

地域包括支援センター等
災害対応ガイドライン

平成25年3月

岩手県保健福祉部長寿社会課

【目次】

I	平常時の防災体制	
1	センターにおける体制整備	1
(1)	連絡体制の整備	
(2)	災害時の職員配備	
(3)	災害時の備え	
2	地域における防災体制の整備	4
(1)	地域の支援組織との協力	
(2)	地域への情報伝達体制の整備	
(3)	地域への防災対策の啓発	
II	災害発生時の対応	
1	災害時緊急対応業務の開始（発災直後）	5
(1)	業務時間内に災害発生	
(2)	業務時間外に災害発生	
2	支援体制の確保と支援開始（発災～概ね3日）	7
(1)	市町村の担当課との連携	
(2)	要援護高齢者の安否確認・傷病者等への対応	
3	避難所・在宅での生活支援（概ね4日～2、3週間）	9
(1)	要援護高齢者への継続支援	
(2)	高齢者の身体・心理面への支援	
4	仮設住宅入居等までの支援（概ね3週間～2か月）	10
(1)	在宅復帰・転居・仮設住宅入居者等への支援	
(2)	高齢者の身体・心理面への支援	
5	在宅復帰・転居・仮設住宅入居後の支援（概ね2か月以降）	11
(1)	在宅復帰・転居・仮設住宅入居者等への支援	
(2)	高齢者の身体・心理面への支援	

【目次】

<参考1>	災害時要援護者の特性と配慮を要する事項	12
<参考2>	災害発生時の対応フローチャート	15
<参考3>	発災後～仮設住宅入居後までの各段階の対応	16
資料編		18
○	緊急連絡網 様式例	
○	災害用伝言ダイヤル（171）の基本的操作方法及び体験利用	
○	災害時の連絡先リスト 様式例	
○	要援護高齢者リスト 様式例	
○	非常時持出物品チェックリスト 様式例	
○	指定避難場所及び避難所連絡先リスト 様式例	
○	防災カード 様式例	

I 平常時の防災体制

1 センターにおける体制整備

(1) 連絡体制の整備

- ① 職員の連絡先について、様々な被害（大規模な災害等）を想定した場合、職員の自宅電話、携帯電話（メーリングリストを有効に活用する）以外に、必要に応じて本人と連絡が取れる第三者の連絡先も把握していることが望ましい。
上記を踏まえ、地域包括支援センターや在宅介護支援センター（以下「センター」という。）で協議の上、職員の緊急連絡網（資料編 p. 19 参照）を整備しておく。
なお、発災時には、職員からセンターへ連絡をすることを平常時から意識づけすることも必要である。
- ② 災害時において、通信規制等により電話回線やインターネット回線がつながりにくい状態を想定し、NTT東日本の災害用伝言ダイヤル（171）や災害用伝言板（web171）の使用方法（資料編 p. 20-21 参照）を確認しておく。
- ③ 衛星電話やトランシーバーなど誰にでも利用でき、停電などにも影響を受けないツールの準備を行う。使用方法や設置場所等の周知、電話会社との協議が必要である。
- ④ 市町村の地域防災計画等を参考にし、災害時の連絡先リスト（資料編 p. 22 参照）を作成し、非常時にすぐ使えるよう周知が必要である。
なお、通信機能喪失時の対応として、事前に市町村の担当課等と協議し、「市町村の災害対策本部に集合する」など、発災後の集合場所等を決定しておくことも必要である。
- ⑤ センター敷地内や周辺の公的な場所に掲示板を設置し、災害時の情報提供や連絡に活用できるようにしておく。
- ⑥ センターが被災した場合、被災状況に応じて、必要な支援を迅速に受けるための連絡体制を検討しておく必要がある。
- ⑦ 道路や公共交通機関の状況についても、必要な情報を共有するために、情報収集と伝達手段を確認しておく。

(2) 災害時の職員配備

- ① センターの防災計画において、地震発生時（例：震度5弱以上）に、職員1名以上をセンターに配備するなど、職員の配備順位や役割分担等をあらかじめ定めておく。
- ② 災害時の対応については、担当圏域の立地条件及び市町村の担当課、警察、消防等の状況等を勘案して、配備体制を定めておく。
- ③ センターにおいて、災害時の業務遂行に支障が予測される場合は、設置主体との協力体制を整えておく。
- ④ 職員自身の安全確保後に、業務遂行可能人員の把握を行う等、早急に行わなければならない事項を整理しておく。
また、市町村の担当課、警察、消防等との連絡調整役、職員間の連絡担当者の設定等、災害時の役割についても設定しておく。
- ⑤ 通信機能喪失時を想定し、市町村の担当課と「市町村の災害対策本部に集合する」等の対応を定めておく。

