

第5章

要配慮者（災害時要援護者）の取組
（平常時の備えと災害時の対応）

第5章 要配慮者（災害時要援護者）の取組

（平常時の備えと災害時の対応）

災害発生時に身の安全を確保し、被害を最小限にするために、次のような取組のうち、自分でできる災害への備えに努めましょう。

1 身近な人とのコミュニケーション

- ・日頃から、隣近所等、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。
- ・特に要配慮者（災害時要援護者）のうち、自ら避難することが困難で支援を必要とする避難行動要支援者の方は、避難行動要支援者名簿の作成及び避難支援関係者等への個人情報提供について同意していただくとともに、日頃から積極的に身近な人たちとのコミュニケーションを図ってください。

2 必需品、生活用品の確保

- ・自身の状況に応じて必要な医薬品、医療器具、食料・水などの生活用品等を準備しておきます。特殊な医薬品・医療器具を使用している場合はおおむね1週間分の確保をしておきましょう。
- ・災害時に自らの所在等を知らせるため笛やヘルプキット等を用意しておきましょう。

非常持ち出し品（リュックサックなどに持ち出せるよう準備しておきましょう）

1 通帳 	2 現金 	3 免許証などのコピー 免許証 国民健康保険被保険者証 	4 非常食 クラッカー 
5 水 	6 衣類・タオル 	7 救急用品 	11 その他必要なもの <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
8 おむつなど衛生用品 	9 ラジオ・懐中電灯靴・笛 	10 防災ブック 	

※家族構成によって必要なものが異なりますので、その他必要なものを記入しましょう（例：常備薬、粉ミルクなど）

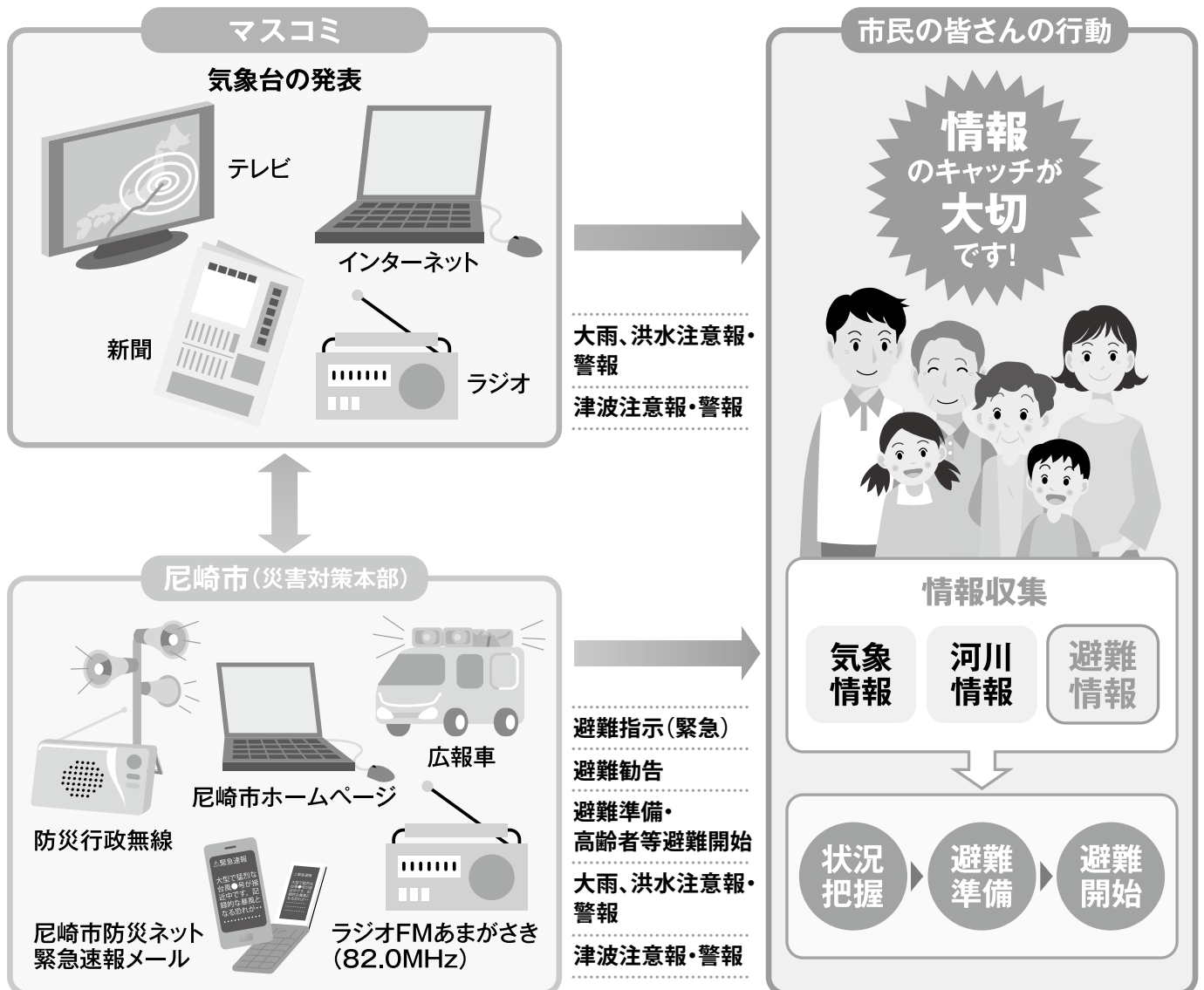
非常備蓄品

救援活動が受けられるまで自活するための備蓄品です。家族が1週間程度過ごすために必要な量が目安です。



3 災害情報の入手手段等の確認

- ・日頃から、地震、大雨・洪水などの災害情報の入手方法について、「尼崎市防災ネット」(Eメール)、SNS、テレビ、ラジオ、インターネット、FAX等、自身の状況に応じた可能な方法を確認し、必要な機器の準備に努めましょう。特に停電時には、電池で動くラジオなどが有効ですので、備えておきましょう。
- ・市(災害対策本部)から防災行政無線の屋外拡声器や広報車等で災害情報をお知らせしますので、災害時には落ち着いて行動ができるように日頃から備えておきましょう。
- ・各種団体が発信するネットワークの活用等、自らの安全に適した情報の入手方法を把握しておきましょう。



尼崎市が発令する避難情報

市は、災害の恐れがあり避難が必要と判断した場合は、3段階の避難情報を発令し、防災行政無線や広報車、携帯電話の緊急速報メール等を通じて市民の皆さんに伝達します。

避難情報が発令される前でも、自主的に判断し、早めの避難を心がけましょう。

	種類	状況	皆さんがとるべき行動
	避難指示 (緊急)	切迫した状況であり、災害による人的被害の発生する可能性が非常に高いと判断された状態、または人的被害が発生した状態。	災害種別ごとの避難場所等へただちに避難してください。
	避難勧告	災害による人的被害の発生する可能性が明らかに高まった状態。	災害種別ごとの避難場所等へ避難行動を開始してください。
	避難準備・高齢者等避難開始	災害による人的被害の発生する可能性が高まってきている状態。	高齢者、子ども、障害がある方など、避難に時間を要する方は、早めに自主的な避難行動を開始してください。

