

災害時障害者サポートマニュアル

障害のある方々を支援する人に知っておいて欲しいこと

このマニュアルは、災害時等の緊急時に、**障害者を支援する側が障害者の障害種別に対応した支援方法**を理解して、避難所運営などがスムーズに行えるようにするために作成しました。

地域全体で力を合わせ、支援が必要な方の手助けをしたり、避難所の運営に協力するなど互いに助け合う『**共助**』が大切です。

【目次】

障害のある人をサポートするとき <基本編> 1 ページ

障害のある人をサポートするとき <障害種別編>

○視覚障害のある人をサポートするとき 2 ページ

○聴覚障害のある人をサポートするとき 3 ページ

○肢体不自由の人をサポートするとき 4 ページ

○内部障害のある人をサポートするとき 5 ページ

○知的障害のある人をサポートするとき 6 ページ

○自閉症の人をサポートするとき 7 ページ

○発達障害のある人をサポートするとき 8 ページ

○精神障害のある人をサポートするとき 9 ページ

○高次脳機能障害のある人をサポートするとき 10 ページ

○難病患者の人をサポートするとき 11 ページ

障害のある人をサポートする時 <基本編…知って欲しい基本的なこと>

困っていそうな人を見かけた時の、サポートする際のポイント

まずは…

- ・外見からは、わからない障害がある人もいます。
- ・本人へのお手伝い、支援が必要かどうかの声かけをしましょう。
- ・こちらの名前や所属等を伝えましょう。
- ・避難所等で周囲の人の理解を得ることも大切です。周囲の人にも、本人への配慮などについて、十分な説明をして応援を求めましょう。

杖や車いすを使用しているため、移動が大変な人

- ・どのような支援が必要か、本人に聞きましょう。
- ・動作の前には必ず一声かけてから支援しましょう。

目に障害があるため、情報が伝わっていない可能性のある人

- ・本人のそばに行き、周囲の状況、現在の状況を伝えましょう。
- ・言葉で情報を伝えましょう。

耳に障害があるため、情報が伝わっていない可能性のある人

- ・身振りや手振り、口の動き、筆談、手話などで情報を伝えましょう。

知的障害や精神障害などがあるため、混乱したり、動けなくなってしまう人

- ・ゆっくり、はっきり簡潔に話しましょう。
- ・急に体にさわられたり、手を引かれることを嫌う人もいます。こちらからではなく相手から腕や肩をつかんでもらうことも大切です。

障害が重いため、自分で判断することが難しい人

- ・どのような支援が必要か、家族や介護者等に確認してから行動しましょう。
- ・家族や介護者等に確認できない場合は、市役所や病院等に連絡をとりましょう。

☆緊急の場合を除き、無理せずまわりに応援を求めるようにしましょう。

障害のある人をサポートする時 <障害種別編>

視覚障害のある人をサポートする時

大切なこと「言葉で情報を伝える」

視覚に障害のある人は、周囲の状況を目で確認できないので、情報不足になります。また、緊急時は安全面に不安があり、移動できなかつたりします。

【避難所で困ること】

- ・連絡事項等を掲示物だけで表示されても、情報を受け取ることができない。
- ・周囲の災害の状況が判断できず、対応が遅れる。
- ・単独での移動が難しい。

【声のかけ方】

- ・本人のそばへ行き「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗り、その場を離れる時にも声をかけて本人に分かるようにしましょう。
- ・場所の説明をするときは、「そこ」「あそこ」といった言葉を避け、「あなたの右側に」「前後、左右」などと具体的な言葉を使うようにしましょう。

【誘導の仕方】

- ・視覚障害のある人に腕や肩につかまってもらい、曲がる方向や段差の上がり下がり等、周囲の状況を説明しながら、誘導する人が半歩ほど前を歩きます。

聴覚障害のある人をサポートする時

大切なこと「情報提供の仕方を工夫する」

聴覚に障害があるということは、音による情報のやりとりが難しいということです。災害時の初期や緊急時は、情報の多くが「音声」によって伝達されるため、聴覚に障害のある人は、必要な情報の入手が困難になります。

