

【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（2016）年3月

令和8（2026）年4月 改訂

目次

1	地域における災害時避難行動要支援者の支援体制構築と避難支援	P 1
2	「災害時避難行動要支援者」と「災害時避難行動要支援者（同意者）」	P 2
	（1）災害時避難行動要支援者	
	（2）災害時避難行動要支援者（同意者）	
3	避難支援の流れ	P 4
	① 同意者名簿の受領	
	② 同意者名簿等の活用	
	【参考1】～地域の団体等における名簿の作成・配布の留意点～	
	③ 情報収集	
	④ 情報伝達	
	⑤ 安否確認	
	⑥ 避難支援	
	【参考2】避難情報（風水害）	
	⑦ 救出救護	

資料編

1	災害時避難行動要支援者の範囲	P 1 6
2	災害時の情報収集・伝達のポイント	P 1 7
3	避難行動要支援者の特性と支援する際の留意事項	P 1 8
3	【様式1】「災害時避難行動要支援者名簿」登録申請書及び同意書 様式	P 2 2
4	【様式2】「災害時避難行動要支援者名簿」登録内容変更届出書 様式	P 2 4
5	【様式3】「災害時避難行動要支援者名簿」登録内容抹消届出書 様式	P 2 6
6	【様式4】要支援者マップ（参考）	P 2 7
7	【様式5】個別避難計画 様式	P 2 8
8	地域支援ガイドラインQ&A	P 2 9
9	災害時避難行動要支援関係問い合わせ先	P 3 3

1 地域における災害時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倍に上り、消防職・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、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。

更に、令和元年台風第19号や令和2年7月豪雨など、高齢者や障がい者が犠牲となる災害が続いたことから、中央防災会議の下のワーキンググループなどで「高齢者等の避難の在り方について（令和2年12月）」において、避難行動要支援者名簿及び個別避難計画等の制度面における改善の方向性が示されました。これを受け、令和3年5月に災害対策基本法が改正され、市町に避難行動要支援者ごとの個別避難計画の作成が努力義務化されるなどの規定が創設されました。

この「地域支援ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）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。

