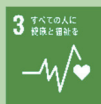


避難行動要支援者 避難支援の手引き

台東区
総務部危機・災害対策課

第2版 令和 7 年 3 月発行

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT GOALS



台東区は持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています

6年度登録第54号

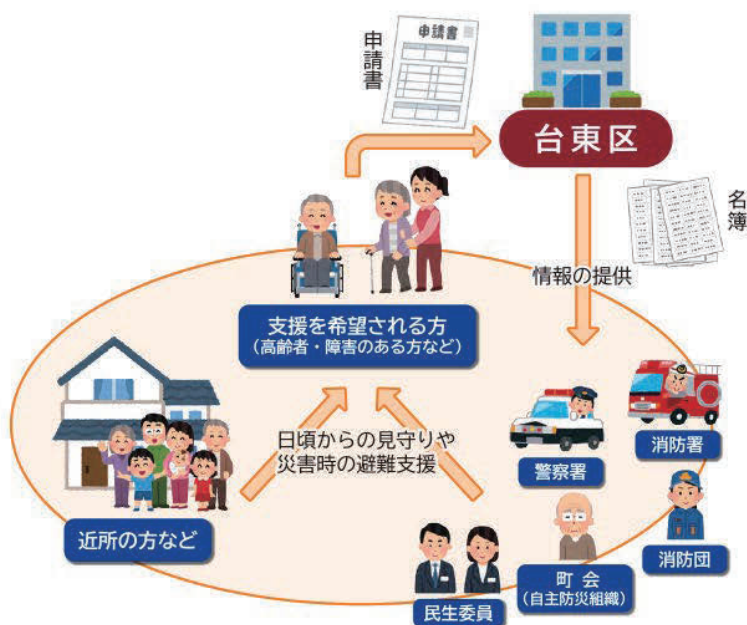
目次

避難行動要支援者名簿活用の目的	2
避難行動要支援者名簿の対象者・登録の流れ	3
災害・避難情報の確認手段	6
名簿を使った避難支援の流れ	7
地震が発生した場合	7
風水害が発生した場合(予め避難が可能)	9
要支援者を支援するための事前の話し合い	11
【町会内の支援体制検討】	11
【町会内のルールづくり】	12
【町会での見守り担当の役割】	13
【避難支援担当の確保】	15
要支援者支援の準備	16
訓練の実施	17
訓練シナリオの提供	17
訓練の種別	17
避難行動要支援者名簿活用モデル訓練報告	20
避難行動要支援者個別支援計画について	24
個別支援計画とは	24
個別支援計画の役割	25
要支援者支援の取り組みについて(Q & A)	27
制度全般について	27
訪問時の対応	28
個人情報の取り扱い	29
避難支援をする上での配慮・留意点	30
要支援者を支援する際の相談窓口	31

避難行動要支援者名簿活用の目的

地域の皆さんの協力のもと、災害時には避難行動要支援者名簿を活用し、高齢者、障害者等の安否確認、避難同行、逃げ遅れ防止をお願いしています。

この手引きでは、名簿活用や避難方法、個別支援計画の説明のほか、モデル訓練等も掲載して、避難行動要支援者(以下、「要支援者」といいます。)の方を地域で支えるための体制づくりを紹介しています。



日頃からの見守りや災害時の避難支援

避難行動要支援者名簿の対象者・登録の流れ

台東区は、平常時から、避難行動要支援者名簿(以下、「名簿」といいます。)を作成し、個人情報の取り扱い等について定めた協定を締結した上で、警察署、消防署、消防団、民生委員のほか、希望する町会に提供しています。

①区は、以下の要件のいずれかを満たしている対象者

へ名簿に登録するためのご案内を送付しています。

- (1) 75歳以上の一人暮らし、または、75歳以上のみの世帯の方
- (2) 要介護3・4・5 の認定を受けている方
- (3) 身体障害者手帳の総合等級 1・2 級かつ下肢機能障害 4 級以上の方
- (4) 体幹機能障害3級以上の方 (5) 移動機能障害3級以上の方
- (6) 視覚障害 1・2 級の方 (7) 聴覚障害 2・3 級の方
- (8) 1・2・3 度の愛の手帳所持者
- (9) 1・2 級の精神障害者保健福祉手帳所持者
- (10) 人工呼吸器を使用している方
- (11) その他特に支援を必要とする方

