

川崎市災害時要援護者避難支援制度 支援ガイド

支援組織用



◆第1章 制度の概要	3
◆第2章 平常時の活動	7
◆第3章 風水害時の活動	12
◆第4章 震災時の活動	13
◆第5章 個人情報の管理	14
◆第6章 支援体制の充実をめざして	15
◆第7章 要援護者を支援する際のポイント	16
◆第8章 資料編	23



Colors, Future!
いろいろって、未来。
川崎市

令和5年3月

編集発行

川崎市危機管理本部

〒210-8577

川崎市川崎区宮本町1番地

TEL 044(200)1432

川崎市ホームページ <https://www.city.kawasaki.jp/>

はじめに

近年発生した大規模災害では、多くの高齢者や障害者が犠牲になりました。これは、災害時に情報の入手ができなかったり、歩行が困難であるなどの理由から、自力で避難することができず、あるいは避難行動が遅れたことによるものと言われています。

このような被害を無くすために、これら『災害時要援護者』に対する避難支援体制の充実が求められています。

本市では、災害に強い安全で安心なまちづくりに全力で取り組んでおりますが、その取り組みのためには、市民一人ひとりの防災意識の高まりと、地域防災力の向上が不可欠です。

そして、自分の身は自分で守る「自助」と、地域のことは地域で守る「共助」の考えに基づき、地域が一体となった取組を進めていただくことが重要です。

特に、高齢者や障害者などの災害時要援護者は、自分の身を守ることが困難なため、安全に避難するためには、地域の皆様の協力が欠かせません。

本市では、平成19年12月から『災害時要援護者避難支援制度』を開始し、地域の皆様の共助により要援護者の安否確認や避難誘導などの支援体制づくりをしていただいています。

このたび、東日本大震災の教訓も踏まえ、支援組織の皆様に御活用いただいている支援ガイドの内容を改訂しました。支援の検討・実施に当たりますには、本ガイドを参考にしていただきながら、地域の実情に合わせた支援体制づくりを進めていただきますようお願いいたします。

