

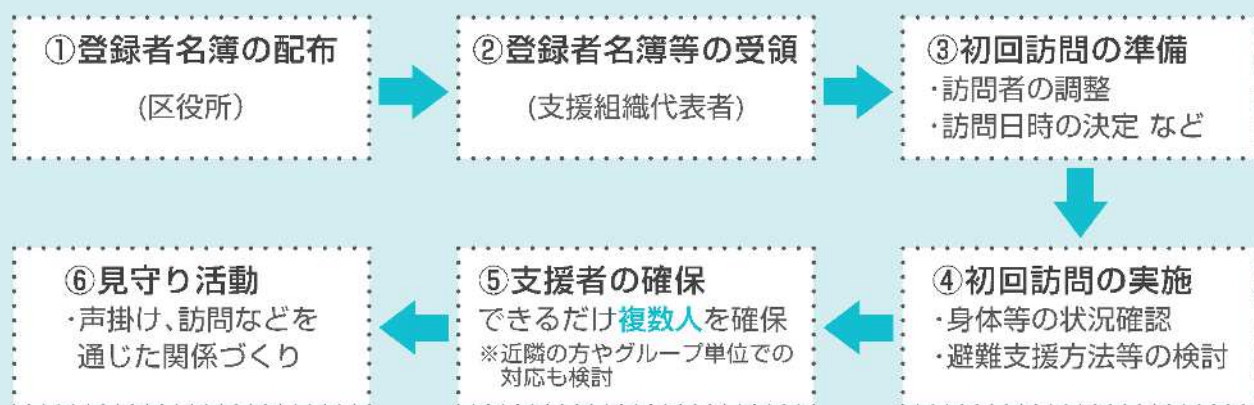
7 災害時要援護者避難支援制度について

(1) 災害時要援護者避難支援制度への協力について（お願い）

災害時に避難勧告等の災害情報の入手が困難な方や、自力で避難することが困難な方等を地域で支援できる体制作りを目指し、川崎市では平成 19 年 12 月から「災害時要援護者避難支援制度」を開始しています。

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等の体制作りが進むよう、今後も取組にご協力をいただきますようお願いいたします。

【平常時の活動の流れ】



登録があった場合の組織等の主な流れ

① 登録者名簿の配布【区危機管理担当⇒自主防災組織】

- 地域への情報提供について同意される災害時要援護者の方から、市に名簿登録の申込をしていただきます。区危機管理担当では、支援組織となっていただく自主防災組織等へ名簿や個票等を提供します。（なお、提供情報には「登録申込者訪問票（※）」が含まれる場合と含まれない場合があります。）

② 名簿の受領～初回訪問【自主防災組織】

- 地域にて訪問者や訪問日を調整の上、要援護者（もしくは親族等）へ訪問いただき、「要援護者本人の防災対策」を説明いただき、また「いつどのような支援が必要か」等の聞き取りをお願いします。

③ 訪問後【自主防災組織⇒区危機管理担当】

- 面談内容を「要援護者・個別状況一覧表（91ページ）」に記入し、中原区役所危機管理担当にご提出ください。

【(※) 参考：登録申込者訪問票について】

災害時要援護者避難支援制度の登録促進のため、前年9月1日以降に要介護3～5及び身体障害等級1～3級に認定された方々へダイレクトメールを送付し、登録の意向確認を行っています（年1回実施）。

ダイレクトメールにより登録申込をされた方を対象に、市が委託した事業者が戸別訪問を実施します。

この個別訪問では、登録申込者に対して、制度趣旨の説明や申込者情報の確認を行い、確認内容を「登録申込者訪問票」としてまとめ、各自主防災組織にも「訪問票」の写しを提供します。

なお、ダイレクトメールにより登録申込をされた方に対してのみ、事業者による戸別訪問を実施していますので、例えば区役所で直接申し込みされた方等については、事業者による戸別訪問は行っておらず、訪問票の提供もないことをご了承ください。

