を行うには、各県家族会の組織が機能するよう日頃から、情報共有できる連絡体制を作りましょう。

(1) 会員名簿(可能支援協力リスト)の整備

下記様式(一例)のように、各会員の特技や制約事項を確認し支援協力可能度を把握しましょう。また併せて会員家族の隊員の状況も把握し、会員とその家族隊員相互に安否通報ができるようにしましょう。

(一例)

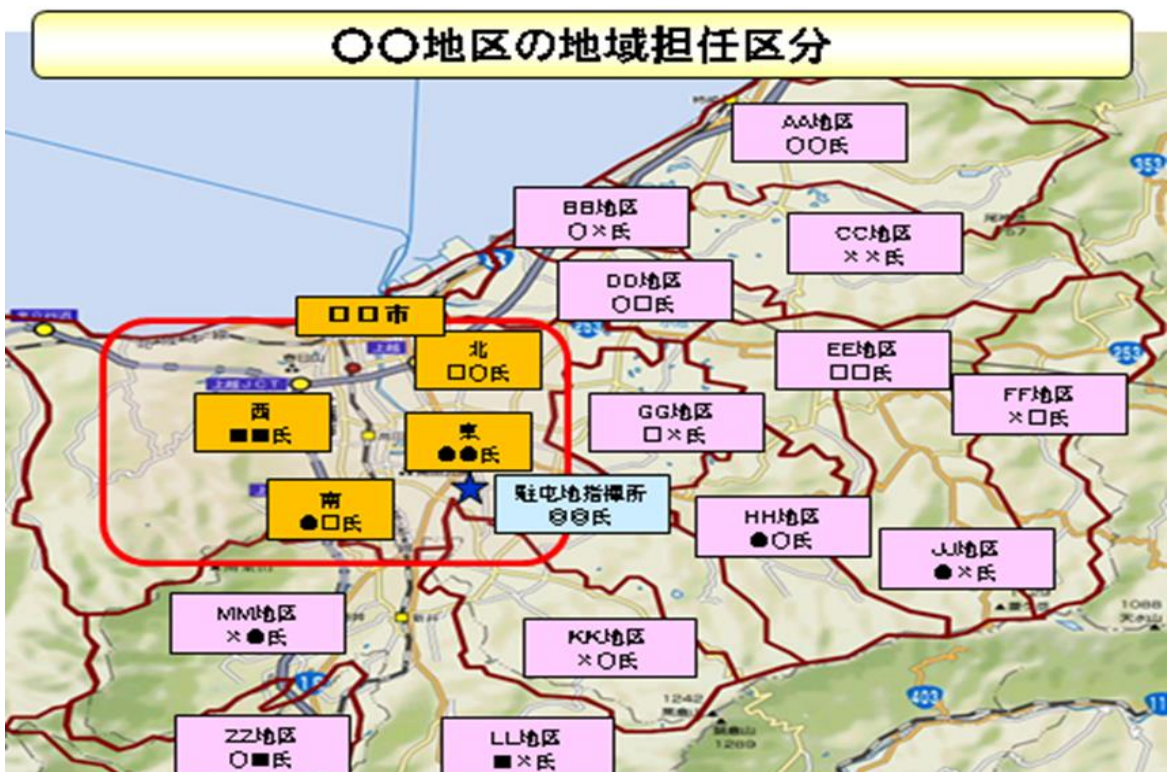
会員名	
ふりがな	
住所	
電話	自宅 携帯
保有資格	運転免許、看護師、介護士等
制約事項	
隊員名	
所属部隊・ 同連絡先	
隊員連絡先	

(2) 地域担任の指定

地区会等毎に会員に地域を割り当て地域担任を指定しましょう。この際、まず市販の地図を利用して地図上に会員宅をカラーシール等でプロットして家族会所在状況図を作成し、把握しやすいようにしましょう。(図1参照)こうすることによって支援要望者の異動や追加に対応できるようになります。可能であれば電子地図の利用もよいでしょう。 図1



