

# 避難行動要支援者 避難支援 マニュアル

自主防災会、自治会・町内会、民生委員・児童委員用



このマニュアルは、  
静岡市避難行動要支援者名簿・  
台帳の活用方法や、  
日常や発災時等の避難行動要支援者への  
接し方等を支援者のために  
まとめたものです。

# 避難行動要支援者避難支援マニュアル

## 目次

### はじめに

- 01…………… 地域住民みんなで取り組む  
安心できるまちづくりを目指して
- 02…………… 避難行動要支援者とは
- 02…………… 避難支援者とは

### 第1章 避難行動要支援者名簿・台帳の活用方法

- 03…………… 1. 名簿・台帳の活用方法について
- 04…………… 避難行動要支援者への訪問調査について（初回訪問時）
- 05…………… 避難支援策等の検討
- 06…………… 近隣住民等への避難支援者の要請
- 06…………… 日頃の見守りや防災訓練の実施
- 07…………… 2. 名簿・台帳の取扱いについて

### 第2章 災害が発生した場合について

- 08…………… 地震の場合
- 10…………… 風水害の場合

### 第3章 避難所等における配慮について

- 12…………… 避難所における避難行動要支援者のための  
スペース確保について
- 12…………… 避難している場所で共同生活を送ることができない  
避難行動要支援者について

### 特別コーナー 各地区での取組状況紹介

- 13…………… 各地区での取組状況紹介

### 第4章 避難行動要支援者等への接し方について

- 17…………… ①視覚障がいのある人のために
- 18…………… ②肢体不自由のある人のために
- 19…………… ③内部障がいのある人のために
- 19…………… ④聴覚・言語障がいのある人のために
- 20…………… ⑤知的障がいのある人のために
- 20…………… ⑥発達障がいのある人のために
- 21…………… ⑦精神障がいのある人のために
- 21…………… ⑧高次脳機能障がいのある人のために
- 22…………… ⑨妊産婦のために
- 22…………… ⑩乳幼児のために
- 23…………… ⑪性的少数者のために
- 23…………… ⑫外国人のために

### 第5章 避難行動要支援者避難支援制度に関するQA

- 24…………… 避難行動要支援者避難支援制度に関するQA

### 巻末 コミュニケーション支援ボード

はじめに

第1章

第2章

第3章

特別コーナー

第4章

第5章

はじめに

## 地域住民みんなで取り組む安心できるまちづくりを目指して (静岡市避難行動要支援者避難支援制度)

2018年7月に発生した西日本豪雨では、河川の氾濫や土砂災害で逃げ遅れた死者の約7割が60歳以上だったことが課題となりました。

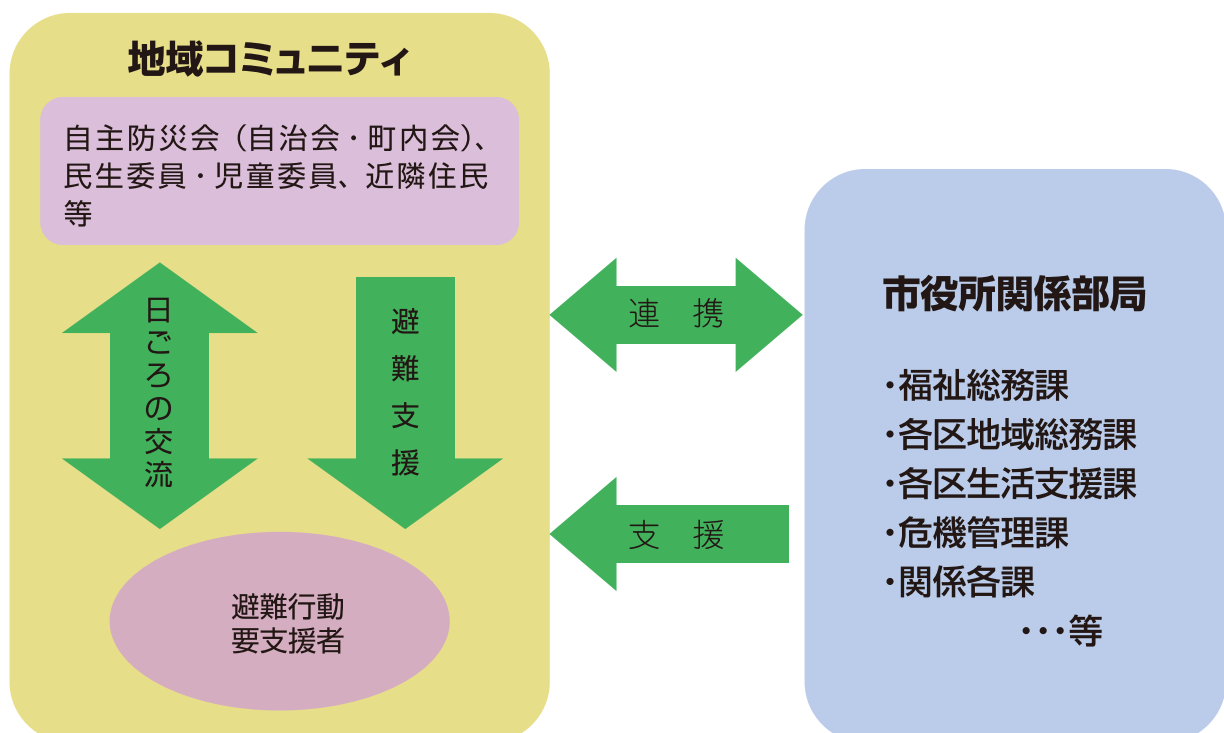
このことから、国では2019年度から大雨の際に発表される防災情報を5段階のレベルに分けるなど、高齢者や障がいのある方など、災害時の避難に手助けを必要とする方(避難行動要支援者)に対する避難支援の体制づくりが進められています。

一方、静岡市でも、「静岡市避難行動要支援者避難支援プラン」を策定し、それぞれの地域における自助(自分の身は自分で守る)と共助(助け合い)を基本とした避難行動要支援者の支援体制の整備を進めています。

今後も地域の防災力をより向上させ、避難行動要支援者が安心して暮らすことのできるまちをつくるために、是非皆様のご協力をお願いします。

静岡市では、災害時の避難に手助けを必要とする方をこれまで「災害時要援護者」と呼んでいましたが、災害対策基本法で規定されている「避難行動要支援者」に名称を変更しています。

### 《 避難行動要支援者避難支援制度の体制 》



# 避難行動要支援者とは

避難行動要支援者とは、災害時に他者の手助けがなければ、避難できない方のことをいいます。

静岡市では、在宅の方で、次の①から⑧までのうち、家族等による手助けを受けることができない方を対象としています。

- ①65歳以上の高齢者のみの世帯又は  
ひとり暮らしの高齢者の方
- ②要介護認定を受けている方
- ③身体障害者手帳の交付を受けている方
- ④療育手帳の交付を受けている方
- ⑤精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている方
- ⑥特定疾患の医療費助成認定を受けている難病患者の方
- ⑦乳幼児が3人以上いる世帯の世帯主の方
- ⑧①～⑦以外の理由で避難支援が必要な方