2 「災害時避難行動要支援者」と「災害時避難行動要支援者（同意者）」

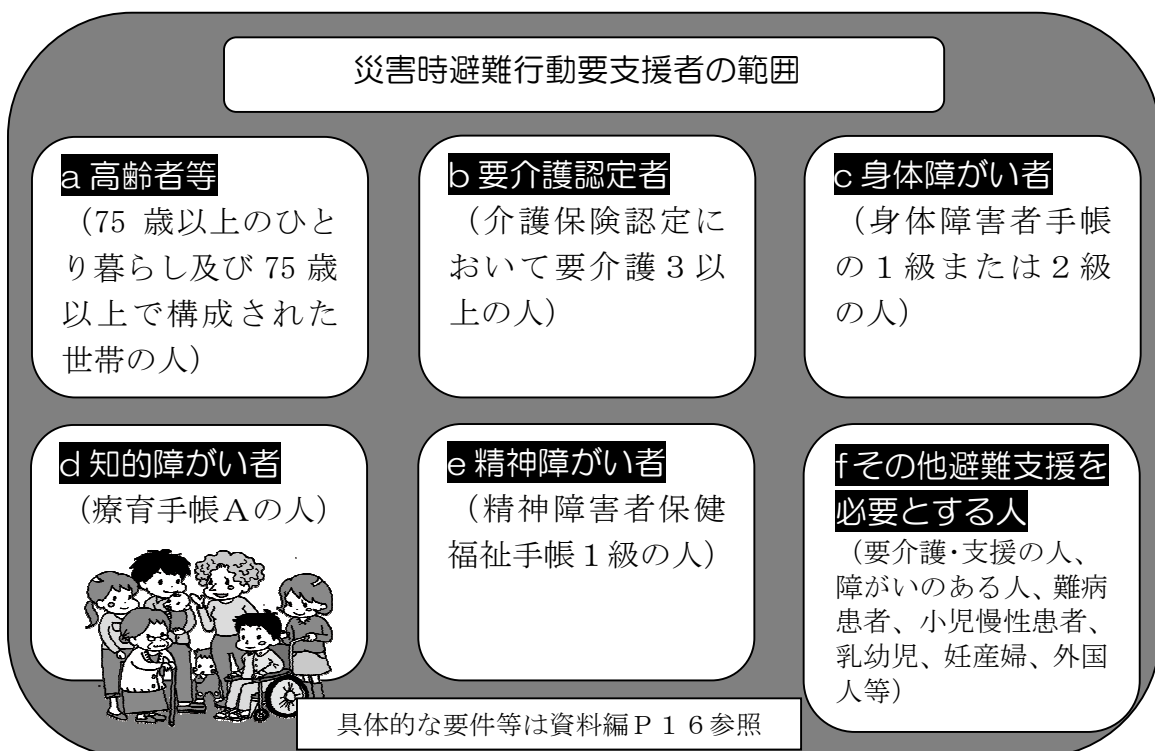
(1) 災害時避難行動要支援者

ア 対象者

災害時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（以下「要支援者」という。）をいいます。

このガイドラインでは、この「要支援者」を支援対象としています。

「要支援者」の範囲は次のとおりです。



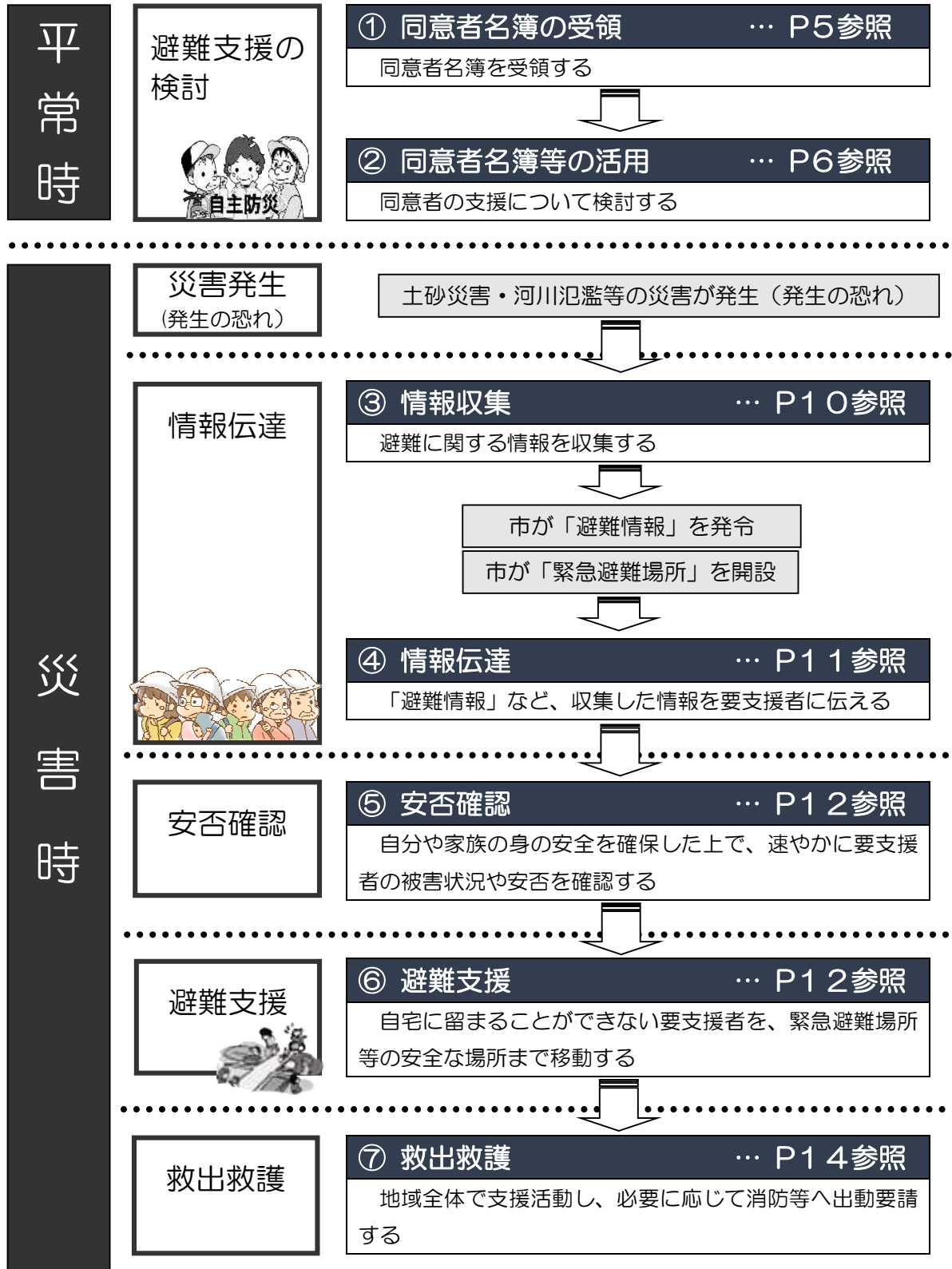
(注) 「要支援者」には医療機関や福祉施設に入院・入所している人は含まれません。

「災害時避難行動要支援者名簿」（以下「要支援者名簿」という。）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 避難支援の流れ

《避難支援のフローチャート》



① 同意者名簿の受領

市は、要支援者のうち、災害時における避難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（P 2 2 「災害時避難行動要支援者名簿」名簿登録申請書兼同意書の様式 参照）し、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等を作成します。作成した同意者名簿等は、毎年、地域の支援関係者に提供します。

○市から提供する情報

1	同意者名簿（P 3 「災害時避難行動要支援者名簿（同意者名簿）」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（P 2 7 「【様式 4】要支援者マップの参考」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。平常時の打合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。
3	個別避難計画（P 2 8 「【様式 5】個別避難計画の様式」参照）
	市へ届出された同意書兼申請書の記載事項に基づき、同意者の情報を掲載した計画書です。（市で把握できる範囲での情報を記載してあります。） 同意者との打合せ等で得た同意者の情報を、この計画書に追記し、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、個別避難計画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、市から提供された個別避難計画の補完を行い、避難支援等に使用します。

(3) 同意者の避難支援方法の検討

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。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

