

お問い合わせ先

札幌市保健福祉局総務部地域福祉・生活支援課  
〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目  
札幌市役所本庁舎3階 ☎011-211-2932

中央区	保健福祉課	☎011-205-3301
北区	保健福祉課	☎011-757-2470
東区	保健福祉課	☎011-741-2459
白石区	保健福祉課	☎011-861-2443
厚別区	保健福祉課	☎011-895-2471
豊平区	保健福祉課	☎011-822-2451
清田区	保健福祉課	☎011-889-2034
南区	保健福祉課	☎011-582-4734
西区	保健福祉課	☎011-641-6942
手稲区	保健福祉課	☎011-681-2478

防災全般に関するお問い合わせ先

札幌市危機管理局 危機管理部  
危機管理課 ☎011-211-3062

# 災害時 支えあい ハンドブック

Sapporo City Disaster Support Handbook



# 災害時支えあいハンドブックについて

## その地域に合った方法で、できることから

このハンドブックは、大きな災害が発生した直後などに、身近で頼れる存在である地域住民同士が支えあう、「要配慮者避難支援」の取り組みを進めていただくための手引書です。

災害が発生したときには、誰もが自分自身とその家族等の安全を確保することが最優先となりますが、**避難所まで行くときに、ご近所には手助けが必要な方たちがいるかもしれません。**そうした方たちに対して、どのようなことができるでしょうか。

この取り組みは、地域の“お互いさま”の気持ちで成り立っています。地域みんなで集まって話し合ってみる。ひとまず配慮が必要な方がいるか探してみるなど、地域に合った方法で、できることから取り組んでみませんか。



## 目次

<b>1 要配慮者避難支援とは?</b>	<b>03~06</b>
・札幌の過去の災害事例	03
・頼れるのは、ご近所さんでした	03
・一刻を争うとき、行政の支援は間に合いません	04
・周囲にどんな人がいるか、考えてみよう	05
<b>2 要配慮者避難支援のはじめ方</b>	<b>07~20</b>
・こんなことが、きっかけになります	07
・支援母体を決めよう	09
・支えあいプランをつくろう	11
・要配慮者の情報を集めよう	13
・支援する人を決めておこう	15
・ニーズに合った支援を考えておこう	17
<b>3 取り組みの充実</b>	<b>21~28</b>
・避難行動要支援者名簿情報を活用しよう	21
・名簿情報の申請から取得までの流れ	23
・身近な地域資源や人材を活用しよう	25
・さまざまな団体と連携しよう	27
<b>4 取組事例の紹介</b>	<b>29~32</b>
・要配慮者避難支援の取組事例を紹介します	29
<b>5 災害に備えた行動</b>	<b>33~36</b>
・風水害の場合	33
・地震の場合	35
<b>6 その他</b>	<b>37~38</b>
・個人情報の取り扱いについて	37
・日頃の生活でも、頼りになるのはご近所さんです	38

# 1 要配慮者避難支援とは？

わたしたちのまちは、安全？

## 札幌の過去の災害事例

札幌は災害が少ないと言われていますが、過去には深刻な災害も起こっています。

平成16年の災害



■台風18号 9月8日  
最大瞬間風速/50.2m/s  
倒木/約1万9千本  
※死者4名・負傷者92名

平成26年の災害



■集中豪雨 9月11日  
避難者数/約1,000人  
※死者・負傷者なし  
開設避難所数/159カ所

平成30年の災害



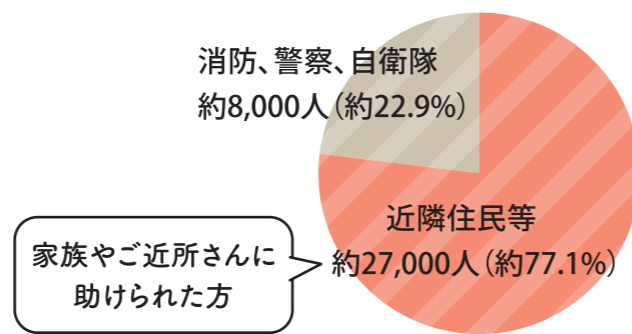
■北海道胆振東部地震 9月6日  
住家棟数:全壊101戸、半壊818戸、一部損壊36,251戸  
非住家棟数:全壊7戸、半壊27戸、一部損壊431戸  
※死者3名(うち災害関連死2名)  
負傷者297名(重傷1名、軽傷296名。余震による被害を含む)