(3) 災害時の備え

- ① 物流の支障も考慮して、センター職員の活動継続のため、3日分程度の食料・飲料水・医薬品・衛生用品等の備蓄を行っておく。
- ② 二次災害防止のため、備品等の転落・落下防止、ガラスの飛散防止等の環境整備を心がける。
- ③ 常時、要援護高齢者リスト（資料編 p. 23 参照）を整備し、緊急時にすぐ持ち出せるよう、印刷して準備しておく。
また、地図を添付するなど、どの職員であっても安否確認が行えるよう工夫することが望ましい。
- ④ 非常時持出物品チェックリスト（資料編 p. 24 参照）を作成し、いつでもそれらを持ち出せるように準備しておく（ラジオ、ライト等は作動確認を行う）。
- ⑤ 停電時を想定し、発電機、照明機器、暖房機器（燃料含む）等の確保を行う。
- ⑥ 燃料の不足を想定し、公共交通機関の確認や自転車等の移動手段の確保を行

う。

なお、公用車については、平常時から燃料確保を心がける。

また、災害時の燃料不足の対応については、活動が継続できるよう市町村に働きかけを行う等、対処法を検討しておく。

2 地域における防災体制の整備

(1) 地域の支援組織との協力

- ① 災害時、市町村が「要援護者避難支援連絡会議」等を設置した場合に備え、センターが把握している要援護高齢者リスト（資料編 p. 23 参照）と市町村、保健所等が把握している要援護者リスト等の情報を共有することにより、効率的に安否確認ができるよう、事前に災害時要援護者の情報の整理をしておくことが望ましい。
- ② 市町村の担当課、警察、消防、病院・診療所、社会福祉協議会、民生委員・児童委員（以下「民生委員」という。）等の防災活動に対して、必要に応じて協力を行う。

(2) 地域への情報伝達体制の整備

- ① 災害情報及び避難情報等が正確に要援護高齢者に伝達されるよう、地域の実情や態様に応じた伝達体制の検討が必要である（FAX・インターネット・ラジオ・ケーブルテレビ・防災無線等の活用）。
- ② 各市町村で作成しているハザードマップや防災マップ等を参考にし、各地域の指定避難場所及び避難所の連絡先リスト（資料編 p. 25 参照）を作成し、収容可能人数、介護が必要な方の対応可否を把握しておく。
- ③ 災害の規模や種類による広域避難所、福祉避難所の設置予定や支援体制を確認しておく。
- ④ 通信機能喪失時を想定し、市町村の担当課と「市町村の災害対策本部に集合する」等の対応を定め、連絡・通信が確保できるように努める。

(3) 地域への防災対策の啓発

- ① 要援護高齢者自身の備えを促すため、避難行動等に要する防災備品の常備、避難経路・避難場所の確認、必要な支援内容を記載した防災カード（資料編 p. 32 参照）の作成等をするよう働きかける。
- ② 住民の的確な避難方法や要援護高齢者支援の必要性と支援方法を啓発するために、パンフレットを作成し配布するなどの広報活動を行う。

II 災害発生時の対応

1 災害時緊急対応業務の開始（発災直後）

(1) 業務時間内に災害発生

- ① 職員は自身の安全確保及び避難を最優先する。安全確保のため、火元の点検やガス漏れの有無の確認、ドアを開けるなど、二次災害の発生を防止する。
- ② 外出中の職員は、状況に応じて最寄りの避難所に避難するなど自身の安全の確保後、速やかにセンターへ安否を報告する。
- ③ 管理者またはその業務を代行する者（以下「管理者」という。）は、情報収集のため、あらゆるメディア（テレビ・ラジオ・インターネット・携帯電話等）を活用する。大規模な災害の場合は、市町村の担当課・警察・消防等から災害情報を収集し、非常配備に該当するか確認する。
なお、必要に応じてセンター間の情報共有も図る。
- ④ 管理者は、市町村の担当課から非常配備に該当する災害と確認できた場合、センターの被災状況を確認した上で、要援護高齢者の安否確認や傷病者への対応等（以下「災害時緊急対応」という。）の可否を判断する。
- ⑤ 管理者は、災害時緊急対応の可否について、市町村の担当課に連絡する。
また、センターの被災状況についても、併せて報告する。
- ⑥ 管理者は、通信機能喪失時は、センターであらかじめ定めた災害時緊急対応を開始する。
また、市町村の担当課と事前に協議した「市町村の災害対策本部に集合する」等の対応を行い、適宜、連携を図る。
- ⑦ センターから避難する場合は、非常時持出物品（資料編 p. 24 参照）を持ち出す。

(2) 業務時間外に災害発生

- ① 職員それぞれが、状況に応じて最寄りの避難所に避難するなど、自身の安全の確保後、緊急連絡網（資料編 p. 19 参照）で安否を確認する。
- ② 管理者は、情報収集のため、あらゆるメディア（テレビ・ラジオ・インターネット・携帯電話等）を活用する。大規模な災害の場合は、消防・警察・市町

