

新座市

避難行動要支援者支援ガイド



令和7年4月発行

新座市

新座市避難行動要支援者支援制度とは

地震や風水害などの災害発生に備え、避難行動要支援者が、自身の情報を市に登録し、市はその情報を地域の町内会などに提供することにより、災害時に地域の方々（地域支援者）による安否確認、避難誘導などの支援を受けられるようにするための制度です。

～地域の皆さんの協力で避難行動要支援者を支援しましょう～



「できる人が できることを
できる時に できる範囲で」
行っていただく制度です。

避難行動要支援者とは

災害時に自力で避難することが困難な在宅の方で、特に避難する際に支援が必要な、次の要件いずれかに該当する方です。

- (1) 75歳以上の方のみで構成された世帯の方で、要介護認定（要介護1～5）を受けている方
- (2) 障がい高齢者の日常生活自立度がA1、A2、B1、B2、C1又はC2の方
- (3) 認知症高齢者の日常生活自立度がⅡa、Ⅱb、Ⅲa、Ⅲb、Ⅳ又はMの方
- (4) 認定調査項目の「視力」が3. 目の前に置いた視力確認表の図が見える、4. ほとんど見えない、5. 見えているのか判断不能に該当する方
- (5) 認定調査項目の「聴力」が1. 普通以外の方
- (6) 身体障がい者手帳の交付を受けている方で、等級が1級又は2級の方
- (7) 療育手帳の交付を受けている方で、a又はAに該当する方
- (8) 精神障がい者保健福祉手帳の交付を受けている方で、等級が1級の方
- (9) 難病により障害者総合支援法による支援を受けている方
- (10) 難病により障がい児通所支援施設に通所している方

※(2)～(5)の該当者を総称して
「介護認定情報該当者」といいます。

避難行動要支援者のうち、個人情報の提供についてあらかじめ同意をいただいた方について、その方の情報が平常時から避難支援等関係者（地域の町内会、自主防災組織、民生委員、消防団、消防署、警察署）に提供されます。

地域支援者とは

災害発生時における避難行動要支援者の安否確認や、避難所への避難誘導などを行っていただく方です。

日頃から避難行動要支援者を気に掛けていただき、声掛けなどにより、地域の中での見守りに努めていただくため、避難行動要支援者の近隣の方など、地域の方々に地域支援者になっていただく必要があります。

地域支援者には、第一にご自身の身の安全とご家族の安全・安否を確認された後、できる範囲で避難行動要支援者の支援を行っていただきます。

地域ぐるみで災害に備えた体制づくりを！

平常時の支援

日頃から地域の方々と避難行動要支援者が交流し、地域における支援体制づくりを検討しておきましょう。

また、災害時にスムーズに支援を行うためにも、具体的にどのような支援が必要なのかなど話し合いを持つておくことが大切です。



①日頃からの声かけ

- ・ 日頃から避難行動要支援者、町内会や隣近所などと接する機会を持ち、コミュニケーションを取りましょう。日頃の近所付き合いが大切です。

②個別避難計画の作成

- ・ 必要な支援内容を整理し、具体的にどんな支援をしてほしいのかを確認しましょう。

③ 安否確認・避難誘導体制の検討

- ・ 個別避難計画を基に、安否確認の方法を検討しましょう。
- ・ 安否確認に携わる方の役割分担等を決め、地域内で周知・共有しましょう。

④ 防災訓練への参加

- ・ 避難行動要支援者と一緒に避難経路や避難所を確認し、防災環境を点検しておきましょう。

平常時の注意事項

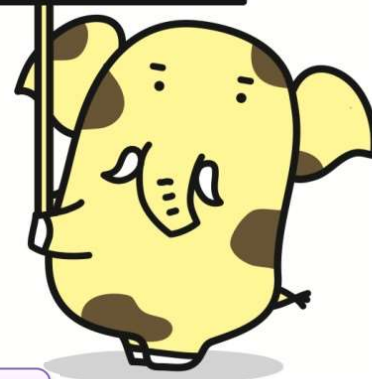
- ・ 名簿等によって得た個人情報が出た場合、災害対策基本法には秘密保持義務違反の罰則規定はありませんが、民事では秘密保持義務違反として訴えられる場合もあるとの国の見解があるため、ご注意ください。
- ・ 町内会や自主防災会は、「新座市市民公益活動補償制度」に加入しているため、町内会等が実施した避難訓練において、参加した地域支援者及び避難行動要支援者が負傷等を負った場合は、同制度による補償が受けられます。

