

避難行動要支援者避難支援 マニュアル

(自治会・町内会、自主防災組織用)



新潟市防災マスコットキャラクター
ジージョ キョージョ



新潟市

令和3年6月修正

新潟市危機管理防災局防災課

目次

はじめに.....	1
1 避難行動要支援者制度とは.....	4
(1) 地域による支え合いの制度.....	4
(2) 避難行動要支援者とは.....	5
(3) 避難行動要支援者名簿と登載方法.....	5
(4) 関係機関の役割.....	6
(5) 避難支援等関係者.....	6
(6) 地域による取り組みの流れ.....	7
2 避難行動要支援者名簿.....	8
(1) 名簿の登載者（同意者名簿）.....	8
(2) 名簿の種類と記載内容.....	9
(3) 名簿の更新.....	10
(4) 名簿の管理.....	11
3 平常時の避難行動要支援者の支援のための取り組み.....	12
(1) 活動内容の検討.....	12
(2) 避難行動要支援者名簿の受け取り等.....	13
(3) 個別支援計画の作成.....	14
(4) 顔の見える関係の構築.....	17
(5) 災害時の地域の危険な場所を調べましょう.....	18
(6) 防災訓練や防災活動の研修の実施.....	19
(7) 災害情報、避難情報の確認方法など.....	21
4 災害時の地域での避難行動要支援者への支援.....	22
(1) 支援の基本的な考え方.....	23
(2) 災害情報・避難情報の確認.....	23
(3) 支援の方法.....	24
(4) 災害別の避難支援のポイント.....	25

5 Q&A	26
(1) 地域による支援体制.....	26
(2) 名簿の取り扱い.....	27
(3) 災害時の支援.....	29
(4) その他.....	30
資料編	31
1 制度の改正について.....	31
2 用語の説明.....	32
3 避難行動要支援者の特徴と災害時のニーズ.....	34
4 避難行動要支援者との面会の対応例.....	36
5 避難行動要支援者名簿の取り扱いの各種フローチャート.....	38
6 名簿や各種様式の記載例.....	44
7 関係法令.....	48
8 市役所担当部署の連絡先.....	49

新潟市防災マスコットキャラクター



はじめに

地震、津波、洪水、土砂災害などの自然災害による被害を完全に防ぐことはできません。そして、いつ起こるか分からない自然災害から大切な命を守るためには、速やかに安全な場所へ避難しなければなりません。

介護が必要な方や障がいのある方などの中には、災害が発生したとき、自らの力で安全な場所へ避難することが困難なため、速やかに避難するために支援が必要となる避難行動要支援者がいます。

「自分の身は自分で守る」という自助、「地域の助け合いで災害を乗り越える」という共助が防災の基本ですが、特に避難行動要支援者のように自ら避難することが困難な方には、声かけや避難支援などを地域の中で行う共助が欠かせません。

そのため、地域の集まりや防災訓練などを通して、避難行動要支援者と地域住民が顔見知りになって、いざという時の関係を築き、人と人とのつながりを深め、地域の防災に対する意識を高める必要があります。

平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災では、避難支援活動を行っていた地域住民や消防関係者、民生委員などが命を失う事例も多数報告されました。

災害時に共助による避難支援を行うにあたっては、まずは支援する人やその家族などの身の安全を確保することが最優先となります。

そのうえで、避難行動要支援者への支援を円滑に実施し、避難行動要支援者と支援者の双方の命を守るためには、平常時からの十分な準備が必要です。

こうした避難行動要支援者への支援について本マニュアルでは必要な知識や心構え、日頃からの準備など基本的なものを示しています。

このマニュアルを参考に、地域の助け合いによる防災力の向上に取り組みましょう。

▶ 平成 29 年4月より制度の名称が変わりました。

災害時に自力での避難が困難な方に対する支援体制として、本市では平成 17 年度から「災害時要援護者支援制度」に取り組んできましたが、平成 25 年に災害対策基本法が改正され、これまでの「災害時要援護者」に替わるものとして、「避難行動要支援者」という考えが示されました。本市でもそれに併せて、平成 29 年4月、制度名を従来の「災害時要援護者支援制度」から「避難行動要支援者支援制度」に変更しました。法律の改正に伴う制度内容の変更点については、31 ページに記載しています。

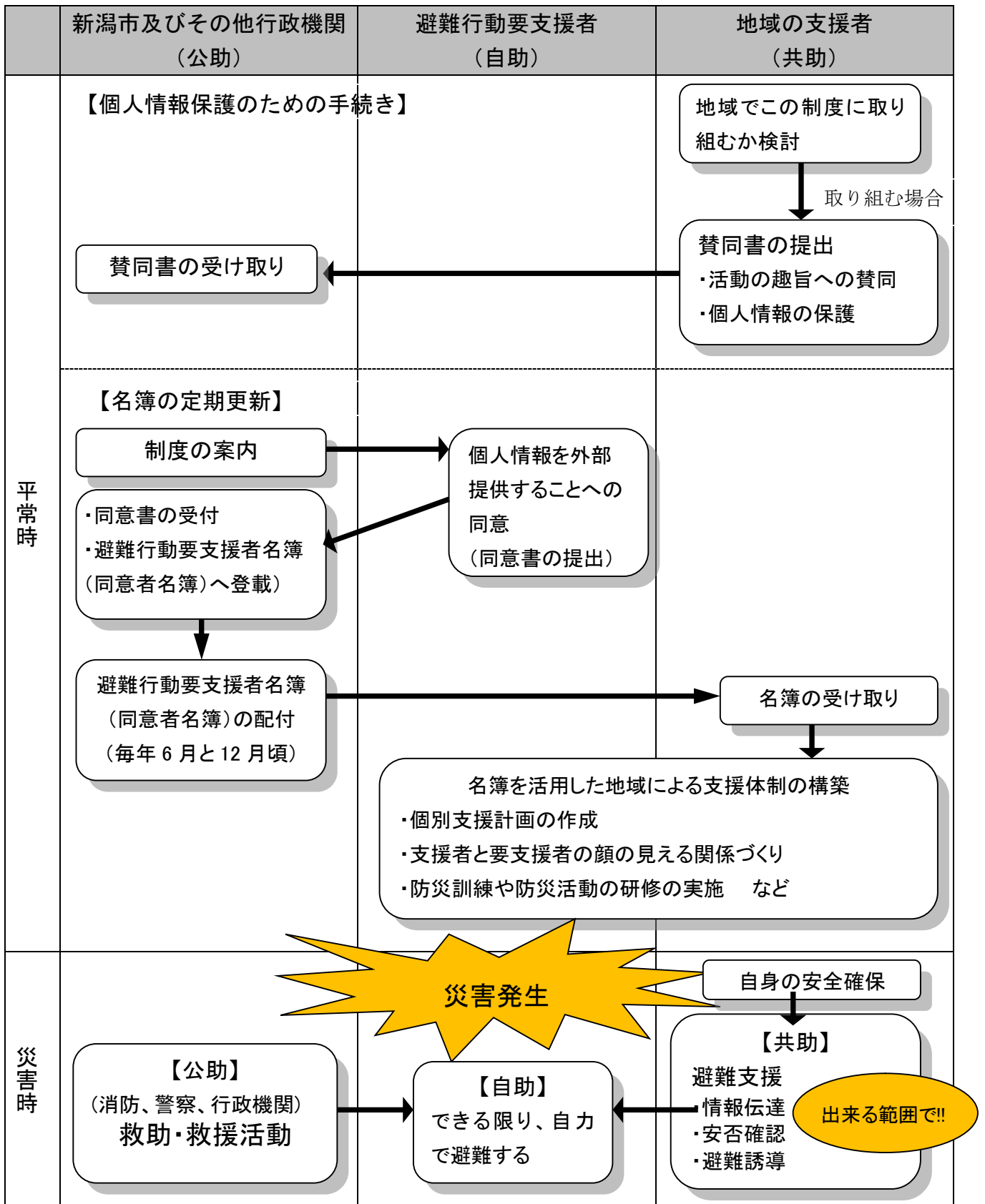
◀ 主な用語の変更点 ▶

平成 29 年 3 月までの名称	平成 29 年 4 月からの新名称
災害時要援護者支援制度	避難行動要支援者支援制度
災害時要援護者（要援護者）	避難行動要支援者（要支援者）

新潟市防災マスコットキャラクター



▶避難行動要支援者支援制度の全体の流れ



1 避難行動要支援者制度とは

(1) 地域による支え合いの制度

災害が大規模になればなるほど、多数の被害が発生することが想定されます。

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、障がい者の死亡率は被災住民全体の死亡率の約 2 倍にのぼりました。

こ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。平成 7 年の阪神・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、警察などにより救出された人は 2%以下といわれています。

消防や警察などによる「公助」には限界がありますので、一人でも多くの人命を守るためには、「自助」に加えて、地域における「共助」の力を最大限に発揮して避難行動要支援者への支援活動を迅速に行うことが重要です。

このためにも、平常時から地域の避難行動要支援者が掲載された名簿を地域に配付し、その名簿を活用して地域の方々と避難行動要支援者が話し合い、一人ひとりの状況に応じた支援方法などを決めておくことが大切です。

地域の方々による避難行動要支援者への支援については、法的義務を負うものではありません。まずは支援者自身やその家族などの安全を確保することが最優先です。

その上で可能な範囲で避難行動要支援者への支援を行うものです。

災害が起きたら、地域の方々が相互に助け合い、犠牲者を一人でも抑えるための制度です。自治会・町内会、自主防災組織の皆さまにはご理解とご協力をお願いします。

《自助・共助・公助の役割》

自助	「自分(家族)の命を自分(家族)で守ること」 日頃から防災知識を学び、食糧や水などを備蓄することや防災訓練に参加し、災害時には可能な限り自力で安全確保に努めます。
共助	「地域の皆さんで互いに助け合うこと」 自助が困難な避難行動要支援者に対して、地域の方々により支援にあたります。「公助」による支援に限界がある中で、「共助」が中心的な役割を担います。
公助	「市民の命を守る行政・防災機関での防災・減災活動」 市、県、国などの行政、消防、警察などの公的機関により、市民の救助を行います。「公助」だけでは、市民すべての命を守ることはできません。

《自助・共助・公助の連携イメージ》



(2) 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おそれがある場合に自らの力で円滑かつ迅速な避難をすることが困難な方で、第三者の支援が必要な方々のことです。

本市では、生活の基盤を自宅としている次の方々を避難行動要支援者としています。

- 75歳以上のみの世帯の高齢者
- 要介護認定3以上の者
- 身体障害者手帳1・2級の所持者
- 療育手帳Aの所持者
- 災害時要援護者名簿（旧制度）の登載者
- 自ら避難することが困難で、避難の支援を希望する者

(3) 避難行動要支援者名簿と登載方法

避難者行動要支援者名簿には、避難行動要支援者の要件（P.8）に該当する全員を登載している「全体名簿※」と避難行動要支援者が本人の個人情報平常時から地域や民生委員、警察などの外部に提供することに同意した人のみを登載している「同意者名簿」の2種類あります。

▶ 同意者名簿への登載方法

該当要件	登載方法
75歳以上のみの世帯の高齢者	民生委員による戸別訪問
要介護認定3以上の者	
身体障害者手帳1・2級の所持者	
療育手帳Aの所持者	
上記以外で、自ら避難することが困難かつ避難の支援を希望する者	区役所健康福祉課の窓口での受付け



全体名簿とは

個人情報外部提供の同意の有無にかかわらず、要件に該当する方全員が掲載された名簿です。「全体名簿」は、平常時は市役所（区役所や消防署も含まれます。）で保管をし、災害時には避難行動要支援者の救助・救援、避難支援のため、警察、障がい者団体などに提供します。

(4) 関係機関の役割

市、県、国、警察、消防などの行政機関のほか、地域の共助として活動する自治会・町内会、自主防災組織、事前の戸別訪問などに携わる民生委員などが、連携して避難行動要支援者の支援やサポートなどを行います。

関係機関	役割
市、県、国、警察、消防などの行政機関	公助の主体として、平常時は避難行動要支援者名簿（P.9）を管理し、災害時はその方々の救援、救助及び支援を行います。 （避難行動要支援者名簿は新潟市が作成します。）
自治会・町内会 自主防災組織	地域の共助の主体として、平常時は市から避難行動要支援者名簿（同意者名簿）の提供を受け、避難行動要支援者の支援体制を整えるとともに、災害時にはできる範囲で情報伝達、安否確認、避難支援などの支援を行います。
民生委員	平常時に、避難行動要支援者のご自宅などに戸別に訪問し、制度の説明を行ったり、同意書の作成などをお手伝いします。 また、地域で作成する個別支援計画へのアドバイスに応じます。 （災害時には、・平常時に名簿の提供を受けていない、または、災害の影響により名簿を活用できない自治会・町内会、自主防災組織からの求めに応じて、避難行動要支援者名簿の配付をお願いします。）

