

# 災害時要援護者避難支援ガイドライン

相 模 原 市

# 目 次

## はじめに

- 1. 取組みの概要及び必要性について … 4
- 2. 災害時要援護者に対する避難支援の考え方 … 5

## 第1部 地域における災害時要援護者への支援活動

- I 災害時要援護者支援活動の取組み
  - 1. 支援組織について … 8
- II 平常時の支援活動（事前対策）
  - 1. 災害時要援護者の所在情報の把握及び災害時要援護者支援台帳の作成 … 10
  - 2. 災害時要援護者に対する安否確認や情報伝達の仕組みづくり … 18
  - 3. 災害時要援護者の視点に立った地域内避難環境の点検・調査 … 18
  - 4. 災害時要援護者支援訓練の実施 … 21
- III 南海トラフ地震臨時情報発表時の対応 … 24
- IV 災害発生後の支援活動（事後対策）
  - 1. 安否確認、救出救護活動 … 25
  - 2. 避難誘導方法 … 28
  - 3. 避難所における支援活動 … 30
  - 4. 様式 … 33
    - 災害時要援護者支援台帳
    - 防災マップ台帳

## 第2部 災害時要援護者情報の把握に対する市の支援

- I 災害時要援護者の所在情報の提供について（災害時要援護者避難支援事業）
  - 1. 用語の定義 … 36
  - 2. 市が支援組織に提供する同意者名簿の対象とする災害時要援護者 … 38
  - 3. 支援組織に提供する同意者名簿の作成 … 38
  - 4. 支援組織への同意者名簿の提供 … 39
  - 5. 個人情報に関する研修の実施 … 40
  - 6. 災害発生時の情報提供についての基本的な考え方 … 40
  - 7. 個人情報の取り扱いについて … 41

II 災害時要援護者避難支援モデル事業の取組み状況について	
1. モデル自治会の取組み	… 4 3
III 個別避難計画の作成に係る取組について	
1. 個別避難計画とは	… 4 5
2. 個別避難計画に記載する事項	… 4 5
3. 個別避難計画の作成	… 4 6
IV 様式	
1. 協定書ひな型	… 4 7
2. 支援組織の実施要領の例	… 5 1
3. 災害時要援護者避難支援事業情報提供同意書	… 5 3
4. 個別避難計画	… 5 4
V 防災情報の入手について	… 5 6



## はじめに

### 1. 取組みの概要及び必要性について

近年、豪雨による洪水や土砂災害等の大規模災害において、高齢者、身体障害者、知的障害者、精神障害者、乳幼児、病人、妊産婦、外国人など災害に際して必要な情報を得ることや迅速かつ適切な防災行動をとることが困難である者、いわゆる「災害時要援護者」に被害が集中している状況の中で、その支援体制づくりが課題となり、本市においても支援体制について検討を重ね、平成24年9月に、「災害時要援護者避難支援ガイドライン」を策定しました。

一方、国においては、平成18年に「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」を作成し、避難支援体制の整備に向けた取組を進めてきたが、平成23年の東日本大震災において高齢者・障害者の被害が顕著であった事を教訓に、平成25年に災害対策基本法が改正され、市町村長に「避難行動要支援者名簿」の作成が義務付けられ、国の避難支援ガイドラインは「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」として全面改定されました。

令和3年5月には、災害対策基本法が改正され、避難行動要支援者ごとの個別避難計画作成を市町村の努力義務とするなどの規定等が創設されました。また「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」の改定により、個別避難計画は、地域の実情に応じて、改正法施行後、概ね5年程度で作成に取り組むことが示されました。

本市においては、各地域の実情や地理的な特性によって、防災面の課題も異なり、様々な住民組織や活動があり、保健福祉ニーズとそれを支える体制にも違いがあるなど、多様性に富んでいることから、全市一律に災害時要援護者避難支援を一つの方式により策定することは、現実的ではありません。

この「災害時要援護者避難支援ガイドライン」は、各地域においてそれぞれの地域の実情に応じた避難支援の仕組みを構築する際の参考としていただくために、災害時要援護者の個人情報保護など、最低限守るべきルールを示すとともに、地域内における災害時要援護者の避難支援に係る手順、具体的な支援の方法、支援台帳・個別避難計画のひな型や構築した避難支援の仕組みが円滑に機能するかどうかを検証するための訓練の方法などについて示しております。

引き続き、本ガイドラインを参考にして、各地域において、災害時要援護者の避難支援の取組みが、積極的に進められるきっかけになれば幸いです。

## 2. 災害時要援護者に対する避難支援の考え方

### (1) 災害時要援護者とは

地域防災計画では、災害時要援護者とは、高齢者、身体障害者、知的障害者、精神障害者、乳幼児、病人、妊産婦、外国人など災害に際して必要な情報を得ることや迅速かつ適切な防災行動をとることが困難である者であり、災害対策基本法第8条の「要配慮者」と同義であるとされています。

そのため、災害が発生した場合には、地域にお住まいの人々の理解や支援が必要となります。

災害時要援護者は、具体的には、次のような方が想定されます。

#### 介護が必要な高齢者

身体上又は精神上の障害があつて常時介護を必要とする高齢者をいい、移動や生活全般に積極的な介護が必要です。

#### 肢体に障害のある人

四肢や体幹の機能に障害のある人をいい、生活全般について障害の程度に合わせた積極的な支援が必要です。

肢体不自由の部位や程度は、人によりさまざまです。歩行が難しい方や、荷物を持つことが難しい方、麻痺の程度により姿勢の維持が難しい方や言葉を話すことが難しい方もいます。

#### 視覚・聴覚に障害のある人

眼(視力・視野)の機能や耳の機能に障害のある人をいい、情報の受発信について支援が必要です。また、視覚障害のある人は移動の支援が必要です。

なお、視覚障害といっても、人により見え方や特徴が大幅に違います。また、天候や時間などによって見え方に変化があります。

また、聴覚障害についても、人により聞こえの程度が大幅に異なります。

#### 音声・言語・そしゃく機能に障害のある人

発音や言語の機能の障害やそしゃく機能に障害のある人で、音声や言葉を発することができないため、助けを呼ぶことなどが困難であり、安否の確認等の支援が必要です。

音声・言語障害の方は、人工喉頭を用いて声を発することができる方もいれば、声を全く発せられない方もいます。また、言語障害のひとつである失語症の方は、書かれたあるいは話された言葉を、表現あるいは理解することができません。咽頭がんなどのため、喉へ穴を開けた、永久気管孔がある音声・言語障害の方は臭いを感じないこともあります。

#### 身体内部に障害のある人

心臓、腎臓、呼吸器などに機能障害がある人をいい、医療的援助が必要です。

心臓機能障害や腎臓機能障害、膀胱・直腸障害など、外見からは障害があることがわかりにくく、また

本人も支援してもらいたいことを遠慮して伝えずにいることもあります。外見によらずに障害を理解することがなにより大切です。要援護者から協力の依頼があったら、日常生活で障害となることを確認、理解して協力しましょう。

人工透析患者は、透析が受けられなければ命にかかわるため、透析が受けられる施設の情報を提供することが重要です。

人工呼吸器を装着している人は、停電により電源を喪失すると呼吸ができなくなり、バッテリーの確保や機材運搬の援助、また、音声や言葉を発することができず助けを呼ぶことなどが困難なため、安否の確認等の支援が必要です。

### 知的障害のある人

環境の変化に適応して、生活課題に対し適切に対応・解決する能力に障害のある人をいい、自ら理解や判断することが困難であるため、周囲の思いやりと協力が必要です。また、危険に対する認識が不十分な場合もあり、安全に対する配慮が必要です。

知的障害の方は一見すると障害が分かりにくい人もおり、また障害の程度も様々です。物事の理解がゆっくりしており、抽象的な事柄の理解、臨機応変な対応が苦手で、意思疎通が上手く行えない方もいます。文字・言葉より、絵柄での情報伝達が理解しやすい方もいます。

### 精神障害のある人

統合失調症やうつ病などの精神疾患により、日常生活や社会生活のなかで生活のしづらさを感じたり、制限を受けたりしている人をいいます。

精神疾患は様々な原因から引き起こり、誰もがかかる可能性のある病気であり、多くの方が薬物治療を受けているため、医療的支援が不可欠とされています。

### 高齢者のうち特に配慮を要する人

受信した災害情報を理解することに時間がかかったり、困難であったりして、迅速に避難することが難しくなることから、周囲の方々の適切な支援が必要です。

### 妊婦・乳児がいる母親

体調が変化しやすいため注意が必要であるとともに、移動や授乳など生活全般に、手助けや心配りが必要です。

### 災害により保護者と離れてしまった乳幼児

災害により、保護者と離れてしまうという、心の傷を受けており、心の傷をいやし、乳幼児が安心感を持てるよう配慮が必要です。

### 日本語が理解できず、情報伝達が困難な外国人

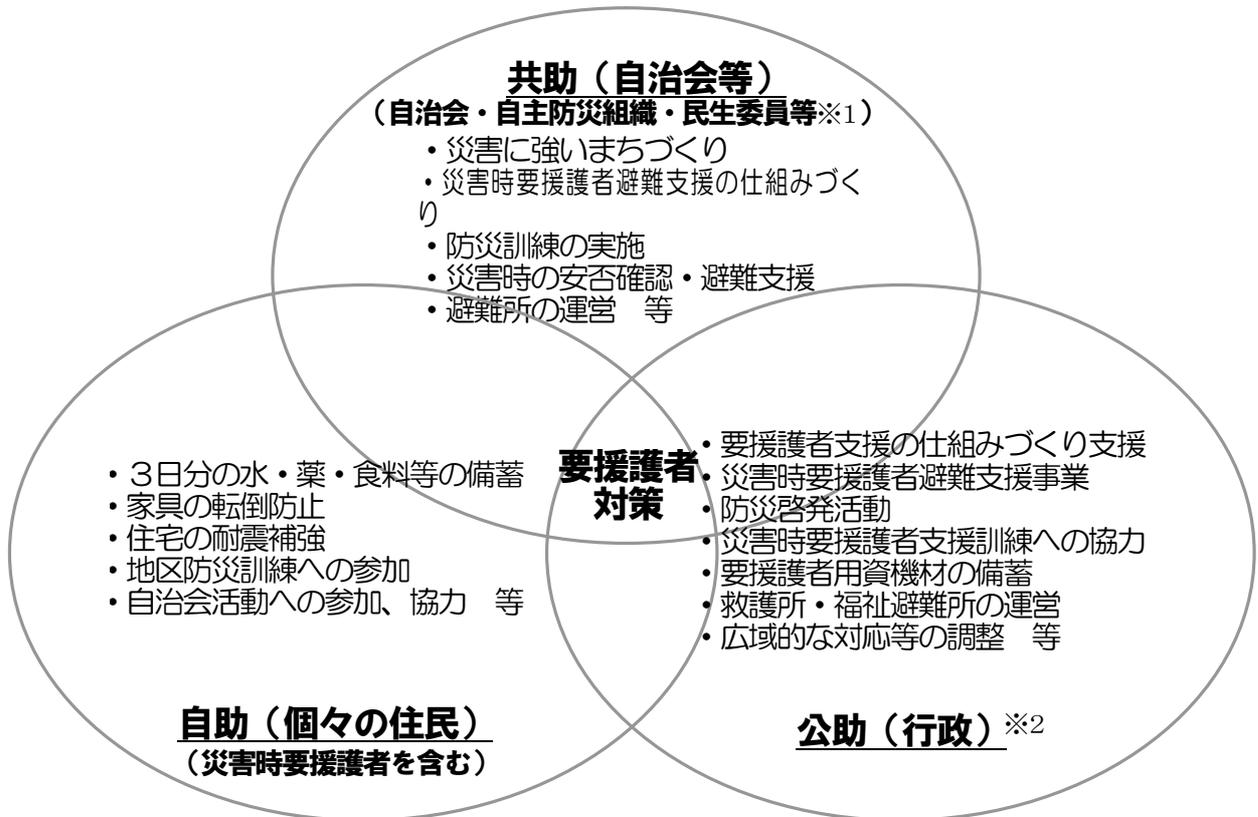
外国人のうち日本語が理解できない人については、情報の受発信について支援が必要です。

## (2) 避難支援についての自助、共助、公助の役割分担等

避難支援についての役割分担は、地域防災計画に記載のとおりであり、その取組みの主体は地域で活躍する市民、自治会、自主防災組織、民生委員児童委員協議会等の支援組織となります。市は各地域内における避難支援の仕組みづくりを推進し、地域の防災力の向上をめざします。

なお、市の関係部局は連携して各地域における要援護者支援の仕組みづくりに対して、支援を行うとともに、広域的な対応の調整等を行います。

### 役割分担のイメージ



#### ※1 共助を担う団体について

地域内の共助を担う団体は、地域の代表的な団体である自治会(自主防災隊)がその中心となると考えられますが、地域の実情に応じて、民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会、老人クラブ、災害ボランティア組織等、地域の各種団体が協力し、それぞれの役割分担等について話し合いにより進めていくことが重要です。

#### ※2 公助について

過去の災害の例を見る限り、災害発生直後には公助(行政)による災害時要援護者一人ひとりへの迅速な対応は難しいことが予想されます。

防災の基本となるのは「自助」であり、そして「共助」です。日本火災学会の「1995年兵庫県南部地震における火災に関する調査報告書」では、生き埋めや閉じ込められた際に自力や家族によって助かった「自助」が66.8%、友人や隣人、通行人に助けられた「共助」が30.7%と自助と共助を合わせて9割以上となっています。なお、救助隊に助けられたという「公助」は、2%以下となっています。

## 第1部 地域における災害時要援護者への支援活動

### I 災害時要援護者支援活動の取組み

#### 1. 支援組織について

##### (1) 支援組織づくり

災害時要援護者の避難支援活動を進めるにあたっては、見守り活動や声掛けなど、普段から、近隣の身近な人たちによる結束した取組みが不可欠です。また、これを組織的・継続的に進めていくためには、取組みの基盤となる支援組織が必要となります。

災害時要援護者の避難支援は、単位自治会などを中心とした地域の支えあいが基本となり、支援組織の母体としては、地域に密着した「単位自治会」、「自主防災組織」などが考えられます。

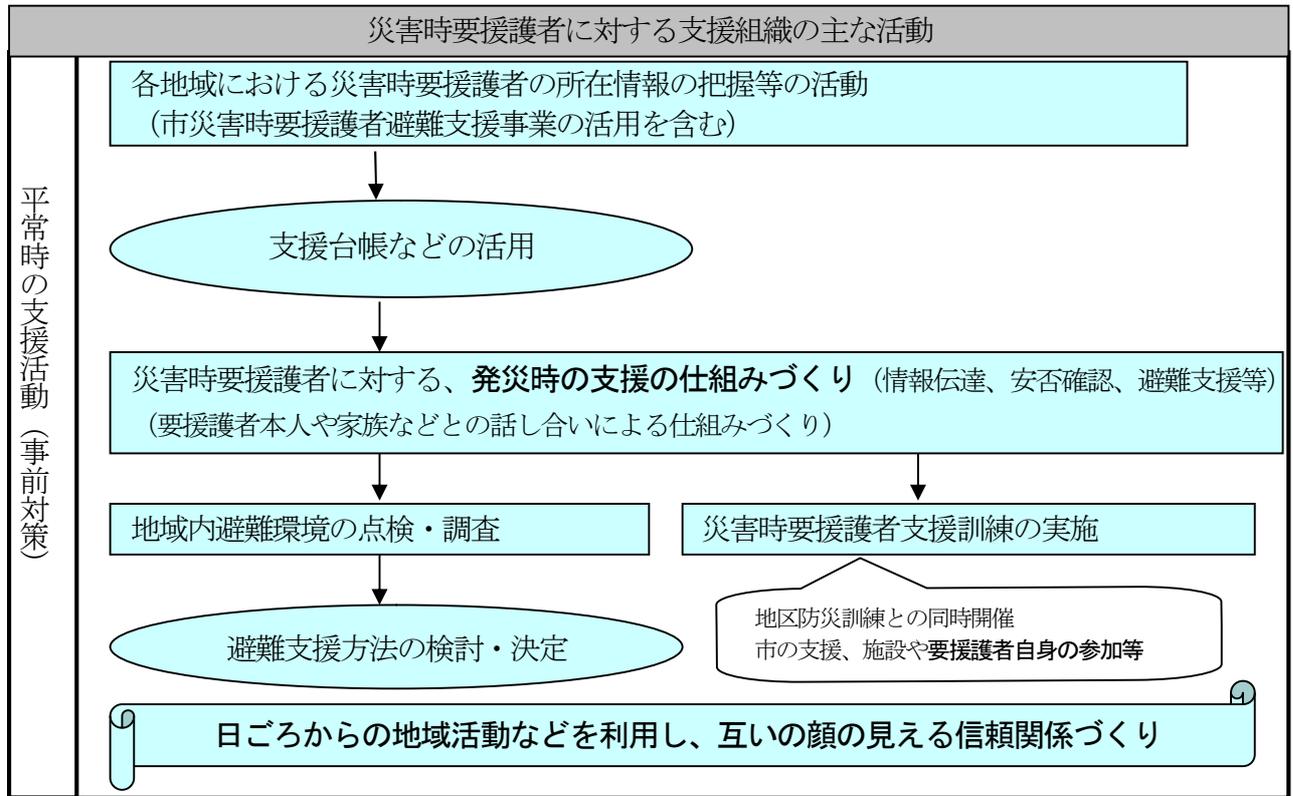
また、支援組織が取組みを進める上では、災害時要援護者を具体的にサポートする支援者となる「地域住民」のほか、地域福祉の担い手である「民生委員・児童委員」などの福祉関係者の協力も必要となります。