緊急時連絡先

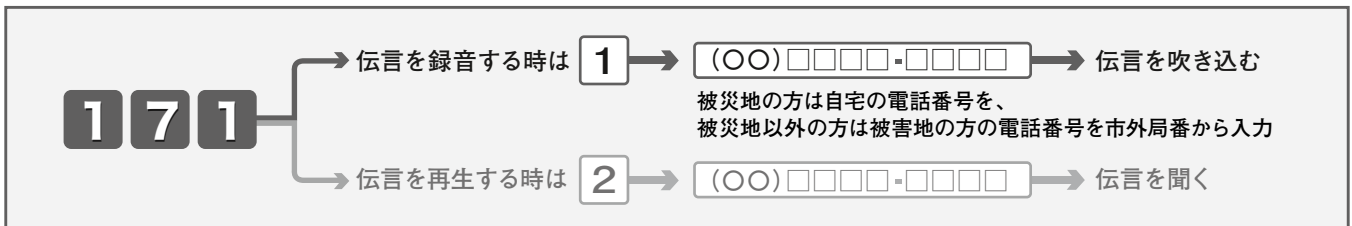
事故 110番

火災・救急 119番

電話の故障 113番

尼崎市役所	電話番号:06-6375-5639(昼間) 06-6489-6900(夜間等) ファックス番号:06-6375-5625
電気の不具合	関西電力(株) 電話番号:0800-777-8043 ファックス番号:06-7509-0118
ガスの不具合	大阪ガス(株) ガスもれ通報専用…電話番号:0120-7-19424 ファックス番号:0120-6-19424 お客さまセンター…電話番号:0120-7-94817 ファックス番号:0120-6-94817 ※プロパンガスをご利用の方は、各ガス会社へお問い合わせください。
水道の不具合	尼崎市水道局電話番号:06-6375-0002(昼間) 06-6489-7400(夜間及び休日等) ファックス番号:06-6375-0124

災害用伝言ダイヤル171の使い方

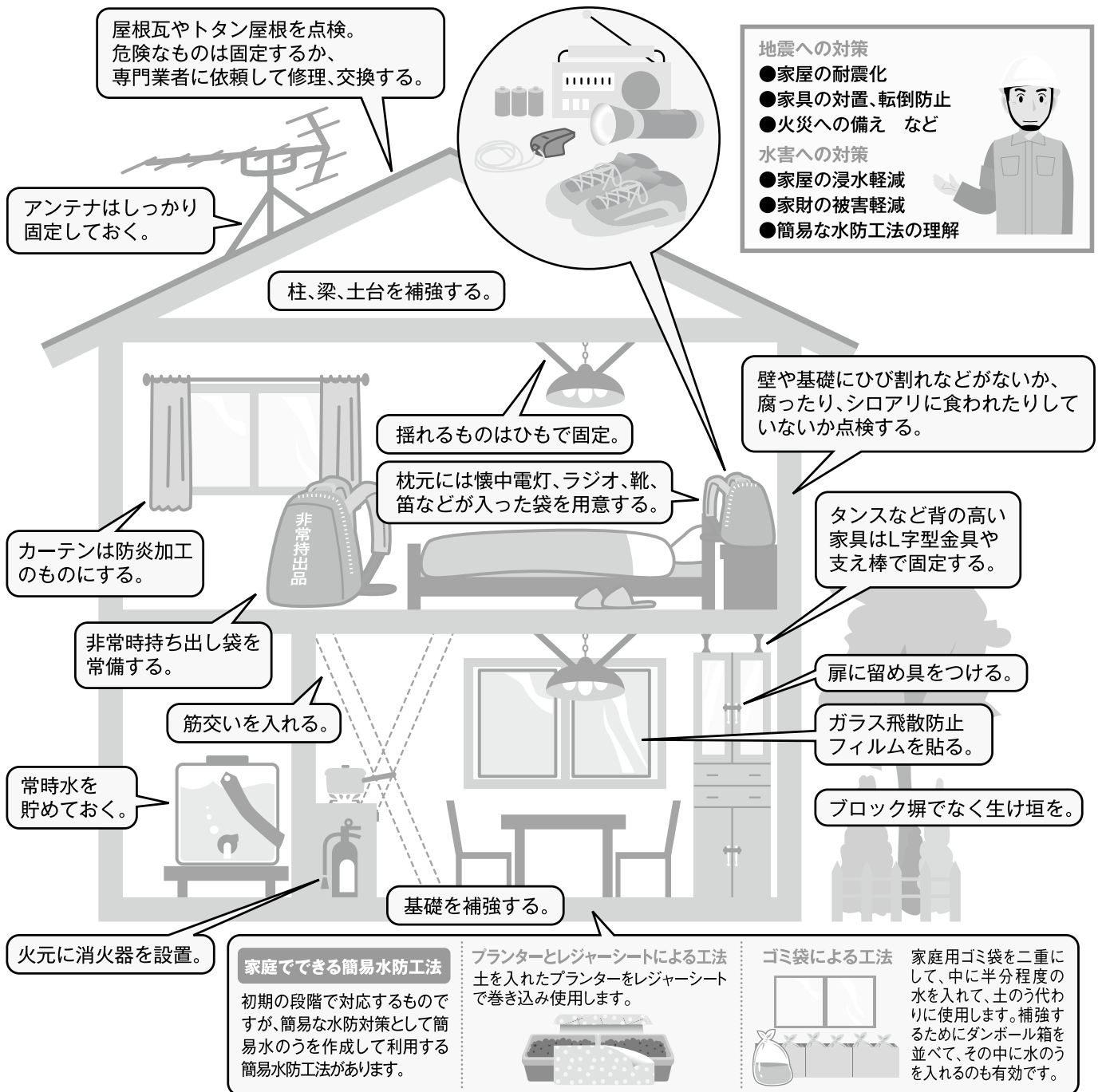


4 家屋の安全確保

- ・家具の固定等、家屋の安全対策（耐震調査や耐震化）を行います。自分自身や家族で作業が困難な場合は、隣近所へ協力を依頼しましょう。

日頃頃から安全対策を実施しましょう

家の中や、周辺を確認し、事前の対策を行いましょう。



5 災害発生時の状況の想定、必要な支援内容等の発信

- ・「尼崎市防災ブック」等の防災関連の啓発資料などを参考に、災害発生時の状況をイメージできるように努めましょう。
- ・災害時の避難場所などを想定し、利用している介護等事業者や当事者団体へ知らせておくように努めましょう。
- ・「自分でできること」「自分だけではできないこと」を明らかにして、地域に自分の情報を発信することで、いざという時に助けてもらえる環境づくりとして、「高齢者等見守り安心事業」に積極的に登録するように努めましょう。なお、「高齢者等見守り安心事業」を実施していない地域もあることから、その他の地域団体（町会・自治会等）や隣近所の方と日頃の近所付き合いの中で、災害時等の協力関係の構築に努めましょう。

6 災害時の対応

- ・ひとりで避難が困難な場合等は、笛を吹くなど、自らの所在を周囲へ知らせるよう努めましょう。
- ・災害時には、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協力するよう努めましょう。
- ・災害の状況によっては、避難を支援する方が被災している可能性もあり、必ず支援を受けられるとは限りません。災害発生時において支援者が不在の際でも、自分に必要な支援内容がわかるようにしておきましょう。

第6章

地域の取組

(平常時の備えと災害時の対応)

第6章 地域の取組（平常時の備えと災害時の対応）

1 要配慮者（災害時要援護者）の避難支援における地域力（共助）の必要性

阪神淡路大震災での事例からも、すべての地域に、消防・警察・自衛隊などの防災関係機関の救援が十分に行き渡ることが極めて難しい状況が発生し、防災関係機関の人手が極めて不足する中であって、倒壊した家具の下敷きになった人たちを、隣近所の人たちが力を合わせて救出し、多くの尊い命が救われました。その割合は、近隣住民や家族などによる救出が全体の9割以上とされています。このことから、要配慮者（災害時要援護者）の大切な命を災害から守るためには、地域における日頃からの活動を通じて、住民同士が力を合わせて防災対策に取り組んでいくことが大切です。避難支援の実施にあたっては、要配慮者（災害時要援護者）情報、特に避難行動要支援者の状況把握が重要となります。