災害時は、支援する方が被災することも考えられます。災害時には、まずは自分の身を守り安全を確保した上で、可能な範囲での御支援をお願いします。

危機管理本部

目 次

第1章 制度の概要

1 制度の仕組み	3
2 災害時の活動の主な流れ	4
3 用語の定義	5

第2章 平常時の活動

1 平常時の活動の流れ	7
2 要援護者への訪問(初回訪問)	9
3 災害情報の入手方法の確立	11

第3章 風水害時の活動

1 情報の入手	12
2 要援護者への情報伝達	12
3 要援護者の避難支援	12
4 支援組織・避難所等への状況報告	12

第4章 震災時の活動

1 自身・家族の安全確保等	13
2 要援護者の安否確認	13
3 避難支援、救出・救助	13
4 支援組織・避難所等への安否報告	13

第5章 個人情報の管理

1 個人情報の管理	14
-----------	----

第6章 支援体制の充実をめざして

1 避難支援に役立つ情報の収集	15
2 避難誘導訓練の実施	15

第7章 要援護者を支援する際のポイント

1 要援護者を支援する際のポイント	16
2 Q&A(よくある質問)	21

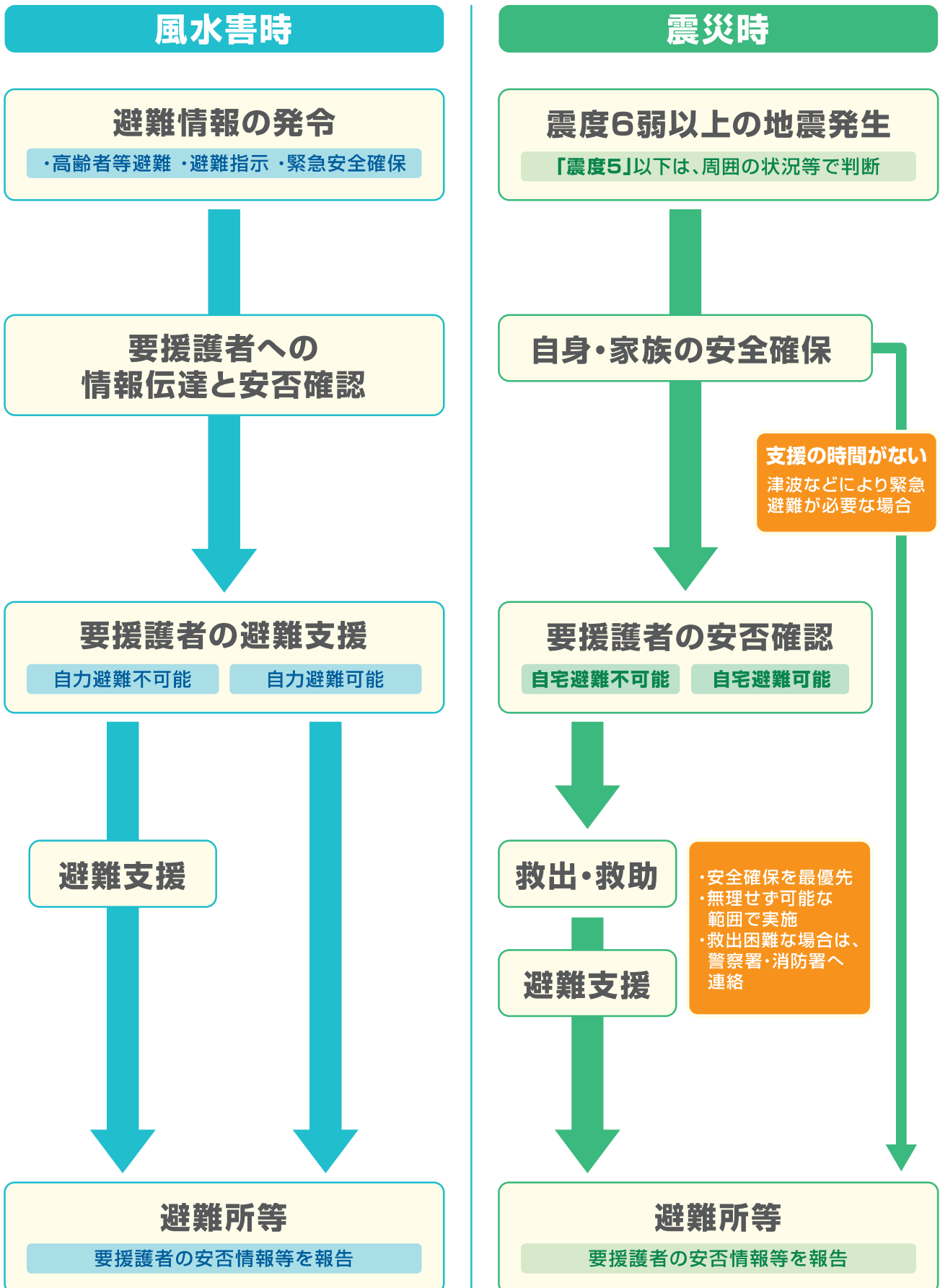
第8章 資料編

1 要介護度の認定基準	23
2 身体障害者障害程度等級表	24
3 「災害時要援護者の名簿受領書」(書式)	26
4 「要援護者初回訪問時チェックリスト」(書式)	27

1 制度の仕組み



2 災害時の活動の主な流れ



3 用語の定義

このガイドで使われている用語の意味を記載しています。

▶ 要援護者

災害時要援護者(高齢者、障害者、外国人、乳幼児、妊婦等)のうち、災害時に避難勧告などの災害情報の入手が困難な人、自力で避難できない人及び避難に時間を要し家族等の支援を受けられない人で、かつ災害時要援護者避難支援制度に登録した人のことを本ガイドでは指し、皆様に避難支援等をしていただく人たちになります。

▶ 支援組織

災害時要援護者避難支援制度において、登録者の名簿管理や初回訪問、登録者の安否確認や避難支援などを行っていただく町内会・自治会、自主防災組織などのことです。

▶ 支援者

支援組織の中で要援護者への安否確認や避難支援などを行っていただく人です。

▶ 名簿

地域に在住する災害時要援護者を把握するために、災害時要援護者避難支援制度に登録していただいた方の情報を記載した名簿のことです。名簿には、個票と一覧表があります。

< 個票 >

登録された要援護者一人分の氏名や住所、身体状況等が記載されています。初回訪問で得た情報など、必要に応じ追加記載をお願いします。

< 一覧表 >

地域に登録された要援護者の情報を一覧表にまとめた名簿です。原則として支援組織の代表者に管理をお願いします。

▶ 初回訪問

要援護者に対して支援組織の代表者や民生委員などが直接訪問し、登録者の身体状況や避難支援の方法などを話し合っていたいただくための面談です。

▶ 避難支援

歩行困難や目が不自由等の理由から、自ら避難行動を取ることができない要援護者を安全に避難させるため、肩を貸したり、手をつないだり、周囲の状況が本人に分かるように誘導したりするなどの手助けを行うことです。

▶ 高齢者等避難

避難に時間がかかる高齢者や障害者のために、通常の「避難指示」や「緊急安全確保」に先立って発令し、いち早く安全に避難していただくための情報です。

<参考> 避難指示等の発令基準

災害時の状況を総合的に判断して、川崎市等が発令します。

	発令時の状況	住民に求められる行動
高齢者等避難 警戒レベル3	要援護者等で避難行動に時間を要する者が避難行動を開始しなければならない段階であり、人的被害発生危険性の高まった場合	・要援護者等は、避難行動を開始 ・要援護者以外の住民は、家族等との連絡、持出し品の用意等の避難準備を開始
避難指示 警戒レベル4	住民が避難行動を開始しなければならない段階であり、人的被害発生危険性が明らかに高まった場合	住民は危険な場所から全員避難（立ち退き避難または屋内安全確保）
緊急安全確保 警戒レベル5	災害が発生または切迫している状況（必ず発令される情報ではありません）	・命の危険があるので、直ちに安全確保 ・避難所等へ避難することがかえって危険である場合、緊急安全確保する

※警戒レベル5に至る前の、警戒レベル3高齢者等避難や警戒レベル4避難指示が発令されたタイミングで避難することが重要です。

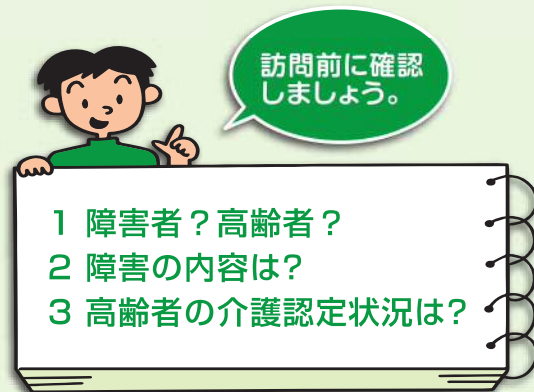
1 平常時の活動の流れ

(1) 登録者名簿の受領

- ① 制度に登録された方がいる場合、区役所から該当地域の支援組織代表者に名簿（個票・一覧表）が配布されます。
 - ・名簿を受け取られた支援組織代表者には、名簿の受領書を提出していただきます。（P26参照）
- ② 名簿には支援に必要な以下の情報が記載されています。
 - ・住所、氏名、性別、連絡先、身体状況など

(2) 初回訪問に向けた準備

- ① 配布された個票で要援護者の状態を確認し、面談時に確認が必要な事項をまとめておきましょう。
（P27「災害時要援護者初回訪問時チェックリスト」を御活用ください。）
- ② 訪問者の調整
 - ・できる限り、民生委員なども含めた複数の方でお願いします。
- ③ 訪問日時の決定
 - ・登録者に電話連絡などを通じ、訪問日時を決定します。
 - ・電話が繋がらない場合は、FAXや要援護者宅にメモを置くなどして連絡をとってください。（聴覚障害をお持ちの方など）
 - ・要援護者単独での面談が難しいことが想定される場合（認知症、知的・精神障害ほか）は、要援護者等から、親族や緊急連絡先として登録されている方などに同席していただくようお願いをしてもらってください。
- ④ 聴覚障害などで手話通訳が必要な場合は、要援護者に事前に手配をしてもらってください。



