

東大阪市避難行動要支援者
避難支援プラン全体計画

平成28年6月

目 次

第1章 避難行動要支援者避難支援プラン全体計画について

- 1 目的
- 2 用語の定義
- 3 各主体における役割
- 4 避難行動要支援者に対する支援の基本的な考え方

第2章 災害に備えた取り組み（平常時の対策）

- 1 地域防災計画・全体計画の策定
- 2 要配慮者情報の把握
- 3 避難行動要支援者名簿の作成
- 4 避難行動要支援者名簿の更新と情報の共有
- 5 避難支援等関係者への事前の名簿情報の提供
- 6 避難行動要支援者名簿の利用
- 7 避難行動要支援者名簿情報の適正な管理
- 8 個別計画の策定
- 9 防災意識の醸成

第3章 災害発生時の取り組み

- 1 避難のための情報伝達
- 2 避難行動要支援者の避難支援
- 3 安否確認
- 4 避難場所以降の避難行動要支援者への対応

第1章 避難行動要支援者避難支援プラン全体計画について

1 目的

平成23年3月に発生した東日本大震災において、高齢者や障害者等の避難行動要支援者がより深刻な被害を受けるケースが少なくなく、災害時に自力で避難することが困難な者に対する避難支援の重要性が防災対策上の課題となっている。

こうした教訓を踏まえ、近い将来の発生が懸念されている南海トラフ巨大地震のような大きな災害が発生した場合でも、高齢者や障害者等の避難行動要支援者についても、その生命を守ることを最優先に、地域における自助・共助を基本としながら実効性のある避難支援等の取り組みを推進していくことが必要である。

国においては、災害対策基本法（以下「法」という。）を改正し（平成25年6月21日公布）、平成26年4月より避難行動要支援者名簿の作成などが市町村長に義務付けられた。今回、東日本大震災の教訓からの法改正の内容を反映し、東大阪市地域防災計画（以下「地域防災計画」という。）の下位計画として、東大阪市避難行動要支援者避難支援プラン全体計画（以下「全体計画」という。）を位置づけることで、災害時の避難行動要支援者の安全確保の実効性を高め、自助・地域（近隣）の共助を基本とし効果的な支援対策を実施することを目的とする。

2 用語の定義

① 要配慮者

要配慮者とは、災害時に限定せず一般に、その自主的生活及び活動にあたり「特に配慮を要する者」を意味し、具体的には高齢者、障害児者、妊産婦、乳幼児、アレルギー等の疾患を有する者、外国人等を意味する。（法第8条②第15号）

② 避難行動要支援者

避難行動要支援者とは、要配慮者のうち、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者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るために特に支援を必要とする者を意味する。

③ 避難行動要支援者名簿

避難行動要支援者名簿とは、避難行動要支援者について避難の支援、安否の確認その他の避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために必要な措置を実施するための基礎となる名簿を意味する。

④ 避難支援等関係者

避難支援等関係者とは、消防局、民生委員、自治会長、校区福祉委員長、自主防災組織、市社会福祉協議会等の者で、要配慮者の避難支援や安否確認等を実施する者。（法第49条の11②）