図2



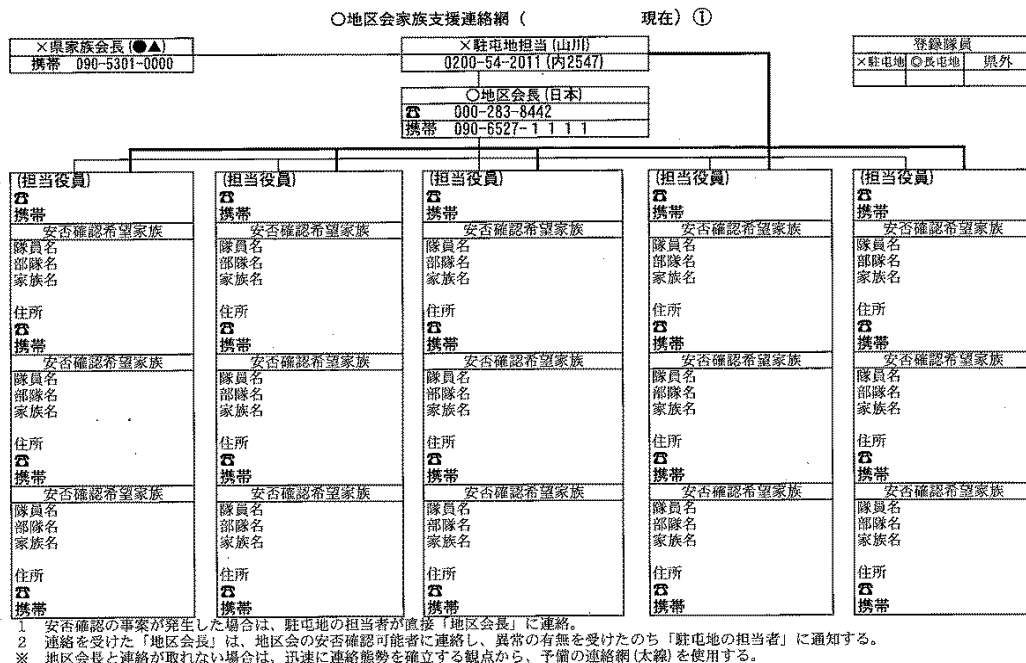
ついで、地区会毎に地域を細分化し地域担任を指定しましょう。(図2参照)
 また、可能な限り徒歩圏内の地域を指定するとともに複数の会員を割当てて柔軟性を確保することが望ましいでしょう。対応できない地域について隊友会と調整して解消できるようにしましょう

(3) 情報共有要領の確立

情報共有のための連絡手段は、電話のほかメール、LINE等複数手段を確保するようにしましょう。また家族会連絡網を整備して確実に情報が共有できるようにしましょう。

県内に複数の駐屯地がある各県家族会においては、掌握のしやすさ・見易さなどの観点から、統一した連絡網を作成した方がよいでしょう。

連絡網の一例(対象隊員家族は必要に応じ記載)



(4) 個人情報保護への対応

家族支援のために使用する個人情報は、「個人情報保護法」を遵守して、取得・保管・利用等を行いましょ。家族支援協力対象の支援要望リストは、隊員の上承を得て作成されたものを駐屯地業務隊等から入手し、支援可能リストは、該当会員の上承を得て担当家族会が作成し、駐屯地業務隊(必要により担当家族会)等で紛失防止等に留意し、保管しましょう。