村の担当課等から災害情報を収集し、非常配備に該当するか確認する。
なお、必要に応じてセンター間の情報共有も図る。

- ③ 管理者は、市町村の担当課から非常配備に該当する災害と確認できた場合、センターの被災状況を確認した上で、災害時緊急対応の可否を判断する。
- ④ 管理者は、災害時緊急対応の可否について、市町村の担当課に連絡する。
また、センターの被災状況についても、併せて報告する。
- ⑤ 管理者は、通信機能喪失時は、センターであらかじめ定めた災害時緊急対応を開始する。
また、市町村の担当課と事前に協議した「市町村の災害対策本部に集合する」等の対応を行い、適宜、連携を図る。

2 支援体制の確保と支援開始（発災～概ね3日）

(1) 市町村の担当課との連携

- ① センター周辺の被災状況、社会福祉協議会や民生委員等の活動状況、避難所（指定外も含む）の開設状況等について情報収集に努め、市町村の担当課に報告する。
- ② 地域住民の被災関連等の相談に応じ、必要な情報を提供するとともに、相談の内容によっては、市町村の担当課と連携しながら対応する。

(2) 要援護高齢者の安否確認・傷病者等への対応

- ① 要援護高齢者リスト（資料編 p. 23 参照）に基づき安否確認を行い、被災状況や避難所・在宅における生活上の課題を確認し、自身の安全を確保した上で、可能な範囲で必要な支援を行う。
- ② 安否確認については、センター、居宅介護支援事業所、サービス事業所、自治会、町内会、民生委員等と連携しながら行い、継続的支援の必要性等も判断する。
なお、災害時には高齢者以外の要援護者の対応にあたる場合も想定されるので、「p. 12-14 <参考1> 災害時要援護者の特性と配慮を要する事項」を参照しながら対応にあたる。
- ③ 安否確認や情報共有の結果、在宅生活を継続している要援護高齢者については、サービス事業所、自治会、町内会、民生委員等と連携しながら、必要な支援を行う。
- ④ 人工透析や在宅酸素療法等医療的なケアが必要な方については、早急な対応が求められる場合が考えられることから、平常時のネットワークを活用し、迅速に把握する。
- ⑤ 認知症高齢者の行動・心理症状について、介護者や家族が適切に対応できるよう周知を図る。
- ⑥ 市町村の担当課、警察、消防、社会福祉協議会、民生委員等との情報共有に努めるとともに、連携しながら支援体制を構築する。
また、ボランティア等の外部支援者との対応を検討する。
- ⑦ センターの相談窓口は、市町村の保健・医療担当と連携し整備することが望

ましい。

- ⑧ 安否確認・支援体制確保に繋げるため、避難所の責任者等にセンターの連絡先を周知する。

3 避難所・在宅での生活支援（概ね4日～2、3週間）

(1) 要援護高齢者への継続支援

- ① 安否確認を行い、医療や生活全般の支援の継続が必要と認められる要援護高齢者に対しては、適切な機関と連携して、継続的に支援を行う。
- ② 継続的に状況を確認するとともに、ニーズ等を的確に把握するための実態調査を実施し、要援護高齢者のニーズに応じたサービスの調整・提供、ボランティア等の外部支援者との協力体制の構築、連携を行う。
- ③ 避難所・在宅における総合的な相談窓口の周知に努める。

(2) 高齢者の身体・心理面への支援

- ① 生活不活発病やエコノミークラス症候群の予防のため、散歩等の運動を促すなど、日常の活動量を増やすよう支援・周知に努める。
- ② 精神状態やストレスは目に見えにくく、自発的な訴えは少ないこともあり、声掛けを工夫するなどしながら観察と支援を行う。
なお、専門的な支援が必要な場合には、市町村の保健・医療担当と連携し対応する。

4 仮設住宅入居等までの支援（概ね3週間～2か月）

(1) 在宅復帰・転居・仮設住宅入居者等への支援

- ① 在宅復帰・転居・仮設住宅入居に伴う衣食住や医療・介護等の相談の増加が見込まれるため、支援のための体制を整える。

また、避難所生活を継続する方は、コミュニティの変化に伴う新たな相談も想定されることから、継続的な支援に努める。

- ② 在宅復帰・転居・仮設住宅入居等生活拠点に変更のあった方については、コミュニティの希薄化から、様々なリスクを抱える可能性が高いことから、市町村の担当課や社会福祉協議会、民生委員等と連携し情報の共有が行えるような体制づくりに努め、不安やストレス軽減、運動不足解消のため、介護予防教室やサロン等へ積極的な参加を促す。

