

第3章 要配慮者支援に向けて

1. 支援体制

1-1 支援母体

(1) 支援母体の考え方

支援母体としては、地域の「自主防災組織」、「単位町内会」、「福祉推進委員会」をはじめ、マンション等の「自治会」などが考えられます。どこが支援母体を担うかについては、既に地域にあるコミュニティ組織を有効に活用するなど、柔軟に進めていく必要があります。

(2) 支援母体の活動

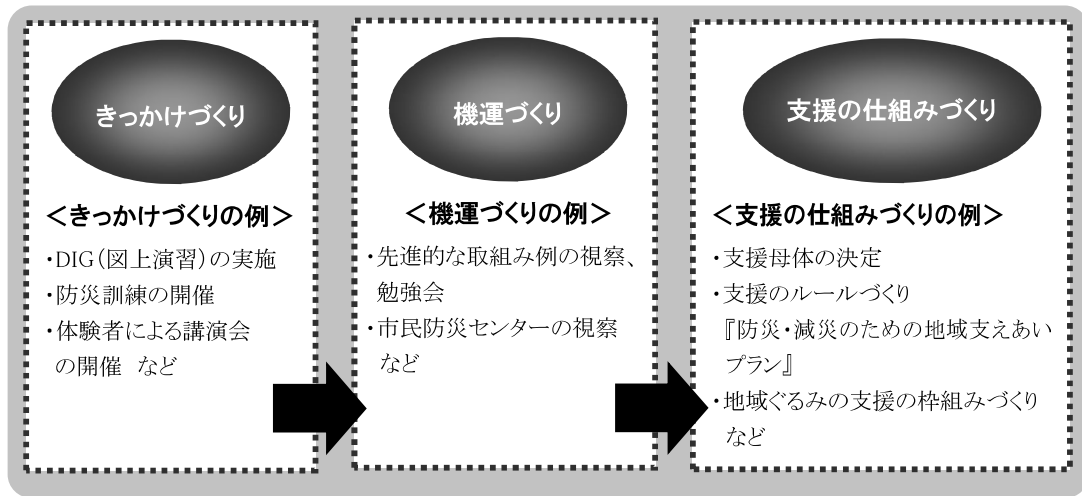
支援母体は、「防災・減災のための地域支えあいプラン」(後述1-6参照)などの、要配慮者の避難支援のための基本的なルールを定め、平常時は、要配慮者情報の収集活動として、回覧板などによる登録の呼びかけや民生委員・児童委員等の福祉関係者を介した要配慮者情報の底上げ、支援者選び、地域の防災・減災資源の発掘、関係機関や行政との協力・連携体制の推進、日ごろの防災意識の啓発など、さまざまな活動が考えられます。

また、災害時には、要配慮者に対する被災状況の説明や、行政が発信する避難勧告・指示などの災害情報の伝達、避難誘導、安否確認等の活動が考えられます。

(3) 支援母体づくり(図1)

支援母体づくりは、要配慮者に対する理解や支えあいの意識を高めながら進めていくことが大切です。このため、取組み例としては、DIG(図上訓練)(※)などをきっかけに、要配慮者支援に対する気づきや見守り活動の実践を通じて地域の機運を高めながら、要配慮者の支援環境を整えていくことが期待されます。

図1 支援の仕組みづくり



1-2 要配慮者団体に求められる取組み

要配慮者団体(※)は、日ごろから要配慮者に対して、精神的にもサポートを行っていますが、過去の災害例では、その自主的な取組みが被災した要配慮者の心の支えになったり、要配慮者のニーズに応じたきめ細やかな対応に結びつくなど、支援活動で顕著な実績をあげています。

このように、要配慮者団体は、要配慮者本人や家族との日常的な交流を通じて、防災意識の向上や、地域や支援母体が進める要配慮者登録への働きかけのほか、災害時には、組織のネットワークを活かした災害情報等の伝達、安否確認、さらには、被災者支援などのさまざまな取組みが期待されます。

1-3 さまざまな組織・団体との連携による取組み(図2)

支援母体が要配慮者の避難支援を進める上では、近隣住民の支えあいのもとより、地域全体でバックアップができるような枠組みが求められます。

地域には、コミュニティ組織として単位町内会を越えて広く活動する「連合町内会」、「まちづくり協議会」、「地区福祉のまち推進センター」などがあります。また、「地域包括支援センター」、「介護予防センター」、「障がい者相談支援事業所」、「福祉サービス事業者」、福祉に関する相談員など、要配慮者と接点を持つ多くの組織・団体などがあります。

