

千葉市

避難行動要支援者 支援体制構築

実 施 マ ニ ュ ア ル

(平成 27 年 4 月策定)

(令和 5 年 6 月改訂)

(令和 7 年 3 月改訂)

～ はじめに ～

豪雨災害や大地震では、「避難行動要支援者」が犠牲になるケースが全国的に多くみられ、東日本大震災では、被災地全体の死者数のうち 65 歳以上の高齢者の死者数は約 6 割、障害者の死亡率は被災住民全体の死亡率の約 2 倍となっています。

避難行動要支援者を救うためには、住民同士の助け合い（共助）が欠かせません。阪神・淡路大震災では、98% の人が自力または近所の人 の救助により倒壊家屋から脱出できました。その一方で、消防・警察などに救助された人は 2%以下と 言われています。

避難行動要支援者の犠牲を最小限にするためには、平常時から災害時に備えた準備をすることが重要であると再認識され、平成 25 年に災害対策基本法が改正されました。この改正により、全国の市町村は「避難行動要支援者名簿」の作成が義務化されました。

～ 本市の取組み ～

本市では「千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例」を制定し、避難行動要支援者名簿に掲載されている避難行動要支援者が拒否の意思表示をしない限り、協定を締結した町内自治会等に名簿情報を提供することで、避難行動要支援者の支援体制構築を推進しています。

なお、避難行動要支援者名簿には要件を満たした全ての方が掲載されるため、家族の支援が受けられる等、地域の支援が必要ない方も含まれていることにも留意する必要があります。

～ 個別避難計画 ～

令和 3 年には再び災害対策基本法が改正され、避難行動要支援者の個別避難計画作成が市町村の努力義務となり、本市でもプロジェクトチームを設置し、作成に取り組んでいます。

しかし、名簿には約 3 万 2 千人の避難行動要支援者が掲載されており、そのすべてを作成することは現実的ではないため、引き続き地域における支援体制の構築が重要となります。

～ 本マニュアルの意義 ～

本マニュアルは、千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例に基づき、避難行動要支援者名簿を活用するため、平常時から地域のみなさまが避難行動要支援者を把握し、災害時には避難支援等を実施する体制を構築するための具体例を示し、地域による支援体制の構築の促進を目的として作成しました。

要支援者の支援体制構築の参考としていただき、支えあい・助けあいの一助となれば幸いです。

目次

第1章 基本編	2
1 用語の定義	2
2 避難行動要支援者名簿を正しく活用するために	4
3 避難行動要支援者名簿（参考）	5
4 支援体制の構築	6
第2章 名簿情報の申請、提供、活用	7
1-1 フロー図（参考）	7
1-2 名簿情報の申請から活用までの流れ	8
2 市への届出事項に変更が生じたとき	13
第3章 個人情報の取扱い	14
1 条例における個人情報の取扱いの要点	14
2 個人情報を適切に管理するために	15
3 個人情報の取扱い方法等に関する規約（例）	18
第4章 名簿情報の活用	19
1 支援をするにあたって	19
2 名簿情報の活用方法、事例等	20
第5章 災害時における支援	21
1 支援方法	21
2 災害時の避難支援の実施	22
3 避難支援の実施例	24
第6章 避難支援等に用いる参考資料	26
1 支えあいカード	26
2 避難行動要支援者名簿情報引継ぎチェックシート	27
3 避難行動要支援者等要配慮者の特性と支援方法	28
第7章 F A Q	36
1 名簿情報提供の手続きについて	36
2 避難行動要支援者の支援体制構築について	36
3 名簿情報の取扱いについて	37
4 避難行動要支援者の居宅訪問について	39
5 災害時の支援について	40
6 その他	41
7 お問い合わせ先	42

第1章 基本編

1 用語の定義

(1) 避難行動要支援者

災害対策基本法（以下、「法」という。）において高齢者・要介護認定者・重度の障害者・難病指定患者などの要配慮者のうち、「災害が発生し、または災害が発生するおそれがある場合に自ら避難することが困難であり、円滑・迅速な避難の確保をするために特に支援を要する方」と定義されている。

(2) 避難行動要支援者名簿

避難行動要支援者（以下、「要支援者」という。）について、避難の支援・安否の確認その他の要支援者の生命または身体を災害から保護するために必要な措置を実施するために、あらかじめ作成しておく名簿のこと。

なお、本市では、以下の要件に該当する方を要支援者と定義し、「避難行動要支援者名簿（以下、「名簿」という。）の作成をしている。

<避難行動要支援者の要件>

ア 高齢者

⇒ 65歳以上の一人暮らしで、介護保険の要介護1・2、要支援1・2の認定を受けている方

イ 要介護認定者

⇒ 介護保険の要介護3～5の認定を受けている方

ウ 障害者

⇒ 重度の身体・知的・精神障害者の方

●身体障害者手帳所持者のうち、以下のいずれかに該当する方

①視覚障害 1、2 級

②聴覚障害 2 級

③肢体不自由

・ 上肢機能障害 1、2 級 ・ 下肢機能障害 1、2 級 ・ 体幹機能障害 1、2、3 級

④乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害

・ 上肢機能障害 1、2 級 ・ 移動機能障害 1、2、3 級

⑤呼吸機能障害 1 級

⑥小腸機能障害 1 級

●療養手帳所持者のうち、④、④-1、④-2、A-1、A-2 の方

●精神障害者保健福祉手帳所持者のうち、1 級の方

エ 難病患者等

⇒ 難病患者で、身体障害者手帳 1・2 級の方、小児慢性特性疾病児童等で療養負担過重患者の方

オ 認定要支援者（手上げ）

⇒ 特別の事情を有する方で避難支援等を希望する方（老老介護、日中独居、日本語による意思疎通に支障のある外国人など）

(3) 避難支援等

要支援者の避難支援、安否確認、その他要支援者の生命または身体を災害から保護するために必要な措置のこと。

(4) 避難支援等関係者

千葉県警察や社会福祉法人千葉市社会福祉協議会及び町内自治会等（町内自治会、自主防災組織及びマンション管理組合のこと。以下同じ。）、その他避難支援等の実施に携わる関係者として条例で定めるものをいう。

(5) 避難支援者

要支援者の避難支援等を行う方のこと。

(6) 名簿情報

名簿に記載された要支援者の情報（氏名、生年月日、年齢、性別、住所など）のこと。

(7) 名簿情報の取扱いに関する協定

名簿情報の提供にあたり、市（区）と町内自治会等との間で「名簿情報の取扱いに関する協定（以下、「協定」という。）」を締結する。

(8) 名簿情報提供拒否者

町内自治会等への名簿情報の提供に拒否の意思表示をした方のこと。名簿情報提供拒否者（以下、「拒否者」という。）の名簿情報は、協定を締結した場合においても、提供されない。

ただし、提供されないだけであって、市や民生委員は名簿情報提供拒否者の名簿情報を保有している。

(9) 個別避難計画

災害時に「誰が支援して」、「どこに避難するか」、「避難するときにどのような配慮が必要になるか」などを記載した個別の避難計画のこと。

令和3年5月の法改正において、市町村による作成が努力義務とされたことに伴い、本市においても優先度の高い方から個別避難計画の作成に取り組んでいる。

しかし、要支援者は約3万2千人おり、そのすべてを作成することは現実的ではないため、地域主体で作成する「支えあいカード」の作成などによる支援体制の構築が引き続き重要となる。

2 避難行動要支援者名簿を正しく活用するために

(1) 避難行動要支援者名簿の提供を受ける意義・目的

災害が発生し、または災害が発生するおそれがある場合における円滑かつ迅速な避難支援等を実施するためには、共助の考え方を基本として、日頃から地域と要支援者の関係性づくりをしておくことが重要です。

名簿の提供を受けることで、要支援者の居所や配慮事項等をあらかじめ確認することができるので、活用方法を検討しましょう。

(2) はじめに確認すること

ア 名簿の内容を確認する

- ・ 名簿情報の提供を受けた範囲に、要支援者が何人住んでいるのか
⇒ 避難支援者はどの程度必要なのか
- ・ 要支援者はどのような特性があるのか
⇒ 避難支援等をするうえで、配慮すべき事項の検討（「避難行動要支援者の特性と支援方法」（p28）参照）
- ・ 居所はどこなのか
⇒ 名簿取扱者（町内自治会等の班長等）の選定

イ 特に支援が必要となる方の確認をする

- ・ 居所（避難先や危険な箇所からの距離など）
- ・ 要支援者の状況、避難支援の緊急度（独居かどうか、避難先まで一人で歩いて行けるかなど）
- ・ 必要な避難支援等の種類（避難支援に必要な器具など）

(3) 避難行動要支援者ごとに必要な避難支援等の検討

みなさまには、①情報伝達、②安否確認、③避難支援の避難支援等について可能な範囲で実施をお願いします。

その際には、以下の内容について検討しましょう（「支援体制の構築」（P9）参照）。

- ・ 地域で想定される被害
⇒ 被害によりどのような支援が必要か検討
- ・ 要支援者ごとの支援
⇒ 要支援者の特性に合わせた避難支援方法の検討
- ・ 民生委員との連携
⇒ 連絡先の把握方法や連絡手段について検討
- ・ 安全確保
⇒ 安全に避難支援を行うためのルールを検討

3 避難行動要支援者名簿（参考）

区：中央区

1 / 1

H27.04.02

避難行動要支援者名簿

番号	フリガナ氏名	生年月日 性別/年齢	住 所	要 支 援 情 報						電話番号	備 考		
				高齢	要介護	視覚	聴覚	肢体	内臓			療育	精神
1	中央 太郎	S02.09.10 男 87	中央区中央1丁目1番1号	☐									
2	中央 花子	T15.09.22 女 88	中央区中央2丁目2番2号		☐						043-123-1234		
3	花見川 太郎	S03.06.22 男 86	中央区花見川1丁目1番1号		☐			☐			043-123-2345		
4	花見川 花子	T12.02.01 女 91	中央区花見川2丁目2番2号								043-123-3456		
5	稲毛 太郎	S21.07.24 男 68	中央区稲毛1丁目1番1号								043-123-4567		
6	稲毛 花子	S15.06.29 女 74	中央区稲毛2丁目2番2号								043-123-5678		
7	若葉 太郎	S23.04.19 男 66	中央区若葉1丁目1番1号								043-123-6789		
8	若葉 花子	H05.03.25 女 21	中央区若葉2丁目2番2号										
9	緑 太郎	H10.06.10 男 16	中央区緑1丁目1番1号						☐				
10	緑 花子	S39.12.31 女 50	中央区緑2丁目2番2号							☐	043-123-7890		
11	美浜 太郎	S10.10.06 男 79	中央区美浜1丁目1番1号	☐									
12	美浜 花子	S06.02.05 女 83	中央区美浜2丁目2番2号		☐								