【コミュニケーションの方法】

- ・手話や身振り・筆談等いろいろな方法があります。本人の受け答えの様子を見ながら複数の方法を用いたコミュニケーションをとってみましょう。
- ・どんな方法で会話をする時も、まず相手の視野に入ることが基本です。

◆ 筆談

筆記は紙や白板・黒板だけではありません。携帯電話・スマートフォン等の画面、空中（空書といいます）、手のひらに指で書いて伝えることもできます。

◆ 口の動きで伝える

対面しながら、口をきちんと開けて普通に話しましょう。文章の流れから言葉を判断しますので、一文字ごとに区切るのではなく、句読点で区切って伝えましょう。

◆ その他の方法

身振り・絵・図等があります。本人の希望する方法で行いましょう。

◆ 電話の代理を依頼されたら

電話の相手の発言内容等は筆記して渡すようにしましょう。

【避難時・避難先での支援】

- ・一斉放送等、音声での情報はほとんど伝わりません。伝達事項や各種の情報が、正確に伝わっているか、その都度確認することが必要です。

肢体障害のある人をサポートする時

大切なこと「本人の希望を聞く」

肢体障害の人は、緊急時は普段より移動全般が困難になります。危険を避けるためにも本人に確認しながら、希望にそった支援をしましょう。

【支援の仕方】

- ・段差やでこぼこの少ないところを選んで誘導します。歩きづらそうな人に対しては、支援の方法を聞き、腕を持つなどの介助を行いましょう。
- ・車いすの急な発進や停止、方向転換は事故のもとです。動作ごとに「車いすを押します」など必ず一声をかけてから介助をしましょう。
- ・杖や車いすが壊れた場合、担架が用意できない場合は、背負ったり、複数人で抱えたり、毛布やシートに乗せて移動する方法もあります。

【避難先での支援】

- ・避難先に車いすや杖の利用者、または移動に支援が必要な人がいる場合には、車いす等が通れる通路を確保してください。
- ・避難先のトイレが使用できない場合等が考えられますので、必要な支援に協力しましょう。

内部障害のある人をサポートする時

大切なこと 「ひとり、ひとりの状況の把握」

内部障害のある人は、外見からは障害があることがわかりづらい場合が少なくありませんが、人工透析等の治療を受けいている人、ペースメーカー等の医療器具を使用されている人、人工肛門・人工膀胱をつけている人等その状態像は様々です。

非常時・災害時には、適切な食事や投薬等のほか、個々の障害に応じた対応が必要です。

【支援の仕方】

- ・ 本人（家族）に、配慮すべきことを聴き取りましょう。また、非常時の緊急カード類（医療情報や支援方法等が書かれている物）の有無を確認しましょう。
- ・ 医療機関等への連絡の必要性、必要な医薬品、補装具等の確認をしましょう。
- ・ 避難先の環境（衛生等）、食事やトイレ確保等、一般の避難者とは異なる配慮が必要な方もいるので、個別の対応が必要であることを前提に支援しましょう。

【避難先での支援】

- ・ 排泄のしやすさ等にも配慮したトイレの確保をしましょう。
- ・ 食事（飲物）は非常食で対応できない場合があります。

知的障害のある人をサポートする時

大切なこと 「本人のペースに合わせて、分かりやすく」

知的障害のある人は、言葉を上手に使うことが不得意だったり、物事の理解が比較的ゆっくりしています。それにより、生活をするうえで様々な不自由さが生じます。

複雑な会話や抽象的なことを理解するのが苦手なので、ゆっくりと穏やかに、短く具体的に説明するなどの配慮が必要です。また必要に応じて、絵や写真、文字等を用いると、正確に情報を伝える手助けとなります。

【支援の仕方】

- ・声かけは、ゆっくり、具体的に、短い文ですと分かりやすいです。
- ・言葉で通じない場合は、絵やジェスチャーで伝えるほか、文字（ひらがな）で伝えるとわかる人もいます。
- ・自分から要求を伝えられない人もいたので、実物を見せて選んでもらうことも有効です。

