

避難行動要支援者
支援体制構築

実施マニュアル

平成27年4月
(令和5年6月改訂)

千葉市

目 次

1	地域による避難行動要支援者の支援体制構築について . . .	1
2	「避難行動要支援者」とは	2
3	支援体制の構築について	4
	(1) 避難行動要支援者への主な支援	4
	(2) 市からの避難行動要支援者情報の提供	5
	(3) 災害時における支援	11
4	支援の実施例	13
5	個人情報の取扱い	15
6	Q&A	21
	<参考資料1> 避難行動要支援者支援方法の参考資料	27
	<参考資料2> 避難行動要支援者の特性と支援方法	33
	<参考資料3> 避難行動要支援者名簿情報引継ぎチェックシート	39
	「避難行動要支援者名簿情報提供申請書」	巻末
	お問い合わせ先	巻末

1 地域による避難行動要支援者の支援体制構築について

近年の豪雨災害や大地震では、自力での避難が困難な高齢者の方や障害者の方など、避難行動要支援者が犠牲になるケースが全国的に多く見られ、平成 23 年の東日本大震災においては、被災地全体の死者数のうち 65 歳以上の高齢者の死者数は約 6 割、障害者の死亡率は被災住民全体の死亡率の約 2 倍に上っています。

そうした方々を救うためには近隣住民同士の助け合いがとても重要です。阪神・淡路大震災では、98%の人が、自力または近所の人助け合いにより倒壊家屋から脱出し、消防・警察などにより救助された人は2%以下といわれています。こうして、要介護高齢者や障害者等の避難行動要支援者の犠牲を抑えるためには、事前の準備を進め、迅速に避難支援等を行うことが重要であることが明らかになり、平成25年に災害対策基本法が改正され、全国の市町村に「避難行動要支援者名簿」の作成が義務づけられました。

地域での避難行動要支援者支援体制の構築に役立てていただくため、市では「千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例」を制定し、「千葉市避難行動要支援者名簿」掲載者の拒否の意思表示がない限り、名簿掲載者の情報を地域と共有することが可能となりました。

本マニュアルは、「千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例」に基づき、「千葉市避難行動要支援者名簿」を活用することで、平常時から地域住民の方々が避難行動要支援者を把握し、災害時には避難支援等を実施する体制を構築するための具体例を示し、地域での支援体制の構築が推進されることを目的として作成しました。

地域による避難行動要支援者の支援体制構築の参考としていただき、支えあい、助けあい活動の一助となれば幸いです。

なお、令和3年度の災害対策基本法改正に伴い、避難行動要支援者の個別避難計画作成が市町村の努力義務となり、本市でも、プロジェクトチームを設置し、作成に取り組んでいます。しかし、本市の名簿には約3万人登録があり、その全てを作成することは現実で無いことから、引き続き、地域における支援体制の構築が重要です。

2 「避難行動要支援者」とは

災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に自ら避難することが困難な方であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要する方々のことです。なお、市では以下の方々を対象とした「千葉県避難行動要支援者名簿」を作成しています。

千葉県避難行動要支援者名簿掲載者

①高齢者

65歳以上の一人暮らしで
要介護1・2、要支援1・
2の認定を受けている方



②要介護認定者

介護保険の要介護3・4・
5の認定を受けている方



③障害者

重度の身体（呼吸器機能障
害・小腸機能障害以外の内
部障害者を除く）・知的・
精神障害者の方

④難病患者等

難病患者で身体障害者手帳
1・2級の方、小児慢性特性
疾病児童等で療養負担過重
患者の方

⑤認定要支援者（手 上げ方式）

特別の事情を有する方で避
難支援等を希望する方（老
者介護、日中独居、日本語
による意思疎通に支障のあ
る外国人など）

市では、「千葉県避難行動要支援者名簿に関する条例」に基づき、名簿に掲載された避難行動要支援者に通知を送付し、町内自治会等への情報提供を拒否するかを確認します。本人（もしくは代理人）から拒否の意思表示がない限り、避難行動要支援者名簿の名簿情報を、あらかじめ協定を締結した町内自治会・自主防災組織・マンション管理組合等（以下、「町内自治会等」という。）に提供します。なお、市や民生委員は拒否者の情報を含めた名簿を保有します。

また、この「避難行動要支援者名簿」には、上記基準を満たした全ての方が掲載されているため、家族の支援が受けられる等、地域住民による支援の必要がない方も含まれていることがあります。

☆「③障害者」の詳細☆

- 1 身体障害者手帳所持者のうち、以下のいずれかに該当する方
 - ア 視覚障害 1 級、2 級
 - イ 聴覚障害 2 級
 - ウ 肢体不自由
 - (ア) 上肢機能障害 1 級、2 級
 - (イ) 下肢機能障害 1 級、2 級
 - (ウ) 体幹機能障害 1 級、2 級、3 級
 - (エ) 乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害
 - ・上肢機能障害 1 級、2 級
 - ・移動機能障害 1 級、2 級、3 級
 - (オ) 呼吸機能障害 1 級
 - (カ) 小腸機能障害 1 級
- 2 療養手帳所持者のうち、㉠、㉠-1、㉠-2、A-1、A-2 の方
- 3 精神障害者保健福祉手帳所持者のうち、1 級の方


3 支援体制の構築について

(1) 避難行動要支援者への主な支援

災害発生時において、地域住民の方に行っていただく支援は、大きく情報伝達、安否確認、避難支援の3つに分類されます。


避難行動要支援者の安全を確保するためには、避難行動要支援者それぞれの状況（たとえば要介護度、障害の内容、程度など）に応じた支援が必要となります（P33 参考資料2参照）。

災害時にこのような支援を迅速に行うためには、平常時から地域の避難行動要支援者を把握し、支援方法を話し合い、事前に避難行動要支援者の連絡先や、親族等の緊急時連絡先、避難時に配慮しなければならない事項などを確認しておくことが有効です。




情報伝達

- ・災害の情報の把握に支援が必要な方に対して、避難準備情報などの情報提供を行います。



安否確認

- ・災害時に、電話や個別訪問により安否確認を行います。



避難支援

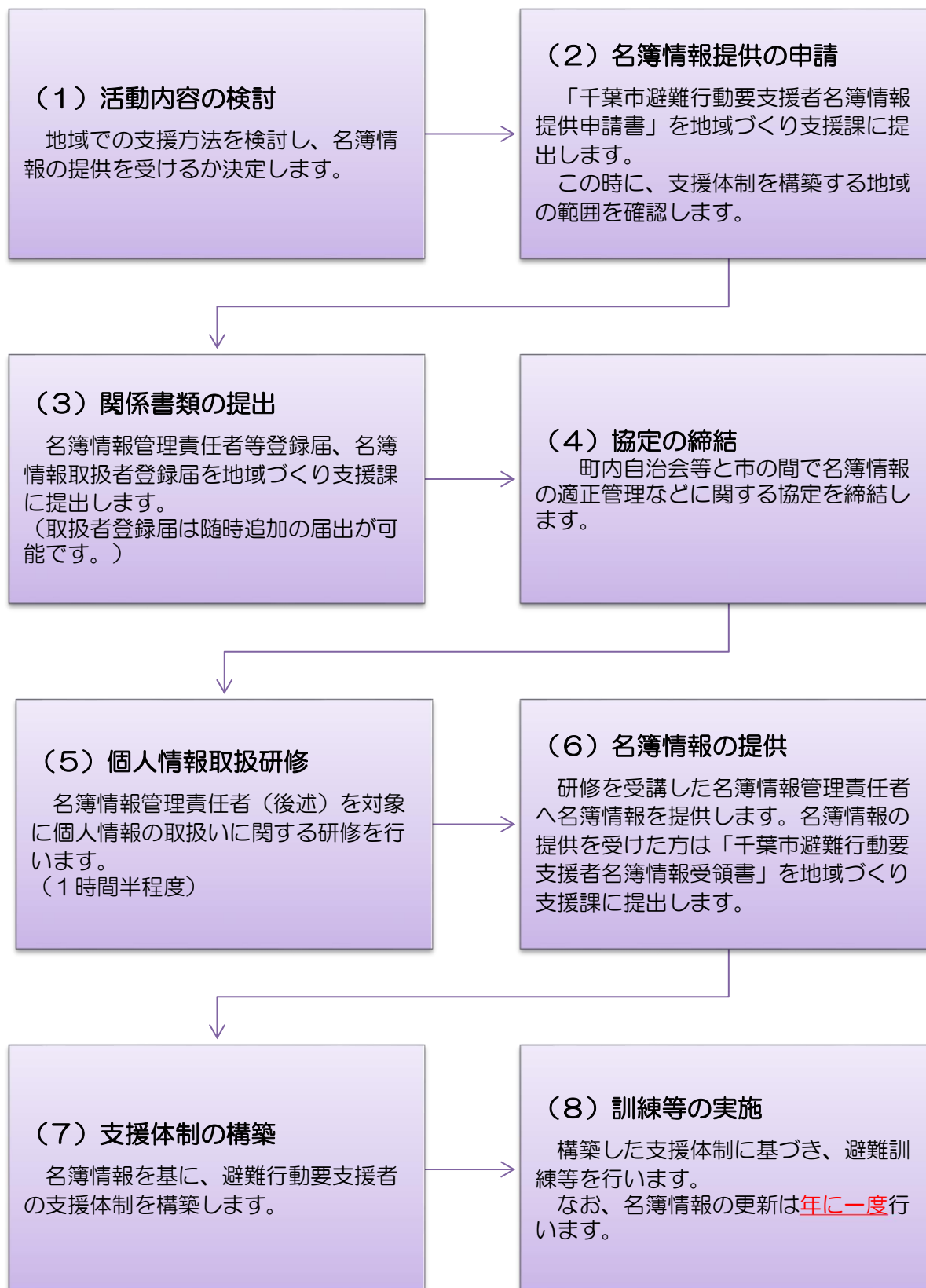
- ・自宅の半壊や避難準備情報の発令により、自宅に留まることができない場合に、ひとりや家族の支援のみでは避難が困難な方に対して、避難場所等安全な場所までの移動の支援を行います。

☆支援者の安全確保について☆

- ・支援者となった方は、災害時にはまず自分の身の安全を確保してください。
- ・支援者自身の安全を確保したうえで、上記の災害時の支援を可能な範囲で行ってください。
- ・支援者となっても、支援を行う法的義務を負うものではありません。

(2) 市からの避難行動要支援者情報の提供

名簿情報の申請・提供の流れ



① 活動内容を検討

地域内の避難行動要支援者を災害時に支援するため、避難行動要支援者名簿情報を活用して避難支援等を行うことを、町内自治会等の会合などで検討してください。

② 名簿情報提供の申請

名簿情報の提供を受けることを、町内自治会等で決定したら、「千葉市避難行動要支援者名簿情報提供申請書」を、地域づくり支援課へご提出ください。

なお、申請の際には、地域づくり支援課の職員と、名簿情報提供の申請をした町内自治会等の方が打ち合わせを行い、住宅地図や町内自治会等で所有している地図等を基に名簿情報の提供を受ける地域の範囲を決定します。

③ 関係書類の提出

以下の事項について、関係書類を地域づくり支援課に提出してください。

・名簿情報の提供を受ける地域の範囲

③により決定した名簿情報を受ける地域を協定書の別表として地域づくり支援課の職員が作成しますので、内容を確認してください。

・名簿情報管理責任者及び名簿情報取扱者

名簿情報を管理する「名簿情報管理責任者」と名簿情報管理責任者とともに避難支援等の実施体制を構築するため、市から提供された名簿情報の閲覧などができる「名簿情報取扱者」を定め、名簿情報管理責任者等登録届（様式第3号）及び名簿情報取扱者登録届（様式第4号）により届け出てください。

