市民の皆様へ

災害時に障害者が困ること、お願いしたいこと

○ 周囲の状況が把握できない又は正確な情報を受け取ることができない
（聴覚 視覚 知的 自閉症 精神）

○ 自分の意思をうまく伝えられないことがある
（聴覚 知的 失語症 精神 自閉症）

○ パニックに陥ってしまうことがある
（精神 知的 自閉症）

○ 避難場所や避難所、給水所等へ移動することが困難
（肢体 車いす 視覚）

監　修

- 公益財団法人川崎市身体障害者協会
  - ・特定非営利活動法人 川崎市視覚障害者福祉協会
  - ・川崎市脳性マヒ者協会
  - ・川崎市オストミー協会
  - ・特定非営利活動法人 川崎市中途失聴・難聴者協会
  - ・特定非営利活動法人 川崎地域腎臓病連絡協議会
  - ・特定非営利活動法人 川崎市ろう者協会
  - ・全国脊髄損傷者連合会川崎協会
- 特定非営利活動法人 川崎市精神保健福祉家族会連合会　あやめ会
- 川崎市育成会手をむすぶ親の会
- 川崎市精神障害者地域生活推進連合会
- 一般社団法人 川崎市自閉症協会
- 川崎市肢体不自由児者父母の会連合会

避難誘導及び援助の仕方　～皆様にお願いしたいこと～

共通の配慮点

・障害者の多くは、火事や建物の倒壊などの場合、自力で逃げることができません。ご協力をお願いします。
・障害者は、その障害の種類、程度によって、援助・救助の方法が異なります。障害者本人（及び家族）と話し合うようにお願いします。
・障害があると健常の方に比べて体育館（避難所）での生活がより困難です。

視覚障害者

○どこに逃げれば安全か、教えてください。避難場所まで、誘導してください。

＜災害発生時＞

・視覚障害者は視覚情報がえられず地域の災害の発生状況がわからない場合があるので周辺の状況について近所の人が説明、情報提供をしてください。停電・火事・道路状況など。

＜移動に際して＞

・災害時には避難経路の安全性や迂回路についての情報が必要なので、近所の人から説明してください。また緊急時でガイドヘルパーの手配ができない場合には手引きなど必要な支援をお願いします。

誘導の仕方
① 肩や腕を貸す形で、半歩前を歩いてください。
② 視覚障害者を押したり、引っ張ったりしないでください。（不安になります）
③ 誘導しているときに、周りの状況を伝えてください。
　方向を示すときは、時計の針の位置で。（右は 3 時、左は 9 時、正面は 12 時 のように）

＜避難所にて＞

・視覚障害者は周囲の壁や反響音により自分の所在場所を確認するので、広い空間は苦手です。また、場所に慣れるのには時間がかかりますので、定期的な場所換えは負担です。このため、パーティション (間仕切り) を設置した空間の確保、場所について本人の状態と希望の考慮をお願いします。
・避難所では視覚障害者は掲示が読めないので、新たな情報が掲示などで提供されるときは代読して説明してもらう必要があります。 避難所スタッフや周辺の人（避難者）に代読や掲示内容の説明などの支援をお願いします。
・視覚障害者が生活するにあたり必要な白杖、点字器、点字用紙、点字シール用タックテープ、携帯ラジオを確保するよう、行政関係者・避難所スタッフに伝えてください。

＜在宅時＞

・災害発生後も視覚障害のため、外出・避難できずに自宅にとどまっていることがあります。自治組織などが在宅者の安否確認をして、必要ならば食料や物資を支援してください。
・視覚障害者の生活のしづらさと支援について日頃からの地域の理解を深めてください。

聴覚障害者

＜災害発生時＞

・聞こえないため、防災無線や避難警報、広報車の音声や、テレビ・ラジオなどの音声による情報ではわかりません。避難警報、火災、津波等の情報を書いて教えてください。
・情報が入らず、災害に気づかないまま避難が遅れることもあるので、周りの人たちが早めに知らせてください。
・緊急時は、身振りや指さしで避難誘導をお願いします。

＜移動に際して＞

・会話でのコミュニケーションをとるのが難しいので、移動中に急に話しかけたりせず、筆談でお願いします。
・聴覚障害者は、見た目には障害が分かりづらいので、周りの方からの配慮を受けにくいため、コミュニケーションの気配りをお願いします。

＜避難所にて＞

・家族に安否確認などで電話をかけることが出来ないため、代わりに電話をお願いした時は引き受けてください。
・行政関係者に聴覚障害者がいることを伝え、手話通訳者や要約筆記者などの手配と支援をお願いします。
・避難所でのアナウンスなど音声情報、飲食物や生活用品の配給のお知らせ等は紙やホワイトボードなどに書いて、目で見てわかる方法で伝えてください。