(1)に該当する方は、満75歳に達した年の12月末までに、(2)～(10)の方は該当したのち、3か月を目安に申請書等を郵送します。

② 対象者は、避難支援を必要とし、名簿への登載を希望する場合、自らの情報を外部に提供することに同意した上で、区に申請書を提出します。（ご家族やケアマネジャーなどの関係者が申し込むことも可能です）

対象者が町会に提供する名簿の登載を希望しない場合
民生委員等へ提供する名簿にのみ情報を登載します。

③ 区は、申請書に基づき、名簿に登載し、その情報を関係機関等に提供します。町会への名簿提供は、区と協定を締結している町会にのみ行っています。

（協定締結手続きはQ&Aに記載）

帳票1

④住所

⑥個別支援計画作成有無

⑧同居有無

台東区避難行動要支援者名簿(町会用)

0010：竹町南町会（竹町地区）、町会：全て

令和5年4月26日作成

項目	氏名漢字	氏名カナ	性別	年齢	住所	高齢	要介護	その他	個別計画	支援者数	世帯有無	備考
1	○宇※※											

申請書の提出がない場合は、名簿に登載がされません。支援が必要な方で、身近に名簿登載されていない方がいたら、危機・災害対策課にご連絡ください。

(参考)民生委員に提供している名簿について

民生委員の担当エリアと町会区域が異なり、また町会への情報提供を希望しない方もいます。そのため、民生委員が管理する名簿と、町会が管理する名簿は登載者が異なる場合があります。

ポイント

民生委員用名簿と町会用名簿の登載者が異なる場合があるため、互いに名簿を見せながらの確認は個人情報の観点からお控えください。

民生委員が一人で、平常時の見守り、災害時に避難支援をすることはできません。担当地域の町会が協定により名簿を管理している場合は、事前に役割分担を行うことが大切です。



≪役割分担の例≫

民生委員 町会用の名簿を確認したのち、民生委員用の名簿にのみ登載されている要支援者を担当します。

町 会 町会用の名簿に登載されている要支援者を分担して担当します。

災害・避難情報の確認手段

○たいとう防災気象情報メール

台東区に発表される震度や気象情報、緊急情報などをメールで配信しています。(配信情報は選択できます)

○公式LINE

災害情報等はもちろん、メッセージの受信設定にて希望する情報を受けることができます。

○台東区防災アプリ

防災行政無線(屋外スピーカー)の放送内容や区からの災害情報を入手できます
震災時・風水害時の避難方法をそれぞれ確認できます。



二次元バーコード



風水害時には避難情報の発令区域がマップで確認できます。

○テレビのデータ放送

区が発信する避難情報等は、テレビのリモコンのデジタルコンテンツ@ボタンから「地域の防災情報」を選択すると、文字情報で確認することができます。

名簿を使った避難支援の流れ

町会の名簿管理者や民生委員のみで支援はできませんので、地域の皆さんで協力することが大切です。また適切な避難支援を行うためには、支援する方が災害時の避難方法や避難の流れを理解することが必要です。