2 地域における避難支援体制の確立に向けて

要配慮者（災害時要援護者）については、基本的に地域ぐるみで把握し見守る支援体制をとる必要があります。そのため、日頃から地域でコミュニケーションをとるよう心掛けます。

地域における取組みのステップの一例

※地域の実情にあわせた取組が大事であり、下記に縛られるものではありません。

① 避難行動要支援者名簿を地域で共有する際は、プライバシーに十分配慮し適切に管理する必要があるため、保管場所等を含めて、個人情報の取扱いに関するルールを地域で定めておくことが必要です。

② 市から提供された避難行動要支援者名簿やこれまで既に地域でつかんでいる情報などにより、地域住民自身による避難行動要支援者の把握が大切です。

（例 避難行動要支援者名簿や個票の活用）

③ 把握ができれば、まずは「顔の見える関係づくり」から始めます。

ア ご近所同士で「あいさつ」や「声掛け」ができるような関係をつくることから始めましょう。

イ 地域のイベント、行事などに参加、協力し気軽に話をする機会を持ち、知り合いを増やすことを進めましょう。



④ あわせて、地域の取組としてどんな形でも「避難訓練」をやってみましょう。訓練を進めていく中で、より多くの避難行動要支援者の方の参加（例えば車イスを押しての避難支援など）を促進しましょう。

⑤ また、避難訓練を進めていく中で、より実際の災害を想定した避難行動支援を行います。

訓練に参加
しましょう！

そうですね！



⑥ 避難訓練に参加できないあるいは参加しない住民の方に、こうした避難訓練の様子を写真付の町内回覧板などを通して供覧することで、より多くの地域住民の方への周知と理解を促します。

⑦ 避難訓練で確認できた課題について、解決するための方策を考えていきます。

ア 避難行動要支援者への個別支援にかかる課題について

（伝達方法、移動手段、支援者の確保など）

イ 地域での全体的な課題について

（避難経路、移動方法、支援者の確保など）

⑧ 既に市内の一部地域では、「防災マップ」づくりに取り組んでいます。防災マップは、その作成過程において、地域住民自らが避難経路を考え、地域を知るといった振り返りや再確認ができるなど有効な取組のひとつとして考えられます。



● はじめから理想的な避難訓練や避難支援ができるものではありません。
訓練の繰り返しとその内容の振り返りにより、さらに多くの地域住民の方の参加を目指して、継続的に取り組んでいくことが必要です。

① 支援者は自分の安全、家族の安全を確保することが最優先であること

② 災害時には支援者も被災し支援ができなくなる可能性があること

③ 支援ができなくても責任を負うものではないこと

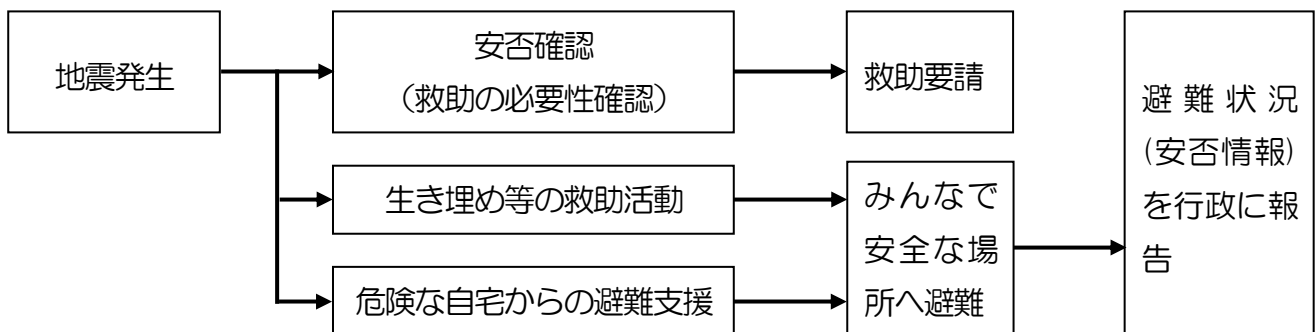
について、市が市報等の広報活動で市民に広く周知していきます。

3 避難支援に向けた取組のポイント

- ・風水害では避難準備情報等の発令による事前の避難行動が重要であり、地震等の突発的な災害で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、ライフライン途絶時の在宅支援などが考えられることから、要配慮者（災害時要援護者）の支援にあたっては、こうした災害ごとの対応の違いを踏まえておきます。
- ・南海トラフ巨大地震では、最大4メートルの津波が**約117分**で尼崎市に到達すると想定されていることから、支援体制やルールづくりをあらかじめ行い、支援者の安全確保を大前提に声かけなどの避難行動支援についての可能時間などを考慮します。
- ・要配慮者（災害時要援護者）は、身体面、精神面など様々な点で周囲の支えを必要とするため、それぞれの特徴を十分踏まえた避難行動、避難生活などを考慮します。
- ・市が作成した**各種ハザードマップ**（尼崎市防災ブック）により想定される被害を確認し避難場所への避難経路についての把握や居住家屋の状況及び家族の援助の有無等を確認します。
- ・医療機関等への移送等が必要な要配慮者（災害時要援護者）については、移送手段や受入機関等を要配慮者（災害時要援護者）と確認・共有し把握しておきます。



地震等の場合



風水害・津波の場合



4 防災訓練等の実施

地域住民や要配慮者（災害時要援護者）、特に避難行動要支援者自身の防災意識を高め、災害時に適切な避難支援行動が取れるよう、避難誘導の経路や方法を確認する避難訓練等、避難行動要支援者が参加した実践的な防災訓練、研修等を定期的に行うことが大切です。

【参考】各地域での訓練の様子



避難訓練



炊き出し訓練



消火訓練（水消火器）



簡易担架取扱訓練（尼崎センタープール）



防災研修（東消防署）



チェーンソー取扱訓練（金楽寺北公園）

5 避難情報等の情報伝達

- ・災害発生の恐れがあるときに迅速な避難を促すため、「尼崎市防災ブック」等を参考にして、市が発令する避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告などの災害情報等を、要配慮者（災害時要援護者）個々の状況に応じた伝達経路や手段を考慮した情報伝達が重要です。
- ・携帯電話を保有している要配慮者（災害時要援護者）に対し、災害・避難情報を直接要配慮者（災害時要援護者）が携帯電話のメールで受信するために、尼崎市防災ネットへの登録について働きかけをお願いします。

尼崎市の防災情報

市民の皆さんのお役に立つ防災情報や、防災関係のイベントなどをお知らせしています。

ホームページ

<http://www.city.amagasaki.hyogo.jp/>

Facebook <https://www.facebook.com/amagasaki.bousai>

Twitter https://twitter.com/ama_hajimail

LINE アカウント名:尼崎市 LINE ID : amagasaki-city

尼崎市防災ネットに登録しましょう

尼崎市防災ネットに登録することにより、携帯版の尼崎市防災情報の閲覧やメールサービスを受けることができます。

登録方法

amagasaki@bosai.net
にメール又はQRコードより登録



要配慮者（災害時要援護者）への情報提供の際の配慮事項（例）

対象者	配慮事項
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○わかりやすい口調で伝える。 ○音声で複数回繰り返す。 ○拡大文字による情報提供を行う。 ○点字による情報提供に努める。 ○盲ろう通訳・介助員を避難所等に派遣する。 ○Eメールを活用した情報提供（音声読み上げ機能使用）
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○文字や絵を組み合わせで情報を伝える。 ○盲ろう通訳・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。
知的障害者 発達障害者 精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○具体的に、わかりやすく情報を伝える。（一度にたくさん のことを言わない。簡単な言葉を使う。など） ○コミュニケーションボードなどを活用し、絵図、文字など を組み合わせで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し、正確な情 報伝達を行う。
日本語に不慣 れな外国人	<ul style="list-style-type: none"> ○多言語および絵図による情報提供を行う。