## 阪神・淡路大震災で得た教訓

### 頼れるのは、ご近所さんでした

平成7年の阪神・淡路大震災のときには、倒壊した家屋などに閉じ込められて、自力で逃げられなかった約35,000人のうち、約27,000人(約8割)は、家族や近隣の住民によって助けられました。

●阪神・淡路大震災における救助の主体と救出者数  
(内閣府 平成26年度版防災白書より)

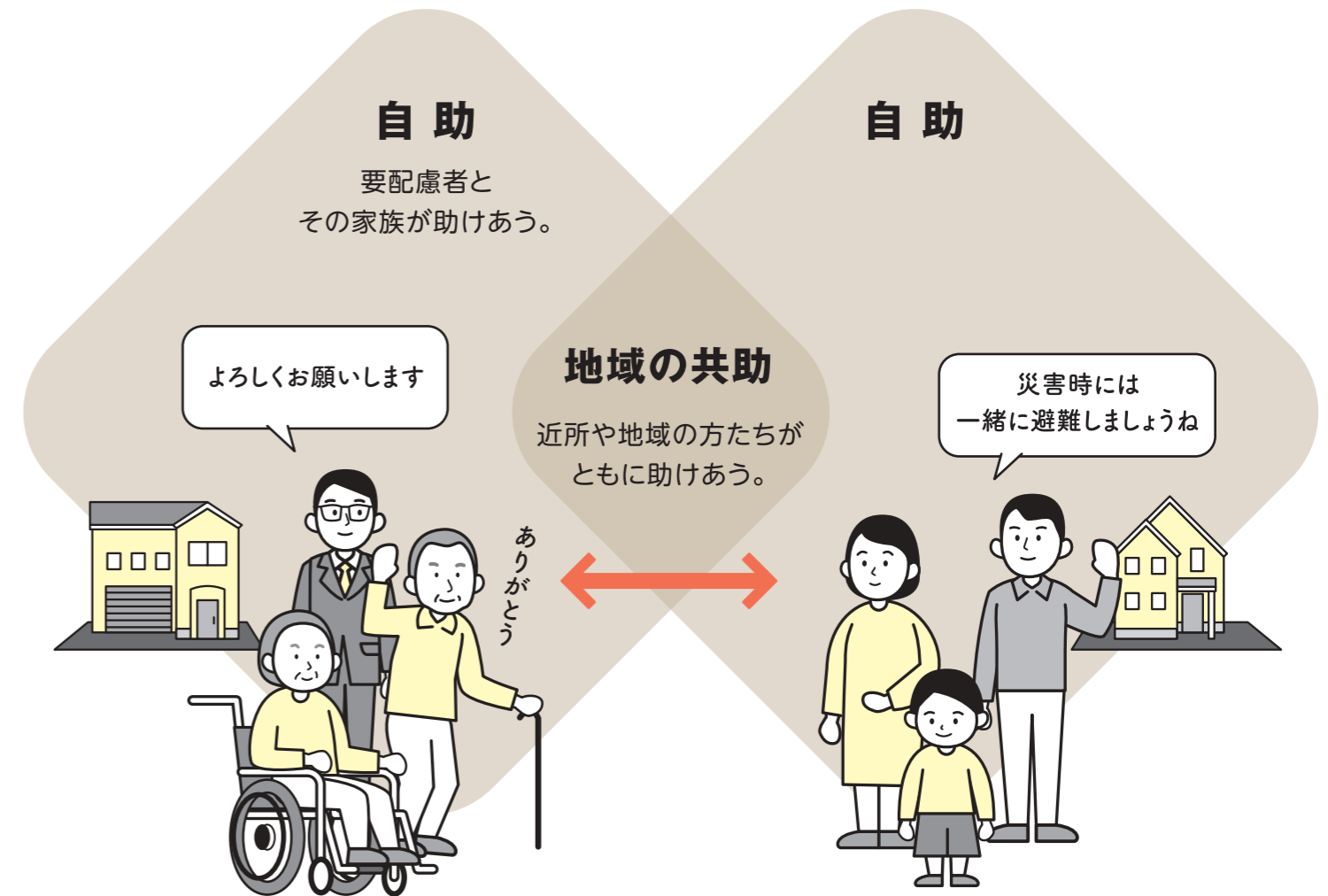


地域での助けあいが重要です

## 一刻を争うとき、行政の支援は間に合いません

過去の災害の教訓から、災害が発生した直後は行政の支援が間に合わないことがわかっています。このため隣近所をはじめとした地域での助けあいが重要になります。

### 災害時支えあいのカタチ



# 1 要配慮者避難支援とは？

みんなが支えたり、支えられたり

## 周囲にどんな人がいるか、考えてみよう

災害発生時に、自分の力だけでは避難することが困難な要配慮者(高齢者や障がいのある方など)の避難支援を、地域ぐるみで行うことを「要配慮者避難支援」と言います。

### 要配慮者

災害時には、特に配慮が必要です。

急いで逃げられない  
もので



#### 高齢者

- 一人暮らしの高齢者
- 高齢者世帯
- 寝たきりの方
- 認知症の方 など

お腹が  
大きいもので

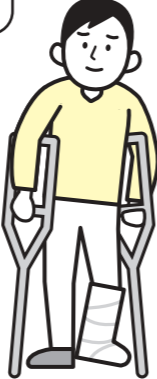


#### 障がいのある方

- 視覚、聴覚、  
言語が不自由な方
- 肢体が不自由な方
- 内部障がいがある方