(3) 初回訪問の実施

- ① 要援護者宅を訪問して信頼関係を築きましょう。
- ② 要援護者の身体等の状況、災害時における情報伝達や避難支援の方法、避難経路等を確認し避難計画を検討しましょう。

- 初回訪問実施方法・・・P9参照
- 身体状況参考資料・・・要介護度の認定基準 P23参照
身体障害者障害程度等級表 P24～25参照

- ③ 支援組織代表者が同行せず、支援者のみで実施した場合は、後ほど支援組織代表者に実施報告を行ってください。

(4) 支援者の確保

できるだけ多くの方に協力を求め、複数の方で支援ができるよう努めてください。

- ・要援護者の状況により、必要な支援者の人数は異なります。
- ・複数の方になっていただくことで、要援護者の確実な支援と、支援者の負担軽減も期待できます。
- ・支援者の確保ができない場合は、班など小地域単位での支援方法なども含め検討してください。

(5) 見守り活動

- ① 面談後も引き続き要援護者とコミュニケーションがとれる関係を作ってください、併せて災害発生時に速やかな避難支援等ができるようお願いします。
- ② 日頃からの関係づくりを通じて、地域コミュニティの強化につなげましょう。



2 要援護者への訪問(初回訪問)

初回訪問において、要援護者の方に次のような事を確認しましょう。

1 いつ、どのような支援が必要か？

面談の中では、実際に支援をする際に必要なことや、今後、支援者を決める上で必要なことを確認しましょう。

また、支援体制を円滑に構築するために、代表者等は面談などを通じて要援護者と支援者の結び付きの橋渡しに努めてください。

■まず、要援護者との間で具体的な災害を想定しましょう。

- (例)・家族がいない昼間に、集中豪雨による高齢者等避難が発令された。
・震度6弱の地震が発生し、家具などが転倒している。

各種ハザードマップを活用しましょう！

1.洪水ハザードマップ

川崎市を流れる多摩川と鶴見川の堤防が決壊した場合を想定して、洪水の危険度を表す地図

2.土砂災害ハザードマップ

土砂崩れ等が発生した場合に、住民等に危害が生ずる可能性のある区域(土砂災害警戒区域)などを示した地図(川崎区には指定区域がありません。)

注意:土砂災害ハザードマップは、更新されます。直近データは、ホームページでご確認ください。

<https://www.city.kawasaki.jp/500/page/0000017971.html>

3.津波ハザードマップ

市内に大きな被害をもたらすことが予想される慶長型地震が発生し、一部海岸堤防が機能しない場合などの影響を反映した津波浸水予測図

※各種ハザードマップは、各区役所、支所等で御覧になることができます。

■支援の必要な時間帯は昼・夜？

家族と同居している場合や近隣に親族が居住している場合でも、仕事などで不在となる時間帯は支援が必要となる場合があります。

■親類などの緊急連絡先はどちらですか？

後日、要援護者から教えていただいた緊急連絡先へ連絡し、緊急時の連絡体制の確保に努めてください。

■どのような支援を望んでいますか？

- (例)・早めに支援者から災害情報がもらえれば、子どもが近くにいるので避難はできる。
- ・目が不自由なので避難所まで誘導して欲しい。
 - ・足腰が弱っているので避難所まで運んで欲しい。

■どのような検討事項があるか確認しましょう。

- (例)3階以上の高層階に住んでいる方や急傾斜地が近隣に近く、浸水やがけ崩れの危険性がない。
⇒震災時の安否確認等の対応だけでよいかも…。

2 避難計画の検討の実施

要援護者との確認事項を踏まえ、要援護者への情報伝達方法や避難経路・避難方法などを検討し、個票のメモ欄などに記載しましょう。

また、検討結果は要援護者の方とも共有しましょう。

3 要援護者本人の防災対策の確認(日頃の対策)

要援護者の方に次のような点を確認し、日頃から防災対策を図るよう意識付けをしてください。

*防災啓発冊子「備える。かわさき」や「そなえる。かわさき」やさしい日本語版・多言語版も御活用ください。

- (例)・家具などの転倒防止はできていますか？
- ・備蓄品や非常持出品(常備薬含む)は準備できていますか？
 - ・要援護者(緊急連絡先や親類の方も含めて)が携帯電話を使用していれば、メール配信システムへの登録を勧めてください。
(登録方法については、P11を御参照ください。)

聴覚障害のある方への対応方法

○初回訪問に向けての準備

- ・自宅訪問の日程を決めるための連絡方法は、FAXもしくはメモ等での連絡をお願いします。
- ・必要に応じ、手話通訳や要約筆記者の手配をしていただくようお願いしてください。

○訪問する際の留意点

- ・筆談をする場合、できるだけ簡単な言葉で、短い文章にしてください。
- ・発災時や警報等の発表時の連絡方法を確認してください。
- ・避難場所を知らない可能性がありますので、確認をお願いします。

3 災害情報の入手方法の確立

- (1)災害情報を的確に入手できるようにしましょう。
- (2)事前に要援護者との情報伝達方法を確立しましょう。

災害時に市は、災害情報や高齢者等避難などを、防災行政無線やメール配信システム(メールニュースかわさき)*、テレビ神奈川データ放送、かわさきFM(79.1MHz)、ホームページ、広報車等、さまざまな手段を活用して広報します。

※「メールニュースかわさき」は、事前に登録していただくことで、皆様の携帯電話等に災害情報を直接お知らせします。

※災害情報を確実に入手するために、登録をしておきましょう。

※「メールニュースかわさき」登録・変更等の方法

下記のメールアドレスに携帯電話又はパソコンから空メールをお送りください。
または、QRコードの読み取り機能がある携帯電話で右記のQRコードを読み取って下さい。

- 携帯電話用:mailnews-m@k-mail.city.kawasaki.jp
- パソコン用:mailnews@k-mail.city.kawasaki.jp



なお、モバイル川崎(携帯電話用の川崎市ホームページ)の下記アドレスでも、登録・変更等の御案内をしています。そこで御案内しているメールアドレスあてに電子メールをお送りいただいても結構です。