【コミュニケーションの方法・情報の伝え方】

- ・落ち着いた口調で優しく接しましょう。
- ・声かけは、ゆっくり、具体的に、短い文ですと分かりやすいです。
- ・言葉で通じない場合は、絵やジェスチャーで伝えるほか、実物を見せると伝わる人もいます。

【誘導の仕方】

- ・本人のペースに合わせてゆっくり、安全を確保して行います。

自閉症の人をサポートする時

大切なこと 「ゆっくり、はっきり、短く」

自閉症の人は、コミュニケーションや対人関係をはじめ、生活をするうえで様々なことにおいて困難さがあります。災害時や緊急時においては、急激な環境の変化が刺激となり、不安や抵抗を言動で強く示す場合があります。また、「こだわり」が強い場合が多いことから、その言動を周りに「わがまま」と誤解されやすい面があります。

【特に気を付けたいこと】

◆ ケガや病気が疑われる時

ケガや痛みを伝えられない人もいます。また痛みに鈍い人もいるので、よく観察するとともに、視覚的に分かりやすいように本人の身体を指しながら確認しましょう。

◆ パニック状態になった時

急に走り出したり、大声を出すなど、大きな混乱（パニック）に陥ることがあります。災害発生時等緊急の場合は、まず安心できるよう声かけをし、安全な場所へ移動します。差し迫った危険がない場所では、落ち着くまで見守りましょう。

【コミュニケーションの方法・情報の伝え方】

- ・一斉に伝えるだけではなく、個別に、ゆっくり、具体的に声かけをしましょう。
- ・否定的な言葉は使わず肯定的な柔らかな言葉で伝えましょう。
(×「～はダメ！」 ○「～しようね。」)
- ・声かけで分からない時はジェスチャーや絵等で伝えましょう。
- ・自分から要求を伝えられない人もいるので、実物を見せて選んでもらうことも有効です。
- ・急に体に触られたり、手を引かれることを嫌う人もいます。こちらからではなく相手から腕や肩をつかんでもらいましょう。
- ・大きな音や子どもの泣き声が苦手な人もいます。静かなところに移動して様子を見たり、刺激をなくしましょう。

発達障害のある人をサポートする時

大切なこと 「情報は整理してシンプルに」

発達障害とは、自閉スペクトラム症（ASD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）等、脳機能の障害です。

比較的共通している状態として、情報整理の困難や、日々の生活の中で生じる様々な困難から、プレッシャーやストレスを抱えていることが挙げられます。

【情報の伝え方】

- ・情報は一度にたくさん伝えないで、整理して一つずつ伝えるようにしましょう。
- ・感覚が過敏で不快と感じる音を聞き流せない人もいます。ざわざわした場所で一斉に伝えられると、正しく伝わらない場合があるので、場所を変えたり個別に伝えるなどの配慮をしましょう。
- ・メモや文書で伝えるのも有効です。その場合は強調する部分に色を付けるなどわかりやすくしましょう。

【コミュニケーションの方法】

- ・ストレスの表れとして確認行為が頻繁になったり、一つのことにこだわって思考が堂々巡りしてしまう場合があります。安心して話ができるよう、ゆっくり、優しい口調で声をかけリラックスした雰囲気を作りましょう。
- ・気持ちが上手く伝えられなかったり、言葉にできなくて困っている場合には、相手の状況や気持ちを推察して、こちらから気持ちを確認しましょう。
- ・何に困っているのか、簡潔に尋ねましょう。この時、複雑な問いかけや強い口調で接すると余計にうまく答えられなくなってしまうので、優しく穏やかな口調で接するよう配慮しましょう。
- ・本人を尊重するように話をしましょう。

精神障害のある人をサポートする時

大切なこと 「不安をやわらげる」

支援するときは、自然体で冷静な態度で対応しましょう。周囲の心の動揺は思った以上に伝わります。また、精神障害があるとわかった途端に態度を変えてしまうことは良くありません。