※名簿情報管理責任者以外に名簿情報取扱者を登録する必要がある場合は、名簿情報取扱者登録届（様式第4号）を提出する必要はありません。

・名簿情報の保管方法について

名簿情報を保管する場所の住所と及び保管方法（〇〇室の金庫の中等）を、名簿情報管理責任者等登録届（様式第3号）により届け出てください。

④ 協定の締結

「千葉市避難行動要支援者名簿情報の提供に関する協定」を市と締結します。

⑤ 個人情報取扱研修

協定締結後、協定に基づき、名簿情報管理責任者の方に、市で実施する個人情報取扱研修を受講していただきます。

⑥ 名簿情報の提供

研修を受講していただいた名簿情報管理責任者の方に、地域づくり支援課から名簿情報を提供します。

名簿情報を受領した名簿情報管理責任者の方には、千葉市避難行動要支援者名簿情報受領書（様式第2号）を地域づくり支援課に提出していただきます。

⑦ 支援体制の構築

受領した名簿情報を基に、避難行動要支援者の方の支援体制を構築します。支援体制構築の参考例は以下のとおりです。

○支援体制構築の検討事項とポイント

検討事項	内容
地域で想定される被害	被害によりどのような支援が必要かを検討する。
避難行動要支援者ごとの避難支援	避難行動要支援者の特性に合わせた避難支援方法を検討する。
民生委員等との連携	連絡先の把握方法や連絡手段等について検討する。
避難支援者の安全確保	安全に避難支援を行うためのルールを検討する。

ア 地域で想定される被害の検討

風水害による浸水被害や地震による液状化被害など、住んでいる地域により想定される被害は異なり、被害により求められる支援も異なります。地域で起こり得る被害を想定することで、どのような支援を行う必要があるかを事前に検討します。

○検討事項の例

被害想定	必要な対応の例
浸水被害が想定される	建物の上階や避難場所等への避難
道路冠水が想定される	避難場所等への迂回ルートの確認
土砂災害が想定される	避難場所等安全な地域への避難
津波被害が想定される	津波避難ビルや高層建物上階への避難
大規模火災が想定される	広域避難場所等の安全な地域への避難
地震で建物の倒壊が想定される	避難場所等への安全な避難ルートの確認

☆被害想定¹の参考資料☆

- 土砂災害警戒区域、浸水想定区域、避難場所等の防災情報の確認
⇒ 千葉市地震・風水害ハザードマップ (<https://www.city.chiba.jp/somu/kikikanri/bosai/2019jsinfusuigaihazardmap.html>)
- 過去の浸水被害の確認
⇒ 浸水実績図 (<https://www.city.chiba.jp/somu/kikikanri/kikikanri/jigyousya-annai.html>)

イ 避難行動要支援者ごとの避難支援の検討

災害時の避難支援等を行うため、避難行動要支援者名簿の受領に併せて、平常時から、支援方法の検討を進めることが適切です。その際には、地域の特性や実情を踏まえつつ、名簿情報に基づき、避難行動要支援者と具体的な打合せを行いながら、要支援者一人ひとりの支援方法を検討することが望まれます。

《避難行動要支援者支援の参考例》（P27 参考資料 1 参照）

① 支えあいカード

- ・ 避難行動要支援者を訪問し、名簿情報には掲載されていない、要支援者の緊急連絡先や家族構成、避難経路等の避難行動要支援者情報を記載したカードを作成します。
- ・ カードの作成を通じて、支援者を決めるなど具体的な支援方法を検討します。
- ・ 災害時には、避難支援等の参考に支援します。

② 要支援者マップ

- ・ 避難行動要支援者名簿の住所を基に、住宅地図等に避難行動要支援者宅を標記するほか、避難所、支援者宅、民生委員、危険箇所、避難ルート等の災害時の支援に必要な情報を標記した地図です。

③ 「無事ですタオル」等による安否確認

- ・ 地震などの災害発生時に、無事なら玄関にタオルをかけておく決まりを作るなど、安否確認が一目でできるようにするものです。

《避難行動要支援者の方を初めて訪問する時の注意点》

支えあいカードの作成や支援者を決める時など、避難行動要支援者の方を初めて訪問する時には、下記の点についてご注意ください。

① 訪問の目的について伝える

避難行動要支援者の方に、災害時の避難支援等を実施するため、避難行動要支援者名簿情報が市から提供されたこと、支えあいカードの作成等の支援方法について説明を行い、避難行動要支援者の方の理解を得た上で支援体制を構築してください。

② 地域の民生委員に相談する

避難行動要支援者の方と全く面識がなく不安があるときは、避難行動要支援者が高齢者の場合、民生委員と面識があることが多いので、担当の民生委員に相談するのもいいでしょう。

ウ 民生委員との連携

民生委員には、担当地域の避難行動要支援者名簿を提供しています。民生委員が持つ名簿情報には、地域への名簿情報の提供を拒否した避難行動要支援者の方の情報も含まれているため、災害時に避難行動要支援者の方の支援を行う場合には、民生委員と連携して取り組むことが重要です。

エ 避難支援者の安全確保

避難行動要支援者の避難支援等にあたっては、支援者本人又はその家族等の生命及び身体の安全を守ることが大前提です。火災の延焼等危険が迫っている場合は、支援者自らの安全を図ることを地域で確認しておきましょう。

なお、名簿情報の提供を受けた支援者が、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、緊急の必要があるときに、避難支援等を行ったことにより、負傷等した場合は、災対法に基づく損害補償の対象となります。

⑧ 訓練等の実施

支えあいカードや要支援者マップの作成等の支援体制が整ったら、地域の防災訓練に取り入れるなど、災害を想定した訓練を実施しましょう。

○情報伝達訓練

避難指示等が発令された場合など、避難行動要支援者に伝達する情報の確認方法や、避難行動要支援者への連絡方法を確認します。

○安否確認訓練

支えあいカードや千葉市地震・風水害ハザードマップ等を利用した避難行動要支援者の安否確認の実施方法や安否情報の集約等の方法を確認します。

避難行動要支援者の協力の得ることができ、支えあいカード等を避難行動要支援者の同意を得て近隣の支援者に提供している地域では、支援者の方が実際に避難行動要支援者の方を訪問する訓練を実施してみるのもいいでしょう。

○避難支援訓練

要支援者マップ等を活用した安全な場所(指定避難所等)までの避難経路の確認や、避難経路を実際に歩いて危険箇所等の確認を行います。

避難行動要支援者の協力が得られて、支えあいカード等を避難行動要支援者の同意を得て近隣の支援者に提供している地域では、支援者の方を実際に避難誘導してみるのもいいでしょう。

☆市から提供された名簿情報の訓練での利用について☆

市から提供された名簿情報を訓練で近隣住民に配布することはできません。支えあいカードを作成していない場合は、名簿情報提供の手順を訓練で確認しておきましょう。

⑨ 名簿情報の更新

名簿情報の更新は年に一度行います。更新の際には、市から名簿情報管理責任者の方に通知を送付します。名簿情報管理責任者の方は旧名簿情報（複写を含む）を地域づくり支援課に返却し、新しい名簿情報と差し替えます。

新しい名簿情報を受領した名簿情報管理責任者の方には千葉市避難行動要支援者名簿情報受領書（様式第2号）を地域づくり支援課に提出していただきます。

なお、組織の分割・統合など組織そのものが大きく変わることがない限り、協定を新たに締結し直す必要はありません。

⑩ 市への届出事項に変更が生じた場合の手続きについて

・名簿情報の提供を受ける地域の範囲に変更が生じた

名簿情報を受ける地域の範囲に変更が生じたときは、対象地域変更届（様式第1号）により速やかに地域づくり支援課へ届け出てください。

・名簿情報管理責任者及び名簿情報取扱者に変更が生じた

「名簿情報管理責任者」及び「名簿情報取扱者」に変更が生じたときは、速やかに名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）により速やかに地域づくり支援課へ届け出てください。

また、名簿情報管理責任者の方は、新たに名簿情報管理責任者となった方に対して、「避難行動要支援者名簿情報引継ぎチェックシート（P40）」を参考に、名簿情報の引継ぎを行ってください。

なお、新たに名簿情報管理責任者となった方には、個人情報取扱研修を受講していただきます。

☆名簿情報取扱者変更の注意点☆

・名簿情報取扱者を辞める場合は、名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）に辞める方の氏名・住所を記入のうえ提出してください。

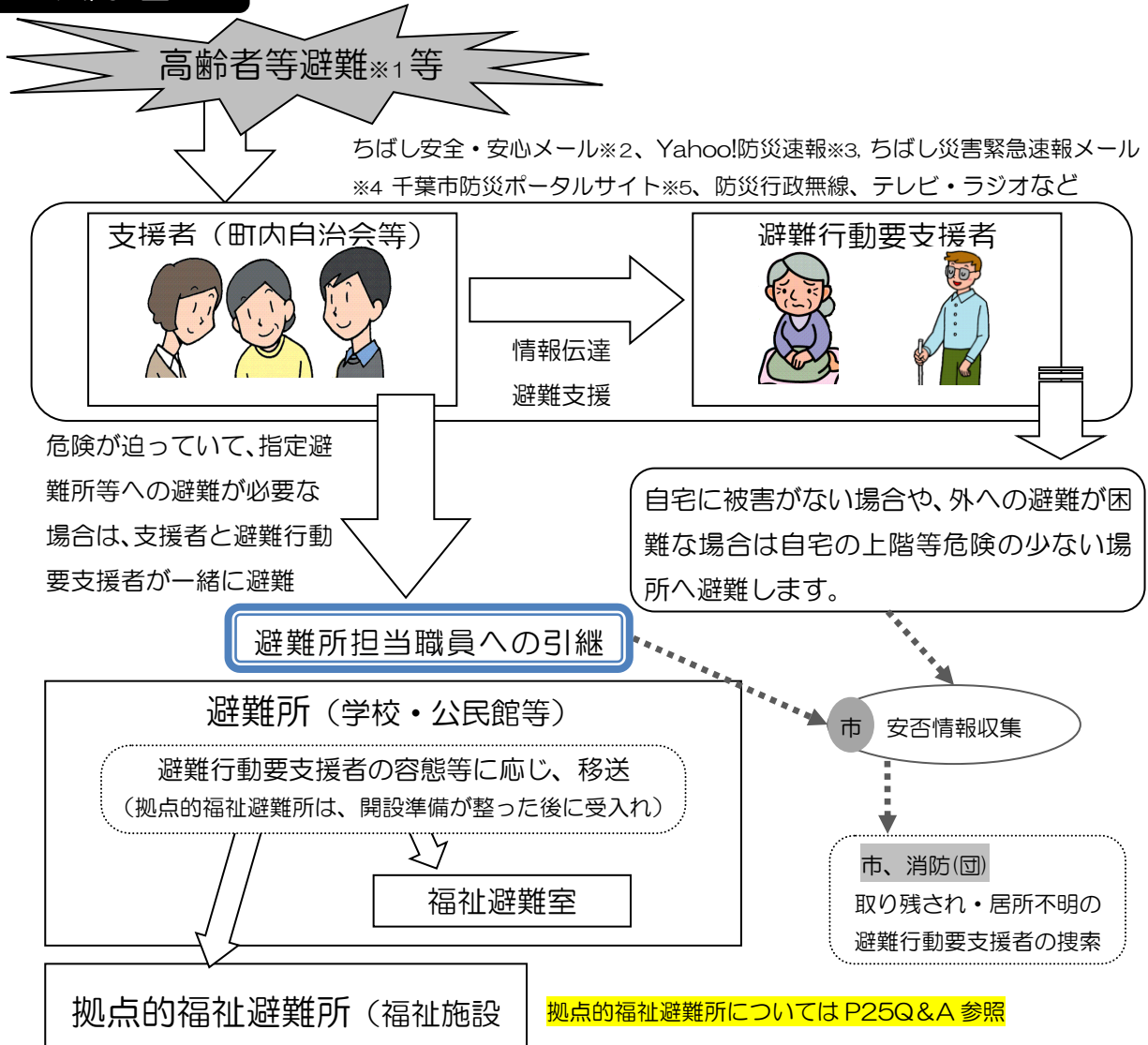
・名簿情報取扱者を新たに登録する際は、名簿情報取扱者登録届（様式第4号）に登録する方の氏名・住所を記入のうえ提出してください。