地震が発生した場合

① まず、ご自身、ご家族の安全を確保しましょう。支援は義務ではないので、発災時にできる範囲で行います。

② 要支援者の安否確認のため、訪問、または電話します。
※震度5強以上の地震が発生した場合を目安に実施してください。

③ 要支援者の自宅が倒壊や火災、家具転倒の危険がない場合は、原則、在宅避難とします。

避難所への避難を希望する場合には、他のメンバーにも声をかけ、一緒に一時集合場所へ避難します。

④ 一時集合場所で、被災の状況に応じた支援をします。

ポイント

日頃の見守りで要支援者が自力で歩行できるか等、確認しておきましょう。

【自宅が安全な場合⇒在宅避難】

在宅避難のため、自宅に戻ります。要支援者が一人暮らしの場合、在宅避難での必要な支援の把握に努めてください。

ポイント

避難所では福祉サービスを受けることや電気水道が使用できるとは約束できません。
建物が安全なら在宅避難を推奨します。

【自宅が倒壊などで生活継続が困難な場合⇒避難所】

安全な経路を選択し、避難所へ避難誘導してください。

【延焼火災の危険がある場合⇒広域避難場所】

まず避難所に避難しますが、避難所も延焼する可能性がある場合、上野公園、谷中墓地、隅田公園へ避難します。

ポイント

二次避難所(福祉避難所)への直接避難は、施設の被害確認や人員の確保などで、開設まで時間がかかるため、実施していません。また入所できる人数に限られるため、避難所(町会で指定された避難所)で優先順位を判断します。

風水害のおそれがある場合(予め避難が可能)

☆ 詳しくは内水氾濫または高潮ハザードマップをご覧ください。

① 天気予報等による情報収集

テレビで大雨等による気象警報の
予報が伝えられた時は避難支援の
可能性があるので情報収集しましょう。



ポイント

荒川氾濫や土砂災害を除き、多くは在宅避難が可能です。早めの情報伝達を通じて要支援者の不安や心配を取り除くことができます。

② 風水害ごとに発令される避難情報と避難支援の方法 【内水氾濫・神田川氾濫・高潮が想定されるとき】

ほとんどの地域で、2m以下の浸水で、長くても半日で水が引く想定です。要支援者の自宅が2階以上の場合は、在宅避難が可能です。1階であれば、「高齢者等避難」の発令時には、水害時の避難場所へ避難誘導してください。

ポイント

風水害時の避難場所は、震災時とは開設箇所数が異なり、また町会ごとの指定もありません。

【土砂災害が想定されるとき】(谷中・池之端の一部)

「高齢者等避難」の発令があった場合には、水害時の避難場所へ避難誘導してください。がけ崩れなどのおそれがあり、立退き避難が必要なため、在宅避難はできません。

【荒川の氾濫が想定されるとき】

荒川氾濫の場合は
垂直避難しない

区内の多くの地域で3m以上の浸水が2週間以上継続する想定で、垂直避難は孤立してしまい危険です。



浸水が想定される地域にお住まいの方全員が、安全な場所(浸水想定外にある家族や知人宅等、または上野公園などの高台)への避難が必要です。

区は、早めの避難を促すため、荒川氾濫のリスクが高まった場合、避難情報(高齢者等避難)の前に「自主的広域避難情報」を発表します。



平常時から、家族や地域の方とハザードマップ等の確認を行い、避難行動について話し合しましょう。

要支援者を支援するための事前の話し合い

災害時に避難支援を行うには、事前の準備が大切です。町会は、地域防災の重要な担い手であり、地域にあった取り組みや進め方を考えるため、名簿を受け取ったら町会役員等で集まり話し合しましょう。

【町会内の支援体制検討】

町会の名簿管理者は、支援体制を整える際に、リーダーとしての役割が期待されています。

名簿に登載されている要支援者の人数等を考慮し、「見守りチーム」に必要な人員を確保しましょう。

なお民生委員は、日頃から、生活や福祉全般に関する相談・援助活動を行い、避難支援にも協力しています。



重要

避難支援は、共助の取り組みで、できる範囲で行うものです。その発災時には、町会役員に限らず、ご近所、マンション内などの住民だけでなく、勤務中の方にも協力が呼びかけましょう。

