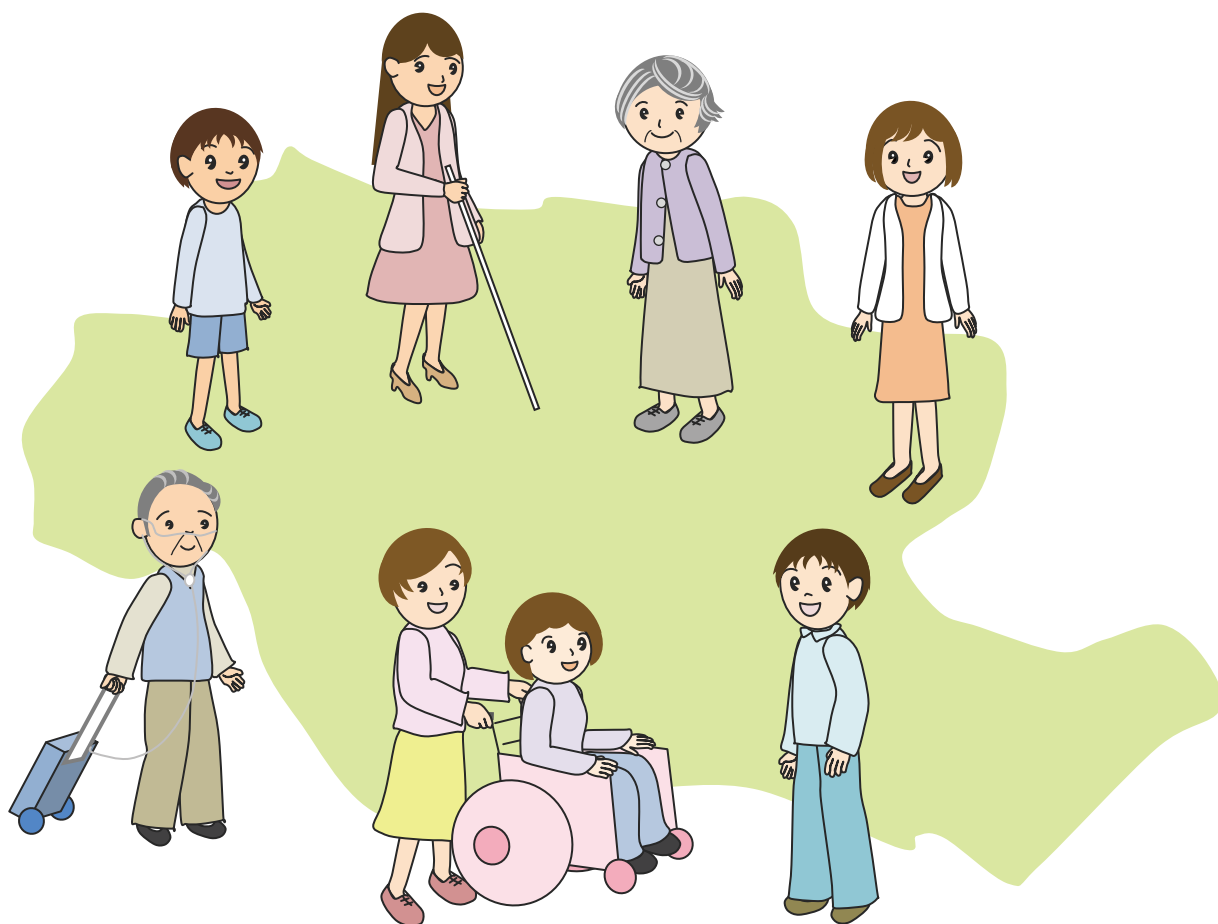


# 災害時

# 障害者サポート マニュアル

様々な障害のある方々を支援する人に知っておいてほしいこと



八王子市

## 災害時障害者サポートマニュアル の発行にあたって

本マニュアルは、「八王子市避難支援プラン（全体計画）」の「災害時要援護者避難支援地域実施マニュアル」に基づき、障害者の態様に応じた避難を円滑に進めるために、作成しました。

本マニュアルは、「自助」として障害者本人が活用するものではなく、地域での助け合いである「共助」による救援・救護に備え、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、避難誘導行動が円滑にできるようにすることを目的とするものです。

なお、発行にあたっては、八王子市障害者地域自立支援協議会地域移行・継続支援部会の部会委員、市内の障害者団体・施設の職員、市障害者福祉課職員で構成されるプロジェクトチームで作成しました。

このマニュアルを各地域における共助の取り組みに積極的に活用していただきたいと思います。

# 障害者に関するマーク

## 国際シンボルマーク



車椅子を利用する障害者だけでなく、全ての障害者を対象として、障害者が利用できる建築物、施設、公共輸送機関であることを明確に示す世界共通の国際マークです。

## 他のマーク



●聞こえが不自由であることを示す国内で使用されているマーク



●視覚障害のある人  
を示す国際マーク



●公益財団法人ソーシャルサービス協会が障害者の在宅障害者就労支援並びに障害者就労支援を認めた企業・団体に対して付与する認証マーク



●身体内部に障害がある人  
を示すマーク  
(ハート・プラスマーク)



●人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備があることを示すマーク



●身体障害者補助犬  
同伴の啓発のための  
マーク



●「白杖SOSシグナル」運  
動の普及啓発シンボルマーク



●援助や配慮を必要とし  
ている人  
を示すマーク  
(ヘルプマーク)

次の2点のマークを付けた車に対して、危険防止のためやむを得ない場合を除き、無理に幅寄せや割り込みなどをする事は禁止されています。



●身体障害者標識  
肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。  
マークの表示については、努力義務となっています。



●聴覚障害者標識  
聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。  
マークの表示については、義務となっています。

## ヘルプカード



障害のある方などが、周囲に障害への理解や援助を求めやすくなるため、緊急連絡先や必要な支援の内容などを記載したカードです。特に聴覚障害や難病、知的障害など一見ただけでは障害があると分からない方が、援助を求める際に有効です。