- 精神障がいがある方
- 知的障がいがある方 など

#### 手助けが 必要な場合もある方

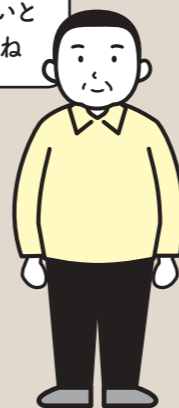
- 妊産婦
- 乳幼児・児童
- ケガや病気の方
- 外国人 など



### みんなが支援者!

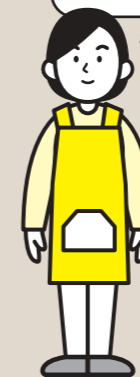
いざというとき、要配慮者を支援できます!

みんなの  
役に立ちたいと  
思っています



町内会

安心できる  
まちにしたい!



困りごとがあれば  
相談してください



民生委員

普段から見守り  
活動をしています



福祉推進員

平日の日中は不在が多いけど、  
夜や休日は支援できます!



子どもいますが  
一緒に避難できます



近隣住民

高齢でも  
まだまだ支援できます



※要配慮者の支援は義務ではありません。支援者はご自身や家族の身の安全を確保することが優先です。

すべてのみなさんが日頃から防災意識を持ち、見守りや声をかけあう など交流の機会を多くもつことで、活動の輪は広がっていきます。

## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

### 防災意識を高めるには？

### こんなことが、きっかけになります

その地域に合ったきっかけづくりを行って、防災に対する意識を高めましょう。いつもはあいさつをする程度でも、一緒に地域の活動に参加してみると、もう一歩進んだ交流が生まれます。支援する方にも、される方にも、参加してもらいましょう。