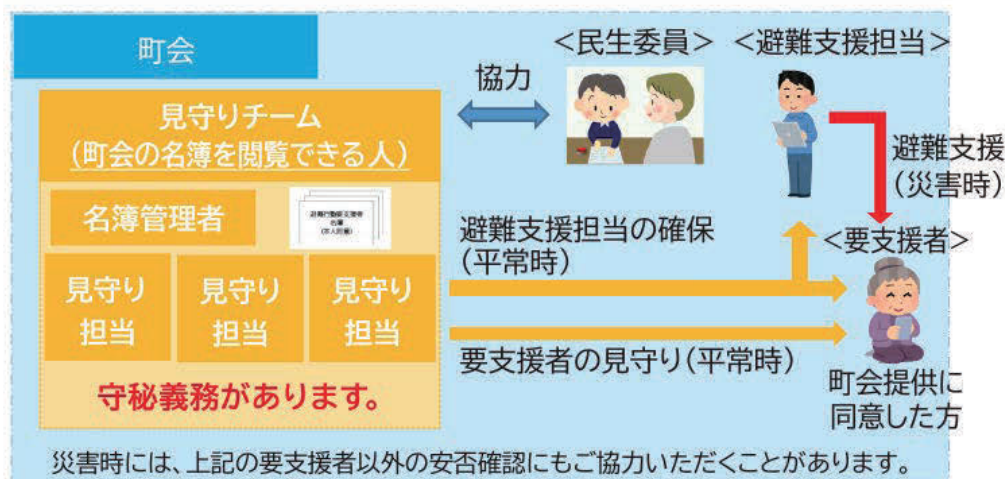
【町会内のルールづくり】

- ・制度の目的や個人情報の取り扱いについて見守りチームのメンバーなどに周知します。
- ・名簿の保管方法や必要な物品の管理、どんな時に誰が活用するかルールづくりをし、町会としてどのような避難支援が実施できるかなどの方針を検討します。

注 意

名簿は、協定の使用目的の範囲内で活用

- (1) 平常時の所在確認、見守りや声掛け
- (2) 災害時に要支援者への情報伝達、安否確認
避難誘導、救援物資の配布などの支援



【町会での見守り担当の役割】

町会の名簿管理者は、見守りチームのメンバーの中から、要支援者の見守り担当を決定します。

見守り担当は、町会内各地区の班長、防災担当、青年部のメンバーなどから選任する方法があります。



※ 一人の要支援者に対して、複数人の見守り担当を選任することも可能です。また、担当する人数は、要支援者が戸建ての場合、多くても10程度とし、一人に負担がかからないよう、分担します。

重 要

名簿管理者は、訓練等で見守り担当が名簿を閲覧したときは、名簿に綴じてある閲覧記録表に記入し、名簿交換時、区に提出します。

注 意

見守り担当は、担当する要支援者の情報のみメモが可能です。名簿のコピーや、メールでの提供は、個人情報の流出に繋がり、危険です。

《見守り担当の活動事例》

見守りチームで地域にあった役割や活動を検討しましょう。



① 要支援者との顔合わせ

- ・要支援者との顔合わせのため、訪問を実施します。突然訪問すると驚かれる方もいるため、あらかじめ訪問のご案内をポスト投函により、お知らせすることも有効です。
- ・名簿の情報に基づき、災害時の支援について話をするために訪問すること、また知り得た情報(連絡先等)は、必要な支援を行うためであり、その目的以外には使用しないことを伝えましょう。

② 日頃の見守り

- ・地域で見かけたときの声掛けや、防災訓練への参加の呼びかけを可能な範囲で実施してください。訪問時には、町会の行事やご案内も一緒にお持ちすると、会話になるきっかけになります。



【避難支援担当の確保】

災害時の安否確認は、見守り担当だけでは、遠方にいて支援できないことや、単身での対応は、二次災害もあり、危険



です。お隣さんなど、近所の方に避難支援担当をお願いする、または発災時には協力してもらうことが現実的です。

顔合わせでご近所付き合いの確認をして、避難支援担当になってもらえそうな方がいるかを確認しましょう。

注 意

避難支援担当が確保できた場合、要支援者にお知らせするとともに、情報提供に関して、双方への確認、同意が必要です。

注 意

日頃の見守りの中で、信頼関係は大切ですが、日常生活にまで深入りしないなど、要支援者との適切な距離感が大切です。物のやりとりやお金の貸し借りは絶対にしてはいけません。