また、必要に応じて、転居前後のセンター間で情報を共有する。

- ③ 認知症高齢者の行動・心理症状については、自宅に戻る場合であっても、生活環境の変化がストレスになることもあるので、介護者や家族が適切に対応できるよう周知を図る。

- ④ 見守りを行う各種支援者（生活支援相談員、民生委員等）が対応に苦慮する場合は、必要に応じて助言等を行う。

- ⑤ ボランティア等の外部支援者との協力体制の構築、連携を行う。

- ⑥ 在宅復帰・転居・仮設住宅入居者等の総合的な相談窓口の周知に努める。

(2) 高齢者の身体・心理面への支援

- ① 生活不活発発病やエコノミークラス症候群の予防のため、散歩等の運動を促すなど、日常の活動量を増やすよう支援・周知に努める。

- ② 在宅復帰等の新しい生活への期待感や不安感、また、避難所生活の長期化による焦燥感、孤立感などによる新たなストレスも想定されることから、移行期特有の精神面への配慮が必要である。

- ③ 精神状態やストレスは目に見えにくく、自発的な訴えは少ないこともあり、声掛けを工夫するなどしながら観察と支援を行う。

なお、PTSDなど専門的な支援が必要な場合には、市町村の保健・医療担当と連携し対応する。

<参考1> 災害時要援護者の特性と配慮を要する事項

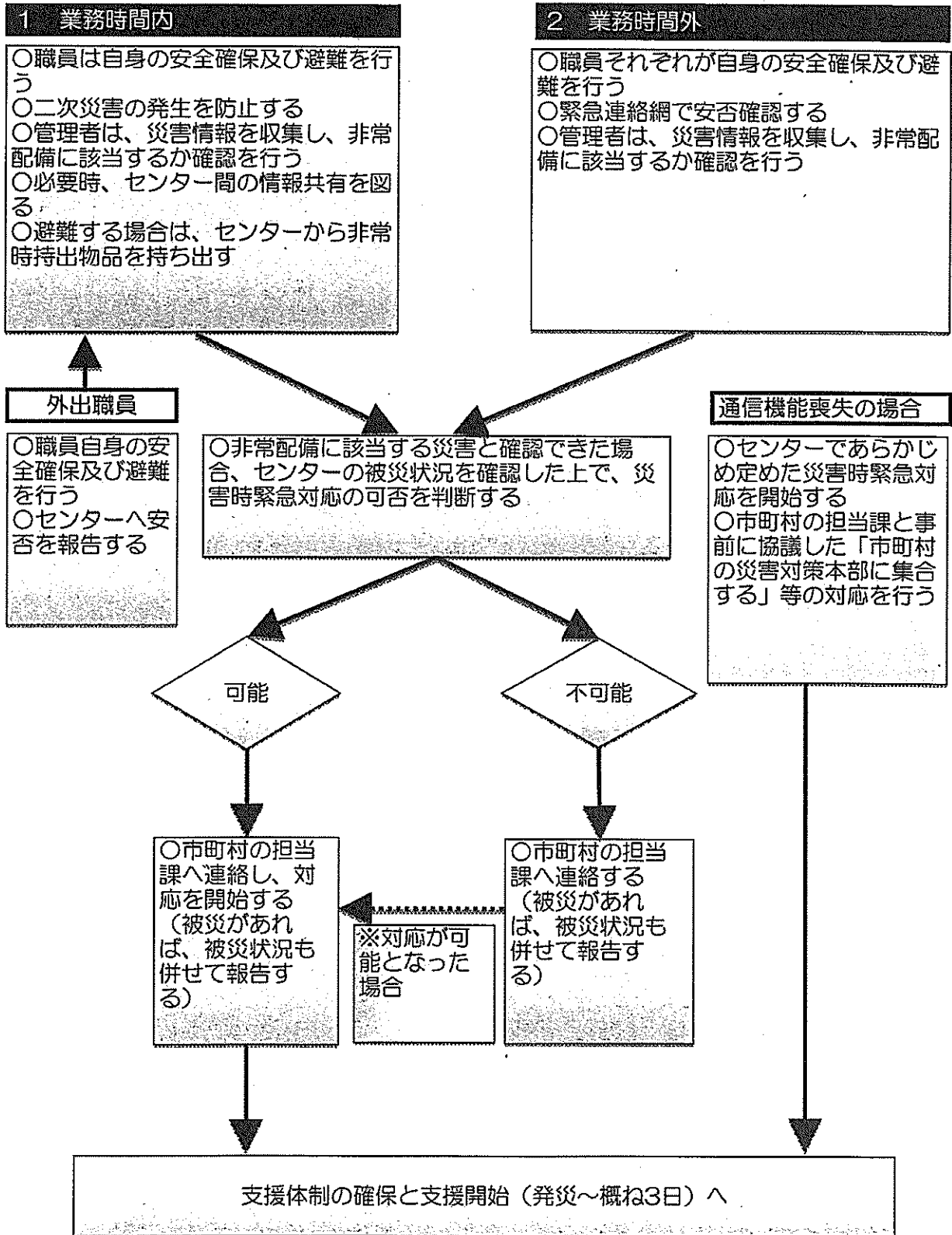
災害時要援護者とは、高齢者・障がい者・乳幼児・妊婦・傷病者・日本語が不自由な外国人といった災害時に自力で避難することや避難所での生活に何らかの支援が必要な方です。災害時には、様々な要援護者の支援が必要となることから、主な特性と配慮を要する事項について把握しておく必要があります。