なお、災害時要援護者の情報収集や具体的な支援にあたっては、地域における個々の組織による活動だけでは非効率であり、限界があります。

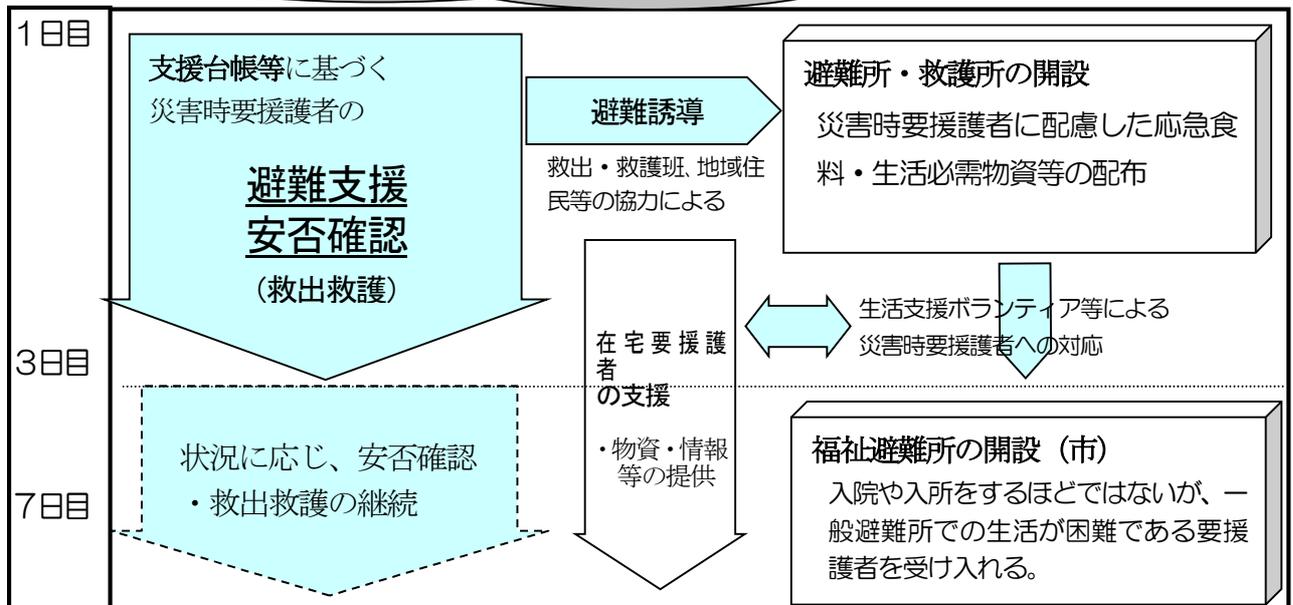
このため、地域の各種団体が、地域の実情に応じて、お互いに協力・連携する体制を構築した上で、地域が一丸となって取り組むことが極めて重要です。

## (2) 活動例

支援組織の主な活動の流れは、次のとおりです。



## 災害発生(※)



※ 災害発生の前に南海トラフ地震臨時情報等が発表された場合 (P 2 4 参照)

- ・災害時要援護者の災害に対する備えの手助け
- ・情報伝達・事前避難の支援など

## II 平常時の支援活動（事前対策）

大規模地震等の災害はいつ起こるかわかりません。万一、災害が発生した場合に、災害時要援護者に対して地域の皆さんが迅速かつ的確な支援活動を行うためには、日頃から災害時要援護者の所在情報の把握や災害時要援護者本人及び家族、社会福祉施設等に対する防災意識の啓発活動を欠かさないことが必要です。

### 1. 災害時要援護者の所在情報の把握及び災害時要援護者支援台帳の作成

地域における災害時要援護者の所在情報は、地域の皆さんが災害時要援護者と日頃から信頼関係をつくり、その活動の中で積極的に情報を把握していくことが望まれますが、プライバシー保護の問題もあり、情報収集が困難な場合も考えられます。

また、「災害時に要援護者を誰(避難支援担当者)が、どこ(避難所等)に、どのような手段(車いす等)で避難させるか。」や「災害時の緊急連絡先」など、事前に避難支援についての計画(災害時要援護者支援台帳)を策定しておくことが、災害時においても落ち着いた避難支援活動につながります。

このため、本ガイドラインでは、ひとつの例として災害時要援護者の所在情報の把握及び災害時要援護者支援台帳の作成方法をお示ししますので、その他の方法も含め各地域の実情に合わせて、十分にご検討のうえ取り組まれるようお願いいたします。

#### (1) 災害時要援護者の所在情報の把握

災害時要援護者がどこに住んでいるのか、どのような支援を必要とするのかなどの災害時要援護者情報の把握については、災害時要援護者本人の理解と同意を得ながら進めていくことが原則となります。

情報収集の進め方としては、次のような方法が考えられます。

##### ① 「手上げ方式」

あらかじめ災害時要援護者支援台帳を用意し、支援対象者を特定して呼びかけにより災害時要援護者としての希望を募ります。

地域住民への呼びかけについては、ひとりでも多くの住民へ周知できるよう、支援組織の皆さんの主体的かつ意欲的な活動が必要となります。

#### 【支援対象者の例】

- ・要介護者で支援が必要な人
- ・障害のある人で支援が必要な人
- ・その他災害時に自力で避難が難しい難病患者等

これらの対象者は一例として示したものですので、各地域で十分に対象範囲をご検討ください。

## ② 「同意方式」

①の「手上げ方式」を補完するため、災害時要援護者本人に直接的に働きかけて、必要な情報を収集する「同意方式」も併せて実施します。

## ③ 行政情報の活用

次のとおり、市が保有する行政情報を活用することも可能です。

### ◎ 災害時要援護者情報の把握に対する市の支援について（災害時要援護者避難支援事業）

市では、地域で進められる災害時要援護者支援対策にご利用いただくために、地域にお住まいの災害時要援護者の情報を地域の支援組織へ提供します。具体的には、支援組織が事業実施に関する協定を市と締結した場合に、市が、当該区域にお住まいの災害時要援護者に対して、地域の支援組織への個人情報提供の意向確認を行うとともに、情報提供に同意された災害時要援護者の名簿（同意者名簿）を作成します。

この「同意者名簿」には、地域への情報提供について同意された災害時要援護者の住所・氏名等が記載されています。支援組織では、この名簿情報などを利用して災害時要援護者の所在情報の事前把握を行い、災害時要援護者の支援台帳の作成等、支援体制の構築を行います。

なお、この災害時要援護者情報の把握に対する市の支援については、第2部に記載しています。

## （2） 災害時要援護者支援台帳の作成

災害時要援護者一人ひとりに対する避難支援の計画として、支援組織の支援担当者等を中心に、「災害時要援護者支援台帳」を作成（P13に支援台帳作成例）します。

- ① 災害時要援護者支援台帳の作成にあたっては、災害時要援護者本人又はその家族の意向を確認して行います。
- ② 支援担当者等（災害時要援護者の個人情報に係る守秘義務を確保できる範囲内の者）が、災害時要援護者への戸別訪問等により現況調査を行います。訪問する支援担当者等は個人情報保護についての研修等により、個人情報保護について十分に理解した者とします。
- ③ 戸別訪問等では、災害時の支援のために必要な範囲の情報のみを聴取することとし、災害時の支援に関わる支援担当者等が共有する災害時要援護者支援台帳として整理・保管します。

[災害時の支援のために必要な範囲の情報の例]

住所、氏名、性別、生年、電話番号、家族の状況、緊急連絡先、情報伝達方法（メールアドレス、FAX番号等）、介護や障害の内容、避難所での配慮事項など

- ④ 情報の収集にあたっては、原則として戸別訪問としますが、その際には第三者に情報が見られてしまうことが無いように配慮(一覧名簿ではなく、個票として持参する、情報の収集は回覧ではなく、情報の提出時には封書による封印を行うなど)が必要です。
- ⑤ 作成した災害時要援護者支援台帳は、災害時要援護者本人又はその家族の同意の上で、支援組織内で共有することができます。
- ⑥ 支援組織は、災害時要援護者支援台帳の内容に変化が無いか、年1回程度、災害時要援護者本人や家族に確認します。

### (3) 災害時要援護者情報の管理

皆さんが取り扱う災害時要援護者の方の情報は、ご自分の情報と同じく非常に大切な個人情報ですので、プライバシーに十分配慮し、個人情報保護法のルールに沿って、適切に管理する必要があります。

このため、保管場所や方法など、個人情報の取扱い等に関するルールを定めておく必要があります。

[具体例]

- ・災害時の避難支援に不必要な情報は収集しないこと
- ・災害時要援護者支援台帳は、災害時の支援に必要な最小限の担当者間で把握すること
- ・個人情報を取り扱う場合は、情報の紛失・漏洩を防ぐこと
- ・災害時要援護者の支援に関係の無い第三者にうっかりお話しすることなどがないように注意すること

◎ 支援台帳作成例 (P33に様式があります)

〇〇〇 自治会 災害時要援護者支援台帳 (例)

この台帳は、風水害や地震等の大規模な災害が発生したときに、地域において安否確認や避難誘導などの支援を希望される方をあらかじめ把握し、居住地域の支援組織(自治会、自主防災隊、民生委員・児童委員など)により、災害時の安否確認や救出などの支援活動を迅速に行うため、平常時からの事前対策の検討などに活用させていただきます。

なお、災害時の状況によっては、支援者の多くも被災者になりうることから、この台帳を提出することで、災害時等の支援が必ず約束されるものではないことについて、ご理解くださいますようお願いいたします。

※この台帳を作成するために聞き取り調査をする時は、全ての項目を埋める必要はありません。

ふりがな 名前	さがみ たろう		<input checked="" type="radio"/> 男	女
	相 模 太 郎			
住 所	相模原市 〇〇 区 〇〇町 1-1-1 〇〇アパート101			
電話(FAX)	042-000-0000 (042-000-0000)	生 年	昭和 13年	
緊急連絡先	046-111-0000	氏名関係	相 模 一 郎 (子)	
緊急連絡先	046-000-1111	氏名関係	緑 花 子 (子)	
支援が必要な理由 (※該当するものに○をつけてください)				
<input checked="" type="radio"/> 自主避難に不安がある <input type="radio"/> ねたきりなどの要介護者の家族がいる <input type="radio"/> 障害のある家族がいる (上肢・下肢・体幹・視覚・聴覚・その他) <input type="radio"/> 日本語ができない外国人家族がいる (言語: _____ 語) <input type="radio"/> その他の支援が必要である ( _____ )				
災害時に、特に知っておいてほしいことや気をつけてほしいことをご記入ください。				
<b>家族構成</b> ひとり暮らし。市内に長男、次女が居住しているが、災害直後の支援は困難である。				
<b>身体の状況 (移動 (避難) に介助が必要かなど)</b> 避難の際には、杖が必要である。				
<b>避難生活等で特に配慮が必要なことなど</b> 移動には杖が必要であるため、トイレの近くを希望。また、食事等の配布にも注意をすること				
必要な医療について <input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無				

連絡先 ( \_\_\_\_\_ )

支援台帳は、下記のような「日頃から気をつけておくこと」も考慮して、災害時要援護者本人及び家族と一緒に作成します。

## 状態別・日頃から気をつけておくこと

※写しをとり点線に沿って切り取ることで、災害時要援護者の方に渡すこともできます。

### ○共通事項

薬が必要な方は、お薬手帳等を非常用持ち出し袋等で保管することが有効です。

#### ●寝たきりや足腰が不自由な人

日ごろ過ごす場所は、できる限り大型家具や落下物のない安全な部屋とし、非常時持ち出し袋や車いすや歩行補助具等を玄関口などに備えておき、いざという時には支援者の協力により速やかに避難しやすいようにしましょう。

家族が外出して一人になるような場合には、近隣の支援者などにひと声かけておいてもらいましょう。

#### ●肢体に障害のある人

できる限り大型家具や落下物のない安全な部屋で過ごせるようにしましょう。また、家具の転倒、移動防止用具の設置等を行いましょ。非常時持ち出し袋などを身近に用意するとともに、肢体の都合で特殊な食器類を用いている方は、それらも非常時持ち出し品として用意しておくといでしょ。

車いすや杖などを玄関口などに備えておき、いざという時には速やかに避難しやすいようにしておきましょ。

実際に避難行動を体験するためにも、地元の自主防災組織などが行う防災訓練に積極的に参加し、また地域の方などと災害時のことについてお互いに考える機会を設けましょ。

家族が外出して一人になるような場合には、近所の方などにひと声かけておいてもらいましょ。

#### ●視覚に障害のある人

家の中の整理整頓に努めて避難しやすいようにしておくとともに、災害時の避難経路を把握し、安全に通れるか確認しておきましょ。

白杖、めがね、点字機器類やラジオは、いつも安全で身近な場所に置き、取りやすいようにしておきましょ。また、ガラス等の飛散により床が危険になることも考えられるので、スリッパや軍手などを用意しておくのもいでしょ。

非常時持ち出し袋には、スペアのメガネ、白杖などやラジオや携帯電話用の予備電池を備えておきましょ。

普段から、家族や隣近所の方など身近な支援者に、災害時における情報提供や避難誘導などをお願いしておきましょ。

また、日頃から支援者と連絡する手段等を確認し協力をお願いしておくとともに、自分からの連絡も速やかに行えるよう、短縮ダイヤルに登録しておくなどの工夫をしましょ。

### ●聴覚に障害のある人

補聴器等は、災害発生時に速やかに利用できるよう、いつも安全で身近な場所に置き、取りやすいようにしておきましょう。

非常時持ち出し袋に、スペアの補聴器や予備電池、筆談用の筆記用具を備えておきましょう。

文字情報が得られる手段として、携帯電話等の携帯端末も有効ですので、予備の電源も含め、備えておくといいでしょう。

さがみはらメールマガジンでは、防災に関する、市内の気象情報、地震情報のほか、避難勧告等の災害に関する重要な情報が、相模原市から発信されます。登録することにより相模原市が発信する防災情報も取得できます。（受付アドレス [sagamihara@cousmail-entry.cous.jp](mailto:sagamihara@cousmail-entry.cous.jp)）

※P56～「防災情報の入手について」参照

携帯電話各社においても、災害用伝言板(被災地の安否に関する文字の伝言板)のサービスがあります。利用方法については各社のホームページ説明箇所などを参照してください。

日頃から支援者と連絡する手段等を確認し、給食給水などの救援活動の状況を教えてもらうよう協力をお願いしておきましょう。また、自分から連絡も速やかに行えるよう、FAX等を設置しておき、連絡先を短縮ダイヤルに登録しておくなどの工夫をしましょう。

普段から、家族や隣近所の方など身近な支援者に、災害時の情報提供や避難誘導などの協力をお願いしておきましょう。

また、災害時に円滑に意思疎通を行う手段の一つとして、意思疎通における基本的な事柄を書いた緊急連絡メモや、筆記用具等を備えておくのも良いでしょう。

### ●身体内部に障害のある人

日頃から服用している薬等は、紛失しないよう手元やいつでも取り出せる場所に移しておきましょう。

普段から、病歴や常用薬、医療機関、主治医などを記入した緊急連絡メモを身につけておきましょう。

人工呼吸器を装着している方はバックバルブマスクや非常用外部バッテリー（バッテリーは常に充電する）、直腸膀胱機能障害の方はストーマ使用に必要な装具や皮膚保護材の付属品など、ご自分の状況に応じて必要なものを身近に備えておきましょう。

また医療機関等に相談して、常用薬や治療食などを備え、器具などを支援者が代わりに扱う場合の手順書なども、非常時持ち出し品に備えておきましょう。

かかりつけの医療機関の主治医などと相談して、大きな被害を受けて診療ができなくなった場合の対処方法を決めておくとともに、代わりとなる医療機関の場所や連絡先などを把握しておきましょう。

また、家族などの支援者の方にも、災害時における食事や水分の摂取量や常用薬などの服薬状況などを知っておいてもらいましょう。

自主防災組織などが行う地域の防災訓練へ参加したときなどに、自分が災害発生時において障害となる事柄を周りの方に伝えて、防災について一緒に考えてみましょう。

## ●精神障害のある人

日頃からの備えとして、医薬品等の物品の管理や、緊急時の対応方法を確認しておきましょう。また、家族などの支援者の方とも、常用薬等の服薬状況や緊急時の対応方法などを共有しておきましょう。

