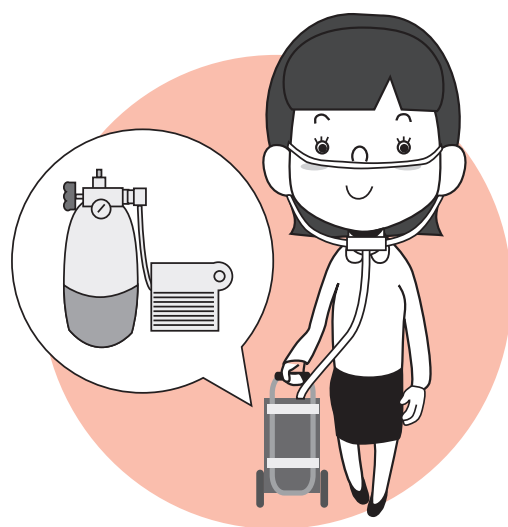
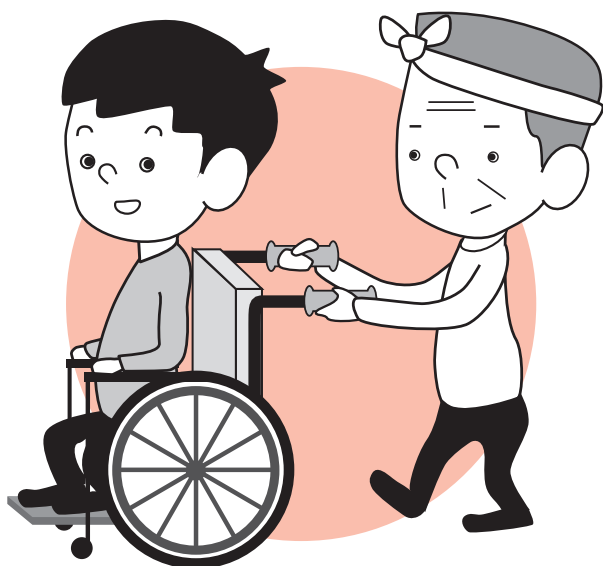


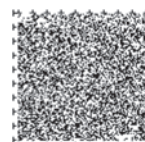
障害のある方への 災害時支援ガイド

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



平成 27 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ことが困難な「避難行動要支援者」となりうる方のうち、主に障害のある方を支援する際のヒントとして作成しました。

障害の種類は大きく分けて、身体障害（聴覚，視覚，肢体不自由，内部）・知的障害・精神障害の3つがあります。しかし、障害の種類や程度によって症状は様々で、見た目ではわからない場合もあり、そしてその対応も様々です。

災害が起きたときには、まずは御自身と御家族の安全を確保いただいたうえで、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。

支援の心得

◆ お互いを尊重し、コミュニケーションを

- ・「お願いされる⇔する」だけではなく、お困りの方の立場と御自身の立場を尊重し、コミュニケーションを取りながら、必要な支援は何かを確認します。

◆ 笑顔で

- ・御自身もお困りの方も笑顔になることで、安心につながります。

◆ プライバシーを尊重

- ・障害の内容や知り得た秘密など、相手のプライバシーを尊重します。

◆ できないことは、できません

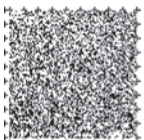
- ・できないことは「できません」と伝え、無理に行うことはありません。事故やケガなど、お互いの危険につながる場合があります。

◆ 医療行為はしない

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

◆ 障害のある方にもできること

- ・障害があっても、支援する側になれる方もいます。避難所など人手が必要なときは、障害のある方にも声をかけて、できる作業をお願いしてみましょう。



もくじ

◆ 災害時に障害のある方を支援する

- ① 視覚障害のある方を支援する …………… 2
- ② 聴覚障害のある方を支援する …………… 4
- ③ 身体障害(肢体不自由・内部障害)のある方を支援する …… 6
- ④ 知的障害のある方を支援する …………… 7
- ⑤ 精神障害のある方を支援する …………… 9
- ⑥ その他の障害(高次脳機能障害や発達障害など)
のある方を支援する …… 10

◆ 市内の相談窓口 …………… 12

ヘルプカードについて

障害のある人には、自ら「困っていること」をうまく伝えられない人がいます。「ヘルプカード」は、障害のある人が普段から身に付けておくことで、緊急時や災害時、困った際に、周囲の配慮や手助けをお願いしやすくするものです。