<https://www.city.kawasaki.jp/k/main/page/0000038694.html>

また、防災行政無線で放送した内容を「防災テレホンサービス」により電話で聞くことができます。

- 神奈川県内の一般加入電話、公衆電話及び一部のIP電話:
0120-910-174(通話料無料)
- 上記以外の電話:
044-245-8870(通常の通話料が掛かります。)

1 情報の入手

市からの情報提供

防災行政無線、メール配信システム(メールニュースかわさき)、テレビ神奈川データ放送、かわさきFM(79.1MHz)、ホームページ、広報車等、さまざまな手段を活用して広報します。

「メールニュースかわさき」は、事前に登録していただくことで、皆様の携帯電話等に災害情報を直接お知らせします。
災害情報を確実に入手するために、登録をお願いします。
(登録方法は、P11参照)

2 要援護者への情報伝達

- (1) 情報の入手が困難な方へ入手した情報を伝えましょう。
(電話・訪問等により伝達し、併せて安否確認の実施)
- (2) 高齢者等避難が発令された場合、避難支援が必要か確認しましょう。

3 要援護者の避難支援

- (1) 「高齢者等避難」、「避難指示」、「緊急安全確保」が発令された時は、要援護者と連絡をとりましょう。
- (2) 避難支援が必要な場合は要援護者宅に行き、他の支援者などと協力しながら、一緒に避難所へ避難しましょう。
- (3) 浸水が進み避難所等への移動が困難な場合などは、浸水ハザードマップで2メートル程度の高さの浸水予測であれば、無理に移動せず2階以上に退避することなども含めた対応を検討してください。

4 支援組織・避難所等への状況報告

避難所に避難できなかった場合

避難所に避難できず、要援護者の自宅等にとどまった場合は、その旨を支援組織の代表者や指定された避難所などに電話連絡等をするなど、状況報告をしてください。

※連絡方法等については、事前に支援組織の代表者などと調整しておきましょう。

1 自身・家族の安全確保等

- (1) 地震が起きたら、まず御自身の身の安全を確保しましょう。
- (2) 揺れがおさまった段階で、身の安全確保と家族の安否確認等を行うとともに、周辺に大きな被害が出ていないかを確認しましょう。
- (3) 津波浸水が予測されている地域の方は、津波警報等が発表された場合は、速やかに津波避難施設等に避難してください。

2 要援護者の安否確認

【震度6弱以上の場合】

無理をせず可能な範囲で、要援護者のお宅を訪問するなどして安否確認を行ってください。

【震度5以下の場合】

周囲の状況などを確認し、被害が出ている場合は、可能な範囲で安否確認を行ってください。
(例：家具の転倒防止措置が未実施だった要援護者宅など)

3 避難支援、救出・救助

【要援護者が無事だった場合】

要援護者の無事を確認した後、建物の倒壊や火災の延焼拡大などにより緊急安全確保等が発令されている場合には、避難支援の協力をお願いします。

【要援護者の救出・救助が必要な場合】

- (1) 二次被害の危険性が高いため、身の安全が確保できた段階で無理をせず可能な範囲で活動をしましょう。
- (2) 近隣住民にも声掛けするなど、協力して救出・救助を行ってください。
- (3) 救出等が困難な場合は、消防(119)や警察(110)に連絡をしてください。

4 支援組織・避難所等への安否報告

要援護者の安否確認情報は、支援組織や避難所等で情報集約する際に報告をしてください。

※連絡方法等については、事前に支援組織の代表者などと調整しておきましょう。

1 個人情報の管理

この制度が信頼を得るためには、個人情報保護の観点から、名簿情報の流出や拡散がないよう地域の中で適切に管理し、この制度の目的以外には使用しないことを遵守していただくことが重要です。取扱いについては、次の点に御注意いただくようお願いします。

- (1) 名簿を受領した際には、お渡ししたことを確認するため受領書の提出をお願いします。(P26参照)
- (2) 町内会・自治会、自主防災組織においては、原則として、支援組織の代表者が名簿を管理するようお願いします。
- (3) 名簿はファイルに綴った上で、鍵のかかる棚などに保管するなどして、情報が漏洩しないよう管理してください。
- (4) 代表者は、支援者に対し、実際に支援者が受け持つ要援護者の情報のみを、必要かつ最小限の範囲で提供してください。
なお、区から提供された個票の写しを支援者に配布する場合は、配布した支援者名・配布日を一覧表に記録するなどして管理してください。
- (5) 情報提供を受けた支援者は、その情報をむやみに口外したり、支援目的以外には使用しないでください。
- (6) 支援組織の代表者や支援者が交代する場合は、情報提供・配布された名簿等の確実な引き継ぎをお願いします。また、要援護者に対しても交代した旨をお知らせください。

名簿等の引き継ぎのポイント

- ・支援組織の代表者・支援者が交代する場合は、前任の代表者・支援者は、保管している名簿(個票・一覧表)等を新任の代表者・支援者に渡し、手元に書類を残さないようにしてください。
- ・代表者・支援者を退いた後も、要援護者の情報の厳守をお願いします。
- ・退任後も、新任の支援者の活動の補佐などに御協力をお願いします。

支援体制の充実をめざして

要援護者に対して、より迅速かつ的確な支援を行えるようにするための手法について御紹介します。

1 避難支援に役立つ情報の収集

- (1) 要援護者一人ひとりに対して、それぞれの要援護者を担当する支援者が情報を収集しましょう。
- (2) 名簿情報に加えて、次のような災害時の避難支援に役立つ情報を、初回訪問などを通じてあらかじめ把握しておきましょう。

- ◆緊急連絡先(氏名、住所、携帯電話番号等)
- ◆通院先(名称、電話番号)
- ◆介護保険事業所等(名称、電話番号)

こうした個人情報については、情報の流出等がないよう取扱いに特段の注意が必要です。また、これらの情報を共有する人の範囲については、要援護者の意向を確認するとともに、支援者に限定するようにしましょう。

