

お問い合わせ先

札幌市保健福祉局総務部総務課  
〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目  
札幌市役所本庁舎3階 ☎011-211-2932

中央区	保健福祉課	☎011-205-3301
北区	保健福祉課	☎011-757-2470
東区	保健福祉課	☎011-741-2459
白石区	保健福祉課	☎011-861-2443
厚別区	保健福祉課	☎011-895-2471
豊平区	保健福祉課	☎011-822-2451
清田区	保健福祉課	☎011-889-2034
南区	保健福祉課	☎011-582-4734
西区	保健福祉課	☎011-641-6942
手稲区	保健福祉課	☎011-681-2478

防災全般に関するお問い合わせ先

札幌市危機管理対策室 危機管理対策部  
危機管理対策課 ☎011-211-3062

# 災害時 支えあい ハンドブック



# 災害時支えあいハンドブックについて

## その地域に合った方法で、できることから

このハンドブックは、大きな災害が発生した直後などに、身近で頼れる存在である地域住民同士が支えあう、「要配慮者避難支援」の取り組みを進めていただくための手引書です。

災害が発生したときには、誰もが自分自身とその家族等の安全を確保することが最優先となりますが、**避難所まで行くときに、ご近所には手助けが必要な方たちがいるかもしれません。**そうした方たちに対して、どのようなことができるでしょうか。

この取り組みは、地域の“お互いさま”の気持ちで成り立っています。地域みんなで集まって話し合ってみる。ひとまず配慮が必要な方がいるか探してみるなど、地域に合った方法で、できることから取り組んでみませんか。



## 目次

<b>1 要配慮者避難支援とは?</b>	<b>03~06</b>
・札幌の過去の災害事例	03
・頼れるのは、ご近所さんでした	03
・一刻を争うとき、行政の支援は間に合いません	04
・周囲にどんな人がいるか、考えてみよう	05
<b>2 要配慮者避難支援のはじめ方</b>	<b>07~20</b>
・こんなことが、きっかけになります	07
・支援母体を決めよう	09
・支えあいプランをつくろう	11
・要配慮者の情報を集めよう	13
・支援する人を決めておこう	15
・ニーズに合った支援を考えておこう	17
<b>3 取り組みの充実</b>	<b>21~28</b>
・避難行動要支援者名簿情報を活用しよう	21
・名簿情報の申請から取得までの流れ	23
・身近な地域資源や人材を活用しよう	25
・さまざまな団体と連携しよう	27
<b>4 災害に備えた行動</b>	<b>29~32</b>
・風水害の場合	29
・地震の場合	31
<b>5 その他</b>	<b>33~34</b>
・個人情報の取り扱いについて	33
・日頃の生活でも、頼りになるのはご近所さんです	34

# 1 要配慮者避難支援とは？

わたしたちのまちは、安全？

## 札幌の過去の災害事例

札幌は災害が少ないと言われていますが、過去には深刻な災害も起こっています。

昭和56年の災害



■集中豪雨 8月4日  
床上浸水/671戸、床下浸水/5,692戸、家屋全半壊/2戸  
※死者・負傷者なし  
■台風15号 8月21日~23日  
床上浸水/1,271戸、床下浸水/8,921戸、家屋全半壊/11戸  
※死者1名・負傷者1名

平成16年の災害



■台風18号 9月8日  
最大瞬間風速/50.2m/s  
倒木/約1万9千本  
※死者4名・負傷者92名

平成26年の災害



■集中豪雨 9月11日  
避難者数/約1,000人  
※死者・負傷者なし  
開設避難所数/159カ所

## 阪神・淡路大震災で得た教訓

### 頼れるのは、ご近所さんでした

平成7年の阪神・淡路大震災のときには、倒壊した家屋などに閉じ込められて、自力で逃げられなかった約35,000人のうち、約27,000人(約8割)は、家族や近隣の住民によって助けられました。

●阪神・淡路大震災における救助の主体と救出者数  
(内閣府 平成26年度版防災白書より)

