

さいたま市福祉防災マニュアル（住民編）

# 災害時要援護者支援マニュアル

高齢者や障害者などの災害時要援護者といわれる方々を  
災害から守るためには、どうしたらよいか？

このマニュアルは、災害に備えた事前の準備と、実際に  
災害が起こった場合にとるべき行動をまとめたもので  
す。

いざという時に備えて、ぜひ、ご活用ください。



平成 20 年 12 月 改定

さいたま市保健福祉局



## はじめに

---

---

さいたま市保健福祉局では、阪神・淡路大震災の教訓を活かし、高齢者や障害者等の災害時要援護者の被害を最小限に止めることを目的として、「さいたま市福祉防災マニュアル」を平成14年に策定しました。

また、平成16年には、この福祉防災マニュアルの中から、地域防災活動に役立つと思われる部分を抜粋した「さいたま市福祉防災マニュアル（住民編）」を作成し、災害時要援護者の身を守るために、要援護者本人並びに地域住民が、災害の発生に備えて日頃から行っておくべきことや実際に災害が発生した場合にとるべき行動を整理したところです。

福祉防災マニュアル（住民編）の作成から、4年がたち、その間に、新潟県中越地震や各地での集中豪雨による水害等、多くの災害が起こり、災害時要援護者情報の共有・活用、情報伝達体制や避難体制の整備等、多くの課題が浮き彫りになりました。

国においては、平成18年3月に「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」を改定し、災害時要援護者の避難支援対策について、基本的な考え方や進め方を明らかにし、平成19年12月には、「自然災害の「犠牲者ゼロ」を目指すために早急に取り組むべき施策」において、災害時要援護者の避難支援対策の促進をその一つとして位置付けたところです。

このようなことを踏まえ、この度、福祉防災マニュアル（住民編）を改定し、地域で暮らす災害時要援護者自身がどのように行動したらよいか、地域で助け合う体制をどのように作っていけばよいかなどを、具体的に示すこととしました。

このマニュアルを活用し、災害に備えた事前の心構えや準備、災害時要援護者を地域で守っていこうという自主的な取り組みにつながっていただければ幸いです。



# 目 次

---

---

■ 災害時要援護者に想定される状況 . . . . .	5
-----------------------------	---

## 災害時要援護者とその家族の方へ

■ 災害時要援護者の行動マニュアル . . . . .	1 1
-----------------------------	-----

### ～日頃の備え～

● 近隣住民との良好なコミュニケーションの確立 . . . . .	1 1
● 家庭内での安全確保 . . . . .	1 2
● 非常持出品・備蓄の確保 . . . . .	1 3
● 災害についての話し合い . . . . .	1 5

### ～災害発生時～

● 家の中にいるときの安全確保 . . . . .	1 7
● 屋外にいるときの安全確保 . . . . .	1 9

### ～避難生活～

● 避難場所へ避難したとき . . . . .	2 1
● 避難せず自宅で生活するとき . . . . .	2 2

## 災害時要援護者を支援していただける方へ

■ 地域住民の行動マニュアル . . . . .	2 3
--------------------------	-----

### ～日頃の備え～

● 災害時要援護者との良好なコミュニケーションの確立 . . . . .	2 3
● 避難経路・連絡体制の確認 . . . . .	2 4

### ～災害発生時～

● 安否確認・避難誘導 . . . . .	2 5
-----------------------	-----

### ～避難生活～

● 避難場所における配慮 . . . . .	2 7
------------------------	-----



## 災害時要援護者に想定される状況

---

災害発生時には、迅速な情報収集や安全な避難行動が求められますが、私たちの中には、高齢者や障害者、乳幼児や妊産婦など、自力での迅速な避難が困難で何らかの支援が必要な方（このような方を「災害時要援護者」といいます。）がいます。

災害時要援護者の安全を確保し、身を守っていくためには、事前の十分な準備とともに、周りの人たちが、災害時要援護者のことを十分理解し、それぞれの身体的・精神的特徴（障害の程度や内容など）に応じた配慮や支援をすることが大切です。