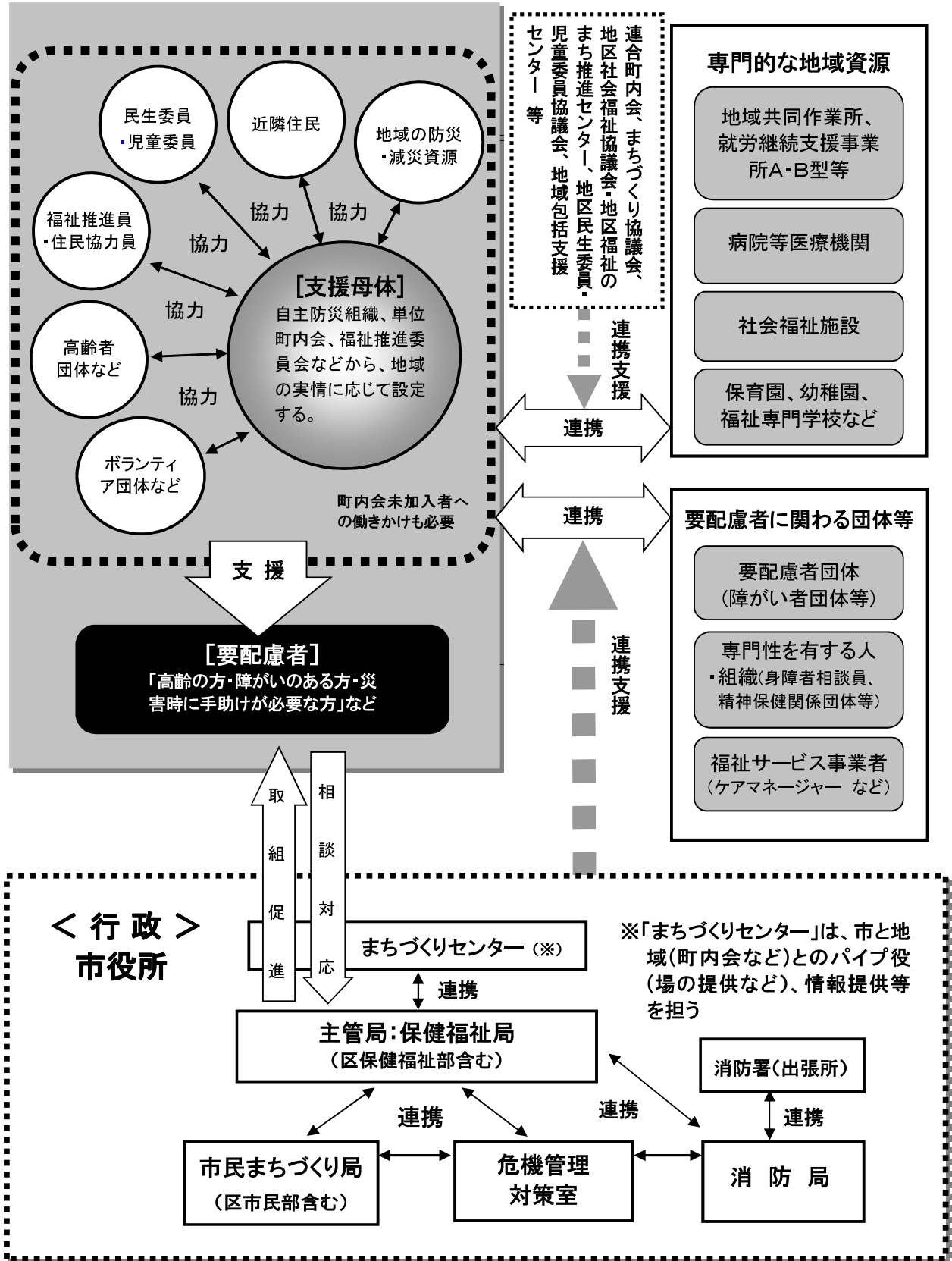
※DIG(図上演習):Disaster(災害)、Imagination(想像力)、Game(ゲーム)の略。「誰でもできる、誰でも参加できる」災害図上演習で、地域の地図を参加者が囲み、災害への備えや対応をイメージトレーニングするもの。

※要配慮者団体:本ガイドラインでは、要配慮者本人やその家族などで組織された、各種障がい者団体等をいう。

こうした地域のさまざまな組織が、要配慮者の避難支援を共通課題として認識し、互いにネットワークを築くことで、要配慮者情報の底上げや地域の防災・減災資源の掘り起こしなど、避難支援の取組みの一層の充実が期待されます。

要配慮者の避難支援を進めるにあたっては、こうした地域ぐるみの“防災・減災コミュニティ”づくりが重要です。

図2 支援の枠組み



1-4 行政に求められる取組み

行政は、地域の支援母体が、要配慮者団体、福祉サービス事業者など、要配慮者とかかわりのある団体等と、より広範囲に連携・協力し合えるよう、必要な情報の提供や、関係づくりの橋渡しなどの積極的な支援が求められます。

1-5 支援者の選定

(1) 支援者の役割

支援者は、要配慮者への災害情報の伝達や避難誘導を実際に行う人たちをいい、災害時に支援母体と共に支援を確実に行う上で要となります。また、例えば、日ごろの見守り活動や声かけなど、要配慮者とのコミュニケーションを通じ信頼関係を深めることで、要配慮者と地域との接点としての役割も期待されます。