【話しかけ方】

- ・大きな声は、しかられているように感じ、不安にさせる可能性があります。「大丈夫ですよ」と声をかけるなど、状況を具体的にわかりやすく、ゆっくり簡潔に説明しましょう。状況を知ることで不安がやわらぎます。
- ・話をする場合は、一度に多くの内容を盛り込まず、ひとつのことを簡潔に伝えるようにしましょう。言葉だけでなく文字も利用しましょう。

【避難先での支援】

- ・急激な環境の変化に適応できず、感情が高ぶりイライラしたり、状況に合わせた行動ができない人もいますので、ゆっくり話を聞きましょう。
- ・不安から動揺が激しい人がいても落ち着いて見守りましょう。
- ・妄想や幻覚の訴えがある場合も、強く否定したりせず、相づちをうつ程度にとどめましょう。

【医療機関等との連携】

- ・強い不安や症状悪化等がみられる場合は、速やかに主治医に連絡し指示を受けましょう。もし連絡がとれない場合は、最寄りの医療機関へ相談しましょう。

高次脳機能障害のある人をサポートする時

大切なこと 「ゆっくり、はっきり、具体的に」

高次脳機能障害とは、交通事故や頭部のけが、脳卒中等で脳が損傷を受けたため、その損傷部位に応じて、言語や記憶、思考、空間をとらえる能力等の脳機能に障害が起きた状態を言います。症状の現れ方には個人差が大きく、一見しただけではわかりにくいいため、本人が気づきにくいこともあり、周囲の理解を得るのが難しいという特徴があります。

- ◆ 文字や表示、話の意味を十分に理解するのが難しいことがあります。
- ◆ 必要な情報を見落とししたり、忘れてしまうことがあります。
- ◆ 言いたいことをうまくまとめて話せなかったり、言葉が出にくい人もいます。

【支援の仕方】

- ・ポイントをしばって、ゆっくり、はっきり、具体的に話をしましょう。
- ・絵や図、写真等を添えて話をすると理解しやすくなります。
- ・大切な説明や予定は、メモに書いて渡しましょう。
- ・道、建物の中や混雑している場所では迷うことがあり、人や物にぶつかることがあるので、目的地までの誘導をしましょう。
- ・イライラしている時は、静かな所で落ち着くまで待ち、話を聞きましょう。
- ・自分から行動を起こしにくいことがあります。声かけをしましょう。

【避難先での支援】

- ・食糧品の配給等の大事な予定や放送があるときは、声かけや説明をしましょう。

難病のある人をサポートする時

大切なこと 「本人の状況確認」

難病には、パーキンソン病や炎症性腸疾患、多発性硬化症等、多くの種類があります。障害の状況は、それぞれの病気で運動障害、呼吸障害、免疫機能低下等様々であり、治療が難しく、経過が慢性にわたる疾患が含まれます。

外見からは病気であることがわからない人、症状が安定しない人、常時医療的ケアが必要な人、医療機器を日常的に利用している人もいます。通院が困難になったり、医療機器が使えなくなると生命に関わる場合があります。

病気の種類によって必要なサポートが異なりますので、本人や家族・付き添っている介護者等の要望にそいながら対応しましょう。

【支援の仕方】

- ・ 本人(家族や付き添っている介護者等)に健康状態、配慮すべきことを聴いて対応しましょう。
- ・ 本人の意思表示が難しい場合、家族等に相談できない場合は、医療機関へ連絡を取りましょう。
- ・ 一見、健康そうであっても体調に波があり、体力の低下等もあるため、できる限りその人の状態とペースに合わせて移動するなどの対応をしましょう。

【避難先での支援】

- ・ 避難先の医療関係者等と連携を取りながら対応しましょう。
- ・ 衛生等、環境に配慮しましょう。
- ・ 災害により、病状が悪化する場合があります。本人が体調不良を訴えた場合には、すぐに医療機関に連絡しましょう。