参考資料

災害時要援護者避難支援制度の参考資料として、支援ガイドや支援ポイントをまとめた冊子がありますので、併せてご参照ください。

【支援ガイド（支援組織用）】



【災害ごとの支援のポイント】

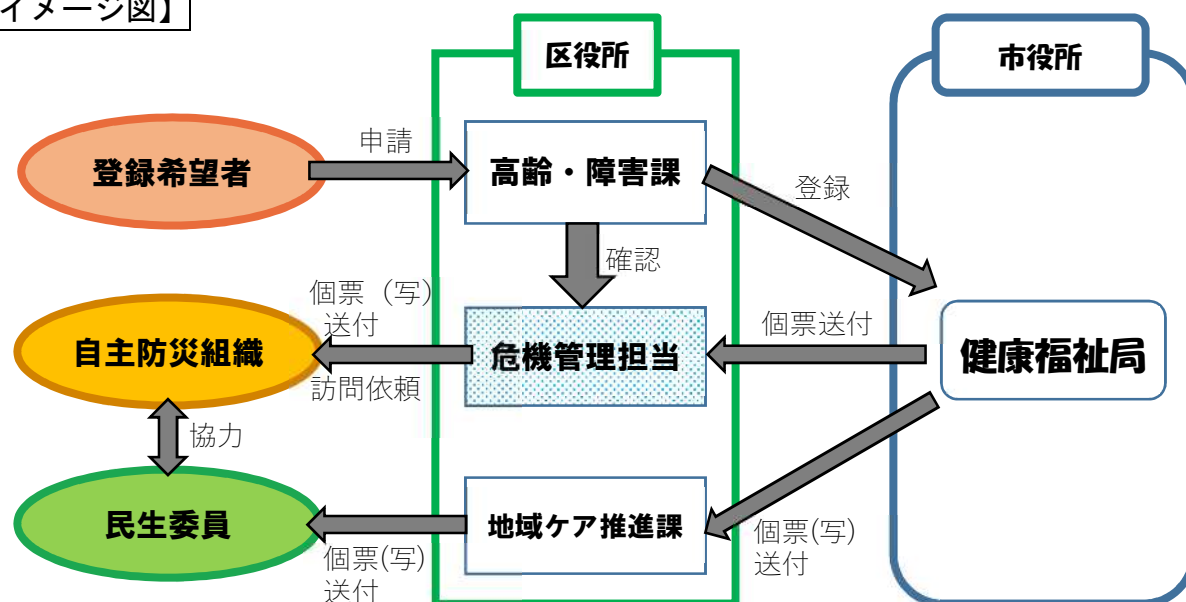


（２）要援護者名簿の配布について

- ① 登録を希望する方が区役所に申請（代理者による申請も可）
- ② 申請内容を確認・登録
- ③ 登録内容を元に市役所が申請者の個票を作成、区役所へ原本と写しを送付
- ④ 区役所は自主防災組織や民生委員に個票（写）を送付、新規登録者への初回訪問を依頼（廃止者が出た場合は、自主防災組織に該当の方の個票（写）の返却を依頼）
- ⑤ 日ごろの訪問活動や個票（写）で得た情報を活用し、登録者の状況を把握する
- ⑥ 災害発生時、※可能な限り、逃げ遅れを防ぐための手助けを行う

※本制度の登録は、避難支援を必ず約束するものではありません。

【イメージ図】



※要援護者登録名簿・個票の配布について

	配布方法	受け取った後にすること
新規登録者	レターパック (配達員手渡し)	- 受け取った名簿と個票をまとめて保管 - 新規登録者へ初回訪問を実施 - 訪問結果を「個別状況一覧表」に記載
廃止者		- 過去に受け取った個票から該当のものを返却 - 名簿から廃止者の記載を手書き抹消

要援護者・個別状況一覧表（組織内の要援護者を全て訪問した後に御提出ください）

記入者：組織名

記載者

No.	(ふりがな) 要援護者氏名	訪問日 年 月 日	支援者（もしくは支援班、隣人、友人の記入 をお願いします） 例) 中原 太郎 (友人)、A支援班 (〇〇町会) 民生委員との連携 (有・無)	支援内容（足が不自由、目が悪い、その他気 付いた点等を記入してください）
1		年 月 日	民生委員との連携 (有・無)	
2		年 月 日	民生委員との連携 (有・無)	
3		年 月 日	民生委員との連携 (有・無)	
4		年 月 日	民生委員との連携 (有・無)	
5		年 月 日	民生委員との連携 (有・無)	

