

障がいのある方への 災害時サポートガイド



令和元年10月

三島市災害対策ネットワーク委員会 作成

【もくじ】

はじめに	P 1
知的障がいのある方のサポート	P 2
視覚障がいのある方のサポート	P 8
聴覚障がいのある方のサポート	P 10
身体障がい（肢体不自由・内部障害） のある方のサポート	P 12
精神障がいのある方のサポート	P 14
さいごに	P 16

はじめに 「災害時に、障がいのある方が困ること」

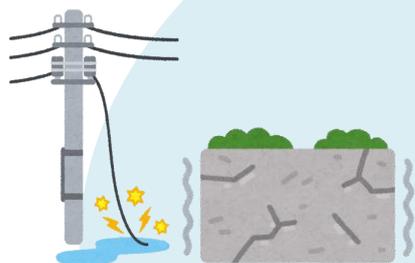
・このガイドは、災害が起きた時に「情報の入手」「状況の判断」「コミュニケーション」などに多くの困難が生じ、適切かつ安全な避難行動が困難となる「避難行動要支援者」のうち、主に障がいのある方をサポートする際の基本的な手立てについて、障がいの特徴も踏まえてまとめたものです

・避難行動や避難所での生活では、決められたルールに対して全体行動を取る場面がありますが、地域に暮らす誰もが被災者となる中で、必要となるサポートは個々の状況によって違いや多様性があります

・地域住民同士、協力しながら危機を乗り越えていくために、このガイドを参考に「障がいのある方」への必要となるサポート方法を知ること、災害時だけでなく平時も含め、困ってい



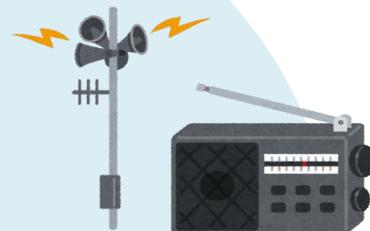
安全な場所まで
移動出来ない場合があります



周囲の状況把握や
理解、判断が出来ない場合があります



災害時に
障がい者のある方が困ること(例)



避難に関する大切な情報を
把握することが難しい場合があります



避難所での生活に
多くの困難が生じる場合があります



誰もが被災者となる中で・・・

・障がいがある、ないに関わらず、災害時には地域住民同士、「支援をお願いする⇨サポートをする」ことが大切になります。お互いの状況を尊重しながら、いざという

知的障がいのある方のサポート① 「安否確認・避難誘導」の場面より

私達が暮らす街には、知的障がいのある方も一緒に住んでいます。災害が起きた時、みんなで身の安全を守り、安全な場所に避難するために、知的障がいのある方にどんなサポートが必要か一緒に考えてみましょう

下記イラストは「**発災後に行う安否確認、避難誘導の場面**」です。①～④の方は、どんなことに困っているのだろう？



チェック 知的障がいのある方の特徴

- ・緊張や不安、急な出来事に動揺し、混乱してしまうことがあります
- ・コミュニケーションを取るのが苦手なこともあり、自分の気持ちを具体的に伝えることが困難なことがあります
- ・言葉かけや周囲の環境変化に対する理解、判断の認識、危険に対する認識が難しい場合があります

ポイント

基本事項 「声をかけるときの配慮」

- わかりやすく、ゆっくりと「簡単な言葉で、具体的に」
例：怪我はないですか？⇒「痛いところがありますか？」
荷物をもって今から逃げるよ⇒「リュックを持って、体育館に行くよ」
危ないから道路に飛び出さないで⇒「私の横を歩いてね」
- 否定言語は使わず、出来る限り「肯定的な表現で」
例：走ったらダメ！⇒「ゆっくり歩こうね」
触ったらダメ！⇒「触らないでね」

ポイントを踏まえて、①～④の方に対して どんな対応が必要か考えてみよう



①左手に何かが当たり、怪我をしているようです

- 痛みを感じているものの、その思いをうまく伝えられず（助けを求められず）に痛みを我慢し、困っているようです。
- 怪我や痛みを具体的に伝えられない方もいます。痛みに鈍感な方もいます。安否確認、避難のサポートをする方は、怪我をしていないかどうか、よく見てください。

