

災害時障がい者 支援マニュアル

春日井市

このマニュアルの使い方

避難所には、様々な人が集まります。身体障がいのある人、知的障がいのある人、精神障がいのある人など、日常生活に不自由のある人は、避難所でも配慮や支援を必要としています。日常とは異なる環境である避難所では、障がいのある人もない人もストレスを感じますが、そのような状況では、障がいの特性について知ることが、第一歩となります。障がいの特性を知ることによって、思いやる気持ちが生まれ、また、必要な配慮や支援をすることができるようになります。障がいのある人も、配慮や支援をしてもらうことで安心できるため、誤解や無理解によるトラブルを減らすことにつながります。

このマニュアルは、避難所運営マニュアルの別冊として、各避難所に配置してあります。前半に障がいの内容ごとの特性、必要な配慮や支援を記載し、後半には場面ごとのQ & Aを記載していますので、困っている人がいたときは参考にしてください。なお、同じような障がいであっても、状況等により一律に同じ対応が正しいとは限りません。大切なことは、「相手を理解しようとする気持ち」です。どのような配慮や支援を必要としているか、ご確認をお願いします。

災害時には、地域での助け合いである「共助」が肝心だと言われます。障がいのある人もない人もお互いを理解して助け合う、その一助としてこのマニュアルをご活用ください。

目 次

障がいのある方をサポートする時（基本編）	1
----------------------	---

障がいのある方をサポートする時（障がい種別編）	2
-------------------------	---

◆ 視覚障がいのある方をサポートする時	… 3
◆ 聴覚障がいのある方をサポートする時	… 4
◆ 手足に障がいのある方をサポートする時	… 5
◆ 内部障がいのある方をサポートする時	… 6
◆ 知的障がいのある方をサポートする時	… 7
◆ 自閉症の方をサポートする時	… 8
◆ 発達障がいのある方をサポートする時	… 9
◆ 精神障がいのある方をサポートする時	…10
◆ 高次脳機能障がいのある方をサポートする時	…11
◆ 難病の方をサポートする時	…12

障がいのある方をサポートする時（Q&A編）	13
-----------------------	----

◆ 災害が発生した時	…14
◆ 避難誘導する時	…17
◆ 避難先にいる時	…20

ヘルプカードについて	23
------------	----

障がいに関するマーク

<p>身体障がい者標識 (身体障がい者マーク)</p> 	<p>肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。(このマークの表示は努力義務です。)</p> <p>〈問い合わせ〉 春日井警察署交通課 TEL 56-0110</p>	<p>ほじょ犬マーク</p> 	<p>身体障がい者補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)同伴の啓発のためのマークです。</p> <p>〈問い合わせ〉 厚生労働省社会・援護局 障害保健福祉部企画課 TEL 03-5253-1111 FAX 03-3503-1237</p>
<p>聴覚障がい者標識 (聴覚障がい者マーク)</p> 	<p>聴覚に障がいのある方が運転する車に表示するマークです。(このマークの表示は義務付けられています。)</p> <p>〈問い合わせ〉 春日井警察署交通課 TEL 56-0110</p>	<p>耳マーク (聴覚障がい者シンボルマーク)</p> 	<p>聴覚障がいの方であることを表すマークです。(聴覚障がいの方が自発的に使用するものです。法的拘束力はありません。)</p> <p>〈問い合わせ〉 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 TEL 03-3225-5600 FAX 03-3354-0046</p>
<p>オストメイトマーク</p> 	<p>人工肛門・人工膀胱を使用している方(オストメイト)のための設備があることを表しています。</p> <p>〈問い合わせ〉 公益社団法人 日本オストミー協会 TEL 03-5670-7681 FAX 03-5670-7682</p>	<p>ハート・プラスマーク</p> 	<p>心臓、腎臓、呼吸機能、膀胱、直腸、小腸、免疫、肝臓機能など身体の内部に障がいのある人を表しています。(内部障がいの方が自発的に使用するものです。法的拘束力はありません。)</p> <p>〈問い合わせ〉 特定非営利活動法人 ハート・プラスの会 TEL 080-4824-9928 E-mail info@heartplus.org</p>
<p>障がい者のための国際シンボルマーク</p> 	<p>障がい者が容易に利用できる建物・施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。マークの使用については、国際リハビリテーション協会の使用方針により定められています。このマークはすべての障がい者を対象としたものです。</p> <p>※個人の車に表示することはシンボルマーク本来の趣旨とは異なり、障がいのある方が乗車していることを周囲に知らせる程度のもthingになります。道路交通法上の規制を免除されるなどの法的効力はありません。</p> <p>〈問い合わせ〉 公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会 TEL 03-5273-0601 FAX 03-5273-1523</p>		

