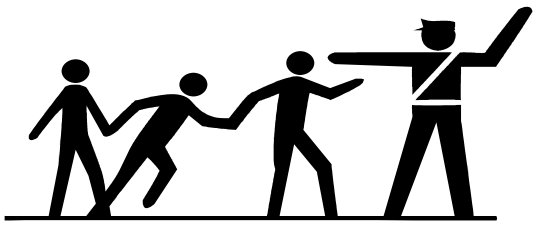
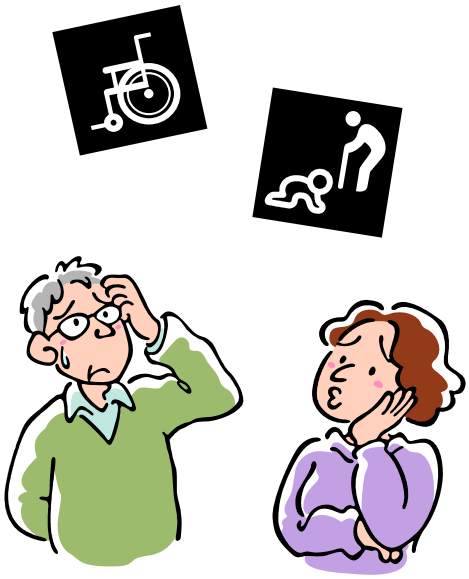
避難行動要支援者　支援マニュアル

～支援者の皆さんへ～





平成28年11月　寒川町

目　　次

～はじめに～・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１

１．要配慮者と避難行動要支援者・・・・・・・・・・・・　１

２．自助・共助・公助・・・・・・・・・・・・・・・・・　２

３．避難行動要支援者の対象者・・・・・・・・・・・・・　２

４．避難行動要支援者の避難支援制度のフロー・・・・・　３

５．避難支援等関係者の基本行動・・・・・・・・・・・・　４

６．避難行動要支援者への配慮・・・・・・・・・・・・・　５

７．避難行動要支援者名簿（同意者名簿）と記載事項・・　１２

８．個別支援プランと記載事項・・・・・・・・・・・・・　１３

～はじめに～

近年、集中豪雨や台風による風水害など、全国各地で大規模な災害が発生しています。また平成２３年３月には東北地方を中心とする東日本大震災が発生し、想像を遥かに超える大きな被害をもたらしました。

このような災害においては、犠牲者の多くを高齢者や障がい者等の避難行動要支援者（従来の災害時要援護者）が占めており、日ごろから避難行動要支援者等が迅速に避難等ができるための支援体制を整えておくことが被害を最小限にとどめるうえで非常に重要です。

こうした状況を踏まえ、国では平成２５年６月に、災害対策基本法を改正し、同年８月にはこれまでのガイドラインを全面訂正した「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」を示しました。指針では各自治体における大規模広域な災害に対する即応力の強化、住民等の円滑かつ安全な避難の確保、被災者保護対策の改善、平素からの防災の取り組みの強化などが示されました。そこで、町ではこの法改正を受け、「寒川町避難行動要支援者きずなプラン（避難支援全体計画）」を策定しました。

本マニュアルは、「寒川町避難行動要支援者きずなプラン（避難支援全体計画）」に基づき、障がい者等の態様に応じた避難支援を円滑に行うため、支援する側の参考に作成しましたのでご活用下さい。

１．要配慮者と避難行動要支援者

「要配慮者」・・・・・・・一般的に高齢者（ひとり暮らし、寝たきり、認知症等）、身体障がいのある方、自閉症等の発達障がいのある方、知的障がいのある方、精神障がいのある方、常時特別な医療等を必要とする在宅療養者、乳幼児、妊産婦、日本語に不慣れな在住外国人等、他者の配慮を必要とする方々をいいます。

「避難行動要支援者」・・・要配慮者のうち、災害発生時等に家族等の支援が受けられない方で、他者の支援がなければ一人で避難できない方で、より緊急性が高い方を言います。寒川町では、「寒川町避難行動要支援者きずなプラン（避難支援全体計画）」の中で、避難行動要支援者の範囲を定めています。

２．自助・共助・公助

災害発生時等には「自らの命は自らが守る」という「自助」が大前提となりますが、地域による「共助」や、町、消防などの行政機関による「公助」の体制を平常時から整えておくことも重要になります。