②パニックの状態になっているようです

• 特徴にも記載があるように、急な出来事に動揺し、「どうしていいかわからず」大きく混乱（パニック）することで大きな声を出したり、自傷行動（自分の頭を叩く等）などが生じることがあります。

• **パニックは相手を攻撃しようとするものでなく**、言いようのない「不安な気持ち」の表現です。気持ちの整理、言葉かけや周囲の環境変化に対する理解、整理が出来ない状況ですので、避難誘導などを急かさず、まずは出来る限り一人になれる場所で、落ち着くまで見守ってください。



③声がかかっても、避難が出来ないようです

- 声をかけても反応しない方もいます。反応がなかったとしても、再確認をしてみてください（避難行動要支援者名簿等も活用してください）。
- ご家族が居る場合、ご家族のサポートも得ながら一緒に行動を開始すると、ご本人の特徴に合った声かけ、誘導方法に近づくことも出来ます。

④危険の認識が困難で、身の危険が生じています

• 危険の認識が難しい場合があります。具体的にどう行動すればOKなのか、ゆっくり説明してください。

• 一人で居る場合、身分の分かるもの、支援の方法、緊急連絡先、服薬の状況が記載されたものを持参している場合もあります（リュックに入っている、リュックのファスナーに付いているなど）。安全な場所へ誘導するとともに、関係者への連絡を出来る限りとってください。



知的障がいのある方のサポート② 「避難所での生活場面」より

災害が起きた時、地域の避難所で共同生活をする場合があります。同じ地域に住む仲間として、知的障がいのある方も避難しますが、避難所ではどんなサポートが必要か、一緒に考えてみましょう

①～③の方は、どんなことに困っているのだろう？



チェック☑ 知的障がいのある方の特徴

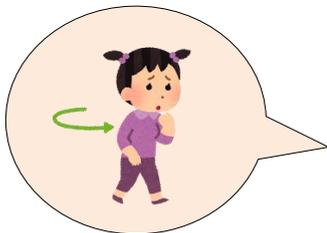
- ・緊張や不安、急な出来事に動揺し、混乱してしまうことがあります
- ・コミュニケーションを取るのが苦手なこともあり、自分の気持ちを具体的に伝えることが困難なことがあります
- ・言葉かけや周囲の環境変化に対する理解、判断の認識、危険に対する認識が難しい場合があります

ポイント

基本事項 「声をかけるときの配慮」

- わかりやすく、ゆっくりと「簡単な言葉で、具体的に」
例：寝る場所はあっちだよ⇒「この布団で寝ようね」
ジュースを飲む場所はあっちだよ⇒「この椅子に座って ジュースを飲もうね」
トイレはあっちだよ⇒「ここがトイレです」
- 否定言語は使わず、出来る限り「肯定的な表現で」
例：うるさい！⇒「静かにしようね」
そこに入っちゃダメ！⇒「ここは入らないでね」

ポイントを踏まえて、①～③の方に対して どんな対応が必要か考えてみよう



①どこが自分のスペースか、迷っているようです

- 多くの同じ布団や椅子、多くの避難者が居る状況下では、周囲の環境に関する状況を整理しきれないこともあります。
- ご本人が使用する場所、物を分かりやすくするため、「床にテープを張る」「パーティションで仕切る」「使用するものに目印（色、絵など）をつける」ことで、出来る限り情報を整理しやすくすることも出来ます。

②避難所でのルールがよく分からないようです

- 全体への指示や誘導（張り紙を含む）では、基本的な生活ルール（就寝時間、食事の時間、ゴミの出し方など）が理解しきれない場合もあります。また、館内放送を聞き取れない、もしくは内容を理解しきれない場合もあります。
- 言葉よりも文字、絵、写真、実物の方が理解しやすい場合もあります。避難所でのルールを伝達するときは、個別に伝えることも有効です。



③トイレの場所がよく分からないようです

- 慣れない場所や初めての場所は、誰もが不安に感じるものです。障がいのある方は、自分が行きたい場所がどこか、聞くことや伝えることが出来ないこともあります。特に災害時、トイレは避難所建物外に設置されることもあり、その分、サポートする私達も伝えなければならない情報（言葉）が増えてきます。
- トイレを初めて利用する場合は、トイレまで案内（誘導）するだけでなく、使い方も伝達すると、次からはご自身が行きたいときに、一人で行くことも出来ます。