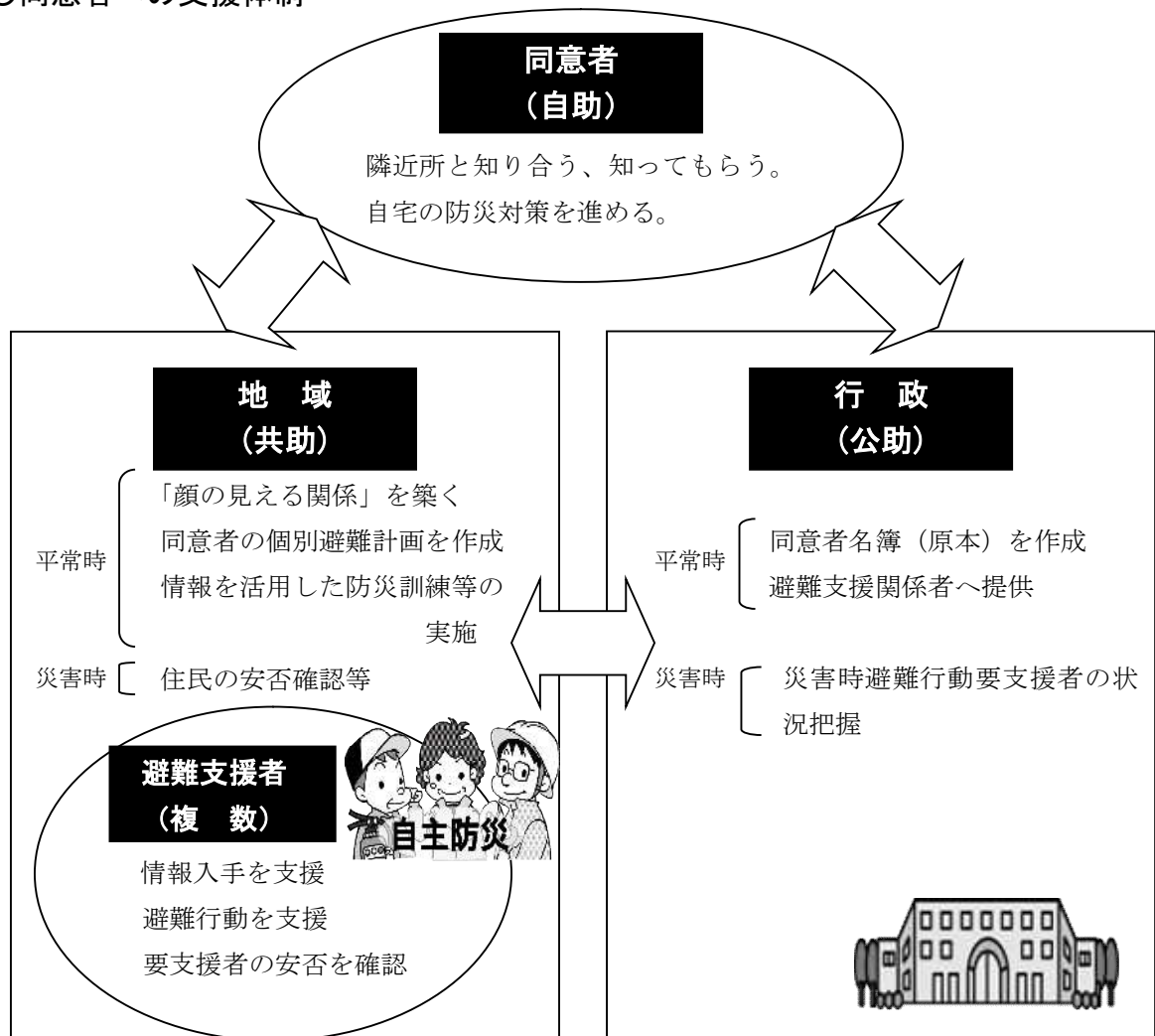
検討事項	内 容
避難支援者	不在時の対応を含め複数での対応を検討する。
避難支援者の安全確保	安全に避難支援を行うためのルールを検討する。
他の支援関係者との連携	連絡先の把握方法や連絡手段について検討する。

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確認しておきましょう。

災害時には、避難支援者の不在や避難支援者自身の被災など、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。

○同意者への支援体制



(4) 同意者名簿等の管理方法

同意者名簿等には記載されている情報は、個人の情報です。

個人情報が入ると、情報が悪用され、被害を受ける恐れが発生します。当制度の安心・信頼感を維持するため、以下のように、適正に取り扱ってください。

- 名簿等を取扱うにあたっては、名簿情報管理責任者（自治会長等）を定め、保管・管理する。
- 名簿等を不特定多数の方が取扱うのではなく、個人情報を取扱う人（避難支援者等）を決め、施錠できる保管場所等において適切に保管・管理する。
- 名簿等を持ち出す際は、必要最小限のものとし、自家用車等へ置き忘れることのないよう注意する。
- 原則として、複写や複製をしない。
- 当該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ない。
- 名簿等は、安否確認や避難支援等のために利用し、それ以外の目的に使用しない。
- 名簿等を取扱うためのルールを決める。ルールの決定する際は、自治会内で承認を得るなど必要な手続きをする。
- 不要になった名簿等は、市に返却する。



【参考 1】

～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）

③ 情報収集

災害発生時をはじめ、災害が発生する恐れがある場合には、市は避難に関する情報を次のような手段を使用して、市民に知らせますので、これらの情報を収集してください。

このとき、要支援者本人も自己の出来る手段を使用して、情報の入手に努めます。

○情報収集の手段

種類	情報先	備考
FMラジオ	FM Haro!	周波数 76.1MHz
インターネット	浜松市ホームページ	浜松市ホームページ
	気象庁ホームページ	防災気象情報 検索
電子メール SNS	浜松市 防災ホットメール	事前登録
	浜松市公式LINE	事前登録
	浜松市公式X	事前登録
携帯電話	緊急速報メール	緊急速報メール受信機能を持つ携帯電話に電話会社から自動で配信
ファクス	災害時FAX一斉同時サービス	※耳が不自由な方が対象 福祉事業所社会福祉課の担当窓口へ申込みが必要
テレビ	データ放送	テレビのリモコン「dボタン」