＜在宅時＞

・捜索、救助に来られた時、呼び掛けても聞こえないので、懐中電灯で照らすなど、目で見てわかるような方法で知らせてください。不在時は、来宅したメモを玄関のポストなどに入れておいてください。
・連絡は電話でなく、FAX やメール（スマートフォン・携帯電話・インターネット）でお願いします。

＜全般的に＞

・聴覚障害者のうち、ろう者と中途失聴・難聴者が存在します。ろう者の中には、読み書きが苦手な人がいます。筆談は、簡潔にお願いします。図やイラストも有効です。
・全ての聴覚障害者が手話を使うわけではありません。難聴者には、筆談や紙に書いて伝える方法、或いは、携帯電話やスマートフォンなどの画面を利用して、文字を表示する方法でお願いします。音声情報に代わる情報通訳手段は聴覚障害の種別や程度によって違いがあるため、聴覚障害者へ伝える際（手話、要約筆記、手書、等々）どのような伝え方を希望するかを問いかけるようにしてください。
・身振りやジェスチャーでも伝わることもあります。
・話す時は、口の動きが読み取れるよう、マスクを外した状態で顔を正面に向け、ゆっくりお話しください。ただし、口の動きを読み取る口話（こうわ）・読話（どくわ）は、複雑な内容の伝達は難しく、読み取り間違いも起こりやすいです。公的手続きなどの大切な内容は、手話通訳や要約筆記通訳が必要です。
・聴覚障害と視覚障害を重複した盲ろう者も居ます。盲ろう者には、触手話や手のひらに文字を書くなどして伝えてください。

言語障害者・失語症者

＜全般的に＞

・脳卒中や脳外傷の後遺症のために、話す・聞く・書く・計算等が上手く出来ない事があります。そのために会話の支援をお願いします。
・情報伝達は下記の方法で伝達してください。
① ゆっくり・短く・はっきり・話してください。
② 要点を漢字で書いて見せてください。
③ 答えを選べるように示してください。
④ はい・いいえで答えられるように質問してください。
・話題が変わる時ははっきり言ってください。
・「早く、早く」と急かせないで待ってください。

肢体不自由者（車いす使用者・医療的ケア者含む）

＜災害発生時＞

・避難できずに自宅に残っていることが多いので、必ず声かけや安否確認をしてください。

＜移動に際して＞

・車いす使用者の移動にあたっては、車いすを押してください。階段、段差及び傾斜のある場所での車いす移動については、障害者本人（家族を含む）と話し合ってください。
・移動に際してすべての動作に事前に「声」をかけてください。急な動きや変化は、車いす利用者を不安にさせます。
　例：「移動します」「道路、少しデコボコしています」「段差のため少し後ろに倒します」など。
・移動に際して、車いすも一緒に運んでください。「車いす」は、利用者にとって足であり、身体を安定させるためにも必要不可欠なものです。道路状況によっては、背負う担架を使うことになります。
・「車いす」は、障害の状態や体格に合わせて作成しているので自分の車いすを利用できないことは大変つらい生活になります。
・避難経路やその安全状況が分かりません。避難場所まで誘導、サポートが必要です。
・エレベーターが停止すると階段を使って移動することができません。援助者が複数必要です。

＜在宅時＞

・家が住めないような状態や火事にならない限り、在宅で過ごす人が多いと思われます。安否の確認と水や食料などの必要物資の配達をしてください。
・医療機器使用者には電源が必要になります。その確保が必要です。また酸素ボンベが必要の場合は、その手配をするなどが必要です。

＜避難所にて＞

・大型車いすに配慮して移動のため通路を確保し、避難スペースを考慮する。

内部障害のある方

＜全般的に＞

・内部障害は外見からはその障害の有無が分かりにくく、普段から支援や配慮が必要な状態であることを周囲の人が認識しにくい場合があります。
・内部障害には、心臓機能障害、じん臓機能障害、呼吸機能障害、ぼうこう又は直腸の機能障害（後述のオストメイト）、小腸機能障害、ヒト免疫不全による免疫の機能障害、肝機能障害などがあります。
・じん臓機能障害・人工透析が必要な方等、障害の種別により特定の食材を避ける等、通常の非常食では対応できない特別な食事制限が必要な場合があります。

オストメイト（人工肛門・人工膀胱保有者）

オストメイトとは、直腸や膀胱の機能を失ったため、人工肛門、人工膀胱（ストーマ）を造設した人です。ストーマとは、自分の腸などで下腹部に設ける便や尿の排出口で、排泄物はそこに貼った袋（パウチ）に溜めてからトイレに捨て、数日ごとにストーマと周囲の皮膚をお湯で洗浄して、パウチを交換しています。各人のストーマの形状に合わせたパウチをはじめとするストーマ装具は、オストメイトの必需品です。