目が不自由な方



支援者の方は…

- ・災害時には、声をかけ情報を伝える。
- ・誘導する場合は、杖を持った方の手にはふれず、支援者のひじのあたりを軽く持ってもらい半歩前をゆっくり歩く。

耳が不自由な方



支援者の方は…

- ・話すときは、口の開け方をハッキリとし、相手にわかりやすいようにする。
- ・手話、筆談、身振りなどの方法で正確な情報を伝える。

6 災害発生時における取組のポイント

- ・地震発生時や風水害時等の円滑かつ迅速な要配慮者（災害時要援護者）の避難を確保するため、避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示（緊急）等の情報に留意し、例えば代表者から情報を担当する者を経て支援者に伝える等、情報伝達体制を整備し、要配慮者（災害時要援護者）へ早急な伝達を行います。
- ・大規模災害直後は、市の災害対応や他都市からの広域消防応援、自衛隊等による支援体制等が整うまでに一定の時間を要します。地域は災害ごとにあらかじめ定めた体制、方法に基づき、要配慮者（災害時要援護者）の速やかな安否確認、救出、救護及び避難支援行動に努めます。
- ・市職員は避難所へ到着後、要配慮者（災害時要援護者）リスト情報を参照して安否確認等を行いますが、安否確認に漏れが判明した場合は、市は地域等と協力し、要配慮者（災害時要援護者）の安否確認、救出・救護などの災害対応に努めます。

救助・避難支援時の配慮事項（例）

対象者	配慮事項
ねたきり 高齢者	車いす、ストレッチャー等の移動用具の使用が望ましいが、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。
視覚障害者	白杖等の携帯に留意するとともに、必要に応じて手引き・誘導により避難する。また、日常の生活圏であっても災害時には環境の変化から認知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	手話や筆談（筆記用具等を用意しておく）によって、状況説明を行い、避難所等へ誘導する。
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 難病患者等	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。
知的障害者 発達障害者 精神障害者	災害の状況や避難所等の位置をわかりやすく説明（一度にたくさんを言わない、簡単な言葉を使うなど）するとともに、必要に応じて誘導する。また、動揺している場合は、気持ちを落ち着かせることが大切である。
乳幼児	保護者に災害の状況や避難所等の位置を伝えるとともに、保護者が複数の乳幼児を抱えている場合などには必要に応じて避難支援を行う。
妊産婦	妊娠の時期や個人により身体の状態が大きく異なるため、本人に確認する必要がある。妊娠初期は外見上では分かりにくい。妊娠後期は腹部が大きくなることから、足元が自分ではよく見えず、身動きが取りにくく、ちょっとした歩行でも息があがりやすくなるため、介助することが望ましい。

7 専門的かつ緊急性を要する人への支援

- ・地域は、医療機関等への依存度が高く緊急性を要する人に対しては、移送の支援や関係機関への連絡調整等の支援に努めます。共助での対応が難しい場合は市に対処を求め、市が関係機関等へ支援を要請します。
- ・体調不良や精神的に不安定になった人などについても、市に対処を求めます。

8 指定避難場所での支援

- ・地域は、指定避難場所が開設されたら市と連携し、要配慮者（災害時要援護者）への相談対応、必要なスペースの確保（要配慮者（災害時要援護者）のためのスペース確保）、確実な情報伝達、支援物資の提供等を行い、避難所環境の配慮に努めます。
- ・地域は、市と連携して指定避難場所での生活が困難な要配慮者（災害時要援護者）の福祉避難所等への移送を支援します。

第7章

尼崎市の取組

(平常時の備えと災害時の対応)

第7章 尼崎市の取組（平常時の備えと災害時の対応）

1 尼崎市の取組（平常時）

(1) 地域による要配慮者（災害時要援護者）への避難支援活動の促進

- 市は、災害時に要配慮者（災害時要援護者）の迅速かつ安全な避難を図るため、地域による実効性のある支援体制の確立や訓練計画の策定等の取組を支援します。
- 市は、避難行動要支援者名簿（台帳）の登録のための手上げ方式について、市報や市ホームページ等を通じて市民に周知するとともに、避難行動要支援者対象者の同意書提出（登録）が進むよう努めます。
- 市は、個人情報提供に対しての不同意者や同意確認を行わない要配慮者（災害時要援護者）に対しては、任意で避難行動要支援者名簿（台帳）への登録が可能である旨を市報等で周知するなど柔軟に対応します。
- 市は、地域の団体や当事者団体等で構成する「災害時要援護者支援連絡会」等の地域関係団体との連携の場において、要配慮者（災害時要援護者）の避難支援に係る具体的方策を話し合う機会を設けるとともに、避難行動要支援者を町会・自治会、自主防災組織を中心とした地域防災の取組に積極的に参画するよう働きかけを行います。

(2) 市保有情報に基づく要配慮者（災害時要援護者）情報の把握、管理

- 市は、「要配慮者（災害時要援護者）の範囲」に基づき、市が通常施策を実施するために収集している、配慮を必要としている人の情報を精査した要配慮者（災害時要援護者）リストをあらかじめ作成し、毎年更新します。
- 地域で要配慮者（災害時要援護者）情報の把握がしきれていない場合に備えて、市は地域の避難支援行動を補うことを目的に、要配慮者（災害時要援護者）リストを社会福祉連絡協議会（連協）単位ごとに整理し印刷したものを鍵のかかる安全な場所に保管しておき、災害発生時には迅速に当該リストを指定避難場所等で利用し、安否確認を行えるようにします。
【災害対策基本法においては、災害発生時や発生の恐れがある場合には、要配慮者（災害時要援護者）本人の同意がなくても、地域等への情報提供が可能です。】
- 要配慮者（災害時要援護者）の避難支援は自助、地域の共助が基本となり、そのためには地域での要配慮者（災害時要援護者）情報の把握が必要不可欠なため、市は、要配慮者（災害時要援護者）リストを基に、地域に対して平常時から個人情報の提供ができるよう、手上げ方式による同意確認を行い、避難行動要支援者名簿（台帳）を作成し、地域での情報の把握・共有について進めます。

○市は、平常時における避難行動要支援者名簿（台帳）等の提供を受けることに協力する地域等に対しては、**個人情報**の**秘密保持遵守**が徹底されるよう、市が研修会等を実施するなどし、適正管理を図ります。

(3) 要配慮者（災害時要援護者）への情報伝達体制の整備

○市は、要配慮者（災害時要援護者）、特に避難行動要支援者が避難に時間を要することから、洪水時の避難勧告基準により、避難勧告に先立ち避難準備情報を適切に発表するよう努めます。

○市は、聴覚・視覚障害など、情報取得困難者を想定した多様な情報伝達手段により情報が伝達されるよう体制の整備を図ります。

○市は、要配慮者（災害時要援護者）の支援関係団体や情報伝達に必要な専門的技術を有する団体や個人等（盲ろう通訳・介助員、手話通訳者及び要約筆記者等）を把握し、災害発生時に情報伝達や相談業務のための避難所等への派遣等の協力が得られるよう、それらの団体等と連携したネットワークの構築に努めます。

