

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
令和4年11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

4年度登録第32号

目次

避難支援の手引き作成の目的.....	2
避難行動要支援者名簿の提供について	2
名簿を使った避難支援の流れ.....	5
その1 地震が発生した場合	
その2 風水害が発生した場合(予め避難が可能)	
避難情報の確認手段.....	9
要支援者の支援をするために.....	10
話し合うこと① 町会内の支援体制検討	
話し合うこと② 町会内のルールづくり	
話し合うこと③ 町会での見守り担当決定	
話し合うこと④ 避難支援担当の確保	
話し合うこと⑤ 要支援者訓練の実施	
避難行動要支援者個別支援計画について	19
要支援者支援の取り組みについて(Q&A)	21
避難支援をする上での配慮・留意点.....	25
要支援者を支援する際の相談窓口	27

避難支援の手引き作成の目的

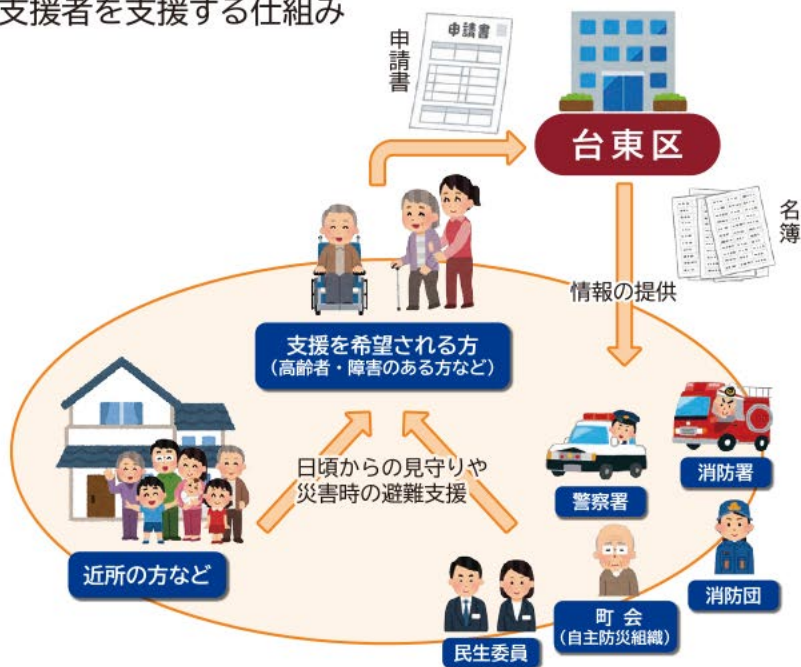
この手引きは、災害時に高齢者、障害者等の逃げ遅れを防ぐため、避難行動要支援者名簿の活用方法や、避難支援の方法、留意点等を示すことで、地域で避難行動要支援者(以下、「要支援者」といいます。)の方を支えるための体制づくりに活用していただくことを目的に作成したものです。

避難行動要支援者名簿の提供について

台東区は、災害時に備え、避難行動要支援者名簿(以下、「名簿」といいます。)を作成し、平常時から、警察署、消防署、消防団、民生委員の他、希望する町会に提供しています。名簿提供先とは予め個人情報の取り扱い等について定めた協定を締結しています。(図1参照)

この名簿を使って、災害発生の危険が迫っていることの連絡や、要支援者と一緒に避難するなどの支援を行うことができます。また、災害時の支援がスムーズに進められるよう、**平常時から、要支援者との関わり合いを持つためのきっかけとして名簿を活用**します。

図1 要支援者を支援する仕組み



① 区は、以下の要件のいずれかを満たしている対象者に名簿に登載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) 1・2級視覚障害者の方 (7) 2・3級聴覚障害者の方
- (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

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。(本人が申し込みできない状態の場合、ご家族やケアマネジャーなどの関係者が申し込んでいる場合もあります。)

※ 対象者が、町会に提供している名簿への登載を希望しない場合は、民生委員のほか、警察、消防などの防災機関の名簿にのみ情報を登載することができます。
そのため、町会と民生委員等が所持する名簿の登載者数は異なります。