チェック 文字、絵、実物をどのように使えばいい？

- コミュニケーションが苦手な部分をサポートする手立てとして、言葉に代わる意思疎通を行う方法です。詳しくは6ページと一緒に考えてみましょう

知的障がいのある方のサポート③ 「コミュニケーションボードの活用」について

自閉症の方などは、耳から入る情報よりも目から入る情報の方が理解しやすいことがあります。また、自分の意思を伝える時、文字や言葉で伝えることが難しくても、視覚情報（絵など）を指差しする事で、意思を伝えることも出来ます

例) 次の予定を伝える「支援カード」（佐野あゆみの里使用の一部）



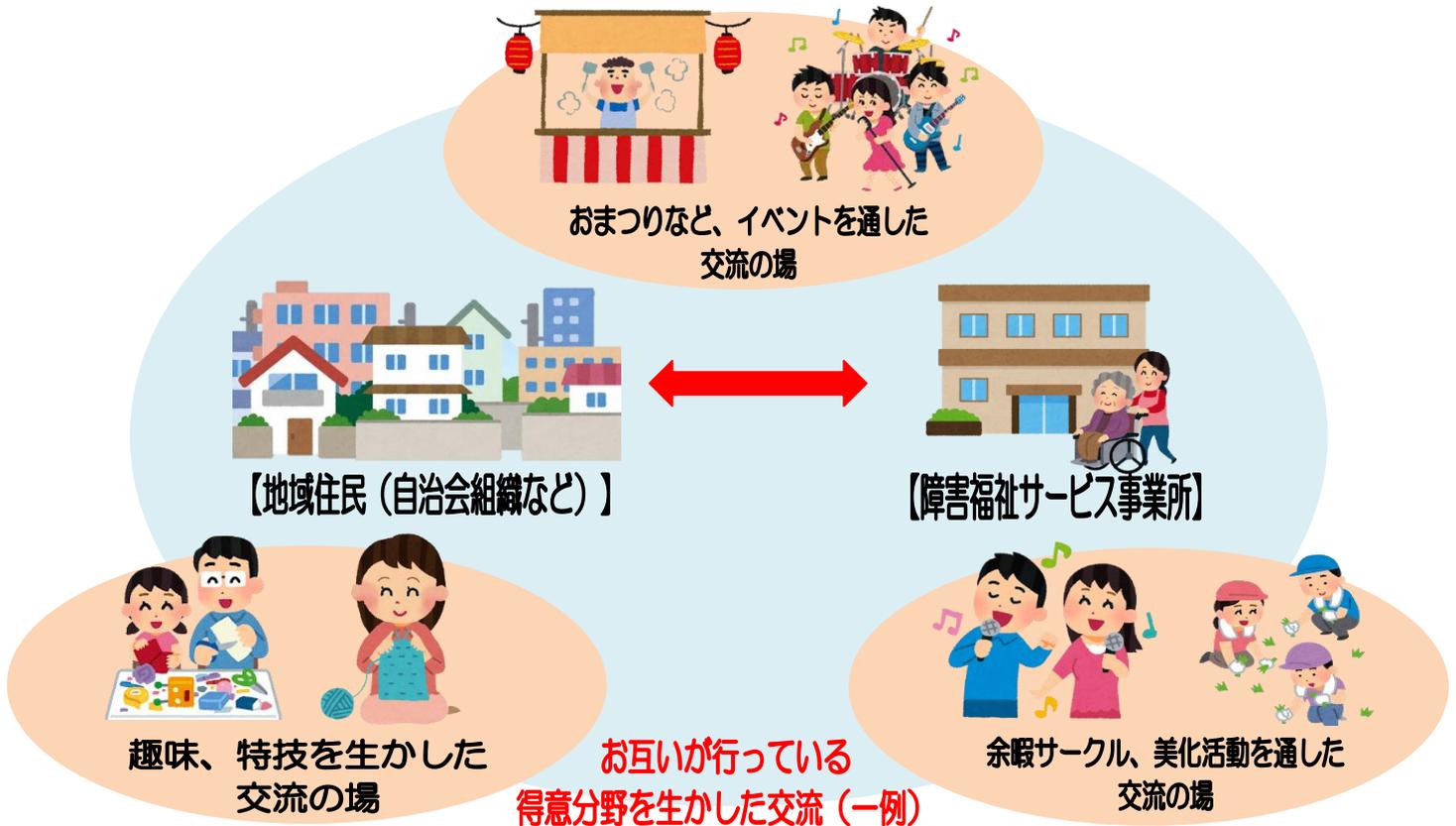
- ・上記は、職員が利用者さんに予定を伝える時に使用しているカードの一例です。こうした絵カードを表にまとめると、避難所でのスケジュール表にも活用出来ます
- ・全国ではこうしたカードを含め、様々なコミュニケーションボードが作成されています