(2) 支援者の選定

(1)の役割を担う支援者は、あらかじめ決めておく必要があります。

支援者は、要配慮者と同じ町内会の班の方々など、できるだけ身近な人たちが望ましいですが、選定にあたっては、以下のような幾つかの方法が考えられます。

また、支援者は、災害時に居合わせなかったり、支援者自身が被災することも想定されることなどから、複数人(最低でも2人)を選定しておくことが望ましいと考えられます。

■支援者選定方法の例

自発的方式	要配慮者本人からの申出によって、すでに支援可能な関係にある方を支援者と定める方式
相談方式	要配慮者が希望する近隣の候補者に、支援母体が相談して定める方式
ノミネート方式	看護や介護の経験者等、地域に居住する専門性を有する人で、支援者として望ましい方々を支援母体が推薦し定める方式
ボランティア方式	支援母体を中心となって広く町内に声かけを行い、支援者を募集して定める方式

1-6 要配慮者支援のための地域のルールづくり

(1) 「防災・減災のための地域支えあいプラン」の作成

「防災・減災のための地域支えあいプラン」は、要配慮者の避難支援にあたって、基本的なルールを定めるものです。具体的には、「支援母体」や「支援者」、「要配慮者情報の収集」、「支援内容」などで、地域で十分に話し合っ必要項目・内容を盛り込むこととなります。

■「防災・減災のための地域支えあいプラン」に盛り込む主な内容(例)

支援体制	支援母体	取組みの主体となる組織づくり 協力者の発掘
	支援者	支援者の選定とその方法 支援者の主な役割の設定(平常時・災害時)
	日ごろの活動	声かけや見守り活動などを促進する手立て ふれあいやコミュニケーションの場・機会を促進する手立て 支援者の主な役割の設定(平常時・災害時)
	関係団体との連携・協力	要配慮者にかかわる関係団体との連携や協力の取組み 地域にある他のコミュニティ組織や団体との連携や協力の取組み
要配慮者情報	要配慮者情報の収集	利用目的(用途)の設定 支援に必要な情報内容(登録カード)の具体化
	要配慮者情報の管理ルール	要配慮者情報の保管先・共有先、更新に関するルールの設定 要配慮者情報の開示・周知に関するルールの設定
支援内容	支援内容	要配慮者情報(登録カード)を活用した避難支援体制づくり[情報伝達、安否確認、避難行動支援、避難生活]
	防災・減災資源の活用	防災・減災資源の確認 緊急時の協力関係づくり
	避難場所	利用する避難場所の確認 自主運営組織づくり(相談窓口の設置を含めた役割分担)
	行政との連携	避難準備情報の連絡網づくり 避難行動要支援者名簿情報の提供

(2) 避難場所の自主運営に向けて

災害発生直後には、行政が中心となって避難場所を開設し、被災情報の収集や避難者の受入れ等を行います。避難者等による早期の自主的な運営組織の立ち上げによって、以降は地域住民がボランティアなどと協力して避難

場所が運営されることとなります。

その際に、要配慮者に配慮した避難支援が行われるためには、普段から地域で「どこの避難場所を利用するか」、「誰がどのような役割を担うか」などのルールをあらかじめ定めておくことが大切です。こうした取組みを進めることで要配慮者の支援に対する地域の機運が高まり、災害時には“避難所コミュニティ”として、地域ぐるみの支えあいにつなげることができます。

2. 要配慮者情報の収集と共有及び管理

2-1 要配慮者情報の収集

要配慮者情報は、一番身近な地域が主体になって収集することを基本としますが、要配慮者がどこに住んでいるのか、どのような支援を必要とするのかなどについては、要配慮者本人の理解と同意を得ながら進めていくことが原則です。

情報の収集の進め方として、次のような方法が考えられます。

《情報の収集の進め方》(図3)

① 「手上げ方式」による収集

要配慮者情報の収集は、要配慮者支援について周知し、自発的に手を上げるよう呼びかける「手上げ方式」を基本とします。支援に必要な基本情報は、「登録カード」等に本人(または家族)が記入し、これを支援母体で厳重に保管します。