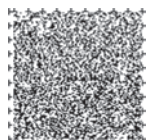
ヘルプカードは、「外部提示用カード」と、裏面に助けてほしい詳細な情報が記入された「詳細情報カード」の2つがあります。



災害時に困っている人を見かけたらまずは声をかけ、ヘルプカードが見えたら中を見て、支援の手をお願いします。

また、調布市では、避難所で支援を必要とする人がわかるように、「支援者をピンク」「要支援者を黄色」として、衣服に貼ることができるテープを用意しています。ヘルプカードのストラップの色も黄色です。

あなたのちょっとした手助けが、障害のある人の安心につながります。



① 視覚障害のある方を支援する

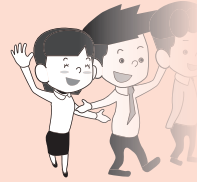
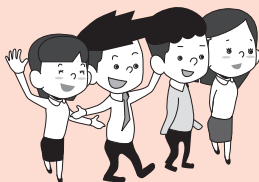
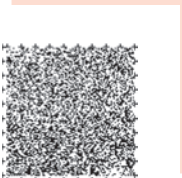
大規模な災害が起きたとき 視覚障害のある方は どんなことに困るのでしょうか？

- 周囲の状況が見えないため、どのように行動すればよいか判断が困難です。
- 災害時の被害状況や避難場所など、災害に係る情報を得ることが困難な場合があります。
- 家具の下敷きになったり建物に閉じ込められるなど身動きが取れないときに、捜索者の存在に気付きにくいいため、救出につながりにくくなります。
- 避難場所に着いても張り紙や掲示物が見えないため、食事の配給などの援助がなかなか受けられないことがあります。
- 体育館など広く大勢の人や物がある避難所では、一人で行動することが困難になります。
- 白杖、音声時計、視力を補うコンタクトレンズなどの入手が困難になります。
- コミュニケーションが取りづらく、孤立してしまう場合があります。
- 盲導犬を利用している場合、周りからはペットとみなされ、盲導犬と一緒に避難所を使用できない場合があります。

視覚障害者は症状が様々

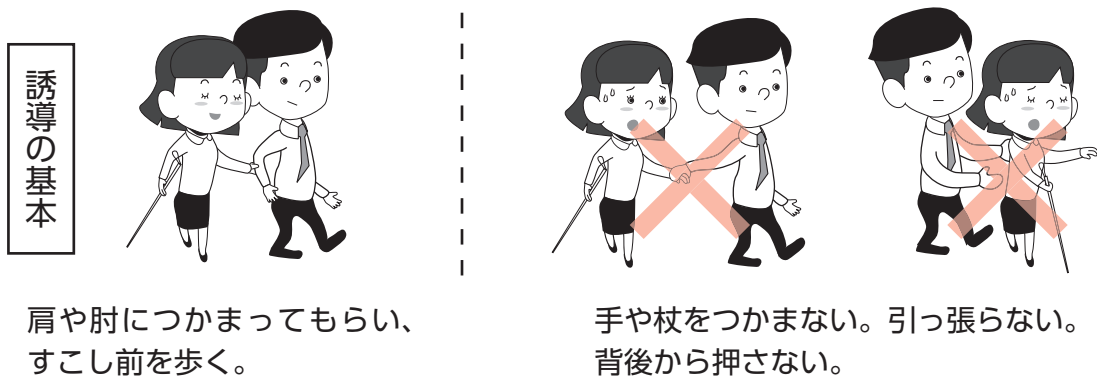
- 色覚異常などの方は同系色などの見分けが難しく、木漏れ日のような光や、石段などのような不規則な階段が苦手です。(ただし、色覚異常の方は視覚障害者には含まれません。)
- 明暗順応がうまくできない方は、明るいところや暗いところに行くとまったく見えなくなることがあります。
- 視線や顔の向きを相手に合わせられず誤解されてしまうことがあります。
- 視野が狭い方は、中心の視力はあるので視野に入ったものは比較的遠くまで見えますが、真横や足元が見えず、一人で歩くことが困難な場合があります。