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。

ポイント

申請書の提出がない場合は、名簿に登載がされません。避難時に支援が必要な方で、身近に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。

名簿を使った避難支援の流れ

適切な避難支援を行うためには、支援する方が、災害時の避難方法をよく理解することが大切です。

実際の支援は、町会の名簿管理者や民生委員が単独で実施するものではなく、地域の皆様で行いますので、避難の流れを共有しましょう。(P.10～18参照)

その1 地震が発生した場合

- ① まず、ご自身の安全を確保しましょう。
- ② 要支援者の安否確認のため、訪問します。

※震度5強以上の地震が発生した場合を目安に、活動が可能な範囲で実施してください。

※要支援者の状況(寝たきりの状態のため移動できないなど)により、自宅が、倒壊や火災、家具転倒の危険がない場合は、そのまま在宅での避難とします。避難所への避難を希望している場合には、町会の他のメンバーにも声をかけてから、再度要支援者宅を訪問し、一緒に、一時集合場所へ避難します。

ポイント

要支援者の中には、自力歩行ができない方や歩行に介助が必要な方がいます。日頃の活動を通じて、一時集合場所までは、歩行できるかなどを確認しておきましょう。

③ 一時集合場所で、被災の状況に応じた支援をします。

【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、適宜、安否確認をしたときに、在宅避難で何か必要な支援があるか把握に努めてください。

【自宅が倒壊などで生活継続が困難な場合⇒避難所】

震災時の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】

まずは一時集合場所に避難しますが、状況により、上野公園、谷中墓地、隅田公園へ避難する場合があります。

ポイント

区では、二次避難所(福祉避難所)への直接避難は実施していません。災害発生後、施設の状況や避難所生活の長期化を踏まえて開設し、避難所から二次避難所(福祉避難所)へ移動する運用としています。

ポイント

避難所や二次避難所(福祉避難所)に避難しても必ずしも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限りません。**住み慣れた生活ができる在宅避難を推奨します。**

その2 風水害が発生した場合(予め避難が可能)

① 情報収集

テレビやインターネット等で、台風の接近や大雨による警報発表の見込みが、テレビ等で言及されているときは、避難支援の可能性のあることを意識して情報収集しましょう。警報等の気象情報や河川の水位を考慮し、早めに避難の準備ができるよう、声かけを始めましょう。

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。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 【荒川の氾濫が想定される時】

荒川の氾濫では、区内のほとんどの地域で3m以上の浸水が2週間以上継続する想定です。垂直避難は孤立してしまうため危険です。

浸水が想定されている地域にお住まいの方全員が、浸水想定区域の外(要支援者やご家族の知人や親戚宅等)への避難が必要です。

避難が必要な場合、区は、早期に、早めの避難を促す「自主的広域避難情報」を発表します。その後、「高齢者等避難」を発令します。区からの避難情報にご注意ください。

【内水氾濫・神田川氾濫・高潮が想定される時】

内水氾濫等では、ほとんどの地域で、2m以下の浸水が半日程度継続する想定です。要支援者の自宅が2階以上にある場合は、河岸侵食地域を除き、在宅避難が可能です。

1階にお住まいの方は、「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。

【土砂災害が想定される時】(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。

ポイント

区では、近隣にお住まいの方や町会などで水害時の「地域の避難方針」を作成し、地域全体の防災力向上を目指す、「コミュニティ防災」を推進しています。ガイドラインを公表していますので、方針策定にお役立てください。

ポイント

風水害時の避難場所は、区内に17か所開設されます。(早期に開設される自主避難場所6か所、追加して開設される緊急避難場所11か所) **地震発生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。**

避難情報の確認手段

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。

スマートフォン(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避難情報入手できます。震災時と風水害時の避難方法をそれぞれ確認でき、風水害時には、避難情報が発令されている区域がマップ上で確認できます。

