

【地域支援ガイドライン】

避難支援の手引き

～支えあってみんな避難～



浜 松 市

平成28年3月

目次

1	地域における避難行動要支援者の支援体制構築と避難支援	P 1
2	「避難行動要支援者」と「避難行動要支援者名簿」	P 2
	(1) 避難行動要支援者とは	P 2
	(2) 避難行動要支援者名簿の作成	P 2
	(3) 避難行動要支援者名簿に記載する情報	P 3
3	同意者名簿の活用と管理方法	P 4
	(1) 同意者名簿の作成及び情報提供	P 4
	(2) 同意者名簿等の活用	P 5
	(3) 名簿の管理方法	P 6
	(4) その他	P 6
4	支援体制の構築	P 7
	(1) 地域内の支援体制を整える	P 7
	(2) 地域で想定される被害と支援の例	P 7
	(3) 同意者の避難支援の検討	P 8
5	避難行動要支援者への支援	P 9
	(1) 情報伝達	P 9
	(2) 安否確認	P 9
	(3) 避難支援（避難行動要支援者の特性や災害の種別による避難方法）	P 10
	【参考1】避難支援の流れ	P 12
	【参考2】避難行動要支援者の特性と支援する際のポイント	P 13
6	個人情報の取り扱い	P 17
	(1) 名簿の管理	P 17
	(2) 名簿の利用	P 17
	(3) 個人情報取り扱いのルールを定めましょう	P 17
	【参考3】個人情報取扱いQ&A	P 18
7	地域支援ガイドラインQ&A	P 20

資料編

- ◆避難行動要支援者の範囲 P 2 5
- ◆災害時の情報収集・伝達のポイント P 2 6
- ◆災害時避難行動要支援者同意者名簿登録書の様式例 P 2 7
- ◆災害時避難行動要支援者同意者名簿の
登録内容変更または抹消届出の様式例 P 2 8
- ◆災害時避難行動要支援者避難支援計画（個別計画）の様式例 P 2 9
- ◆要支援者マップの参考例 P 3 0
- ◆浜松市内の取り組みの事例紹介 P 3 1
- ◆災害時避難行動要支援関係問い合わせ先 P 3 4

1 地域における避難行動要支援者の支援体制構築と避難支援

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歳以上の死者数は約6割、障がい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。また、消防職員・消防団員の死者・行方不明者は281名、民生委員の死者・行方不明者は56名に上るなど、多数の支援者も犠牲となりました。

こうした東日本大震災の教訓を踏まえ、平成25年に災害対策基本法が改正されました。この改正では、避難行動要支援者名簿の作成を市町村に義務付けるとともに、避難行動要支援者（障がい者や高齢者等で家族以外の第三者の支援がなければ避難が困難な人）の同意を得て、平常時から自治会や自主防災組織、民生・児童委員、消防機関、警察、その他支援関係者（以下「避難支援関係者」という。）に名簿を提供することとなりました。また、現に災害が発生した時や発生する恐れが生じた場合には、本人の同意の有無にかかわらず、名簿を避難支援関係者に提供できることとなりました。

本市では、この法改正を受けて、事前に同意を得た避難行動要支援者の名簿を避難支援関係者に提供し、名簿の提供と併せて「地域支援ガイドライン」（以下ガイドラインという。）を配布します。

ガイドラインは、支援に当たって地域や支援者のあるべき行動を示すために、留意すべき事項や参考となる事項を具体的に案内したものです。

自治会や自主防災組織等の避難支援関係者は、ガイドラインに基づき「避難行動要支援者名簿」を活用して、避難行動要支援者の特性や災害時のニーズを踏まえつつ、地域の支援体制を構築し実効性のある支援を行っていただくこととなります。また、ガイドラインでは、個人情報 を適正に管理していただくため、その取り扱い方法についても案内しています。

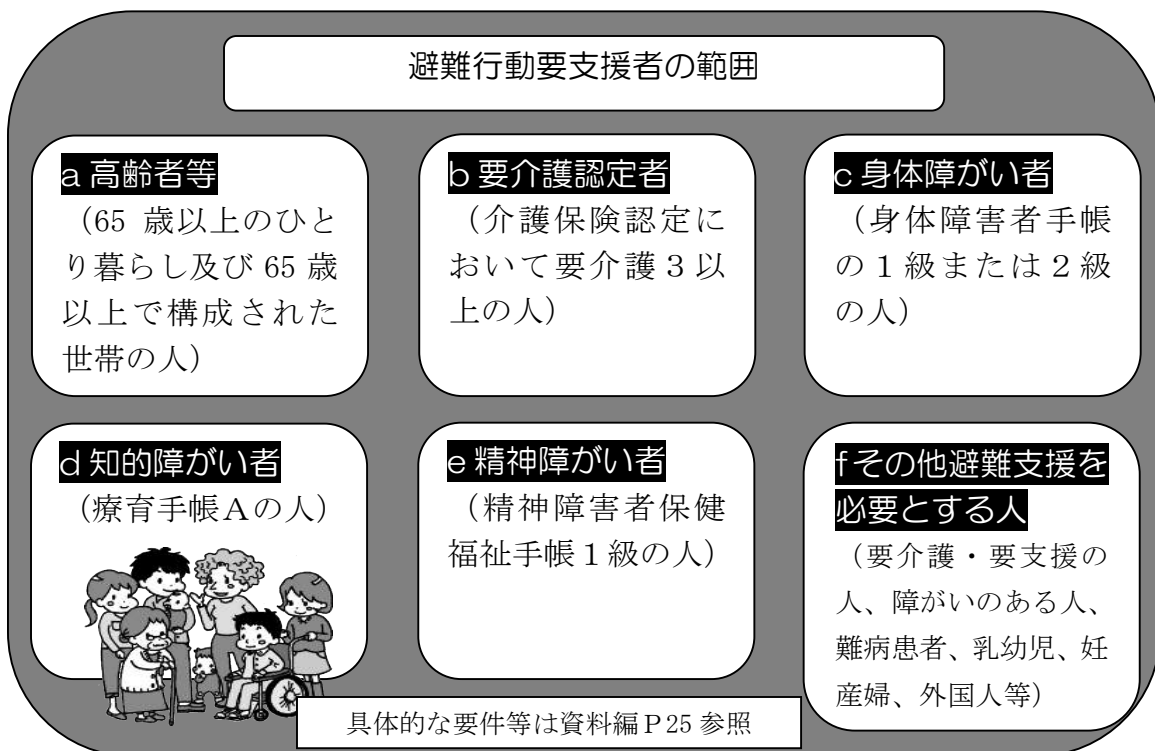
災害発生時に一人でも多くの避難行動要支援者の生命を守るという目標に向けて、ガイドラインを活用し避難支援の仕組みづくりを促進するとともに、適切な避難支援につなげていただきますよう、地域の皆様のご協力をお願いします。

2 「避難行動要支援者」と「避難行動要支援者名簿」

(1) 避難行動要支援者とは

災害が発生し、または災害が発生する恐れがある場合に、家族以外の第三者の支援がなければ避難することが困難な人を「避難行動要支援者」と呼びます。

ガイドラインでは、この「避難行動要支援者」を支援対象者としています。「避難行動要支援者」の範囲は次のとおりです。



(注)「避難行動要支援者」には医療機関や福祉施設に入院・入所している人、家族と同居しており日常的に支援を受けることができる人、支援を受けなくても自力での避難が可能な人は含まれません。

(2) 避難行動要支援者名簿の作成

市では災害対策基本法に基づき、「避難行動要支援者名簿」を作成します。「避難行動要支援者名簿」を作成するに当たって、上表の「a 高齢者等」から「e 精神障がい者」までは、年齢や等級などの客観的な条件(形式要件)により対象者を選定します。