かかりつけの医療機関の主治医などと相談して、大きな被害を受けて診療ができなくなった場合の対処方法を相談しておくとともに、代わりとなる医療機関の場所や連絡先などを把握しておきましょう。

平常時から、診断名や常用薬、医療機関などを記入したメモやお薬手帳、精神障害者保健福祉手帳等を持ち出せるようにしておき、写しを非常用持ち出し袋等に備えておきましょう。

自主防災組織などで行う地域の防災訓練に参加するなどを通じ、隣近所の方など、身近な支援者に、自らの障害の状況を伝えられる範囲で伝え、周りの方へ障害を理解してもらうとともに、地域の防災について一緒に考えていきましょう。

## ●音声・言語・そしゃく機能に障害のある人

災害時に支援者などと円滑に意思疎通を行う手段の一つとして、筆談を行うための筆記用具、意思疎通における基本的な事柄を幾つか書いた『援助を求めるメッセージ』や、緊急連絡メモを準備しておくのも良いでしょう。

文字情報が得られる手段として、携帯電話等の携帯端末も有効ですので、予備の電源も含め、備えておくとも良いでしょう。

喉頭摘出をしている人は気管孔エプロンを準備し、また、人工喉頭や携帯用会話補助装置が必要な人は、いつも身近に備えておきましょう。

日頃から支援者と連絡する手段等を確認し、給食給水などの救援活動の状況を教えてもらうよう協力をお願いしておきましょう。また、自分から連絡も速やかに行えるよう、『援助を求めるメッセージ』を幾つか事前に用意しておき、FAXの連絡先を短縮ダイヤルに登録しておくなどの工夫をしましょう。

普段から、家族や隣近所の方など、身近な支援者に、出火など緊急時の“合図”をお伝えして協力をお願いしておき、災害時には情報提供、救急連絡や避難誘導などのお願いをしておきましょう。

### 援助を求めるメッセージ (例)

私は声が出せません。  
避難場所を案内してください。

私は声が出せません。  
火事 事故 です。  
119 番 110 番  
をしてください

私は声が出せません。  
私〇〇〇は何処にいますと、  
次のところに伝えてください。  
電話 042-000-0000

### ●知的障害のある人

普段から、家族などの支援者の方と一緒に、避難行動などの防災訓練を実際に行ってみて、災害が発生したときにする行動に慣れておき、災害が発生したもしものときには気持ちがあわてないようにしましょう。

また、地域の避難訓練に参加してみるのも良いでしょう。地元の防災組織や、お付き合いのある身近な人に、災害が発生した場合には、災害についての情報を教えてもらうことと、避難が必要な場合にはその場所への誘導などをお願いしておきましょう。

非常持ち出し品に、名前、住所、いつも通っている場所などの連絡先を書いた緊急連絡メモや家族の写真等を用意しておくのも良いでしょう。

### ●乳幼児がいる人や妊娠中の人

日ごろから、物の落下や転倒の可能性が少ない安全な部屋で、乳幼児や妊産婦が過ごすようにしましょう。また、脱脂綿、ガーゼ、腹帯、鉄分やカルシウムが多い保存食及び新生児用品などの妊婦用品や、紙おむつ、ほ乳ビン、粉ミルク、ミネラルウォーター、離乳食、スプーン、おんぶ紐、ベビー毛布、母子健康手帳などの乳幼児用品を日ごろから持ち出しできるように備え、非常持ち出し品として、加えておきましょう。災害発生時に気持ちを落ち着かせるため、乳幼児が好むおもちゃなどを加えるのも良いでしょう。

支援者となる家族が留守にしているときに災害が発生する場合がありますので、日ごろから隣近所の方などに、万が一の場合の避難誘導などの援助をお願いしておきましょう。

また、地域の防災訓練に乳幼児や家族と一緒に参加してみて避難行動を体験し、防災について地域の方と一緒に考えてみましょう。

市では、防災に対する知識をさらに深めていただき、災害に備えていただくことを目的として「防災ガイドブック」を作成しております。「防災ガイドブック」は、市ホームページからもダウンロードができます。

「防災ガイドブック」

<https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/kurashi/1026529/bousai/1008638/1008640.html>

## 2. 災害時要援護者に対する安否確認や情報伝達の仕組みづくり

災害時要援護者の所在情報が把握できたら、支援組織の避難支援担当者を中心に、警戒宣言発令時や避難指示を含めて災害時に災害時要援護者の安否確認や情報伝達ができるような仕組みづくりに取り組みます。

### (1) 避難支援担当者について

避難支援担当者は、災害時要援護者への災害情報の伝達、安否確認、避難誘導を実際に行う人をいいます。また、例えば、見守り活動や声掛けなど、災害時要援護者とのコミュニケーションを通じ信頼関係を深めることで、災害時要援護者と地域との接点としての役割も期待されます。

### (2) 避難支援担当者の選定

誰が誰を担当するかなどの取り決めをしたうえで、自らが担当する災害時要援護者の支援台帳を活用して、迅速かつ適切に安否確認等が行えるようにしましょう。なお、避難支援担当者は、災害時に居合わせなかったり、避難支援担当者自身が被災することも想定されることなどから、災害時要援護者1名に対して、避難支援担当者を複数とすることが望ましい形です。

また、災害時要援護者支援には、地域内の社会福祉施設や社会福祉団体等とのつながりも必要ですので、災害時要援護者の支援を視野にいれた防災訓練(※)への参加・呼びかけを通し、お互いの協力体制をつくるよう心がけてください。

※実施方法等は、P21 4. 災害時要援護者支援訓練の実施で説明

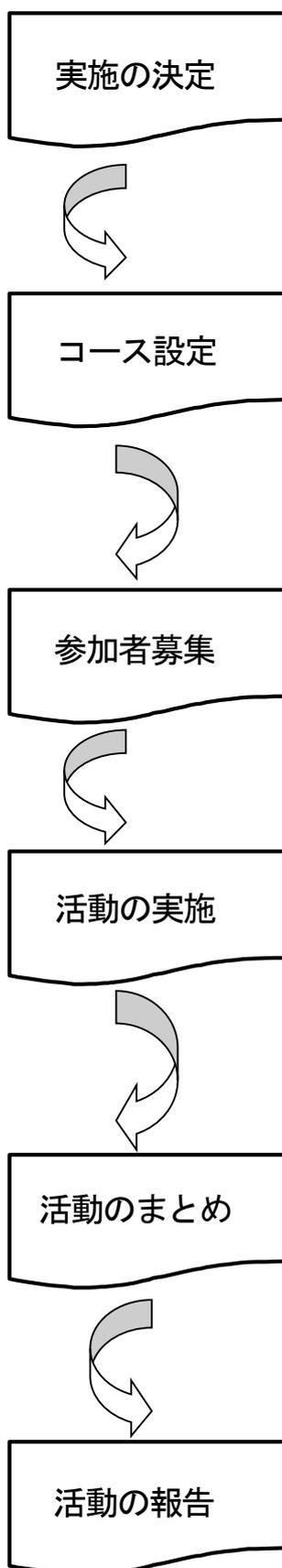
## 3. 災害時要援護者の視点に立った地域内避難環境の点検・調査

大規模災害時には、どのような状況に置かれるか誰にも予測ができないため、相当な混乱状態が予想されます。

災害時の混乱状態の中での避難・誘導は非常に困難です。そのため、避難・誘導活動を円滑に行うには、事前に、災害時要援護者を含めた多くの地域住民が、一時避難場所、広域避難場所、避難所(市内小・中学校)及び救護所(※)の周辺及び避難経路について、目標物や危険物等を点検・把握し、改善していけるような取り組みが有効です。

※広域避難場所、避難所及び救護所については「相模原市地域防災計画」等をご参照ください。

【地域内避難環境の点検・調査の例】



まず、支援組織等で活動の実施を決定し、役割分担等、実行できる体制を作りましょう。  
(災害時要援護者自身、家族、避難支援担当者、防災担当者等)

一時避難場所、広域避難場所、避難所及び救護所の周辺及び経路に基づいてコースを設定しましょう。

地域内の社会福祉施設や在宅の災害時要援護者を含め、多くの方々の協力を得るため、広く参加者を募集しましょう。

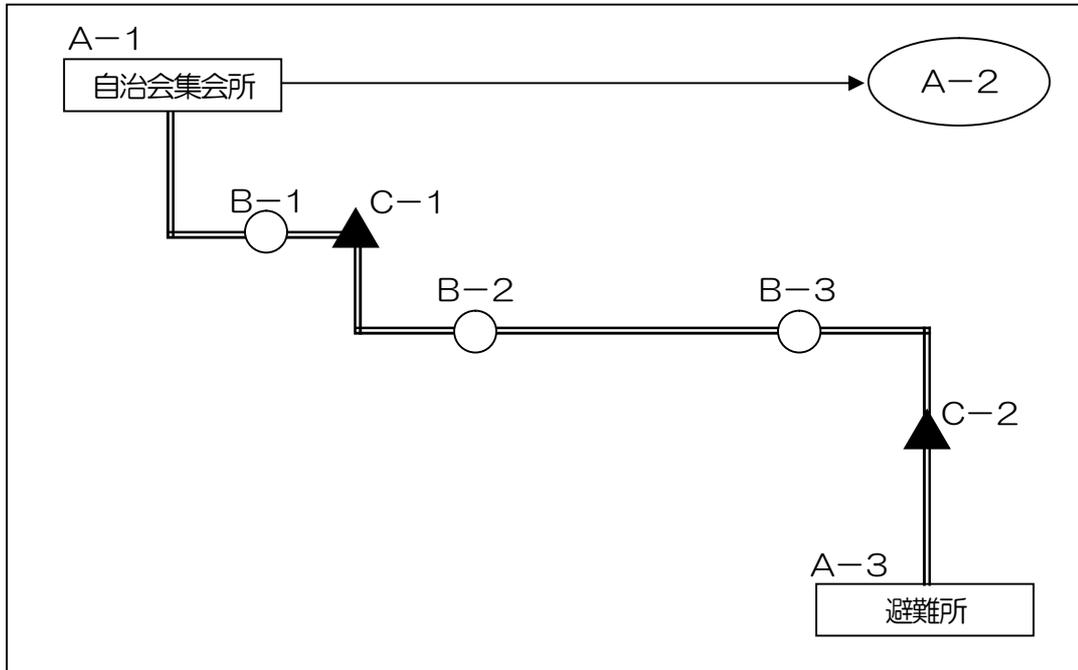
当日は、コースに分かれて、実際に点検しましょう。  
・単に歩くだけでなく、実際に車いす等に乗ってみてコースをまわってみるなど、災害時要援護者の視点で危険な場所、気になる場所等を写真撮影などの方法でチェックしましょう。(空缶拾い等の美化活動を兼ねて実施しても良いでしょう。)

実際にチェックした内容をまとめ、自治会で解決できるもの、行政等に要望するものなどに分類し、防災マップにまとめましょう。

まとめた防災マップを地域住民や関係者等に報告・配布しましょう。

【防災マップ作成例】

地図を書いたり貼ったりして、主な目標物の目印や危険な個所に印をつけ、避難経路を書き込んでおくようにしましょう。



防災マップ台帳（例） P 3 5 に様式があります

A-1	一時避難場所名称：自治会集会所
A-2	広域避難場所名称：〇〇高校
A-3	避難所名称：〇〇小学校
〔危険個所の状況〕	
B-1	老朽化した塀があり、塀が倒れるかもしれない。 (自治会等で解決可能)
B-2	道路に覆いかぶさった老木があるため、伐採をお願いしたい (市関係窓口へ改善要望)
B-3	急傾斜地の下である。 (市関係窓口へ改善要望)
〔主な目標物〕	
C-1	〇〇交差点
C-2	スーパー〇〇

#### 4. 災害時要援護者支援訓練の実施

災害発生直後の段階では、まず、「自らの身は自ら守る(自助)」及び「自分たちのまちは自分たちで守る(共助)」の意識が重要であり、そのためには、防災訓練など日頃から地域住民による自主的な事前防災活動が必要です。

市では、地区自治会連合会(地区連合自主防災隊)又は避難所運営協議会単位で実施する災害時要援護者支援訓練に対し、市職員の派遣などの支援をしています。

※単位自治会・単位自主防災組織の区域で災害時要援護者支援訓練を実施する場合、市職員の派遣による助言・指導は行えませんが、訓練内容等の問い合わせには応じられます。

なお、実施にあたっては、災害時要援護者支援訓練を単独で行うのではなく、その他の防災訓練と合同で実施する方が、効率性や実践面でより効果的です。

##### ● 災害時要援護者支援訓練のポイント

###### ①訓練に災害時要援護者や地域内の施設等の参加を求める。

・事前に把握できた災害時要援護者やその介護者、避難支援担当者、さらに地域内の社会福祉施設や学校等の参加による、安否確認や避難誘導などの訓練を実施しましょう。

###### ②簡単な介助法訓練を行う。

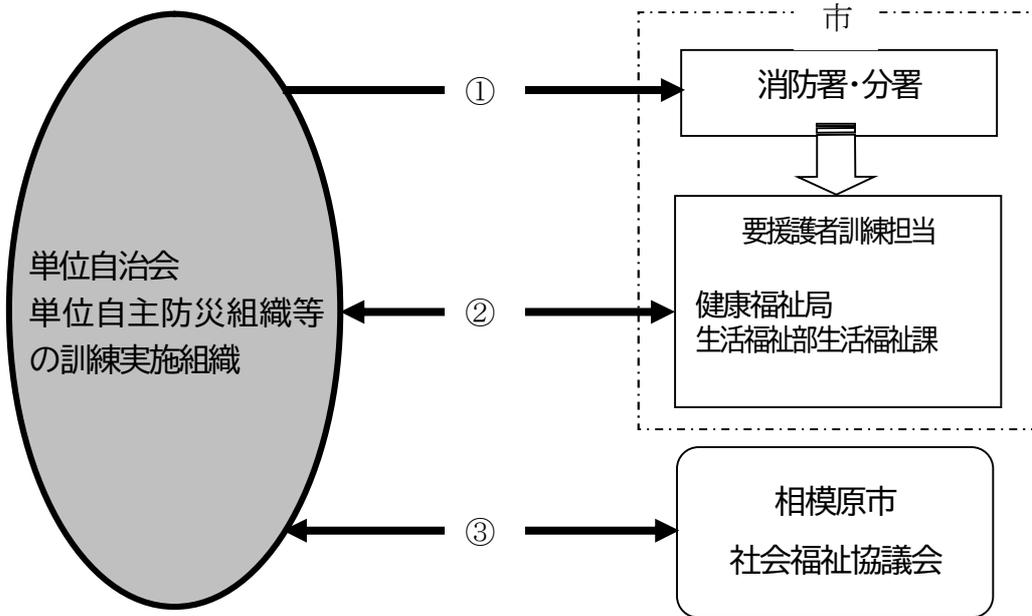
・車いす(肢体障害者体験)、アイマスク(視覚障害者体験)、耳栓(聴覚障害者体験)等を利用して、災害時要援護者の立場に立った体験訓練を実施しましょう。  
・簡単な車いすの介助方法や視覚障害者のガイド方法などを、福祉ボランティア等の実技指導のもとに実施しましょう。

###### ③災害時要援護者の避難誘導訓練を行う。

・訓練に参加される、災害時要援護者の方の自宅から避難所までの実際の避難経路を通して、災害時に備えた、避難誘導訓練を実施しましょう。

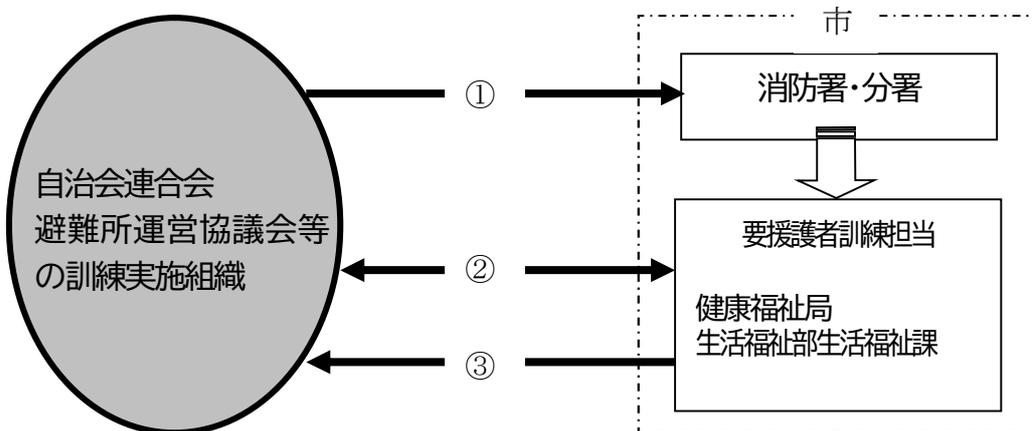
災害時要援護者支援訓練の具体的な訓練の内容について確認をしたい場合には生活福祉課へお問合せください。