生活や健康、福祉サービスの相談があった場合は、速やかに区役所の相談窓口(P.31参照)につなげましょう。

要支援者支援の準備

① 要支援者マップの作成・活用

防災地図やハザードマップをもとに、まちの危険個所や避難所、避難場所への経路、自らの担当する要支援者の所在を記入します。カラーペンやシール等を使用し、

見やすいように情報をマークします。

平常時から、マップの準備があれば慌てずに支援できます。



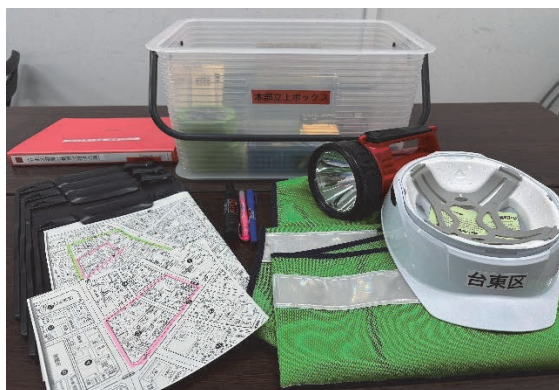
注意

住所を示した「要支援者マップ」も重要な個人情報です。保管、廃棄にはご注意ください。

② 緊急ボックスの作成・活用(例)

【内容物】

- ① 町会地図
- ② ヘルメット
- ③ ビブス
- ④ バインダー
- ⑤ ライト
- ⑥ 筆記用具



訓練の実施

訓練シナリオの提供（地震・水害別）

区では、訓練シナリオをホームページで掲載し、そのシナリオをもとにモデル訓練を実施しています。



訓練の種別

≪情報伝達訓練≫

大雨で窓を閉めている場合、防災行政無線は聞こえません。風水害のおそれがあり、区から避難場所の開設や避難情報の発令がある場合を想定し、電話、メール等で適切な避難行動の確認などを情報伝達する訓練を行います。

ポイント

大雨の場合、訪問が危険になる場合があるため、垂直避難できる要支援者には電話による情報伝達が有効で、互いに安全です。

○たいとう防災気象情報メール

右記バーコードを読み取り、空メールを送信すると、「たいとう防災気象情報メール」



からメールが届きます。24時間以内にメッセージ内の、URLへアクセスし、必要事項を入力すると、登録完了です。

《安否確認訓練》

主に地震を想定し、要支援者への電話や訪問により安否確認をする訓練です。いくつかの方法を訓練しましょう。

①携帯電話・スマホによる連絡

事前に電話番号・メール・LINE等のアドレス交換が必要です

②災害伝言ダイヤルの活用

災害時もつながりやすいのが特徴です



③たいとう防災アプリの活用

googleの情報共有機能で事前情報がなくても発災時に
入力して氏名で検索が可能(住所等の個人情報の共有には
注意が必要です)

④自宅訪問の確認

○声掛け方法や所在の有無、備蓄等を確認する

○無事や避難をお知らせする目印をつける

(ドアにタオルをかけるなど、ただし目印は

空巣に狙われる場合があるので注意が必要です)



ポイント

避難所生活は、大きなストレスとなるため、建物が安全な場合、住み慣れた自宅での在宅避難を勧めましょう。在宅避難の継続に必要な支援については、区と見守りチームで協議することになります。

＜避難誘導訓練＞

要支援者と実際に歩いて避難所や避難場所までの避難経路や経路上の危険箇所を確認する訓練です。

避難所で必要とする日用品（着替えや薬など）を持ち出して、実際の避難を想定して実施することが有効です。



ポイント

薬や医療機器のバッテリー、資材などは、個人で必要とするものが異なります。平常時から、持ち出し品の確認・準備を促しましょう。

訪問した際には、要支援者の備蓄品を確認します。最低3日分、できれば1週間分の食料を備蓄しているか、他にも給水袋、カセットボンベ、排便袋等も必要です。



台東区安全・安心ハンドブック
では備蓄について詳しく説明
しています。

避難行動要支援者名簿活用モデル訓練(3 例)

①電話や訪問で安否確認や情報伝達を実施

町会会館を要支援者対策の活動拠点とし、水害と地震を想定した訓練を実施しました。

水害時の対応として、電話での安否確認、在宅避難時の確認事項をやりとりしたのち、要支援者との連絡体制について、情報共有を行いました。

地震の対応については、電話で安否確認がとれず自宅に訪問する訓練を実施し、訪問途中に危険箇所があったという想定で、町会内での情報共有を行いました。

訪問時、まず在宅避難の希望を聞き取り、次に在宅避難に備えた必要な物資等の確認を行いました。また、区からの情報は防災アプリで入手できることも伝えました。



ハザードマップ・防災地図の確認
水害時、電話での安否確認を訓練



専用ヘルメット・ビブスを
着用し要支援者宅訪問中

②緊急ボックス・無線等の資機材を準備

町会会館内に災害時緊急ボックスを保管して、中には班別に区分けされた町会地図や筆記用具等をバインダーに入れておき、名簿で要支援者を確認したのち、速やかな初動対応ができるように準備されていました。

