

要配慮者の防災マニュアル



弘 前 市

平成 31 年 2 月

— 目 次 —

はじめに	2
第 1 章 日ごろの備え・事前の準備	2
■ 普段からの備え	2
■ 非常時持出品の例	2
■ 地域との交流	3
■ 避難支援の仕組み	3
■ 情報収集	4
第 2 章 災害時の安全確保	4
■ 水害の際の安全確保	4
■ 地震発生時の安全確保	5
■ 岩木山が噴火したら	5
■ 避難行動要支援者への配慮	6
第 3 章 要配慮者ごとの支援ポイント	7
■ 一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯	7
■ 視覚障がいのある人	7
■ 聴覚・音声言語障がいのある人	8
■ 肢体不自由の人	9
■ 内部障がいのある人・要介護 3～5 の人・難病患者・医療機 器を使用中の人など	9
■ 判断能力が十分でない人	10
■ 妊婦・赤ちゃんのいる世帯	11
■ 外国人	12
第 4 章 支援者の心構え	12



〇はじめに

災害が発生したとき、もっとも被害を被りやすいのは、要配慮者（高齢者・障がい者・妊婦・乳幼児・外国人など）の方々です。こうした方々の日頃の備えや防災の知識、実際に災害が起こった場合の行動を身につけていただくために「要配慮者の防災マニュアル」を作成しました。

自分の身は自分で守ることが防災の基本ですが、このように自ら避難することが困難な人に対しては、声かけや避難支援などを隣近所や地域の人で行う「共助」が欠かせません。そのため、地域の集まりや防災訓練を通して、要配慮者と地域住民が顔見知りになり、いざという時の関係を築くなど、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。

また、要配慮者の支援を円滑に実施し、要配慮者と支援者双方の命を守るためには、災害発生前からの十分な準備が必要です。

このマニュアルは、高齢者や障がいのある人などを災害から守るための、要配慮者ご本人とご家族、地域の皆さんのための手引書です。いつ起こるかもしれない災害に備えて、自助、共助の備えのための参考としてご活用ください。

第 1 章 日ごろの備え・事前の準備

いざという時に備え、日頃から地域のコミュニケーションを深め、非常時持出品の準備や避難場所の確認をしておきましょう。また、家族で避難経路や避難方法などを前もって話し合しましょう。

自主防災組織または町会役員、民生委員等が中心となり、地域に住んでいる「避難行動支援者」の方と、避難所までの支援方法や、どのような手助けができるかを日頃から話し合しましょう。

■ 普段からの備え

- ① 天気予報や気象情報に注意を
- ② 浸水区域の確認
- ③ 避難場所と安全な避難経路の確認
- ④ 家の内外の点検・整備を
- ⑤ 非常時持出品の確認を

※ 火災警報器は必ず設置しましょう。



ヘルプマーク

■ 非常時持出品の例

懐中電灯、携帯ラジオ・乾電池、非常食・飲料水、防寒ジャケット・毛布・バスタオル、洗面道具、現金（小銭）・健康保険証（コピー）、雨具・ビニール袋、

レジャーシート・軍手、常備薬、救急セット、筆記用具、ヘルプマーク等。

※常用の薬は、最低 3 日分は常備するとともに、お薬手帳も携帯しましょう。

※ヘルプマーク：義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が援助を得やすくなるよう、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせるマーク。

■地域との交流

- ・ 自主防災組織または町会役員、民生委員等が中心となり、地域に住んでいる避難行動要支援者に、どのような手助けができるかを日頃から話し合しましょう。

■避難支援の仕組み

＜避難行動要支援者名簿について＞

弘前市では、要配慮者のうち、特に災害発生時の避難等に支援を要する方は「避難行動要支援者」として名簿に登録し、災害等による緊急時の避難支援や安否の確認などを行うこととしています。

