

災害時要援護者支援のための 取組事例集



横浜市健康福祉局

はじめに

過去の大きな災害では、災害時に家族などの支援が受けられず、自力での避難が困難な方（災害時要援護者、以下「要援護者」という。）の被災が多く見られることから、要援護者が迅速に避難できるための支援体制を整えておくことが必要とされています。

国や神奈川県では、要援護者の円滑な避難支援を進めるためのガイドラインや指針を策定しています。その動きを受け、横浜市では平成 19 年から要援護者の円滑な避難支援に向けた検討を着手し、取組を進めています。また、各区では、地域の実情に合わせて様々な取組が行われています。

本冊子は、要援護者を地域の皆さんで支え合う体制をつくるための方法や取組内容・ポイントを整理したものです。紹介した事例全てに取り組むことを勧めるものではありません。地域の実情に合わせて、防災活動や福祉活動などにご活用いただきたく思います。

目次

1. なぜ支援が必要か？	1
2. 横浜市の災害時要援護者支援	2
(1) 災害時要援護者とは	
(2) 要援護者支援の課題	
(3) 横浜市の災害時要援護者支援	
(4) 個人情報の取扱い	
【参考】よこはま地震防災市民憲章	
3. 災害時要援護者支援の取組	7
※詳細は次ページの表を参照	
4. 要援護者支援に関する Q&A	31
5. 参考資料集	37

災害時要援護者支援の取組一覧

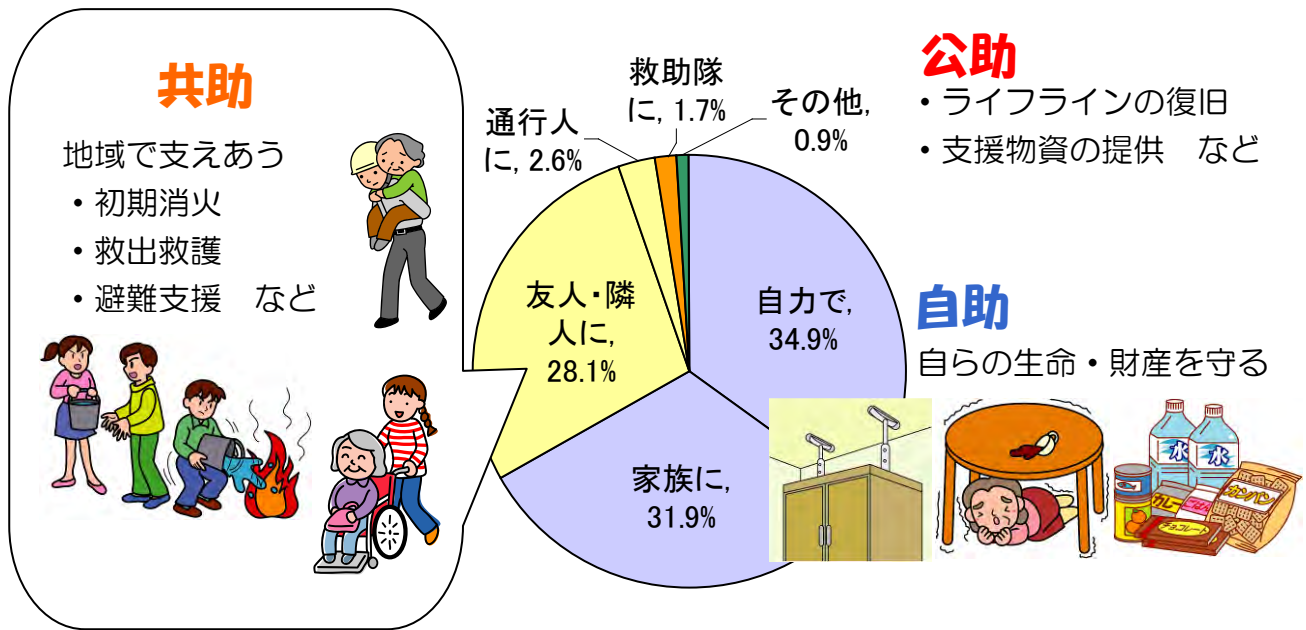
※手順通りに取り組まなくても結構です。地域の実情に合わせてできることから始めてみてください。

取組の手順	主な取組	掲載ページ
活動を始める前に	①要援護者支援の必要性を学ぶ ◆取組の必要性を学ぶ ◆取組内容を検討する	⇒ p.7
	②活動体制を整える ◆既存の地縁組織を主体とする ◆メンバーを募り、新たに組織をつくる	⇒ p.8
	③要援護者を把握する ◆向こう三軒両隣の関係を活かして ◆地域で要援護者を募る ◆行政が保有している情報で補完する	⇒ p.9
災害時に備えた日頃からの取組	④日頃からの関係をつくっておく ◆訪ねてみる（顔合わせ） ◆交流会を開く ◆見守り活動を行う	⇒ p.12
	⑤要援護者の支援の方法を決めておく ◆避難時や避難生活時の支援上の留意点を把握しておく ◆避難先・避難経路を確認しておく ◆企業や事務所等に支援の協力を得る ◆支援者を決めておく（個別支援計画の作成）	⇒ p.15
	⑥災害時の状況を想定しておく ◆地図上でまちの防災性を検証する ◆まちを防災の観点から点検して歩く ◆災害時を想定した訓練を行う	⇒ p.17
	⑦自助を促す ◆災害時の対応事項を家庭で取り決めておく ◆備蓄を促す ◆家具やガラスの安全対策を促す ◆緊急時に必要な個人情報を用意する	⇒ p.21
	⑧意識啓発を図る ◆啓発看板の設置 ◆パンフレットなどの作成・配布	⇒ p.24
	発災後の対応の流れ	⇒ p.25
災害発生時の取組	①災害情報伝達 ◆確実な情報伝達を行うために ◆災害時に円滑なコミュニケーションが図れるように	⇒ p.26
	②安否確認 ◆要援護者の安否確認の体制を整える ◆安否確認を円滑に行うために	⇒ p.27
	③救出救護 ◆要援護者の状況に応じた救出救護 ◆必要な資機材・人材を備えておく ◆いざという時に備えて訓練を行う	⇒ p.28
	④避難所へ誘導する ◆要援護者の状況に応じた避難誘導 ◆要援護者の避難経路を検討しておく	⇒ p.29
	⑤避難生活を支援する ◆要援護者の要望を確認する ◆要援護者に配慮したスペースを確保する ◆避難生活が困難な方は特別避難場所へ ◆避難していない要援護者の把握・支援を行う	⇒ p.30

1. なぜ支援が必要か？

◆ 発災直後は自助・共助が最も重要

過去の大きな災害では、生き埋めや建物などに閉じ込められた人の大半が自助・共助により助けられました。災害の被害を最小限にするためには、地域の支え合いが重要です。

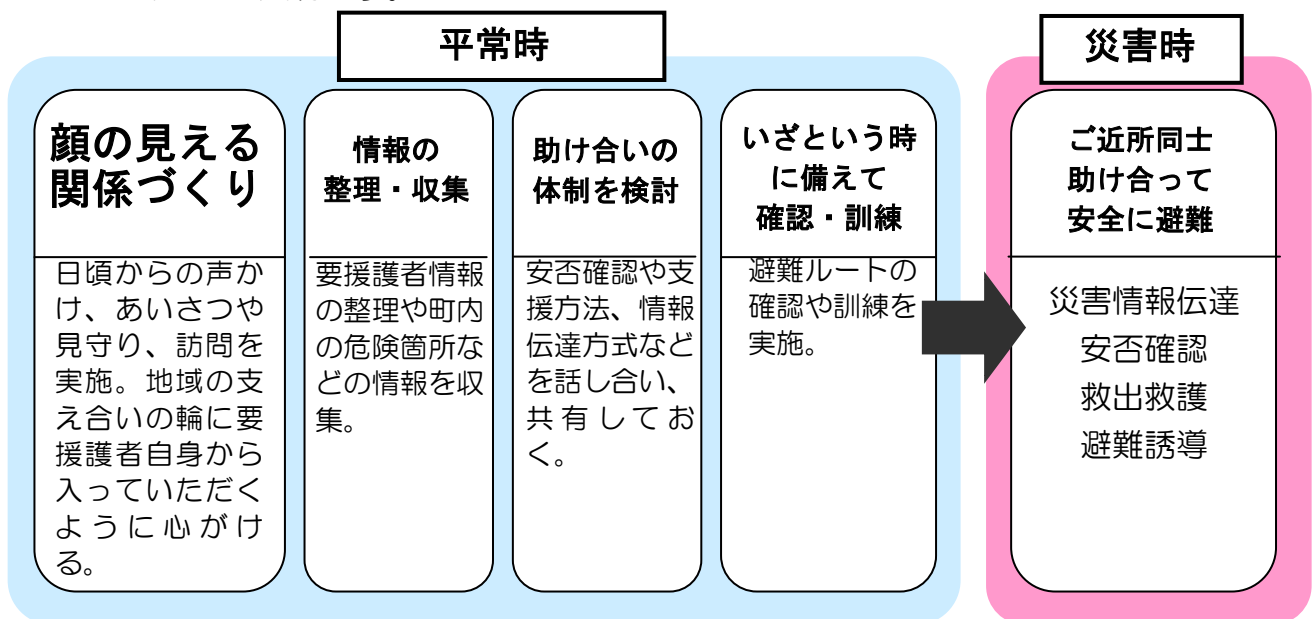


阪神・淡路大震災で人命救助した人の内訳

出典：(社)日本火災学会：兵庫県南部地震における火災に関する調査報告書

◆ 災害時の支援は、日頃からの関係づくりが重要

普段から取り組んでいないことは、緊急時に対応できません。日頃から十分な対策を講じておくことが大切です。



2. 横浜市の災害時要援護者支援

(1) 災害時要援護者とは

災害時要援護者とは、次のような人たちのことを言います。

災害時 要援護者の 定義

- 必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害から自ら身を守るために、安全な場所に避難するなどの災害時に一連の行動をとるのに支援を要する人々
- 一般的には、高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦、外国人など

横浜市では、要援護者の中でも特に自力避難が困難と想定される対象者について、名簿を作成しています。

横浜市の 要援護者名簿 の対象者

- ① 介護保険要介護・要支援認定者でア～ウのいずれかに該当する方
 - ア 要介護3以上の方
 - イ 一人暮らし高齢者、
または高齢者世帯でいずれもが要支援または要介護認定の方
 - ウ 認知症のある方（要介護2以下で、認知症の日常生活自立度がⅡ以上の方）
- ② 障害者総合支援法のサービスの支給決定を受けている
身体障害者、知的障害者、難病患者
- ③ 視覚障害者、聴覚障害者及び肢体不自由者のうち、
身体障害者手帳1～3級の方
- ④ 療育手帳（愛の手帳）A1・A2の方

(2) 要援護者支援の課題

災害時の要援護者支援については、さまざまな課題がありますが、発災直後の避難困難及び救出遅れに対応する支援や避難所生活での配慮などについては、特に地域の力が必要です。

	発火直後 被害 避難	～3日間（緊急） 避難所生活	～10日間（応急復旧）
自宅等	避難困難 救出遅れ	生活物資の確保困難 在宅介護・看護の困難 通院治療困難	
避難先		弱者放置 移動・情報等困難 肉体的ダメージ 精神的ダメージ	生活機能 不適用・退出 衰弱死発生