安否確認のための訪問の際には、情報伝達手段として、都の助成金を活用して、町会で購入した無線機を使用しました。エリア範囲にもよりますが、大通りに面した建物の影響を受けずに、訪問先から町会会館内のメンバーに無線により報告、連絡を行いました。

安否確認途中で危険箇所があった際にも、無線で情報共有を行うなど、その有効性が確認できました。



事前作成した班割済みの町会
地図と要支援者名簿を確認



要支援者対策本部内で役割確認
奥で無線による通信訓練を実施

③町会内での役割分担・要支援者も参加

避難所運営委員会による開設訓練と同時開催し、避難行動要支援者の安否確認班をつくり、町会内での役割分担を行いました。また避難所内を活動拠点とし、そこから要支援者宅に訪問し、安否確認・同行避難訓練をしました。

室内からの応答がなく、ベランダの仕切り板から進入する場合の費用負担や、歩行に支障がある要支援者の避難支援時の必要人数のほか、事前の訪問カード作成や訪問先の優先順位などの課題が把握できました。

避難同行訓練時には、常服薬や備蓄品等があれば避難所に持っていくことを伝え、避難所の受付担当への引継ぎや個別支援計画を提出する流れの確認を行いました。



町会内で避難所と要配慮者を役割分担



要支援者宅へ訪問し
安否確認中



要支援者と同行し
避難所へ

【モデル訓練で分かったこと】

① 対象者の優先順位

町会ごとに名簿登載者や避難支援チームの人数が異なるため、安否確認を行う優先順位（年齢や介護・障害区分に応じて）を予め決めましょう。

② 町会マップの作成

町会地図に要支援者名簿登載者の住所等を地図に落とし込み、平常時から把握に努めます。発災後は作業が困難であるため、事前準備が重要です。

③ 情報連絡手段の確保

平常時からLINEグループなどを作成し、情報共有できる体制を作ります。また、発災時、電話がつながりにくいため、無線機は有効な通信手段です。

モデル訓練 ありがとうございました <危機・災害対策課>

訓練を通じて、緊急ボックスやチェックシートを作成など、区が準備すべき事項が多く確認できました。今後も町会の方の協力、ご意見をいただき、発災時に名簿が活用されるように改善していきます。

避難行動要支援者個別支援計画について

個別支援計画とは

区では、名簿の登載者のうち、要介護3以上の方、障害者手帳をお持ちの方など、特に支援を必要とする方に対し、一人ひとりの避難計画である「個別支援計画」を作成しています。

計画には、生活・身体状況のほか、避難同行など、避難支援を行う避難支援者を記載します。支援者の有無は安否確認を優先する際の目安となります。

ポイント

計画作成の有無は、名簿に記載しています。計画作成者から避難支援者へ記載承諾の確認を行います。(支援者がいない場合も作成は可能です)



個別支援計画の活用イメージ

【個別支援計画の作成方法・提供】

区は、要支援者のケアプラン等(福祉サービスの利用計画)を作成している福祉サービス事業所に、作成を委託しています。作成後は、個別支援計画を要支援者だけでなく、福祉サービス事業所と支援者にも提供します。

個別支援計画の役割

(平常時)

避難支援者は、個別支援計画の内容を確認し、平常時から、より具体的な避難支援について要支援者と打ち合わせを行い、災害に備えます。

※ 災害時に避難支援者が必ず支援できるとは限らないため、町会による安否確認・避難支援も引き続き実施してください。

(災害時)

災害時、名簿提供機関(警察署、消防署、消防団、町会、民生委員)や避難所運営委員会が、避難支援や避難所での生活を支援する際に、より詳細な情報が必要となった場合には、区から個別支援計画の情報を提供します。