特に、大規模災害が発生すると被害が広範囲に及ぶため、町や消防などの行政機関による救助、救援活動などには限界があることから、地域住民による避難行動要支援者の安否確認や情報伝達、避難行動の手助けなど「自分たちの地域はお互い助け合って守る」という「共助」の取り組みがさらに重要になってきます。

3．避難行動要支援者の対象者

（「寒川町避難行動要支援者きずなプラン（避難支援全体計画）」の対象者）

（１）高齢者　（７５歳以上のひとり暮らし高齢者）

（２）要介護者（要介護状態区分　３・４・５）

（３）障がい者（身体障害者手帳　１級・２級）

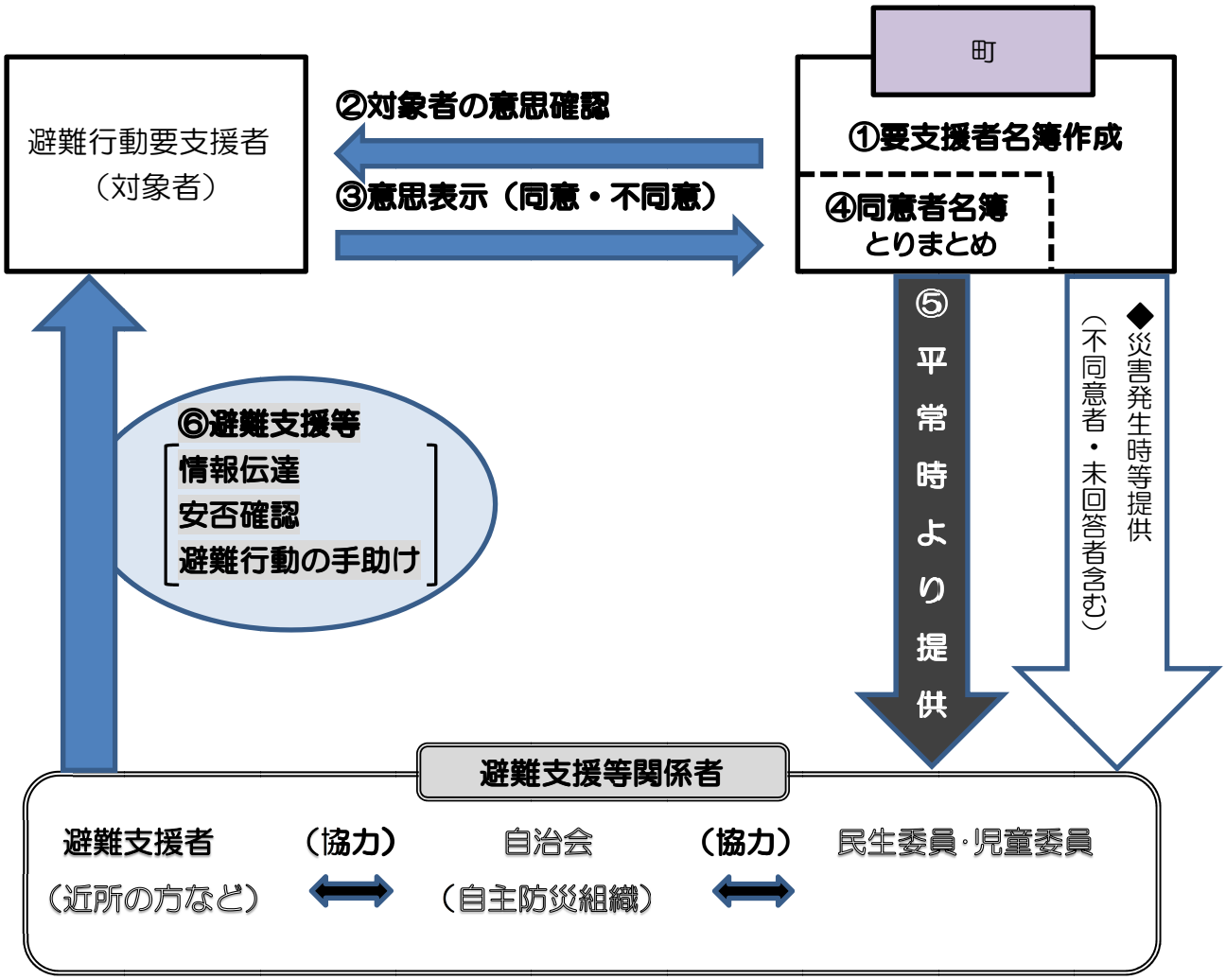
（４）障がい者（療育手帳（知的障害）　Ａ１・Ａ２）

（５）障がい者（精神障害者保健福祉手帳　１級）

（６）その他　（要配慮者のうち、家族等による必要な支援を受けられない方で、かつ、ひとりでは避難できない方のうち、自ら支援を希望する方）

（注）介護施設等の入所者は除く

４．避難行動要支援者の避難支援制度のフロー



＊避難支援等関係者とは・・・災害発生時又は恐れがある場合、情報を伝えたり、安否確認や避難行動の手助けなど、避難支援等の協力を行う方々を言います。

参考：避難支援等関係者とは、消防機関、都道府県警察、民生委員法に定める民生委員、社会福祉法に規定する市町村社会福祉協議会、自主防災組織その他の避難支援等の実施に携わる関係者をいう（改正災害対策基本法第四十九条の十一第二項より）

＊災害の状況によっては、避難支援等関係者自身やその家族などが被災することがあります。避難支援等関係者には、できる範囲での支援をお願いするものであり、法的な責任を負うものではありません。

５. 避難支援等関係者の基本行動

災害等発生時又はその恐れがある時、避難行動要支援者の状態によって注意することは様々です。避難支援等関係者の皆さんは、次のことを基本に避難支援を行って下さい。

１．まずは自分の身の安全を確保する。

２．自分の家族や近くにいる人の安全を確認する。

３．避難行動要支援者に災害情報を伝える。

４．避難行動要支援者の安否を確認する。

５．避難行動要支援者の避難が必要と判断した時は、避難行動の手助けを行う。