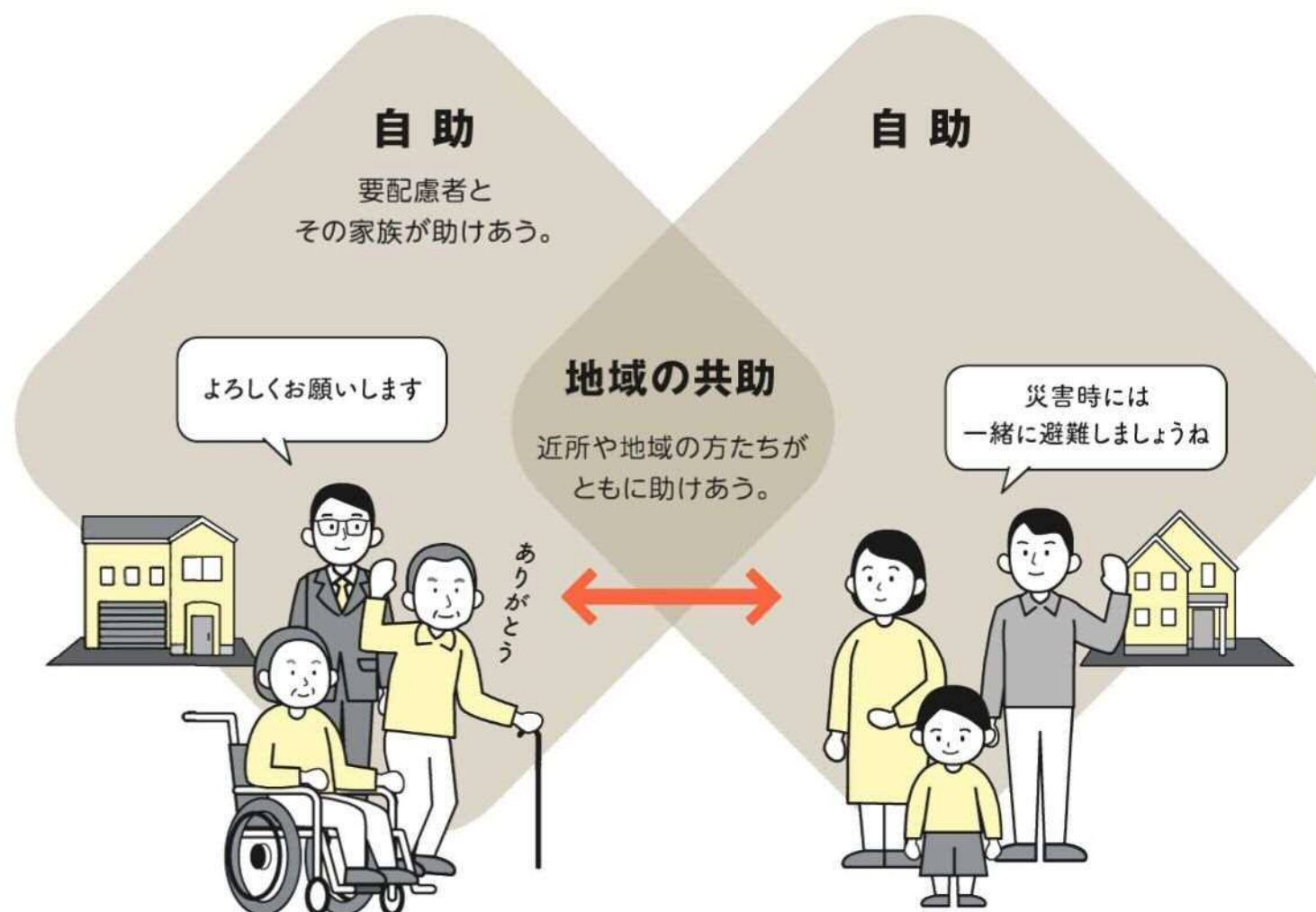


地域での助け合いが重要です

## 一刻を争うとき、行政の支援は間に合いません

過去の災害の教訓から、災害が発生した直後は行政の支援が間に合わないことがわかっています。このため隣近所をはじめとした地域での助け合いが重要になります。

### 災害時支えあいのカタチ



# 1 要配慮者避難支援とは？

みんなが支えたり、支えられたり

## 周囲にどんな人がいるか、考えてみよう

災害発生時に、自分の力だけでは避難することが困難な要配慮者(高齢者や障がいのある方など)の避難支援を、地域ぐるみで行うことを「要配慮者避難支援」と言います。

### 要配慮者

災害時には、特に配慮が必要です。



#### 高齢者

- 一人暮らしの高齢者
- 高齢者世帯
- 寝たきりの方
- 認知症の方 など

#### 障がいのある方

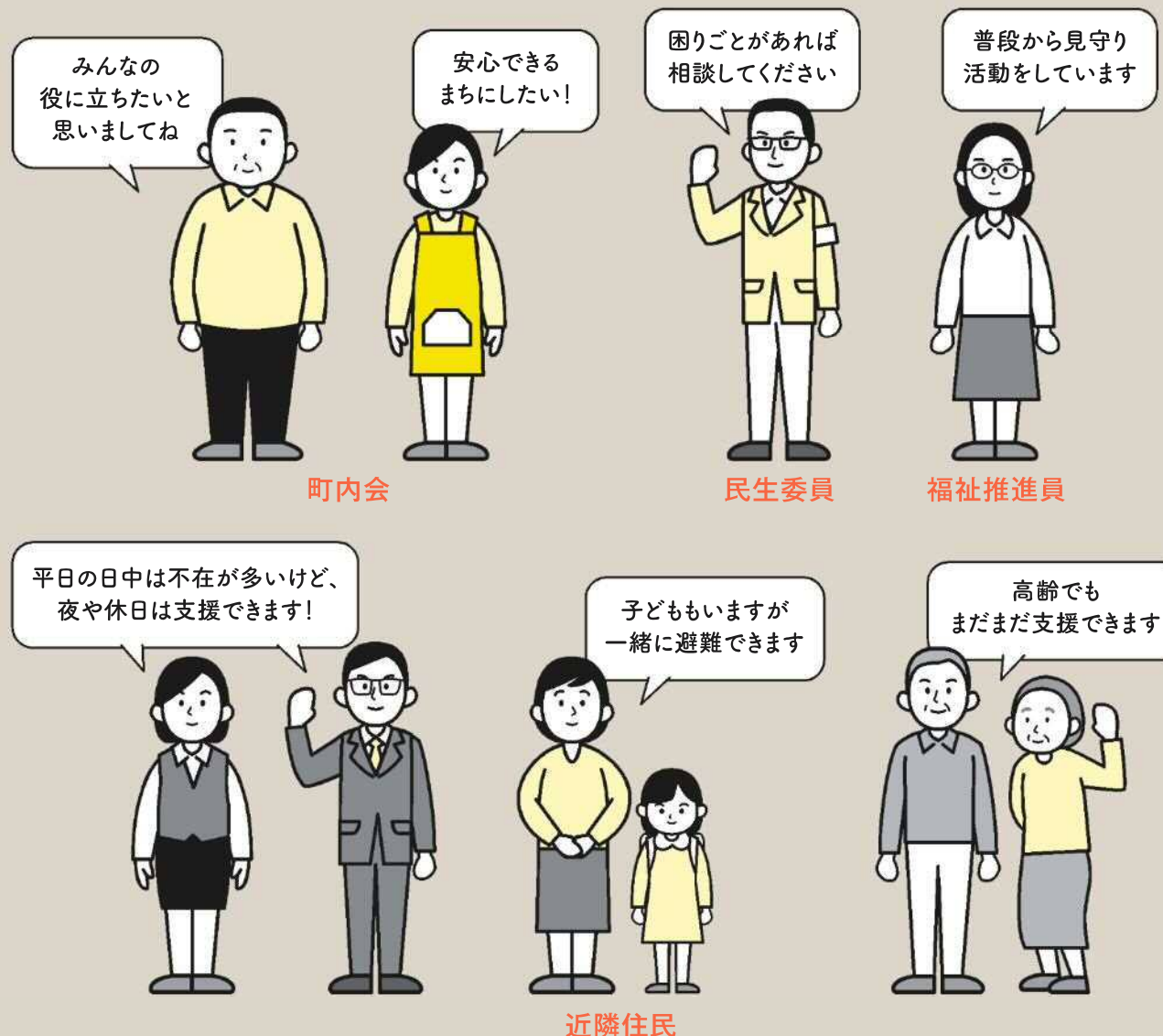
- 視覚、聴覚、言語が不自由な方
- 肢体が不自由な方
- 内部障がいがある方
- 精神障がいがある方
- 知的障がいがある方 など

#### 手助けが必要な場合もある方

- 妊産婦
- 乳幼児・児童
- ケガや病気の方
- 外国人 など

### みんなが支援者!

いざというとき、要配慮者を支援できます!



※札幌市では、平成27年度から「災害時要援護者」を「要配慮者」という名称に変更しました。

※要配慮者の支援は義務ではありません。支援者はご自身や家族の身の安全を確保することが優先です。

すべてのみなさんが日頃から防災意識を持ち、見守りや声をかけあう など交流の機会を多くもつことで、活動の輪は広がっていきます。

## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

### 防災意識を高めるには？

### こんなことが、きっかけになります

その地域に合ったきっかけづくりを行って、防災に対する意識を高めましょう。いつもはあいさつをする程度でも、一緒に地域の活動に参加してみると、もう一步進んだ交流が生まれます。支援する方にも、される方にも、参加してもらいましょう。



### ●防災訓練を実施しよう

要配慮者の方たちにも地域の防災訓練に参加していただき、災害発生時に何が必要か、何が課題か、考えておきましょう。

### ●施設を見学・訪問してみよう

「市民防災センター」(白石区)や「消防学校」(西区)など施設を見学・訪問してみましょう。地震体験、煙避難体験などで、防災・減災の意識が高まります。



市民防災センター

### ●避難所を見に行こう

指定避難所などがどこにあるのか、どのような環境なのか、要配慮者の方も交えて見に行く機会を設けましょう。

### まちを歩いてみよう

まち歩きは、災害発生時をイメージしながら、危険な場所や支援に役立つ資源などをチェックして歩くものです。集めた情報は「防災マップ」づくりにも役立ちます。



### 1 みんなで目的意識を共有



### 2 地図でルートを決める



### 3 役割を決めて出発



### 防災マップづくり

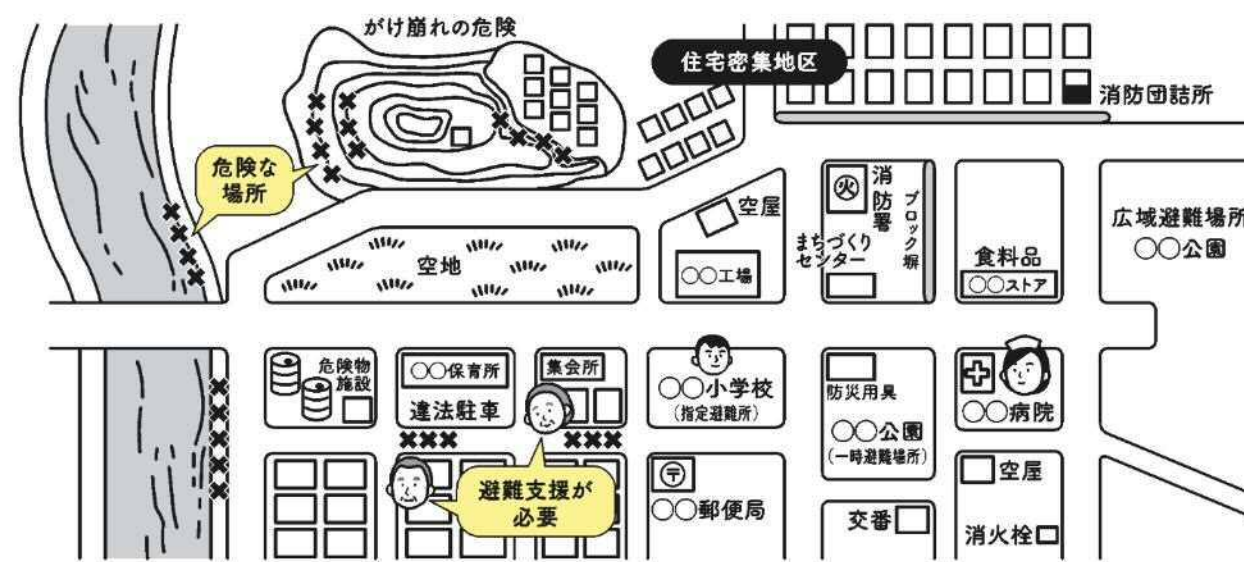
災害発生時に危険な場所や、要配慮者の住まいなどの情報を地図に書き込んだ「防災マップ」をつくりましょう。まち歩きをしたら、参加者が気づいたことをなんでも自由に話し合い、意見を出し合って作成します。