⑤ 避難行動要支援者避難支援プラン

避難行動要支援者の支援策に係る全体計画と避難行動要支援者一人ひとりに対する

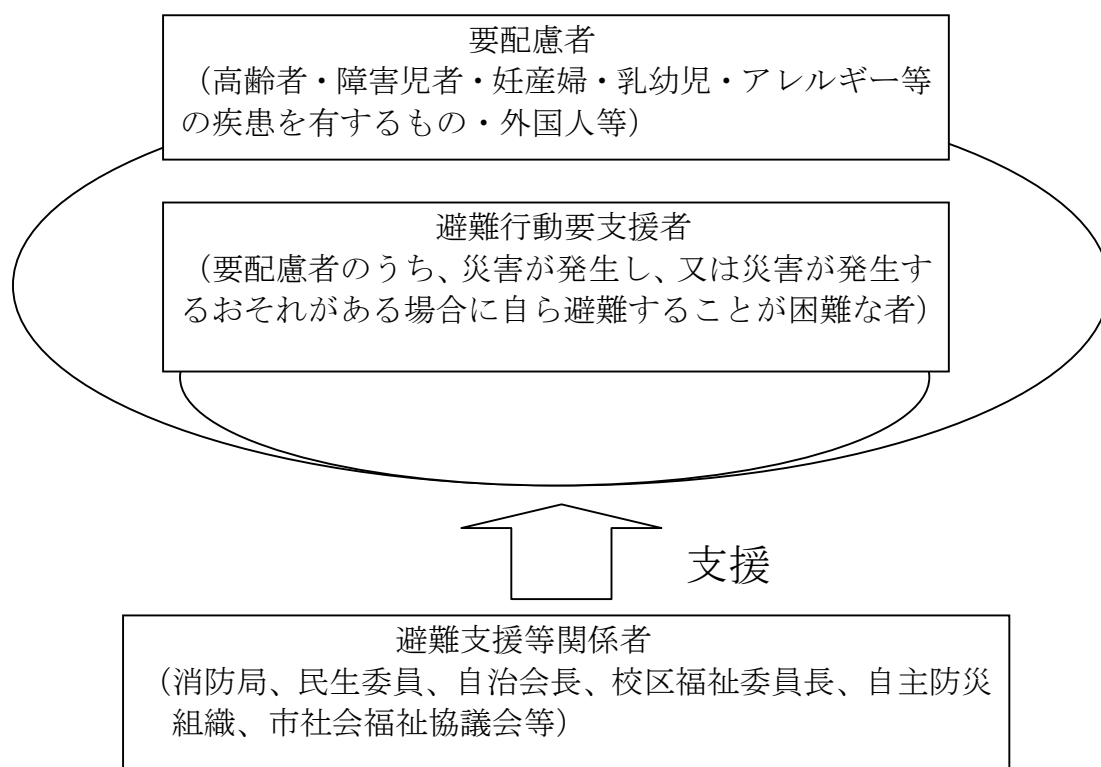
個別計画で構成する。

全体計画とは、支援の対象となる避難行動要支援者についての考え方（範囲）、避難行動要支援者名簿の作成方法等、支援に係る自助・共助・公助の役割分担、支援体制（各部署、関係機関等の役割分担）等について、地域の特性や実情に応じて記述しているものである。

個別計画とは、災害発生時に避難行動要支援者の避難支援等を円滑に行うための必要な情報を、避難行動要支援者一人ひとりについて個別に記述しているものである。

⑥ 災害時要援護者

「災害時要援護者」という用語は、従来から、高齢者や障害者等のうち、避難行動や避難生活のために支援を必要とする者を意味するものとして使用され、広く定着しているものの、法律上の定義付けはなされておらず、国の取組指針においても使用されていないことから、今後は法律上の定義付けがなされている「避難行動要支援者」及び「要配慮者」の用語を統一的に使用することが適切であるため、今回の計画より用語の統一を図るもの。



3 各主体における役割

避難行動要支援者支援対策の中核は市が担っているが、東日本大震災で得られた教訓等を踏まえ、実効性のある避難行動要支援者支援を行うためには、市だけでなく、地域住民、福祉事業者等をはじめ、避難行動要支援者自身も支援体制の整備にあたり、積極的に関わるのが重要である。

① 市

市は、避難行動要支援者支援を行う実施主体として、地域の特性や実情に応じて、避難行動要支援者に関する情報を把握し、名簿を作成するとともに、その名簿情報をもとに、迅速・確実な情報伝達や、安否確認、避難誘導の体制を整える。また、避難所での支援についての対策を行う。

さらに、支援体制づくりを円滑に進めるためには、住民の理解を得ることが必要であることから、市は、住民に対する周知啓発にも努める。

② 地域住民

平常時においては、地域住民は避難支援等関係者として、実効性のある避難支援が行えるよう、避難行動要支援者本人や関係者ととともに、地域のルール作りや具体的な支援方法等を決めておくことが重要であり、発災時には、事前の役割分担に基づき、自らの生命や身体の安全の確保を図りつつ、避難行動要支援者名簿等を活用して、避難行動要支援者の避難支援や情報提供、発災直後の安否確認等を行う役割を担うこととする。

③ 福祉事業者等

平常時においては、福祉事業者等は様々な福祉事業を実施していることに鑑み、防災訓練や防災に関する研修等への参加や地域の避難行動要支援者の情報把握に努める。また、福祉事業者等は日常的に在宅サービス提供等を通じて避難行動要支援者と接している機会が多いことから、室内安全化のための家具固定への助言・協力・訪問介護計画への避難支援方法の記載など、本人や家族、地域の支援者等と話し合っ、事前に役割分担を決めておくといった取り組みを進める役割を担うこととする。

④ 避難行動要支援者

高齢者や障害者などの当事者が市の避難行動要支援者名簿への自発的な登録、地域活動に参加するなど地域における当事者団体や福祉関係者等との関係づくりなど、可能な範囲内で主体性を発揮することが重要である。また、家具の固定等の室内安全化や備蓄などの備えも行う。

発災時や発災後は、自ら支援を受けられる所に連絡を取るなど可能な限り主体的な行動に努める。

⑤ 大阪府

府は、市が実施する避難行動要支援者の支援策に関する助言、相談、情報提供等の様々なサポート及び社会福祉施設等への協力依頼等、福祉避難所の設置促進に関する広域的な調整等を行う。

4 避難行動要支援者に対する支援の基本的な考え方

避難行動要支援者は、災害発生時に自ら避難行動をとること等に困難を伴うため、避難行動要支援者の避難支援については自助・地域（近隣）の共助を基本としつつ、自助・共助の行動・活動が適切に行われるよう、市が、避難行動要支援者への避難支援対策とそれに対応した避難準備情報の発令と、避難行動要支援者及び避難支援等関係者までの迅速・確実な情報伝達体制の整備を行う。

災害時には、市は膨大な災害関係業務を抱えることから、避難行動要支援者に対する情報の伝達や安否確認・避難誘導、避難所における支援などが実施できるよう、事前の支援体制を整備する。