	心身の状況の特性	避難時 配慮を要する事項	避難所等での生活において 配慮を要する事項
1人暮らし 高齢者	・健康であっても加齢によって身体機能が低下している場合がある。	・近隣の方とのつながりが希薄な場合があり、情報伝達や避難支援者の確保が必要な場合がある。	・対人関係をうまく構築できない場合もあり、集団生活のストレスを強く感じる場合がある。
要介護高齢者	・自力での移動が困難な場合が多い。	・車いす、ストレッチャー等の移動機器と避難支援者が必要な場合がある。	・避難所では段差解消等の環境の整備と介護者の確保が必要である。
認知症高齢者	・自力での情報収集や状況判断、避難が困難な場合がある。 ・自身の心身状況を適切に伝えることが難しい場合がある。	・避難支援者が必要な場合がある。	・環境の変化により認知症の周辺症状が悪化しやすくなることから、可能な限りなじみの環境を作ることに配慮が必要である。 ・介護者の確保が必要である。
視覚障がい者	・視覚による情報収集、状況判断が困難である。 ・単独での避難行動が難しい。	・音声による情報伝達等、情報を伝達する手段に配慮が必要である。 ・避難支援者が必要である。	・情報を伝達する手段に配慮が必要である。 ・避難所では段差解消等の環境への配慮が必要である。

	心身の状況の特性	避難時 配慮を要する事項	避難所等での生活において 配慮を要する事項
聴覚・音声機能・言語機能障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・音声による情報収集、状況判断が困難である。 ・言語で状況を伝えることが難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報伝達方法に配慮が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーション不全によるストレスへの配慮が必要である。
肢体不自由者 平衡機能障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・自力での行動が困難な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車いす、ストレッチャー等の移動機器と避難支援者が必要な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの障がい部位に応じた配慮が必要である。
内部障がい者 難病患者	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の医療機材、医療品、食品が必要な場合がある。 ・外見からは障がい分かりにくい場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難支援者が必要な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所で必要となる医療機材（電源含む）、医療品、食品の確保が必要である。 ・医療機関との連携、移送手段の確保が必要である。
知的障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・自分で情報を判断したり、自分の状況を伝えることが困難である。 ・環境の変化に順応しにくく精神的動揺が激しい場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難支援者が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・常に落ち着かせるための精神的な配慮が必要である。 ・避難所で個室や間仕切りの確保などの配慮が必要な場合もある。
発達障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・自分で情報を判断することや自分の状況を伝えることが困難な場合がある。 ・環境の変化に順応しにくく精神的動揺が激しい場合がある。 ・集団生活になじめない場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難支援者が必要な場合がある。 ・常に落ち着かせるための精神的な配慮が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・常に落ち着かせるための精神的な配慮が必要である。 ・集団生活になじめない場合がある。 ・一見、障がいを感じさせない場合があるため、わがままや怠けていると誤解されないよう配慮が必要である。

	心身の状況の特性	避難時 配慮を要する事項	避難所等での生活において 配慮を要する事項
精神障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・環境の変化に順応しにくく、精神的動揺が激しい場合がある。 ・薬の継続的服用が必要な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難支援者が必要な場合がある。 ・常に落ち着かせるための精神的な配慮が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・服薬管理など、医療機関との連携が必要である。
高次脳機能障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・記憶障がい、注意障がい、遂行機能障がい等により、自分で状況判断、避難が困難な場合がある。 ・集団生活になじめない場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難支援者が必要な場合がある。 ・個人の障がい状況に応じた情報伝達に努めることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外見上、障がいがわかりにくいため、社会性、協調性等が欠如していると誤解されないよう配慮が必要である。
妊産婦	<ul style="list-style-type: none"> ・行動機能が低下し、自力での避難が困難な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難支援者が必要な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関との連携、移送手段の確保が必要である。
乳幼児	<ul style="list-style-type: none"> ・自分で状況判断、避難が困難である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難支援者が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難生活での衛生管理、騒音等への配慮が必要である。
外国人	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語の理解力により、情報収集、状況判断が困難な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報伝達に支援が必要な場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語等による情報伝達手段の確保が必要である。