●単位自治会・単位自主防災組織単位での災害時要援護者支援訓練実施手続き等の流れ



- ①訓練実施に関する申請手続き
  - ②訓練内容に関する相談・確認（市職員の派遣による助言・指導は行えません）
  - ③車いすの貸し出しに関する調整
- ※車いすの貸し出しについては、相模原市社会福祉協議会各区ボランティアセンターまでご相談ください。

●自治会連合会・避難所運営協議会単位での災害時要援護者支援訓練実施手続き等の流れ



- ①訓練実施に関する申請手続き
- ②訓練内容、スケジュール、支援内容、車いす等の調整・確認
- ③調整結果の連絡及び当日の市職員等の派遣による助言・指導の支援活動

## 連絡先等一覧

### 災害時要援護者支援訓練の内容に関する問い合わせ先

生活福祉課 電話042-851-3170 FAX042-759-4395

### 地区防災訓練実施申請書提出先

署名	電話	住所
相模原消防署本署	042(751)0119	中央区中央2-2-15 相模原消防署庁舎1階
田名分署	042(761)0119	中央区田名4841-3
淵野辺分署	042(758)0119	中央区淵野辺本町3-1-8
緑が丘分署	042(759)0119	中央区緑が丘1-32-25
上溝分署	042(762)0119	中央区上溝2163-9
南消防署本署	042(744)0119	南区相模大野5-34-1 南消防署庁舎2階
麻溝台分署	042(745)0119	南区麻溝台8-38-20
新磯分署	046(253)0119	南区磯部1229-1
東林分署	042(742)0119	南区東林間7-35-25
大沼分署	042(756)0119	南区古淵3-15-8
相武台分署	042(747)0119	南区新磯野2-51-1
上鶴間分署	042(743)0119	南区相模大野7-40-4
北消防署本署	042(774)0119	緑区橋本4-16-6 北消防署庁舎1階
大沢分署	042(763)0119	緑区大島1745-1
相原分署	042(773)0119	緑区相原4-14-9
城山分署	042(782)0119	緑区川尻1699-1
津久井消防署本署	042(685)0119	緑区寸沢嵐3455-1 津久井消防署庁舎2階
藤野分署	042(687)3401	緑区吉野433-1
青根分署	042(787)2724	緑区青根1372-1
鳥屋出張所	042(785)0119	緑区鳥屋789-7

### 車いすの貸出に関する問い合わせ先

相模原市社会福祉協議会 ボランティアセンター（電話にて）

緑区042(775)1761 中央区042(786)6181 南区042(765)7085

複数の地区で訓練が重複した際など、貸出要望に応じられない場合もあります。

また、車いすは主催者様において、原則、各区のボランティアセンターまで受取・返却をお願いいたします。

※防災訓練1回あたりにおける車いすの貸出可能台数は最大3台までとなりますので、ご留意ください。

### Ⅲ 南海トラフ地震臨時情報発表時の対応

南海トラフ地震臨時情報の発表は、大規模災害が発生する恐れがある時に、混乱を未然に防止するよう事前に住民に呼びかけるものです。

警戒宣言等が発令されると、ひばり放送や広報車などの伝達手段や、テレビ、ラジオ等の報道機関を通じて市民の皆さんに正しい情報をお知らせします。

地域の方々は、何よりも冷静に行動することが必要ですが、要介護者や障害のある人など災害時要援護者への情報伝達や事前の備えなどの手助けをお願いします。

なお、高齢者等避難や避難指示が行われたときは、災害時要援護者の方に対して、避難誘導等適切な対応を実施してください。

#### 災害時要援護者をはじめとした住民共通の必要な備え

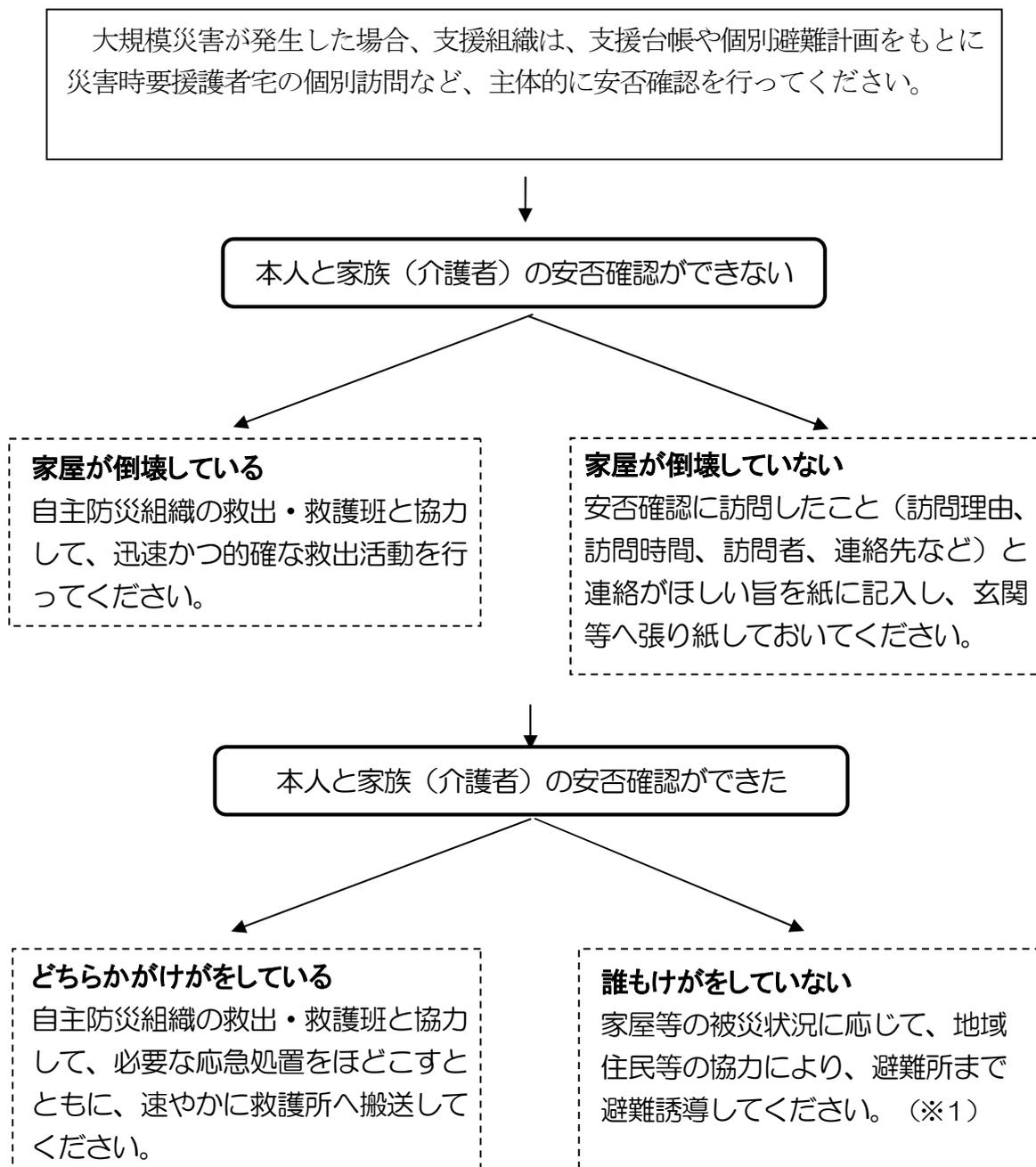
- ① テレビやラジオ、パソコンなど情報機器のスイッチは常に入れておき、正しい情報の把握に努め、デマなどに惑わされないよう冷静な行動をとる。
- ② 火気の使用を自粛する。
  - ・ガスなどの火気使用器具の使用は最小限にとどめ、いつでも消火できるようにする。
  - ・火気を使用しない場合は、必ずガスの元栓を閉める。
  - ・電気器具(テレビ・ラジオを除く)のコンセントを抜くとともに、ブレーカーの位置を確認する。
  - ・危険物(灯油、ガソリンなど引火物や発火物)の安全点検をする。
- ③ 消火器具・消火用水を確認する。
- ④ 室内で落下の恐れがあるものはすべて下に降ろすなど、家具の転倒や落下物の防止対策を行い、逃げ道を確保する。
- ⑤ 容器やお風呂に水をため、飲料水や生活用水の汲み置きをする。
- ⑥ 食料、医薬品、防災用品の確認をし、持ち出せる準備をする。
- ⑦ 自動車や電話の使用は、極力自粛する。
- ⑧ なるべく動きやすい長袖、長ズボン等に着替え、軍手や厚手の靴下・靴などを用意する。
- ⑨ 冷静に行動し、不要不急の外出は自粛する。
- ⑩ 避難場所や避難経路などをあらかじめ確かめる。
- ⑪ 家庭内であらかじめ緊急時の連絡方法等の確認をする。
- ⑫ いざという時、隣近所がみんなできちんと助け合って初期消火や避難ができるようお互いに連絡をとる。

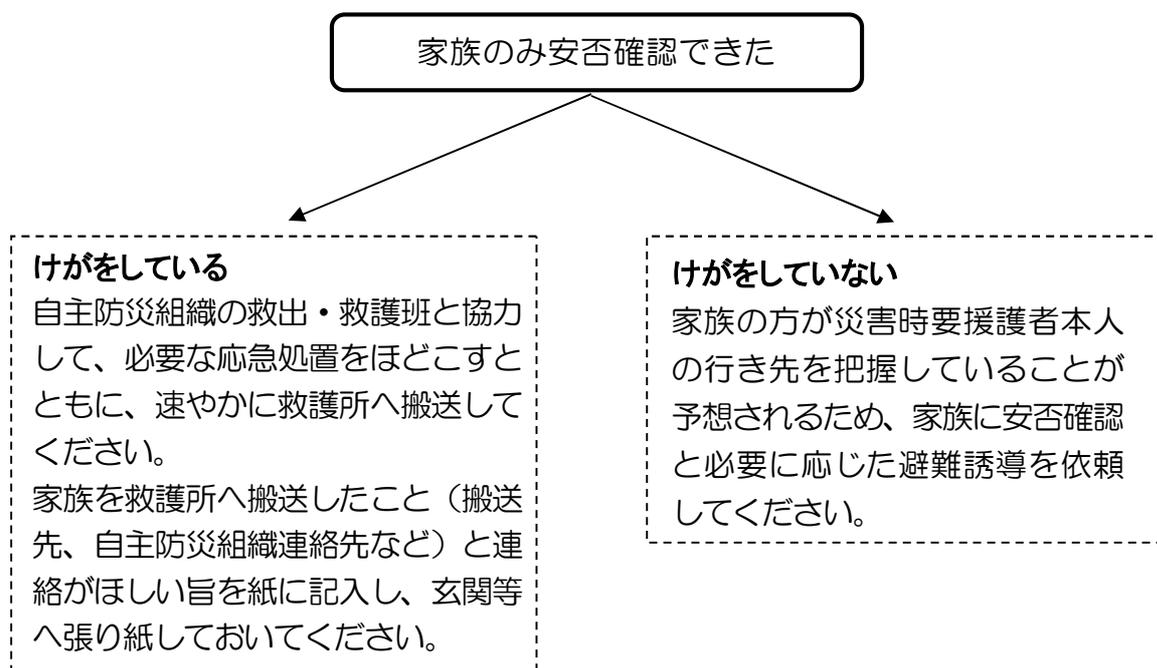
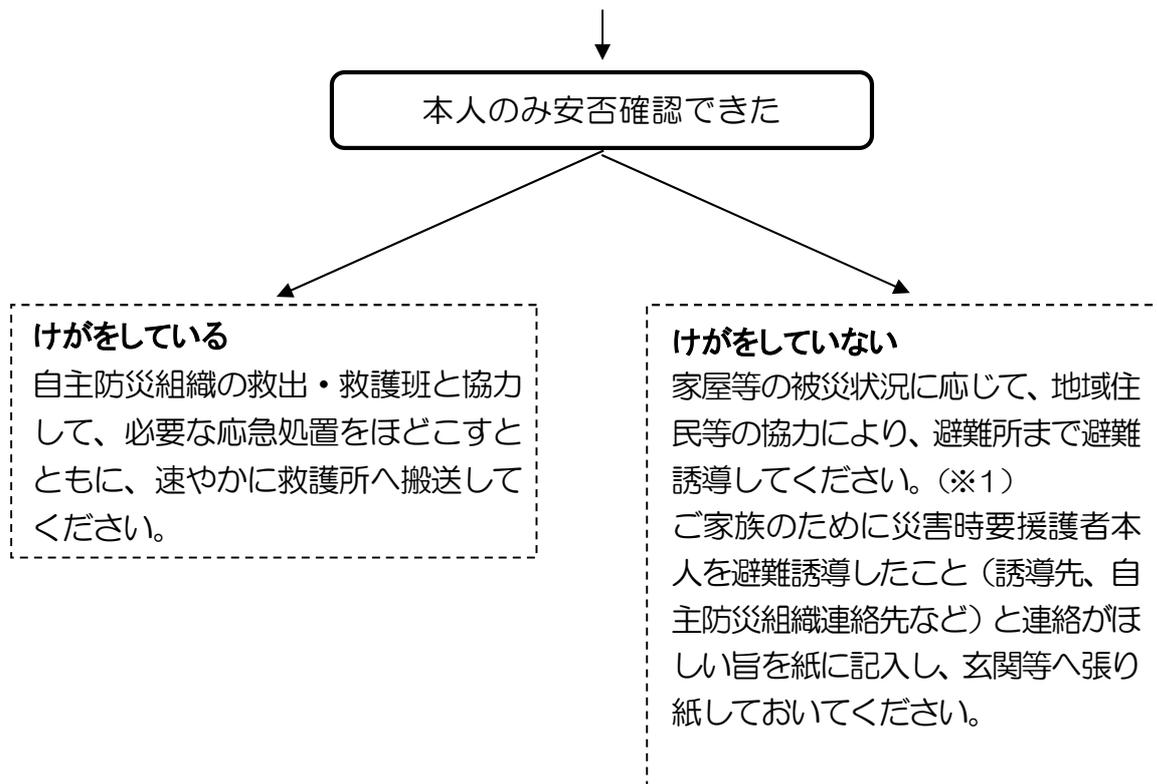
#### IV 災害発生後の支援活動（事後対策）

支援組織等を中心とした地域住民の皆さんは、災害が発生した直後は、まず、自己及びその家族の安全を確保してください。

その後、災害発生後概ね3日間を目途に、災害時要援護者を含めた地域住民の安否確認や避難支援等の支援活動を積極的に行ってください。

##### 1. 安否確認、救出救護活動





※1 避難所への避難は、家屋等の被災状況に応じて行います。家が倒壊しておらず、数日過ごす準備があれば、無理に避難所へ避難せず在宅で様子を見てください。その場合、在宅の災害時要援護者に対しては、物資や情報等の提供を行います。

### 発災後の災害時要援護者別状況と対応

災害時要援護者	想定される状況	安否確認・救出方法等
介護が必要な高齢者	<ul style="list-style-type: none"> <li>閉じ込められても、大声で助けを呼ぶことができません。</li> <li>体力的な衰え等から、自力で避難することができません。</li> </ul>	<p>閉じ込められたままになったり逃げ遅れたりすることがないように、必ず大きな声をかけ安否を確認してください。</p> <p>障害の軽い人や足腰が弱っている程度の高齢者については、1～2人で肩を貸し支えたり、車いすなど補装具により支援してください。</p> <p>障害が重度の場合や寝たきり高齢者の場合は、複数人数で頭を下げないように抱きかかえ、車いすなどにより救出、支援してください。</p> <p>医療機器の作動を確認し、作動していないときやバッテリー残量が少ないときは、病院への搬送の確認をしてください。</p>
肢体に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>とっさに自分の身を守ることができません。</li> <li>車いすなど補装具がないと一人で動けません。</li> </ul>	<p>閉じ込められたままになったり逃げ遅れたりしないよう、必ず大きな声をかけ自分の存在を知らせてから、安否の確認と救出を行ってください。</p>
身体内部に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>迅速な避難行動が取れない場合があります。医療的援助が必要となります。</li> <li>人工呼吸器装着者は、電源が確保できないと生命に直結します。</li> </ul>	<p>閉じ込められたままになったり逃げ遅れたりしないよう、必ず大きな声をかけ自分の存在を知らせてから、安否の確認と救出を行ってください。</p>
視覚に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害発生時にどこでどのような被害が発生し、どこに危険な場所があるかを知ることができません。</li> </ul>	<p>大声を出して呼びかけても返答がなく状況が把握できない場合がありますので、電灯等の光を利用した視覚情報での呼び掛けや、耳の不自由な人が発する小さな音や外国人の言葉などを聞き逃さず、速やかに閉じ込められている場所を捜し、慎重に救出してください。</p>
聴覚に障害のある人 日本語が理解できない外国人	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビ・ラジオ、ひばり放送の音声が届かない、または理解できないことにより被害の状況がわからず、避難するタイミングが遅れることがあります。</li> <li>火災が発生したり、閉じ込められても、その状況を的確に人に知らせることができません。</li> </ul>	<p>呼びかけに対し全く返答ができない場合がありますので、壁を叩く等のサインを聞き逃さないで下さい。</p> <p>配慮の必要な身体状況等がないかよく観察し、慎重に救出して下さい。</p>
音声・言語・そしゃく機能に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>閉じ込められても、声を出して助けを呼ぶことができません。</li> <li>声を出して身体状況等を説明できません。</li> </ul>	<p>恐怖感を与えないよう、誘導して下さい。</p>
知的障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境の変化を理解できず、混乱したり状況に応じた行動が取れません。</li> </ul>	<p>後ろから急に声をかけたり、強い口調や大きな物音を立てたりすることで不安等が増すことがあります。そのため、本人の前に立ち、ゆっくり、穏やかな口調で声をかけてみましょう。</p>
精神障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>精神的な不安や混乱から病状が悪化し、迅速な避難行動が取れない場合があります。</li> </ul>	<p>衛生保持、栄養摂取、休息場所の確保や、なるべく家族の人と一緒にいられるよう配慮しましょう。</p>
妊産婦や乳幼児のいる母親	<ul style="list-style-type: none"> <li>妊娠中の方や乳幼児は、日ごろから衛生保持、栄養摂取や休息、適度な運動が必要であり、急激な環境の変化により体調の悪化など、思わぬ事態がおきる場合があります。</li> </ul>	<p>心の傷をいやし、乳幼児が安心感をもてるような配慮が必要です。</p>
保護者と離れてしまった乳幼児	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害により心に大きな傷を受けています。</li> </ul>	