※避難行動要支援者の特性ごとの避難行動等の特徴（別紙1）

※避難行動要支援者の特性ごとに必要な主な配慮等（別紙2）

第2章 災害に備えた取り組み（平常時の対策）

1 地域防災計画・全体計画の策定

避難行動要支援者避難支援プランの枠組みは、地域防災計画において避難行動要支援者の避難支援等についての全体的な考え方や避難行動要支援者名簿に掲載する者の範囲を定めた上で、その下位計画として、細目的な内容を示していくものとする。

2 要配慮者情報の把握

災害発生時において、要配慮者に対し効果的な支援対策を実施するために、次に掲げる通常業務等を通じ、平常時から要配慮者情報を収集し、災害時に迅速に活用できるよう整理しておくことが必要である。

1) 通常業務情報

- ① 福祉部は、高齢者、障害者、介護保険の要介護認定者の情報に関しては、所管する業務情報により把握する。
- ② 健康部は、難病患者、妊産婦及び乳幼児の情報に関しては、所管する業務情報により把握する。
- ③ 教育委員会は、児童・生徒の情報に関しては、学級名簿等から把握する。
- ④ 人権文化部は、外国人の情報に関しては、市民生活部と連携し、住民基本台帳から把握する。また、各国際交流団体等の情報についても活用に努める。
- ⑤ 市では把握できない平常時に大阪府が支援している難病患者や精神障害者については、大阪府に対して情報提供を求める。

3 避難行動要支援者名簿の作成

現在避難支援等関係者に提供している平成19年度に作成し、年度更新している「災害時要援護者登録台帳」が、法で示されている内容に相当していることから、対象者要件等を一部整理した上で名称を「避難行動要支援者名簿」に変更し、法第49条の10に基づく名簿として取り扱う。

1) 名簿に登載する者の範囲

名簿には、要配慮者のうち、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と考えられる避難行動要支援者の要件を下記のとおり定め、該当者を登載する。

生活の基盤が自宅にある者のうち、以下の要件に該当する者

ア 身体障害者手帳を所持する者のうち、以下の要件に該当する者

① 総合等級 1・2級であって第1種の者

② 視覚障害 4級以上の者

③ 聴覚・下肢・体幹障害 3級以上の者

イ 療育手帳A（重度）を所持する者

ウ 精神障害者保健福祉手帳1級を所持する者

エ 高齢者で下記に該当する者

① 要介護区分3以上の認定を受けている者

② 高齢者のみ（2人以上）の世帯で要介護区分1・2の認定を受けている者

③ ひとり暮らしで要介護区分1・2の認定を受けている者

オ 指定難病・特定疾患医療受給者証を所持するもの

カ その他、昼間や夜間に長時間ひとりになる高齢者や、目・耳・足が不自由など、自力での避難に不安のある者で名簿登載を希望する者

2) 避難行動要支援者情報の収集（上記要件ア～カに該当する者）

東大阪市個人情報保護条例第7条に規定する利用及び提供の制限の例外規定に基づき、名簿の作成にあたっては、市の関係部課で把握する情報を福祉部で収集するものとする。

3) 避難行動要支援者からの同意の取得

今回法第49条の10に基づく名簿として位置づけた「避難行動要支援者名簿」については、避難支援等関係者への名簿の提供として既に同意を得ているものもあるが、今後平常時からの利用として名簿を使用するためには、法第49条の11②に基づき、再度同意を取り直す必要がある。

① 避難行動要支援者名簿登載者に対する同意

市は、避難行動要支援者名簿登載者に対して、制度の趣旨及び避難支援等関係者への名簿情報提供についての「避難行動要支援者同意・登録申出書」を郵送するなどして理解を得るとともに同意確認を行う。

② 名簿登載を希望する者に対する同意

市は、名簿登載を希望する者に対して、市施設等に関連するリーフレットを設置するほか、ホームページ等による啓発活動を通じて、制度の趣旨及び避難支援等関係者への名簿情報提供について理解を得るとともに同意確認を行い、「避難行動要支援者同意・登録申出書」の提出を求める。

4 避難行動要支援者名簿の更新と情報の共有

避難行動要支援者の状況は常に変化しうることから、市は避難行動要支援者の把握に努め、避難行動要支援者名簿を更新する期間を1年間と定め、名簿情報を最新の状態に保つこととし、避難支援等関係者と情報の共有を図る。

5 避難支援等関係者への事前の名簿情報の提供

平常時からの避難支援等関係者への名簿情報の提供について、本人から同意が得られた場合は、市は地域防災計画の定めるところにより、あらかじめ避難支援等の実施に必要な限度で避難支援等関係者に名簿情報の提供を行う。

提供する情報については、避難行動要支援者名簿の記載事項すべてとなり、同意を得た避難行動要支援者の情報は、例外なく避難支援等関係者に提供する必要がある。(法第49条の11②)

6 避難行動要支援者名簿の利用

市は避難支援等の実施に必要な限度で、避難行動要支援者名簿情報を本人の同意を得ることなく、内部で利用することができる。(法第49条の11①)

市の組織内において、具体的に想定される名簿情報の利用用途としては、

- ① 名簿情報の外部提供に関する本人同意を得るための連絡
- ② 防災訓練への参加の呼び掛けなど防災に関する情報提供
- ③ 災害発生時又は発生のおそれがある場合の情報伝達、避難支援
- ④ 災害発生時の安否確認・救助等