なお、要配慮者支援の周知にあたっては、要配慮者が町内会に加入していないことも考えられるため、これらの世帯を含めた地域全体への呼びかけが必要です。

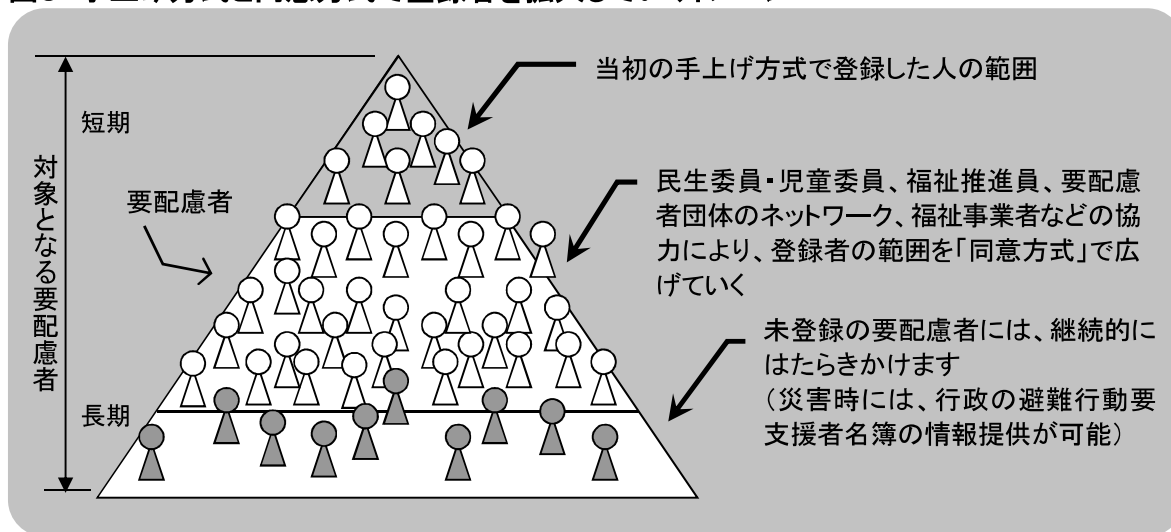
② 「同意方式」で登録者を広げる

①の「手上げ方式」を補完するため、要配慮者本人に直接的に働きかけて、必要な情報を収集する「同意方式」も併せて実施します。情報収集を進めるにあたっては、民生委員・児童委員、福祉推進員、障がい者団体ネットワークなどの協力を得ながら、登録者の拡大を図っていきます。

③ 「避難行動要支援者名簿」を活用する

「避難行動要支援者名簿情報」の活用については、「3. 避難行動要支援者名簿情報の活用」において、詳細を記しています。

図3 手上げ方式と同意方式で登録者を拡大していくイメージ



2-2 要配慮者情報の活用

収集した要配慮者情報(登録カード)は、災害時には次のような活用が考えられます。

また、日ごろの見守り、声かけ活動などにも利用します。

《要配慮者情報の活用(例)》

① 情報の伝達

地震等の被災情報や、風水害が予想されるときに行政より発せられる避難準備情報(※)などの災害情報の要配慮者への伝達など。

② 避難行動の支援

発災時において、避難支援で要配慮者に配慮すべきことがらや、持ち出すべき必需品の確認など。

③ 安否確認

避難場所に要配慮者が避難しているかなど、発災時における要配慮者の安否確認など。

④ 避難生活の支援

補装具や資機材、医薬品、生活必需品など、避難生活における要配慮者ニーズの把握など。

※ 避難準備情報: 災害の発生によって人的被害が予想される場合、避難に時間がかかる要配慮者等に避難を始めるよう促す情報

2-3 要配慮者情報の共有

「手上げ方式」「同意方式」等で集めた要配慮者情報(登録カード)は、「台帳」としてまとめ、災害時に速やかな避難支援が行えるよう、本人(または家族)の同意のもとに、地域の支援母体や支援者、さらには区役所、消防署などと普段から共有することが必要です。

また、この台帳は、要配慮者の所在状況や危険箇所等を示す地域の“防災マップ”づくりにも活用することが考えられます。

2-4 要配慮者情報の管理

地域で収集した要配慮者情報は、プライバシーに十分配慮し適切に管理するとともに、適時に更新していくことが必要です。このため、保管場所などを含めて、個人情報取り扱い等に関するルールを地域で定めておくことが必要です。

なお、要配慮者情報の管理で留意すべき点としては、以下のようなことが考えられます。

- 利用目的を明確にする
- 利用・取得に関するルールを明確にし、周知する
- 適正・安全な管理に関するルールを明確にする
- 共有に関するルールを明確にする
- 本人からの開示等の求めに応じるルールを明確にする

<札幌市個人情報保護条例について>

「札幌市個人情報保護条例」では、目的や件数を要件としておらず、また、町内会などの団体は、条例第2条第4号の「事業者」に該当することから、条例に基づく適正な取り扱いが求められます。

《札幌市個人情報保護条例(抜粋)》

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(4) 事業者 法人その他の団体(中略)及び事業を営む個人をいう。

第4条 事業者は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう努めるとともに、個人情報の保護に関する本市の施策に協力しなければならない。

2-5 災害情報の伝達

① 避難勧告等の発令・伝達

災害発生時に、要配慮者が円滑かつ安全に避難を行うことができるよう、札幌市の地域防災計画に基づき、避難準備情報、避難勧告、避難指示を適時適切に発令します。

② 多様な手段の活用による情報伝達

避難勧告等の伝達方法については、現在、次のとおりとなっています。

- ・ 緊急速報(エリア)メール
- ・ テレビ、ラジオ放送(コミュニティFMを除く)等による伝達
- ・ コミュニティFMラジオによる伝達
- ・ 広報車等による伝達
- ・ インターネットによる伝達