## 2. 避難誘導方法

災害時要援護者の避難誘導は、それぞれの状況に適した方法により、複数の人で対応することが基本となります。要介護者や身体の不自由な人などの移動には、車いすやリヤカー、担架などを使用することが想定されますが、車いす等が無い場合や複数の援助者がいない場合には、背負うなど臨機応変な対応も考えられます。なお、無理はせずに関わりに応援を求めることも必要です。

また、避難場所へ確実に移動するためには、避難路を確保しながら数人から数十人単位で行動し、災害時要援護者がはぐれないよう、列の中央におくなどの配慮や旗、ロープ、警笛などの活用が必要です。避難場所への到着後は、必ず災害時要援護者を確認するようにしてください。

災害時要援護者	避難誘導の方法
介護が必要な高齢者	<ul style="list-style-type: none"> <li>●周囲の状況を正確に伝え、車いす等の使用も踏まえて安全な場所への誘導に心がけるとともに、援助にあたってはできるだけ複数の人で対応してください。</li> <li>●避難勧告や避難指示が出されたら、要援護者の家庭を訪ねて、火の用心や安全確保、避難場所への避難などの援助をしましょう。 (誘導方法などは、肢体に障害のある人の項を参照)</li> </ul>
肢体に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>●避難勧告や避難指示が出されたら、要援護者の家庭を訪ねて、火の用心や安全確保、必要に応じて負傷の手当などの援助を行いましょう。</li> <li>●避難誘導が必要な状況のときには、留意点について家族等にアドバイスを受けながら誘導しましょう。</li> <li>●援助するにあたっては、要援護者と目線を合わせて意思疎通を図り、本人からの言葉が聞き取りにくいときには、聞き取れなかったことを伝え、再度言ってもらい、意思を確認しましょう。</li> <li>●車いすや杖を利用している方などを介助誘導する場合には、肢体などを支える場所を要援護者に確認しましょう。</li> <li>●また、誘導に当たっては「何メートル先を右に曲がる」などの動きを要援護者へあらかじめ伝えながら、避難場所へ同行、介助しましょう。 (車いす利用者の誘導)</li> <li>●車いす利用者は、押している人が感じる以上にスピードを感じるので、左右をよく確認しゆっくり押してください。</li> <li>●車いす利用者と話すときは、できるだけ目と目の高さを合わせます。</li> <li>●段差や隙間のあるところでは、ゆっくり後ろ向きに引くと、衝撃も少なく安全に進めます。</li> <li>●階段で車いすの昇り降りの援助をする場合、数人で呼吸を合わせて静かに持ち上げ、昇りは前向き、降りは後ろ向きで行います。</li> <li>●援助する人が2人いて、代わりに運ぶ道具がない場合、椅子にのせて運ぶ方法や、物干し竿2本と毛布で応急用担架が作れますので、それらなどを用いて避難させましょう。</li> <li>●支援者1人で緊急に避難させなければならないときは、シーツや毛布の両端を結び、その中にくるむように乗せて引っ張る方法もあります。</li> </ul>
身体内部に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>●外見によらずに障害を理解することがなにより大切です。要援護者から協力の依頼があったら、避難を行う上で障害となることを確認、理解して協力しましょう。また、急激な環境の変化により体調の悪化など、思わぬ事態がおきる場合がありますので、配慮が必要です。</li> <li>●医療機器をつけている方については、主治医からの指示を本人等に確認し、援助にあたっては複数の人で対応してください。</li> </ul>

視覚に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>●まず、こちらから声をかけ自分の存在を知らせてから、支援が必要かどうか確かめてお手伝いしてください。</li> <li>●誘導にあたっては、要援護者の腕や白杖などをつかまず、相手より半歩程度前に出て、要援護者に誘導をする人の腕をつかんでもらい、歩く速度をあわせて下さい。決して、こちらから杖を持った方の手を持たないでください。</li> <li>●避難誘導を行うにあたって必要なことは、積極的に問い掛けてください。</li> <li>●要援護者から、位置や大きさを尋ねられた時には、大きくはっきりとした声でゆっくり、例えば「約●Om先に交差点があります」など、具体的に説明をして下さい。</li> </ul>
聴覚に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>●意思疎通の方法は、筆談、口話（読唇術）、手話、携帯端末の電子文字などさまざまです。いずれの方法でも、要援護者からの意思表示は、しっかり確認するようにし、こちらからの意思は、「相手に分かりやすいように伝える。」という思いをもって行いましょう。</li> <li>●話しかける場合には、要援護者に顔の正面を向けて、口を大きく開け、ゆっくりと話しましょう。</li> </ul>
音声・言語・そしゃく機能に障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>●意思疎通の方法は、筆談、口話（読唇術）、手話、人工喉頭や携帯用会話補助装置を用いて行うなどさまざまです。いずれの方法でも、要援護者からの意思表示は、しっかり確認するようにし、こちらからの意思は、「相手に分かりやすいように伝える。」という配慮をもって行いましょう。</li> <li>●もし、要援護者の言葉の聞き取りが困難な場合には、相手に断ってから筆談などをしましょう。</li> </ul>
知的障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>●知的障害の方からお話があった場合には、まずよく話を聞き、避難する場合も、本人の自主性を尊重して、本人の同意を得てから行動してください。また、本人へ指示をする場合にも、否定的な表現ではなく、肯定的な表現を用いて指示をしましょう。</li> <li>●但し、災害が発生した緊急時には臨機応変な対応を必要とする場合もありますので、その場合でお話が理解されない時は、慎重に手を引いて安全な場所まで誘導するなどの行動を取りましょう。</li> </ul>
精神障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>●要援護者から支援の依頼があり、要援護者の動揺が激しい場合には、声をかけたり見守ったりしてまず落ち着かせるように対応し、本人の了解を得て、避難先へ誘導しましょう。</li> <li>●但し、災害が発生した緊急時には臨機応変な対応を必要とする場合もありますので、その場合でお話が理解されない時は、慎重に手を引いて安全な場所まで誘導するなどの行動を取りましょう。</li> </ul>
妊産婦、乳幼児のいる母親	<ul style="list-style-type: none"> <li>●妊娠中の方や乳幼児の速度に併せた配慮が必要です。また、急激な環境の変化により体調の悪化など、思わぬ事態がおきる場合があります。なるべく家族の人と一緒に避難するなど配慮しましょう。</li> </ul>
災害により保護者と離れてしまった乳幼児	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害で受けた心の傷により、パニックとなっていることもあります。乳幼児が安心感をもてるような配慮が必要です。</li> </ul>
日本語が理解できない外国人	<ul style="list-style-type: none"> <li>●情報が伝えられない中でも、安心感をもてるような対応が必要です。</li> </ul>

### 3. 避難所における支援活動

大規模災害発生後の被災者への支援活動は、避難所(小・中学校)を中心に行われます。

地域の方々が避難する避難所では、名簿を作成するための避難者カードが配布され、必要事項を記入することとなります。

特に、災害時要援護者については、状況に応じて「福祉避難所(※)」への移動も考慮しなければならないため、避難者カードには身体の状態などを具体的に記入できるよう、手助けをしてください。

また、昨今の災害発生時には、災害時要援護者が車の中や壊れた自宅等で生活している場面が報道されていますが、多くの災害時要援護者は、周りの少しの配慮があれば避難所内で生活を送ることができます。トイレ等へ移動しやすい場所や、情報提供が受けやすい場所など、避難所内で、できるだけ環境条件の良い場所に避難させてください。必要があれば、個室を設けるなど、一時でも一人で休める場所や時間を作ったり、教室や保健室などを要援護者スペースとして開設することにも配慮をお願いします。

なお、災害発生後も在宅で様子を見ている災害時要援護者は、本人はもちろん家族も介護等のために本人の側を離れられず物資や情報が届かないことが想定されるため、地域住民や災害ボランティアによる物資や情報提供等の支援活動が必要であり、避難所からの情報伝達が大切です。

#### ※福祉避難所について

福祉避難所は、要介護者、障害者、妊産婦、乳幼児、病人等、避難所生活において何らかの特別な配慮を必要とする者で、介護保険施設や医療機関等に入所・入院するに至らない程度の在宅の要援護者を対象とする二次的避難所であり、災害発生後3日を目途に必要なに応じて開設されます。避難所担当市職員が、市災害対策本部(災害時要援護者支援班)と連携して必要な対応を進めます。

#### 避難所を中心とした災害時要援護者への必要な配慮

災害時要援護者	必要な配慮
介護が必要な高齢者	<ul style="list-style-type: none"><li>○水分摂取が不足しないように留意してあげてください。</li><li>○避難所内では、長時間動かないようになりがちです。適宜、動くなど、エコノミークラス症候群の防止に努めてください。</li><li>○風邪を引くとこじらせて肺炎になりやすいので、できるだけ温度管理に配慮するなど、感染症の予防に努めてください。</li><li>○避難所で出される食べ物が十分に食べられないことによる栄養不良や体力低下等があります。</li><li>○食べ物がのどにつかえたり、気管に入ったりしやすいので、食事の介護をするときには相手のペースに合わせましょう。</li><li>○高齢になると排尿の頻度が増します。トイレに近い場所に避難スペースを設けるなどの配慮をしましょう。</li><li>○避難所内での生活情報や市からの情報を積極的に知らせてあげましょう。</li></ul>

<p>肢体に障害のある人</p>	<p>○車いすに必要なスペースを確保してください。 一般的に車いすが通るには最低でも約90cmの幅が必要です。また、避難所内での居室部分に面した通路の幅員は180cm程度、車いすの回転には直径150cm程度の範囲が必要です。 ○和式のトイレが利用できない人のためのポータブルトイレの設置や、床に寝ることが困難な人のための簡易ベッドの設置など、必要な資機材の整備を市災害対策本部に要請してください。</p>
<p>身体内部に障害のある人</p>	<p>○体力的に問題があるため、避難所での作業を、障害のない人と同じようにできない方もいます。 ○避難所の中に医療行為を受ける必要のある人工透析患者等がいる場合は、市災害対策本部と連絡を取り、通院、入院のできる病院等の確認と移動手段を確保してください。 ○自分で器具の消毒や交換をする人もいます。避難所の中では、作業スペースを設けてください。 ○身体の状態により、水、タンパク質、塩分などの制限をしなければならない人もいますので、本人によく確認してください。 ○医療機器を装着している方の電源を確保してください。医療機器は精密機械であるため発電機から電源をとる場合は、インバーターを通してください。</p>
<p>視覚に障害のある人</p>	<p>○慣れない避難所ではどこに何があるのかわからないため、最初に避難所の中を案内し、どこに何があるかを知らせるとともに、移動の際にはできるだけ支援を行ってください。 ○市からの広報、その他生活に関する情報などがきたときには必ず知らせるようにし、必要に応じて何が書いてあるのかを読んであげてください。 ○方向や物の位置を知らせるときには、時計の文字盤の位置で伝えるとわかりやすいです。「2時（右斜め前）の方向に階段があります」など ○ラジオなど音声受信設備の設置や広報等の点字版・録音版の配布を市災害対策本部へ要請してください。</p>
<p>聴覚に障害のある人</p>	<p>○避難所などで情報から取り残されないよう、掲示板や立看板などで文字情報を提供します。 ○軽く肩などに触れて知らせ、正面から口を大きく動かして話します。口の動きでわかる人もいますが、筆談や手のひらや紙に文字や絵を書いて、正確に伝えることが必要です。 ○話を聞き取る場合は、内容を紙に書いてもらい代行して周辺の人に伝えてあげてください。 ○手話・要約筆記通訳者の確保を市災害対策本部へ要請してください。</p>
<p>音声・言語・そしゃく機能に障害のある人</p>	<p>○音声・言語・そしゃく機能障害の原因は様々で、障害の原因によって必要な配慮が異なりますので、まず状況を把握して下さい。 ○紙に絵や文字を書いたり、文字盤の指差しにより意思を伝えられる人がいますので、筆記用具や文字盤を準備して下さい。 ○手話・要約筆記通訳者の確保を市災害対策本部へ要請して下さい。 ○そしゃく機能に障害のある人は、食物を喉に詰まらせる危険が高いとともに、摂取できる食物の内容・方法に著しい制限がある場合があります。また、体力的に避難所での生活に耐えられない人もいますので、市災害対策本部と連絡を取り専門家の派遣要請などを行って下さい。</p>

<p>知的障害のある人</p>	<p>○知的障害の方の多くは、環境の変化に弱く混乱しやすい傾向があります。避難所での集団生活になじめないこともありますので、要援護者やその家族に対して、なるべく普段と同じ環境になるよう配慮を心がけましょう。</p> <p>○突然の状況の変化に適応できなかったり、大勢の知らない人たちと生活を共にすることが難しい場合があります。このような時には、家族や介護者と早めに相談し、落ち着いて避難生活ができるように教室等を開放したり、福祉避難所への移送ができるよう配慮をしてください。</p> <p>○情報のやり取りは、家族や介護者などケアをしている人と行う必要があり、特に必要な投薬が受けられるよう、医療機関の情報が重要となります。</p> <p>○抽象的な情報を理解したり伝えることは苦手でも、豊かなイメージの世界を持ち、それを表現できる人たちが少なくありませんので、コミュニケーションの取り方に配慮しましょう。</p>
<p>精神障害のある人</p>	<p>○避難場所での集団生活など、いつもと違う環境での生活は、精神的に不安定になることもあるので、なるべく落ち着いて過ごせるよう、要援護者やその家族への配慮を心がけましょう。</p> <p>○安心感を伝えることが対応の基本です。そのためには、苦しみを分かろうとする態度・姿勢を持つことが必要です。</p> <p>○焦らせるような言動は慎まなければなりません。常に柔らかく話しかけるよう配慮し、暖かく見守ってください。</p> <p>○医療的なケアが必要なので、医療・救護班と連絡を密に行い、医療機関等の紹介を行ってください。</p>
<p>妊産婦・災害により保護者と離れてしまった乳幼児</p>	<p>○妊産婦や乳幼児の身体が冷えないよう、避難所での居室環境を工夫して下さい。また、周囲に気がねなく、授乳やおむつ交換ができる場所の確保も必要です。</p> <p>○災害のストレスで出産が早まったりするなどのトラブルも予測されるため、妊婦の健康チェックをしてもらうよう保健師等への相談が必要です。</p> <p>○保護者と離れてしまった乳幼児に対しては、複数の人で保護し、心の傷をいやす努力をしてください。</p>
<p>日本語が理解できない外国人</p>	<p>○避難所で情報から取り残されないよう、掲示板などを活用した伝達方法を工夫してください。（避難所及び現地対策班に「外国語表示シート」が用意してありますので、情報提供の補助具としてお使いください。）</p> <p>○日本語が理解できなくても様々な工夫で情報を伝えることができます。避難行動をともにしたり、身振り、手振りで状況を伝えることが必要です。</p> <p>○多言語による通訳・翻訳者の派遣が必要な場合は、市災害対策本部へ要請してください。</p> <p>○通訳・翻訳者の派遣以外のことに関する外国人への支援については、「さがみはら国際交流ラウンジ」へご相談ください。</p> <p style="text-align: center;"><b>さがみはら国際交流ラウンジ</b></p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p>相模原市中央区鹿沼台1-9-15 プロミティふちのペビル1階 TEL&amp;FAX 042(750)4150</p> </div>