それぞれの要支援情報
の詳細は、「避難行動要
支援者等要配慮者の特
性と支援方法」(P28)
を参照してください。

※ 年齢は当年末時点での年齢

4 支援体制の構築

・ 要支援者への主な支援

災害が発生し、または災害が発生するおそれがある場合には、町内自治会等のみなさまに行っていただく支援は、①情報伝達、②安否確認、③避難支援の3つに分類されます。

要支援者の安全を確保するためには、要支援者一人ひとりの状況（要介護度、障害の内容・程度など）に応じた支援が必要です。

発災時に適切な支援を迅速に行うためには、平常時から要支援者を把握し、支援方法について話し合い、事前に要支援者本人の連絡先だけでなく、親族等の緊急時の連絡先や避難時に配慮しなければならない事項を確認することが大切です。



情報伝達

- 災害の情報の把握に支援が必要な方に対して、避難情報等の情報伝達を行います。



安否確認

- 要支援者の安否が不明な場合、電話や戸別訪問により要支援者の状況確認を行います。



避難支援

- ひとりや家族の支援のみでは避難が困難な方に対して、指定避難所等の安全な場所までの移動を支援します。

☆ 避難支援者の安全確保について ☆

- ・ 避難支援者となった方は、発災時にはまず自分の身の安全を確保してください。
- ・ 避難支援者自身の身の安全を確保したうえで、上記の災害時の支援を可能な範囲で行ってください。
- ・ 避難支援者となっても、支援を行う法的義務を負うものではありません。

第2章 名簿情報の申請、提供、活用

1-1 フロー図（参考）

（１）活動内容の検討

支援方法を検討し、名簿情報の提供を受けるか決定します。

（２）名簿情報提供申請書の提出

「千葉県避難行動要支援者名簿情報提供申請書」を地域づくり支援課に提出します。
このタイミングで支援体制を構築する地域の範囲を確認します。

（３）関係書類の提出

名簿情報管理責任者等登録届、名簿情報取扱者登録届を地域づくり支援課に提出します。
（取扱者登録届は随時追加の届出が可能です。）

（４）協定の締結

町内自治会等と市（区）の間で名簿情報の適正管理などに関する協定を締結します。

（５）個人情報取扱研修

名簿情報管理責任者（後述）を対象に個人情報の取扱いに関する研修を行います。

（６）名簿情報の提供

研修を受講した名簿情報管理責任者へ名簿情報を提供します。名簿情報の提供を受けた方は「千葉県避難行動要支援者名簿情報受領書」を地域づくり支援課に提出します。

（７）支援体制の構築

名簿情報を基に、要支援者の支援体制を構築します。

（８）訓練等の実施

構築した支援体制に基づき、避難訓練等を行います。

（９）名簿情報の更新

年に1度、名簿情報の更新を行います。

1 - 2 名簿情報の申請から活用までの流れ

(1) 活動内容の検討

発災時に要支援者を支援するため、名簿情報を活用して避難支援等を行うことを町内自治会等の会議などで検討してください。

(2) 名簿情報提供申請書の提出

名簿情報の提供を受けることが決定したら、「千葉市避難行動要支援者名簿情報提供申請書」をお住まいの区の地域づくり支援課(以下、「地域づくり支援課」という。)に提出してください。

なお、申請書を提出したときには、地域づくり支援課と町内自治会等の両方で話し合いながら名簿情報の提供を受ける範囲を決定します。

(3) 関係書類の提出

以下の関係書類を地域づくり支援課に提出してください。

<地域づくり支援課に提出する関係書類>

①名簿情報の提供を受ける範囲(※地域づくり支援課が準備)

⇒ 1 - 2 (2) にて決定した名簿情報の提供を受ける範囲を協定書の別表として地域づくり支援課が作成するため、内容を確認してください。

②名簿情報管理責任者等登録届(様式第3号)

⇒ 名簿情報を管理する「名簿情報管理責任者(以下、「管理責任者」という。)」や保管する場所や方法(〇〇室の金庫の中など)について届け出てください。

③名簿情報取扱者登録届(様式第4号)

⇒ 管理責任者とともに避難支援等の実施体制を構築するため市から提供された名簿情報の閲覧等ができる「名簿情報取扱者(以下、「取扱者」という。)」を定めるために提出してください。

※取扱者が不要な場合は、名簿情報取扱者登録届(様式第4号)の提出は不要です。



- ・ 千葉市避難行動要支援者名簿情報提供申請書
- ・ 名簿情報管理責任者等登録届(様式第3号)
- ・ 名簿情報取扱者登録届(様式第4号)

- ・ 協定書(別表)の準備

(4) 協定の締結

町内自治会等と市（区）の間で名簿情報の適正管理などに関する協定を締結します。

☆適正管理について☆

- ・ 支援体制の構築や避難支援等以外の用途で使用しないでください。
- ・ 管理責任者及び取扱者限りの取扱いとしてください。
- ・ 漏えい等の防止のため、施錠可能な場所に保管するなど必要な措置を講じてください。

(5) 個人情報取扱研修

協定締結後、管理責任者は、地域づくり支援課が実施する個人情報取扱研修を受講していただきます。

(6) 名簿情報の提供

個人情報取扱研修を受講した管理責任者に、地域づくり支援課から名簿情報を提供します。その後、名簿情報を受領したことを証する「千葉市避難行動要支援者名簿情報受領書（様式第 2 号）」を地域づくり支援課に提出してください。

☆提供される名簿情報☆

①氏名、②フリガナ、③生年月日、④性別、⑤年齢、⑥住所、⑦要支援情報（該当する箇所○）、⑧電話番号（分かる方のみ）

☆名簿情報の時点について☆

町内自治会等のみなさまに提供するのは年に 1 度であるため、最新の情報と差異が生じる可能性があります。

(7) 支援体制の構築

受領した名簿情報を基に、要支援者の支援体制を構築します。

○支援体制構築の検討事項とポイント○

○地域で想定される被害

・被害によりどのような支援が必要か検討する。

○要支援者ごとの避難支援等

・要支援者の特性に合わせた避難支援方法を検討する。

○民生委員等との連携

・連絡先の把握方法や連絡手段等について検討する。

○避難支援者の安全確保

・安全に避難支援を行うためのルールを検討する。

ア 地域で想定される被害の検討

風水害による浸水被害や地震による液状化被害など、地域によって想定される被害は異なるため、それぞれに応じた支援が必要になります。お住まいの地域で起こり得る被害を想定し、どのような支援が必要なのか事前に検討します。

○被害想定の参考資料○

○千葉市地震・風水害ハザードマップ

- 土砂災害区域、浸水想定区域、避難場所等の防災情報の確認
(<https://www.city.chiba.jp/sogoseisaku/kikikanri/bosai/2019jisinfus-uigaihazardmap.html>)



○浸水実績図

- 過去の浸水被害の確認
(<https://www.city.chiba.jp/sogoseisaku/kikikanri/kikikanri/jigyousya-annai.html>)



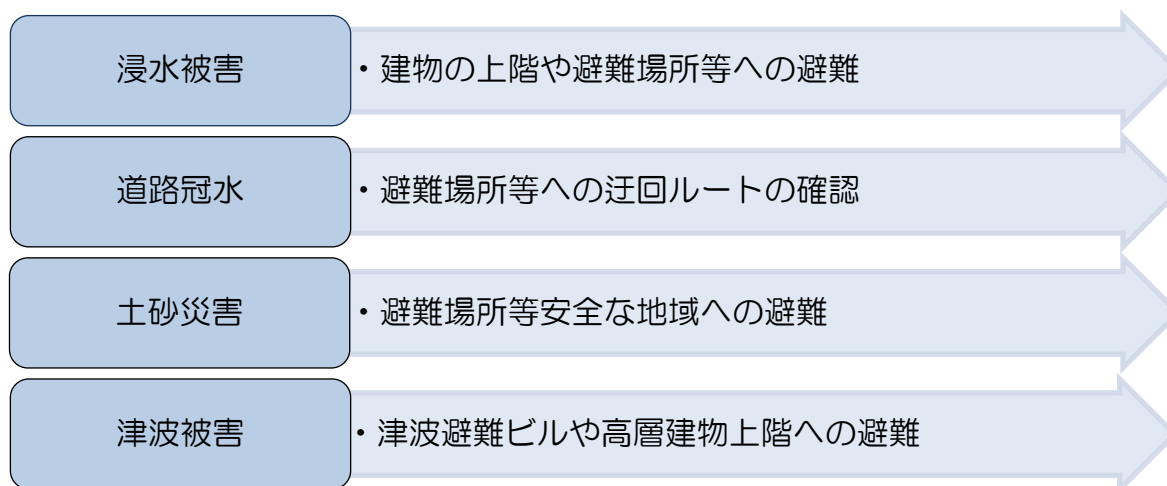
○津波避難ビルに関する情報

- 津波避難ビルの確認
(<https://www.city.chiba.jp/sogoseisaku/kikikanri/bosai/tunami-hinan.html>)



イ 要支援者ごとの避難支援等

発災時の避難支援等を行うため、名簿情報の受領に伴い、平常時から支援方法の検討を進めることが必要です。名簿情報に基づき、要支援者（場合によってはその親族も交えて）と打合せを行い、お住まいの地域の特性や実情を踏まえつつ、一人ひとりの支援方法を検討することが望まれます。