が考えられる。

なお、消防局に関してはすでに名簿情報を利用している。

7 避難行動要支援者名簿情報の適正な管理

市において、名簿情報を適正に管理することは、避難行動要支援者のプライバシーを保護するとともに、避難行動要支援者名簿を活用した避難支援そのものに対する信頼性を担保し、避難行動要支援者と避難支援等関係者との協働を円滑なものにする上で極めて重要である。

そのため、市においては避難行動要支援者名簿について適正な情報管理が行われるよう、情報セキュリティ対策については、「東大阪市情報セキュリティポリシー」の遵守を徹底する。

また、避難行動要支援者名簿情報は、個別具体的な個人情報を含むため、避難行動要支援者名簿の提供に際しては、市において、地域防災計画に定めるところにより、相手方に対して個人情報の漏えい防止その他個人情報の適正な管理に関する適切な措置を講じるよう求めることなど、避難行動要支援者等の権利利益を保護するために必要な措置を講ずるよう努力する。(法第49条の12)

8 個別計画の策定

個別計画とは、避難行動要支援者一人ひとりの避難支援等が、迅速かつ適切に行えるよう、誰（避難支援者）が、どのような支援を行うのかを避難行動要支援者ごとに具体的に記載するものである。個別計画の策定においては、民生委員・児童委員・自治会・自主防災会・社会福祉協議会・地域包括支援センター・福祉事業者等の避難行動要支援者と関わりのある者を交えて調整を行う。

<具体的な支援例>

- ※発災時に避難支援を行う者
- ※避難支援を行うに当たっての留意点
- ※避難支援の方法や避難場所、避難経路
- ※本人が不在で連絡が取れない時の対応等

9 防災意識の醸成

市は、地域住民が日頃からコミュニケーションを密にすることや、避難行動要支援者への支援方法などについて周知を図ることにより、災害時における支援意識の醸成を図り、円滑な支援ができるよう啓発に努める。

① 訓練

市は、地域で実施する防災訓練において、避難行動要支援者も参加した避難誘導訓練等を実施するなど、災害時に円滑な誘導を行えるよう平常時から準備をしておく。

また、災害図上訓練（D I G）や避難所運営ゲーム（H U G）等、住民自らが考えて行動するシミュレーション訓練も実施することとする。

② 防災カード等の作成

平常時から各自の身体等の状況に応じた非常持ち出し品の準備をしておくほか、災害時に支援を必要とする事項や避難方法、緊急連絡先等を記載した防災カード（救急医療情報カード）を作成する取り組みが求められる。

第3章 災害発生時の取り組み

市は、自然災害発生時に避難行動要支援者が円滑かつ安全に避難を行うことができるよう、避難準備情報、避難勧告、避難指示の発令等の判断基準を織り込んだ「避難勧告等の判断・伝達マニュアル」等を策定し、適切に対応する。

避難支援等関係者が避難行動要支援者名簿を活用して着実な情報伝達及び早い段階での避難行動を促進できるよう、その発令及び伝達に当たっては、高齢者や障害者等にも分かりやすい言葉や表現、説明などにより、一人ひとりに的確に伝わるように努める。
※避難行動要支援者の特性ごとの情報伝達時の主な配慮事項（別紙3）

1 避難のための情報伝達

自然災害発生時、緊急かつ着実に避難情報が伝達されるよう、各種情報伝達の特徴を踏まえ、防災行政無線や広報車、エリアメール、F A X、自主防災組織等複数の情報伝達手段を使用する。

さらに、避難行動要支援者は自身で情報を取得できるよう、多様な手段を活用した情報の収集に努める。

< 情報伝達の例 >

聴覚障害者・・・F A Xによる災害情報配信、聴覚障害者用情報受信装置

視覚障害者・・・受信メールを読み上げる携帯電話
肢体不自由者・・・フリーハンド用機器を備えた携帯電話
その他・・・メーリングリスト等による送信・字幕放送・手話放送

【発災時等における避難行動要支援者支援に係る主な手順】

災害発生が予想される状況



1 避難のための情報伝達

防災行政無線屋外スピーカーや広報車、エリアメール、FAX 等により災害情報を直ちに、かつ正確にすべての住民に届くよう周知する。



2 避難行動要支援者の避難支援

発災又は発災のおそれが生じた場合、
○平常時において名簿情報の提供に同意した者については、避難支援者が中心となって事前に定められた個別計画に基づき、避難行動の支援を実施。

○平常時において名簿情報の提供に同意した者以外の者であっても、その生命・身体を保護するために特に必要があると認めるときは、名簿情報を避難支援者に提供し、避難行動の支援を実施。



3 避難行動要支援者の安否確認の実施

避難支援が及ばなかった避難行動要支援者（平常時において名簿提供に不同意であった者を含む。）も含め、安否確認を行う。



4 避難場所以降の避難行動要支援者への対応

避難行動要支援者の避難が完了した後は、全体計画又は地域防災計画に定めた計画に基づき、避難行動要支援者等の引き継ぎや避難場所から福祉避難所等の適切な処遇が確保できるところへの搬送を行う。