市は、災害が発生した場合や発生する恐れが生じた場合、【参考2】のように避難情報を出します。避難情報が出たら、危険な場所から避難が必要です。

【参考2】避難情報（風水害）

避難情報等 (警戒レベル)			
警戒レベル	状況	住民がとるべき行動	避難情報等
5	災害発生 又は切迫	命の危険 直ちに安全確保！	緊急安全確保
~~~~~ <警戒レベル4までに必ず避難！> ~~~~~			
<b>4</b>	災害の おそれ高い	危険な場所から 全員避難	避難指示
<b>3</b>	災害の おそれあり	危険な場所から 高齢者等は避難	高齢者等避難
<b>2</b>	気象状況悪化	自らの避難行動を確認	大雨・洪水注意報
<b>1</b>	今後気象状況悪化 のおそれ	災害への心構えを高める	早期注意情報

市が出す  
避難情報

④ 情報伝達

避難支援者は、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。

視覚や聴覚に障がいのある人には、避難支援者が直接、要支援者を訪問するなど、情報の伝達に努めてください。

<要支援者の特性を踏まえた市等からの情報入手>

- ・ 聴覚障がい者：浜松市防災ホットメール、浜松市公式LINE、浜松市公式X、災害時FAX一斉同時サービス、テレビ等
- ・ 視覚障がい者：同報無線、ラジオ放送、メール読み上げソフトの活用等

## ⑤ 安否確認

避難支援者は、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などと声を掛け合って、要支援者の被害状況や安否を確認します。

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の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、地域の避難所や各区役所に連絡します。

## ⑥ 避難支援

大地震や風水害により自宅が損壊・浸水したり、避難情報等の発令により避難したりする場合に、地域の避難支援者と協力して、要支援者の安否確認や救出活動などを行います。

要支援者の自宅が危険な場合や、要支援者本人が不安を訴える場合は、緊急避難場所など安全な場所へ誘導しましょう。

### <特性に応じた避難支援>

避難支援は、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、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。

(P 18 「避難行動要配慮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

強風や大雨が事前に予測が可能な場合には、高齢者等避難が発令された段階で、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開設された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。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している場合には、必要に応じて、開設された緊急避難場所等の安全な場所へ早めに避難支援を行います。

### ③ 延焼火災

火災が発生した場合には、消防等が消火活動を行いますが、火災が周囲の住宅に広がる恐れがあります。要支援者は、火災発生の確認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、緊急避難場所等の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・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	緊急避難場所等の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	緊急避難場所等の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

## ⑦ 救出救護

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。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、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、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 ※

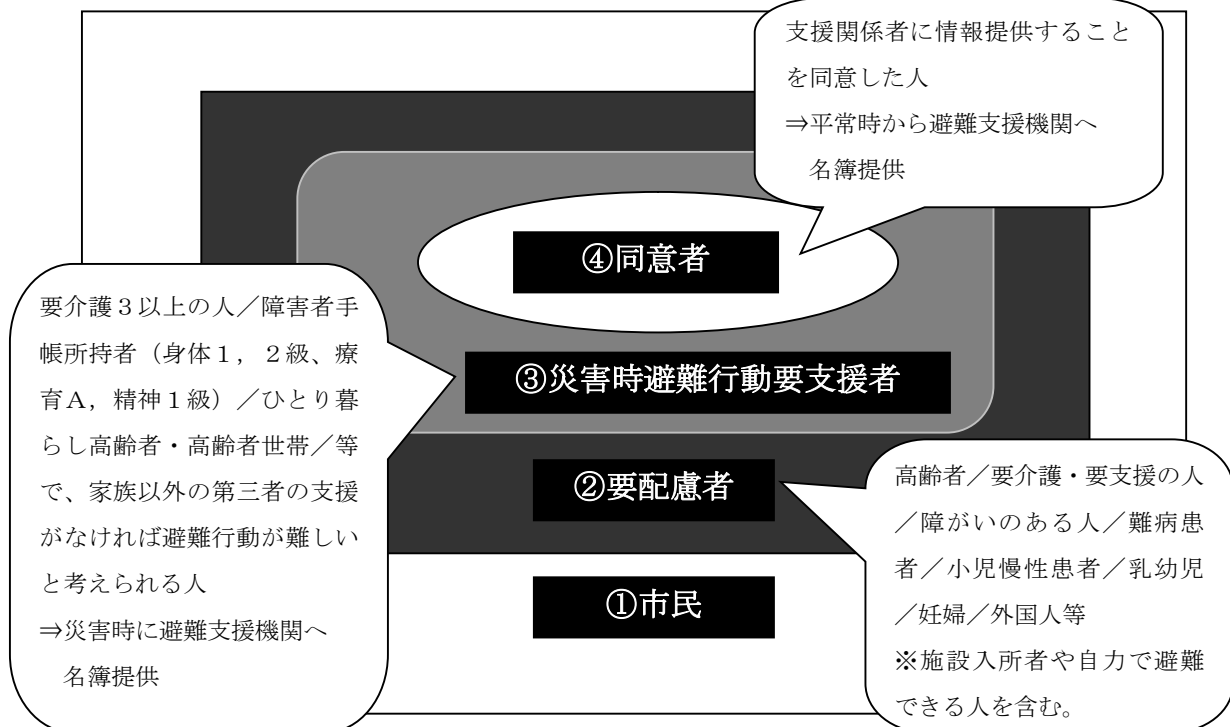
- ・ 避難支援者は、まず自分の身の安全を確保してください。
- ・ 避難支援者は、自身の安全を確保した上で、要支援者に対する支援を可能な範囲で行ってください。
- ・ 避難支援者になっても、要支援者に対する支援を行う法的義務を負うものではありません。

# 資 料 編

## 災害時避難行動要支援者の範囲

対象者	
高齢者等	75歳以上のひとり暮らしの人及び75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号厚生事務次官通知）に規定する療育手帳の交付を受けている人で、「療育手帳制度の実施について」（昭和48年9月27日発児第725号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（昭和25年法律第123号）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、小児慢性特定疾病患者、乳幼児、妊産婦 等

## 要配慮者・災害時避難行動要支援者・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。

## 災害時要配慮者の特性と支援する際の留意事項

「災害時要配慮者支援の手引き」静岡県健康福祉部 令和3年3月

区 分		一般的な特徴	主な留意事項
身体障害のある人	肢体不自由	自力歩行や素早い避難行動が困難な場合が多い。特に、重度の全身性障害者の場合、自宅内の移動も困難な場合がある。	・避難誘導には、一般的には、車椅子等の補助器具とともに、家族、支援者、介助者等による介助が必要である。（重度の障害者の場合には不可欠）