ヘルプマーク



東京保健福祉局が作成したマークで、義足や人工関節を使用している方、難病内部障がいの方、妊娠初期の方など外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成したマークです。ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかけるなど思いやりのある行動をお願いします。

〈問い合わせ〉 東京都保健福祉局障害者施策推進部計画課
TEL 03-5320-4147 FAX 03-5388-1407

介護マーク



介護をする方が、周囲から誤解や偏見を受けないよう、介護中であることを周囲に理解していただくために静岡県で作成されたマークです。介護マークを付けている方を見かけた場合は、温かい目で見守っていただきますようご理解とご協力をお願いします。

※春日井市では地域福祉課で配布しています。

〈問い合わせ〉 静岡県健康福祉部長寿政策課
TEL 054-221-2442 FAX 054-221-2142

「白杖 SOS シグナル」普及啓発シンボルマーク



白杖を頭上 50 cm 程度に掲げて SOS シグナルを示している視覚に障がいのある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖 SOS シグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。白杖による SOS のシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。

※駅のホームや路上などで視覚に障がいのある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖により SOS のシグナルを示していなくても、声をかけてサポートをしてください。

〈問い合わせ〉 岐阜市福祉部障がい福祉課
TEL 058-214-2138 FAX 058-265-7613

障がいのある方をサポートする時（基本編）

～困っていそうな人を見かけた時、サポートする際のポイント～

杖や車いすを使用しているため、移動が大変そうな人

- どのような支援が必要か、本人に聞きましょう。
- 動作の前には必ず一声かけてから支援を行いましょう。

目や耳に障がいがあるため、情報が伝わっていない可能性のある人

- 本人のそばに行き、周囲の状況、現在の状況を伝えましょう。
- 身振り、口の動き、筆談、手話などで情報を伝えましょう。

知的や精神に障がいがあるため、混乱したり動けなくなってしまう人

- 災害発生時は、誰もが動揺します。そんな時こそ、ゆっくり、はっきり簡潔に話しましょう。
- 急に体に触られたり、手を引かれることを嫌う人もいます。こちらからではなく、相手から腕や肩をつかんでもらうことも有効です。

障がいが重いため、自分で判断することが難しそうな人

- どのような支援が必要か、家族や介護者等に確認して行動しましょう。
- 家族や介護者等に確認できない場合は、市役所や病院等の機関に連絡を取りましょう。

避難誘導時の二次災害防止

- 緊急の場合を除き、無理せずまわりに応援を求めるようにしましょう。
- 支援が必要な人への災害時の避難誘導は、避難路を確保しながら複数の人で対応しましょう。

障がいのある方をサポートする時（障がい種別編）

～災害の避難時、避難先での支援ポイント～

①視覚障がいのある方をサポートする時

②聴覚障がいのある方をサポートする時

③手足に障がいのある方をサポートする時

④内部障がいのある方をサポートする時

⑤知的障がいのある方をサポートする時

⑥自閉症の方をサポートする時

⑦発達障がいのある方をサポートする時

⑧精神障がいのある方をサポートする時

⑨高次脳機能障がいのある方をサポートする時

⑩難病の方をサポートする時

①視覚障がいのある方をサポートする時

大切なこと 「言葉で情報を伝える」

視覚に障がいのある方は、周囲の状況を目で確認できないので、情報不足になります。また、緊急時は安全面に不安があり、移動できなかつたりします。

声のかけ方

- 本人のそばへ行き、「町内会の〇〇です。お手伝いが必要ですか?」「近所の□□です。一緒に避難先まで行きましょうか?」などと声をかけると安心します。
- 説明するときは、「ここ」「あっち」等の言葉は使わずに、前後、左右、上下等、具体的な言葉を使うようにしましょう。

誘導の仕方

- 独居の方や、単独で移動している視覚障がいのある方を見かけたら、周囲の状況を説明しながら避難誘導しましょう。
- 視覚障がいのある方に、腕や肩につかまってもらい、曲がる方向や段差の上がり下がり等を情報提供しながら、誘導する人が半歩ほど前を歩きます。
- 盲導犬を利用している人の場合は、通常は盲導犬利用者が前を歩いていますが、危険な場合、混雑している時等は、様子を伝えて一緒に歩きましょう。