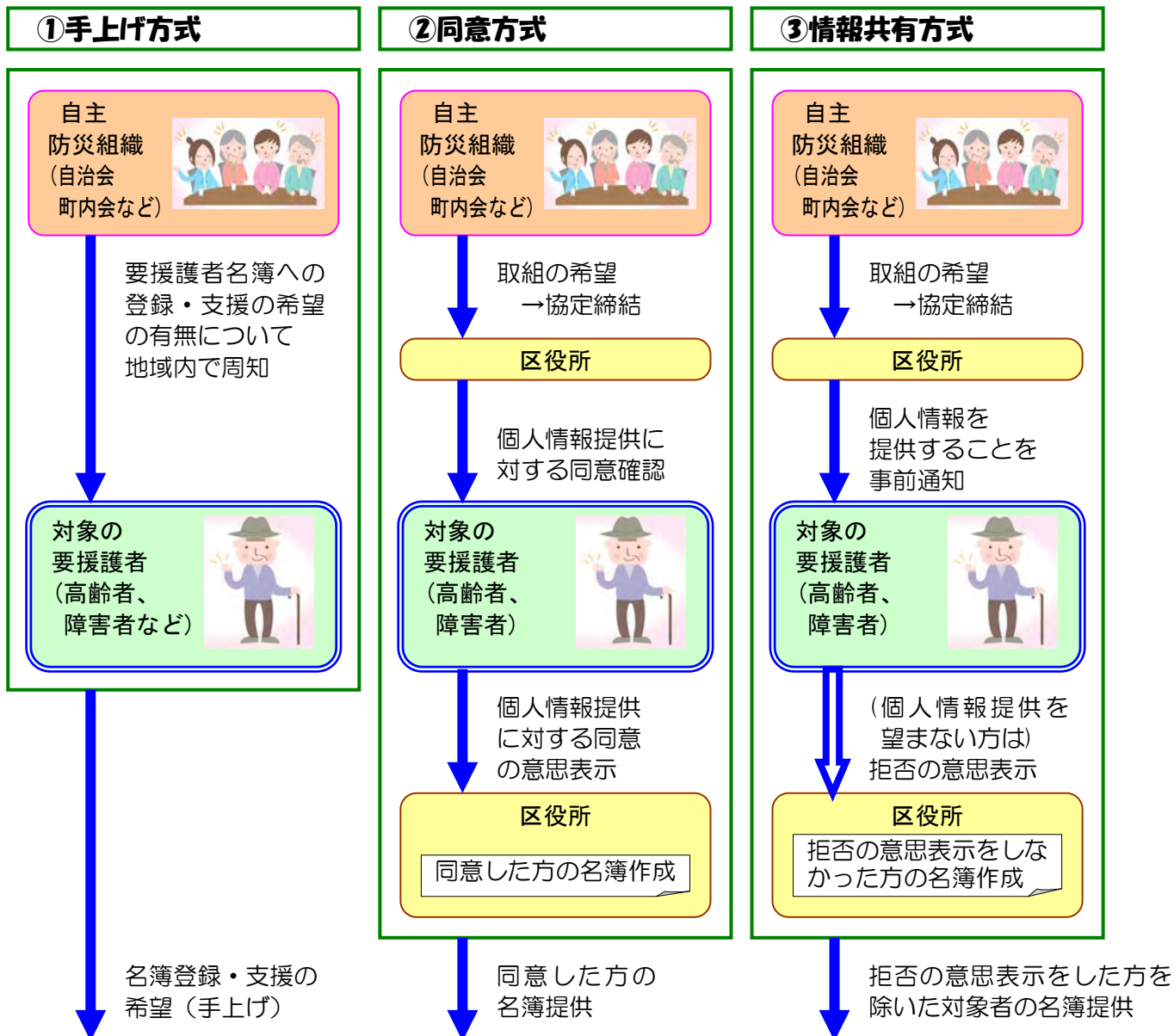
災害後の要援護者支援の課題

(3) 横浜市の災害時要援護者支援



要援護者支援の取組は、要援護者を把握することから始まります。

横浜市では、地域の皆さんが活用しやすい方式を選択いただき、地域の状況に応じて要援護者名簿を提供しています（同意方式／情報共有方式）。



地域の防災組織の取組

集めた情報をもとに、災害時の安否確認、避難支援などにつながる取組を実施します。

- ・要援護者との関係づくり
- ・災害時の対応の検討
- ・避難訓練の実施 など

自主防災組織（自治会 町内会など）



集めた災害時要援護者の情報は、名簿の保管方法を決めるなど、適切に管理します。
※区役所から情報（名簿）提供を受けた場合、協定で名簿の取扱いについて定め、個人情報を取り扱う方に、研修を受けていただきます。

(4) 個人情報の取扱い

◆個人情報とは？

- ・ 特定の個人を識別することのできる情報（氏名・生年月日・住所・家族関係・職業等）のことです。
- ・ 生年月日など、それだけでは特定の個人が識別されることはありませんが、氏名と組み合わせることで特定の個人を認識できれば個人情報にあたります。
- ・ 写真映像なども個人情報になる場合があります。

◆自治会町内会と個人情報の関係は？

- ・ 個人情報を取り扱う時は、「個人情報保護」の趣旨を踏まえた適切な取扱いが求められますが、法律の対象となるのは 5,000 件以上の個人情報を事業活動に利用している事業者です。自治会町内会は法律の対象には当たりません。
- ・ ただし、「個人情報保護法」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」では、個人情報が本人にとって重要なものであり、慎重に取り扱われるべきである旨が明記されています。

◆個人情報を取り扱う上でのルールを理解しておきましょう

- ・ 利用する目的を特定しておく。
- ・ 目的を超えて情報を取り扱うことはしないようにする。
- ・ 本人に目的と使用方法を伝え、本人の同意（了解）を得る。
- ・ 情報を他の人や団体へ提供することについて、本人の同意（了解）を得る。
- ・ 管理方法を決めておく。

◆個人情報提供の考え方

- ・ 特定した目的の範囲内で第三者へ情報提供することを、あらかじめ説明し、同意を得ている場合は、その都度同意を得なくても、第三者へ情報を提供することができます。
- ・ しかし、本人から提供しないでほしいと申し入れがあった場合は、提供できません。
※ 本人の生命・身体に危険がある等の緊急時は、同意を得ずに、第三者へ情報を提供することができます。

【参考】・個人情報保護について（消費者庁ホームページ）

<http://www.caa.go.jp/seikatsu/kojin/index.html>

- ・ 「地域活動者のための個人情報の手引き（平成 23 年 6 月）」
（社会福祉法人横浜市社会福祉協議会、横浜市健康福祉局発行）

<http://www.yokohamashakyo.jp/new/20110701.html>

【参考】
よこはま
地震防災
市民憲章

地震の被害を減らす（減災）ためには、「市民一人ひとりの日ごろの備え（自助）」と「地域での助け合い（共助）」が欠かせません。こうした考え方のもと横浜市では、広く市民の皆さまに、減災に向けた自助・共助の大切さを共通認識として持っていただくため、また、それが世代を超えて引き継がれていくことを願って「よこはま地震防災市民憲章」を策定しました。
災害時要援護者支援の取組も共助の取組のひとつです。



よこはま地震防災市民憲章

～ 私たちの命は私たちで守る ～

ここ横浜は、かつて関東大震災に見舞われ、多くの方が犠牲になりました。
大地震は必ずやってきます。その時、行政からの支援はすぐには届きません。
私たち横浜市民はそれぞれが持つ市民力を発揮し、一人ひとりの備えと地域の絆で大地震を乗り越えるため、ここに憲章を定めます。

穏やかな日常。それを一瞬にして破壊する大地震。大地震はいつも突然やって来る。今日かもしれないし、明日かもしれない。

だから、私は自分に問いかける。地震への備えは十分だろうか。

大地震で生死を分けるのは、運・不運だけではない。また、自分で自分を守れない人がいることも忘れてはならない。私は、私自身と周りの大切な人たちの命を守りたい。

だから、私は考える。今、地震が起きたら、どう行動しようかと。

不安の中の避難生活。けれどみんなが少しずつ我慢し、みんなが力を合わせれば必ず乗り越えられる。

だから、私は自分に言い聞かせる。周りのためにできることが私にも必ずあると。

東日本大震災から、私たちは多くのことを学んだ。頼みの行政も被災する。大地震から命を守り、困難を乗り越えるのは私たち自身。多くの犠牲者のためにも、このことを風化させてはならない。

だから、私は次世代に伝える。自助・共助の大切さを。

平成 25 年 3 月 11 日制定

よこはま地震防災市民憲章〔行動指針〕

(備え)

- 1 自宅の耐震化と、家具の転倒防止をしておきます。
- 2 地域を知り、地域の中の隠れた危険を把握しておきます。
- 3 少なくとも3日分の飲料水、食料、トイレパックを備蓄し、消火器を設置しておきます。
- 4 家族や大切な人との連絡方法をあらかじめ決めておきます。
- 5 いっつき避難場所、地域防災拠点や広域避難場所、津波からの避難場所を確認しておきます。
- 6 家族ぐるみ、会社ぐるみ、地域ぐるみで防災訓練に参加します。

(発災直後)

- 1 強い揺れを感じたら、命を守るためにその場に合った身の安全を図ります。
- 2 怖いのは火事、揺れが収まったら速やかに火の始末を行います。
- 3 近所のお年寄りや障害者の安否を確認し、余震に気をつけながら安全な場所へ移動します。
- 4 避難する時は、ガスの元栓と電気のブレーカーを落とし、備蓄食料と常用薬を持って行きます。
- 5 断片的な情報しかない中でも、噂やデマに惑わされないよう常に冷静を保ちます。
- 6 強い揺れや長い揺れを感じたら、最悪の津波を想定し、ためらわず大声で周囲に知らせながら高いところへ避難します。

(避難生活)

- 1 地域防災拠点ではみんなが被災者。自分にできることを見つけて拠点運営に協力します。
- 2 合言葉は「お互いさま」。拠点に集まる一人ひとりの人権に配慮した拠点運営を行います。
- 3 避難者の半数は女性。積極的に拠点運営に参画し、女性の視点を生かします。
- 4 子どもたちの力も借りて、一緒に拠点運営を行います。
- 5 消防団員も拠点運営委員も同じ被災者。まずは感謝の言葉を伝えます。
- 6 「助けて」と言える勇気と、「助けて」に耳を傾けるやさしさを持ちます。

(自助・共助の推進)

- 1 あいさつを手始めに、いざという時に隣近所で助け合える関係をつくります。
- 2 地域で、隣近所で、家庭で防災・減災を学び合います。
- 3 子どもたちに、大地震から身を守るための知恵と技術、そして助け合うことの大切さを教えます。
- 4 横浜はオープンな街、訪れている人みんなに分け隔てなく手を差し伸べます。
- 5 私たち横浜市民は、遠方の災害で被災した皆さんにもできる限りの支援をします。

3. 災害時要援護者支援の取組

活動を始める前に

① 要援護者支援の必要性を学ぶ

- ◆ 取組の必要性を学ぶ
- ◆ 取組内容を検討する

活動を始める前に、取組の必要性や、活動の目的や取組方針の認識を共有しておく必要があります。地域で勉強会や検討会を開催し、地域での要援護者支援の必要性や取組内容について話し合ってみましょう。

◆ 勉強会などを開催し、取組の必要性を学ぶ

- 活動計画の検討にあたっては、取組の必要性や地域課題など共通認識を持つことも必要です。
- そのため、講演会や勉強会などを開催することも有効です。



◆ 取組内容や活動方針を検討する

- 活動開始にあたり、災害時のためにボランティアとして、日頃からどのようなことができるか？／地域でどのような活動を行っていくとよいか？を考える会を開催します。
- 12 ページからの活動事例を参考に話し合ってみましょう。



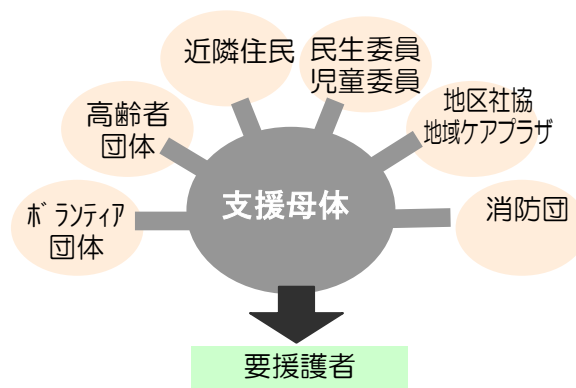
活動を始める前に

②活動体制を整える

- ◆既存の地縁組織を主体とする
- ◆メンバーを募り、新たに組織をつくる

まずは、要援護者支援に取り組む主体や関係団体との協力体制をつくります。

自治会町内会、防災組織などの既存の地縁組織を主体とする方法や、新たにメンバーを募り、新たに組織をつくる方法が考えられます。どこが主体になるのかは、地域の実情に合わせて検討してみましょう。



◆自治会町内会、防災組織などの既存の地縁組織を主体とする

- 既存の地縁組織は、認知度が高く地域との繋がりがあいため、要援護者の把握などの活動が比較的スムーズに進む利点があります。
- 一方で、組織によっては数年毎に役員交代があり、取組の継続が難しいなどの課題が想定されます。その場合は、新任者が慣れるまでは前任者と一緒に活動するなど、役員交代しても活動が引き継がれる工夫が大切です。
- 自治会町内会の中に、防災活動専門に取り組む、任期が複数年の防災担当を決めることも考えられます。



◆メンバーを募り、新たに組織をつくる

- 役員体制の更新が行われる自治会に依存しない組織を目指し、自治会役員経験者と民生委員が中心となってボランティアグループを設立した事例では、自治会と協力関係にあり、資金面で支援が得られています。
- メンバーは、説明会や声かけ・回覧板などを活用して広く募集しましょう。

*** 関係機関との協力体制を！ ***

- 地区社協や民生委員、老人クラブなどは、高齢者を対象とした活動を行っていますので、取組の連携も考えられます。また、地域ケアプラザや介護事業所など、福祉の専門家との協力体制もつくっておきましょう。

活動を始める前に

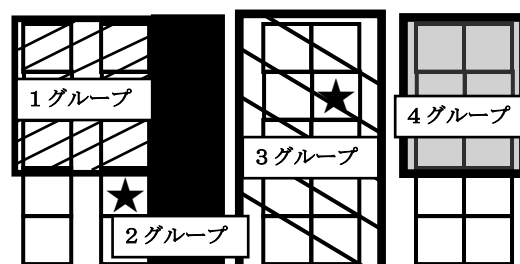
③要援護者を把握する

- ◆向こう三軒両隣の関係を活かして
- ◆地域で要援護者を募る（手上げ方式）
- ◆行政が保有している情報で補完する（同意方式／情報共有方式）

日頃からの関係を活かして要援護者を把握します。地域で要援護者の募集を行う方法や行政が保有している情報（名簿）の提供を受ける方法、両方を組み合わせた方法など、さまざまなやり方が考えられます。地域の実情に合った方法を検討してみましょう。

◆向こう三軒両隣の関係を活かして

- ・ 隣り合う5～10軒程度（マンションの場合はフロア毎や階段毎）を1つの単位として、グループ内の要援護者の情報を共有します。
- ・ 町内会の班単位で取り組むこともできますが、道を挟んで向かい合う家など、日頃から行き来の容易な少数世帯でグループを作る方が効果的です。