	内部障害	内臓の機能障害により日常生活が著しい制限を受ける場合が多い。 血液透析患者は、2～3日ごとに人工透析を受ける必要がある。 オストメイトは、定期的に装具の交換の必要がある。	・障害の内容に応じた日常生活用具や医療機器等の確保、人工透析・人工呼吸療法等の医療対応が必要であり、災害時に緊急対応が必要な場合もある。 ・オストメイト用専用トイレの設置・区分（表示）が必要である。
	視覚障害	視覚による災害情報の覚知が不可能又は困難な場合が多い。	・音声による情報伝達や状況説明が必要である。また、一般的には、家族、支援者、介助者等による避難誘導が不可欠である。
	聴覚障害	音声による避難・誘導指示の認識や、通常の会話によるコミュニケーションが不可能又は困難な場合が多い。	・文字をボードに記入するなど、視覚情報（文字、絵図等）を活用した情報伝達や状況説明が不可欠であり、できれば手話通訳者等の協力を得ることが望ましい。
	盲ろう	視覚障害と聴覚障害の2つの障害を併せ持っている。障害の状況により、必要なコミュニケーション方法に違いがあることから、それぞれの方に確認が必要。	・手書き文字、触手話（相手の手に自分の手を重ね触って手話を読み取る等）、指点字等の支援を行う盲ろう者向け通訳兼介助者等の協力を得ることが望ましい。

区 分	一般的な特徴	主な留意事項
知的障害のある人	<p>情報や状況を正確に把握、理解、判断することや、自らの状況を人に伝えることが困難な場合が多い。</p> <p>環境の変化、予想外のことに適切に対応することが苦手で、困った場合など、精神的な動揺が見られることもある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・穏やかに、ゆっくりと、簡潔な言葉で、説明することに心がける。</li> <li>・本人を理解し関係のできている家族、支援者、介助者などがそばにいて支援してもらえると、本人を安心させ適切な行動につなげやすい。</li> </ul>
発達障害のある人	<p>見た目では分からない。人により違うが、次のような特徴がみられる人がいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉でのやりとりが何となく難しい。</li> <li>・他の人との関わりが苦手</li> <li>・初めて体験することに強い不安を感じる。</li> <li>・集中が長く続かない。</li> <li>・大勢の人に対して説明された場合や早口の説明は理解できないことがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・穏やかに、ゆっくりと、簡潔な言葉で、説明することに心がける。</li> <li>・言葉の説明だけではなく、一緒に同行して支援することが必要な場合もある。</li> <li>・静かな場所やついたてなどで、他の人の視線を感じにくくする。</li> <li>・状況に応じて、個別にやり取りや支援をする。</li> </ul>
精神障害のある人	<p>環境の変化により精神的な動揺が激しくなる場合がある。常時服薬が必要となる人が多い。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な服薬が確保されるよう、医療機関などと連携した支援が必要である。</li> </ul>
高齢者	<p>個人差が大きくあるが、加齢による身体的能力の低下がみられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運動器機能（骨・関節・筋肉）の低下</li> <li>・体温調整能力の低下（脱水症状を起こしやすい）</li> <li>・視力・聴力の低下</li> <li>・認知機能（判断力、理解力等）の低下や複数の病気、症状を持っている人が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達や避難行動に支援を要する場合がある。</li> <li>・避難所生活において体調の変化に留意する必要がある。</li> </ul>

区 分		一般的な特徴	主な留意事項
高齢者	一人暮らし	災害情報の覚知が遅れる場合がある。また、介護を必要としている場合は、力が衰え行動が遅くなる場合がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な情報伝達や支援者、介助者等による避難誘導等が必要である。</li> </ul>
	寝たきり	<p>自力で避難できず、また、自分の状況を伝えることや自分で判断し、移動することが困難な場合がある。</p> <p>医療的ケアが必要な場合もある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安否確認や状況把握が不可欠であり、避難誘導時には支援者、介助者等の支援が必要である。</li> <li>・移動時には車いすやストレッチャー、特殊車両が必要な場合がある。</li> <li>・生命維持のために医療的ケアが受けられるよう支援が必要な場合がある。</li> </ul>
	認知症	<p>自分の状況を伝えることや自分で判断し行動することが困難である。</p> <p>環境の変化（人や場所）により不穏になる。</p> <p>大きな空間での生活はストレスになる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・馴染みの支援者、介助者等による避難誘導が必要であり、平常時からの関わりや支援関係づくりが大切である。</li> <li>・避難所では、特性に配慮した対応が必要である。</li> </ul>
妊産婦	災害時に避難行動が遅くなる傾向がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体に配慮した適切な誘導等が必要である。</li> <li>・避難所では、妊産婦の体調の変化に留意し、配慮した対応が必要である。</li> </ul>	
乳幼児・子ども	自力で災害情報の把握や避難が難しく、全面的に家族や大人の支援が必要である。急激な環境の変化で、思わぬ事態が起きる場合がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者等による適切な誘導が必要である。</li> <li>・避難所では、乳幼児・児童の特性や育児等に配慮した対応が必要である。</li> </ul>	