※ 訪問後に、こちらの一覧表へ御記入の上、平成 年 月 日 () までに御提出ください。

受付日 (区役所記入欄) 年 月 日

要援護者登録名簿(取扱注意)

(令和4年2月時点)

No.	決定年月日和暦	登録番号	カナ氏名	漢字氏名	性別	生年月日	住所	方書	電話番号	FAX番号	携帯番号	E-mail	自主防災組織
1	令和〇年〇月〇日	30001134	ナカハラ タロウ	中原 太郎	男	19881110	川崎市中原区小杉町 3丁目 245		044-744-3141	044-744-3346	090-****-****	65kikika@city.kawasaki.jp	〇〇自主防災組織
2	令和×年×月×日	30001972	イマイ ハナコ	今井 花子	女	19881110	川崎市中原区今井 3丁目 245		044-****-****	044-****-****	080-****-****		〇〇自主防災組織
3													〇〇自主防災組織
4							■						〇〇自主防災組織
5							■						〇〇自主防災組織
6							■						〇〇自主防災組織
7							■						〇〇自主防災組織
8							■						〇〇自主防災組織
9							■						〇〇自主防災組織

※漢字氏名名欄について、「・」があるものは特殊文字であるため、個票にて確認をお願いします。

■ 塗りつぶし箇所 ⇒ 新規登録者

川崎市災害時要援護者登録台帳(個票)

管理団体名	
代表者名	
電話番号	

【基本情報】

登録番号	30000000	新規申込日	令和6年4月1日
フリガナ	ナカハラ タロウ	年齢	80歳
氏名	中原 太郎	性別	男
住所	〒 211-8570 川崎市中原区小杉町3-245		
連絡先	電話番号:044-744-3141 FAX番号:044-744-3346 携帯番号: e-mail:		
世帯構成	世帯構成:単身世帯		
状態区分	身体障害等級: 要介護状態区分: 障害名区分: () 知的障害程度: () 精神障害等級: () () () ()		
身体状況等	歩行困難 足腰等が弱く移動に時間がかかる。		

【協力団体名等】

協力団体名	〇〇町会		
支援者名		電話	
町内会・自治会			
自主防災組織	〇〇町会		
消防団			
民生・児童委員			
その他協力団体			

【緊急連絡先等】

氏名		本人との関係	
住所		電話	
氏名		本人との関係	
住所		電話	

【メモ】

--	--	--	--

災害時要援護者訪問マニュアル

災害時要援護者を訪問する際の基本的なマニュアルを作成しました。

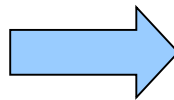
しかしながら、地域支援団体の状況や訪問先の状況により対応が多少異なると思われますので、臨機応変に対応していただければと思います。

1 訪問する前に個票で要援護者の状態を確認してください。

※事前に要援護者の状態を把握することで、スムーズな面談ができます。

なお、訪問はできる限り複数の方でお願いします。

- 1 障害者なのか高齢者なのか
- 2 障害の内容は、身体障害、知的障害、精神障害のいずれか
- 3 高齢者は、介護認定状況は？



川崎市災害時要援護者
登録台帳（個票）を参考
にしてください

2 確認が終わったら訪問の手順を決めます。

訪問日の決定

電話連絡が可能

はい

訪問日決定

いいえ

ファクスやメモなどを要援護者宅に置くなどして、連絡をもらう。聴覚障害などで手話通訳が必要な場合などは、準備してもらうことも大切です。

必ず、「中原区役所から災害時要援護者の名簿を受け取った、〇〇町内（自治）会・民生委員の△△です。災害時の支援のため、事前に面談を行います」と言ってください。

ポイント

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、親族や緊急連絡先の方に同席していただくよう事前にお願ひしてください。

3 面談の時に話していただくこと

要援護者本人の防災対策（日ごろの対策）

- ・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は準備できていますか？
（特に高齢者は、常備薬の確認が必要です）
- ・災害時の避難場所、避難経路は分かっていますか？
- ・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。⇒「備える。かわさき」『災害時の情報は』を参照。