・名簿情報の保管方法に変更が生じた

名簿情報の保管方法に変更が生じたときは、名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）により届け出てください。

(3) 災害時における支援

風水害



避難の留意点

- ・避難行動要支援者の方は、避難準備情報が発令されたら、早めの避難を心がけましょう。
- ・道路が冠水し歩行が困難なときなどは、無理して避難所に向かわず、建物の上の階への避難も検討しましょう。
- ・自宅を出るときには、避難先を記したメモを残しましょう。
- ・急傾斜地は、大雨で地盤が緩んでいる可能性があるため、十分注意しましょう。

※1 高齢者等避難…避難行動要支援者等、特に避難行動に時間を要する方が避難行動を開始しなければならない段階で、市が発令します。

※2 ちばし安全・安心メール…事前にご登録いただいた電子メールアドレスに、緊急情報等を配信するサービスです。

詳しくは、<https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/chiiikianzen/chiba-an.html>

※3 Yahoo!防災速報…災害発生時や災害が発生するおそれのある場合に、避難所の開設情報や注意喚起情報を配信しています。

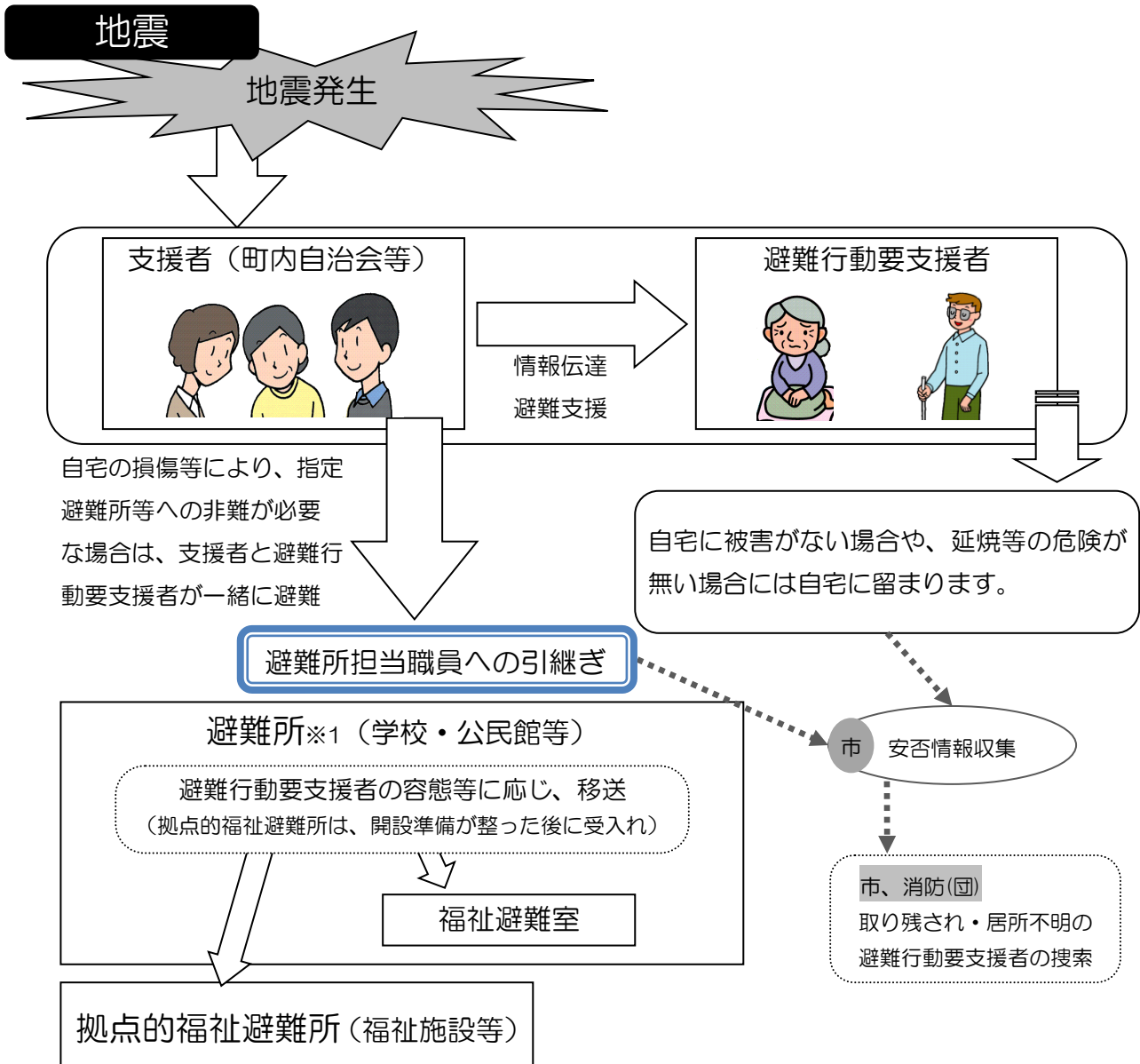
詳しくは、<https://www.city.chiba.jp/somu/kikikanri/bosai/yahobousaisokuhou.html>

※4 ちばし災害緊急速報メール…多くの市民の生命に直結する緊急性が高い災害情報や避難情報などを「ちばし災害緊急速報メール」として、NTT ドコモの「緊急速報『エリアメール』」、KDDI、ソフトバンクモバイル及び楽天モバイルの「緊急速報メール」に対応している千葉市域内の携帯電話（スマートフォンを含みます。）に情報提供を行います。

詳しくは、<https://www.city.chiba.jp/somu/kikikanri/bosai/kinkyuusokuhoumail.html>

※5 千葉市防災ポータルサイト…避難指示等の発令状況、避難所開設状況等の最新情報を公表するほか、気象情報・ライフライン情報を公表しています。

詳しくは、<https://city-chiba.my.site.com/>



避難の留意点

- ・ 自宅倒壊や火災延焼の危険があるときや市等からの避難指示があったときなどは、直ちに避難しましょう。
- ・ 自宅を出るときには、避難先を記したメモを残しましょう。
- ・ 防災行政無線、ちばし安全・安心メール※2、千葉市防災ポータルサイト、テレビ・ラジオなどを通じて、最新情報の入手に努めましょう。

※1 避難所…最新の避難所開設情報は、千葉市防災ポータルサイトでご確認ください。

詳しくは、<https://city-chiba.my.site.com/>

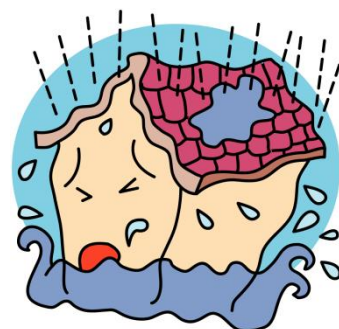
※2 ちばし安全・安心メール…事前にご登録いただいた電子メールアドレスに、緊急情報等を配信するサービスです。

詳しくは、<https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/chiikianzen/chiba-an.html>

4 支援の実施例

(1) 水 害

集中豪雨などで家屋が浸水し、支援を必要としている方が取り残されている場合があります。避難行動要支援者の方は気象情報や防災情報の収集が難しいほか、自力での避難が困難となることから、地域ぐるみで情報伝達、安否確認を行なう必要があります。また、状況に応じて避難所等や自宅の2階など、身の安全を確保できる場所への避難支援を行います。



例えば・・・

(ケース 1)

「台風による雨がひどくなり、つい先ほど大雨洪水警報が発表された。おや？外を見ると、道路に水がたまっているようだ！障害のある隣の A さんは状況を知っているだろうか。確認しに行ってみよう！」

(ケース 2)

「集中豪雨により床上まで浸水しそうだ！高齢で足腰の弱い、裏の B さんのお宅もきっと浸水しているに違いない。状況を確認して、場合によっては一緒に自主避難しよう！」

(2) 土砂災害

大雨などにより、急傾斜地が崩壊して家屋などが土砂に巻き込まれる可能性があります。避難行動要支援者の方は、気象情報や防災情報の収集が難しいほか、自力での避難が困難となることから、必要に応じて情報の伝達や避難支援を行います。



例えば・・・

「集中豪雨が続いている。テレビを見ていたら、土砂災害警戒情報が発表された。近所の急傾斜地のそばに住んでいるひとり暮らしの C さんはこのことを知っているだろうか。あらかじめ避難できるように知らせてあげよう！」

(3) 延焼火災

火事が発生した場合には消防などが消火活動を行います。火災が周囲の住宅に広がる恐れがある場合、避難行動要支援者の方は火災の覚知や自力での避難が困難となることから、情報の伝達や状況に応じて避難支援を行う必要があります。



例えば・・・

「近くで住宅火災が発生した！今日は風が強く、火災が広がる恐れがあるが、近所で寝たきりのDさんは知っているだろうか。状況を確認しよう！」

(4) 地震

大地震では、家具の転倒、家屋の倒壊などにより、避難行動要支援者の方が建物の中で負傷していたり、閉じ込められている可能性があります。また、余震への不安や、電気・ガス・水道などのライフラインが止まることにより、避難を必要としている場合があります。避難行動要支援者の方は、自力での避難が困難となることから、安否確認や状況に応じて避難支援を行う必要があります。



例えば・・・

(ケース1)

「震度5強の地震が発生した！揺れがひどかったが、家の損傷も少なく、避難する必要もなさそうだ。・・・おや？家具が倒れている！近所のひとり暮らしのEさんは大丈夫だろうか。確認しに行ってみよう！」

(ケース2)

「震度7の地震が発生した！幸いにも自分と家族に怪我はなかったが、家が損傷した。近隣の家もひどい状況だ。近所で寝たきりのFさんは大丈夫だろうか。確認しに行ってみよう！」

<安否確認後>

「Fさんは無事だったが、家が半壊し、生活ができない状態だ、周りの方にも協力してもらって一緒に避難所に行こう！」

5 個人情報の取扱い

市の保有する個人情報は、災害発生時など、個人の生命、身体又は財産の安全を守るため、緊急かつやむを得ないと認められる場合には、町内自治会等に提供することが可能になります。

しかし、災害時に個人情報を急いで受け取り、支援を実施することは困難であるため、平常時から、避難行動要支援者の名簿情報（拒否者を除く）を、町内自治会等に提供するのが千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例の趣旨です。

ただし、避難行動要支援者の個人情報は、災害対策基本法や千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例の規定に基づき、適切に取り扱う必要があります。

千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例における個人情報の取扱いの要点は、以下のとおりです。

- (1) 災害対策基本法及び千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例により、名簿情報の提供を受けた支援者ご本人に対して、守秘義務が課せられます。

災害対策基本法第四十九条の十三

第四十九条の十一第二項若しくは第三項の規定により名簿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名簿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、当該名簿情報に係る避難行動要支援者に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

- (2) 町内自治会等に避難行動要支援者名簿を提供する際には、避難行動要支援者名簿の提供に関して、以下の事項について市と協定を締結していただきます。

- ① 避難支援等関係者における支援実施
- ② 名簿情報の提供を受ける地域の範囲
- ③ 名簿情報の提供
- ④ 名簿情報管理責任者及び名簿情報取扱者
- ⑤ 研修
- ⑥ 守秘義務
- ⑦ 名簿情報の保管
- ⑧ 提供しようとする名簿情報の利用の制限
- ⑨ 名簿情報の第三者提供の禁止
- ⑩ 検査の実施
- ⑪ 事故発生時における報告
- ⑫ 名簿情報の返却
- ⑬ 協定の解除
- ⑭ 有効期間
- ⑮ その他