避難時、避難先での支援

- 回覧や掲示による情報は伝わりません。ルーペや弱視用眼鏡を利用している人も、掲示物や配布物がある場所を、自分で見つけるのは難しいため、伝達事項や各種の情報を、その都度正確に伝わっているか確認することが必要です。
- 避難先等の不慣れな場所では、随時状況が変化することが想定されますので、周囲の環境の説明、トイレ等の生活に必要な誘導をしましょう。

②聴覚障がいのある方をサポートする時

大切なこと 「情報提供の仕方を工夫する」

聴覚に障がいがあるということは、音による情報のやりとりが難しいということです。災害時の初期や緊急時は、情報の多くが「音声」によって伝達されるため、聴覚に障がいのある方は、必要な情報の入手が困難になります。

コミュニケーションの方法

- 情報を伝達する方法は手話が望ましいですが、身振り・筆談等いろいろな方法があります。本人の受け答えの様子を見ながら複数の方法を用いたコミュニケーションをとってみましょう。
- どんな方法で会話をする時も、まず相手の視野に入ることが基本です。話し始めることを表す合図を本人と打合せておくと、注目しやすくなります。

◆筆談

筆記は紙や白板・黒板だけではありません。携帯電話・スマートフォン等の画面、空中(空書)、手のひらに指で書いて伝えることもできます。

◆口の動きで伝える

対面しながら、口を開けて普通に話しましょう。文章の流れから言葉を判断しますので、一文字ごとに区切るのではなく、句読点で区切って伝えましょう。

◆その他の方法

身振り・絵・図等があります。本人の希望する方法で行いましょう。

◆電話の代理を依頼されたら

電話の相手の返事等は筆記して渡すようにしましょう。

避難時、避難先での支援

- 一斉放送等、音声での情報はほとんど伝わりません。伝達事項や各種の情報を、その都度正確に伝わっているか確認することが必要です。

③手足に障がいのある方をサポートする時

大切なこと 「本人の希望を聞く」

手足に障がいのある方は、緊急時には普段より移動全般が困難になります。危険を避けるためにも本人に確認しながら、希望に沿った支援をしましょう。

◆杖等を使っている人

本人がゆっくり歩くことができるように、段差やでこぼこの少ないところを選んで誘導します。歩行しづらそうな人に対しては、支援の方法を聞き、腕を持つなどの介助を行いましょ

◆車いすを使っている人

車いすの急な発進や停止、方向転換は事故の元です。動作ごとに「車いすを押します」など必ず一声かけてから介助をしましょう。また、車いすごと階段を上り下りしなければならない場合には、3～4人でゆっくりと運びます。

緊急時の支援

●杖や車いすが壊れた場合

災害時には車いすが使えないこと、さらには身動きがとれなくなってしまうことも想定されます。担架が用意できない場合は、背負ったり、複数人で抱えて移動したり、毛布やシーツに乗せて移動する方法もあります。

避難先での支援

- 避難先に車いすや杖の利用者、または移動に支援が必要な人がいる場合には車いす等が通れる通路を確保してください。
- 避難先のトイレが使用できない場合等が考えられますので、必要な支援に協力しましょう。

④内部障がいのある方をサポートする時

大切なこと 「ひとり、ひとりの状況の把握」

内部障がいは、外見からは障がいがあることが分かりづらく、人工透析等の治療行為、ペースメーカー等の医療器具の使用、人工肛門・人工膀胱をつけている方の装具、適切な食事や投薬等、非常時・災害時には、個々の障がいによる対応が必要とされます。

支援の仕方

- 本人（家族）に、現在の健康状態を聞き、配慮すべきことを聞き取りましょう。また、ヘルプカード（P.23参照）等、非常時の緊急カード類（医療情報や支援方法が書かれているもの）の有無を確認しましょう。
- かかりつけ医や医療機関への連絡の必要性、必要な医薬品、補装具等の確認をしましょう。
- 避難先の環境、食事やトイレ確保等、一般の避難者とは異なる配慮が必要な方もいるので、個別の対応が必要であることを前提に支援しましょう。

避難先での支援

- 共通の対応と個別の対応の区別
 - ① 排泄のしやすさ等にも配慮したトイレの確保をしましょう。
 - ② 免疫力・体力の低下、携帯電話の電波の影響、補装具の交換等が必要な方のための衛生等、環境に配慮しましょう。
 - ③ 食事（飲み物）は非常食で対応できない場合があります。
 - ④ 避難所周辺の医療関係者、かかりつけ医等との連絡方法の確保をしましょう。