また、把握した情報は、要援護者に緊急連絡カードなどの形で保管してもらい、緊急時にのみ使用するなど、情報流出の危険を避けるための適切な方法をとりましょう。

2 避難誘導訓練の実施

- (1) 地域の防災訓練において、要援護者避難誘導訓練を実施しましょう。
- (2) 訓練を通じて、支援者と要援護者がお互いに災害時の対応の流れを確認しましょう。
- (3) 訓練を通じて互いの信頼関係を高めましょう。



1 要援護者を支援する際のポイント

この制度で対象となる主な要援護者の方の災害時に想定される状況、支援する際のポイントは次のとおりです。支援をしていただく際の参考としてください。

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
一人暮らし高齢者	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活はできるが、体力の衰えや行動機能の低下により、自力では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。 	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて、車いす、担架、毛布などを用意しておく。
寝たきり高齢者	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 車いす、担架、毛布などを用意しておく。 ひも等でおぶったり、毛布などで作った応急担架で移動させる。
認知症高齢者	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 急激な環境の変化により動揺がみられ、症状が悪化する場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 努めて冷静な態度で接し、分かりやすい言葉で情報を伝え、本人を安心させる。 言葉の内容が理解できない人には、手を引くか、軽く肩に手をかけて、恐怖心を与えないようにやさしく誘導する。
視覚障害者	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 視覚の障害が重度である場合は移動と墨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。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 誘導の際は、白杖を持たない側の手で支援者の肘や肩を掴んでもらいながら、半歩前をゆっくり歩く。このとき、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する。 路上に障害物がある場合、たとえば、段差のある所では、段の手前で立ち止まって、段を上がるのか下がるのかを伝える。

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
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所等では、文字の掲示による情報の提供では情報の把握が困難であり、音声による案内が必要である。 ・初めての空間では、重度の視覚障害がある場合、自己の位置の把握が困難である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・段差の終わりで立ち止まり、その旨を伝える。位置や方向を説明するときは、その方向に向かせて前後左右、何時の方向、この先何歩、何メートル、など回りの状況を具体的に伝える。 ・避難所ではトイレ等に近い場所を居所スペースとし、併せてトイレの位置、形状がわかるように知らせる。 ・身近に携帯ラジオがあると本人自身で情報収集が容易になる。
聴覚障害者 言語障害者	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者は、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、障害があることがわかりにくい。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声による避難誘導の指示が困難である。 ・視界外の危険の察知が困難である。 ・自分の状況等を声で知らせることが難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の正面に位置し、口を大きく動かして話したり、身振り、手話、筆談、図、絵など視覚による情報伝達が必要である。 ・避難所では、情報の伝達方法として、ホワイトボード、プラカードの利用を考える。 ・聴覚障害があることがわかるようにスカーフ、リボンなどの着用等を考える。 ・情報の確保・発信方法としてテレビの文字放送やファクシミリが有効である。

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
<p>肢体不自由者</p>	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・さまざまな障害の人がいるので、適切な誘導方法を確認する。 ・車いす、担架、毛布などを用意しておく。 ・車いすでの対応では、段差を越えるときは、押す人がステップバーを踏み、車いすの前輪を上げ、段差に乗せてから押し進めると移動がしやすい。 坂を上るときは車いすを前向きにし、下るときは車いすを後ろ向きにするのが安全である。 いずれもブレーキをかけながら支える。 階段を車いすで移動するときは、複数人で車いすを持ち上げてゆっくり移動する。 ・避難所では、可能な限り障害物がないように配慮する。 ・車いすに配慮したトイレを確保する。
<p>人工肛門・人工膀胱造設者</p>	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄機能に障害があり、通常の排泄ができない。個人の状況及び体調により差がある。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄にあたって、畜便袋、蓄尿袋の装着が必要であるが、これらの確保ができないことも想定される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレでの排泄物の処理においては、畜便袋の交換、廃棄の場所や衛生面に配慮する。

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
人工透析患者	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 腎臓機能の低下により、週に3回程度の人工透析を受ける必要がある。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> 人工透析が受けられない可能性が想定される。 	<ul style="list-style-type: none"> 早急に透析を受けることができる医療機関と連絡をとる必要がある。 避難所では通常食が提供されるため、熱量(エネルギー)の確保や塩分・水分・カリウム・たんぱく質の制限などの食事の管理が必要である。
知的障害者	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 知的障害により、自分で危険を判断し行動することが困難な場合がある。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> 急激な環境の変化により精神的な動揺がみられる場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 努めて冷静な態度で接し、分かりやすい言葉で情報を伝え、本人を安心させる。 言葉の内容を理解できる人には、「ここにいると怪我をするから一緒に行こう」など、具体的な言葉をかけて誘導する。 言葉の内容を理解できない人には、手を引くか、軽く肩に手をかけて、恐怖心を与えないようにやさしく誘導する。 災害時の不安から大声や異常な行動が出て、大騒ぎしたり本人を叱ったりしないようにする。ただし、危険な場所に近づくような場合は、強い言葉で叱ってでも危険から遠ざけるようにする。
精神障害者	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害発生時には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。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> 急激な変化により、精神的な動揺がみられる場合がある。 普段服用している薬が必要となる。 	<ul style="list-style-type: none"> 努めて冷静な態度で接し、具体的に分かりやすい言葉で情報を伝え、不安をやわらげる。 避難誘導をする際には、状況を伝えながら安全に誘導する。 精神に障害のある方が混乱しているのを見かけた場合は、適切なケアができる人を確保するなど、少しでも早くケアができる環境を作る。