補足

・⑦の「名簿情報の保管」における必要な措置とは、金庫や書庫（キャビネット）、机の引出し等の施錠ができるものの中で保管することや、市から提供された情報をパソコン等により電子データ化してはいけないことなどを意味します。

・名簿の保管状況については、市が確認に伺う場合があります。

(3) 災害対策基本法及び千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例には、守秘義務違反に対する罰則はありませんが、情報の悪用は避難行動要支援者の生活を脅かすこととなりますので、取扱いには十分ご留意をお願いします。

なお、故意に名簿情報の漏洩を行った場合などは、避難行動要支援者ご本人から損害賠償請求をされる可能性がありますので、ご注意ください。

☆改正個人情報保護法について☆

令和4年4月1日付の改正個人情報保護法施行により、要配慮個人情報（名簿情報はこれに該当します）の漏えい等が発生した場合、国の個人情報保護委員会への報告及び本人への通知が義務化されました。

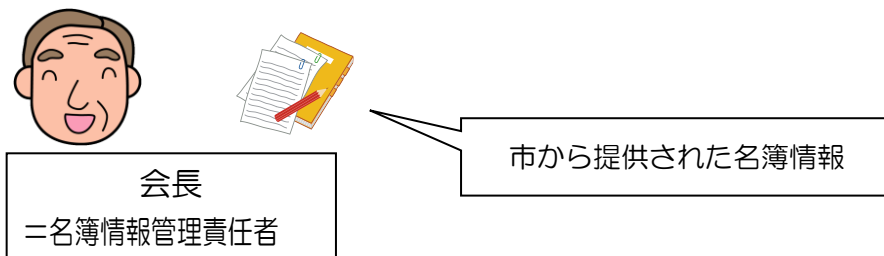
これらの対応については、町内自治会等だけでなく、区役所地域づくり支援課と共同で行いますので、万が一、漏えい等が発生した場合は、速やかに区役所地域づくり支援課にご連絡ください。

ワンポイントアドバイス

個人情報のより適正な管理のために

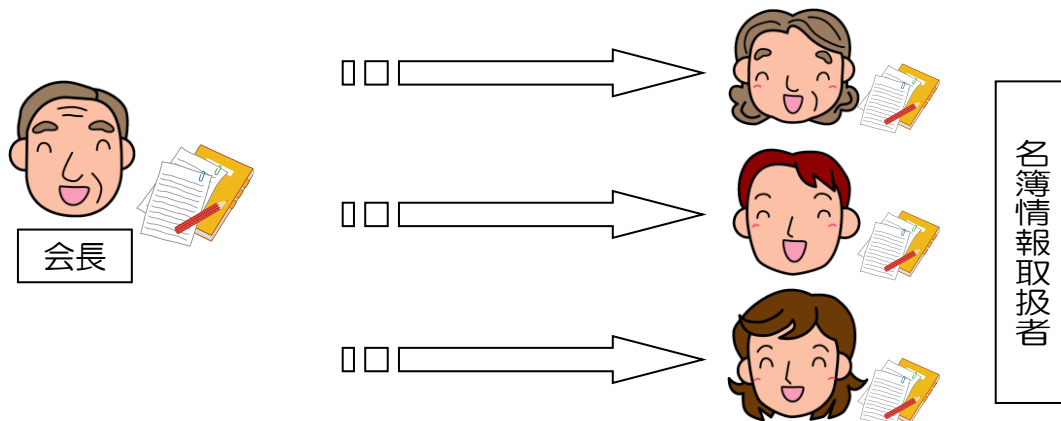
「適切に管理」、「必要な者のみで個人情報を共有」と言われても、どうすればいいのか・・・ここでは一つのやり方をご紹介します。町内自治会等においても、それぞれに適した方法を話し合ってみてください。

1 会長さんを「名簿情報管理責任者」とします。

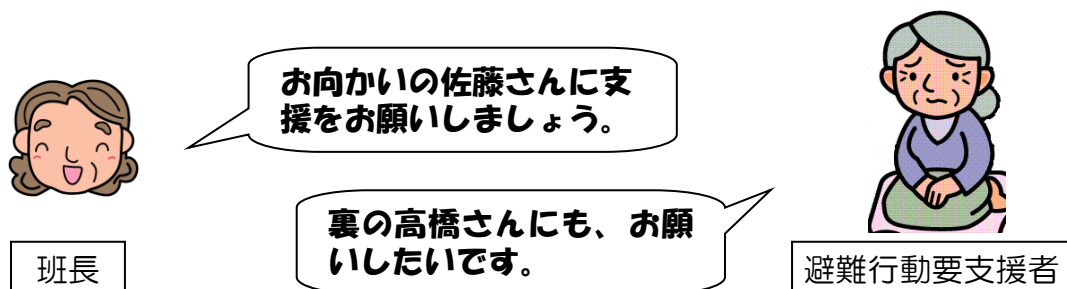


2 その他の班長さん（役員さん）たちを「名簿情報取扱者」とします。

会長さん（名簿情報管理責任者）は、必要に応じて班長さん（名簿情報取扱者）たちに名簿情報を提供し、協力して支援体制を構築します。



3 班長さん（名簿情報取扱者）は、配付された名簿情報をもとに、地域内の避難行動要支援者を訪ねます。避難行動要支援者の方と話し合い、隣近所のどなたに支援者になっていただいたらよいか確認します。支援者が決まったら、支援者と話し合います。



4 班長さん（名簿情報取扱者）の助力により、避難行動要支援者、お向かいの佐藤さん、裏の高橋さんで、話合いの機会を持ち、「支えあいカード」を作成します。



避難行動要支援者

支えあいカード

お向かいの佐藤さん



良く話し合って、カードを作成しましょう。

大事な個人情報ですから、作成後もしっかり管理します。

裏の高橋さん



用紙は、市の窓口や千葉市ホームページを通じて提供しますが、町内自治会等内で様式を適宜複写していただいても構いません。

以上のやり方では、

「市から提供された名簿情報」

・・・会長さん（名簿情報管理責任者）と、班長さん（名簿情報取扱者）のみが所持します。

→主に町内の体制づくりに活用します。

→取組みを中止するときや名簿情報の更新時などは、市に「名簿情報」を（複写も含めて）返還・提出します。

「支えあいカード」（P27 参照）

●避難行動要支援者ご本人と、避難行動要支援者の支援者のみが所持します。

→支援者となる方は、自分の担当する要支援者の情報のみ保有します。

→鍵のかかるところに保管します。

→災害時の支援に活用します。

→避難行動要支援者ご本人と支援者で、更新を続けます。

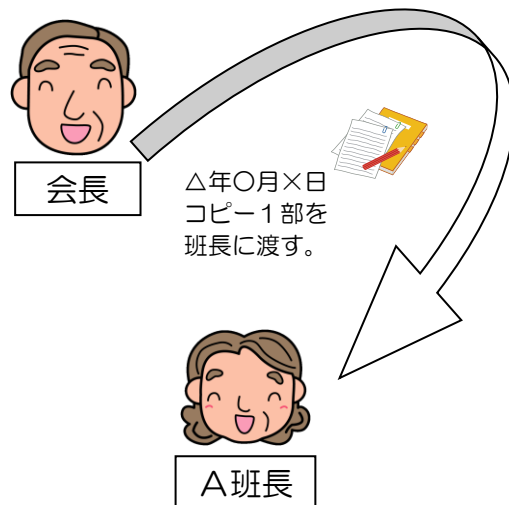
→市に提出することはありません。

5 会長さん（名簿情報管理責任者）は、「市から提供された避難行動要支援者名簿情報の写し」を、誰が所持しているのか、常に管理簿をつけて管理します。

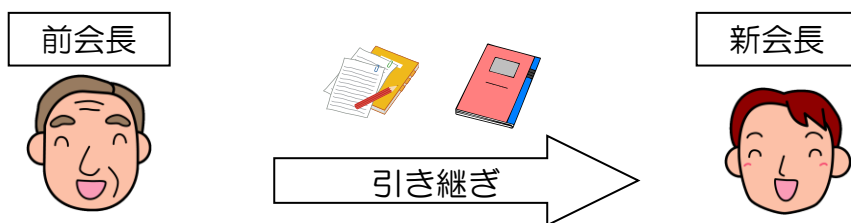
〇〇町内会
市から提供された避難行動要支援者名簿情報
(個人情報)

管理簿 (会長さん管理)

要支援者名 甲野 乙子	
年月日	内容
△年〇月〇日	市から会長が受領
△年〇月×日	会長がコピーをA班長に1部渡す



6 会長さん（名簿情報管理責任者）や班長さん（名簿情報取扱者）などが交代する時は、「市から提供された避難行動要支援者名簿情報」や「管理簿」等を確実に引き継ぎます。



- 必要ない限り、前会長さん・前班長さんの手元に書類を残さないようにします。
- 会長や班長を退いた後も、守秘義務があるため、秘密は守ります。
- 名簿情報管理責任者や名簿情報の保管方法に変更が生じたときは、名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）により届け出てください。
- 新たに名簿情報管理責任者となった方には、個人情報取扱研修を受講していただきます。

以上のようなルールを決めるとともに、避難行動要支援者以外の会員も含めた個人情報の取扱方法等を明文化していない町内自治会・自主防災組織においては、この機会に、明文化を検討されてはいかがでしょうか。

次ページに、規約等の例をお示しします。（町内自治会ハンドブック（千葉市市民自治推進部市民自治推進課発行）でお示ししている規約等の例をベースにしています。）

＜例＞

〇〇自治会規約

第△条 本会は、千葉市の実施する避難行動要支援者支援事業のうち、地域による支援体制整備に係る事業について、千葉市とともにその推進に努めるとともに、必要に応じ、千葉市から避難行動要支援者の個人情報の提供を受ける。

第〇条 本会における個人情報の取扱いに関しては、別紙「〇〇自治会 個人情報取扱方法」に定める。

〇〇自治会 個人情報取扱方法

(令和 年 月 日総会にて議決)

(目的)

第1条 この取扱方法は、本会が保有する個人情報について、その適正な取扱いと個人の権利利益を保護することを目的とする。

(責務)

第2条 本会は、会の活動において個人情報の保護に努めるものとする。各会員においても、活動上、知り得た情報を第三者に漏らすことのないよう、また、個人情報が記載された資料を安易に取扱うことのないよう努めるものとする。

(周知)

第3条 個人情報取扱方法は、総会資料等で会員に毎年周知するものとし、新規の会員については書面の提示等により周知するものとする。

(個人情報の取得)

第4条 本会が会の活動を目的として収集する情報は、会員の住所、氏名（家族及び同居人を含む）、性別、生年月日（年齢）、電話番号とする。その他の情報については、必要に応じて本人から直接取得するものとする。

2 地域による避難行動要支援者支援体制整備のために千葉市から提供を受ける個人情報については、前項の限りではない。

(利用)

第5条 取得した個人情報は、次の目的において利用するものとする。

- (1) 会員名簿の作成及び地図の作成
- (2) 文書の送付や回覧業務
- (3) 会費の管理
- (4) 災害時における会員の支援

(管理)

第6条 取得した個人情報は、会長が個人情報管理責任者となり、適正かつ厳重に管理を行うとともに、会長が指定した個人情報取扱者が、それぞれ必要な限度で適正かつ厳重に取り扱う。

2 避難行動要支援者支援のため千葉市から提供を受けた個人情報は、支援体制整備のため、近隣住民等のうち必要な者にのみ提供する。

3 前項により個人情報の提供を受けた者は、個人情報を適正かつ厳重に取り扱う。

4 不要となった個人情報は、会長立ち会いのもとで適正に廃棄等を行うものとする。

(提供)

