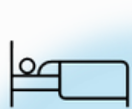


manual

分譲マンションにおける 要配慮者災害対応 マニュアル

共生社会の実現に向けて



居住者の状況



居住者の生活環境



居住者の実情に合った災害支援

令和7年3月

国立研究開発法人防災科学技術研究所

はじめに

本マニュアルは、分譲マンションに住む要配慮者が、災害時に迅速かつ安全に避難あるいは在宅避難し、必要な支援を受けられるようにするためのものです。

災害時に配慮を要する人といっても、高齢者や障がい者、妊婦、乳幼児のいる家庭、慢性疾患を持つ方、外国人居住者など様々です。本マニュアルは、分譲マンションにお住まいの方々が、各マンションの実態に応じて具体的な避難手順や支援方法を検討する場合の参考となることを目的としています。

いうまでもないことですが、災害時には、自助・共助・公助の連携が求められており、それは、マンションでも同じです。居住者が日頃から防災意識を高めて、災害に備えることに加え、要配慮者支援の体制を確立することで、迅速な避難行動や在宅避難の選択が可能になります。

なお、分譲マンションの防災体制には、いくつかのパターンがありますが、本マニュアルは、管理組合が主体となっていくことを前提とし、支援を行う方への負担やリスクも常識的な範囲内とすることを想定しています。

本マニュアルは、「厚生労働科学研究（認知症政策研究事業）（課題番号22GB1003）独居認知症高齢者等の地域での暮らしを安定化・永続化するための研究（研究代表者：栗田主一）」の一環として作成したものです。

研究分担者	大塚 理加（国立研究開発法人 防災科学技術研究所）
研究協力者	田中 昌樹（マンションみらい価値研究所）
作成協力	王尾 和寿（株式会社 中央地学）

目次

第1章 分譲マンションにおける防災・・・3

1. 分譲マンションで災害時の要配慮者を考える理由・・・3
2. 災害時に配慮を要する方とは・・・4
3. マンションの防災組織とは・・・5

第2章 災害発生前の準備・・・8

1. 要配慮者等の居住者情報の把握・・・8
2. 防災計画およびマニュアルの作成・・・9
3. 防災備品の整備・・・11
4. 防災連絡体制の構築・・・11
5. 要配慮者を考慮した防災訓練と周知活動・・・11