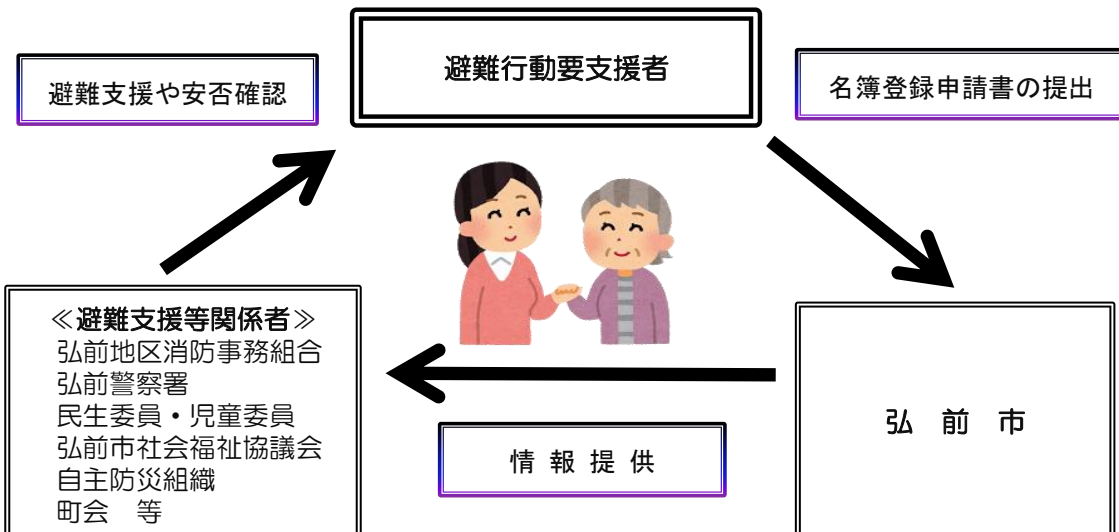
この名簿は、対象となるご本人の同意により、平常時から避難支援等関係者に情報提供し、いざという時に備えています。

・対象となる方

弘前市にお住まいの在宅の方で、下記の条件に該当し、避難に手助けを必要とする方

- ① 75 歳以上の高齢者のみで構成される世帯の方
- ② 身体障害者手帳 1～3 級をお持ちの方
- ③ 愛護手帳（療育手帳）の「A 判定」をお持ちの方
- ④ 精神保健福祉手帳 1・2 級をお持ちの方
- ⑤ 要介護の区分が、要介護 3～5 の方
- ⑥ その他、避難行動に支援を必要とする方

・避難行動要支援者名簿活用のイメージ



・ 注意事項

避難行動要支援者は、避難支援等関係者への情報提供に同意することにより、災害発生時における避難行動の際の支援を受ける可能性が高まりますが、避難支援等関係者自身や家族などの安全が前提のため、同意によって、災害時の避難行動の支援が必ずなされることを保証するものではありません。また、避難支援等関係者が、法的な責任や義務を負うものではありません。

・ 申請方法

所定の申請書に必要事項を記入し、福祉政策課へ提出してください。

・ 名簿登録申請の問い合わせ・受付先

〒036-8551 弘前市大字上白銀町1番地1

弘前市役所 健康福祉部 福祉政策課 総務係 (電話：0172-40-7037)

■ 情報収集

災害発生の可能性が高まっているとき、また、指定避難所開設状況等については、市の広報車、防災行政無線、サイレン・警鐘及びテレビ・ラジオ等により伝達される情報に注意し、正しい情報の把握に努めましょう。なお、防災行政無線からの放送内容は、電話0172-40-7110で確認できます。

・ テレビ

NHK等 テレビ画面上のL字画面情報

データ放送 BSデジタル放送や地上デジタル放送で実施：リモコンの「dボタン」

・ 情報収集用ラジオ周波数等

FMアップルウェーブ FM：78.8 MHz

NHK FM：86.0 MHz AM（第1）：846kHz

RAB AM：1215 kHz FM 91.7 MHz

エフエム青森 FM：80.0 MHz

・ インターネット等

弘前市ホームページ <http://www.city.hirosaki.aomori.jp/>

弘前市モバイル <http://www.city.hirosaki.aomori.jp/mobile/>



第2章 災害時の安全確保

■ 水害の際の安全確保

まずは、自分の身を守り、家族の安全を確認しましょう。

風水害は地震などに比べて比較的予測ができることから、台風などによる大雨で水害が予測されるなど、市から避難情報（避難準備・高齢者等避難開始）が出された場合は、避難支援等関係者は避難行動要支援者を早めに指定避難所へ避難させましょう。台風以外でも、普段と違った雨の降り方などの場合、自主的に避難するよう心がけましょう。