★マークは要援護者宅

<p>こんな地域に オススメ!</p>	<p>★日頃からの関係を活かし、災害時にはすぐに安否確認ができる方法で、<u>住民同士のつながりがある地域</u>で効果的な方法です。</p>
<p>長所 (◎)</p>	<p>◎既に持っている情報等を活用できます。 ◎行政が提供している名簿のように画一的な基準ではなく、対象者の範囲を地域で設定できます。 ◎行政が保有する個人情報を用いないため、個人情報の提供に関する協定の締結等が不要です。</p>

◆地域で要援護者を募る（手上げ方式）

- 取組を地域に周知し、要援護者の募集を行い、災害時に支援を必要とする方本人や家族から自主的に地域に申し出ていただく方法です（手上げ方式⇒3 ページ参照）。

こんな地域に オススメ！	★住民同士のつながりがある地域で効果的な方法です。顔見知りから働きかけを行うことにより、取組内容についての理解が進み、申込みがしやすくなります。
長所 (◎)	◎行政が提供している名簿のように画一的な基準ではなく、対象者の範囲を地域で設定できます。 ◎行政が保有する個人情報を用いないため、個人情報の提供に関する協定の締結等が不要です。

- 取組の周知や要援護者の募集には、説明会の開催や、チラシなどを用いて回覧板・掲示板の活用や各戸配布による周知が効果的です。参考資料を参考にして作成してみましょう。



*** チラシの作成 (例) ***

- (例) 要援護者の支援活動開始の周知チラシ ⇒ **参考資料 1** (38 ページ)
- (例) 要援護者の募集開始の周知チラシ ⇒ **参考資料 2-1, 2-2**
(39、40 ページ)
- (例) 要援護者に登録を勧めるチラシ ⇒ **参考資料 3-1, 3-2**
(41、42 ページ)

- 自治会町内会や民生委員、老人クラブなど地域のネットワークを活用し顔見知りから声をかける／敬老祝い品贈呈の機会などに合わせて働きかける／等、要援護者が自主的に申し出ていただけるように働きかけましょう。
- 要援護者の把握の方法は地域により様々です。どのような方法がよいか地域で検討してみましょう。

*** 要援護者の把握方法 (例) ***

- (例) 申込書を配布 ⇒ **参考資料 4, 5** (43、44 ページ)
- (例) 災害時支援の必要性をアンケートで実施 ⇒ **参考資料 6** (45 ページ)
- (例) 自治会・町内会加入者名簿を活用
- (例) 入居時に記入する「居住者カード」を使用⇒ **参考資料 7** (46 ページ)
- (例) 「支え合いカード」を申込書に兼用 (⇒ **参考資料 8** (47 ページ))。
「支え合いカード」提出後、支援組織が災害時支援に必要な情報を「要援護者聞き取り票」を用いて詳細に聞き取る。⇒ **参考資料 9** (48 ページ)

◆行政が保有している情報で補完する（同意方式）

- 行政が対象者に通知して同意を得た人の個人情報を、協定を締結した自治会町内会等に提供する方法です（同意方式⇒3 ページ参照）。行政が保有する情報を基にして作成する名簿の対象者は、2 ページ「要援護者名簿の対象者」のとおりです。

<p>こんな地域に オススメ！</p>	<p>★<u>住民同士のつながりがあまりない地域も対応可能な方法です。</u> ★<u>手上げ方式では把握が不十分だと考えている地域は、既に作成している名簿の補完として使うことも可能です。</u></p>
<p>長所・短所 (◎)(▲)</p>	<p>◎地域で把握していなかった要援護者が把握できる可能性があります。 ▲行政が保有している情報を活用するため、介護保険認定や障害認定を受けていない方等条件に合致しない方は含まれません。 ▲住民基本台帳から抽出するため、住民票を子ども世帯と分けている場合は、子どもと同居していても要援護者として抽出されます。 ▲書面の郵送のみで周知されるため、取組の内容が十分に伝わらず、意思確認ができない対象者が多いです。</p>

◆行政が保有している情報で補完する（情報共有方式）

- 行政が対象者に通知して、情報提供拒否の意思表示をしなかった人の個人情報を、協定を締結した自治会町内会等に提供する方法です（情報共有方式⇒3 ページ参照）。行政が保有する情報を基にして作成する名簿の対象者は、2 ページ「要援護者名簿の対象者」のとおりです。

<p>こんな地域に オススメ！</p>	<p>★<u>住民同士のつながりがあまりない地域も対応可能な方法です。</u> ★<u>手上げ方式では把握が不十分だと考えている地域は、既に作成している名簿の補完として使うことも可能です。</u></p>
<p>長所・短所 (◎)(▲)</p>	<p>◎地域で把握していなかった要援護者が把握できる可能性があります。 ◎・▲同意方式より多くの要援護者の情報が提供されます。より多くの要援護者が把握できますが、支援側の体制を整えることが必要です。 ▲行政が保有している情報を活用するため、介護保険認定や障害認定を受けていない方等条件に合致しない方は含まれません。 ▲住民基本台帳から抽出するため、住民票を子ども世帯と分けている場合は、子どもと同居していても要援護者として抽出されます。 ▲書面の郵送のみで周知されるため、取組の内容が十分に伝わっていない可能性があります。</p>

災害時に備えた
日頃からの
取組

④日頃からの
関係をつくっ
ておく

- ◆訪ねてみる（顔合わせ）
- ◆交流会を開く
- ◆見守り活動を行う

お互いに顔見知りでなければ、いざというときに支援することができません。あいさつや声かけ等を通して、要援護者と日頃からの関係を作っておきましょう。

◆訪ねてみる（顔合わせ）

- ・ 要援護者が地域と顔見知りにならなければ、いざという時に地域からの支援を受け入れることができません。まずは要援護者のお宅を訪ね、顔を合わせることから始めてみましょう。
- ・ 初対面の場合、1対1の会話は緊張するものです。信頼関係ができるまでは複数名で対応しましょう。
- ・ 地域の皆さんが急に訪問すると、驚かれる方がいることが想定されます。地域の回覧板や掲示板などを活用して、事前に訪問実施を周知しておくといでしょう。



*** 訪問動機をつくる ***

- (例) 回覧板のお届けや、行事の案内（お誘い）を兼ねて。
- (例) 敬老祝い金配布と兼ねて。
- (例) 防災グッズの配布を兼ねて。

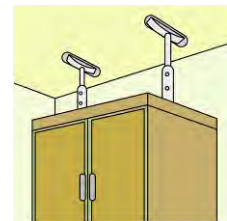


*** 訪問のきっかけづくりにもうひと工夫！継続的な見守り活動へ ***

- (例) 防災グッズを配布。
飴など消費期限があるものを入れておき、補充のために定期的に訪問。

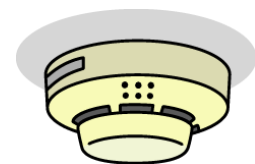


- (例) 家具転倒防止取り付けを実施。
年2～3回程度、点検作業を兼ねて継続的な見守り活動に。



*** 対象者との顔馴染みの関係性を活かした訪問活動を実施 ***

- (例) 火災報知器の設置を啓発する際に、顔馴染みの訪問担当者と消防署職員と一緒に訪問。消防署職員のみでの訪問では不審がられるところ、顔馴染みの訪問担当者が同行することにより、安心して消防署職員の話聞いてもらえる。



◆交流会を開く

- 自治会などで開催する地域の行事など、気軽に参加できる機会を利用し、声をかけてみましょう。
- 日頃から顔見知りになっておくために、お茶会や簡単なサロンなど要援護者が気軽に参加できる会を工夫してみましょう。



*** 交流会の開催(例) ***

(例) 一人暮らし高齢者を対象に、茶話会を開催。手作りお菓子をいただきながら、おしゃべりやマジックショー、懐かしい歌を楽しむ。



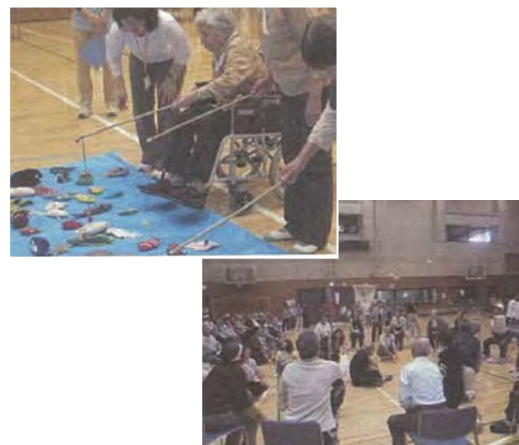
(例) 一人暮らし高齢者を対象に、食事会を開催。食事は、栄養バランスや分量を考慮し、民生委員と中学生が協力して調理。各テーブルに2人ずつ中学生が入り、高齢者と歓談しながら食事。その後は、中学生による合唱などを楽しむ。



(例) 自宅で眠っているハンカチやタオルを材料におしゃべりしながら手工芸を実施。



(例) 脳卒中等の後遺症で障害のある方を対象に、機能訓練を楽しく行うリハビリ運動会を実施。



◆見守り活動を行う

- 日頃の関係づくりが整ってくると、日々、地域が要援護者を気にかける（見守る）ことにより、孤立死、虐待等の防止にもつながります。
- 孤立死、虐待等の防止を目的とした活動は、訪問活動や交流会の定期開催のほか、次のような生活サインを用いた見守り活動事例があります。

*** 生活サインを用いた見守り活動 ***

（例）要援護者宅の風呂や部屋の点消灯／カーテンの開閉
／洗濯物干し・取り入れ／郵便ポストの取り入れ／など、
規則正しい生活が行われているか、ご近所が普段の生活
の中で気につけ、安否を確認する。



災害時に備えた
日頃からの
取組

⑤要援護者の
支援の方法を
決めておく

- ◆避難時や避難生活時の支援上の留意点を把握しておく
- ◆避難先・避難経路を確認しておく
- ◆企業や事務所等に支援の協力を得る
- ◆支援者を決めておく（個別支援計画の作成）

災害時に要援護者支援が速やかにできるよう、要援護者と支援の方法について話し合い、地域で情報を共有しておく必要があります。

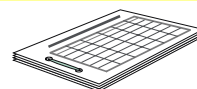
◆避難時や避難生活時の支援上の留意点を把握しておく

- ・ 要援護者の避難時の支援や避難所での生活支援においては、身体や生活の状況、サービスの利用状況、支援時の留意点などを事前に把握しておく必要があります。
- ・ 避難誘導時と避難生活時では、要援護者支援における必要な情報が異なるため、場面別に整理しておきましょう。

*** 要援護者支援上の留意点の把握(例) ***

(例) 各要援護者の支援カードを作成しておく。

- ・ 要援護者安全避難カード ⇒ **参考資料 10** (49 ページ)
- ・ 要援護者避難所生活支援カード ⇒ **参考資料 11** (50 ページ)



◆避難先・避難経路を確認しておく

- ・ 要援護者の避難時の支援においては、避難先・避難経路を把握しておく必要があります。要援護者、または、要援護者家族と話し合って決めておきましょう。
- ・ 避難経路の設定にあたっては、災害時でも安全に通れる道を選定しましょう。(⇒17 ページ参照)



◆企業や事務所等に支援を依頼する

- ・ 発災時には多くの支援者（特に若い世代）が必要になりますが、その支援者の数は夜間と昼間では違います。昼間は、若い世代は仕事等で地域外に出ていることが多いです。
- ・ 地域にある企業や事務所等には若い世代が多く働いていることから、地域から数社の企業や事業所等に対して災害時の支援を依頼していきます。また、引き続き支援者を増やすために、他の事業所等との話し合いを行っていきます。




◆支援者を決めておく（個別支援計画の作成）

- ・ 災害時に要援護者が速やかに避難できるように、支援者を決めておきます。支援者が決まったら要援護者と日頃から顔を合わせておき、関係をつくっておきましょう。

*** 支援者の役割 ***

災害時の取組


- ・ 要援護者の安否を気づかう
- ・ 避難が速やかに行えるように支援



※これらの助け合いは、義務ではありません。

日頃の取組

- ・ ゆるやかな見守り・気づかい



- ・ **支援者を記入する様式**は地域により様々です。要援護者に対して支援者のみを記入する最もシンプルな様式（⇒**参考資料 8**（47 ページ））、要援護者支援上の留意点などの掲載も兼ねた様式（⇒**参考資料 9～11**（48～50 ページ））などがあります。どのような様式が使いやすいか地域で検討してみましょう。

*** 支援者探しのポイント ***

（ポイント！）支援者は、複数名定めておきましょう。

- ・ 災害発生時はわが身の安全確保が第一であり、すぐには支援者が駆けつけられない場合があります。この旨を要援護者に説明し、十分に理解を促してください。

（ポイント！）支援者は、要援護者の隣三軒両隣の方が理想です。

- ・ 支援者はいざという時に駆けつけられるように、近所にお住まいの方が理想です。要援護者本人と「接点のある人」で、かつ要援護者をきちんと見守ってくれている人を選びましょう。

*** 支援者が見つからない場合の取組（例） ***

（例）説明会や回覧板での募集（⇒**参考資料 2-1～2-2**（39～40 ページ））などを通じて、支援者を募集します。支援協力者を地域の人材として登録しておくとい良いでしょう。