このカードを示された場合には、書かれている内容に沿った援助をお願いします。

【ヘルプカード及びガイドラインの配布場所】

本庁舎障害者福祉課及び各事務所

# 目次

障害のある方をサポートする時(基本編)	1
障害のある方をサポートする時(障害種別編)	2
◆ 視覚障害のある方をサポートする時	… 3
◆ 聴覚障害のある方をサポートする時	… 4
◆ 肢体障害のある方をサポートする時	… 5
◆ 内部障害のある方をサポートする時	… 6
◆ 知的障害のある方をサポートする時	… 7
◆ 自閉症の方をサポートする時	… 8
◆ 発達障害のある方をサポートする時	… 9
◆ 精神障害のある方をサポートする時	… 10
◆ 高次脳機能障害のある方をサポートする時	… 11
◆ 難病のある方をサポートする時	… 12
障害のある方をサポートする時(Q&A編)	13
◆ 災害が発生した時	… 14
◆ 避難誘導する時	… 17
◆ 避難先にいる時	… 20
「ヘルプカード」について	23
「災害時の避難支援制度」について	24
災害時避難先等一覧	25
参考資料	28

\*災害時に備え、知っていてほしい基本的なこと\*

## 障害のある方をサポートする時(基本編)

～困っていそうな人を見かけた時、サポートする際のポイント～

### 杖や車いすを使用しているため、移動が大変そうな人

- 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を行きましょう。

### 目や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

- 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。
- 身振り、口の動き、筆談、手話などで情報を伝えましょう。

### 知的や精神に障害があるため、混乱したり、動けなくなってしまう人

- 災害発生時は、誰もが動揺します。そんな時こそ、ゆっくり、はっきり簡潔に話しましょう。
- 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うことも有効です。

### 障害が重いため、自分で判断することが難しそうな人

- 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、市役所や病院等の機関に連絡を取りましょう。

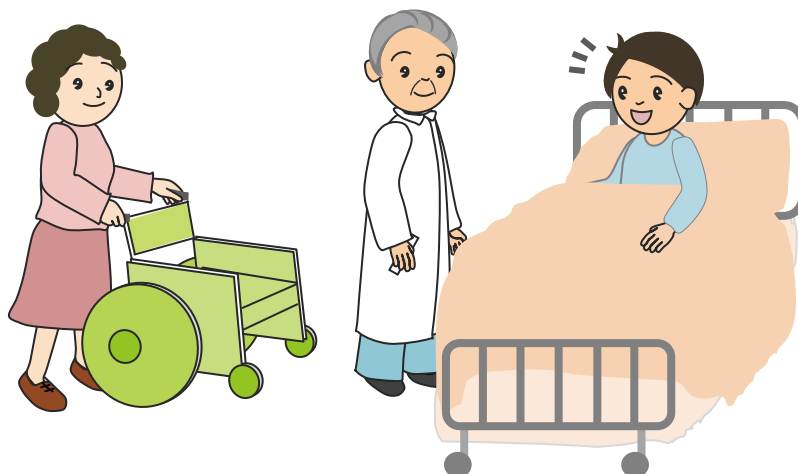
### 避難誘導時の二次災害防止

- 緊急の場合を除き、無理せずまわりに応援を求めるとにしましょう。
- 支援が必要な人への災害時の避難誘導は、避難路を確保しながら複数の人で対応しましょう。

# 障害のある方をサポートする時(障害種別編)

～災害の避難時、避難先での支援ポイント～

- 1 視覚障害のある方をサポートする時
- 2 聴覚障害のある方をサポートする時
- 3 肢体障害のある方をサポートする時
- 4 内部障害のある方をサポートする時
- 5 知的障害のある方をサポートする時
- 6 自閉症のある方をサポートする時
- 7 発達障害のある方をサポートする時
- 8 精神障害のある方をサポートする時
- 9 高次脳機能障害のある方をサポートする時
- 10 難病のある方をサポートする時



# 視覚障害のある方をサポートする時

## 大切なこと 「言葉で情報を伝える」

視覚に障害のある方は、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。

### 声のかけ方

- 本人のそばへ行き、「町会の〇〇です。お手伝いが必要ですか?」、「近所の□□です。一緒に避難先まで行きましょうか?」などと声をかけると安心します。
- 説明するときは、ここ、あっち等の曖昧な言葉は使わずに、前後、左右、上下等、具体的な言葉を使うようにしましょう。

### 誘導の仕方

- 独居の方や、単独で移動している視覚障害の人を見かけたら、周囲の状況を説明しながら、避難誘導しましょう。
- 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を情報提供しながら、誘導する人が半歩ほど前を歩きます。
- 盲導犬を利用している人の場合は、通常は盲導犬利用者が前を歩いていますが、危険な場合、混雑している時等は、様子を伝えて一緒に歩きましょう。

### 避難時、避難先での支援

- 回覧や掲示による情報は伝わりません。ルーペや弱視用眼鏡を利用している人も、掲示物や配布物がある場所を、自分で見つけるのは難しいため、伝達事項や各種の情報を、その都度正確に伝わっているか確認することが必要です。
- 避難先等の不慣れな場所では、随時状況が変化することが想定されますので、周囲の環境の説明、トイレ等の生活に必要な誘導をしましょう。

# 聴覚障害のある方をサポートする時

## 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、聴覚に障害のある方は、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

- 情報を伝達する方法は手話が望ましいですが、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。話し始めることを表す合図を本人と打ち合わせておくと、注目しやすくなります。

#### ◆ 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

電話の相手の返事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、各種の情報を、その都度正確に伝わっているか確認することが必要です。



# 肢体障害のある方をサポートする時

## 大切なこと 「本人の希望を聞く」

肢体障害の方は、緊急時に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。

### ◆ 杖等を使っている人

本人がゆっくり歩くことができるように、段差やでこぼこの少ないところを選んで誘導します。歩行し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。

### ◆ 車いすを使っている人

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。又、階段を上り下りする場合には特にゆっくりと移動することが基本であり、車いすごと持ち上げる場合には3～4人で運ぶのが安全です。

## 緊急時の支援

### ◆ 杖や車いすが壊れた場合

災害時には車いすが使えないこと、さらには身動きがとれなくなってしまうことも想定されます。担架が用意できない場合は、背負ったり、複数人で抱えて移動したり、毛布やシーツに乗せて、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。