「f その他避難支援を必要とする人」については、自力では避難できない事情を抱えている人からの要請(手あげ方式)に基づき、名簿に登載します。

(3) 避難行動要支援者名簿に記載する情報

避難行動要支援者名簿は自治会別に一覧表の形で、本人に関する以下の情報（以下「名簿情報」という。）を記載します。

- ・氏名
- ・住所
- ・生年月日、年齢、性別
- ・電話番号
- ・支援を必要とする理由（障がいの程度等の情報）
- ・自治会名
- ・あんしん情報キットの有無
- ・避難支援の実施に関し必要と認める事項

○避難行動要支援者名簿（様式例）

災害時避難行動要支援者名簿

(自治会： 、同意：有り)

平成00年00月00日作成

番号	登録 年度	同意	住所	要支援者					緊急連絡先		個別 計画	備考	
				カナ氏名 氏名	生年月日 年齢 性別		電話番号	支援を必要とする 理由	自治会名	民生委員			あんしん キット
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													

3 同意者名簿の活用と管理方法

避難行動要支援者の中で、災害時の避難行動支援を希望し、本人に関する情報を避難支援関係者に事前提供することに同意した人（以下「同意者」という。）については、名簿を避難支援関係者に提供します。

避難支援関係者は同意者名簿を活用して、優先的に支援する人を対象に、平常時から災害時の支援方法を検討していただきます。

具体的な手順は次のとおりです。

(1) 同意者名簿の作成及び情報提供

市は避難行動要支援者名簿を基に、災害時における避難行動支援の希望と本人情報を避難支援関係者へ提供することへの同意を確認（P27「名簿登録申請書兼同意書の様式例」参照）し、避難行動要支援者名簿の中から同意者のみを抽出した同意者名簿を作成します。

同意者名簿は、避難行動の支援等に必要な範囲で、市関係課で利用するほか、避難支援関係者に対して、適正な管理が確保されることを条件として、平常時から提供します。

○市から提供する名簿情報等

① 同意者名簿 （P3「避難行動要支援者名簿（様式例）」参照）

本人の同意に基づいて提供する名簿です。名簿に記載されている同意者のお宅に訪問し、記載事項の内容確認をしてください。

② 要支援者マップ （P30「要支援者マップの参考例」参照）

同意者名簿の住所を基に、住宅地図に同意者宅を表記した地図です。平常時の打ち合わせや災害時の避難支援・安否確認などに活用してください。災害時の避難ルートを選定への活用もできます。

③ 避難支援計画書 （P29「避難支援計画（個別計画）の様式例」参照）

本人から市に提出のあった同意申請書の記載事項に基づき、避難行動要支援者の情報を記載した計画書です。（市で把握できる範囲での情報を記載してあります。）同意者のお宅を訪問し、打ち合わせをするなかで計画書の内容を補完してください。この計画書は、災害時の避難支援の際に活用してください。

(2) 同意者名簿等の活用

避難支援関係者は、同意者名簿や要支援者マップ、避難支援計画書を地域の実情に応じて次のとおり活用してください。

① 情報の確認

市から提供を受けた同意者名簿等の情報を確認し、所在確認を行ってください。

② 同意者に関する情報の補完

同意者と具体的な打ち合わせを行い支援方法の検討を進めてください。

打ち合わせをした内容に基づき、市から提供された避難支援計画書の補完を行ない、避難支援等に使用します。

③ 支援団体の連携と支援方法の検討

避難支援関係者が中心となって、日ごろから支援する人（以下「避難支援者」という。）たちの間で「顔の見える関係」をつくり、同意者一人ひとりの支援方法について検討してください。

災害時には、避難支援者の不在や避難支援者自身の被災、避難支援者一人での援助が困難な場合も発生します。同意者に対して一人の避難支援者だけで対応するのではなく、住んでいる地域の人々を中心に組織での対応を図ることが必要です。

なお、情報を活用し、訓練を行うことも効果的です。

(P7「4 支援体制の構築」参照)

④ 災害時の活用

発災時には、情報を元に同意者の避難行動を支援します。また、同意者名簿に基づき地域住民の安否を確認します。

(P9「5 避難行動要支援者への支援」参照)



(3) 名簿の管理方法

名簿に掲載された人の多くは高齢者や障がいのある人です。個人情報が見えいすることにより、情報が悪用され、被害を受ける恐れがあるため、適正に取り扱うことが求められます。

名簿情報の提供を受けた人（法人である場合は、その役員）等が、当該同意者名簿等に関して知り得た情報を支援以外の目的に利用したり、市の承諾なしで第三者に提供したりすることを禁じ、施錠出来る保管場所等において適切に管理することとします。

市から提供を受けた同意者名簿の利用目的が、災害時の安否確認や避難誘導であることを理解し、目的の範囲を超えて情報を取り扱わないようにすることが重要です。

また、第三者に漏れることがないように保管する場所や情報を決めておくことも必要です。

(P17「6 個人情報の取り扱い」参照)

《管理のルール》

- ① あらかじめ名簿を保管する人や保管場所について決めておく。
- ② 情報を利用する人は、組織内の役員や実際の避難支援者など必要最小限に止める。
- ③ 避難支援者の情報も適切に管理する。

(4) その他

災害が発生又は発生する恐れがある場合において、避難行動要支援者の生命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には、市は本人の同意の有無に関わらず、避難支援関係者に避難行動要支援者名簿を必要に応じて、提供することがあります。



4 支援体制の構築

名簿情報を基に、避難行動要支援者の支援体制を構築します。

(1) 地域内の支援体制を整える

避難支援関係者が中心となり、避難行動要支援者に対する支援体制を具体的に決めておくことが必要です。支援体制構築の検討事項とポイントは次のとおりです。

○支援体制構築の検討事項とポイント

検討事項	内 容
避難支援者	不在時の対応を含め複数での対応を検討する。
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。
他の支援関係者との連携	連絡先の把握方法や連絡手段について検討する。

(2) 地域で想定される被害と支援の例

風水害による浸水被害や地震による津波被害、液状化被害等、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のかを事前に検討します。

