保存版

村上市
［令和7年3月改訂］

山北②地域版
Sanpoku Area 2

洪水・土砂災害 ハザードマップ

Murakami City Flood and Landslide Hazard Map

このハザードマップは、大雨により市内を流れる河川が氾濫した場合や、山沿いでがけ崩れなどの土砂災害が発生した場合に、みなさんの「安全確保のための避難」や「危険回避」など自主的な行動を支援することを目的に作成されたものです。

改訂のポイント

想定最大規模の降雨による、浸水想定区域の公開が拡大しました。
下記河川の想定最大規模降雨による浸水想定区域が公開されました。
荒川水系（堀川・乙大石川・鳥川・木ノ芽川・春木山大沢川・梨の木川・鹿王川・鋸江沢川）、三面川水系（前ノ川・黒田川・関口沢内川・男川・大須戸川・荒沢川・宇護堀川・高津川・新屋沢内川・鳴矢川・小梁川・茶木川）、大川水系－村上地域（大川）・早川水系（早川）・桑川水系（桑川）・笹川水系（笹川）・板見川水系（板見川）、葡萄川水系（葡萄川・水無川・池ノ平川）、勝木川水系（勝木川・板屋沢川・北赤谷川・大海川）、碁石川水系（碁石川）、大川水系 － 山北地域（大川・小俣川・辛屋川・大谷川・水上沢川・向川・荒川・四十手川）、中ノ沢川水系（中ノ沢川）、鼠ヶ関川水系（鼠ヶ関川）

土砂災害警戒区域の一部が見直されました。
下記地区において土砂災害警戒区域の変更・追加・解除があります。
中津原、勝木、芦谷（急傾斜地の崩壊、警戒区域・特別警戒区域の変更）、小岩内（土石流、警戒区域の追加）、花立（土石流警戒区域・特別警戒区域の追加と解除）、蒲菊（地すべり、警戒区域の追加）

これらの改訂等により、前回のハザードマップ［令和2年5月配布］に比べて危険な区域が拡大しておりますので、ご自宅などの状況を再度確認し、いざという時に逃わず行動できるよう地域や家庭で話し合い、考えていただきたいと思います。なお、この「洪水・土砂災害ハザードマップ」は、全ての浸水想定区域と土砂災害警戒区域を重ね合わせて表示しております。

防災気象情報と警戒レベル

気象庁などから出る河川水位や雨の情報を参考に自主的に早めの避難をしましょう
警戒レベル4 避難指示までに必ず避難しましょう　警戒レベル5 では既に災害が発生している可能性があります。直ちに安全確保を！

気象状況	気象庁などの情報				避難情報など	住民がとるべき避難行動	警戒レベル
数十年に一度の大雨	大雨特別警報	キキクル	災害切迫	氾濫発生情報	緊急安全確保 災害が発生される情報ではない	命の危険 直ちに安全確保！ ・すでに安全な避難ができず、命が危険な状況。いまいる場所よりも安全な場所へ直ちに移動などする。	5
	〈 警戒レベル4までに必ず避難！ 〉						
大雨の数時間～2時間程度前	土砂災害警戒情報	高潮警報	高潮特別警報	危険	氾濫危険情報	避難指示	危険な場所から全員避難 ・住民などにより暴風が予想される場合は、暴風が吹き始める前に避難を完了しておく。	4
大雨の半日～数時間前	大雨警報※ 洪水警報	高潮警報に切り替える可能性が高い 注意報		警戒	氾濫警戒情報	高齢者等避難	危険な場所から高齢者等は避難 ・高齢者等以外の人も必要に応じ、普段の行動を見合わせ始めたり、避難の準備をしたり、自主的に避難する。	3
大雨の数日～約1日前	大雨注意報 洪水注意報	高潮注意報		注意	氾濫注意情報		自らの避難行動を確認 ・ハザードマップなどにより、自宅などの災害リスクを再確認するとともに、避難情報の把握手段を再確認するなど。	2
	早期注意情報（警報級の可能性）					・心構えを一段高める ・職員の連絡体制を確認	災害への心構えを高める	1

※夜間～翌日早朝に大雨警報（土砂災害）か切り替える可能性が高い注意報は、警戒レベル3（高齢者等避難）に相当します
「避難情報に関するガイドライン」（内閣府）に基づき気象庁において作成（出典：気象庁ホームページ https://www.jma.go.jp/jma/kishou/know/bosai/alertlevel.html）