# 内部障害のある方をサポートする時

大切なこと 「ひとり、ひとりの状況の把握」

内部障害は、外見からは障害があることがわかりづらく、人工透析等の治療行為、ペースメーカー等の医療器具の使用、人工肛門・人工膀胱をつけている方の装具、適切な食事や投薬等、非常時・災害時には、個々の障害による対応が必要とされます。

## 支援の仕方

- 本人（家族）に、現在の健康状態を聞き、配慮すべきことを聴き取りましょう。また、ヘルプカード（P23 を参照）等、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）の有無の確認をしましょう。
- かかりつけ医師や医療機関への連絡の必要性、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、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

### ◆共通の対応と個別の対応の区別

- ・ 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。
- ・ 免疫力・体力の低下、携帯電話の電波の影響、補装具の交換等が必要な方のための衛生等、環境に配慮しましょう。
- ・ 食事（飲物）は非常食で対応できない場合があります。
- ・ 避難所周辺の医療関係者、かかりつけ医等との連絡方法の確保をしましょう。

# 知的障害のある方をサポートする時

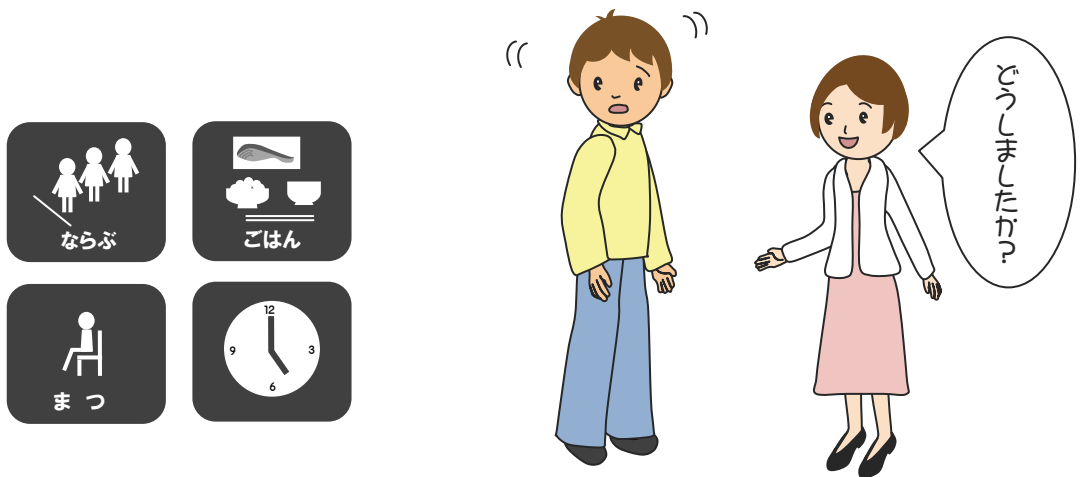
大切なこと 「本人のペースに合わせて、分かりやすく」

知的障害は、知能の発達が遅れているために、生活をするうえで様々な不自由さが生じます。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。

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。

## コミュニケーションの方法・情報の伝え方

- 声かけは、ゆっくり、具体的に、短い文ですると分かりやすいです。
- 落ち着いた口調で優しく接しましょう。
- 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るので、実物を見せて選んでもらうことも有効です。



## 誘導の仕方

- まず近くに介護者等がないか確認しましょう。
- 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。
- 段差等足場の悪い所では手を引いたり、体を支えると移動しやすい人もいます。

# 自閉症の方をサポートする時

大切なこと 「ゆっくり、はっきり、短く、明瞭に」

自閉症（知的障害を伴う）の方は、コミュニケーションや対人関係、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。他にも、危険を予測することや避難の必要性を理解することが難しい等、災害時においては特に適切な支援を必要とします。

## 特に気をつけたいこと

### 【ケガや病気が疑われるとき】

ケガや痛みを伝えられない人もいます。また痛みを鈍い人もいますので、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たり、ばんそうこうを渡してみる方法があります。

### 【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、無理に押さえつけず落ち着くまで見守りましょう。（押さえつけたり、大声で叱っても、恐怖や不安が増し逆効果になります。）

## コミュニケーションの方法

- 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い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ますので、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うことも有効です。
- 大きな音や子供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、刺激を遮断することも有効です。（毛布をかぶる・音楽を聴くなど）

# 発達障害のある方をサポートする時

大切なこと 「情報は整理してシンプルに」

発達障害とは、自閉症（知的障害を伴わない高機能自閉症）・アスペルガー症候群等の広汎性発達障害(PDD)、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（感覚の鈍さや過敏さからくるものであったり、学習機能的なものであったり要因は様々）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くて、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方もいます。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取り方

- ストレスの表れとして確認行為が頻繁になったり、一つのことにと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い、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。また、質問の内容は「はい」「いいえ」で答えられるものにしましょう。
- 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。
- 決して子ども扱いせず、本人を尊重するように話をしましょう。

# 精神障害のある方をサポートする時

## 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、精神障害者であると分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

- 大きな声や叱咤激励のような指示は、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。状況を知ることによって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。

### 避難時、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。
- 災害時の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。また、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方をサポートする時

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

- ポイントをしぼって、ゆっくり、はっきり、具体的に話をしてください。
- 絵や図、写真等を添えて話をするとう理解しやすくなります。
- 大切な説明や予定は、メモに書いて渡してください。

### ◆感情コントロールがうまくできない場合

- ・イライラしている時は、静かな所で落ち着くまで待ち、話を聞いて下さい。
- ・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。

## 誘導時の支援

- 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。

## 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。

# 難病のある方をサポートする時

## 大切なこと 「本人の状況確認」

難病とは、ベーチェット病、ネフローゼ、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す。難治性であったり、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方、症状が安定しない方、常時医療的ケアが必要な方、医療機器を日常的に利用している方もいます。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。また、ヘルプカード等、非常時の緊急カード類の有無を確認しましょう。
- 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。
- 医療行為が必要な方のための衛生等、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。また、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ことがあります。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。