### 意見を出し合ってつくろう



### 防災マップのイメージ



## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

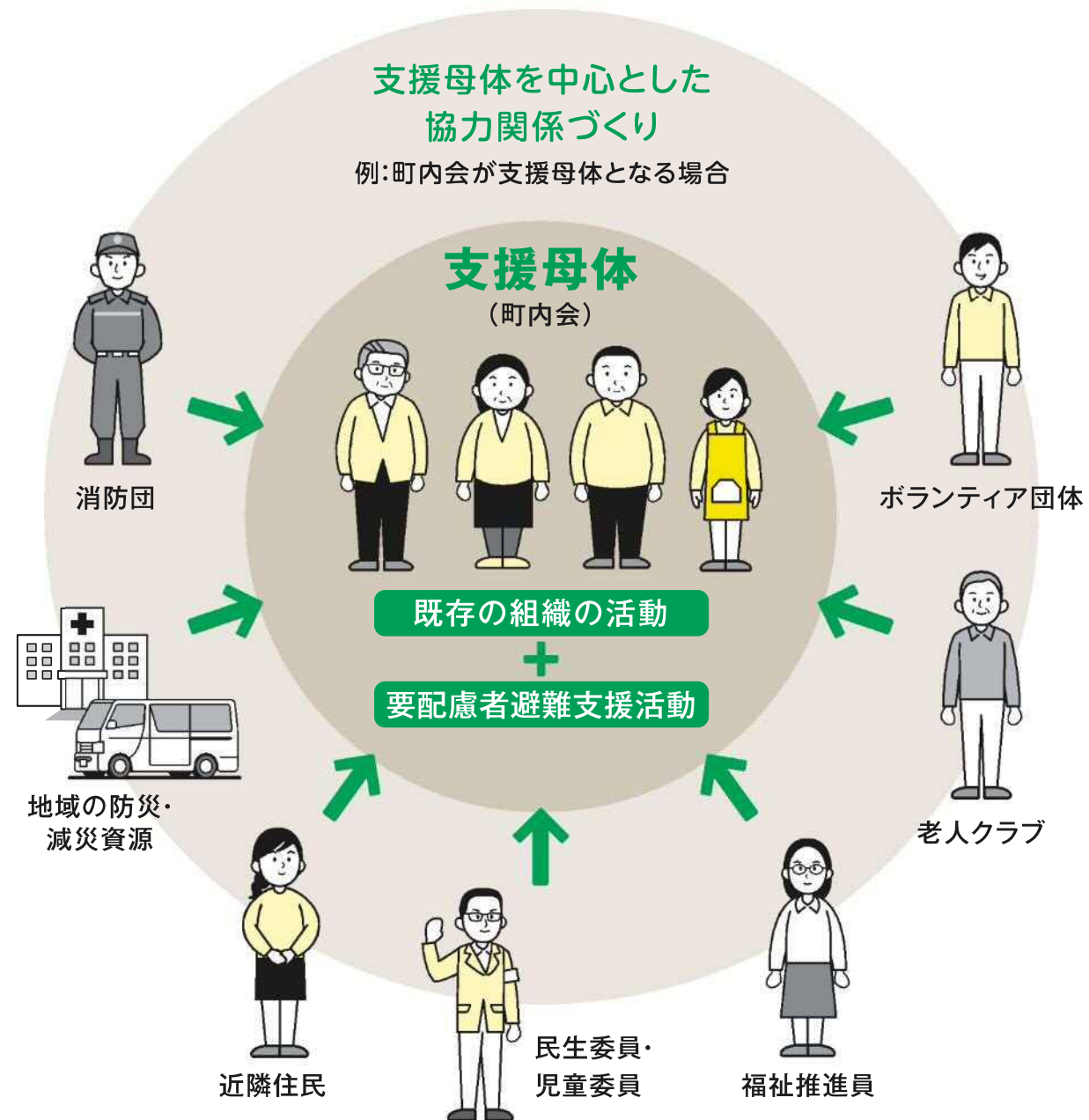
誰が中心になって活動するの？

### 支援母体を決めよう

要配慮者の避難支援を進めるためには、取り組みの中心となるための組織「支援母体」が必要です。支援母体の担い手は、地域の実情に合わせて「町内会・自治会」「福祉推進委員会」「自主防災組織」等の既存の組織が考えられます。

また、下図のように支援母体に多くの組織・団体・人に協力してもらうことで活動がよりよいものになります。

既存の組織が支援母体になることで、これまで築いてきた周囲の方々や団体との協力関係を引き続き活用できるというメリットがあります。



### 支援母体の役割

支援母体には、さまざまな活動が期待されます。

- 要配慮者情報の収集
- 要配慮者と支援者のマッチング
- 地域にある防災・減災資源の掘り起こし
- 地域にある関係団体・組織などとの協力関係づくり
- 防災・減災意識の啓発 など

### 協力関係づくりの一例



まずは身近な町内会・自治会などで、話し合ってみませんか？

## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

### 避難支援のルールって？

## 支えあいプランをつくろう

支援母体が決まったら、支援のルールを決めておくために、支えあいプランをつくりましょう。あらかじめ決めておくことで、活動内容や個人情報の管理方法がはっきりし、活動内容がよりよいものになります。



要配慮者の避難支援にあたっての基本的なルールを定めたものです。収集する情報の利用目的、保管場所・共有範囲、要配慮者への支援内容などを記載しています。変更や追加をして、地域の特性に合ったルールで、プランを作成しましょう。

項目	内容
支援体制	<b>支援母体</b> 〇〇〇〇〇町内会
	<b>関係団体との連携および協力</b> 地区内の民生委員や福祉推進委員と連携・協力し取り組みます。
	<b>支援母体の日頃の活動</b> ①支援者と要配慮者間の日頃のコミュニケーションの促進 ②住民の災害に対する意識高揚を図るための啓発活動 ③定期的な防災訓練の実施
	<b>連絡体制</b> 町内会から要配慮者へ災害関連情報などを伝えるための、連絡網を作成します。
	<b>町内の防災・減災資源の活用</b> 回覧板の活用や個別訪問による協力依頼により、地域内の防災・減災資源等の情報を収集します。
支援内容	支援者が要配慮者に対して行う支援は、以下の5項目になります。 ①災害発生の恐れがあるときなどに災害情報を伝達(風水害) ②災害時の安否確認 ③避難所への避難のお手伝い ④避難所での支援 ⑤日頃の見守り

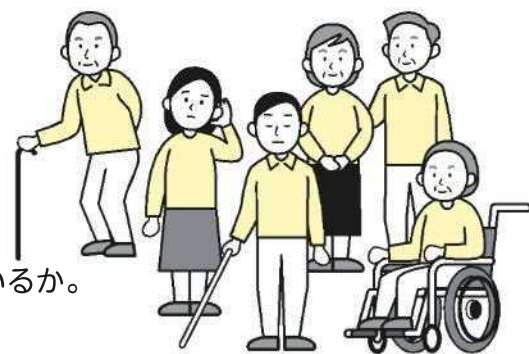
項目	内容
避難所	<p>災害が発生し、避難が必要な場合には、以下の場所に避難します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 洪水            〇〇〇〇〇学校</li> <li>● 土砂災害       〇〇〇〇〇学校</li> <li>● 地震            〇〇〇〇〇学校</li> <li>● 大規模な火事   〇〇〇〇〇学校</li> </ul> <p>上記の避難所へ避難できない場合は、町内会長等に連絡したうえで、一時的に以下の場所に避難します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 〇〇〇〇〇会館、〇〇〇〇〇公園</li> </ul>
要配慮者・支援者情報の収集	<p><b>①利用目的(用途)</b> 当該取り組みの説明を行い、登録に同意した要配慮者から収集した情報を、要配慮者と支援者を組み合わせた台帳の作成に活用します。また、災害時には避難支援に使用することとし、それ以外の目的での使用は行いません。</p> <p><b>②情報収集の方法</b> 手上げ方式、同意方式などにより本人の同意を得て情報を収集します。</p> <p><b>③支援に必要な情報内容</b> 要配慮者：氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、配慮が必要な理由、緊急時連絡先 支援者：氏名、住所、生年月日、性別、電話番号</p>
情報の保管および管理など	<p><b>①情報の保管場所・共有範囲</b> 作成した台帳などの原本は、町内会長が保管し、その写しを以下のとおり共有します。 ・総務部長、防災部長、福祉部長／全体版(台帳の全部) ・班長／所管班分(台帳の一部) ・要配慮者と支援者／本人分(台帳の一部)</p> <p><b>②更新に関するルール</b> 年1回定期更新を行います。また、転出・転入者などの情報を把握した場合は、随時更新します。</p> <p><b>③緊急時の情報の開示・周知に関するルール</b> 要配慮者の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるときは、収集した情報を地域住民に開示する場合があります。</p> <p><b>④不要になった情報の取り扱い</b> 要配慮者・支援者から申し出があった場合は、速やかに台帳より削除し、廃棄(裁断や焼却処分)します。</p>

## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

配慮が必要な方は、どこにいる？

### 要配慮者の情報を集めよう

配慮が必要な方は、地域のどこにいて、どのような支援を求めているか。  
以下の方法で情報を集めましょう。

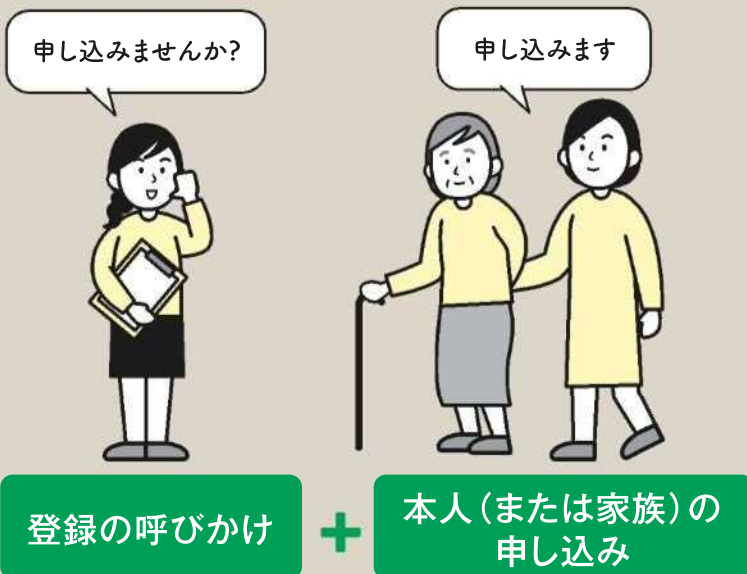


まずは、この方法から！

呼びかけることで、  
申し出てもらう。

### 手上げ方式

町内回覧などで登録を呼びかけて、情報を収集します。回覧板ではなく各家庭に個別配布するのも効果的です。



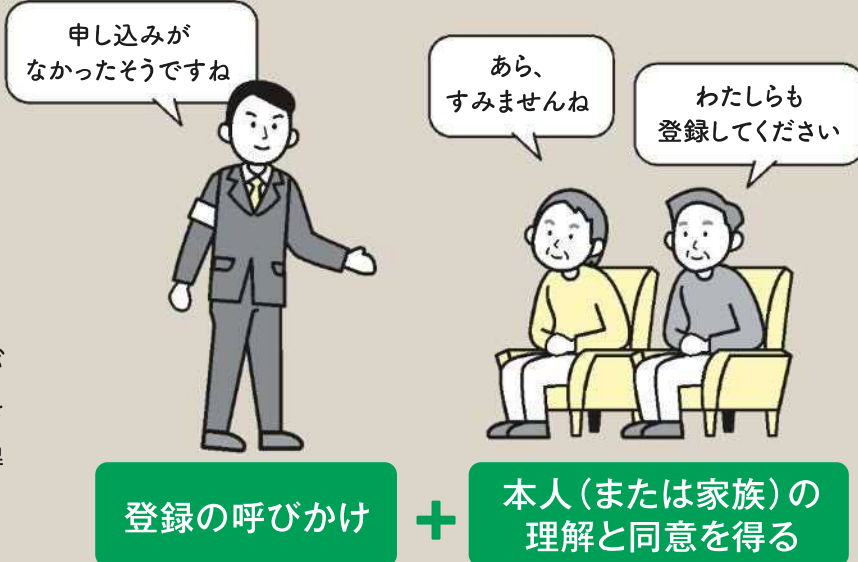
登録の呼びかけ + 本人(または家族)の申し込み

次は、この方法で！

本人に直接話して、  
同意してもらう。

### 同意方式

民生委員、福祉推進員などが訪問する際に、直接本人に働きかけてもらい、理解と同意を得ることで、情報収集します。



登録の呼びかけ + 本人(または家族)の理解と同意を得る

### 個別避難計画を作成しよう

個別避難計画を作成すると、要配慮者が災害時にどのような支援を必要としているかなどが一目でわかるため、避難時に役立ちます。

#### 個別避難計画

氏名	〇〇 〇〇〇
住所	札幌市〇区〇〇〇〇〇〇
生年月日	〇〇年〇月〇日
連絡先	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

#### 【避難時に配慮が必要な理由】

- 立つことや歩くことが難しい
- 音が聞こえない(聞きとりにくい)
- 物が見えない(見えにくい)
- その他( )

#### 【支援内容】

〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

#### 緊急時連絡先

氏名	〇〇 〇〇〇
住所	札幌市〇区〇〇〇〇〇〇
連絡先	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

#### 支援者①

氏名	〇〇 〇〇〇
住所	札幌市〇区〇〇〇〇〇〇
連絡先	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

#### 支援者②

氏名	〇〇 〇〇〇
住所	札幌市〇区〇〇〇〇〇〇
連絡先	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

#### 【特記事項】

〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

### 個別避難計画を台帳として取りまとめ

●情報の共有

本人や家族の同意のもとに、支援母体のほか、支援協力者(民生委員・児童委員、福祉推進員、近隣住民など)と共有しましょう。

ルールに則って  
嚴重に保管



この手もあります！

特に支援が必要な方の、情報収集のために  
避難行動要支援者名簿情報の活用について

札幌市が提供する避難行動要支援者名簿情報を活用する方法もあります。

→ 詳しくは21~24ページをご覧ください。



## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

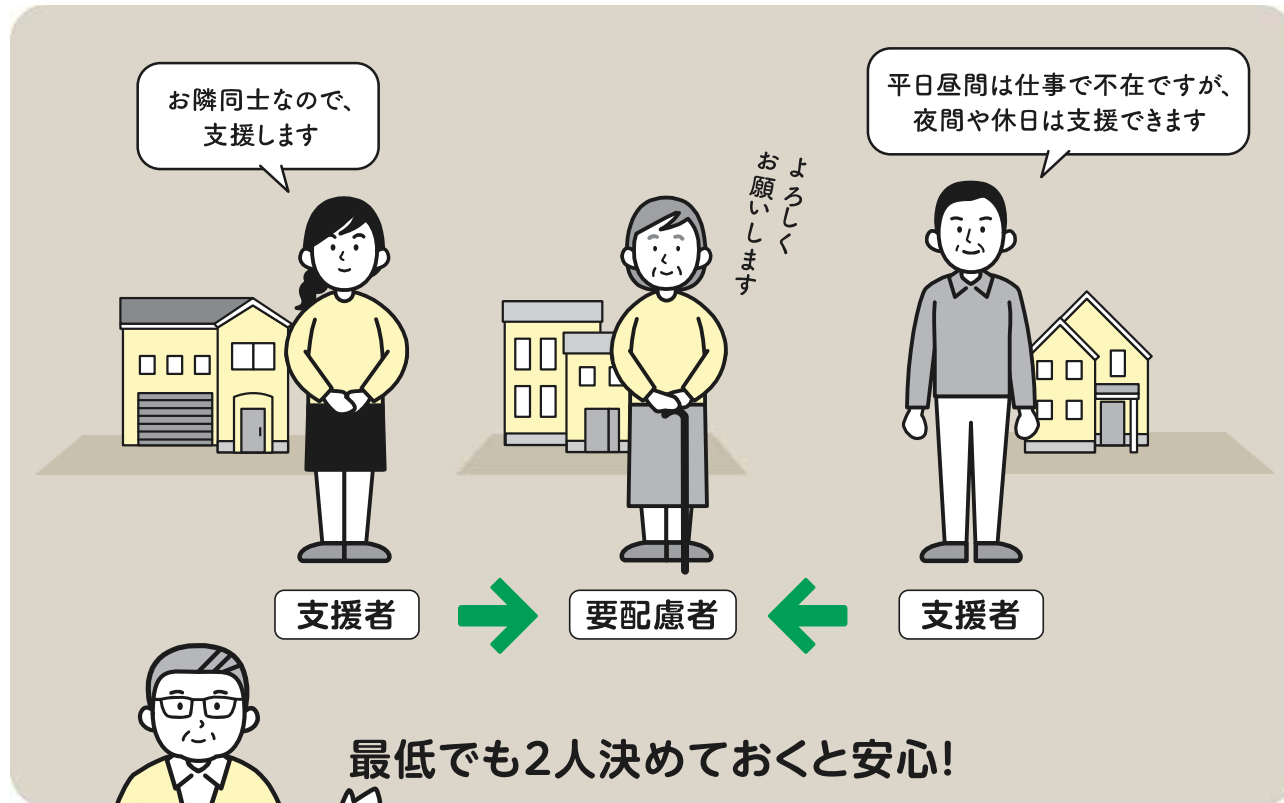
決めておく、というのが、大事

### 支援する人を決めておこう

誰(支援者)が、どの人(要配慮者)を支援するのか決めておきましょう。

できるだけ身近な顔見知りの組み合わせが望ましいです。

災害時に支援者が不在ということもあります。最低でも2人は決めておく心安いです。



#### 支援者を募る方法の例

- 回覧板で募集する。
- 1軒1軒に、支援者募集の用紙を配る。
- 地域のイベントで募集する。
- 地域のコミュニティや趣味の集まりなどで募集する。
- 近所のスーパーの掲示板などで募集させてもらう。
- 町内会の新旧班長に支援者になってもらう。
- 札幌市が行う出前講座を町内会員等に聞いてもらう。 など