○要支援者の居宅を初めて訪問するときの注意点○

支えあいカードの作成や避難支援者を決めるときなど、要支援者の居宅を初めて訪問する場合は、下記の点について留意してください。

①訪問の目的について伝える

- ・災害時の避難支援等を実施するため、名簿情報を市から提供してもらったこと、支えあいカードの作成等による支援について説明を行う。
- ・要支援者の理解を得たうえで支援体制の構築をしてください。

②地域の民生委員に相談する

- ・要支援者と全く面識がなく不安がある場合は、民生委員がつながりを持っていることがあります。
- ・解決する場合があるので、相談してみましょう。

ウ 民生委員との連携

民生委員には、担当地域の名簿情報を共有しています。

また、民生委員に共有している名簿情報には、拒否者の情報も含まれているため、災害時に要支援者の支援を行う場合は、民生委員と連携することが重要です。

エ 避難支援者の安全確保

要支援者の避難支援等をする場合は、支援者及びその家族等の生命及び身体の安全を守ることが大前提です。火災の延焼等危険が迫っている場合は、支援者自らの安全を図ることを地域で確認しておきましょう。

なお、災害が発生し、または発生するおそれがある場合において、避難支援等を行ったことにより負った怪我等は法に基づく損害補償の対象となります。

災害対策基本法（抜粋）

第65条第1項 市町村長は、当該市町村の地域に係る災害が発生し、又はまさに発生しようとしている場合において、応急措置を実施するため緊急の必要があると認めるときは、当該市町村の区域内の住民又は当該応急措置を実施すべき現場にある者を当該応急措置の業務に従事させることができる。

第84条第1項 市町村長又は警察官、海上保安官若しくは災害派遣を命ぜられた部隊等の自衛官が、第65条第1項（同条第3項において準用する場合を含む。）の規定又は同上第2項において準用する第63条第2項の規定により、当該市町村の区域内の住民又は応急措置を実施すべき現場にある者を応急措置の業務に従事させた場合において、当該業務に従事した者がそのため死亡し、負傷し、若しくは疾病にかかり、又は障害の状態となったときは、当該市町村は、政令で定める基準に従い、条例で定めるところにより、その者又はその者の遺族若しくは被扶養者がこれらの原因によって受ける損害を補償しなければならない。

（８）訓練等の実施

支えあいカードや要支援者マップの作成等の支援体制が整ったら、防災訓練に取り入れるなど、実災害を想定した訓練を実施しましょう。

情報伝達訓練

- 避難指示等が発令された場合など、要支援者に伝達する情報の確認方法や、連絡方法について訓練します。

安否確認訓練

- 支えあいカードや千葉市地震・風水害ハザードマップ等を利用した要支援者の安否確認の実施及び集約について訓練します。
- 要支援者の協力を得ることができ、支えあいカードを要支援者の同意を得て近隣の支援者に提供している地域では、支援者の方が実際に要支援者の居宅を訪問する訓練を実施してみるのも良いでしょう。

避難支援訓練

- 要支援者マップ等を活用した安全な場所（指定避難所等）までの避難経路の確認や、避難経路を実際に歩いて危険箇所等の確認を行います。
- 要支援者の協力を得ることができ、支えあいカードを要支援者の同意を得て近隣の支援者に提供している地域では、支援者が実際に避難誘導する訓練を実施してみるのも良いでしょう。

☆市から提供された名簿情報の訓練での利用について☆

市から提供された名簿情報を訓練で近隣住民に配布することはできません。支えあいカードを作成していない場合は、名簿情報提供の手順を訓練で確認しておきましょう。

（９）名簿情報の更新

名簿情報の更新は年に１度行います。更新の際には、市から管理責任者に通知（郵送）します。

管理責任者は、提供した旧名簿情報（複写含む）を地域づくり支援課に持参し、新名簿情報と交換します。

新名簿情報を受領した管理責任者には、千葉市避難行動要支援者名簿情報受領書（様式第２号）を地域づくり支援課に提出します。

なお、組織の分割・統合など、組織そのものに大きな変更が生じない限り、協定を新たに締結し直す必要はありません。

2 市への届出事項に変更が生じたとき

(1) 名簿情報の提供を受ける範囲に変更が生じた

名簿情報を受ける範囲に変更が生じたときは、対象地域変更届（様式第 1 号）を速やかに地域づくり支援課に提出してください。

(2) 名簿情報管理責任者に変更が生じた

管理責任者の変更が生じたときは、名簿情報管理責任者等変更届（様式第 5 号）を速やかに地域づくり支援課に提出してください。

また、新たに管理責任者となる方に対して、「避難行動要支援者名簿情報引継ぎチェックシート（P27）」を参考に、名簿情報の引継ぎを行ってください。

なお、新たに管理責任者となった方には、個人情報取扱研修を受講していただきます。

(3) 名簿情報取扱者に辞退が生じた

取扱者の辞退する必要が生じたときは、名簿情報管理責任者等変更届（様式第 5 号）を速やかに地域づくり支援課に提出してください。

(4) 名簿情報取扱者に新たに登録が生じた

取扱者の登録する必要が生じたときは、名簿情報取扱者登録届（様式第 4 号）を速やかに地域づくり支援課に提出してください。

(5) 名簿情報の保管方法に変更が生じた

名簿情報の保管方法に変更が生じたときは、名簿情報管理責任者等変更届（様式第 5 号）を速やかに地域づくり支援課に提出してください。

第3章 個人情報の取扱い

市の保有する個人情報は、災害時など、個人の生命、身体または財産の安全を守るため、緊急かつやむを得ないと認められる場合には、必要最低限の範囲で町内自治会等に提供することが可能です。

しかし、災害時に個人情報を急いで受け取り、支援を実施することは極めて困難であるため、平常時から要支援者の名簿情報（拒否者を除く）を町内自治会等に提供するのが千葉県避難行動要支援者名簿に関する条例（以下、「条例」という。）の趣旨です。

ただし、要支援者の個人情報は、災害対策基本法や条例の規定に基づき、適切に取り扱う必要があります。

条例における個人情報の取扱いの要点は以下のとおりです。

1 条例における個人情報の取扱いの要点

（１）守秘義務

法及び条例により、名簿情報の提供を受けた支援者に対して守秘義務が課せられます。

災害対策基本法（抜粋）

第49条の13 第49条の11第2項若しくは第3項の規定により名簿情報の提供を受けた者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の当該名簿情報を利用して避難支援等の実施に携わる者又はこれらの者であった者は、正当な理由がなく、当該名簿情報に係る避難行動要支援者に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（２）協定

町内自治会等に要支援者の名簿情報を提供する際には、要支援者名簿の提供に関して、以下の事項について市と協定を締結していただきます。

＜締結事項＞

①避難支援等関係者における支援実施、②名簿情報の提供を受ける地域の範囲、③名簿情報の提供、④名簿情報管理責任者及び名簿情報取扱者、⑤研修、⑥守秘義務、⑦名簿情報の保管、⑧提供しようとする名簿情報の利用の制限、⑨名簿情報の第三者提供の禁止、⑩検査の実施、⑪事故発生における報告、⑫名簿情報の返却、⑬協定の解除、⑭有効期限

＜補足＞

- ・⑦名簿情報の保管における必要な措置とは、漏えい等の防止のため、金庫や書庫（キャビネット）、机の引出しなどの施錠可能な場所に保管することや、市から提供された情報をパソコン等で電子データ化してはいけないことを意味します。
- ・名簿の保管状況については、市が確認をする場合があります。

(3) 罰則

法及び条例には、守秘義務違反に対する罰則はありません。

しかし、名簿情報の悪用は要支援者の生活に影響を及ぼすことになりますので、取扱いには特段のご配慮をお願いします。

なお、故意に名簿情報の漏えいを行った場合などは、要支援者ご本人から損害賠償請求をされる可能性がありますので、ご注意ください。

☆改正個人情報保護法について☆

令和4年4月1日付の改正個人情報保護法施行により、要配慮個人情報（名簿情報はこれに該当します）の漏えい等が発生した場合、国の個人情報保護委員会への報告及び本人への通知が義務化されました。

これらの対応については、町内自治会等だけでなく、地域づくり支援課と共同で行いますので、万が一、漏えい等が発生した場合は、速やかに地域づくり支援課にご連絡ください。

2 個人情報を適切に管理するために

個人情報のより適正な管理のために

「適切に管理」、「必要最小限で個人情報を共有」と言われてもどうすれば良いのか。。。ここでは、一つのやり方をご紹介します。町内自治会等においても、それぞれの実情に応じた最適な方法を検討してみてください。

- ① 町内自治会の会長さんを「管理責任者」とします。



会長
(名簿情報管理責任者)