札幌市、北海道等のホームページに避難情報を掲載

- ・ 携帯電話によるメール配信

事前登録された携帯電話に対するメールサービスにより伝達

「北海道防災情報」(<http://www.bousai-hokkaido.jp/>) へ登録

- ・ 個別伝達

電話や FAX 等により、庁内関係部局から地域(地域連絡網等を活用)、要配慮者利用施設等に個別に伝達

③ 支援母体による災害情報の伝達

支援母体は、発災時などにおいて、報道機関の発する災害情報やコミュニティ放送局(コミュニティFM)による地域情報等に留意するとともに、行政が発する避難勧告等の伝達経路や手順を定め、これを日ごろから要配慮者や支援者とともに確認しておくことが必要です。その際、要配慮者の特徴に合わせて、どのような方法・手段で情報を伝達するのかなどについて検討しておくことが必要です。

3. 避難行動要支援者名簿情報の活用

「手上げ方式」及び「同意方式」に加え、次のような手続きにより、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、札幌市が保有する避難行動要支援者名簿の情報の提供を受け、活用することができます。

こうした名簿情報の提供は、地域の避難支援者が避難行動要支援者と個別に面談すること等を通じて、災害発生時における避難方法や避難支援の内容等を事前に検討し、個々の避難行動要支援者ごとに実効性の高い個別避難計画を準備しておくことを主たる目的としています(平成25年6月21日付府政防第559号・消防災第246号・社援総発0621第1号「災害対策基本法等の一部を改正する法律による改正後の災害対策基本法等の運用について」)。

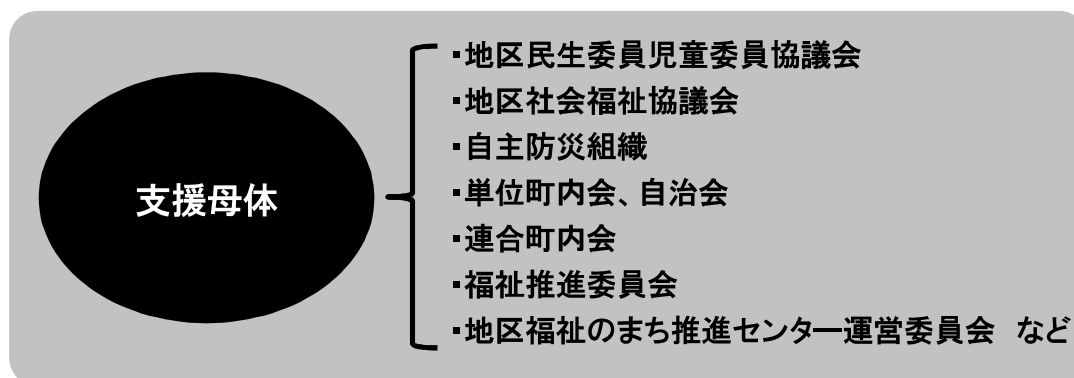
【名簿情報の提供イメージ】

氏名	住所	生年月日	性別	連絡先	記載事由	
					要介護	障がい等
×× ××	×区×条×丁目 1-1	S0.0.0	男	***-****	○	
□□ □□	■区■条■丁目 2-2	S0.0.0	女	***-****	○	
△△ △△	▲▲区▲▲丁目 3-3	H0.0.0	男	***-****		○

3-1 取組み方法の決定

① 情報の活用団体

避難支援等関係者が名簿情報の活用を決定します。



② 管理方法、名簿管理者(提供された名簿情報を管理する者)

法では、市町村は提供した名簿情報が漏えいしないよう、防止のための必要な措置を講じるよう努めることとし(法第49条の12)、名簿情報の提供を受けた方たちが、正当な理由なく名簿情報によって知りえた秘密を漏らしてはならないと規定しています。

そのため、名簿の管理は、施錠できる場所に保管すること、必要以上に複製しないこと等、適正に安全対策を講じる必要があります。

また、名簿管理者は原則として避難支援等関係者の代表者とし、所属する複数の住民が名簿の全部又は一部を管理する場合には、その方たちの氏名、住所、電話番号、管理する対象区域を札幌市に届出ます。

3-2 避難行動要支援者名簿情報の提供に係る申請

避難支援等関係者は、札幌市に対して名簿情報の提供を申請します。

3-3 協定の締結

札幌市と避難支援等関係者は、名簿情報の取扱いに関する協定を締結し、次の事項を協定に定めます。

- i 避難支援等関係者が活動する地域的範囲
- ii 提供する名簿情報に係る本人が居住する区域
- iii 提供する名簿情報の管理及び更新の方法に関する事項
- iv 提供する名簿情報の利用及び提供の制限に関する事項
- v 解除その他の協定に違反した場合の措置
- vi その他、提供する名簿情報の管理に関し必要な事項