### 高 齢 者

#### 一人暮らし高齢者・高齢者のみ世帯

- 家の中で閉じこもり、地域とのつながりが希薄になって孤立しがちな生活を送っている方も多いと推測されます。
- 基本的には、状況に応じた判断をし、行動することができますが、年齢が高くなるほど、体力が衰え、行動機能が低下して、緊急事態の察知が遅れる場合があります。
- 避難生活に不安を覚え、避難することに消極的になる場合があります。

#### 寝たきり高齢者

- 老衰、心身の障害、傷病等の理由により、常時床についており、食事・排泄・入浴・衣服の着脱など日常生活動作に介助が必要です。
- 自力で避難することができず、避難の際には、介助を必要とします。このため、介助者自身の行動も制約されます。
- 避難生活においても、各種の保健・医療・福祉サービスを必要とします。

## 認知症高齢者

- 一度獲得した知的機能が疾病等によって低下することで、自己や周囲の状況把握や判断が不正確になり、自立した生活が困難な状態となることがあります。
- 記憶力が低下しても感情やプライドは高く保たれています。このため、不安感が高ぶりやすく、幻覚の訴えや徘徊などの周辺症状の悪化が心配されます。

## 身体障害者

### 視覚障害者

- 全く見えない人と見えづらい人がいます。見えづらい人の中には、細部がよくわからない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭いなどの人がいます。
- 視覚からの情報収集ができないことにより、災害の察知が遅れる場合があります。
- 普段は問題なく生活していた場所でも、災害発生時は倒壊や破損により家や避難経路などの状況が一変して安全に行動することが難しくなってしまう、その場から動けなくなる場合があります。

### 聴覚・言語機能障害者

- 外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、話しかけても返事をしないなど誤解されることがあります。音や声による情報が得にくく、手話や文字、図や身振りなどの視覚により情報を入手しています。
- 周囲の音から判断することが難しいので、緊急事態を理解することが困難になることがあります。さらに、電話、ラジオ、テレビ、防災無線情報からの情報を得ることが難しく、状況がつかめないまま家の中に閉じこもってしまう場合があります。
- 言語機能障害者は、自分の状況を伝えることが難しいため、災害時に助けを求めることが困難になります。
- 補聴器を被災時に失っていることが考えられます。

## 肢体不自由者

- 上肢や下肢に機能障害のある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性マヒの人などがいます。
- 下肢に障害のある人では、段差などがあると一人では進めない人がいます。歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。
- 身体を動かすことにハンディキャップがあるため、自分の身体を守ることや、自力で避難することが困難な場合があります。
- 車いす、杖などの補装具や日常生活用具を使用している場合が多く、被災時に破損していることが考えられます。

## 内部障害者

- 心臓機能障害では、ペースメーカー等を使用している人もいます。呼吸器機能障害では、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している人もいます。腎臓機能障害では、定期的な人工透析に通院している人もいます。ぼうこう・直腸機能障害では、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設してストマ用装具（蓄尿・蓄便袋）を装着している人（オストメイト）もいます。小腸機能障害では、定期的に栄養輸液等の補給を受けている人もいます。
- 自力歩行や避難行動が困難な場合があるにもかかわらず、外見からは、障害があることが分かりにくいいため、支援を受けにくくなる可能性があります。

## 知的障害者

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくく、人に尋ねたり自分の意見を言うことが苦手な人もいます。一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいます。
- 避難生活において、家族や保護者が同伴していないと日常生活ができにくい場合があります。
- 急激な環境変化に順応しにくく、避難生活において、情緒不安やパニックを引き起こすことが考えられます。

## 精神障害者

- ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多くいます。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできます。
- 災害発生時には、精神的動揺が激しくなり、避難場所での集団生活に適応できない場合があります。
- 医療サービスや向精神薬を必要とする人もいます。

## 発達障害者

- とっさに人と気持ちを交わすことが難しく、災害時、突発的な状況の急変を読み取ることが困難で、家の中に、一人で取り残されてしまう可能性があります。
- 怪我や痛みを伝えられない人もいます。また、痛み鈍感な人もいます。怪我をしていないかどうか、よく確認する必要があります。
- 不安の現れから、急に大きな混乱（パニック）をみせる時があります。本人は説明できないため原因がすぐに分からない場合があります。安全な場所に移動させ、無理に抑えつけず、気持ちを鎮める必要があります。