市が発令する避難情報

- **高齢者等避難（警戒レベル3）**　避難に時間のかかる高齢者や障がいのある人は、危険な場所から避難しましょう。
- **避難指示（警戒レベル4）**　危険な場所から全員避難しましょう。
- **緊急安全確保（警戒レベル5）**　命の危険 直ちに安全確保！

このハザードマップに関するお問い合わせ先　村上市総務課危機管理室　〒958-8501 新潟県村上市三之町1番1号　TEL.0254-53-2111（代表）

防災関連情報の入手方法

災害時には、時間の経過に伴い状況が変化していきます。常に最新の情報を集めるよう心がけましょう。

避難情報などの伝達経路：報道機関（テレビ・ラジオ）／広報車／防災行政無線（屋外スピーカー・戸別受信機）／消防署・消防団／むらかみ情報ナビ・メール・SNS・エリアメール／電話呼びかけ（区長・副代・自主防災会長等）

防災行政無線

市内各所に設置したスピーカーと各家庭に配布されている戸別受信機などで、防災情報を音声でお知らせします。

むらかみ防災情報

村上市ホームページの防災情報のまとめサイトです。
https://www.city.murakami.lg.jp/site/bousai/

新潟県防災ナビ

新潟県が運用しているアプリです。県内全域の洪水・土砂災害・津波などのハザードマップを閲覧する機能などがあります。

Yahoo！防災速報

緊急地震速報や豪雨予測、避難情報などをお知らせするサービスです。専用のアプリをダウンロードしてご利用ください。

防災・行政情報アプリ、防災・防犯メール、SNS

市では、緊急の防災情報、災害、防犯、交通情報、お知らせなどを携帯電話などへ配信しています。

むらかみ情報ナビ

防災・行政情報を配信するアプリです。専用のダウンロードしてご利用ください。

むらかみ防災・防犯情報ネット

メールマガジンの配信サービスです。メールアドレスを登録してご利用ください。

村上市公式 LINE

「友だち」登録をしてご利用ください。

村上市公式Ｘ（旧Twitter）

Ｘで村上市をフォローしてご利用ください。

村上市公式 Facebook

Facebookで村上市をフォローしてご利用ください。

水位計・ライブカメラ（各河川の水位情報や、リアルタイムライブカメラ画像を確認できます）

- 国土交通省 川の防災情報 https://www.river.go.jp/index
- 新潟県土木防災情報システム http://doboku-bousai.pref.niigata.jp/kasen_s/

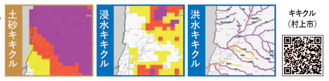
気象庁 キキクル（警報の危険度分布）・・・・雨によって引き起こされる災害発生の危険度が確認できます

「キキクル」は、大雨や洪水による災害の危険が、どこで、どのレベルで迫っているかを、地図上で視覚的に知ることができる情報で、気象庁のホームページで公開されています。

危険度を5段階に色分けして表示

高 災害切迫 ←重大な災害が発生または切迫している
危険
警戒
注意 ←重大な災害がいつ発生してもおかしくない
低
今後の情報等に留意

洪水キキクルの「今後の情報等に留意」は水色表示となっています



（令和4年8月3日18：00の状況）

気象庁 防災に関する多言語情報 Multilingual Information on Disaster Risk Reduction

「日本語を話さない方へ」For non-Japanese speakers

気象庁ホームページ【防災気象情報を14か国語で提供しております】
https://www.jma.go.jp/jma/kokusai/multi.html

マイ・タイムラインを作りましょう

「マイ・タイムライン」とは災害に備えて、前もって自分のとるべき行動を整理し時間軸にまとめたオリジナルの避難行動計画です。家族構成や生活環境に応じて「いつ」「何を準備して」「どのタイミングで」「どこに逃げるか」が明確となり、いざという時にあわてずに行動することができます。

平常時の準備

家族や町内のことを再確認しよう！
家族は［　　］人です。
自宅の建物は［　　］です。（記載例：木造2階建など）
家族や近所で避難に時間がかかる人はいますか？
□お年寄り □乳幼児 □妊婦 □障がい者 □その他（　　）
近くの大きな河川は［　　］です。