2 避難行動要支援者の避難支援

① 避難支援等関係者等の対応原則

避難支援等関係者は、名簿情報・個別計画等に基づいて避難支援を行うこととなるが、避難支援等関係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となる。そのため、避難支援等関係者等が、地域の実情や災害の状況に応じて、可能な範囲で避難支援を行えるよう、市は法第50条の②に基づき、避難支援等関係者等の安全確保に十分に配慮する。

※避難行動要支援者の特性ごとの避難誘導時の主な配慮事項（別紙4）

② 避難支援等関係者等の安全確保の措置

避難支援等関係者等の安全確保の措置を決めるに当たっては、避難行動要支援者や避難支援等関係者等を含めた地域住民全体で話し合っ、ルールを決め、計画を作成し周知する。

③ 名簿情報の提供を受けた者に係る守秘義務の考え方

名簿情報の提供を受けた者が、災害発生時に、避難行動要支援者の避難支援等に必要に応援を得るため緊急に名簿情報を近隣住民等に知らせるような場合は、「正当な理由」に該当すると考えられるため、法における守秘義務違反には当たらない。

なお、避難支援等の応援を得ることを目的とした場合であっても、災害が現に発生していない平常時から他者に名簿情報を提供することは「正当な理由」に該当しない。

④ 不同意者を含む避難行動要支援者名簿の提供

現に災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合において、避難行動要支援者の生命又は身体を保護するために特に必要があるときは、その同意の有無に関わらず、避難支援等の実施に必要な限度で、避難支援等関係者その他の者に名簿情報を提供できる。

3 安否確認

① 安否確認及び被災状況調査

災害発生直後に、避難支援等関係者は避難行動要支援者名簿を活用し安否確認を行い、要配慮者調査員はその情報を収集し、要配慮者の避難状況等を災害対策本部事務局に報告する。

<注>建物倒壊の危険性があるときは、建物内に進入して確認は行わないこと。

② 外部委託

安否確認を外部に委託する場合には、避難行動要支援者名簿が悪用されないよう適切な情報管理のために必要な措置を求めるとや流出した場合の損害を求償することがある旨の説明を行い、福祉事業者、障害者団体、民間の企業や団体等と災害発生前に協定等を結んでおく。

4 避難場所以降の避難行動要支援者への対応

① 避難行動要支援者の引き継ぎ

避難行動要支援者の避難完了後は、避難所運営組織に、名簿情報を生活支援等への援助のため引き継ぐ。

② 避難行動要支援者の搬送

避難行動要支援者を速やかに搬送できるよう、あらかじめ搬送事業者と避難行動要支援者の搬送について協定を結び、地域防災計画に規定する。

③ 緊急一時入所や医療機関等への対応

避難行動要支援者のうち、専門的なケアあるいは医療的なケアを要する者については、速やかに緊急一時入所や医療機関等による対応を図るために、平常時から本人や家族等により、その受け入れ先の確保などに努めることが必要である。

④ 継続治療が必要な疾患を有する者への対応

人口透析を必要とする慢性腎障害者や特定の医薬品が不可欠な難病患者、酸素供給装置等を必要とする低肺機能者など、速やかな継続した治療が必要な疾患を有する要配慮者については、平常時から本人や家族、かかりつけ医、医療機関等と相談の上、人口透析患者を受け入れる体制や、必要な医薬品、酸素供給装置などの確保又は受診病院等の発災後の受け入れ先の確保などに努めることが必要である。

○避難行動要支援者の特性ごとの避難行動等の特徴

【視覚障害者】

- ・自ら被害の状況を知ることができない場合がある。（視覚情報による緊急事態の察知が不可能な場合が多い。）
- ・災害時には、住み慣れた地域でも状況が一変することに伴い、援助なしでは、いつもどおりの行動ができなくなる場合がある。
- ・避難所等慣れない場所では、移動など行動することが難しくなる場合がある。（単独では素早い行動ができない。）
- ・視覚障害のほかに、知的障害や聴覚障害など重複障害のある方がいることにも留意。

【聴覚障害者】

- ・音声による情報が伝わりにくい場合や伝わらない場合がある。（視覚外の異変・危険の察知が困難。音声による避難誘導の認識ができない場合がある。）
- ・緊急時でも、言葉で人に知らせることが難しい。
- ・外見からは障害のあることがわかりにくい。
- ・聴覚障害のほかに、知的障害や肢体障害などの他の障害もある者もいることにも留意。

【盲ろう者】

- ・避難所等慣れない場所では、移動などが難しい。（単独での避難行動が難しい。）
- ・障害の状態（全盲ろう、弱視ろう、盲難聴、弱視難聴）によって、情報収集の方法が異なり、状況判断が難しい。