⑤知的障がいのある方をサポートする時

大切なこと 「本人のペースに合わせて、分かりやすく」

知的障がいのある方は、コミュニケーションや応用することが苦手なため、生活するうえで様々な不自由さが生じます。言葉を上手に使うことが不得意だったり、物事の理解が比較的ゆっくりしています。

複雑な会話や抽象的なことを理解するのが苦手なので、ゆっくりと穏やかに、短く具体的に説明するなどの配慮が必要です。また必要に応じて、絵や写真、文字等を用いると、正確に情報を伝える手助けとなります。

コミュニケーションの方法・情報の伝え方

- 声かけは、ゆっくり、具体的に、短い文ですると分かりやすいです。
- 大人に対しては子ども扱いせず、落ち着いた口調で優しく接しましょう。
- 言葉で通じない場合は、絵やジェスチャーで伝えるほか、文字（ひらがな）で伝えると分かる人もいます。
- 自分から要求を伝えられない人もいるので、実物を見せて選んでもらうことも有効です。



誘導の仕方

- まず近くに介護者等がないか確認しましょう。
- 本人のペースに合わせてゆっくり、安全を確保して行います。
- 段差等足場の悪い所では手を引いたり、体を支えると移動しやすい人もいます。

⑥自閉症の方をサポートする時

大切なこと 「ゆっくり、はっきり、短く、明瞭に」

自閉症（知的障がいを伴う）の方は、コミュニケーションや対人関係、生活をす
るうえで様々なことにおいて困難さがあります。災害時や緊急時においては、急激
な環境の変化が刺激となり不安や抵抗を言動で強く示す場合があります。また、「こ
だわり」が強い場合が多いことから、その言動を周りに「わがまま」と誤解されや
すい面があります。他にも、危険を予測することや避難の必要性を理解することが
難しい等、災害時においては特に適切な支援を必要とします。

特に気をつけたいこと

【ケガや病気が疑われるとき】

ケガや痛みを伝えられない人もい
ます。また、痛みを鈍い人もいますので、
よく観察するとともに、視覚的に分か
りやすいように本人の身体を指しな
がら確認したり、ばんそうこうを渡し
てみる方法があります。

【パニック状態になったとき】

急に走り出したり、大声を出すなど、おお
きな混乱（パニック）に陥ることがあります。
災害発生時等緊急の場合は、まず安心できる
よう声かけをし、安全な場所へ移動します。
差し迫った危険が無い場所では、無理に押さ
えつけず落ち着くまで見守りましょう。

コミュニケーションの方法

- 一斉に伝えるだけではなく、個別に、ゆっくり、具体的に声かけをしましょう。
- 否定的な言葉は使わず肯定的な柔らかい言葉で伝えましょう。
（×「～はダメ！」 ○「～しようね」）
- 声かけで分からない時はジェスチャーや絵等で伝えましょう。
- 自分から要求を伝えられない人もいますので、実物を見せて選んでもらうこ
とも有効です。
- 急に体に触られたり、手を引かれることを嫌う人もいます。こちらからで
はなく相手から腕や肩をつかんでもらうことも有効です。
- 大きな音や子どもの泣き声が苦手な人もいます。静かなところに移動して様子
を見たり、刺激を遮断することも有効です。（毛布をかぶる・音楽を聴くな
ど）

⑦発達障がいのある方をサポートする時

大切なこと 「情報は整理してシンプルに」

発達障がいとは、自閉症（知的障がいを伴わない高機能自閉症）・アスペルガー症候群等の広汎性発達障がい（PDD）、学習障がい（LD）、注意欠陥多動性障がい（ADHD）等、脳機能の障がいです。比較的共通している状態として、情報整理の困難（感覚の鈍さや過敏さからくるものであったり、学習機能的なものであったり要因は様々）や、日々の生活の中で生じる様々な困難から、プレッシャーやストレスを抱えていることが挙げられます。

情報の伝え方

- 情報は一度にたくさん伝えないで、整理して一つずつ伝えるようにしましょう。
- 感覚が過敏で不快と感じる音を聞き流せない方もいます。ざわざわした場所で一齐に伝えられると、正しく伝わらない場合があるので、場所を変えたり個別に伝えるなどの配慮をしましょう。
- メモや文書で伝えるのも有効です。その場合は強調する部分に色を付けるなど分かりやすくしましょう。