第3章 災害発生時の対応・・・12

1. 緊急時の初動体制・・・12
2. 要配慮者の避難支援・・・12
3. 緊急物資の配布・・・13

第4章 在宅避難における対応・・・14

1. 在宅避難の基本方針・・・14
2. 要配慮者の在宅環境の整備・・・14
3. 支援を提供する方の役割・・・16

第5章 近隣居住者との協力体制・・・17

1. 支援を提供するネットワークの構築・・・17
2. 地域防災訓練への参加促進・・・17
3. 日常的な支援のルール作り・・・17

第6章 災害後の対応・・・18

1. 要配慮者への心理的ケア・・・18
2. 支援物資やサービスの提供・・・18
3. 災害対応マニュアル内容の見直しと改善・・・19

第7章 付録・・・20

1. 災害時の連絡先一覧・・・20
2. 必要備品チェックリスト・・・20
3. アンケートの実施と活用・・・20

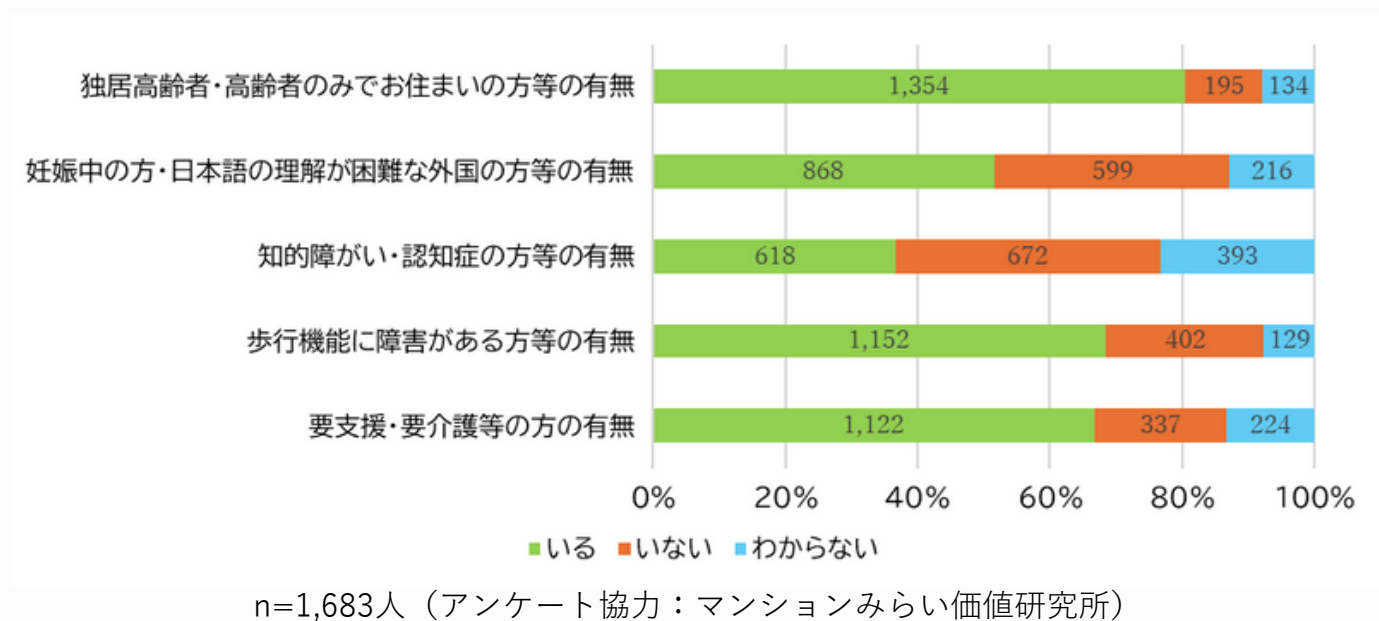
第1章 分譲マンションにおける防災

1. 分譲マンションで災害時の要配慮者を考える理由

自然災害は、その発生を完全に防ぐことはできませんが、効果的な災害対策や、地域あるいは一人ひとりの備えにより、その被害を軽減し、早期の復興を目指すことができます。分譲マンションが被災した場合には、被災時の災害対応でも、その後の復興においても、居住者や区分所有者の連携が重要となります。災害時に被害を最小限とし、速やかな復興を目指すためには、平時から災害に備えた災害マニュアル、災害計画の策定や、災害時の体制づくりが必要となります。

分譲マンションは、セキュリティが高く、プライバシーが守られ、バリアフリーという暮らしやすさは、高齢者や障害がある方も快適な生活が可能であり、実際に多くの方が生活しています。このような方の中には、災害時には避難や避難生活での困難が生じるため、特別な支援が必要となる方もいます。

防災科学技術研究所では、2024年にマンションみらい価値研究所の協力のもとにマンションの管理員に対するアンケート調査を実施し、災害時に支援が必要となりそうな方として挙げられた方の有無を尋ねたところ、以下の回答を得ました。意外と人数が多いことに驚かれたのではないのでしょうか。



また上記アンケートでは、10.4%のマンションで災害時の要配慮者の名簿が整備されていました。名簿作りは、災害時要配慮者への災害対策を進める第一歩と考えられますから、既に約1割のマンションでは、要配慮者への災害対策への取組みに着手していると考えられます。

2. 災害時に配慮を要する方とは

マンションには様々な方が居住しています。その中には、災害が発生した際には、配慮を要する方もいます。以下は、そうした配慮を要する方の例となります。

- (1) 高齢者（避難時の行動に配慮を要する場合）
- (2) 高齢者（認知機能の衰えが見られ、配慮を要する場合）
- (3) 肢体不自由の人（障害のある方）
- (4) 目の不自由な人（障害のある方）
- (5) 聴覚・音声言語障害のある人（障害のある方）
- (6) 知的障害のある人（障害のある方）
- (7) 内部障害のある人・難病患者・医療機器を使用中の入（障害のある方）
- (8) 妊娠中の人（出産後からまもなく避難行動が困難な場合を含む）
- (9) 乳幼児・児童
- (10) 外国人で日本語に不慣れなど避難行動が困難な方
- (11) その他

これらの方々は、避難の際に移動が困難だったり、情報を適切に受け取れなかったりする可能性があるため、事前に支援策を整備し、災害時には迅速なサポートを提供することが重要です。そのためには、マンション内で支援対象者を把握し、対象者に必要な支援体制を整えるとともに、マンション全体で安否確認の方法や避難経路を共有することが求められます。

災害時の支援については、配慮を要する方の状況とお住まいの環境があわさって、求められる内容が決まります。例えば、移動が困難な方であっても、1階にお住まいの方と高層階にお住まいの方では求められる支援も異なりますし、同じ1階にお住まいの方でも、エントランスの段差が課題となる場合もあれば、専用庭などから容易に移動をはかれる場合もあります。



また、寝たきりや乳児、車いすの利用、日本語がわからない、目が不自由等、災害時に配慮が必要な状況は様々です。このような居住者の状況だけではなく、居住者の環境によっても必要な支援は変わります。さらに、ペット飼育や日中独居、高齢者世帯、独居等の生活環境も災害時の支援に影響します。居住者の状況と生活環境を合わせて、居住者の実情に合った災害時の支援を考えていくことが重要となります。

【コラム】障害者差別解消法

障害者差別解消法では、役所・会社・お店などの事業者が、障害のある人に対して正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。「事業者」には、会社やお店はもちろんのこと、ボランティア活動をするグループや管理組合なども含まれます。この法律では、役所や事業者に対して、障害のある人から社会の中にあるバリアを取り除くために、何らかの対応を必要としていると意思を伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること、いわゆる合理的配慮を求めています。

例えば管理組合の活動においても障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、ゆっくり話す、筆談を使う、分かりやすい表現に書き換える、IT機器の活用（タブレット等による図や絵）、相手に合わせた方法での会話を行う、などの配慮が求められる場合があります。