チェック 近くにご家族、知人が居る場合は・・・

・避難所内に、ご家族や知人が居る場合は、サポートの方法を聞いてみましょう。情報を聞くことで、よりご本人に合った視覚支援の方法が見つかるかもしれません。近くに居ない場合は、連絡先が分かれば聞いてみることも一つの方法です

知的障がいのある方のサポート④ 「障がいの特徴を知る ～平時から出来ること～」

私達が暮らす街には、知的障がいのある方が通っている「障害福祉サービス事業所」があります。日頃から地域住民と事業所同士、お互いの特徴を生かした交流を行ってみると、ここまで学んだ「障がいの特徴」の理解を深めることにも繋がります



- ・新しい活動をいちから組み立てるのは、時間的な制約、労力、費用なども考えると、すぐには出来ないことが多くあります
- ・日頃から行っている活動の範囲内で交流出来ることがあれば、お互いに無理のない範囲で交流をスタート出来るかもしれません



知的障がいのある方だけでなく・・・

- ・身近な地域には、知的障がいのある方だけでなく、身体障がい、精神障がいのある方が通う事業所もあります
- ・交流を行うことで、知識として知っていた障がい全般の「基本的な特徴」を、より具体的にイメージ出来ることにも繋がります
- ・次ページ以降、身体障がい、精神障がいのある方に対するサポートが記載されていますが、「日頃から、自分はどんな交流が持てるか」イメージしながら読み進めてみてください

視覚障がいのある方のサポート 「避難誘導の場面」より

災害が起きた時、みんなで身の安全を守りながら学校のグラウンドなどに移動することがあります。その後の避難所での生活も含めて、視覚障がいのある方にどんなサポートが必要か、一緒に考えてみましょう

グラウンドに移動してきた①~③の方は、どんなことに不安を感じているのだろう？



チェック 周囲の状況が見えないため、困ることがあります

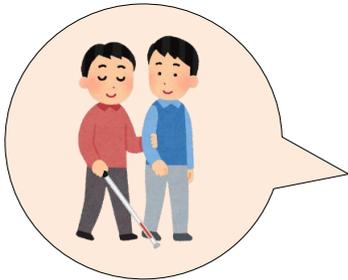
- 身の周りの被害状況の確認が困難で、安全に関する判断が難しい場合があります（避難行動の際、一人で行動することも困難になります）
- 張り紙、掲示物が見えないため、避難所での情報（「物資の配給について」「避難所での生活ルール」など）を知ることが難しい場合があります
- 避難所では、多くの人と物が頻繁に行き交います。周囲の状況確認が難しいので、転倒など、怪我のリスクが高まる場合があります
- 意思を伝えることが出来ずに、孤立してしまう場合もあります

ポイント

基本事項 「声をかけるときの配慮」

- どのように誘導すればよいか、声をかける
例：「私の肩や肘につかまりますか？」「荷物は私が持ちますか？」
- ご本人から離れる場合、今いる場所が「どこで」「どんな場所で」「周りに何かあるか」伝え、安全な場所（「座れる場所」「手すりがある場所」）まで誘導する
例：「〇〇避難所のグラウンドにつきました。△△町内会の皆さん全員、避難所の中に入れるまでグラウンドに座って待機しています。□□さんも、ここに座って待機してください」