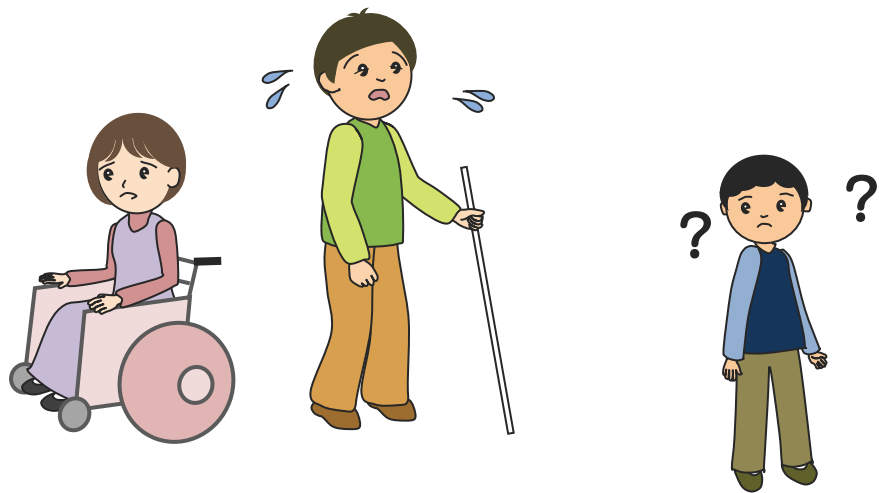
# 障害のある方をサポートする時(Q&A編)

あなたのまわりにこんな方がいたら・・・

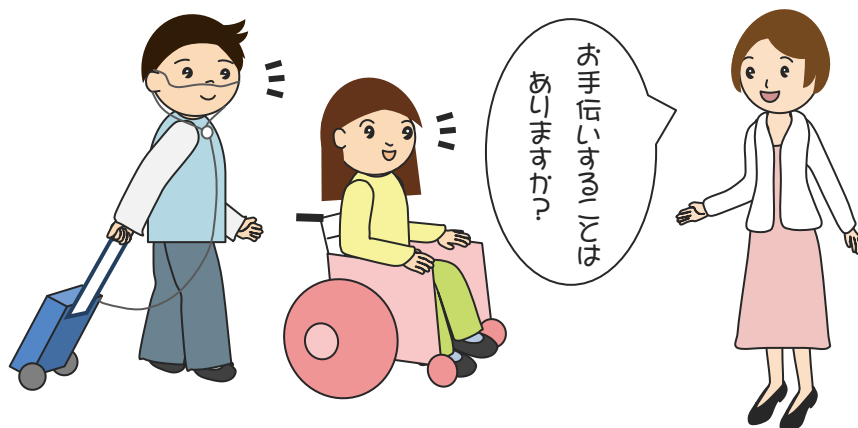
なんだか困っているよう・・・

パニックになっているよう・・・

状況を受け止めていないよう・・・



あなたの支援が必要です。力を貸してください。



# 災害が発生した時

## 対応のポイント

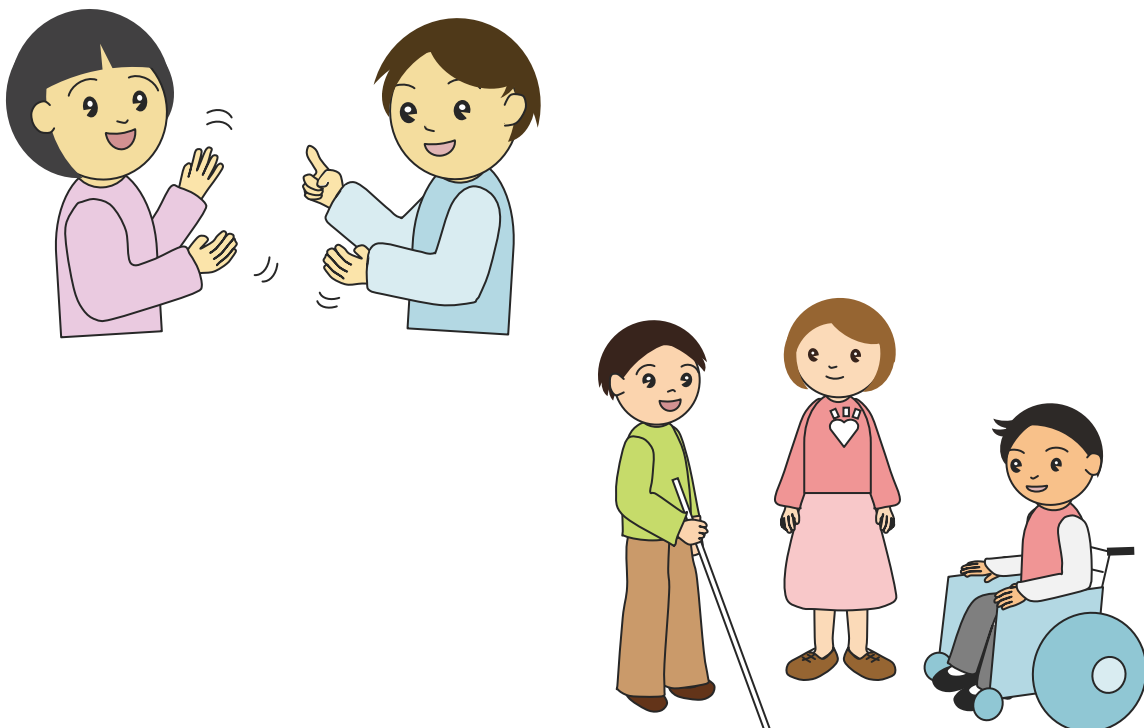
- ・ 不安をやわらげる工夫をしましょう。
- ・ ゆっくり・はっきり・具体的に伝えましょう。
- ・ 短く、わかりやすい文で伝えましょう。