3. マンションの防災組織とは

マンションには、法律上で定められ、区分所有者で構成される管理組合があります。自治会などの地域住民で構成される団体も防災に取り組むことがありますが、こちらは任意の団体です。

近年は、管理組合と自治会との関係からトラブルが生じることが増えてきていますが、防災活動についても、係争（裁判例）が生じています。これは、マンションの災害対策を進めるにあたり、留意する必要があります。

マンションで防災に取り組む際には、防災マニュアルの策定や災害時の共助など、さまざまな活動を進めるための組織が必要となります。マンションの状況により、どのような組織で防災活動を進めていけばよいのかは異なります。ここではマンションの防災組織について、その形式を4つのパターンに大別し、それぞれの特徴をご説明します。

次ページに示すとおり、各防災組織（パターン）の割合を調べますと、①管理組合内在型と②専門委員会型が多く、管理組合が担うことが一般的と言えます。なお、管理組合が防災活動を行う場合は、管理組合の業務としてどの程度の範囲が許容されるのかが問題となります。一方自治会で行う場合は、業務の範囲や親睦の活動などを比較的自由に決めることができるほか、防災訓練の参加者を増やす目的で、懇親会やバーベキューなどの催し等を開催しやすい面があります。そういった観点では、④管理組合・自治会協働型が理想的とも考えられますが、割合は少ないとされます。

資料：マンションみらい価値研究所（2022年）「マンションの防災組織はどうあるべきか」
https://www.miraikachiken.com/report/220816_report_01

パターン1【管理組合内在型】

管理組合内部の組織であり
区分所有者が組織を担う



〈概要〉

管理組合内部の組織であるので、別に自治会を組成する必要がない。構成する者は区分所有者及びその同居人となる。業務の範囲は、管理組合にふさわしい内容とされ、懇親会の開催などは適さない。行政から災害時の要支援者名簿の提供を受けられない。

〈主な活動〉

- 防災マニュアルの作成
- 災害時のマンション居住者の避難補助
- 行政が進める地域の防災組織に管理組合として参加

パターン2【専門委員会型】

総会等で設立できる専門委員会として
防災組織を管理組合内に設置する



〈概要〉

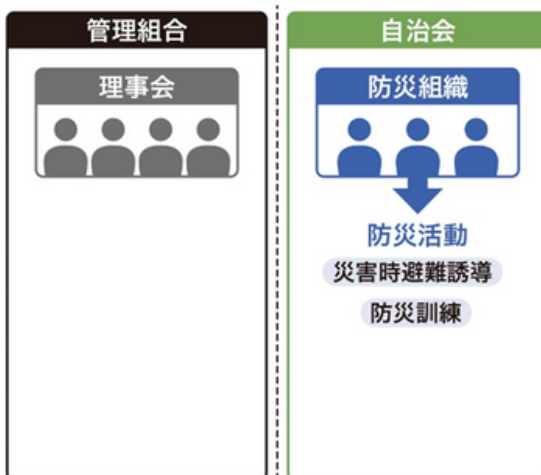
管理組合内部の組織であるので、別に自治会を組成する必要がない。構成する者は区分所有者及びその同居人となる。業務は、理事会からの諮問に基づき、答申を行う場合が多い。行政から災害時の要支援者名簿の提供を受けられない。

〈主な活動〉

- 理事会の諮問に応じて、防災マニュアルの作成や防災備蓄品の購入案などを理事会へ答申するほか、素案の作成を行う
- 水災などの対策工事の検討を行い、理事会へ提案を行う

パターン3【自治会型】

管理組合とは独立した自治会が
防災活動を担う



〈概要〉

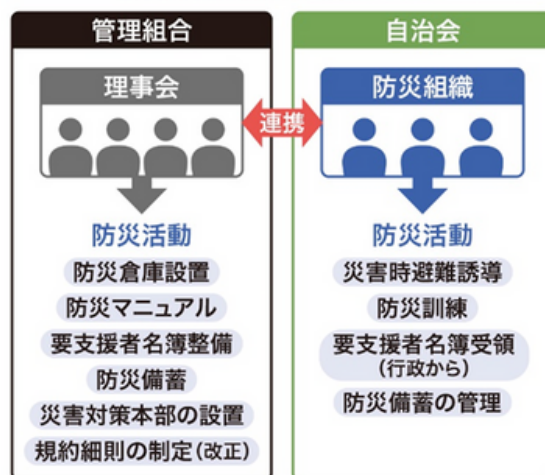
管理組合とは別の組織である。行政から災害時の要支援者名簿の提供を受けられる。マンション独自の要支援者名簿の作成には管理組合の了解を要する。

〈主な活動〉

- 災害発生時に避難誘導を行う
- 防災訓練や消防訓練を行う

パターン4【管理組合・自治会協働型】

管理組合と自治会が互いの役割を補完しながら
協働で防災対策や活動を行う



〈概要〉

両団体の特質を生かした活動を行う。自治会は、行政から災害時の要支援者名簿の提供を受けられる。独自の要支援者名簿の整備を、総会決議を得て行うことができる。行政の要支援者名簿とマンション独自の名簿を合わせ、精度の高い名簿作成が期待できる。