※避難支援等関係者が独自に収集した情報は協定の対象外。

3-4 同意確認

札幌市は対象となる避難行動要支援者に対して、避難支援等関係者への名簿情報を提供することについて同意を確認します。

なお、社会福祉施設入所者や長期入院患者については、支援対象者の所在が明確であり、地域の避難支援等関係者の人数が限られていることか

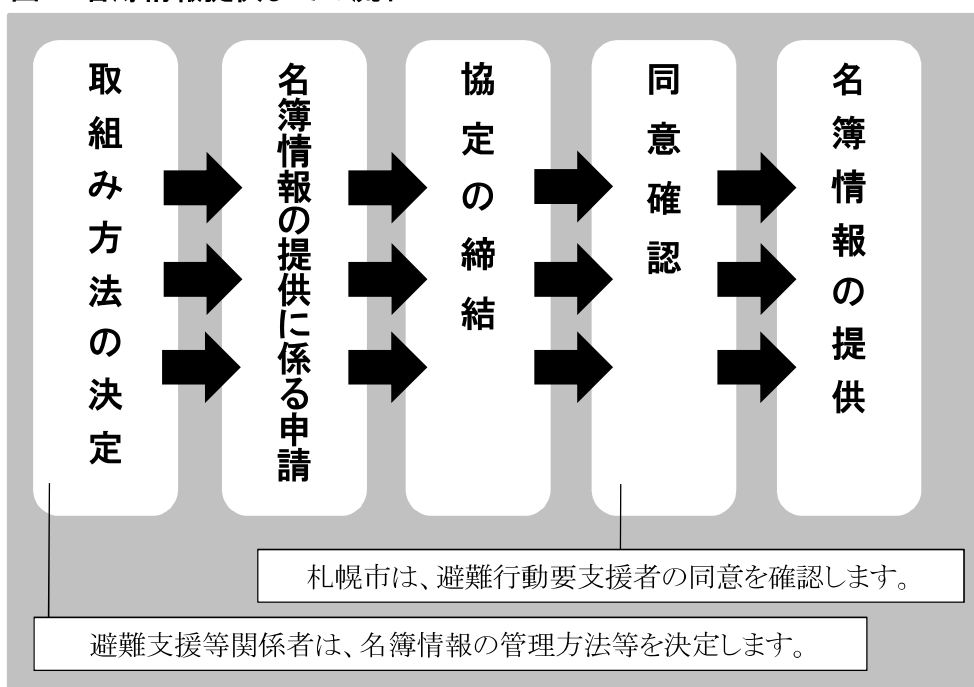
ら、避難行動要支援者名簿の対象は在宅者を優先すること(平成 25 年 8 月「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」内閣府)とされているため、同意確認の過程で、社会福祉施設への入所や長期入院が判明した避難行動要支援者の情報は提供しないこととします。

※より多くの避難行動要支援者から同意を得るため、地域においても、回覧板や掲示板、地域の広報誌等により、取組みを呼びかけます。

3-5 名簿情報の提供

札幌市は同意を得られた避難行動要支援者の名簿情報を、避難支援等関係者に提供します。避難支援等関係者は、あらかじめ、個人情報の取扱いに関する研修を受講しておく必要があります。

図4 名簿情報提供までの流れ



4. 支援内容

4-1 災害因による対応の違いを考慮する

災害因ごとに避難支援の取組み手順や対応は異なります。以下のイメージのよう

に、風水害の場合は、避難準備情報の発令などにより避難行動が開始されるなど、事前の対応が可能です。一方、地震などの突発的な災害の場合は、初動期における避難支援はもとより、安否確認や被災者の救援活動が中心になることが考えられます。要配慮者の支援にあたっては、こうした災害因ごとの対応の違いも踏まえておく必要があります。

図5 災害時における対応イメージ(災害発生初期段階)



*福祉避難場所: 社会福祉施設など、要配慮者のために特別の配慮がなされた避難場所

4-2 要配慮者の特徴を踏まえて「避難環境」を整える

要配慮者は、身体面、精神面など様々な点で周囲の支えを必要としているため、それぞれの特徴を十分踏まえた上で、避難行動、避難生活などの避難環境を、ハード・ソフト両面から整えておくことが求められます。

■避難環境整備の例

避難行動	情報伝達の支援(要配慮者の特徴に応じた情報伝達方法の工夫など)
	支援者の確保
避難生活	窓口の設置(相談対応、ニーズの取りまとめなど)
	行政:介護・支援体制の確保(空き教室、保健室等の利用、医療スタッフの派遣、入浴機械の確保など)
	行政:環境整備(段差の解消など、応急的なバリアフリー環境の整備)、車椅子・白杖の確保、身障者用簡易トイレの用意など
	行政:福祉避難場所(二次避難場所)の指定(老人福祉センター、障がい者施設等の活用など)、移動手段の確保

4-3 要配慮者への「手助け」、「思いやり」を持つ

要配慮者の方々は災害によるショックや不安を、一層強く抱えることとなります。こうした状況を和らげるよう積極的に手助けをし、気配りや思いやりを持って接することが、要配慮者支援の大切な一歩となります。

