

・災害時の障害者対応について 表紙・文案3

(ヒアリング後事務局案)

<表1> (表紙)

タイトル：災害時の障害のある方への配慮とサポートについて
～障害のある方を理解するためのガイドブック2～ (仮)

横須賀市

<表2> (2ページ)

はじめに

横須賀市では、障害のある方もない方も分け隔てられることなく、お互いに人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現を目指しています。この共生社会の実現のためには、多くの市民の皆様には、障害及び障害のある方を正しく理解していただくことが重要だと考えています。

このガイドブックでは、大規模災害の発生時における障害のある方の困難事例と、それに対する配慮とサポートについてご紹介しています。災害時には、まずご自分とご家族の安全を確保していただいた上で、このガイドブックを活用しながら困っている方をサポートしていただきますようお願いいたします。

もくじ

一次福祉避難所について	3
視覚障害	4
聴覚障害	5
肢体不自由	6
高次脳機能障害	7
内部障害	8
知的障害	9
精神障害	10
発達障害	11
難病	12
盲ろう	13~14
重複障害	13~14
Q&A	15
コミュニケーションボード	16

*コミュニケーションボードとは・・・

言葉によるコミュニケーションが苦手な方とのやりとりをお手伝いするツールです。

本人にイラストを指さしてもらい、意思を伝えてもらいます。

一次福祉避難所について（3 ページ）

一次福祉避難所とは、大規模地震等が発生した時に、震災時の避難所となる小中学校体育館等での集団による避難生活が困難となる高齢者、障害者、妊婦、乳幼児等のうち、特別な配慮を必要とする方々を、教室や多目的室などに福祉スペースを設けて一時的に受け入れる避難所のことです。

体育館等から一次福祉避難所へ移ることについては、本人や家族の意向を確認することが大切です。

<一次福祉避難所の対象となる方の例>

- ・寝たきりの方
- ・乳児、安静が必要な妊婦
- ・集団で過ごすことが難しい障害者や高齢者

なお、発災後2～3日程度で、各避難所には保健師等が巡回訪問し、二次・三次福祉避難所への移動が必要な方の判断を行います。

視覚障害（4 ページ）

視覚障害には、まったく見えない方、メガネ等で矯正しても視力が弱い方、見える範囲（視野）が狭い方がいます。

生まれつき見えない、糖尿病・緑内障等の病気、加齢による視力の低下や、事故等による障害かによっても、人によって困りごとは違います。

災害時の困りごとってどんなこと？

尋ねたいことがあっても、聞く相手の居場所がわかりません。

→声をかける時には前から近づき、自分の名前を名乗りながら「お手伝いしましょうか」等と、**お手伝いしてくださる方**から声をかけてください。

ブロック塀が倒れているとき等、道路が危険な状態であることがわからないので、安全に避難することができません。

→誘導の方法は、本人に聞いてみてください。**白杖や腕をつかんで引っ張ったり抱えたり、後ろから押したり声のみの指示で歩くのは怖い**です。誘導の基本は肩やひじ等につかまってもらい、半歩前を歩いてください。