(5) 避難支援等関係者

災害時の避難行動要支援者の避難支援やそのサポートのため、平常時から新潟市が作成した避難行動要支援者名簿（同意者名簿）の提供を受けた者

- この制度の趣旨に賛同する自治会、町内会、自主防災組織
- その地域を管轄する警察署
- その地区を担当する民生委員

※ なお、新潟市は名簿の作成者となるため、消防署を含む市役所の関係部署は避難支援等関係者の範囲には含まれません。

(6) 地域による取り組みの流れ

ア 平常時

第1段階

この制度への取り組みを検討（P.12）

自治会・町内会、自主防災組織として、避難行動要支援者支援制度の活動に取り組むか検討します。

第2段階

避難行動要支援者名簿の受け取り（P.13）

取り組むこととした場合は、区役所総務課・地域総務課に避難行動要支援者の個人情報を外部に漏らさない旨の賛同書の提出をお願いします。

その後、区役所総務課・地域総務課から避難行動要支援者名簿（同意者名簿）をお渡しします。

第3段階

支援体制の整備（P.14～17）

名簿に記載されている避難行動要支援者の個別支援計画の作成や地域の方々と避難行動要支援者との顔の見える関係づくりを進めます。

第4段階

防災訓練の実施（P.19）

個別支援計画に基づき、避難情報の伝達や安否確認、避難所までの避難行動の支援などの訓練を行います。

イ 災害時

避難行動要支援者への支援（P.22～25）

支援者やその家族などの安全の確保を最優先に、できる範囲で避難行動要支援者を支援します。

- 情報伝達 災害情報の把握に支援が必要な方に対して、避難情報などの情報提供を行います。
- 安否確認 災害時に、電話や戸別訪問により安否確認を行います。
- 避難誘導 被害が大きくて自宅にとどまることができない場合、自力での避難が困難な方に対して避難所などの安全な場所までの移動支援を行います。

2 避難行動要支援者名簿

避難行動要支援者名簿には、避難行動要支援者の要件に該当する全員を登載している「全体名簿」と、避難行動要支援者が本人の個人情報を平常時から地域や民生委員、警察署などの外部に提供することに同意した人のみを登載している「同意者名簿」の2種類あります。

平常時に自治会・町内会、自主防災組織の地域の支援者に提供する名簿は「同意者名簿」となります。

この名簿に記載されている内容について外部に漏らさないよう守秘義務が課せられます。
名簿の保管や情報の管理に注意が必要となります。



全体名簿とは

「全体名簿」は、平常時は市役所（区役所や消防署も含まれます。）で保管をし、災害時には避難行動要支援者の救助・救援、避難支援のため、警察署、障がい者団体などに提供します。

(1) 名簿の登載者（同意者名簿）

災害が発生し、または災害が発生するおそれがある場合に自らの力で円滑かつ迅速に避難することが困難な方で、第三者の支援が必要な方々の情報を掲載した名簿です。次の①～③の全てに該当する方が名簿に登載されています。

① 次のア～カのいずれかの要件に該当する方

- ア 75歳以上のみの世帯の高齢者
- イ 要介護認定3以上の者
- ウ 身体障害者手帳1・2級の所持者
- エ 療育手帳Aの所持者
- オ 災害時要援護者名簿（旧制度）の登載者
（主にア～エの要件に該当する方）
- カ 自ら避難することが困難で、避難の支援を希望する者

② 生活の基盤を自宅としている方

- ③ この制度の趣旨を理解し、本人の情報を平常時から避難支援等関係者に提供することに同意した方

(2) 名簿の種類と記載内容

ア 一覧名簿

避難行動要支援者の基本情報、連絡先などを一覧表形式に掲載した一覧表です。
自治会・町内会単位となっています。

▶ 記載内容

項目	記載内容
①基本情報	氏名、生年月日、性別、住所
②連絡先	自宅電話番号、携帯電話番号、緊急連絡先
③本人の状態	該当要件（介護、障がい、高齢者世帯）

※ 様式例はP. 45参照

イ 個人名簿

上記アの一覧名簿に掲載されている避難行動要支援者一人ひとりの詳しい情報を掲載した名簿です。

▶ 記載内容

項目	記載内容
①基本情報	氏名、生年月日、性別、住所
②連絡先	自宅電話番号、携帯電話番号、緊急連絡先
③該当要件など	該当要件（介護、障がい、高齢者世帯）、特記事項
④支援者	自治会・町内会名、支援担当者
⑤個別支援計画 （項目のみ）	安否確認の方法（災害毎の避難先）、避難支援方法 （内容は要支援者と支援者が相談して、支援者が決めます。）

※ 様式例はP. 46参照



(3) 名簿の更新

住所の異動や福祉施設への入所など避難行動要支援者の状況は常に変化しますので、定期的に名簿情報を更新するとともに、毎年6月頃と12月頃の年2回、更新した各種名簿を配付します。

ア 更新内容

変更の事由	名簿の更新内容
登載者が市内間で転居した場合	転居元の名簿から削除され、転居先の名簿に掲載されます。
登載者が市外に転出した場合	名簿から削除されます。
登載者が福祉施設に入所した場合	名簿から削除されます。
登載者が死亡した場合	名簿から削除されます。
登載者の登載内容が変更になった場合 (連絡先、希望する支援内容など)	名簿の変更箇所の内容が変更されます。
新潟市に転入した方で、この制度の要件に該当し、外部に本人情報を提供することに同意した方	新たに名簿に登録されます。
新潟市在住で、新たにこの制度の要件に該当し、外部に本人情報を提供することに同意した方	新たに名簿に登録されます。

イ 更新にともない提供される名簿など

種類	取り扱いなど
一覧名簿	<ul style="list-style-type: none">一覧名簿はすべての方の分が印刷され、配付されます。これまでの一覧表と差し替えてください。
個人名簿	<ul style="list-style-type: none">新規登載者や内容に変更があった方は、その人の分の個人名簿のみを配付します。変更があった個人名簿は、変更後のものに差し替えてください。
抜き取り対象者リスト	<ul style="list-style-type: none">名簿からの削除者や内容が変更となった方のリストです。このリストをもとに、削除者の個人名簿を抜き取ってください。また、変更のあった方の個人名簿を更新後のものに差し替えてください。

エ 不要になった名簿の取り扱い

名簿の差し替えや抜き取りにより不要となった名簿はシュレッダーで処分をしたり、区役所（総務課・地域総務課または健康福祉課）、出張所または連絡所に処分を依頼するなど、名簿の情報が流出しないようにしてください。

オ 名簿更新の時期

毎年6月頃、12月頃の年2回、区役所総務課・地域総務課から送付されます。

(4) 名簿の管理

ア 目的外利用の禁止

避難行動要支援者名簿は、日頃から地域の方々による避難行動要支援者への避難支援体制を構築するとともに、災害時にはその名簿を活用して避難支援をすることを目的に提供されるものです。

この目的以外で名簿を利用することは絶対にしないでください。

イ 保管方法

名簿に載っている情報は、避難行動要支援者の大切な個人情報です。名簿は、盗難や紛失しやすい場所ではなく、また、いざというときに取り出しやすい場所を選んで保管してください。

ウ 名簿のコピー

- ・ 名簿は、個人情報に掲載されたものであることから紛失のリスクを減らすため、必要以上にコピーしないでください。
- ・ コンビニやスーパーなどの不特定多数の人が出入りする場では名簿の紛失の恐れがありますので、コピーを行わないよう注意してください。（なお、区役所、出張所、連絡所でも避難行動要支援者名簿のコピーを行います。）

エ 事故発生時の報告

名簿について、紛失や漏えいなどが生じた場合や生じるおそれがある場合は、速やかに区役所総務課・地域総務課に報告してください。



3 平常時の避難行動要支援者の支援のための取り組み

(1) 活動内容の検討

避難行動要支援者制度は、災害時に自力では避難することが困難な方に対して、行政による公助と地域住民の助け合いによる共助により、その方々の命を守る制度です。

次のことに留意のうえ、多くの自治会・町内会、自主防災組織など地域の方々から、この制度の趣旨にご賛同いただきたいと思います。

ア 安全確保と責任

地域の方々には、災害時に避難行動要支援者を救助する法的責任や義務はありません。あくまでも地域による助け合いの精神により支援するものです。

災害が発生したらまずは支援する方やその家族の安全を確保し、その後、できる範囲で避難行動要支援者への支援を行うことが大前提となります。

また、避難行動要支援者本人は、手続きをしたからといって、必ずしも支援が行われるものではなく、できる限り自力で自分の身を守るための行動を行うことを承知したうえで手続きをされています。

避難行動要支援者への支援の最中に不慮の事故が発生した場合でも支援者の責任が問われることはありません。万が一、不慮の事故により支援者に損害賠償責任が生じた場合には、本市加入の賠償責任保険などで補償されます。

(ただし、事故の原因が直接天災に起因する場合は補償の対象にはなりません。)

イ 個人情報の取り扱い

この制度の活動に取り組む場合は、各区役所総務課・地域総務課から自治会・町内会、自主防災組織の代表者に避難行動要支援者名簿（同意者名簿）が渡されますが、名簿を受け取り、管理する方には、この名簿に記載されている内容について外部に漏らさないよう守秘義務が課せられます。

名簿の保管や情報の管理に注意が必要となります。(P.11 名簿の管理)

(2) 避難行動要支援者名簿の受け取り等

ア 賛同書の提出

この制度の趣旨をご理解のうえこの活動に取り組むこと、また、避難行動要支援者名簿の秘密保持義務を遵守することに承諾する場合は、賛同書（様式例 P. 44参照）を各区役所総務課・地域総務課に提出してください。

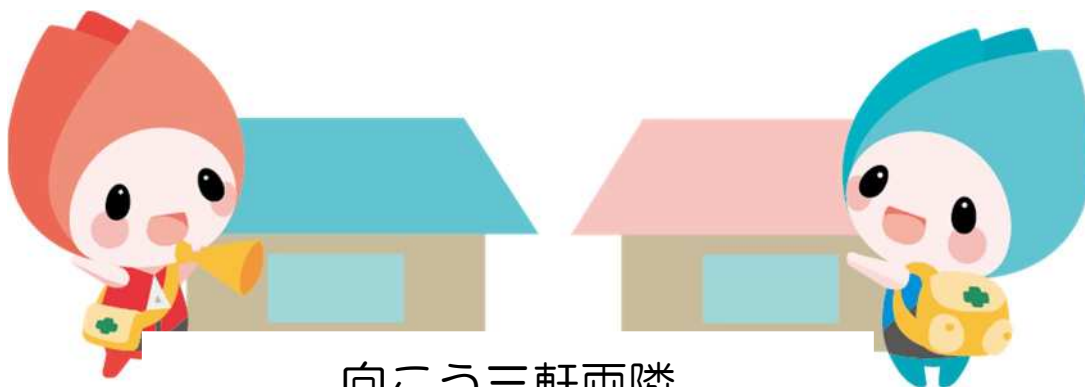
イ 名簿の受け取り

賛同書を提出後、毎年6月頃と12月頃に、各区役所総務課・地域総務課からその地域の避難行動要支援者名簿（同意者名簿）が配付されます。

その名簿を活用して、平常時から避難行動要支援者の支援方法や支援体制を検討することが大切です。

▶ 平常時の名簿の提供先(保管者)