〈主な活動〉

- 防災マニュアルの作成を行う
- 災害発生時に避難誘導を行う。危険な状態が過ぎた後は、災害対策本部を設置し、情報を収集し居住者に伝える。

第2章 災害発生前の準備

1. 要配慮者等の居住者情報の把握

災害時に適切な支援を行うためには、マンション内の要配慮者の状況を把握し、名簿を作成することが有効です。名簿には、高齢者、障がい者、妊婦、乳幼児を持つ家庭、持病のある人、日本語が十分に理解できない外国人などを明らかにし、前述の通り居住の状況を加味した上で、支援内容を明確にしておく必要があります。その際には、発生から比較的短期間の支援と、在宅避難を含むそれ以降の避難生活の支援を分けて考えましょう。

名簿は適宜更新し、居住者の状況の変化に対応できるようにすることが求められます。また、災害時に迅速に活用できるよう、名簿の保管場所や情報共有の方法を明確にしておくことが重要です。

マンションみらい価値研究所の調査では、災害発生時に配慮を要する方の名簿がある、と回答された割合は10.4%でした。

名簿は、配慮を要する本人が、自主的に申し入れることが原則となります。各地方自治体で整備した名簿をいただく方法もありますが、本人の思いや実状が反映されていない場合があります。要配慮者の状況が変化しやすいことも考慮して、マンションの災害対応に合わせて、災害時要配慮者名簿を整備することを考えてみてはいかがでしょうか。

以下に要配慮者名簿に記載が望まれる事項を示します。

【要配慮者名簿に記載が望まれる事項】

項 目	内 容	備 考
居住者代表の氏名	世帯主など代表者の氏名	
居住者代表の連絡先	電話番号、メールアドレス、SNSなど	
要配慮者氏名	配慮を必要とする方の氏名	
性別	配慮を必要とする方の性別	
年齢（生年月日）	配慮を必要とする方の年齢	
緊急連絡先	居住者代表の携帯電話、勤務先、別居する親族など	
連絡方法	電話番号、メールアドレス、SNSなど	
支援が必要な理由	「判断能力（認知機能）の低下の程度」「災害時に不安に感じていること」「歩行の困難度」「難聴」「乳幼児がいる」「日本語に不慣れ」等々を選択肢で用意し、本人の申し出や聞き取りにて明らかにする。発災時から短期間のみではなく、その後の被災生活（在宅避難を含む）も想定して支援理由を明らかにする。	支援を要する方については4ページ参照のこと。

2. 防災計画およびマニュアルの作成

以降に述べる内容について定める防災計画およびマニュアルの策定は、マンション管理組合の総会で決議する必要があります。

ここで防災計画とは、そのマンションの防災に関する基本的な計画を想定しており、防災マニュアルは、防災計画にもとづいた具体的な支援活動などを想定しています。規定については、法的な知識を要するものが多く、間違った判断はトラブルが生じることもあります。必要に応じて弁護士等の法律の専門家にご相談ください。

※防災計画と防災マニュアルについて・・・ここでは管理規約や細則などに規定をおく必要がある（規定が望まれる）ものを防災計画とし、総会決議で決定するのみで足りると解されるものを、防災マニュアルとしています。マンション法（建物の区分所有等に関する法律）では、管理規約に定めないと効力が生じない事項があります。例えば、災害時に管理組合理事長の権限を広げることは管理規約に規定すべきことと考えられ、防災マニュアルだけに記載しても、効力が否定される恐れがあります。

策定の流れとしては以下のとおりとなります

- ①防災計画およびマニュアルを作成することを決議する（総会決議）
- ②防災計画およびマニュアルの素案を検討する専門委員会を組成する（総会決議もしくは理事会決議）
- ③理事会において専門委員会に検討範囲等を決めた上で専門委員会に諮問（理事会決議）
- ④専門委員会より理事会に対して素案を答申
- ⑤答申を受けた案を理事会で確認した上で修正を加えて総会上程案を作成（理事会決議）
- ⑥防災計画及びマニュアルを決定（総会決議。規約や細則の制定を含む）

次に防災計画及び防災マニュアルに定めることが望まれる事項を示します。

【防災計画に定めることが望まれる事項】

項 目	内 容	備 考
災害対策本部の設置	大規模災害発生時に設置される、対策本部	規約にも規定を置く
管理者（理事会）の権限	緊急時の費用支出や緊急工事の実施	規約にも規定を置く
在宅避難の決定	災害時に、被災状況を確認し、在宅避難をなすことを提示	規約にも規定を置く
在宅避難（災害時の緊急事態）の終了	窮迫の事態が過ぎて、それ以降は通常の管理組合運営に戻ることを規定	規約にも規定を置く
防災マニュアルをおくこと	マンションとして防災マニュアルを策定することを規定	規約にも規定を置く
要配慮者名簿の策定	要配慮者名簿を策定することを規定	規約にも規定を置く
名簿の取り扱い規定（個人情報取り扱い規定）	詳細を決める	規約に根拠規定を置いて上で、使用細則で規定