※支援組織（自治会、自主防災隊、民生委員・児童委員など）使用欄

（支援組織の皆さんは、ご本人とお話し合いのうえ、警戒宣言・避難勧告時の連絡方法、避難時の支援方法、避難支援担当者などをご記入ください。）

**避難支援担当者**

- |            |      |   |   |   |
|------------|------|---|---|---|
| ① 氏名 _____ | (TEL | — | — | ) |
| ② 氏名 _____ | (TEL | — | — | ) |
| ③ 氏名 _____ | (TEL | — | — | ) |

**避難場所等**

- 一時避難場所 \_\_\_\_\_
- 広域避難場所 \_\_\_\_\_
- 避難所 \_\_\_\_\_

警戒宣言・避難勧告時の情報の連絡方法など（誰が、どうやって伝えるか）

（例：支援者の〇〇が、電話で連絡する）

その他 避難支援方法（例：歩行できないため車いす要、要筆談など）など

この台帳を廃棄する場合は、焼却又はシュレッダー処理等により、確実な廃棄をしてください。

(2) 防災マップ台帳

**防 災 マ ッ プ 台 帳**

支援組織等の名称：	支援組織
— 一時避難場所名称：	
— 広域避難場所名称：	
— 避難所名称：	
[危険個所の状況]	
—	<input type="checkbox"/> 自治会等で解決可能 <input type="checkbox"/> 市関係窓口へ改善要望（ / ）
—	<input type="checkbox"/> 自治会等で解決可能 <input type="checkbox"/> 市関係窓口へ改善要望（ / ）
—	<input type="checkbox"/> 自治会等で解決可能 <input type="checkbox"/> 市関係窓口へ改善要望（ / ）
—	<input type="checkbox"/> 自治会等で解決可能 <input type="checkbox"/> 市関係窓口へ改善要望（ / ）
[主な目標物]	
—	
—	
—	
—	

## 第2部 災害時要援護者情報の把握に対する市の支援

### I 災害時要援護者の所在情報の提供について（災害時要援護者避難支援事業）

本市においては、行政が保有する避難行動要支援者名簿を積極的に活用した「同意方式」により、地域と協働して災害時要援護者の支援体制の構築を推進します。

市は、市と事業実施に関する協定を締結いただいた災害時要援護者支援組織（以下、支援組織）の区域内に居住する災害時要援護者に対して、災害時に支援組織による支援希望の有無を確認するとともに、支援組織への情報提供を希望した災害時要援護者の基本情報（住所・氏名等）を取りまとめた同意者名簿を作成し、支援組織に対して、同意者名簿を提供します。

市及び支援組織は、災害時要援護者の個人情報について個人情報保護法を遵守し、目的・範囲・内容を限定したルールに則り、取り扱います。

各支援組織においては、この同意者名簿などを利用して災害時要援護者の所在等を事前把握し、災害時要援護者の支援台帳を作成するなどの支援活動に取り組みます。

なお、各支援組織において、同意者名簿以外に災害時要援護者を把握した場合や、既に支援活動に取り組み、既に要援護者を把握している場合には、それらの方々に対する支援の継続もお願いします。

#### 1. 用語の定義

##### （1）災害時要援護者支援組織

単位自治会（単位自主防災隊）を中心に、民生委員児童委員協議会、その他地域の実情に応じて、社会福祉協議会、老人クラブ、災害ボランティア組織等の地域内の要援護者を支援する組織で、市と事業実施に関する協定を締結した組織

##### （2）支援担当者

災害時要援護者支援組織を構成する者であり、災害時要援護者の支援を行う者

##### （3）災害時要援護者

高齢者、身体障害者、知的障害者、精神障害者、乳幼児、病人、妊産婦、外国人など、災害に際して必要な情報を得ることや迅速かつ適切な防災行動をとることが困難である者

##### （4）避難行動要支援者名簿

災害時要援護者のうち、特に支援を要する者を特定するため、市保有情報等から抽出・把握した名簿

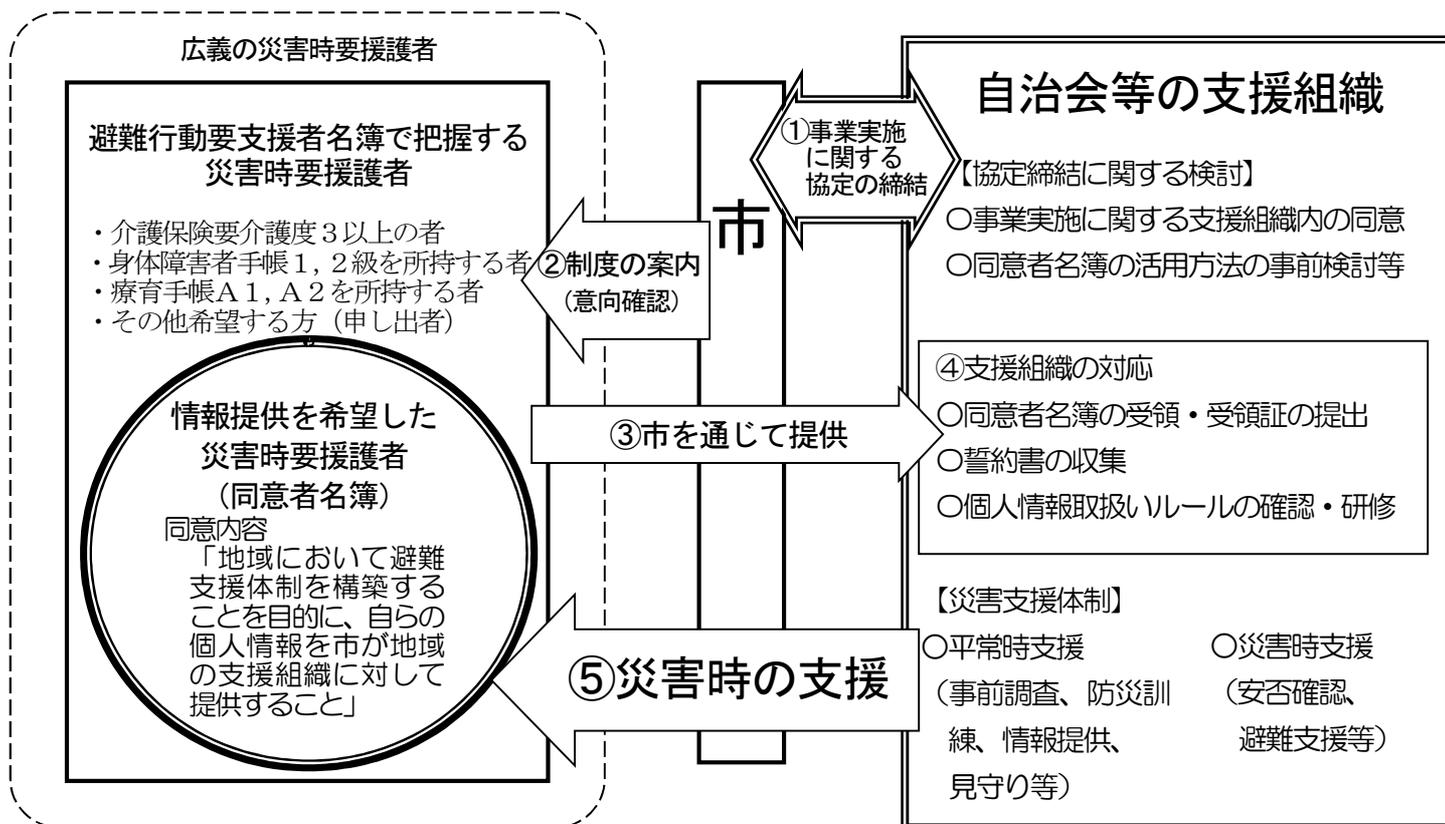
##### （5）同意者名簿（基本情報）

市が、災害時要援護者本人又はその家族（本人の意思表示が困難な方については、その家族。）の意向を「情報提供同意書」により確認し、支援組織への情報提供を希望した災害時要援護者の名簿  
基本情報：住所・氏名・性別・生年・電話番号・支援が必要な理由（要介護高齢者、障害者、その他）、  
調査についての特記事項

##### （6）災害時要援護者支援台帳（個別情報）

支援担当者等が、要援護者宅を訪問するなどにより、聴取した避難支援のために必要な範囲の情報を同意者名簿に加え、災害時要援護者支援台帳として整理保管するもの

## 災害時要援護者避難支援事業 イメージ図



### ①事業実施に関する協定の締結

災害時要援護者の支援及びプライバシー保護、守秘義務の確保を図るため、支援組織と市の間で協定を締結します。

### ②制度の案内(意向確認)

市は、市が把握する災害時要援護者に対して、支援組織による支援希望の有無を確認するとともに、支援組織に対して個人情報を提供することについて意向を確認します。

### ③市を通じて提供

市は、情報提供に同意した災害時要援護者の個人情報を取りまとめ(同意者名簿)、支援組織に対して提供します。

### ④支援組織の対応

支援組織では、災害時要援護者のプライバシー保護・守秘義務を確保するため、支援担当者からの誓約書の提出、個人情報保護に関する研修等を実施します。

### ⑤災害時の支援

平常時の支援として、災害時要援護者支援台帳の作成や防災訓練等を行います。また、災害時には、災害時要援護者の安否確認や避難の支援等を行います。

## 2. 市が支援組織に提供する同意者名簿の対象とする災害時要援護者

市は、災害時要援護者のうち、災害時等に自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るために特に支援を要する者を対象に、重点的に取組みを進めるため「避難行動要支援者名簿」を整備しています。避難行動要支援者名簿で把握する災害時要援護者の範囲は、次に掲げる者のうち在宅で生活する者です。

### (1) 市保有情報により把握する災害時要援護者の範囲

- ① 介護保険法(平成9年12月17日法律第123号)による要介護度3以上の者
- ② 身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)第15条第4項の規定により、身体障害者手帳1級又は2級の交付を受けている者。ただし、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害の人を除く。
- ③ 療育手帳制度要綱(昭和48年9月27日厚生省発児第156号)に規定する療育手帳A1又はA2の交付を受けている者

### (2) 本人又はその家族の申出により把握する災害時要援護者の範囲

- ① 難病患者等(人工呼吸器、酸素供給装置を使用する方等)
- ② 居住外国人(日本語での意思疎通が困難な方)
- ③ その他、避難行動要支援者名簿への掲載を希望する者(考え方は、(1)及び(2)の①、②に準ずる者を基本とします。)

市は、この避難行動要支援者名簿に掲載された者に対し、事業開始の案内を行うとともに、支援組織に情報提供する同意者名簿への掲載についての意向を確認した上で、同意者名簿を作成します。

## 3. 支援組織に提供する同意者名簿の作成

### (1) 同意者名簿の作成

- ① 市は、同意者名簿を作成するにあたり、避難行動要支援者名簿に掲載された者に対して事前に郵送(ダイレクトメール)等の方法により、事業の目的や趣旨等を周知したうえで、次のア～ウの事項についての同意を得ます。
  - ア 災害時の避難支援のために、居住する地域の支援組織に対し、基本情報【住所・氏名・性別・生年・電話番号・支援が必要な理由(要介護高齢者、障害者、その他)、調査についての特記事項】を提供すること。[地域への個人情報提供の諾否]
  - イ 支援組織の支援担当者等が、必要に応じて自宅等を戸別に訪問し、基本情報の確認を行うこと。[支援担当者等の訪問の諾否]
  - ウ 支援組織の支援担当者等がイに併せて災害時の避難支援に必要な情報を聴取すること。[個人情報の聴取]
- ② 市は、支援組織に情報提供を行うため、同意を得た対象者の基本情報を記載した同意者名簿を作成します。

#### 4. 支援組織への同意者名簿の提供

##### (1) 同意者名簿の提供先

同意者名簿の提供先は、市と事業実施に関する協定を締結した支援組織とします。

##### (2) 事業実施に関する協定の締結（守秘義務の確保）

支援組織として災害時要援護者のプライバシー保護・守秘義務に関する事項、個人情報取扱責任者の指定、個人情報取扱者からの誓約書の提出、個人情報保護に関する研修の実施、名簿保管状況に関する市の確認等を内容とした協定（「個人情報の取扱いに関する特記事項」を含む）を市と締結した上で、同意者名簿の提供を受けることとします。

なお、民生委員・児童委員については、民生委員法により守秘義務が課せられています。

##### (3) 同意者名簿の管理

支援組織は、同意者名簿（同意者情報）を、情報の漏洩や拡散がないよう、次のとおり管理します。

- ① 同意者情報は、原則として、電子データ化しないこと。但し、支援組織が情報更新や検索等の必要性から最低限の電子データ化を行うときには、個別に市と協議のうえ、外部接続しているパソコンのハードディスクへの保存は行わず、外部記憶媒体を金庫等に保管するなど、別に定めるデータ管理運用規定を厳格に遵守します。
- ② 同意者情報の保管場所は原則として施錠のできるキャビネットや金庫等とします。
- ③ 同意者情報は、必要時以外に保管場所から持ち出さないようにします。
- ④ 同意者情報は、市の許可なく複写、複製しないようにします。
- ⑤ 同意者情報の共有の範囲は、災害時要援護者の支援のために必要最小限の者とします。
- ⑥ 同意者情報を管理するための様式を整備し、個人情報の受領者や保管者を明確にします。
- ⑦ 災害時要援護者情報の紛失、漏洩、改ざん、その他の事故（以下「個人情報の漏洩等の事故」という。）の防止に努めます。
- ⑧ 個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、支援組織内の連絡や、市、その他の関係者との連絡などを、迅速かつ適切に実施するために、あらかじめ緊急時の連絡体制を定めます。

##### (4) 情報の更新

市は、新たに災害時要援護者となった者の追加や転居者、死亡者の削除等を行うため、原則として年1回、同意者名簿を更新します。

## 5. 個人情報に関する研修の実施

各支援組織では、個人情報保護に関する研修に取り組むとともに、市においても関係各課と協力して、個人情報保護に関する研修を実施します。

## 6. 災害発生時の情報提供についての基本的な考え方

### (1) 災害発生時における同意者名簿等の扱い

支援組織は、災害が発生または発生するおそれがある場合には、同意者名簿や災害時要援護者支援台帳の情報を、安否確認、避難誘導、救出救護、緊急援護等の必要に応じて、実際に救助救援、支援活動に従事する関係機関職員(自衛隊、日本赤十字社等)や近隣住民をはじめ、他都市からの応援職員や災害ボランティアセンター派遣のボランティア等の組織・個人の支援活動者(以下、「支援活動者」という。)に提供することができます。

なお、災害が発生または発生するおそれがある場合は、次のいずれかとします。

- ① 市域で震度5強以上の地震を観測したとき
- ② 南海トラフ地震臨時情報が発表されたとき
- ③ 市域で震度5弱以下の地震を観測し、大規模な被害が発生したとき又は発生するおそれがあるとき
- ④ 高齢者等避難又は避難指示が発令され、避難対象地区となったとき  
(避難情報の種類に応じて避難支援等の実際に必要な限度で提供する)
- ⑤ 災害が発生し、又はまさに発生しようとしている場合において、地域に警戒区域が設定されたとき
- ⑥ その他これに準ずる被害等が想定される時(噴火警報、竜巻、ミサイルの発射等)

### (2) 同意者名簿等の提供についての留意事項

支援活動者に対する同意者名簿等の提供については、提供する相手方を必要最小限の範囲内とするとともに、支援活動者に対して、提供された個人情報を目的以外に利用しないこと、提供した理由が解消されたときには、速やかに情報を返却することについての誓約書をあらかじめ受領するなど、個人情報保護への十分な配慮を依頼したうえで行います。

## 7. 個人情報の取り扱いについて

皆さんが取り扱う災害時要援護者の方の情報も、ご自分の情報と同じく非常に大切な個人情報です。

災害時要援護者支援台帳などの内容(個人情報)については、災害時に支援を行うために必要な範囲内で把握し、情報の管理や取り扱いには細心の注意をはかる必要があります。個人情報を取り扱う場合は、情報の紛失、漏洩を防ぎ、また災害時要援護者の支援に関係の無い第三者にうっかりお話をしてしまうことなどがないように注意をしてください。

個人情報を適切に管理して、災害が発生した時にひとりでも多くの災害時要援護者の避難支援ができるように取り組みましょう。

### ※守秘義務について

事業を実施する地域の支援組織と市との、事業実施に関する協定の締結により、支援担当者の方にも守秘義務が課されます。守秘義務とは、事業のために、直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に絶対に漏らさないことです。なお、自分が担当ではなくなった後や、今後この事業において当該情報を利用しなくなった後も同様です。