災害が発生した時、障害のある人は、一般的な情報があっても、危険に対して理解・判断しにくい場合があります。

また、危険に対しても、適切な行動を取りにくい状況に置かれがちです。

障害の状況も一人ひとり違います。外見からは分からない障害もあります。本人の希望とペースに合わせた対応が求められます。

言葉だけではなく、身振り手振り等コミュニケーション手段を工夫して説明しましょう。周囲の被害状況、避難先等の情報を伝えましょう。



Q. こんな場合は・・・

A. このように対応・・・

### Q. 強く不安を感じている、混乱している

- A. 「大丈夫ですよ」など、優しく声をかけてから、状況を具体的にわかりやすく簡潔に説明しましょう。  
状況を知ることで、不安が和らぐことがあります。

### Q. 本人がうまく表現できない

- A. 近くに家族や介護者等がないか確認しましょう。  
本人がうまく言えない場合は、ヘルプカード等、非常時の緊急カード類に記載してある連絡先に連絡しましょう。



### Q. ケガをしている、または、体調不良を訴えている

- A. ケガをしているか、体の痛みを訴えているかなどを確認して、生命の危険が判断される場合は、すぐにヘルプカード等、非常時の緊急カード類に記載してある連絡先に連絡しましょう。  
本人が意思表示できない場合で、家族や介護者等の指示がある場合はその指示に協力してください。  
一人で対応せず、周囲にも応援を求めましょう。

## Q. 目が見えない、または目が見えにくいようだ

- A. 本人のそばに行き、「町会の〇〇です。お手伝いが必要ですか?」、「近所の□□です。一緒に避難先まで行きましょうか?」など声をかけると安心します。周囲の状況、現在の状況を伝えましょう。  
説明するときは「あっち、そっち」などの言葉は使わずに、前後、左右、上下等、具体的な言葉を使うよう心がけましょう。

## Q. 耳が聞こえない、または耳が聞こえにくいようだ

- A. 本人の受け答えの様子を見ながら、身振り手振り、筆談、口の動き、手話等複数のコミュニケーションをとってみましょう。  
安全確保を優先するために、メモや身振り手振り等で身を守るように伝えましょう。

## Q. 歩行に障害があったり、杖や車いすを使用している

- A. 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介助を行いましょう。

## Q. 医療機器を使用している

- A. 本人、または家族や介護者等に現在の健康状態を聞き、配慮することを聴き取りましょう。  
ヘルプカード等、非常時の緊急カード類があれば個別の支援方法を確認しましょう。

# 避難誘導する時

## 対応のポイント

- ・ 避難誘導は、避難路を確認しながら複数の人で行いましょう。
- ・ 一人で無理はせず、周りに応援を求めましょう。

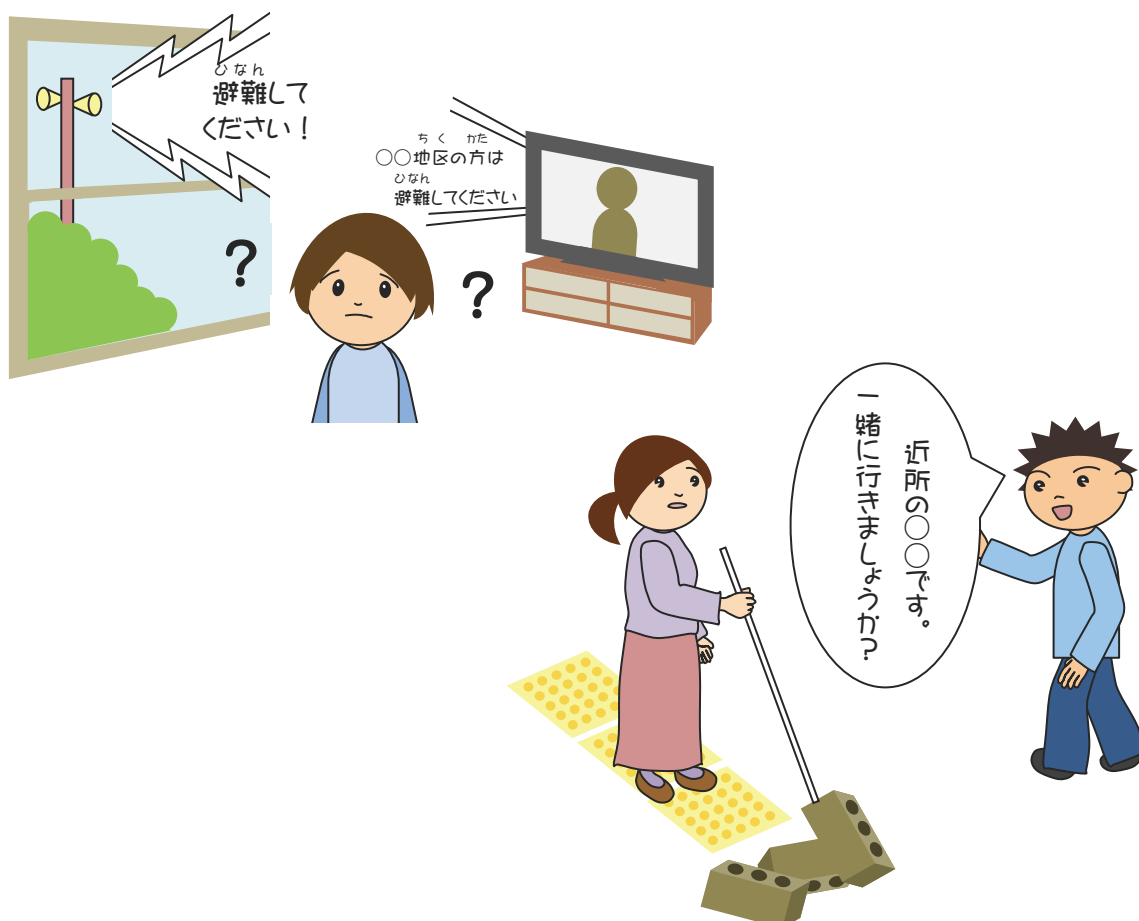
災害発生時は、誰もが動揺します。

そんな時こそ「ゆっくりわかりやすく話す」ことが大切です。

何が起きているのか、これからどこへ、どのように避難・移動するのかを、具体的に、わかりやすい言葉で、ゆっくりと、簡潔に説明しましょう。

本人に移動手段の要否、また希望の介助方法を確認しましょう。

どこに避難したか、避難先のメモを残しましょう。



Q. こんな場合は・・・

A. このように対応・・・

### Q. 避難誘導に応じない

- A. 状況を受け止められていないかも知れません。  
話す側も落ち着いて、一度にたくさんのことを言わずに、一つひとつを簡潔に伝えるようにしましょう。  
話し言葉だけではなく、文字を利用することもあります。