取得した個人情報は、使用目的を家族支援協力業務に限定します。

別紙第1「個人情報保護に留意した実施要領の一例」

3 ステップ2 平素の活動

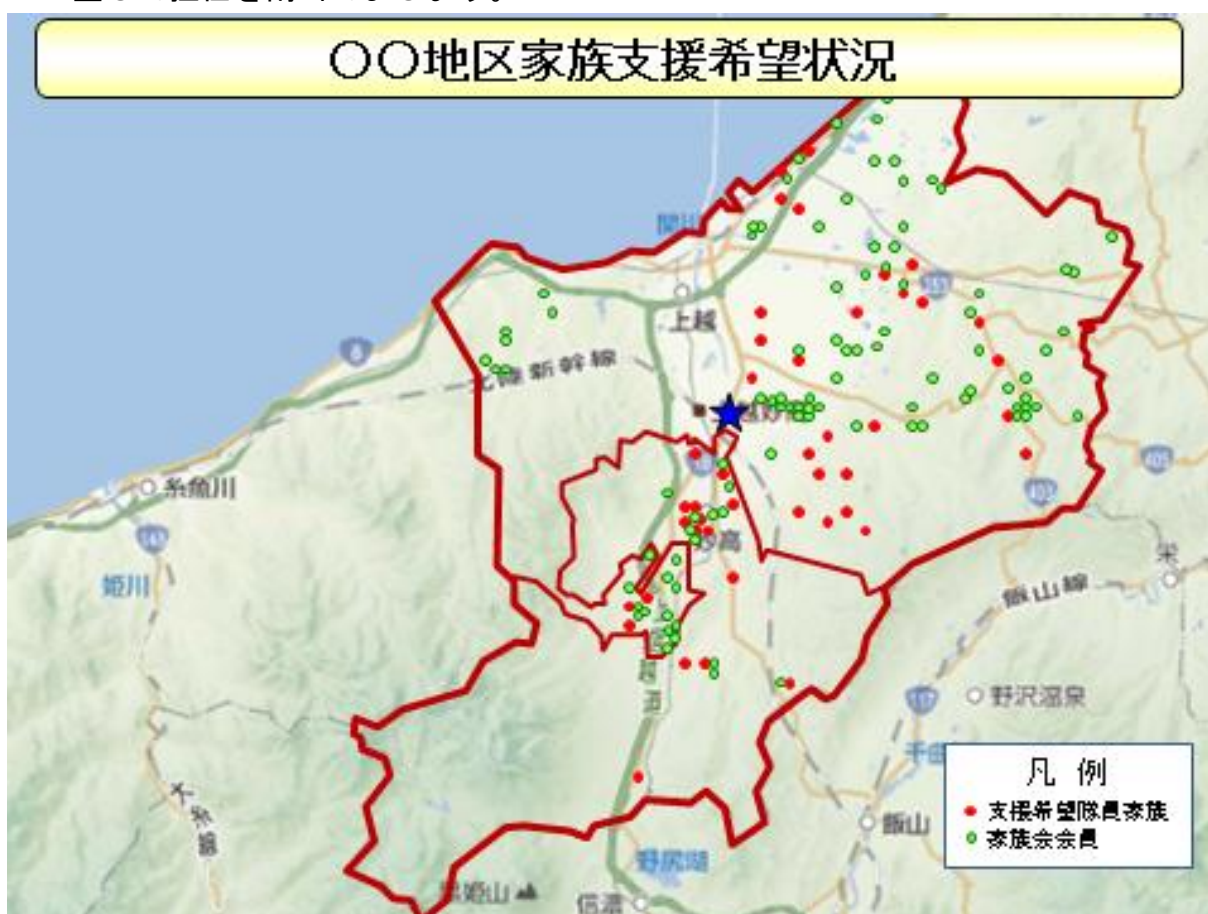
各県家族会の整備した体制に支援要望する隊員家族を載せて災害発生時に対応できるようにしましょう。この際、担任業務隊及び地方協力本部と密接に連携しましょう。

(1) 関係部署との連絡体制の確立

担任業務隊の活動支援専門官等担当窓口を把握し、各県家族会との連絡要領を確認しましょう。この際災害発生時の電話回線の制約を考慮し、地方協力本部がもつ連絡手段(自衛隊内線等)の活用も検討しましょう。

(2) 支援要望リストの把握と支援可能リストの作成

担任業務隊又は地方協力本部長からの調整を受け、支援要望リストを受領したら家族会所在状況図にプロットして支援可能者を概定し、当該会員と調整して担任を割当てましょう。



(3) 支援可能リストの提出と顔合わせ

地域担任等の支援可能者(できれば複数)を決定したら、担任業務隊又は地方

協力本部に支援可能リストとして提出するとともに業務隊又は地方協力本部と調整して、可能な限り顔合わせを設定しましょう。この際、自衛隊は異動が頻繁に行われるのを考慮して、迅速に業務を進めることが望ましいでしょう。

また、隊員や隊員家族との日頃からの良好な関係作りのために各部隊等が設定する「部隊家族間コミュニティ支援」等に積極的に参加しましょう。

別紙第2「支援可能通知

(例)」

(4) 避難所等の把握

自治体から地域毎に指定されている収容避難場所(避難所)や一時避難場所及び広域避難場所を確認するとともに支援要望者の指定避難所及び移動経路等を把握しておきましょう。