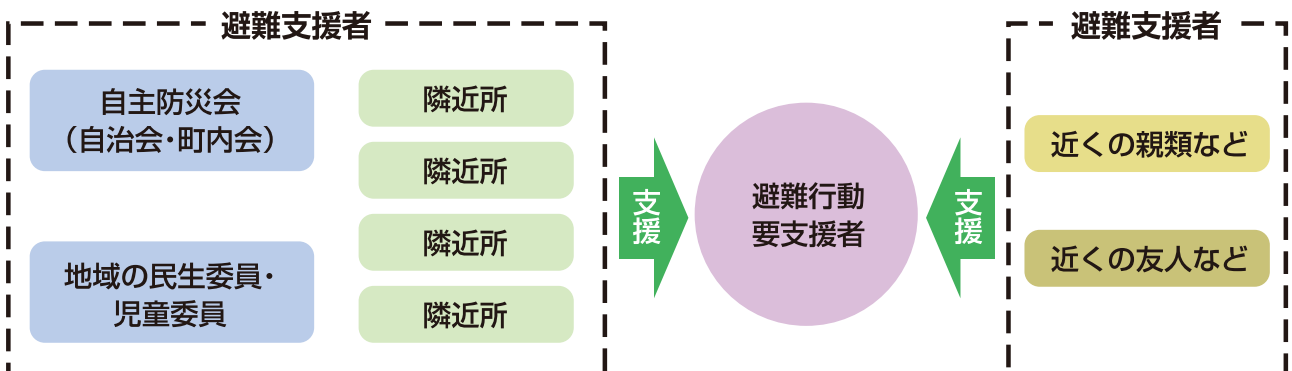
# 避難支援者とは

避難支援者とは、災害が発生した場合に、避難行動要支援者の避難支援を行っていただく方です。

避難支援者になる方は、隣近所の人、自主防災会(自治会・町内会)や民生委員・児童委員など、地域と一緒に暮らす人たちです。

避難支援者の方は、ご自身やご家族の方の安全を確保したうえで、できる範囲で避難行動要支援者の避難支援をお願いします。

## 《 避難支援者の範囲(イメージ) 》





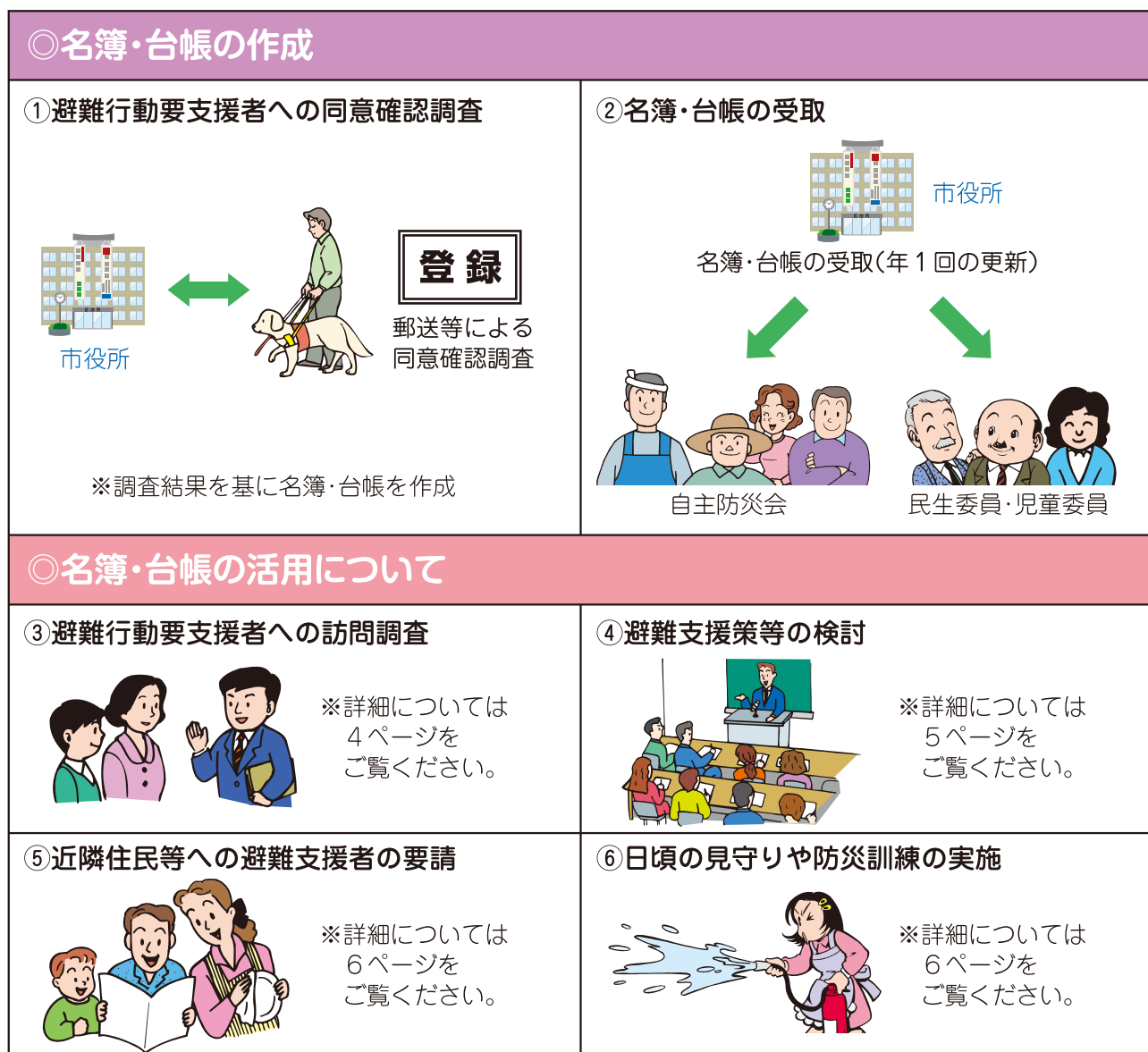
# 避難行動要支援者名簿・台帳の活用方法

この章では、地域の皆さん(各地区の自主防災会(自治会・町内会)長や民生委員・児童委員)にお渡しした避難行動要支援者名簿・台帳(以下「名簿・台帳」といいます。)の活用方法や取扱いなどについて紹介します。

※この章で書かれている内容は、あくまで一般的な取り組み事例です。ここに書かれている内容以外にも、さまざまな活用方法があると思いますので、地域の実情に応じて取り組んでください。

## 1. 名簿・台帳の活用方法について

《一般的な流れ》※詳細については、次ページ以降をご覧ください。



## 避難行動要支援者への訪問調査について(初回訪問時)

避難支援活動を円滑に進めるために、自主防災会(自治会・町内会)や民生委員・児童委員の皆さんなどは、以下の項目を参考に避難行動要支援者宅への訪問をお願いします。

訪問することで、どのような支援が必要か把握するとともに、避難行動要支援者との信頼関係を築きましょう。

### 訪問内容について

## どのような支援が必要になるか確認をしましょう！

### ◎支援が必要となる時間帯は？

ご家族と同居している方などは、家族が仕事で不在となる時間帯に支援を必要とされている方がいます。避難行動要支援者によって支援が必要な時間帯は異なりますので、どのような場合に支援を必要とするか確認しましょう。

### ◎緊急連絡先の確認

避難行動要支援者に何か起きた場合のために、台帳に緊急連絡先を記入していますが、どのような場合に連絡するのが確認しましょう。また、緊急連絡先の記載がない場合は、避難行動要支援者に連絡先の有無について確認しましょう。

### ◎どのような支援を望むのか？

- (例) ・避難行動要支援者以外の家族は女性だけなので、避難の手伝いをお願いしたい。  
 ・体が不自由なので、車イスで避難所まで連れて行って欲しい。  
 ・動けはするが、一人暮らしのため安否確認のみお願いしたい。 …など

※初回訪問時、避難行動要支援者の情報を避難支援者に提供することを伝えることで、その後の活動がスムーズに進みます。

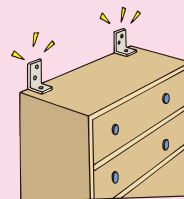
※災害が発生した場合は、避難支援者の方も被災者となります。災害の規模によっては、支援に行けない可能性もあることを、初回訪問時に避難行動要支援者に伝えましょう

### 👉 避難支援における一口メモ

災害が発生した場合は、自助(自分の身は自分で守る)が大切です。  
 避難行動要支援者自身にも自宅の防災対策を行うよう助言しましょう。



- (例)
- ・家具の転倒防止はできているか？
  - ・備蓄品や非常時の持ち出し品の準備はできているか？
  - ・災害が発生した場合、避難する場所は把握しているか？ …など



## 訪問調査をスムーズに行うために

よりスムーズに訪問調査を行うため、訪問前には必ず受け取った台帳の内容を確認し、避難行動要支援者の状態を把握したうえで訪問しましょう。

また、訪問をする場合には、できるだけ複数の方で訪問するようにしましょう。

なお、避難行動要支援者が安心してご自身の状況を話すことができるよう、

**自主防災会(自治会・町内会)と避難行動要支援者をよく知る方(民生委員・児童委員や避難行動要支援者と同じ班・組長など)とで訪問するようにしましょう。**

## 避難支援策等の検討

避難行動要支援者への訪問を終えたら、訪問内容を踏まえ、次を参考に避難支援策や支援体制を検討しましょう。

### ◎避難支援策の検討について

災害があった場合の避難行動要支援者への避難支援策を決めていきましょう。

障害の程度などによっては、安否確認のみ必要という方や、車イスを必要とした援助が必要になるなど、避難行動要支援者の状態によって内容が異なります。それぞれ訪問した内容により、避難支援策を決めましょう。