- 市役所の担当部署（区役所、消防局含む）
- 警察署
- 民生委員
- 自治会・町内会、自主防災組織



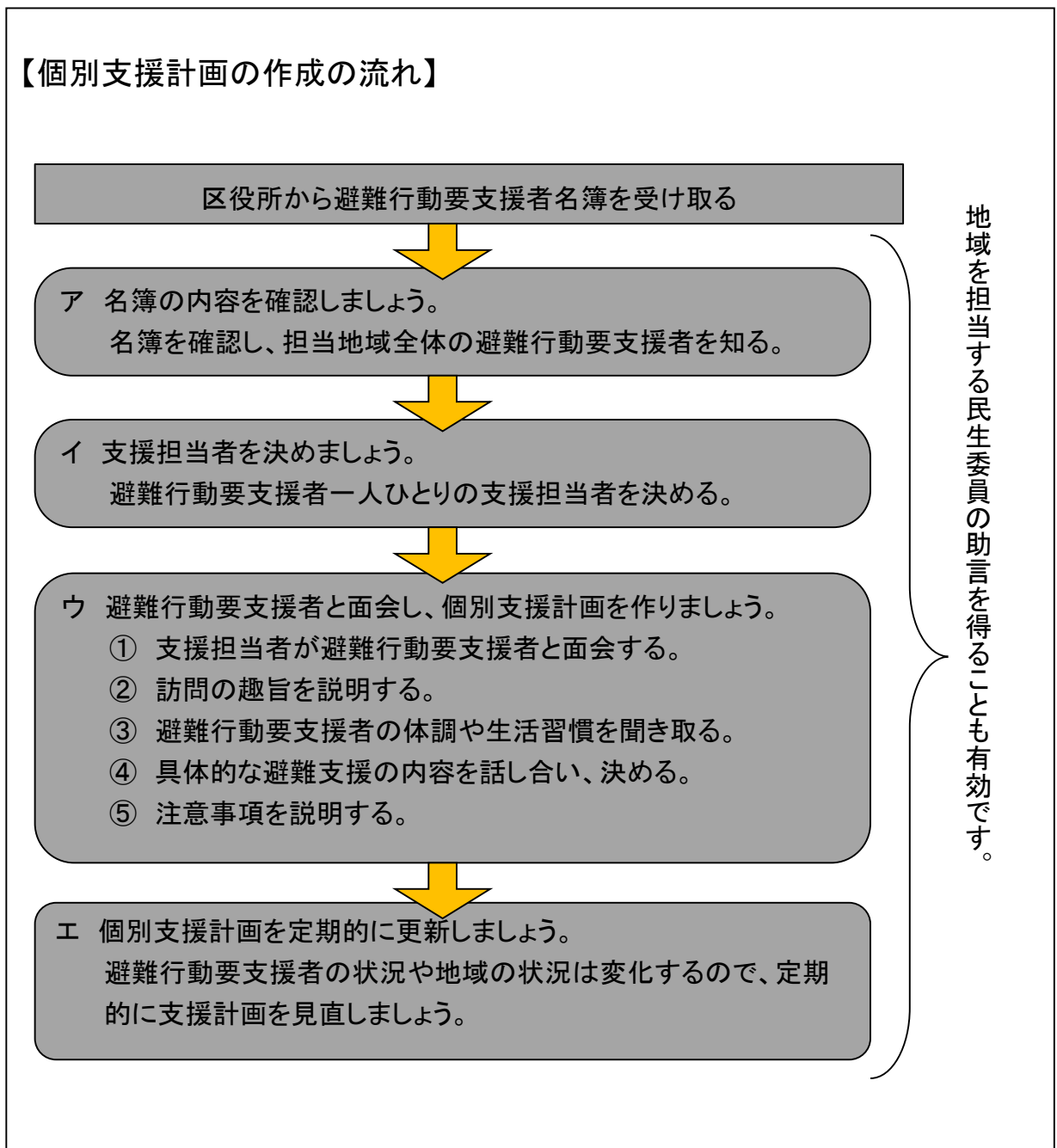
(3) 個別支援計画の作成

災害時に、あらかじめ避難行動要支援者一人ひとりの個別支援計画を作っておくことで、避難支援活動の実効性を高めることにつながります。

地域の実情や特性を踏まえ、避難行動要支援者と支援者が話し合いを行いながら個別支援計画を作成することが大切です。

できることから少しずつ取り組みましょう。

【個別支援計画の作成の流れ】



ア 名簿の内容を確認しましょう。

区役所から避難行動要支援者名簿を受け取ったら、自治会・町内会、自主防災組織の支援を担当する方は、その名簿を確認し、その地域全体の避難行動要支援者の状況を確認しましょう。

その際、地域の支援者が集まり地域全体の状況を把握することで、その次に避難行動要支援者一人ひとりの支援担当を決めるときに、地域の実情や特性を踏まえつつ、特定の人に役割が偏らないことにつながります。

イ 支援担当者を決めましょう。

避難行動要支援者ごとに、支援担当者を決めましょう。

その際は、支援担当者となったとしても、支援を行う法的義務を負うわけではないこと、災害時には自分や家族の安全を確保し、可能な範囲で支援すればよいことを伝えてください。

支援担当者を決めるにあたっては、グループや班で対応するなど、できる限り複数の支援者が相互に補完し合い、特定の支援者に役割が集中しすぎないようにしましょう。

ウ 避難行動要支援者と面会し、個別支援計画を作りましょう。

① 支援担当者が避難行動要支援者と面会する。

安全かつ実効性のある計画を作るには、避難行動要支援者と支援担当者が顔見知りになることが肝心です。支援担当者が決まったら、支援担当者は避難行動要支援者のお宅を訪問して、面会をしましょう。

担当する避難行動要支援者と面識がなく、はじめての面会に不安がある場合には、地域の民生委員が避難行動要支援者と面識があることがありますので、あらかじめ民生委員と相談することも有効です。

何度、訪問しても不在の場合には、お手紙で訪問の件をお知らせし、連絡を待つなどの対応が考えられます。

なお、面会や話し合いに当たっては次のことに配慮してください。



説明にあたっての配慮

- ・ 高齢者や障がい者などにも分かりやすい言葉や表現、説明により一人ひとりに的確に伝わるよう配慮してください。
- ・ 同じ障がいであっても、必要とする情報伝達の方法は異なる場合があります。その方の状態にあった伝達手段によりコミュニケーションをとるよう配慮してください。

② 訪問の趣旨を説明する。

担当する避難行動要支援者の個人名簿やパンフレットを見せながら、避難行動要支援者に訪問の趣旨を説明してください。

➤ **説明例**

- ・ 「あなた（避難行動要支援者）は、避難行動要支援者制度について、平常時から市役所（区役所）があなたの個人情報支援する人に提供することに同意した」こと
- ・ 「それにより、災害時にあなたの避難を支援するため、市役所（区役所）からあなたの所属する自治会・町内会、自主防災組織にあなたの名簿が提供された」こと
- ・ 「そのため、本日は、災害時のあなたの支援方法を話し合うため訪問した」こと。

③ 避難行動要支援者の体調や生活習慣などを聞き取る。

一人ひとりの支援方法を検討するため、避難行動要支援者から本人の心身の容態や日頃の生活習慣や利用している福祉サービスやかかり付けの医療機関などを聞き取り、お互いで情報を共有します。

④ 具体的な避難支援の内容を話し合い、決める。

避難行動要支援者と支援者で話し合い、その方の状態や地域の実情、特性を踏まえながら災害時の具体的な支援方法を決めます。

なお、避難行動要支援者の心身の状態に応じた配慮すべき事項については、P.34～35 を参考にしてください。

➤ **決めておくべき主な事項**

a. 支援方法

情報伝達	訪問による伝達、または電話・メールによる伝達
安否確認	訪問による確認、または電話・メールによる確認
避難誘導	<ul style="list-style-type: none">・ 災害毎の避難先を決める。・ 災害毎の避難経路を決める。・ 可能な範囲で誘導の際の移動手段（搬送方法）を決める。（付き添い、リヤカー、自動車など）

b. 緊急時の連絡先

緊急事態に備えて、避難行動要支援者の親族などの連絡先を共有しておく、いざというとき役立ちます。

c. 避難支援を行うにあたっての留意点

避難行動要支援者の心身状態は様々です。避難支援に当たっては、その方の留意が必要なことについて共有しましょう。

⑤ 注意事項を説明する。

あらかじめ、市役所でも避難行動要支援者に説明していますが、次の留意事項について、支援者からも改めて説明してください。

- ・ **支援者も被災することがあり、災害時に必ず避難支援が行われるわけではないこと**
- ・ **災害時、避難支援中の避難行動要支援者に事故が発生した場合は、支援者に責任は問えないこと**
- ・ **避難行動要支援者自身もできる限り避難する努力をすること。そのために災害時の持出品を準備しておくこと**

エ 個別支援計画を定期的に更新しましょう。

避難行動要支援者の状況や地域の状況は変化するので、支援担当者は定期的に避難行動要支援者と面会し、必要に応じて支援計画を見直しましょう。



ポイント！ 民生委員との連携

民生委員にも平常時から避難行動要支援者名簿を提供しています。民生委員は、避難行動要支援者と面識がある場合もありますので、個別支援計画を作成する際は、その地域の民生委員に助言を得ることも有効です。

(4) 顔の見える関係の構築

ア 連絡網を作りましょう

災害時を想定し、地域の役員や支援担当者が速やかに連絡を取り合えるように連絡網を作りましょう。

災害時には、電話が通じないことも想定されます。携帯電話や電子メール、徒歩による連絡方法など複数の連絡手段を決めておきましょう。

イ 地域の見守り活動や訪問

地域による助け合いを促し、避難支援体制を推進するためには、平常時から住民同士が顔の見える関係をつくることが大切です。

避難行動要支援者名簿は、避難行動要支援者と支援者の関係づくりを進め、災害時の避難支援体制を構築するため、平常時から自治会・町内会、自主防災組織に名簿を提供するものです。

この名簿を活用して、日頃から避難行動要支援者への見守りや声掛け活動を行うことは顔の見える関係づくりに役立ちます。

ウ 地域活動への参加の呼びかけ

また、避難行動要支援者が地域で孤立することを防ぎ、地域に溶け込んでいけるよう、地域での防災訓練のほか、防災活動以外の地域での様々な行事、イベント、催しなどにも参加するよう呼びかけましょう。

(5) 災害時の地域の危険な場所を調べましょう

災害時の被害を最小限に抑えるためには、災害が発生したら、お住いの地域にどのような被害がもたらされるかを知っていることが大切です。

市役所では、地震や津波、洪水、土砂災害などの災害別に地域の被害予測を表し、また、被害が予測される区域や避難場所、避難経路など住民が自主的に避難するために必要な防災情報を分かりやすく地図上に示したハザードマップを配付しています。

災害時に安全かつ速やかに避難ができるよう、日頃から各種ハザードマップを確認しておきましょう。

▶ ハザードマップの種類

- 地区別防災カルテ（小学校区別に各種ハザードマップをまとめた資料）
- 津波
- 洪水
- 浸水
- 土砂災害 など

※ 各種ハザードマップの入手や閲覧については、区役所総務課・地域総務課にお問い合わせください。



(6) 防災訓練や防災活動の研修の実施

ア 防災訓練の実施

地域で防災訓練を実施する際は、訓練の一つとして、避難行動要支援者と支援担当者の参加を呼びかけ、避難行動要支援者の避難支援訓練を行いましょう。

個別支援計画で決めた支援方法が災害時に機能するか点検することが大切です。避難行動要支援者が訓練の企画段階から参画することで実効性のある訓練につながります。

また、避難行動要支援者が訓練に参加することで、その他の参加者が、例えば車イスなどへの対応が経験でき、避難行動要支援者への理解が深まることにつながります。

▶ 訓練に対する助成制度

市役所では、自主防災組織が防災訓練を実施する際に、その費用の一部を助成する制度があります。避難行動要支援者に関する訓練は推奨訓練となっており、助成金が上乘せされます。詳しくは、区役所総務課・地域総務課にご相談ください。

制度名：新潟市自主防災組織助成制度

▶ 訓練の例

避難行動要支援者名簿や個別支援計画を活用した、

- 避難行動要支援者への災害情報の伝達や安否確認の訓練
- 避難行動要支援者への付き添いなどの避難支援やリヤカーを使った搬送の訓練

注意

訓練であっても、平常時には公道でリヤカーに人を乗せないでください。道路交通法違反になります。リヤカーを使った搬送訓練を公道で行う場合は、人形や防災用具で行ってください。



イ 防災活動についての研修を実施しましょう。

① 避難行動要支援者など災害時に配慮が必要な方への研修

高齢者、障がい者などの災害時になんらかの配慮が必要となる方が、避難について考え、災害時に、自らの身を守るための主体的な行動をとることができるよう、研修をすることが適切です。