<参考2> 災害発生時の対応フローチャート



<参考3> 発災後～仮設住宅入居後までの各段階の対応

各段階	支援体制の確保と支援開始 (発災～概ね3日)	避難所・在宅での生活支援 (概ね4日～2、3週間)	仮設住宅入居等までの支援 (概ね3週間～2か月)	在宅復帰・転居・仮設住宅入居後の支援 (概ね2か月以降)
<p>※ 各段階において対応でできなかった事項については、次の段階で実施する。</p> <p>情報共有・連携構築</p>	<p><要援高齢者への継続支援> ○センター周辺の被災状況、民生委員等の活動状況の情報収集 ○避難所（指定外も含む）の開設状況等の情報収集 ○地域住民への情報の提供 <要援高齢者の安否確認・疾病等への対応> ○市町村の担当課・警察、消防、社会福祉協議会・民生委員等の連携 ○外部支援者への対応を依頼 ○避難所の責任者等への連絡先の周知</p>	<p><要援高齢者への継続支援> ○市町村の担当課、社会福祉協議会、民生委員等との連携 ○外部支援者との協力体制の構築・連携 <高齢者の身体・心理面への支援> ○市町村の保健・医療担当との連携</p>	<p><在宅復帰・転居・仮設住宅入居等への支援> ○市町村の担当課、社会福祉協議会、民生委員等との連携 ○転居前後センター一問での情報共有 ○外部支援者との協力体制の構築・連携 <高齢者の身体・心理面への支援> ○市町村の保健・医療担当との連携</p>	<p><在宅復帰・転居・仮設住宅入居等への支援> ○市町村の担当課、社会福祉協議会、民生委員等との連携 <高齢者の身体・心理面への支援> ○市町村の保健・医療担当との連携</p>
<p>要援高齢者への支援等</p>	<p><要援高齢者の安否確認と疾病等への対応> ○被災状況や避難所、在宅における生活上の問題の把握 ○センター、居宅介護支援事業所等と連携し、継続的支援の必要性も判断 ○在宅生活を継続している要援高齢者への必要な支援 ○人工透析や在宅酸素療法等医療的なケアが必要な者の迅速な把握 ○認知症高齢者の行動・心理症状について、介護者や家族に周知 ○相談窓口の整備</p>	<p><要援高齢者への継続支援> ○医療や生活全体の支援の確保 ○ニーズの明確な把握とそれに応じたサービスの調整・提供 ○実習調整、サービスの調整・提供 ○外部支援者との協力体制の構築・連携 ○避難所、在宅における総合的な相談窓口の周知</p>	<p><在宅復帰・転居・仮設住宅入居等への支援> ○衣食住・介護・医療等の相談増加への体制整備 ○避難所生活を継続する方への継続的な支援 ○介護予防教室やサロン等への積極的な参加の促し ○認知症高齢者の行動・心理症状の周知 ○見守り対応に苦慮している各種支援者への助言 ○在宅復帰・転居・仮設住宅入居等者の総合的な相談窓口の周知</p>	<p><在宅復帰・転居・仮設住宅入居等への支援> ○衣食住・介護・医療等の相談への対応 ○コミュニティづくり、孤立・孤死の予防 ○介護予防教室やサロン等への参加の促し 例）地域交流会、地域住民主体による地区行事等への参加 ○在宅復帰・転居・仮設住宅入居等者の総合的な相談窓口の周知</p>
<p>その他</p>	<p><要援高齢者の安否確認と疾病等への対応> ○高齢者以外の要援高齢者への対応を想定 <参考1> 災害時要援高齢者の特性と対応を要する事項</p>	<p><高齢者の身体・心理面> ○生活不活発等への予防のための支援と周知 ○精神面の把握</p>	<p><高齢者の身体・心理面> ○生活不活発等への予防のための支援と周知 ○移行期特有の精神面への配慮 ○精神面の把握、PTSD等への対応</p>	<p><高齢者の身体・心理面> ○生活不活発等への予防のための支援と周知 ○精神面の把握、PTSD等への対応</p>

実施内容（概要）

【資料編】

- 1 緊急連絡網 様式例
(本文 p. 1 : I-1-(1)-①)
(本文 p. 5 : II-1-(2)-①)

- 2 災害用伝言ダイヤル(171)の基本的操作方法及び体験利用
(本文 p. 1 : I-1-(1)-②)

- 3 災害時の連絡先リスト 様式例
(本文 p. 1 : I-1-(1)-④)

- 4 要援護高齢者リスト 様式例
(本文 p. 2 : I-1-(3)-③)
(本文 p. 7 : II-2-(2)-①)

- 5 非常時持出物品チェックリスト 様式例
(本文 p. 2 : I-1-(3)-④)
(本文 p. 5 : II-1-(1)-⑦)