専用アプリはこちらから無料で
ダウンロードできます



Android 用



iPhone 用



防災ラジオ

区では、名簿の登載者のうち、一定の条件に該当する方に、防災ラジオを貸与しています。緊急時には、屋外スピーカーと同じ放送内容が、ラジオからも放送されます。

要支援者の支援をするために

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(自主防災組織)**は、**地域防災の重要な担い手**です。地域にあった取り組みの内容や進め方を考えるため、名簿を受け取ったら町会(自主防災組織)で集まって話し合っておきましょう。



【話し合うこと① 町会内の支援体制検討】

町会(自主防災組織)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を考慮し、名簿を閲覧できる人(「見守りチーム」のメンバー)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、町会とは別に避難支援に協力しています。

注意

避難支援は、地域の共助の取り組みであり、できる範囲で行うものです。名簿管理者や民生委員のみが、避難支援の担い手ではなく、地域にお住まいの方皆様に協力していただくことが大切です。

【話し合うこと② 町会内のルールづくり】

- ・制度の目的や個人情報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、どんな時に誰が活用するかのルールづくりをします。
- ・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できます。

- (1) 平常時における要支援者の所在確認及び把握、見守り並びに声掛け
- (2) 災害時に要支援者への可能な限りの情報収集及び伝達、安否確認、避難誘導、救援物資の配布などの支援を行うこと。
※この目的以外で名簿を使用することはおやめください。

【話し合うこと③ 町会での見守り担当決定】

町会(自主防災組織)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。

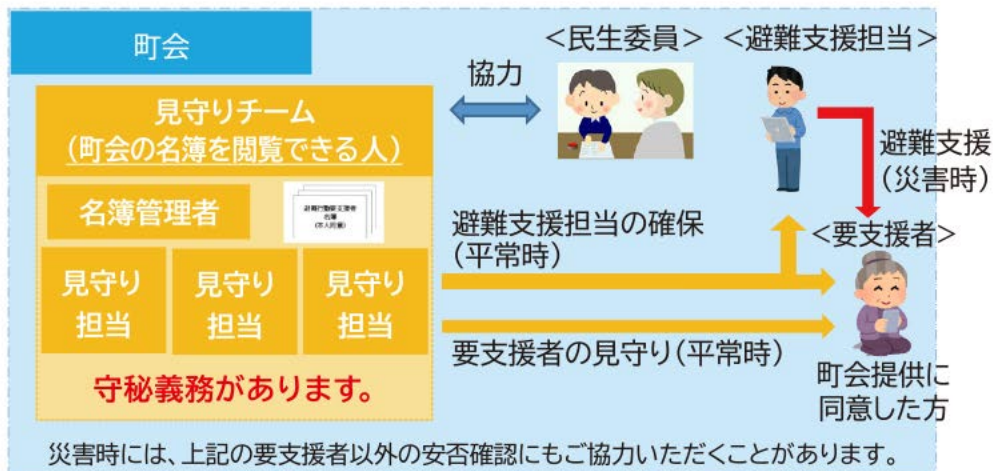
※ 見守り担当は、一人の要支援者に対して、複数人選任することも可能です。また、担当する要支援者は多くても5名程度とし、一人の見守り担当に負担がかからないように、分担しましょう。

注意

名簿管理者は、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で管理して、名簿交換時に、区に届け出てください。

注意

名簿管理者は、担当の振り分けをするにあたり、見守りチームのメンバーに限り、名簿を閲覧させることができます。見守り担当は、担当する要支援者の情報のみメモします。名簿を配布することや、メールで提供することは、個人情報流出に繋がるため、やめてください。



《見守り担当の役割》

以下は活動の事例ですので、趣旨を理解していただき、見守りチームの皆様で、地域にあった役割や活動を検討しましょう。

ア 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。
- ・区から提供された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、また訪問時に知り得た情報(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。
- ・訪問時には、町会の行事やご案内も一緒にお持ちすると、会話がスムーズになるかもしれません。

イ 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。最初のうちは、あいさつなど声掛けだけでも構いません。
- ・見守り担当や避難支援担当(次ページ参照)は、やや強い地震(震度4程度)が発生した場合や台風が近づいているとき、訪問や電話を試みましょう。