- 地域との関係づくりが大切なこと
- 家具固定などの室内安全化や備蓄、緊急持出品などの備えをすること
- 防災訓練に積極的に参加すること など

② 支援者への研修

地域の防災力を高めるため、支援者自らの安全を確保しつつ、避難行動要支援者の避難支援に協力してもらえる人材を育成するため、研修や勉強会を実施することが適切です。

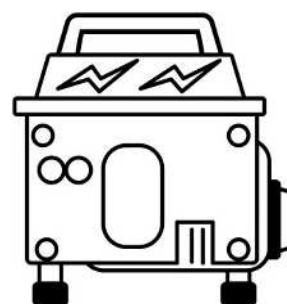
- 避難行動要支援者の状態に応じた関わり方や福祉や保健に関する研修
- この制度の意義や活用について普及・啓発するための研修
- 個人情報情報の漏えいを防止するための研修 など

ウ 資機材を整備しましょう

災害に備えて、地域で災害用資機材を整備しましょう。

市役所では、自主防災組織を結成し、防災訓練を行った場合に、訓練用の資機材を貸し出す制度があります。詳しくは区役所総務課・地域総務課に相談してください。

制度名：新潟市自主防災組織助成制度



(7) 災害情報、避難情報の確認方法など

これまで発生した災害では、行政による避難情報の発表から、住民が避難情報入手し避難行動を完了するまでの一連の過程において問題があったために被災してしまう事例がありました。日頃から災害情報、避難情報の入手について確認しておくことが、災害時の安全の確保と迅速な行動につながります。

ア 市役所の避難情報の発表・伝達方法

市役所では、適切に災害情報や避難情報についてより確実に住民へ避難情報を伝えることができるよう、以下のような複数の配信手段を整備しています。

情報の入手方法等については、区役所総務課・地域総務課にお問い合わせください。

分類	伝達方法
音声による情報伝達	<ul style="list-style-type: none">・防災行政無線固定系・緊急告知FMラジオ・広報車
文字による情報伝達	<ul style="list-style-type: none">・にいがた防災メール・Twitter ・LINE・緊急速報メール・新潟市公式ホームページ・社会福祉施設に対するFAX
その他の手段による情報伝達	<ul style="list-style-type: none">・報道機関への発表（テレビ、ラジオ放送 等）

イ 地域における情報伝達

住民においては、避難情報を「自助」として、自ら積極的に情報を入手する努力が必要です。

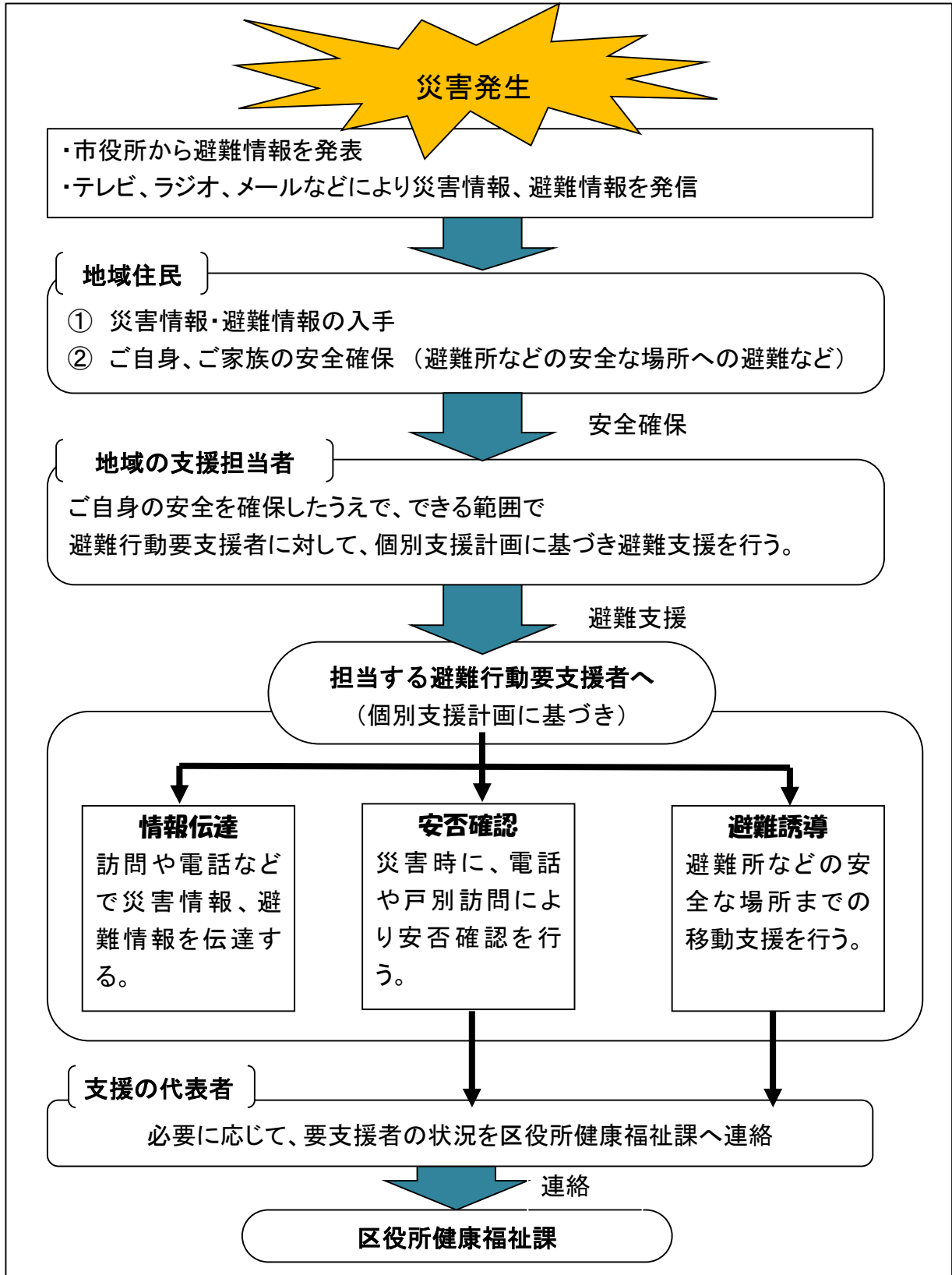
そのためにも、どのような手段により避難情報を受け取ることができるかを平常時から確認しておき、災害発生のおそれがあると感じた時には、積極的に情報を取得する姿勢が求められます。

また、視覚・聴覚などに障がいがあり情報の取得方法が限られている方は、事前にどのような方法で避難情報を受け取ることができるか確認しておくことが大切です。

自治会・町内会等では、避難情報を適切に入手できない方がいる場合に備え、地域内の確実な情報伝達のためのルールを作っておくことも有効です。

4 災害時の地域での避難行動要支援者への支援

▶災害時の活動の流れ



(1) 支援の基本的な考え方

- 支援担当者となった方を含めすべての人が、災害時にはまず自分の身の安全を確保してください。
- 支援担当者となっても、支援を行う法的義務を負うものではありません。支援担当者自身の安全を確保したうえで、担当する避難行動要支援者に対して、危険を冒すような無理な支援は行わず、可能な範囲で避難支援を行ってください。
- 避難支援を行わなかった場合や避難支援中に避難行動要支援者に不慮の事故が発生した場合でも支援担当者がその責任を負うものではありません。

(2) 災害情報・避難情報の確認

市役所では、洪水、暴風、土砂崩れなどの自然災害が発生する可能性が高まり住民の避難が必要と判断した場合に、避難のレベルを3段階に分け避難情報を発令します。併せて、開設する避難所の情報も発表されます。

地震の場合にはその性質上、避難情報は発令されません。テレビのテロップや防災メールで地震や津波の情報を確認してください。

▶ 市役所が発令する避難情報

高齢者等避難(レベル3)

災害が発生するおそれがあり、災害リスクのある区域等の高齢者や障がい者、避難に時間を要する人などが、危険な場所から避難すべき状況において発令します。

発令された場合、高齢者などは危険な場所から避難してください。避難を支援する人は高齢者などの避難行動を支援してください。また、高齢者等以外の人も、必要に応じて、避難の準備や出勤等の外出を控える、自主的に避難するなどの行動をとってください。

避難指示(レベル4)

災害が発生するおそれが高く、災害リスクのある区域等の住民などが、危険な場所から避難すべき状況において、発令します。

発令された場合、危険な場所から「全員」避難してください。

緊急安全確保(レベル5)

災害が発生又は切迫している状況において、発令します。(緊急安全確保は、必ず発令されるものではなく、緊急安全確保の発令を待ってはいけません)

発令された場合、命の危険から身の安全を可能な限り確保するため、自宅の上階や崖から離れた部屋、近隣の少しでも高い建物等に移動するなど、命の危険から逃れるため直ちに安全を確保してください。

ポイント!

災害情報、避難情報をすばやく入手することで、迅速な安全確保、避難支援を行うことができますので日頃から情報入手について準備することが大切です。

防災メールの登録方法など、情報の入手方法については、区役所総務課・地域総務課にご相談ください。

(3) 支援の方法

災害が発生したら、または、災害が発生するおそれがある場合は、支援担当者は、まずご自身やご家族の安全を確保したうえで、平常時に避難行動要支援者と話し合っ
て決めた個別支援計画に基づき、できる範囲で避難支援を行ってください。

ア 情報伝達

担当する避難行動要支援者の個別支援計画に基づき、電話やご自宅に訪問する
などにより、災害情報、避難情報を伝達してください。

イ 安否確認

- ① 担当する避難行動要支援者の個別支援計画に基づき、電話やご自宅に訪問する
などにより、安否を確認してください。
- ② 支援担当者は担当する避難行動要支援者の安否確認の結果を、地域の支援者の
代表者に伝えてください。
- ③ 支援担当者の代表者は、各支援担当者からの安否確認の結果をとりまとめて、
可能であれば区役所健康福祉課に連絡してください。

ウ 避難誘導

- ① 担当する避難行動要支援者の個別支援計画に基づき、できる範囲で避難場所ま
で避難誘導をお願いします。
なお、避難行動要支援者の自宅が大丈夫な場合は、自宅に留まる方が安全な場
合があります。災害ごとに被害予測が異なりますのでハザードマップを確認する
など地域特性を考慮して判断しましょう。
- ② 支援担当者は、避難先に避難した避難行動要支援者がその後の避難生活を健康
に乗り切れるよう、避難先に、体調面や配慮すべき事項などを引き継ぎましょう。
- ③ 支援担当者は担当する避難行動要支援者の支援した内容を代表者に伝えてくだ
さい。
- ④ 可能であれば支援担当者の代表者は、各支援担当者からの避難支援した内容を
とりまとめて、区役所健康福祉課に連絡してください。

(4) 災害別の避難支援のポイント

ア 地震

大地震の直後は、家屋が倒壊する危険があるので、無理な救助は大変危険です。また、一見被害を受けていないように思える建物も、余震によって倒壊するおそれがあります。

危険があると思われる場合は、無理をせず消防や警察に救助を要請してください。

イ 津波

津波は予測を上回る高さやスピードで到達することがあります。東日本大震災のように甚大な被害をもたらすことがあります。

津波警報が発令されたら、ご自身の命を守るため、急いでできるだけ高台や津波避難ビルに逃げてください。そして、津波が引いて安全な状態になってから、できる範囲で避難支援を行ってください。

事前に津波ハザードマップを確認し、津波が押し寄せることが予測される場所を知っておきましょう。

ウ 洪水・土砂崩れ

河川の氾濫による洪水について、市役所では河川の水位や土砂災害の前兆現象などを踏まえて、避難のための時間的な余裕を考慮のうえ避難情報を発令します。

洪水・土砂崩れの避難情報は必ず避難が必要な地区を指定して発令されます。事前に洪水ハザードマップや土砂災害ハザードマップにより、危険な場所を確認しましょう。

洪水、土砂崩れについては、避難情報が発令されてから時間的余裕がある場合がありますが、決して無理をせず、時間の余裕をもって避難支援を行いましょう。

エ 延焼火災

火災は強風によって周囲に広がる可能性があります。そういった場合、消火活動や救助は消防に任せ、まずは安全な場所に避難しましょう。

火災の延焼までに時間の余裕がある場合は、できる範囲で避難行動要支援者に避難支援を行ってください。



(1) 地域による支援体制

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、行政の対応にも限界があります。
過去の大災害でも近隣住民による支援が有効であることが明らかになっています。日頃から行政と地域の皆さまが手を携えながら、支援体制を整備することが大切です。

Q 災害時は、自分のこと、家族のことで手一杯です。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 支援担当者は、どんな責任を負うのですが？

A 支援を行う法的義務を負うものではありません。可能な範囲で避難行動要支援者への支援を行ってください。
なお、避難行動要支援者名簿について、その情報について守秘義務が課せられます。情報が外部に漏れないよう名簿の管理をお願いします。