### いちばんよい方法

日頃から親しくしている方の同意が得られるのが、いちばんよい方法です。



### その他の方法

支援母体が中心になって決めていきましょう。

#### ご近所の、この方をお願いする

支援母体が相談して紹介してあげましょう。



#### 看護や介護の経験者をお願いする

支援母体が推薦してあげましょう。



#### ボランティアの方をお願いする

支援母体が声をかけ、募集しましょう。



## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

### どんな支援が必要？

### ニーズに合った支援を考えておこう

要配慮者は自力で避難ができない、災害情報を入手できない、助けを呼ぶことができないなど、一人ひとり必要とする支援の内容が違います。事前に本人や家族から、手伝ってほしいことなどを聞いて、一緒に避難計画を作成しておきましょう。

### 主な特徴と必要な配慮

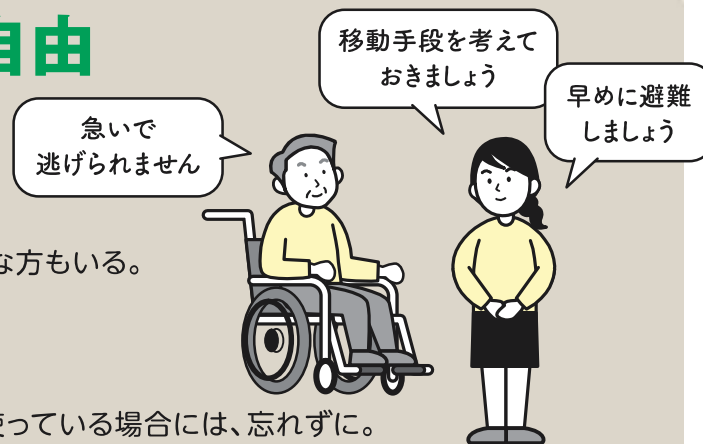
#### 体を動かすことが不自由

##### 特徴

- 移動に制約がある方もいる。
- 文字の記入が困難な方もいる。
- 体温調整が困難な方もいる。
- 話すことが困難な方もいる。
- 一時的な体調や病気、ケガなどの場合もある。

##### 避難時の配慮

- 普段使っている車椅子で移動します。杖などを使っている場合には、忘れずに。
- 1人で車椅子に乗れない方は、2人以上の介助が必要です。
- スプーン、フォークなど自分に合った食器が必要な場合もあります。
- 話すことが困難な方には、まずゆっくり話してもらい、聞き取れなかったら遠慮せずに聞き返しましょう。
- 付添人(家族やヘルパーなど)と一緒にいる場合も、基本は本人に話しかけましょう。



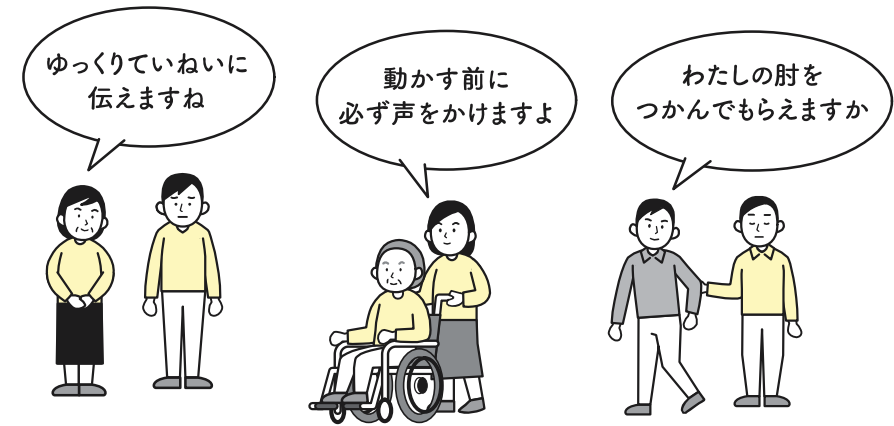
#### 目が不自由

##### 特徴

- 音声を中心に情報を得ている。
- 点字や拡大文字を用いるほか、レンズや拡大鏡を使用して情報を得る方もいる。
- 1人で行動できない方もいる。
- 文字の読み書きが困難な方もいる。

##### 避難時の配慮

- 声をかけるとき、まずは名前を伝えましょう。
- ほかに人がいる場合、会話の最初に名前を呼ぶ必要があります。
- 「あれ」「これ」などの指示語は伝わりません。
- 本人が望む方法を聞いて移動の支援をしましょう(肩を貸してほしい、など)。



#### 耳が不自由

##### 特徴

- 視覚を中心に情報を得ている。
- 外見からはわかりにくい。
- 話せても、聞こえない方もいる。
- 補聴器をつけていても会話が聞きとりにくい場合もある。

##### 避難時の配慮

- まず警報を知らせる必要があります。
- 避難時には筆談道具が必須です。
- どこに行くか、何をするか、筆談で伝えましょう。
- 筆談がむずかしければ、口を大きくあけて必要な情報だけを短くゆっくり大きな声で伝えましょう。



#### 知的障がいがある

##### 特徴

- 複雑な話や抽象的なことは理解しにくいこともある。
- 人にたずねたり、意見を言うのが苦手な方もいる。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる。
- ひとつの行動や事柄に執着したり、同じ質問を繰り返すこともある。
- 話や返事をしていても、内容を理解できていない場合もある。

##### 避難時の配慮

- 落ち着いて、ゆっくり、短い言葉で伝えましょう。
- 誰と、どこへ、何を連れて避難するのか確認しましょう。



※事前に本人が避難所への行き方を確認しておくことや、近所の方と顔見知りになっておくことが望ましいです。

## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

### 精神障がいがある

#### 特徴

- ストレスに弱く、疲れやすく、コミュニケーションが苦手な方もいる。
- 外見からはわかりにくく、障がいについて理解されず孤立する方もいる。
- 無意識に何度も同じ質問を繰り返し、つじつまの合わないことを話していると受け取られることもある。
- いざというとき行動に移せなくなる場合もある。

#### 避難時の配慮

- 落ち着いて、ゆっくり、ていねいな言葉で伝えましょう。
- 誰と、どこへ、何を持って避難するのかを落ち着いて伝えましょう。
- 普段飲んでいる薬を持ち出しましょう。
- 持っている場合は「こころの安心カード」(医師に見せるためのもの)を持ち出しましょう。



### 障がいのある方との接し方

#### ● いつもどおりに

「障がいのある方との接し方」と言っても、特別なことはありません。障がいがあったとしても、普通の人です。

#### ● ゆっくりと、少しずつ

人と話すのが苦手な方もいるかもしれませんが、ゆっくりとゆとりを持って接することで、少しずつ打ち解けていけると思います。

#### ● かたくなになっている場合も

障がいのある方によっては、これまでの辛い経験から、人と接することに不安があり、コミュニケーションが取りづらいという方もいるかもしれません。その場合も、ゆっくり時間をかけながら、地域の一員として大切に考えていることを伝え、お互いの理解を深めていきましょう。



### 要配慮者避難支援と日常的な見守り活動のつながり

#### 活動を生きたものにしておくために

要配慮者と支援者のマッチングを行っていても、何年か経つうちに忘れられてしまい、いざ災害が発生したときに十分に機能しないことが考えられます。そのため、日頃から見守りや声かけを行うなど、要配慮者と支援者の間に交流を生み出し、活動を生きたものにしておくことが大切です。