【話し合うこと④ 避難支援担当の確保】

見守り担当自身が、災害時に避難支援をする避難支援担当として活動する方法もありますが、お隣さんなど近所の方に避難支援担当をお願いすることも可能で、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

避難支援担当の選任にあたっては、避難支援担当と要支援者双方の同意が必要です

注意

この制度は、災害時の避難支援を目的としています。日頃の見守りの中で、信頼関係ができていくことは大切ですが、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ないようにしましょう。

生活や健康、福祉サービスの相談の話になった場合は、民生委員や専門の関係機関(P.27参照)につなげましょう。

(参考)民生委員に提供している名簿について

民生委員は、町会に提供された名簿には登録されていない要支援者が登録された名簿を持っています。民生委員が一人で、平常時の見守りをすることは負担が大きく、災害時に避難支援をすることは大変困難です。地域で支援を実施する制度の趣旨からも地域全体で見守り、避難支援を行うことが必要です。

《役割分担の例》

民生委員 町会用の名簿を確認し、民生委員用の名簿にのみ登録されている要支援者を担当

町会 町会用の名簿に登録されている要支援者を担当
※ 民生委員用の名簿は、町会用の名簿に登録されていない要支援者の情報を含むため、町会に共有できません。

ポイント

民生委員用の名簿にのみ登録されている要支援者が、町会への情報提供について同意した場合には、区にご連絡をください。区が、要支援者に改めて、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。

【話し合うこと⑤ 要支援者訓練の実施】

要支援者訓練には、見守りチームのメンバーに加え、避難支援担当も参加しましょう。訓練の実施を検討の際は、実施方法や訓練内容について、区にご相談ください。

ア 要支援者マップの作成

地図に、まちの危険個所や避難所、避難場所、自らの担当する要支援者の所在を確認し、記入します。避難所や避難場所は、防災地図やハザードマップでご確認ください。

カラーペンやカラーシールを用いて、次の情報をマークします。指定の色がない場合、別の色でも構いません。

色	地図にマーキングする情報	
緑	町会の一時集合場所となる公園	台東区防災地図で確認
黄	各町会で指定されている避難所	台東区防災地図で確認
青	水害時の避難場所	ハザードマップで確認
茶色	避難経路となる大きな道路	
赤	要支援者のお宅	

作成した要支援者マップは災害時の支援に活用します。

注意

要支援者の所在を示した「要支援者マップ」も重要な個人情報です。保管、廃棄する際は十分ご注意ください。

イ 訓練の実施

《情報伝達訓練》

風水害を主に想定した訓練で、区から避難情報等の発令があった場合に、要支援者へ対面やその他の方法で、情報伝達を行う訓練です。要支援者は、防災無線やテレビから避難情報を確認できない場合もあります。この訓練を皮切りに、避難誘導訓練に移行することも効果的です。

ポイント 要支援者との関係性を踏まえて、対面での情報伝達以外に、電話やメールなどによる情報伝達も実施してみましょう。

《安否確認訓練》

地震を主に想定した訓練で、要支援者宅に訪問して安否を確認する訓練です。あらかじめ要支援者と決めた安否確認方法で実施してください。(例:無事な場合には要支援者自ら玄関先にタオルをかける)

ポイント 慣れない避難所での集団生活は、大きなストレスとなる場合があります。建物の全壊や半壊、焼失がない限り、住み慣れた在宅での生活継続が望ましいです。町会や災害ボランティアが連携して在宅避難者の見守りを実施し、不安を解消しましょう。

《避難誘導訓練》

地震も風水害も想定した訓練で、避難所や避難場所までの避難経路や経路上の危険箇所の確認を、要支援者と実際に歩いて確認する訓練です。要支援者には、避難所で必要とする日用品(着替えや薬など)についても持ち出してもらい、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、持ち出し品として準備しているか確認しましょう。