＜災害発生時＞

通常の排泄は、一般の方と同じトイレで大丈夫ですが、パウチ交換の際には専用の設備が必要になります。オストメイト専用トイレ（汚物洗浄槽、温水シャワー、石鹸、物置台、汚物入れなどを装備）があればベストですが、物置台、ウェットティシュー、汚物入れなどを備えた広めの洋式トイレを準備していただければ助かります。ストーマ装具の機種・型番は、各人のストーマの形状によってさまざまで、共有は困難です。オストメイトは自分の装具を携行、備蓄していますが、被災の状況によっては備蓄装具を持ち出せないこともあります。装具の供給体制の整備をお願いします。

＜全般的に＞

・オストメイトは、外見上は障害があることがわからないため、車椅子専用トイレなどに入りにくい場合があります。ご配慮をいただければ幸いです。

高次脳機能障害のある方

＜全般的に＞

高次脳機能障害とは、交通事故などの外傷や脳卒中等の病気で脳が損傷を受けたため、言語や記憶、思考、注意等の脳機能に障害が起きた状態をいいます。

・文字や話の内容の理解が難しいことがあります。ゆっくり具体的に、要点を簡潔に伝えてください。
・必要な情報を見落としたり、忘れてしまうことがあるので、メモに書いて渡してください。

知的障害者・自閉症者等

＜災害発生時＞

災害の状況や周囲で起きていることを理解することが困難です。そのため、避難の必要性や、どのように避難すればよいかわかりません。

・今いる場所が安全かどうかを教えてください。
・家の中にひとりで取り残されていないか声かけをお願いします。
　声をかけても反応しない人もいますので、反応がなくても今一度確認をお願いします。

＜在宅時＞

・コミュニケーションを上手くとることが苦手なことがあります。できるだけ肯定的な表現で伝えることが大切です。

　例：危ないところに行かないで　→　安全なところに行こう
　　走っちゃだめ　→　ゆっくり歩こう

・本人が災害時緊急連絡カード（川崎市のカード名称）などを持っている場合は、内容を確認して対応してください。
・そこにいることが危険な場合には、本人がわかるように伝えて、避難場所など、安全な場所までつれていってください。

＜移動に際して＞

・具体的に「ここにいるとけがをするので、避難所へ行こう。私の横をあるいてきてください」などと伝えてください。
・緊急時は安全の確保を優先し、手を引くか、肩に軽く手をかけゆっくり誘導してください。触れられるのが苦手な人もいます。その場合は、身振り（両手でマルやバツを作る、避難する方向を指すなど）で伝えてみてください。
・不安等で動けない方がいれば、本人が落ち着くように、優しく言葉をかけながら避難誘導をしてください。１人で対応が難しければ、応援を呼んでください。

＜避難所にて＞

・今までと違った環境になると、パニックに陥って奇声を発したり、行動が落ち着かない状態になることがあります。パニックを起こしているときは、優しく声をかけ、できるだけ静かな空間に誘導し、落ち着くまで見守ってください。状況に応じて、個室や別室を確保するなどの配慮をお願いします。怒ったり、力づくで抑えることは逆効果です。
・物や行動にこだわっていたり、一見「不審」と思われる行動も、自分を落ち着かせようとその人なりに不安や恐怖に対処しています。状況によって対応方法は変化しますが、基本は本人が伝えたいことをゆっくりと聞き、本人を尊重しながら「ゆっくり」「ていねい」「くりかえし」など「わかりやすい言葉」で接してください。（あいまいな表現はさけ、コミュニケーションボードなどを活用するなど）
・避難所では、パーティションで専用の空間を作ったり、お気に入りのものを用意すると落ち着いて過ごせることがあります。
・体調や怪我に本人が気がつかないこともあります。
「頭が痛いですか」など本人の体の部位を指しながら聞くと、分かる人もいます。
カットバンを渡すと痛いところに貼る人がいます。
・順番に並ぶことがわかりにくい人もいます。何のために並ぶのか分かりやすく説明してください。

＜全般的に＞

・一斉に伝えるだけでなく、本人に個別に声かけをお願いします。
・わかりやすく簡単なことばを使ってください。
・話は短く切って、一問一答方式でお願いします。
・知的障害のある人の中には、反射的に「はい」といってしまう人もいます。理解しているかどうかを本人の様子などから、確認しながらたずねてください。
・言葉がでてこない障害者がいます。表情身振りなどをみて、ひとつひとつ確認しながら、話してください。
・てんかん発作などで、薬を飲んでいる人がいます。災害時緊急連絡カードなどで確認してください。