(5) 訓練の実施及び参加

家族会内の連絡網確認訓練を実施するとともに業務隊等と連携した訓練(図上又は実動)に参加しましょう。



指揮所訓練 青森県



安否確認訓練 熊本県

4 ステップ3 災害発生時の活動

(対処準備)

所在地域で災害が発生したら、まず自分(及び同居家族)の安全を確保し、次に家族会員の安否を確認しましょう。さらに会員の安否情報から支援可能度を見積もり業務隊とじ後の支援について調整しましょう。

これらの会員安否確認と隊員家族への支援要領の調整のため、各県家族会本部及び地域(支部)家族会本部に家族支援協力担任スタッフを設けておくことが必要でしょう。また支援が継続する場合、いわゆる対策本部として駐屯地又は地本事務所等調整統制の場所を確保することが望ましいでしょう。(要調整)

(1) 「家族支援協力指揮所等」(仮称)の設置と支援可能要員の活動統制

業務隊と連絡容易な駐屯地内の場所に家族会本部の「家族支援協力指揮所」(仮称)を設けて、駐屯地周辺の家族支援協力を直接実施するとともに周辺地域の統制が、できるように、また駐屯地から離隔した地域で地本の事務所が利用できる場所は「家族支援協力連絡所」(仮称)を設けてその周辺の支援を統制できるようにすることが望ましいでしょう。

※指揮所等の設置については業務隊及び地方協力本部へ要望する等の調整が必要です。

(2) 被災情報の収集及び共有

家族会員が遭遇した災害被害(ライフラインの状況及び道路・橋梁・河川等の状況)について、「家族支援協力指揮所」(仮称)又は「家族支援協力連絡所」(仮称)等を通じて自治体災害対策本部等に通報し共有できるようにしましょう。