区 分	一般的な特徴	主な留意事項
性的マイノリティ (LGBTなどの性的少数者)	差別や偏見を恐れて、周りに打ち明けることができない当事者が多い。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃から、多様な性のあり方について正しく理解し、災害時のニーズに対応できるよう備えておく必要がある。</li> <li>・避難場所では、プライバシーに配慮するとともに、当事者の意思を尊重した対応が必要である。</li> </ul>
難病患者	災害時の避難行動に介助が必要となることが多い。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・それぞれの疾患の特性に対応した、継続的な医療の確保が必要である。</li> </ul>
外国人の方	<p>日本の災害に関する知識が不足している可能性がある。日本語を十分理解できない場合がある。</p> <p>宗教・文化により生活習慣が異なる場合がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害知識の不足に留意し、やさしい日本語による情報提供を心がける。</li> <li>・宗教や文化の違いに配慮する。</li> </ul>

【様式1】 「災害時避難行動要支援者名簿」登録申請書及び同意書 様式

登録申請書兼同意書（表面） ver. 7.1

「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、地震など大きな災害が発生した（する）とき、自らや家族等だけでは避難が困難であるため、自治会（自主防災組織）、民生委員・児童委員、警察・消防機関、社会福祉協議会、NPO、在宅の高齢者や障がい者宅を訪問する機会のある福祉専門職等（以下「地域支援者等」という。）の避難支援や安否確認、日頃からの防災支援を希望するとともに、自治会の防災訓練等の地域活動に積極的に参加し、日頃から地域住民と顔が見える関係づくりに努めます。

つきましては、注意事項（裏面）及び地域支援者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

【地域支援者等へ提供する個人情報】

- 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）

申込者本人

年 月 日

フリガナ		生年月日	年 月 日
氏 名			
住 所	浜松市 区		
電話番号		自治会名	

要支援要件（支援を必要とする理由）

✓	区 分	支援を必要とする理由
<input type="checkbox"/>	高 齢 者	ひとり暮らし ・ 高齢者世帯 ・ ( )
<input type="checkbox"/>	要介護認定者	要介護 ( ) ・ 要支援 ( )
<input type="checkbox"/>	障 が い 者	身体 ( 級 ) ・ 療育 ( ) ・ 精神 ( 級 )
<input type="checkbox"/>	そ の 他	難病患者・その他 ( )

避難時に配慮が必要なこと

※必須（避難する際に配慮が必要な点すべてに☑、又はご記入ください）

- |                                         |                                          |
|-----------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 立つことや歩行ができない   | <input type="checkbox"/> 音が聞こえない（聞こえにくい） |
| <input type="checkbox"/> ものが見えない（見えにくい） | <input type="checkbox"/> 言葉や文字の理解がむずかしい  |
| <input type="checkbox"/> 危険かどうかの判断ができない |                                          |
| <input type="checkbox"/> その他 ( )        |                                          |

代筆者（代筆した場合に記入をお願いします。）

フリガナ _____ 電話番号 _____

（続柄・関係等 _____）

記入欄は裏面に続きます⇒

※ 家族等の緊急連絡先（お分かりになる範囲で記入をお願いします）

	緊急連絡先 ①	緊急連絡先 ②
フリガナ		
氏名・続柄	続柄（ ）	続柄（ ）
住 所		
電 話 番 号		

注 意 事 項	<input type="checkbox"/>	<p>※必須（左欄にレ点） 以下、確認し同意しました。</p>
<p>1 同意を得て地域支援者等に提供された個人情報、災害時の避難支援活動のほか、<u>地域の防災訓練など日頃の防災活動にも活用します。</u></p> <p>2 名簿に登録された方の状況等を確認するために、<u>自治会や民生委員・児童委員などがお宅を訪問することがあります。</u></p> <p>3 名簿に登録することにより、<u>災害時の避難支援が保証されるものではありません。</u> また、地域支援者等は、法的な責任や義務を負うものではありません。</p> <p>4 施設入所や家族との同居など避難支援が必要なくなった場合、<u>届出をしてください。</u> また、市が保有する情報にて要件に該当しなくなった場合、<u>情報提供は行いません。</u></p> <p>5 転居など、名簿の登録状況に変更が生じた場合、<u>地域支援者等に正確な情報を伝えるため、必ず変更の届出が必要です。</u>届出がない場合、<u>名簿の登録は継続しません。</u></p>		

市記入欄

受付処理	受付窓口	本庁