項 目	内 容
災害時の役割分担と活動内容について	大規模災害発生時に設置される、対策本部、情報班、救護班、安全班、物資班などの役割分担とその活動内容について定めます。例えば対策本部では全体把握と指揮など、情報班では居住者や要配慮者の安否確認と情報収集伝達など、救護班ではエレベータ閉じ込めの確認と救出および負傷者の搬送など、安全班では火災発生時の初期消火や建物設備の被害確認など、物資班では避難物資の配給や炊き出しの準備などが考えられます。
居住者名簿および要配慮者名簿の作成と取り扱い	一般的には管理組合としての名簿がありますが、区分所有者だけではなく、同居の家族構成や名前、年齢、要配慮者の名前、緊急連絡先、賃借人の名前などがあれば、災害時の安否確認、要配慮者の支援に役立ちます。ただし個人情報にあたるため取り扱いには十分注意を払い保管や使用のルールを定める必要があります。
安否確認の方法とルール	例えば、居住者は安否確認カードを玄関扉に掲示し、情報班の担当者がそれらを確認し、掲示が無い住戸へは呼びかけを行うなど、特に要配慮者が取り残されないような体制をつくります。
マンションとしての防災用備品	水や食料品、医薬品など各家庭で備えることが望ましいものの他に、個人では準備することが難しい物品（発電機、ハンドマイク、投光器、油圧ジャッキ、バール、担架、リヤカーなど）は、管理組合で購入・備蓄することを検討します。
避難および在宅避難のルール	大規模災害時には地域の避難所は大勢の住民であふれかえり、良好な環境を維持することが困難で、乳幼児や高齢者など要配慮者がおられる家庭には向いていない場合があります。そのような時に災害発生後も住み慣れた自宅で暮らし続ける「在宅避難」は有効です。ただし建物の構造体が致命的なダメージを受けていないかの確認、避難生活のための十分な備蓄品、共有スペースの避難スペースとしての活用など住民同士の共助体制を含めてルール作りが必要です。
防災訓練の計画・実施	災害時の役割分担を理解し円滑な活動を進めるため、マンション内での防災訓練の実施が望まれます。また防災訓練の実施後は計画の見直しや情報の更新などを行います。
地域との連携・協力体制	管理組合等は災害時に地域の町会・自治会等と連携し、協力体制を確立することにより被害を低減できる可能性が有ります。そのために平時から町会・自治会等が行う防災訓練やイベント等に参加し地域住民との関係を構築することが望まれます。

資料：平成28年度 国土交通省「マンション管理適正化・再生推進事業」 激甚災害に物理的・心理的に被害をうけた事例

https://www.miraikachiken.com/research/191202_research_01

3. 防災備品の整備

マンションの実状に応じて備えておくことが大切ですので、定期的な見直し時期も含め、具体的に防災計画に定めておきましょう。

居住者向けの備品では、各世帯に最低3日分（推奨は1週間分）の水や食料、衛生用品、医薬品を備蓄するよう促し、防災マニュアルと一緒に（もしくは防災マニュアルに掲載して）備蓄品リストを配付しましょう。

要配慮者向けは、介護用品（おむつ、車椅子用クッション）、医療機器用バッテリー、補助具、アレルギー対応食品などが考えられますが、マンションの実状を把握したうえで備えておくことが大切です。

なお、停電時の電力供給を考慮しますと、ポータブル電源や発電機の準備も重要です。マンション内に発電設備がない場合には、EV充電設備の設置を含めて、電力供給の方法を検討しましょう。EV車やハイブリッド車は、災害時には電力の供給元として利用することが出来ますが、分譲マンションの多くには充電設備がないため、所有している居住者は少ないとされます。ついては、災害時の活用を含めて、充電設備の設置を検討することが考えられます。

管理組合は、定期的に防災倉庫の在庫を確認し、賞味期限や使用期限の管理を行い、必要な際に迅速に提供できる体制を整えます。

4. 防災連絡体制の構築

災害時の情報伝達を迅速かつ的確に行うため、体制を定めることが必要です。要配慮者の家族や支援を提供する方などとも連携することが重要です。特に支援が必要な要配慮者には、具体的に支援を提供する方を割り当てることが考えられます。さらに安否確認の方法として、連絡網や安否確認カードの活用を検討し、避難時に要配慮者が取り残されないよう対策を講じます。

通信手段としては、様々であり、SNSやEメール、安否確認アプリなどがありますが、停電時でも使えることから、マンションでは拡声器が有用な場合があります。また、防災マニュアルには、緊急時の優先支援ルールを定めることも考えられます。

5. 要配慮者を考慮した防災訓練と周知活動

災害時の対応については、資料の配付だけでなく、説明会の開催や具体的な防災訓練が有効です。管理組合として、要配慮者が参加しやすい防災訓練を定期的の実施しましょう。車椅子利用者や歩行補助が必要な人向けの避難支援訓練、視覚・聴覚障がい者向けの情報伝達訓練、外国人向けの多言語対応訓練など具体的なケースを想定した訓練を行うと、意外な抜けに気付くことが多いといえます。

さらに、マンション外の地域防災訓練にも参加し、自治体や近隣居住者との連携を深めることで、広範な支援体制を築くことができます。

第3章 災害発生時の対応

1. 緊急時の初動体制

災害発生直後は、状況を把握し、適切な対応を行うことが求められます。まず、居住者の安否確認を実施し、特に要配慮者の確認を行います。安否確認の方法として、事前に決めた合図（ドアノブへのタオル掲示、安否カードの提示など）や居住者同士の声かけを活用します。