## 難病患者

- 自力歩行や避難行動が困難な場合があるにもかかわらず、外見からは、病気があることが分かりにくいいため、支援を受けにくくなる可能性があります。
- 行動に制約があるため、避難行動に時間がかかり、遠くの避難場所には行けない場合があります。
- 医薬品を携帯したり、人工呼吸器の使用など、避難生活において、医療サービスを必要とする人もいます。

## 乳 幼 児

- 自ら判断して行動する能力がなく、常時、保護者の支援が必要です。
- 判断能力・適応能力が備わっていないため、災害に対する対応ができません。

## 妊 産 婦

- 避難生活において、生活や行動が制限され、食欲が低下し、栄養不良状態になりやすく、栄養のバランスや摂取しやすい食事が必要となります。



## 災害時要援護者の行動マニュアル ～日頃の備え～

災害はいつ起こるか分かりません。災害時要援護者にとって、日頃の備えは「自分の命は自分で守る」という観点から、とても大切なことです。

災害が発生した際、災害時要援護者自身が怪我をする危険を少なくするとともに、地域住民がスムーズに支援できるよう、次の備えをしておきましょう。

### 近隣住民との良好なコミュニケーションの確立

大規模な災害が発生すると、交通網の寸断、通信手段の混乱などで、すぐには、消防や警察などの救助が受けられない可能性があります。そんなときに頼りになるのは、近隣住民による支援です。

このような支援が期待できる関係を、日頃から築いておくとともに、災害時要援護者本人や家族が、防災のための自主的な地域の活動に日頃から積極的に参加し、災害時に支援が必要な状況を理解してもらうことが重要です。

- 日頃から近隣や地域の人たちと挨拶を交わし、自分から積極的に声をかけて顔なじみになりましょう。
- 地域の防災教室・防災訓練に積極的に参加し、避難経路や避難場所を確認しておきましょう。
- 地域の行事や活動にも積極的に参加し、近隣や地域の人たちとのコミュニケーションを深めましょう。
- 自治会、自主防災組織、民生委員・児童委員などを通じて、災害時に支援が必要であること、必要とする支援の内容を、理解してもらいましょう。
- 目や耳の不自由な人は、特定の人を決めて、災害が発生したときに、情報を伝えてもらうようお願いしておくことも重要です。

## 家庭内での安全確保

阪神・淡路大震災では、犠牲者の9割が倒壊した家屋等による圧死であったように、家の中で被災した場合、一番多いのが倒れた家具の下敷きになって怪我をしたり、避難できにくい状態に陥ることです。

地震が起きた際には、倒れてくる家具や飛び散るガラスをとっさに避けることは困難です。身を守ることはもちろん、避難経路を確保するためにも、安全対策が重要です。

自分一人だけでは、作業が困難な場合には、周りの人の協力を得て、安全対策を一緒に行うことが必要です。

- 転倒のおそれのある家具や、落下のおそれのある照明器具は、つっぱり棒や固定金具などで、しっかりと固定しましょう。人工呼吸器、吸引器などは転倒しないように工夫しておきましょう。
- 窓ガラスや戸棚のガラス部分が割れて飛び散ると、外へ避難する際に足などを怪我するおそれがあります。透明フィルムなどで飛散防止を行うとともに、スリッパや運動靴を身近なところに置きましょう。
- 高い所からの落下物による怪我を防ぐために、重たいものやガラス・陶器類などの落ちると危険なものは、高い所に置かないようにしましょう。
- 夜間に災害があり、停電すると家の中の状況が分からなくなります。身近なところに懐中電灯やラジオを用意しましょう。
- 寝室は、倒れたり落ちてくるものがないような安全な居住空間を確保し、出入口に近い避難しやすいところにしましょう。
- 昭和56年以前に建築された建物については、建築基準法に定める構造基準に適合した耐震性があるかどうか確かめておきましょう。耐震性のある建物がどうか不明の場合には、耐震診断を受け、危険と判断された場合には耐震改修をしましょう。