例



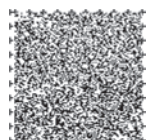
◆ 移動・誘導するとき

- どのように誘導すればよいか、御本人に伺ってみてください。
- 誘導時は、支援者の肩や肘などにつかまってもらい、半歩前を歩きます。
- 御本人から離れる場合は、今いる場所が「どこで」「どんな場所か」「なにがあるか」を伝え、安全につかまることができるものがある場所や座れる場所まで誘導します。



◆ 避難所での支援

- 現在いる場所や周囲の位置関係が把握しやすい場所で過ごせるように、避難所運営者とも相談のうえ、配慮をお願いします。（トイレに行きやすい、入り口の近くなど）
- トイレへの誘導で、御本人が初めて利用する場合は、トイレの入り口までではなく個室の中まで案内し、使用方法や便座、トイレットペーパーの位置など、中の様子も伝えます。
- 盲導犬を利用している方に対して、避難所運営者とも相談のうえ、盲導犬が御本人と一緒に過ごせることや、盲導犬の排泄場所についても配慮します。
- 掲示・表示物について、内容を読み上げてください。
- 必要な食料や救援物資の配布時は、手渡しで届くように配慮します。
- 申請書など書類の記入を頼まれたときは、必要に応じて代筆します。



② 聴覚障害のある方を支援する

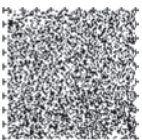
大規模な災害が起きたとき 聴覚障害のある方は どんなことに困るのでしょうか？

- 音声による災害情報の場合、避難方法や避難場所の案内が伝わりません。水害などの災害に気付かないことがあります。
- 地震の被害状況や避難場所についての情報がなかなか得られません。
- 建物に閉じ込められた際などに、呼び掛けが聞こえず捜索者の存在に気付かない場合があります、救出につながりにくくなります。
- 避難場所に着いても放送や呼びかけが聞こえず、食事の配給などの援助がなかなか受けられないことがあります。
- 離れた場所にいる家族などと連絡を取り合うのが難しくなったり、周囲とコミュニケーションがうまくできず、孤立してしまうことがあります。
- 停電時や暗い場所、煙の中など、視覚からの情報が入らないときはコミュニケーションが取れません。
- 補聴器や人工内耳などの電池の入手が困難になります。



◆災害（地震）が発生したときの支援

- 筆談や身振り手振り、携帯電話等のメール機能などを使って震災状況などに関する情報を伝え、音声情報には必ず視覚情報（手話、文字など）をつけます。
- 災害時や緊急時は、御本人と一緒に移動をお願いします。



◆避難所での支援

- 放送内容や広報情報は、避難所運営者とも相談のうえ、呼びかけだけでなく掲示板やホワイトボードに記入者・日時を添えて書き出します。
- 情報を出すときや更新するときは、ライトを点灯するなどの合図で告知します。
- 「耳が不自由な方はいますか?」「手話通訳は必要ですか?」などの掲示を、誰からもよく見えるところに張り出してください。
- コミュニケーションがとれず孤立しないよう、ときどき様子を伺います。
- 代理で電話を頼まれた場合に対応します。補聴器をつけていても全ての会話が聞こえる訳ではなく、電話ができない方もいます。

◆伝え方のポイント

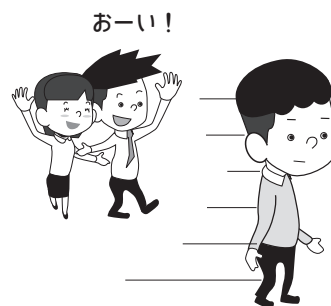
- 普通の大きさの声で、お互いの顔を見ながらゆっくり、文節で区切って話します。
(区切り方の例：昨日の／テレビ／観た?)
- 筆談の場合は、ポイントを簡潔に伝えます。



電車などのアナウンス
がわかりにくい



会話が成立しにくい

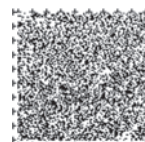


声をかけられても気づき
にくい

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
い	き	し	ち	に	ひ	み	ゆ	り	を
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	よ	る	ん
え	け	せ	て	ね	へ	め	ゝ	れ	
お	こ	そ	と	の	ほ	も	ゝ	ろ	?
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