市から提供された名簿情報

- ② 町内自治会の班長（役員）さんを「取扱者」とします。

会長さん（管理責任者）は、必要に応じて班長さん（取扱者）に名簿情報を共有し、協力して支援体制を構築します。



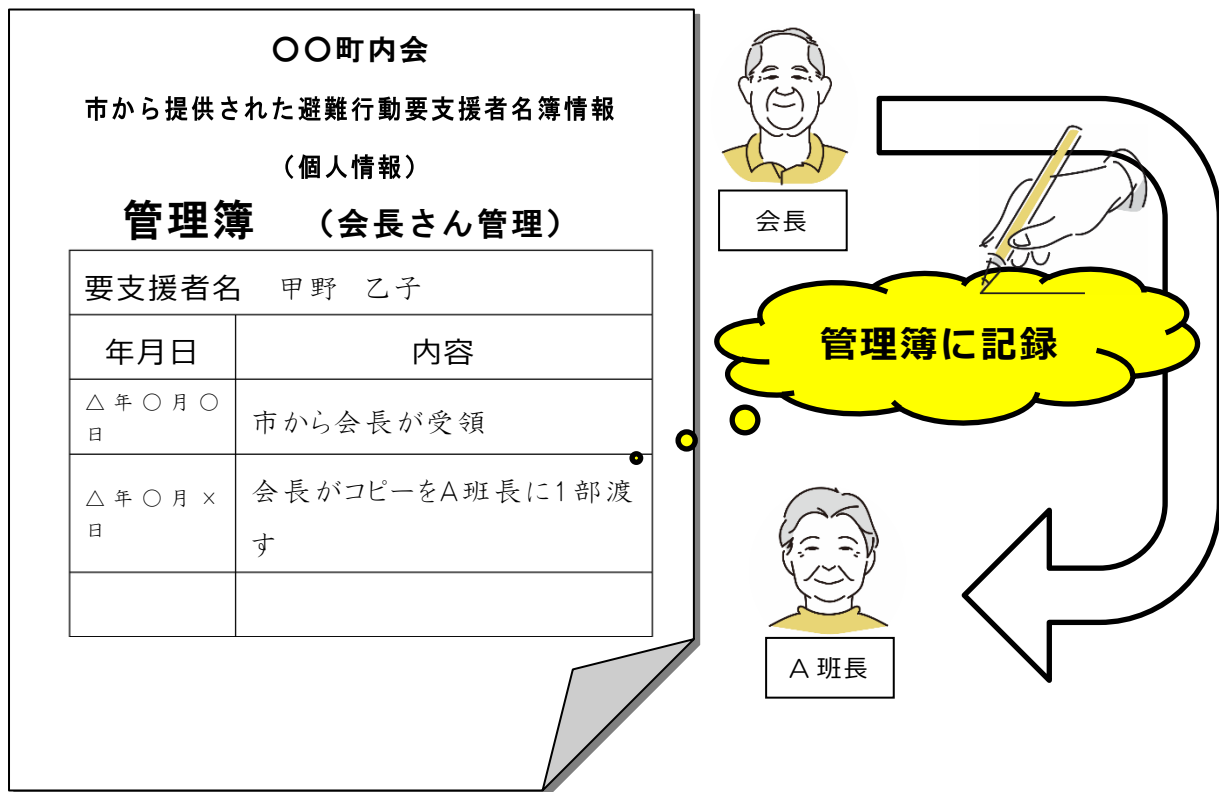
会長

共有

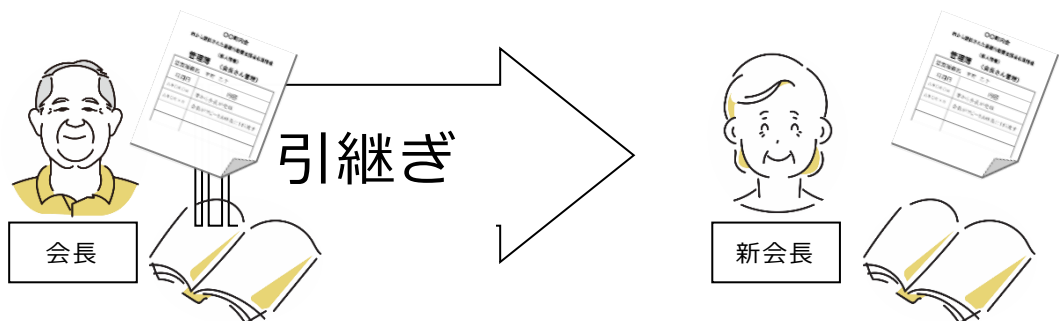


班長
(名簿情報取扱者)

- ⑤ 会長さん（管理責任者）は、「市から提供された名簿情報の写し」を誰が所持しているのか、常に「管理簿」に記録しておきます。



- ⑥ 会長さん（管理責任者）や班長さん（取扱者）などが交代するときは、「市から提供された名簿情報」や「管理簿」等を確実に引き継ぎます。



- ・ 必要ない限り、前会長さんや前班長さんの手元に書類を残さないようにします。
- ・ 会長や班長を退任した後も守秘義務は残るため、引き続き遵守します。
- ・ 管理責任者や名簿情報の保管方法に変更が生じた場合は、名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）を速やかに提出してください。
- ・ 新たに管理責任者となった方は、個人情報取扱研修を受講していただきます。

以上のようなルールを決めるとともに、要支援者以外の会員も含めた個人情報の取扱い方法等を明文化していない町内自治会等においては、この機会に明文化を検討してみてもいかがでしょうか。

次ページにて規約等の例をお示ししますので、参考にしてください。

※ 町内自治会ハンドブック（市民自治推進部市民自治推進課発行）をベースに作成しています。

3 個人情報の取扱い方法等に関する規約（例）

〇〇自治会規約

第△条 本会は、千葉市の実施する避難行動要支援者支援事業のうち、地域による支援体制整備に係る事業について、千葉市とともにその推進に努めるとともに、必要に応じ、千葉市から避難行動要支援者の個人情報の提供を受ける。

第□条 本会における個人情報の取扱いに関しては、別紙「〇〇自治会 個人情報取扱方法」に定める。

〇〇自治会 個人情報取扱方法

（令和 年 月 日総会にて議決）

（目的）

第1条 この取扱方法は、本会が保有する個人情報について、その適正な取扱いと個人の権利利益を保護することを目的とする。

（責務）

第2条 本会は、会の活動において個人情報の保護に努めるものとする。各会員においても、活動上、知り得た情報を第三者に漏らすことのないよう、また、個人情報が記載された資料を安易に取扱うことのないよう努めるものとする。

（周知）

第3条 個人情報取扱方法は、総会資料等で会員に毎年通知するものとし、新規の会員については書面の提示等により周知するものとする。

（個人情報の取得）

第4条 本会が会の活動を目的として収集する情報は、会員の住所、氏名（家族及び同居人を含む）、性別、生年月日（年齢）、電話番号とする。その他の情報については、必要に応じて本人から直接取得するものとする。

2 地域による避難行動要支援者支援体制整備のために千葉市から提供を受ける個人情報については、前項の限りではない。

（利用）

第5条 取得した個人情報は、次の目的において利用するものとする。

- （1）会員名簿の作成や地図の作成
- （2）文書の送付や回覧業務
- （3）会費の管理
- （4）災害時における会員の支援

（管理）

第6条 取得した個人情報は、会長が個人情報管理責任者となり、適正かつ厳重に管理を行うとともに、会長が指定した個人情報取扱者が、それぞれ必要な限度で適正かつ厳重に取り扱う。

2 避難行動要支援者のため千葉市から提供を受けた個人情報は、支援体制整備のため、近隣住民等のうち必要な者のみ提供する。

3 前項により個人情報の提供を受けた者は、個人情報を適正かつ厳重に取り扱う。

4 不要となった個人情報は、会長立ち会いのもとで適正に廃棄等を行うものとする。

（提供）

第7条 取得した個人情報は、次にあげるものを除き、本人の同意なく第三者に提供してはならない。

- （1）法令に基づく場合
- （2）生命、身体または財産の保護のために必要な場合
- （3）公衆衛生の向上または児童の健全育成の推進に必要な場合
- （4）国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、事務を遂行するために必要な場合

第4章 名簿情報の活用

1 支援をするにあたって

(1) 保管場所を決める

平常時には、市から提供された名簿情報のほか、要支援者マップ、支えあいカードを保管する場所を決めます。

なお、保管場所は以下が想定されます。

保管する建物 ⇒ 自治会長宅、町内自治会館など

保管する場所 ⇒ 金庫、キャビネット、机の引き出しなど

※漏えい等の防止のため、施錠可能な場所等に保管するなど必要な措置を講じてください。

※支えあいカードは、必要に応じて避難支援者も自宅などで保管してください。

(2) 災害時に要支援者を支援するグループを決める

災害時に要支援者を支援するグループ（町内自治会等の班ごとに支援班を決めるなど）を決めます。

その後、災害時の安否確認や避難支援等の方法を要支援者マップや支えあいカードで確認します。

なお、避難支援者となった場合でも支援を行う法的義務を負うわけではありません。

災害時にはご自身や家族の安全を確保したうえで、可能な範囲で避難支援を実施することを伝えます。

(3) 災害時に行う支援活動の確認

災害時には、管理責任者、取扱者、避難支援者の方はまず自分自身や家族の安全確保を行ったうえで、名簿情報保管場所に向かいます。

管理責任者は、名簿情報保管場所に集合した避難支援者の方に名簿情報を提供し、避難支援者は提供された情報を基に、手分けして事前に定められた方法で避難支援等を実施します。