#### 日常的な見守り活動からはじめる、要配慮者避難支援

#### 見守り活動を行っている、要配慮者避難支援をはじめやすい

日常적인見守りの対象となる方の多くは、災害時の避難にも不安を抱えています。まずはそうした方の災害時の支援について、考えることから始めてみましょう。



# 3 取り組みの充実

支援を必要とする方の情報を札幌市が提供します

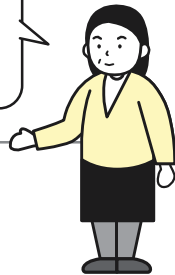
## 避難行動要支援者名簿情報を活用しよう

避難行動要支援者とは、要配慮者のうち災害の発生またはその恐れがある場合に、自ら避難することが困難で、速やかな避難を確保するため特に支援を要する方たちのことです。札幌市では、こうした方々の名簿を作成し、避難行動要支援者本人の同意を得たうえで、避難支援等関係者(次ページ参照)に名簿情報を提供しています。

●要配慮者と避難行動要支援者の関係図

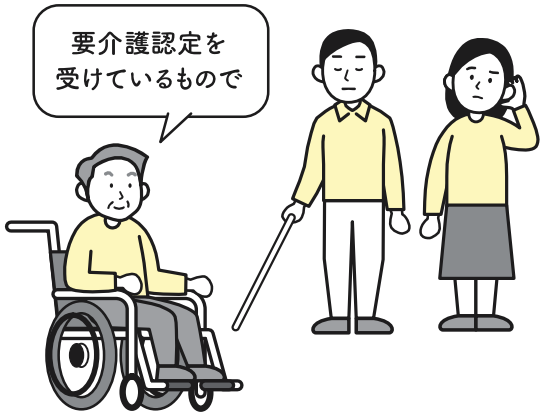


名簿情報があれば、支援が必要な方を把握できます!



### 避難行動要支援者

災害時には、支援が必要です。



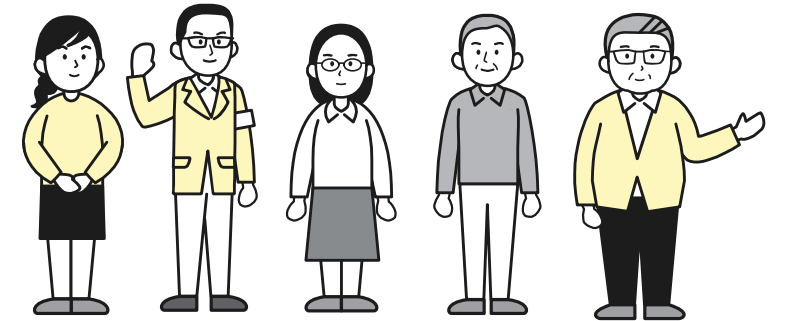
- 要介護の認定を受けている方
- 居宅介護、重度訪問介護、重度障害者等包括支援、行動援護、同行援護、生活介護、共同生活援助、移動支援の障がい福祉サービス支給決定を受けている方
- 身体障害者手帳1～2級を所持している方
- 視覚障がい・聴覚障がいのある方
- 療育手帳Aを所持している方
- 精神障害者保健福祉手帳1級を所持している方
- その他市長が特に必要と認めた方(指定難病等のうち特に支援が必要な方など)

## 避難支援等関係者について

手上げ方式や同意方式だけでは、支援を必要とする方の情報がなかなか集めきれない場合があります。日頃から災害に備えた避難支援に取り組んでいる以下の避難支援等関係者は、申請することによって、札幌市が把握している避難行動要支援者の名簿情報を取得できます。

### 避難支援等関係者

- 町内会・自治会
- 連合町内会
- 地区福祉のまち推進センター運営委員会
- 福祉推進委員会
- 地区民生委員児童委員協議会
- 地区社会福祉協議会
- マンション管理組合 など

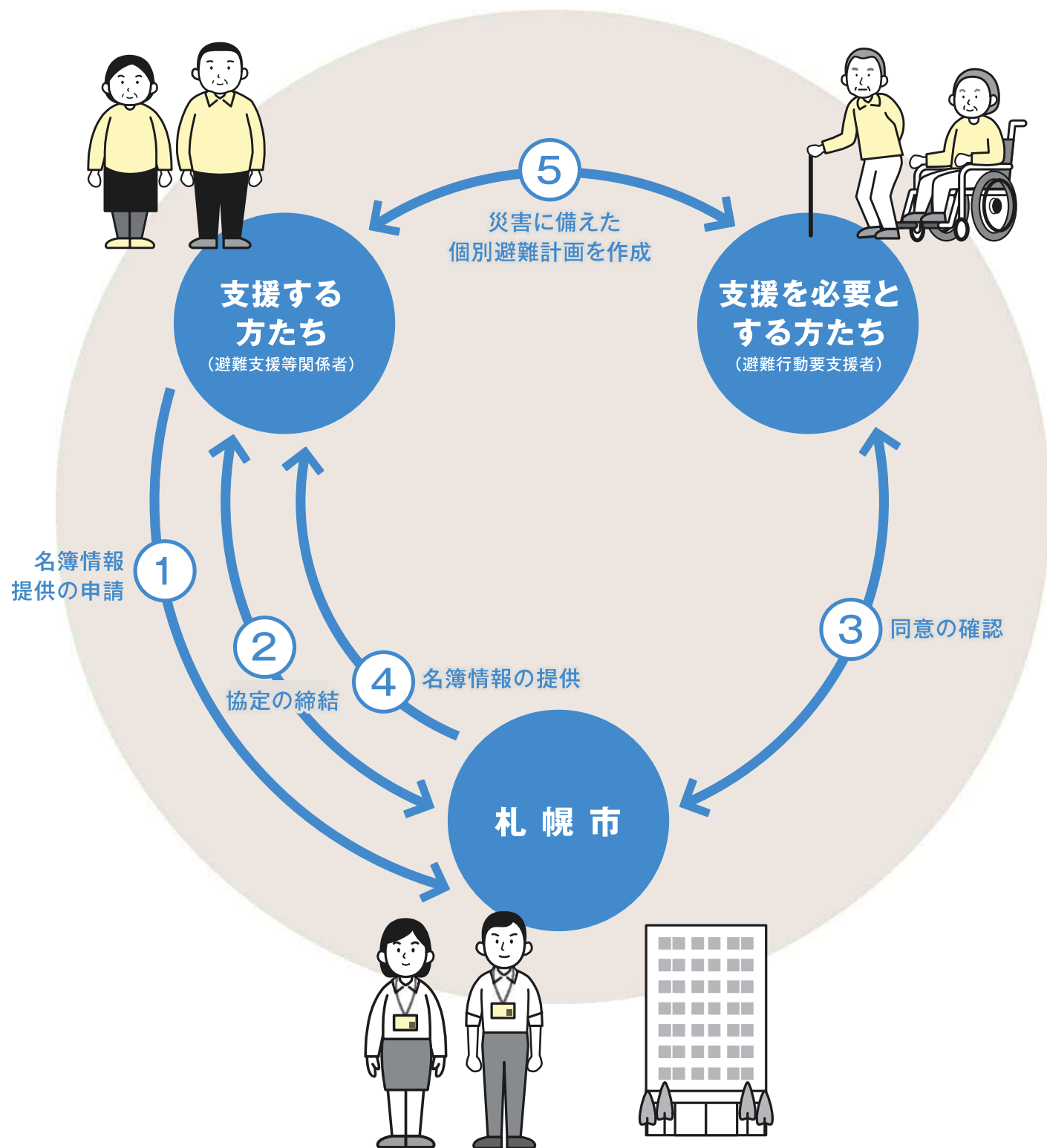


### 提供される名簿情報のイメージ

氏名	住所	方書	年齢	性別	連絡先	避難支援等が必要な理由	
						要介護	障がい等
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇	〇〇様方	82	男	000-0000	○	
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇	□□□□ハイム	31	女	000-0000		○
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇		68	女	000-0000	○	
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇		88	女	000-0000	○	○
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇	コーポ□□□□	61	女	000-0000		○
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇	〇〇マンション	72	男	000-0000	○	
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇		78	男	000-0000	○	
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇		52	女	000-0000		○
□□□□	〇〇区〇条〇丁目〇-〇		80	女	000-0000	○	

### 3 取り組みの充実

## 名簿情報の申請から取得までの流れ



#### ① 名簿情報提供の申請

避難支援等関係者は、名簿情報の管理者や取組方法等を決定したうえで、札幌市(各区保健福祉課)に対して、名簿情報提供の申請をします。

#### ② 協定の締結

札幌市(各区保健福祉課)と避難支援等関係者は、名簿情報の取り扱いに関する協定を締結します。

##### 協定の内容

- 支援活動を行う地域的範囲
- 名簿情報の管理・更新方法
- 個人情報の利用・守秘義務 など

#### ③ 同意の確認

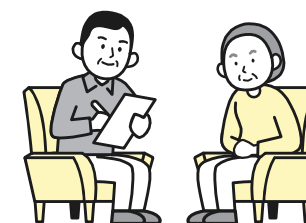
札幌市(保健福祉局総務課)は対象となる避難行動要支援者に対して、避難支援等関係者へ名簿情報を提供することについて同意を確認します。

#### ④ 名簿情報の提供

札幌市(各区保健福祉課)は同意を得られた避難行動要支援者の名簿情報を避難支援等関係者に提供します。なお、名簿情報の管理者はあらかじめ、札幌市(各区保健福祉課)が実施する個人情報の取り扱いに関する研修を受講します。

#### ⑤ 災害に備えた個別避難計画を作成

避難支援等関係者は、必ず名簿情報に記載された避難行動要支援者全員と面談を行い、個別避難計画を作成します。



③で同意した方たちは、支援母体からの連絡を待っています。もれなく個別避難計画を作成しましょう。

#### 名簿情報の更新について

年に一度、更新した名簿情報を、札幌市が提供します。  
新たに対象となった方を追加し、転居した方などは削除します。

※災害の発生またはその恐れがある場合に、避難行動要支援者の生命または身体を災害から保護するために必要があるときは、本人の同意を得ずに名簿情報の提供を行う場合があります。

# 3 取り組みの充実




まち歩きや、みんなの気づきで見つかる!