### Q. 避難誘導をしても動けない

- A. 急に身体に触れたり、強引に手をひいたりすると強い抵抗を示すことがあります。  
こちらからではなく、相手から肩につかまってもらったり、腕をつかんでもらうことも有効な方法です。

### Q. 道に迷ったり、人や物にぶつかったりしている

- A. 混乱や興奮により、状況を整理できていないのかも知れません。道や建物の中で迷っている場合や、混雑している場所では目的地までの誘導をお願いします。

### Q. 目が見えない、または目が見えにくいようだ

- A. 視覚障害のある人に、誘導する人の腕や肩につかまってもらいます。  
曲がる方向や階段の上がり下がり等を伝えながら、誘導する人が半歩ほど前を歩きます。  
どの経路を通っているのか、周囲の様子が日頃とはどのように変わっているのか、どのように危険なのかなど、周囲の状況を詳しく伝えながら誘導しましょう。

## Q. 耳が聞こえない、または耳が聞こえにくいようだ

- A. 防災無線やサイレンが聞こえていない場合があります。  
火災等危険が迫ってきているときや、緊急に避難する必要がある場合は、落ち着いて分かりやすい身振りや文字等で伝えましょう。  
身の回りの状況を説明しながら誘導しましょう。

## Q. 歩行に障害があったり、杖や車いすを使用している

- A. 段差やでこぼこの少ないところを選んで誘導しましょう。  
歩行し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す。  
車いすの人を介助する場合も、動作ごとに「車いすを押します」など必ず一声かけます。

## Q. 杖や車いすでの移動が難しい

- A. 杖をなくしたり、車いすが壊れてしまった場合や、障害物や道路状況により杖や車いすでの移動が困難な場合は、本人の希望や状態を確認したうえで、より具体的な介助方法を聞きましょう。  
担架が用意できない場合は、背負ったり、複数の人で抱えて移動したり、毛布やシーツの両端を結んでくるむように乗せて、頭側を引っ張って移動する方法もあります。

## Q. 医療機器等を使用している

- A. 医療機器等の持ち出しが不可欠で、車等が必要な場合もあります。  
医療機関への連絡の必要性、必要な医薬品、補装具等を確認しましょう。また、ペースメーカーを使用している場合は、携帯電話・スマートフォン等の電子機器の使用確認を取るようにしましょう。  
判断できない場合は、医療機関に連絡を取りましょう。

# 避難先にいる時

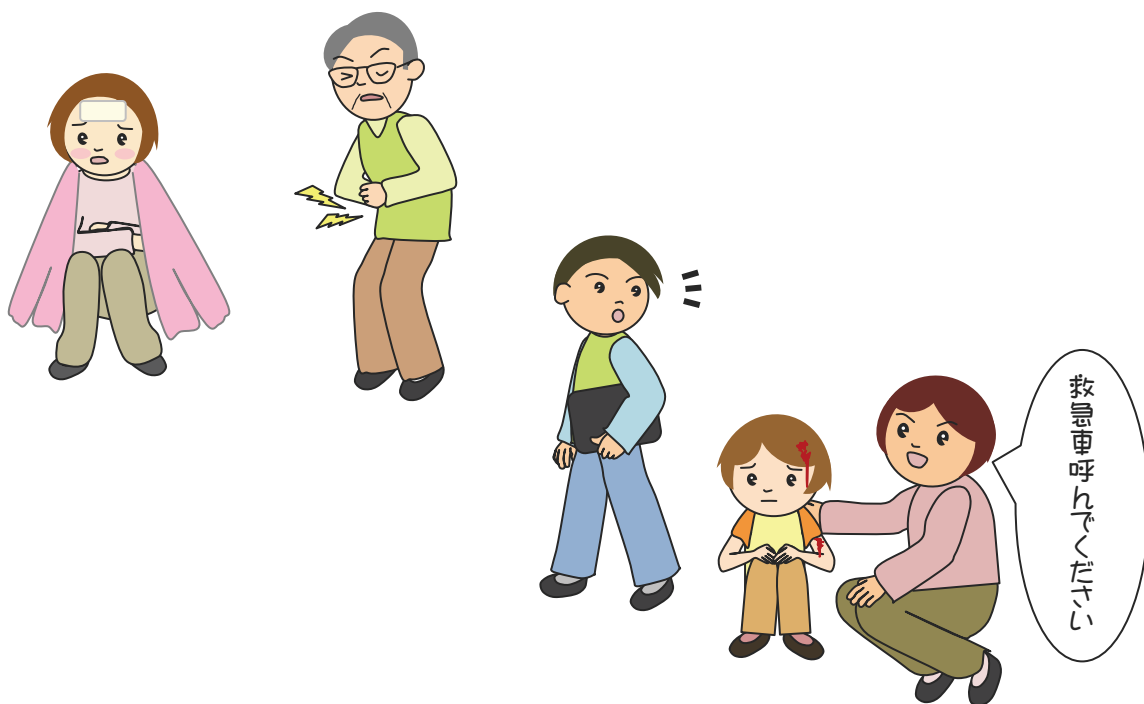
## 対応のポイント

- ・一人ひとりの状況の把握をしましょう。
- ・共通の対応と個別の対応を、区別する必要があることを前提で支援しましょう。
- ・避難先周辺の医療機関等との連絡方法を確保しましょう。

情報不足やコミュニケーション不足により、障害のある人が孤立することがないように配慮しましょう。

本人自身が、ケガをしていることや体調不良に気が付かないことがあります。本人に具体的に聞くほか、身体状況を一通りよく見るように心がけてください。

家族の中に障害者がいると、本人のそばを離れられない場合があります。配給等は、家族の代わりに並ぶ、別途配給するなどの配慮をしましょう。





Q. こんな場合は・・・

A. このように対応・・・

### Q. 本人の意思がよく分からない

- A. 近くに家族や介護者等がいるか確認しましょう。  
ゆっくり、わかりやすく、具体的に伝えるよう心がけましょう。  
絵や写真、図等を使って伝えることも理解の手助けになります。