不慣れな避難所では、周囲の状況やトイレの場所等がわかりません。

→避難先のトイレのように初めての場所では、誘導して具体的な物や設備がどこにあるかを説明してください。

説明するときに「あと 10 歩前」、手を添えるなどして「30 cm 左」「9 時の方向」等、具体的に説明してください。

掲示物や配布書類が読めないので、被害の状況や食料等の配給の情報がわかりません。

→掲示物や配布書類は読み上げてください。

→**食料等の配給は、一緒に配布場所まで誘導するか、手渡しで届けてください。**

聴覚障害（5 ページ）

聴覚障害は、人の声や物音が聞こえない、または聞こえにくいという障害です。外見から障害のあることがわかりにくいです。

生まれつき聞こえない方、手話を言語として使っている方（ろう者）の中には、難しい日本語や長い文章が苦手な方もいます。

話し言葉を覚えた後に聞こえなくなったり、聞こえにくくなった方（中途失聴者・難聴者）は、筆談や口の動きなどの視覚情報がコミュニケーション手段です。

災害時の困りごとってどんなこと？

後ろから大声で呼んでもわかりません。

→正面から話しかけてください。

音声だけでは、防災無線や緊急放送、避難方法の案内等の災害情報がわかりません。

避難所では一斉音声放送や呼びかけただけでは、被害の状況や配給等の情報がわかりません。

→手話や目で見てわかる方法（筆談・携帯で文字表示等）で正しく伝えてください。

口の形で内容の一部を理解できる人もいます。「少しゆっくりめ」に「はっきり」とした口の形で話してください。

筆談する場合は、短文で、簡潔に、直接的に、具体的な表現をしてください。

放送があったことに気づけません。

→大切な情報や予定は、メモに書いて渡したり、掲示をしてください。

肢体不自由（6 ページ）

肢体不自由とは、手や足のまひや欠損、あるいは体幹の機能障害で、立つ、歩く、物の持ち運び等の日常動作や、姿勢の維持に不自由のあることを言います。移動に車いす、杖、義足等を使用している方もいます。

肢体不自由の中には、脳性まひ等により全身に障害が及ぶ場合もあります。自分の意思に反して手足や顔が動くという特徴があり、言語障害がある場合には、発音がうまくできなかつたり、言葉が出にくかつたり、コミュニケーションがとりづらい場合があります。

ひとりで移動や身の回りのことができない方の場合、常に介助者がそばにいます。

災害時の困りごとってどんなこと？

車いすを利用している、歩行が不安定な方が多いので、ブロック塀が倒れていたり、道路が危険な状態であると、安全に避難することができません。

→本人に支援方法を確認しながら、お手伝いをしてください。

車いす介助をする際は、「車いすを押します」「止まります」と一声かけてください。

→車いすが使えない場合は、複数人で協力をしておぶつたり、担架や毛布、シーツを使って移動させてください。

避難所では段差があると移動できない、トイレが狭い、手すりがなくて使えない場合があります。

→おむつをしている方には、交換場所やプライバシーへの配慮をお願いします。

→避難所では出入口に近い場所を確保したり、車いすが通れる幅と方向転換できる場所を確保する等の配慮をしてください。

コミュニケーションが苦手な方や言葉が出にくい方もいます。

→きちんと話を理解することができます。ゆっくり話を聞いて、その方に合わせた方法で話をしてください。

高次脳機能障害（7ページ）

交通事故や脳血管障害等の病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知障害や行動障害等の症状のことをいいます。身体的には障害が残らないことも多く、外見ではわかりにくいため「見えない障害」とも言われています。

本人に障害の自覚がないこともあり、トラブルの原因になることもあります。

災害時の困りごとってどんなこと？

外見からはわかりにくい障害なので、避難所での生活で周囲に誤解を受けることがあります。

文字や表示、話の意味が分からない方もいます。

言いたいことをうまく説明できない、言葉が出にくい方もいます。

→会話をするときには、相手の話をしっかり聞いて、相手が理解できるまで「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」話してください。

配給等の大事な予定や大切な情報をすぐに忘れてしまったり、何度も同じ質問をしたりします。

→大切な情報や予定は本人にメモを取ってもらうなど、一緒に確認をしてください。

こだわりが強かったり、ささいなことでイライラしてしまいます。

→感情のコントロールがうまくできない場合は、静かな場所へ誘導したり、話題や場所を変えると落ち着くことがあります。

現在いる場所がわからずに、トイレに行くのに迷ってしまうことがあります。

→避難所等で迷ってしまった場合には、目的の場所まで誘導をしてください。

内部障害（8ページ）

内部障害は、心臓、呼吸器、腎臓、ぼうこう、直腸などの内臓機能や免疫機能に生じる障害です。日常生活の中でも、医療行為が必要な方もいます。

外見からはわからないため、周りの人から理解されにくいことがあります。

災害時の困りごとってどんなこと？

腎不全の方は、基本1日おきに必要な人工透析が受けられなくなってしまいます。

→透析ができない場合は体内の老廃物を増やさないように、安静にしている必要があります。避難所での荷運びや配膳等の運営に協力できない方がいることをご理解ください。

ストーマ（人工ぼうこう、人工肛門）をつけている方は、排せつ物の処理や装具交換に時間もかかることもあり、オストメイト対応トイレや、広いトイレも少なく、普通のトイレでは利用しづらいです。