６．避難行動要支援者がケガをしている場合は、地域の方々と連携して、可能な範囲で救護を行う。

７．建物の倒壊により下敷きになるなど救助を必要とする場合は、地域と連携して、可能な範囲で救助にあたるが、けっして無理をせず、町や消防、警察等に応援を要請する。

６．避難行動要支援者への配慮

災害等発生時又はその恐れがある時に支援を必要とする避難行動要支援者は、適切な行動が取りにくい特徴があります。

ここでは、対象者別に一般的な特徴や支援のポイントを記載しますが、個々においては介護度や障がいの程度、家族の状況やその時の体調など状況が異なります。その時々の配慮や柔軟な支援を心がける必要があります。

★ 高齢者（７５歳以上のひとり暮らしの方など）

特　徴	支援のポイント
●周囲からの情報が乏しく、緊急事態の察知が遅れる場合があります。 ●体力が衰え行動機能が低下している場合や、体力に自信がないなどの理由で避難できない場合があります。 ●認知症がある場合、危険な状況や避難の必要性がわからない場合があります。	●近所付き合いが希薄な方もおり、情報が伝わらないこともあるため、迅速かつ直接的に情報を伝えましょう。 ●まず声をかけて、不安をとりのぞいてあげましょう。 ●どのような手助けが必要か聞きましょう。 ●簡単な言葉でゆっくりと説明しましょう。 ●まずは落ち着かせ、その人の体力などを見ながらゆっくり誘導しましょう。その際、手荷物などの持ち出し品は持ってあげましょう。

★ 要介護者（要介護状態区分３・４・５の方）

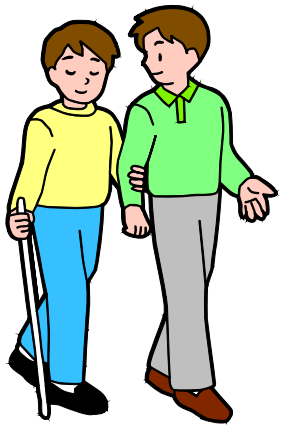
特　徴	支援のポイント
●自分で行動することが困難です。 ●自分の状況を伝えることが困難な場合があります。 ●寝たきりの場合は、自分で行動することができません。 ●認知症がある場合、危険な状況や避難の必要性が分からない場合があります。	●必ず誰かが付き添い、一人にはしないようにしましょう。 ●一人で助けられない場合は、周囲の人に声をかけて複数の人で支援しましょう。 ●平常時に医療・介護関係者や家族等との連絡体制を確認しておきましょう。 ●移動に車いす、ストレッチャー等の移動用具が必要になる場合があります。使用するときは、道路の幅を確認するとともに、段差・傾斜・スピード等に気をつけて移動しましょう。