＜避難するときに気をつけること＞

- ・市の広報車、防災行政無線、サイレン・警鐘及びラジオ等により伝達される情報に注意し、正しい情報の把握に努めましょう。
- ・歩行可能な水深は、膝くらいまでです。自力避難が困難で緊急を要する場合等は、自宅や近所の安全な建物の 2 階に一時避難させるなど、生命の安全を守ることを第一とします。
- ・避難行動要支援者の方には、地域支援者、自主防災組織、町会、消防団、民生委員、地域包括支援センター、近所の人等からも避難情報（避難準備・高齢者等避難開始）を伝えてもらい、避難情報（避難準備・高齢者等避難開始）が出されたらそうした方々と一緒に、早めに避難してもらうようにします。
- ・長靴は、中に水が入って歩けなくなります。ヘルメットなどで頭を保護し、靴はひもで締めることが出来る運動靴を履きましょう。
- ・先導する人は、長い棒を杖にして、くぼみや溝の有無を確かめながら歩きましょう。

■地震発生時の安全確保

まずは、自分の身を守り、被害を拡大させないための行動をとる必要があります。もしもの時に家の中でどこが安全な場所なのかを考えておきましょう。

＜揺れが収まったら＞

- ・あわてて外に飛び出さないようにしましょう。
- ・出入り口の扉や窓を開けて、逃げ場を確保しましょう。
- ・テレビ、ラジオ、市役所からの情報に注意し、正しい情報の把握に努めましょう。
- ・避難するときには、電気のブレーカーを切り、ガスの元栓を閉めましょう。

＜避難するときに気をつけること＞

- ・市の広報車、防災行政無線、サイレン・警鐘及びラジオ等により伝達される情報に注意し、正しい情報の把握に努めましょう。
- ・屋外の被害が大きいようだと感じた場合（概ね震度 5 弱以上程度）のほか、自分の身に危険を感じたとき、避難に関する情報が出されたとき、火災が広がったとき、建物が倒壊するおそれのある時などには、いったん決められた指定緊急避難場所へ行くことが必要です。
- ・避難が必要なときは、家族の安全を確保してから隣近所や避難行動要支援者に声をかけて協力しましょう。
- ・避難することになったら、市や防災関係機関、自主防災組織のリーダーや町会役員等の指示のもとに、集団で協力し合って定められた避難場所に避難しましょう。

■岩木山が噴火したら

岩木山は、静穏な状態を保っていますが過去に何度も噴火を繰り返してきた活火山で

す。現在（平成 31 年 1 月）のところ、火山活動の兆候は無く、噴火警戒レベル「1」となっていますが、活火山であることに留意してください。

岩木山の噴火警戒レベルは、噴火警報等でお伝えします。噴火警報等をテレビ・ラジオや携帯電話等の通信機器から入手できるようにしておきましょう。

参考：噴火警戒レベルの説明

【レベル 5（避難）】：危険な居住地域からの避難等が必要。

【レベル 4（避難準備）】：警戒が必要な居住地域での避難の準備、避難行動要支援者の避難等が必要。

【レベル 3（入山規制）】：登山禁止や入山規制等危険な地域への立入規制等。状況に応じて避難行動要支援者の避難準備等。

【レベル 2（火口周辺規制）】：火口周辺への立入規制等。

【レベル 1（活火山であることに留意）】：状況に応じて火口内への立入規制等。

■避難行動要支援者への配慮

災害により、普段と状況が変わっているので、避難行動要支援者やその家族だけでは避難する際に十分な準備ができないことがあります。

近所に避難行動要支援者がお住まいの場合は、安否確認や避難時の支援に協力しましょう。まずは指定緊急避難場所へ避難しますが、最寄りの指定避難所に移動することが危険な場合には、ほかの指定避難所に向かうなど臨機応変な行動をとりましょう。

○声かけのポイント

＜安否を確認するとき＞

- ・家にいる人は無事ですか。

＜避難するとき＞

- ・火の始末はしましたか。ガスの元栓は閉めましたか。電気のブレーカーを切りましたか。
- ・貴重品や薬、必要な装具は持ちましたか。
- ・ヘルプマークやお薬手帳など、必要な情報を携帯しましたか。

＜指定避難所での行動＞

指定避難所で生活する人すべてが被災者ですが、周りの人の支援を必要とする人も一緒に避難生活を送ることを理解し、お互い必要な配慮をすることが大切です。



第 3 章 要配慮者ごとの支援ポイント

自分の地域で支援を必要とする人は、どのケースに該当する人かを考え、ケース別の支援ポイントを参考に支援しましょう。状況により、複数の項目に該当する人もいます。

■一人暮らし高齢者や高齢者のみの世帯

健康であっても加齢により身体機能が低下している場合があるため、必要に応じ情報を伝えたり、指定避難所まで付き添いましょう。

○本人と家族ができること

<日頃の備え>

- ・ 万一の時、支援が必要であることを自主防災組織または町会役員、民生委員・児童委員や近所の人に申し出て協力を依頼しておきましょう。
- ・ 入れ歯、老眼鏡、補聴器など、日常生活に必要なものは常に身の回りにおくようにしましょう。