### ●防災訓練を実施しよう

要配慮者の方たちにも地域の防災訓練に参加していただき、災害発生時に何が必要か、何が課題か、考えておきましょう。

### ●施設を見学・訪問してみよう

「市民防災センター」(白石区)や「消防学校」(西区)など施設を見学・訪問してみましょう。地震体験、煙避難体験などで、防災・減災の意識が高まります。



市民防災センター

### ●避難所を見に行こう

指定避難所などがどこにあるのか、どのような環境なのか、要配慮者の方も交えて見に行く機会を設けましょう。

### まちを歩いてみよう

まち歩きは、災害発生時をイメージしながら、危険な場所や支援に役立つ資源などをチェックして歩くものです。集めた情報は「防災マップ」づくりにも役立ちます。



### 1 みんなで目的意識を共有



### 2 地図でルートを決める



### 3 役割を決めて出発

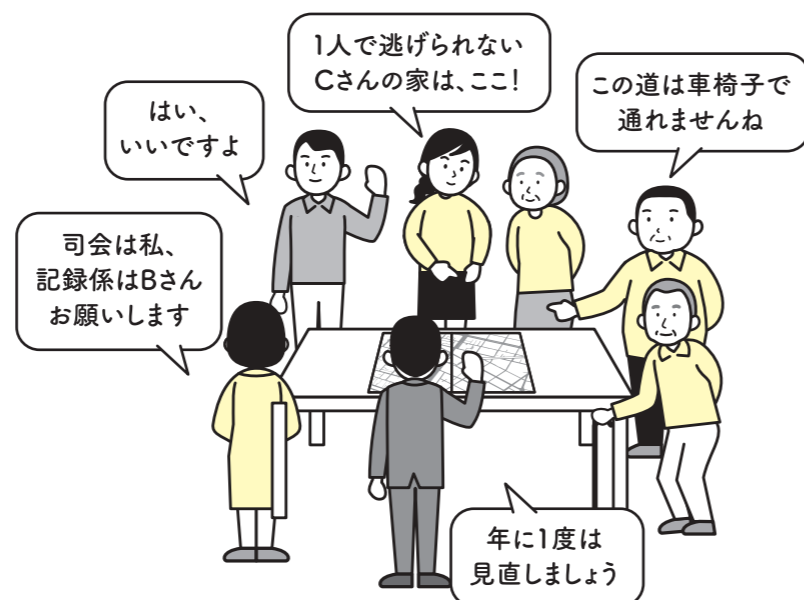


### 防災マップづくり

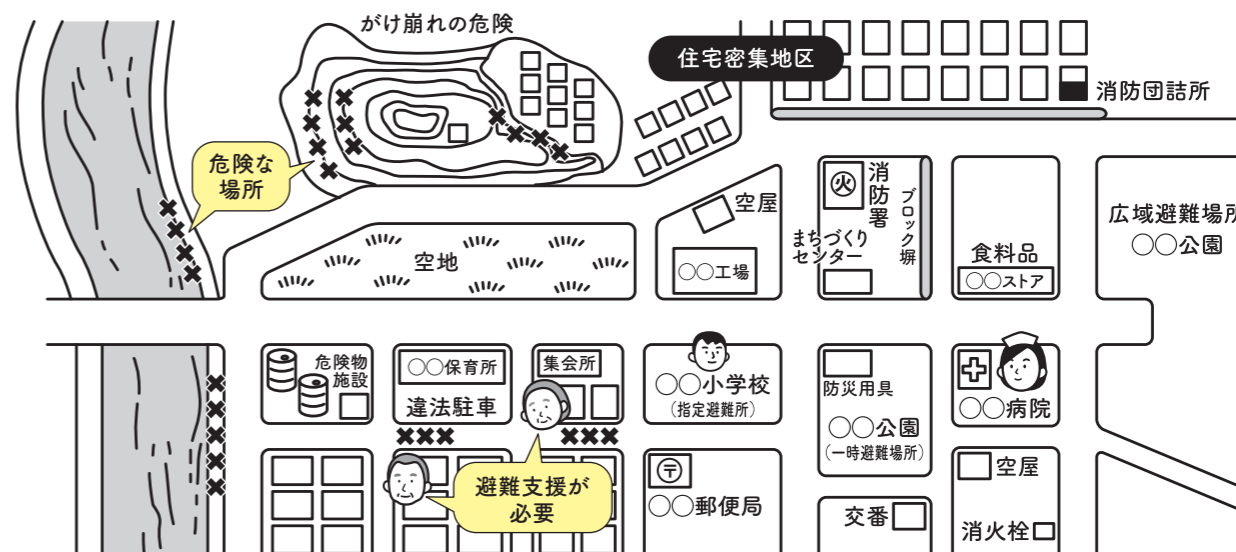
災害発生時に危険な場所や、要配慮者の住まいなどの情報を地図に書き込んだ「防災マップ」をつくりましょう。まち歩きをしたら、参加者が気づいたことをなんでも自由に話し合い、意見を出し合って作成します。