洪水・土砂災害ハザードマップを確認しよう！
あなたの家は浸水区域に入っていますか？
□はい　浸水深は［　　］m です。　□いえ
あなたの家は土砂災害区域にあてはまりますか？
□浸水区域（白色以外）　□家屋倒壊等氾濫想定区域
□土砂災害警戒区域　□避難の必要がない区域

凡例 Legend
- 浸水 Floods：浸水深 Flood Depth：10m以上（10m or more）、5m～10m、3～5m、0.5～3m、0.5m未満（Less than 0.5m）
- 家屋倒壊等氾濫想定区域（Flooding area where houses are likely to collapse）：氾濫流 Flood Flow、河岸侵食 Riverbank Erosion
- 上記の区域は、早期の立退き避難が必要です Areas where requires early evacuation
- 洪水時通行危険箇所（アンダーパス等）Hazardous Traffic During Flooding(Underpasses, etc.)
- 過去の水害実績（平成16年～令和4年）Past Flood Damage Record
- 重要水防箇所 Important Flood Control Locations
- 土砂災害 Landslide Disaster：土砂災害警戒区域 Landslide Disaster Alert Areas、急傾斜地の崩壊 Steep Slope Collapse、地すべり Landslide、土石流 Debris Flow、特別警戒区域 Special Alert Areas、土砂のおよその移動方向 Approximate direction of sediment movement

雨が強くなる前に準備（数日前）

台風や前線が発生！

- 大雨・洪水注意報
- 氾濫注意水位に到達
- 大雨警報・洪水警報（浸水害・土砂災害）
- 氾濫警戒情報

避難する前の準備を考えましょう！
□ 避難場所、避難経路の再確認
□ 家族の予定を確認、はぐれた時の連絡手段を確認
□ 非常用持出袋の再確認
□ 病院に薬をもらいにいく
□ 携帯電話、モバイルバッテリーの充電
□ 大切なものを2階に上げる
□ 家の周りにある風に飛ばされそうな物の片付け
□

ペットや介護等が必要な家族がいる場合はあらかじめ浸水しない施設や親戚などに預ける等検討しましょう

避難行動を開始（数時間前）

避難判断水位に到達
- 3 高齢者等避難
- 避難に時間がかかる人は避難を開始してください。その他の人は避難準備をしてください

避難時の注意点などを考えましょう！
□ テレビやラジオ、インターネットで避難情報を確認
□ 動きやすい服に着替える（靴は運動靴など）
□ 近所の高齢者の方などに声かけする
□ 戸締まり、ガスの元栓を閉める、ブレーカーを切る
□

土砂災害警戒情報
氾濫危険情報
氾濫危険水位に到達
- 4 避難指示（全員避難）
- 川が氾濫する寸前です全員避難を開始してください

＼ 川や水路を見に行かない！ ／
洪水が到達するまでの時間差は、大変貴重なものです。この時間を「備える」「避難する」ため有効に使いましょう！

いつ避難するか考えましょう！わたしが避難するタイミングは？
いつ ＿＿＿＿＿＿
どこ ＿＿＿＿＿＿ へ逃げます！

ここまでに避難を完了

身の安全を確保

大雨特別警報（浸水害・土砂災害）
- 5 緊急安全確保
- 氾濫が発生

逃げ遅れてしまったら、近くの高い建物や家の2階など高い場所で命を守りましょう

その2（下海府地区）

縮尺 1:15,000　0　250　500　750　1,000m
測量法に基づく国土地理院長承認（使用）R6JHs410
背景図は基盤地図情報を拡大して使用しているので、位置精度は基図に準じます。

想定最大規模降雨による洪水 Flood Risk Area in case of Maximum Expected Rainfall	
氾濫対象河川	想定雨量(流域内)
板見川 Itakaigawa Riv.	18時間146mm
笹川 Sasagawa Riv.	18時間130mm
桑川 Kuwagawa Riv.	18時間139mm
土砂災害警戒区域・特別警戒区域 令和6年度現在	

過去の水害実績（平成16年～令和4年）は、新潟県及び村上市（水害調査）・国土地理院（R4県北豪雨時の空中写真判読）が実施した結果を基に、見やすく加工したものです。（全ての水害実績を反映したものではありません）

想定する洪水・洪水の起こり方

●平成27年5月水防法改正に伴い、対象となる河川「国土交通省・新潟県・山形県が作成・公表した浸水想定で、村上市に影響のある河川」の最大規模降雨（1,000年に一度程度の確率）を想定した新たな洪水浸水想定区域を示しています。
※村上市各地域別マップ範囲に影響のある河川は、マップ面掲載の「想定最大規模降雨による洪水」を確認ください。