コミュニケーションの取り方

- ストレスの表れとして確認行為が頻繁になったり、一つのことにこだわって思考が堂々巡りしてしまうことがあります。安心して話ができるよう、ゆっくり、優しい口調で声をかけリラックスした雰囲気を作りましょう。
- 気持ちが上手く伝えられない、言葉にできなくて困っている場合には相手の状況や気持ちを推察して、こちらから気持ちを確認しましょう。また、質問の内容は「はい」「いいえ」で答えられるものにしましょう。
- 何に困っているのか、簡潔に尋ねましょう。このとき、複雑な問いかけや強い口調で接すると余計にうまく答えられなくなってしまうので、優しく穏やかな口調で接するよう配慮しましょう。
- 決して子ども扱いはせず、本人を尊重するように話をしましょう。

⑧精神障がいのある方をサポートする時

大切なこと 「不安をやわらげる」

支援するときは、自然体で冷静な態度で対応しましょう。周囲の心の動揺は思った以上に伝わります。また、精神障がい者であると分かった途端に態度を変えてしまうことはよくありません。

話しかけ方

- 大きな声や叱咤激励のような指示は、叱られているように感じ、不安にさせる可能性があります。「大丈夫ですよ」と声をかけるなど、状況を具体的に分かりやすく、ゆっくり簡潔に説明しましょう。状況を知ることによって不安がやわらぎます。
- 話をする場合は、一度に多くの内容を盛り込まず、ひとつのことを簡潔に伝えるようにしましょう。言葉だけでなく文字も利用しましょう。

避難時、避難先での支援

- 急激な環境の変化に適応できず、感情が高ぶりイライラしたり、状況に合わせた行動ができない人もいますので、ゆっくり話を聞きましょう。
- 災害時の不安から動揺が激しい人がいても落ち着いて見守りましょう。また、妄想や幻覚の訴えがある場合も、強く否定したりせず、相づちをうつ程度にとどめましょう。

医療機関との連携

- 強い不安や症状悪化等がみられる場合は、速やかにかかりつけ医に連絡し指示を受けましょう。もし、連絡がとれない場合は、最寄りの医療機関へ相談しましょう。

⑨高次脳機能障がいのある方をサポートする時

大切なこと 「ゆっくり、はっきり、具体的に」

高次脳機能障がいとは、交通事故や頭部の怪我、脳卒中等で脳が損傷を受けたため、その損傷部位に応じて、言語や記憶、思考、空間をとらえる能力等の脳機能に障がい起きた状態を言います。症状の現れ方には個人差が大きく、一見しただけでは分かりにくいいため、本人が気づきにくいこともあり、周囲の理解を得るのが難しいという特徴があります。

- 文字や表示、話の意味を十分に理解するのが難しいことがあります。
- 必要な情報を見落とししたり、忘れてしまうことがあります。
- 言いたいことをうまくまとめて話せなかったり、言葉が出にくい人もいます。

支援の仕方

- ポイントをしぼって、ゆっくり、はっきり、具体的に話をしてください。
- 絵や図、写真等を添えて話をすると理解しやすくなります。
- 大切な説明や予定は、メモに書いて渡してください。

◆感情コントロールがうまくできない場合

- ・イライラしているときは、静かな所で落ち着くまで待ち、話を聞いてください。
- ・自分から行動を起こしにくいことがあります。声かけをしましょう。

誘導時の支援

- 道、建物の中や混雑している場所では迷うことがあり、人や物にぶつかることがあるので、目的地までの誘導をしましょう。

避難先での支援

- 食糧品の配給等の大事な予定や放送があるときは、声かけや説明をしましょう。

⑩難病の方をサポートする時

大切なこと 「本人の状況確認」

難病とは、ベーチェット病、ネフローゼ、多発性硬化症等多くの種類があります。障がいの状況は、それぞれの病気で運動障がい、呼吸障がい、免疫機能低下等様々です。難治性であったり、経過が慢性にわたる疾患が含まれます。

外見からは病気であることが分からない方、症状が安定しない方、常時医療的ケアが必要な方、医療機器を日常的に利用している方もいます。病気の種類によって必要なサポートが異なりますので、本人や家族・付き添っている介護者等の要望に沿いながら対応しましょう。

