

高齢者・乳幼児・外国人など 支援が必要な方への 災害時支援ガイド

災害時に安全に避難することが困難な方を支援するために No.2



平成 28 年 3 月

調布市

はじめに

このガイドは、災害が起きたときに、情報の入手や適切に避難する事が困難な「避難行動要支援者」となりうる方のうち、主に高齢者・乳幼児・外国人などを支援する際に知っておいていただきたいことをまとめたものです。

災害が起きたときには、まずは、ご自身とご家族の安全を確保していただいたうえで、このガイドをヒントに、ぜひお困りの方に手を差し伸べていただきますようお願いいたします。

最優先で ご自分やご家族の身を守り、安全を図りましょう。

自分や家族の安全を図ることができたら、その次に、困っている人や支援が必要な人に対し、温かいおもいやりの心で接し、支援をしましょう。

この冊子は、災害時に支援が必要な高齢者・乳幼児・外国人などへの支援について記載しています。皆様の支援時の参考にご活用いただければ幸いです。

なお、障害のある方への支援は、平成27年3月発行の冊子「障害のある方への災害時支援ガイド」をご活用ください。

も く じ

◆ 高齢者等の支援が必要な方	
① 認知症の人	2
② 支援が必要な高齢者	3
③ 乳幼児・産婦・妊婦	4
④ 日本語に不慣れな外国人	5
◆ 避難所における基本的な対応	6
◆ 救急医療情報キット	8
◆ 食物アレルギーがあるとき	9
◆ 地震に備える	10
◆ 災害伝言ダイヤルの基本的操作方法 (NTT ホームページから抜粋)	11
◆ 備蓄品チェックリスト	12

たいせつなこと…

自分の命は 自分で守る

みんなのまちは みんなで守る

① 認知症の人

●急激な環境の変化で、落ち着かない場合があります。まずは、特に不安に思っていることなど、その人の話をよく聞きましょう。

また、その人の行動をよく知っている人から、落ち着ける状況を聞き取り、対応しましょう。

●顔見知りの人に話し相手になってくれるよう、協力をお願いしましょう。

●音に敏感です。落ち着く静かな場所が必要となります。

支援の心得

◆ 驚かせない

- ・ざわつきや雑音、周りの人の動きや出入りなどが苦手です。
- ・不快感がつると苛立ちや怒りなどの感情が出ることがありますが、笑顔で同じ目線でゆっくり話すことで、安心につながります。

◆ 急がせない

- ・災害後は、周りがあわただしく落ち着かない環境ですが、できるだけ焦らず、ゆっくり会話をしてください。
- ・一度にたくさんのことを行うのは難しいので、一つずつ伝えてください。
- ・食事、排せつ、着替えなど一つ一つの行動に寄り添ってください。特に排せつは難しいので、専用のトイレを用意するなど工夫してください。

◆ 自尊心を傷つけない

- ・認知症の方にもその人らしさや感情は保たれています。今、何が起きているのか説明がないと不安感が強まります。
- ・本人にわかってほしいことを紙に書いて、見えるところに掲示するのも一つの方法です。



◆ その他

- ・名前を言えない人には、目立たないところに名前を書いておくなど、行方不明にならないよう工夫しておくといでしょう。



② 支援の必要な高齢者

- 災害による恐怖で、一人で家にいることができなくなる方や精神的に不安定になる方がいます。
- 寝たきりや障害のある方の介護があるために、家族がそばを離れることができずに困っている方がいます。

支援の心得

◆ 困っていることをきちんと聞く

- ・どのような支援を必要としているのか、声をかけて聞いてください。
- ・日常利用しているサービスがあれば、聞き取りをし、避難所運営本部に伝えましょう。

◆ 食事に注意が必要

- ・高齢者の中には、噛む機能や飲み込む機能が低下し、避難所で支給される食事がうまく食べられない方がいます。食べやすくする工夫や食事の際にどなたかが様子を見るなど配慮しましょう。

◆ 水分摂取は大切

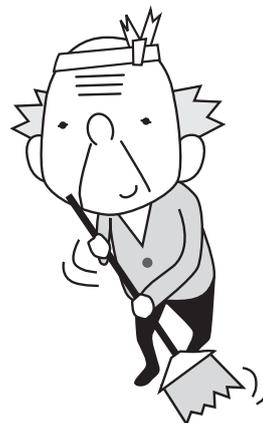
- ・トイレに行く回数を減らそうと、水分を控えることがないように注意しましょう。
- ・高齢者は排尿の頻度が増します。トイレに近い場所に避難スペースを確保するなどの配慮をしましょう。