いつ、どのような支援が必要か

- ・具体的な災害を想定（風水害・土砂災害・震災）
例）マンションや団地の高層階に住んでいる方や急傾斜地が近隣になく、浸水やがけ崩れの恐れがない⇒震災のみの対応でよいのか。
※風水害・土砂災害・震災で支援の方法や時期（震災は事前支援が難しい）は違いますので注意してください。
- ・支援の必要な時間帯は昼・夜？
（要援護者単身世帯以外で家族と同居していれば、昼間のみ支援が必要な場合があります）
- ・親類などの緊急連絡先はどちらですか？
（後日、教えていただいた緊急連絡先へ連絡をして、連絡体制の確認をしてください。災害時にいきなり連絡しても不信感をもたれるかもしれません）
- ・どのような支援を望んでいますか？
例）早めに電話をもらえれば、子どもが近くにいるので避難はできる自分だけでは不安なので、夫の避難を手伝って欲しい。
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。

●面談で確認した内容は、要援護者に確認しながら個票のメモ欄などに記入しましょう。

ポイント

この制度は、地域の中の助け合いで成り立つものですから、要援護者からの支援の要望について、できることとできないことがあることや災害時は、必ず助けに来られるとは限らないので、自身で避難することも日ごろから意識していただくよう伝えてください。

4 訪問が終了したら

- ・各町内（自治）会長に報告をお願いします。その結果を個別状況一覧表に記入いただき、中原区役所危機管理担当へ御提出願います。

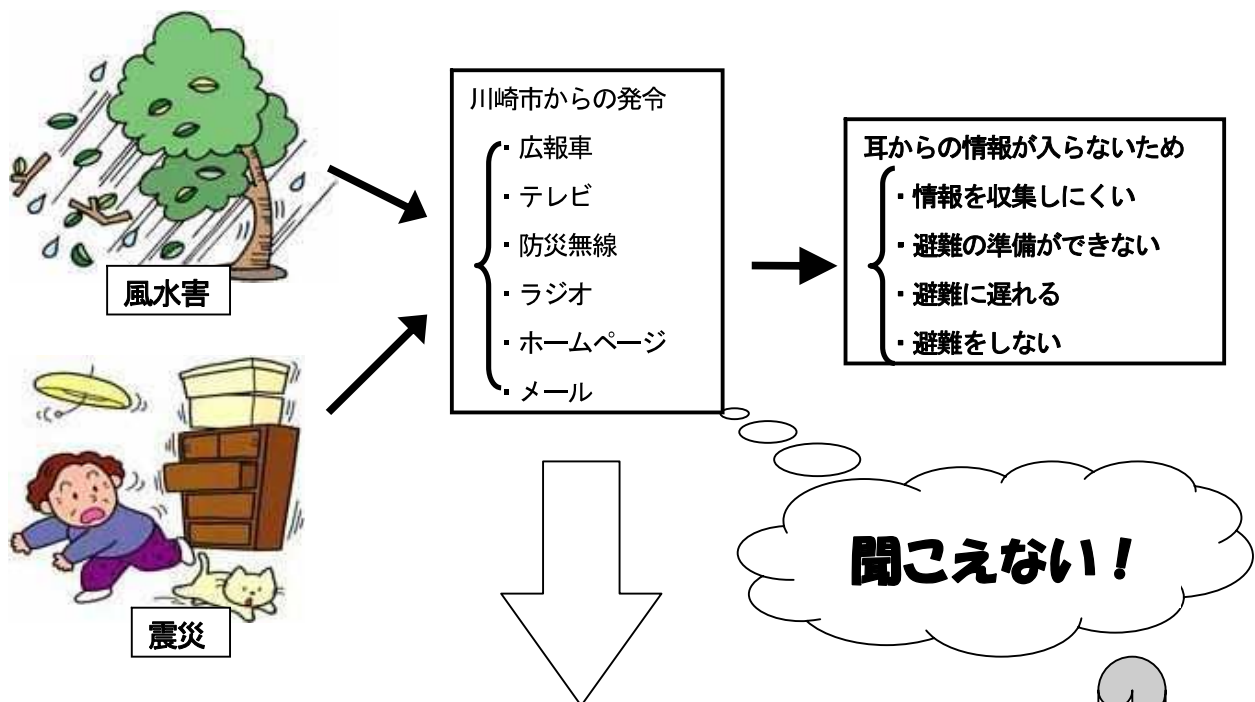
●家族の状態（要援護者を除く）や緊急連絡先の変更については、区役所でも把握することができません。したがって、今回の面談後も引き続き要援護者とコミュニケーションができる関係を作っていただきますようお願いします。