訪問した際に、要支援者と備蓄品を確認しましょう。

食料・水は最低3日分、できれば1週間分備蓄します。

まずは、日頃食べているお米やカップラーメンなどの食品、使用しているトイレトーパーやカセットコンロ、ガスボンベが、どのぐらい家にあるかを確認しましょう。(日常備蓄)

備蓄の説明には、区が作成し、全戸に配布している「台東区安全・安心ハンドブック」をご活用ください。

また、使用する医療機器のバッテリー、交換が必要な器具の予備など、要支援者に応じて必要なものがあります。

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

令和3年度から、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ついて、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。個別支援計画作成の有無は、名簿にも記載があります。

計画には、避難所への同行など、避難支援を行う避難支援者(1～2名)を記載しますが、避難支援者への依頼は、要支援者やご家族に行っていただくこととしています。

町会での避難支援活動によって、地域と皆様と要支援者の間で繋がりができると、要支援者が避難支援者を見つけられる可能性が広がります。

【個別支援計画の作成方法】

区は、作成対象となる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、個別支援計画の作成を委託しています。

個別支援計画は作成後、区から、作成を委託した福祉サービス事業所と要支援者に提供し、要支援者から、避難支援者に提供されます。

計画には、名簿の情報に加え、以下の情報が記載されています。

緊急時の家族等の連絡先 家族構成・同居状況	主な病名、かかりつけ医、 常服薬に関する情報
集団への適応、意思の伝達 聴覚、視覚に関する状態	避難生活上の配慮する事項 (食事、トイレの介助など)
歩行状態と使用器具	避難の意向
避難支援者の情報	避難所 または在宅避難

個別支援計画の役割

(平常時)

避難支援者は、個別支援計画を使って、平常時から、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を実施できるとは限らないため、町会による名簿を活用した避難支援も併せて実施できるよう準備してください。

(災害時)

災害時、区は、避難行動要支援者名簿の提供機関(警察署、消防署、消防団、町会、民生委員)と避難所運営委員会(避難所の運営組織)が、避難支援をするにあたり、より詳細な情報を必要とするときや、避難所での支援のため必要があるときに、個別支援計画の情報を提供します。

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

◆ 台東区から名簿の提供を受けるにはどのような手続きが必要ですか？

⇒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。協定の締結にあたっては、避難行動要支援者制度の趣旨及び、個人情報保護についてご理解いただく必要があります。地域での支援の取り組みにご協力いただける場合は、危機・災害対策課までご連絡ください。

◆ 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事例です。町会での話し合いを進める中で、不明な点があれば、危機・災害対策課までご相談ください。

◆ 町会の役員だけでは、救出までではできない。どうしたらよいですか？

⇒支援内容には、①情報伝達、②安否確認、③避難誘導があります。救出は難しくても、情報伝達や安否確認など、できることから避難支援を始めてみてください。

◆ 町会未加入者に対してはどう対応したらいいですか？

⇒町会の加入未加入を問わず、支援をお願いします。要支援者の支援のための訪問をきっかけに町会に加入した事例もあります。

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ありません。また、本人ではなく、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。

説明の際は、「災害発生時に備え、高齢者や障害者などの自力避難が困難な方の情報を登載した名簿を、町会が区と協定を締結した上で、所持している。町会内の名簿管理者の管理のもと、対象者の方を地域で支え合う取り組みとして、訪問を実施している。」とお伝えください。

◆ 訪問したら、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？

⇒ご本人とご家族、ご家族間で意見が異なる場合があります。また認知症等で、町会への提供について同意したことを忘れてしまった方もいます。避難支援は、地域の取り組みであり、避難支援を義務とするものではありませんので、拒否された場合には、危機・災害対策課までご連絡ください。

◆ 家族と同居の場合は、避難支援が必要ないのでしょうか？

⇒家族等と生活していても、日中独居になる場合や、家族のみでは支援が困難な場合があります。支援をどこまで必要とするか、本人やご家族から聞き取ってください。

◆ 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？

⇒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

◆ 個人情報(名簿)を紛失してしまったとき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。自宅で紛失した可能性がある場合も、個人情報の流出にあたります。被害を最小限にするためにも、迅速にご報告ください。