○まわりの人ができること

<避難するとき>

- ・ 日頃から近所づきあいの少ない人は、いざという時に情報が伝わらない場合があります。避難に関する情報を伝えたり、声がけをして安否を確認しましょう。

<指定避難所では>

- ・ 高齢者がいる世帯では、必要な物資（食事用品・介護用品・紙おむつなど）の内容が異なります。物資の配分にあたっては、家族ごとに必要なものを必要な分だけ渡せる工夫をしましょう。
- ・ 熱中症や脱水症状などの体調の変化には気をつけましょう。
- ・ 床に物があつたり、ぬれていると転倒の危険性があるので床面の状況を常に注意しましょう。

■視覚障がいのある人

声をかけて災害の状況や必要な情報を伝えたり、どんなお手伝いができるか尋ねましょう。

○本人と家族ができること

<日頃の備え>

- ・ 指定避難所等までの避難経路を確認しておきましょう。
- ・ 白杖はいつも身近な一定の場所におくようにしましょう。
- ・ 災害時には、壊れたものを触りながら避難することになります。軍手などを用意し、常に携帯しましょう。



- ・近所の人に避難に関する情報を知らせてもらうようお願いしておきましょう。
- ・障害者手帳を所持できるよう常に用意しておきましょう。

<災害にあったら>

- ・屋内で地震にあった場合、室内の様子がどのようになっているかわからないので、普段のようにつもりで動かないようにしましょう。また、出火の有無を確認しましょう。
- ・屋外で地震にあった場合、付近の人に声をかけて、周囲の状況を教えてもらいましょう。

○まわりの人ができること

<避難するとき>

- ・誘導をするときは、白杖をもたないほうの手で肘の上を握ってもらいながら、足元に注意しつつゆっくり歩くようにしましょう。このとき、白杖や腕を引っ張ったり押ししたりしないようにしましょう。

<指定避難所では>

- ・目の不自由な人は、指定避難所がどのような状況かわかりません。指定避難所の状況をできるだけ正確にわかるように、指定避難所内を案内しましょう。
- ・壁伝いに移動することが多くなるため、生活場所を壁側にするよう、また壁側に物を置いたりしないよう配慮しましょう。
- ・盲導犬を伴っている人に対しては、方向を説明し、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・音声言語障がいのある人

筆談や手話、身振りなどで適切な情報を伝えましょう。口の動きで言葉が理解できる人もいます。できるだけ口を大きく開けて話しかけましょう。

○本人と家族ができること

<日頃の備え>

- ・身の安全を図るために、情報収集を第一に考えましょう。筆談のため必要な筆記用具は、常に携帯するように心がけましょう。
- ・避難に関する情報を知るための方法と情報を教えてくれる人を決めておきましょう。
- ・障害者手帳を所持できるよう常に用意しておきましょう。

○まわりの人ができること

<避難するとき>

- ・手話や身振りを交えてはっきりと話しましょう。
- ・相手の言葉を丁寧に聞き取るようにしましょう。聞き取りが困難なときは、相手に断ってから筆談をしたり、メモを取ったりするようにしましょう。
- ・文字や絵を交えた筆談や手のひらに指先で字を書いて伝えましょう。

- ・口の動きで話を理解できる人もいます。顔をまっすぐに向け、口をなるべく大きく動かして伝えるようにしましょう。
- ・電話の代理を依頼されたら進んで協力し、内容を簡潔にまとめたメモを渡しましょう。

<指定避難所では>

- ・指定避難所の管理者などに障がいのある人が避難していることを認識してもらい、放送だけでなく、掲示板や伝言板など、文字情報による提供も併せて行うようにしましょう。また、情報伝達が伝わりやすい場所に居住スペースを確保しましょう。そして、必要な情報を聴覚障がいのある人に教えてあげるよう心がけましょう。