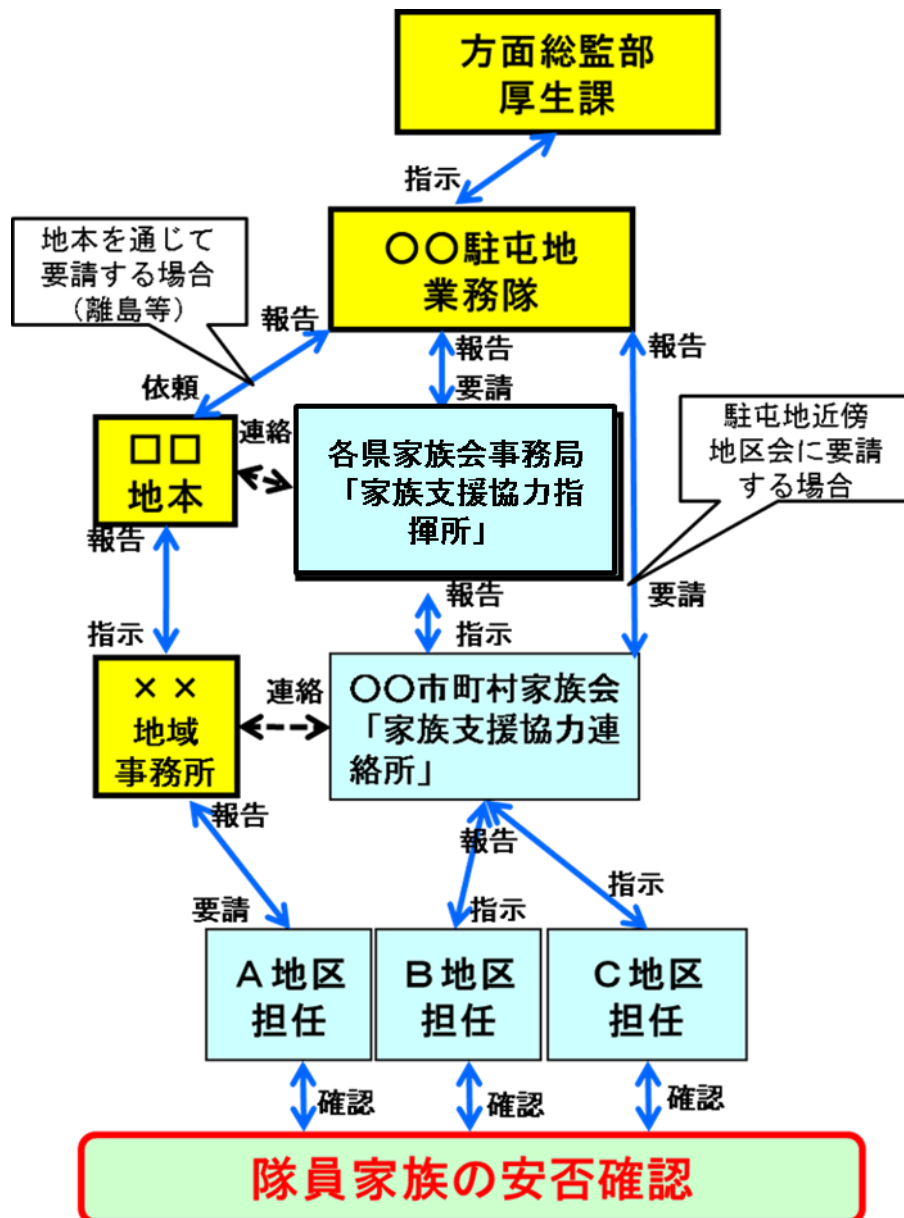
家族会員の安否確認における災害伝言ダイヤル(災害伝言WEB)の活用

災害用伝言ダイヤル(171)は、被災地の方の電話番号をキーにして、安否等の情報を音声で登録・確認できるサービスで、NTT東日本・NTT西日本の加入電話、INSネット、公衆電話、ひかり電話、特設公衆電話、および、NTTドコモの携帯電話からご利用できます。また、災害用伝言板(web171)は、インターネットを利用して被災地の方の安否確認を行う伝言板です。いずれも災害等発生時に、被災地の方の安否を気遣う通話が増加し、被災地への通話がつながりにくい状況になった場合、NTTが判断して利用可能になるもので、被災した会員の安否確認に利用できます。詳しくは各NTTへお問い合わせください。

(安否確認)

安否確認は、まず部隊が安否確認システム等により隊員家族の安否を確認します。そこで確認できない隊員家族について業務隊又は地方協力本部から安否確認の要請が、各県家族会に来ることになります。各県家族会は地区会を通じて地域担任に当該隊員家族の安否確認を行い地域担任や地区家族会は各県家族会を通じて又は直接業務隊等に結果を通報します。この際「安否確認用チェックリスト」(別紙第3参照)を利用すると抜けがなく効率的に確認できるでしょう。この際、家族会の通信連絡が使用できない場合は、業務隊から直接地区家族会に要請することや離島等業務隊からの連絡が困難な場合は地方協力本部の組織と通信手段を利用することを考慮しましょう。

安否確認の流れ



5 その他

(1) 隊友会との連携

部外関係団体として連携して家族支援協力を行う隊友会との業務担任要領については、自衛隊家族会の支援協力を補完する要領や担任地域を分割する要領等が考えられますが、地域の特性に応じ担任業務隊及び地方協力本部と隊友会と調整して実行可能な業務担任要領を確立しましょう。

(2) F A Q (よくある質問)

- ・ 質問：家族支援は、自衛隊が隊員家族に行うものであり、家族会が支援協力を行うのはおかしいのではないか。
- ・ 回答：隊員家族の支援は、原則的には部隊が行うべきものですが派遣により

家族支援できる勢力が不足することや災害や各種事態が発生した際に、自衛隊が隊員家族を優先して支援できるかという公平性の観点から部外協力団体に依頼してきたものです。

これを受けて自衛隊家族会としては、地域に明るく各種の技能を有する特性を活かし、外部から家族支援の中心となって活動できる組織であり、自衛隊という組織が困っていることに協力する自衛隊家族会設立の意義からも支援すべきであると認識しています。