◆ オムツ利用者への配慮が必要

- ・オムツを使用している高齢者には交換の際、衝立をたてるなどプライバシーに配慮しましょう。

◆ 高齢者にもできること

- ・動かずにじっとしていると血流が悪くなり、からだの不調になります。これを「生活不活発症」といいます。予防のため簡単な運動に誘ってください。
- ・掃除や片づけ、話し相手など簡単にできる作業をお願いしてみましょう。



③ 乳幼児・産婦・妊婦

- 授乳やオムツ替えのための空間が必要です。別に教室などを確保して対応しましょう。
- ミルクのための温かいお湯や清潔な環境などが必要です。不足しているものがあれば、避難所運営本部へ速やかに伝えましょう。

支援の心得

◆ 困っていることをきちんと聞く

- ・どのような支援を必要としているのか、声をかけて聞いてあげてください。
- ・健康状態について聞き取りをし、避難所運営本部に伝えましょう。

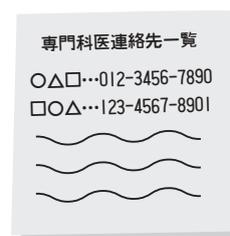
◆ オムツ替えや授乳への配慮が必要

- ・オムツを使用している乳幼児のオムツ替えのための場所や、プライバシーを守って落ち着いて授乳できる場所を確保しましょう。



◆ 妊産婦は、急激な環境の変化で、思わぬ事態がおきる場合がある

- ・なるべく家族の人と一緒にいるよう頼みましょう。また、何かあれば、すぐに専門科医等のスタッフに連絡するよう、周囲の人にもお願いしておきましょう。



◆ 乳幼児は、保護者が一緒に確認する

- ・被災により、乳幼児が保護者と離れてしまうことがあります。年齢が低いほど養護が必要です。
- ・名札を付けるなど、保護者とはぐれないよう工夫が必要です。



④ 日本語に不慣れな外国人

- 日本語で情報を受けることや伝達することが難しい方がいます。
言葉がわからないため、とても不安になります。
- 国籍がさまざま言語も多様です。災害時の情報は重要なことが多く、
確実な情報を伝えるためには、その方の母語で伝えることができれば良いのですが、難しい場合があります。

支援の心得

◆ 不安な気持ちに寄り添う

- ・身振りや手振りで意思の疎通を試み、孤立しないようにしましょう。
- ・笑顔でやさしく接することで、安心につながることがあります。



◆ きちんと情報を伝える

- ・わかりやすい日本語で、やさしく、ゆっくり話してあげましょう。
例えば、「危険」は「あぶない」、「警戒する」は「気をつける」
「余震」は「あとから来る地震」など
- ・記号、ユニバーサルデザインのイラスト、地図や写真などを使って、簡潔な内容で説明してあげましょう。
- ・その人のわかる言語（母語）を話せる人がいたら、通訳してもらおうなど、協力をお願いしましょう。



◆ 掲示物を作るときには

- ・漢字にはルビをふりましょう。
- ・年号は使わないで、西暦で表記しましょう。

ねん がつ にち
2016年12月31日

避難所における基本的な対応

避難所は、大規模な災害が発生した時、長期にわたり共同生活を営むことになる場所であり、施設の構造や設備面など、避難者に対し、細かい配慮が必要となります。

避難所では、一定のルールを定め、お互いに協力し合うことが不可欠です。どのような支援を必要とするのかを相手からよく聞いておくこと、また、外見からでは障害の有無がわからないこともあります。支援の必要な人への対応については、思いやりの心で対応しましょう。