50音指差し表

御本人とのコミュニケーション
で活用してください



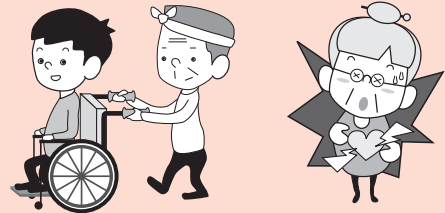
③ 身体障害(肢体不自由・内部障害) のある方を支援する

大規模な災害が起きたとき 身体障害のある方は
どんなことに困るのでしょうか？

- 車いす，杖などを利用しなければ移動できない場合があります。
- 自力歩行や素早い避難行動が困難な場合があります。
- 自力で行動ができないことがあります。
- 障害の影響で必要な医療品や生活用具が手に入りにくくなり，継続した治療・健康管理・介護など必要な支援が受けられないことがあります。
- 建物の倒壊や散乱した飛散物，地形の変化により御本人が自力での移動が困難な場合があります。支援する場合は周囲の方と協力して移動し，車いすが使用できない場合は周囲の方と背負ったり抱えるなどして一緒に移動をお願いします。

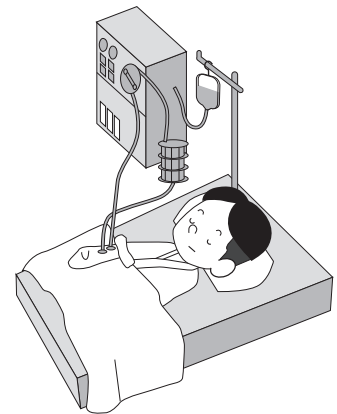
内部障害とは

- 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、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、肝臓機能障害の7つの障害の総称です。
- 内部障害がある方は外見で判断が難しく，避難のための移動が困難となることや、避難所生活で周囲の人の理解や支援を得にくいことがあります。

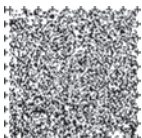


◆避難所での支援

- トイレへの誘導で，御本人が初めて利用する場合は，トイレの入り口までではなく個室の中まで案内します。
- 酸素ポンペを引いて避難された方について，避難所運営者と相談のうえ，転倒・破損しないような場所やスペースを確保します。



- 内部障害のある方は，個別に対応が必要な場合があります。対応が難しい場合は，避難所運営者と相談のうえ，医療機関等への連絡をお願いします。



④ 知的障害のある方を支援する

大規模な災害が起きたとき 知的障害のある方は
どんなことに困るのでしょうか？

- 緊張や不安，急な出来事に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ことが苦手なことがあります。
- 周りの環境変化に動揺し，対応できないことがあります。
- 物や行動に執着があり，一見して「不審」と思われる行動に見られますが，自分を落ち着かせようとしています。無理に行動を止めず，できる限り見守ってください。
- 字の読み書き，計算，地図の見方などを理解できない場合があります。
- 理解や判断が素早くできず，時間がかかる場合があります。

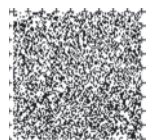
◆本人へ声をかけるとき

- やさしく落ち着いた声で「具体的に」「はっきりと」話します。
- できるだけ肯定的な表現で伝えます。

よくない例 : 「走ってはダメ！」「危ない所に行かない！」

おすすめ例 : 「ゆっくり歩こうね」「安全な所に行こうね」

- 理解できているか，一問一答のように確認しながら話します。
- 言葉で理解ができなくても，絵を描いたりメモなど，工夫して話すと本人の理解が深まります。また伝わっているかの確認に，本人に復唱してもらうと，理解も深まります。本人も理解できたことに安心します。



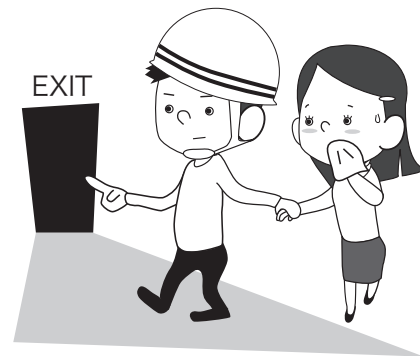
◆移動・誘導するとき

- 具体的に伝えます

例：「ここにいるとケガをするよ。避難所へ行こう。」

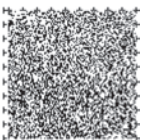
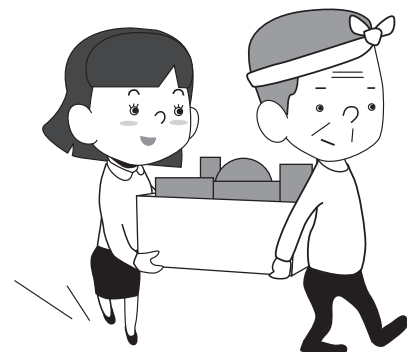
「私の横を歩いてついて来て」 など