## 非常持出品・備蓄の確保

災害に備えて、非常食品・飲料水・携帯ラジオ・懐中電灯・笛などの一般的な防災グッズの他に、自分の障害や病気に関係するもの（常用している薬や使用している医療器具など）も当面必要な量を確保しておく必要があります。

また、非常持出品は、重くなりすぎないように気をつけるとともに、介助しながら、あるいは手をつなぎながら避難することを考え、背負いやすいリュックなどに入れて、いつでも取り出せる場所に備えておくことも必要です。

### ◆共通する事項

- 災害時に身元が確認しやすいように健康保険証、障害者手帳、母子健康手帳などの身分証のコピーを用意しておきましょう。
- 家屋の倒壊で閉じ込められた時などに、自分の所在を周囲に知らせ、救援を呼ぶため、笛やブザーなどを用意しておきましょう。
- 常備薬、服薬量がわかるメモ（処方箋）を用意しておきましょう。
- 防災カード（住所、氏名、緊急時の連絡先、かかりつけ医療機関名、常備薬の種類などを記載したもの）を作成し、援助が必要な時には、災害時要援護者から支援者にいつでも渡せるように、日頃から携帯しておきましょう。

### ◆高齢者は

- 寝たきり等の高齢者がいる家庭では、紙おむつなどの介護用品に加え、避難時の移動に備えて、幅の広いおぶいひもなどを用意しておきましょう。

### ◆目の不自由な人は

- 白杖などに加え、手で触れて自分の周囲の情報を知るときに

割れたガラスなどで怪我をしないように、手袋を用意しておきましょう。

◆**耳の不自由な人は**

- 補聴器用の電池、筆談のためのメモ用紙、筆記用具などを用意しておきましょう。
- 災害時を想定して、「私は耳が不自由です。助けてください。」などの言葉をあらかじめ書いたカードを作成しておく役立ちます。

◆**音声・言語障害のある人は**

- 筆談のためのメモ用紙、筆記用具などを用意しておきましょう。

◆**手足の不自由な人は**

- 紙おむつや携帯トイレに加え、避難時の移動に備えて、幅の広いおぶいひもなどを用意しておきましょう。
- 車いす以外で移動できる人は、車いすが使用できない状況に備えて、杖なども用意しておきましょう。

◆**内臓機能に障害のある人は**

- 呼吸器機能に障害のある人は、人工呼吸器の非常用外部バッテリーや予備の酸素ボンベを用意しておきましょう。
- ぼうこう・直腸機能に障害がある人は、ストマ使用に必要な装具などの関係用品を用意しておきましょう。
- 喉頭摘出をしている人は、気管孔エプロンの予備などを用意しておきましょう。

◆**乳幼児は**

- 乳幼児のいる家庭では、紙おむつ、ウェットティッシュ、粉ミルク、ミネラルウォーター、バスタオルなどを用意しておきましょう。

## 災害についての話し合い

災害は、家族全員が揃っているときに起こるとは限りません。平日の日中などに災害が起こり、家族の避難場所が分からないと、災害時要援護者は精神的不安からパニックを起こすおそれもあります。

災害発生に備えて、家族や身近な人と、具体的な避難方法、避難経路、連絡方法、役割分担などを話し合い、取るべき行動をまとめ、貼り紙などにしておくといざというときに慌てずに行動できます。

また、かかりつけの医療機関や福祉サービス事業者に、避難方法や緊急時の対応について相談し、記録に残しておくことも大切です。

- 区役所などで配布しているガイドブックやマップなどで、自分の住んでいる地域の避難場所がどこか確認しておきましょう。
- 家族で、休日などに、非常持出品を持って、避難場所まで歩き、道順や危険箇所を確認しておきましょう。
- 避難場所には多くの被災者が集まることが予想されます。家族などとの待ち合わせ場所は分かりやすいように、具体的に決めておきましょう。
- 災害発生や避難勧告の発令などを知らせてもらう人を決めておきましょう。



## 災害時要援護者の行動マニュアル ～災害発生時～

災害発生時には、まずは落ち着いて、慌てずに行動することが求められます。その時いる場所などによって、対処法が異なりますので、冷静な判断と行動で、自分の身を守り、被害を拡大させないことが大切です。