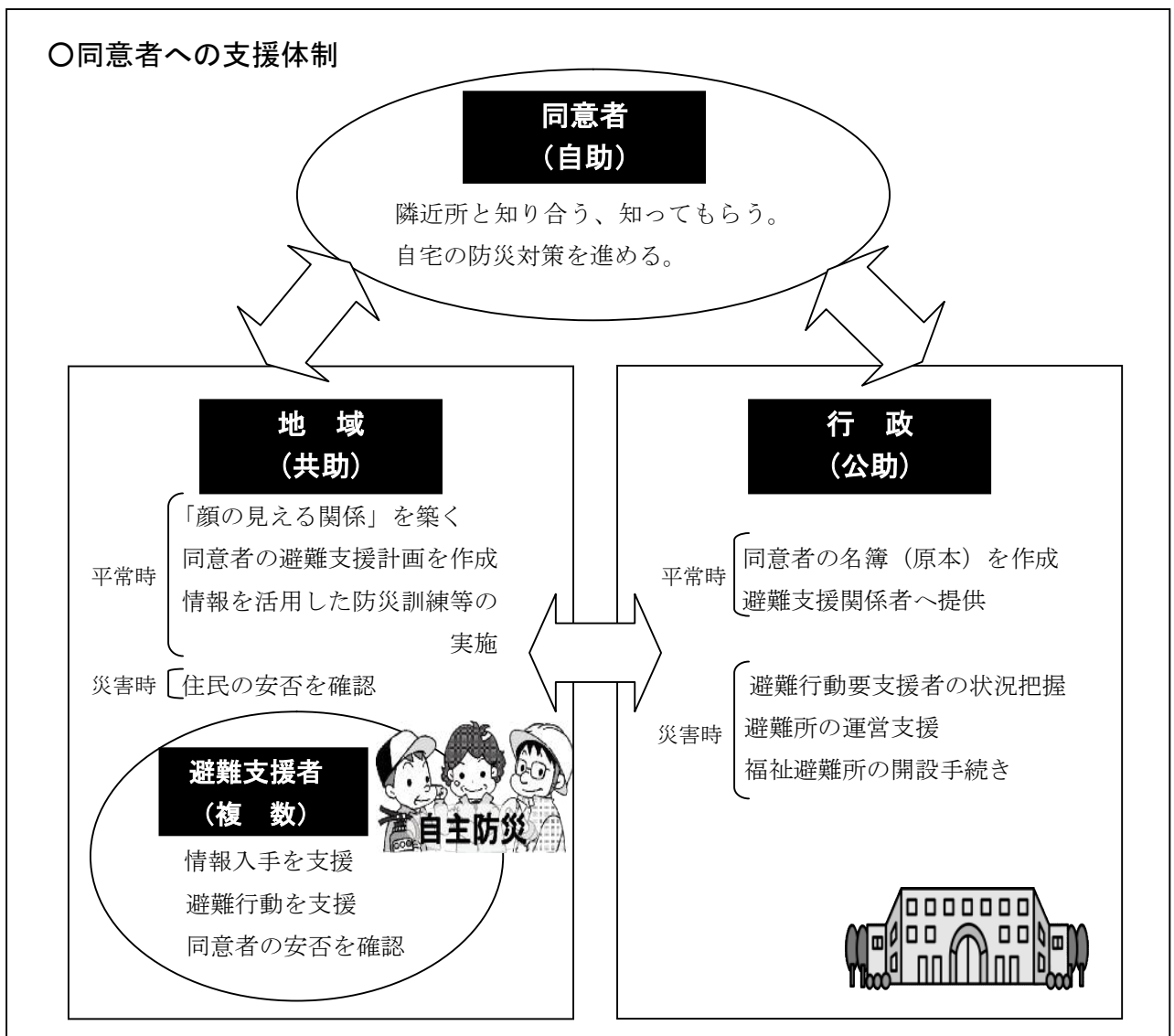
○被害想定と支援の例

被害想定	必要な支援の例
浸水被害が想定される地域	建物の上階や緊急避難場所等への避難 道路冠水が想定される場合、緊急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地域	緊急避難場所等安全な地域への避難
津波被害が想定される地域	高台や津波避難施設への避難
大規模火災が想定される地域	広域避難場所等安全な場所への避難
建物の倒壊が想定される地域	緊急避難場所等への安全な避難ルートの確認

(3) 同意者の避難支援の検討

災害時の避難支援等を行うため、同意者名簿の受領に併せて、平常時から、地域内で、支援方法を検討することが大切です。

検討にあたっては、同意者名簿に基づき、地域の実情を踏まえつつ、同意者を交えて具体的な支援方法を検討することが望めます。例えば、避難路は車椅子でも通れるか、放置自転車などの障害物がないか、耳の不自由な人たちへの避難情報の伝達をどのように行うかなどを点検しておく必要があります。



5 避難行動要支援者への支援

災害が発生したとき、市は必要に応じて災害対策本部を設置し、地域と緊密に連携して応急活動を行います。大規模災害や突発的な災害の初期段階では、避難行動要支援者本人や家族の自助、避難支援関係者をはじめとする地域による共助が特に重要となります。

避難支援関係者に行なっていただく支援は、大きく情報伝達、安否確認、避難支援に分類されます。

(1) 情報伝達

避難支援関係者は、警報、災害情報、ライフライン情報及び避難情報等について、情報を得にくい人にも配慮し、適切な伝達に努めます。特に風水害等にかかる避難情報等については、迅速な伝達が必要です。

避難準備情報や避難勧告等が発令された場合には、テレビやラジオ、携帯電話による緊急速報メールや浜松市防災ホットメール等を活用し、情報が伝達されることとなります。避難支援関係者は、これらの情報を基に地域内の避難行動要支援者へ確実に情報を伝達し、避難行動の支援に努めてください。

<避難行動要支援者の特性を踏まえた市等からの情報入手>

- ・聴覚障害者：電子メール（浜松市防災ホットメール等）、FAX一斉同時サービス（Fネット）、防災アプリ、テレビ放送等
- ・視覚障害者：同報無線（一部地域）、ラジオ放送、メールの読み上げソフトの活用等

(2) 安否確認

避難支援関係者は、災害が発生した場合、自分や家族の身の安全を確保した上で速やかに隣近所の住人や避難行動要支援者と声を掛け合って被害状況や安否を確認します。

次に、避難行動要支援者に対し、あらかじめ地域で決めていた支援体制に基づき支援活動を開始します。

避難行動要支援者の安否情報は、名簿に集約する等により、自治会・自主防災隊を通じて地域の避難所に設けられる「被災者管理グループ」にできるだけ連絡しましょう。（※「避難所運営マニュアル」参照）

なお、救出・救護や避難誘導が必要ない場合であっても、被災をきっかけとして身体自立度が低下したり、介護者が被災したりするといった状況の変化により福祉サービスの必要性が高まる場合もあるため、このような情報を得た場合は、地域の避難所の「被災者管理グループ」や各区役所に連絡します。

(3) 避難支援（避難行動要支援者の特性や災害の種別による避難方法）

大地震や風水害により自宅が損壊・浸水したり、避難準備情報等の発令により避難したりする場合に、避難行動要支援者が緊急避難場所等安全な場所まで移動するための避難支援を行います。

<特性に応じた避難支援>

避難支援は、避難行動要支援者の特性に応じた配慮が必要です。

例えば、寝たきりの要介護者を避難支援する際には、車椅子や担架、ストレッチャー等の補助器具が必要となります。また、視覚障がい者を支援する際には、音声による情報伝達や状況説明と、介助者による避難誘導が必要となります。

このように、避難行動要支援者の特性を十分理解した上で、必要な情報伝達に努め安全な場所に誘導します。

（P13「【参考2】避難行動要支援者の特性と支援する際のポイント」参照）

<災害の種別による避難支援の例>

避難誘導の方法は災害の種別により異なります。

① 水害

避難行動要支援者の人は、気象情報や防災情報の収集が難しいため、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。

なお、台風のように、強風や大雨が事前に予測が可能な場合には、避難準備情報等が発令された段階で、避難行動要支援者に情報伝達するとともに、状況に応じて建物の上階や緊急避難場所への避難支援を行います。

② 土砂災害

大雨などにより、急傾斜地が崩壊して家屋等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、土砂災害が想定される地域に居住されている場合には、必要に応じて早めに緊急避難場所等安全な地域への避難支援を行います。

③ 延焼火災

火事が発生した場合には、消防等が消火活動を行ないませんが、火災が周囲の住宅に広がる恐れがあります。避難行動要支援者は、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広域避難場所等安全な場所への避難支援を行います。

④ 地震・津波

突発的な地震の場合には、まず自分の身を守り、揺れが収まってから（津波災害のときは、安全が確保された段階で）、安否確認及び避難支援を行います。

地域の避難支援者と協力して、避難行動要支援者の安否確認や救出活動などを行った後に、自宅が危険な場合や、本人が不安な場合は、避難行動要支援者を緊急避難場所へ誘導しましょう。

また、大地震の発生に伴い、倒壊家屋や落下物等により多数の負傷者が発生した場合、迅速・的確な救出・救護が必要になります。阪神・淡路大震災では、約8,000人が警察・消防・自衛隊に救出されましたが、半数以上が救出時点ですでに「心肺停止状態」となっていました。救出、消火、救護など災害時の応急対応は時間との勝負であることから、地域の防災力を高め、被災地域内でできるだけ対応することが必要となります。

