

相模原市災害時要援護者避難支援ガイドライン（概要版）

ガイドライン策定の目的

『相模原市災害時要援護者避難支援ガイドライン』（以下、「ガイドライン」）は、各地域においてそれぞれの地域の実情に応じた避難支援の仕組みを構築する際の参考としていただくために、災害時要援護者の個人情報の保護など、最低限守るべきルールを示すとともに、地域内における災害時要援護者の避難支援に係る手順、具体的な支援の方法などを示すために作成しました。

※災害時要援護者とは

高齢者、身体障害者、知的障害者、精神障害者、乳幼児、病人、妊産婦、外国人など災害に際して必要な情報を得ることや迅速かつ適切な防災行動をとることが困難である者（地域防災計画より）

【災害時要援護者避難支援ガイドラインの内容】

第1部 地域における災害時要援護者への支援活動

- I 災害時要援護者支援活動の取組み
- II 平常時の支援活動（事前対策）
- III 南海トラフ地震臨時情報発表時の対応
- IV 災害発生後の支援活動（事後対策）

（平常時や発災後における具体的な支援の取組み方法など）

（災害時要援護者の個人情報の提供方法や取扱いルールなど）

第2部 災害時要援護者情報の把握に対する市の支援

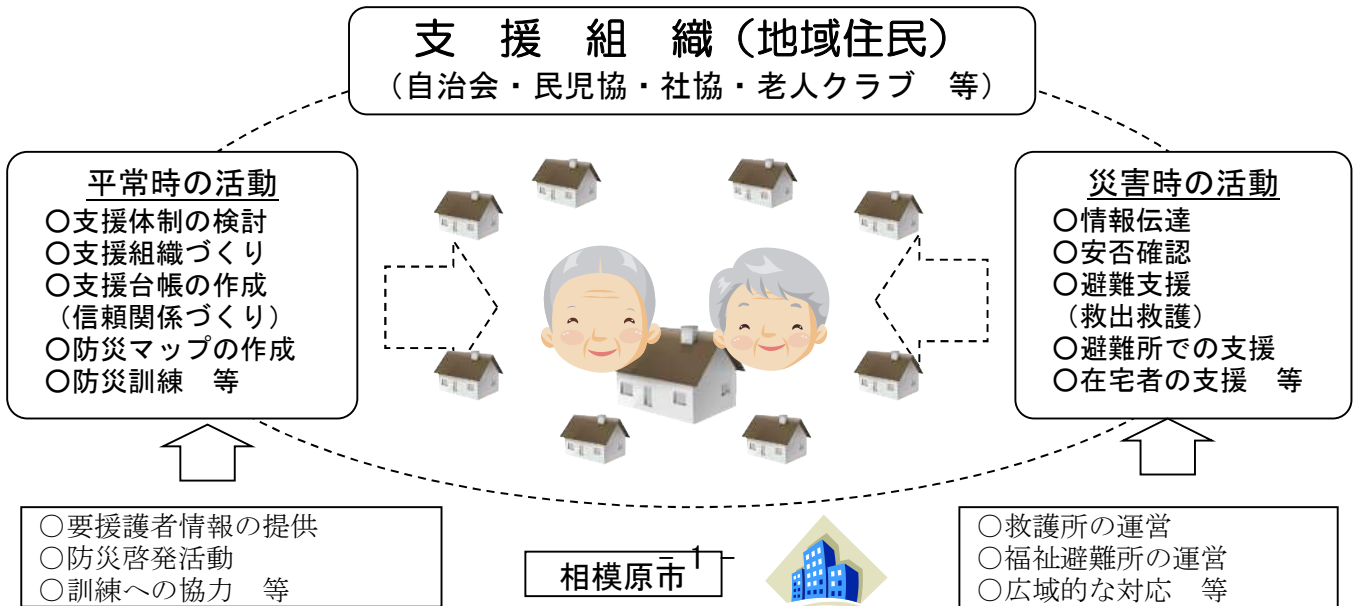
- I 災害時要援護者の所在情報の提供について（災害時要援護者避難支援事業）
- II 災害時要援護者避難支援モデル事業の取組み状況について
- III 個別避難計画作成に係る取組について
- IV 様式
- V 防災情報の入手について