また、避難する際には、まわりの状況判断ができない場合があるので、単独での行動はせずに、家族や近所の人と声を掛け合って避難しましょう。

### 家の中にいるときの安全確保

#### ◆ 共通する事項

##### 身の安全を確保する

- 丈夫な机やテーブルの下にもぐるなどして、揺れがおさまるのを待ちましょう。就寝中は、布団をかぶるなどして、落下物から身を守ります。

##### 火の始末をする

- 揺れがおさまったら、コンロやストーブ、ファンヒーターなどの火を消します。電気のブレーカーを一旦遮断し、できれば、電気器具のコンセントを抜いていくようにしましょう。

##### 逃げ道を確保する

- 揺れによって建物がゆがみ、ドアが開かなくなることもあります。玄関ドアや部屋の窓を大きく開けて、避難できるようにしましょう。

##### 火が出たらすぐ消火する

- 「火事だ」と大声で叫び近所に助けを求め、消火器などで消火します。手近に消火器がない場合、座布団などでたたいて消火します。

### **外へ逃げる時はあわてずに**

- 瓦や割れた窓ガラス、看板などが落ちてくることがあるので、むやみに外へ飛び出すのはやめましょう。建物の倒壊や火災の危険がある場合は、火災防止のため電気のブレーカーを切り、落下物に注意しながら外へ避難します。

### **◆高齢者は**

- 車いすやベッドから降りられない人、布団から出られない人などは、少しでも安全な場所で助けを待ちましょう。

### **◆目の不自由な人は**

- とにかく大声で目が不自由であることを告げ、近隣の人に外の状況を聞いた上で、外に出たほうがよいか判断しましょう。
- 避難場所への誘導を受ける際には、ひじや肩などにつかまらせてもらい、ゆっくり歩いていきましょう。

### **◆耳の不自由な人は**

- 情報を得る手段が限られているため、家族や近隣の人から災害の状況や周囲の様子、避難の必要の有無などを、手話や文字、図や身振りなどを用いて伝えてもらいましょう。

### **◆手足の不自由な人は**

- 常時、車いすを使用している人は、振り落とされないようにし、少しでも安全な場所で助けを待ちましょう。
- 体の保持が不安定な人は、転倒して骨折することもあります。座る、はうなど姿勢を低くし、できれば何かにつかまり体が放り出されないようにしましょう。

### **◆内臓機能に障害のある人は**

- 慌てて無理な行動をとることは、心肺への負担が大きく病状の悪化を引き起こすおそれもあります。揺れがおさまったら周囲の状況を確認、少しでも安全な場所で助けを待ちましょう。

## 屋外にいるときの安全確保

### ◆ 共通する事項

#### 建物のそばは危険

- 割れた窓ガラスや外壁、看板が落下することもあるので、建物のそばには近寄らず、頭をバッグなどで守りながら、広い安全な場所へ避難します。

#### 危険な物には近づかない

- 自動販売機、ブロック塀、電柱、看板など、倒れる危険性があるものに注意します。切れて垂れ下がった電線には絶対に近づかないようにします。

#### デパートなどにいたら

- 商品陳列棚には近寄らないようにして、頭をバッグなどで守ります。エレベーターを使わず、係員の指示に従って階段で避難します。

#### 地下街にいたら

- 地下街は耐震構造なので、比較的地震に強いといわれています。火災の場合は、ハンカチなどで鼻と口を押え、壁づたいに非常口へ避難します（非常口は停電しても非常灯が点灯します。）。

#### エレベーターの中にいたら

- 地震を感じたらすべての階のボタンを押して、最初に止まった階で降り、階段で避難します。
- 閉じ込められた場合は、非常コールを押し続けて救助を待ちます。天井などから無理に脱出するのは危険です。

#### 電車の中にいたら

- 電車は地震を感じると自動停車するので、つり革やポールに

しっかりつかましましょう。

- 勝手に線路に降りるのは危険です。慌てずに避難しましょう。

#### **車を運転している時は**

- 揺れを感じたら、ハンドルをしっかり握り、徐々にスピードを落とし、道路の左側に停車します。エンジンを切り、カーラジオで地震情報を確認します。
- 避難する時は、キーを付けたまま、ドアロックせず、車検証など重要書類を持って歩いて避難します。