次に、避難経路の安全確保を行い、エレベータの停止や階段の損傷が発生している場合は、要配慮者の移動手段を確保する必要があります。対応方針を決定し、居住者へ正確な情報を伝達しながら、避難誘導や支援活動を実施することが重要です。

2. 要配慮者の避難支援

マンションから一時避難所などに移動する場合には、要配慮者が迅速かつ安全に避難できるよう、協力して誘導を行います。歩行が困難な高齢者や障がい者には、支援を提供する方が付き添いながら階段を利用するか、担架や昇降機などを活用します。視覚障がい者には手引きを行いながら避難し、聴覚障がい者には筆談やジェスチャーを用いて情報を伝えます。パニック状態に陥りやすい要配慮者には、落ち着いた声かけを行いながら誘導します。

外国人居住者には、多言語の対応を検討する必要がありますが、多くの言語に対応したマニュアルや案内文の作成は容易ではありません。そこで、平易な日本語でマニュアルや案内文を配付し、外国人居住者が自ら翻訳ソフト等で母国語に訳すことをできるようにします。その際には、日本語で多用しがちな「言わざるを得ない」や「可能性が否定できない」といった翻訳時に間違われることが多い表現を避けましょう。また、英語を併記することも有効です。英語併記の際には、不動産用語の和英辞典を活用して、「管理組合」や「区分所有者」といった翻訳ソフトでは誤訳しがちな用語を正しく伝えることにつとめましょう。

3. 緊急物資の配布

災害発生後、必要な備品を配布し、要配慮者向けの物資（医療品、補助具、特殊食など）があれば優先的に確保します。

混乱を避けるため、配布ルールを事前に決めておくことも重要です。居住者全体で協力しながら物資を適正に管理し、中期的な避難生活に備えることが求められます。

【コラム】安否確認で応答がない場合の対応

安否がわからない時の対応は、事前に決めておく必要があります。地震時に室内でけがをしている等の可能性があるときに、ドアを壊しての救出を検討する場合があります。旅行中で連絡がつかず、ドアを壊してしまった等でトラブルになるケースがあるため、ドアを破壊しての救出条件についても、安否確認後の対応として決めておく必要があります。また、この内容については居住者で共有しておきましょう。

第4章 在宅避難における対応

1. 在宅避難の基本方針

被災後に倒壊の恐れがあるマンションに在宅避難するわけにはいきませんので、在宅避難の判断基準や判断者を事前に決めておくことが望まれます。判断基準としては、①構造体への損傷具合、②給水管や排水管、ガスパイプ、電気設備などの損傷具合、③生活必需品の備蓄や供給体制（マンションには避難物資は届けられないことが通常）があげられます。要配慮者の中には、避難所での生活が困難な人が多く、安全が確保できる場合は在宅避難が適切な場合もあります。特に、高齢者や障がい者、医療機器を使用する方は、福祉避難所を含めた避難所が良いか、マンション内の在宅避難が良いか、判断が難しくなりますので、事前にある程度想定しておくことが求められます。

【コラム】ローリングストックでの備蓄

過去の災害では、災害発生からライフライン復旧まで1週間以上を要しています。また、道路被害等の状況によっては、災害支援物資も3日以上到着しないことや、物流機能の停止によって、1週間以上の長期間にわたり、スーパーマーケットやコンビニなどで食品が手に入らないことが想定されます。このため、最低3日分～1週間分×人数分の食品の家庭備蓄が望ましいといわれています。

そのため、普段食べている日持ちする食品を少し多めに買い置きし、賞味期限を考慮して、古いものから消費し、消費した分を買い足していく、という方法で、一定量の食品を家庭で備蓄していく方法をローリングストックといい、フェーズフリーの災害対策として推奨されています。

2. 要配慮者の在宅環境の整備

要配慮者が在宅避難を選択する場合、特に注意を要します。例えば、医療機器（酸素濃縮器、人工呼吸器、透析機器など）を使用する方は、停電時の対応としてポータブル電源や発電機の確保が不可欠ですが、それを管理組合として準備できるマンションは稀でしょう。また、飲料水・食料（最低3日分、推奨1週間分）、衛生用品（おむつ、介護用品）、医薬品（常備薬、消毒液）、通信手段（携帯ラジオ、モバイルバッテリー）などは、通常の居住者が各自で準備するものとなりますが、ご自分で準備が難しい要配慮者のために（無理のない範囲で）一定程度を管理組合として準備しておくことが考えられます。

そのためには、マンションの共用部などに備蓄を行うスペースを確保したり、防災備蓄の倉庫等を設置することが考えられます。そうした備蓄品は、事前に定めたルールに則って、緊急時に提供することになります。

また、要配慮者の避難生活に必要な支援については、平時からご家族や生活の支援をしている事業所等との連携が必要となる場合もあります。個別避難計画（避難行動要支援者の避難時の支援等についての計画）等、災害時要配慮者への対策も進んできていることから、今後は関係機関との連携の重要性が増してくると思えます。