災害時の支援

避難行動要支援者は、一人では身の安全を確保することが困難です。

地域支援者は、避難行動要支援者に積極的に声かけや手助けをしましょう。

まずは、
ご自身とご家族
の安全確認を！



① まずは安全確認

- ・ ご自身の身の安全とご家族の安全・安全を確認された後、避難行動要支援者のお宅へ駆けつけ、安全確認をします。

② 安全に避難誘導

- ・ 避難する時は、できるだけ複数人数で協力し、しっかり安全に誘導します。

③ 温かい気持ちで接する

- ・ 困った時こそ、不安な状況に置かれている人の立場に立ち、温かい気持ちで接しましょう。

活動時の注意事項

- 避難支援の実施は、災害対策基本法に義務付けられたものではなく、地域の支え合いで行っていただくものであるため、避難行動要支援者に対して支援ができなかった場合でも、地域支援者に責任は生じません。
- 避難行動要支援者が、避難時に支援を拒否した場合においても、自力での避難が困難な方であるため、事情を説明し、支援してください。それでも拒否される場合は、避難所等へ行き、他の方の協力をお願いしてください。

避難行動要支援者を支援する際のポイント

避難行動要支援者とコミュニケーションが取れる場合には、避難行動要支援者に支援してほしい内容について確認しましょう。

障がいを持つ人のコミュニケーションの方法は千差万別のため、その人に合ったコミュニケーション方法を探しましょう。

区 分	災害時に想定される状況など	支援する際のポイント
ひとり暮らし又は高齢者世帯の要介護高齢者	- 体力の衰えや行動機能の低下のため、自力で避難できない場合がある。 - 地域とのつながりが希薄になっている場合がある。 - 自力での行動ができない。 - 自分の状況を伝えることが困難な場合がある。 - 同居の家族がいても高齢などで対応できない場合がある。	- 必要に応じて、車椅子、担架、毛布などを用意しておきましょう。 - ひもでおぶったり、毛布などで作った応急担架で移動させましょう。一人の場合は、シーツや毛布の両端を結んで、くるむように乗せたまま引っ張って移動させましょう。
介護認定情報該当者	- 自分で危険を判断し、行動することが困難である。 - 自分の状況を伝えることが困難な場合がある。 - 急激な環境の変化により動揺が見られ、症状が悪化する場合がある。	- 努めて冷静な態度で接し、わかりやすい言葉で情報を伝え、本人を安心させ、誘導しましょう。 - 症状が悪化する場合は、主治医や最寄りの医療機関などへ相談しましょう。
肢体不自由者	- 肢体不自由により自力歩行や素早い避難行動が困難である。 - 屋外や屋内において、障害物により移動が阻まれることが想定される。	自力での歩行が困難な場合は、車椅子などの移動用具を確保するよう努めましょう。車椅子が使用できない場合には、おんぶひもでおぶったり、毛布などで作った応急担架で移動させましょう。

区 分	災害時に想定される状況など	支援する際のポイント
		・ 車椅子を使用する場合には、段差を越える時は、押す人の足元にあるステップバーを踏み、車椅子の前輪を上げ、段差に乗せてから後輪を持ち上げて、静かに段差に乗せてから押し進めましょう。上る時は車椅子を前向きに、下る時は車椅子を後ろ向きにし軽くブレーキをかけながらゆっくり下りましょう。 ・ 階段を移動する時は、複数人で車椅子を持ち上げゆっくり移動しましょう。
視覚障がい者	・ 重度の場合は、移動と文字の読み書きが困難である。 ・ 置かれた状況の把握が困難である。 ・ 住み慣れた地域でも状況が一変するため、平時では単独の行動が可能な方も単独では素早い避難行動ができない。 	・ 音声により具体的な言葉で、わかりやすく、周辺の状況を説明しましょう。 ・ 白杖を持たない方の手で支援者の肘の上をつかんでもらいながら、半歩前をゆっくり歩きましょう。この時、白杖や腕を引っ張ったり、後ろから押したりしないようにします。 ・ 段のある所では、段の手前で立ち止まって、段が上がるのか下がるのかを伝えましょう。段が終わったら立ち止まり、段の終わりを伝えましょう。 ・ 盲導犬を伴っている場合は、直接盲導犬を引いたり触ったりしないようにしましょう。
聴覚障がい者	・ 話すことが困難なため、意思の疎通に支障がある。 ・ 情報が得にくいため、的確な行動がとれない場合がある。 ・ 見た目では、障がいがあることがわかりにくい。 	・ どのようなコミュニケーション方法が良いか本人に尋ねましょう。手話や筆談で伝えることが多いですが、手話を使わない場合又は文章の伝わらない場合は、身振り、絵、図などを用いて視覚による情報伝達を行いましょう。