各避難支援者が個人情報を持つことに不安を感じている場合は、上記のような支援体制の構築を進めていただくこともできます。

2 名簿情報の活用方法、事例等

名簿情報を受領した後の活用方法や事例について、「(別録) 名簿情報の活用方法」にまとめましたので、避難支援等の参考にしてください。

(1) 避難行動要支援者マップの作成

平常時から避難行動要支援者マップを作成しておき、災害時にはこの地図を参考に、要支援者の避難支援等を行います。

(2) 避難支援者の選定

要支援者の円滑な避難支援等を目的として、平常時から地域や関係者と連携し、避難支援者をあらかじめ選定します。

(3) 支えあいカードの作成

要支援者の「支えあいカード」を作成することで、要支援者の状況や必要な配慮事項をあらかじめ把握することができます。

(4) 無事ですタオルを活用した安否確認

掲示方法や目的を明確にし、住民同士での情報共有と迅速な安否確認を実践します。

(5) 避難訓練

実際の災害を想定し、避難支援者が要支援者を安全に避難誘導する方法を確認します。

(6) 図上訓練

災害時の要支援者の支援方法を机上でシミュレーションし、参加者が支援体制や避難経路の課題を共有し、具体的な解決策を検討します。

(7) 座談会（お茶会）の開催

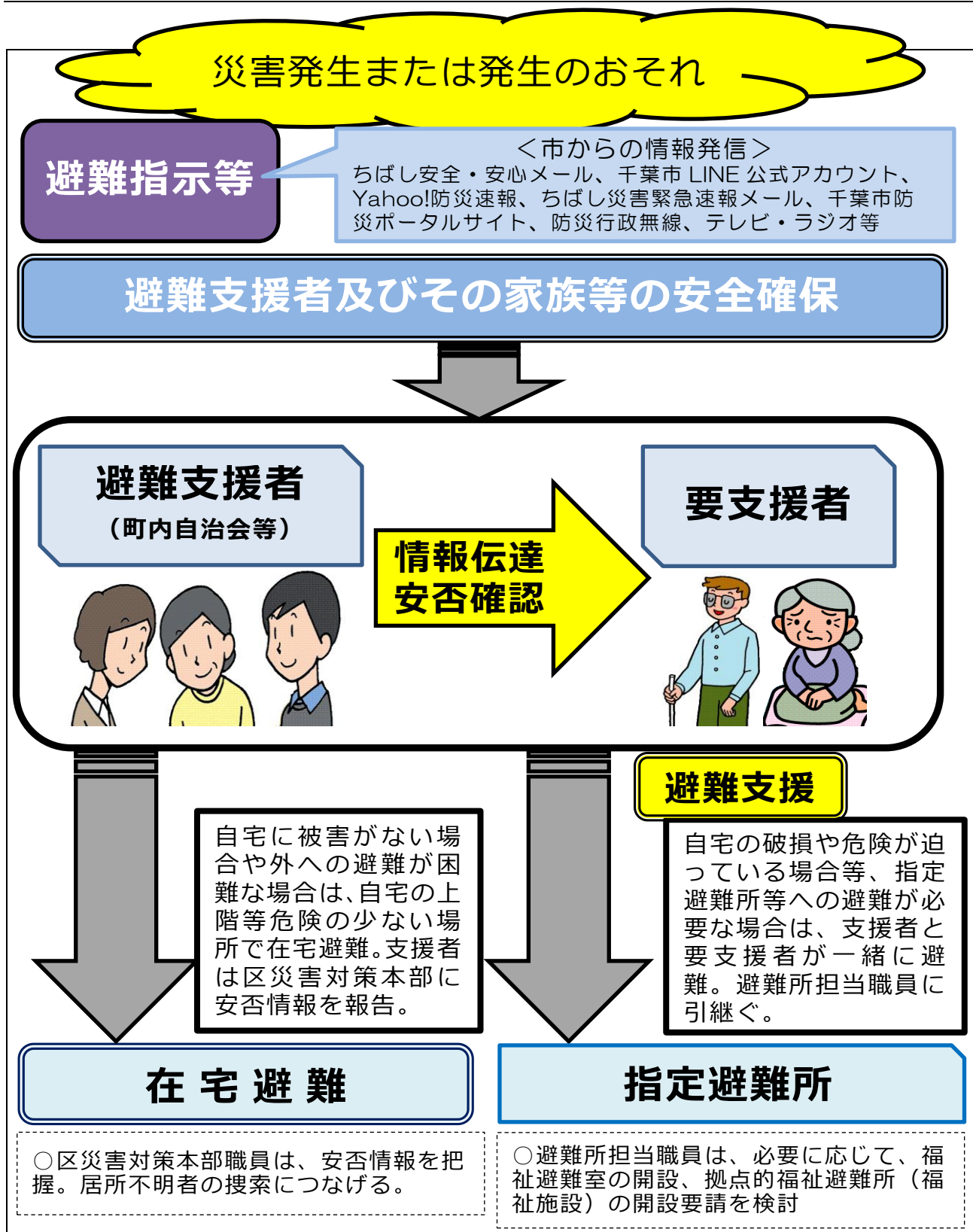
要支援者を含めた地域住民が集まり、困りごとや不安を話し合える場を設けることで、顔の見える関係性をつくります。

(8) 他市町村の事例紹介

「(別録) 名簿情報の活用方法」P38 を参照してください。

第5章 災害時における支援

1 支援方法



※あくまでも一般的な避難支援の手順を示しています。

実際には、災害の種類、規模等の状況に応じた柔軟な対応をお願いします。

2 災害時の避難支援の実施

(1) 情報伝達

ア 避難支援者は、災害に関する情報を積極的に入手し、要支援者に対して情報伝達（要支援者の所在確認を含む）を行います。

イ 避難支援者は、テレビ、ラジオのほか、ちばし安全・安心メール^{※1}や千葉市 LINE 公式アカウント^{※2}Yahoo!防災速報^{※3}、ちばし災害緊急速報メール^{※4}、千葉市防災ポータルサイト^{※5}、防災行政無線を通じた情報伝達手段を活用して積極的に入手します。

※1 ちばし安全・安心メール

- ・事前に登録した電子メールアドレスに緊急情報等を配信するサービスです。
(<https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/chiikianzen/chiba-an.html>)



※2 千葉市LINE公式アカウント

- ・友だち追加後、受信設定から配信を希望するカテゴリを選択できます。
(https://www.city.chiba.jp/sogoseisaku/shichokoshitsu/kohokocho/line_renewal.html)



※3 Yahoo!防災速報

- ・災害発生時や災害が発生するおそれのある場合に、避難所の開設情報や注意喚起情報を配信しています。
(<https://www.city.chiba.jp/sogoseisaku/kikikanri/bosai/yahoobousaisokuhou.html>)



※4 ちばし災害緊急速報メール

- ・多くの市民の生命に直結する緊急性が高い災害情報や避難情報などをNTTドコモの「緊急速報『エリアメール』」、KDDI、ソフトバンクモバイル及び楽天モバイルの「緊急速報メール」に対応している千葉市域内の携帯電話に情報提供を行います。
(<https://www.city.chiba.jp/sogoseisaku/kikikanri/bosai/kinkyuusokuhoumail.html>)



※5 千葉市防災ポータルサイト

- ・避難指示等の発令状況、避難所開設状況等の最新情報を公表するほか、気象情報・ライフライン情報を公表しています。
(<https://city-chiba.my.site.com/>)



（２）安否確認

ア 災害時には、各地域で平常時に取り決めた支援方法に基づいて安否確認を行います。

イ 平常時に作成した支えあいカードや要支援者マップを活用して、電話連絡や居宅訪問を行い、安否確認をします。

（３）避難支援

ア 避難支援者は、避難指示等の情報により避難する場合、その他避難が必要と判断した場合は、あらかじめ作成した支えあいカード等を活用して避難支援を行います。

イ 人手が不足する場合は、無理をせず、周囲の人に協力を求めるなどして、出来る限り安全な対応を行います。

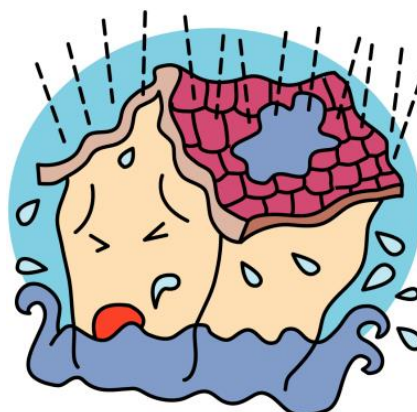
ウ 倒壊またはそのおそれのある家屋に取り残された場合など、避難支援者等による支援が困難な場合や危険と判断される場合には、二次災害が生じる可能性もあるため、無理な活動は行わず、公的機関（消防など）へ救助要請を行います。

3 避難支援の実施例

(1) 水害

集中豪雨などで家屋が浸水し、要支援者が取り残されている可能性があります。

気象情報や防災情報の収集が自身でできず、自力での避難が困難な場合があるため、避難支援者は情報伝達や安否確認を行うとともに、状況に応じて避難所等や自宅の上階など、身の安全を確保できる場所への避難支援を行います。



例えば、、、

(ケース 1)

「台風による雨がひどくなり、たった今【大雨洪水警報】が発表された。おや？外を見てみると、道路に水溜まりができており、このまま降り続くと冠水するかもしれない！お隣に住む要支援者の A さんはこの状況を知っているだろうか。様子を見に行ってみよう！」

(ケース 2)

「集中豪雨により、床上まで浸水しそうな勢いだ。高齢で足腰の弱い、向かいの B さんの家も同じ状況であるに違いない。安否の確認をして、場合によっては一緒に避難しよう！」

(2) 土砂災害

大雨などにより、急傾斜地が崩壊して家屋などが土砂に巻き込まれる可能性があります。

要支援者は、気象情報や防災情報の収集が自身でできず、自力での避難が困難な場合があるため、避難支援者は必要に応じて情報伝達や避難支援を行います。



例えば、、、

「集中豪雨が続いている。テレビを見ていたら、土砂災害警戒情報が発表された。近所の急傾斜地のそばに住んでいるひとり暮らしの C さんはこのことを知っているだろうか。あらかじめ避難ができるように知らせてあげよう！」

(3) 延焼火災

火事が発生した場合には、消防などが消火活動を行いますが、火災が周囲の住宅に燃え広がる可能性があり、要支援者は火災の覚知が遅れることや、自力での避難が困難な場合があるため、避難支援者は必要に応じて情報伝達や避難支援を行います。



例えば、、、

「近くで住宅火災が発生した！今日は風が強いため、火災が広がる可能性があるが、寝たきりの生活をしている D さんは知っているだろうか。日中は家族が不在なため、気づいていないかもしれない。状況を確認しに行ってみよう！」

(4) 地震

大地震では、家具の転倒や家屋の倒壊などにより、要支援者が居宅の中で負傷していたり、閉じ込められている可能性があります。

また、余震に対する不安や、電気・ガス・水道などのライフラインが止まることにより、避難を必要としている場合があります。



要支援者は、自力での避難が困難な場合があるため、避難支援者は必要に応じて情報伝達や避難支援を行います。

例えば、、、

(ケース 1)

「震度 5 強の地震が発生した！揺れがひどかったが、家の損傷も少なく、避難する必要もなさそうだ・・・おや？家具が倒れている！近所の一人暮らしの E さんは大丈夫だろうか。確認しに行ってみよう！」

(ケース 2)

「震度 7 の地震が発生した！幸いにも自身と家族に怪我はなかったが、家が損傷した。近隣の家もひどい状況だ。近所で寝たきりの F さんは大丈夫だろうか。確認しに行ってみよう！」

<安否確認後>

「F さんは無事だったが、家が半壊し、生活ができない状態だ。周りの方にも協力してもらって一緒に避難所に行こう！」

第 6 章 避難支援等に用いる参考資料

1 支えあいカード

災害
リスク

土砂災害 ☐ 該当なし ☐ 該当あり (☐ 土砂災害警戒区域 ☐ 土砂災害特別警戒区域)