【コラム】個別避難計画

災害時に自力で避難することが難しい方の情報をまとめた、避難行動要支援者名簿（平成25年に作成義務化）は、全市町村において作成済み（令和6年4月1日現在）となるなど普及が進みましたが、いまだ災害により多くの高齢者が被害を受けています。

例えば近年の災害における犠牲者のうち高齢者（65歳以上）が占める割合は、令和元年東日本台風（台風第19号）で約65%、令和2年7月豪雨で約79%にのぼります。そこで令和3年5月に災害対策基本法が改正され、市町村に避難行動要支援者ごとの個別避難計画の作成が努力義務化されました。

個別避難計画は、災害時に自力で避難することが困難な避難行動要支援者ごとの状況に合わせた避難方法や必要な支援などを具体的に記載した計画で、市町村が作成するほか、本人や家族、福祉・医療関係者等が作成する場合があります。

3. 支援を提供する方の役割

在宅避難中の要配慮者を支援するために、継続的なサポートが求められる場合があります。支援の主な内容は、①定期的な安否確認、②必要な物資の提供、③医療機関や自治体との連携などとなりますが、そのうちの一部を行うのか、全部を行うのかは齟齬が生じないようにあらかじめ確認しておくことが大切です。

在宅避難が長期化する場合は、あらためて在宅避難を続けるのか、福祉避難所を含めた避難所を利用するのかの判断が求められることがあります。要配慮者の中には、こうした判断が自らできないこともありますので、自治体や民生委員、社会福祉協議会、地域包括支援センターなどとの連携を考えておきましょう。

在宅避難を継続する場合は、見守りの実施頻度などを検討し、要配慮者の変化に対応できるようにしましょう。

【コラム】地域包括支援センター

地域包括支援センターは、2005年に介護保険法に基づき制定された、高齢者の方のための総合相談窓口です。高齢者が住み慣れた地域で長く安心して暮らしていけるよう、高齢者の総合的な相談や支援、必要なサービスの調整を行います。保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャー等の専門の職員が配置されており、高齢者に関する地域住民からの相談も受け付けています。介護が必要となったり、生活が心配な高齢者に気づいたら、地域包括支援センターに相談してみましょう。

第5章 近隣居住者との協力体制

1. 支援を提供するネットワークの構築

要配慮者の避難支援や在宅避難のサポートを円滑に行うため、マンション内外の居住者同士が協力し合う体制の構築が望まれます。具体的には、要配慮者と支援を提供する方のマッチングを行います。事前に支援を提供する方の役割を決め、災害発生時には迅速に行動できるよう、名簿を作成し活用します。活用の際は、名簿を活用する状況や範囲について、個人情報保護の順守やプライバシーに配慮してルールを定めておきましょう。

また災害時に連携のために、自治会・町内会や地域包括支援センター、行政の福祉部門、民生委員、社会福祉協議会に相談をしておくことは有効です。地域コミュニティには、地域差が大きく防災の取り組みも様々ですが、上記の団体にあたることで、マンションと地域との連携がはかれることが期待できます。

2. 地域防災訓練への参加促進

自治体や地域の防災訓練に積極的に参加し近隣居住者と連携を深めることも重要です。地域の防災訓練では実際の避難行動や支援活動を実践することで、災害時の動きを身につけることができます。特に要配慮者向けの訓練として、車椅子利用者の避難支援、視覚・聴覚障がい者への情報伝達方法、外国人向けの多言語対応などを組み込むことで、より実践的な訓練が可能になります。

また、マンションの居住者が地域の防災組織に参加し、コミュニケーションを取ることで、災害時の連携も期待できます。自治体の防災担当者や消防署と協力し、実際の避難経路の確認や、避難所の受け入れ体制を事前に把握することも重要です。

3. 日常的な支援のルール作り

日常的に要配慮者を支援する仕組みを整えることで、災害時の対応がよりスムーズになります。例えば、日常的な見守り活動を居住者間で実施することで、要配慮者の状況を把握しやすくなります。

支援の方法として、①定期的な訪問や声かけ、②緊急時の対応マニュアルの作成、③支援物資の事前配布などを検討します。特に、高齢者や障がい者、外国人居住者が孤立しないように日常的に交流を深め、支援を受けやすい環境を作ることが重要です。さらに、災害時に支援を行うためのルールを明確にし、周知することで、スムーズに支援体制が構築できます。

第6章 災害後の対応

1. 要配慮者への心理的ケア

災害後は、要配慮者の心身への影響が大きく、不安やストレスのケアが不可欠です。特に高齢者や障がい者、災害に対する経験が少ない外国人居住者などは、避難生活の環境変化により、心的外傷（PTSD）や身体的な不調を引き起こす可能性があります。そのため、居住者同士が声をかけ合い、必要に応じて心理的なサポートを行う機関に繋ぐことが重要です。

マンションとしては、以下のような対応が考えられます。

- ・ リラックスできる共有スペースの設置
- ・ 安心して過ごせる環境の整備
- ・ 自治体や専門機関と相談（例：日本語に不慣れな方のサポート、認知機能の衰えへのケア等）
- ・ 医療機関と連携し、専門的なケアをサポート