着替えなどの時に、装具を見られたくないが、囲いが低くて安心できない。

→トイレの衛生的な環境の確保、装具の交換等のプライバシーへの配慮をお願いします。

食事制限があると、災害時に配給される食料が食べられないです。

必要な医薬品やストーマ装具が足りなくなってしまう。

→人によって必要な支援がさまざまなので、困っていることはないか本人から話を聞いて、できる範囲で支援をしてください。

知的障害（9ページ）

知的障害は、生活や学習面で現れる知的な働きや発達が同年齢の方の平均と比べてゆっくりとしていることをいいます。外見からはわかりにくい障害です。障害の原因は、多くの場合は不明です。発語がなく身の回りの全面的な支援が必要な方から、仕事をしている方もいて、障害の現れ方はひとりひとり違います。

災害時の困りごとってどんなこと？

一人で行動する人も多くいますが、災害時に臨機応変な判断はできません。

いつもと違う状況に動けなくなったり、パニック（自分では考えることや行動・言動が制御できない状態）になってしまうこともあります。

→パニックの時には、まず「大丈夫ですよ」と声をかけて、落ち着いたら安全な場所に誘導してください。

避難所のような慣れない環境、人がたくさんいるにぎやかなところが苦手です。パニックになってしまう人もいます。

→可能であれば静かに過ごせる環境を用意して、本人が落ち着けるスペースを確保してください。

複雑な説明や、あいまいな説明がわかりません。

→安心して話ができるよう、ゆったりとした気持ちで話を聞いてください。

会話をするときには、相手の話をしっかり聞いて、相手が理解できるまで「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」話してください。

→必要に応じて筆談や、絵記号等を使うと伝わりやすくなる場合もあります。

理解できていない、困っている時でも「はい」「大丈夫」と答えることがありますが、本人からもう一度、話の内容を言ってもらうことで確認することができます。

精神障害（10 ページ）

精神障害とは、精神疾患のために日常生活や社会生活がしづらくなることをいいます。外見からはわかりにくい障害で、障害の特性もさまざまです。

ストレスや生活環境等の何らかの原因によって、脳内の神経の情報を伝達する物質のバランスが崩れることによって引き起こされるといわれているほか、アルコール中毒や薬物中毒等が原因になる場合もあります。

災害時の困りごとってどんなこと？

一般の方よりもストレスや環境の変化に弱く、精神的に疲れやすい方や、不安や動揺が激しくなる方がいます。

→相手が安心できるように、穏やかな対応やコミュニケーションを心がけてください。

→調子が悪そうであれば、無理をさせず、しっかりと休養をとれるような配慮をお願いします。

→妄想や幻覚の訴えがある場合は、強く否定せず、相づちを打つ程度にとどめてください。

大勢の知らない人達と避難生活を送ることが、強いストレスになる方がいます。

→可能であれば静かに過ごせる環境を用意して、本人が落ち着けるスペースを確保してください。

一度に多くの情報が入ると混乱してしまいます。

→会話をするときは、相手の話をしっかり聞いて、相手が理解できるまで「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」話してください。

→大切な情報や予定はメモに書いて渡してください。

発達障害（11 ページ）

発達障害とは、生まれつきの脳機能の障害と考えられていて、理解や行動の面で生活しづらいことがあります。アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）等があり、外見からはわかりにくい障害で、ひとりひとり特徴は違います。**親の育て方や本人の努力不足によるものではありません。**