### 意見を出し合ってつくろう



### 防災マップのイメージ



## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

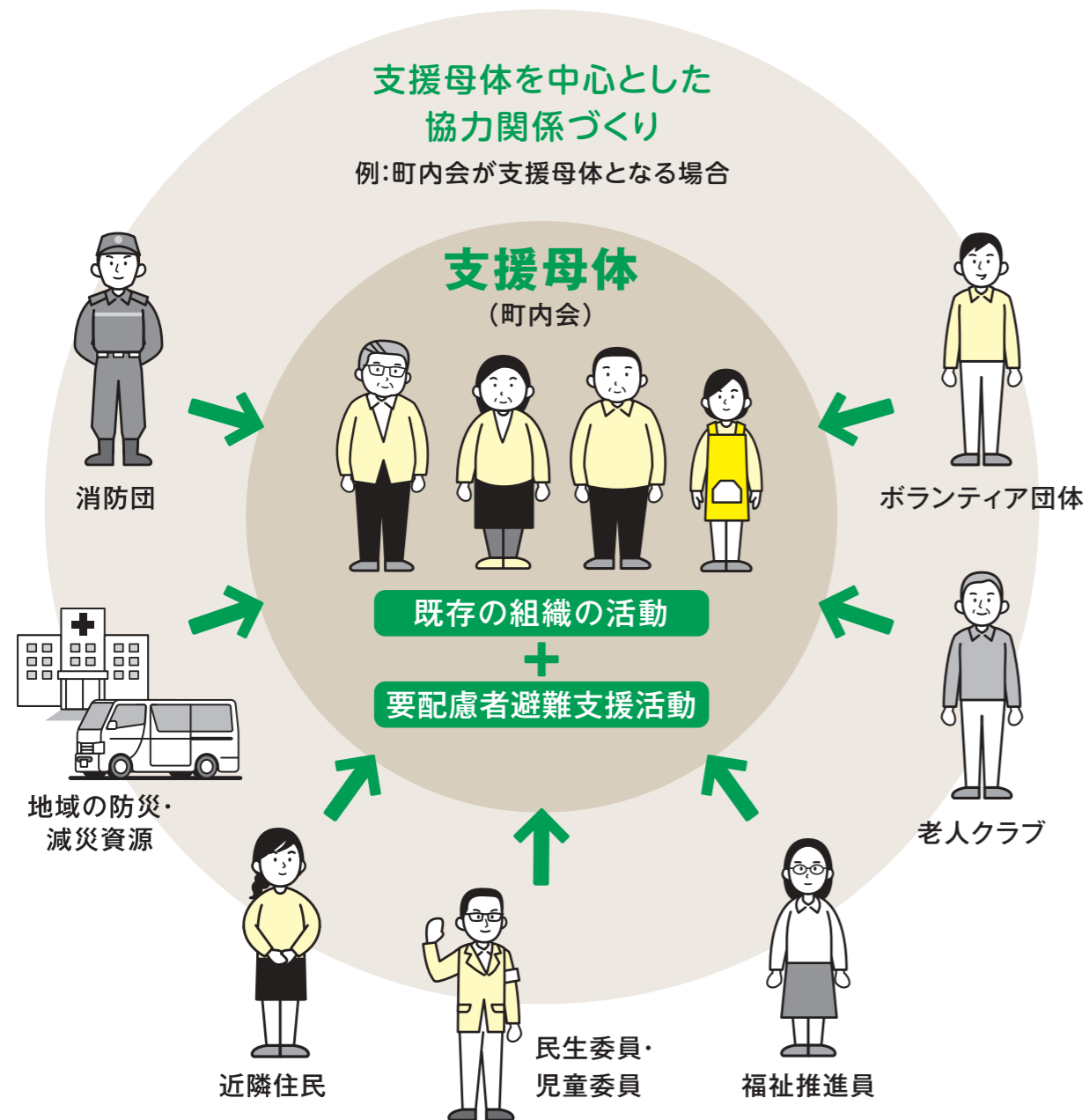
誰が中心になって活動するの？

### 支援母体を決めよう

要配慮者の避難支援を進めるためには、取り組みの中心となるための組織「支援母体」が必要です。支援母体の担い手は、地域の実情に合わせて「町内会・自治会」「福祉推進委員会」「自主防災組織」等の既存の組織が考えられます。

また、下図のように支援母体に多くの組織・団体・人に協力してもらうことで活動がよりよいものになります。

既存の組織が支援母体になることで、これまで築いてきた周囲の方々や団体との協力関係を引き続き活用できるというメリットがあります。



### 支援母体の役割

支援母体には、さまざまな活動が期待されます。

- 要配慮者情報の収集
- 要配慮者と支援者のマッチング
- 地域にある防災・減災資源の掘り起こし
- 地域にある関係団体・組織などとの協力関係づくり
- 防災・減災意識の啓発 など

### 協力関係づくりの一例

訪問している人の中に避難支援が必要な人はいますか？

次の訪問で聞いてみますね

支援母体 → 民生委員

足の不自由なMさんの近所に住む会員の方がいたら、支援者になってほしいので紹介してください

わかりました

支援母体 → 老人クラブ

サロンに来る人で避難支援が必要な人がいたら、声をかけてもらえますか？

いいですよ

支援母体 → 福祉推進員

倉庫にリヤカーなどお持ちなら、いざというとき、お借りできますか？

もちろんです！冬には現場用のストーブもお貸しします

支援母体 → 地域の防災・減災資源(企業など)