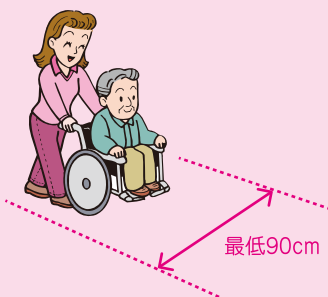
### ◎避難支援者の選定について

避難行動要支援者の支援をしていただけそうな方(避難支援者)を決めていきましょう。

なお、避難支援者は隣近所の方を中心に、なるべく複数人選定するようにしてください。

避難支援者については、個人でお願いすることができない場合は、地域の組や班など地域ぐるみで避難支援者となるようにしましょう。

### 避難支援における一口メモ



肢体不自由などの理由により、車イスがないと移動や避難が出来ない方もいます。

避難を行うときや、避難所で生活をする場合には、車イスが通れる幅(最低90センチ)を確保しましょう。

**※皆様のご理解とご協力をお願いします！**

## 近隣住民等への避難支援者の要請

避難支援策等の検討を行ったのち、避難支援者となる方に支援をお願いしましょう。このとき避難行動要支援者の状態や避難支援策等を伝えましょう。



- ・避難行動要支援者の情報等については、避難支援者に**原則口頭**で伝えてください。
- ・避難支援者には、個人情報について慎重に取り扱うよう周知をお願いします。(次ページ「2. 名簿・台帳の取扱いについて」を参考にお話してください。)

## 日頃の見守りや防災訓練の実施

### ◎日頃の見守り活動の実施

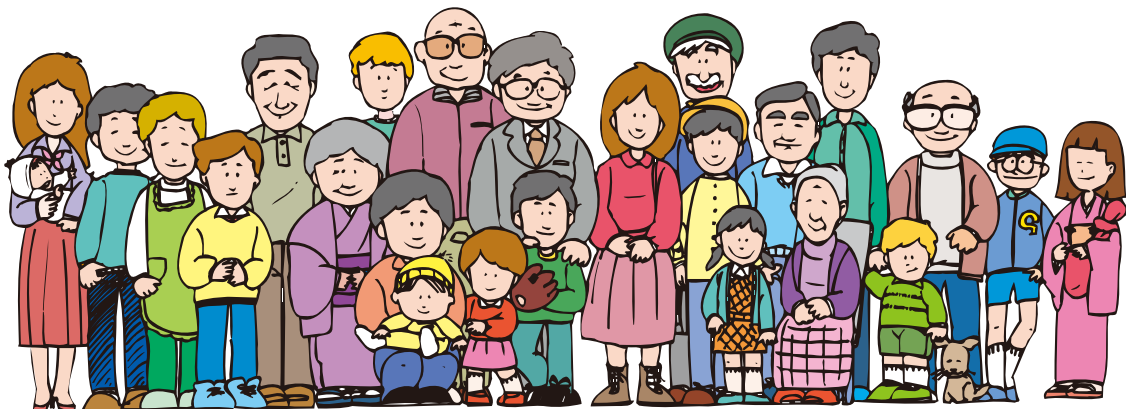
いざという時に速やかな避難支援を行うことができるよう、避難行動要支援者と避難支援者との間で、日頃から良好な関係をつくっていきましょう。

### ◎防災訓練の実施

防災訓練などを行う場合には、避難行動要支援者を含めた避難支援訓練も併せてお願いします。13ページから紹介している先行地区の具体的な取り組み事例を参考に、地域の実情に応じた防災訓練の実施をお願いします。

### ◎自主防災会(自治会・町内会)と民生委員・児童委員の連携について

避難行動要支援者の状態は日々変化します。自主防災会と民生委員・児童委員で定期的に情報交換の場を持ち、自主防災会(自治会・町内会)と民生委員・児童委員の役割分担を確認するとともに、台帳の内容を充実させていきましょう。



## 2. 名簿・台帳の取扱いについて

ここでは、地域の皆さんにお渡しした名簿・台帳の取扱いについて紹介します。

### 名簿・台帳の管理について

避難行動要支援者の皆さんが、今後安心して制度に登録していただくためには、個人情報漏れることがないように適切に管理することが重要です。

#### 次の点に注意してください。

- ①名簿・台帳は、他人の目につかないような場所に保管してください。
- ②避難行動要支援者の情報を各避難支援者に伝える場合には、**原則口頭**でお願いします。やむを得ず複写する場合には、個人情報の取扱いについて慎重に取り扱うよう周知をお願いします。
- ③名簿・台帳に記載された情報は、自主防災会(自治会・町内会)、民生委員・児童委員、避難支援者以外では共有できません。



### 名簿・台帳の引き継ぎについて

名簿・台帳については、各地域の自主防災会(自治会・町内会)長や民生委員・児童委員の皆さんにお渡ししていますが、会長職等の交代があった場合には、**必ず名簿・台帳を次の方に引き継ぎ、紛失等が無いよう**をお願いします。

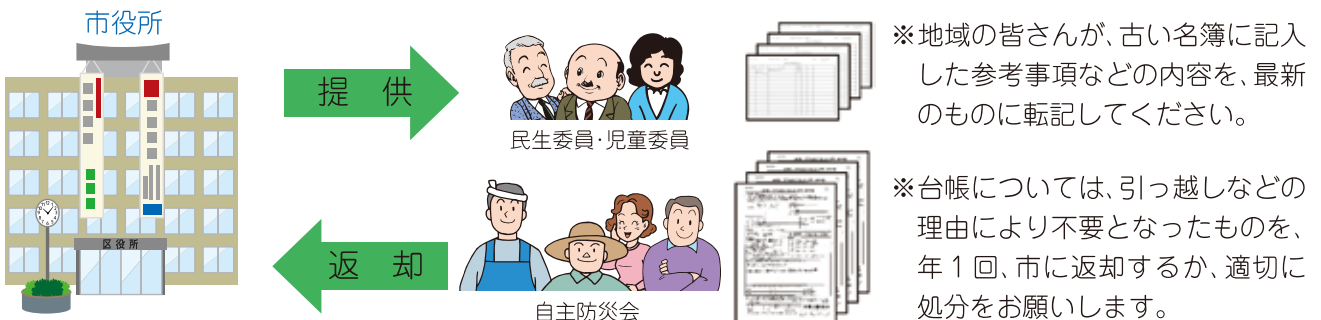
避難行動要支援者の皆さんの大切な個人情報ですので、ご協力をお願いします。

### 名簿・台帳の更新について

名簿・台帳の更新は一年に一度行います。

名簿は全体の名簿を最新の状態にしてお渡しします。台帳については、追加となった方(新規登録者)のみ提供します。

以下を参考としてください。



※返却の方法については、新しい名簿・台帳をお渡しする際、ご連絡します。

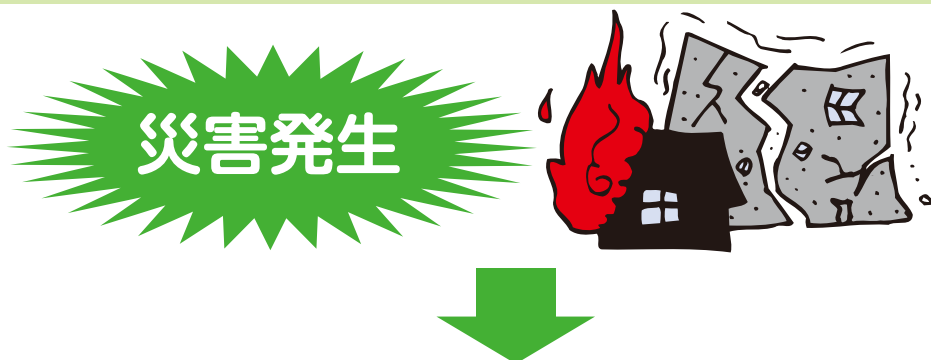


# 災害が発生した場合について

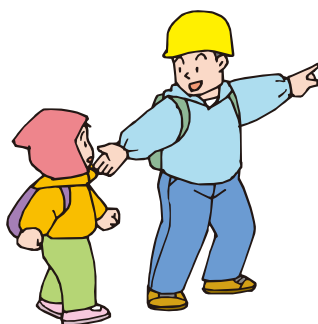
この章では、災害が発生した場合の対応について、一般的な流れを紹介します。

※この章で書かれている内容は、あくまで一般的な事例です。すでに、災害発生時の対応策を整備している地区については、既存の計画通り進めてください。また、災害の規模等により対応は異なりますので、状況に応じた柔軟な対応を心掛けましょう。