○市は、災害時における市からの情報伝達方法について、あらかじめ広く住民に周知します。

(4) 専門的かつ緊急性を要する人への対応

○市は、人工呼吸器等を使用している在宅難病患者等の医療依存度の高い人については、要配慮者（災害時要援護者）の状況把握の中で確認しておき、災害時に受入医療機関等が把握できるよう医師会等との連携を図ります。

(5) 食料品、生活用品等の準備

○市は、要配慮者（災害時要援護者）に配慮した食料品、介護用品を含む生活用品等について、現状備蓄に加え民間企業等と協定を締結することにより調達・運搬体制の整備を図ります。

(6) 医療的ニーズ等への対応

○市は、要配慮者（災害時要援護者）にとって必要になると見込まれる医薬品等について関係機関等と協定を締結することにより調達体制の整備を図ります。

(7) 避難所の施設環境整備

○市は、要配慮者（災害時要援護者）リストを基に対象区域に居住する要配慮者（災害時要援護者）の概数を把握し、施設規模と比較し要配慮者（災害時要援護者）が多数におよび収容が困難になる事が想定される場合には、近隣の避難所や福祉避難所との連携体制の整備を図ります。

○特に体育館等での避難生活が長期化する場合に備え、市はプライバシーへの配慮や生活環境を整備するため、緊急時における必要物資の迅速な調達及び各避難所への配送・提供等に関して、民間企業等との間で協定の締結に努めます。

(8) 福祉避難所等の確保

- 福祉避難所として指定する施設は、原則として耐震、耐火構造を備え、治療や介護に適した空間を有するとともにバリアフリー化されているなど、要配慮者（災害時要援護者）の利用に適している施設を対象とします。
- 市は、社会福祉施設等と協定を締結するなど福祉避難所や津波等一時避難場所の確保に努めます。
- 市は、福祉避難所において、緊急事態発生時に医療機関への連絡等ができる体制や相談窓口を設置し、サービス提供やその他の調整を行う体制の整備を図ります。
- 市は、指定避難場所では対応できない要配慮者（災害時要援護者）のための特別な配慮がなされているなどの条件を予め定め、小・中学校、公民館などの指定避難場所のうち、比較的環境が整っている指定避難場所の一部の部屋を福祉避難スペースとして使用します。
- 市は、適切な場所にこのような施設がない場合や、災害発生時に福祉避難所が不足する場合を想定し、応急措置的な避難所が提供できるよう、公的施設や民間の旅館・ホテル等に対して協力依頼を行います。（福祉避難所を補完するため、準福祉避難所の確保に努めます。）

(9) 緊急入所等

- 避難所や自宅で生活することができない要配慮者（災害時要援護者）のうち、身体状況等の悪化により緊急に入院等が必要な人については、緊急入院、緊急入所、ショートステイにより対応します。
- 市は、入所者の安全確保と要配慮者（災害時要援護者）の緊急入所に対応するため、社会福祉施設における緊急時の職員体制や緊急連絡網の整備が図られるよう働きかけるとともに、非常食及び医薬品等の備蓄、防災設備・資機材の充実、速やかな調達ができる体制を整えるよう努めます。

(10) 社会福祉施設等との連携・協力体制の構築

(10)-1 社会福祉施設との連携

- 市は、社会福祉施設の関係団体と協議し、災害発生時に緊急時一時入所等の対応を円滑に進めるため、関係団体と協定を締結するなど協力体制の構築に努めます。
- 市は、社会福祉施設における災害時の利用者の安全対策について確認し、それぞれの施設の状況を踏まえた避難支援プランを作成するよう要請します。
- 市は、社会福祉施設において、入所者および通所者の安否確認並びに施設の安全等の確認が迅速に行われるよう指導します。
- 市は、洪水予報、河川における水位到達情報及び避難勧告等について市内の社会福祉施設へ伝達する体制を整備します。

○市は、災害時に施設入所者及び通所者の安全が確保されるよう施設管理者に防災啓発を行います。

○社会福祉施設のうち本市の管理施設については、施設所管部局と連携し、災害発生時に備え具体的な諸活動にかかる対策を定め、防災訓練の実施や利用者への意識の向上に努めます。

(10)-2 介護事業者等との連携

○介護事業者等が平常時から要配慮者（災害時要援護者）等に接していることから、市は地域での要配慮者（災害時要援護者）の避難支援活動や災害発生時の情報伝達、安否確認等についての協力体制の構築に努めます。

○市は、ケアマネジャー・ホームヘルパー等、日常的に要配慮者（災害時要援護者）に接する職員の災害対応についてのマニュアルを作成するよう、介護事業者等に働きかけます。

(10)-3 相談体制や在宅福祉サービス提供体制の構築

○市は、災害時に特に必要性が高まる要配慮者（災害時要援護者）の相談対応について、地域包括支援センター等との協力体制の構築を図ります。

○市は、避難された要配慮者（災害時要援護者）の状況に応じて必要な保健・福祉サービスを提供するための所要の体制整備を図るとともに、必要な在宅福祉サービス等を引き続き提供できるよう、関係機関との協力体制の構築を図ります。

(11) 課題解決に向けた取組

○この指針の作成をはじめ、要配慮者（災害時要援護者）に対する避難支援体制の整備等、各種課題に対しては、地域の団体や当事者団体等で構成する「災害時要援護者支援連絡会」において、意見交換及び課題解決に向けた検討を行います。

【構成メンバー】

- | |
|--|
| ①社会福祉協議会、②民生児童委員協議会連合会、③老人クラブ連合会、④PTA連合会、
⑤NPO法人、⑥当事者6団体、⑦居宅介護支援事業者連絡会、⑧障害者相談支援事業所、
⑨地域包括支援センター、⑩特別養護老人ホーム施設長会、⑪市内警察各署、⑫行政関係各課 |
|--|

2 尼崎市の取組（災害発生時）

尼崎市域において災害が発生または災害が発生するおそれのある場合には、設置基準に基づき尼崎市災害対策本部（以下「市本部」という）を設置し災害応急対応を行います。

(1) 災害・避難情報の提供

○市本部は、大規模災害時等に円滑かつ迅速に要配慮者（災害時要援護者）を避難させるため、気象警報、洪水警報、河川水位情報と避難準備情報、避難勧告、避難指示の情報について、防災行政無線（屋外拡声器、戸別受信機、防災ラジオ）、尼崎市防災ネット（メール）、市ホームページ、テレビ、ラジオ（FM あまがさき等）、SNS（フェイスブック、ツイッター、LINE@）、広報車等多様な手段を活用して正確な情報を迅速に提供します。

○市本部は、これらの情報を社会福祉施設へ、上記の手段に加え電話等の口頭伝達も用いて早急な伝達の指示等を行います。

(2) 災害時の初期初動対応

(2)-1 安否確認、救出・救護、避難誘導の実施

○要配慮者（災害時要援護者）の安否確認、救出・救護、及び避難誘導は地域があらかじめ管理している情報を基に行うことが基本ですが、地域では把握しきれない情報もあり得ることから、あらかじめ社会福祉連絡協議会（連協）単位ごとに整理しておいた要配慮者（災害時要援護者）リストに基づき、地域の協力を得て、要配慮者（災害時要援護者）の避難状況を確認するとともに、安否が未確認の場合は地域に迅速な安否確認を依頼し、必要に応じて救出・救護、避難誘導等を指示します。

(2)-2 社会福祉施設の被害状況等の把握

○市本部は、地域や社会福祉施設などの協力を得て、社会福祉施設の被害や負傷者等の情報を把握します。また、被害等の状況をふまえ、要配慮者（災害時要援護者）がより安全に避難できるよう、関係機関と協力しながら支援活動を行うとともに、情報提供を行います。