ポイントを踏まえて、どんなサポートが必要か
一緒に考えてみよう

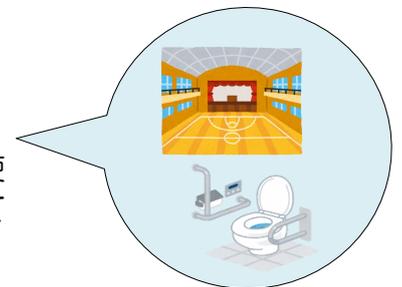


①誘導するときは急かさず、ご本人のペースに合わせる

- 避難所に向かう際、どのように誘導すればいいか、聞いてください。
- 避難所に向かう際、家、停電、火事、道路などの状況を伝えてください。
- どこに行くか、どこに逃げれば安全か、伝えてください。
- 支援者の肩や肘などにつかまってもらい、周りの状況（「段差があります」など）を伝えながら、ゆっくりと、半歩前を歩いてください。
- 手や杖を掴む、引っ張る、背後から押すと、転倒の危険があります。
- 方向は時計針の位置（例：右は3時の方向）で伝えることも有効です。

②今いる場所、周囲の位置関係を伝える

- 今居る場所が「どこ」で「何をやる場所」なのか、「誰と一緒に」で「今から何をやるのか」周囲の状況を伝えてください。
- トイレの誘導は、初めて行く場所であればトイレの中まで同行し、使用方法や便座、手すりの位置、ペーパーの位置など、中の様子を伝えてください。



③掲示物、表示物は、内容を読み上げる

- 慣れない場所や初めての場所は、誰もが不安を感じるものですが、視覚障がいのある方は、周囲の状況を確認することが困難な場合があり、不安を感じる場合があります。
- 避難所などで張り出される掲示物（「生活ルール」「食事配給時間、場所の事務連絡」など）については、内容を読み上げてください。
※館内放送は、周囲の状況次第では聞き取りにくい場合もありますので、ご本人の前で読み上げることも必要です。

チェック

盲導犬について

- ご本人が生活する上での大切なパートナーです。ペットと判断してご本人と離すのではなく、避難所運営担当者や相談の上、ご本人と一緒に過ごせる場所や、盲導犬の排泄対応などの配慮が必要となります

聴覚障がいのある方のサポート 「避難所での生活場面」より

避難所では、地域の皆さんと共同生活を続ける上で必要となる様々な情報がアナウンスされます。音声による情報が飛び交う中で、聴覚障がいのある方にどんなサポートが必要か、一緒に考えてみましょう

体育館の中に居る方は、どんなことに困っているのだろう？



チェック 音声での情報収集が困難で、困ることがあります

- 音声による避難警報（同報無線など）が聞こえず、災害の状況、避難方法、避難場所などの情報に気づかないことがあります
- 救助の音、呼びかけが聞こえず、孤立する場合があります
- 停電、暗い場所など、視覚情報が入りにくい場所では、周囲の状況を把握することが難しい場合があります
- 避難所で、放送や呼びかけが聞こえず、食事の配給などの援助が受けられない場合があります

ポイント

基本事項 「情報を伝えるときの配慮」

- 伝えたいことを、文字に書く
- 筆記用具が手元がないときは、別の手段を使用する
例：携帯電話の機能を活用⇒メモなどの機能を使い、伝えたい情報を文字に起こす
ジェスチャー⇒伝えたい情報を、身振り手振りで表現する
- 口の形で言葉を読み取れる場合もあります。情報を伝える方は、相手に顔を向け、口を大きく開けて話す
- 手話が出来る方は、手話で情報を伝える

ポイントを踏まえて、どんなサポートが必要か
一緒に考えてみよう

体育館の中に居る方に、**グラウンドでの物資配給情報が伝わっていないようです。**

①～③の方法で情報を伝えてみましょう



①音声情報には視覚情報（文字、手話など）をつける

- 筆記用具、携帯電話、タブレット機能など、文字に起こせるものを使い、情報を伝えてください。
- 文字に起こせるものが手元がない場合は、ジェスチャーを使い、身振り手振りで情報を伝えてください。
- 周囲に手話が出来る方が居る場合、サポートを依頼してください。