## 地震の場合



### ご自身やご家族の安全の確保



災害が発生した場合は、何よりも**ご自身やご家族の安全確保を最優先**としてください。

災害時における避難行動要支援者への支援は、ご自身やご家族の安全が確認できてからがスタートです。

ケガ等をしないよう、あらかじめ住宅の耐震化や家具の固定などの転倒防止に取り組みましょう。

### 自主防災会の支援体制の確保

自主防災会メンバー等の安否確認を行い、支援体制を整えましょう。

災害の規模や発生する時間帯によっては、想定していた体制が整わない場合もあります。

訓練でもさまざまな状況を想定し、支援体制の整備に努めましょう。



次ページへ



## 避難行動要支援者の安否確認

避難行動要支援者の名簿・台帳を基に安否確認をお願いします。

◎安否確認を行う場合、次のようなケースなどが想定されます。

安全が確認でき  
自宅が無事な場合



自宅での避難生活をお願いします。【在宅生活継続】  
※避難支援者は、定期的な見守りをお願いします。

安全は確認できたが  
自宅が倒壊した場合



救助が必要な場合



安全を確保したうえで、避難行動要支援者の救助をお願いします。

※身の危険を感じた場合は、無理をせず、消防や警察に連絡し、救助を待ちましょう。

ケガのない場合

ケガをしている場合

地域の自主防災会と連携し、お近くの救護所へ搬送をお願いします。

## 避難所への避難支援



避難行動要支援者の無事は確認できても、建物の倒壊により自宅で生活を送ることができない方については、避難所までの避難誘導などの支援をお願いします。

なお、避難支援を行う場合については、17ページからの「避難行動要支援者等への接し方について」に示すような点に配慮をお願いします。

## 避難行動要支援者への情報提供

避難行動要支援者の方の中には、自分で災害に関する情報や、支援物資に関する情報などを集めることが困難な方もいます。避難行動要支援者が安心して避難生活を送ることができるよう、地域全体での配慮をお願いします。



※避難所でも、避難行動要支援者への配慮をお願いします。

# 風水害の場合



大雨や暴風などが発生

## 5段階の警戒レベルと防災気象情報

令和元年5月29日 運用開始

静岡市が発表

警戒レベル5 災害発生情報

警戒レベル5相当情報  
大雨特別警報 等

警戒レベル4 (全員避難) 避難勧告 避難指示(緊急)

警戒レベル4相当情報  
土砂災害警戒情報 等

警戒レベル3 (高齢者等は避難) 避難準備・高齢者等避難開始

警戒レベル3相当情報  
大雨警報 等

気象庁などが発表

※避難とは・・・



避難を避けるということです。  
学校などの避難場所に行くことだけが避難ではなく、自宅が安全な場所であれば、家に留まることも立派な避難です。  
親戚宅や友人宅でもかまいません。

大雨注意報 等

警戒レベル2

早期注意情報

警戒レベル1

はじめに

第1章

第2章

第3章

特別コーナー

第4章

第5章

## 避難勧告や避難指示などの発表（避難を強制するものではありません）



多くの市民の生命に直結する緊急性が高い災害・避難情報を、テレビ、ラジオ、同報無線、静岡市防災メールなどによりお知らせします。

### 【避難準備・高齢者等避難開始】

避難行動要支援者の方とその支援者は避難を開始しましょう。その他の人は避難の準備を整えましょう。

### 【避難勧告】

速やかに危険な場所から避難しましょう。

### 【避難指示(緊急)】

地域の状況に応じて、緊急的又は重ねて避難を促すものです。

## ご自身やご家族の安全の確保

## 避難行動要支援者への情報提供

**避難行動要支援者の中には避難勧告や避難指示(緊急)などの情報を把握することが困難な方もいます。**

避難支援者の方は、お近くの避難行動要支援者に情報を伝えてください。

### 屋内避難を希望



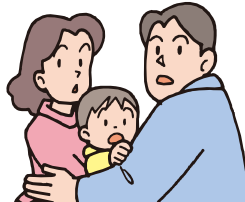
※建物の2階又は3階等に移動し、必要に応じ見守りをお願いします。

### 立ち退き避難を希望

安全な親戚宅、友人宅、集会所等



避難場所(風水害)への早目の避難支援



※避難場所での見守りと避難勧告等が解除された後の帰宅支援をお願いします。

あらかじめ自宅周辺の危険箇所をハザードマップなどで確認しておきましょう。災害種別ごと避難場所を定めています。防災マップなどで確認しておきましょう。

## 避難所等における配慮について

この章では、避難行動要支援者に対する避難所等での配慮について記載しています。避難支援者の役割は、避難行動の支援をすることですが、避難生活を送る場合には、皆さんで配慮していただくよう協力をお願いします。

### 避難所における避難行動要支援者のためのスペース確保について

家屋が倒壊するなどの理由により、自宅で生活することが困難な場合は、安全な親戚宅、友人宅のほか、集会所や市が指定した避難所で避難生活を送っていただくこととなります。

避難所等では、一般の方と避難行動要支援者が共同で生活していただくこととなりますが、避難行動要支援者の中には身体の不自由によりベッドでの介護を必要とする方や長い距離を歩くことが大変な方もいます。

そのため、次のような配慮を心がけましょう。



①避難行動要支援者の移動距離を少なくするため、**入口やトイレの近くに避難行動要支援者のスペース**を設けるよう心がけましょう。

②避難行動要支援者のスペースでは、介護ベットや介護スペースが必要となるため、**一人当たり概ね4畳程度の広さを確保**できるよう心がけましょう。

③通路の幅については、車イスの方が通れるように**最低90センチは確保**するよう心がけましょう。

### 避難している場所で共同生活を送ることができない避難行動要支援者について

避難行動要支援者も避難所等で避難生活を送っていただくこととなりますが、医療的ケアが必要となる方や、多くの方と共同生活を送ることが困難な方など、避難所等では生活を送ることができない方もいます。

このような場合を想定し、市では、避難所等で共同生活を送ることができない避難行動要支援者のための避難所として「福祉避難所」を指定しています。

「福祉避難所」についての詳細は、静岡市役所福祉総務課(電話054-221-1366)へお問い合わせください。

## 各地区での取組状況紹介

実際に避難支援対策などに熱心に取り組んでいる地区の紹介をします。是非参考としてください。

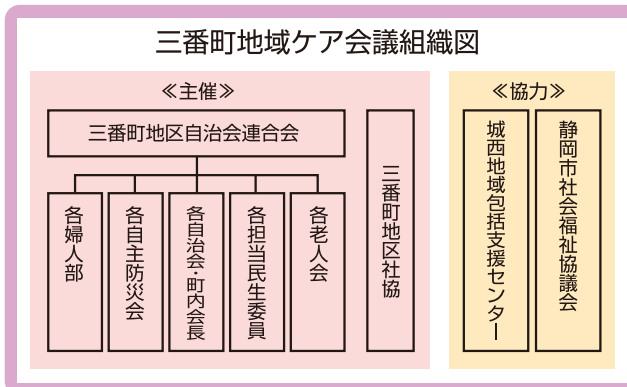
### 三番町地区自治会連合会での取り組み

#### ◆これまでの取り組み

三番町地区自治会連合会では、城西地域包括支援センターや静岡市社会福祉協議会などと連携し「三番町地域ケア会議(右図参照)」を組織し、地域包括支援センターの役割について学ぶとともに、活発な意見交換を行い地域福祉の向上に努めてきた。