2. 支援物資やサービスの提供

災害後の生活を安定させるため、要配慮者に対する支援物資やサービスを迅速に提供することが重要です。特に、高齢者や障がい者、乳幼児を抱える家庭には、通常の備蓄品だけでなく、特別なニーズに応じた物資（介護用品、医薬品、特別食、乳児用ミルクなど）を優先的に確保します。マンション内の防災備蓄を活用しつつ、自治体や支援団体と連携し追加の物資提供を要請します。

災害時に必要となる物資には、以下のようなものがあります。容易に手配が出来ないものが多いので、事前に地域の行政などと相談し、提供の可能性を含めて検討しておきましょう。

- ・ 停電や断水が続いた場合のポータブル電源や給水車
- ・ 移動困難者のための訪問診療や介護サービス
- ・ 外国人居住者向けの支援窓口の設置

3. 災害対応マニュアル内容の見直しと改善

災害対応が終息した後は、発生時の対応を振り返り、マニュアルの改善を行います。以下は、要配慮者への支援が適切に行われたかどうかを検証し、居住者アンケートやヒアリングを通じて確認する課題点の例となります。

- ・避難誘導の方法や情報伝達の手段が適切だったか
- ・要配慮者のニーズに合った物資の供給ができたか
- ・支援を提供した方の負担が適正だったか

その結果をもとに、次回の災害に備えて防災計画やマニュアルの改定をおこないましょう。マンションの防災体制をアップデートし、居住者全体の防災力を向上させることが重要です。

第7章 付録

1. 災害時の連絡先一覧

災害発生時に迅速な対応を行うため、重要な連絡先を一覧にまとめ、居住者がすぐに確認できるようにします。具体的には、マンションの防災担当者、自治体の防災課、消防署、警察署、最寄りの医療機関、電気・ガス・水道会社などの連絡先を記載します。これらの連絡先をマンションの掲示板やエレベータ内に掲示するほか、各世帯に配布することで、居住者全員がすぐにアクセスできるようにします。また、通信手段の確保として、安否確認アプリやSNSの活用方法を居住者に周知し、災害時の情報共有を円滑に進められる体制を整えます。

要配慮者は各自が避難生活に備えるための連絡先をまとめておくなど、支援が必要な際にスムーズに対応できるようにします。

2. 必要備品チェックリスト

災害に備えて、各世帯およびマンション共用部に備蓄すべき防災備品をリスト化し、居住者が日頃から準備できるようにします。基本的な備蓄品として、飲料水（1人あたり1日3リットル）、非常食（最低3日分）、簡易トイレ、懐中電灯、ラジオ、モバイルバッテリー、医薬品などが必要です。要配慮者向けには、介護用品（おむつ、車椅子用クッション）、医療機器用の予備バッテリー、特殊食（アレルギー対応食品、ミルクなど）も準備します。

チェックリストには、備蓄品の推奨数量や使用期限の管理方法を記載し、居住者が定期的に見直せるようにします。また、マンションの防災倉庫の備品リストを管理組合が把握し、必要な際にすぐに取り出せるように管理体制を整えます。

3. アンケートの実施と活用

要配慮者支援の実効性を高めるため、マンション居住者を対象に定期的な防災アンケートを実施し、課題や改善点を明確にします。アンケートでは、①要配慮者の人数と状況、②支援を必要とする内容（移動支援、医療支援、情報伝達など）、③災害時の不安点、④防災訓練や備蓄状況、⑤支援を提供する側としての協力意向などを調査します。

収集したデータをもとに、支援体制の強化や備蓄品の見直しを行い、居住者のニーズに即した防災対策を講じます。また、アンケート結果を防災会議や居住者説明会で共有し、マンション全体で支援の意識を高めることが重要です。

特に、要配慮者が安心して生活できるよう、個別避難計画の作成や避難訓練の実施方法の改善を進め、防災対策を継続的に向上させます。

主な参考資料

分譲マンション防災マニュアル作成の手引き 平成31年1月 仙台市

分譲マンションの防災マニュアル作成ガイドライン (一社) 千葉県マンション管理士会

分譲マンション防災減災マニュアル作成の手引き 令和5年5月 大阪府分譲マンション管理・建替えサポートシステム推進協議会

マンション防災セミナー 小冊子「マンション防災の参考事例」 東京都

高層マンション防災対策の手引き 平成25年3月 品川区

北区マンション防災マニュアル 令和6年3月 東京都北区

災害時要援護者支援マニュアル 平成19年7月 石狩市

災害時における要配慮者支援マニュアル作成指針 令和5年3月 神奈川県

市町村災害時高齢者・障害者支援マニュアル作成の手引き (改訂版) 平成19年3月 埼玉県福祉部 高齢介護課・障害者福祉推進課

災害時における要配慮者支援マニュアル 令和5年3月 習志野市

災害時要配慮者支援マニュアル 平成31年1月改定 さいたま市

マンションみらい価値研究所 (2022年) 「マンションの防災組織はどうあるべきか」

https://www.miraikachiken.com/report/220816_report_01

平成28年度 国土交通省「マンション管理適正化・再生推進事業」 激甚災害に物理的・心理的に被害をうけた事例

https://www.miraikachiken.com/research/191202_research_01