### Q. 一斉放送が伝わっていないようだ

- A. 個別に声をかけるようにしましょう。  
大事な情報は、わかりやすく説明したりメモに書き出すなどして伝えましょう。

### Q. 大きな声を出したり、落ち着かない様子でいる

- A. 静かな場所に誘導する、またはパーテーションやテントを使用するなど、個別の空間を作ることで落ち着くことがあります。  
落ち着くまで待つて話を聞くなどの対応をしましょう。  
あらかじめ、危険な場所や近づいてはいけない場所には、×印をつけるなど、わかりやすい工夫をしましょう。

### Q. パニックを起こしている

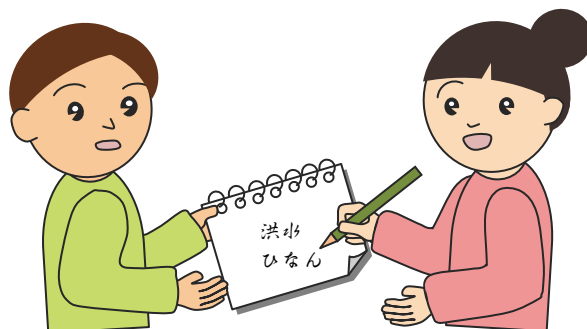
- A. 強い不安や症状悪化や発作等が見られる場合で、家族や介護者等に確認できない場合は、速やかに主治医に連絡して指示を受けます。  
連絡が取れない場合は、最寄りの医療機関に相談しましょう。

### Q. 目が見えない、または目が見えにくいようだ

- A. 回覧や掲示による情報は、全く見えない人や視力の弱い人には、情報が伝わりません。  
伝達事項や各種情報をその都度、正確に伝わっているか確認することが必要です。

## Q. 耳が聞こえない、または耳が聞こえにくいようだ

- A. 音情報を得られていない状態であることを理解しましょう。放送が流れても伝わらないので、音情報はメモや掲示で伝えましょう。話し始めに本人が分かるような合図をしましょう。  
(例：肩をたたくなど)

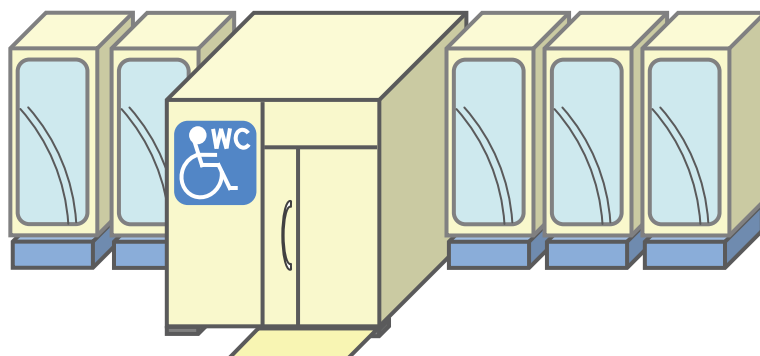


## Q. 杖や車いすを使用している

- A. 避難先で杖、車いすの利用者、または移動に支援が必要な人がいる場合には、車いす等が通ることができる通路を確保してください。また、避難先のトイレが使用できない場合も考えられますので、支障を生じることがないか、本人によく確認しましょう。

## Q. 医療機器等を使用している、常備薬がある

- A. 医師、医療機関への連絡の必要性、必要な薬品、医療機器等を本人に確認しましょう。普段飲んでいる薬は、忘れずに飲むように勧めましょう。避難先の環境、食事やトイレ確保等、個別の協力が必要となることを前提に対応しましょう。



# 「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」ことをなかなか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つけておくことで、緊急時や災害時等の困った時に、市民の方に配慮や手助けをお願いするためのものです。名刺サイズに折りたたんだカードには、本人の特徴や支援方法、連絡先等が書いてあります。

街なかで、障害のある人からヘルプカードを提示された時は、記入されている支援方法で手伝ったり、困ったことがあった場合は緊急連絡先へのご連絡をお願いします。

## ヘルプカードにはこのようなことが書いてあります

### 1. 特徴や支援について

- 私にはこんな特徴（特性）があります。  
例：聴覚障害です。視覚障害です。
- 私はこんな支援が必要です。  
例：車いすが必要です。  
手話をお願いしますなど



### 2. 苦手なこと、安心なこと

- こんなことが苦手です。  
例：走ったり、知らない場所に行くことが苦手です。  
困っていることをうまく言葉で伝えられません。
- こうしてもらえると安心です。  
例：ゆっくりと簡単な言葉で話しかけてください。

### 3. ご本人の基本情報

- 名前、住所等支援する人に知って欲しいことが書いてあります。また、緊急時に必要な情報や薬の種類等も書いてあります。

## ヘルプカードに関する問い合わせ先

八王子市福祉部障害者福祉課

〒192-8501 八王子市元本郷町 3-24-1

TEL：042-620-7245 FAX：042-623-2444

# 「災害時の避難支援制度」について

「災害時障害者サポートマニュアル」は障害者に対する一般的な支援方法ですが、地域で要援護者 \* 支援に取り組むために、「災害時要援護者避難支援地域実施マニュアル」を作成しています。

\* 平成 25 年 6 月 21 日の「災害対策基本法等の一部改正」により、「要配慮者」に変更されましたが、本マニュアルでは、要援護者と表記しています。

## 災害時要援護者避難支援制度の概要

災害が発生したときや災害のおそれがあるとき、自力で避難することが困難な方（要援護者）に対し、支援者を決め、災害時には、安否確認から必要に応じ避難先までの避難誘導・支援を行うものです。災害時に、地域で助け合うことで、被害を最小限にとどめることを目的とした、共助の仕組みです。

### 要援護者とは...

要援護者とは、災害時一人では避難できない方、一人での避難に不安のある方です。今回、八王子市では、介護認定を受けている方、障害者手帳を保持している方、難病の方を、具体的支援の必要な要援護者と位置付けています。