受付印欄	<p>【区役所/行政センター】</p> <p><input type="checkbox"/> 中央 <input type="checkbox"/> 浜名 <input type="checkbox"/> 天竜</p> <p><input type="checkbox"/> 東 <input type="checkbox"/> 西 <input type="checkbox"/> 南 <input type="checkbox"/> 北</p> <p><input type="checkbox"/> 社会福祉課 <input type="checkbox"/> 児童家庭課</p> <p><input type="checkbox"/> 長寿支援課/長寿保険課</p>	<p><input type="checkbox"/> 高齢者福祉課</p> <p><input type="checkbox"/> 介護保険課</p> <p><input type="checkbox"/> 障害者政策課</p> <p><input type="checkbox"/> 健康増進課</p> <p><input type="checkbox"/> その他（ ）課</p>
受付担当者名	<p><input type="checkbox"/> 健康づくりセンター</p> <p><input type="checkbox"/> その他（ ）課</p>	<p>要支援者番号 又は 住民番号（宛名番号）</p>
通信欄		

【様式2】「災害時避難行動要支援者名簿」登録内容変更届出書 様式

Ver.6.1

「浜松市災害時避難行動要支援者名簿」登録内容変更届出書

令和 年 月 日

(あて先) 浜松市長

「浜松市災害時避難行動要支援者名簿」に登録した内容の変更について、  
以下のとおり届け出ます。

変更内容	変更する内容に <input type="checkbox"/> 、又は記入してください。
<input type="checkbox"/> 住所 ・ <input type="checkbox"/> 電話番号 ・ <input type="checkbox"/> 緊急連絡先 ・ <input type="checkbox"/> 要支援要件	
<input type="checkbox"/> その他 ( )	

本人の情報

ふりがな		要支援者番号	
氏名		(わかれば記入)	
住所	浜松市 区		
電話番号		自治会名	
ふりがな		続柄	
代筆者名		電話番号	

要支援要件	支援を必要とする理由に <input type="checkbox"/> 、又は記入してください。
<input type="checkbox"/> 高齢者	<input type="checkbox"/> ひとり暮らし ・ <input type="checkbox"/> 高齢者世帯 ・ <input type="checkbox"/> ( )
<input type="checkbox"/> 要介護認定	<input type="checkbox"/> 要介護 ( ) ・ <input type="checkbox"/> 要支援 ( )
<input type="checkbox"/> 障がい者	<input type="checkbox"/> 身体 ( ) 級) ・ <input type="checkbox"/> 療育 ( ) ・ <input type="checkbox"/> 精神 ( ) 級)
<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 難病患者・ <input type="checkbox"/> 乳幼児・ <input type="checkbox"/> 妊産婦・ <input type="checkbox"/> その他 ( )

避難時に配慮して欲しいことに <input type="checkbox"/> 、又は記入してください。	
<input type="checkbox"/> 立つことや歩行ができない	<input type="checkbox"/> 音が聞こえない (聞こえにくい)
<input type="checkbox"/> ものが見えない (見えにくい)	<input type="checkbox"/> 言葉や文字の理解がむずかしい
<input type="checkbox"/> 危険かどうかの判断ができない	<input type="checkbox"/> その他 ( )

緊急連絡先の情報

	緊急連絡先 ①	緊急連絡先 ②
ふりがな 氏名	続柄 ( )	続柄 ( )
住所		
電話番号		



【様式3】「災害時避難行動要支援者名簿」登録内容抹消届出書 様式

Ver5.1

「浜松市災害時避難行動要支援者名簿」登録内容抹消届出書

令和 年 月 日

(あて先) 浜松市長

「浜松市災害時避難行動要支援者名簿」に登録した内容の抹消について、以下のとおり届け出ます。

抹消理由	該当する抹消理由に <input checked="" type="checkbox"/> 、又は記入してください。
<input type="checkbox"/> 入院 ・ <input type="checkbox"/> 入所 ・ <input type="checkbox"/> 転居 ・ <input type="checkbox"/> 自分で避難できる ・ <input type="checkbox"/> 親族等が支援できる <input type="checkbox"/> その他 ( )	

本人の情報

ふりがな		要支援者番号	
氏名		(わかれば記入)	
住所	浜松市 区		
電話番号		自治会名	

代筆者 ※代筆する場合のみ記入

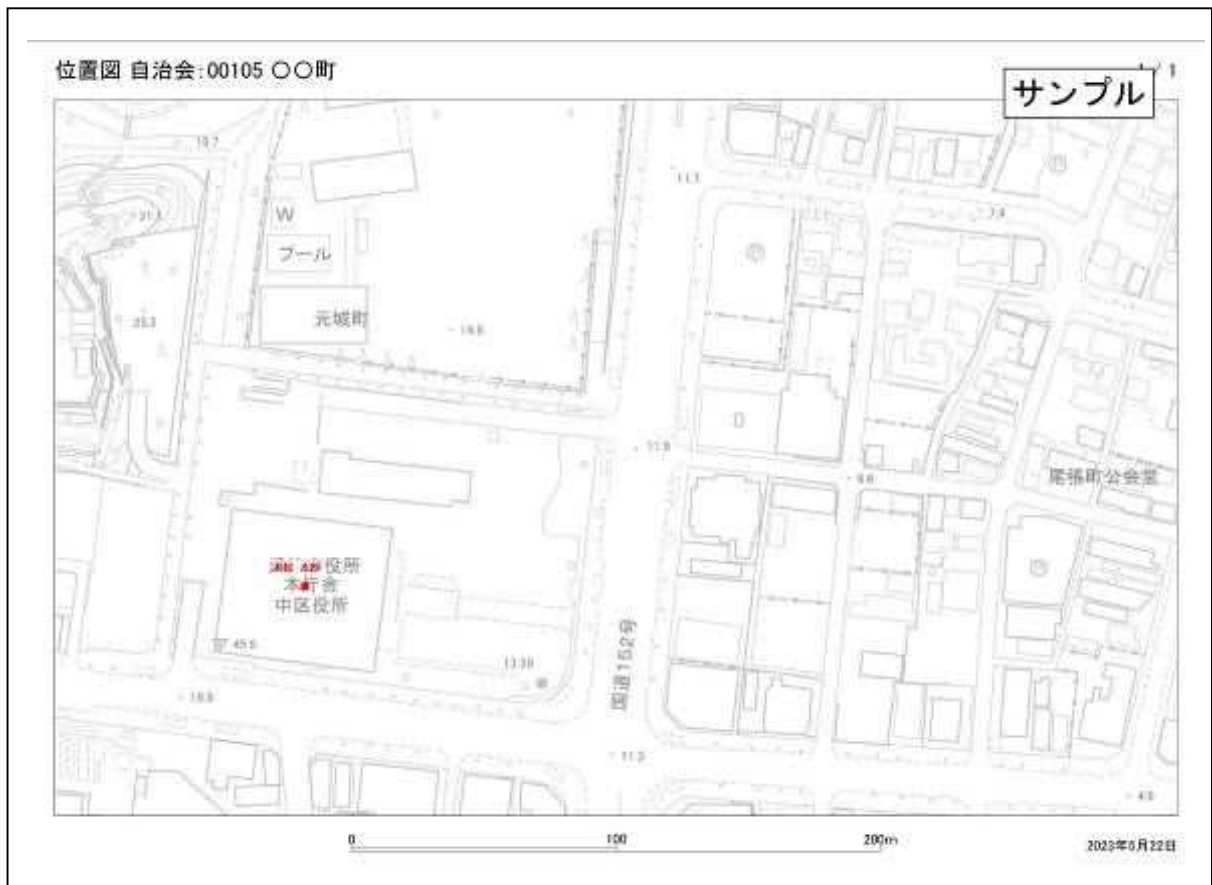
ふりがな		続柄	
代筆者名		電話番号	

※ 市記入欄

受付印押印欄	受付対応者氏名	※本人確認の上、下記のいずれかの番号は必ず記入すること
		要支援者番号 [ ] 又は 住民番号(宛名番号) [ ]
通信欄		
.....		
.....		
.....		

【様式4】要支援者マップ（参考）

- ・ 支援対象者の居宅をマークと数字で表示します。



【様式5】 個別避難計画 様式

サンプル

避難行動要支援者 個別避難計画

自治会			自主防災隊名	
フリガナ			生年月日	
氏名			年齢	
住所	〒		自宅電話 (FAX)	
			携帯電話	
支援を必要とする理由				
緊急連絡先①	氏名			連絡先
	続柄		住所	
緊急連絡先②	氏名			連絡先
	続柄		住所	

避難支援者(避難誘導、安否確認等)	第1	氏名			自宅電話	
		住所			携帯電話	
	第2	氏名			自宅電話	
		住所			携帯電話	