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
<p>難病患者</p>	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関の受診が必要である。 ・自力歩行や素早い避難行動が困難な場合がある。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療的援助や常時使用する医療機器（人工呼吸器、酸素ボンベ等）、医薬品が必要となる。 ・医療機器の使用にあたっては、電源の確保が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車いす、担架、毛布などを用意しておく。 ・日頃から使用している薬や医療機器の確保が必要である。また、使用している機器のメーカーや医療機関との連絡が必要である。 ・病気の特徴を理解した援助が必要である。 ・特殊栄養食品の確保（成分栄養剤等）が必要である。
<p>発達障害者(児)</p> <p>*知的障害を伴わない人</p>	<p>【障害の特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マナーやルールを理解することが苦手。 ・相手との距離感がつかめないなど、人とうまくかかわることが苦手。 ・他人と共感したり、意思の疎通を図ることが難しい。 ・初めての場所や人にはなじみにくく、柔軟に対応できないことが多い。 <p>【災害時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・急激な変化により、精神的な動揺がみられる場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害の特徴を踏まえ、どのようなことができ、何が苦手なのかといったことの理解に努めるようにする。 ・「適切に」や「状況に応じて」などの、あいまいな言葉や指示は理解できないので、努めて冷静な態度で接し、具体的に分かりやすい言葉で情報を伝え、不安をやわらげる。「時間や場所」など、次に行動すべきことを明確に伝える。 ・避難誘導をする際には、状況を伝えながら安全に誘導する。 ・周囲の環境が変化したり、雑然とした状況では混乱しやすくなるため、避難先では狭くてもよいので、可能な限り落ち着けるような空間を、確保するようにする。

2 Q&A(よくある質問)

Q 要援護者の方が町内会・自治会に未加入であった場合はどうすればよいですか？

A 要援護者の避難支援は、地域の共助の考えに基づくものです。したがって、町内会・自治会に未加入の方であっても、御支援をお願いします。

支援体制づくりを進める活動を通じて、日頃から要援護者の方に対する声かけや、見守り活動などを心がけ、地域コミュニティの強化にもつなげていただきますようお願いします。

なお、本市といたしましても、要援護者に対し新規登録時等に町内会・自治会活動への参加について働きかけを行っています。

Q 要援護者との面談が困難である場合や、支援が特に困難である又は支援者の確保ができない場合についてはどうすればよいですか？

A お住まいの地域の区役所の危機管理担当に御相談ください。

なお、支援者が決定しない場合は、班などのグループ単位もしくは町内会・防災班などの組織単位での支援の検討もお願いします。

川崎区役所	危機管理担当	044-201-3327
幸区役所	危機管理担当	044-556-6610
中原区役所	危機管理担当	044-744-3141
高津区役所	危機管理担当	044-861-3146
宮前区役所	危機管理担当	044-856-3114
多摩区役所	危機管理担当	044-935-3146
麻生区役所	危機管理担当	044-965-5115

Q 支援に必要な車いす・担架・毛布等は誰が準備するのですか？

A 各自主防災組織単位で御準備ください。なお、防災資器材の購入に際しては「川崎市自主防災組織防災資器材購入補助金」を御活用ください。

詳細につきましては、上記の区役所危機管理担当に御相談ください。

Q 支援者への要援護者情報の提供はどのように実施したらよいですか？

支援組織代表者にお渡ししている名簿は、支援組織等への提供について要援護者の同意を得られた情報です。各支援者には、担当する要援護者のみの個票を複写するなどして情報を提供してください。

A 各支援者に情報を提供する際は、情報漏洩や紛失に注意し避難支援活動以外に使用することがないように、十分に説明を行ってください。

また、代表者は個票を複写して情報を提供した場合は、一覧表の備考欄などを活用し、渡した支援者名や日付などを記録し管理してください。

Q 支援者になると責任が生じるのですか？

A 支援者になっていただく方は、どのような場合においても避難支援を行わなければならないというものではありません。御自身や御家族の安全を確保した上で、可能な範囲での支援をお願いします。よって、自らが被災するなどして避難支援ができなかったとしても、責任が生じるものではありません。要援護者の方々にも、この制度に登録することで、災害時等の支援を保証されるものではないことを説明した上で登録していただいています。

Q 風水害時はどんな状況でも避難所に避難しなくてははいけませんか？

A 想定される浸水深より高い場所に避難することができれば、自宅で過ごすことも選択肢の一つとなります。詳細は洪水ハザードマップを御確認ください。

Q 震災時に必ず要援護者の安否確認に行かなくてはなりませんか？

A 震災時の要援護者の安否確認については、震度6弱以上の際にお願いをしています。ただし、東日本大震災のような大地震では、二次災害の危険性もありますので、まずは、御自身と御家族の安全を確保した上で、無理をせず可能な範囲での対応をお願いします。特に、津波浸水予測地域にお住まいの方は、津波警報等が発表された場合は、速やかに避難施設等に避難してください。

震度5以下の場合でも、自宅の中や周辺の状況などから、安否確認をした方が良いと判断された場合は対応をお願いします。

要介護度の認定基準

要介護度	介護認定の心身の状態(例)	軽度
要支援1	● 排泄や食事はほとんど自分ひとりでできるが、要介護状態とならないように身の回りの動作の一部に何らかの介助(見守りや手助け)を必要とする。	
要支援2	● 排泄や食事はほとんど自分ひとりでできるが、身の回りの動作に何らかの介助(見守りや手助け)を必要とし、状態の維持又は改善の可能性がある。	
要介護1	● 排泄や食事はほとんど自分ひとりでできるが、身の回りの動作に何らかの介助(見守りや手助け)を必要とする。日常生活の基本動作に不安定さが見られることが多い。	
要介護2	● 排泄や食事に何らかの介助(見守りや手助け)を必要とすることがあり、身の回りの動作の全般に何らかの介助を必要とする。 ● 歩行や移動の動作に何らかの支えを必要とする。	
要介護3	● 身の回りの動作や排泄が自分ひとりではできない。 ● 移動等の動作や立位保持が自分でできないことがある。 ● いくつかの問題行動や理解の低下が見られることがある。	
要介護4	● 身の回りの動作や排泄がほとんどできない。 ● 移動等の動作や立位保持が自分ひとりではできない。 ● 多くの問題行動や全般的な理解の低下が見られることがある。	
要介護5	● 排泄や食事がほとんどできない。 ● 身の回りの動作や移動等の動作や立位保持がほとんどできない。 ● 多くの問題行動や全般的な理解の低下が見られることがある。	