【言語障害者（失語症等）】

- ・緊急時でも、言葉で人に知らせることが難しい。
- ・外見からは障害のあることがわかりにくい。

【肢体不自由者】

- ・自分の身体の安全を守ることが難しい。
- ・とりわけ、下肢障害がある者などは、自力で避難することが難しい。

【内部障害者】

- ・外見からは障害のあることがわかりにくい。
- ・自力歩行や素早い避難行動が困難な場合がある。
- ・心臓、腎臓、呼吸器などの機能障害のために、人工透析など医療的援助が必要な場合がある。
- ・医薬品を常時携帯する必要な方がいる。
- ・常時医療機材（人工呼吸器、酸素ボンベ、吸たん器など）を必要とする方がいる。

【知的障害者】

- ・急激な環境の変化に順応しにくい場合がある。
- ・一人では理解や判断することが難しく（緊急事態等の認識が不十分な場合）、環境の変化による動揺が大きく見られる場合がある。

【精神障害者】

- ・災害発生時には、精神的動揺が激しくなる場合がある。
- ・自分で危険を判断し、行動することができない場合がある。
- ・普段から服用している薬を携帯する必要がある。

【高次脳機能障害者】

- ・同時にいくつものことができない場合がある。
- ・複数の指示が出ると混乱する場合や、言葉の指示でどのように行動してよいか分からない場合がある。
- ・少し前の記憶や行き先や場所を忘れてしまう場合がある。
- ・緊急時でも、自分の知りたいことやして欲しいことを言葉で人に知らせることや他の人の言葉の理解が難しい場合がある。
- ・自分で危険を判断し行動することができない場合があるため、危険な場所に行ってしまうことがある。
- ・一人では理解や判断することが難しく、環境の変化による動揺が見られ、考える前に行動してしまう場合や、その都度指示されなければ行動できない場合や、直接指導等の支援が必要となる場合がある。
- ・外見からは障害のあることがわかりにくい。
- ・受け答えはスムーズで、障害認識ができていない場合もあり、「できる」「わかった」などを自信を持って返答するが、実際には行動できない。
- ・突然興奮したり、怒り出したり、我慢できないことなどがある。
- ・自分の疲労に気付きにくいことがある。

【発達障害者】

- ・環境の変化（いつもと違うこと）や見通しが立たないことが苦手なために、不安から落ち着きがなくなったり、精神的に不安定になってパニックを起こしたりする場合がある。
- ・コミュニケーションが苦手であるために、一斉に伝えられた情報を理解しにくかったり、自分が困っていることを伝えられなかったりする場合がある。
- ・想像することが苦手なために、避難の必要性や危険な場所・行為が理解できない場合がある。
- ・聴覚・触覚などの感覚が過敏であるために、特定の音を嫌がって耳をふさぐ、怖がるなどの行動が見られたり、大勢の人がいる場所にいられないことがある。他に、特定の食べものしか食べられない（味覚）、特定の服しか着られない・体に触れられるのを嫌がる（触覚）といった場合もある。反対に、感覚が鈍感であるために、治療が必要なけがや体の不調に気付かないことがある。
- ・受け答えがスムーズで、周囲には障害があることが分かりにくいことがある。

【難病患者】

- ・疾患によって、身体障害者手帳を所持し、障害状態にある場合もあることから、それぞれの疾病特性に配慮した対応をとる必要がある。

【認知症高齢者】

- ・時間、場所、人に関する見当が混乱することがある。
- ・食事をしたことを忘れて要求するなど、最近の出来事をすっかり忘れることがある。
- ・言葉が出てこなかったり、意味を理解できないことがある。
- ・身の回りの物の用途がわからなくなることがある。
- ・急激な環境の変化への適合が難しい。
- ・服の着替えがうまくできないことがある。
- ・環境の変化にぜい弱である。

(以上の症状は環境の変化により大きく左右されやすい)

○避難行動要支援者の特性ごとに必要な主な配慮等

【視覚障害者】

- ・視覚による緊急事態等の覚知が不可能な場合や瞬時に覚知が困難な場合が多いため、音声による情報伝達及び状況説明が必要である。
- ・日常の生活圏外では、介護者がいないと避難できない場合があるため、避難誘導等の援助が必要である。
- ・なお、重複障害がある者の場合には、その障害状況に応じた援助ニーズがあることに留意する。

【聴覚障害者】

- ・音声による避難・誘導の指示が認識できないため、手話・要約筆記・文字・絵図等を活用した情報伝達及び状況説明が必要である。

【盲ろう者】

- ・視覚や音声による緊急事態等の覚知が困難であるため、指点字や触手話、指文字、手のひら書き、拡大文字等、個々の障害状況に応じたコミュニケーション方法により情報伝達及び状況説明が必要である。
- ・日常の生活圏外では、介護者がいないと避難できない場合があるため、避難誘導等の援助が必要である。
- ・単独でいると全ての情報から閉ざされてしまうことを考慮する。

【言語障害者（失語症等）】

- ・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ため、手話・筆談等による状況把握が必要である。

【肢体不自由者】

- ・自力歩行や素早い避難行動が困難な場合が多いため、車いす等の補助器具が必要。この場合、メンテナンスキット（空気入れ、パンク修理、工具）も必需品である。

【内部障害者】

- ・自力歩行や素早い避難行動が困難な場合があるため、車いす等の補助器具が必要である。
- ・医薬品や医療機材を携帯する必要があるため、医療機関等による支援が必要である。
- ・ストマ着用者にとってはストマ用装具が必要である。