### 支援者とは...

支援者とは、要援護者と同じ地域に住み、いざというときに駆け付けられる方、また日常的に声掛けのできる方です。

### 地域支援組織とは...

町会・自治会、自主防災組織、民生・児童委員等を中心とした組織を作り、この組織を中心に支援者の募集、決定、支援方法【＝避難支援プラン（個別計画）】の策定をするものです。

◎地域で取り組むためには、地域支援組織の協力がありません。地域での支え合いに興味のある方は、まずはお気軽に八王子市福祉部福祉政策課まで、お問い合わせください。

八王子市福祉部福祉政策課 電話：042-620-7240 FAX：042-628-2477

八王子市のホームページで、「八王子市災害時要援護者避難支援地域実施マニュアル」を閲覧、ダウンロードもできます。

# 災害時避難先等一覧

## 広域避難場所

地震等による火災が拡大し、ふく射熱や煙、有毒ガス等による危険から生命の安全を確保するための場所 12 か所

浅川河川敷（風水害時を除く）	長沼橋付近から上壱分方小学校付近
富士森公園	台町 2-2
陵南公園	長房町・東浅川町
小宮公園	大谷町・暁町二丁目
工学院大学犬目校舎及び清水公園	檜原町・中野町・犬目町
首都大学東京	南大沢 1-1
中央大学	東中野 742-1
東京工科大学	片倉町 1404-1
東京薬科大学グラウンド	堀之内 1432-1
創価大学	丹木町 1-236
拓殖大学	館町 815-1
明星大学	日野市程久保 2-1-1

## 一時避難場所

様子を見るため、とりあえず避難する場所 119 か所

市立の全小・中学校	全 107 校 (小学校 69 校、中学校 37 校、 高尾山学園 小・中学部)
旧稻荷山小学校	寺田町 1455-3
デジタルハリウッド大学 (旧三本松小学校)	松が谷 1-1
市内の全都立高校	9 校 (八王子桑志、八王子拓真、 南多摩、富士森、片倉、八王子東、 八王子北、翔陽、松が谷)
わくわくビレッジ	川町 55

## 避難所

災害が一段落した後、住み家を失った市民の方や、市内にたまたま来て被災した方が、臨時に生活するための場所。また、被災者への救援活動の拠点 136 か所

市立の全小・中学校、全 107 校（小学校 69 校、中学校 37 校、高尾山学園 小・中学部）、市民センター 17 か所、旧稲荷山小学校、デジタルハリウッド大学（旧三本松小学校）、市民体育館、市内の全都立高校 9 校

## 二次避難所協定先

- ・ 八王子特別支援学校
- ・ 八王子盲学校
- ・ 八王子東特別支援学校
- ・ 南大沢学園特別支援学校
- ・ 八王子福祉園
- ・ 八王子施設長会
- ・ 東京玉葉会
- ・ 八王子市内障害者等入所施設連絡協議会
- ・ 八王子ホテル旅館組合
- ・ 京王ユースプラザ株式会社
- ・ 東京都教育委員会

### \* 二次避難所（福祉避難所）について

- 二次避難所とは、高齢者、障害者、妊産婦、乳幼児、病者等、一般的な避難所では、生活に支障をきたす災害時要援護者及びその家族や介護者等のために、特別な配慮がされた避難所です。
- 二次避難所は、災害発生後、二次避難所協定先施設の安全を確認し、市が指定します。
- 二次避難所協定先の施設であっても、最初から二次避難所として利用することはできません。

# 緊急医療救護所設置医療機関(13か所)

平成26年6月現在

緊急医療救護所：発災直後から超急性期において、傷病者のトリアージ及び軽症者の応急処置を行うため、災害拠点病院等の近接地等に市が設置する医療救護所。

## 災害拠点病院

番号	病院・診療所	所在地
1	東京医科大学八王子医療センター	館町 1163
2	東海大学医学部附属八王子病院	石川町 1838

## 災害拠点連携病院

番号	病院・診療所	所在地
1	仁和会総合病院	明神町 4-8-1
2	右田病院	暁町 1-48-18
3	八王子山王病院	中野山王 2-15-16
4	南多摩病院	散田町 3-10-1
5	清智会記念病院	子安町 3-24-15
6	高月整形外科病院	高月町 360
7	野猿峠脳神経外科病院	下柚木 1974-1
8	北原国際病院	大和田町 1-7-23
9	永生病院	櫛田町 583-15

## 災害拠点連携病院に準ずる医療機関

番号	病院・診療所	所在地
1	東京天使病院	上壱分方町 50-1
2	みなみ野ハートクリニック	兵衛 1-25-1

## 参考資料(順不同)

資料名	発行元
八王子市地域防災計画	八王子市
避難支援プラン（全体計画）	八王子市
災害時要援護者避難支援地域実施マニュアル	八王子市
みんなちがってみんないい 障害のある人を理解するためのガイドブック	八王子市
八王子市聴覚障害者協会防災マニュアル	
地震から命を守る7つの問いかけ	東京消防庁
高次脳機能障害のある方のための 災害時初動行動マニュアル	東京都心身障害者福祉センター
知的障害のある方のための 災害時初動行動マニュアル	東京都心身障害者福祉センター
目の不自由な方のための 災害時初動行動マニュアル	東京都心身障害者福祉センター
耳の不自由な方のための 災害時初動行動マニュアル	東京都心身障害者福祉センター
災害時に手助けが必要な人の ための防災のてびき	土浦市
障がいがある方たちの災害対応のてびき	岩手県・岩手県社会福祉協議会
東京都における障害者団体調査の結果	東京都
障害者と災害―障害者が提言する、 地域における協働防災のすすめ― 災害時要援護者支援のための提言資料集	公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会
災害時要援護者避難支援策の 具体化のための手引き	国土交通省



発行日：平成26年9月

平成29年6月 一部改訂(障害者に関するマークの追加)

発行：八王子市福祉部障害者福祉課

住所：〒192-8501 八王子市元本郷町三丁目2-4番1号

電話：042-620-7245 FAX 042-623-2444

編集：八王子市障害者地域自立支援協議会

地域移行継続支援部会

災害時障害者サポートマニュアル作成プロジェクト

挿絵：八王子美山学園（横田\*） \* 敬称略