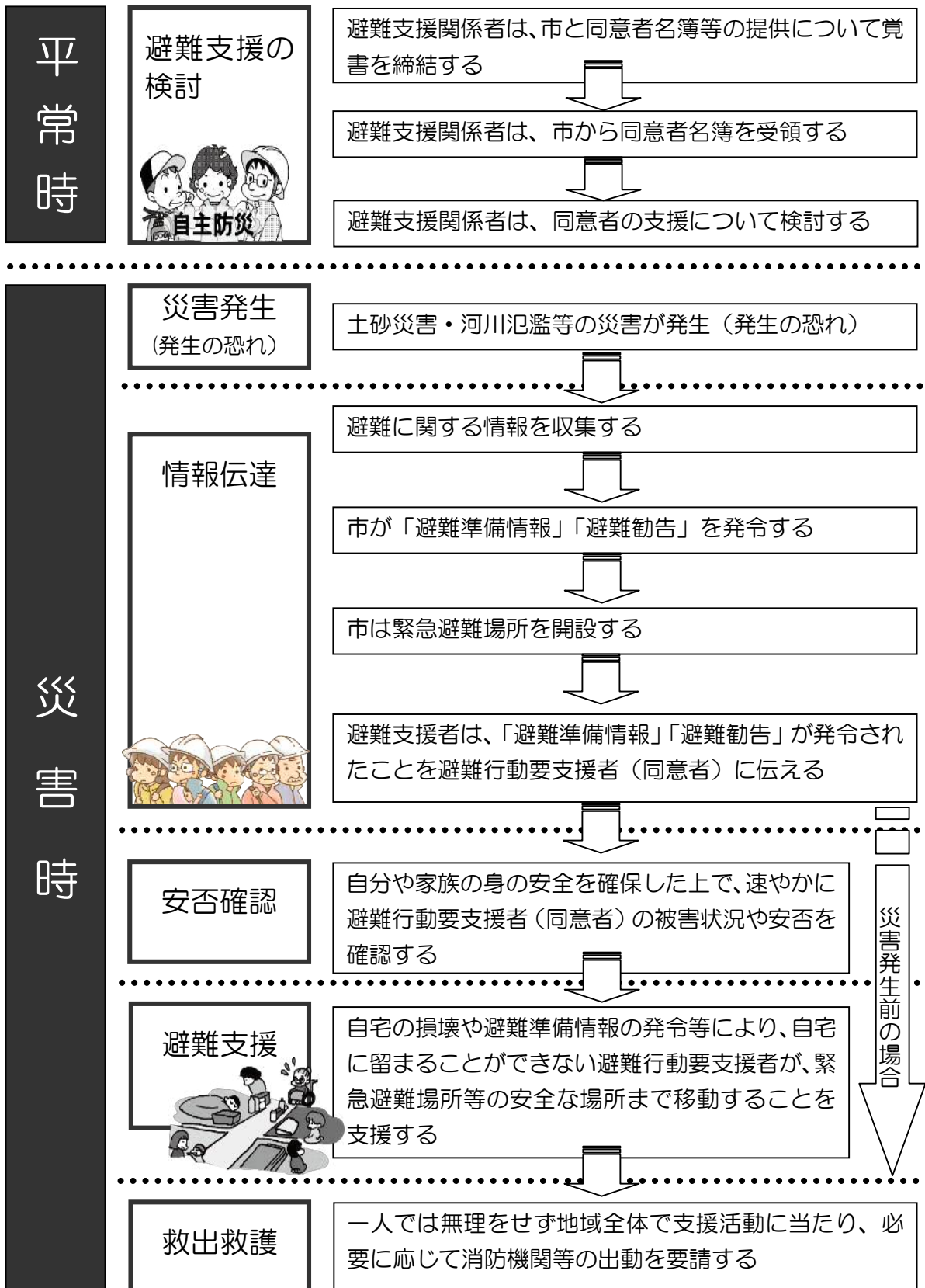
避難支援者は、避難行動要支援者の家屋が倒壊するなど支援が実施できない場合には、自治会や自主防災組織または避難所や消防機関等へ連絡するなど、一人で無理をせず、地域の人や専門家の協力を仰ぎ支援活動に当たるようにします。

自治会、自主防災組織は、負傷者に対する応急手当や安全な場所への搬送を行います。また、自治会、自主防災組織での救助が困難である場合には、消防機関等の出動を要請します。負傷者の搬送先は、応急救護所や地域の医療機関となります。

※避難支援者の安全確保について

- ・ 避難支援者は、まず自分の身の安全を確保してください。
- ・ 避難支援者は、自身の安全を確保した上で、避難行動要支援者に対する支援を可能な範囲で行ってください。
- ・ 避難支援者になっても、避難行動要支援者に対する支援を行う法的義務を負うものではありません。

【参考1】避難支援の流れ



【参考2】避難行動要支援者の特性と支援する際のポイント

「災害時要援護者対策ガイドライン」日本赤十字社 平成18年3月

区 分	特 性	災害時のニーズ
ひとり暮らし高齢者	<ul style="list-style-type: none"> 基本的には自力で行動できるが、地域とのつながりが薄く、緊急事態等の覚知が遅れる場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時には、迅速な情報伝達と避難誘導、安否確認及び状況把握等が必要となる。
寝たきり等の要介護高齢者	<ul style="list-style-type: none"> 食事、排泄、衣服の着脱、入浴等の日常生活をするうえで他人の介助が必要であり、自力で移動できない。 褥創（床ずれ）予防のためにエアーマットを使用している場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時には、安否確認、生活状況の確認が必要となる。 避難する際は、車椅子、担架、ストレッチャー等の補助器具が必要となることがある。 エアーマット使用のために、電源確保が必要となる。
認知症の人	<ul style="list-style-type: none"> 記憶が抜け落ちたり、幻覚が現れたり、徘徊等、自分の状況を伝えたり、自分で判断し、行動することが困難なことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時には、安否確認、状況把握、避難誘導等の援助が必要となる。
視覚障がい者	<ul style="list-style-type: none"> 視覚による覚知が不可能な場合や、置かれた状況がわからず、瞬時に行動をとることが困難だったり、他の人がとっている応急対策等がわからない場合が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時には、音声による情報伝達や状況説明が必要であり、介助者がいないと避難できないため、避難誘導等の援助が必要となる。
聴覚障がい者	<ul style="list-style-type: none"> 音声による避難・誘導の指示が確認できない。補聴器を使用する人もいるが、コミュニケーションの手段としては、手話、筆記等である。 	<ul style="list-style-type: none"> 補聴器の使用や手話、文字、絵図等を活用した情報伝達及び状況説明が必要となる。
言語障がい者	<ul style="list-style-type: none"> 自分の状況等を伝える際の音声による会話が困難である。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時には、手話、筆談等によって状況を把握することが必要になる。

区 分	特 性	災害時のニーズ
肢体不自由者	<ul style="list-style-type: none"> ・体幹障がいや足が不自由な場合、自力歩行や素早い避難行動が困難なことが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時には、歩行の補助や、車椅子の補助器具が必要となる。 ・避難所では、トイレに近い場所の確保が必要な場合がある。 ・避難所では、起き上がりがしやすいように、高さのあるマットレス（可能であればベッドなど）が必要。
内部障がい者 難病患者	<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどの人が自力歩行でき、一般の人と変わりなく見えることが多いが、補助器具や酸素吸入、持続点滴等薬の投与、通院による治療（透析等）が必要である。 ・寝たきりの場合、褥創（床ずれ）予防のために、エアーマットなどを使用している場合がある。 ・症状の日内変動や日によって違う場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所に酸素ボンベが持ち込めない等の問題がある。 ・酸素濃縮装置や輸液ポンプ、エアーマット等医療機器使用のための電源確保が必要。 ・個人によって服用する薬剤が異なることから継続治療できなくなる傾向がある。 ・食事制限をしている場合があり、配食では対応できない場合がある。 ・透析治療のために集団移動措置をとる際は、ヘリ、車、船等の移動手段の手配が必要となる。
在宅人工呼吸器 使用者	<ul style="list-style-type: none"> ・常時、人工呼吸器を使用しないと生命に危険が及ぶ人や、夜間睡眠時のみ装着が必要な人がある。 ・人工呼吸器等の医療機器以外に喀痰吸引器が必要な場合が多い。またエアーマットなどを使用している場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所での電源確保が必要。（人工呼吸器には約3時間程度のバッテリーを保持している可能性が高い。） ・入院が必要な場合は、移動手段の確保が必要。
知的障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態等の認識が不十分な場合や、環境の変化による精神的な動揺が見られる場合があり、自分の状況を説明できない人もいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・気持ちを落ち着かせながら安全な場所へ誘導したり、生活行動の支援などが必要となる。