- 触られるのが苦手な人もいます。無理に引っ張らず、ゆっくり手を引くか、肩に手をかけゆっくりと誘導します。



◆避難所での支援

- できる限り個室を用意し、家族や支援する方が付き添うようにしてください。生活環境の変化についていけず、パニックを起こしてしまう場合があります。静かな場所に移動し、落ち着くまで待ちます。
- 自身が理解をして判断するまで、時間がかかる場合があります。急がせることはせず、十分に時間をとって待ちます。
- トイレへの誘導で、御本人が初めて利用する場合は、トイレの入り口までではなく個室の中まで案内します。また、使い方なども伝えてください。
- 自宅で避難生活をする場合もあります。支援が必要か確認してください。また、無事であることを避難所にお知らせください。
- 障害の程度によっては避難所などの軽作業、確認作業などができる方も多くいます。手順書などガイドがあれば作業ができる場合もありますので、簡単な作業などを依頼してみましよう。



⑤ 精神障害のある方を支援する

大規模な災害が起きたとき 精神障害のある方は
どんなことに困るのでしょうか？

大きな災害や事故が発生した場合、どんな方でも
精神的な障害が出てしまう可能性があります。

- 発災に伴って精神的動揺が激しくなる場合があります。
- 被災直後の状況に考えがまとまらなかったり、行動がストップするなど、危険を回避しづらいときがあります。
- 状況や環境の変化に対応しづらく、突発的な事態に状況の把握ができない場合があります。
- 他者との交流が苦手で、情報交換や相互協力など必要なコミュニケーションを取ることが難しいことがあります。
- 服薬の継続が欠かせず、薬の作用・副作用で動作が緩慢になる場合があります、災害時に気付かない場合もあります。
- 自分で判断し行動することができる人もいます。

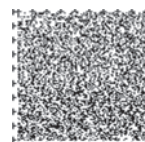


◆ 移動・誘導するとき

- どのように誘導するか本人に「ゆっくり」「はっきり」「具体的に」伝えます。また無理に引っ張らず、ゆっくり手を引くか、肩に手をかけゆっくりと誘導します。

◆ 避難所での支援

- 症状は様々ですが、一般の方より心身の疲労が大きくなる場合があります。
- コミュニケーションを取ることが苦手な方もいます。図解やメモ、写真などを活用して表現のサポートをお願いします。
- 大切な説明や予定はメモに書いて渡します。メモには、記入者、日付を記載します。特に食料品の配給などの大切な予定や放送があるときは、声掛けや説明をお願いします。配給などの物品は極力、手渡しをお願いします。

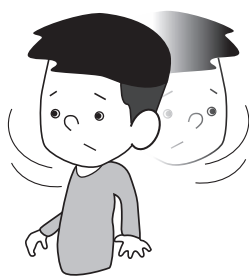


⑥ その他の障害(高次脳機能障害や発達障害など)の ある方を支援する

大規模な災害が起きたとき その他の障害のある方は
どんなことに困るのでしょうか？

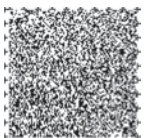
- 外見からはわかりにくい障害もあるため、避難時や避難所生活で、周囲の人の理解や支援を得にくいことがあります。
- 普段とは異なる状況の中で、必要な情報をまとめて正しく判断し、行動に移すことが難しくなります。
- 混雑しているところでは、人や物にぶつかったり、避難所への目印なども見落としてしまうことがあります。
- 自分の知りたいことやして欲しいことを、周囲の人に適切に伝えられないことがあります。
- 避難所での放送内容が十分に聞き取れない、聞き取れても記憶できないために食事の配給などの援助が得られないことがあります。
- 避難所では、大勢の人がいるので、雑音や周囲の様子が気になり、落ち着かないこともあります。いつもよりも、さらに疲れやすくなります。