○併せて、市本部は社会福祉施設及び福祉避難所として指定している施設の被害や負傷者等の状況を把握するとともに、緊急一時入所等の受入の可否及び受入可能人数等を把握します。

(2)-3 専門的かつ緊急性を要する人への対応

○市本部は医師会と連携し、医療機器への依存度が高く緊急性を要する人へ医療機関の情報を提供するとともに、県等と連携し広域的な医療機関の情報を収集し、医療の提供が滞ることのないよう調整を図ります。

(2)-4 福祉避難所の開設

○市本部は、指定避難場所では対応が困難な要配慮者（災害時要援護者）のために、災害発生時には、事前に指定した福祉避難所を開設します。また指定避難場所の一部の教室等についても福祉避難スペースとして開設します。

○指定していた福祉避難所のみでは量的に不足する場合は、市本部で検討の上、市全域で調整を行います。（福祉避難所を補完するため、準福祉避難所の確保に努めます。）

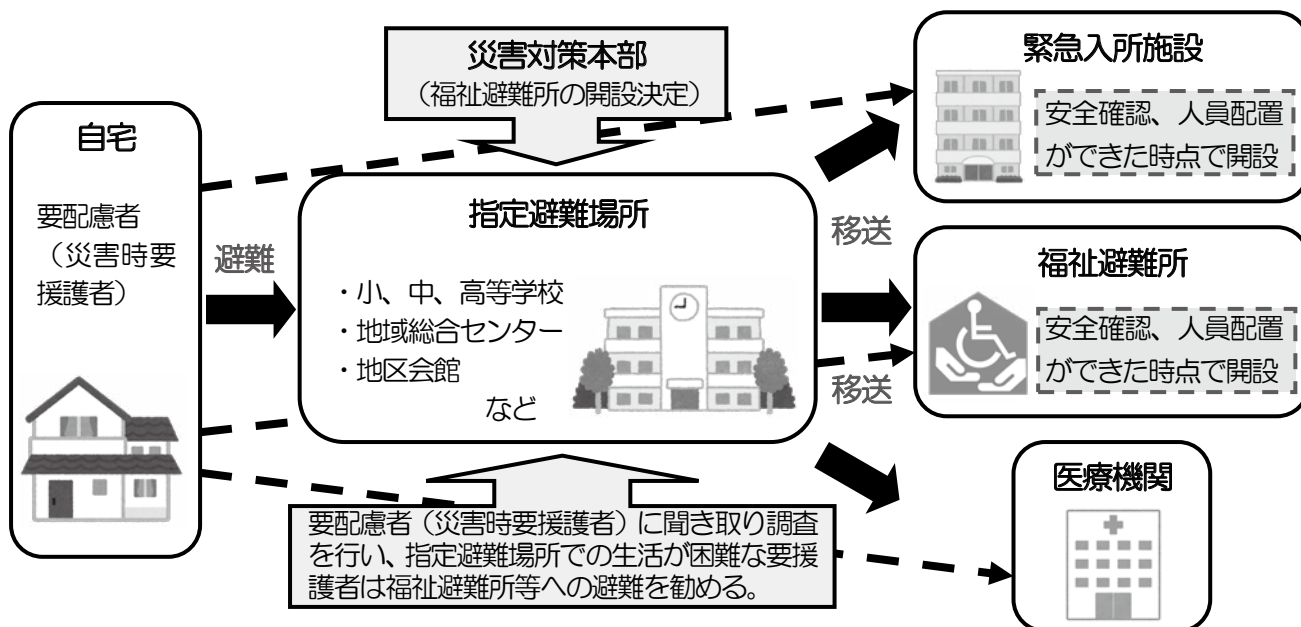
なお、市全域での調整後も不足する場合は、市本部と県が協議の上、他都市へ協力を要請します。

○市本部は、指定避難場所に避難している要配慮者（災害時要援護者）について、指定避難場所での避難生活が困難と認められる場合には、その程度に応じて緊急入所等対応もしくは福祉避難所へ受入れを行います。

○要配慮者（災害時要援護者）の安心に配慮し、要配慮者（災害時要援護者）の家族についても、避難状況等を検討の上、家族による介護が可能な場合に限り福祉避難所に避難することとします。

○福祉避難所において、地域包括支援センター等との協力のもと、要配慮者（災害時要援護者）への生活支援や心のケア等、要配慮者（災害時要援護者）の相談対応にあたります。

災害が発生した場合の福祉避難所等への避難の流れ



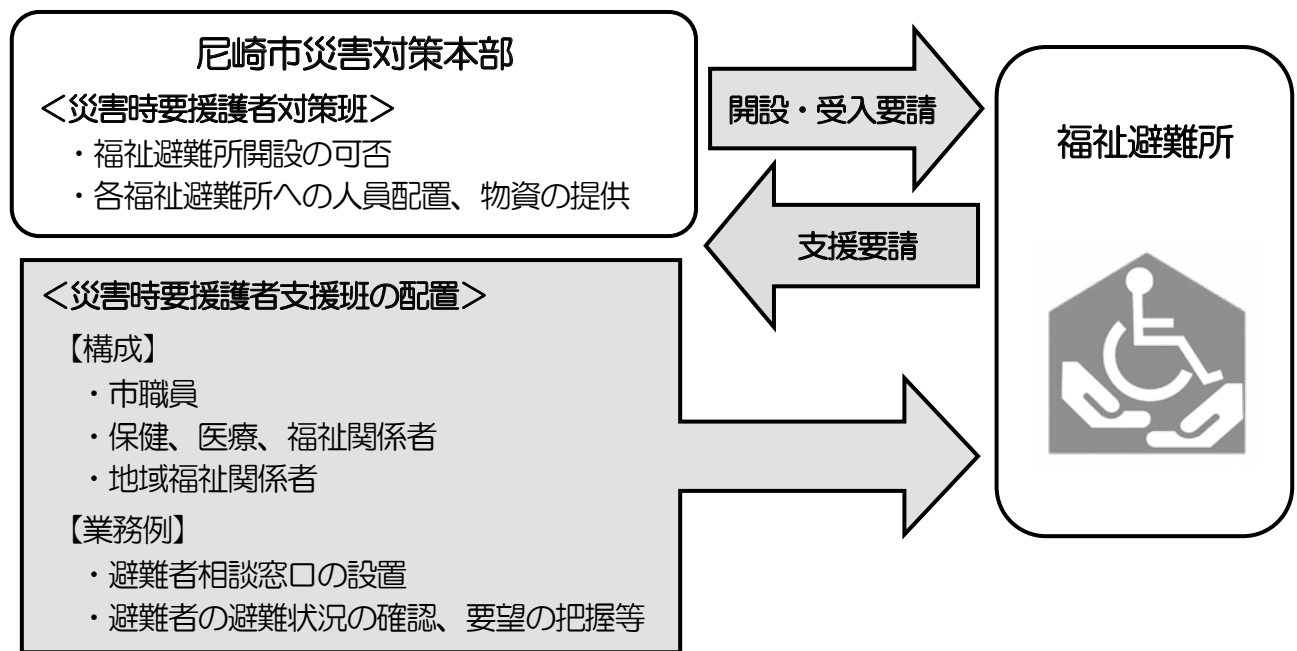
※ 福祉避難所等は、入所者等や建物の安全確認及び人員確保等の受け入れ態勢を整える必要があるため、津波等により一時避難した避難者は、原則指定避難場所へ移動する。