★ 肢体障がい者（上肢・下肢等の不自由な方）

特　徴	支援のポイント
●姿勢を保持することや、自力歩行が困難な方で、素早い避難行動が困難な場合が多いです。 ●下肢に障がいがある方は、移動する際に松葉杖や車いすを使用する場合があります。	●肢体に障害のある人は、障がいの部位や程度によって自身で行動できることが異なります。どのような手助けを求めているのか聞き取りましょう。 ●移動に車いす、ストレッチャー等の移動用具が必要になる場合があります。使用するときは、道路の幅を確認するとともに、段差・傾斜・スピード等に気をつけて移動しましょう。

★ 視覚障がい者（目の不自由な方）

特　徴	支援のポイント
●災害時に備えて近所づきあいをしようと思っても、状況が把握できないために自分から声をかけることがなかなかできません。 ●視覚による異変や危険を察知することが困難であり、とても不安です。 ●自分一人では避難することが困難です。	●声をかけないと本人にはわからないので、支援者の方は普段から声をかけるようにしましょう。 ●避難の手助けをするときは、決して白杖を持っている手を触らないように、杖を持っていない手の方で支援者の肘や肩につかまってもらいましょう。歩行速度に気をつけながらゆっくり歩きましょう。特に段差がある場所は注意しましょう。 ●耳からの情報が頼りです。できるだけ声をかけ、説明するときは、「ここ」「あっち」等の曖昧な言葉は使わず、前後、左右、上下等具体的な表現をしましょう。



★ 聴覚障がい者（耳の不自由な方）

特　徴	支援のポイント
●ラジオ、サイレン、広報車、人の声かけなど音声による避難・誘導の指示が認識できません。 ●自分の状況を伝える際、音声による会話が困難であり、コミュニケーションがとりにくいです。 ●必ずしも手話ができるわけではありません。 ●外見だけで聴覚障がい者であることを判断するのは困難です。そのため、話しかけても返事をしないなど、誤解される場合があります。	●手話ができなくても、筆談や身振り、手振り、手のひらに指で文字を書く、携帯電話・スマートフォン画面の利用など、工夫して情報を伝えましょう。 ●話すときは、軽く肩などに触れ、正面から口を大きく動かし話します。ゆっくりと話せば、口の動きでわかる人もいます。 ●手話ができる人がいれば、協力してもらいましょう。

★ 内部障がい者（内臓の機能障がいがある方）

特　徴	支援のポイント
●外見だけでは障がいがあるかどうかわかりにくく、自力歩行や素早い避難行動が困難な場合があります。 ●常時使用する医薬品の携帯や医療機器を携行する必要があります。	●どのような手助けを求めているか、どういった機関の支援が必要かなど、聞き取りをしましょう。 ●移動に車いす、ストレッチャー等の移動用具が必要になる場合があります。使用するときは、道路の幅を確認するとともに、段差・傾斜・スピード等に気をつけて移動しましょう。

★ 発達障がい者（自閉症者など）

特　徴	支援のポイント
●声をかけても反応しなかったり、「オウム返し」だったりします。 ●一方的に意味不明のことを話す人もいます。 ●大きな声や怒声におびえます。子供の泣き声が苦手です。 ●体に急に触られることが嫌いです。痛みに鈍感な人もいます。 ●手をひらひらさせる、体を前後に揺する、ピョンピョン跳ねるなど自閉症独特な行動をします。 ●いつもと違う状況に不安や抵抗があります。 ●知的障がいのない自閉症の人もいます。一見障がいがあるようには見えなくても自閉症の特徴を持っています。	●やさしい言葉でゆっくりと話しかけてください。 ●個別に声掛けをしてください。 ●言葉を発していてもその言葉の意味をわかっていない場合があるので、伝わらないときは、文字・絵・写真・身振り等を使って外国人に話しかけるようにお願いします。 ●体を揺するなど、自閉症特有の行動は暖かく見守ってください。 ●パニック状態になったら刺激せず、おさまるまで静かに待ってください。力ずくの抑制は逆効果です。 ●パニックがおさまったらやさしく静かにこれから何があるのかを具体的に伝えてください。後の見通しがつくと安心します。