《個別支援計画見本》

[illegible]

居住情報	登録する際にチェックしてください。(図像情報の項目は複数回答可)		
主な家族	家族数 (2行出力)		
主な家族数	〇人数 (2行出力)		
かかりつけ	病院名 近本丸病院 住所 沼田町△△町111-2 電話番号 111-111-1111		
医療情報	☐ 人工呼吸器 ☐ 酸素ボンベ ☐ 吸引機 ☐ ストーマ ☐ カテーテル ☐ 人工透析 ☐ 経管栄養(胃ろう等) ☐ IVH ☐ インスリン		
その他	(源泉徴)		
近親者生活情報	登録する際にチェックしてください。(トイレの項目は複数回答可)		
食事の介助	☐ 必要 ☐ 不要		
排泄 (トイレ等)	☐ 必要 ☐ なし		
配膳 (アレルギー等)	☐ 有る場合具体的に (〇アレルギー)		
その他	☐ 一人で可能 ☐ 一部介助が必要 ☐ 全介助が必要 ☐ オムツ使用		
その配慮する点	必要事項を記載する之處を、該当する可能性がある。 (2行出力)		
近親者関係	近親者関係に抵触する方へは、事前に掲載の承諾を得ること。また作成後は監獄職員との共有 (近親者関係の連携先) を図ることから、あらかじめ承諾を得ている方のみ(2行出力)		
氏名 姓 苗字			私との関係 隣人
住所 〇〇市〇〇区〇〇番地23号45△△バイオ402号室 (2行まで出力)			携帯電話 000-0000-0001
氏名 姓 苗字			私との関係 隣人
住所 〇〇市〇〇区〇〇番地4514号室1 (2行まで出力)			携帯電話 000-0000-0002
居住サービス			携帯電話 000-0000-0002
事業所名	〇〇デザインズ		
所在地	住所 〇〇市〇〇区〇〇番地333-1 (2行まで出力)		
地区 竹野地区	町会 竹野町町会	分区分割 (00101)	有
管理費 沼田管理費	決裁費 沼田決裁費	決裁額 〇〇〇円	分区分割 〇〇〇円
居住費 風呂 玄関	決裁額 (00101) 電話番号 000-0000-0000		電話番号 000-0000-0000

特 記 事 項
平成19年4月〜18月、難病治療のため、〇〇総合病院に入院歴あり。

(12行まで出力)

- ### ① 要支援者の基本情報

- ② 緊急時の家族等の連絡先

- ### ③ 家族構成・同居状況

- #### ④ 歩行状態と使用器具

- ## 聴覚、視覚に関する状態 避難の意向

- (避難所または在宅避難)

- ⑤主な病名、かかりつけ医
常服薬に関する情報

- ⑥避難生活上の配慮する事項
(食事、トイレの介助など)

- ## ⑦ 支援者情報

- ⑧ 民生委員情報等

- ⑨ 特記事項

ポイント

⑦欄の避難支援者を確保できない方が多くいます。計画をより有効にするため、要支援者が地域とつながり、避難支援者を増やす取組が大切です。

要支援者支援の取り組みについて(Q&A)