支援の仕方

- 本人（家族や付き添っている介護者等）に健康状態、配慮すべきことを聞いて対応しましょう。また、ヘルプカード等、非常時の緊急カード類の有無を確認しましょう。
- 本人の意思表示が難しい場合、家族等に相談できない場合は、医療機関へ連絡を取りましょう。
- 一見、健康そうであっても体調に波があり、体力の低下等もあるためできる限りその人の状態とペースに合わせて移動するなどの対応をしましょう。

避難先での支援

- 避難先の医療関係者等と連携を取りながら対応しましょう。
- 医療行為が必要な方のための衛生等、環境に配慮しましょう。
- 災害により、病状が悪化する場合があります。また、通院が困難になったり、医療機器が使えなくなると生命に関わる場合があります。
本人が体調不良を訴えた場合には、すぐに医療機関に連絡しましょう。

障がいのある方をサポートする時（Q & A編）

あなたのまわりにこんな方がいたら・・・

なんだか困っているよう・・・

パニックになっているよう・・・

状況を受け止めていないよう・・・



あなたの支援が必要です。力を貸してください。



災害が発生した時

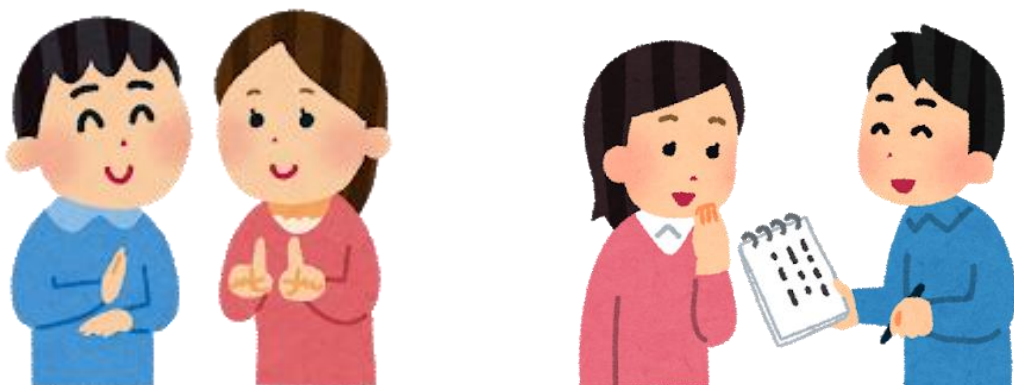
対応のポイント

- ・不安をやわらげる工夫をしましょう。
- ・ゆっくり、はっきり、具体的に伝えましょう。
- ・短く、分かりやすい文で伝えましょう。

災害が発生したとき、障がいのある人は、一般的な情報があっても、危険に対して理解・判断しにくい場合があります。また、危険に対しても、適切な行動を取りにくい状況に置かれがちです。

障がいの状況も一人ひとり違います。外見からは分からない障がいもあります。本人の希望とペースに合わせた対応が求められます。

言葉だけではなく、身振り手振り等コミュニケーション手段を工夫して説明しましょう。周囲の被害状況、避難先等の情報を伝えましょう。



Q. こんな場合は・・・

A. このように対応・・・

Q. 強く不安を感じている、混乱している

- A. 「大丈夫ですよ」など、優しく声をかけてから、状況を具体的に分かりやすく簡潔に説明しましょう。
状況を知ること、不安がやわらぐことがあります。

Q. 本人がうまく表現できない

- A. 近くに家族や支援者がいないか確認しましょう。
本人がうまく言えない場合は、ヘルプカード等、非常時の緊急カード類に記載してある連絡先に連絡しましょう。



Q. ケガをしている、または、体調不良を訴えている

- A. ケガをしているのか、体の痛みを訴えているのかなどを確認して、生命の危険が判断される場合は、すぐにヘルプカード等、非常時の緊急カード類に記載してある連絡先に連絡しましょう。
本人が意思表示できない場合で、家族や介護者等の指示がある場合はその指示に協力してください。
一人で対応せず、周囲にも応援を求めましょう。

Q. 目が見えない、または目が見えにくいようだ

- A. 本人のそばに行き、「町内会の〇〇です。お手伝いが必要ですか?」、「近所の□□です。一緒に避難所まで行きませんか?」など声をかけると安心します。周囲の状況、現在の状況を伝えましょう。
説明するときは「あっち、そっち」などの言葉は使わずに、前後、左右、上下等、具体的な言葉を使うよう心がけましょう。