区 分	災害時に想定される状況など	支援する際のポイント
知的障がい者	・ 予測することが苦手で、混乱を招きやすい。 ・ 自分で危険を判断し、行動することが困難な場合がある。 ・ 急激な環境の変化により、精神的な動揺が見られる場合がある。	・ 災害時に自分のことをうまく伝えることができず、パニックになってしまう可能性があります。支援する方が冷静に対応する必要があります。大きな声を出したり、叱ったりしないでください。 ・ 本人を安心させるために、言葉かけは、「ゆっくり、はっきり、明瞭に」を心がけましょう。短い文で一つ一つ丁寧に確認しながら話しましょう。 ・ 緊急時は、一人にせず、誰かが付き添い、恐怖心を与えないように移動しましょう。
精神障がい者	・ 精神的動揺が激しくなる場合があるが、多くは自分で危険を判断し、行動することができる。	・ 災害時には、精神的動揺が強くなる可能性があります。支援する方は、努めて冷静な態度で接し、ゆっくり、優しい言葉をかけ、本人の不安をやわらげるようにすることが大切です。 ・ 災害の不安から大声を出したり、パニックになってしまった場合は、主治医や最寄りの医療機関、保健所に相談しましょう。 ・ 避難の際は、普段飲んでいる薬を携帯するよう説明し、必ず飲むよう勧めましょう。
難病者	・ 医療機関の受診が必要である。 ・ 自力歩行や素早い行動が困難な場合がある。 ・ 医療的援助や常時使用する医療機器（人口呼吸器、酸素ボンベなど）、医薬品が必要となる。	・ 日頃から使用している薬や医療機器の確保が必要です。 ・ 病気の特徴を理解した援助が必要となります。 

避難行動要支援者名簿について

市

避難行動要支援者

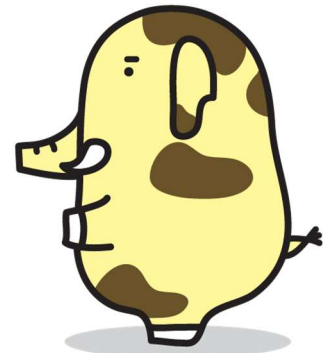
町内会等

名簿登録の流れ

避難行動要支援者
情報を登録

登録届出書の提出

町内会へ地域支援
者の選出依頼



避難行動要支援者
名簿の更新
・地域支援者情報の
情報を登録

地域支援者の選出
・下部組織と調整
・地域支援者選出届出
書の作成

名簿登録後の流れ

避難行動要支援者
名簿（個別計画）の
更新
・住民基本台帳
・介護保険、各種手帳

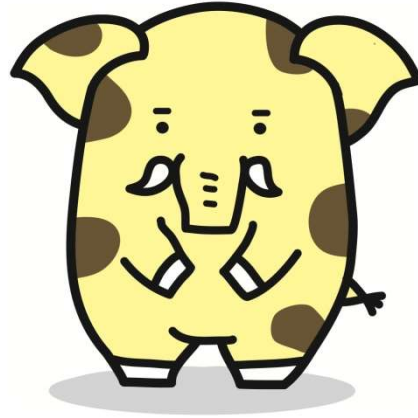
災害への備え
・常備薬の準備
・避難訓練へ参加等

名簿情報を活用し
た平常時支援
・声かけ
・避難訓練 等

避難行動要支援者
情報の変更
・緊急連絡先 等

地域支援者情報の
変更
・転出
・連絡先の変更 等





個人情報の取扱い・配慮について

- 登録された情報は、市の関係部局で共有する他、地域の町内会、自主防災組織、民生委員、消防団、消防署、警察署に情報提供されます。
- 避難行動要支援者自身も、支援者をはじめ、避難行動要支援者情報の取扱者が、善意で支援をしてきていることを十分に認識し、個人情報を提供することのリスクを自分自身も分担する必要があります。
- 信頼関係のもとに、避難行動要支援者と情報の取扱者が話し合いを行い、お互いに納得できる（リスクを分担する）方法を選択することが重要です。
そして、信頼関係を築くためには、地域コミュニティが醸成されていることが重要となります。
近所の付き合いが不十分であるという方は、まず隣近所のお付き合いから考え直してみてください。日頃の近所付き合いが災害時には力を発揮するはずです。

<問合せ先>新座市役所

制度・災害に関すること	危機管理室	(048-477-2502)
要介護高齢者	長寿はつらつ課	(048-424-9611)
	介護保険課	(048-477-6892)
障がい者・難病者等	障がい者福祉課	(048-477-6891)