#### ※「地域包括支援センター」とは

高齢者が安心して暮らすことができるよう、日常生活を総合的に支援する組織。



#### ◆避難行動要支援者を地域で支えていくための取り組み

要援護者を地域で支えるため、上記ケア会議を通じて各单位自治会・町内会の要援護者マップをつくり、それぞれの役割分担を確認した。

#### 【要援護者マップの作成】

それぞれ地区の地図に、ひとり暮らしの高齢者世帯をオレンジ、高齢者のみ世帯を青で塗り、要援護者の居住地を確認した。

#### 【役割分担】

- 日常の見守り活動・・・民生委員が主体となっていく。
- 災害時の対応・・・自主防災会、自治会・町内会が主体となっていく。

#### ◆今後の取り組み

三番町地区自治会連合会では、以下のような取り組みを行っていく予定である。

- 取り組みその①・・・現在のマップについては、高齢者のみであるため障害者等についてもマップに盛り込み色分けする。
- 取り組みその②・・・各自治会・町内会の自主防災会員1名に対し、5名程度の要援護者世帯を見守るように区割りを行う。
- 取り組みその③・・・現在の世帯台帳を見直し、要援護者の情報を盛り込んだ世帯台帳を作成する。



瀧 義弘氏

#### 三番町地区自治会連合会長(田町一丁目自治会長兼務)からの一言

避難行動要支援者名簿を受け取ってから、いかに各地域で情報収集を行い、名簿の精度を上げていけるかが重要です。そのために、自治会連合会としてこのような取り組みを進めてきました。

三番町地区では、普段の生活においても地域で支え合える関係づくりが進むよう、支え合いのためのボランティアを募ったり、地域住民のための居場所づくりを行っています。防災に取り組むだけでなく、こうした普段の生活からの関係づくりが進むことで、いざ災害が起きたときにも住民同士が助け合える地域になっていくと考えています。



# 八幡四丁目自治会での取り組み

## 「八幡四丁目災害時要援護者名簿」の作成

八幡四丁目自治会では、災害時に備えて地域独自の名簿として、「八幡四丁目災害時要援護者名簿」を作成している。この名簿は、自治会正副会長、防災部長、民生委員が中心となり、毎年情報の更新を行い、地域防災のために活用している。

### 【作成の手順】

- ①静岡市から毎年配付される「災害時避難行動要支援者名簿」と前年度の「八幡四丁目災害時要援護者名簿」を照合し、転出入、施設入所等を修正したうえで、本年度の「実態調査予定名簿」を作成する。
- ②「実態調査予定名簿」に掲載された全員に、各組長がアンケート調査(実態調査)を行い、調査結果は部(班)長を經由し防災部長に提出される。
- ③防災部長は、アンケート調査結果をもとに年度の「八幡四丁目災害時要援護者名簿」を作成し、自主防災会、民生委員等との協議(最終調整)を経て本年度の名簿を確定(完成)させる。
- ④確定した名簿は、「四丁目〇〇年度災害時要援護者名簿」として全員が載ったもの、部(班)単位のもの、組単位のものそれぞれ作成し、種類に応じて自治会長、部(班)長、組長等が各自保管し活用している。

### 組長が行うアンケート調査の様式

(回答内容が「自治会災害時要援護者名簿」に反映されます。)

災害時要援護者避難支援を申請された皆様へ [実態調査]

【取り扱い注意】 平成 年 月  
八幡四丁目自治会会長

平成 年度の防災訓練の際に災害時要援護者支援制度に登録された方々の安否確認を組長さんが行います。そこで、事前に実地調査を行います。

※ この調査は昨年度までに市に要援護者の申請をされた方が対象となります。この調査は毎年実施し、更新されます。この調査に基づく対応は平成 年度末まで有効とします。

部	組
住所	八幡4丁目
氏名①	氏名②

1. 災害時の避難支援の対応についてお尋ねします。  
下記の ア～オ から選んでください。

氏名①の方	氏名②の方
-------	-------

ア 自分で避難できる  
イ 家族が支援できる  
ウ 安否確認をお願いしたい  
エ 自力避難が困難のため支援をお願いしたい  
オ その他 ( )

2. 今後の避難支援についてお尋ねします。  
ア 避難に車椅子は必要ですか。ご自宅にありますか。

氏名①の方	必要	不必要	車椅子の有無	有	無
氏名②の方	必要	不必要	車椅子の有無	有	無

イ 避難支援者に知っておいて欲しいことがありますか。

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

情報は避難支援に必要な自治会員以内とします。  
知り得た情報を目的外に使用されることはありません。

### このほかの取り組み

一人暮らしの高齢者の状況確認等を兼ねて、定期的に年間5回の防災訓練を行なっている。

年度当初作成・配付される自治会会員名簿には、「八幡四丁目防災マップ」が添付され、隣組の一次集合場所(安否確認)、避難地、消火器や消火ポンプ設置場所が示されている。

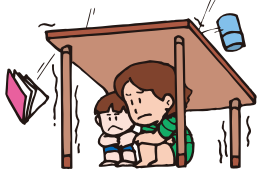
### 八幡四丁目の防災について話し合うメンバー





# 庵原町第一自治会下川原自主防災会での取り組み

## 「災害時組別安否確認表」の作成



災害発生時にはどこにどのような人が住んでいるかという情報が重要であるが、普段から一部の限られた人のみがそうした情報を持っているだけでは、万が一の場合に対応ができない。



自主防災会長、町内会長、町内会副会長、民生委員で検討の場を持ち、2018年から「災害時組別安否確認表」を作成

## 「災害時組別安否確認表」の使い方

- ① 自主防災会長は、各組長に「災害時組別安否確認表」のうち「世帯主」のみを記入して渡す。
- ② 各組長はその表を持って各戸を回り、「世帯員数」を調査するとともに、その世帯に「要援護者」がいるかどうかの情報も収集し、表に記入する。  
※ 2年に一度内容を修正していく予定。
- ③ 完成した表は、地域住民から理解を得たうえで、各家庭に配布する。
- ④ 災害発生時にはこの表を使い、組長をはじめ、組の中の住民同士で安否確認を行う。

## 災害時組別安否確認表（サンプル）

災害時 組別安否確認表 【▲区 ◆組】

下川原自主防災会

1. 本表は、災害等発生時、組の人たちの安否確認に利用することを目的として作成しました。  
2. 災害避難時には、組長など「まとめ」役以外の方も本表を持参して安否確認に役立ててください。

年 月 日 時 分現在

No.	区	区長	まとめ	世帯主	世帯員数	要援護種別	無事確認	未確認	備考
1				静岡 A男	5	1			
2				清水 B子	2				
3				-葉 C助-					
4				駿河 D郎	4	1			
5				庵原 F美	4				
6				静岡 G男	2	1			
7	▲		◆	清水 H子					
8				英 I助	2	1			
9				駿河 J郎	5				
10				庵原 K美	3				
					27	4			

避難場所 <small>中組の近くより安全な場所</small>	大地震時	下川原広場
	大津波警報時	—
	豪雨時	—

## 「災害時組別安否確認表」を使って取り組む意味

① 情報共有をしやすい組単位で動くことで、災害時の安否確認を素早く行うことができる

② 組長自身が主体的にはたらきかけることで、各組長の災害への意識づけにつながる

③ 組長は持ち回りであるため、いずれどの世帯も地域に対し主体的に関わることになる

年数を重ねることで、地域の中での顔の見える関係づくりが進み、住民の一人ひとりが地域の状況について把握できるようになってくる。これこそが、災害時に助け合うことのできる地域



下川原自主防災会 川口会長(右)  
庵原第一自治会 川端副会長(左)

## 庵原町第一自治会下川原自主防災会長からの一言

災害は、いつどのような規模で起きるかわかりません。頼りにしていた親類は助けに来れないかもしれないし、地域の「まとめ役」の人もすぐに動けるとは限りません。そのようなときに一番頼りになるのは、日頃から顔を合わせている近隣の方々です。特に、地域で生活されている要援護者の方々にはすぐに安否確認を行い、必要な支援を行うことが望まれます。災害が起きたときに声をかけあい、支え合うことのできる地域をつくるには時間がかかります。現在の取組を継続する中で徐々に実現していきたいと考えています。