■肢体不自由の人

家族だけでは指定避難所までの移動が困難な場合がありますので、お手伝いできることがあるか声をかけましょう。

○本人と家族ができること

<日頃の備え>

- ・避難に備えて、おんぶひもや車いすなどの搬送用具を用意しましょう。
- ・車いすや歩行補助具が十分通れるような通路を家の中で確保しましょう。あまり物を置かないようにし、家具などの転倒の心配のない安全なスペースをつくっておきましょう。
- ・障害者手帳を所持できるよう常に用意しておきましょう。



○まわりの人ができること

<避難するとき>

- ・車いすの介助など、地域の人で協力して指定避難所までの移動を支援しましょう。

<指定避難所では>

- ・できるだけ車いすで移動できる通路を確保し、段差を解消するよう工夫をしましょう。
- ・車いすの人が利用できる洋式トイレの場所を確認しておきましょう。
- ・居住スペースを通路側に確保し、移動距離を短くしましょう。

■内部障がいのある人・要介護3～5の人・難病患者・医療機器使用中の人など

心臓、じん臓、呼吸器などの内部障がいのある人や難病患者の人は、外見からは障がいがあることがわからないことがあるので、ヘルプマークをつけるほか、医療的援助が必要な人は自分で申し出ましょう。

○本人と家族ができること

<日頃の備え>

- ・人工透析やインスリン注射など、特別な治療が必要な人は、災害発生後すぐに通院できない場合に備えて、日頃から災害時の対応や、連絡方法、自宅や指定避難所で気を付けることについて、主治医に聞いておきましょう。

- ・薬や注入薬の名前、量、頻度、症状や処置、かかりつけ医などの連絡先を明記した覚書をつくって常時携帯し、定期的に確認しておきましょう。常用の薬や特殊な治療食、必要な医療用品は、1～2週間分の備蓄があると安心です。
- ・障害者手帳を所持できるよう常に用意しておきましょう。

<災害にあったら>

- ・避難するときは、常用の薬や特殊な治療食、必要な医療用品を必ず携帯しましょう。

○まわりの人ができること

<避難するとき>

- ・非常時持出品に、常用の薬や特殊な治療食、必要な医療用品が準備されているか声をかけましょう。



<指定避難所では>

- ・指定避難所の管理者などに内部障がいのある人が避難していることを認識してもらい、必要な支援をスムーズに受けることが出来るように配慮しましょう。特に、必要な薬、医療行為、装具などがある場合は、そのことを確実に公的機関に伝え、それが滞ることのないよう配慮しましょう。
- ・オストメイト（人工肛門、人工膀胱の保有者）の人については、便意・尿意を感じられないため、突然トイレを必要とし、その処理時間も長くなることから、トイレの使用に関して配慮しましょう。
- ・ペースメーカーを利用している人が、簡易発電機に近づかないように注意を促しましょう。

■判断能力が十分でない人

知的障がいのある人、発達障がいのある人、精神障がいのある人、認知症の人などは、自分で情報を判断したり、自分の状況を伝えたりすることが困難な場合があることを理解しましょう。環境の変化によって精神的動揺が高まることがあるので、恐怖感を与えないように見守り、安心感を与えましょう。

○本人と家族ができること

<日頃の備え>

- ・災害時には隣近所の人との助け合いが大切です。日頃から隣近所の人とあいさつをし、顔見知りになっておきましょう。
- ・災害発生時に家族が外出している場合も考えられます。あらかじめ、自主防災組織または町会役員、民生委員・児童委員や近所の人に手助けを頼っておきましょう。
- ・障害者手帳を所持できるよう常に用意しておきましょう。
- ・地震が発生した時には、持ち物や両手で頭を保護することや、建物の中ではテーブルや机の下に入り身を守ることを普段から訓練し、身につけましょう。

- ・ 常用の薬の名前、量、頻度、症状や処置、かかりつけ医などの連絡先を明記した覚書をつくって常時携帯し、定期的に確認しておきましょう。
- ・ 身元がわかるものを身につけましょう。

○まわりの人ができること

<避難するとき>

- ・ 避難を誘導するときは、まず動揺している気持ちを落ち着かせ、ゆっくりとわかりやすく説明しましょう。
- ・ 言葉で理解されない場合は、手を引いて安全な行動ができるよう誘導しましょう。
- ・ 災害時に混乱してしまったり、恐怖にとらわれて思いもよらない行動をとる可能性があります。できるだけ普段と同じ調子で声をかけたり、スキンシップを図ったりして落ち着いた状態になるよう心がけましょう。
- ・ 災害の怖さや避難の必要性がなかなか理解できず、取り残されてしまう恐れがあるため、普段から近所とかかわりを持ち、信頼関係を築いておきましょう。
- ・ 一斉に伝えるだけでなく、個別の声掛けなどを心がけましょう。