区 分	特 性	災害時のニーズ
精神障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの人は自分で判断し、行動できる。適切な治療と服薬により、症状をコントロールできる。 ・環境の変化に適応しにくい患者もおり、避難所等で調子を崩すこともあり、周囲の支援者による配慮が必要な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・精神的動揺が激しくなる場合があるので、気持ちを落ち着かせ、適切な治療と服薬を継続することで、症状をコントロールする必要がある。 ・自ら薬の種類を把握しておくとともに、医療機関による支援が必要となる。
乳幼児 児童	<ul style="list-style-type: none"> ・避難行動にあたっては、保護者や保育者が連れて避難する必要がある。乳幼児が複数人いる場合、母親だけでは避難に対応できない場合がある。 ・避難生活時も自立できないため、適切なケアが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難時に適切な誘導が必要である。 ・粉ミルクや水、離乳食、オムツなどの支援が必要である。 ・大人以上に衛生面での配慮が必要。また、こどもが泣いても大丈夫なスペースが必要である。 ・被災により、保護者等が児童等を養育することが困難または不可能な場合、乳児院や保育所等への緊急入所等が必要となる場合がある。
妊産婦	<ul style="list-style-type: none"> ・自力で移動できる人が多いが、お腹が大きい、身動きがとりにくい、分娩後の身体が回復しない、重いものが持てないなど避難行動が困難な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・精神的動揺により、状態が急変することもあるので、場合によっては車椅子を用意したり車などの移動手段が必要となる。 ・安静が必要な場合に、横になれるスペースの確保が必要である。 ・毛布等の保温用品、栄養のある食品などの配慮が必要である。 ・ストレスにより母乳がとまる場合がある。また授乳室の確保が必要である。

区 分	特 性	災害時のニーズ
外国人	<ul style="list-style-type: none"> 日本語で情報を受けたり伝達することが十分できない人が多く、特に災害時の用語等が理解できないことが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 日本語での情報を受けたり伝達することが十分にできないため、多言語による情報提供が必要となる。 母国語による情報提供や相談が必要となる。

6 個人情報の取り扱い

避難行動要支援者名簿に登載される避難行動要支援者の多くは、高齢者や障がい者です。個人情報漏えいすることにより、情報が悪用され、被害を受ける恐れにも繋がりがねません。このため、取り扱いにあたっては、個人情報が漏洩することがないように、適正に取扱うことが求められます。

避難行動要支援者名簿を取扱う際には、災害対策基本法に定められた秘密保持義務及び以下の点を遵守してください。

(1) 名簿の管理

避難行動要支援者名簿を取扱うにあたっては、名簿情報管理責任者を定めて保管・管理をしてください。そして名簿を保管する場合には、施錠可能な場所で保管を行う等適切な安全対策を講じてください。

避難行動要支援者の自宅を訪問する際に持ち出す個人情報は、必要最小限のものとし、自家用車や公共交通機関への置き忘れ等がないよう、細心の注意を払いましょう。

名簿情報は、組織内のみで共有することとしますが、不特定多数が避難行動要支援者名簿を取扱うのではなく、個人情報取扱者を指定してください。

また、受け取った避難行動要支援者名簿は、原則として複写や複製をしないようにしましょう。

市から提供した名簿情報は、市の承諾なしで第三者に提供することを禁じます。どうしても第三者に提供する必要がある場合には、提供目的を明確にした上で、事前に市にご相談ください。ただし、災害時において、人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合であって、本人の同意を得ることが難しい時はこの限りではありません。

(2) 名簿の利用

避難行動要支援者名簿は、避難の支援、安否の確認、その他避難行動要支援者の生命又は身体を災害から守るために利用し、それ以外の目的には一切使用しないでください。

(3) 個人情報取り扱いのルールを定めましょう

自治会等が避難行動要支援者本人の権利と利益を保護しながら、円滑な支援活動を行うためにも、保有する避難行動要支援者名簿の個人情報を適切に取り扱うためのルールを定めておきましょう。

また、市から提供した名簿情報を補完するために情報を収集する場合でも、個人情報の取扱いに際して、取り組みの主体や目的、情報の収集・保管方法など、組織として運用するためのルールを定める事が必要です。

なお、その際には、提供していただく情報は、災害時の安否確認や避難誘導などの支援活動にのみ利用するという目的を説明して理解を得るようにし、避難行動要支援者本人の同意を得て行ってください。必要以上に情報を求めたり取得したりすると、避難行動要支援者本人や家族に不安感を与える恐れもありますので、「緊急連絡先として親戚の電話番号が必要」など、取得する情報は、本人や家族に説明できる最低限の情報に止めます。本人が情報提供を拒否している場合は決して強要してはいけません。

ルール決定にあたっては、自治会等の総会において承認を得るなど必要な手続きを行い、これらのルールを組織内で共有し、「個人情報をしっかり守る。」という共通意識のもと、日頃から着実に実践することが、避難行動要支援者ご本人や地域での安心・信頼感を生み、支援活動へのさらなる理解につながることを期待できます。

地域の団体等における名簿管理について注意すべき点について、浜松市作成パンフレット「個人情報の保護と有効な活用を！」から抜粋してお示ししますので参考としてください。

【参考3】個人情報取扱いQ & A

Q 1 個人情報保護法ができたことで、地域の団体等において名簿を作成・配布できなくなったのですか。

A 1 5,000件を超える個人情報を保有している自治会・町内会、地域で活動する団体（個人情報取扱事業者といいます。）等においては、個人情報の適正な取得や利用目的の通知等の法の規定を守れば、名簿を作成することが可能です。

一般的に、自治会などで保有する個人情報は5,000件を超えないため、個人情報取扱事業者にはあらず、法の規制の対象外ですが、法の基本理念を尊重して、個人情報取扱事業者と同様な取扱いをすることが望まれます。

Q 2 私たちの自治会で名簿を作ろうと考えています。個人情報の扱いで注意することは何でしょうか。

A 2 どのような名簿を作るのか、どこまで配布するのかなどの決まりごとをあらかじめ決めて、自治会・町内会、地域で活動する団体の会員からの同意又は了解を得ることが、トラブルを防止するうえで大変重要です。

⇒ 具体的な手続きについては、次ページの『地域の団体等における名簿の作成・配布の留意点』をご参照ください。

～地域の団体等における名簿の作成・配布の留意点～

1 名簿を作る前に決めておくこと

- 「非常時の連絡網として利用するため」等、名簿（個人情報）の利用目的をできる限り具体的に決めましょう。
- 「年齢」や「家族」の情報等は本当に必要ですか？収集する個人情報は、最低でもこれだけは必要だ、という範囲に限定しましょう。
- 名簿の作成範囲は会員に限るなど、配布先を明確にしましょう。
- 名簿の作成について、会員全員の同意が得られなかった場合も、同意が得られた人のみを名簿に載せたり、同意が得られた項目だけを名簿に載せるなど、同意が得られた範囲で名簿を作成することは可能です。