まずは身近な町内会・自治会などで、話し合ってみませんか？

## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

### 避難支援のルールって？

## 支えあいプランをつくろう

支援母体が決まったら、支援のルールを決めておくために、支えあいプランをつくりましょう。あらかじめ決めておくことで、活動内容や個人情報の管理方法がはっきりし、活動内容がよりよいものになります。



要配慮者の避難支援にあたっての基本的なルールを定めたものです。収集する情報の利用目的、保管場所・共有範囲、要配慮者への支援内容などを記載しています。変更や追加をして、地域の特性に合ったルールで、プランを作成しましょう。

項目	内容
支援体制	<b>支援母体</b> 〇〇〇〇〇町内会
	<b>関係団体との連携および協力</b> 地区内の民生委員や福祉推進委員と連携・協力し取り組みます。
	<b>支援母体の日頃の活動</b> ①支援者と要配慮者間の日頃のコミュニケーションの促進 ②住民の災害に対する意識高揚を図るための啓発活動 ③定期的な防災訓練の実施
	<b>連絡体制</b> 町内会から要配慮者へ災害関連情報などを伝えるための、連絡網を作成します。
	<b>町内の防災・減災資源の活用</b> 回覧板の活用や個別訪問による協力依頼により、地域内の防災・減災資源等の情報を収集します。
支援内容	支援者が要配慮者に対して行う支援は、以下の5項目になります。 ①災害発生の恐れがあるときなどに災害情報を伝達(風水害) ②災害時の安否確認 ③避難所への避難のお手伝い ④避難所での支援 ⑤日頃の見守り

項目	内容
避難所	<p>災害が発生し、避難が必要な場合には、以下の場所に避難します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 洪水 ○〇〇〇〇学校</li> <li>● 土砂災害 ○〇〇〇〇学校</li> <li>● 地震 ○〇〇〇〇学校</li> <li>● 大規模な火事 ○〇〇〇〇学校</li> </ul> <p>上記の避難所へ避難できない場合は、町内会長等に連絡したうえで、一時的に以下の場所に避難します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ○〇〇〇〇会館、○〇〇〇〇公園</li> </ul>
要配慮者・支援者情報の収集	<p><b>①利用目的(用途)</b> 当該取り組みの説明を行い、登録に同意した要配慮者から収集した情報を、要配慮者と支援者を組み合わせた台帳の作成に活用します。また、災害時には避難支援に使用することとし、それ以外の目的での使用は行いません。</p> <p><b>②情報収集の方法</b> 手上げ方式、同意方式などにより本人の同意を得て情報を収集します。</p> <p><b>③支援に必要な情報内容</b> 要配慮者：氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、配慮が必要な理由、緊急時連絡先 支援者：氏名、住所、生年月日、性別、電話番号</p>
情報の保管および管理など	<p><b>①情報の保管場所・共有範囲</b> 作成した台帳などの原本は、町内会長が保管し、その写しを以下のとおり共有します。 ・総務部長、防災部長、福祉部長／全体版(台帳の全部) ・班長／所管班分(台帳の一部) ・要配慮者と支援者／本人分(台帳の一部)</p> <p><b>②更新に関するルール</b> 年1回定期更新を行います。また、転出・転入者などの情報を把握した場合は、随時更新します。</p> <p><b>③緊急時の情報の開示・周知に関するルール</b> 要配慮者の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるときは、収集した情報を地域住民に開示する場合があります。</p> <p><b>④不要になった情報の取り扱い</b> 要配慮者・支援者から申し出があった場合は、速やかに台帳より削除し、廃棄(裁断や焼却処分)します。</p>



## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

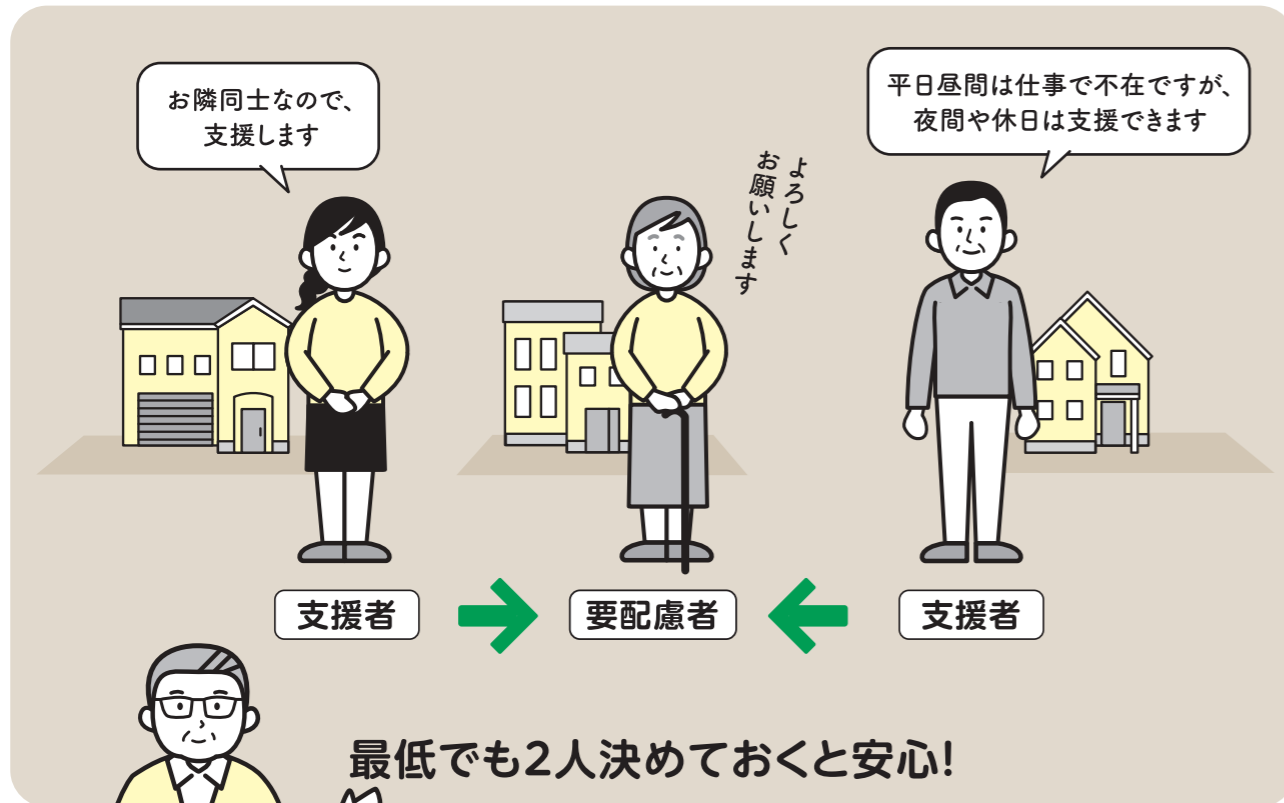
決めておく、というのが、大事

### 支援する人を決めておこう

誰(支援者)が、どの人(要配慮者)を支援するのか決めておきましょう。

できるだけ身近な顔見知りの組み合わせが望ましいです。

災害時に支援者が不在ということもあります。最低でも2人は決めておく心安いです。



#### 支援者を募る方法の例

- 回覧板で募集する。
- 1軒1軒に、支援者募集の用紙を配る。
- 地域のイベントで募集する。
- 地域のコミュニティや趣味の集まりなどで募集する。
- 近所のスーパーの掲示板などで募集させてもらう。
- 町内会の新旧班長に支援者になってもらう。
- 札幌市が行う出前講座を町内会員等に聞いてもらう。 など

### いちばんよい方法

日頃から親しくしている方の同意が得られるのが、いちばんよい方法です。



### その他の方法

支援母体が中心になって決めていきましょう。

#### ご近所の、この方をお願いする

支援母体が相談して紹介してあげましょう。



#### 看護や介護の経験者をお願いする

支援母体が推薦してあげましょう。



#### ボランティアの方をお願いする

支援母体が声をかけ、募集しましょう。



## 2 要配慮者避難支援のはじめ方

### どんな支援が必要？

### ニーズに合った支援を考えておこう

要配慮者は自力で避難ができない、災害情報入手できない、助けを呼ぶことができないなど、一人ひとり必要とする支援の内容が違います。事前に本人や家族から、手伝ってほしいことなどを聞いて、一緒に避難計画を作成しておきましょう。