#### **◆目の不自由な人は**

- ちゅうちょせず目が不自由であることを伝え、状況を教えてもらいましょう。そして、近くの安全な場所まで誘導してもらいましょう。
- 誘導を受ける場合、自分にあった誘導方法（ひじや肩などにつかまるなど）でゆっくり歩いてもらいましょう。
- 災害状況について、放送や避難の指示があっても、慌てて一人で動こうとせず、誘導してもらいましょう。

#### **◆耳の不自由な人は**

- その場にいる係員や周囲の人に、耳が不自由であることを身振りなどで伝え、手話や文字、図や身振りなどで災害状況や帰宅経路に関する情報を教えてもらいましょう。

#### **◆内臓機能に障害のある人は**

- 外見からは障害があることが分かりにくいいため、自分から進んで周囲の人に助けを依頼しましょう。

## 災害時要援護者の行動マニュアル ～避難生活～

避難生活はおおまかに自宅の場合と避難場所の場合とに分けられます。環境が激変するため、体調が急激に悪化するなど、日頃は一人で生活している人でも助けを受ける必要が出てくることも予想されます。

特に、避難場所は混乱しており、様々な人々との雑居生活であるため、災害時要援護者にとって、ストレスが溜まりやすく、孤立してしまう可能性もあります。

災害時要援護者を優先的に保護する避難場所として公民館がありますが、避難生活が長期化するような場合には、安心して生活ができ、医療や福祉サービスも受けられる社会福祉施設等の利用について相談しましょう。

### 避難場所へ避難したとき

避難場所へ避難したときは、受付で避難者カードの記入を行うと同時に、避難場所の運営に携わる人に、どのような生活上の支障がありそうか、分かる範囲で伝え、状態を理解してもらうことが必要です。

また、避難場所の運営は、避難している人の協力がなくともいきません。配慮や助けを頼むとともに、自分でできることは自分で行うことを基本とし、手伝えることがあれば、積極的に避難場所の運営に関わることが大切です。

- 移動が不自由な場合には、手すりやつかまるものがある場所、介護を要し、おむつ替えが必要な場合には、プライバシーが保てる場所を確保できるよう、相談しましょう。
- 高齢者などの場合には、仮設トイレに行くのに、夜、寝静まった人の間を歩いていかなければならないなど、気兼ねをして、水分摂取を自ら控えると血栓症などを起こすことがあります。トイレに行きやすい場所を確保してもらいましょう。

- 認知症高齢者・知的障害のある人・精神障害のある人などの場合には、慣れない避難場所生活で、興奮状態に陥ることがあるかもしれません。毎日服用している薬は、必ず、忘れずに飲みましょう。また、ご家族の方は、本人が毎日服用している薬を忘れずに飲むように声をかけましょう。
- 食料の配給方法・時間帯を確認するとともに、柔らかい食事、きざみ食などが必要な場合には、手配の確認、情報に注意しましょう。
- 介護用品として、車いす、介護用ベッド、マットなどの介護機器やおむつ、下着などの手配の確認、情報に注意しましょう。

#### 避難せず自宅で生活するとき

阪神・淡路大震災や新潟県中越地震では、避難場所へ避難せず、倒壊を免れた自宅に住んでいる人や公園などでテント生活を送っている被災者が多くいました。

避難場所へ避難せず、自宅で生活せざるを得ない場合は、自宅に残っていることを避難場所のスタッフに知っておいてもらい、食料、水、支援物資の供給などの情報を伝達してくれる人を決めておくことが重要です。

- 食料、水、支援物資の確保ができるよう、避難場所との連携を密にするよう心がけましょう。
- 孤立しないよう近所の在宅の人や地域巡回ボランティアと積極的に接触しましょう。
- 家屋の倒壊などの危険がある場合は、専門家やまわりの人の助言に従って避難しましょう。

## 地域住民の行動マニュアル ～日頃の備え～

災害が発生すると、防災関係機関は全力で救援活動に取り組みますが、大規模な災害発生直後は、交通網の寸断や通信手段の混乱により、すべての人に援助を行き届かせることは困難になります。