要介護度とは

要介護度は、大きく「要支援」と「要介護」の2種類に分かれます。

要支援とは、現在は介護の必要がないものの、将来要介護状態になる恐れがあり、6か月以上継続して家事や日常生活に支援が必要な状態をいいます。

要介護とは、原則として6か月以上継続して、入浴、排泄、食事等の日常生活動作について、常時介護を要すると見込まれる状態のことをいいます。

身体障害者障害程度等級表1

障害別	1級	2級	3級	4級	5級	6級	
視覚障害	両眼の視力(万国式視力表によって測ったものをいい、屈折異常のある者については、きょう正視力について測ったものをいう。以下同じ)の和が0.01以下のもの	1.両眼の視力の和が0.02以上0.04以下のもの 2.両眼の視野がそれぞれ10度以内でかつ両眼による視野について視能率による損失率が95%以上のもの	1.両眼の視力の和が0.05以上0.08以下のもの 2.両眼の視野がそれぞれ10度以内でかつ両眼による視野について視能率による損失率が90%以上のもの	1.両眼の視力の和が0.09以上0.12以下のもの 2.両眼の視野がそれぞれ10度以内のもの	1.両眼の視力の和が0.13以上0.2以下のもの 2.両眼による視野の2分の1以上が欠けているもの	一眼の視力が0.02以下、他眼の視力が0.6以下のもので、両眼の視力の和が0.2を超えるもの	
聴覚又は平衡機能の障害	聴覚障害	両耳の聴力レベルがそれぞれ100デシベル以上のもの(両耳全ろう)	両耳の聴力レベルが90デシベル以上のもの(耳介に接しなければ大声語を理解し得ないもの)	1.両耳の聴力レベルが80デシベル以上のもの(耳介に接しなければ話言語を理解し得ないもの) 2.両耳による普通話声の最良の語音明瞭度が50%以下のもの		1.両耳の聴力レベルが70デシベル以上のもの(40センチメートル以上の距離で発声されて会話を理解し得ないもの) 2.一側耳の聴力レベルが90デシベル以上、他側耳の聴力レベルが50デシベル以上のもの	
	平衡機能障害		平衡機能の極めて著しい障害		平衡機能の著しい障害		
音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害			音声機能、言語機能又はそしゃく機能の喪失	音声機能、言語機能又はそしゃく機能の著しい障害			
心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう又は直腸、小腸、免疫、肝臓の機能の障害	心臓機能障害	心臓の機能の障害により自己の周辺の日常生活活動が極度に制限されるもの	心臓の機能の障害により家庭内での日常生活活動が著しく制限されるもの	心臓の機能の障害により社会での日常生活活動が著しく制限されるもの			
	じん臓機能障害	じん臓の機能の障害により自己の周辺の日常生活活動が極度に制限されるもの	じん臓の機能の障害により家庭内での日常生活活動が著しく制限されるもの	じん臓の機能の障害により社会での日常生活活動が著しく制限されるもの			
	呼吸器機能障害	呼吸器の機能の障害により自己の周辺の日常生活活動が極度に制限されるもの	呼吸器の機能の障害により家庭内での日常生活活動が著しく制限されるもの	呼吸器の機能の障害により社会での日常生活活動が著しく制限されるもの			
	ぼうこう又は直腸の機能障害	ぼうこう又は直腸の機能の障害により自己の周辺の日常生活活動が極度に制限されるもの	ぼうこう又は直腸の機能の障害により家庭内での日常生活活動が著しく制限されるもの	ぼうこう又は直腸の機能の障害により社会での日常生活活動が著しく制限されるもの			
	小腸機能障害	小腸の機能の障害により自己の周辺の日常生活活動が極度に制限されるもの。	小腸の機能の障害により家庭内での日常生活活動が著しく制限されるもの	小腸の機能の障害により社会での日常生活活動が著しく制限されるもの			
	ヒト免疫不全による免疫の機能障害	ヒト免疫不全ウイルスによる免疫の機能の障害により日常生活がほとんど不可能なもの	ヒト免疫不全ウイルスによる免疫の機能の障害により日常生活が極度に制限されるもの	ヒト免疫不全ウイルスによる免疫の機能の障害により日常生活が著しく制限されるもの(社会での日常生活活動が著しく制限されるものを除く)	ヒト免疫不全ウイルスによる免疫の機能の障害により社会での日常生活活動が著しく制限されるもの		
	肝臓機能障害	肝臓の機能の障害により日常生活がほとんど不可能なもの	肝臓の機能の障害により日常生活活動が極度に制限されるもの	肝臓の機能の障害により日常生活が著しく制限されるもの(社会での日常生活活動が著しく制限されるものを除く。)	肝臓の機能の障害により社会での日常生活活動が著しく制限されるもの		