第7条 取得した個人情報は、次にあげるものを除き、本人の同意なく第三者に提供してはならない。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 生命、身体又は財産の保護のために必要な場合
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全育成の推進に必要な場合
- (4) 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が、事務を遂行するために必要な場合

6 Q&A

■名簿情報提供の手続きについて

Q：避難行動要支援者名簿情報は、全ての町内自治会等に提供されるのですか？

A：避難行動要支援者名簿情報は、全ての町内自治会等に一律に提供されるものではありません。地域づくり支援課に名簿情報提供の申請をしていただき、名簿情報の取扱いについて市と協定を締結した町内自治会等に提供します。

Q：申請をするための条件はありますか？

A：地域内の避難行動要支援者を災害時に支援するため、避難行動要支援者名簿情報を利用して避難支援等を行うことを、町内自治会等で決定している必要があります。あらかじめ町内自治会等の会合などで検討していただくようお願いします。

■地域での避難行動要支援者支援体制構築について

Q：避難行動要支援者の支援は、行政がやるべき仕事なのではないですか？

A：行政も全力で支援にあたりますが、行政の迅速な対応には限界があり、過去の大災害において近隣住民による支援が最も有効であることが明らかになっています。行政と地域の皆さんが手を携えつつ、平素から支援体制を整備することが求められています。

阪神・淡路大震災では、98%の人が、自力または家族や地域の住民などによって生き埋めから救出されたとされています。



公助（救助隊）により救出された人は約2%です。

Q：災害時は、自分のこと、家族のことです。避難行動要支援者を支援する余裕はないと思うのですが？

A：まずは、自分や家族の安全を確保してください。そのうえで、可能な範囲で、支援をお願いいたします。

Q：「支援者」とされた人は、どんな責任を負うのですか？

A：支援を行う法的義務を負っていただくものではありません。可能な範囲で避難行動要支援者の支援を行っていただくよう、お願いいたします。

Q：「支援者」を決められません。

A：要支援者の方が希望する近隣住民を、自治会等の班長や、防災会役員等が訪問し、支援していただけるよう依頼してみてください。どうしても決まらない場合は、組・班などのグループ単位、もしくは町内自治会・防災会などの組織単位で支援します。

Q：町内自治会等で個人情報管理しきれぬか、不安です。

A：秘匿性の高い個人情報も含まれますが、市との協定に基づいて管理していただければ基本的に問題はありません。なお、町内自治会等の名簿情報管理責任者には個人情報の適切な取扱いに関する研修を受講していただきます。

Q：役員が毎年変わる町内自治会等で事業を継続していけるか、不安です。

A：支援者を役員以外から募る方法や、専門部会などの常設のプロジェクトチームを設置するといった方法を検討してみてください。また、事業を推進する方が総入れ替えとならないよう、前任者の方はもう1年新役員の方と共同で事業を実施するなど、支援体制について熟知した方が継続的に事業に携わる体制が望ましいです。

Q：日本語による意思疎通に支障のある外国人とは、どのように接したら良いですか。

A：外国語で意思疎通が出来る日本人の方、あるいは日本語で意思疎通が出来る外国人の方が、地域にお住まいであれば、その方に支援していただくことが望ましいです。しかし、地域にそのような方がいらっしゃらない場合は、緊急時に必要なコミュニケーションが取れるように、あらかじめ翻訳した紙などを用意しておくが良いです。下記サイトに参考例があります。

【参考】：(一財)自治体国際化協会 災害時の多言語支援

<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>

■名簿情報の取扱いについて

Q：名簿情報はどこに保管すればいいですか？

A：部外者が容易に持ち出したり、見ることのできない場所に保管します。

自治会館や名簿情報管理責任者の自宅の金庫や鍵のかかるキャビネット・机等、施錠できる場所に保管してください。

Q：名簿情報管理責任者は代表者でなければいけませんか？

A：名簿情報管理責任者は、協定締結団体の代表者を主に想定していますが、専門部会の部会長等の実際に支援体制構築を推進するリーダーとなる方を名簿情報管理責任者としていただくことも可能です。

Q：名簿情報取扱者はどのような人になるのですか？また、人数制限はありますか？

A：名簿情報管理責任者と共に、避難行動要支援者が希望する支援者への依頼や、支えあいカードの作成による支援計画の作成など、名簿情報を取り扱って避難行動要支援者への働きかけを実施する方が名簿情報取扱者となります。具体的には、役員の方や班長が想定されます。人数は必要最小限としてください。

Q：受領した名簿情報について紛失、漏えい等が発生してしまった場合、どのような罰則がありますか？

A：災害対策基本法及び千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例には、守秘義務違反に対する罰則はありませんが、情報の悪用は避難行動要支援者の生活を脅かすこととなりますので、取扱いには十分ご留意をお願いします。

なお、故意に名簿情報の漏洩を行った場合などは、避難行動要支援者ご本人から損害賠償請求をされる可能性がありますので、ご注意ください。

Q：受領した名簿情報について紛失、漏えい等が発生してしまった場合はどうすればよいでしょうか。

A：まず、漏えい先から漏えいした個人情報を回収するなど、被害が拡大しないように努めましょう。

また、令和4年4月1日付の改正個人情報保護法施行により、要配慮個人情報（名簿情報）の漏えい等が発生した場合の国の個人情報保護委員会へ報告することや、本人への通知が義務化されました。

これらの対応については、町内自治会等だけでなく、区役所地域づくり支援課と共同で行いますので、万が一、漏えい等が発生した場合は、速やかに区役所地域づくり支援課にご連絡ください。

区役所地域づくり支援課の連絡先は、巻末に記載しています。

Q：町内自治会等に未加入の住民の情報も、自治会等に提供されるのですか？

A：町内自治会等に提供する名簿情報は、避難行動要支援者からの拒否の意思表示がない限り、町内自治会等に指定された地域に住む避難行動要支援者の情報を提供します。

自治会等に加入していない方の情報も町内自治会等に提供し、災害時の支援に活用していただきます。

Q：名簿情報を複写して、名簿情報取扱者に提供することはできますか？

A：名簿情報取扱者は、全ての名簿情報の閲覧と複写の所持等ができます。

ただし、名簿情報の複写の所持については、紛失等のリスクを減らすため、名簿情報全てを複写して提供するのではなく、名簿情報取扱者が担当する避難行動要支援者の名簿情報のみ複写するなど、必要最小限度の範囲とすることが望ましいです。

なお、名簿情報管理責任者・名簿情報取扱者以外の支援者に対しては、支援を担当する避難行動要支援者の情報のみ提供することができます。

Q：市から提供された名簿情報は、要支援者支援の取組以外の目的に利用してはならないとされていますが、こういった活動まで利用が可能でしょうか？

A：名簿情報を利用した要支援者支援の取組とは、災害発生時の避難支援等以外にも、対象者の訪問による支えあいカードの作成や、要支援者マップの作成等を通じた支援方法の検討など、平常時から災害時の支援活動に備える取組を含みます。この様な取り組みの範囲内で名簿情報を活用してください。また、市から提供された名簿情報を基に、避難行動要支援者を訪問する際には、避難行動要支援者支援の目的で訪問したことを伝えてください。

なお、宗教勧誘や訪問販売等、要支援者支援の取組から逸脱した目的での使用が「要支援者支援の取組以外の目的」に該当します。

Q：名簿情報を基に作成した支えあいカードや避難行動要支援者マップは名簿情報取扱者以外の方にも提供できますか？

A：避難行動要支援者の支援者のみに提供するなど、避難支援等の実施に必要な限度で、団体内の支援者に提供することは可能です。

Q：名簿情報を平常時の見守り活動に活用することはできますか？

A：避難行動要支援者名簿情報は、災害時の支援体制を構築するために、平常時から支えあいカードや避難行動要支援者マップ等の作成を通じて、日ごろから避難行動要支援者と支援者の関係づくりを進めるために提供されるものです。

災害時の支援体制を構築するため、支えあいカード等を作成するための訪問等にご活用ください。そのような日ごろからの関係づくりをしていく中で、平常時の見守り活動を避難行動要支援者のかたが希望している場合には、見守り活動についてお知らせしていただくことは可能です。

■避難行動要支援者の方の訪問について

Q：避難行動要支援者の方と面識がなく、はじめての面会に不安があります。

A：避難行動要支援者の方が高齢者の場合、民生委員と面識があることが多いので、担当の民生委員に相談しながら進めてください。あらかじめお手紙を出しておくことも1つの方法です。

Q：訪問した際にどのような説明をしたらいいですか？

A：まず、市が避難行動要支援者の方に通知している資料等を持参し、災害時の支援体制構築のため、市から提供を受けた避難行動要支援者名簿情報を基に訪問したことを伝えてください。そのあとで、支えあいカードや要支援者マップの作成等、地域での支援体制に関する説明を行ってください。

Q：何度も避難行動要支援者を訪問しましたがいつも不在です。

A：お手紙等で地域での取組をお知らせして連絡を待つ等の対応が考えられます。

■災害時の支援について

Q：重度の身体障害者など、専門的な支援が必要な方はどうすればよいのですか？

A：専門的な支援が必要な方については、市はご本人やご家族に対し、平素から必要な準備（機器や医薬品の備蓄、医療機関等との緊急連絡方法の確保等）を行うよう促します。近隣住民の方については、①災害時の安否確認、②緊急連絡先への連絡、③搬送等に人手が必要な場合の支援などを避難行動要支援者とよく話し合い、可能な範囲で支援を実施していただくようお願いいたします。

Q：避難行動要支援者の安否確認はどのように行えばいいですか？

A：平常時に各地域で取り決めた支援方法に基づいて安否確認を行います。
具体的には、平常時に作成して支えあいカードや要支援者マップを参考に、電話連絡や自宅の訪問により安否確認を実施します。
また、安否確認用のタオル等を活用することも一つの方法です。（P32 参照）

Q：避難行動要支援者にはどのような情報伝達が必要ですか？

A：避難指示や（大）津波警報・気象特別警報等の情報が考えられます。
支えあいカードの作成等を通じて、どのような情報を提供して欲しいのかを平常時に確認しておくことも重要です。
なお、支援者の方は、テレビ・ラジオ等のメディアで災害情報を取得するほか、ちばし安全・安心メール等に登録して確実に情報を取得できる用意をおすすめします。
※ちばし安全・安心メールの登録方法
(<https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/chiikianzen/chiba-an.html>)

Q：避難行動要支援者はどこに避難すればよいのですか？

A：原則として、自宅に被害がない場合など、自宅に留まることができる場合は、避難所等へ避難する必要はありません。支援者の方には、避難所に届けられる食料品等の巡回供給等の支援をお願いします。
自宅が災害による被害で滞在することが困難である場合は、既存の指定避難所（学校や公民館など）へ避難していただきます。市では、これら避難所の一部等を活用して、「福祉避難室」を開設します。また、より専門的な支援が必要な方のために、高齢者施設や障害者施設などを「拠点福祉避難所」として指定し、協力をいただく体制づくりなどに努めてまいります。
なお、「拠点福祉避難所」の開設には、人的・物的準備に時間を要するため、まずは既存の指定避難所に向かっていただくことになります。

Q：避難所への避難支援を実施した場合は、誰に避難行動要支援者情報を伝えればいいですか？

A：避難行動要支援者の方については、避難所にいる避難所担当職員に配慮すべき事項等を引き継いでください。平常時に支えあいカードを作成している場合は、支えあいカードの情報を伝えていただくことで引き継ぎが可能です。

Q：避難支援等を実施するにあたり、避難支援等関係者への補償制度はありますか？

A：名簿情報の提供を受けた避難支援等関係者（公務災害補償等の対象者を除く。）が、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、避難支援等を実施するため緊急の必要があると認められるときに、避難支援等に従事したことにより、死亡し、負傷し、もしくは病気にかかり、又は障害の状態となった場合は、災害対策基本法第65条第1項、第84条第1項に基づき損害補償の対象となります。