また、災害の拡大を防ぐには、個人や家族の力だけでは限界があり、人命救助や消火活動に組織的にあたることで、被害をより少なくすることにつながるといえます。

そのような時に備えて、日頃から「自分たちのまちは自分たちで守る」という意識で、地域住民が相互に助け合う体制を整備しておきましょう。

### 災害時要援護者との良好なコミュニケーションの確立

災害時要援護者は、本人の状態や家族の負傷、家屋の倒壊などによって自力避難が困難な状況が生まれやすく、近隣住民相互の助け合いによる安否確認や避難誘導が最も効果を発揮します。

被災という緊急事態の中で、災害時要援護者に対して適切な支援を行うためには、身近にいる災害時要援護者に対する理解を深めることが必要であり、それには、日常的な交流や地域の様々な活動を通して、普段から近隣住民と災害時要援護者がコミュニケーションを図っていくことが重要です。

- 周囲の人も、日頃から積極的に挨拶するなど交流を図りましょう。
- 災害発生時に初期消火や応急手当などの適切な活動を行えるように、地域で協力して、災害時要援護者も参加した防災教室・防災訓練を実施しましょう。  
防災教室・防災訓練に参加することにより、避難経路や避難場所を確認でき、避難時に災害時要援護者にどのような支援が必要であるか知ることができます。

- 地域の行事や活動に積極的に参加し、災害時要援護者とのコミュニケーションを深めましょう。
- 積極的にボランティア活動に参加するなど、日頃から近隣に住む災害時要援護者と接する機会を持ちましょう。
- 地域のどこに災害時要援護者が住んでいるか把握することは難しいことですが、プライバシーや本人の意思に配慮しながら、自治会、自主防災組織、民生委員・児童委員などでどのような手助けができるか、日頃から話し合ひましょう。

#### 避難経路・連絡体制の確認

- 避難経路を災害時要援護者と一緒に確認するとともに、実際に介助しながら歩いてみましょう。
- 災害の発生や避難勧告の発令などを知らせる人を、事前に決めておきましょう。
- 大規模な災害が発生すると、電話がつながりにくくなります。「災害用伝言ダイヤル」や、携帯電話の「災害用伝言板」の活用を、災害時要援護者とともに検討してみましょう。

## 地域住民の行動マニュアル ～災害発生時～

平成7年に発生した阪神・淡路大震災や平成16年に発生した新潟県中越地震等では、建物に閉じこめられたりした人が、地域住民の協力によって救護された事例が多く報告されています。

災害により普段と状況が変わっているため、災害時要援護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。

災害が発生した直後は、誰もが災害時要援護者になり得ます。自分や家族の身の安全が確保できたら、近隣の災害時要援護者に声をかけて、安否確認を行うとともに、身体的・精神的特徴に配慮した避難誘導を行いましょう。

### 安否確認・避難誘導

- 「大丈夫ですか」と声をかけるとともに、火の始末、ガスの元栓を閉めているかなど、火の元の確認をしましょう。
- 電気が復旧したときに、倒れたままの電気器具が通電して火災が発生するなど、停電後の通電により出火する場合があります。電気のブレーカーを一旦遮断し、できれば電気器具のコンセントを抜いていくようにしましょう。
- 寝たきりの高齢者など、自分で移動することが困難な人を移動させる必要がある場合は、おぶいひも、シーツ、毛布を利用しましょう。
- 耳の不自由な人はクラクションが聞こえなかったり、倒壊する前兆の音が聞こえなかったりして、危険度が増します。必要な情報は、手話や文字、図や身振りなどで必ず伝えるよう配慮しましょう。また、補聴器を着用しているからといって、大丈夫だと誤解しないようにしましょう。
- 目の不自由な人や内部障害のある人、高齢者、妊産婦などは、と

っさの動きが緩慢になるおそれが高いため、十分配慮しましょう。

- 認知症高齢者・知的障害のある人・精神障害のある人・発達障害のある人などは、異常な状況下でパニックになるおそれがあります。不安を与えるような言動は慎み、慌てず落ち着いて、周囲の状況を確認し、避難場所まで一緒に避難しましょう。
- 発達障害のある人は、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おそれがあります。一斉に伝えるだけでなく、個別の声かけなどを心掛けましょう。
- 乳幼児を連れていたり高齢者などの非常持出品などを持ってあげましょう。