# 静岡市障害者協会における駿河区西豊田学区での取り組み

はじめに

第1章

第2章

第3章

特別コーナー

第4章

第5章

## 宿泊防災訓練の実施

静岡市障害者協会では、平成18年から計8回、宿泊防災訓練を実施している。

訓練は、地域住民の方々と一緒に行い、要援護者の避難支援、津波避難、福祉避難所への移送、福祉避難所での宿泊、安否確認、自宅での停電断水体験などをそれぞれの活動メニューに盛り込んで実施してきた。

平成26年からは、県立大学短期大学部の江原研究室と一緒に、西豊田学区住民組織の宿泊防災訓練に協力している。

本訓練は、これまですでに5回実施し、地域住民や中学生にも参加していただいている。また、単位自治会とも協働で訓練している。



## 最近の取り組みと今後について

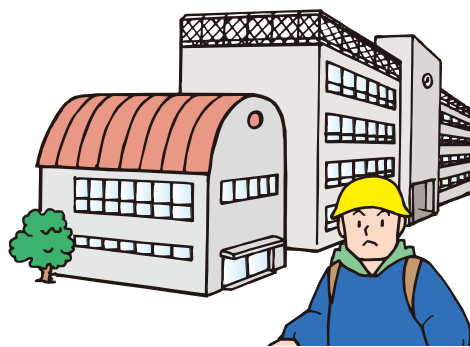
最近、重度の障害者や要支援高齢者さらには乳幼児と家族、ペットなどにも参加していただき、実際に避難所を立ち上げたら起こりうる様々な想定を行っている。訓練を通じて浮かび上がった課題は地域や行政とも共有し、次の訓練へとつなげている。

他地域の方にもぜひ見学や問い合わせいただき、活動が市全域に広がることを望みたい。



## 協会がこれまでに行った訓練内容

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 避難所の立ち上げ                   | <input checked="" type="checkbox"/> 要援護者の避難支援     |
| <input checked="" type="checkbox"/> 避難所での宿泊体験                  | <input checked="" type="checkbox"/> 要援護者の安否確認     |
| <input checked="" type="checkbox"/> 避難所に福祉スペースを設置、スロープでバリアフリー化 |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 自宅避難者への支援                  | <input checked="" type="checkbox"/> 福祉避難所での宿泊訓練   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 自宅に戻って避難生活<br>(停電断水4時間)    | <input checked="" type="checkbox"/> 福祉避難所へ移送、受け入れ |



連絡先: 静岡市障害者協会 TEL/FAX: 054-254-6880

<http://www4.tokai.or.jp/shizu-shokyo/>  
e-mail: shizu-shokyo@cy.tnc.ne.jp



## 避難行動要支援者等への接し方について

この章では、避難行動要支援者や要配慮者に関することについて、一般的なことを紹介します。日常の見守りや避難支援を行う場合の参考としてください。

### ① 視覚障がいのある人のために

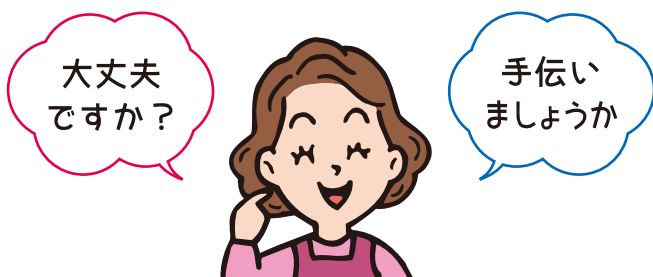
視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えにくい人がいます。見えにくい人の中には、細部が分からない、光がまぶしい、暗いと見えにくい、見える範囲が狭い人や特定の色が分かりにくい人がいます。

#### 主な特徴

- 慣れていない場所では一人の移動は困難です。
- 目からの情報を得にくいため、音声や手で触ることで情報を入手します。
- 文字を読むことや書類に文字を記入することが難しい人が多いです。

#### 《コミュニケーションについて》

※こちらから声をかけましょう！



- 周りの状況が分からないため、こちらから声をかけましょう。
- 知っている相手でも声をかけただけでは分からない場合があるため、自分の名前も伝えましょう。

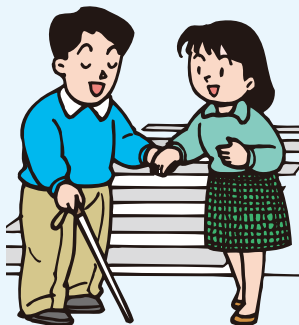
※指示語は使わないで具体的に！



- 「こちら」、「あちら」、「それ」などの指示語では分からないため、具体的に説明しましょう。
- 場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「△△の書類」など具体的に言いましょう。
- 場合によっては相手の了解を得た上で、物に触れてもらいましょう。

### 👉 避難支援における一口メモ

#### ◎ 白杖を使用する人を支援する場合



一般的には、白杖の反対側横半歩前に立ち、ひじの上を触れてもらい、常に二人の幅を意識しながら誘導してください。段差の上り下りについては、段差が始まることを口頭で伝え、先に行動してください。段差が終わる場合についても口頭で伝えてください。

狭い場所や、段差のある場所、椅子へ座る場合などについては、こまめに声をかけてください。また、手を離れた場合は、自分がどの位置にいるかを伝えましょう。



- ・白杖を持っている手は持たないでください。
- ・白杖を高く上げた場合はSOSのサインです。積極的に声をかけましょう。

## ② 肢体不自由のある人のために

肢体(両手と両足)不自由のある人の中には、上肢(腕や手)や下肢(足)に切断や機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢転換や保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。

### 主な特徴

#### 移動が困難な人

- 下肢に障がいのある人では、車椅子や杖などを使っているため、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人や、歩行が不安定で転倒しやすい人がいます。
- 車イスを使用している人は、高いところには手が届きにくく、床のものは拾いにくいです。

#### 文字の記入が困難な人

- 手に麻痺のある人や脳性麻痺で不随意運動(自分の意思と関係なく身体が動く)を伴う人などでは、読める文字を書けなかったり、狭いスペースに記入することが困難だったりします。

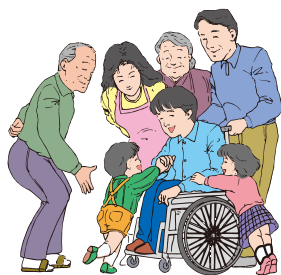
#### 体温調整が困難な人

- 脊髄を損傷された人では、手足が動かないだけでなく、感覚にも障がい及ぶため、周囲の温度に応じた体温調整が困難となり、外出先で体調不良を起こす可能性があります。

#### 話すことが困難な人

- 脳性麻痺の人の中には、発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるのが難しい人がいます。

### 《コミュニケーションについて》



#### ※困ったことがないか積極的に声かけしましょう

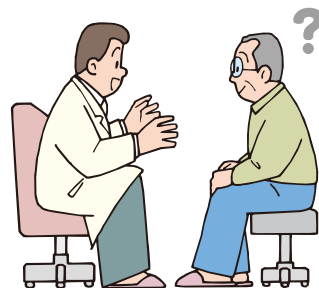
- トイレなど他人の手を借りなければできないことが多いため、必要な援助を遠慮しがちで、健康に良くない場合があります。

#### ※車イスの人の視線に合わせましょう

- 車イスを使用されている場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして身体的・心理的な負担となるため、同じ目線で話すようにしましょう。

#### ※聞き取りにくい場合は確認しましょう

- 聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認しましょう。
- 言葉がうまくしゃべれない人に対し、子どもに接するような接し方をしないようにしましょう。





### ③内部障がいのある人のために

内臓機能(心臓、呼吸器、腎臓、肝臓、ぼうこう、直腸、小腸など)や免疫機能に障がいのある人で、ペースメーカーや酸素ボンベ、人工呼吸器などを使用している人や、人工透析が定期的に必要となる人がいます。

#### 主な特徴

- 外見からは分からないため、周囲の理解が得られにくいなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。
- 障がいのある臓器だけでなく全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

#### 《コミュニケーションについて》



#### ※負担をかけない対応を心がけましょう

○内部障がいのある人は、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることや医療的な処置が必要な場合があることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけましょう。