（例）各要援護者に対して支援者の確保が難しい場合は、自治会町内会などの班単位（目安：回覧板周知の範囲、10 軒程度）やマンションのフロア単位など、1 対組織（複数名）とする方法も考えられます。

災害時に備えた
日頃からの
取組

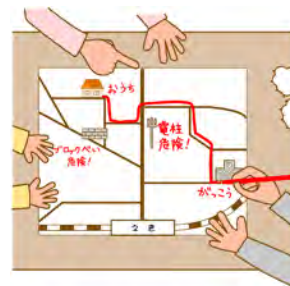
⑥災害時の状
況を想定して
おく

- ◆地図上でまちの防災性を検証する
- ◆まちを防災の観点から点検して歩く
- ◆災害時を想定した訓練を行う

いざという時にスムーズに対応できるよう、まち点検や地図を用いたまちの防災性の確認、実地訓練などを通して、課題を整理し解決方法を見つけておきましょう。

◆地図上でまちの防災性を検証する

- 地図を広げて、まちの危険箇所や避難場所、避難経路の情報などを地図に落とし込み、まちの防災性を検証します。
- 地図の作成は、災害時に利用できそうな地域資源（公園や緑地等）、避難場所等の状況や防災施設等を確認・共有でき、災害時や訓練時に活用できる資料になります。
- また、地域の要援護者や住民の生活課題の掘り起こしにつながります。特に気がかりな要援護者への支援や、危険箇所を回避する避難経路などを皆で考え、解決の方法を見つけましょう。



*** 用意するもの ***



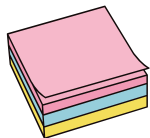
地図

- 色が付いたものよりも、白い地図の方が書き込みやすいです。住宅地図でも構いません。



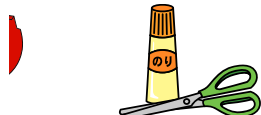
カラーペン

- 地図にマーキングしていくために使用します。



付箋紙（あると便利！）

- 気がついた事項を記入し、地図の該当箇所付近に貼り付けておくと分かりやすいです。



その他必要な文具（必要に応じて）

- セロハンテープ／のり／はさみ／カラーシール等

▼次ページに続く

- カラーペンやカラーシールを用いて、次の情報をマーキングします。指定の色がない場合は、別の色でも構いません。
- まち点検（⇒19 ページ参照）で得られた情報を地図に落とし込むのも効果的な方法です。その際は、まち点検で撮影したまちの写真を地図の該当箇所に貼り付けると分かりやすくなります。

*** 地図にマーキングする情報（例） ***

マーキング色	地図にマーキングする情報
【緑】	公園や広場・オープンスペース
【黄】	公共施設等の防災拠点 地域防災に役立つ人材や商店
【オレンジ】	火災の延焼を防ぐと思われる建物など
【赤】	転倒・落下・倒壊したら危険な建物など 火災に弱そうな建物など
【茶】	主要な道路や消防車が入れそうな道
【ピンク】	細い路地（消防車が入れない道）
【青】	川・水路、井戸
【黒】	鉄道・橋
【紫】	要援護者のお宅 *

* マップ作成の過程で得た情報を不用意に第三者に漏らすことのないよう、全参加者で確認し合います。

- 地図のマーキングが終わったら、まちの防災上のよい点や問題点を整理します。
（例）よい点：集会所に備蓄倉庫がある。
問題点：坂道が多く、避難所までの道のりが遠い。
- また、問題点に対する必要な対応事項を検討します。当冊子の取組事例を参考にし、地域で必要な取組について話し合ってみましょう。

*** 検討事項（例） ***

- 避難先・避難経路の確認
- 地域として避難はどのように行うか？／その際の懸念事項は？
- 災害時に備えて日頃からどのような取組が必要か？／できそうか？

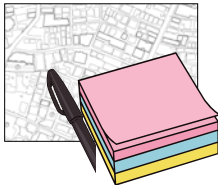
など

◆まちを防災の観点から点検して歩く

- ・ 住宅地図を手に、実際に歩きながら自分のまちを点検し、危険箇所や災害時に役に立つ地域資源を確認し、地域の防災上の課題と解決方法の検討につなげます。

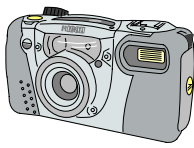


*** 用意するもの ***



地図／筆記用具・付箋紙

- ・ まち点検において気がついた点があれば、付箋紙に書き込み、地図に印をつけておきましょう。



デジタルカメラ

- ・ まち点検において気がついた点などは撮影しておき、地図等に貼り付けて整理しておくとなりがちです。

- ・ まち点検のチェックポイント（⇒**参考資料 12-1～12-3**（51～53 ページ））を参考にして、まちの危険箇所や災害時に役立つ地域資源などを確認しましょう。

◆災害時を想定した訓練を行う

- ・ いざという時に備えて日頃から訓練をしておくことで、取り組まなければならない点が明らかになります。要援護者にも参加を促し、災害時の実態に近い状況で取り組んでみましょう。地域防災拠点ごとに避難訓練を行っているので、そういった機会を活用しましょう。

*** 災害時を想定した訓練（例） ***

◆安否確認・情報伝達訓練

- ・ 災害発生時を想定し、ご近所で声を掛け合い、お互いに安否を確認しながら身近な公園や広場に集まり、安否の結果を集約する訓練です。
- ・ 無事な場合には玄関先にタオルを掛けておき、確認を短時間でを行う取組事例があります。
- ・ また、災害用伝言サービス（⇒21 ページ）も安否確認に役立ちます。



▼次ページに続く

◆避難先・避難経路の確認、避難誘導訓練

- ・避難所までの経路を歩き、避難経路の危険な箇所がないかを確認します。より安全な経路を確保します。
- ・市作成の防災マップには、避難場所の位置や危険箇所などの様々な情報があるため、活用すると便利です。



◆救出訓練

- ・自動車ジャッキやのこぎり、ハンマー、釘抜き、バー等資材を用いて、がれきの下敷きになった人を救出します。



◆救護訓練

- ・心肺蘇生法や、AEDの取り扱い、止血方・三角巾や副木取扱い等を体験します。

◆搬送訓練

- ・搬送方法には、人体搬送（一人搬送、二人搬送、毛布を使用した搬送）や、椅子を使用した方法、毛布や竿などを使用して作成したタンカによる方法があります。
- ・タンカでの搬送は技術と力が必要ですが、リヤカーは重たいものでも比較的容易に運べます。折りたたみ式もありますので、備蓄倉庫に備えると便利です。



◆資機材・備蓄品の確認

- ・訓練を実施してみると、地域で揃えておいた方がよいものが見えてきます。
- ・また、防災倉庫に収めてある資機材を定期的に確認、活用・設置し、災害時にスムーズに取り出せるように訓練しておきましょう。



◆避難報告・避難所での安否確認の訓練

- ・避難した人から本部に報告をします。本部では避難者の把握に努め、避難状況を集約します。

◆避難所生活スペース設置訓練

- ・避難所で実際に災害時に使用する毛布を敷き、生活スペース・動線を確保します。
- ・要援護者（視覚障害の方や車椅子利用の方など）にはどのような配慮が必要かを検証します。



災害時に備えた
日頃からの
取組

⑦自助を促す

- ◆災害時の対応事項を家庭で取り決めておく
- ◆備蓄を促す
- ◆家具やガラスの安全対策を促す
- ◆緊急時に必要な個人情報を用意する

要援護者自身が災害に備えることで、いざという時にお互いに慌てずに対応しやすくなります。要援護者にも日頃の備えを行ってもらうことが大切です。

◆災害時の対応事項を家庭で取り決めておく

- ・地震は必ずやってくるものとして考え、家族間での連絡・安否確認ができるよう、勤務先や学校等の連絡先、待ち合わせ場所、避難経路等の確認をしておきましょう。(⇒**参考資料 13** (54ページ))
- ・災害用伝言ダイヤル(171)も安否確認に役立ちます。使用方法を確認しておきましょう。



*** 災害用伝言ダイヤルの利用方法 ***

- ・災害用伝言ダイヤルは、地震などの災害発生により、被災地への通信が増加し、つながりにくい状況となった場合に安否情報などを伝える伝言サービスで、電話会社各社で行っています。

☎ ☎ ☎ をダイヤル

ガイダンスが流れます

録音の場合は ☎

再生の場合は ☎

ガイダンスが流れます

☎☎☎ ☎☎☎ ☎☎☎☎ をダイヤル

被災地内のご自宅の電話番号や連絡を取りたい被災地の人の電話番号を市外局番からダイヤル

※ 詳しくは各電話会社にお問合せください。

◆備蓄を促す

- 日頃から、最低3日分の食料品と水（一人1日3Lが目安）を用意しましょう。
- いざという時に備えて、非常持ち出し品はリュックサックなどに入れてひとまとめにしておき、すぐに取り出せる所に置いておきます。（⇒**参考資料 14**（55 ページ））
- 中身は定期的に点検します。



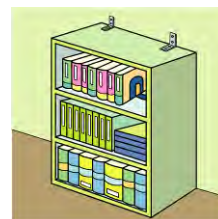
◆家具やガラスの安全対策を促す

- 過去の災害では、多くの方が倒れてきた家具の下敷きになって亡くなったり、大けがをしました。大地震が起きた際には、「家具は必ず倒れるもの」と考えて、防災対策を講じておく必要があります。



*** 安全対策の取組(例) ***

(例) 家具は壁に密着させて、市販の転倒防止器具などで固定します。台の上に乗せたテレビやパソコンは飛び出す可能性がありますので、就寝位置、特に飛び出して枕の位置に落ちてこない場所におきましょう。



(例) 窓や戸棚等のガラス部分には、専用の透明フィルムを貼っておくと飛散防止に役立ちます。

(例) 落下物や飛散したガラスなどから身（特に足）を守るため、スリッパや厚底の運動靴なども枕元に用意しておきましょう。



(例) 必要ならば、自宅の耐震診断を受け、耐震補強を行うことも大切です。市には木造住宅の無料耐震診断や耐震補強工事費の助成制度があります。また、ブロック塀の点検も忘れずに行いましょう。



(例) 出口や避難経路を常に確保し、その近くに障害物となるようなものは置かないようにしましょう。

◆緊急時に必要な個人情報を備える

- かかりつけ医や持病など、緊急時に必要となる個人情報を要援護者自身が備えておくことにより、駆けつけた救急隊などが救急活動に役立てることができます。
- 要援護者自身が身につける形式のものや、自宅の特定の場所に保管しておくもの等があります。
- 記入する情報は地域によって様々です。個別支援計画と兼ねて、詳しい情報の記入を進める地域もあります。どんな情報の記入を進めるのかを検討してみましょう。

*** 緊急時に必要となる個人情報(例) ***

- 氏名/住所/連絡先/生年月日/血液型
- 緊急連絡先
- 疾病/障害名
- かかりつけ医/服薬



*** 緊急時に必要な個人情報の備え(例) ***

(例)緊急時に自治会から親族などに連絡できるよう、「災害・事故れんらくカード」を作成し、自宅の分かりやすい場所に置いておく。

(例)救急隊などが駆けつけた際、素早く本人の情報を確認できるよう、緊急時に必要な個人情報を記入した用紙を入れた「救急医療情報キット」を冷蔵庫に保管しておく。キットを備えていることを、玄関扉の内側と冷蔵庫に貼る。



(例)災害時の混乱した中でも周囲の方から確認してもらえるよう、緊急時に必要な個人情報を記入した「あんしんカード」を要援護者が常に携帯する。コピーを非常用持ち出し袋にも入れておく。

表面	
写真 (写真添付は任意です)	氏名 男・女 生年月日 年 月 日
	住所 電話
	FAX

裏面	
家族連絡先	
疾病・障害名	
医療・服薬	
主治医	

災害時に備えた
日頃からの
取組

⑧意識啓発を
図る

- ◆啓発看板の設置
- ◆パンフレットなどの作成・配布

より多くの住民に要援護者支援の活動に関わってもらえるよう、様々な方法で周知を行いましょ。また、住民の意識啓発には、看板の設置やパンフレット等の配布のほか、勉強会や意見交換会の開催（⇒7 ページ参照）など、効果的な取組があります。

◆啓発看板の設置

- ・ 要援護者の避難支援の取組を地域に周知するために、「この公園は災害時の防災本部設置場所です。地域支援者はこの公園に集合してください。」と記載された啓発看板を自治会で作成し、設置しています。

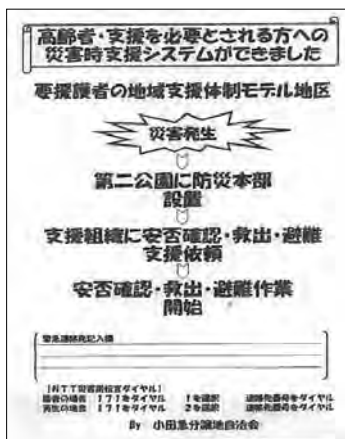


◆パンフレットなどの作成・配布

- ・ 地域で活動を展開していくことも必要ですが、活動に取り組んでいることやその成果等を地域に周知していくことも必要です。ステッカーや防災マップ、暮らしの便利帳など、地域の実情に合わせて活用しやすいツールを作成しましょう。