◆ 受領した名簿等について紛失、漏えい等が発生した場合、どのような罰則がありますか？

⇒災害対策基本法には、守秘義務違反に対する罰則はありませんが、故意に名簿情報の漏えいを行った場合などは、要支援者本人から、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。

- ◆ 台東区から提供される情報では、避難支援に不十分です。
⇒台東区から提供する避難行動要支援者名簿は、共助の考えに基づき、日頃からの地域での取り組みを補完するものです。そのため、連絡先を除き、新たに要支援者の個人情報等を収集する必要はありません。
- 区では、介護度が高い方などには、要支援者個人の個別支援計画作成を順次進めています。個別支援計画は、要支援者本人から避難支援者にも提供されますので、要支援者への訪問等で見守り担当や避難支援担当が避難支援者となった場合には、要支援者本人から個別支援計画を受け取ってください。

- ◆ 追加で個人情報を収集する上で、注意することは何ですか？

⇒要支援者への支援の取り組みにおいて、個人情報を収集する必要はありません。要支援者本人とのやり取りで、直接避難支援に関係のない情報（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。

- ◆ 避難支援担当が、災害発生時に自宅にいるとは限りません。避難支援は義務ですか？

⇒避難支援は、地域の共助の取り組みであり、できる範囲で行うものです。ご自身や家族の安全確保を第一とし、可能な範囲で実施してください。また、要支援者にも、可能な範囲で支援する旨をお伝えください。

避難支援をする上での配慮・留意点

要支援者の方は、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、主に発災後の行動やコミュニケーション、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	<ul style="list-style-type: none">・個別支援計画の対象者であるかを確認する。・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)。また、緊急時のサインまたはルールが決められている場合は、要支援者と確認し合う。
認知症の方	<ul style="list-style-type: none">・氏名や連絡先等を縫い付けた衣服があればあらかじめ着用を促す。・状況を簡潔に説明して本人を安心させ落ち着かせるようにする。・興奮状態が続くときには家族等が付き添い、他の人から離れたところで様子を見守る。
肢体不自由の方	<ul style="list-style-type: none">・電動車いすを使用できるよう、日頃からバッテリーなど電源確保の手段を用意するよう促す。

<p>視覚障害の方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・移動時には、視覚から得られる情報の提供を適宜行う。また、あらかじめ災害時の移動を想定し、要支援者とガイドの練習をしておくといよ。
<p>聴覚障害・言語障害の方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手話、文字(メモ、ホワイトボードなど)、身振り等で状況を知らせ、聴覚障害者、言語障害者から要望があるときは、メモ等で情報提供をする。 ・どこへ行くのか手のひらに文字を書くなどの手段により伝える。
<p>内部機能障害の方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・スチーム装具の消耗品や、電源を必要とする酸素吸入器、医療機器の予備バッテリーを用意するよう促す。 ・人工透析患者は、災害時に普段通院している医療機関に移動できないことを想定し、自宅周辺で透析可能な医療機関を確認しておくよう促す。
<p>知的障害の方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・冷静な態度で接し、絶えず優しく分かりやすい言葉をかけるようにする。 ・一人にせず、できる限り誰かが付き添うようにし、手を引くなどして移動する。 ・不安から大声を出したり異常な行動をしても、叱らない。 ・てんかん発作がある場合、速やかにかかりつけの医療機関に連絡を取り指示を受ける。連絡が取れない場合は、最寄りの医療機関等へ相談する。
<p>精神障害の方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不安を和らげるような言葉で、災害について本人に理解させ、動揺させないようにしながら誘導する。 ・発作がある場合は、速やかにかかりつけの医療機関に連絡を取り指示を受ける。連絡が取れない場合は、最寄りの医療機関等へ相談する。

要支援者を支援する際の相談窓口

地域の皆様で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	5246 -1222
在宅介護等に関する総合的な相談	介護予防・地域支援課	5246 -1224
介護サービスに関すること	介護保健課	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