支援組織の皆さまへ

聴覚障害者への対応方法について

聴覚障害者の方は、音声による情報を得にくく、避難行動に支障を来すことが想定されますので、対応の際には、次の注意事項等についてご配慮いただきたくお願いします。

1. 聴覚障害者が困っていることは何か？



聴覚障害者本人も情報の収集に努めますが、下記のサポートをお願いします。

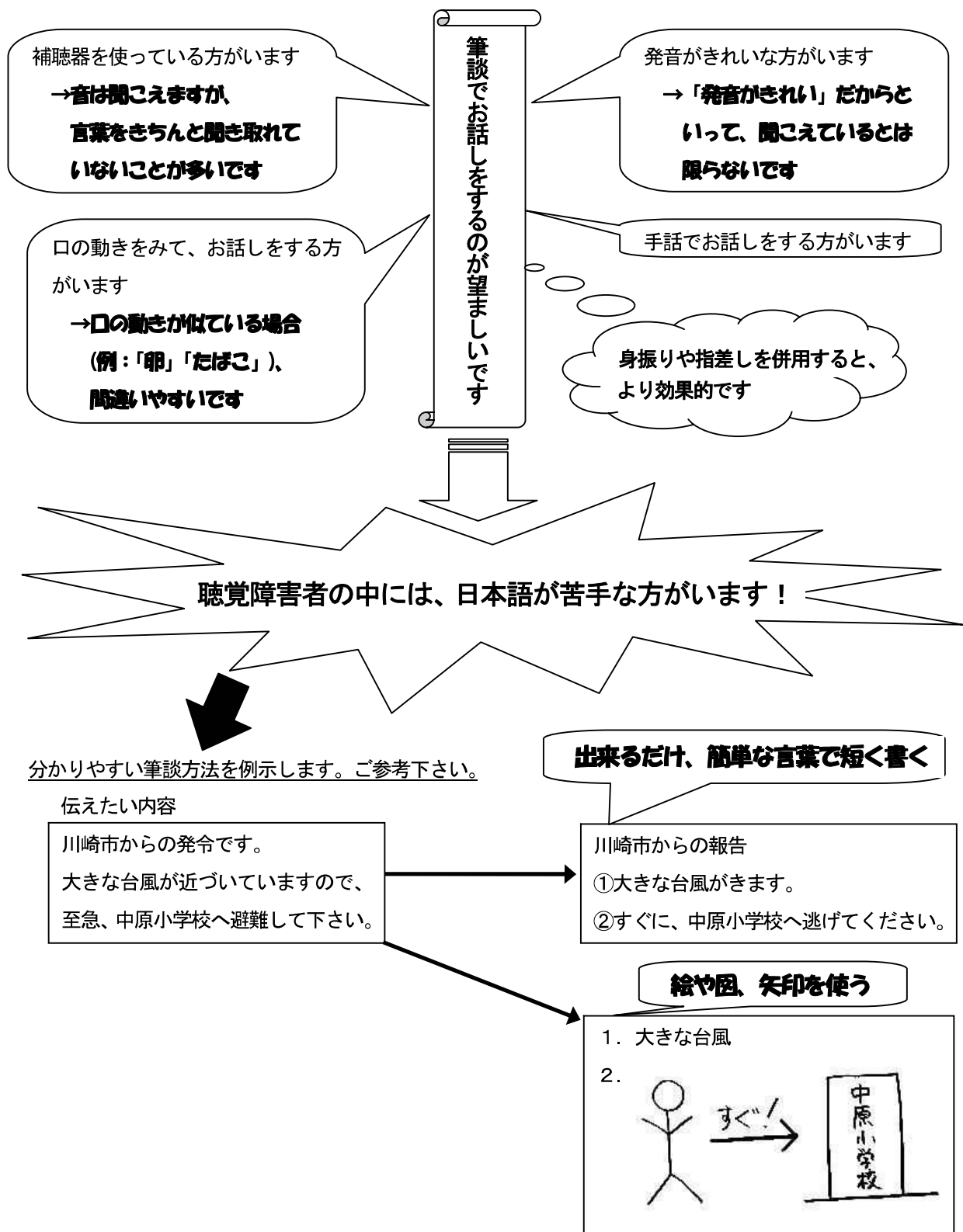
- ①発令の内容を伝えて欲しい
- ②状況によっては、避難所まで連れて行って欲しい