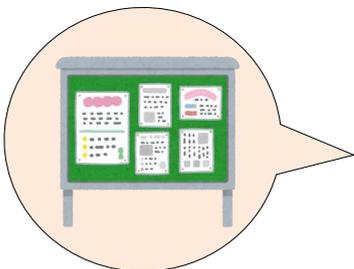
②口の動きから、情報を読み取れる場合もあります

- 情報を伝える方は、相手に顔を向けて、口を大きく開けて話をしてください。
- ゆっくりと、文節で区切って、情報を伝えてください。
例：「今から／校庭で／カレーを／配ります」



③避難所の掲示物に工夫を加える

- 聴覚障がいのある方が、困ったときに「どこに行けばいいか」「誰に聞けばいいか」などを、避難所の情報掲示板に掲示をしてください。
- ホワイトボードなどの筆記用具を、いつでも使用出来るように置いてください。
- 「50音指差し表」を掲示すると、ご本人とのコミュニケーションで活用出来ることもあります。



チェック

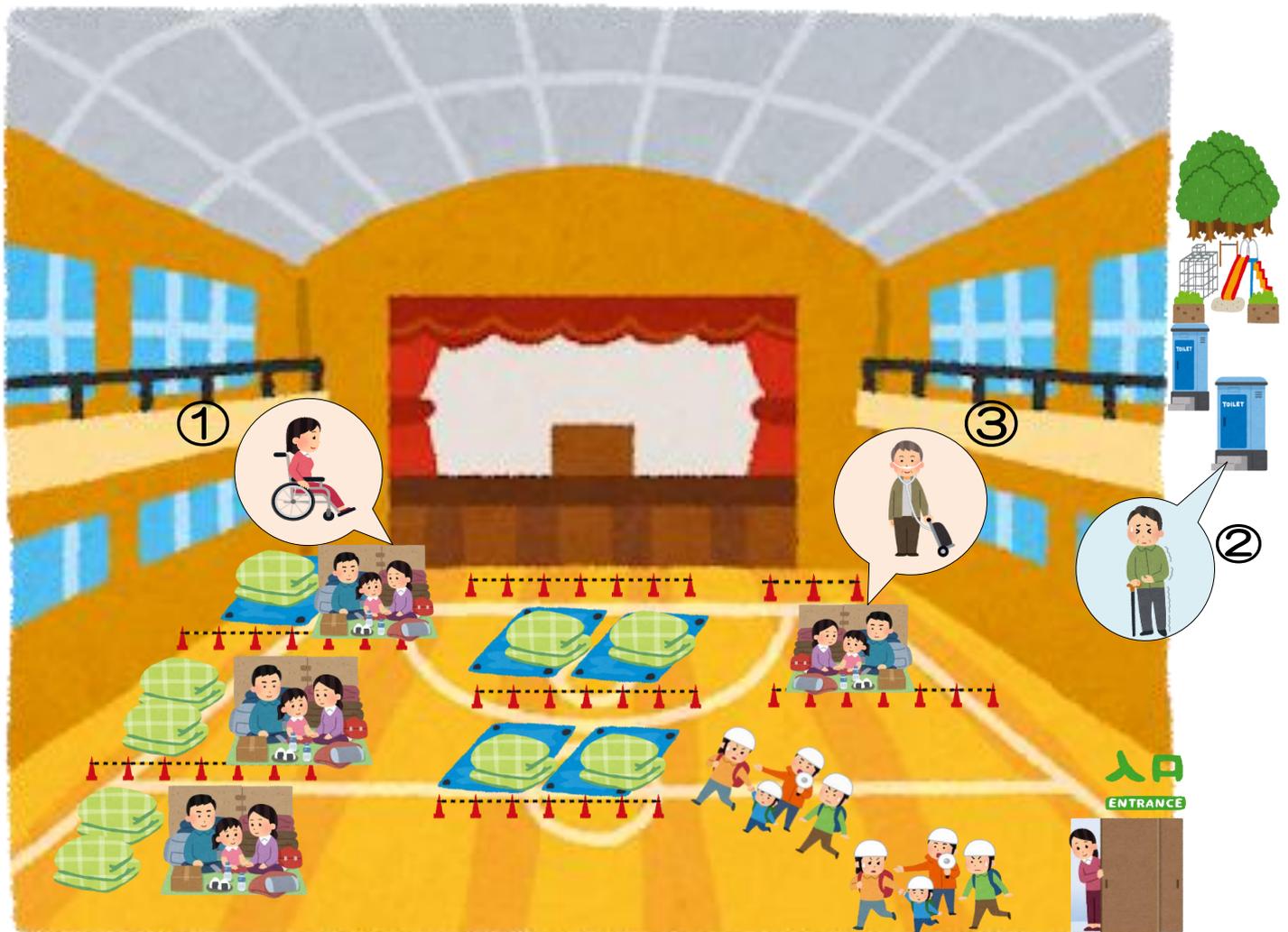
補聴器について

- 補聴器をつけていても、全ての会話が聞こえる訳ではありません（早口で一気に伝えると、より情報が伝わらない場合もあります）ので、文節で区切り伝えることが重要になります。場合によっては筆談なども併用してください

身体障がい（肢体不自由・内部障害）のある方のサポート 「避難所での生活場面」より

避難所の限られたスペースの中で多くの避難者が生活をします。また、物資の往来もあります。避難者と物資が頻繁に行き交う環境の中、身体障がい（肢体不自由・内部障害）のある方にどんなサポートが必要か、一緒に考えてみましょう

①～③の方は、どんなことに困っているのだろう？



チェック 身体障がい（肢体不自由・内部障害）のある方は、どんなことに困るの？

- 車椅子、杖などを利用しなければ、移動が出来ない場合もあります
- 自力歩行、素早い避難行動が困難な場合もあります
- 瓦礫、飛散物が多く残されている場所、段差（階段など）のある場所、他者の往来が多い場所の移動が困難な場合もあります
- エレベーターが止まると、移動が出来ない場合もあります
- 内部障がいのある方は外見で判断することが難しい場合もあり、避難行動、避難所での生活で周囲の方の支援を得にくい場合があります

ポイント