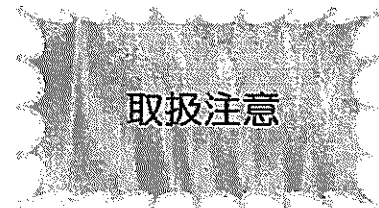
- 6 指定避難場所及び避難所の連絡先リスト 様式例
(本文 p. 4 : I-2-(2)-②)

- 7 防災カード 様式例
(本文 p. 4 : I-2-(3)-①)

緊急連絡網 様式例

氏名	
職名	管理者
住所	
自宅電話	
携帯電話	
携帯電話メールアドレス	
自宅パソコンアドレス	
※その他連絡先	

※本人と連絡が取れる第三者の連絡先も把握しておくことが望ましい。



氏名	
職名	
住所	
自宅電話	
携帯電話	
携帯電話メールアドレス	
自宅パソコンアドレス	
※その他連絡先	

氏名	
職名	
住所	
自宅電話	
携帯電話	
携帯電話メールアドレス	
自宅パソコンアドレス	
※その他連絡先	

氏名	
職名	
住所	
自宅電話	
携帯電話	
携帯電話メールアドレス	
自宅パソコンアドレス	
※その他連絡先	

氏名	
職名	
住所	
自宅電話	
携帯電話	
携帯電話メールアドレス	
自宅パソコンアドレス	
※その他連絡先	

氏名	
職名	
住所	
自宅電話	
携帯電話	
携帯電話メールアドレス	
自宅パソコンアドレス	
※その他連絡先	

氏名	
職名	
住所	
自宅電話	
携帯電話	
携帯電話メールアドレス	
自宅パソコンアドレス	
※その他連絡先	

災害用伝言ダイヤル（171）の基本的操作方法

「171」をダイヤルし、音声ガイダンスに従って伝言の録音、再生を行って下さい。

操作手順	伝言の録音		伝言の再生	
① 171をダイヤル	171			
② 録音または再生を選ぶ。	[ガイダンス] こちらは災害用伝言ダイヤルセンターです。録音される方は「1」、再生される方は「2」、暗証番号を利用する録音は「3」、暗証番号を利用する再生は「4」をダイヤルしてください。			
	(暗証番号なし)		(暗証番号あり)	
	1	3	2	4
		[ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルしてください。		[ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルして下さい。
X X X X		X X X X		
③ 被災地の方の電話番号を入力する。	[ガイダンス] 被災地の方はご自宅の電話番号、または、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい。被災地以外の方は、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい。			
0 X X X X X X X X				
伝言ダイヤルセンターに接続します。※1				
④ メッセージの録音 メッセージの再生	[ガイダンス] 電話番号0XXXXXXXXX（、暗証番号XXXX）の伝言ダイヤルを録音します。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の「1」のあとシャープを押して下さい。ダイヤル式の方はそのままお待ちください。尚、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直し下さい。			
	ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合	ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合
	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1 #	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1 #
	[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピッと音の後に、30秒以内でお話下さい。お話が終わりましたら、電話をお切りください。	[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピッと音の後に、30秒以内でお話下さい。お話が終わりましたら、数字の9の後シャープを押して下さい。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。伝言を繰り返す時は、数字の8の後シャープを、次の伝言に移る時は、数字の9の後シャープを押して下さい。
	伝言の録音		伝言の再生	
	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	録音終了後 9 # [ガイダンス] 伝言を繰り返します。訂正される時は数字の8の後シャープを押して下さい。 録音した伝言内容を確認する。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。伝言を追加して録音される時は、数字の3の後、シャープを押して下さい。 (ガイダンスが流れるまでお待ちください) [ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。
[ガイダンス] 伝言をお預かりしました。				
⑤ 終了	自動で終話します。			

通話料は発生しません

通話料が発生します※2

※1センタ利用料について

伝言録音・再生を行うためのセンタ利用料は無料です。

※2通話料について

「メッセージの録音」操作時において、録音できる伝言数を超えていた場合、または、「メッセージの再生」操作時において、お預かりしている伝言がない場合は通話料はかかりません。

覚えてください、災害時の声の伝言板 災害用伝言ダイヤル（171）

災害用伝言ダイヤル（171）体験利用

災害用伝言ダイヤル（171）体験利用のご案内

災害用伝言ダイヤル（171）では災害用伝言板（web171）と同様に、災害発生に備えて利用方法を事前に覚えていただくことを目的として、より多くの皆様が体験利用できる機会を提供しています。

体験利用提供日

- ・ 毎月1日、15日00:00~24:00
- ・ 正月三が日（1月1日00:00~1月3日24:00）
- ・ 防災週間（8月30日9:00~9月5日17:00）
- ・ 防災とボランティア週間（1月15日9:00~1月21日17:00）