★ 知的障がい者（知的行動に支障がある方）

特　徴	支援のポイント
●知的な能力が乏しいため、作業が苦手で、時間がかかったり、難しかったりします。 ●日常と異なる状況により、パニックになってしまうことがあります。 ●困っていても、自分のことやその内容を言葉で伝えられない場合があります。 ●社会の流れにうまく適応できないこともあります。 ●様々な事柄を理解することに支援が必要です。	●一人では理解や判断をすることが苦手です。一度にたくさんのことを伝えず、一つずつゆっくり話しかけましょう。 ●パニックになったり、大声をあげたり、予期しない行動をとる可能性がありますが、冷静な態度で接し、本人を安心させ、落ち着かせるようにしましょう。決して叱ったりしないようにしましょう。 ●パニックをおこしたら、刺激せずに、落ち着くまで静かに待って下さい。力ずくではかえって逆効果になります。 ●避難誘導時は必ず複数で付き添い、一人にはしないようにしましょう。

★ 精神障がい者

特　徴	支援のポイント
●総合失調症、うつ病、てんかん、アルコール中毒などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。 ●普段から服用している薬を携帯する必要があります。 ●災害の発生に伴って、精神的動揺が激しくなる場合があります。	●環境の変化や些細な言葉で動揺したり、緊張したりします。普段から、できるだけ慣れ親しみ、ゆっくりと落ち着いた口調で話しかけるなど、冷静さを保ちながら対応し、不安を和らげましょう。 ●服用している薬の名前や量、かかりつけの医療機関など、できる限り平常時に確認しておきましょう。 ●誰かが付き添い、一人にはしないようにしましょう。

★ 乳幼児や妊産婦の方

特　徴	支援のポイント
●乳幼児は自ら判断して避難することができず、常時、保護者の支援が必要です。 ●保護者も、乳幼児を抱えての行動には時間がかかります。 ●妊産婦の方は、素早い行動が困難な場合があります。	●どのような手助けを求めているか、声をかけましょう。 ●妊産婦の方や、乳幼児を抱えての避難は、負担が大きいため、手荷物などを持つようにしましょう。

★日本語に不慣れな在住外国人の方

特　徴	支援のポイント
●日本語に不慣れなため、避難情報など災害に関する情報が伝わらない場合があります。 ●日本の自然災害に関する知識が、不足している場合があります。	●災害が起こっていることに気付いていない場合もあるため、状況を知らせましょう。 ●簡単な絵や、身振り、手振りなどを使ってコミュニケーションを取りましょう。

7．避難行動要支援者名簿（同意者名簿）と記載事項

町は、避難行動要支援者のうち、避難支援等の実施に必要な限度で、名簿情報提供の同意を得られた方及び自ら支援を希望し個人情報の提供に同意した方の名簿情報を、平常時から避難支援等関係者に提供し、情報を共有します。

（避難行動要支援者名簿記載事項）

①氏名　②生年月日　③性別　④住所　⑤本人連絡先　⑥緊急連絡先

⑦支援を必要とする理由　⑧支援希望の有無　⑨自治会（自主防災組織）

⑩担当民生委員･児童委員　⑪自治会加入の有無

８．個別支援プランと記載事項

災害発生時又はその恐れがある場合、避難行動要支援者（情報提供の同意を得られた者）の避難支援・誘導を迅速かつ適切に実施するため、あらかじめ、人的な支援を要する避難行動要支援者一人ひとりについて、その状況を把握しておくため、自治会（自主防災組織）の避難支援等関係者が中心となり、避難行動要支援者本人やその家族等とともに配慮しなくてはならない事項を記載した個別支援プランを作成します。

（個別支援プラン記載事項）

①氏名　②生年月日　③性別　④住所　⑤本人連絡先　⑥緊急連絡先

⑦家族構成　⑧避難支援に配慮しなくてはならない事項　⑨避難支援者

お問い合わせ

寒川町役場　福祉部　福祉課

住所：寒川町宮山１６５

電話：０４６７（７４）１１１１　　内線１４２

ファックス：０４６７（７４）５６１３

E-mail：fukushi@town.samukawa.kanagawa.jp