Q 支援担当者を決められないのですが？

A 個人単位にこだわらず、班などのグループ単位や自治会・町内会、自主防災組織の組織全体で支援することも有効です。

Q うちの自治会では、役員が毎年変わるので、この制度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。
なお、毎年、支援担当者が総入れ替えにならないよう、なるべく交互に交代することをお勧めします。

Q 地域で避難行動要支援者の支援ができなくなった場合はどうしたらいいですか？

A やむを得ず避難行動要支援者の支援ができなくなった場合は、区役所総務課・地域総務課に名簿を返却してください。

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 民生委員は避難行動要支援者と面識がある場合がありますので、担当の民生委員と相談しながら進めることも有効です。あらかじめお手紙を出しておくことも一つの方法です。

(2) 名簿の取り扱い

Q 避難行動要支援者名簿は、すべての自治会・町内会、自主防災組織に配られるのですか？

A いいえ。避難行動要支援者制度の趣旨に賛同のうえ、この制度に取り組むことを決め、かつ名簿情報についての秘密保持義務を遵守することについての賛同書を区役所に提出した地域にのみ名簿が配付されます。

Q 名簿の管理者は、自治会・町内会、自主防災組織の代表者でなければいけませんか？

A いいえ。代表者でなくても構いません。支援を行う方が名簿を管理してください。

なお、名簿の適正な管理のため、支援者の中から名簿を管理する責任者を決めておくことをお勧めします。

Q 名簿の保管場所はどこにすればよいですか？

A 災害時に安全にすぐに取り出せる場所で、外部の人が簡単に、その名簿を取り出せないようなところに保管してください。



Q 名簿の個人情報を管理しきれぬか不安です。

A 秘匿性の高い情報が含まれますが、次のことに留意いただければ基本的に大丈夫です。

- 名簿をなくさないようにする。また、外部の人が簡単に持ち出さないような場所に保管する。
- 名簿は支援者以外の人には見せない。また、名簿の情報は支援者以外の人には話さない。
- 名簿を支援者以外の人に見せる場合は、その名簿は回収する。また、その人にこの名簿の情報は他に漏らさないよう話をする。

Q 名簿情報を紛失、漏えいなどが発生した場合、どのような罰則がありますか？

A 災害対策基本法では、守秘義務違反に対する罰則はありませんが、故意に名簿情報の漏えいを行った場合などは、避難行動要支援者本人から損害賠償請求をされる可能性があります。

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、取り扱いには十分留意してください。

Q この名簿は、避難行動要支援者の支援の取り組み以外の目的以外に使用してはならないとなっていますが、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は、災害時の支援体制を構築するため、日頃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。

避難行動要支援者と支援者の関係づくりを目的の一つとして、この名簿を活用して平常時の見守り活動を行うのであれば、この名簿を活用することはできます。

Q 名簿に登載されていない人で、災害時に自力で避難できない人がいます。そのような方にはどう対応したらよいですか。

A 過去に何らかの理由で名簿の登載を拒否、または不要と判断された可能性があります。避難行動要支援者の要件に該当する方であれば、本人の意思により区役所健康福祉課でいつでも手続きすることができます。

市役所としても定期的に制度の周知を図っていきますが、近所にそういった方がいる場合は、地域の方からも制度の紹介をお願いします。

Q 全体名簿にしか載っていない方の支援はどうなりますか？

A 平常時における名簿提供について同意を得られなかった方を含む避難行動要支援者の要件に該当する人すべてを登載している名簿（全体名簿）については、平常時は市役所で保管し、災害が発生したときは、その名簿を警察や自衛隊、障がい者団体などの支援者に提供します。提供を受けた支援者は、この名簿を活用して救助、救援を行います。

(3) 災害時の支援

Q 避難支援などを実施する際に、支援者などへの補償制度はありますか？

A 市役所では、市民を被保険者とするボランティア活動保険に加入しています。活動中に不慮の事故があった場合は、その保険により被害が補償されます。
（ただし、事故の原因が直接天災に起因する場合は補償の対象にはなりません。）

Q 重度の障がい者など、専門的な支援が必要な方にはどのように対応したらいいでしょうか？

A 市役所では、日頃から避難行動要支援者に対して、機器や医療機関等との緊急連絡方法について必要な準備をすることを促しています。

支援担当者は、避難行動要支援者やその家族とよく話し合い、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。

区役所健康福祉課、地域保健福祉センターでも、特殊な支援の方法について相談に応じることがありますので、お声かけください。

Q 避難行動要支援者はどこに避難すればよいですか？

A 原則として、自宅に被害がない場合、自宅に留まる方が安全な場合があります。

自宅に留まることが困難な場合は、まずはお近くの指定緊急避難場所や指定避難所に避難します。

避難所では、避難行動要支援者のような配慮が必要な方の避難生活に配慮して、可能な限り、福祉避難室を開設するようにしています。それでも長期の避難生活が困難な方には、福祉事業者の協力を得て福祉避難所を開設します。なお、福祉避難所は人的・物的準備により開設までに時間がかかります。

Q 避難所へ避難支援をした場合は、誰に避難行動要支援者の情報を伝えれば良いですか？

A 避難行動要支援者を避難所まで移送したときは、避難所にいる避難所指名職員などの避難所運営者に配慮すべき事項を引き継いでください。

Q 訪問した際に車搬送を希望された方に対する対応についてどうしたらよいですか？

A 車搬送については、寝たきりなど車以外では移動できない方であることが原則と考えています。できる範囲で避難所までの付き添いをお願いします。

(4) その他

Q 避難行動要支援者避難支援制度は、これまでの災害時要援護者制度と何が違うのですか？

A 平成 25 年に、この制度の取り組みが法律により位置づけられました。
しかし、これまでの災害時要援護者制度とは、地域の支援担当者に対しては、制度の運用面で大きな変更点はありません。これまでどおりの活動と実質的に同じです。

Q この制度を行うにあたって、補助金は支給されますか？

A 自主防災組織が防災訓練と併せて、避難行動要支援者の避難訓練を行う場合に、訓練に係る費用の一部を助成する制度があります。詳しくは区役所総務課・地域総務課にお問い合わせください。



1 制度名称の変更（平成 29 年 4 月）について

平成 16 年 7 月、記録的な大雨で河川が氾濫し、高齢者を中心に犠牲者が出た新潟・福島豪雨を教訓に、新潟市では国のガイドラインに基づき平成 17 年度から災害時要援護者制度を開始しました。この時点でのこの制度の位置づけとしては、市町村の努力義務として取り組む任意制度でした。

平成 23 年の東日本大震災の教訓を受け、国では平成 25 年に災害対策基本法を改正しました。この改正により、市町村に対して、避難行動要支援者の把握及び名簿の作成、並びに名簿を地域の支援者などへ配付することが法律により義務付けられました。

併せて、制度名を災害時要援護者支援制度から避難行動要支援者支援制度に変更しました。

しかし、制度の運用面ではこれまで新潟市で行ってきた取り組みと実質的に変わるものではありません。国による制度名の名称変更に伴って、新潟市でも国が示している制度名、用語を統一して使用していきます。

▶ 変更点

項目	災害時要援護者支援制度	避難行動要支援者支援制度
避難行動要支援者（災害時要援護者）名簿の作成	市町村の努力義務	市町村の法定義務（災害対策基本法）
要支援者（要援護者）本人の同意を得て、平常時から、その方の本人情報（同意者名簿）を避難支援等関係者に提供すること	市町村の努力義務	市町村の法定義務（災害対策基本法）
要支援者（要援護者）本人の同意に関わらず、市町村が災害時に要支援者（要援護者）全員の名簿（全体名簿）を避難支援等関係者に提供すること	不可	可能
名簿の情報を受けた者に対する名簿情報の守秘義務	新潟市個人情報保護条例により守秘義務が課せられる。	災害対策基本法により守秘義務が課せられる。

2 用語の説明

- 要配慮者

災害時に限定せず、一般に配慮を要する者を意味し、具体的には、高齢者、障がい者、難病患者、妊産婦、乳幼児、外国人、その他の配慮を要する方をいいます。

- 避難行動要支援者

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り、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人

- 支援者

地域の共助として活動する自治会・町内会、自主防災組織のほか、警察署など、避難行動要支援者の避難支援を行う者のこと

- 避難支援等関係者

上記支援者に民生委員を加えた方々です。民生委員は平常時に、避難行動要支援者に戸別訪問し、制度の説明や同意書の回収などを行います。

- 避難行動要支援者名簿

避難行動要支援者に対する避難支援などが円滑に行われるための基礎資料として、新潟市が福祉情報などから市内の避難行動要支援者の情報を抽出し、とりまとめた名簿。名簿には全体名簿と同意者名簿があります。

- 全体名簿

障がい者、要介護者などの避難行動要支援者の要件に該当する全員を登載している名簿です。

平常時は市役所（区役所や消防署も含まれます。）で保管をし、災害時には避難行動要支援者の救助・救援、避難支援のため、警察、障がい者団体などに提供します。

- 同意者名簿

全体名簿に掲載されている避難行動要支援者のうち、避難支援の体制を整備するため、平常時から避難行動要支援者の情報を自治会・町内会、自主防災組織の地域や警察、民生委員などの支援者に提供することに同意した方のみを掲載している名簿

この名簿情報については守秘義務が課せられます。

- 高齢者等避難(レベル3)

災害が発生するおそれがあり、災害リスクのある区域等の高齢者や障がい者、避難に時間を要する人などが、危険な場所から避難すべき状況において発令します。

発令された場合、高齢者などは危険な場所から避難してください。避難を支援する人は高齢者などの避難行動を支援してください。また、高齢者等以外の人も、必要に応じて、避難の準備や出勤等の外出を控える、自主的に避難するなどの行動をとってください。

- 避難指示(レベル4)

災害が発生するおそれが高く、災害リスクのある区域等の住民などが、危険な場所から避難すべき状況において、発令します。

発令された場合、危険な場所から「全員」避難してください。

- 緊急安全確保(レベル5)

災害が発生又は切迫している状況において、発令します。(緊急安全確保は、必ず発令されるものではなく、緊急安全確保の発令を待ってはいけません)

発令された場合、命の危険から身の安全を可能な限り確保するため、自宅の上階や崖から離れた部屋、近隣の少しでも高い建物等に移動するなど、命の危険から逃れるため直ちに安全を確保してください。



避難情報に注意しよう !!

3 避難行動要支援者の特徴と災害時のニーズ

区 分		特 徴	災害時のニーズ
高 齢 者	ひとり暮らし 高齢者等	○ 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。	○ 災害時には、迅速な情報伝達と避難誘導、安否確認および状況把握等が必要となる。
	(寝たきり) 要介護高齢者	○ 食事、排泄、衣類の着脱、入浴など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。	○ 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。
	認知症高齢者	○ 記憶が抜け落ちたり、幻覚が現れたり、徘徊するなど、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。	○ 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。
身 体 障 が い 者	視覚障がい者	○ 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などがわからない場合が多い。	○ 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	○ 音声による避難・誘導の指示が認識できない。補聴器を使用する人もいるが、コミュニケーション手段としては、手話、筆記等である。	○ 補聴器の使用や、手話、文字、絵画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	○ 自分の状況等を伝える際の音声による会話が困難	○ 災害時には、手話、筆記等によって状況を把握することが必要
	肢体不自由者	○ 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。	○ 災害時には、歩行の補助や、車椅子等の補助器具が必要となる。
	内部障がい者	○ ほとんどの人が自力で歩行でき、一般の人と変わりなく見えることが多いが、補助器具や薬の投与、通院による治療(透析等)が必要である。	○ 避難所に酸素ボンベが持ち込めないなどの問題がある。 ○ 継続治療ができなくなる場合がある。 ○ 透析治療のために集団移動措置をとる際は、ヘリ、車、船などの移動手段の手配が必要となる。

区 分	特 徴	災害時のニーズ
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。 ○ 施設・作業所等に通所している割合が、他の障がい者より高い。 	<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、生活行動を支援するなどが必要となる。 ○ 被災前の生活に早く戻すことが必要となる。
精神障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ○ 多くの方は自分で判断し、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。 	<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ことが必要となる。 ○ 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"> ○ 年齢が低いほど、養護が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 緊急事態時は、避難に適切な誘導が必要である。 ○ 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、保育所等への緊急入所等が必要である。
妊産婦	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自力で移動できる人が多いが、素早い避難行動は困難な場合が多い。 	<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、避難行動のため、場合によっては車椅子等を用意したり、車などの移動手段が必要となる。
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も多く、特に災害時の用語などが理解できないことが多い。 	<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。