提供条件

- ・ 蓄積伝言数：10 伝言
- ・ 伝言録音時間：30 秒
- ・ 伝言保存期間：6 時間

注 1 災害が発生した際には体験利用ができない場合があります。

注 2 体験利用の開始時間は運用の都合で早まる場合があります。

注 3 体験利用時においても災害運用時と同様に、発信されるお客様からの伝言の録音または再生する電話番号までの通話料（通常、電話をおかけになる場合と同様の料金）がかかります。

災害時の連絡先リスト 様式例

名称	通知方法（電話・E-mail）	所在地
国の防災関係機関 （内閣府防災担当等）	電話：03-5253-2111（大代表）	〒100-8969 東京都千代田区霞が関 1-2-2 中央合同庁舎第5号館3階
	E-mail：	
県の防災関係 （岩手県総合防災室等）	電話：019-629-6911	〒020-8570 岩手県盛岡市内丸 10-1
	E-mail：	
県内の消防本部 例）盛岡地区広域消防組合 消防本部	電話：019-622-0119	〒020-0023 岩手県盛岡市内丸 8-5
	E-mail：	
岩手県警察本部	電話：019-653-0110	〒020-8540 岩手県盛岡市内丸 8-10
	E-mail：	
市町村担当課 例）盛岡市〇〇課	電話：019-651-4111	〒020-8530 岩手県盛岡市内丸 12-2
	E-mail：	
東北電力（株）	電話：0120-175-366	
	E-mail：	
NTT 東日本岩手支店 例）故障	電話：113	
	E-mail：	
JR 東日本盛岡支社	電話：000-000-0000	
	E-mail：	
安否確認（災害用伝言ダイヤル、災害用伝言板）	電話：171	
	URL：	
医療情報：岩手医療情報ネットワーク	電話：000-000-0000	
	URL：	
福祉系サービス事業所 例）訪問介護・介護予防訪問介護	電話：000-000-0000	
	E-mail：	
医療系サービス事業所 例）訪問看護・介護予防訪問看護	電話：000-000-0000	
	E-mail：	
	電話：	
	E-mail：	

上記の（例）に挙げた機関以外にも、各センターにおいて、その他必要と思われる関係機関の連絡先を確認し、リストに加えておくこと。

要援護高齢者リスト 様式例

No.	氏名	年齢	住所	電話番号	要介護 状態区分等	サービス 利用状況	訪問・安否確認状況				備考
							訪問日	訪問時の状況	安否確認日	安否の状況	
1	〇〇 〇〇	〇〇歳	盛岡市〇〇〇〇	〇〇-〇〇-〇〇	要支援〇	〇〇介護予防 訪問介護 1/W			H25.2.26	無事	
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

非常時持出物品チェックリスト 様式例

※下記は、非常時持出物品の例として挙げており、被災の状況等により追加等が見込まれます。

各センターにおいて、協議の上、災害時に必要と思われるものを非常持出袋などに詰めておき、いつでも持ち出せるようにしておきましょう。

分類	品目	チェック欄
重要書類	要援護高齢者のリスト	
食料		
飲料水		
医薬品 (救急用品セット)	消毒薬	
	ガーゼ	
	絆創膏	
	包帯	
	三角巾	
	常備薬	
衛生用品	マスク	
	ウェットティッシュ	
	トイレットペーパー	
	ポケットティッシュ	
情報収集用品	ラジオ (予備電池を含む)	
道具	懐中電灯・ライト (予備電池・電源含む)	

指定避難場所及び避難所の連絡先リスト 様式例

No.	指定避難場所 及び避難所	電話番号	住所	メールアドレス	備考
1	〇〇小学校	〇〇-〇〇-〇〇〇	盛岡市〇〇	〇〇@〇〇〇〇	・バリアフリートイレ(有) ・収容人数(100人) ・非常時の備蓄(有)
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

防災カード 様式例

※介護保険サービスをご利用されている方は、介護保険被保険者証の写しを添付しましょう。

●名前	●非常時連絡先（ご家族・ご近所の方）
姓 名	(氏名)
●生年月日・性別	(住所)
(生年月日) (性別)	(電話番号)
●血液型	●健康保険証 記号・番号
型	
●電話番号	●障害者手帳の有無と障がい名
()	有 ・ 無 ()
●住所	●介護保険サービスをご利用の方
	要介護認定区分
●治療中の病気（病名）	認定の有効期限
	担当事業所名
●かかりつけの病院名・電話番号	その他
(病院名)	
(電話番号)	●必要とする支援をご記入ください
●飲んでいるお薬	
●備考	

地域包括支援センター等災害対応ガイドライン

平成25年3月

岩手県保健福祉部長寿社会課

〒020-8570 岩手県盛岡市10番1号

電話 019-629-5436

ホームページ <http://www.pref.iwate.jp/>