*** パンフレットなどの作成(例) ***

(例) ステッカーを作成・配布し、要援護者支援の取組を地域に周知。



(例) 避難場所がわからない人が多く、防災訓練の参加が少なかったため、災害時の避難場所を記した防災マップを作成・配布。



(例) 要援護者の把握やボランティアの募集、地域防災情報などを掲載した「暮らしの便利帳」を作成・配布。



災害発生時の取組

横浜市では、**発災直後の対応の流れ** を次のように整理しています。次ページより、場面毎の対応のポイントを整理します。

地震発生！

**身の安全確認・災害情報伝達
安否確認・救出救護**

- 身の回りや家族の安否確認
- 家の中や周囲の安全確認
- 災害発生状況等の情報収集



避難誘導

- 火災や家屋の倒壊などで危険な場合は、まずは近くの公園・空き地へ避難

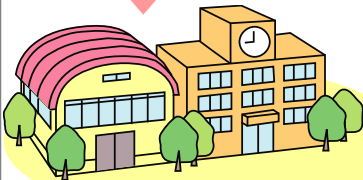


いっとき避難場所

公園・空き地など



- 火災や倒壊などで自宅に戻れない場合



地域防災拠点

- 大規模な火災から身を守る場合



広域避難場所

- 自宅が安全な場合



自宅など

- 避難状況などの情報収集
- 家族・親族などの安否確認
- 自分の生存報告
- 支援の要請
- 避難生活の準備

※地域防災拠点での生活が困難な場合、必要に応じて移送
(⇒30ページ参照)

地域防災拠点で避難生活

特別避難場所で避難生活
(一般に福祉避難所)

災害発生時の取組

①災害情報伝達

- ◆確実な情報伝達を行うために
- ◆災害時に円滑なコミュニケーションが図れるように

自治会町内会等の地域は、連絡網やその他の情報伝達手段を活用して地域に災害情報を伝達します。要援護者のうち情報伝達に支援が必要な人に対しては、連絡先となっているご近所が災害情報伝達の支援を行います。

◆確実な情報伝達を行うために

- ・ 要援護者への情報伝達が確実に行われるように、誰が誰に伝えるのか、あらかじめ担当を決めておきましょう。また、責任者も決めておくとい良いでしょう。

*** 地域の情報連絡体制づくり(例) ***

(例) 情報伝達を行う単位を「班」(10~20世帯程度)と設定し、動きやすい組織とする。

※マンション等の場合は、棟毎/階段毎に設定する。

(例) 各班に「情報班」や「防災担当者」など、担当者を据える。



◆災害時に円滑なコミュニケーションが図れるように

- ・ 要援護者への情報伝達には、本人の病状、障害特性等に応じた伝達手段が必要になります。日頃から要援護者とコミュニケーションを図っておくことが大切です。

*** 災害時における要援護者との情報伝達方法(例) ***

(例) 耳の聞こえない方等に対しては、筆談や地図で示す。

(例) 外国籍市民に対しては、外国語で伝達する。

(例) 知的障害や自閉症のある方等、言葉で意思疎通が困難な方には、絵図を用いた指差しで意思疎通を行う。(コミュニケーションボード)

※下記のURLからダウンロードが可能です。

⇒社会福祉法人横浜市社会福祉協議会障害者支援センター

<http://www.yokohamashakyo.jp/siencenter/safetynet/cboard.html>

⇒公益財団法人明治安田こころの健康財団

http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication_board/



災害発生時の取組

②安否確認

- ◆要援護者の安否確認の体制を整える
- ◆安否確認を円滑に行うために

災害時は自治会町内会等を通じ地域防災拠点を中心に安否確認を行います。発災直後は、ご近所が要援護者の安否確認を支援し、地域で助け合いを行います。

◆要援護者の安否確認の体制を整える

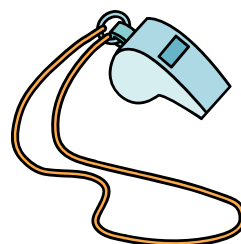
- ・ 要援護者の安否確認の方法について、事前にご近所と話し合っておくなど、日頃から安否情報の発信方法や手段の準備を考慮しておくことが大切です。

*** 安否確認の体制づくり(例) ***

(例) 連絡員となっているご近所だけでなく、近隣同士で協力するなど、複数で安否確認を行う。

(例) 自治会町内会の班など安否確認を実施するエリアを小さい単位で行うと、早く確認できる。

(例) 情報発信手段の事前準備として、NTTの「171」、緊急通報システム、笛、非常ベル、携帯電話・メール、インターネット、ファクス等を活用する。



◆安否確認を円滑に行うために

- ・ 安否確認の状況を、札やマークを用いて各戸で簡単に明示できる方法があります。

*** 安否確認を円滑に行うための取組(例) ***

(例) 支援者が安否の確認の際、安否確認済みの情報(A・B・C)を玄関等に掲示する。

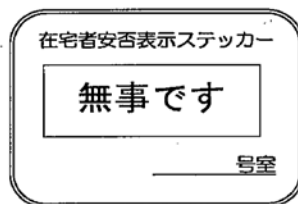
A: 登録者が無事で家屋にも被害が無く自宅にいる

B: 登録者は無事であるが家屋が倒壊するおそれがある

C: 救助する必要がある・怪我をしていて避難ができない



(例) 在宅者が自分の状況を、安否表示ステッカーや目印のリボン、タオルを玄関などに掲示する。



災害発生時の取組

③救出救護

- ◆要援護者の状況に応じた救出救護
- ◆必要な資機材・人材を備えておく
- ◆いざという時に備えて訓練を行う

救出・救護活動は、消防署及び消防団が中心となって他の防災関係機関、地域防災拠点運営委員会等の協力のもとに行います。

救出・救護は時間との戦いであるため、ご近所の安否確認により要援護者の救出・救護が必要と判断した場合は、近隣住民に協力を求めます。近隣住民は要援護者の状態に応じ、救出活動を実施します。

◆要援護者の状況に応じた救出救護

- ・ 要援護者の病状や障害特性はそれぞれ異なります。一人ひとりに応じた救出・救護方法についてご近所を交えて検討しておくことが大切です。(⇒[参考資料 15-1～15-2](#) (56～57 ページ))
- ・ また、高齢単身者などで自治会町内会等に参加しておらず、地域と接点が少ない方の対策を検討する必要があります。



◆必要な資機材・人材を備えておく

- ・ 要援護者の搬送には、タンカやリヤカーが必要です。特に高層住宅入居者の場合には、実際に必要な人員と資機材を事前に検討しておくことが大切です。
- ・ 人材確保については、特に高齢化の進行が著しい地域では、新たな担い手を育成したり、経験者を活用します。また、PTA と連携し、中高生を育成している取組があります。
- ・ 団地は各戸のドアが強固で災害時に開かなくなる可能性があるため、ドアを開けるためのバールを棟ごとに準備しておきます。



◆いざという時に備えて訓練を行う

- ・ いざという時にスムーズに使えるよう、普段から資機材の点検、取扱い方法の周知、身近なものを使った救護訓練等を行っておくことが大切です。(⇒19 ページ参照)
- ・ 要援護者自身にも、日頃から身の回りの安全点検・安全対策を行い、地域の防災活動へ参加することなどを呼びかけましょう。
- ・ 自治会の防災倉庫など地域の資源を、住民に広く周知しておきましょう。

災害発生時の取組

④ 避難所へ誘導する

- ◆ 要援護者の状況に応じた避難誘導
- ◆ 要援護者の避難経路を検討しておく

自治会町内会などが中心となって、民生委員・児童委員、地区社会福祉協議会役員、保健活動推進員や消防団員等が連携・協力して、要援護者の避難支援にあたります。ご近所にも協力をもらいます。

◆ 要援護者の状況に応じた避難誘導

- ・ 要援護者の病状や障害特性はそれぞれによって異なります。避難誘導方法について、例のような配慮が必要です。移動手段、避難場所などとあわせて事前に検討しておくことが大切です。(⇒参考資料 15-1 ~15-2 (56~57 ページ))



*** 避難誘導の方法(例) ***

(例) 搬送手段として車椅子の代わりにキャスター付きの椅子等を活用。

(例) 平常時から搬送用の車両提供者を定めておく。

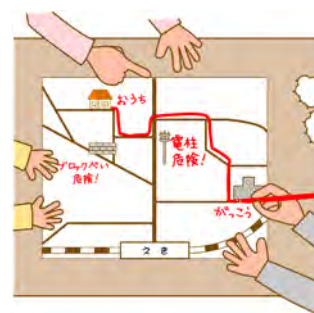
(例) 高層建物上層階からの救出の場合、階段に板を置いてスロープにする。

(例) 高層住宅の階段を下りる場合、竿と毛布で作る簡易担架が使えないこともあるため、布と帯で抱える布担架やおんぶ紐、敷き布団等を活用して搬送。



◆ 要援護者の避難経路

- ・ 防災マップを活用し、要援護者の避難経路を検討しておきます。避難所までの距離が離れている場合、建物の倒壊等で避難路が通れなくなる場合、高層住宅である場合、支援者が不足する場合など、避難誘導を阻害する要因をどのように克服するか、いくつかの方策の検討が必要です。
- ・ 防災マップやまち歩きを通じて検討しておきます。



*** 避難経路設定のポイント ***

(ポイント!) 避難経路を2経路以上確保します。

- ・ 災害時は建物や塀の倒壊等で予定していた避難経路が通れなくなる可能性がありますので、避難経路は2経路以上を検討しておきます。

災害発生時の取組

⑤避難生活を支援する

- ◆要援護者の要望を確認する
- ◆要援護者に配慮したスペースを確保する
- ◆避難生活が困難な方は特別避難場所へ
- ◆避難していない要援護者の把握・支援を行う

要援護者にとっての避難生活は、健常者以上に厳しいものです。避難所のように、自宅と環境が全く異なる慣れない場所での生活はなおさらです。要援護者が安心して生活を続けられるために地域でできることを検討してみてください。

◆要援護者の要望を確認する

- ・まずは、要援護者にどのような生活上の支障があるか、どのような支援を必要とするのかを直接確認します。

*** 要援護者の要望把握を円滑に行うための取組(例) ***

(例) 緊急時に必要な情報を記入したカードなどを持参するようにしてもらう。

(例) 地域防災拠点の運営にあたって「要援護者支援担当班」を作り、要援護者を支援する。



◆要援護者に配慮したスペースを確保する

- ・段差の少ない場所やトイレに近い場所、集団で過ごすことが苦手な人のためのスペースなど、要援護者に配慮したスペースを確保します。

◆避難生活が困難な方は特別避難場所へ

- ・地域防災拠点または在宅での避難生活が困難な方については、援護の必要性が高く、社会福祉施設等の特別避難場所（一般に福祉避難所）（⇒23 ページ参照）への避難が必要だと区役所（区本部長）が判断した場合、特別避難場所で受け入れます。

◆避難していない要援護者の把握・支援を行う

- ・避難していない要援護者の情報が入った場合は、安否確認をしてくれる協力員を募集し、自宅に取り残されていないか安否確認を行います。
- ・要援護者の自宅が地震で大きな被害を受けていなければ、自宅での生活が可能です。地域防災拠点に避難しない要援護者の情報を把握し、地域で協力して配給される食糧や水などが行き渡るように配慮しましょう。

4. 要援護者支援に関するQ&A

◆要援護者支援の取組について

◆なぜ平常時からの取組が必要なのですか？

- ・ 阪神・淡路大震災や東日本大震災等の事例検証によると、災害発生時、特に発災直後は、公助（行政による援助）が機能するまでは、自助や地域で助け合う共助が果たす役割が大きいことが報告されています。
- ・ 災害時における安否確認等の取組に備えるには、日頃からの地域と要援護者との間での関係づくりを進めることが大切です。

◆取組を始めてみたいのですが、何をしたらいいのかわかりません。

- ・ この事例集のほか、区役所からも情報提供を行います。地域にあった取組を考えていきましょう。既にある見守り活動等の取組をいかすことも考えられます。

◆この事例集にそって進めないといけないのですか？

- ・ この事例集は取り組む上でのヒントを示したものです。取り組むメニューは、地域での話し合いや区役所にご相談いただくなかで、取捨選択することもできます。

◆取組を始めてみたいのですが、支援者が集まりません。

- ・ まずは、地域で課題を共有する、支援者を探す、といった取組から始めていただくことも考えられます。（⇒7ページ参照）

◆訪問や名簿づくりは1回やればいいのですか？

- ・ 日頃からの関係づくりのためには、継続的な取組が必要だと考えます。
- ・ また、要援護者の状態は毎年変わることが予想されるので、定期的に名簿を更新する必要もあると考えられます。

◆区役所から要援護者情報の提供を受けるにはどのような手続があるのですか。

- ・ 区役所との協定締結、情報管理者・情報取扱者や名簿保管方法の届出、個人情報の保護と活用に関する研修受講等様々な手続があります。詳細は区役所担当課までお問合せください。

◆必ず区から要援護者情報の提供を受けなくてはならないのですか？（同意方式や情報共有方式で取り組まなくてはならないのですか？）

- ・ 地域が希望する場合に、これらの方式も選択できるようにするものであり、必ず区から情報提供を受けなくてはならないものではありません。
- ・ 地域にあった取組を進めていくことが大切だと考えます。