4 避難行動要支援者との面会の対応例

〇〇町第1班の山田班長が支援者となり、班内の避難行動要支援者名簿に載っている鈴木太郎さん宅を訪問した場合

支援担当者(班長)	『こんにちは。私は、〇〇町第1班の班長をしている山田です。 鈴木太郎さんでいらっしゃいますか？ 今、お時間よろしいですか？』
避難行動要支援者	「はい、何ですか？」
支援担当者(班長)	『鈴木さんは避難行動要支援者名簿に登載されておりますが、災害時に私たちがスムーズに鈴木さんの避難支援ができるように、お会いして状況を確認するためにお邪魔いたしました。』
避難行動要支援者	「ああそういえば、9月に民生委員の方が名簿登載の説明に来てくれたので、名簿への登載の手続きをしました。」
支援担当者(班長)	『鈴木さんは避難所に避難する際に心配なことはありませんか。』
避難行動要支援者	「足が悪くて杖がないと歩けないんだよ。特に日中は私ひとりで、心配だ。」
支援者担当(班長)	『それでは避難する際に、誰か付き添って一緒に避難する方がよいですね。夜、ご家族はいらっしゃるんですよね。』
避難行動要支援者	「たいていは午後7時から朝の7時までと土日は家にいるね。でも外出しているときもあるから、いつもいるわけではないね。」

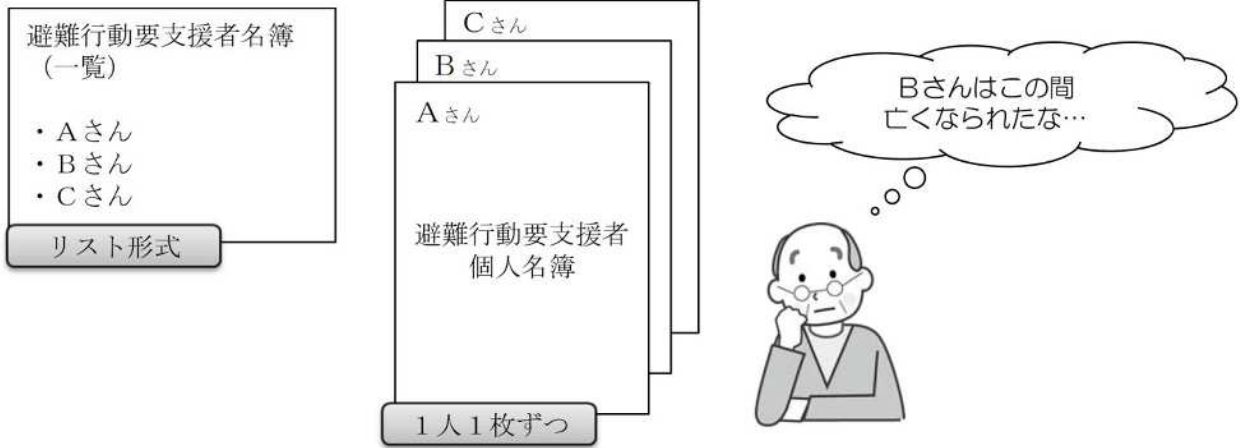
支援担当者(班長)	<p>『うちの自治会では同じ班の住人が支援することと決めております。災害時には、近所の方が様子を見に来ますので、ご家族の方が居ないときには一緒に避難するということによろしいですね。』</p> <p>『災害だからどんな状態になるか分からないので、必ず助けに来れるわけではないですよ。』</p>
避難行動要支援者	<p>「わかったよ。よろしくお願いします。家族が居るときは家族と避難するよ。」</p>
支援担当者(班長)	<p>『ところで、最寄りの避難所は〇〇小学校ですが、避難なさるときはこちらでよろしいでしょうか。』</p>
避難行動要支援者	<p>「そうですね。万が一のときは、〇〇小学校に避難すると家族とも話し合っておくよ。」</p>
支援担当者(班長)	<p>『鈴木さんをご承知と思いますが、災害時には、支援するご近所の方も被害を受けて、鈴木さんのところに駆けつけられないことも十分考えられます。避難所の場所を確認したり、夜災害が起こってもあわてないように懐中電灯を用意したり、できる範囲で日ごろからの備えをお願いしたいと思います。』</p> <p>また、災害が起こったときには、なんといっても、近所の支援する方と顔見知りであることが重要です。いざというときに、助け合えるように、日頃から隣近所の方々とよい関係を築いていってください。</p> <p>それではこれで失礼いたします。また、年に1回くらいは確認に参ります。』</p>
避難行動要支援者	<p>「今日はわざわざありがとうございました。」</p> <p>⇒ 以上の打ち合わせ内容は、個別支援計画に記入してください。</p>

5 避難行動要支援者名簿の取り扱いの各種フローチャート

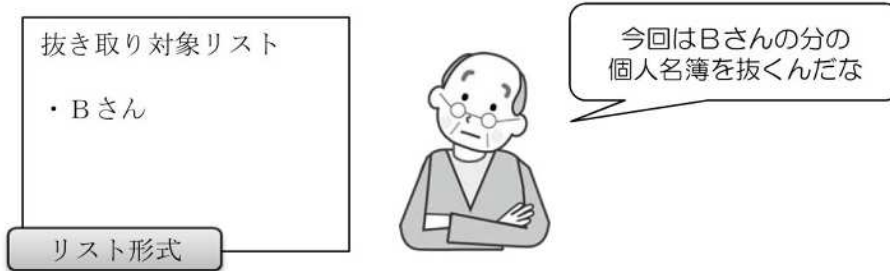
避難行動要支援者名簿差し替えイメージ (1)

【ケース①】抜き取る場合

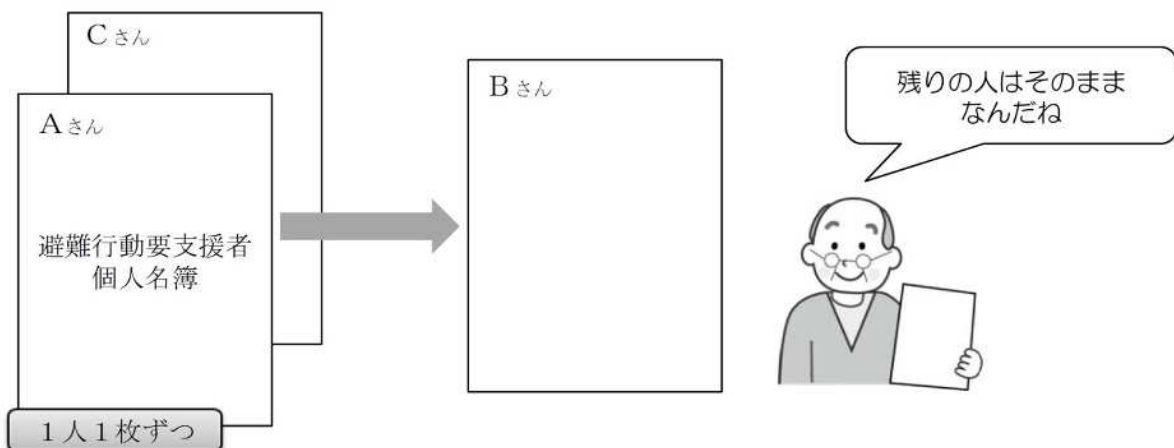
①まず最初に、以下の2種類を御用意下さい(各自治会・町内会様で保管されています)。