避難所の避難者や地域住民の中から、支援が必要な方のお手伝いをしてくれる人を募集しましょう。

必要な物資や援助の受入れがあるときには、避難所の本部に連絡しましょう。

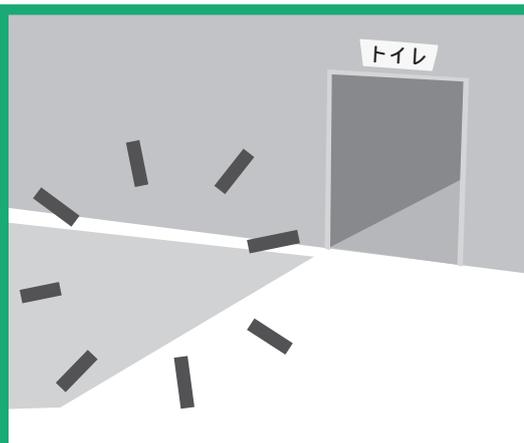


避難所では、様々な方が生活するため、避難所の状況によって希望があってもできないことは、はっきり告げ、状況を理解していただけるよう丁寧に説明しましょう。



段差の少ない場所や、トイレに近い場所、集団で過ごすことが苦手な人のためのスペースなど、支援が必要な方のためのスペースを確保しましょう。

また、他の避難者の方々に理解を求めましょう。



高齢のために目が見えにくい方や耳が聞こえにくい方も多くいます。情報を提供するため、掲示板などによるお知らせは読んで知らせ、放送によるお知らせは必ず掲示しましょう。



避難していない高齢者等の人がいるときは、自宅に取り残されていないか安否を確認しましょう。また避難していない方へも、食料や生活物資などが、もれなく受け取れるよう手助けをしましょう。



避難所で支援が必要な人や避難所に避難していない高齢者等の情報をなるべく集め、災害対策本部に伝えられるようにまとめておきましょう。



応急的な止血などを除き、医療行為は、医師や医療従事者など専門家に相談しましょう。



救急医療情報キット

●緊急時に必要となる医療情報や緊急連絡先等をあらかじめ記入した用紙を、筒型の容器に入れ、冷蔵庫に保管しておくものです。

65歳以上の在宅の方に、無料で配布しています。



※キットを備えていることを示すシールが玄関ドアの内側と冷蔵庫に貼ってあります。



食物アレルギーがあるとき

- 発災後すぐには、食物アレルギー対応の食品が手に入らないことがあります。
- 避難所では、食物アレルギーがある方を誤食から守るため、オレンジ色の専用のビブスを用意しています。

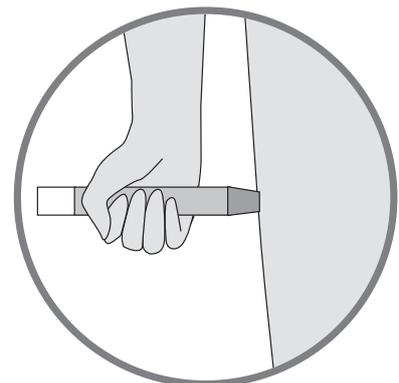


- お子さんに食物アレルギーがある場合には、保護者がいなくても周囲の人にわかる工夫をしてもらいましょう。



- 食品の成分を確認するように声かけをしましょう。

- アナフィラキシーショックの既往症がある人へは、エピペンを常に携帯するように声をかけましょう。



地震に備える

阪神・淡路大震災における死因の多くは、家屋の倒壊や家具類の下敷きによるものでした。自分や家族の命を守るための第一の地震対策は、家屋の耐震補強や家具類の転倒・落下防止を行うことです。それ以外にも被害を減らす様々な取組みができますので、危険個所がないか日頃から点検しましょう。

家の安全対策

屋外では

- ・家の壁面や基礎、ブロック塀に亀裂はありませんか。



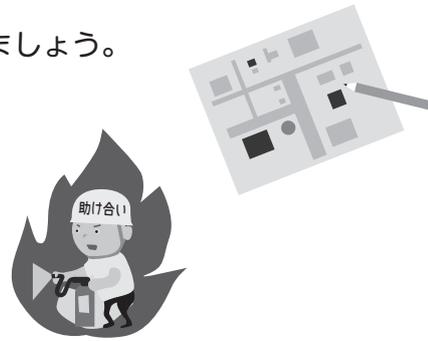
屋内では

- ・L字金具など家具の転倒・落下防止ができていますか。
- ・窓や室内の戸棚のガラスには飛散防止フィルムを貼りましょう。
- ・ガラスによるけがなどを防ぐため、スリッパやスニーカーを準備しておきましょう。



身の安全対策

- ・家族で日頃から災害について、話し合いをしておきましょう。
- ・家族の連絡方法の確認、消火や出口の確保など、家族の役割を決めておきましょう。
- また、避難場所や避難経路を確認しましょう。
- ・地域との交流を保つよう心がけ、いざという時助け合える関係を作っておきましょう。