◆区役所から提供される要援護者情報では不十分です（対象者はもっといる、提供される情報が不十分等）。

- ・ 区役所から提供される要援護者情報は、地域での取組を補完するものです。
- ・ 対象者については、福祉制度等の既存システムを活用することとし、パブリックコメント実施結果、障害者団体等の意見を踏まえ、現在の基準としています。福祉制度を利用していない等の理由で、行政が把握していない方もいますので、手上げ方式と併用することも考えられます。
- ・ 提供情報は、提供される側のプライバシーにも配慮し、提供される情報は最小限であることが望ましいという声を踏まえています。情報提供は、関係づくりのきっかけであり、訪問等により信頼関係を構築することが、必要な情報を得ることにつながるものと考えられます。

◆自治会町内会未加入者に対してはどう対応したらいいですか？

- ・ 自治会町内会加入未加入を問わず、支援は必要であると考えられます。
- ・ 要援護者支援のための訪問をきっかけに自治会町内会に加入した事例もあります。市としても、自治会町内会への加入促進に取り組んでいきます。

◆個人情報の取扱いについて

◆個人情報とプライバシーの違いはなんですか。

- ・ 「個人情報」とは、個人の氏名、生年月日、住所などの個人を特定する情報のことです。
- ・ 「プライバシー」とは、個人の私生活に関する情報や通常他の人に知られていない情報、また、それらを干渉されない状態を請求する権利を指します。
- ・ どちらも大切に扱うべき情報ですが、プライバシーを侵害した場合、損害賠償請求を受ける可能性があります。

◆地域住民の個人情報保護に対する意識も高まっている中で、要援護者支援の活動を行うために必要な個人情報を収集する際、注意することは何でしょうか？

- ・ 情報を把握する目的をはっきりとさせ、本人から情報を収集する（教えていただく）ことが原則となります。まずは、情報収集の目的を説明し、信頼関係をつくることが重要です。信頼関係づくりのためにも、個人情報の取扱いには細心の注意をはらってください。

◆情報把握をした際、日頃からの見守りが必要と感じました。民生委員や地域の方にも見守り活動への協力をお願いしたいが、個人情報を協力者には伝えられないのでしょうか？

- ・ 本人の同意（了解）が得られれば、信頼できる方に見守り活動のお手伝いをいただくことは可能です。見守りを依頼する際には、伝える情報は必要最小限であることに留意してください。
- ・ 災害時要援護者支援の取組は、災害に備えて、日頃からの関係づくりを進めていくものです。地域の中に見守りのネットワークを築くための働きかけを行い、必要に応じて適切に情報共有していくことも重要です。

◆区役所から提供された名簿を、すでに行っている見守り活動に活用したいと思いますが、それは可能でしょうか？

- ・ 同意方式又は情報共有方式に基づく名簿は、災害時に必要な支援体制を検討するとともに、日頃からの見守りや関係づくりなどを進めるために提供されるものです。災害時の対応のためだけに名簿提供を受けるのではなく、平常時の見守り、支えあいの活動につなげていくことが重要です。
- ・ ただし、区役所から提供された名簿を要援護者支援の取組以外の目的に利用することはできません。目的外で名簿を利用する場合は、その必要性を十分検討するとともに、本人の同意（了解）を得ることが必要です。まずは、区役所担当課にご相談ください。

◆区役所から提供された個人情報（名簿）を紛失してしまったときはどうすればよいのでしょうか？

- ・ 身の回り等を十分に探すとともに、判明した時点で速やかに区役所担当課（土休日は区の代表電話）まで報告してください。被害を最小限に抑えるためにも、迅速にご報告いただくことが大変重要です。

◆区役所から提供された情報を基に、 要援護者を訪問するときについて

◆本人から「自分のことをどうやって知ったか」と聞かれた場合、何と答えればよいでしょうか？

- ・ 本人あてに区役所から事前に通知している書類と同じものを訪問する際には必ず持参し、書類に書いてあることを改めてご説明してください。区役所に問合せが入った場合は、次のような趣旨でお答えすることを想定していますので、参考にしてください。

＜例＞地震などの災害発生時に、高齢者や障害者などの自力避難が困難な方々（災害時要援護者）の安否確認や避難支援などが迅速に行われるためには、日頃からの地域と要援護者との関係づくり、地域での支えあいが重要です。

地域と要援護者との日頃からの関係づくりの取組を進めるために、〇〇地区と協定を締結し、区役所が保有する情報を基にした災害時要援護者名簿を提供することになりました（同意方式の場合、同意した方の名簿／情報共有方式の場合、拒否の意思表示をしなかった方の名簿）。

また、情報管理者、情報取扱者には秘密保持義務があります。この取組で知り得た情報を、本人の同意なく第三者に提供することはできませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。

◆訪問や見守り、関わりを拒否された場合は、どうすればよいでしょうか？

- ・ そのような意思表示があった場合は、名簿から削除する等の対応が考えられますので、区役所担当課にご相談ください。

◆家が既に存在しない等明らかに住所地に居住が認められない場合は、どうすればよいでしょうか？

- ・ 名簿から削除する等の対応が考えられますので、区役所担当課にご報告ください。

◆訪問したら、家族等と生活していることがわかった場合は、どのように対応すればよいでしょうか？

- ・ 家族等と生活していても、日中独居になる場合、家族の支援のみでは避難が困難な場合等、災害時には支援が必要であることが想定されます。
- ・ 災害時に支援が必要かどうか、具体的にどういった支援が必要であるか、本人もしくは家族から聞き取るといった対応が考えられます。

◆何度訪問しても不在の場合はどうしたらよいのでしょうか？

- ・ 無理に訪問等直接的な関わりは行う必要はありませんが、お手紙等で地域の取組をお知らせしておくなどの対応も考えられます。

◆家族には会えたが、本人とは直接会えなかった場合はどうしたらよいのでしょうか？

- ・ 直接本人の意思を確認することが望ましいと考えられますが、できる範囲での確認が考えられます。

◆すでに知っている方（定期的に訪問している等その方の状況を把握している場合）も、訪問する必要があるのでしょうか？

- ・ すでに知っている方については、災害時の対応を具体的に考えていただくよう働きかけることが考えられます。

◆災害発生時について

◆災害発生時に自宅にいるとは限りません。自分や家族がケガをすることも考えられます。

- ・ 災害時要援護者支援の取組は、地域の共助の取組であり、できる範囲で行うものです。ご自身とご家族の安全が確保されてから、無理のない範囲での安否確認等へのご協力をお願いします。

◆支援者になったら、支援について何か責任を負うのでしょうか？

- ・ 災害時要援護者支援の取組は、地域の共助の取組であり、できる範囲で行うものです。責任を伴うものではありません。

◆災害時の安否確認はどのように行えばいいのでしょうか。

- ・ 過去の事例等をもとに、地域ごとに避難訓練や会議等を活用してシュミレーションしておくことが、大切だと考えられます。(⇒27 ページ参照)

◆住民が参加可能な研修はありますか？

- ・ 防災の資機材に関するスキルについては「横浜防災ライセンス講習」を開催しています。また、消防署が実施している「救命救急講習会」があります。
- ・ 各地域で開催されている防災訓練等への参加を通じて、スキル等を習得することも考えられます。

◆要援護者、特に障害のある方に対する支援の方法がわかりません。

- ・ 一般的な障害特性と必要な配慮については、添付資料（⇒**参考資料 15-1～15-2**（56～57 ページ））を参考にしてください。
- ・ 障害の程度や必要な配慮は、個人差が大きいため、日頃からの関係づくりをしていく中で、災害に備えた対応を検討していくことが考えられます。障害者団体等と連携した避難訓練を行っている地域もあります。

◆重度の障害者など専門的な支援が必要な方にはどうすればよいですか？

- ・ 専門的な支援が必要な方には、市は本人や家族に対し、日頃から必要な準備（機器や医薬品の備蓄、医療機関等への緊急連絡方法の確保等）を行うように働きかけています。近隣住民の方には、安否確認など、可能な範囲でのご協力をお願いします。

5. 参考資料集

参考資料	名称
参考資料1	要援護者の支援活動開始の周知チラシ
参考資料2-1,2-2	要援護者及び支援者募集開始の周知チラシ
参考資料3-1,3-2	要援護者に登録を勧めるチラシ
参考資料4	要援護者の申込書（1）
参考資料5	要援護者の申込書（2）
参考資料6	要援護者の支援体制づくりに関するアンケート
参考資料7	居住者カード
参考資料8	支え合いカード
参考資料9	要援護者聞き取り票
参考資料10	要援護者安全避難カード
参考資料11	要援護者避難所生活支援カード
参考資料12-1～12-3	まち点検のチェックポイント
参考資料13	我が家の安心メモ
参考資料14	非常用持ち出し品一覧
参考資料15-1～15-2	災害時要援護者の特徴およびニーズ（例）

〇〇自治会町内会

災害時要援護者の避難支援について、取組を始めます！

1 事業の趣旨

〇〇自治会町内会では、栄区役所の協力のもと、避難を要するような災害が発生した時に、近所で協力し合い要援護者が安心して支援を受けられるように取組を進めます。

2 対象者

災害が発生したときに自力で避難することが困難な方々です。
具体的には・①高齢者②障害児・者③妊産婦④乳幼児がいる家族等が対象ですが、自分で避難することが困難と思われる方すべての方が対象です。

→今後、要援護者を把握するために、「支えあいカード」の記入をお願いすることになります。

3 支援内容

災害時には要援護者の方がすばやく安全に避難できるように避難支援を行います。また安否確認等も行います。

4 支援組織

この取組は〇〇自治会町内会が主体になりますので、自治会町内会から選ばれた役員や民生委員などが支援をいたします。



5 その他

今後、支援組織の一員として、支援していただける方も募集させていただきます。



避難を要する災害はいつ来るか分かりませんが必ず起こるものです。この取組は、災害が発生した初期に近所で助け合うことを目標としたものであり、〇〇自治会町内会が主体的に取り組むものです。

連絡先



ご不明なこと等がありましたら
〇〇自治会町内会 会長 〇〇 まで
電話 045-〇〇〇-〇〇〇〇
FAX 045-〇〇〇-〇〇〇〇

災害時要援護者の避難支援

要援護者及び支援者を募集します！



(申し込みされる方は、「支えあいカード」に記載をお願いします。)

〇〇自治会町内会

〇〇自治会町内会では栄区役所の協力のもと、災害が発生した時に自力で避難することが困難な方々（災害時要援護者）を対象に、安否確認及び避難支援をする取組を実施していくこととしました。この取組には平常時からの備えが必要であるため、要援護者の方の情報を把握したいと考えております。

趣旨をご理解いただき、今回配布しました「支えあいカード」にご記入の上、〇〇自治会町内会にご提出ください。

1 事業の趣旨

避難を要するような災害が発生した時に、近所で協力し合い要援護者が安心して支援を受けられることを目指します。

2 対象者

災害が発生したときに自力で避難することが困難な方々です。

具体的には・・・①高齢者②障害児・者③妊産婦④乳幼児がいる家族等が対象ですが、自分で避難することが困難だと思われる方すべての方が対象です。

3 支援内容

災害時には要援護者の方がすばやく安全に避難できるように避難支援を行います。また安否確認等も行います。

4 支援組織

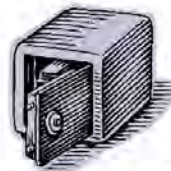
この取り組みは〇〇自治会町内会が主体になりますので、自治会町内会から選ばれた役員や民生委員などが支援をいたします。



裏面あり

5 個人情報の保護について

取得した個人情報は支援組織以外が見れないように厳重に保管いたしますのでご安心ください。



6 支援を希望される方

支援を希望される方は同封の「支えあいカード」にご記入していただき支援組織にお渡してください。その後支援組織が順次ご自宅にお伺いして聞き取り調査を行い要援護者の把握に努めていきますのでご協力ください。



7 支援までの流れ

- ①要援護者→支援組織（支えあいカードの提出）
- ②支援組織→要援護者（支援組織による聞き取り調査）
- ③支援組織（要援護者名簿の作成）
- ④支援組織（避難支援プランの作成）
- ⑤災害時を想定した避難訓練等の実施



避難を要する災害はいつ来るか分かりませんが必ず起こるものです。この取組は、災害が発生した初期に近所で助け合うことを目標としたものであり、〇〇自治会町内会が主体的に取り組むものですので、ぜひご協力をお願いいたします。



ご不明なこと等がありましたら
〇〇自治会町内会 会長 〇〇 まで
電 話 045-〇〇〇-〇〇〇〇
FAX 045-〇〇〇-〇〇〇〇

災害時要援護者名簿の作成について

□□□□会の皆様へ

関東大震災級の地震が発生すると、衝撃による建物の崩壊、大規模な火災、崖崩れなどにより、木造住宅が密集する南区では、4軒に1軒が大きな損害を被り、多数の犠牲者が出ると予想されています。

過去の災害では、犠牲者の多くは大規模地震や水害などの災害が発生した場合に、自力で避難することが困難な方々や、必要な情報を入手することが難しい方々（「災害時要援護者」）、となっています。

犠牲者を最小限にするには、いざと言うときに、「要援護者」の方々に対する安否確認や避難支援などが速やかにできるよう、日頃から備えをしておくことが大切です。このため、□□□□会では、民生委員児童委員などと連携して、南区役所の協力のもと、災害時要援護者名簿を作成することといたしました。