I. 地域における災害時要援護者への支援活動

1. 支援体制づくり

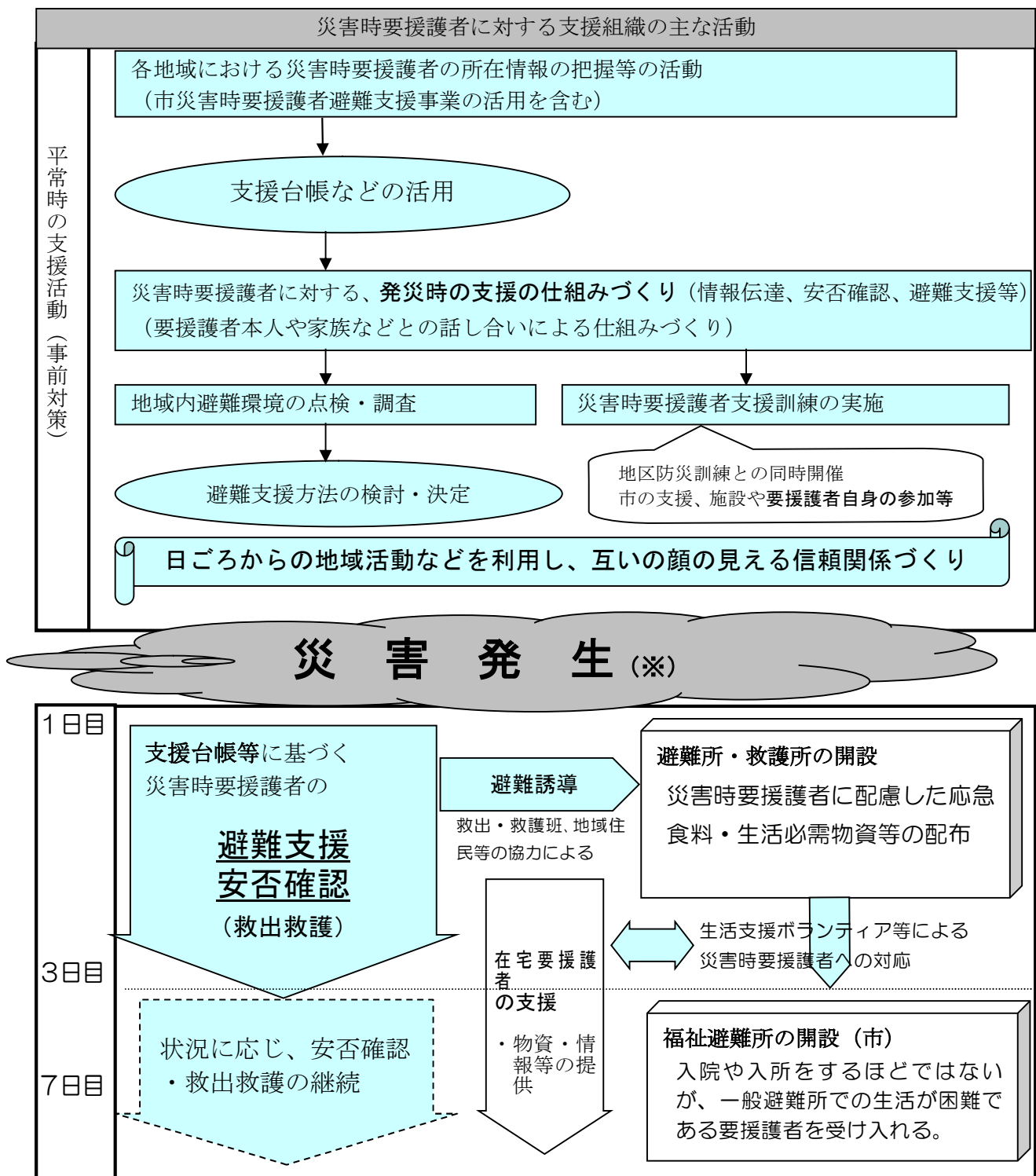
災害時要援護者の避難支援は、単位自治会などを中心とした地域の支え合いが基本となります。

地域の各種団体（自治会（自主防災隊）、民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会、老人クラブ、災害ボランティア組織等）が、地域の実情に応じて、協力・連携する体制を構築した上で、地域が一丸となって取り組むことが重要です。