浸水想定 ☐ 該当なし ☐ 該当あり (☐ 洪水 ☐ 内水 ☐ 高潮 ☐ 浸水)

災害
時の
支援

風水害時
避難先
①
②
支援方法

大地震時
避難先
①
②
支援方法

避難経路

避難支援者

①

氏名
(団体名等)

電話番号

-

-

居住地

E-mail

実施可能な支援

☐ 情報伝達 ☐ 安否確認 ☐ 避難支援 ☐ その他 ()

②

氏名
(団体名等)

電話番号

-

-

居住地

E-mail

実施可能な支援

☐ 情報伝達 ☐ 安否確認 ☐ 避難支援 ☐ その他 ()

特記事項

令和 年 月 日

私は、災害時の避難支援等の目的のために、居住管内の民生委員、所属する町内自治会、避難支援者等に上記の記載事項が提供されることに同意します。

氏名

(注1) 避難支援者は、自らが可能な範囲において避難行動要支援者の支援を行うものであり、支援についての法的な義務や責任は負いません。

(注2) 避難支援者の記載は、個人のほか、団体名のみでの記載でも構いません。例:「〇〇防災会」

カ
ナ
氏
名

千葉市避難行動要支援者のための支えあいカード

作成日: 令和 年 月 日
更新日: 令和 年 月 日
作成者:

居住地

電話番号

-

-

生年月日

性別

E-mail

居室の位置

FAX

暮らしている部屋

転倒の危険がある家具

同居家族等 ☐ いない ☐ いる うち平日 昼間在宅 人 ()

氏名
(団体名等)

本人から見た続柄

電話番号

-

-

居住地

E-mail

氏名
(団体名等)

本人から見た続柄

電話番号

-

-

居住地

E-mail

事業所名

担当氏名

電話番号

-

-

E-mail

携帯医薬品

介護・医療機器

相談支援専門員
ケアマネジャー

①

医療機関名

主治医

電話番号

-

-

主な疾患・障害等

②

医療機関名

主治医

電話番号

-

-

災害情報入手に係る留意事項

☐ 自ら入手可能 (☐ テレビ ☐ ラジオ ☐ 携帯電話 ☐ その他)
☐ 外部からの伝達が必要 (☐ 直接声掛けが必要 ☐ 声掛け以外の方法が必要)
【その他(詳細)】

避難支援に関する事項

☐ 立つことや歩行が不自由なので介助が必要 ☐ 目や耳が不自由なので介助が必要
☐ 介護、医療器具の運搬等介助が必要 ☐ 危険なことを判断できない ☐ その他
【その他(詳細)】

避難先での留意事項

☐ 常時介助が必要 (☐ 食事 ☐ トイレ ☐ 着替え ☐ 入浴 ☐ その他)
☐ 一部介助が必要 (内容:
【その他(詳細)】)

2 避難行動要支援者名簿情報引継ぎチェックシート

1 市に届け出ている情報に変更がある場合の手続き

No.	事由	対応方法	✓
(1)	名簿情報の提供を受けた地域の範囲に変更が生じた	対象地域変更届（様式第1号）を提出	☐
(2)	名簿情報管理責任者、名簿情報取扱者に変更が生じた	名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）を提出	☐
(3)	名簿情報取扱者を登録する	名簿情報取扱者登録届（様式第4号）を提出	☐
(4)	名簿情報の保管方法に変更が生じた	名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）を提出	☐

2 避難行動要支援者名簿情報の引継ぎ

(1)	名簿情報の原本及び複写をすべて、新たに名簿情報管理責任者となった方に引き継ぐ	☐
(2)	避難行動要支援者名簿情報の共有状況（避難行動要支援者名簿情報管理簿等）を新たに名簿情報管理責任者となった方に引き継ぐ	☐

3 名簿情報取扱の注意点について

守秘義務について

名簿情報管理責任者及び名簿情報取扱者または過去にこれらであった方には守秘義務が課せられます。正当な理由がなく、避難行動要支援者に関する情報を漏らしてはいけません。

名簿像法の保管について

漏えい等の防止のため、施錠可能な場所等に保管するなど必要な措置を講じてください。

名簿情報の電子データ化の禁止について

名簿情報をパソコン等で電子データ化してはいけません。

名簿情報の返却について

避難行動要支援者の支援体制構築の取組状況により、名簿情報を保持する必要がなくなった場合は、速やかに地域づくり支援課に返却してください。

名簿情報の利用の制限について

名簿情報は避難行動要支援者支援の目的以外に利用してはいけません。

事故発生時の報告について

名簿情報について、漏えい・滅失・き損もしくは改ざんが生じ、またはそのおそれがある場合は、速やかに地域づくり支援課に報告してください。

万が一、漏えい等が発生した場合は、国の個人情報保護委員会への報告、本人への通知を名簿情報管理責任者と地域づくり支援課の共同で行うこととなります。

3 避難行動要支援者等要配慮者の特性と支援方法

(1) 高齢者・要介護認定者〔高齢・要介護〕

ア 特性

要支援 1

- 日常生活において、ほぼ自身で行うことが可能だが、立ち上がる時などに何らかの支援が必要となる状態

要支援 2

- 要支援1の特性のほか、日常生活動作に低下がみられ、何らかの支援が必要となる状態

要介護 1

- 日常生活動作や認知機能の低下によって、部分的な介護が必要となる状態

要介護 2

- 日常生活動作や認知能力の低下によって、より介護が必要となる状態

要介護 3

- 日常生活において、ほぼ全面的な介護が必要となる状態

要介護 4

- 介護なしでは日常生活を営むことが困難な状態

要介護 5

- 介護なしでは日常生活を営むことがほぼ不可能となる状態

イ 支援方法・留意点

- 一見して健常者に見えても、認知機能の低下が見受けられる可能性があり、また、中には環境の変化に適応しにくい方もいるため、以下の点に留意して避難支援等を行う。
- 日頃から繋がりのある方が避難支援等を行うことが望ましいが、支援者の協力が得られない場合は、恐怖心をあおらないよう対応する。
- 動揺させないよう、慌てず穏やかに、相手の話を否定しないなどの配慮が必要であり、話しかける場合には、必ず相手から見える位置で声かけをする。
- 注意力の低下などが見受けられる場合には、段差などに注意を払う必要がある。
- 身体機能の低下がある高齢者は、移動に車椅子やストレッチャーなどの補助具・補装具を使用する。
- 補装具が無い場合や道路事情により使用できない場合は、担架等を使用する。

(2) 視覚障害者〔視覚〕

ア 特性

視覚障害1級

- 視力の良い方の眼の視力が0.01以下の者
- 全盲（視力0で、光を感じない状態）の人も視覚障害者のうち20%程度いると言われている。

視覚障害2級

- 視力の良い方の眼の視力が0.02以上0.03以下の者
- 視力の良い方の眼の視力が0.04かつ他方の眼の視力が手動弁以下の者
- 周辺視野角度の総和が左右眼それぞれ80度以下かつ両眼中心視野角度が56度以下の者
- 両眼解放視認点数が70点以下かつ両眼中心視野視認点数が40点以下の者

イ 支援方法・留意点

- 支援者が声をかけて行き先と方向を伝える。
- 道路の段差や傾斜に注意を払う。
- 声かけとともに、支援者が腕を組んだり手をつないだりして誘導する。

(3) 聴覚障害者〔聴覚〕

ア 特性

聴覚障害2級

- 両耳の聴力レベルがそれぞれ100デシベル（電車が通過するガード下）以上でないと聞こえない（両耳全ろう）

イ 支援方法・留意点

- 掲示板や誘導灯などで行き先や方向等を明示する。
- 筆談による意思疎通を行う。
- 障害が外見から分かりづらいので、周囲に対しても聴覚障害であることを理解してもらう必要がある。
- 安否確認や情報伝達は、対面で直接話すほかメールやFAXを活用する。

(4) 上肢機能障害者〔肢体〕

ア 特性

上肢機能障害1級

- 両上肢の機能を全廃した者
- 両上肢を手関節以上で欠く者

上肢機能障害2級

- 両上肢の機能の著しい障害
- 両上肢のすべての指を欠く者

イ 支援方法・留意点

- ・ ドアの開閉等、避難時に障害物を除去しにくいことがある。
- ・ 付き添って避難し、障害物を除去する。

(5) 下肢機能障害者〔肢体〕

ア 特性

下肢機能障害1級

- 両下肢の機能を全廃した者
- 両下肢の大腿の1/2以上を欠く者

下肢機能障害2級

- 両下肢の機能の著しい障害
- 両下肢の下腿の1/2以上を欠く者

イ 支援方法・留意点

- ・ 移動に車椅子ウォーカー等の補助具・補装具を使用する。
- ・ 補助具・補装具が無い場合や道路状況により使用できない場合は、担架等を使用する。

(6) 体幹機能障害者〔肢体〕

ア 特性

体幹機能障害1級

- 体幹の機能障害により座っていることができない者

体幹機能障害2級

- 体幹の機能障害により座位または起立位を保つことが困難な者
- 体幹の機能障害により立ち上がることが困難な者
- 立ち上がるために介助や杖を必要とし、立位・座位の保持とも10分以内

体幹機能障害3級

- 体幹の機能障害により歩行が困難な者
- 歩行距離は100m以内

イ 支援方法・留意点

- 移動に車椅子ウォーカー等の補助具・補装具を使用する。
- 補助具・補装具が無い場合や道路状況により使用できない場合は、担架等を使用する。

(7) 乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち上肢機能障害者〔肢体〕

ア 特性

共通

- 脳性まひが多く、脳のレベルでの運動制御機能の障害によって、運動機能の発達が遅れた者

乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち上肢機能障害1級

- けいれん等自分の意思と関係ない以上運動が現れたり、筋肉の緊張が強く、動作がぎこちなかったりなどの症状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者

乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち上肢機能障害2級

- けいれん等自分の意思と関係ない異常運動が現れたり、筋肉の緊張が強く、動作がぎこちなかったり、などの症状により上肢を使用する日常生活動作が極度に制限される者

イ 支援方法・留意点

- ドアの開閉等、避難時に障害物を除去しにくいことがある。
- 付き添って避難し、障害物を除去する。

(8) 乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障害のうち移動機能障害者〔肢体〕

ア 特性

共通

- 脳性まひが多く、脳のレベルでの運動制御機能の障害によって、運動機能の発達が遅れた者

乳幼児期以前の非進行性の脳変病による運動機能障害のうち移動機能障害1級

- けいれん等自分の意思と関係ない異常運動が現れたり、筋肉の緊張が強く、動作がぎこちなかったりなどの症状により歩行が不可能な者

乳幼児期以前の非進行性の脳変病による運動機能障害のうち移動機能障害2級

- けいれん等自分の意思と関係ない異常行動が現れたり、筋肉の緊張が強く、動作がぎこちなかったりなどの症状により歩行が家庭内の日常生活活動に制限される者

乳幼児期以前の非進行性の脳変病による運動機能障害のうち移動機能障害3級

- けいれん等自分の意思と関係ない異常運動が現れたり、筋肉の緊張が強く、動作がぎこちなかったりなどの症状により歩行が家庭内の日常生活に制限される者

イ 支援方法・留意点

- 移動に車椅子やウォーカー等の補助具・補装具を使用する。
- 補助具・補装具が無い場合や道路状況により使用できない場合は、担架等を使用する。

(9) 精神障害者〔精神〕

ア 特性

精神障害1級

- 他人の援助を受けなければ、ほとんど自分の用を足すことができない。
- 自発的な発言が少なく、発言内容が不適切だったり不明瞭であったりする場合がある。
- 日常生活のなかその場に適さない行動を取る場合がある。

イ 支援方法・留意点

- 精神的な動揺が起きる場合があり、家族や知人などとの一緒に行動が望ましい。
- 服薬により症状をコントロールする。

(10) 知的障害者〔療育〕

ア 特性

知的障害A（㊦、㊦-1、㊦-2、A-1、A-2）

- ・日常生活において常時介護を必要とする程度の状態にある者
- ・緊急事態等の認識が不十分な場合がある
- ・自分の状況を説明できない場合がある。

イ 支援方法・留意点

- ・一人にせず、付き添いをするよう努める必要がある。
- ・支援者は努めて冷静な態度で接し、本人を安心させる必要がある。
- ・状況によっては、大人2・3人で抱えての避難支援等の必要がある。

(11) 呼吸器機能障害者〔内部〕

ア 特性

呼吸器機能障害1級

- ・呼吸器の機能障害により日常生活活動が極度に制限される者
- ・呼吸困難が強い歩行がほとんどできない状態で、酸素呼吸器などの医療機器を使用している。

イ 支援方法・留意点

- ・食事制限がある方が多い障害のため、避難所に届いた食事が摂取出来ない場合がある。
- ・できれば本人や家族等と話し合い、あらかじめ支援方法等の確認を行っておく。

(12) 小腸機能障害者〔内部〕

ア 特性

小腸機能障害1級

- ・小腸の機能障害により日常生活活動が極度に制限される者
- ・栄養維持が困難となるため、心臓の近くの太い血管内に留置した管を介して栄養を取る（中心静脈栄養法など）の状況である。

イ 支援方法・留意点

- ・移動に車椅子やストレッチャーなどの補助具・補装具を使用する場合がある。
- ・補助具・補装具が無い場合や道路状況により使用できない場合は、担架等を使用する。
- ・喫煙場所等から距離を置く。
- ・医療機器によっては電源の確保が必要なため、できれば本人や家族等と話し合い、あらかじめ支援方法等の確認を行っておく。

(13) 難病患者〔難病〕

ア 特性

難病患者で身体障害者手帳1・2級

- ・血液透析や腹膜透析、気管切開管理、人工呼吸管理、酸素療法等を行っている者や、身体機能障害のため、日常生活に著しい支障があると認められる者
- ・小児慢性特定疾病児童等においては、発達・知能指数が20以下、または1歳以上の児童において寝たきりの者も含まれる（障害者、要介護者との重複も多い）。

イ 支援方法・留意点

- ・疾患が多岐にわたり、筋力・運動機能の低下、心臓や呼吸器、消化器などに内部障害、視覚障害、時差・日差変動があるなど障害の状態も様々であり、個々の状態に合わせた支援が必要となる。
- ・医療機器の使用者は、状況により在宅避難をする場合もあり、本人や家族を良く知る関係者と協力して支援にあたる必要がある。
- ・日頃から情報共有をすることが望まれる（支えあいカードなど）
- ・四肢の障害により自力での移動が困難な者も多く、移動に車椅子などが必要となる。
- ・四肢の障害が無くても内部機能障害のため、身体を動かすことが難しい場合もあり、身体状況を視力に障害を持つ者に対しては、視覚障害者と同様の支援を行う。確認しながら車椅子等を使用して支援を行う。

(14) その他配慮が必要な方

ア 外国人

(ア) 特性

- ・日本語で情報を受けたり、伝達したりすることが困難な場合がある。
- ・地震や台風といった日本で発生する災害や防災の知識が不十分な場合がある。

(イ) 支援方法・留意点

- ・在住外国人は、多くの場合、情報が的確に伝われば避難所に自力で行くことができる。
- ・避難者への情報伝達は、日本語の理解が十分ではない外国人でも内容が把握しやすいよう、やさしいにほんご（平易な言葉を使い、文字には必ずルビを振る）を活用する。
また、簡単な絵を使用したり、ジェスチャーを交えることで意思疎通が図りやすくなる。

【参考：やさしい日本語の活用】

(https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kokusai/tabunka_yasashinihonngo.html)

イ 乳幼児

(ア) 特性

- 欲求等を言葉で訴えることができず、生活全般で介助を必要とする。
- 免疫力が弱く、感染症にかかりやすい。また、脱水症にも陥りやすい。
- 社会性が芽生え、行動が活発化するが、危険を判断し的確な行動を取ることは困難で迷子になりやすい。

(イ) 支援方法・留意点

- 保護者と一緒に行動ができるよう配慮が必要。また、複数の乳幼児を抱える保護者が避難する場合は支援等が必要となる。
- 授乳のための専用スペースや、泣き声などによる家族の心理的プレッシャーを緩和するために、育児室を他の避難者の就寝場所から離れた位置に設置できると良い。

ウ 妊産婦

(ア) 特性

• 妊娠初期

特に流産しやすい時期であるが、外見上では分かりづらい。また、つわりによる悪心、嘔吐、食欲不振等の肖像が現れる場合もある。

• 妊娠後期

腹部が大きくなり、足元が見えにくくなるため、身動きがとりづらい。

• 出産後間もない状態

ホルモンバランスが著しく変化するため、精神的に不安定になりやすく、慣れない育児のため精神的にも身体的にも負担がかかりやすい。

(イ) 支援方法・留意点

- 乳幼児と一緒に行動できるよう配慮が必要。また、複数の乳幼児を抱える保護者が避難する場合は、支援等が必要である。

第7章 F A Q

1 名簿情報提供の手続きについて

(1) 名簿情報はすべての町内自治会等に提供されるのですか

A：名簿情報は、すべての町内自治会等に一律で提供されるものではなく、市と協定を締結した町内自治会等にのみ提供しています。

また、提供される名簿に記載する地域の範囲は、地域づくり支援課と相談のうえ決定します。

(2) 申請をするための条件はありますか

A：地域内の要支援者を災害時に支援するため、名簿情報を活用して避難支援等を行うことを、あらかじめ町内自治会等で決定しておく必要があります。

そのため、町内自治会等の会合などで事前に検討をお願いします。

2 避難行動要支援者の支援体制構築について

(1) 要支援者の支援は、行政がやるべき仕事ではないでしょうか

A：当然、市も支援を行いますが、行政の迅速な対応には限界があり、過去の大災害においても近隣住民による支援が最も有効であることが明らかになっています。

市と地域のみなさんが協力し合い、平時から支援体制を構築することが求められています。

阪神・淡路大震災では、98%の人が、自力または家族や地域の住民などによって生き埋めから救出されたとされています。



公助（救助隊）により救出された人は約2%です。

(2) 自身や家族のこと以外を支援する余裕がありません

A：まずは、ご自身やご家族の安全確保を優先してください。そのうえで可能な範囲で支援をお願いします。

(3) 避難支援者となった人はどんな責任を負うのでしょうか

A：避難支援等を行うことに法的義務（罰則）はありません。可能な範囲で要支援者の支援をお願いします。

(4) 避難支援者を決められません

A：要支援者が希望する近隣住民などを町内自治会等の班長や、防災会役員等が訪問し、支援していただけるよう依頼をしてみてください。

どうしても決まらない場合は、組・班などのグループ単位、もしくは町内自治会・自主防災組織等の組織単位で支援をお願いします。

(5) 町内自治会等で個人情報管理できるか不安です

A：秘匿性の高い個人情報も含まれますが、市との協定に基づいて管理していただければ、基本的には問題ありません。

なお、町内自治会等の管理責任者には個人情報の適切な取扱いに関する研修を受講していただきます。

(6) 毎年役員が変わるため、町内自治会等で事業を継続できるか不安です

A：支援者を役員以外から募る方法や、専門部会などの常設のプロジェクトチームを設置するといった方法を検討してみてください。

また、事業を推進する方が総入れ替えにならないよう、前任者の方はもう1年新任者の方と共同で事業を実施するなど、支援体制について熟知した方が継続的に事業に携わる体制が望ましいです。

(7) 日本語による意思疎通が難しい外国人との接し方は

A：外国語で意思疎通ができる日本人の方、あるいは日本語で意思疎通ができる外国人の方が地域にお住まいであれば、その方に支援してもらうことが望ましいです。

しかし、地域にそのような方がいらっしゃらない場合は、緊急時に必要なコミュニケーションが取れるように、あらかじめ翻訳した用紙などを用意しておくことでスムーズな支援につながります。

なお、下記サイトに参考例がありますので、ご確認ください。

【参考：(一財)自治体国際化協会 災害時の多言語支援 (<https://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>)]