## 身近な地域資源や人材を活用しよう

災害発生直後の被害を少なくし、危機を乗り切るうえで、地域にある民間企業等の人材やモノが大きな力を発揮します。「まち歩き」などで地域資源を見つけて、あらかじめ災害時の協力をお願いしておきましょう。

### まち歩きで見つけよう

● たとえば…

<p>要配慮者と避難するとき使える!</p>  <p>大型ワゴンなどの業務用車両</p>	<p>一時的な避難場所にいいね!</p>  <p>空き地・未利用地</p>	<p>どこにあるか確認しておこう</p>  <p>AED*などの医療器具</p>
--	---	--




\*AED(自動体外式除細動器)は、心停止した際に電気ショックを与えて蘇生を試みる器具です(消防署で講習会を実施)。このマークが設置場所です。



### 町内回覧等で集めよう

災害時に役立つ資機材や専門的な技術・経験を持っている方を見つけましょう。

● たとえば…





<p>事前に協力をお願いしておこう</p>  <p>医療関係者など専門的な知識や資格を持つ方</p>	<p>訓練時のアドバイスをもらおう</p>  <p>防災士の資格を持つ方</p>	<p>がれきの撤去に協力してもらおう</p>  <p>クレーンやフォークリフト等の免許を持つ方</p>	<p>がれきの撤去に使わせてもらおう</p>  <p>大工道具・ジャッキ・パール・スコップなど</p>	<p>避難に役立つこともあるね</p>  <p>台車・リヤカー・一輪車・自転車など</p>	<p>地域のコミュニティづくりに協力してもらおう</p>  <p>インターネットに詳しい方</p>
---	---	--	--	--	--



### 避難できる施設を見つけよう

道路状況や天候により、学校などの避難所に行けないことがあるため、各施設の協力を取り付けておきましょう。

● たとえば…



<p>応急的な避難場所に使える!</p>  <p>マンションの集会場や事業所</p>	<p>ロビーや空き部屋も活用できる!</p>  <p>ホテルや旅館などの宿泊施設</p>	<p>大きなスペースは活用できる!</p>  <p>専門学校やカルチャースクールなどの教育関連施設</p>	<p>どこにあるか確認しておこう</p>  <p>ホームセンターやショッピングセンターなどの店舗</p>
--	--	---	--

### 冬季の災害にも備えましょう

### 寒さに対応した地域資源を見つけよう

冬季の災害に備えて、企業などの協力を取り付けておきましょう。

● たとえば…

<p>寒さ対策は必須!</p>  <p>業務用暖房器具、発電機、テント、寝袋など</p>	<p>避難に使えるね</p>  <p>ソリ、スノーモービル、ママさんダンプ、スキー</p>	<p>避難経路の確保に!</p>  <p>除雪車、ダンプ、小型ロータリー</p>
---	--	---



# 3 取り組みの充実

## 地域の専門機関にも協力してもらおう! さまざまな団体と連携しよう

要配慮者避難支援は支援母体を中心とした、地域の人たちの支えあいの基本です。  
しかし、個々の支援母体だけでは活動に限界があるため、  
さまざまな組織や団体とも連携して取り組みの輪を広げていくことが大切です。

### 連合町内会での連携事例

支援母体 / 連合町内会

協力組織 / 単位町内会、  
地区福祉のまち推進センター、  
地区民生委員児童委員協議会、  
老人クラブなど

実行組織 / 各単位町内会  
(福祉推進委員会)

地区内の大学 …校舎を避難場所として協定締結。

地区内の病院・特別養護老人ホーム

…相互支援協定を締結。

地区内を中心とした企業、病院、福祉施設、学校、行政等

…地区の防災・福祉ネットワーク協議会を設立し、相互支援体制を構築。

地区の消防署

…防火・防災福祉事業への取り組み強化として協定を締結。

### 日頃から要配慮者に関わっている団体など

- 地域包括支援センター
- 障がい者相談支援事業所(地域支援員)
- 専門性を有する方・組織(身障者相談員等)
- 福祉サービス事業者(ケアマネージャー等)
- 障がい者団体 など

### 広範囲に活動する地域コミュニティ組織など

- 連合町内会
- まちづくり協議会
- 地区社会福祉協議会・  
地区福祉のまち推進センター
- 地区民生委員児童委員協議会 など

### 地域で専門性や設備などを備えた施設

- 社会福祉施設
- 病院等医療機関
- 保育園・幼稚園・福祉専門学校 など

### 市役所

- 保健福祉局
- 危機管理対策室
- 区保健福祉部
- 区市民部
- まちづくりセンター
- 消防局
- 消防署(出張所)

### 協力関係づくりの一例

知的障がいのある方には  
どのような配慮が  
必要ですか?



支援母体 → 障がい者相談支援事業所(地域支援員)

ゆっくり、短い言葉で  
話しかけてください



車椅子を押すときに  
気を付けることは  
ありますか?

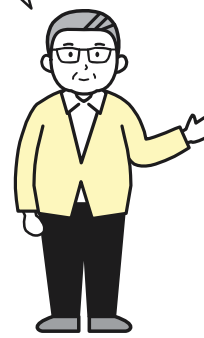


支援母体 → 福祉サービス事業者



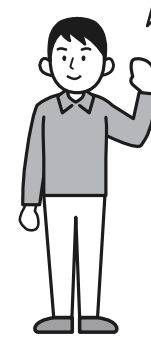
動かす前に  
必ず声をかけましょう

災害時に  
避難のお手伝いを  
お願いできますか?

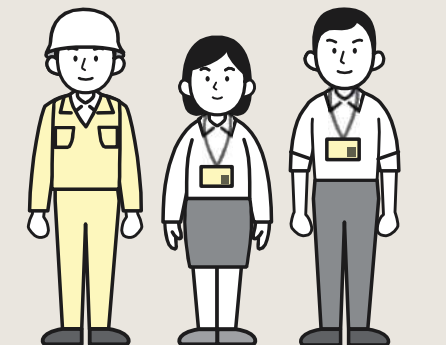


支援母体 → 福祉専門学校

日中なら  
お手伝いできます!



### 取組の支援



# 4 災害に備えた行動

災害に合わせた行動を考えておこう!

## 風水害の場合

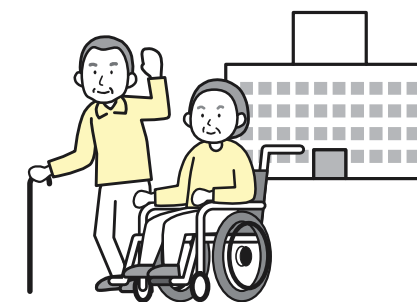
台風や大雨など、気象情報をもとに事前の準備が可能なのが、風水害です。避難準備・高齢者等避難開始\*の発令などによって避難することになります。情報伝達の方法を日頃から要配慮者と支援者で確認しておきましょう。



避難所で配慮が必要な方のために

### 福祉避難スペースについて

避難生活に配慮が必要な方のために、一般の避難所に設けられる介護者等と過ごすことができるスペースです。



### 福祉避難場所について

一般の避難所での生活が困難な要配慮者のための避難所(社会福祉施設等)で、バリアフリー化などの配慮がなされています。災害発生後に安全等が確認できた施設を札幌市が指定し開設するため、まずは一般の避難所に避難していただき、必要性が高い方から順次、福祉避難場所へ移送します。