### ※同意者名簿・災害時要援護者支援台帳など(個人情報)の管理について

災害時要援護者の支援にあたって利用する個人情報を保持している間は、次のように、慎重に個人情報の管理をお願いします。

- (1)災害時要援護者支援台帳などの保管場所(以下「保管場所」という。)を定めるとともに、保管場所は、個人情報の漏洩や拡散がないよう、原則として施錠のできるキャビネットや金庫等において、厳重に管理してください。
- (2)災害時要援護者支援台帳などは必要時以外に保管場所から持ち出さないでください。
- (3)災害時要援護者支援台帳などを移送する場合は、原則として複数で慎重に行ってください。
- (4)支援組織では、同意者名簿などを管理するための台帳を整備して、その利用者、利用日時その他の取扱いの状況を当該台帳に記録してください。
- (5)災害時要援護者台帳の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故(以下「個人情報の漏洩等の事故」という。)を防ぐよう、その扱いには細心の注意を払ってください。

### ※個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止について

災害時要援護者を支援するために提供された又は収集した個人情報は、この用途以外の目的で利用することはできません。また第三者へ提供することもできません。

### ※個人情報の返還及び廃棄について

災害時要援護者支援台帳など、支援組織で収集した個人情報については、支援組織の責任において、焼却処理若しくはシュレッダー裁断処理により適切に廃棄してください。なお、処理が困難な場合は、市生活福祉課までご連絡ください。

なお、市が提供する同意者名簿は、事業終了または名簿更新時には、市生活福祉課に返還していただきます。

※事故時又は個人情報の扱いに対する疑義が生じた場合の対応について

地域において個人情報の漏洩等の事故が発生した場合や個人情報の扱いに対する疑義が生じた場合は、迅速に情報の利用停止や原因の排除等を行い、情報の拡散防止等に努めたうえで、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに市生活福祉課に対して、事故等に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況について電話連絡を行うとともに、書面により報告してください。

個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、支援組織内の連絡や、市、その他の関係者との連絡などを、迅速かつ適切に実施するために、あらかじめ緊急時の連絡体制を定めてください。

苦情・通報等については、市生活福祉課が窓口になり、その事実関係の確認を行い、確認した事実関係を踏まえ、支援組織とともに次のことを行います。

- ① 原因の特定、② 対応方法の検討、③経過説明(信用回復)、④ 再発防止のための改善策の検討

なお、市は、この事業に関して個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、必要に応じて事故に関する情報を公表します。

※監査及び検査について

市は、支援組織における個人情報の取扱いについて、必要な措置が行われているかについての検証及び確認をするため、監査及び検査を行う場合があります。

## II 災害時要援護者避難支援モデル事業の取り組み状況について

災害時要援護者避難支援事業については、平成22年度後半から23年度にかけて市内3つの自治会の協力により、モデル事業を実施しました。

### 1. モデル自治会の取り組み

支援組織名	組織の概要	取り組みの概要
自治会法人 橋本町 自治会	所在地：緑区橋本 自治会加入世帯数： 約1,200世帯 橋本駅の北側、橋本5丁目、元橋本町の区域。新しい住宅や集合住宅とともに、国道16号線沿いには古くからの屋敷も点在する地域。  主な支援者：自治会組織 要援護者数：398人 同意者数：98人	橋本本町自治会では、能登地震の被害状況を目の当たりにした頃から、役員間で地域内の支援体制の必要性について検討を続けてきた。 モデル事業を進めるにあたっては多くの課題があったが、話し合いを重ねた結果、自治会組織を活かして、自治会員に発災時の協力を依頼することで、要援護者の支援体制づくりに取り組んでいる。 まずは、役員が要援護者宅を訪問し、状況の確認や支援者の選任などに取り組んでいる。
相生自治会	所在地：中央区相生 自治会加入世帯数： 約800世帯 国道16号線南側の相生1・2丁目の区域。戸建住宅と集合住宅が混在する地域。  主な支援者： 災害時支援ボランティア 要援護者数：374人 同意者数：101人	相生自治会では、事業を進めるにあたり、支援者を「災害時支援ボランティア」として位置づけ、地域内に居住する方に対して協力を依頼し、要援護者の支援体制づくりに取り組んでいる。 要援護者個々に合わせた支援対応を図るため、役員と民生委員が要援護者宅を訪問し、その状況を一人ひとり確認した。その結果を踏まえ、例えば障害の程度が重度の方には避難支援担当者を複数名選任し、元気な高齢の方に対しては発災直後には安否確認を中心に行うこととするなど、きめ細やかな対応に取り組んでいる。
自治会法人 相武台団地 連自治会	所在地：南区相武台団地 自治会加入世帯数： 約2,000世帯 相武台団地1・2丁目の区域。県道507号線を挟み、大規模な集合住宅約100棟が建ち並ぶ地域。  主な支援者： 災害支援ボランティア 要援護者数：1,251人 同意者数：329人	相武台団地連自治会では、地域内に居住する方に対して「災害支援ボランティア」への協力を依頼し、要援護者の支援体制づくりに取り組んでいる。 地域内に居住する災害時要援護者の避難支援の取り組みについて検討を行い、災害発生時には、ボランティアがそれぞれの担当する要援護者宅を訪問し、安否確認等を行いその状況を自治会に報告することで必要な支援につなげることとした。 このため、事前に、選任されたボランティアが担当する要援護者宅を訪問するなどの活動を行っている。 要援護者と避難支援担当者が顔見知りになることの安心感によるものか、要援護者からは感謝の声も聞かれている。 運動の継続により、災害支援ボランティアへの協力者が増加するなど、地域住民にも事業に対する積極性が見られるなどの変化がある。

各支援組織では、支援担当者等が災害時要援護者宅を初めて訪問する前に、訪問を案内するチラシを配布するなど、事前のお知らせを行っている。

また、支援担当者等各家庭を訪問する際には、名札形式の身分証明書を首からさげるなど、要援護者を安心させるような工夫が見られた。

身分証明書  
(名札式)の様式の例

相模原市 支援事業 相武台団地災害支援ボランティア	
自治会 マーク	
ボランティア 番号	相模 太郎
	相武台団地連合自治会 印

### Ⅲ 個別避難計画の作成に係る取組について

令和3年5月の災害対策基本法の改正により、避難行動要支援者の個別避難計画を作成することが市町村の努力義務とされました。

#### ○災害対策基本法

(個別避難計画の作成)

第四十九条の十四 市町村長は、地域防災計画の定めるところにより、名簿情報に係る避難行動要支援者ごとに、当該避難行動要支援者について避難支援等を実施するための計画（以下「個別避難計画」という。）を作成するよう努めなければならない。ただし、個別避難計画を作成することについて当該避難行動要支援者の同意が得られない場合は、この限りでない。

略

本市においては、避難行動要支援者を対象に個別避難計画の作成に向けた取組を進めており、令和7年度末までに、避難行動要支援者の中でも、お住まいの場所がハザードマップ区域内であり、要介護度が4、5又は障害支援区分が5、6（かつ身体障害者手帳1、2級又は療育手帳A1、A2）の方を、特に災害時において支援が必要な「個別避難計画作成優先度が高い方」として、重点的に個別避難計画の作成に取り組みます。

#### 1. 個別避難計画とは

避難行動要支援者を対象に、災害時の避難に備えて、

- ①どの経路でどこの避難所に避難するか
- ②誰が避難を支援するか
- ③どのような配慮が必要になるか

などをあらかじめ決めておくことで、ご本人やご家族を含めた防災意識、対応力（自助）を高めていただくものです。

また、地域の避難支援等関係者とあらかじめ個別避難計画情報を共有することで、普段の見守りや災害が発生した時の手助けなど、地域の助け合い（共助）の力を高めることも目的としています。

#### ※避難支援等関係者とは

自主防災組織、消防団、近隣住民、その他関係機関、又は地域住民等の日常から避難行動要支援者と関わる者など当該避難行動要支援者の実情にあわせて必要と思われる者。

#### 2. 個別避難計画に記載する事項

個別避難計画には、避難行動要支援者名簿に記載されている事項のうち必要な情報（氏名、住所等）のほか、次の事項を記載します。

- 避難支援を実施する者の氏名・住所・電話番号等
- 避難場所等
- その他避難支援等の実施に関し必要な事項

※個別避難計画の様式例（P 5 4～5 5）を参考添付していますが、様式を問わず個別避難計画に記載する事項が満たされていれば、個別避難計画とすることが可能です。例えば、支援組織で作成している「災害時要援護者支援台帳」に不足している情報（避難支援を実施する者の住所情報等）を追記することで「個別避難計画」とすることが可能です。

### 3. 個別避難計画の作成

個別避難計画は、避難行動要支援者等の意思により、「作成する」「作成しない」を、決めることができます。また、作成された個別避難計画を平時から避難支援等関係者に提供することについても、避難行動要支援者等の同意が得られた場合のみ提供されます。ただし、災害発生時等は避難行動要支援者等の同意を得ずに避難支援等関係者への提供が可能となります。提供を受けた者は、情報漏えいの防止のために適切な措置を講じ、個別避難計画情報を適正に管理することとなっております。

#### ○災害対策基本法

（個別避難計画情報の利用及び提供）

第四十九条の十五 市町村長は、避難支援等の実施に必要な限度で、前条第一項の規定により作成した個別避難計画に記載し、又は記録された情報（以下「個別避難計画情報」という。）を、その保有に当たって特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。

2 市町村長は、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、地域防災計画の定めるところにより、避難支援等関係者に対し、個別避難計画情報を提供するものとする。ただし、当該市町村の条例に特別の定めがある場合を除き、個別避難計画情報を提供することについて当該個別避難計画情報に係る避難行動要支援者及び避難支援等実施者（次項、次条及び第四十九条の十七において「避難行動要支援者等」という。）の同意が得られない場合は、この限りでない。

3 市町村長は、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために特に必要があると認めるときは、避難支援等の実施に必要な限度で、避難支援等関係者その他の者に対し、個別避難計画情報を提供することができる。この場合においては、個別避難計画情報を提供することについて当該個別避難計画情報に係る避難行動要支援者等の同意を得ることを要しない。

略

（個別避難計画情報を提供する場合における配慮）

第四十九条の十六 市町村長は、前条第二項又は第三項の規定により個別避難計画情報を提供するときは、地域防災計画の定めるところにより、個別避難計画情報の提供を受ける者に対して個別避難計画情報の漏えいの防止のために必要な措置を講ずるよう求めることその他の当該個別避難計画情報に係る避難行動要支援者等及び第三者の権利利益を保護するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（秘密保持義務）

第四十九条の十七 第四十九条の十五第二項若しくは第三項の規定により個別避難計画情報の提供を受けた者（その者が法人である場合にあつては、その役員）若しくはその職員その他の当該個別避難計画情報を利用して避難支援等の実施に携わる者又はこれらの者であつた者は、正当な理由がなく、当該個別避難計画情報に係る避難行動要支援者等に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

## IV 様式

### 1. 協定書ひな型

#### 災害時要援護者避難支援事業に関する協定書

相模原市（以下「市」という。）と〇〇自治会地域災害時要援護者支援組織（以下「支援組織」という。）とは、災害時に援護を必要とする災害時要援護者の支援に関し必要な事項を定めるため、次のとおり協定を締結する。

（目的）

第1条 この協定は、市と支援組織との協働により、地域内の災害時要援護者（以下「要援護者」という。）への支援活動を行うことを目的として、必要な事項を定める。

（協定の範囲）

第2条 この協定に規定する事項は、市及び支援組織に属する者の全員に及ぶものとする。

（支援組織を構成する者）

第3条 〇〇自治会地域災害時要援護者支援組織は次の団体に属する者で構成する。

- (1) 〇〇自治会
- (2) 〇〇自治会老人会
- (3) 〇〇地区民生委員児童委員協議会（当該区域に属する者）
- (4) 〇〇地区社会福祉協議会（当該区域に属する者）

（実施要領の作成）

第4条 支援組織は、地域内での災害時要援護者の支援活動を行うために、本協定の内容等を反映した災害時要援護者の避難支援に関する実施要領を作成する。

（提供する要援護者の個人情報及び情報の提供方法）

第5条 市から支援組織に提供する個人情報は、災害時要援護者避難支援ガイドラインに定める要援護者の情報（以下「要援護者情報」という。）で、同意者名簿により提供する。

（個人情報の管理）

第6条 支援組織は、市から提供された個人情報を使用するに当たっては、別添「個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

（個人情報取扱者の守秘義務に係る誓約及び研修の実施）

第7条 支援組織において要援護者の個人情報を取扱う者は、この取り組みの中で知りえた個人情報を、要援護者支援事業の目的以外に利用したり、第三者に漏らしたりしてはならない。

- 2 支援組織は、個人情報の漏洩等を防止するため、個人情報を取扱う者から、前項に掲げる内容に係る誓約条項の記載のある要援護者支援台帳受領書兼誓約書の提出を受けるものとする。
- 3 支援組織は、個人情報を取扱う者に対して、市の協力を得て、年1回以上、個人情報に関する研修を行うものとする。

（要援護者の支援）

第8条 支援組織は、要援護者情報を活用し、要援護者に対し、地域での支援活動を実施可能な範囲において行う。ただし、災害発生時においては、支援活動を行う者が自己及びその家族の安全を確保した上で行うものとする。

- 2 前項に規定する支援活動を行うに当たっては、必要に応じ、関係行政機関との連携を図るよう努めるものとする。

(要援護者情報の削除)

第9条 市から、要援護者情報の削除依頼あった場合は、支援組織は速やかに、把握する要援護者情報からその者の情報を削除しなければならない。

2 前項については、本事業の履行により、支援組織が自ら収集した要援護者情報についても同様とする。

(要援護者情報の返還)

第10条 支援組織は、市から提供された要援護者情報の返還を求められた場合は、速やかに当該要援護者情報を市に返還しなければならない。

2 市は、支援組織に要援護者情報の返還を求める場合は、その理由を示さなければならない。

(事業の推進)

第11条 市は、本事業を推進するために、要援護者に対して支援組織の活動への理解を求めるなど、支援組織の活動に対して必要な支援を行うものとする。

(疑義)

第12条 この協定書に定めのない事項又はこの協定書に関して疑義が生じたときは、市と支援組織が協議の上、決定するものとする。

(協定の期間)

第13条 この協定は、締結の日から効力を発し、市又は支援組織から書面による意思表示がない限り継続するものとする。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、市、支援組織記名押印の上、各自1通を保有する。

令和 年 月 日

相模原市中央区中央2丁目11番15号

相模原市

代表者 相模原市長 本村 賢太郎

相模原市 区 丁目 番 号

〇〇自治会地域災害時要援護者支援組織

代表者

〇〇自治会会長 〇〇 〇〇

## 個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する条例等の遵守)

第1条 「災害時要援護者避難支援事業」(以下「本事業」という。)について、〇〇自治会地域災害時要援護者支援組織(以下「支援組織」という。)は、個人情報の保護に関する法律及び関係法令等に基づき、本個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 支援組織は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の届出)

第3条 支援組織は、個人情報の取扱いに係る個人情報取扱責任者及び同意者名簿を取扱う個人情報取扱者を定め、事業の着手前に書面により相模原市(以下「市」という。)に報告しなければならない。

2 支援組織は、個人情報取扱責任者及び個人情報取扱者に変更のある場合は、市に報告しなければならない。

3 個人情報取扱責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう個人情報取扱者を監督しなければならない。

4 個人情報取扱者は、個人情報取扱責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(教育の実施)

第4条 市は支援組織に対し、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における個人情報取扱者が遵守すべき事項その他本業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、実施しなければならない。

(守秘義務)

第5条 支援組織は、本事業の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。事業終了後又は事業中止後も同様とする。

(個人情報の管理)

第6条 支援組織は、本事業において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

(1) 要援護者情報の保管場所(以下「保管場所」という。)を定めなければならない。

(2) 個人情報の漏洩や拡散がないよう、要援護者情報の保管場所は原則として金庫や施錠のできるキャビネット等とし、厳重に管理すること。

(3) 個人情報は必要時以外に保管場所から持ち出さないこと。

(4) 個人情報を移送する場合は、原則として複数で慎重に行うこと。

(5) 個人情報は、市の許可なく電子データ化しないこと。

(6) 個人情報は、原則として複写、複製しないこと。

(7) 個人情報を管理するための様式を整備し、個人情報の受領者や保管者を明確にすること。

(8) 要援護者の個人情報を提供できる範囲は、支援体制の構築に必要となる最小限の範囲の者(当該要援護者が居住する場所の自治会長、自治会防災担当役員、班(組)長、班防災担当、民生委員及び支援者などの要援護者の支援関係者)を基本とすること。

(9) 個人情報の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故(以下「個人情報の漏洩等の事故」という。)

を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。

(提供及び収集した個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第7条 支援組織は、本事業において提供された又は収集した個人情報について、本事業以外の目的で利用してはならない。また、市に無断で第三者へ提供してはならない。

(受渡し方法等)

第8条 支援組織は、市との個人情報の受渡しに関しては市が指定した手段、日時及び場所で行った上で、市に災害時要援護者同意者名簿受領書を提出しなければならない。

(個人情報の廃棄)