#### 次の行為は危険なので注意をお願いします。



◎ペースメーカーを埋め込んでいる人は、携帯電話からの電磁波等によりペースメーカーが誤作動を起こす恐れがあります。



◎呼吸器機能障害のある人では、タバコの煙などが苦しい人がいます。

### ④聴覚・言語障がいのある人のために

#### 主な特徴

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。さらに、言語障がいを伴う人とほとんど伴わない人がいます。また、言語障がいのある人は、その原因によって、聴覚障がいを伴う場合があります。

- 音や声による情報を得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- 聴覚障がいのある人の中には声を出して話せる人もいますが、相手の声は聞こえていない場合があります。
- 補聴器をつけている人もいますが、必ず聞こえているとは限らず、相手の口の形で話の内容を補っている方もいます。

#### 《コミュニケーションについて》

#### ※負担をかけない対応を心がけましょう



【手話】



【筆談】



【口話・読話】

※話し手の口の動きや表情から内容を読み取ります。

- 聴覚・言語障がいのある人との会話には手話、筆談、口話・読話などの方法があります。
- 人によりコミュニケーションの方法は異なるので、どの方法が良いか本人に確認しましょう。
- 聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などを書いてもらい確認しましょう。

※必要に応じ巻末のコミュニケーション支援ボードを利用してください。

## ⑤知的障がいのある人のために

知的障がいのある人は、脳に何らかの障がいが生じたため、知的な発達の違いと社会生活への適応のしにくさのある人です。重度の障がいのため常に同伴者と行動される人もいますが、障がい軽度の場合には社会で働いている人も大勢います。

### 主な特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいです。
- 人に尋ねたり、自分の意見を言うのが苦手な人がいます。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な人がいます。
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人がいます。

## ⑥発達障がいのある人のために

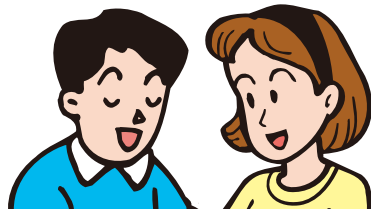
発達障がいは、自閉症、注意欠陥等、脳機能の障がいであって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障がいを伴う場合と伴わない場合があります。

### 主な特徴

- 外見からは分かりにくいいため、障がいについて理解されず、支援を受けにくいことが多いです。
- 相手の言ったことをくり返す時は、相手が言っていることを理解できていないことが多いです。
- 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくいいため、具体的に分かりやすく説明しましょう。
- 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な人がいます。
- 順序立てて論理的に話すことが苦手な人がいます。
- 社会的なルールを理解しにくいいため、年齢相応の社会性が身につけていない人がいます。
- 相手とのコミュニケーションがうまく取れず、自分の関心があることばかり一方的に話す人がいます。
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人がいます。
- 特定の音や物などに過敏に反応し、パニックを起こす人がいます。

## 《⑤知的障がい・⑥発達障がいのある人とのコミュニケーションについて》

※短い文章で「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう。



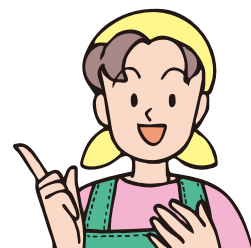
○一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応しましょう。口頭よりもメモで伝えた方が理解しやすい場合があります。

※具体的にわかりやすく説明しましょう。



○抽象的な言葉は避け、具体的に分かりやすく説明しましょう。例えば大きさを伝えるときには、絵、図や実物を見せるなどの工夫が有効です。

※穏やかな口調で声をかけましょう。



○社会的なルールを理解しにくいいため、時に周囲を驚かすような行動を起こす人もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で声をかけましょう。



## ⑦ 精神障がいのある人のために

精神障がいのある人は、気分障がい(うつ病等)などにより、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている人です。適切な治療を受け服薬をすることと、周囲の理解があれば、地域で安定した生活を送れます。

### 主な特徴

- ストレスに弱く、疲れやすい人がいます。
- 対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多く、社会生活のしづらさを抱えています。
- 外見からは分かりにくいいため、障がいについて理解されずに孤立してしまいがちです。
- 病気のことを他人に知られたくないと思っている人が多いです。
- 緊張、不安や恐怖感から、周囲を警戒し引きこもりがちな生活をする人がいます。
- 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合があります。
- 何度も同じ質問をくり返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人がいます。
- 自分の気持ちを相手に伝えることが苦手な人がいます。

### 《コミュニケーションについて》

※短い文章で「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう。



- 一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応しましょう。

※穏やかな口調で声をかけましょう。



- 不安を感じさせないように、穏やかな口調で声をかけましょう。

## ⑧ 高次脳機能障がいのある人のために

高次脳機能障がい(右図参照)とは、脳の損傷により、脳の精密な情報処理(高次脳機能)がうまくいかなかった状態のことです。

### 主な特徴

- 外見からは分かりにくいいため、障がいについて理解されず、支援を受けにくいことが多いです。
- 本人に障がいがあるという自覚がありません。

### 《コミュニケーションについて》



※必要なことや重要なことはメモなどにして渡しましょう!

記憶障がい	物の置き場所を忘れる、新しいできごとを覚えられない人がいます。
注意障がい	ぼんやりしてミスをする人、いくつかのことを同時にすると混乱する人がいます。
遂行機能障がい	自分で計画立てて実行できない人、指示がないと行動できない人がいます。
社会的行動障がい	感情や欲求のコントロールができない、相手の立場や気持ちを思いやれない、一つのものごとに固執する、突然怒り出す人がいます。
病識欠落	障がいがあることを認識できず、障がいがないかのようにふるまう人がいます。
その他	麻痺はないのに道具がうまく使えない、目は見えるのに物や形、色が理解できない人がいます。

## ⑨ 妊産婦のために

妊娠から出産までの期間は、胎児の健やかな成長のために大切な時期であり、母体にとっても心身の変化が大きい時期です。また、出産後は、母体の回復のためにも変化する時期で、心身ともに不安定な時期ですので、周囲でも気を配る必要があります。

また、着替えや授乳時など短時間であっても特にプライバシーに配慮した空間が必要になります。

### 主な特徴

○妊婦さんや産後間もない産婦さんは、ホルモンバランスや体調の変化により、イライラしたり気が滅入るなど、心や行動の変化が現れることがあります。

## ⑩ 乳幼児のために

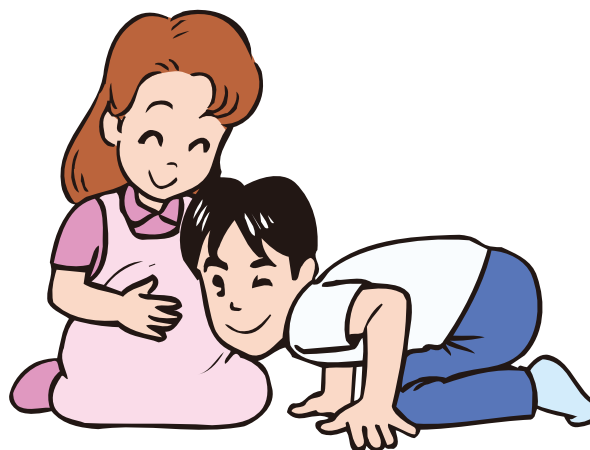
乳児は、欲求を言葉で表すことができないので泣いて訴えることも多く、機嫌や排せつなど親だけでなく周囲の人も観察してあげたり、理解してあげることが大切です。

幼児は、運動面や情緒面の発達が著しいことから、生活リズムを整えるとともに、子ども同士で遊べる安全な場所を確保することも必要です。

### 主な特徴

○大人と違い、体温調整がうまくできなったり、免疫や抵抗力が弱く、感染症にもかかりやすくなります。

○乳幼児期は、話しかけたり抱きしめたり、スキンシップをとって安心感を持たせることが大切です。



## ⑪性的少数者のために

性のあり方は多様で、本人の性の認識(性自認)や見た目(性表現)が生物学的な性と一致しない場合があります。好きになる性(性的指向)も様々です。

性的少数者に対する理解は進んできていますが、まだ理解不足や偏見も見られます。そのため、自分の性自認や性的指向を周囲に伝えていない場合があります。

### 主な特徴

- 本人が申し出ないと、外見からはわかりにくい  
ため、衣類などの必要な物資や支援が行き届か  
ないことがあります。
- 差別やハラスメントを恐れ、自分の性自認や性  
的指向が典型的でないことを他人に知られた  
くないと思っている人も多いです。
- 誰にも話せない辛さや話すことへの不安を抱  
えながら生活している場合があります。
- 同性のパートナーと一緒に生活できず困っ  
ている場合があります。