●浸水想定区域は、その他の小河川や水路などによる内水氾濫などは考慮されていませんので、想定と異なる浸水深となる場合や、想定が示されていない区域においても浸水する場合があります。

洪水（外水氾濫）　洪水は、大雨による河川の増水により、堤防が決壊するか、川の水が堤防を越えるなどして起こります。

大雨などにより川の水が堤防いっぱいまで増えると、堤防に水の圧力がかかり始めます。
水が増え、水の力に堤防が耐えられなくり、堤防の一部が崩れ始めます。
堤防の崩れた場所は一気に広がり、勢いよく水が流れ出し、家に襲いかかります。

災害用伝言サービス

災害時には電話が混みあいます。安否確認には災害用伝言ダイヤル（171）、災害用伝言板を利用しましょう。

音声　災害用伝言ダイヤル(171)
1 7 1 → 録音 → 自宅の電話番号（市内局番から市外局番までを入力）
→ 再生 → 自宅の電話番号　伝言の再生

文字情報　災害用伝言板 /web171
災害時に携帯電話やスマートフォンなどから安否情報の書き込みと閲覧ができます。通信各社が提供するサービスのほかに、NTT東日本が提供しパソコンでも使える web171も あります。

災害時の連絡・問い合わせ先

行政機関	
村上市役所 本庁(代表)	0254-53-2111
荒川支所(代表)	0254-62-3101
神林支所(代表)	0254-66-6111
朝日支所(代表)	0254-72-0111
山北支所(代表)	0254-77-3111
村上市消防本部(代表)	0254-53-0119
村上警察署(代表)	0254-52-0110
新潟県村上地域振興局(代表)	0254-52-7920
羽越河川国道事務所(代表)	0254-62-3211
ライフライン	
東北電力ネットワーク(株)	0120-175-366（停電・緊急時）
新発田ガス(株)村上出張所	0254-53-4132
村上市上下水道課(直通)	0254-66-6190
交通情報	
JR東日本新潟いき合せセンター	050-2016-1600（運行状況）
日本道路交通情報センター	050-3369-6615

むらかみ防災情報　Murakami City Disaster Web　新潟県村上市の防災情報サイト（気象、火災、臨海情報など）
市では、津波・ため池ハザードマップ、その他防災資料を作成しております。ホームページ「むらかみ防災情報」にてご確認ください。
https://www.city.murakami.lg.jp/site/bousai/

防災訓練に参加しよう

村上市や地域が行う防災訓練に積極的に参加し、ハザードマップを活用して避難路などの危険箇所や迂回路を確認しておきましょう。

家族で話し合っておく

洪水・土砂災害発生時にどこに避難し、どのように連絡を取り合うのか、家族で事前に話し合いましょう。

土砂災害警戒区域とは

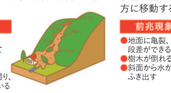
マップに掲載している「土砂災害特別警戒区域」と「土砂災害警戒区域」は、「土砂災害防止法」という法律に基づいて指定されたものです。

- **土砂災害警戒区域**　土砂災害が発生した場合に住民などの生命又は身体に危害が生じる恐れがあると認められる区域で、危険の周知や警戒避難体制の整備が行われます。
- **土砂災害特別警戒区域**　土砂災害の発生時に、建築物に損壊が生じ住民などの生命又は身体に著しい危害が生ずる恐れがあると認められる区域で、特定の開発行為に対する許可制度、建築物の構造規制等が行われます。

土砂災害の種類と前兆現象

がけ崩れ（急傾斜地の崩壊）
地中にしみこんだ水分が土の抵抗力を弱め、雨や地震などの影響によって斜面が崩れ落ちる。
前兆現象
- がけからの水がにごる
- がけに亀裂が入る
- 小石がぱらぱら落ちてくる

土石流
山腹、川底の石や土砂が長雨や集中豪雨などによって、一気に下流へと押し流される。
前兆現象
- 山鳴りがする
- 雨が降り続いているのに、川の水位が下がる
- 急に川の水が濁り流木が混ざっている



地すべり
斜面の一部あるいは全部が、地下水の影響と重力によってゆっくりと斜面下方に移動する。
前兆現象
- 地面に亀裂、段差ができる
- 樹木が倒れる
- 斜面から水がふきだす