精神障害者

人との対応に苦手なことが多く、不安や恐怖が急に襲ってくるため、避難時や避難所での行動についていけないことがあります。
・不安等を訴えたらパニックになる前に落ち着ける言葉をかけてください。
状況がわかるように声をかけてください。
「大丈夫です。みんな一緒です」「安心してください。一人ぼっちではありません」等

＜移動に際して＞

・精神障害者を避難させる場合は、家族などと一緒かを確認してください。
・独りの場合は、自分がどういう人間であるかを分かりやすく伝えてください。
・服装等を確認し、身の安全を確保して、避難場所まで一緒に行動してください。あわせて、避難場所を具体的に伝えてください。

＜避難所にて＞

・大きなスペースの避難所では周りが騒然としますので、心身の安定が得られない場合があります。
　① 小部屋のある避難所では、できるだけ、その小部屋に誘導してください。
　② 小部屋がない避難所では、隅や窓・壁側を確保し、間仕切りしてください。
・避難所での避難生活が症状・病状の悪化等により難しいと思われる精神障害者については、避難所管理者と相談のうえ、二次避難所への移送を考えてください。

＜全般的に＞

・精神障害者が家族と一緒の場合は、その人や家族とよく相談のうえ、支援の内容や次の行動を決めてください。
・精神障害者が独りの場合は、不安をやわらげることが大切です。落ち着いた態度で接するとともに、その人の話しをよく聞いてください。また、災害時緊急連絡カード（おたすけカード）を持っているかを確認してください。
　① おたすけカードを持っている場合は見せてもらい、自宅あるいは緊急連絡先に連絡して、つぎの行動を決めてください。
　② おたすけカードを持っていない場合は、近くの避難所に同行してください。
・状況を説明したり、情報を伝える場合は、具体的に分かり易く、かつ、簡潔にお話しください。状況がわかることで不安が和らぐことがあります。
・精神障害者には、災害のような突発的なでき事に遭遇すると、混乱したり、不安や恐怖を訴える人がいます。強い不安や症状の悪化が見られる場合は、主治医か最寄りの医療機関に連絡し、相談してください。
・定期的に服薬を必要とする精神障害者がいます。薬を所持しているかを確認し、持っていな い場合は、主治医か最寄りの医療機関に連絡してください。
・妄想や幻覚の訴えがある場合は、強く否定せず、相づちをうつ程度にとどめてください。

※精神障害者の方へ

1．家族と話し合って災害が起きたときの連絡手段や集合場所などを決めておきましょう。
2．災害時緊急連絡カード（おたすけカード）は、精神障害者の命綱です。災害に備えて、おたすけカードを作成し、常時、身に着けるか財布などに入れておきましょう。さらに、もう一枚作成し、家の分かりやすい場所に置くか、家族に渡しておきましょう。
3．災害時に避難支援が必要と思われる場合は、災害時要援護者避難支援制度に登録してください。登録方法は、各区高齢・障害課、各地区健康福祉ステーションにお問い合わせください。
4．多くの精神障害者にとって、服薬は必要不可欠です。災害時には、心身の安定を保つためにも、服薬が必要です。そのために、日頃から次の準備をしておきましょう。
　・処方薬と処方箋を分かりやすい、安全な場所に置いておく
　・非常持ち出し品の中に、余分に確保した一週間分程度の処方薬と処方箋コピーをいれておく
　・かかりつけ医療機関の電話番号や道順を調べておく
5．避難所で、不安・幻覚・妄想などが出たときは、我慢せず、近くの人に自分の状態を伝えて、医療機関に連絡してもらってください。

防災情報・災害情報を入手するには

【川崎市防災ポータルサイト】

洪水、土砂災害、津波、内水氾濫などの危険区域を示したハザードマップを確認できるほか、各種災害情報をリアルタイムに確認でき、発令中の避難情報や避難所開設情報を地図で確認できるウェブサイトです。　https://portal.kikikanri.city.kawasaki.jp/

【かわさき防災アプリ】

洪水、土砂災害、津波、内水氾濫などの危険区域を示したハザードマップを確認できるほか、各種災害情報をリアルタイムに受信でき、発令中の避難情報や避難所開設情報を地図で確認できるアプリです。アプリストアで「かわさき防災アプリ」と検索してください。

「かわさき防災アプリ」のダウンロード

iPhone（iOS端末）の方は「AppStore」、Android端末の方は「Google play」からダウンロードしてください。

App Store からダウンロード

Google Play で手に入れよう

川崎市障害者社会参加推進センター
（公益財団法人 川崎市身体障害者協会内）
〒 210-0834　川崎市川崎区大島 1-8-6
川崎市南部身体障害者福祉会館 3 階
TEL 044-246-6941　FAX 044-246-6943
ホームページ http://kawashinkyo.la.coocan.jp/

令和 6 年 3 月作成