■手助け、思いやりの例

避難行動	歩行介助(肩を貸す、手をつなぐ、周囲の状況が本人に分かるよう誘導するなど)
	隣近所への声かけによる安否確認
避難生活	まわりの人たちの声かけ、音声による情報伝達、手話・筆談による情報伝達、高齢者向け配食
	日常介護(食事、用便、入浴、着替え、投薬など)
	通訳ボランティアの協力

4-4 身近な「地域資源や人材」を活用する

災害初期の被害を軽減し、避難行動や避難生活を乗り切るためには、地域の中で専門的な知識や技能を持つ人材や、機材・施設など身近にある地域資源の活用が重要な要素となります。

こうした人材や地域資源を日ごろから把握し、災害時における協力を取りつけておくことが必要です。

■身近な地域資源の例

避難行動	近隣の避難場所の確保(マンション、集会所、事業所など)
	住民による機材の持ち寄り(リヤカー、ソリ、車修理の道具など)
避難生活	地域の店舗・事業所の協力(大型店舗、スーパー、ホームセンター、建設業、タクシーなど)
	病院・医療関係者の協力(医師、看護師、薬剤師、ケアマネージャー、介護福祉士、保育士、栄養士、カウンセラーなど)
	専門技術者の協力(重機オペレーター、建築士、電気技術者、水道技術者など)
	ボランティア団体、NPOなどの協力
	シニア世代による人材の協力(知識、経験、技能など)

4-5 「女性からの視点」による取組み

防災分野でも、災害発生時から避難場所での生活及び災害復興に至るまで、男女が共に参画し、互いに支え合う取組みが何よりも大切です。こうした中で、避難場所での生活において、近年の大震災等の被災経験を通じて、女性特有のニーズを取入れた取組みが重要視されてきています。一人暮らしの高齢女性、妊産婦、乳幼児をかかえた母親など、要配慮者の避難生活の支援にあたって、こうした女性からの視点を踏まえながら進めていくことが大切です。また、平常時においても、女性の視点を十分に取り入れ、日ごろから災害に備えた環境づくりを図っていくことが大切です。

■女性からの視点による取組みの例

避難生活	被災女性のための相談窓口の設置
	妊産婦への配慮、乳幼児の託児の支援
	女性に配慮した避難環境の改善(被災女性のニーズの反映)

5. 冬季間の災害を想定した取組み

5-1 冬季の災害に対応した地域資源の活用

地域にある企業や事業所などの資機材は、災害時には貴重な防災・減災資源となります。

いざという時のためにそれらの資源を活用できるよう、企業等の協力を取りつけておく必要があります。

■冬季間に活用できる地域資源の例

冬季対策	寒さ対策(大型暖房器具の確保、移動可能な暖房の確保、 寝袋・寝具・防寒具等の確保など)
	除雪車、ダンプなどの車両の確保
	除雪器具の確保(除雪機など)

5-2 身近な避難場所の設定

冬季の災害時には、学校などの避難場所までの移動が困難な場合もあります。こうした場合には、地域にある集会施設や企業の社屋、ファミリーレストラン、ショッピングセンターなどの身近な施設を、天候が落ち着くまでの間の、応急的な避難場所として活用することが考えられます。そのためには、日ごろより施設管理者や企業等から、災害時における協力を取りつけておく必要があります。

5-3 行政における避難環境の整備

冬季間の災害発生を想定した場合は、基本的に小・中学校の基幹避難所を中心として避難支援が行われることとなりますが、要配慮者の避難支援を進めるうえでは、本市の積雪・寒冷地という特性を十分に考慮した避難環境の整備が、一層重要となります。特に、寒さ対策の充実が求められ、発災時は、市職員の配置により速やかな基幹避難所の開設と、避難場所の暖房の確保に努める必要があります。

また、避難場所の暖房設備が停電や故障で使用できない場合に備えて、毛布・寝袋などの備蓄物資、寝具・防寒具、移動可能な暖房の確保が重要です。また、高齢者などにとって生活環境が厳しくなる場合は、状況に応じて学校の空き教室等を確保するなど、暖かい環境を整えることが必要となります*。

*札幌市では平成25年3月に策定した「札幌市避難場所基本計画」に基づいて、計画的に避難場所の防寒性能に優れた高規格寝袋の備蓄及び要配慮者用の採暖室の確保、採暖室で用いるポータブル灯油ストーブの備蓄を行っております。

6. 要配慮者自身(家族など)の取組み

6-1 日ごろの備え

災害が発生した時に身の安全を確保し、被害を最小限にするためには、日ごろから自分(家族など)のできる災害への備えが何よりも重要です。

主な取組みとしては、まず、家具を固定するなどの安全対策があります。過去の大地震で被災した人の多くは、家具の転倒事故が大きな原因とされました。また、普段服用している医薬品をはじめとした生活必需品の備蓄、障がいの状況を第三者に伝えることができる身分証などの携帯、家族との連絡方法、避難場所の確認等の備えに、普段からしっかりと取組んでおくことが大切です。