もし土砂災害の前兆現象を発見したら？
1）直ちに土砂災害警戒区域の外へ移動する
2）市役所など最寄の行政機関に連絡する
3）避難場所へ避難する

土砂災害に関する情報提供

土砂災害警戒情報とは
自分の住んでいる地域の土砂災害の危険度を確認・予測できます。
土砂災害警戒情報は、大雨による土砂災害発生の危険性が高まったときに、市町村長が住民へ避難指示等を適切に行えるようにと支援するとともに、住民自らの避難判断にも参考となるよう新潟県と気象庁が共同で発表する情報です。

土砂災害危険度とは
土砂災害危険度は、雨量の解析値や予測値などから現在および今後の降雨水準を算出し、その結果を基に土砂災害発生の危険性を判定したものです。
判定結果は「注意レベル【警戒レベル2相当】」「前ぶれ注意レベル【警戒レベル3相当】」「危険レベル【警戒レベル4相当】」「災害切迫レベル【警戒レベル5相当】」の4段階で表されます。
※詳しくは下記アドレスよりご確認ください。

新潟県土砂災害警戒情報システム
土砂災害危険度等の情報を提供
http://doboku-bousai.pref.niigata.jp/sabou/index.html
新潟県土砂災害警戒情報システム
上記災害危険度（1kmメッシュ）

【土砂災害危険度メッシュ図】　【スネークライン図】

避難時の注意

水路がふさがると、冠水して道路が通れなくなるおそれがありますので、次の点に注意して避難してください。

早めの避難を心がける

高齢者等避難・避難指示が発令されたら、避難路が通行できるうちに避難をはじめましょう。

がけと反対側の2階へ

夜間時など避難路の状況確認ができない場合や、避難が遅れ既に付近では土砂災害が発生して指定避難所や指定緊急避難場所への移動が困難な場合は、無理に指定避難所や指定緊急避難場所へ行かずに、自宅の安全な場所（がけと反対側の2階）に避難しましょう。

避難するときの注意点

災害時における避難は、みなさんが置かれた状況に応じて、自らの判断で避難行動を取ることが重要です。最善をつくすため、以下の点に心がけて洪水・土砂災害から身を守りましょう。

「避難」って何すればいいの？ ▶ 小中学校や公民館に行くことだけが避難ではありません。「避難」とは「難」を「避」けること。下の4つの行動があります。

行政が指定した避難場所への立退き避難
小・中学校　公民館
自ら携行するもの
・マスク
・消毒液
・体温計
・スリッパ 等

安全な親戚・知人宅への立退き避難
親戚・知人宅
普段から災害時に避難することを相談しておきましょう。
※ハザードマップで安全かどうかを確認しましょう。

普段からどう行動するか決めておきましょう

安全なホテル・旅館への立退き避難
ホテル　旅館
通常の宿泊料が必要です。事前に予約・確認しましょう。
※ハザードマップで安全かどうかを確認しましょう。

屋内安全確保
ハザードマップで以下の「3つの条件」を確認し自宅にいても大丈夫かを確認することが必要です。
▬▬ 想定最大浸水深
※土砂災害の危険がある区域では立退き避難が原則です。
ここなら安全！

「3つの条件」が確認できれば浸水の危険があっても自宅に留まり安全を確保することも可能です
❶家屋倒壊等氾濫想定区域に入っていない（入っていると…）
流速が速いため、木造家屋は倒壊するおそれがあります
地面が削られ家屋は建物ごと崩落するおそれがあります
❷浸水深より居室は高い
3階以上
2m～3m未満（2階以上が一部下浸水）
0.5m～2m未満（1階以上が一部下浸水）
1階以下
0.5m未満（1階床下浸水）
❸水がひくまで我慢でき、水・食糧などの備えが十分（十分じゃないと…）
水、食糧、薬等の確保が困難になるほか、電気、ガス、水道、トイレ等の使用ができなくなるおそれがあります

豪雨時の屋外の移動は車も含め危険です。やむを えず車中泊する場合は、浸水しないよう周囲の状況等を十分に確認して下さい。
出典：内閣府ホームページ（https://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline/）「新たな避難情報に関するポスター・チラシ」（内閣府）をもとに 村上市 作成