会員の方々の生命、生活を守るために、皆様の御協力をお願いいたします。

□□□□会会長 ○○ ○○

1 災害時要援護者名簿に登録できる方

大規模地震などの災害が発生した際に、御自身や家族の協力のみでは避難が困難なため、地域住民による安否確認や避難介助などの手助けが必要な方で、□□□□会では、裏面に掲載した要件に該当する方を対象と考えています。

本人及びその家族の意志を尊重し、名簿への登録は希望制とします。

2 災害時要援護者名簿へ登録する方法

災害時要援護者名簿へ登録を希望する方は、各家庭に配布する「申込書」に必要事項を記入し、封入の上○月○日までに、町内会役員に御提出ください。申込をいただいた方には、後日、民生委員や町内会役員等（推進員）が訪問し詳しい説明をいたします。

3 名簿へ登録することによる効果

推進員が「申込書」の情報をもとに名簿の作成をします。

名簿に登録することにより、災害に関する様々な情報をお伝えします。

災害が発生した場合には名簿により安否確認が行われるほか、避難所への避難が必要な場合に、手助けすることもできます。また、地域防災拠点（この地域では、△△△学校です。）や区役所、警察などの支援が必要な場合には、登録者に関する適切な情報提供を行います。

参考資料3-2

4 個人情報の管理方法

御提出いただいた個人情報は、責任者及び推進者で適正に管理し、区役所を除き、災害時以外に本人の同意なしに他に情報を伝えることはありません。

※名簿への登録が望ましい方について

- ① 介護保険の要介護度3以上で、居宅で生活している方
- ② 要支援以上でひとり暮らしの方、いずれもが要支援以上の高齢者のみの世帯
- ③ 日中ひとり暮らしの方
- ④ 認知症のある方（日常生活自立度Ⅱ以上）
- ⑤ 障害児・者（障害者自立支援法障害区分認定者、視覚障害者、聴覚障害者）
- ⑥ 難病患者等の在宅療養者

□□□□会の災害時要援護者対策について

1 取組の目的

南区役所と□□□□会が協働して災害時要援護者支援事業を実施し、会員の誰もが、災害時に円滑に避難し、安定した生活を送ることができるよう、町内をあげて取り組みます。

2 組織

【責任者】

□□□□会会長 ○○ ○○（電話 @@@-@@@@）

【推進員】

3 協力

横浜市南区役所 ○○○○課（電話 □□□-□□□□）

□□□□会 御中

申 込 書

私は、町内会の趣旨に賛同し、日頃の防災対策についての相談や、大地震などの大災害発生時に避難等の支援を受けることを希望し、区に避難支援に必要な個人情報を提供します。

●住 所 _____

●同意者氏名 _____ 印
(本人自署の場合は、押印不要です。)

●電話番号 _____

●携帯電話 _____

●代理人氏名 _____
(代理人が届ける場合は、ご本人の押印をお願いします。)

お問い合わせ先

【□□□□会】

会 長 ○ ○ ○ ○ (電話 045-○○○-○○○)

副 会 長 ○ ○ ○ ○ (電話 045-○○○-○○○)

参考資料5

災害時援護申込書

作成 平成 年 月 日

※ ふりがな	
※ 申込者名	

※ ふりがな		続柄	
※ 要援護者名		年齢	歳
生年月日	明・大・昭・平 年 月 日	性別	男・女
※ 電話番号	(携 帯)	-	-
※ ふりがな		続柄	
※ 要援護者名		年齢	歳
生年月日	明・大・昭・平 年 月 日	性別	男・女
※ 電話番号	(携 帯)	-	-
住 所		※ 班番号	班
緊急時の家族 知人の連絡先	氏名	続柄	電話
	住所		
	氏名	続柄	電話
	住所		
要援護者の程度	下記の番号に○印をしてください（良ければ病名などを備考欄へ記入して下さい）		
	1	歩行困難	
	2	歩行困難（車椅子で移動している）	
	3	歩行可能ではあるが杖などが必要	
	4	高齢で夫婦二人・一人暮らし（安否の確認をお願いしたい）	
5	その他（		
備考			

（特記）

- ※印の箇所は必ず記入して下さい。
- この調査資料の内容につきましては、「災害時における要援護者の地域支援体制づくり」実行委員のメンバーまで開示されます。
- 作成された要援護者の調査資料と名簿の管理は、自治会の会長と防災担当で管理致します。
- 要援護者のリスト等は支援者に配布致します。
- 申込書は申込みしなくても全員必ず封筒に入れ、のり付けして班長さんへ返却してください。
- 返却は○月○日までです。

（上記件での質問や連絡は下記までお願い致します）

【□□□□会】

会 長 ○○ ○○ TEL - -

防災担当 ○○ ○○ TEL - -

申し込み者サイン

参考資料6

災害時、地域における「支援体制づくり」に関するアンケート

〇〇の候、皆様には益々ご健勝こととお慶び申し上げます。

さて、〇〇自治会は、〇〇委員会を立ち上げ、要援護者（援護を必要とされる）の方を地域で支援するための方法を検討してまいりました。

その結果、支援委員会は以下の方々を把握するため、アンケートを実施することといたしました。

- ① 避難するときに手助け（援護）を必要とする方
- ② 避難する方「上記①の方」を支援（援護・手助け）できる方

つきましては、記入欄に班名と氏名を記入して、該当する番号を○で囲み、封筒に入れ、封をして〇月〇日までに班長さんへお渡しください。

なお、①・②のいずれにも○印無しの方も、本紙を班長さんへお渡しください。

（注）本紙に記入された情報は〇〇委員会の委員（理事及び会員名簿・役員名簿に記載の幹事）と上記②の支援者に周知されることをご理解のうえ、ご記入ください。

また、この情報は地域における「支援体制づくり」にのみ利用いたします。

記入欄

班名	班	氏名（家族代表者）	
①避難する時に、手助け（援護）を必要とされますか？			
1. はい 2. もっと詳しい話を聴いたうえで判断したい			
②避難する方「上記①の方」を支援（援護・手助け）していただけますか？…高校生以上可			
1. はい 2. もっと詳しい話を聴いたうえで判断したい			

なお、上記①で○印をつけた方には、後日ご連絡の上、お宅を訪問させていただきます。

なお、上記①で○印をつけた方には、後日説明会を開催いたします。

以上

【記入例】

二世帯家族のご家庭も一枚のカードにご記入下さい。

自治会居住者カード

住所	南舞岡	丁目	番	号	電	話
	(アパート名)				()	()
世帯主名	ふりがな まいおが たろう					
	〇 舞岡 太郎					
	生年月日 明・大・昭・平 5 年 / 月 / 日生					
店舖 又は 事務所名						
第 区 班	自 治 会		年 月 日	年 月 日	年 月 日	人 会 退 会
	昭和	平成				
	昭和	平成				

注：店舖又は事務所名については登録希望の場合に記入して下さい。

氏 名	性別	生 年 月 日	自治会 役 員 歴										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. 舞岡 花子	男	明大 昭平 8 年 2 月 2 日											
△2. 舞岡 次郎	男	明大 昭平 15 年 3 月 3 日											
3.	男	明大 昭平 年 月 日											
4.	男	明大 昭平 年 月 日											
5.	男	明大 昭平 年 月 日											
6.	男	明大 昭平 年 月 日											
7.	男	明大 昭平 年 月 日											

記入印：○＝高齢者世帯 ◎＝高齢者一人暮らし △＝災害時要支援者

参考資料8

〇〇自治会町内会 支えあいカード

自治会町内会整理欄 ー

〇〇自治会町内会長 様

私は、〇〇自治会町内会 支えあいカードの趣旨に同意し、自治会町内会が、下記の個人情報を災害時
要援護者の避難システムに活用することを承諾します。

(同意署名欄) [支援が必要な方との関係:]

平成 年 月 日

氏名

【住所】	
【電話番号】 045 ()	【ファックス】 045 ()
災害時に支援が必要な家族	
【氏名】 (昭和 年 月 日生)	【身体の状況など】
【氏名】 (昭和 年 月 日生)	【身体の状況など】
【氏名】 (昭和 年 月 日生)	【身体の状況など】
【同居している家族の方】	
1 男 ・ 女	3 男 ・ 女
2 男 ・ 女	4 男 ・ 女
【備考】	

- ・ 支えあいカードは、要援護者の安否確認・情報伝達・救出救護・避難誘導が近隣の助け合いのもの
とに、円滑に進むよう、〇〇自治会町内会があらかじめ該当世帯を把握するものです。
- ・ 今後、支援組織がご自宅を訪問し、聞き取りを行います。

以下は避難支援に協力していただける方の記入欄

災害時に避難支援者として協力していただける方は下記の欄に記入願います。

氏名	住所・備考

栄区役所は支えあいカードによる要援護者と支援者の把握を支援しています。

参考資料9

部外秘

要援護者聞き取り表（支援組織）

			整理番号	
ふりがな		生年月日・性別		男・女
要援護者氏名				(年 月 日生)
災害時に避難支援・緊急援護を必要とする方の状態				
《 高齢要介護者（要介護 ）・ひとり暮らし高齢者・障害者（障害程度区分 ）・視覚障害・聴覚障害・難病患者・妊産婦・乳幼児 その他（ ） 》				
福祉保健サービスの利用状況（介護保険サービス・かかりつけ医等）				
住所		電話番号 (自宅)		
電子メール	@	(携帯)		
家族構成・同居の状況				
緊急時の家族・知人等の連絡先				
氏 名	ふりがな	関係	住 所	電話番号等
氏 名	ふりがな	関係	住 所	電話番号等
避難勧告の伝達等を含め避難支援をしてくださる方はいますか。 いる ・ いない				
氏 名	ふりがな	関係	住 所	電話番号等
氏 名	ふりがな	関係	住 所	電話番号等
災害が発生した時、どのような支援が必要ですか。				
<input type="checkbox"/> 避難勧告等の伝達 <input type="checkbox"/> 避難援護（具体的に)				
<input type="checkbox"/> 避難所までの同行 <input type="checkbox"/> その他（)				
避難に際し、心配なことはありますか。				
<input type="checkbox"/> 移動困難（寝たきり・車椅子移動・杖歩行・その他)				
<input type="checkbox"/> その他（)				
日ごろの防災対策について、相談したいことはありますか。 ある ・ なし				
【特記事項】				
施設に入居している場合には、入居先を記入してください。				

【要援護者聞き取り票の趣旨】

災害発生時に、要援護者の安否確認・情報伝達・救出救護・避難誘導が地域の助け合いのもとに、円滑に進むように、支援組織があらかじめ把握するものです。聞き取り票の情報は災害発生時に、必要に応じて救護支援活動に利用します。

災害時要援護者安全避難カード

〇〇自治会町内会長 様

私は、港南区災害時要援護者安全避難カードの趣旨に賛同し、同カードに登録することを希望します。また、私が届け出た下記個人情報を自治会・町内会長が、地域防災拠点運営委員会、民生委員などへの提供など、災害時（災害への準備を含む）に活用することを承諾します。

（本人または代理者同意署名欄）

平成〇年〇月〇日

氏名

町内会・班名		民生委員名		TEL
支援を必要とする方の氏名		男・女	生年月日	(歳)
住 所		電話 FAX		
身体 状 況	1 移 動	①自立 ②見守り ③一部介助		6 その他（避難時や安否確認時に考慮してほしいことなど）
	2 意思の伝達	①伝達できる ②伝達できない		
	3 了解度	①了解できる ②丁寧な説明が必要 ③困難		
	4 視 力	【眼鏡使用：有・無】 ①普通に見える ②ほとんど見えない		
	5 聴 力	【補聴器使用：有・無】 ①普通 ②大きい声なら聞こえる ③ほとんど聞こえない		
家族構成 同居家族	単身世帯 高齢者のみ世帯 上記以外 ()			
居住建物	戸建て 集合住宅 (階建の 階)			
避難所での生活を支援してもらえる方				
氏 名		関係	住 所	電話等
福祉保健サービスの利用状況				
サービスの種類	利用日	事業者名	所在地	連絡先
避難所での生活を支援してもらえる方				
氏 名		関係	住 所	電話等
備 考				

要援護者避難所生活支援カード（聞き取りシート）

〇〇自治会町内会長 様

私は、港南区避難所生活支援カードの趣旨に賛同し、同カードに登録することを希望します。また、私が届け出た下記個人情報を自治会・町内会長が、地域防災拠点運営委員会、民生委員などへの提供など、災害時（災害への準備を含む）に活用することを承諾します。