身体障害者障害程度等級表2

障害別		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
肢体不自由	上肢	1.両上肢の機能を全廃したもの 2.両上肢を手関節以上で欠くもの	1.両上肢の機能の著しい障害 2.両上肢のすべての指を欠くもの 3.一上肢の上腕の2分の1以上で欠くもの 4.一上肢の機能を全廃したものの	1.両上肢のおや指及びひとさし指を欠くもの 2.両上肢のおや指及びひとさし指の機能を全廃したものの 3.一上肢の機能の著しい障害 4.一上肢のすべての指を欠くもの 5.一上肢のすべての指の機能を全廃したものの	1.両上肢のおや指を欠くもの 2.両上肢のおや指の機能を全廃したものの 3.一上肢の肩関節、肘関節又は手関節のうち、いずれか一関節の機能を全廃したものの 4.一上肢のおや指及びひとさし指を欠くもの 5.一上肢のおや指及びひとさし指の機能を全廃したものの 6.おや指又はひとさし指を含めて一上肢の三指を欠くもの 7.おや指又はひとさし指を含めて一上肢の三指の機能を全廃したものの 8.おや指又はひとさし指を含めて一上肢の四指の機能の著しい障害	1.両上肢のおや指の機能の著しい障害 2.一上肢の肩関節、肘関節又は手関節のうち、いずれか一関節の機能の著しい障害 3.一上肢のおや指を欠くもの 4.一上肢のおや指の機能を全廃したものの 5.一上肢のおや指及びひとさし指の機能の著しい障害 6.おや指又はひとさし指を含めて一上肢の三指の機能の著しい障害	1.一上肢のおや指の機能の著しい障害 2.ひとさし指を含めて一上肢の二指を欠くもの 3.ひとさし指をふくめて一上肢の二指の機能を全廃したものの	1.一上肢の機能の軽度の障害 2.一上肢の肩関節、肘関節又は手関節のうち、いずれか一関節の機能の軽度の障害 3.一上肢の手指の機能の軽度の障害 4.ひとさし指を含めて一上肢の二指の機能の著しい障害 5.一上肢のなか指、くすり指及び小指を欠くもの 6.一上肢のなか指、くすり指及び小指の機能を全廃したものの	
	下肢	1.両下肢の機能を全廃したもの 2.両下肢を大腿の2分の1以上で欠くもの	1.両下肢の機能の著しい障害 2.両下肢の下腿の2分の1以上で欠くもの	1.両下肢をショパール関節以上で欠くもの 2.一下肢を大腿の2分の1以上で欠くもの 3.一下肢の機能を全廃したものの	1.両下肢のすべての指を欠くもの 2.両下肢のすべての指の機能を全廃したものの 3.一下肢を下腿の2分の1以上で欠くもの 4.一下肢の機能の著しい障害 5.一下肢の股関節又は膝関節の機能を全廃したものの 6.一下肢が健側に比して10センチメートル以上又は健側の長さの10分の1以上短いもの	1.一下肢の股関節又は膝関節の機能の著しい障害 2.一下肢の足関節の機能を全廃したものの 3.一下肢が健側に比して5センチメートル以上又は健側の長さの15分の1以上短いもの	1.一下肢のリスフラン関節以上で欠くもの 2.一下肢の足関節の機能の著しい障害	1.両下肢のすべての指の機能の著しい障害 2.一下肢の機能の軽度の障害 3.一下肢の股関節、肘関節又は足関節のうち、いずれか一関節の機能の軽度の障害 4.一下肢のすべての指を欠くもの 5.一下肢のすべての指の機能を全廃したものの 6.一下肢が健側に比して3センチメートル以上又は健側の長さの20分の1以上短いもの	
	体幹	体幹の機能障害により坐っていることができないもの	1.体幹機能障害により坐位または起立位を保つことが困難なもの 2.体幹の機能障害により立ち上がることが困難なもの	体幹の機能障害により歩行が困難なもの			体幹の機能の著しい障害		
	脳病変による運動機能障害	上肢機能	不随意運動・失調等により上肢を使用する日常生活動作がほとんど不可能なもの	不随意運動・失調等により上肢を使用する日常生活活動が極度に制限されるもの	不随意運動・失調等により上肢を使用する日常生活活動が著しく制限されるもの	不随意運動・失調等による上肢の機能障害により社会での日常生活の活動が著しく制限されるもの	不随意運動・失調等による上肢の機能障害により社会での日常生活活動に支障のあるもの	不随意運動・失調等により上肢の機能の劣るもの	上肢に不随意運動・失調等を有するもの
移動機能	不随意運動・失調等により歩行が不可能なもの	不随意運動・失調等により歩行が極度に制限されるもの	不随意運動・失調等により歩行が家庭内での日常生活活動に制限されるもの	不随意運動・失調等により社会での日常生活活動が著しく制限されるもの	不随意運動・失調等により社会での日常生活活動に支障のあるもの	不随意運動・失調等により移動機能の劣るもの		下肢に不随意運動・失調等を有するもの	

災害時要援護者の名簿受領書

年 月 日

川崎市〇〇区長 様

組織名
代表者 住 所
氏 名

当組織は、川崎市から当該地域の災害時要援護者名簿（以下、「名簿」という。）を受領しました。

なお、名簿に記載された情報については、個人情報保護の観点を十分尊重し、名簿情報の漏洩や拡散がないよう適切に管理すること、及び災害時の避難支援活動以外の目的に使用しないことを遵守します。

災害時要援護者初回訪問時チェックリスト

No.	質問項目	確認欄
1 事前準備		
1	要援護者の状況把握の実施(介護認定、障害等級、身体状況など)	
2	初回訪問実施者の決定(できる限り民生委員を含む複数名で調整)	
3	災害時要援護者の名簿受領書に必要事項を記載し押印の上、区危機管理担当宛てに返送	
2 初回訪問日等の決定		
1	訪問実施者の中から、要援護者への連絡者を決定	
2	要援護者単独での面談が可能か	
3	要援護者単独での面談が難しい場合、要援護者等に親族などの同席を依頼	
4	聴覚障害者で手話通訳が必要な場合は、要援護者等に手話通訳者などの手配を依頼	
3 初回訪問時 (実施日: 年 月 日)		
1	本制度の支援内容の説明	
2	支援が必要となる時間帯はいつか。 ⇒「全日」、「日中のみ」、「夜間のみ」、「その他」	
3	緊急連絡先の確認は行ったか。	
4	同居者、近隣の支援者はいるか。 ⇒支援者がいる場合、連絡先の確認をしたか(緊急連絡先以外の方の場合)	
5	要援護者が望んでいる支援内容 ⇒「避難情報の連絡のみ」、「避難所までの誘導も含めて」、「避難所までの搬送」、「その他」	
6	洪水ハザードマップによる浸水予想区域の中に入っているか	
7	土砂災害警戒区域の中に入っているか	
8	避難支援をする際に必要となる検討事項の確認 ⇒避難支援を行う際に準備が必要なもの(車椅子、リヤカーなど)などの確認	
9	要援護者本人の防災対策実施状況の確認(「備える。かわさき」などの活用) ⇒「避難場所」及び「避難経路」の確認 ⇒備蓄品、非常持出品(常備薬)の準備状況 ⇒メール配信システムへの登録状況(携帯電話等所持している場合)	
10	要援護者と確認した内容を、メモ欄などへの記載を行ったか。	
11	要援護者に対し、避難支援等できる内容について説明を行ったか。	
12	支援組織代表者への実施結果報告者を決定(代表者の方が同行しなかった場合)	
4 初回訪問実施後		
1	要援護者の支援者の確保(要援護者の状況などを考慮し、できる限り複数名で対応)	
2	各支援者などと支援方法(計画)の調整並びに共有化 ⇒支援者が複数いる場合の役割分担 ⇒要援護者への情報伝達方法 ⇒避難時の注意事項等(避難経路、避難方法など)の確認	