避難準備・高齢者等避難開始\*や避難勧告等を発令

災害情報をもとに避難行動

避難所に到着

安否の確認

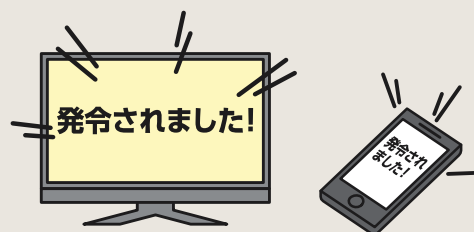
災害情報を伝達しましょう。

災害情報をもとに避難しましょう。

洪水発生

避難所で心がけること。

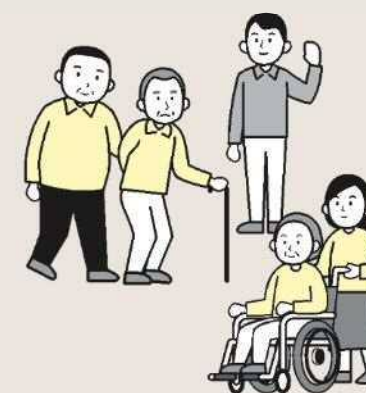
要配慮者の安否を確認しましょう。



避難準備・高齢者等避難開始\*や避難勧告等が発令されます。



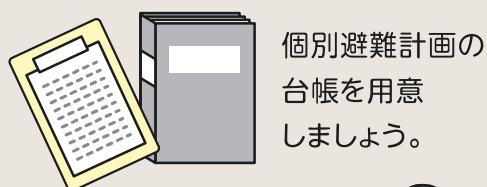
持ち出し品をチェックしましょう。



要配慮者に思いやりを持って接しましょう。



個別避難計画の台帳などをもとに、避難所へ来ていない方の安否を確認しましょう。



個別避難計画の台帳を用意しましょう。

要配慮者に災害情報を伝えましょう。



要配慮者と避難しましょう。

\*避難準備・高齢者等避難開始…人的被害が予想される場合に、要配慮者等に避難を始めるよう促す情報。



# 4 災害に備えた行動

災害に合わせた行動を考えておこう!

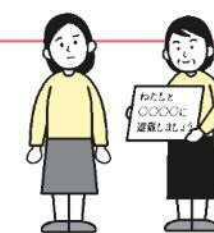
## 地震の場合

地震のように突然起こる災害は、まず自分の身の安全を確保することが何より大切です。そのうえで、要配慮者の安否確認、避難支援、救助活動等を行きましょう。

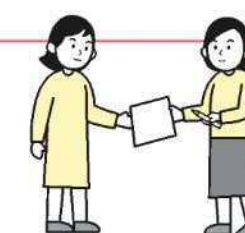


### さまざまな災害に備えて避難訓練をしてみよう

要配慮者や支援者はもちろん、できるだけ多くの地域の方に参加してもらうことで、新たな課題や見落としていた問題などが発見でき、いざというときの備えになります。右記のような災害情報の伝達や避難支援がうまくできるか試してみましょう。



耳が不自由な方への情報伝達方法

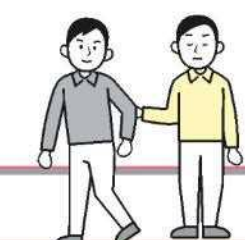


言語が不自由な方への情報確認方法

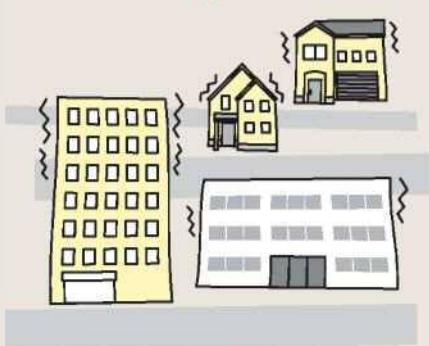
車いすの方の介助方法



目が不自由な方の誘導方法



### 地震発生



#### 安全の確保

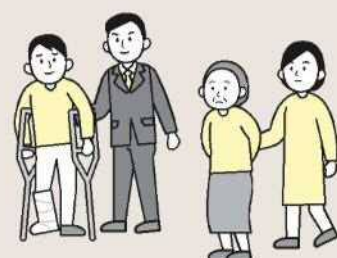
まずは自身の安全を確保しましょう。



自分の身の安全を守りましょう。

#### 避難行動

避難しましょう。



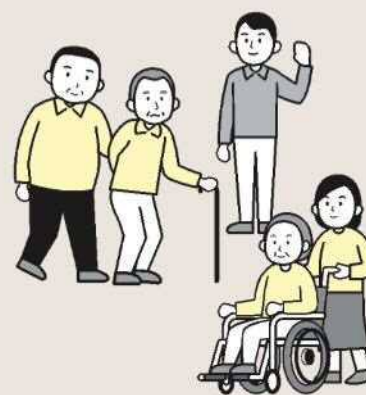
要配慮者の安否を確認し、一緒に避難しましょう。



近隣の方たちの安否を確認しましょう。

#### 避難所に到着

避難所で心がけること。



要配慮者に思いやりを持って接しましょう。

#### 安否の確認

要配慮者の安否を確認しましょう。



個別避難計画の台帳などをもとに、避難所へ来ていない方の安否を確認しましょう。

#### 救助活動など

救助活動に協力しましょう。



安全に十分気をつけて、救助の手助けをしましょう。

## 個人情報の取り扱いについて

### 個人情報とは？

生存する個人に関する情報で、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもののことです。

### 個人情報の取り扱いについては以下のポイントに注意しましょう

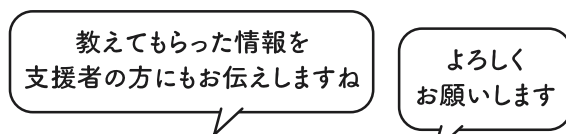
#### 1 個人情報を何に使うのか(目的)を決めて本人に伝えましょう

目的を伝えることで提供する側も安心が得られます。個人情報はここで決めた目的以外に使うことができません。別な目的で利用する場合は本人の了承が必要です。



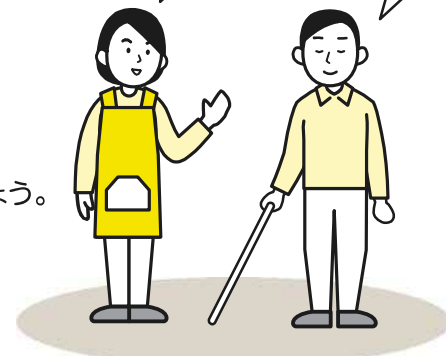
#### 2 取得した個人情報は適切に管理しましょう

誰が情報を管理するのか、保管場所は他の人に見られない安全な場所かなど、管理方法を決めましょう。支援者や協力者の方たちにも、個人情報を他人に漏らさないようしっかりと伝えましょう。また、本人から開示を求められときは必ず開示しましょう。



#### 3 個人情報を他人に伝えるときは本人の同意を得ましょう

支援母体や支援者、協力者など最小限で共有することについて、あらかじめ本人の同意を得る必要があります。他機関と協力して支援を行うことになった場合には、改めて個人情報を共有することについて必ず本人の同意を得ましょう。



#### 4 情報を更新しましょう

情報は時期を決めて更新し最新の状態になるよう努めましょう。また、古くなった情報の廃棄方法(本人に返却、シュレッダー等で裁断)も決めておきましょう。

※個人情報の取り扱いのルールについてはP11の支えあいプラン(例)も参考にしてください。

いつも近くにいてくれる。それは、何よりの支え

## 日頃の生活でも、頼りになるのはご近所さんです

困りごとを抱えた方が地域から孤立することなく、安心して暮らしていくためには、日頃からの見守りや声かけといったつながりがとても大切です。隣近所や地域での交流を大切に、「誰もが安心して暮らし続けられるまち」の実現に向けて、今後ともご協力をお願いいたします。



### 要配慮者の避難支援を行うことに、義務や責任はありますか？

要配慮者避難支援は、義務ではありません。また、被災状況により支援ができない場合もあることから、支援ができなくても支援者が責任を負うものではありません。このことはあらかじめ要配慮者の方にも理解していただき、無理な約束はせず、可能な範囲での活動を行いましょう。

やっています！



### 要配慮者避難支援 出前講座

札幌市の職員が「要配慮者避難支援」についてご説明に伺います！

災害発生時の地域での支えあい(要配慮者避難支援)の具体的な事例の紹介や取り組みのポイントなど、実際にはじめるときに役立つ情報をわかりやすくお知らせします。

お申し込み・お問い合わせは、お電話で！

札幌市保健福祉局総務部総務課もしくは最寄りの区役所の保健福祉課まで。

→ 電話番号は裏表紙をご覧ください。