②今回届いた「避難行動要支援者抜き取り対象リスト」を見て抜く対象の方を確認します。



③個人名簿から抜き取り対象者であるBさんの分を抜きます。



<次のページに続きます>

④「避難行動要支援者名簿（一覧）」を今回届いた新しいものに差し替えます。

避難行動要支援者名簿
（一覧）

- ・ Aさん
- ・ Bさん
- ・ Cさん

旧

一覧名簿を最新の状態にする必要があるんだね



差し替え

避難行動要支援者名簿
（一覧）

- ・ Aさん
- ・ Cさん

新

リスト形式

Cさん

Aさん

避難行動要支援者
個人名簿

1人1枚ずつ

今後はこれらの書類を
避難行動要支援者支援に
お役立て下さい。

⑤不要になった書類はシュレッダーで処分していただくか、区役所（総務課・地域総務課または健康福祉課）、出張所、連絡所に御返却下さい。

避難行動要支援者名簿
（一覧）

- ・ Aさん
- ・ Bさん
- ・ Cさん

旧

Bさん

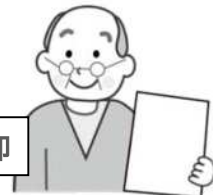
避難行動要支援者
個人名簿

個人情報だから
取扱いに気をつけないと
いけないんだな…

シュレッダーで処分

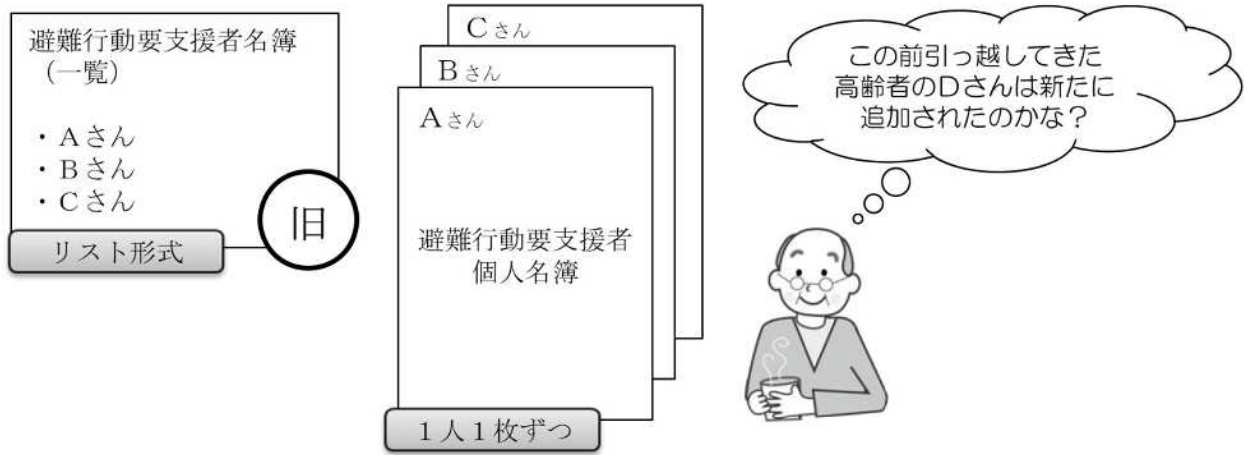
または

区役所（総務課・地域総務課または健康福祉課）・出張所・連絡所に返却



※郵送は御遠慮下さい

①まず最初に、以下の2種類を御用意下さい(各自治会・町内会様で保管されています)。

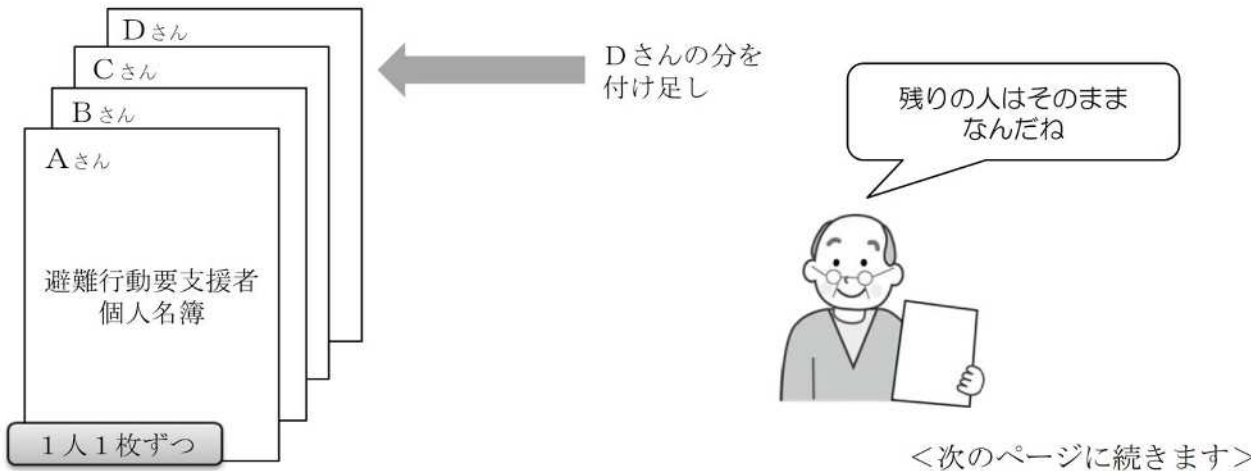


②新たに届いた「避難行動要支援者個人名簿」を見て、新規追加の方が差し替えの方が確認します。

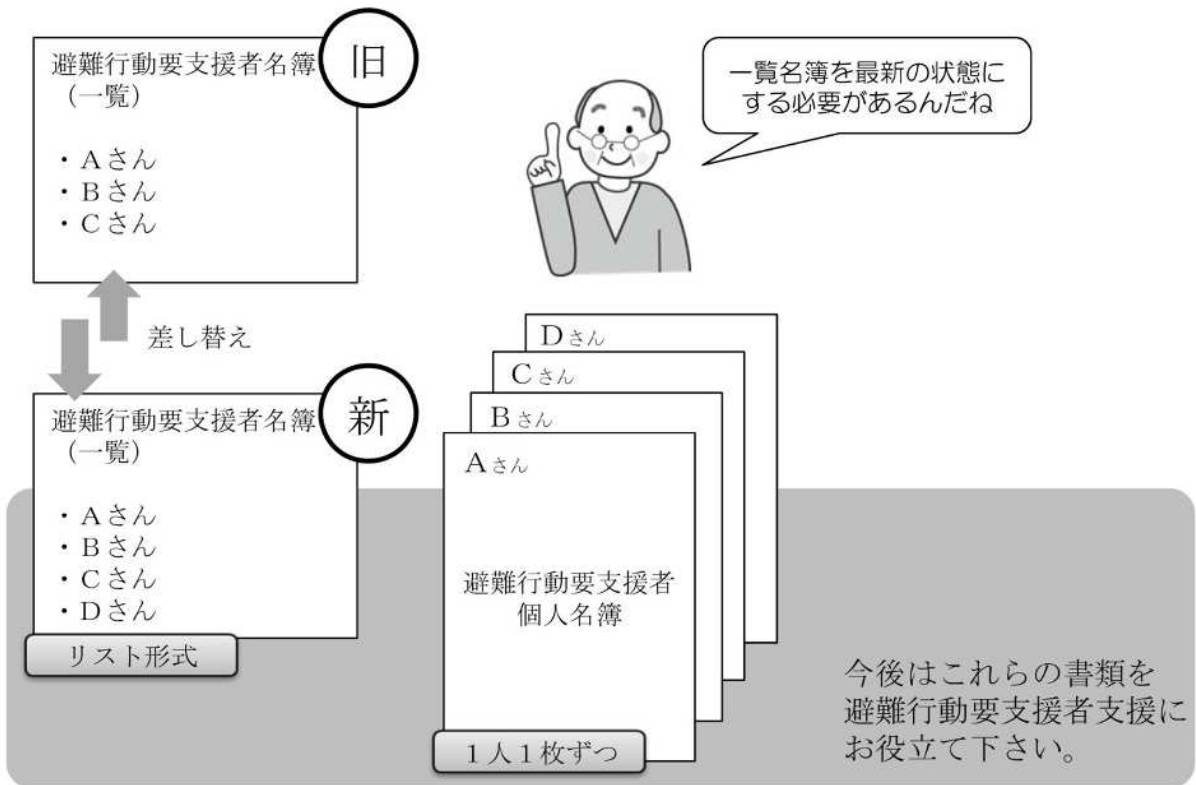
※差し替えのときは
「差替」と書いてあります。
その場合は【ケース③】を御参照下さい。