・ 質問：現状は家族会の組織維持に精一杯で、新たに役割としての家族支援協力が加わると会員を辞める人が出てくる。

・ 回答：家族会員の獲得や組織の維持に努力されている状況は理解していますが、

状況の変化に対応し、自衛隊特に隊員家族に対し外部から支援できて初め

て自衛隊家族会存立の意義があること、また公益法人となったことから陸自が行う隊員家族支援に協力・支援できる新たな組織としての自衛隊家族会を目指すべく、会員に対し説明し理解を得るようお願いいたします。

・ 質問：家族会員は、高齢者が多く、家族支援協力は難しい。

・ 回答：家族支援は、ボランティア活動が原則であり、支援可能な人が、支援可能な範囲で協力して頂くことが原則です。悩みや生活相談を受けること等高齢者もできることから支援しましょう。

・ 質問：海・空部隊に対して、どのように対応していけばよいか。

・ 回答：海幕は、30年度の中央協定の締結を調整中です。空幕も追従する方向です。現段階では、陸上自衛隊の施行状況を見つつ具体化していくものと思われま。当面、現地部隊と調整可能な地域について、陸上部隊同様に進めて頂きたいと思ひます。

・ 質問：実際にいつどのような場合に安否確認するのか基準はあるか

・ 回答：「隊員家族の支援に対する協力に関する協定書」及び「関係部外団体による家族支援に対する協力について(陸幕通達・同解説)」から

- ① 事態等が発生し隊員が派遣される(当面は大規模災害派遣を想定)にあたり
- ② 自衛隊だけではできない場合に、駐屯地業務隊等の依頼に基づき、隊員家族に対する支援(当面は安否確認)を各県自衛隊家族会が行う。この場合被災地等では家族会員の安全確認を考慮し概ね72時間以降の活動を想定している。

- ・ 質問：安否確認が必要なときに対象隊員家族に不審に思われないよう日頃から家族会員と支援要望隊員家族との顔合わせを行いたいが、どのように進めたらよいか
- ・ 回答：地域の特性にもよりますが、まず駐屯地（業務隊）や地方協力本部に要請して支援要望隊員家族と支援担任家族会員が顔合わせをする機会を設けることが望ましいでしょう。お互い認知した上で、隊員家族宅に家族会員が出向いて場所と経路などを事前確認することがさらに望ましいでしょう。この場合、隊員又は隊員家族側から事前に訪問受け日時について調整してもらおうと円滑に実行できると思われれます。訪問によらず電話連絡のみで確認する場合も考えられますが、この場合も隊員家族から家族会員にアプローチしてもらおうと良いでしょう。このように進めるには担任業務隊の丁寧な両者への斡旋が必要とおもわれるので担当者との綿密な打ち合わせが重要です。
- ・ 質問：県家族会レベルの家族支援協力の態勢作りなどの悩みや問題について相談したいが、どこに問い合わせたらよいか
- ・ 回答：家族会本部に気軽にお問い合わせください。内容により推進委員会に対応を依頼することもできます。