6-2 隣近所との交流

日ごろから、隣近所など身近な人たちとのコミュニケーションを大事にし、防災訓練や地域の活動などにも積極的に参加し、自分のことをよく知ってもらうことが大切です。周囲の人たちも、普段から挨拶や優しく声をかけるなど、ふれあいや交流を積極的に持つことが望まれます。

また、発災時においては、自らの知識や経験に基づいて、同じ立場の被災者に対して「できること」があれば、積極的に手を上げて協力することも必要です。

7. 行政の取組み

行政は、関係部局が連携して、支援母体と関係団体との連携の橋渡しなどの支援を行うほか、自主防災組織や福祉関係団体、要配慮者団体等に対する要配慮者支援の協力の呼びかけ、避難場所となる施設の応急的なバリアフリー化の確保、冬季間の発災に備えた備蓄など、避難環境の整備を進めることなどがが必要です。

また、風水害時における避難勧告等、地域への情報伝達体制の整備のほか、防災・減災に関する広報活動を通じて市民の意識啓発に努めていきます。

第4章 外国人への支援

1. 基本的な考え方

外国人(在住外国人及び外国人観光客等)は、言語、生活習慣、防災文化、自然環境等の違いにより、災害が発生した際必要な情報を入手し、適切な避難行動をとることに困難が伴うと予想されるため、要配慮者として位置づけられます。

このため、行政は以下の基本的な考え方を基に、災害時における避難支援体制を整備するとともに、平常時より防災知識の普及啓発等を行うことで、情報不足から生じる不安を解消するなど、外国人が暮らしやすい環境づくりを進めることが必要です。

(1) 防災情報の多言語による提供

日本語の理解が十分でなく災害情報の収集が困難である、あるいは地震等の災害に関する知識が乏しい外国人は“情報弱者”であることから、災害時はもとより平常時においても、防災情報を多言語により提供できる体制の整備が必要です。

(2) 災害時の情報提供・相談窓口の設置

被災外国人は、言語のハンディキャップに加え、家族や親族などから離れて暮らしていることにより、日本人以上に不安が大きいと考えられます。また、留学生をはじめとする多くの在住外国人は、生活を復興するための経済基盤も脆弱と思われれます。このため、避難から生活復興に至るまでの各段階で、外国人支援のための情報提供や生活相談窓口を、(公財)札幌国際プラザなどの国際交流団体等と連携して設置することが必要です。

(3) 被災情報の連絡体制の整備

災害発生時の外国人の被災状況等の情報は、避難場所のほか学校、外国公館等に分散すると同時に、一方では、安否確認などの問い合わせが行政に寄せられることになると考えられます。これらの対応に必要な総合的な情報を、迅速に収集・発信できるよう、災害時における被災情報等の連絡体制の整備が必要です。

(4) 他地域・NGOなどとの連携・協力体制の整備

大規模災害により市が被災した場合は、行政が速やかに被災外国人支援にあたるのが困難になることが想定されるため、他地域(自治体)や広域的なネットワークを有する NGO などとの協力体制の整備が必要です。

2. 支援内容

具体的な支援内容として、以下のようなことが想定されます。

(1) 平常時の対応

① 多言語による情報提供

多言語による防災情報の提供、災害時の支援体制・情報入手先の周知、避難場所表示の多言語化、避難場所での情報伝達手段の整備、災害時の広報手段の研究

② 防災知識や防災意識の普及・啓発

防災講座、防災訓練への参加促進

③ 人材育成

ボランティア等外国人支援に携わる人材の育成

④ 他機関等との協力

外国公館・学校・NGO等との連絡体制の整備、他地域との広域協力体制の整備、医療情報の提供

(2) 災害時の対応

① 支援体制の立ち上げ

ボランティア通訳の派遣、他地域との広域協力

② 情報収集・情報提供

外国人の被災状況の把握、情報提供・相談窓口の設置、災害関連情報の多言語化、災害関連情報の伝達、他機関(外国公館・病院・学校・NGO等)との連携

(3) 外国人観光客への対応

外国人観光客は、言語や防災知識の違いなどに加え、地理に不案内であることから、在住外国人同様、災害発生時には、避難情報の入手や適切な避難行動の面で困難が伴います。

安心して旅行を楽しんでもらうために、行政は、ホテル・旅館等の観光関連事業者に対して、宿泊客向けの「災害時の対応マニュアル」の作成やこれに基づく訓練実施の呼びかけ、また、北海道さっぽろ観光案内所などを活用した、防災情報等の連絡体制の整備に努める必要があります。

札幌市要配慮者避難支援ガイドライン

平成27年3月発行

発行：札幌市

編集：札幌市保健福祉局総務部総務課

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目

電話 (011) 211-2932 ファクス (011) 218-5180

ホームページ：<http://www.city.sapporo.jp/hokenfukushi/fukushijosetsu/youhairiyosya.htm>



札幌市
01-E01-15-502
27-1-63