2 個人情報を収集する際に気を付けること

- 個人情報を書面で取得する場合は、その書面に利用目的・名簿の配布先などをしっかり書いて、明らかにしておきましょう。

3 名簿を配布する際に気を付けること

- 名簿を会員に配布する場合は、利用目的を記載して、利用目的以外に使用しないこと、むやみに会員以外に見せたり渡したり、複写したりしないことなど、管理の方法を名簿に明記しておきましょう。
- 名簿が不要となったときは、作成した団体に返却する、読めないように裁断するなど個人情報の保護に配慮した処分の方法を名簿に明記しましょう。

（市作成パンフレット「個人情報の保護と有効な活用を！」より抜粋）

7 地域支援ガイドラインQ&A

1 地域での避難行動要支援者支援体制の構築について

Q：避難行動要支援者の支援は、行政が行う仕事ではないですか？

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。地域において平素から支援体制を構築することが求められています。

Q：災害時は、自分のこと、家族のことで手いっぱいです。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、支援をお願いします。

Q：「避難支援者」とされた人は、どんな責任を負うのですが？

A：避難支援者は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、お願いします。

Q：「避難支援者」を決められません。

A：避難支援者がどうしても決まらない場合は特定の個人ではなく、組・班などのグループ単位、もしくは自治会・自主防災組織等の組織単位で支援します。

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

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できる外国人の方が、地域にお住まいであれば、その方に支援していただけると望ましいです。しかし地域にそのような方がいらっしゃらない場合には、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和良好的です。

下記サイトに参考例があります。

【参考】(一財)自治体国際交流協会 外国人住民災害支援情報

<http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/>

2 名簿情報の取り扱いについて

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、見ることが出来ない場所に保管します。自治会館等の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、自治会長を主に想定していますが、自治会内で選定いただいてもかまいません。

Q：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：自治会等に参加していない方の情報も自治会等に提供をします。災害時の支援に活用をお願いします。

Q：市から提供を受けた名簿情報は、避難行動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避難行動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、訪問による個別計画の作成や支援方法の検討など災害時の支援活動に備える平常時の取組を含みます。このような取組の範囲内で名簿情報を活用してください。

なお、訪問販売や宗教勧誘等の避難行動要支援者支援の取組から逸脱した目的での使用が「避難行動要支援者支援の取組以外の目的」に該当します。

Q：名簿情報を平常時の見守り活動に活用することができますか？

A：避難行動要支援者名簿は、災害時の支援体制を構築するために、個別支援計画の作成等を通じて、平常時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、平常時の訪問等にご活用ください。

なお、平常時の見守り活動に活用する場合は、日頃からの関係づくりをしていく中で、本人の同意を得たうえで、平常時の見守り活動につなげてください。

Q：名簿情報を基に作成した個別計画や要支援者マップは、名簿情報取扱者以外の方にも提供できますか？

A：避難支援等の実施に必要な範囲で避難支援者に提供することは可能です。

3 避難行動要支援者の方への訪問について

Q：避難行動要支援者のお宅へ訪問した際には、どのような説明をしたらいいですか？

A：災害時の支援のため、市から提供を受けた避難行動要支援者名簿を基に訪問したことを伝えてください。その後で、避難支援計画書や要支援者マップの作成・確認等、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：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。

4 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ですか？

A：ご本人や家族に対し、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。そして「災害時の安否確認」、「緊急連絡先への連絡」、「搬送等に人手が必要な場合の支援」等の方法について、避難支援関係者と避難行動要支援者が良く話し合い、可能な範囲で支援を実施していただくようお願いします。

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：避難準備情報や避難勧告、津波警報や特別警報等の情報が考えられます。個別支援計画の作成等を通じて、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、避難支援者や避難行動要支援者の方は、出来る範囲で主体的に情報を取得するために、テレビ・ラジオ等のメディアによる災害情報を取得するほか、「浜松市防災ホットメール」や「浜松市防災アプリ」等を活用して確実に情報を取得できる用意をしておくといいでしょう。

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の情報を伝えればいいのですか？

A：避難行動要支援者の情報については、避難所の受付等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。平常時に個別計画を作成している場合は、個別計画の情報を伝えていただくことで引き継ぎが可能です。

5 その他

Q：避難行動要支援者の支援を行う自治会等には、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、本ガイドラインや避難行動要支援者名簿、個別計画については、市が印刷して提供いたします。

Q：既に当自治会では、自主的に避難行動要支援者を把握し支援する取り組みを進めています。本ガイドラインに基づく事業と競合して、不都合が生じませんか？

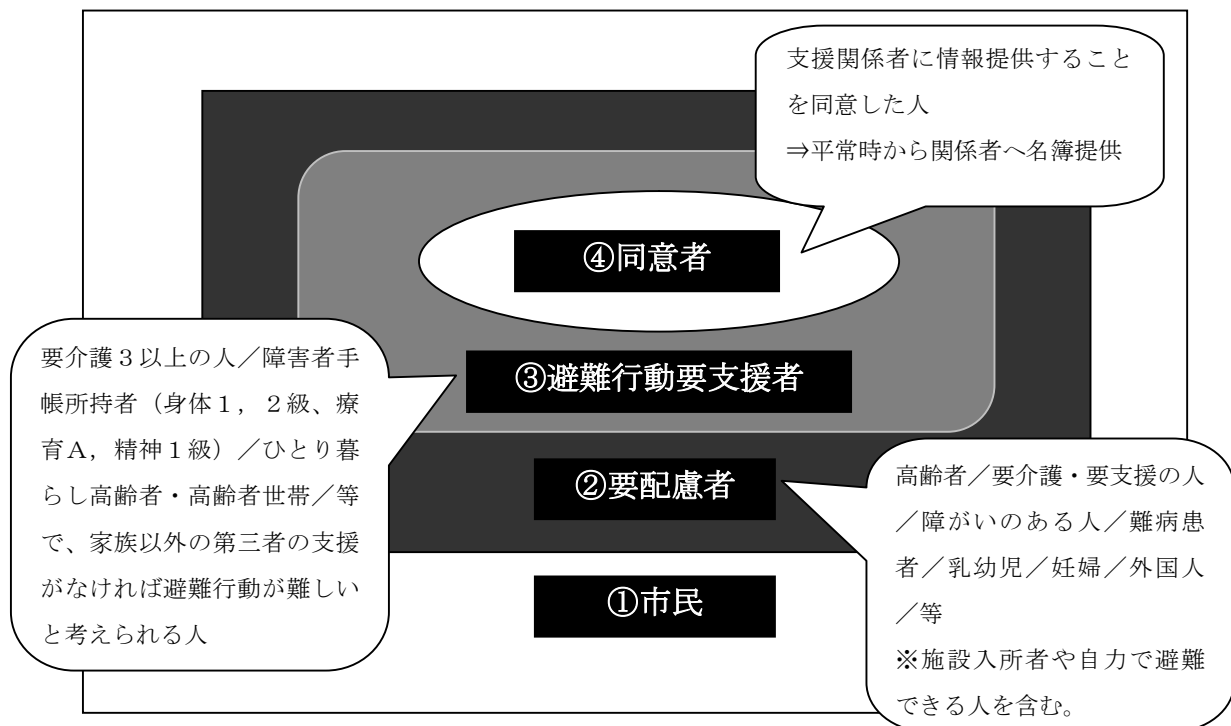
A：地域の先行的な取り組みを否定するものではありません。既存の取り組みを補完するために、市から提供する避難行動要支援者名簿をご活用ください。

資 料 編

避難行動要支援者の範囲

対象者	
高齢者等	65歳以上のひとり暮らしの人及び65歳以上で構成された世帯
要介護認定者	介護保険法（平成9年法律第123号）に規定する要介護認定において、要介護3以上の認定を受けている人
身体障がい者	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の交付を受け、身体障害者福祉法施行規則（昭和25年厚生省令第15号）別表第5号身体障害者障害程度等級表の1級又は2級に該当する人
知的障がい者	「療育手帳制度について」（昭和48年9月27日厚生省発児第156号事務次官通知）に規定する療育手帳を受けている人で、「療育手帳制度の実施について」（昭和48年9月27日厚生省児童家庭局長通知）に規定する程度区分のうちAの判定を受けている人
精神障がい者	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第45条第2項の規定により精神障害者保健福祉手帳1級の交付を受けている人
その他	上記に準じる状態にある者もしくは特別な事情により避難支援を必要とする人 （例） 障がいのある人、高齢者、介護を受けている人、難病患者、乳幼児がいる人、妊産婦 等