TEL:03-5227-2468 FAX:03-5227-2473

E-mail: jkazokukai@jkazokukai.or.jp

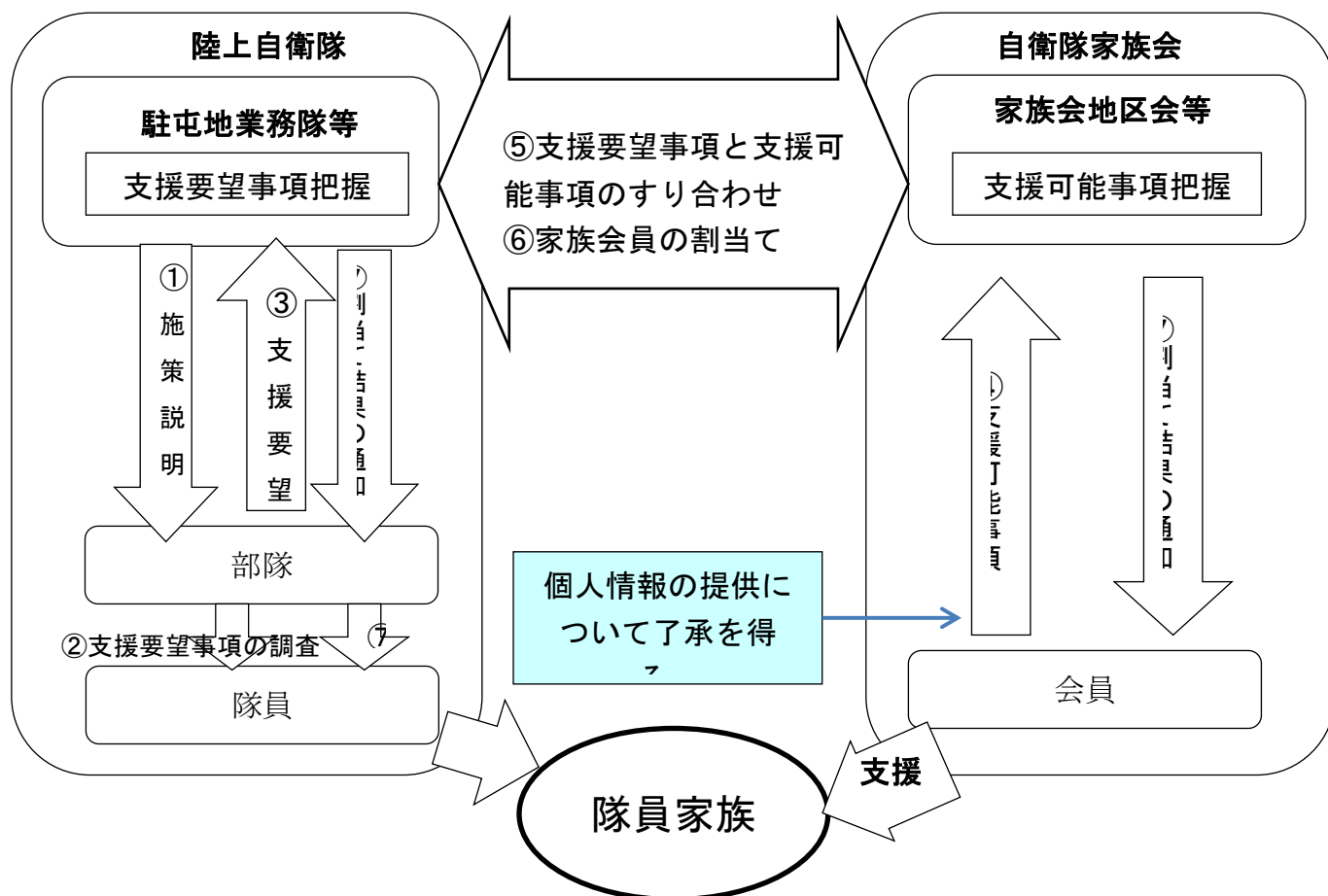
おわりに

家族支援協力を推進しているある県家族会の実施計画には
『「家族支援協力活動」は「留守家族の救援活動」のみにあらず、あ
なたの家族も、わが家族も互いに助け合う互譲互助の救援活動であ
る。確かに家族会に未加入の支援要望者もいるが、私達が一所懸命汗
を流し、安否確認や顔合わせに訪問して心を尽くすならば、きっと入
会の道が切り開けると信じ、皆で最善を尽くしましょう。』

と意気込みが表われております。このような気持ちで臨めば自衛隊家
族会の充実発展につながるものと思います。

この家族支援協力は、当面は大規模災害等を想定した事態を優先し
て態勢を確立していきませんが、今後の検討に応じて逐次拡大していく
ことも予想されます。各県家族会におかれましては、訓練等を重ねる
ことによって出てきた教訓事項等も含め、忌憚のないご意見を家族会
本部家族支援協力推進委員会までお寄せいただきまして、この「手引
き」の充実進化にご協力賜れば幸甚の極みに思います。どうかよろし
くお願い申し上げます。

個人情報保護に留意した実施要領の一例



- ① 施策説明及び認識統一（実施要領説明時に個人情報保護の考え方説明）
 - ② 支援要望事項の調査（部隊側で個人情報の提供について確認）
 - ③ 部隊が支援要望事項を駐屯地業務隊等へ通知
 - ④ 自衛隊家族会会員の支援可能事項把握（この際、個人情報の提供について了承を得ましょう）
 - ⑤ 支援内容のすり合わせ（個人情報保護の観点からこの段階では細部住所を記載しないようにしましょう）
 - ⑥ 自衛隊家族会会員の割当て
 - ⑦ 支援可能通知により結果を通知（個人情報保護の観点から、必要な人に必要最小限の情報を開示するようにしましょう）
- 取得した個人情報は、使用目的を家族支援業務に限定しましょう。
- 取得した名簿の紛失、漏えい、不正利用、改ざん等を防止しましょう。