2. 支援活動の例

地域の支援組織の主な活動の流れは、次のとおりです。



※ 災害発生の前に南海トラフ地震臨時情報等が発表された場合

- ・災害時要援護者の災害に対する備えの手助け
- ・情報伝達・事前避難の支援など

3. 平常時の支援活動の例

(1) 災害時要援護者支援台帳の作成

災害時要援護者について、あらかじめ、避難支援の計画(災害時要援護者支援台帳)を作成しておくことが、災害時においても落ち着いた避難支援活動につながります。

支援組織の避難支援担当者等が災害時要援護者への個別訪問等により、避難支援に必要な範囲の情報を収集し、災害時要援護者支援台帳を作成します。

(2) 災害時要援護者に対する安否確認や情報伝達の仕組みづくり

災害時要援護者の所在情報の確認後、又は、支援台帳の作成を行う中で、災害発生時に災害時要援護者一人ひとりの安否確認や情報伝達を行う方(避難支援担当者)を選任します。

なお、避難支援担当者は、災害時要援護者一人ひとりに対して、近隣の方を複数選任することが望ましいです。

(3) 災害時要援護者の視点に立った地域内避難環境の点検・調査

大災害発生時に円滑な避難行動・避難誘導が行えるよう、地域内の避難環境を点検します。

(4) 災害時要援護者支援訓練の実施

大災害発生時に円滑な行動を行うためには、防災訓練など日頃から自主的な防災活動が必要となります。安否確認の訓練や、要援護者本人の参加も有効ですが、災害時要援護者支援訓練(車いす・視覚障害者誘導訓練)により、要援護者の立場に立った訓練も有効です。

4. 災害発生後の支援活動の例

(1) 支援台帳等に基づく災害時要援護者の避難支援、安否確認

災害が発生した直後は、まず、自己及び自分の家族の安全を確保します。

その後、災害発生後概ね3日間を目途に、災害時要援護者を含めた地域住民の安否確認や避難支援等の支援活動を積極的に行います。

なお、安否確認等の支援活動は一般市民としてできる範囲での活動であり、責任を伴うものではありません。

(2) 避難誘導方法

避難誘導は、それぞれの状況に適した方法により、複数の人で対応することが基本となります。

また、避難場所へ確実に移動するためには、避難路を確保しながら数人から数十人単位で行動し、災害時要援護者がはぐれないような配慮が必要です。

(3) 避難所における支援活動

災害時要援護者の方が、避難所で生活を送る場合については、トイレ等へ移動しやすい場所や、情報提供が受けやすい場所など、できるだけ環境条件の良い場所に避難できるよう配慮してください。必要があれば、短時間でも一人で休めるよう場所や時間を作ったり、教室や保健室などを要援護者スペースとして開設することなどにも配慮が必要です。