（本人または代理者同意署名欄）

平成〇年〇月〇日

氏名

町内会・班名		民生委員名	TEL
支援を必要とする方の氏名		男・女 生年月日	(歳)
住 所		電話 FAX	
身 体 状 況	1 移 動	①自立 ②見守り ③一部介助	
	2 意思の伝達	①伝達できる ②簡単なことは伝達できる ③伝達できない	
	3 了解度	①了解できる ②丁寧な説明が必要 ③困難	
	4 視 力	【眼鏡使用：有・無】 ①普通 ②自分の周囲程度は見える ③ほとんど見えない	
	5 聴 力	【補聴器使用：有・無】 ①普通 ②大きい声なら聞こえる ③ほとんど聞こえない	
生 活 状 況	6 排尿方法	①自立 ②見守り ③一部介助 (便所・ポータブル・尿器・おむつ・カテーテル)	
	7 排便方法	①自立 ②見守り ③一部介助 (便所・ポータブル・おむつ・ストマ)	
	8 食 事	①自立 ②見守り ③一部介助 (普通・軟食・きざみ・ミキサー食・特別食)	
	9 服薬管理	①自立 ②見守り ③一部介助	
	10 入 浴	①自立 ②見守り ③一部介助	
	11 清 潔	①自立 ②見守り ③一部介助 (義歯：有・無)	
	12 衣類着脱	①自立 ②見守り ③一部介助	
	13 金銭管理	①自立 ②見守り ③一部介助	
	14 電話利用	①自立 ②見守り ③一部介助	
	15 日常の意思決定	①自立 ②見守り ③一部介助	
	16 特記事項		
		氏名・医院名	住 所
かかりつけ医師・病院			電話等
ケアマネジャー			
避難所での生活を支援してもらえる方			
氏 名	関係	住 所	電話等

（記入者： ）

■まち歩きチェックポイント

1 災害で危険なもの

<p>●道路に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 狭い、角切りがない <input type="checkbox"/> 曲がっていたり、変形、交差が多く見通しがきかない <input type="checkbox"/> 道路沿いに転倒、落下しそうな不安定なものがある <input type="checkbox"/> 斜面にある道路で擁壁崩壊などで崩れる恐れがある <input type="checkbox"/> 急坂や段差があり、高齢者や幼児には負担が大きい <input type="checkbox"/> 普段歩いている見通しが悪いなど交通事故の危険を感じる <input type="checkbox"/> 普段歩いている通行の障害になるものがある、あるいは多い <input type="checkbox"/> 路上駐車が多い、商品・看板などが道路にはみ出している <input type="checkbox"/> 川にかかる橋や歩道橋の状態 <input type="checkbox"/> 近くに迂回（うかい）ルートがない（二方向避難ができない） <input type="checkbox"/> 緊急車両が進入できるルートがない、奥まっている <input type="checkbox"/> 常時、車の交通量が多い
<p>●建物、街並みに関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 老朽化した建物（特に木造）が道路沿いに立ち並んでいる（倒壊） <input type="checkbox"/> 高層建築が道路際に立ち並んでいる（落下物） <input type="checkbox"/> 不安定な塔状工作物（煙突、給水塔、大型アンテナ、広告塔） <input type="checkbox"/> 窓ガラスの飛散（硬化パテ止めのはめ殺し窓など） <input type="checkbox"/> 起伏が多い街並み（周辺環境や状況がわかりにくい） <input type="checkbox"/> 木造建物が密集している（火災の延焼）
<p>●倒壊、転倒しそうな危険施設</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 高い、古い、損傷した塀（ブロック塀、石塀など重量塀） <input type="checkbox"/> 様々な自動販売機
<p>●土地や地盤に関する問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 傾斜地や盛土地の擁壁などが不備、古い、傷んでいる <input type="checkbox"/> 川沿いなどで、地盤が軟らかそうである
<p>●危険物施設</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 石油類など危険物貯蔵施設の場所 <input type="checkbox"/> LPG（液化石油ガス）など貯蔵施設の場所
<p>●出火の可能性が高い場所</p>
<p>●その他、みなさんの地域特有の問題を考えてください。</p>

2 災害に備えるもの（地域資源）

(1) 要援護者の支援

<p>●地域防災組織等の役員</p>
<p><input type="checkbox"/> 自治会・町内会（町の防災組織）、地域防災拠点の役員</p> <p><input type="checkbox"/> 民生委員・児童委員、友愛活動推進員、地区社会福祉協議役員、保健活動推進員や消防団員</p>
<p>●災害情報伝達・安否確認</p>
<p><input type="checkbox"/> 屋外拡声器、ハンドマイク等の情報伝達手段</p> <p><input type="checkbox"/> 区と地域、地域内（班体制等）の情報連絡網</p> <p><input type="checkbox"/> 地域交流の拠点など</p>
<p>●救出・救護</p>
<p><input type="checkbox"/> 救出・救護活動に必要な資機材や医薬品等</p> <p><input type="checkbox"/> 資機材等を保有する地域の建設会社や自動車整備工場、ガソリンスタンド、金物店、薬局等</p> <p><input type="checkbox"/> 救急病院、地域の医師・看護師等の位置とそこへの距離</p> <p><input type="checkbox"/> 要援護者を搬送するための担架やリヤカー等</p>
<p>●避難誘導</p>
<p><input type="checkbox"/> 避難経路を表示するサイン</p> <p><input type="checkbox"/> 高層住宅の要援護者を避難誘導するための布担架やおんぶ紐（ひも）等の準備</p>
<p>●その他、みなさんの地域特有の支援を考えてください。</p>

(2) 防災全般

●一時（いっとき）避難場所
<input type="checkbox"/> 広さ <input type="checkbox"/> 集合場所周辺の状態（樹木、水の有無） <input type="checkbox"/> 表示など分かりやすくなっているか
●公園や広場の位置とその状態
<input type="checkbox"/> 避難は可能か（オープンスペースとして役立つか？） <input type="checkbox"/> 周辺状況、公園に火災を防ぐ樹木などあるか
●消防・消火施設
<input type="checkbox"/> 消火栓の位置 <input type="checkbox"/> 防火貯水槽の位置と表示 <input type="checkbox"/> 街灯消火器の設置場所、管理状態
●防災倉庫（地域で管理しているもの、区で管理しているもの）
<input type="checkbox"/> 位置、管理状態、周辺状況
●防災活動に役立つと思われるもの
<input type="checkbox"/> 病院、診療所、薬局、食料品店、金物店など <input type="checkbox"/> 建設関係工事店、各種燃料取扱店など
●利用できる水
<input type="checkbox"/> （使える）井戸、川の水、池、わき水、その他
●避難場所
<input type="checkbox"/> 広さ <input type="checkbox"/> 建物の状態 <input type="checkbox"/> 出入口の状態 <input type="checkbox"/> 周辺のまちなみの状態 <input type="checkbox"/> 地形、地盤の状態 <input type="checkbox"/> 周辺の道路条件（避難、物資の搬入） <input type="checkbox"/> 各種防災施設の整備状況 <input type="checkbox"/> 物資、資機材の備蓄状況
●その他、みなさんの地域特有の資源を考えてください。

参考資料13

我が家の安心メモ

- 家族・知人など共通の連絡先

- 災害時の家族の集合場所

- 地域防災拠点

- 広域避難場所

いざというときのダイヤルメモ

※あらかじめ調べて記入しておきましょう

火事・救急・救助 119

犯罪・交通事故 110

区役所
(災害対策本部)

ガス

電気

電話

近くの病院

災害用伝言ダイヤル 171

◆ 家族のおぼえ

氏名	生年月日	会社・学校などの連絡先	備考

◆ その他

参考資料14

●一次持ち出し品（避難するときに最初に持ち出すもの）

※要援護者の状況に応じて必要なもの

種 類	品 名
食 料	<input type="checkbox"/> 水の缶詰、ペットボトル等 <input type="checkbox"/> 乾パン、クラッカー、缶詰等（火を通さずに食べられるもの） <input type="checkbox"/> 粉ミルクとほ乳びん※
救 急 ・ 安 全	<input type="checkbox"/> 救急医薬品（包帯・傷薬・絆創膏・解熱剤・かぜ薬等） <input type="checkbox"/> 防災ずきん、帽子 <input type="checkbox"/> 底の厚い靴（枕元に準備） <input type="checkbox"/> 笛や携帯ブザー <input type="checkbox"/> 常備薬の予備※ <input type="checkbox"/> 予備のめがね※
貴 重 品	<input type="checkbox"/> 現金（公衆電話用に小銭も必要）、預金通帳、印鑑等 <input type="checkbox"/> 健康保険証 <input type="checkbox"/> 年金手帳、障害者手帳等※
衣 類 等	<input type="checkbox"/> 下着、上着 <input type="checkbox"/> タオル
日 用 品	<input type="checkbox"/> 携帯ラジオ、懐中電灯（予備の電池も必要） <input type="checkbox"/> 携帯電話 <input type="checkbox"/> 軍手 <input type="checkbox"/> ナイフ、缶切り <input type="checkbox"/> マッチ、ライター <input type="checkbox"/> 使い捨てカイロ <input type="checkbox"/> ティッシュ・ウェットティッシュ <input type="checkbox"/> 筆記用具 <input type="checkbox"/> 厚手のゴミ袋 <input type="checkbox"/> 生理用品、紙おむつ※

●二次持ち出し品（避難後、災害から復旧するまでの間に必要なもの）

種 類	品 名
食 料	<input type="checkbox"/> 水の缶詰、ペットボトル等（3日分） <input type="checkbox"/> レトルト食品、栄養補助食品、チョコレート・飴などの菓子類等
衣 類 等	<input type="checkbox"/> 着替え <input type="checkbox"/> 雨具
日 用 品	<input type="checkbox"/> 卓上コンロ（ガスボンベ等の燃料も必要） <input type="checkbox"/> 包装用ラップ <input type="checkbox"/> 厚手のゴミ袋 <input type="checkbox"/> 鍋、水筒 <input type="checkbox"/> バスタオル、毛布、寝袋 <input type="checkbox"/> 洗面用具、バケツ
そ の 他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

表 1.2 災害時要援護者の特徴およびニーズ(例)

区 分		特徴	災害時のニーズ
高齢者	ひとり暮らし 高齢者等	○基本的には自力で行動できるが、地域とのつながりが薄く、緊急事態等の覚知が遅れる場合がある。	○災害時には、迅速な情報伝達と避難誘導、安否確認および状況把握等が必要となる。
	(寝たきり) 要介護高齢者	○食事、排泄、衣服の着脱、入浴などの日常生活をするうえで他人の介助が必要であり、自力で移動できない。	○災害時には、安否確認、生活状況の確認が必要となる。 ○避難する際は、車椅子、担架、ストレッチャー等の補助器具が必要なことがある。
	認知症高齢者	○記憶が抜け落ちたり、幻覚が現れたり、徘徊するなど、自分の状況を伝えたり、自分で判断し、行動することが困難なことがある。	○災害時には、安否確認、状況把握、避難誘導等の援助が必要となる。
身体障害者	視覚障害者	○視覚による覚知が不可能な場合や、置かれた状況がわからず、瞬時に行動をとることが困難だったり、他の人がとっている応急対策などがわからない場合が多い。	○災害時には、音声による情報伝達や状況説明が必要であり、介助者がいないと避難できないため、避難誘導等の援助が必要となる。
	聴覚障害者	○音声による避難・誘導の指示が認識できない。補聴器を使用する人もいるが、コミュニケーション手段としては、手話、筆記等である。	○補聴器の使用や、手話、文字、絵図等を活用した情報伝達および状況説明が必要となる。
	言語障害者	○自分の状況等を伝える際の音声による会話が困難である。	○災害時には、手話、筆談等によって状況を把握することが必要となる。
	肢体不自由者	○体幹障害や足が不自由な場合、自力歩行や素早い避難行動が困難なことが多い。	○災害時には、歩行の補助や、車椅子等の補助器具が必要となる。

出典：「災害時要援護者対策ガイドライン」
(平成 18 年 3 月 日本赤十字社)

参考資料15-2

内部障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○ほとんどの人が自力歩行でき、一般の人と変わりなく見えることが多いが、補助器具や薬の投与、通院による治療（透析等）が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ○避難所に酸素ボンベが持ち込めないなどの問題がある。 ○継続治療できなくなる傾向がある。 ○透析治療のために集団移動措置をとる際は、ヘリ、車、船などの移動手段の手配が必要となる。
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○緊急事態等の認識が不十分な場合や、環境の変化による精神的な動揺が見られる場合があり、自分の状況を説明できない人もいる。 ○施設・作業所等に通所している割合が、他の障害者より高い。 	<ul style="list-style-type: none"> ○気持ちを落ち着かせながら安全な場所へ誘導したり、生活行動を支援するなどが必要となる。 ○通所していた施設・作業所等の復旧を早め、被災前の生活に一刻も早く戻す。
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○多くの方は自分で判断し、行動できる。適切な治療と服薬により、症状をコントロールできる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○精神的動揺が激しくなる場合があるので、気持ちを落ち着かせ、適切な治療と服薬を継続することで症状をコントロールする必要となる。 ○自ら薬の種類を把握しておくとともに、医療機関による支援が必要となる。
乳児 幼児 児童	<ul style="list-style-type: none"> ○年齢が低いほど、養護が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ○緊急事態時は、避難時に適切な誘導が必要である。 ○被災により、保護者等が児童等を養育することが困難または不可能な場合、保育所等への緊急入所等が必要となる。
妊産婦	<ul style="list-style-type: none"> ○自力で移動できる人が多いが、素早い避難行動は困難な場合が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ○精神的動揺により、状態が急変することもあるので、避難行動のため、場合によっては車椅子等を用意したり、車などの移動手段が必要となる。
外国人	<ul style="list-style-type: none"> ○日本語で情報を受けたり伝達することが十分できない人も多く、特に災害時の用語などが理解できないことが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ○日本語で情報を受けたり伝達することが十分できないため、多言語による情報提供が必要となる。 ○母国語による情報提供や相談が必要となる。

出典：「災害時要援護者対策ガイドライン」
(平成18年3月 日本赤十字社)