Q. 耳が聞こえない、または聞こえにくいようだ

- A. 本人の受け答えの様子を見ながら、身振り手振り、筆談、口の動き、手話等複数のコミュニケーションをとってみましょう。
安全確保を優先するために、メモや身振り手振り等で身を守るように伝えましょう。

Q. 歩行に障がいがあったり、杖や車いすを使用している

- A. どのような支援が必要か、本人に聞きましょう。
動作の前には必ず一声かけてから介助を行いましょう。

Q. 医療機器を使用している

- A. 本人、または家族や介護者等に現在の健康状態を聞き、配慮することを聴き取りましょう。
ヘルプカード等、非常時の緊急カード類があれば個別の支援方法を確認しましょう。

避難誘導する時

対応のポイント

- ・避難誘導は、避難路を確認しながら複数の人で行いましょう。
- ・一人で無理はせず、周りに応援を求めましょう。

災害発生時は、誰もが動揺します。
そんな時こそ「ゆっくり分かりやすく話す」ことが大切です。

何が起きているのか、これからどこへ、どのように避難・移動するのかを、具体的に、分かりやすい言葉で、ゆっくりと、簡潔に説明しましょう。

本人に移動手段の要否、また希望の介助方法を確認しましょう。
どこに避難したか、避難先のメモを残しましょう。



Q. こんな場合は・・・

A. このように対応・・・

Q. 避難誘導に応じない

- A. 状況を受け止められていないかもしれません。
話す側も落ち着いて、一度にたくさんを言わずに、一つひとつを簡潔に伝えるようにしましょう。
話し言葉ではなく、文字を利用することもあります。

Q. 避難誘導をしても動けない

- A. 急に身体に触れたり、強引に手を引いたりすると強い抵抗を示すことがあります。こちらからはなく、相手から肩につかまってもらったり、腕をつかんでもらうことも有効な方法です。

Q. 道に迷ったり、人や物にぶつかったりしている

- A. 混乱や興奮により、状況を整理できていないのかもしれませんが。道や建物の中で迷っている場合や、混乱している場所では目的地までの誘導をお願いします。

Q. 目が見えない、または目が見えにくいようだ

- A. 視覚障がいがある人に、誘導する人の腕や肩につかまってもらいます。
曲がる方向や階段の上がり下がり等を伝えながら、誘導する人が半歩ほど前を歩きます。
どの経路を通っているのか、周囲の様子が日ごろとはどのように変わっているのか、どのように危険なのかなど、周囲の状況を詳しく伝えながら誘導しましょう。

Q. 耳が聞こえない、または耳が聞こえにくいようだ

- A. 防災無線やサイレンが聞こえていない場合があります。
火災等危険が迫っているときや、緊急に避難する必要がある場合は、落ち着いて分かりやすい身振りや文字等で伝えましょう。
身の回りの状況を説明しながら誘導しましょう。

Q. 歩行に障がいがあったり、杖や車いすを使用している

- A. 段差やでこぼこの少ないところを選んで誘導しましょう。
歩行しづらそうな人に対しては、支援の方法を聞き、腕を持つなどの介助を行います。
車いすの人を介助する場合も、動作ごとに「車いすを押します」など必ず一声かけます。

Q. 杖や車いすでの移動が難しい

- A. 杖をなくしたり、車いすが壊れてしまった場合や、障害物や道路状況により杖や車いすでの移動が困難な場合は、本人の希望や状態を確認したうえで、よい具体的な介助方法を聞きましょう。
担架が用意できない場合は、背負ったり、複数の人で抱えて移動したり、毛布やシーツの両端を結んでくるむように乗せて、頭側を引っ張って移動する方法もあります。

Q. 医療機器等を使用している

- A. 医療機器等の持ち出しが不可欠で、車等が必要な場合もあります。
医療機関への連絡の必要性、必要な医薬品、補装具等を確認しましょう。また、ペースメーカーを使用している場合は、携帯電話・スマートフォン等の電子機器の使用確認を取るようにしましょう。
判断できない場合は、医療機関に連絡を取りましょう。

避難先にいる時

対応のポイント

- ・一人ひとりの状況の把握をしましょう。
- ・共通の対応と個別の対応を、区別する必要があることを前提で支援しましょう。
- ・避難先周辺の医療機関等との連絡方法を確保しましょう。