火災防止対策

- ・消火器の準備や風呂の水のくみ置きをしておきましょう。
- ただし、子どもが溺れることがないように、浴室の入り口には、幼児の手の届かない位置に外鍵をかけましょう。
- ・ふだん使わない電気器具は、プラグをコンセントから抜いておきます。
- ・火災に備えて、住宅用火災報知器を取り付けましょう。



災害伝言ダイヤルの基本的操作方法

「171」をダイヤルし、音声ガイダンスに従って伝言の録音、再生を行って下さい。

操作手順		伝言の録音		伝言の再生	
①	171をダイヤル	1 7 1			
②	録音または再生を選ぶ。	こちらは災害用伝言ダイヤルセンターです。録音される方は「1」、再生される方は「2」、暗証番号を利用する録音は「3」、暗証番号を利用する再生は「4」をダイヤルしてください。			
		(暗証番号なし)		(暗証番号あり)	
		1	3 [ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルして下さい。 × × × ×	2	4 [ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルして下さい。 × × × ×
③	被災地の方の電話番号を入力する。	[ガイダンス] 被災地の方はご自宅の電話番号、または、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい。被災地域以外の方は、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい。 0 × × × × × × × × × ×			
伝言ダイヤルセンターに接続します。 ※ 1					
④	メッセージの録音 メッセージの再生	[ガイダンス] 電話番号 0XXXXXXXX(、暗証番号 XXXX)の伝言を録音します。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の「1」のあとシャープを押して下さい。ダイヤル式の方はそのままお待ち下さい。尚、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直し下さい。			
		ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合	ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1 #	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1 #
		[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピツという音の後に、30秒以内でお話下さい。お話が終わりましたら、電話をお切り下さい。	[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピツという音の後に、30秒以内でお話下さい。お話が終わりましたら、数字の9の後シャープを押して下さい。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。伝言を繰返す時は、数字の8の後シャープを、次の伝言に移る時は、数字の9の後シャープを押して下さい。
		伝言の録音		伝言の再生	
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	録音終了後 9 # [ガイダンス] 伝言を繰返します。訂正される時は数字の8の後シャープを押して下さい。 録音した伝言内容を確認する。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。伝言を追加して録音される時は、数字の3の後、シャープを押して下さい。 (ガイダンスが流れるまでお待ちください)
[ガイダンス] 伝言をお預かりしました。			[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です		
⑤	終了	自動で終話します。			

通話料は発生しません

通話料が発生します ※ 2

※ 1 センタ利用料について…伝言録音・再生を行うためのセンタ利用料は無料です。

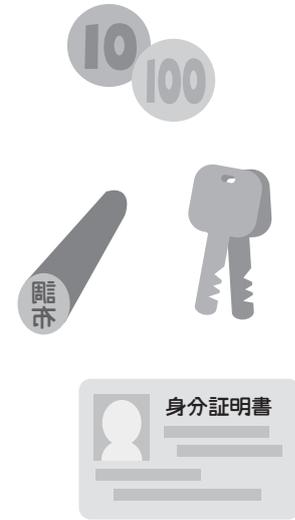
※ 2 通話料について……………[メッセージの録音] 操作時において、録音できる伝言数を超過していた場合、または、[メッセージの再生] 操作時において、お預かりしている伝言がない場合は通話料はかかりません。

※ 出典：NTTホームページ

非常時の持ち出し品・備蓄品 チェックリスト

災害後の救助や救助や救援物資の到着までに、
最低限必要なものは準備しておきましょう。

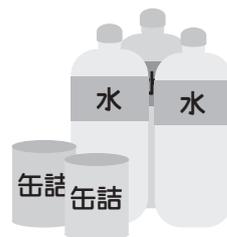
- 現金（小銭を含む）※公衆電話用に 10 円玉、100 円玉
- 車や家の予備鍵
- 予備の眼鏡、コンタクトレンズなど
- 銀行の口座番号・生命保険契約番号など
- 健康保険証
- 身分証明書（運転免許証、パスポートなど）
- 印鑑
- 母子健康手帳