第9条 支援組織は、本事業の終了または情報更新時には、本事業において市から提供された同意者名簿は市に返還し、要援護者情報及び本事業において支援組織が収集した個人情報については、支援組織の責任において焼却処理、シュレッダー裁断処理による廃棄、市への提出、いずれかの処理をしなければならない。

(取扱いの報告)

第10条 支援組織は、市から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

(監査及び検査)

第11条 市は、本事業に係る個人情報の取扱いについて、本事業の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、支援組織に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 市は、前項の目的を達するため、支援組織に対して必要な情報を求め、又は本事業の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時又は個人情報の扱いに対する疑義が生じた場合の対応)

第12条 支援組織は、本事業に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合や個人情報の扱いに対する疑義が生じた場合は、迅速に情報の利用停止や原因の排除等を行い、情報の拡散防止等に努めた後、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに市に対して、当該事故等に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況について電話連絡を行ったうえで、書面により報告し、市の指示に従わなければならない。

2 支援組織は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、支援組織内、市その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時の対応方法を定める。

3 市は、本事業に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

## 2. 支援組織の実施要領の例

### 〇〇自治会支援組織災害時要援護者避難支援実施要領

#### 1 取組みの目的

この取り組みは、地域で生活する高齢者や障害者など、災害時に避難行動をとることが困難な災害時要援護者（以下、「要援護者」という。）の支援体制づくりを推進することを目的とする。

#### 2 取組みの主体

この取り組みは、自治会が主体となっていく。取り組みに当たっては、地区担当の民生委員・児童委員（以下、「民生委員」という。）の協力を得ていく。

#### 3 取組みの概要

要援護者の支援体制づくりを推進するため、次のことをいく。

##### (1) 相模原市との協定の締結、要援護者の同意者名簿（基本情報）の受領

相模原市と締結する協定に基づき、支援体制づくりのために、相模原市から本自治会区域内に居住する災害時要援護者の同意者名簿の提供を受ける。

##### (2) 災害時要援護者支援台帳（避難支援計画）の作成

###### ① 災害時要援護者支援台帳（以下、「支援台帳」という。）の作成

ア 自治会役員及び民生委員（以下、「コーディネーター」という。）は、要援護者の自宅を訪問し、要援護者の同意を得ながら、支援のために必要な情報を聴取することにより支援台帳を作成する。

イ 作成した支援台帳は、自治会長が管理する。

###### ② 避難支援担当者の選任

ア コーディネーターは、災害発生時に円滑な避難支援を行うため、避難支援担当者の募集・選任を行う。

イ 避難支援担当者については、要援護者の近隣に住んでいる者などの中から、要援護者と避難支援担当者の双方の了解が得られた者、複数名を選任することを目標とする。

ウ 避難支援担当者の役割は、次のとおりとする。

- 円滑な避難支援を行うため、担当する要援護者宅を訪問しての顔合わせ。
- 防災訓練の際などの機会を利用した安否確認訓練（訪問）。
- 災害が発生した時、又は極めて近い時期に起こることが予想される時の情報伝達や安否確認。ただし、この活動は、自己及び家族等の安全を確保した上で行うものとし、また、一般市民とすることができる範囲での支援を行うのであって、責任を伴うものではない。なお、活動する災害は、8に記載した災害に該当する場合を目安とする。
- 担当する要援護者の情報の管理。

#### 4 個人情報取扱責任者

個人情報取扱責任者は、自治会長とする。

#### 5 個人情報取扱者

個人情報取扱者は、コーディネーターとする。

## 6 個人情報の取り扱いに係る留意事項

### (1) 全般的な事項

- ① 自治会が保管する要援護者の情報は、自治会館の施錠できる書庫で厳重に保管する。
- ② 要援護者宅を訪問する際に持参する情報は、必要最小限のものとし、盗難や置き忘れなどがないよう十分留意するものとする。
- ③ この取り組みで収集した情報は、要援護者の避難支援の目的以外には一切使用しない。

### (2) 市から受領した個人情報

- ① 市から受領した要援護者の情報は、紙媒体で受領し、電子データ化は行なわない。
- ② 同意者名簿は、原則として複写・複製しない。
- ③ 同意者名簿は、個人情報取扱責任者及び個人情報取扱者以外には開示しない。
- ④ 不要となった個人情報は、裁断処理などで確実に廃棄する。
- ⑤ 同意者情報を受け渡す際には、「要援護者支援台帳受領書兼誓約書」を作成することで確実な受け渡しをするとともに、保管者を明確にする。
- ⑥ 要援護者と避難支援者を把握することで、情報の保有者を明確にする。

## 7 個人情報の取り扱いに係る研修の実施

個人情報取扱責任者は、市の協力を得ながら、避難支援者等の個人情報を取扱う者を対象に個人情報保護に関する研修を実施する。

## 8 災害発生時における個人情報の取扱い

次に掲げるような事態が起こったとき、又は極めて近い時期に起こるおそれがあるときは、支援組織は、要援護者の支援活動を行うとともに、同意者名簿や災害時要援護者支援台帳の情報を、安否確認、避難誘導、救出救護、緊急援護等の必要に応じて、実際に救助救援、支援活動に従事する関係機関職員（自衛隊、日本赤十字社等）や近隣住民をはじめ、他都市からの応援職員や災害ボランティアセンター派遣のボランティア等の組織・個人の支援活動者（以下、「支援活動者」という。）に提供することができる。

- ① 市域で震度5強以上の地震を観測したとき
- ② 南海トラフ地震臨時情報が発表されたとき
- ③ 市域で震度5弱以下の地震を観測し、大規模な被害が発生したとき又は発生するおそれがあるとき
- ④ 高齢者等避難又は避難指示が発令され、避難対象地区となったとき
- ⑤ 災害が発生し、又はまさに発生しようとしている場合において、地域に警戒区域が設定されたとき
- ⑥ その他これに準ずる被害等が想定されるとき（噴火警報、竜巻、ミサイルの発射等）

支援活動者に対する同意者名簿等の提供については、提供する相手方を必要最小限の範囲内とするとともに、支援活動者に対して、提供された個人情報を目的以外に利用しないこと、提供した理由が解消されたときには、速やかに情報を返却することについての誓約書を受領するなど、個人情報保護への十分な配慮を依頼したうえで行う。

この要領は、令和 年 月 日から施行する。

3. 災害時要援護者避難支援事業情報提供同意書

令和 年 月 日提出

# 同意書

相模原市長 殿

私は、居住する地域の支援組織が実施する災害時要援護者避難支援事業への参加を希望し、次の事項について同意します。

- ア 今回私が提出する個人情報を、市が、災害時の支援活動のために、支援組織に提供すること。
- イ 支援組織の支援担当者等が、必要に応じて自宅等を戸別に訪問すること。
- ウ イに併せて、災害時の避難支援に必要な情報を聞き取ること。

支援組織	自治会		
支援が必要な理由 (ひとつだけ○をつけてください)	要介護3以上 (要介護者)	身体障害者手帳1級、2級 療育手帳A1、A2 (障害者)	その他( )
ふりがな			
本人氏名			
住 所	相模原市	生 年 月 日	
	区	大正・昭和 平成・令和 年 月 日	
電話番号	自宅電話 (FAX)	—	—
	携帯電話	—	—
特記事項 (任意)			
支援組織 (地域の方) に、事前に伝えておきたいことがありましたら、お申出ください。			
1. 目 (視覚の障害) について ( 目が見えない ・ 見えにくい ) 2. 耳 (聴覚の障害) について ( 耳が聞こえない ・ 聞こえにくい ) 3. 話すこと (音声機能や言語の障害) について ( 言葉が出ない ・ 言葉を発しにくい ) 4. その他 (身体の状況や疾病の有無) について [ ]			

※ 情報の提供先 (支援組織) は、自治会 (自主防災隊)、民生委員などで構成され、市と事業実施に関する協定を締結しています。

※ 本書面の情報は、災害時の支援活動のみに利用します。

※ 災害時は支援者も被災者です。同意することで、災害時の支援が約束されるものではありません。

※ 「1人につき1枚」ご記入ください。

※代理人の方が同意書を記入した場合は、本欄に署名してください。

代理人署名欄	代 理 人 記 入 欄		
	本人との関係	住 所 (別居の場合)	
		電話番号	— —

4. 個別避難計画

①表面

<b>相模原市 個別避難計画</b>						
<table border="1" style="float: right; margin-left: auto;"> <tr> <td style="width: 50px; text-align: center;">番号</td> <td style="width: 100px;"></td> </tr> </table> (市記入欄)					番号	
番号						
作成日:       年   月   日						
フリガナ			生年月日			
名前			性別	年齢		
住所			自治会			
電話番号			携帯番号			
メールアドレス			FAX			
同居家族等	<input type="checkbox"/> 単身 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 父 <input type="checkbox"/> 母 <input type="checkbox"/> 祖父 <input type="checkbox"/> 祖母				同居人数	
	<input type="checkbox"/> 子( 人) <input type="checkbox"/> 孫( 人) <input type="checkbox"/> その他(                    )					
緊急時の連絡先①	フリガナ			電話番号		
	名前(関係)			携帯番号		
	住所			メールアドレス		
				FAX		
緊急時の連絡先②	フリガナ			電話番号		
	名前(関係)			携帯番号		
	住所			メールアドレス		
				FAX		
支援が必要な理由	介護認定	要支援(□1 □2)      要介護(□1 □2 □3 □4 □5)				
	障害の状況	□身体(□1級 □2級)   □知的(□A1 □A2)   □精神(□1級 □2級)				
	その他	□単身高齢者      □高齢者のみ世帯      □その他(                    )				
避難時に配慮しなくてはならない事項	移動	□ねたきり   □杖使用   □車いす使用   □担架・ストレッチャー使用				
	視力	□見えにくい   □見えない      □眼鏡・コンタクト使用				
	聴力	□聞こえにくい   □聞こえない      □補聴器使用				
	その他	□顔を見ても知人や家族とわからない   □危険なことを判断できない				
	その他の支援が必要な事項					
特記事項	例) 必要な薬の服薬状況、避難時の持ち物、普段過ごしている部屋、福祉サービスの利用状況など					

②裏面

避難支援 担当者①	フリガナ		電話番号				
	名前(関係)		個別避難計画に記載された情報を避難支援等関係者に提供することに同意します		<input type="checkbox"/>		
	住所						
	支援者の行動		<input type="checkbox"/> 避難情報の伝達 <input type="checkbox"/> 避難しているかの確認 <input type="checkbox"/> 避難先に一緒に行く				
	特記事項						
避難支援 担当者②	フリガナ		電話番号				
	名前(関係)		個別避難計画に記載された情報を避難支援等関係者に提供することに同意します		<input type="checkbox"/>		
	住所						
	支援者の行動		<input type="checkbox"/> 避難情報の伝達 <input type="checkbox"/> 避難しているかの確認 <input type="checkbox"/> 避難先に一緒に行く				
	特記事項						
避難支援 担当者③	フリガナ		電話番号				
	名前(関係)		個別避難計画に記載された情報を避難支援等関係者に提供することに同意します		<input type="checkbox"/>		
	住所						
	支援者の行動		<input type="checkbox"/> 避難情報の伝達 <input type="checkbox"/> 避難しているかの確認 <input type="checkbox"/> 避難先に一緒に行く				
	特記事項						
避難先 (地震の 場合)	<input type="checkbox"/> 避難先に行く <input type="checkbox"/> 在宅避難をする(自宅が倒壊していない、倒壊の恐れがない場合)						
	避難先	候補①	距離	km	手段	移動時間	分
		候補②		km			分
	避難経路・避難方法						
避難先 (風水害の 場合)	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり( <input type="checkbox"/> 土砂災害警戒区域等 <input type="checkbox"/> 浸水想定区域    )						
	避難先	候補①	距離	km	手段	移動時間	分
		候補②		km			分
	避難経路・避難方法						
自由記述	例)避難支援時の留意事項、避難経路図、居所の見取図など						

# 防災情報を入手しよう！

災害時は、情報をいち早くキャッチすることが重要です。地域の気象情報や避難情報などは、さまざまな方法で確認できます。災害からあなたと家族の命を守るため、日頃から情報の入手方法を確認しておきましょう。

## 相模原市ホームページ(災害・緊急情報のページ)から

避難所などの開設状況や避難情報などを確認することができます。

相模原 災害緊急情報 検索



## 防災行政用同報無線や電話、テレビから

### ひばり放送 (防災行政用同報無線)

大地震など災害の発生時や緊急の呼びかけが必要な場合に、屋外スピーカーから防災情報などをお知らせします。



市ホームページのトップページに表示されているひばり放送をクリックすると確認できます。

### テレビ神奈川 (tvk) データ放送

主にひばり放送の内容を配信するほか、防災情報も配信します。



#### [確認方法]

- ①tvk (地デジ3ch) の画面からリモコンの**dボタン**を押す。
- ②データ放送が表示されるので**マイタウン情報**を選択。
- ③市の専用ページを表示させ**防災ひばり放送**を選択。
- ④表示された中から、確認したい件名を選択。  
※配信日当日は、**dボタン**を押すと④の画面が表示されます。

### ひばり放送テレホンサービス

0180-994-839

※通話料金が発生します。

※一部のIP電話やプリペイド式携帯電話からは利用できません。

## LINEやTwitterから

### 相模原市LINE公式アカウント



- ①QRコードを読み取り、友だち追加
- ②配信項目を設定し完了

#### 受け取ることができる情報

- ひばり放送の内容
- 防災に関する重要なお知らせ
- 河川水位情報



### Twitter



アカウント名  
相模原市災害情報  
(@sagamihara\_kiki)

#### 主な投稿内容

- 地震、災害などに関する情報
  - 避難指示などに関する情報
  - 国民保護に関する情報 など
- ※情報提供の方法は、発信のみ。



## ✉ メールやアプリから

### さがみはらメールマガジン「防災」

気象警報や地震情報、河川水位情報など防災に関する情報が、登録した携帯電話・スマートフォンやパソコンに配信されます。

#### 情報の内容

- 気象情報など  
相模原市域に発表された場合に自動配信
- 地震情報  
相模原市域で地震が発生した場合に自動配信
- 河川水位情報  
水位が基準値を超えた場合に自動配信
- 雨量情報  
雨量が基準値を超えた場合に自動配信
- 重要なお知らせ  
災害による通行止めや停電の情報を配信
- ひばり放送  
ひばり放送でお知らせした内容を配信

#### 登録方法



- ① 携帯電話・スマートフォンで右のQRコードを読み取る。
  - ② 受付アドレス  
sagamihara@cousmail-entry.cous.jpへのメール送信画面が開くので、空メールを送る。  
※パソコンの場合は、上の受付アドレスに空メールを送ってください。
  - ③ 返信されたメールの本文に書いてあるリンク先のページで、希望するメールの種類、配信地域などを設定すると登録完了です。
- ※迷惑メール防止設定をされている場合は、市からの配信アドレスsagamihara@info.cous.jpを設定から解除してください。

### 緊急速報「エリアメール」／緊急速報メール

避難に関する情報など、生命に関わる緊急性の高い情報を、一定のエリアに存在する携帯電話・スマートフォンに一斉配信します。

#### 利用条件

- メールアドレスの登録は不要です。
  - 受信料は無料です。
- ※対応機種や受信設定などの詳細については、各社webページまたは窓口などでご確認ください。

### Yahoo! 防災速報

災害に関する情報や市からの避難情報、避難所の開設状況などが確認できます。  
※情報が届いた際にポップアップ通知でお知らせします。  
※事前に登録した3地点と現在地の情報が受け取れます。



### 三井住友海上「スマ保災害時ナビ」

避難情報や気象情報のほか、地図上にハザードマップを表示したり、実際の風景上に避難所の方向を表示できます。多言語（英語、中国語、韓国語）にも対応しています。



## 📻 ラジオやケーブルテレビから

### エフエムさがみ (FM HOT 839)

周波数83.9メガヘルツのコミュニティ FM放送です。災害時には、通常放送が緊急放送に切り替わり、「ひばり放送」の内容をラジオで放送します。また、市内の災害情報も放送します。

### FMヨコハマ

避難情報や避難所（緊急避難場所）の開設情報などの緊急情報をお知らせします。

### J:COM

避難情報や避難所（緊急避難場所）の開設情報などの緊急情報をテロップ放送でお知らせします（無料）。また、ひばり放送の内容を屋内でも聞くことができる仕組みを整備し、サービスを提供しています（有料）。  
※詳細は、カスタマーセンターにお問い合わせください。  
☎0120-999-000 受付時間：午前9時から午後6時（年中無休）

相模原市災害時要援護者避難支援ガイドライン  
平成24年9月（令和6年2月一部改正）

発行・編集 相模原市健康福祉局生活福祉部生活福祉課  
電 話 042-754-1111（代表）  
042-851-3170（直通）  
住 所 〒252-5277  
相模原市中央区中央2-11-15

本ガイドラインに関するお問い合わせ等については、上記までお願いします。

**「自分たちのまちは自分たちで守る」**

**日頃の備えが、必ず災害時に役立ちます**