【知的障害者】

- ・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るため、何が起こったかを短い言葉や文字、絵、写真などを用いてわかりやすく伝えて事態の理解を図るとともに、日常の支援者が同伴するなどして、気持ちを落ち着

かせながら安全な場所へ誘導することが必要である。

【精神障害者】

- ・災害発生時には精神的動揺が激しくなる場合があるため、支援者は、気持ちを落ち着かせる配慮が必要である。
- ・服薬を継続することが必要な人が多いため、日ごろから自ら薬の種類を把握するよう指導するとともに、医療機関による支援が必要である。

【高次脳機能障害者】

- ・「記憶障害」などがある場合があることから、できる限り事前にその方の症状を把握し、とるべき行動を記載したメモを渡す、現在の状況や今後の見通しなど何度も繰り返して説明を行うなど、その方の症状にあった誘導方法をとることが必要である。
- ・緊急事態等の認識ができない場合があるため、何が起こったかを短い言葉や文字、絵、写真などを用いてわかりやすく伝えて事態の理解を図るとともに、日常の支援者が同伴するなどして、安全な場所へ誘導することが必要である。
- ・災害発生時には精神的動揺が激しくなる場合があるため、気持ちを落ち着かせることが必要である。
- ・食料や物資の配給を待てずに怒ったり騒いだりすることがあり、家族の代わりに列に並ぶ、別途配給するなどの対応で、家族の負担を軽減することが必要である。

【発達障害者】

- ・見通しを持ちやすいように、スケジュールやこれから起こることについて、できるだけ具体的に説明することが必要である。
- ・抽象的な言葉を避け、具体的で分かりやすい言葉を使って、はっきりと伝える。耳で聞くよりも目で見たことを理解しやすい特徴があるので、その人の理解度に応じて、実物、写真、絵や言葉など目に見える形にして伝えることが必要である。
- ・危険を回避するために、してはいけないこと、行ってはいけない場所などがある場合は、あらかじめそのことをはっきり伝えることが必要である。
- ・精神的に不安定になったりパニックを起こしたりした時は、気持ちを落ち着けられるように静かな場所を確保したり、個室が用意できない場合は、テントやパーテーション、段ボールで周りの空間と区切るなどの工夫が必要である。聴覚過敏がある場合はヘッドフォンや耳栓を使うことや、お気に入りのものを用意するといったことで、落ち着いて過ごせる場合もある。
- ・本人からけがや不調の訴えがなくても、身体状況を一通り確認したり、また、食事（食欲）や睡眠の状態にも注意を払っておくことが必要である。

【難病患者】

- ・肢体が不自由な場合や、外見からは障害があることが分からない場合があるため、それぞれの病態や症状に応じた避難誘導等の援助が必要である。
- ・人工呼吸器や人工透析などの医療的援助が必要な場合がある。
- ・慢性疾患患者が多く、医薬品の確保について医療的援助が必要な場合がある。

【認知症高齢者】

- ・ 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るため、日常の支援者が同伴するなど、気持ちを落ち着かせることが必要である。

○避難行動要支援者の特性ごとの情報伝達時の主な配慮事項

【視覚障害者】

- ・市の広報、その他生活に関する情報等が来た時には、必ず知らせる。
- ・わかりやすい口調で伝える。
- ・音声情報で複数回繰り返す。
- ・点字や拡大文字のほか、指点字や触手話、指文字、手のひら書きなど、一つないし複数の組み合わせでコミュニケーションをとり情報提供に努める。
- ・盲ろう者通訳・介助員を避難所等に派遣する。
- ・重複した障害がある者の場合には、さらに別の障害に応じた支援が必要になる。

【聴覚障害者】

- ・正面から口を大きく動かして話す。
- ・文字や絵を組み合わせた筆談で情報を伝える。（常時筆記用具を用意しておく。）
- ・盲ろう者通訳・介助員、手話通訳者及び要約筆記者を避難所等に派遣する。
- ・掲示板、ファクシミリ、Eメールを活用した情報提供を行うとともに、文字放送専用テレビを避難所に設置することに努める。

【盲ろう者】

- ・生活環境や障害の状況、障害発生時期等により、コミュニケーションの方法も一人ひとり異なる。
- ・コミュニケーションの方法は、点字（指点字）、手話（触手話）、指文字、筆談、手のひら書き、音声、その他に分類でき、一つないしは複数の組み合わせでコミュニケーションを取る。
- ・市の広報、その他生活に関する情報等が来た時には、必ず知らせる。
- ・指点字や触手話、指文字、手のひら書き等の手段により状況を伝える。
- ・盲ろう者通訳・介助員を避難所等に派遣する。

【知的障害者】

- ・具体的に、短い言葉で、わかりやすく情報を伝える。
- ・絵、図、文字などを組み合わせて、理解しやすい方法で情報を伝える。
- ・精神的に不安定になる場合があることに配慮する。