聴覚障害者の理解のための豆知識

隣近所との付き合いが少ない、もしくは、付き合いが全くないため、日頃、不安に感じている方が多い。

必要に応じて、日頃からのコミュニケーションをお願いします。

2. 聴覚障害者とは？コミュニケーション方法は？



3. 自宅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、メモでの連絡が望ましいです。

→ 電話では難しい方が多いです（注意！）

4. 自宅訪問の際の留意点

- ①「聴覚障害者への対応方法について」の文書の「1. 聴覚障害者が困っていることは何か？」を聴覚障害者に見せながら、やりとりをしてみてください。
 - ②聴覚障害者自身が避難場所をご存知ではない可能性がありますので、確認をお願いします。
 - ③手話通訳や要約筆記の方が同席されていた場合、聴覚障害者本人の顔を見ながら話をして下さい（手話通訳、要約筆記の方の顔を見て話をする必要はありません）。
- 手話通訳、要約筆記は聴覚障害者が手配します。

※要約筆記とは、その場で話されている
情報を文字化し、伝える方法です。

5. 川崎市聴覚障害者情報文化センターについて

川崎市聴覚障害者情報文化センター

住所：中原区井田三舞町 14-16

TEL:044-798-8800 FAX:044-798-8804

<http://home.s06.itscom.net/k-joubun/>

開館日：毎週火曜日～日曜日

電話でのお問い合わせ時間：9:00～16:30

休館日：毎週月曜日・祝祭日（祝祭日が月曜日の場合は、
翌日の火曜日にも休みです）・年末年始・その他臨時休館

聴覚障害者との対応方法について、困りごとや悩みなどがありましたら、
遠慮なくご相談下さい。以下、例を示します。

①聴覚障害者ときちんとコミュニケーションを取りたいが、どうすれば良いか？

- **コミュニケーション方法について、助言をします**
- **手話通訳者、もしくは、要約筆記者を派遣します**
- **手話・要約筆記を学ぶ場を紹介します。**



②聴覚障害者との関係づくりがうまくいくためには、どうすれば良いか？

- **ろうあ者相談員、もしくは、難聴者相談員と相談をしながら、
解決方法を一緒に考えていきます**



聞こえる方も相談できます

＜作成者：川崎市聴覚障害者情報文化センター＞



(4) 川崎市災害時要援護者避難支援制度実施要綱（抜粋）

（目的）

第1条 この要綱は、災害時要配慮者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者、自力で避難できない者及び避難に時間を要する者などを災害時要援護者（以下「要援護者」という。）とし、そのうち家族などの支援が望めない者を対象として、本人の申込みにより川崎市（以下「本市」という。）が作成した災害時要援護者避難支援制度登録者名簿（以下「名簿」という。）をあらかじめ地域の支援組織に提供し、登録した要援護者が迅速かつ的確に避難できるよう、地域における共助による避難支援体制作りを進める「災害時要援護者避難支援制度」を実施するため、必要な事項を定めることを目的とする。

（登録対象者）

第2条 本制度に登録できる者は、次の各号のいずれかに該当する者で、自力又は家族等の支援のみでは災害時に避難が困難で、避難支援を受けるために、本市が保有する個人情報の目的外利用及び支援組織への提供について同意し、かつ、在宅で生活している者とする。

- (1) 高齢者
- (2) 障害者
- (3) その他支援を必要としている者

（支援組織）

第3条 この要綱において、支援組織とは、次のとおりとする。

- (1) 町内会・自治会
- (2) 自主防災組織
- (3) 民生委員・児童委員

2 支援組織は、災害時に、名簿に登録された要援護者（以下「登録者」という。）に対し、地域で災害情報の伝達、安否確認及び避難支援等（以下「支援等」という。）を行うものとする。