災害時の困りごとってどんなこと？

こだわりが強く臨機応変な判断**や行動**が苦手な方で、突然の災害にパニックになってしまうことがあります。

→パニックの時には「大丈夫ですよ」と声をかけて、落ち着いたら安全な場所に誘導をしてください。

言葉によるコミュニケーションが苦手な方が多いので、困っていることや自分の気持ちを伝えられません。

→会話をするときには、相手の話をしっかり聞いて、相手が理解できるまで「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」話してください。

図やイラストや写真を使って説明すると、理解しやすい方もいます。

ピョンピョン跳ねたり、手をひらひらさせる等の行動をとったりします。

→本人が落ち着くためにとっている行動かもしれません。**周囲に危険がなければ見守っててください。**

聴覚過敏の場合、赤ちゃんの泣き声や犬の声に対して過剰な反応を示すことがあります、そのことを周りの人に理解してもらえません。

→可能であれば静かに過ごせる環境を用意して、本人が落ち着けるスペースを確保してください。

難病（12 ページ）

難病とは、発病の原因が不明で、治療方法が確立しておらず、長期の療養を必要とする疾病です。完治はしないものの、適切な治療や自己管理を続ければ、**一般の人と同様に**生活ができる疾病が多くなっています。

パーキンソン病や潰瘍性大腸炎、全身性エリテマトーデス等があり、病状はひとりひとり違いますので、先入観や偏見を持たずに接することが大切です。

災害時の困りごとってどんなこと？

疲れやすさ、体調の変動しやすさが顕著になります。

→人によって必要な支援がさまざまなので、**困っていることはないか本人から話を聞いて、できる範囲で支援をしてください。**

→精神的なサポートも必要です。

通院の機会や常用薬の入手が困難になります。

→医療行為が必要な方については、かかりつけ医に相談をしてください。

盲ろう（13 ページ～14 ページ）

盲ろうは、視覚と聴覚の両方に障害を併せ持つ人の総称です。

生まれつき見えない、聞こえない方もいれば、元々どちらかの障害があったところに、もうひとつの障害が重なる方もいます。

全く見えないし聞こえない、全く見えないが少し聞こえる等、見え方、聞こえ方の状態や程度もひとりひとり違います。

災害時の困りごとってどんなこと？

見えない、聞こえないため災害情報を得られなかったり、ひとりで避難することができません。

→コミュニケーションでは触手話や指点字といった方法がありますが、手のひらに文字を書く「手のひら書き」という方法で会話ができる方もいます。

→少し見える方は筆談、少し聞こえる方には声でやりとりできる場合もあります。

不慣れな避難所では、周囲の状況やトイレの場所等がわかりません。情報を得ることが難しいので、被害の状況や配給等の情報がわかりません。

→移動時は視覚障害の方への支援方法を参考にしてください。

重複障害（13～14 ページ）

「知的障害と肢体不自由」、「精神障害と内部障害」のように複数の障害が重なっている方もいらっしゃいます。

その人がどんな障害が重なっているかによって、困りごとは違います。ご本人や家族に確認をとりながら、サポートしていただきますようお願いいたします

Q&A (15 ページ)

Q. 「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」はどのように話すの？

A. 「ここは危ないので、一緒に●●（具体的な場所名）に行きます」や「15 時になったら〇〇に移動します」とその方に合わせて話します。

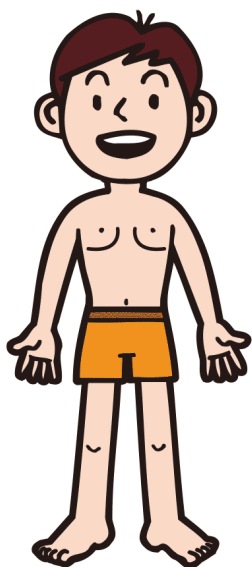
また、「走らないで」や「騒がないで」というような否定の言葉は使わずに、「ゆっくり歩きましょう」や「静かにしましょう」と優しく肯定的な表現を使ってください。