基本事項 「サポートを始める時の配慮」

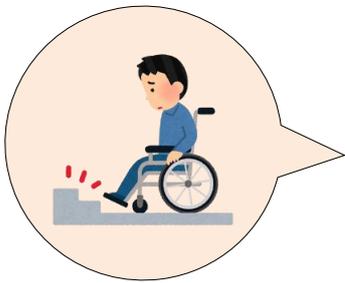
・どんなサポートをすれば良いか、どの範囲までサポートをすればよいか、まずはご本人に確認する

例：「車椅子を押しませんか？」「手を添えませんか？」など

・どこまでサポートをすれば良いか聞く
・移動のサポートをする方は、躓く、ぶつかるなどにより、転倒のリスクがあるものが周囲にないか、状況の確認をする

例：「段差」「瓦礫」「支援物資の保管場所」 など

**ポイントを踏まえて、どんなサポートが必要か
一緒に考えてみよう**



①避難所での生活場所に配慮する

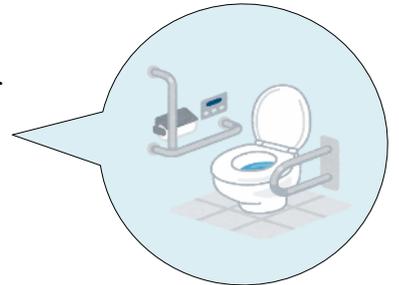
・「トイレに移動出来ない」「避難所への出入りが出来ない」ことも大きな困難となります。出来る限り、トイレや出入り口に近い場所に居場所を確保してください。

・避難所全体で使用する物品については、置く場所を工夫、整理することで、車椅子などを使用しても安全に通れるよう、移動経路を確保してください。

②和式トイレ使用が困難な場合が多くなります

・車椅子、杖を使用している方は和式トイレの使用が困難です。洋式トイレで広い空間の確保が必要となります。

・身障者用トイレが設置してある場合は、こちらを優先してください。
・初めて利用する場合は、トイレ内まで誘導し、使用方法を伝達してください。



③内部障がいのある方の支援

・内部障がいのある方は個別に支援が必要な場合があります。ご本人と相談しながら対応を行ってください。

・近くに同行しているご家族、知人が居る場合、ご本人を交えながら対応方法を検討してください。

・酸素ボンベを引いて避難された方に対しては、転倒や破損をしないような居場所の確保をお願いします。

チェック

内部障害について

・内部障害とは、「心臓機能障害」「腎臓機能障害」「呼吸器機能障害」「肝臓機能障害」「膀胱・直腸機能障害」「小腸機能障害」「ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害」の7つを指します