制度全般について

◆名簿の提供を受ける場合、どんな手続が必要ですか？

⇒区と町会での協定締結、名簿管理者の届出が必要になりますので、まずは役員会で話し合い、協力いただける場合は、危機・災害対策課にご連絡ください。

◆この手引きに沿って進めないといけないのですか？

⇒この手引きは、あくまで取り組む上での参考です。不明な点や区との協定締結前に訓練をしてみたい場合など、お気軽にご相談ください。

◆高齢の支援者が多く、背負って避難所に連れていくなどはできないので、どうしたらよいですか？

⇒支援には、①情報伝達、②安否確認もあります。発災時、日頃、関りがなくても、地域の若い方に協力をお願いしましょう。できることから避難支援を始めてください。

◆町会未加入者に対してはどう対応したらいいですか？

⇒町会加入の有無を問わず、支援をお願いします。要支援者への訪問をきっかけに町会加入した例もあります。

訪問時の対応

- ◆ 訪問時に、「自分のことをどうやって知ったか」と聞かれた場合、どうすればよいですか？

⇒申請したことを忘れてしまう方は少なくないので、制度の概要を説明してください。ご家族、ケアマネジャーが代理人として申請をしていることもあります。

- ◆ 訪問時、ご家族等から、訪問や見守りを拒否された場合は、どうすればよいですか？

⇒本人と家族、家族間で意見が異なる場合や町会への提供の同意を忘れてしまう方もいます。避難支援は義務ではありません。拒否された場合は、区までご連絡ください。

- ◆ 家族と同居の場合、避難支援は必要ですか？

⇒同居・近居していても、日中は独居となる、また家族のみでは支援が困難な場合があります。支援をどのような内容とするか、本人や家族に確認しましょう。

- ◆ 訪問したら、すでに特別養護老人ホームに入所していることがわかった場合、どうしたらよいですか？

⇒福祉施設に入所している方やすでに台東区にお住まいでない方は名簿登載の対象外となります。危機・災害対策課までお知らせください。

個人情報の取り扱い

◆ 名簿が見つからない場合はどうすればよいですか？

⇒身の回り等を十分に探すとともに、紛失が判明した時点で速やかに危機・災害対策課までご連絡ください。なお毎年、名簿更新時に保管場所の記入をお願いしています。

◆ 台東区から提供される名簿の情報では、不十分です。

⇒連絡先を除き、新たに要支援者の個人情報を収集する必要はありません。個別支援計画書には様々な情報が記載されていますが、支援者でない限り、本人の同意なく、計画書を確認してはいけません。支援者となる場合、見守りチームの役割もあるので、管理者にご相談ください。

◆ 要支援者が支援に不要な情報を伝えようとした場合は？

⇒平常時、要支援者とのやり取りで、避難支援に不要な情報（口座の暗証番号、貴重品の保管場所等）を伝えられそうになった場合には、制度の趣旨を説明し、お断りしてください。

◆ 民生委員用名簿から町会用にも登録を変更する場合は？

⇒民生委員用名簿にのみ登録されている要支援者が、町会への情報提供を同意した場合には、区に連絡をください。区が改めて申請書を送付し、町会の名簿への登録について同意を取ります。

避難支援をする上での配慮・留意点

要支援者は、それぞれの特性から、生活環境の変化等に対応が難しく、ストレスや体調不良の原因となります。

以下の表に、発災後の行動やコミュニケーション、在宅避難する際の助言、避難所への同行時に配慮・留意する点などを記載しましたので、ご活用ください。

全般	・個別支援計画の対象者であることを確認する。 ・介護保険証、障害者手帳、ヘルプカードなど、本人の状況がわかる書類等を持参するよう促す。 ・服用している薬及びお薬手帳を携帯するよう促す。 ・家の中の状況を確認し、家具類の転倒、落下するおそれのない家の中の安全な場所に誘導する。また、余震に備え、家の中に危険がないように落下物などを片づけ、避難所への持ち出し品の準備をする。 ・避難の支援をする者（避難支援担当、避難支援者）は、自分が誰なのか、何のために、どこへ行くのかなど、それぞれの障害に合わせた手段を用いて伝える（平易な表現・メッセージボードなど）。
----	--

要支援者を支援する際の相談窓口

地域の皆様に支援をしていただくことは、大切なことで大変重要なことです。平常時から要支援者の支援で、不安や疑問に思ったことは、お気軽に区の担当窓口にご相談、ご連絡ください。

内容	担当課	連絡先
区の災害対策、避難行動 要支援者対策について	危機・災害対策課	5246 -1092
自立支援用具、住宅改修、 緊急通報システム等	高齢福祉課 総合相談・ 給付担当	5246 -1222
在宅介護等に関する 総合的な相談	高齢福祉課 総合相談・ 給付担当	5246 -1224
介護サービスに関すること	介護保険課	5246 -1249
身体・知的障害者の福祉サ ービス利用に関すること	障害福祉課	5246 -1202
精神障害者の福祉サービス 利用について/人工呼吸器 利用者について	保健予防課 精神保健担当	3847 -9405