【図1】要配慮者・避難行動要支援者・同意者の関係図



災害時の情報収集・伝達のポイント

災害が発生又はその恐れがある場合には、各人においてラジオ、テレビ等により地震・津波情報や気象情報の収集を行うとともに、地域で体制を整え、巡回等により情報を集めます。

これらの情報に基づき、避難、消火、救助等の必要性や実施方法について検討し、地域住民に伝達・指示等を行います。

- あらかじめ地域内で情報を集めて連絡する場所・手段をはっきりさせておく（地域住民への周知）
- 地震後は根拠のないデマが流れやすく、また、冷静な判断力が失われることがあるので注意する。
- 障がい者、寝たきりの高齢者等、災害時に弱い立場におかれる人については、日頃から連絡体制を構築しておく。
- 内容は正確か、簡単明瞭か、5W1H（いつ、何が、誰が、どこで、どうして、どのように）が漏れないように留意する。
- 伝えるべき事柄と情報伝達の優先順位をあらかじめ確認しておく。（必要に応じて防災関係機関に対し、出動要請を行う。）
- 火災や避難等の重要な情報は必ずメモしておく。
- 情報を入手した場合は、必ず情報源を確かめ、伝える際にはどこからの情報かを伝える。
- テレビやラジオによる正確な情報を入手することが大切であり、停電も考慮して電池式ラジオを携行する。（常時スイッチを入れた状態としておく。）
- 情報を伝える手段としてメガホン、掲示板、回覧板等も効果的に活用する。

【様式1】 **災害時避難行動要支援者同意者名簿登録書の様式例**

「浜松市災害時避難行動要支援者名簿」登録申請書兼同意書

(あて先) 浜松市長

私は、地震等大きな災害が発生した(する)とき、自力で避難することが困難で、また、家族等の適切な避難支援を受けることが難しいことから、災害時の避難誘導、地域での防災活動や安否確認を希望します。

つきましては、注意事項(裏面)及び市から支援団体等への個人情報の提供に同意し、「災害時避難行動要支援者名簿」への登録を申し込みます。

記

1 支援団体等へ提供する個人情報の種類

- ①氏名 ②生年月日 ③性別 ④住所(居所) ⑤電話番号
⑥支援を必要とする理由 ⑦その他避難支援に必要な情報(住宅地図等)

2 個人情報を提供する支援団体等

自治会(自主防災組織)、民生委員・児童委員、警察・消防関係、その他支援関係者

申し込者本人

平成 年 月 日

氏名		生年月日	年 月 日
住所			
電話番号		自治会名	

要支援要件(支援を必要とする理由)

No.	レ	区分	支援を必要とする理由
1	<input type="checkbox"/>	高齢者	ひとり暮らし・高齢者世帯・()
2	<input type="checkbox"/>	要介護認定	要介護()・要支援()
3	<input type="checkbox"/>	障がい者	身体(級)・療育()・精神(級)
4	<input type="checkbox"/>	その他	難病患者・乳幼児・子ども・その他()

代筆者 (代筆した場合に記入をお願いします。)

氏名 _____ 電話番号 _____

(続柄・関係等 _____)

※ ご家族等への緊急連絡先(お分かりになる範囲で記入をお願いします)

【様式2】 災害時避難行動要支援者同意者名簿の登録内容変更または抹消届出の様式例

「浜松市災害時避難行動要支援者名簿」登録内容変更・抹消届出書

(あて先) 浜松市

平成 年 月 日

避難行動要支援者本人 氏名 _____
 住所 _____ 連絡先 _____
 代筆者(代筆した場合) 氏名 _____ 関係 _____

「浜松市避難行動要支援者登録者名簿」に登録した内容に(変更・抹消)が生じたので以下のとおり届出ます。

- 1 変更 (変更があった箇所を以下に記載)
- 2 抹消

本人の情報

氏名	生年月日	年 月 日
住所		
電話番号	自治会名	

要支援要件の情報

No.	レ	区分	支援を必要とする理由
1	<input type="checkbox"/>	高齢者	ひとり暮らし・高齢者世帯・()
2	<input type="checkbox"/>	要介護認定	要介護()・要支援()
3	<input type="checkbox"/>	障がい者	身体(級)・療育()・精神(級)
4	<input type="checkbox"/>	その他	難病患者・乳幼児・子ども・その他()

連絡先の情報

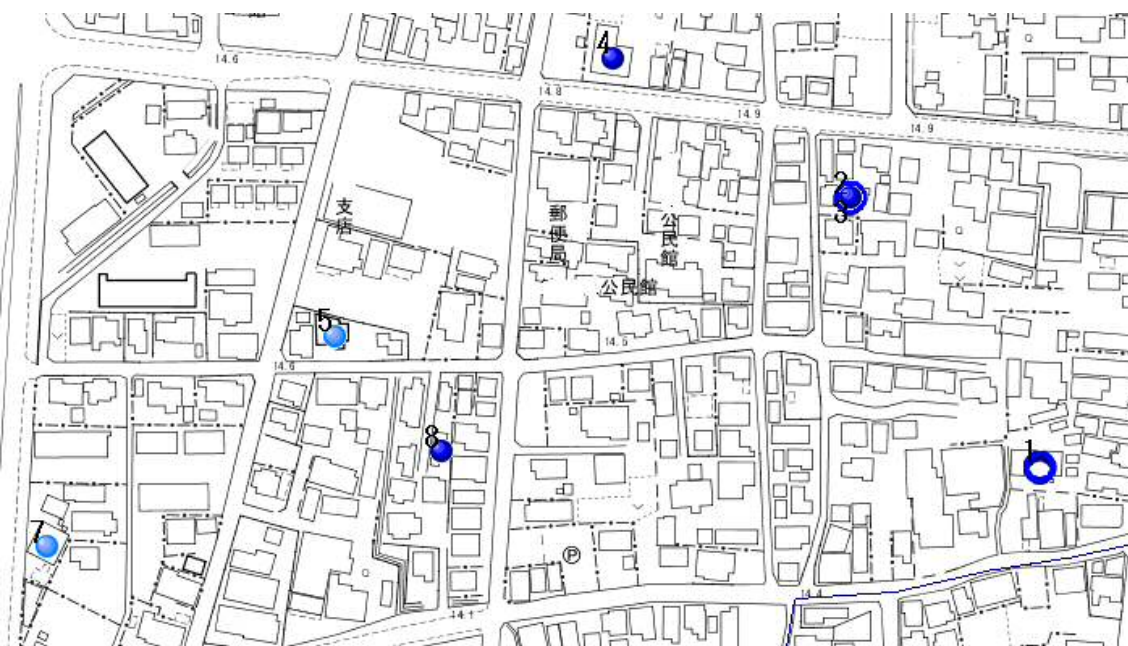
	緊急連絡先①	緊急連絡先②
氏名・続柄	続柄()	続柄()
住所		
電話番号		