ハザードマップで最寄りの指定緊急避難場所・指定避難所を確認しておきましょう。
市では、地震や津波、風水害などの災害時に備え、緊急避難場所・避難所を指定しています。
日ごろから、お住まいの近くの避難所をいくつか確認しておくように心がけましょう。
また、実際に避難するときに慌てないよう、避難経路についても家庭や地域で話し合っておきましょう。
緊急避難場所等の一覧は、市ホームページでご確認ください。
https://www.city.murakami.lg.jp/site/bousai/bousai-hinanbasho.html

非常持ち出し品のチェック

災害時用に準備しておくものは、家族構成から必要数をそろえ、保管・管理しておきましょう。
非常持出品は、リュックサックなどに入れて保管し、備蓄品は日頃から使用し、在庫管理をしておきましょう。

最低限準備しておくべきもの（非常持出品）

避難する時に持ち出す最小限の必需品。男性で15kg、女性で10kg程度を目安にリュック等の持ちやすい状態で準備しておきましょう。

非常持出品
□リュックサック　□携帯ラジオ　□懐中電灯
□現金　□預貯金通帳、印かん　□乾電池　□携帯電話・充電器
□免許証　□保険証　□マスク　□手消毒薬

非常食品
□カンパン・缶詰　□栄養食品
□雑炊　□粉ミルク
□ドライフーズ　□飲料水
□レトルト食品

応急薬品
□包帯　□ばんそうこう　□目薬　□鎮静剤、解熱剤　□傷薬、胃腸薬　□消毒薬　□常備薬

その他の生活用品
□衣類　□ティッシュペーパー　□軍手・タオル
□雨具　□ビニール袋　□ライター
□ウエットティッシュ　□歯ブラシ　□生理用品
□おむつ　□布切り、絆創膏　□プラスチックか紙の皿、コップ、わりばし
□ヘルメット・帽子

被災後の生活のために準備しておきたいもの（災害用備蓄品）

□食料（1週間分）
缶詰、レトルト食品、カップ麺、栄養補助食品など。日頃から少しずつ買い出ししたものや冷蔵庫の中身を1週間分を目安に備蓄しておく。

□水
一人1日当たり3リットルを目安に備蓄を。ペットボトル、ポリタンクへの汲み水のほか、浴槽への貯水も有効。

□カセットコンロなど
予備ボンベも忘れずに。野外バーベキュー用品（木炭・固形燃料もあわせて備蓄）も便利。

□消火・救助用品
消火器、のこぎり、スコップ、バール、車のジャッキなどは正しい使い方を知っておく。

□その他（過去の災害で役に立ったもの）
- ホイッスル
- 予備の眼鏡・補聴器
- ビニールシート
- ビニールラップ
- 新聞紙
- 携帯トイレ
- 使い捨てカイロ
- 裁縫セット
- ガムテープ
- 地図
- さらし
- 歯ブラシ
- 筆記用具（マジックなど）
- 大きめのビニール袋 など
- マスク
- 手消毒薬

※大規模災害の発生直後は、ライフラインの損壊等により、救援物資がすぐには届かないことも考えられます。
発災から最低3日～1週間分の非常食及び飲料水を準備しておきましょう。

要配慮者（避難行動要支援者等）への協力

災害時に支援を必要とする人がいます

高齢者・障がい者・乳幼児・妊産婦・傷病者・外国人などの方たちは、災害時の避難行動や言葉の理解などで大きなハンデを負うことになります。地域のみなさんは日頃からコミュニケーションをとりあって、災害時には相手に適した誘導方法で早めの避難ができるように協力しましょう。

高齢者・障がい者・乳幼児・妊産婦・病人やけが人の場合
あらかじめ災害時の援助者を決めておきましょう。できるだけ複数で対応をしてください。病気やけがの程度に応じて声をかける、手をそえるなどの援助をしてください。

車いすを利用する人の場合
必ず誰かが付き添ってください。段差があるところではゆっくりとした対応をしてください。

目の不自由な人の場合
「お手伝いしましょうか」とまず声をかけてください。誘導するときは腕をかして、半歩前くらいをゆっくり歩きましょう。

耳の不自由な人の場合
話すときは近くまで寄って相手にまっすぐ顔を向け、口をゆっくり動かしましょう。伝わりにくい時は筆談しましょう。紙やペンがないときは相手の手のひらに字を書いて伝えてください。

外国人の場合
孤立させないよう、日本語でもいいので声をかけてください。言葉が通じない場合は、身ぶり手ぶりを交えて誘導してください。