■その他

Q：「支えあいカード」や「避難行動要支援者マップ」の様式は決まっていますか。

A：地域の実情に合った様式に変更していただいて構いません。支えあいカードの雛型は、紙・電子データで提供が可能です。

Q：町内自治会等に、補助金は支給されるのですか？

A：補助金等は支給いたしません。なお、本マニュアルや「支えあいカード」様式などは、市が印刷してご提供いたします。

Q：既に当地域では、自主的に避難行動要支援者を把握する取組みを進めています。市の事業と競合して、不都合が生じませんか？

A：地域の先行的な取組みが否定されることはありません。既存の取組みを補完するために、市の避難行動要支援者名簿をご活用ください。

Q：協定は毎年締結し直しますか？

A：組織の分割・統合など、組織そのものが変わることがない限り、締結し直す必要はありません。

ただし、名簿情報管理責任者や名簿情報の保管方法が変わった場合など、市に届けている情報に変更がある場合は、名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）を提出していただきます。

Q：地域での避難行動要支援者支援を実施できなくなった場合はどうしたらいいですか？

A：やむを得ない理由で避難行動要支援者の支援を実施できなくなった場合は、各区地域づくり支援課へ名簿情報（写しも含む。）を返却してください。

「参考資料1」避難行動要支援者支援方法の参考資料

1 支えあいカード作成例

支えあいカード	
避難時に配慮 しなくてはなら ない事項	(あてはまるものすべて) <input type="checkbox"/> 立つことや歩行ができない <input type="checkbox"/> 物が見えない(見えにくい) <input type="checkbox"/> 危険なことを判断できない <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 音が聞こえない(聞き取りにくい) <input type="checkbox"/> 言葉や文字の理解がむずかしい <input type="checkbox"/> 顔を见ても知人や家族とわからない
同居家族等	
緊急時の 連絡先①	フリガナ 氏名(団体名)
	住所 電話番号1: 電話番号2: メールアドレス: その他:
緊急時の 連絡先②	フリガナ 氏名(団体名)
	住所 電話番号1: 電話番号2: メールアドレス: その他:
※緊急時の連絡先を記載する場合は、避難支援等を目的として自治会等へ情報を提供されることについて、相手方に同意を得てください。	
【特記事項】 (普段いる部屋、 居室の位置) (不在の時の 目印、避難済みの 目印) など	

避難支援者 情報①	フリガナ 氏名 (団体名及び代表者)	
	住所 電話番号1: 電話番号2: メールアドレス: その他:	
避難支援者 情報②	フリガナ 氏名 (団体名及び代表者)	
	住所 電話番号1: 電話番号2: メールアドレス: その他:	

避難場所等情報 ※位置・経路・移動するまでの注意すべき事項など

平成△△年○月○日
 私は、災害時の避難支援目的で居住管内の民生委員、〇〇町内自治会、避難支援者に上記の記載事項を提供されることに同意します。
 氏名 _____

避難行動要支援者情報

避難行動要支援者情報

「支えあいカード」について

協定を締結した町内自治会等の支援者と避難行動要支援者が、平常時から話し合い、避難時に配慮しなければならない事項や緊急時の連絡先、避難所等の情報、支援にあたる方の情報など、支援に必要となる情報を共有するためのカードを作成します。

災害時には、支えあいカードの情報を基に安否確認・避難支援等を行います。避難所等への避難に同行した際には、職員等への引継ぎに活用します。



- ・こてはしマイタウン自治会の支えあいカード

**災害時 要援護者 支援希望者 登録申請書 兼 登録台帳
児童支援希望者**

こてはしマイタウン自治会長 様

私は、災害時地域支えあい事業の趣旨に賛同して、こてはしマイタウン自治会「災害時要援護（支援希望）者登録申請書兼登録台帳」にて申請し、台帳に掲載することを同意します。下記の個人情報について、こてはしマイタウン自治会長が必要に応じて、災害時の支援（機関）活動に活用することを承諾します。

（同意・署名欄）

平成 24年 月 日 氏名 _____

●申請 される方

氏名：	続柄：	性別：男・女	年齢： 歳	班名：				
建物の構造：	1階建て	2階建て	普通の居室：	1階	2階	寝室：	1階	2階
同居の状況（高齢者 65歳以上）：	独り暮らし	高齢者世帯	家族と同居	その他				
本人の状況：	肢体不自由	視覚障害	聴覚障害	言語機能障害	その他障害（ ）			
緊急時の家族・知人の連絡先								
氏名：	関係：	住所	電話番号	()				
氏名：	関係：	住所	電話番号	()				
氏名：	関係：	住所	電話番号	()				
支援者の方								
氏名：	関係：	近隣者	知人	防災協力会員	班名	電話番号	()	班
氏名：	関係：	近隣者	知人	防災協力会員	班名	電話番号	()	班
氏名：	関係：	近隣者	知人	防災協力会員	班名	電話番号	()	班
その他 留意事項								
安否見守りの有・無 ： 希望する 希望しない								

支えあいカード作成の特徴

こてはしマイタウン自治会では、支援者の方を避難行動要支援者本人が指名することを基本とし、避難行動要支援者本人が指名できない場合に、班ごとに指定された防災協力会員が支援者となり情報を共有します。

・高根団地自治会の支えあいカード

高根団地
支えあいカード

班 組

(平成 年 月 日作成)

フリガナ		性別	生年月日	大・昭・平	年	月	日生
本人氏名			(年齢)	(歳)		
住 所	千葉市若葉区高根町	番地	電話番号	043	()
災害時に支援を必要とする理由(該当に○で囲む)	① ひとり暮らし高齢者 ② 寝たきり ③ 身体障害 ④ 高齢者のみの世帯 ⑤ その他()						
同居構成(○で囲む)	夫	妻	子供(人)	父	母	ひとり暮らし	
希望する支援活動(○で囲む)	①災害時の安否確認 ③災害時の避難誘導 ②災害時の情報提供 ④その他()						
<緊急時の家族・親戚・知人等の連絡先>							
フリガナ		続柄	住 所				
氏 名		()	電 話	(自宅)	(勤務先)		
フリガナ		続柄	住 所				
氏 名		()	電 話	(自宅)	(勤務先)		
1. このカードは災害発生時に、安否確認や避難誘導に役立てるために作りました。 2. 高根団地自治会では、災害発生時に手助けを必要とする人に対し、その時元気なご近所の方々が支援の手を差し伸べることを、支えあいの基本的な考え方としています。 3. このカードは、支援を希望する全ての自治会員を対象としていますが、提出は任意です。又、記入項目は可能な範囲で結構です。 4. このカードは自治会会長(兼：自治会防災会会長)が管理します。							

支えあいカード作成の特徴

高根団地自治会では、支えあいカードに希望する支援活動等の避難行動要支援者の情報を記載し、所定の場所に保管しています。支援者はあらかじめ決めずに、災害が起きた時に支援が可能な方に支えあいカードを配布して支援を実施します。

・その他の支援

平常時には市から提供された避難行動要支援者名簿情報と要支援者のお宅に印を付けた地図等を金庫やキャビネット、机といった施錠できる場所に保管しておくと共に、災害時に避難行動要支援者を支援するグループ（町内自治会の班ごとに支援班を決めるなど）と安否確認の方法などの避難支援等の実施手順を決めておきます。

災害時には、事前に定められた実施手順に従い、支援をする方々が名簿情報保管場所に集まり、避難行動要支援者名簿情報や地図を参考に避難支援等を実施します。

各支援者が個人情報を持つことに不安がある場合などは、このような支援から支援体制の構築を進めていただくこともできます。

① 名簿情報と地図等の保管場所を決める

自治会館等、災害時に地域住民が集まる場所などを、市から提供された名簿情報と要支援者のお宅を印した地図の保管場所とします。

② 災害時に避難行動要支援者を支援するグループを決める

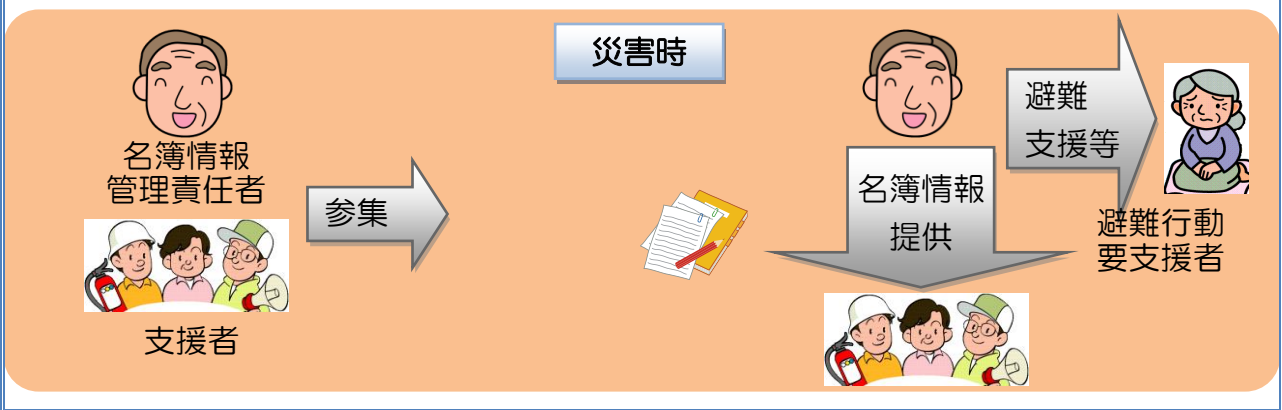
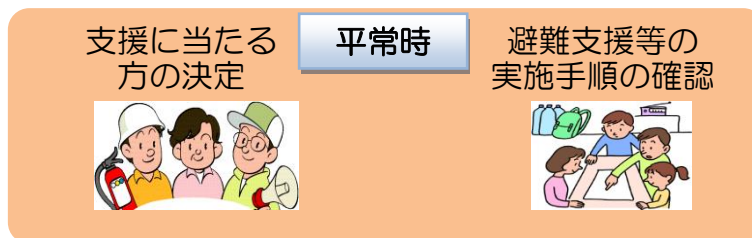
災害時に避難行動要支援者を支援する方を募集します。グループに参加した方々は、避難支援等を実施するための手順を確認します。また、災害時には名簿保管場所（自治会館等）に向かうように依頼します。