### 主な特徴と必要な配慮

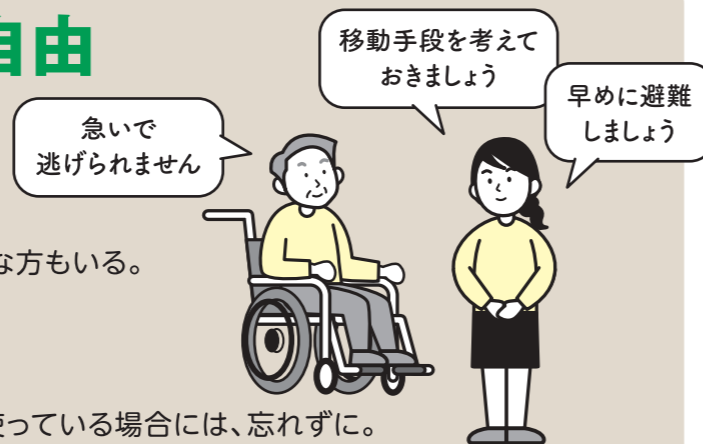
#### 体を動かすことが不自由

##### 特徴

- 移動に制約がある方もいる。
- 文字の記入が困難な方もいる。
- 体温調整が困難な方もいる。
- 話すことが困難な方もいる。
- 一時的な体調や病気、ケガなどの場合もある。

##### 避難時の配慮

- 普段使っている車椅子で移動します。杖などを使っている場合には、忘れずに。
- 1人で車椅子に乗れない方は、2人以上の介助が必要です。
- スプーン、フォークなど自分に合った食器が必要な場合もあります。
- 話すことが困難な方には、まずゆっくり話してもらい、聞き取れなかったら遠慮せずに聞き返しましょう。
- 付添人(家族やヘルパーなど)と一緒にいる場合も、基本は本人に話しかけましょう。



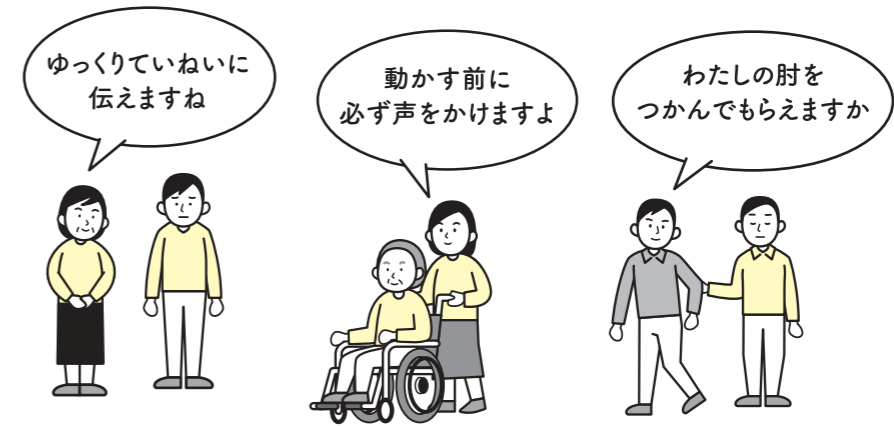
#### 目が不自由

##### 特徴

- 音声を中心に情報を得ている。
- 点字や拡大文字を用いるほか、レンズや拡大鏡を使用して情報を得る方もいる。
- 1人で行動できない方もいる。
- 文字の読み書きが困難な方もいる。

##### 避難時の配慮

- 声をかけるとき、まずは名前を伝えましょう。
- ほかに人がいる場合、会話の最初に名前を呼ぶ必要があります。
- 「あれ」「これ」などの指示語は伝わりません。
- 本人が望む方法を聞いて移動の支援をしましょう(肩を貸してほしい、など)。



#### 耳が不自由

##### 特徴

- 視覚を中心に情報を得ている。
- 外見からはわかりにくい。
- 話せても、聞こえない方もいる。
- 補聴器をつけていても会話が聞きとりにくい場合もある。

##### 避難時の配慮

- まず警報を知らせる必要があります。
- 避難時には筆談道具が必須です。
- どこに行くか、何をするか、筆談で伝えましょう。
- 筆談がむずかしければ、口を大きくあけて必要な情報だけを短くゆっくり大きな声で伝えましょう。



#### 知的障がいがある

##### 特徴

- 複雑な話や抽象的なことは理解しにくいこともある。
- 人にたずねたり、意見を言うのが苦手な方もいる。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる。
- ひとつの行動や事柄に執着したり、同じ質問を繰り返すこともある。
- 話や返事をしていても、内容を理解できていない場合もある。

##### 避難時の配慮

- 落ち着いて、ゆっくり、短い言葉で伝えましょう。
- 誰と、どこへ、何を連れて避難するのか確認しましょう。



※事前に本人が避難所への行き方を確認しておくことや、近所の方と顔見知りになっておくことが望ましいです。