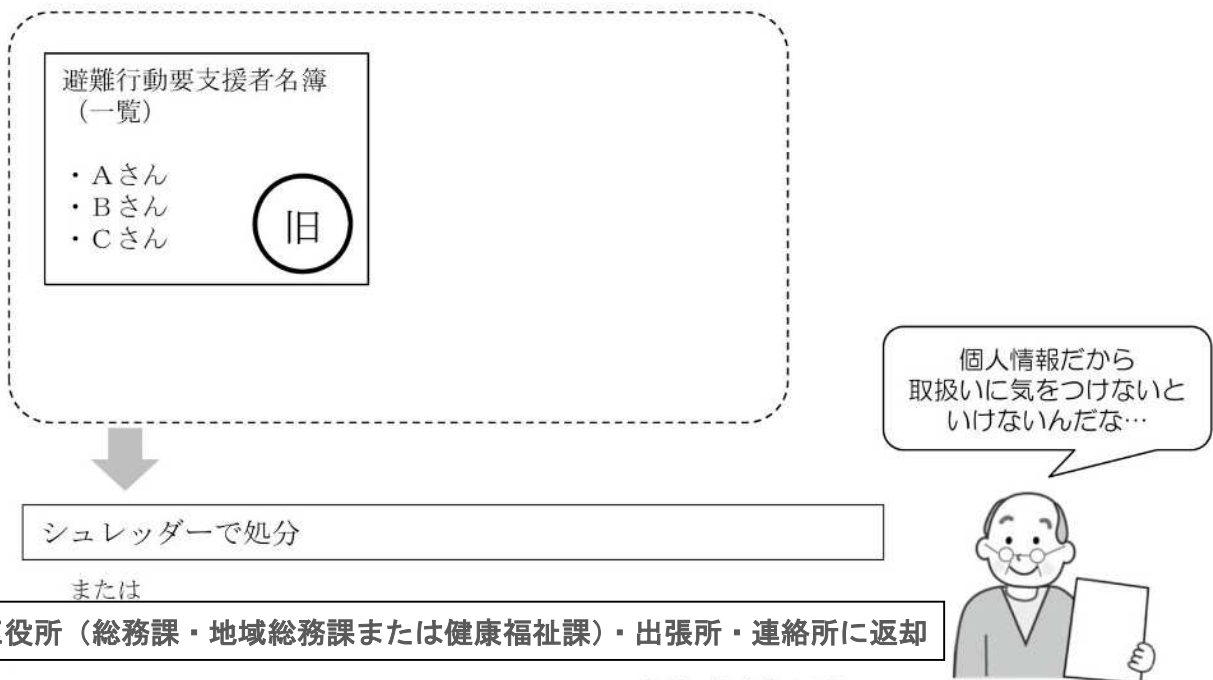
③新たに届いたDさんの個人名簿を、従来から保管していた個人名簿に付け足します。



④「避難行動要支援者名簿（一覧）」を今回届いた新しいものに差し替えます。

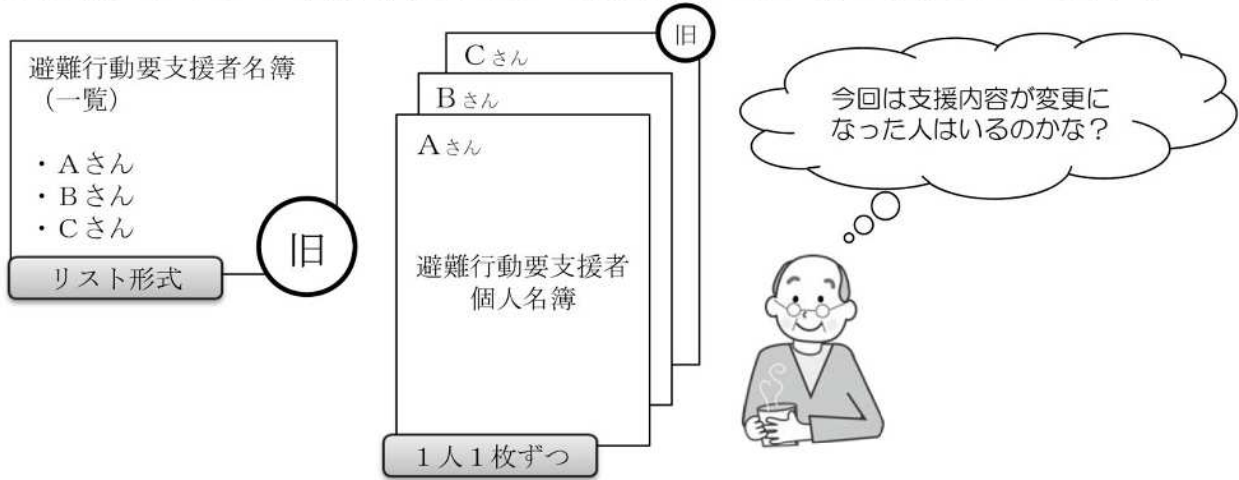


⑤不要になった書類はシュレッダーで処分していただくか、区役所（総務課・地域総務課または健康福祉課）、出張所、連絡所に御返却下さい。



※郵送は御遠慮ください

①まず最初に、以下の2種類を御用意下さい(各自治会・町内会様で保管されています)。

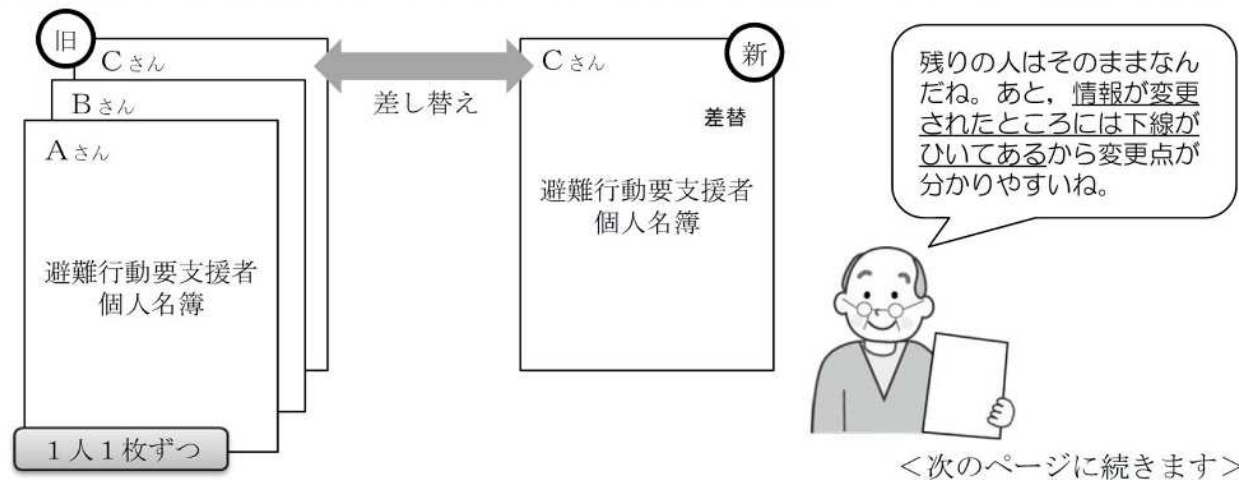


②新たに届いた「避難行動要支援者個人名簿」を見て、差し替えの方が新規の方を確認します。

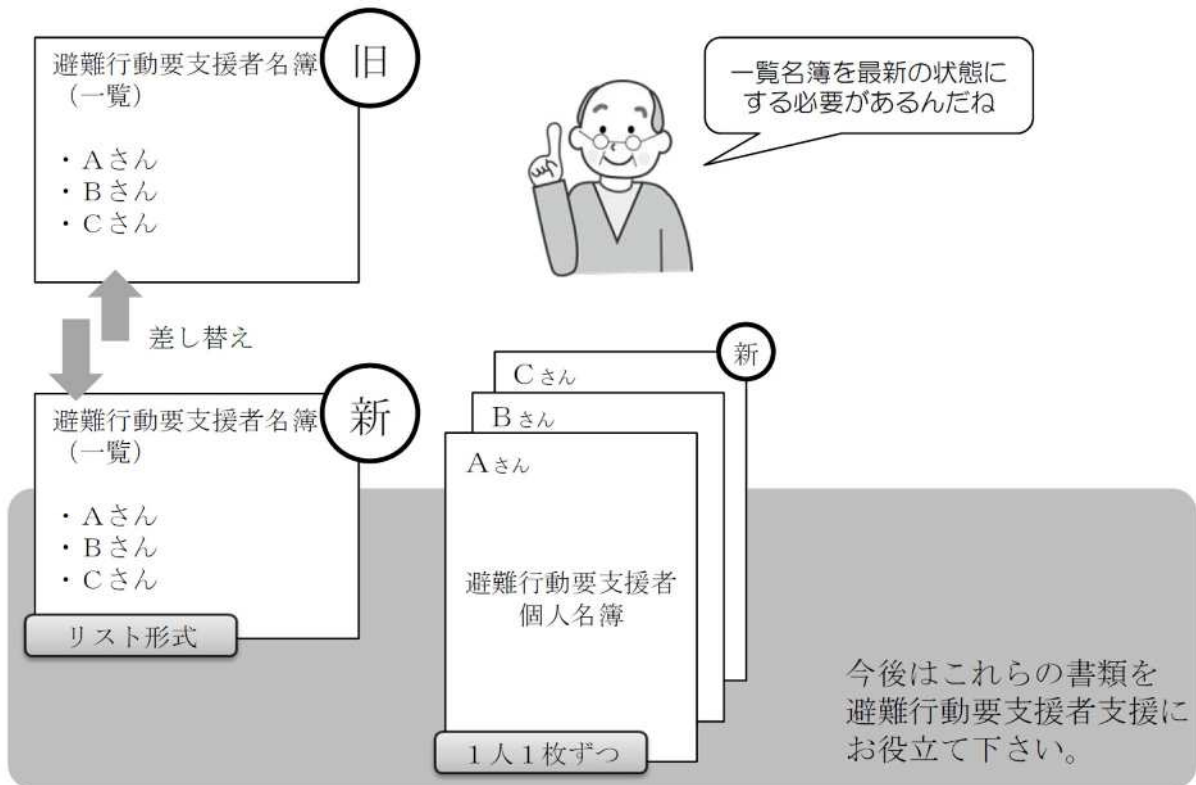
※支援の内容や登録された情報が変更になった際に差し替えることになります。



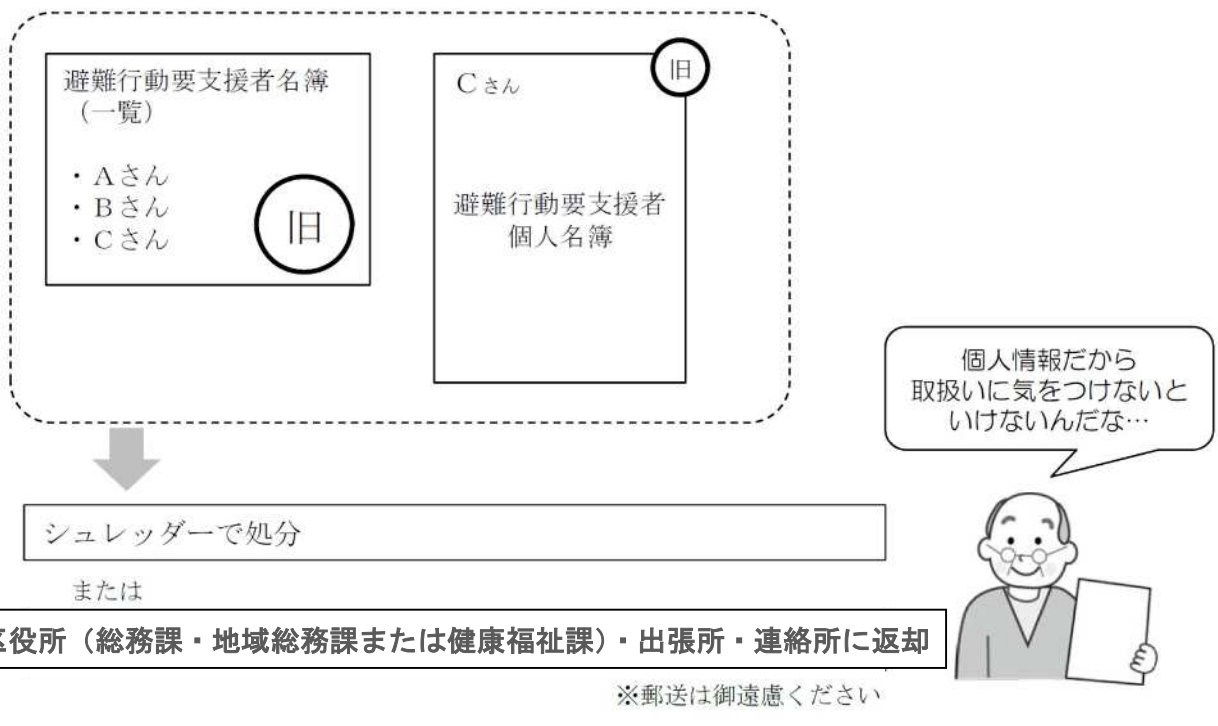
③新たに届いたCさんの個人名簿を、従来から保管していたCさんの個人名簿と差し替えます。



④「避難行動要支援者名簿（一覧）」を今回届いた新しいものに差し替えます。



⑤不要になった書類はシュレッダーで処分していただくか、区役所（総務課・地域総務課または健康福祉課）、出張所、連絡所に御返却下さい。



6 名簿や各種様式の記載例

避難支援活動及び避難行動要支援者名簿情報の取り扱いに係る賛同書

別記様式第4号（第9条関係）

避難支援活動及び避難行動要支援者名簿情報の取り扱いに係る 賛同書

令和〇〇年△△月□□日

（宛先）新潟市長

（賛同団体）

名 称 にいがた町自治会

代表者 万代 三郎 ① ②

本団体は、災害対策基本法の規定に基づく新潟市地域防災計画及び新潟市避難行動要支援者避難支援計画の趣旨に賛同し、新潟市から提供される、本団体が活動する地域における避難行動要支援者名簿（以下、「名簿」という。）に登載された避難行動要支援者に対し、本団体の支援者が自らの安全を確保したうえで、可能な範囲で避難の支援、安否の確認その他の避難支援活動に努めます。

また、名簿の取り扱いについて次の事項を遵守します。

- 1 災害対策基本法に定める名簿情報に関する秘密保持義務を遵守し、名簿から知り得た秘密を将来にわたって漏らさない。
- 2 紛失等を防止するため、名簿を適正に管理する。
- 3 名簿は避難支援活動以外の目的で使用しない。
- 4 第三者へ名簿を提供しない（災害発生時において避難支援活動に必要な範囲内で提供する場合を除く）。

災害情報等連絡先

代表連絡先	氏 名	万代 三郎	電話番号	025-XXX-XXXX
	住 所	中央区〇〇町4-2-1	FAX番号	025-XXX-XXXX
	メールアドレス	なし	携帯電話番号	090-XXXX-XXXX
代表連絡先に	氏 名	山田 米子	電話番号	025-XXX-XXXX
連絡できない	住 所	中央区〇〇町4-2-5	FAX番号	025-XXX-XXXX
場合の連絡先	メールアドレス	XXX@ZZZ.JP	携帯電話番号	なし

令和〇〇年△△月〇〇日

組織名	△△自主防災組織
自治会名	□□自治会

氏名	性別	住所	緊急連絡先 本人との関係 電話番号	自宅電話番号 携帯電話番号 FAX番号
生年月日 ホウサイ タロウ 防災 太郎	男 該当事由	中央区学校町通1番町602-1	ホウサイ ハナコ 防災 花子 家族	025-000-0000 090-0000-0000 025-000-0000
昭和〇年〇月〇日	障がい者			
ニイガタ マチコ 新潟 町子	女	中央区〇〇	マツハマ キタオ 松浜 北男 親戚	025-000-0000 090-0000-0000 025-000-0000
昭和〇年〇月〇日	高齢者世帯			
マキ オワオ 巻 岩男	男	中央区△△	ニシカワ アジコ 西川 味子 知人	025-000-0000 090-0000-0000 025-000-0000
平成〇年〇月〇日	障がい者			
サカイ ミナミ 坂井 南	男	中央区××	クロサキ マメ 黒崎 マメ ヘルパー	025-000-0000 090-0000-0000 025-000-0000
昭和〇年〇月〇日	障がい者			

避難行動要支援者個人名簿（表面）

避難行動要支援者個人名簿
（自治会、町内会、自主防災組織用）

令和〇〇年〇月〇日

取り扱い注意 この名簿は、避難行動要支援者の避難支援に活用するため、本人から同意を得て作成しています。適正に管理のうえ、支援方法等の検討にご活用ください。

基本情報

フリガナ	ボウサイ タロウ	性別	自宅電話	025-XXX-XXXX
氏名	防災 太郎	男	携帯電話	090-XXX-XXXX
			自宅FAX	025-XXX-XXXX
生年月日	昭和10年10月10日	自治会名	にいがた自治会	
住所	〒951-8550 新潟市中央区学校町通1番町602 番地1	民生児童 委員名	中央 民夫	
		支援を必要とする事由	障がい者	
特記事項	寝たきりで動けないので、搬送用具を使うなどして避難所へ連れて行ってほしい。			

緊急連絡先

ご本人が緊急連絡先情報の外部提供に非同意の場合は、この欄は空欄になります。

フリガナ	ボウサイ	氏名	防災 一郎	家族
連絡先 電話番号	優先順位1	025-***-****		
	優先順位2	090-****-****		
	優先順位3			

※ 裏面があります。

避難行動要支援者個人名簿（裏面）

個別避難支援計画(支援に必要なメモなど、支援担当者が記載)

●支援者

組織名	支援担当者の決め方
新潟自主防災会	A.班(組)などでの見守り方式 B.支援担当者指名方式 C.その他
(補足:Aは班名, Bは担当者氏名, Cは内容)	

地域の支援体制や支援担当者をご本人(要支援者)で話し合っ
て決めた支援方法などをこのページに記載してください。

●支援方法など

1. 安否確認を行う。(自宅または避難先)
 - 避難先(地震:)
 - (大雨洪水: 同上 対象外)
 - (津波: 同上 対象外)
 - (その他:)
2. 避難する場合の避難支援の方法(選択肢に○をつける)
 - ア. 避難勧告などの情報を伝える。(要支援者が自力で避難する。)
 - イ. 避難先まで支援担当者が付き添う。
 - ウ. その他()
3. その他事項

問い合わせ等連絡先

〇〇区総務課

電話 025-223-1000

7 関係法令

災害対策基本法（抜粋）

第三節 避難行動要支援者名簿及び個別避難計画の作成等

（避難行動要支援者名簿の作成）

第四十九条の十 市町村長は、当該市町村に居住する要配慮者のうち、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つて、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もの（以下「避難行動要支援者」という。）の把握に努めるとともに、地域防災計画の定めるところにより、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（以下「避難支援等」という。）を実施するための基礎とする名簿（以下この条及び次条第一項において「避難行動要支援者名簿」という。）を作成しておかなければならない。

2 避難行動要支援者名簿には、避難行動要支援者に関する次に掲げる事項を記載し、又は記録するものとする。

- 一 氏名
- 二 生年月日
- 三 性別
- 四 住所又は居所
- 五 電話番号その他の連絡先
- 六 避難支援等を必要とする事由
- 七 前各号に掲げるもののほか、避難支援等の実施に関し市町村長が必要と認める事項

3 市町村長は、第一項の規定による避難行動要支援者名簿の作成に必要な限度で、その保有する要配慮者の氏名その他の要配慮者に関する情報を、その保有に当たつて特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。

4 市町村長は、第一項の規定による避難行動要支援者名簿の作成のため必要があると認めるときは、関係都道府県知事その他の者に対して、要配慮者に関する情報の提供を求めることができる。

（名簿情報の利用及び提供）

第四十九条の十一 市町村長は、避難支援等の実施に必要な限度で、前条第一項の規定により作成した避難行動要支援者名簿に記載し、又は記録された情報（以下「名簿情報」という。）を、その保有に当たつて特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。

8 市役所担当部署の連絡先

区役所	健康福祉課	総務課・地域総務課
	名簿登載, 内容の修正, 安否確認の報告など	個別避難支援計画の作成, 避難訓練など
北 区役所	電話 025-387-1310 FAX 025-387-1020	電話 025-387-1115 FAX 025-387-1020
東 区役所	電話 025-250-2380 FAX 025-273-0177	電話 025-250-2720 FAX 025-273-0176
中央 区役所	電話 025-223-7252 FAX 025-223-7151	電話 025-223-7064 FAX 025-224-1520
江南 区役所	電話 025-382-4383 FAX 025-381-1203	電話 025-382-4526 FAX 025-381-7090
秋葉 区役所	電話 0250-25-5665 FAX 0250-22-8250	電話 0250-25-5470 FAX 0250-22-0228
南 区役所	電話 025-372-6303 FAX 025-372-4033	電話 025-372-6431 FAX 025-373-3933
西 区役所	電話 025-264-7315 FAX 025-269-1670	電話 025-264-7120 FAX 025-269-1650
西蒲 区役所	電話 0256-72-8345 FAX 0256-72-3133	電話 0256-72-8143 FAX 0256-72-6022