※ 指定避難場所においてもパーティション等で要配慮者（災害時要援護者）のプライバシーに配慮する。

※ 指定避難場所への避難が困難な人については、台帳等をもとに自宅に訪問して聞き取り調査を行い、対応する。（事業者等にも協力願う）

※ 福祉避難所へのトリアージについては、検討し対応する。

福祉避難所と市災害対策本部との連携イメージ



避難所での配慮事項

対象者	配慮事項
高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ○高齢者は、不便な避難生活で急速に活動力が低下し、寝たきり状態になりやすいので、健康状態に十分配慮するとともに、可能な限り運動できるスペースを確保する。 ○認知症高齢者は、急激な生活環境の変化で精神症状や問題行動が出現しやすく、認知症も進行しやすいので、生活指導、機能訓練等を行い、精神的な安定を図る。 ○トイレに行きやすい場所に避難スペースを設ける。 ○おむつをしている方のためには、おむつ交換の場所を別に設ける。
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○仮設トイレを屋外に設置する場合は、壁伝いに行くことができる場所に設置する等、移動が容易にできるよう配慮する。 ○音声で複数回繰り返すなど情報伝達方法に配慮する。 ○盲ろう通訳・介助員を派遣する。 ○身体障害者補助犬（盲導犬）との避難について配慮する。

対象者	配慮事項
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○伝達事項は、紙に書いて知らせる。 ○盲ろう通訳・介助員、手話通訳者、要約筆記者等を派遣する。 ○簡易型電光掲示板やホワイトボード等による情報伝達を行う。 ○身体障害者補助犬（聴導犬）との避難について配慮する。
肢体不自由者	<ul style="list-style-type: none"> ○車いすが通れる通路を確保する。 ○トイレのスペース確保に配慮する。 ○身体障害者補助犬（介助犬）との避難について配慮する。
内部障害者 難病患者等	<ul style="list-style-type: none"> ○医師会等の協力により巡回診療を行うよう努めるほか、定期的な治療の継続のための移送サービスを実施する。特に人工呼吸器の電源確保や人工透析患者の定期的な透析に留意する。 ○医療機材の消毒や交換等のため、清潔な治療スペースを設ける。 ○人工肛門造設者用のオストメイトトイレの所在を把握し、対象者に周知する。
知的障害者 発達障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○環境の変化を理解できず、気持ちが混乱したり、精神的に不安定になる場合があるので、気持ちを落ち着かせるよう配慮する。 ○変化に対する不安や抵抗、こだわりが強く避難所生活になじめないこともあるので、プライバシーを保てるスペースを確保するよう配慮する。 ○コミュニケーションボードを使うなど絵、図、文字などを組み合わせて情報を伝える。
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ○孤立することがないように、知人や仲間と一緒に生活できるよう配慮する。 ○保健所は医師会の協力のもと、医薬品の確保の支援に努める。
乳幼児	<ul style="list-style-type: none"> ○乳幼児のためのベビーベッド、授乳の場を用意する。 ○退行現象、夜泣き、吃音、不眠、チックなどの症状に留意し、精神的安定が図られるよう配慮する。 ○乳児に対して、哺乳瓶の清潔、沐浴の手だての確保等に留意する。
妊産婦	<ul style="list-style-type: none"> ○安静に休息ができるスペースや搾乳、授乳できるスペースを設ける
日本語に不慣 れな外国人	<ul style="list-style-type: none"> ○必要に応じて、通訳ボランティア等を派遣する。

(3) 被災後の避難生活支援

(3)-1 要配慮者（災害時要援護者）の実態把握

○市本部は、地域の協力を得て、要配慮者（災害時要援護者）の避難にかかる実態等を的確に把握し、調査結果のとりまとめと今後の支援策の検討を行います。

ア 把握の方法

- ・避難所において、要配慮者（災害時要援護者）の避難状況の把握を行います。
- ・在宅で生活を継続している要配慮者（災害時要援護者）に対して、地域や介護事業者等の協力を得て一人ひとりから聞き取りを行います。

イ 主な聞き取り内容

- ・健康状態
- ・必要なサービス
- ・生活の状況（同居家族、介助者等の有無など）
- ・今後の生活についての意向（どこに住むかや親戚の所に行くか等）

(3)-2 被災後の生活関連情報の提供

○市本部は、介護用品を含む生活用品を必要とする要配慮者（災害時要援護者）及びその家族と介護者に対し、物資の入手情報を早期に提供します。また、避難状況等から不足が予測されるものについては、市本部が調達について調整します。

○市本部は、要配慮者（災害時要援護者）が情報から孤立しないよう、防災行政無線（屋外拡声器、戸別受信機、防災ラジオ）、尼崎市防災ネット（メール）、市ホームページ、テレビ、ラジオ（FM あまがさき等）、SNS（フェイスブック、ツイッター、LINE@）、広報車等、要配慮者（災害時要援護者）の状況に応じた多様な情報提供手段の活用を図ります。

○市本部は、在宅の要配慮者（災害時要援護者）に向けては、地域の協力を得て必要に応じ訪問するなど確実に情報が伝達されるよう努めます。

(3)-3 医療機関、福祉避難所等への移送

○市本部は、地域の協力を得て、要配慮者（災害時要援護者）の健康状態やニーズ等を踏まえ、医療機関または福祉避難所への移送、社会福祉施設への緊急入所、緊急ショートステイなどの対策を検討し、迅速かつ的確に対応します。市本部はこれらの対応にあたって全市的な状況把握を行うとともに、市での対応が困難な場合には県からの支援等も含む広域的な関係機関との連絡調整を行います。

ア 医療機関への移送

- ・重症患者等が発生した場合には、速やかに医療機関へ移送します。

イ 社会福祉施設等への緊急入所等

- ・常時の介護や治療が必要で避難所や自宅での生活が困難になった要配慮者（災害時要援護者）等については、あらかじめ協定等で締結した内容に基づき、施設への緊急入所、緊急ショートステイ等の措置を講じます。また、急性の医療ケアが必要な場合には病院等への入院手続

きを講じます。

ウ 福祉避難所への移送

- ・避難所や自宅で生活することが困難な人とその家族（避難状況を検討した上、家族による介護が可能な場合に限る）については、その必要なサービスの内容を踏まえ、できるだけ速やかに福祉避難所へ移送します。

(3)-4 要配慮者（災害時要援護者）に配慮した食事や生活用品の提供

- 市本部は、要配慮者（災害時要援護者）に配慮した食料を調達し、地域の協力を得て避難所で提供するように努めます。
- 市本部は、要配慮者（災害時要援護者）に配慮した介護用品を含む生活用品を調達し、地域の協力のもと避難所で提供するように努めます。
- 市本部は、避難生活が中長期化するような場合については、在宅福祉サービスが従前どおり提供できるよう関係機関と連携を行います。

(3)-5 要配慮者（災害時要援護者）の相談窓口の設置

① 指定避難場所への相談窓口の設置

- ・市本部は、福祉サービス、健康に関することなど要配慮者（災害時要援護者）の状況に応じた相談に対応できる要配慮者（災害時要援護者）の相談窓口を、地域包括支援センター等との協力のもと、指定避難場所に開設します。

② 要配慮者（災害時要援護者）専用の相談窓口の設置

- ・市本部は、福祉サービス、健康に関することなど要配慮者（災害時要援護者）特有の状況に応じた相談に対応できる要配慮者（災害時要援護者）の相談窓口を、保健センター及び必要に応じて地域包括支援センター等に開設します。

(3)-6 医療、保健・福祉サービスの提供

- 市本部は、医療機関や専門性の高いボランティア組織、社会福祉施設、サービス提供事業所と連携して要配慮者（災害時要援護者）の避難生活を支援し、全市的な要配慮者（災害時要援護者）の状況把握を行うとともに、市での対応が困難な場合は市外部からの支援等も含む広域的な関係機関との連絡調整を行います。