<指定避難所では>

- ・ その人の行動をよく知っている人から聞き取りをし、落ち着ける環境をつくりましょう。
- ・ 可能な場合は個室を用意するなど落ち着きやすい環境を整えられるよう、指定避難所の管理者に配慮を求めましょう。

■妊婦・赤ちゃんのいる世帯

避難生活での衛生管理などへの心配りをしましょう。

○本人と家族ができること

<日頃の備え>

- ・ 母子健康手帳は避難時に持ち出せるように、日頃から分かりやすい場所に保管しておきましょう。
- ・ 粉ミルク、離乳食、乳幼児おむつ、おしりふき等、赤ちゃん特有の日用品などは、非常時持出品や非常備蓄品として準備しましょう。
- ・ 非常時持出品を入れた袋を持ち運べるかを事前に確認しておきましょう。
- ・ 日ごろから近所の人やママ友などとネットワークをつくっておきましょう。
- ・ 妊娠中の方は、おなかを覆うひざ掛けなどを非常時持出品として準備しておきましょう。

<災害にあったら>

- ・ 焦らず転ばないように十分注意しましょう。
- ・ 赤ちゃんのお気に入りのおもちゃやタオルなどを一緒に持ち出しましょう。

○まわりの人ができること

＜避難するとき＞

- ・赤ちゃんや非常時持出品を運ぶ手伝いをしましょう。

＜指定避難所では＞

- ・赤ちゃんは普段から泣くことで何かを訴えています。普段と違った状況を察し、更に泣いてしまいます。うるさいというような顔や態度で家族を見ず、温かく見守ってあげましょう。可能な場合は部屋を分けるなど落ち着きやすい環境を整えられるよう、指定避難所の管理者に配慮を求めましょう。
- ・乳幼児がいる世帯では、必要な物資（粉ミルク、離乳食、乳幼児おむつ、おしりふき等）の内容が一般の世帯と異なります。物資の配分にあたっては、家族ごとに必要なものを必要な分だけ渡せる工夫をしましょう。
- ・授乳場所は、プライバシーが確保できる場所に設置しましょう。また、女性専用の洗濯干し場も設置しましょう。



■外国人

災害の状況や必要な情報を、その人が理解できる言葉で伝えましょう。

○本人と家族ができること

＜日頃の備え＞

- ・事前に避難方法や避難場所の確認を行っておきましょう。
- ・パスポートを所持できるよう用意しておきましょう。

○まわりの人ができること

＜避難するとき＞

- ・身ぶり手ぶりを交え、必要な情報を伝えましょう。

＜指定避難所では＞

- ・多言語等による情報伝達手段の確保に努めましょう。
- ・「やさしい日本語」を使用するなど分かりやすく伝えるように工夫しましょう。

第 4 章 支援者の心構え

災害が発生した時には、避難行動要支援者の家族だけでなく、地域にお住まいの皆さん全員が、それぞれの立場において困っている人たちに手を差し伸べる支援者となります。

一人ひとりが支援者としての心構えを持ち、災害への十分な備えをしておきましょう。

<自助> 「まずは、自分の命は自分で守る」

災害が発生した時、あなたが無事であれば大切な人の支援をすることができます。もし負傷してしまうと、家族や友人を助けることができず、あなた自身への支援が必要となります。

まずは、「自分の命は自分で守る」ため、日頃の備えをしっかりとっておきましょう。

<共助> 「みんなで支え合うことができる地域に」

弘前市では、災害時に支援を必要とされている人に対して、地域の皆さんの支え合い、助け合いによる支援を行う仕組みづくりに取り組んでいます。

「自分たちの地域は、自分たちで守る」といった共助の意識を持ってみんなで支え合うことが大切です。

日頃から地域のコミュニケーションを深め、ともに支え合い安心して暮らせる地域にしましょう。

(本マニュアルを作成するにあたり、春日井市「災害時要援護者支援マニュアル」平成 25 年 3 月版を参考といたしました。)



要 配 慮 者 の 防 災 マ ニ ュ ア ル

発行 平成 31 年 2 月

弘前市健康福祉部福祉政策課 0172-40-7037