部屋はどこだったかなあ？



◆希望する介助の方法を本人に確認

- いきなり体には触れず、声掛けをしてから本人がどのように支援や介助をしてほしいか確認します。

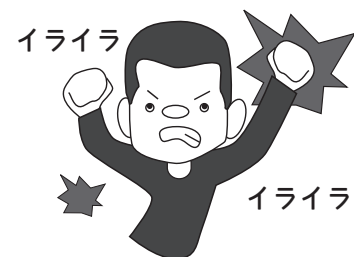


◆情報提供の支援

- コミュニケーションを取ることが苦手なことがあります。話す内容の要点を絞って「ゆっくり」「はっきり」「具体的に」話をします。
- 図解やメモ、写真などを添えて話すと理解しやすくなります。
- 大切な説明や予定はメモにし、記入者・日付を添えて渡します。
- 食料品の配給などの大切な予定や放送があるときは、避難所運営者と相談のうえ、声掛けや説明をお願いします。
- 何度も同じことを聞くときは、いつも見える場所にメモを張るか、繰り返し説明をお願いします。
- 言葉が出ずに困っているときは、本人の状況を推測して選択肢を示したり、図解やメモ、写真などを活用して表現できるようにサポートします。
- 手続きや書類の記入は、記入例を提示したり、1つずつ説明するなどわかりやすく案内します。

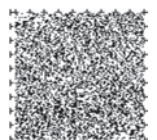
◆感情のコントロールがうまくできない場合

- イライラしているとき、落ち着かないときは静かな場所へ誘導し、落ち着くまで待ってから話を聞きます。
- 自分から行動を起こしにくいときがあります。大切なことがあるときは、声掛けをお願いします。



◆移動などの支援（地誌的・注意・記憶障害、半側空間無視など）

- 地図や道順がわかっている場合でも、道路や建物内で迷うことがあります。可能な限り、目的地まで誘導をお願いします。
- 混雑している場所では人や物にぶつかることがあります。誘導の際に、配慮をお願いします。



市内の相談窓口

① 調布市障害福祉課

障害のある方の生活に関する相談に応じます。
また、市内の相談支援事業所と協力して支援します。

開所時間：平日 午前 8:30 ～午後 5:15

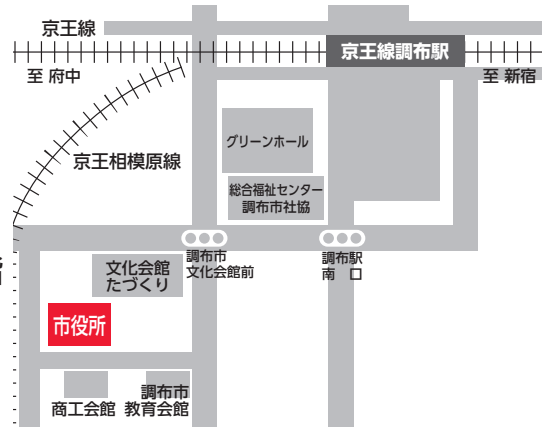
※土曜・日曜・祝日定休

住 所：調布市小島町 2-35-1 調布市庁舎 2 階

電話番号：042-481-7094 (直通)

FAX番号：042-481-4288

E メールアドレス：syougai@w2.city.chofu.tokyo.jp



② 社会福祉法人 調布市社会福祉事業団

調布市障害者地域生活・就労支援センター ちょうふだぞう

市内にお住まいの知的障害の方の生活や仕事の
相談を行っています。

開所時間：午前 9:00 ～午後 7:00

※日曜定休

住 所：調布市布田 2-29-1

電話番号：042-487-4552 または 4655

FAX番号：042-487-7899

E メールアドレス：chofudazou@jigyodan-chofu.com



③ 社会福祉法人 調布市社会福祉協議会

障害者地域活動支援センター ドルチェ

市内にお住まいの身体障害や高次脳機能障害の
方を中心に相談を行っています。

開所時間：平日・第3土曜 午前 9:00 ～午後 5:00

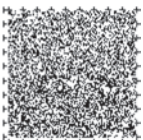
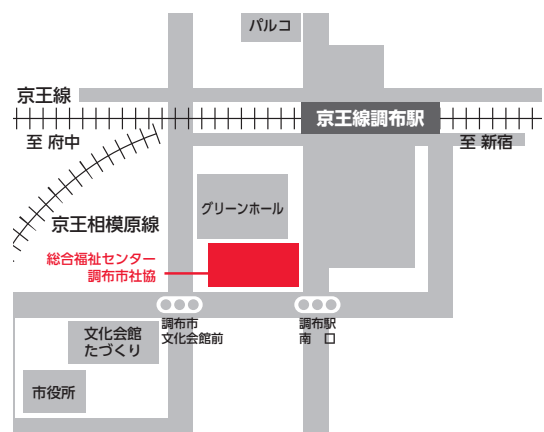
※土曜 (第3を除く)・日曜・祝日定休