5. 南海トラフ地震臨時情報発表時の対応

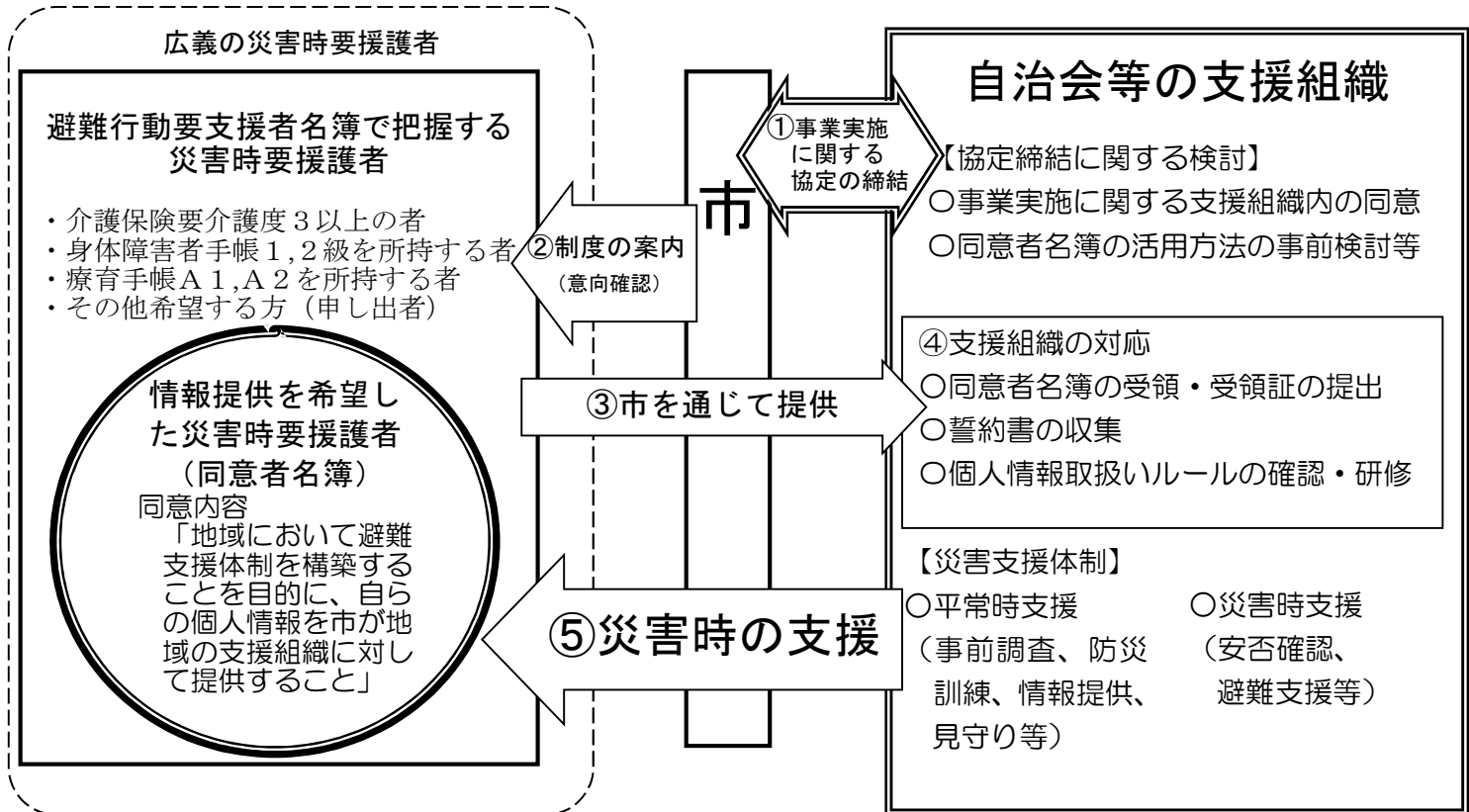
南海トラフ地震臨時情報発表された場合には、何よりも冷静に行動することが必要ですが、避難支援担当者は、災害時要援護者への情報伝達や事前の備え等の手助けを行います。

II 災害時要援護者情報の把握に対する市の支援

1. 災害時要援護者避難支援事業

各地域の自治会等の支援組織による災害時要援護者の避難支援を推進するため、市が保有する要介護者や障害者などの災害時要援護者の情報を、本人の同意を得た上で、支援組織に提供する「災害時要援護者避難支援事業」を進めます。

(1) 事業のイメージ



※既に取り組んでいる自治会等の支援組織では、それぞれの取組みに本内容を組み入れることもできます。

① 事業実施に関する協定の締結

災害時要援護者の支援及びプライバシー保護、守秘義務の確保を図るため、支援組織と市の間で協定を締結します。

② 制度の案内(同意確認)

市は、市が把握する災害時要援護者に対して、支援組織による支援希望の有無を確認するとともに、支援組織に対して個人情報を提供することについて意向を確認します。

③ 市を通じて提供

市は、情報提供に同意した災害時要援護者の個人情報を取りまとめ(同意者名簿)、支援組織に対して提供します。

④ 支援組織の対応

支援組織では、災害時要援護者のプライバシー保護・守秘義務を確保するため、支援担当者からの誓約書の提出、個人情報保護に関する研修等を実施します。

⑤ 災害時の支援

平常時の支援として、災害時要援護者支援台帳の作成や防災訓練等を行います。また、災害時には、災害時要援護者の安否確認や避難の支援等を行います。

(2) 災害時要援護者支援体制の検討

災害時要援護者の避難支援は、単位自治会などを中心とした地域の支え合いが基本となります。

そのため、災害時要援護者の支援体制づくりは、支援組織の中で、地域で災害時要援護者支援の取組みをどのような内容とし、役割分担をどうするか、個人情報保護の確認などについて話し合いを持ち、地域内で合意を形成したうえで行います。

(3) 協定の締結

地域内で災害時要援護者支援の取組みを行うにあたり、市から災害時要援護者の情報提供を受ける場合には、自治会区域毎に、「災害時要援護者避難支援事業に関する協定」(以下、「協定」)を、市と締結する必要があります。