なお、支援者となった場合でも、支援を行う法的義務を負うわけではなく、災害時には自分や家族の安全を確保し、可能な範囲で支援を実施することを伝えてください。

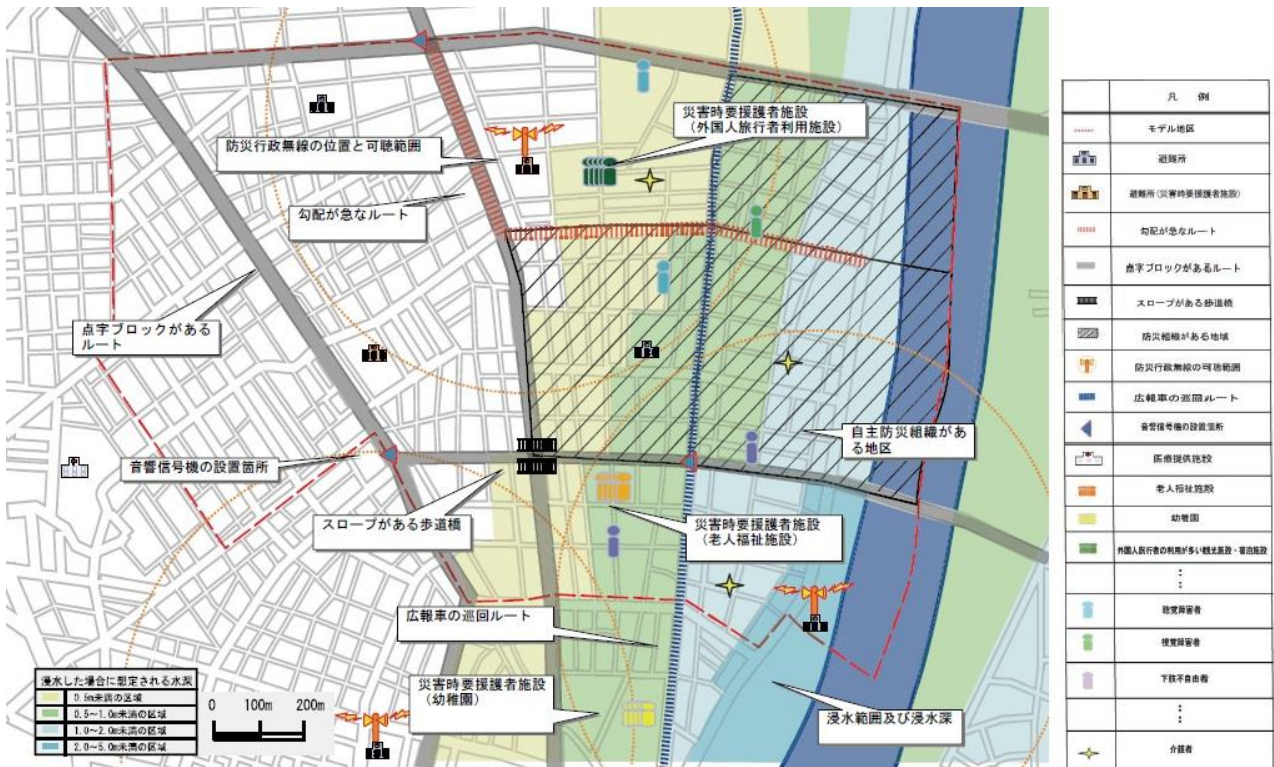
③ 災害時の支援活動

災害発生時には、名簿情報管理責任者、名簿情報取扱者、支援者の方はまず自分自身や家族の安全確保を行った上で、名簿情報保管場所へ向かいます。

名簿情報管理責任者は、名簿情報保管場所に集まった支援者の方に名簿情報を提供し、支援者は提供された情報を基に、手分けして、事前に定められた方法で避難支援等を実施します。



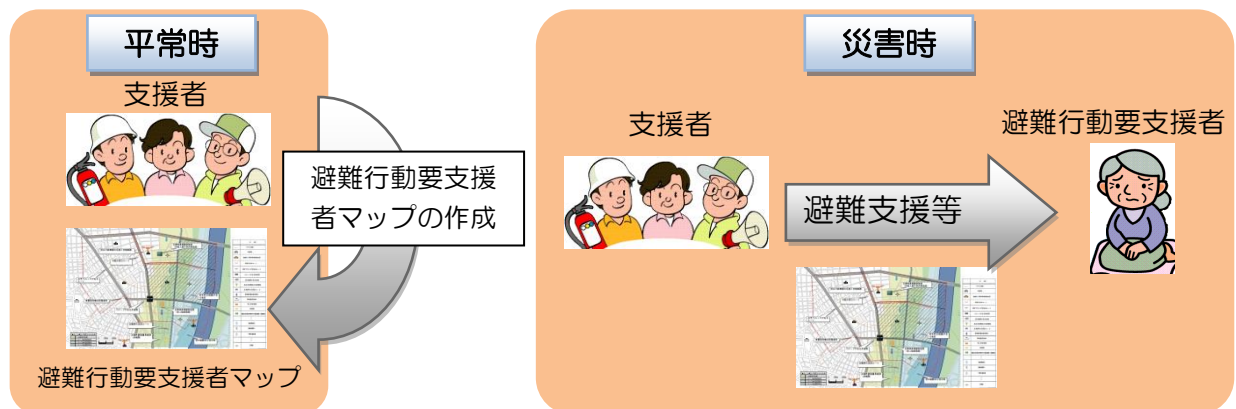
2 要支援者マップ作成例



(参照：国総研資料 第 292 号災害時要援護者避難支援策の具体化のための手引き)

避難行動要支援者マップについて

地図上に避難行動要支援者の所在を記載した地図を作成し、平常時には、避難行動要支援者と避難経路や危険地帯の確認を行うために利用します。災害時には、このマップを参考に安否確認や避難支援等を行います。



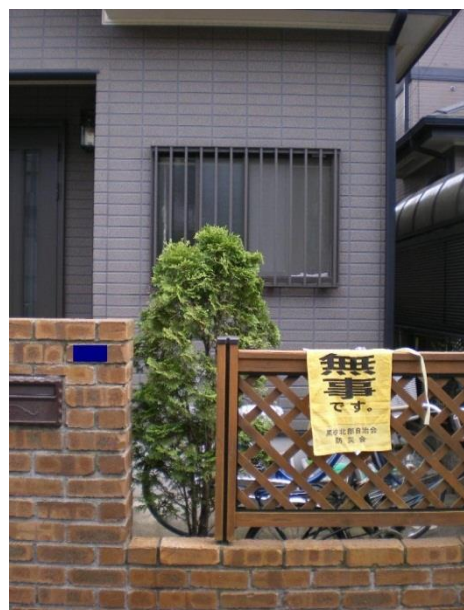
3 タオル等を利用した安否確認方法

(1) 使い方

地震が起きて避難行動要支援者が無事だった場合に、玄関に事前に取り決めたタオル等をかけます。支援者の方は玄関のタオル等を見るだけで、「この家は大丈夫だ」と確認できます。

(2) 利点

各避難行動要支援者の安否を確認する時間が短縮できます。タオル等をかけていれば「無事」だということが一目でわかりますので、あとはタオル等をかけていない避難行動要支援者の安否を確認すればいいということになります。安否確認時間の短縮によって救助活動がスムーズに行われます。



安否確認訓練の様子です。タオルを作成する以前の訓練では、一軒一軒チャイムをならして安否確認をしていたそうですが、今回はタオルを使ったことにより、安否確認をする時間を大幅に短縮できたとのこと。 (黒砂北部自治会)

《参考資料2》避難行動要支援者の特性と支援方法

1 高齢者・要介護認定者

(1) 特性

等級	特性
要支援1	・日常生活においてほぼ自分で行うことが可能であるが、立ち上がりなどに何らかの支援が必要となる状態
要支援2	・上記のほか、日常生活動作に低下がみられ、何らかの支援が必要となる状態
要介護1	・日常生活動作や認知機能の低下によって、部分的な介護が必要となる状態
要介護2	・日常生活動作や認知機能の低下によって、より介護が必要となる状態
要介護3	・日常生活においてほぼ全面的な介護が必要となる状態
要介護4	・介護なしには日常生活を営むことが困難となる状態
要介護5	・介護なしには日常生活を営むことがほぼ不可能となる状態

(2) 支援方法・留意点

一見して健常者に見えても、認知機能の低下が見受けられる可能性があり、また、中には環境の変化に適応しにくい方もいるため、以下の点に留意して避難支援を行う。

- ・日頃から繋がりのある支援者などが避難支援を行うことが望ましいが、支援者の協力が得られない場合は、恐怖心をあおらないよう、できるだけ一人で対応する。
- ・動揺させないよう、慌てずに穏やかに、相手の話しを否定しないなどの配慮が必要であり、話しかける場合には、必ず相手から見える所から声掛けする。
- ・注意力の低下などが見受けられる場合には、段差などに注意を払う必要がある。

身体機能の低下がある高齢者については、移動に車椅子やストレッチャーなどの補助具・補装具を使用する。

補助具がない場合や道路事情により使用できない場合は、担架等を使用する。

2 視覚障害者

(1) 特性

等級	特性
視覚障害1級	<ul style="list-style-type: none">・両眼の視力の和が0.01（30cmの距離で、7cmの大きさの文字が読める）以下のもの・全盲（視力ゼロで、光を感じない状態）の人も、視覚障害者のうち20%程度いると言われている。
視覚障害2級	<ul style="list-style-type: none">・両眼の視力の和が0.02以上0.04以下のもの（0.03は、30cmの距離で2.3cmの大きさの文字が読める）・両眼の視野がそれぞれ10度以内でかつ両眼による視野について視能率による損失率が95%以上のもの

(2) 支援方法・留意点

- ・支援者が声をかけて行き先と方向を伝える。
- ・道路の段差や傾斜に注意を払う。
- ・声かけと共に、支援者が腕を組んだり手をつないだりして誘導する。

3 聴覚障害者

(1) 特性

等級	特性
聴覚障害2級	<ul style="list-style-type: none">・両耳の聴力レベルがそれぞれ100デシベル（電車の通るガード下）以上のもの（両耳全ろう）

(2) 支援方法・留意点

- ・掲示板や誘導灯などで行き先や方向等を明示する。
- ・筆談による意思疎通を行う。
- ・障害が外見から分かりづらいので、周囲に対しても聴覚障害であることをアピールする必要もある。
- ・安否確認や情報伝達は、FAXやメールの使用や対面による。

4 上肢機能障害者

(1) 特性

等級	特性
上肢機能障害1級	<ul style="list-style-type: none">・両上肢の機能を全廃したもの・両上肢を手関節以上で欠くもの
上肢機能障害2級	<ul style="list-style-type: none">・両上肢の機能の著しい障害・両上肢のすべての指を欠くもの

(2) 支援方法・留意点

- ・ドアの開閉等、避難時に障害物を除去しにくいことがある。
- ・付き添って避難し、障害物を除去する。

4 下肢機能障害者

(1) 特性

等級	特性
下肢機能障害 1 級	<ul style="list-style-type: none">・両下肢の機能を全廃したもの・両下肢の大腿の2分の1以上で欠くもの
下肢機能障害 2 級	<ul style="list-style-type: none">・両下肢の機能の著しい障害・両下肢を下腿の2分の1以上で欠くもの

(2) 支援方法・留意点

- ・移動に車椅子やウォーカー等の補助具・補装具を使用する。
- ・補助具・補装具がない場合や道路状況により使用できない場合は、担架等を使用する。

5 体幹機能障害者

(1) 特性

等級	特性
体幹機能障害 1 級	<ul style="list-style-type: none">・体幹の機能障害により坐っていることができないもの
体幹機能障害 2 級	<ul style="list-style-type: none">・体幹の機能障害により坐位又は起立位を保つことが困難なもの・体幹の機能障害により立ち上がることが困難なもの・立ち上がるために介助や杖を必要とし、立居・座位の保持とも10分以内となる。
体幹機能障害 3 級	<ul style="list-style-type: none">・体幹の機能障害により歩行が困難なもの・歩行距離は100m以内

(2) 支援方法・留意点

- ・移動に車椅子やウォーカー等の補助具・補装具を使用する。
- ・補助具・補装具がない場合や道路状況により使用できない場合は、担架等を使用する。

6 乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち上肢機能障害者

(1) 特性

等級	特性
乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち上肢機能障害1級	<ul style="list-style-type: none"> ・脳性まひが多く、脳のレベルでの運動制御機能の障害によって、運動機能の発達が遅れたもの ・けいれん等自分の意思と関係ない異常運動が現れたり、筋肉の緊張が強く動作がぎこちなかったり、などの症状により上肢を使用する日常生活動作がほとんど不可能なもの
乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち上肢機能障害2級	<ul style="list-style-type: none"> ・脳性まひが多く、脳のレベルでの運動制御機能の障害によって、運動機能の発達が遅れたもの ・けいれん等自分の意思と関係ない異常運動が現れたり、筋肉の緊張が強く動作がぎこちなかったり、などの症状により上肢を使用する日常生活動作が極度に制限されるもの