住 所：調布市小島町 2-47-1

電話番号：042-490-6675 (直通)

FAX番号：042-444-6606

E メールアドレス：dolce@ccsw.or.jp



④ 社会福祉法人 新樹会 地域生活支援センター 希望ヶ丘

市内にお住まいの精神障害の方を中心に相談を行っています。

開所時間：平日(水・土を除く)午前 9:00 ～午後 5:00

水・土 午前 9:00 ～午後 8:00

祝 日 午前 10:00 ～午後 3:00

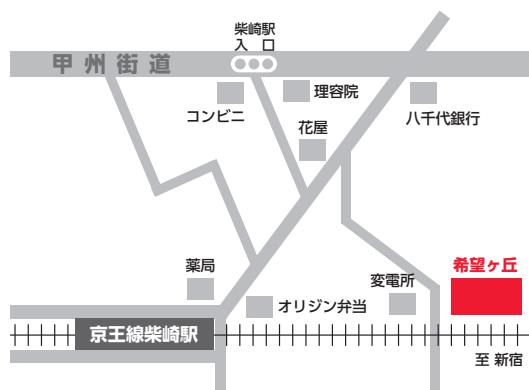
※日曜定休

住 所：調布市菊野台 1-24-41

電話番号：042-443-9232

FAX番号：042-481-0766

E メールアドレス：info@kibogaoka.biz



⑤ 社会福祉法人 調布市社会福祉協議会

調布市こころの健康支援センター

市内にお住まいの精神障害や発達障害の方の就労支援や生活に関する相談を行っています。

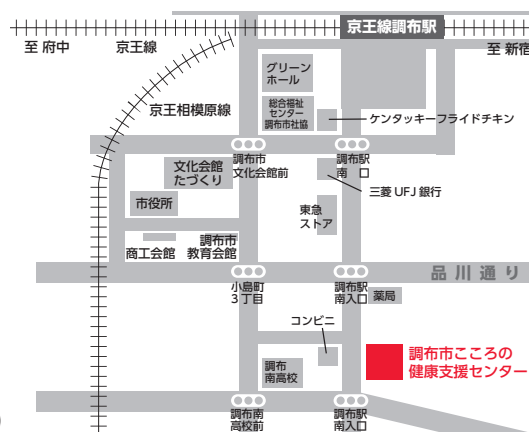
開所時間：月～土 午前 8:30 ～午後 5:30

※日曜・祝日定休

住 所：調布市布田 5-46-1

電話番号：042-490-8166 (相談は予約制です。)

FAX番号：042-490-8167



⑥ 調布市子ども発達センター

お子さんの発達に関する心配や不安について相談を行っています。

相談時間：平日 午前 10:00 ～午後 4:00

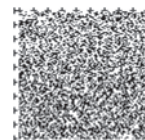
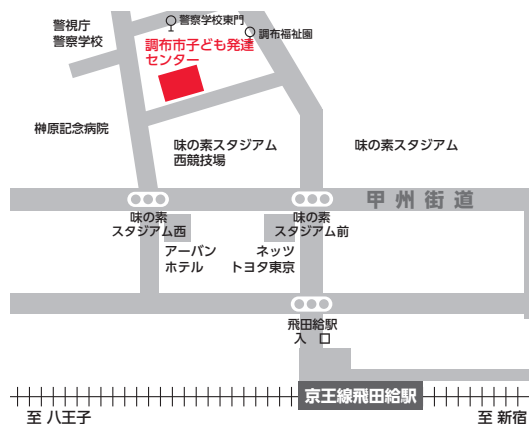
※土曜・日曜・祝日定休

住 所：調布市西町 290-49

電話番号：042-486-1190 (相談は予約制です。)

FAX番号：042-486-3147

E メールアドレス：ayumi@w2.city.chofu.tokyo.jp



登録番号
(刊行物番号)

2014-244

障害のある方への災害時支援ガイド

発行日 平成 27 年 3 月

編 集 調布市福祉健康部障害福祉課
〒 182-8511 調布市小島町 2-35-1
TEL 042-481-7094

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