《性的少数者がいるかもしれない  
ことに配慮した、性別を問わない  
空間や支援が必要です。》

例えば、

- 性別にかかわらず使用できる「誰でもトイ  
レ」を設置する。
- 支援物資の配布の際に、個別に受け取れる  
環境をつくる。
- 当事者や支援者が安心して集まれる場所や  
部屋を設ける。
- 同性のパートナーは家族として、安否確認  
の情報を提供する。
- 平常時から性的少数者への理解を深め、当  
事者の声を反映した災害支援マニュアルを  
作成しておきましょう。



レインボーフラッグ

6色の虹は、性の多様性  
やLGBTなど性的少数者  
の象徴です。

## ⑫外国人のために

外国人の中には日本語が話せない、理解しにくい方がおり、災害時には「要配慮者」の扱いとなりますが、日本になじみ、日本語を理解されている方も多くいます。そのような方々の中には、避難所運営に協力していただける方もいますので、積極的に声をかけてください。

### 《コミュニケーションについて》

- やさしい日本語に言い換えて、ゆっくりお話をしたり、多言語の掲示物(漢字ではなく、ひらがな  
を使用したものやピクトグラムなどの絵や図を使ったもの)を表示したり、外国語ができる日本  
人や日本語ができる外国人の協力を得ながら対応してください。
- 外国人の中には、災害に関する知識や経験がない場合があります、日本人より不安になりやすい方も  
います。母語で話すと安心するため、同国出身者同士で集まって、大きな声で話すこともありま  
す。不安の解消の仕方は、国や文化によって違いますので、避難所のルールを丁寧に伝えてくだ  
さい。
- 宗教上の都合により食べられないものがある場合は、できる範囲で配慮してください。  
また、1日に何度かお祈りをする場合があります。

### 《災害多言語支援センターについて》

◎災害時には、避難所での外国人との意思疎通を支援する「災害多  
言語支援センター」が設置されます。外国語による情報提供や通  
訳ボランティアの派遣が受けられます。



## 避難行動要支援者避難支援制度に関するQ A

この章では、避難行動要支援者避難支援制度に関するよくある質問を紹介します。

**Q** なぜ地域住民に助けを求めるのですか？

**A** 災害時には、消防や警察をはじめとする公的機関が、住民の避難誘導などさまざまな支援活動を行います。それだけでは十分ではありません。災害の規模が大きいほどその被害は大きくなり、公的機関の支援能力が低下する一方で、支援を必要とする人が多くなります。そのような事態においても、地域の人々が共助の精神に基づいて、避難行動要支援者に支援の手を差し伸べることが、ひとりでも多くの人の命を救うことにつながります。

**Q** 避難支援者はどうやって決めるのですか？

**A** 自主防災会が中心となって決めていただきます。できるだけ身近で長期にわたって引き受けることができる方から複数選定していただきます。  
ただし、場合によっては自治会・町内会の班や組単位で見守り体制をとる場合も考えられます。

**Q** 避難行動要支援者名簿に登録しないと助けてもらえないのですか？  
登録すれば必ず助けてもらえますか？

**A** この制度の登録に関わらず、被災者は救助の対象になりますが、事前に避難行動要支援者として登録していただくことで、避難の援助や安否確認をよりすみやかに行うことが可能となります。  
しかしながら、災害時には避難支援組織の方々自身も被災しますので、優先的に支援を受けることができるとは限りません。

**Q** 避難支援者にはどんな義務や責任が発生するのですか？

**A** この制度は地域の皆さんの協力によって成り立つものです。善意と共助の精神に基づくものであるため、避難支援者に災害時の義務や責任が伴うものではありません。  
ご自身やご家族の方の安全を確保したうえで、身のまわりの手助けを必要としている人に対して、できる範囲で支援していただけるようお願いいたします。  
※避難支援者には、自主防災会(自治会・町内会)・民生委員などの皆さんが含まれます。

**Q** 名簿に記載されている避難行動要支援者が別の地区の人であるが、このような場合はどうしたらよいですか？

**A** 他の地区の方がいた場合は、該当地区の名簿・台帳をお持ちの方(自主防災会長・担当の民生委員)に台帳をお渡しいただき、ご自分の地区の名簿から削除してください。  
また、このような場合は、次回以降、市から正しい名簿をお渡しできるよう、必ず福祉総務課までご連絡ください。



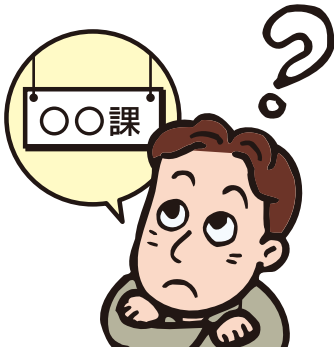




# どうしましたか? May I help you?

무슨 일이세요? / 怎么了?

Posso lhe ajudar?



どこへ行きたいのですか?

Where do you want to go?

어디에 가고 싶습니까?

想去哪里?

Para onde você quer ir?

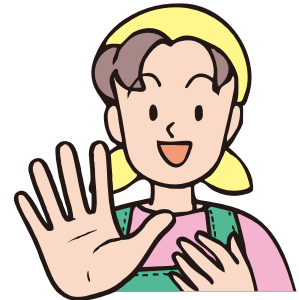


一緒に行く

Go together

함께 간다 / 一起去

Ir junto



まってて

Wait

기다려 주세요 / 等一下

Espera



トイレ

Restroom

화장실 / 洗手间

Banheiro



のみたい

I am thirsty

목이 말라요 / 我想喝

Estou com sede



いたい

Pain

아프다 / 疼

Dor

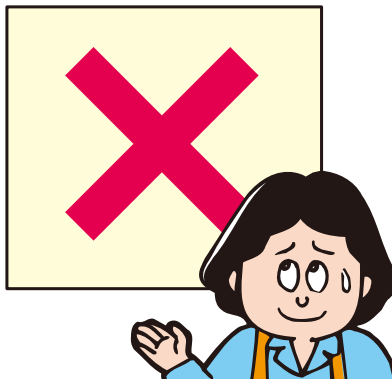


はい・ある

Yes

네・있다 / 是・有

Sim・Tenho



いいえ・ない

No

아니오・없다 / 不・没有

Não・Não tenho



わかりません

I don't understand

모르겠습니다 / 不明白

Não entendo

# あなたのことを教えてください

Please tell me about yourself  
당신의 대하여 알려 주세요 / 请告诉我你的情况  
Por favor me fale sobre você

## あなたの \_\_\_\_\_ ?

What is your \_\_\_\_\_ ?

당신의 \_\_\_\_\_ ?

你的 \_\_\_\_\_ ?

Qual é o seu \_\_\_\_\_ ?



な まえ  
**名 前**

Name / 이름 / 姓名 / Nome



じゅう しょ  
**住 所**

Address / 주소 / 地址 / Endereço



でん わ  
**電 話**

Telephone number / 전화번호 / 电话号码 / Número de telefone



でん わ  
**電話してください**

Please call  
전화해 주세요  
请打电话  
Ligue, por favor



**ほしい**  
I want it  
주세요  
我想要  
Eu quero isso

筆談にご利用ください

「ゆっくり」「やさしく」話しかけてください

- まず、何に困っているのか、どうしたいのかを具体的に聞いてください。
- やさしい言葉で、ゆっくり、簡潔に説明してください。

静岡市役所

保健福祉長寿局 健康福祉部 福祉総務課  
〒420-8602 静岡市葵区追手町5番1号  
電話054-221-1366

## 避難行動要支援者避難支援マニュアル

---

第1版 平成24年12月発行

第2版 平成29年3月発行

第3版 令和元年9月発行

編集・発行 静岡市 保健福祉長寿局 健康福祉部 福祉総務課

〒420-8602 静岡市葵区追手町5番1号

TEL 054(221)1366

FAX 054(221)1091

---