(2) 支援方法・留意点

- ・ドアの開閉等、避難時に障害物を除去しにくいことがある。
- ・付き添って避難し、障害物を除去する。

7 乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち移動機能障害者

(1) 特性

等級	特性
乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち移動機能障害1級	<ul style="list-style-type: none"> ・脳性まひが多く、脳のレベルでの運動制御機能の障害によって、運動機能の発達が遅れたもの ・けいれん等自分の意思と関係ない異常運動が現れたり、筋肉の緊張が強く動作がぎこちなかったり、などの症状により歩行が不可能なもの
乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち移動機能障害2級	<ul style="list-style-type: none"> ・脳性まひが多く、脳のレベルでの運動制御機能の障害によって、運動機能の発達が遅れたもの ・けいれん等自分の意思と関係ない異常運動が現れたり、筋肉の緊張が強く動作がぎこちなかったり、などの症状により歩行が極度に制限されるもの
乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち移動機能障害3級	<ul style="list-style-type: none"> ・脳性まひが多く、脳のレベルでの運動制御機能の障害によって、運動機能の発達が遅れたもの ・けいれん等自分の意思と関係ない異常運動が現れたり、筋肉の緊張が強く動作がぎこちなかったり、などの症状により歩行が家庭内での日常生活活動に制限されるもの

(2) 支援方法・留意点

- ・移動に車椅子やウォーカー等の補助具・補装具を使用する。
- ・補助具・補装具がない場合や道路状況により使用できない場合は、担架等を使用する。

8 精神障害者

(1) 特性

等級	特性
精神障害 1級	<ul style="list-style-type: none">・他人の援助を受けなければ、ほとんど自分の用を足すことができない・自発的な発言が少なく、発言内容が不適切であったり不明瞭であったりする場合がある・日常生活のなかでその場に適さない行動をとる場合がある

(2) 支援方法・留意点

- ・精神的な動揺が起きる場合があり、家族や知人などとの一緒に行動が望ましい。
- ・服薬により症状をコントロールする。

9 知的障害者

(1) 特性

等級	特性
知的障害 A (A、A-1、A-2、 A-1、A-2)	<ul style="list-style-type: none">・日常生活において常時介護を必要とする程度の状態にあるもの・緊急事態等の認識が不十分な場合がある・自分の状況を説明できない場合がある

(2) 支援方法・留意点

- ・一人にせず、付き添いをするよう努める必要がある。
- ・支援者は努めて冷静な態度で接し本人を安心させる必要がある。
- ・状況によっては、大人2・3人で抱えての避難支援の必要がある。

10 呼吸器機能障害者

(1) 特性

等級	特性
呼吸器機能障害 1級	<ul style="list-style-type: none">・呼吸器の機能障害により日常生活活動が極度に制限されるもの・呼吸困難が強いため歩行がほとんどできない状態で、酸素呼吸器などの医療機器を利用している

(2) 支援方法・留意点

- ・移動に車椅子やストレッチャーなどの補助具・補装具を使用する使用する。
- ・補助具、補装具がない場合や道路状況により使用できない場合は、担架等を使用する。
- ・喫煙場所等の場所から距離をおく。
- ・機器によっては電源の確保が必要なので、できれば、本人や家族等と話し合い、支援方法の確認を行う。

1.1 小腸機能障害者

(1) 特性

等級	特性
小腸機能障害 1級	<ul style="list-style-type: none"> ・小腸の機能の障害により日常生活活動が極度に制限されるもの ・栄養維持が困難となるため、心臓の近くの太い血管内に留置した管を介して栄養を摂る（中心静脈栄養法）などの状況である。

(2) 支援方法・留意点

- ・食事制限がある方が多い障害なので、避難所に届いた食事が摂取できない場合がある。
- ・できれば、本人や家族等と話し合い、支援方法の確認を行う。

1.2 難病患者

(1) 特性

等級	特性
難病患者で身体障害者手帳1・2級の方	<ul style="list-style-type: none"> ・血液透析や腹膜透析、気管切開管理、人工呼吸管理、酸素療法等を行っているものや、身体機能の障害のため日常生活に著しい支障があると認められるもの
小児慢性特定疾病児童等のうち療養負担過重患者	<ul style="list-style-type: none"> ・小児慢性特定疾病児童等においては発達・知能指数が20以下、又は1歳以上の児童において寝たきりのものも含まれる（障害者、要介護認定者との重複も多い）

(2) 支援方法・留意点

- ・疾患が多岐にわたり、筋力・運動機能の低下、心臓や呼吸器、消化器など内部障害、視覚障害、時差・日差変動があるなど障害の状態も様々であり、個々の状態に合わせた支援が必要。
- ・医療機器の使用者では、状況により在宅避難となる場合もあり、家族や要支援者をよく知る関係者と協力して支援にあたる必要がある。
- ・日頃から情報共有することが望まれる。
- ・四肢の障害により自力での移動が困難なものも多く、移動に車いすなどが必要。
- ・四肢の障害がなくても内部機能障害のため体を動かすことが難しい場合もあり、身体状況を確認しながら車いす等を利用して支援を行う。
- ・視力に障害を持つ者へは視覚障害者同様に行う。

○その他配慮が必要な方

1 外国人

(1) 特性

- ・日本語で情報を受けたり、伝達したりすることが困難な場合がある。
- ・地震や台風といった日本で発生する災害や防災の知識が不十分な場合がある。

(2) 支援方法・留意点

- ・在住外国人は、多くの場合、必要な情報が的確に伝われば避難所に自力で行くことができる。
- ・避難者への情報伝達は、日本語の理解が十分ではない外国人でも内容が把握しやすいよう、平易な言葉を使い、文字には必ずルビを振る。また、簡単な絵を使用したり、ジェスチャーを交えることで、意思疎通が図りやすくなる。

2 乳幼児

(1) 特性

- ・欲求等を言葉で訴えることができず、生活全般で解除を必要とする。
- ・社会性が芽生え、行動が活発化するが、危険を判断し的確な行動を取ることは困難で、迷子になりやすい。
- ・免疫力が弱く、感染症にかかりやすく、脱水症にもなりやすい。

(2) 支援方法・留意点

- ・保護者と一緒に行動できるよう配慮が必要。また複数の乳幼児を抱える保護者が避難する場合は、支援が必要である。
- ・授乳のための専用スペースや、泣き声などによる家族の心理的プレッシャーを和らげるために、育児室を避難者の就寝場所から離れた位置に設置できると良い。

3 妊産婦

(1) 特性

妊娠初期

特に流産しやすい時期であるが、外見上では分かりづらい。また、つわりによる悪心・嘔吐・食欲不振等の症状が現れる場合もある。

妊娠後期

腹部が大きくなり、足元が見えにくくなるため、身動きが取りづらくなる。

出産後間もない時期

ホルモンバランスが著しく変化するため、精神的に不安定になりやすく、慣れない育児のため、精神的にも身体的にも負担がかかりやすい。

(2) 支援方法・留意点

- ・妊娠中、授乳中とも十分な栄養が取れるよう配慮する。
- ・乳幼児と一緒に行動できるよう配慮が必要。また複数の乳幼児を抱える保護者が避難する場合は、支援が必要である。

《参考資料3》避難行動要支援者名簿情報引継ぎチェックシート

避難行動要支援者名簿情報引継ぎチェックシート

1 市に届け出ている情報に変更がある場合の手続き	
	名簿情報を受ける地域の範囲に変更が生じたときは、対象地域変更届（様式第1号）により速やかに区役所地域づくり支援課へ届け出ます。
	「名簿情報管理責任者」及び「名簿情報取扱者」に変更が生じたときは、速やかに名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）により速やかに区役所地域づくり支援課へ届け出ます。
	新たに「名簿情報取扱者」を登録するときは、名簿情報取扱者登録届（様式第4号）により区役所地域づくり支援課へ届け出ます。
	名簿情報の保管方法に変更が生じたときは、名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）により区役所地域づくり支援課へ届け出ます。
2 避難行動要支援者名簿情報の引継ぎについて	
	名簿情報の原本（複写を含む）を全て、新たな名簿情報管理責任者に引き継ぎます。
	避難行動要支援者名簿情報の共有状況（避難行動要支援者名簿情報管理簿等）を新たな名簿情報管理責任者に引き継ぎます。
	千葉県避難行動要支援者名簿の提供に関する協定書を新たな代表者に引き継ぎます。
3 名簿情報取扱の注意点について	
	<p>守秘義務について</p> <p>名簿情報管理責任者及び名簿情報取扱者又はこれらの者であった者には、守秘義務が課されます。正当な理由がなく、避難行動要支援者に関する情報を漏らしてはいけません。</p>
	<p>名簿情報の保管について</p> <p>金庫やキャビネット・机といった簡単に取り出すことのできない施設可能な場所等に保管してください。</p>
	<p>名簿情報の電子データ化の禁止について</p> <p>名簿情報をパソコン等で電子データ化してはいけません。</p>
	<p>名簿情報の返却について</p> <p>避難行動要支援者の支援体制構築の取組状況により、名簿情報を保持する必要がなくなった場合は、速やかに区役所地域づくり支援課に返却してください。</p>
	<p>名簿情報の利用の制限について</p> <p>名簿情報は避難行動要支援者支援の目的以外には利用してはいけません。</p>
	<p>事故発生時の報告について</p> <p>名簿情報について、漏えい、滅失、き損もしくは改ざんが生じ、又はその恐れがある場合は速やかに、区役所地域づくり支援課に報告してください。</p> <p>万が一、漏えい等が発生した場合は、国の個人情報保護委員会への報告、本人への通知を名簿管理責任者と区役所地域づくり支援課の共同で行うこととなります。</p>
	<p>名簿情報取扱研修について</p> <p>新たに名簿情報管理責任者となった方は、市が主催する名簿情報の取扱い研修を受講しなければなりません。</p>

避難行動要支援者名簿情報 提供申請書

年 月 日

(あて先) 千葉市長

団体名

代表者名

(注) 本人が手書きしない場合は、記名押印してください。

千葉市避難行動要支援者名簿情報に基づいた避難行動要支援者支援体制を構築するため、当該地域の避難行動要支援者名簿掲載者の情報提供を申請します。

代表者連絡先	
住所	
電話番号	
FAX	
Eメール	

お問合せ先

千葉市役所防災対策課

〒260-8722 千葉市中央区千葉港 1 番 1 号 電話番号 043-245-5113

メールアドレス bosaitaisaku.GE@city.chiba.lg.jp

中央区役所地域づくり支援課

〒260-8733 千葉市中央区中央 4 丁目 5 番 1 号 きぼーる 11 階

電話番号 043-221-2169

メールアドレス chiikizukuri.CHU@city.chiba.lg.jp

花見川区役所地域づくり支援課

〒262-8733 千葉市花見川区瑞穂 1 丁目 1 番地

電話番号 043-275-6224

メールアドレス chiikizukuri.HAN@city.chiba.lg.jp

稲毛区役所地域づくり支援課

〒263-8733 千葉市稲毛区穴川 4 丁目 12 番 1 号

電話番号 043-284-6107

メールアドレス chiikizukuri.INA@city.chiba.lg.jp

若葉区役所地域づくり支援課

〒264-8733 千葉市若葉区桜木北 2 丁目 1 番 1 号

電話番号 043-233-8124

メールアドレス chiikizukuri.WAK@city.chiba.lg.jp

緑区役所地域づくり支援課

〒266-8733 千葉市緑区おゆみ野 3 丁目 15 番地 3

電話番号 043-292-8107

メールアドレス chiikizukuri.MID@city.chiba.lg.jp

美浜区役所地域づくり支援課

〒261-8733 千葉市美浜区真砂 5 丁目 15 番 1 号

電話番号 043-270-3124

メールアドレス chiikizukuri.MIH@city.chiba.lg.jp