【様式3】 災害時避難行動要支援者避難支援計画（個別計画）の様式例

災害時避難支援個別計画						年 月 日	
自治会			自主防災隊名				
フリガナ 氏 名			性別	生年月日	年 月 日生		
				年 齢			
住 所	〒		代理申請				
			自宅電話(FAX)				
			携帯電話				
緊急時の家族 等の連絡先	氏名				続 柄		
	住所	〒			自宅電話		
	氏名				携帯電話		
	住所	〒			続 柄		
				自宅電話			
				携帯電話			
家族構成、同居状況等		世帯人数()		居住建物の構造			
				普段いる部屋			
				寝室の位置			
				あんしんキット			
特 記 事 項							
かかりつけ医	医療機関名				TEL		
	医療機関名				TEL		
対象者区分							
要支援者の 状況							
治療中の病気 又は障害名							
治療(障害)内容							
補装具、医療や 介護に必要な器具							
避難した場合、特 に注意すべき事							
避難場所①				ケアマネ			
				事業所名			
避難場所②				電 話			
避難支援者 (避難誘導、 安否確認等)	第1	氏名				生年月日	
		住所				自宅電話	
	第2	氏名				携帯電話	
		住所				生年月日	
				続 柄			
					自宅電話		
					携帯電話		

【様式4】 要支援者マップの参考例

【要支援者マップ】



- ・ 支援対象者の居宅をマークと数字で表示します。

【事例 1】 米津町自治会（南区）

車椅子や農業用台車、作業用一輪車などを活用した避難支援

（概要）

米津町自治会は、津波の被害が想定される地区であり、避難行動要支援者の避難支援が課題となっていた。

この対策として、避難するのに支援が必要な人が、車椅子等を用意して、避難の際には、その上に乗り、近所の人もしくは通りがかった人に押しってもらい避難場所へ移動することとした。

具体的な手順としては、避難に支援が必要な人は、車椅子や農業で使用している台車、作業用一輪車等に乗って、家の前で待っている。そして近隣の人が避難するときに、家の前で待っている避難行動要支援者も一緒に避難所まで連れて行くこととした。

（その他）

救助保安員組織があり、字ごと（16地区）に救助保安員を配置している。

そして、救助保安員が中心となり、災害時の要援護者支援を行い、事業が継続するように支援の仕組みについて根付かせている。



【事例2】 三島町自治会（南区）

見守りっこ隊（60歳以上の町民）による避難支援

（概要）

見守りっこ隊は、「若い世代が仕事で不在の昼間、元気な高齢者が町を守ろう。」とのことで平成25年2月にリーダー59名にて発足し、現在約130人が活動しています。発足時は東日本大震災の記憶から防災に対する関心が高く、地域の協力が得られやすいタイミングでした。

活動は自主防災隊のひとつとして行われ、町内を4つのブロックに分け、ブロック長と隊員を配置しています。隊員は、普段から受け持ちの要援護者のいる世帯に対し声を掛け、つながりを築いています。また、津波避難訓練や夜間避難訓練を実施していますが、訓練実施の際には隊員が受け持ちの世帯を回り、一人ひとりに顔を合わせ、参加を促すなどの工夫もしています。

地域の繋がりが希薄となるなか、防災訓練をきっかけに住民同士が声を掛け合ったり、隊員が日ごろの活動時に住民から声を掛けられたりするなど顔の繋がりが広がり、助け合う町の基盤が築かれています。

今後は、こうした活動がさらに地域で理解され、新たな隊員の参加や、子どもや孫の世代にも繋がっていくとともに、他の地域活動への参加のきっかけとなることが期待されています。

（その他）

防災台帳の作成に取り組み高齢者世帯を把握するとともに、町独自の津波避難ビルの確保に取り組んでいます。

また、防災以外の催しとして健康寿命に関する講座を開催するなど、隊員同士の交流も図っています。発足時より隊員目線の活動内容としてきたことが、事業の継続に繋がっています。

【事例3】 小池町自治会（東区）

適切な避難支援のための体制づくりと、案内図の活用

（概要）

要援護者の避難支援に関して、具体的な支援計画が策定されている。

組織としてそれぞれの支援者の役割を決めて明確化しており、防災訓練では、民生・児童委員も含めた地域での支援者が協力して訓練を実施している。

また、小池町防災本部を基点として情報収集が行なわれ、避難支援、要援護者支援に関しても組織的な対応ができる計画が策定されている。

訓練は、年1回ではあるが、防災に関して意識の啓発も目的となっていることから、広く住民の参加を求めている。

①組織・避難地

自治会は11部で組織されている。11部（14か所）すべてにそれぞれの避難地（各部一次避難所）が確保され、災害時には、まずはそこに避難する。本部には避難支援を具体的に実行する組織（青壮年会）が担架を用意し、支援体制を整えている。

②内容

避難所では、各部の部長が人的・物的被害を確認する。特に要援護者については、民生委員の協力を得て避難状況を把握し、小池防災本部に書類で報告、その報告の中で避難支援の求めがあれば、小池防災本部より青壮年会に出動命令を出し、具体的な避難支援を行うこととなる。そして、青壮年会は搬送状況を本部に報告する。

また、地域にある高齢者施設（さぎの宮寮）も要援護者の一次避難所として用意されている。

各部一次避難所からは、状況を判断して、市の指定する避難所に避難をする。

（その他）

自治会名簿には、各部ごとの案内図（住所、氏名入り）が作成されており、この案内図は、災害時の避難支援に有効に活用されている。

地域での協力者も地域支援者の一員として組織に組み込まれており、情報提供等の役割がはっきりしている。

災害時避難行動要支援関係問い合わせ先

◎市本庁関係問い合わせ先一覧

区分	担当課	電話番号
支援対策全般	危機管理課	053-457-2537
〃	福祉総務課	053-457-2326
障がい者関係	障害保健福祉課	053-457-2034
高齢者関係	高齢者福祉課	053-457-2789
要介護認定者等関係	介護保険課	053-457-2861
難病患者関係	保健予防課	053-453-6116
妊産婦関係	健康増進課	053-453-6117
乳幼児関係	子育て支援課	053-457-2792
外国人関係	国際課	053-457-2359

◎区役所関係問い合わせ先一覧

区	担当課	電話番号	主な関係業務
中	区振興課	053-457-2210	区防災全般
	社会福祉課	053-457-2057	障がいのある人、乳幼児
	長寿保険課	053-457-2062	高齢者、要介護認定者
	健康づくり課	053-457-2891	難病患者、妊産婦
東	区振興課	053-424-0115	区防災全般
	社会福祉課	053-424-0176	障がいのある人、乳幼児
	長寿保険課	053-424-0186	高齢者、要介護認定者
	健康づくり課	053-424-0125	難病患者、妊産婦
西	区振興課	053-597-1112	区防災全般
	社会福祉課	053-597-1159	障がいのある人、乳幼児
	長寿保険課	053-597-1164	高齢者、要介護認定者
	健康づくり課	053-597-1120	難病患者、妊産婦
南	区振興課	053-425-1120	区防災全般
	社会福祉課	053-425-1485	障がいのある人、乳幼児
	長寿保険課	053-425-1542	高齢者、要介護認定者
	健康づくり課	053-425-1590	難病患者、妊産婦
北	区振興課	053-523-1112	区防災全般
	社会福祉課	053-523-2898	障がいのある人、乳幼児
	長寿保険課	053-523-1144	高齢者、要介護認定者
	健康づくり課	053-523-3121	難病患者、妊産婦

浜北	区振興課	053-585-1143	区防災全般
	社会福祉課	053-585-1697	障がいのある人、乳幼児
	長寿保険課	053-585-1123	高齢者、要介護認定者
	健康づくり課	053-585-1171	妊産婦
	保健所浜北支所	053-585-1243	難病患者
天竜	区振興課	053-922-0016	区防災全般
	社会福祉課	053-922-0024	障がいのある人、乳幼児
	長寿保険課	053-922-0130	高齢者、要介護認定者
	健康づくり課	053-925-3142	難病患者、妊産婦

(平成28年3月現在)

【参考】

-
-
- ・避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針 内閣府
 - ・仙台市災害時要援護者避難支援プラン 仙台市
 - ・避難行動要支援者支援体制構築実施マニュアル 千葉市
 - ・避難支援の手引き 北九州市
 - ・災害時要援護者支援のガイドライン 神戸市
 - ・災害時要援護者対策ガイドライン 日本赤十字社