3 名簿情報の取扱いについて

(1) 名簿情報はどこに保管すれば良いですか

A：漏えい防止のため、部外者が容易に持ち出すことや、見ることができない場所（自治会館や管理責任者の自宅の金庫、鍵のかかるキャビネット・机の引き出しなど）に保管します。

(2) 名簿情報管理責任者となる人は町内自治会等の代表者でないといけませんか。

A：管理責任者は、団体の代表者を想定していますが、専門部会の会長など、実際に地域の支援体制構築を推進する代表となる方を管理責任者とすることも可能です。

(3) 名簿情報取扱者はどのような人になりますか

A : 管理責任者とともに、要支援者が希望する支援者への依頼や、支えあいカードによる支援計画の作成など、名簿情報を取り扱って、要支援者への働きかけを実施する方が取扱者となります。具体的には、役員の方や班長が想定されます。

(4) 名簿情報を紛失（漏えい）した場合、罰則はありますか

A : 「災害対策基本法」及び「千葉県避難行動要支援者名簿に関する条例」には、守秘義務違反に対する罰則はありませんが、情報の悪用は要支援者の生活を脅かすこととなりますので、取扱いには特段のご配慮をお願いします。

なお、故意に名簿情報の漏えいを行った場合は、要支援者ご本人またはご家族から損害賠償請求をされる可能性があることを留意してください。

(5) 名簿情報を紛失（漏えい）した場合はどうすれば良いですか

A : 第一に漏えい先から漏えいした個人情報回収するなど、被害が拡大しないように努めましょう。

また、令和4年4月1日付の「個人情報保護に関する法律」の改正により、要配慮個人情報（名簿情報）の漏えい等が発生した場合、国の個人情報保護委員会へ報告することや、本人への通知が義務化されました。

これらの対応については、町内自治会だけでなく、地域づくり支援課と共同で行います。そのため、紛失等が判明したら、速やかに地域づくり支援課にご連絡をお願いします。

(6) 町内自治会等に未加入の方の情報も提供されるのですか

A : 町内自治会等に提供する名簿情報は、町内自治会の加入の有無にかかわらず、対象範囲に居住する要支援者の情報を提供します。

(7) 名簿情報をコピーして名簿情報取扱者に提供しても良いですか

A : 取扱者は、提供されたすべての名簿情報の閲覧と複写の所持等ができます。

ただし、名簿情報の複写の所持については、紛失等のリスクを減らすため、取扱者が担当する要支援者の名簿情報のみ複写するなど、必要最小限度の範囲とすることが望ましいです。

なお、管理責任者及び取扱者以外の支援者に対しては、支援を担当する要支援者の情報のみ提供することができます。

(8) 提供された名簿情報は、こういった活動まで利用が可能ですか

A：名簿情報を利用した避難支援の取組みとは、災害発生時の避難支援等以外にも、支えあいカードの作成や、要支援者マップの作成等を通じた支援方法の検討など、平常時から災害時の支援活動に備える取組みを含みます。

このような取組みの範囲内で名簿情報を活用してください。

また、提供された名簿情報を基に、要支援者を訪問する際は、要支援者支援の目的で訪問したことを伝えてください。

なお、宗教勧誘や訪問販売等、要支援者支援の取組みから逸脱した目的での使用は絶対にしないでください。

(9) 支えあいカードや要支援者マップの提供範囲を教えてください

A：要支援者の支援者のみに提供するなど、避難支援等の実施に必要な限度で、団体内の支援者に提供することが可能です。

(10) 名簿情報を平常時の見守り活動に活用しても良いですか

A：名簿情報は、災害時の支援体制を構築するために、平常時から支えあいカードや要支援者マップ等の作成を通じて、日頃から要支援者と支援者の関係づくりを進めるために提供されるものです。

災害時の支援体制を構築するため、支えあいカード等を作成するための訪問等にご活用ください。そのような日頃からの関係づくりをしていく中で、平常時の見守り活動を要支援者の方が希望している場合には、見守り活動についてお知らせいただくことは可能です。

4 避難行動要支援者の居宅訪問について

(1) 要支援者の方と面識がなく、初めての面会に不安があります

A：要支援者の方が高齢者の場合、民生委員と面識があることが多いので、担当の民生委員に相談しながら進めてください。あらかじめ手紙を出しておくことも1つの方法です。

(2) 訪問した際にはどのような説明をしたら良いですか

A：市が要支援者の方に通知している資料等を持参し、災害時の支援体制構築のため、市から提供を受けた名簿情報を基に訪問したことを伝えてください。

その後に、支えあいカードや要支援者マップの作成等、地域での支援体制に関する説明を行ってください。

(3) 何度も要支援者の居宅訪問をしましたが、いつも不在です

A：お手紙等で地域の取組みを周知して連絡を待つなどの対応が考えられます。

5 災害時の支援について

(1) 専門的な知識が必要な要支援者の支援方法は

A：専門的な知識が必要な方については、市はご本人やご家族に対し、平素から必要な準備（機器や医薬品の備蓄、医療機関等との緊急連絡方法の確保など）を行うように促します。

支援者の方は、①災害時の安否確認、②緊急連絡先への連絡、③搬送等に人手が必要な場合の支援などを要支援者とよく話し合い、可能な範囲で支援を実施していただくようお願いします。

(2) 要支援者の安否確認はどのように行えば良いですか

A：平常時に各地域で取り決めた支援方法に基づいて安否確認を行います。

具体的には、平常時に作成して支えあいカードや要支援者マップを参考に、電話連絡や自宅の訪問により安否確認を実施します。

また、安否確認用のタオル等を活用することも一つの方法です（別録 P21 参照）。

(3) 要支援者にはどのような情報伝達が有効ですか

A：避難指示や（大）津波警報・気象特別警報の情報が考えられます。

支えあいカードの作成等を通じて、どのような情報を提供してほしいかを平常時に確認しておくことも重要です。

なお、支援者の方は、テレビ・ラジオ等のメディアで災害情報を取得するほか、ちばし安全・安心メール等に登録して確実に情報を取得できる用意をおすすめします。

※ちばし安全・安心メールの登録方法（https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/chiik_ianzen/chiba-an.html）

(4) 要支援者はどこに避難すれば良いですか

A：原則として、自宅に被害がない場合など、自宅で安全が確保できる場合は、在宅避難をしていただき、避難所に届けられる食料品等の巡回供給等の支援をお願いします。

自宅が災害による被害で滞在することが困難である場合は、既存の指定避難所（学校や公民館など）へ避難していただきます。市では、これら避難所の一部等を活用して、「福祉避難室」を開設します。

また、より専門的な支援が必要な方のために、高齢者施設や障害者施設などと「拠点福祉避難所に関する協定」を締結し、協力をいただく体制づくりなどに努めます。

なお、「拠点福祉避難所」の開設には、人的・物的準備に時間を要するため、まずは既存の指定避難所に向かっていただくことになります。

(5) 避難所への避難支援等の実施後、誰に引き継げば良いですか

A：要支援者の方については、避難所にいる避難所担当職員に配慮すべき事項等を引き継いでください。平常時に支えあいカードを作成している場合は、支えあいカードの情報を伝えていただくことで引継ぎが可能です。

(4) 避難支援等を実施するにあたり、避難支援等関係者に対する補償制度は

A：名簿情報の提供を受けた避難支援等関係者（公務災害補償等の対象者を除く。）が、災害が発生し、またはまさに発生しようとしている場合において、避難支援等を実施するため緊急の必要があると認められるときに、避難支援等に従事したことにより、死亡、負傷もしくは病気にかかり、または障害の状態となった場合は、災害対策基本法第65条第1項、第84条第1項に基づき損害補償の対象となります。

6 その他

(1) 支えあいカードやマップの様式は決まっていますか

A：地域の実情に合った様式に変更していただいて構いません。支えあいカードの様式は、紙・電子データで提供が可能です。

(2) 町内自治会等に補助金の支給はされますか

A：補助金等は支給いたしません。なお、本マニュアルや支えあいカードの様式などは、市が印刷して提供します。

(3) すでに自主的に避難支援等の取組みをしているため、重複してしまう

A：地域での既存の取組みを補完するために、市の名簿をご活用ください。

(4) 締結した協定は毎年更新が必要ですか

A：組織の分割・統合など、組織そのものが変わることがない限り、再締結する必要はありません。

ただし、管理責任者や名簿情報の保管方法など、市に届け出ている情報に変更が生じた場合は、名簿情報管理責任者等変更届（様式第5号）を提出する必要があります。

(5) 避難支援等の取組みを継続することができなくなった

A：やむを得ない理由で要支援者の支援が実施できなくなった場合は、地域づくり支援課に名簿情報（写しも含む）を返却し、協定の解除を検討ください。

7 お問い合わせ先

千葉市役所 防災対策課

〒260-8722 千葉市中央区千葉港1番1号

電話：043-245-5113

メール：bosaitaisaku.POCR@city.chiba.lg.jp

中央区役所 地域づくり支援課

〒260-8733 千葉市中央区中央4丁目5番1号 きぼーる 11 階

電話：043-221-2169

メール：chiikizukuri.CHU@city.chiba.lg.jp

花見川区役所 地域づくり支援課

〒262-8733 千葉市花見川区瑞穂1丁目1番地

電話：043-275-6224

メール：chiikizukuri.HAN@city.chiba.lg.jp

稲毛区役所 地域づくり支援課

〒263-8733 千葉市稲毛区穴川4丁目12番1号

電話：043-284-6107

メール：chiikizukuri.INA@city.chiba.lg.jp

若葉区役所 地域づくり支援課

〒264-8733 千葉市若葉区桜木北2丁目1番1号

電話：043-233-8124

メール：chiikizukuri.WAK@city.chiba.lg.jp

緑区役所 地域づくり支援課

〒266-8733 千葉市緑区おゆみ野3丁目15番地3

電話：043-292-8107

メール：chiikizukuri.MID@city.chiba.lg.jp

美浜区役所 地域づくり支援課

〒261-8733 千葉市美浜区真砂5丁目15番1号

電話：043-270-3124

メール：chiikizukuri.MIH@city.chiba.lg.jp