ア 医療や保健・福祉サービスの実施

- ・市本部は、平常時に必要としていた医療・保健・福祉サービスが受けられない要配慮者（災害時要援護者）に対して、医療機関や専門性の高いボランティア組織、社会福祉施設、サービス提供事業者等と連携し、多様な医療・保健・福祉サービスを利用できるようにして生活を支援します。

【必要な医療・保健・福祉サービス】

- ・医療救護チームの巡回
- ・入浴サービス
- ・移送サービス
- ・訪問看護サービス
- ・訪問介護（ホームヘルプ）サービス
- ・通所介護（デイサービス）
- ・保育サービス

イ 健康面のケアの実施

- ・市本部は、保健師、栄養士等の巡回による、避難所や在宅の要配慮者（災害時要援護者）に対する健康相談を実施するとともに、保健指導や栄養指導を行い、疾病・感染症の予防や心身の機能低下の予防に努めます。
- ・往診可能な医療機関が機能停止している場合、市本部は医療救護チームによる巡回診療に努めます。
- ・市本部は、トラウマ（心的外傷）やPTSD（心的外傷後ストレス障害）など、心のケアが必要な児童や高齢者等を把握するとともに精神的不安の解消を図ります。
- ・これらの支援については、避難所を退所した後も必要に応じて継続した支援ができるよう配慮します。

(3)-7 在宅の要配慮者（災害時要援護者）への支援

○市本部は、地域や介護事業者の協力を得て、被災後も自宅で生活している要配慮者（災害時要援護者）に対して、定期的に安否を確認するとともに、心理的にも孤立しないよう配慮します。また、災害ボランティアセンター等と連携を図り、復旧作業を促進します。

(4) 要配慮者（災害時要援護者）に考慮した応急仮設住宅・公営住宅の入居及び支援

○市本部は、要配慮者（災害時要援護者）の応急仮設住宅への入居に対応するとともに、地域の協力を得て要配慮者（災害時要援護者）が地域コミュニティに参加できるよう支援します。

(4)-1 応急仮設住宅の整備

○市本部は、可能な限り要配慮者（災害時要援護者）が自立した生活を送れるように配慮した応急仮設住宅の整備に努めます。

(4)-2 応急仮設住宅・公営住宅の優先入居

○市本部は、避難所での長期生活での二次被害が生じないよう、入居者の選定にあたっては要配慮者（災害時要援護者）を優先的に選定するよう配慮します。

(4)-3 見守り活動の実施

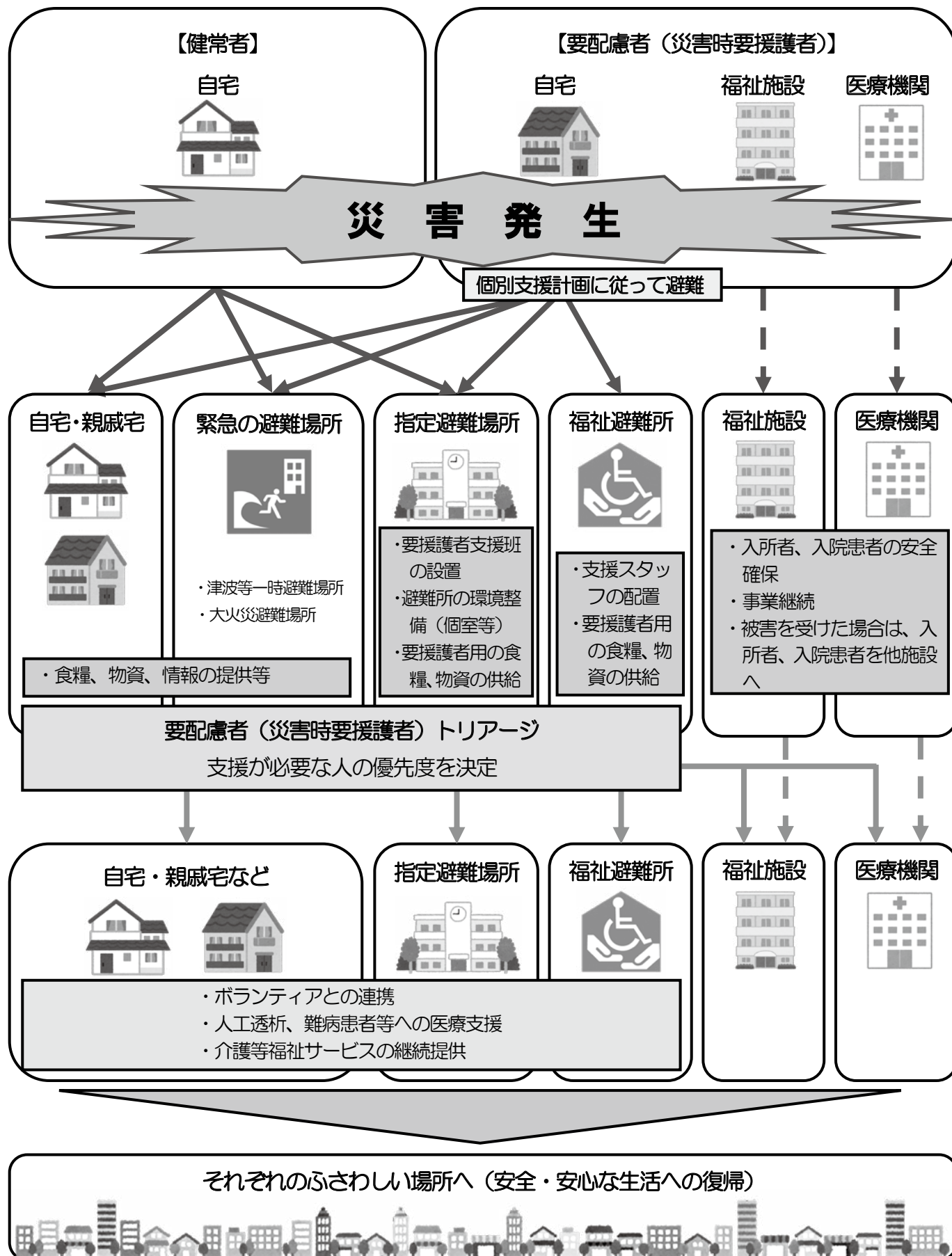
○市本部は、応急仮設住宅の居住者や手話通訳者等を含むボランティア団体等の協力を得て、巡回訪問による見守り活動を行い、要配慮者（災害時要援護者）が孤立しないよう配慮します。

(4)-4 緊急に通報できる仕組みの整備

○市本部は、応急仮設住宅に移ったひとり暮らしの高齢者等には緊急に通報できる仕組みを整備し、自らの緊急事態を知らせることができる体制整備に努めます。

被災者支援体系イメージ図

災害発生後は、避難行動要支援者名簿登録者に加えて新たな要配慮者（災害時要援護者）に対してもニーズに対応した支援を提供する。



おわりに

平成23年3月11日に日本国内観測史上最大規模の東日本大震災、平成28年4月16日には熊本地震が発生するなど、各地に甚大な被害をもたらしています。市は、これらの災害による教訓や反省を踏まえ、災害時要援護者支援対策について、今後もさまざまな検討を継続して行い、当指針についても修正を加えてまいります。

お問い合わせ先

健康福祉局 福祉部 福祉課

電話番号：06-6489-6348 ファックス番号：06-6489-6329

危機管理安全局 危機管理安全部 災害対策課

電話番号：06-6489-6165