3 支援組織は、平素から登録者の状況の把握や支援者の確保など必要な体制の構築に努めるものとする。

（登録の手続き等）

第4条 名簿への登録を希望する者は、災害時要援護者避難支援制度登録申込書（第1号様式。以下「申込書」という。）により区長に申し込むものとする。

2 登録希望者が障害等により登録の手続きが困難な場合には、代理により申し込むことができるものとする。

3 登録希望者は、次条で定める登録情報の支援組織への提供について同意するものとする。

4 区長は、第1項の規定に基づく登録の申込が行われた場合、申込内容について審査し、速やかに名簿に登録するものとする。

（登録情報）

第5条 名簿に登載される登録情報は、次のとおりとする。

- (1) 登録番号
- (2) 氏名カナ
- (3) 氏名漢字
- (4) 年齢
- (5) 性別
- (6) 住所
- (7) 連絡先
- (8) 世帯状況
- (9) 身体状況
- (10) 介護保険要支援・要介護認定区分
- (11) 身体障害（障害等級・障害区分）
- (12) 知的障害（障害程度）
- (13) 精神障害（障害等級）
- （登録内容の変更）

第6条 登録者は、登録申込時に自ら提供した情報について変更が生じた場合は、災害時要援護者避難支援制度登録内容変更・抹消届出書（第2号様式。以下「変更・抹消届出書」という。）により、速やかに区長に届け出るものとする。

2 区長は、前項の規定による届出を受けたときは、速やかに名簿の登録内容（以下「名簿情報」という。）を変更するものとする。

3 区長は、名簿の登録項目に変更があったことを知った場合で、登録者から第1項の規定に基づく変更の申出がなされなかったときは、職権により名簿情報の変更をすることができるものとする。

（名簿の提供）

第7条 区長は、第4条の規定に基づき新規に名簿を作成したとき及び前条の規定により名簿登録情報の変更を行ったときは、速やかに名簿を支援組織に提供するものとする。

（受領書の提出）

第8条 支援組織は、前条の規定により名簿を受領したときは、速やかに災害時要援護者の名簿受領書（第3号様式）を区長に提出しなければならない。

（名簿情報の保護）

第9条 支援組織は、第7条の規定により名簿の提供を受けたときは、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 名簿情報の漏えいや拡散がないよう適切に管理すること。
- (2) 災害時の避難支援活動以外の目的に使用しないこと。
- (3) 町内会・自治会、自主防災組織においては、原則として組織の代表者が名簿を管理すること。
- (4) 名簿は原則として複写しないこと。
- (5) 支援組織において、組織の代表者以外の者が支援者となる場合は、当該支援者が受け持つ要援護者に係る情報のみを必要かつ最小限の範囲で伝えること。

2 支援組織は、前項各号に掲げる事項に反した場合には、速やかに区長に報告しなければならない。

3 区長は、支援組織に名簿情報の保護に関して、必要に応じ指示又は調査を行うことができる。

(登録の抹消)

第10条 登録者は、登録情報の抹消を求める場合には、変更・抹消届出書を区長に提出するものとする。

2 区長は、前項の届出があったときは、速やかに登録の抹消をするものとする。

3 区長は、登録者が次に掲げる事項のいずれかに該当する場合には、登録を抹消することができるものとする。

(1) 登録者が死亡したとき。

(2) 登録者が市外に転出したとき。

(3) 登録者が第2条の要件に該当しなくなったと認められるとき。

(市の責務)

第11条 市は、この要綱に基づき実施される災害時要援護者避難支援制度について、次の事項について配慮しなければならない。

(1) 真に支援が必要な要援護者からの名簿登録を促進するため、地域との連携等による普及啓発を実施すること。

(2) 地域の支援組織の支援体制構築に当たっての指導・助言など、必要な支援を実施すること。

(補則)

第12条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は総務企画局危機管理監及び健康福祉局長が協議の上、別に定める。

附 則

この要綱は、平成19年12月3日から施行する。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成24年2月16日から施行する。

(経過措置)

2 改正前の要綱の規定により調製した帳票で現に残存するものについては、必要な箇所を訂正した上、引き続きこれを使用することができる。

附 則 (平成28年3月31日27川総危第1442号)

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則 (平成30年3月29日29川総危第1442号)

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。