Q. 避難所で同じところを往復したり、ひとりごとを言ったりと、不思議な行動をしている方がいます。声をかけた方が良いでしょうか？

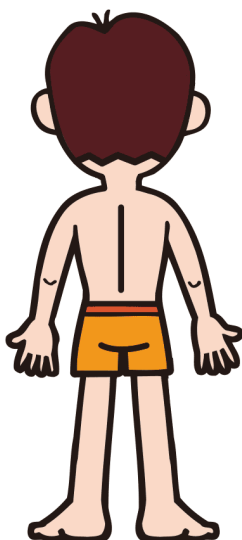
A. 本人が落ち着くためにとっている行動かもしれません。周囲に危険がなければ見守っててください。

Q. 障害があるようには見えないけれど、配慮が必要なのでしょうか？

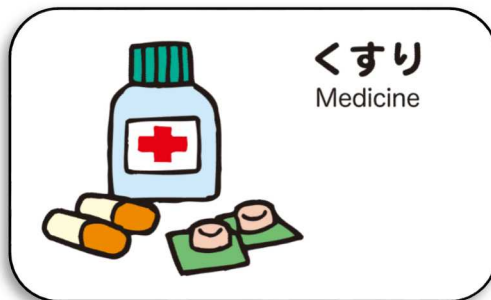
A. 外見からは分からない、難病の方、内部障害や知的障害等がある方は大勢います。ご本人やご家族から申し入れがあれば、可能な範囲で配慮をお願いします。また、混乱時に自分から申し出られる方ばかりではないので、全体に対して、「手助けの必要な方はいませんか」と呼びかけてください。



からだのどこですか？
Which part of your body?



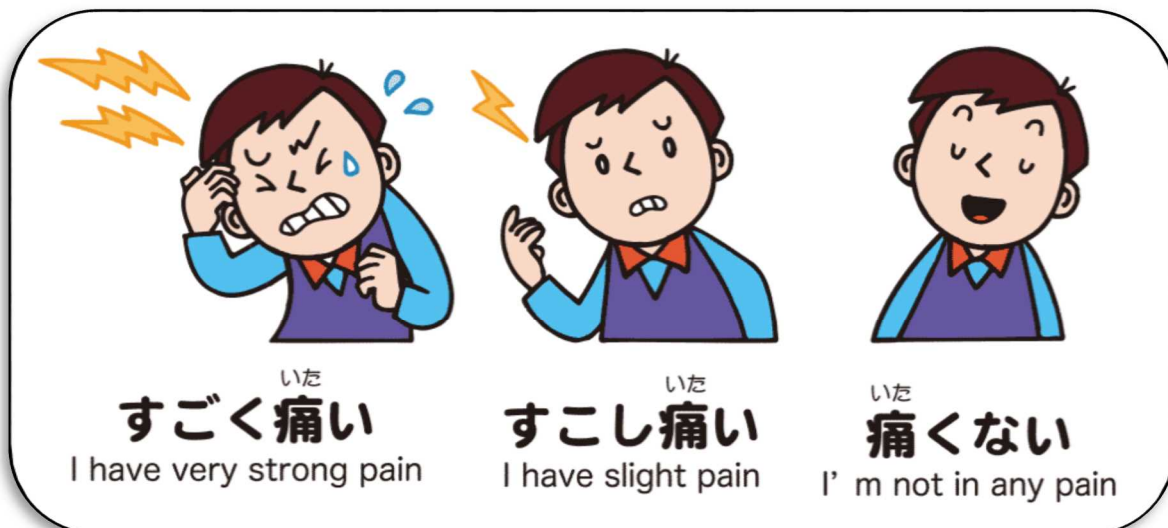
からだのどこですか？
Which part of your body?



くすり
Medicine



いつからですか？
Since when?



いた
すごく痛い
I have very strong pain

いた
すこし痛い
I have slight pain

いた
痛くない
I'm not in any pain



はい
Yes



いいえ
No

協力：セイフティーネットプロジェクト横浜
(事務局：社会福祉法人横浜市社会福祉協議会 障害者支援センター)