## 地域住民の行動マニュアル ～避難生活～

本市における避難場所の運営は、市、学校、自主防災会（自治会）を単位とする防災コミュニティ、ボランティア及び避難者自身が協力しながら実施することになっています。

避難場所は混乱しており、様々な人との雑居生活であるため、災害時要援護者は症状を悪化させたり、体調を崩しやすく、よりきめ細やかな対応が必要となります。

避難場所で生活する人すべてが被災者ですが、まわ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。

### 避難場所における配慮

#### ◆共通する事項

- 避難してきた時、どのような生活上の支障がありそうか、どのような支援を必要とするのかを、相手からよく聞いておくようにしましょう。
- 段差の少ない場所や、トイレに近い場所など、災害時要援護者のためのスペースを確保しましょう。
- 高齢者がいる世帯と乳幼児がいる世帯では、必要な物資の内容が異なります。食料や生活物資は、災害時要援護者に配慮して配布するようにしましょう。
- 避難場所の状況によって、対応できないことがあることを、はっきり告げ、状況を説明しましょう。

#### ◆高齢者に対しては

- きざみ食や温かい飲食物などに配慮しましょう。
- 高齢者は排尿の頻度が増します。トイレに近い場所を確保するなどの配慮をしましょう。
- おむつを使用している高齢者には、衝立をたてるなどプライバ

シーに配慮しましょう。

**◆目の不自由な人に対しては**

- 目の不自由な人は、避難場所がどのような状況かわかりません。避難場所の状況を、できるだけ正確にわかるように、トイレや洗面所の位置などに注意して、案内しましょう。
- 近くににいる人に、移動する際の協力をお願いしましょう。

**◆耳の不自由な人に対しては**

- 放送などの音声情報だけでなく、掲示板や伝言板などを設け、必ず同時に情報提供しましょう。
- 筆談による会話に心がけ、避難者で手話が使える人がいれば、協力してもらいましょう。

**◆手足の不自由な人など、移動が不自由な人に対しては**

- 車いすで移動できる通路確保やできるだけ段差を解消するよう工夫しましょう。また、通路に物を置かないよう、避難者に依頼しましょう。

**◆内臓機能に障害のある人に対しては**

- 器具の消毒、交換、医療上の手当て、補装具交換などができるよう、プライバシーに配慮した空間がとれるようにしましょう。
- 足りない医薬品、補装具などがある場合は、速やかにスタッフへ連絡しましょう。

**◆知的障害のある人に対しては**

- 難しい単語や早い話が理解しづらい人もいます。なるべくやさしい言葉で伝えるようにしましょう。
- 急激な環境の変化でパニックを起こしやすくなる人もいます。その人の行動をよく知っている人から聞き取り、落ち着ける環境をつくりましょう。

**◆精神障害のある人に対しては**

- なれない環境で不安定になり、集団生活になじめない場合があるので、その人の行動をよく知っている人から聞き取り、落ち着ける環境をつくりましょう。

**◆発達障害のある人に対しては**

- 言葉を相手に通じるように選んで、コミュニケーションを持ち、本人の言いたいことを聞くように努めましょう。
- 「この災害にあって驚いたでしょう」など穏やかに優しく話しかけ、自分が安心できる人だと知らせましょう。

**◆乳幼児のいる家族に対しては**

- 授乳やおむつ替えのためのスペースを確保しましょう。
- ミルクのための温かいお湯などが必要です。不足しているものがあればスタッフへ連絡しましょう。
- 乳幼児は普段と違った状況を察し、さら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。

さいたま市福祉防災マニュアル（住民編）  
**災害時要援護者支援マニュアル**

---

発行日 平成20年12月  
発行 さいたま市 保健福祉局 福祉部 福祉総務課  
〒330-9588  
さいたま市浦和区常盤6丁目4番4号  
TEL：048-829-1254  
e-Mail：fukushi-somu@city.saitama.lg.jp

---