・避難所でのサポート内容はご本人の状況によって違いもあります。ご本人、同伴者、避難所運営の方と相談しながら、必要な配慮について検討してください

精神障がいのある方のサポート 「避難誘導の場面」より

地域には精神障がいのある方も住んでいます。災害が起きた時は誰もが不安になりますが、みんなで支え合い、避難行動を行うために、精神障がいのある方にどんなサポートが必要か、一緒に考えてみましょう

下記イラストは「**発災後に行う安否確認、避難誘導の場面**」です。家の中に居る方は、どんなことに不安を感じているのだろう？



チェック 災害時は、誰もが精神的に動揺しますが・・・

- ・災害発生という非日常的、危機的状況の中で、精神障がいのある方は特に精神的動揺が激しくなる場合があります
- ・周囲の環境変化に対応することが難しく、考えが整理できなかつたり、状況の把握が難しくなることで、危険を回避することが困難な場合もあります
- ・他者との関わりが特に苦手で、情報のやり取りなど必要なコミュニケーションを取ることが難しい場合もあります
- ・障がいの症状は様々ですが、症状により心身の疲労が特に大きくなる場合もあります

ポイント

基本事項 「声をかけるときの配慮」

- ・周囲の状況や、今からどんな行動をするのかなど、伝えたい情報をご本人に「ゆっくり」「具体的」に伝える

例：「今から一緒に、歩いて〇〇体育館へ避難しましょう」

「靴を履いて、頭にヘルメットをしてください」 など

- ・必要に応じて、図やメモ、写真なども活用する

例：「避難経路を、地図で説明する」 など

ポイントを踏まえて、どんなサポートが必要か
一緒に考えてみよう



①出来る限り落ち着けるよう、声をかける

- ・出来る限りご本人が落ち着けるよう、「家は壊れていませんよ」「大丈夫です、みんな一緒ですよ。安心してくださいね」など、ゆっくりとした口調で、周囲の状況を説明してください。

②大切な説明や予定は、メモに残す

- ・メモには「説明内容」だけでなく、「記入した日時」「記入者」を記載したメモを残してください（誰と、いつ、どんな話をしたのか）。
- ・次の対応を行う時、以前伝えた説明を整理出来ずに不安になることもありますので、記録を確認することが、お互いに情報を整理し合えることに繋がります。



③薬の服薬状況の確認

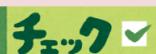
- ・薬の作用や副作用で、ご本人の体調に変化が生じることがあります
- ・服薬を継続している方が、服薬を行わなかった場合も、体調に変化が生じることがあります。
- ・薬を服用している方は、必ず服用するよう確認してください（ご家族などが近くに居る場合、同伴者にも確認をしてください）。

チェック ご本人の体調が安定している時は・・・

- ・災害時には様々な面でサポートが必要となりますが、ご本人の体調が安定している時は、ご自身で判断し、行動出来る方も居ます
- ・また、避難所運営における相互協力（炊き出しなどの手伝い、余暇活動など）も、ご本人と相談しながら行える場合もあります
- ・ご本人の良い特長を生かし、災害時に地域住民同士、助けあえる方法を一緒に考えていきましょう

さいごに・・・「得意なことを、生かす」

避難所での共同生活を送る上で、障がいのある方に対するサポートは多岐に渡りますが、得意なこと、日頃の仕事を生かし、逆に皆さんの生活をサポートすることも出来ます



チェック☑ 災害という困難な状況を、共に支えあうために

・個々に得意なことは違いますが、避難所での庶務だけでなく、生活不活発病を防ぐための運動、心を癒すためのピアノ演奏など、余暇活動にも関わることが出来ます。個々が皆さんのお役に立てることは何か、一緒に考えていきましょう

【サポートファイル問い合わせ先】

三島市災害対策ネットワーク委員会
事務局：三島市障がい者支援センター佐野あゆみの里

〒411-0834 静岡県三島市新谷175-1
TEL：055-971-1354