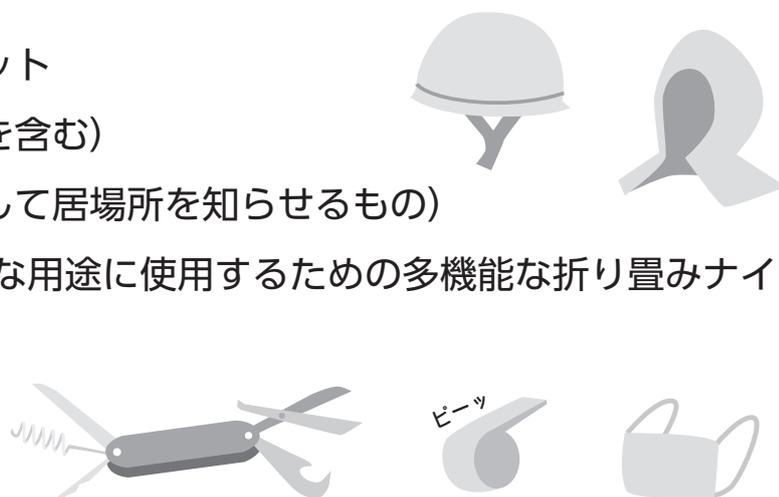
- 携帯電話（充電器を含む）
- 携帯ラジオ（予備電池を含む）
- 家族の写真（はぐれた時の確認用）
- 緊急時の家族、親族、知人の連絡先
- 広域避難地図（ポケット地図でも可）
- 筆記用具



- 非常食
- 飲料水



- 防災ずきんかヘルメット
- 懐中電灯（予備電池を含む）
- 笛やブザー（音を出して居場所を知らせるもの）
- 万能ナイフ（日用的な用途に使用するための多機能な折り畳みナイフ）
- 使い捨てカイロ
- マスク
- ビニール袋



- 非常持ち出し品は、両手が使えるリュックタイプの袋などにまとめておきましょう。
- 避難の妨げにならないように、軽くコンパクトにまとめましょう。
- 自分や家族の状況に応じて必要なものを選びましょう。
- 自分に必要なものの優先順位を決めて準備しましょう。
- 定期的の中身をチェックしましょう。

アルミ製保温シート

毛布

スリッパ

軍手か皮手袋

マッチかライター

給水袋

雨具（レインコート、長靴など）

レジャーシート

簡易トイレ

ラップ

救急セット

常備薬・持病薬

タオル

トイレットペーパー

着替え（下着を含む）

ウェットティッシュ

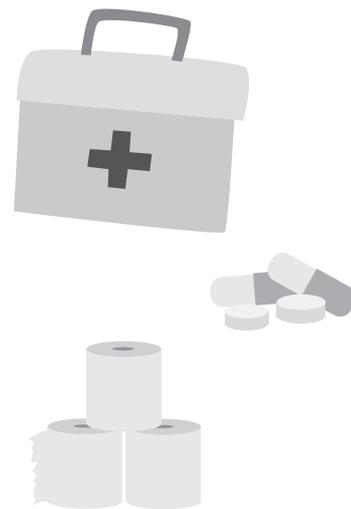
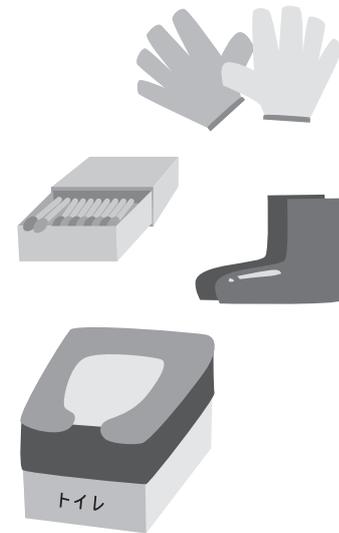
履物

紙おむつ（幼児用、高齢者用など）

生理用品

粉ミルク・哺乳瓶（赤ちゃんに必要なもの）

その他自分の生活に欠かせないもの



ご自身の環境に合わせて必要なものを準備してください。

※参考：日本赤十字社東京都支部ホームページ

登録番号
(刊行物番号)

2015-300

高齢者・乳幼児・外国人など支援が必要な方への災害時支援ガイド

発行日 平成 28 年 3 月

編 集 調布市福祉健康部福祉総務課
〒 182-8511 調布市小島町 2-35-1
TEL 042-481-7101

発 行 調布市福祉健康部福祉総務課

印 刷 株式会社 内田平和堂