避難経路					
------	--	--	--	--	--

避難場所					
------	--	--	--	--	--

支援内容 (どんな支援が必要かを記載)					
------------------------	--	--	--	--	--

避難にあたり、特に注意すべきこと					
------------------	--	--	--	--	--

## 地域支援ガイドラインQ & A

- 災害時避難行動要支援者：「要支援者」という。
- 災害時避難行動要支援者（同意者）：「同意者」という。

### 1 地域での要支援者支援体制の構築について

Q：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。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か？

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くと望ましいです。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）自治体国際化協会 災害時の多言語支援

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

## 2 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、見たりす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、訪問による個別避難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支援の取組から逸脱した目的での使用が「避難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：同意者名簿は、災害時の支援体制を構築するために、個別避難計画の作成等を通じて、平常時から同意者と避難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避難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 同意者の方への訪問について

**Q：同意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、個別避難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：何度も同意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：重度の身体障がい者など、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、避難支援者等と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：高齢者等避難や避難指示、津波警報や特別警報等の情報が考えられます。個別避難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、「浜松市防災ホッとメール」や「浜松市公式LINE」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、誰に要支援者の情報を伝えればいいのですか？**

A：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。

## 5 その他

**Q：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：補助金等は支給しておりません。なお、本ガイドラインや同意者名簿、個別避難計画については、市が印刷して提供いたします。

**Q：既に当自治会では、自主的に要支援者を把握し支援する取組を進めています。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：地域の先行的な取組を否定するものではありません。既存の取組を補完するために、市から提供する同意者名簿をご活用ください。

**災害時避難行動要支援関係問い合わせ先**

◎市本庁の関係課

区 分	担 当 課	電話番号
支援対策全般	危機管理課	457-2537
〃	福祉総務課	457-2326
障がい者関係	障害者政策課	457-2034
高齢者関係	高齢者福祉課	457-2789
要介護認定者等関係	介護保険課	457-2861
難病・小児慢性・妊産婦関係	健康増進課	453-6116 (難病・小慢) 453-6117 (妊産婦)
乳幼児関係	子育て支援課	457-2792
外国人関係	国際課	457-2359

◎区役所・行政センター内の関係課

対象	障がいのある人	乳幼児	高齢者 要介護認定者	難病患者 妊産婦
担当課	福祉事業所			健康づくり センター
	社会福祉課	児童家庭課 社会福祉課	長寿支援課 長寿保険課	
中央区役所内	457-2057	457-2035 (児童家庭)	457-2062 (長寿支援)	457-2891
東行政センター内	424-0176	424-0175 (児童家庭)	424-0186 (長寿支援)	424-0125
西行政センター内	597-1159	597-1157 (児童家庭)	597-1164 (長寿支援)	597-1120
南行政センター内	425-1485	425-1463 (児童家庭)	425-1542 (長寿支援)	425-1590
浜名区役所内	585-1697	585-1121 (社会福祉)	585-1123 (長寿保険)	585-1171
北行政センター内	523-2898	523-2893 (社会福祉)	523-1144 (長寿保険)	523-3121
天竜区役所内	922-0024	922-0023 (社会福祉)	922-0130 (長寿保険)	922-0075 (難病・小慢) 925-3142 (妊産婦)

## 【参考】

---

---

- ・ 災害時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
- ・ 災害時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