安否確認用チェックリスト

例1

時間 _____
 地区 _____
 氏名 _____

家族支援協力処置票

区 分		内 容
支 援 要 望 隊 員	隊員の所属 氏名	所 属 氏 名
	連絡先	部 隊 — — 携 帯 — —
隊	所在地	<input type="radio"/> 自 宅・避難所 ()・その他 () <input type="radio"/> 確認不能
	健康状態等	<input type="radio"/> 隊員家族健康状態 良 好 ・ 不 良 () <input type="radio"/> 確認不能
員	被災状況	<input type="radio"/> (自宅等の状況) <input type="radio"/> (ライフライン)
家	支援ニーズ	<input type="radio"/> 生活支援 <input type="radio"/> 子供一時預かり <input type="radio"/> 介 護 <input type="radio"/> その他
族	今後の予定	<input type="radio"/> 避難勧告解除後自宅 <input type="radio"/> 避難勧告解除後仮設住宅 <input type="radio"/> 避難勧告解除後親類宅 (県 市・町・村) (宅) <input type="radio"/> 避難勧告解除後友人宅 (県 市・町・村) (宅) <input type="radio"/> 検討中 (連絡先 — —)
状 況	備 考	

家族支援協力処置票

該当項目の○印にレ点	○ <u>顔合わせ</u>	○ I <u>安否確認</u>	○ II 生活支援	○ III 激励・相談	○ IV その他
●訪問 確認者	地区・市町村家族会名	班・組	家族会会員名	確認日時	
				平成 年 月 日 午前・午後 時 分～ 時 分	
●依頼 駐屯地	駐屯地名	部隊番号	依頼部隊名	依頼隊員の氏名・連絡先	
●留守 家族	留守家族氏名・(続柄)・年齢		留守家族の☎・連絡先	留守家族の住所(努めて詳細に)	
●家族の 現状把握	複数(2名一組)で訪問、ご家族に挨拶し、安心感を醸成する。まず、丁寧に挨拶後、…… 自衛隊家族会名・氏名、訪問に至る経緯を簡単に説明する。…… 自衛隊家族会担当理事の△ △です。今回の自然災害で、ご主人と部隊からの依頼があつて□□様ご家族の「安否確認」に参り ました。ご家族皆様、ご無事ですか? 今、お困りになっておる点は? ・・奥様ですか・・				
●留守 家族が 在宅時	★ご主人との連絡状況は? ◇ 回 ・ 無し	★現在の家族の状況は? ◇異常なし ◇異状あり: ★健康問題や「買出し」等で一番 困っておる事の有無は? ◇無し ◇有り:	★ご主人の所属部隊にお伝えし、 又、お届けしてもらいたい事の 有無は? ◇無し ◇有り:		
	★不安な点ご心配な事項は? ◇無し ◇有り:	★訪問会員名連絡先のお伝え? ◇伝えた 氏 名: 電話番号: ◇伝えない	★参考事項		
●留守 家族が 不在時	★隣近所を訪ね、不在状況の経緯を聴取する。 ◇内 容:		★聴取できなかった場合、「郵便受」の溜り具合、 玄関の入出状況等を把握する。 ◇状 況:		
	★「郵便受」に訪問者の不在連絡票等を入れて 帰る。 ◇入れた ◇入れなかった		★「避難所」が開設されておる場合は、避難所を 確認する。 ◇確認した 避難所名、住所等: ◇確認していない		
処置報告 の手 順	1 訪問確認者の報告:「本処置票」により速やかに市町村家族会会長に報告 2 市町村家族会長:報告受けの内容を確認し、「本処置票」により地区協議会会長に報告 3 地区協議会会長:「本処置票」により依頼駐屯地業務隊担当者に通知後、県会長に報告				