情報不足やコミュニケーション不足により、障がいのある人が孤立することがないように配慮しましょう。

本人自身が、ケガをしていることや体調不良に気がつかないことがあります。本人に具体的に聞くほか、身体状況を一通りよく見るように心がけてください。

家族の中に障がいのある人がいると、本人のそばを離れられない場合があります。配給等は、家族の代わりに並ぶ、別途配給するなどの配慮をしましょう。



Q. こんな場合は・・・

A. このように対応・・・

Q. 本人の意思がよく分からない

- A. 近くに家族や介護者等がいるか確認しましょう。
ゆっくり、分かりやすく、具体的に伝えるよう心がけましょう。
絵や写真、図等を使って伝えることも理解の手助けになります。

Q. 一斉放送が伝わっていないようだ

- A. 個別に声をかけるようにしましょう。
大事な情報は、分かりやすく説明したりメモに書き出すなどして伝えましょう。

Q. 大きな声を出したり、落ち着かない様子でいる

- A. 静かな場所に誘導する、またはパーティションやテントを使用するなど、個別の空間を作ることによって落ち着くことがあります。
落ち着くまで待って話を聞くなどの対応をしましょう。
あらかじめ、危険な場所や近づいてはいけない場所には、×印をつけるなど、分かりやすい工夫をしましょう。

Q. パニックを起こしている

- A. 強い不安や症状悪化や発作等が見られる場合で、家族や介護者等に確認できない場合は、速やかにかかりつけ医に連絡して指示を受けます。
連絡が取れない場合は、最寄りの医療機関に相談しましょう。

Q. 目が見えない、または目が見えにくいようだ

- A. 回覧や掲示による情報は、全く見えない人や視力の弱い人には、情報が伝わりません。
伝達事項や各種情報をその都度、正確に伝わっているか確認してください。

Q. 耳が聞こえない、または耳が聞こえにくいようだ

- A. 音情報を得られていない状態であることを理解しましょう。放送が流れても伝わらないので、音情報はメモや掲示で伝えましょう。話し始めに本人が分かるような合図をしましょう。
(例：肩をたたくなど)



Q. 杖や車いすを使用している

- A. 避難先で杖、車いすの利用者、または移動に支援が必要な人がいる場合には、車いす等が通ることができる通路を確保してください。また、避難先のトイレが使用できない場合も考えられますので、支障を生じることがないか、本人によく確認しましょう。

Q. 医療機器等を使用している、常備薬がある

- A. 医師、医療機関への連絡の必要性、必要な薬品、医療機器等を本人に確認しましょう。普段飲んでいる薬は、忘れずに飲むように勧めましょう。避難先の環境、食事やトイレ確保等、個別の協力が必要となることを前提に対応しましょう。



ヘルプカードについて

障がいのある人には、自ら「困っている」ことをなかなか伝えられない人がいます。ヘルプカードは、障がいのある人が普段から身につけておくことで、緊急時や災害時等の困った時に、市民の方に配慮や手助けをお願いするためのものです。名刺サイズに折りたたんだカードには、本人の特徴や支援方法、連絡先等が書いてあります。

街なかで、障がいのある人からヘルプカードを提示されたときは、記入されている支援方法で手伝ったり、困ったことがあった場合は緊急連絡先へのご連絡をお願いします。

ヘルプカードにはこのようなことが書いてあります

1 本人の情報

氏名、住所、電話番号等の基本情報と、障がい・病名等や、症状や対応について書いてあります。

2 連絡先

最優先の緊急連絡先と、そこが繋がらなかった場合の連絡先、かかりつけ医の連絡先と飲んでいる薬の情報が書いてあります。

3 お願いしたいこと・苦手なこと

ヘルプカードを見てもらう相手に知ってほしい内容が書いてあります。

例：短く簡潔な言葉で説明してください。

大きな音が苦手です。

パニックになっていたら、静かな場所に誘導してください。

耳は聞こえますが言葉を発することができないので、書いてお伝えします。



ヘルプカードに関する問い合わせ先

春日井市健康福祉部障がい福祉課

〒486-8686 春日井市鳥居松町5丁目44番地

TEL : 0568-85-6186 FAX : 0568-84-5764

発 行：春日井市健康福祉部障がい福祉課

住 所：春日井市烏居松町5丁目44番地

連絡先：TEL 0568-85-6186 FAX 0568-84-5764

協 力：八王子市健康福祉部障害福祉課

春日井市身体障害者福祉協会

春日井市手をつなぐ育成会

春日井市肢体不自由児・者父母の会

春日井地域精神障害者家族会むつみ会

愛知県立春日台特別支援学校

愛知県立春日井高等特別支援学校

(敬称略)