【精神障害者】

- ・具体的に、わかりやすく簡単に情報を伝える。
- ・精神的に不安定になる場合、専門的知識のある人に連絡をとるなど配慮する。

【高次脳機能障害者】

- ・とるべき行動や大切な説明や予定はメモを渡す。
- ・絵、図、文字などを組み合わせて、理解しやすい方法で情報を伝える。

- ・言葉が出ずに困っている時は、本人の状況を推測して選択肢をあげたり、絵や図を活用するなどして、表現のサポートを行う。
- ・精神的に不安定になる場合があることに配慮し、イライラしている時は、静かな場所へ誘導し、落ち着くまで待つ。
- ・何度も同じことを聞く時は、いつも見える場所にメモを貼ったり、繰り返しの説明を行う。

【発達障害者】

- ・抽象的な言葉を避け、具体的で分かりやすい言葉を使って、はっきりと伝える。その人の理解度に応じて、実物や写真、絵、言葉など目に見える形にして伝える。
- ・予告できることは、できるだけ事前に伝えておく。
- ・大きな声を怖がったりする場合があるので、穏やかな声で話しかける。
- ・一斉の説明では十分理解できない場合があるため、個別に声をかけ、理解できているかどうかを確認する。
- ・してはいけないこと、行ってはいけない場所、触ってはいけないものなどがある場合は、あらかじめそのことをはっきり伝える。「×」などの印やマークを使って、はっきり分かるように示す。

【難病患者】

- ・視覚、聴覚に障害がある場合や、認知症をとまなう場合は、それぞれの状態を把握し、理解しやすい方法で情報を伝える。

【認知症高齢者】

- ・具体的に、短い言葉で、ゆっくりとわかりやすく理解しやすい方法で情報を伝える。

○避難行動要支援者の特性ごとの避難誘導時の主な配慮事項

【視覚障害者】

- ・安否確認及び避難所への避難誘導（歩行支援）を誰が行うのか、予め取り決めておく。
- ・白杖等を確保する。
- ・また、日常の生活圏であっても、災害時には周辺環境の変化から認知地図（頭の中の地図）が使用不能となる場合があることに配慮する。

【聴覚障害者】

- ・手話や文字情報によって、状況説明を行い、避難所等へ誘導する。（筆記用具等を用意しておく。）

【盲ろう者】

- ・安否確認及び避難所への避難誘導（歩行支援）を誰がどのように行うのか、予め本人に伝え取り決めておく。
- ・指点字や触手話、指文字、手のひら書き等によって状況説明を行い、避難所等へ誘導する。
- ・たとえ少しの距離であっても支援者の存在が確認できなければ、一人になっているのではないかと不安に感じてしまうので、近くにいることを伝え、少しでも安心できるように留意する。

【言語障害者（失語症等）】

- ・手話や文字情報によって、状況説明を行い、避難所等へ誘導する。（筆記用具等を用意しておく。）

【肢体不自由者】

- ・自力で避難することが困難な場合には、車いすやストレッチャー等の移動用具等を確保することが望ましいが、移動用具等が確保できない場合には、担架やリヤカーの使用、おんぶなどにより避難する。

【内部障害者】

- ・常時使用している医療機材を確保するほか、医薬品を携帯するとともに、自力で避難することが困難な場合には、車いすやストレッチャー等の移動用具等を確保することが望ましい。移動用具等が確保できない場合には、担架やリヤカーの使用、おんぶなどにより避難する。

【知的障害者】

- ・一人でいる時に危険が迫った場合には、緊急に保護する。
- ・災害の状況や避難所等の位置を、短いことばや文字、絵、写真などを用いてわかりやすく説明するとともに、必要に応じて誘導する。

- ・また、動揺している場合には、日常の支援者が同伴するなどして、気持ちが落ち着くよう支援することが大切である。

【精神障害者】

- ・災害の状況や避難所等の位置を伝えるとともに、必要に応じて無理のないやり方で誘導する。
- ・また、動揺している場合には、時間をとり気持ちが落ち着くよう支援することが大切である。

【高次脳機能障害者】

- ・災害の状況や避難所等の位置、とるべき行動や大切な説明や予定を記載したメモを渡し、絵、図、文字などを組み合わせて、誘導する。
- ・また、動揺している場合には、日常の支援者が同伴するなどして、気持ちが落ち着くよう支援することが大切である。
- ・何度も同じことを聞く場合でも、繰り返しの説明を行う。
- ・道や建物の中で迷うことがあるので、目的地まで付き添うなど必要な誘導を行う。
- ・けがをしているのに気付かないことがある。本人の主訴だけでなく、身体状況等周りの方からも聴取する等よく確認する。

【発達障害者】

- ・事前に避難誘導が必要なことが分かっている場合には、あらかじめ行き先、移動する時間、同行する人などについて説明しておく。
- ・これから起こること（すること、行く場所など）や取るべき行動について、具体的に分かりやすい言葉を使い、はっきりと伝える。
- ・一斉の説明では十分理解できない場合があるため、個別に声をかける。

【難病患者】

- ・肢体不自由者や、内部障害者と同様に、車いすやストレッチャー等の移動用具を確保することが望ましい。
- ・常時使用している医療機材を確保するほか、医薬品を携帯するよう周知を徹底する。

【認知症高齢者】

- ・動揺している場合は、日常の支援者が同伴するなどして、気持ちが落ち着くよう留意し、支援する。