協定の締結後、市は、協定を締結した支援組織の区域内に居住する災害時要援護者に対し、通知により事業を案内し、支援組織への情報提供の同意を集め、支援組織への情報提供を希望した災害時要援護者の情報を取りまとめた「同意者名簿」を作成し、支援組織に提供します。

なお、協定締結の際には、協定の対象となる自治会の区域を設定するために、自治会区域等をお伺いいたしますので、自治会区域がわかるものを地図等によりご提出をお願いします。

※市情報により、同意確認を行い、同意者名簿に取りまとめる災害時要援護者の範囲

- 介護保険要介護度3以上の方
- 身体障害者手帳1、2級を所持する方
- 療育手帳A1、A2を所持する方

※上記以外の方(高齢者等)も、必要に応じ、その方から同意を得ることにより、同意者名簿に追加することができます。

(4) 実施要領の作成

地域内での取組みについて、その内容を文書(実施要領)にします。その際には、ガイドラインに従い、個人情報の保護についての規定も含めます。

(5) 市が提供する災害時要援護者の情報

市から支援組織に対して提供する「同意者名簿」に掲載する情報は次のとおりです。

支援組織への情報提供を希望した災害時要援護者の

- 住 所
- 氏 名
- 性 別
- 生 年
- 電話番号
- 支援が必要な理由(要介護者、障害者、その他)
- 調査についての特記事項(調査前に伝えておきたい事項(耳が聞こえない・目が見えない等))

なお、同意者名簿の更新は、年1回を予定しています。

(6) 個人情報の管理について

市が提供する同意者名簿には、自分が居住する地域に自分の個人情報を提供することに同意した方(地域を信頼し、自分の情報を預けた方)が掲載されています。

そのため、本事業を行うにあたっては、個人情報を適切に扱うことが必須となりますので、個人情報の扱いは各自で責任を持って行ってください。

もし、個人情報が、悪質な名簿業者に渡ると、「振り込め詐欺」などのような犯罪による被害を受ける可能性があります。特に、本事業の対象者である要介護者や障害者などは、悪質業者の被害者となりやすい方と考えられ、被害を受ける危険性も高くなります。

また、個人情報の漏れは、災害時要援護者や避難支援担当者など、事業に関わる皆さんに大きな精神的苦痛や経済損失を与えるだけでなく、地域における信頼関係も損なわれてしまいます。

そのため、災害時要援護者の情報は、次のとおり慎重に管理します。

○ 守秘義務について

事業を実施する地域の支援組織と市との、事業実施に関する協定の締結により、支援担当者の方にも守秘義務が課されます。守秘義務とは、事業のために、直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に絶対に漏らさないことです。なお、自分が担当ではなくなった後や、今後この事業において当該情報を利用しなくなった後も同様です。

○ 個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止について

災害時要援護者を支援するために提供された又は収集した個人情報は、この用途以外の目的で利用することはできません。また第三者へ提供することもできません。

○ 同意者名簿・災害時要援護者支援台帳など（個人情報）の管理について

個人情報を保持している間は、次のように慎重に個人情報の管理をお願いします。

- ① 保管場所を定めるとともに、保管場所は、個人情報の漏洩や拡散がないよう、原則として施錠のできるキャビネットや金庫等において、厳重に管理してください。
- ② 必要時以外に保管場所から持ち出さないでください。
- ③ 移送する場合は、原則として複数で慎重に行ってください。
- ④ 同意者名簿などを管理するための台帳を整備して、その利用者、利用日時その他の取扱いの状況を当該台帳に記録してください。
- ⑤ 紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故を防ぐよう、その扱いには細心の注意を払ってください。

○ 個人情報の返還及び廃棄について

災害時要援護者支援台帳など、支援組織で収集した個人情報については、支援組織の責任において、焼却処理若しくはシュレッダー裁断処理により適切に廃棄します。

なお、市が提供する同意者名簿は、名簿の更新または事業終了時には市生活福祉課へ返還いただきます。

相模原市災害時要援護者避難支援ガイドライン概要版 平成24年9月（令和6年2月一部改正） 担 当 相模原市健康福祉局生活福祉部生活福祉課 電 話 042-754-1111（代表）042-851-3170（直通）
--