

---

# 要配慮者支援ガイド

---



平成28年  
岡山市

# I 要配慮者の方へ

## 1 日ごろの準備

### ア) 共通事項

#### ■ 防災のための地域の自主的な活動に参加しましょう

町内会や自主防災組織が実施する防災訓練などに積極的に参加し、災害時に場合によって手助けが必要な状況を理解してもらい、声をかけあえる関係を作るよう努めましょう。

#### ■ 避難場所への避難方法を確認しましょう

地震等の際に自宅で生活できないとき、あらかじめ決められた避難所に避難します。市のホームページや危機管理室で配布しているハザードマップなどで、自分の住んでいる地域の防災情報を確認しておきましょう。また、避難するときの経路に、危険なところがないか、一度確認しておきましょう。

また、家屋や屋外の状況(暴風雨等)によっては、屋外へ避難せず、屋内(状況によっては2階以上)に留まるという選択もありえることに留意しましょう。

#### ■ 家族間の連絡方法・集合場所を決めましょう。

災害は、家族全員が揃っているときに起こるとは限りません。あらかじめ、家族の間で連絡方法や集合場所を決めておきましょう。

#### ■ 非常持ち出し品を用意しましょう

日ごろから、最低3日分の食料品と水を用意しましょう。

日ごろ服用している薬があれば、薬の名前や服薬量が分かるメモ(処方箋)を保管しておきましょう。

障害などに応じて必要となる生活用品を準備しましょう。(その他一般的な持ち出し品は「非常時持出品リスト」をご覧ください。

■ **かかりつけ医以外の医療機関を把握しておきましょう**

■ **氏名、住所、緊急時の連絡先などを記入した非常用カードを準備しておきましょう**

■ **家具やガラスなどの安全対策をとりましょう**

地震で倒れそうな家具は市販の転倒防止器具などで固定しましょう。ガラスに飛散防止フィルムを貼り付けましょう。火災などの二次災害を防止するため、暖房器具は自動消火装置などがついた物を選ぶようにしましょう。

障害のある人は「障害者の健康ノート(主治医の連絡先、日ごろの身体の状態、薬や装具の内容等が記載してあります。)を常備しておく役に立ちます。

## イ) 障害のある人

■ **手足の不自由な人**

車椅子、杖、歩行器などは身近に置いておきます。

■ **目の不自由な人**

白杖、点字器を身近に置いておきます。また、日ごろから地域の避難訓練に参加するとともに、お付き合いのある身近な人に情報伝達をお願いしておきます。

■ **耳の不自由な人**

情報を入力しやすくするための携帯電話や補聴器の電池、筆談用のメモ用紙、筆記用具、笛、ブザーなどを身近に置いておきます。また、日ごろから地域の避難訓練に参加するとともに、お付き合いのある身近な人に情報伝達をお願いしておきます。

NTTで作成・無償配布している「電話お願い手帳」を使うと「用件を電話で連絡したい」「緊急事態なので助けてほしい」など、周りの人に協力をお願いしたいことが、分かりやすく伝えられます。

「電話お願い手帳」 <https://www.ntt-west.co.jp/kouken/torikumi/denwaonegai.html>

## ■ 音声・言語障害の人

筆談用のメモ用紙、筆記用具、笛などを身近に置いておきます。

## ■ 内臓機能に障害のある人

人工呼吸器を装着している方は非常用外部バッテリーなど、直腸膀胱機能障害の方は、ストマ使用に必要な装具や皮膚保護材などの付属品、音声・言語機能障害の方は気管孔エプロンの予備など、その人の状況に応じて必要なものを身近に置いておきます。

## ■ 知的障害の人

日ごろから近隣の危険がある場所を知っておくことや、地域の避難訓練に参加するとともに、お付き合いのある身近な人に情報伝達と避難場所への誘導をお願いしておきます。

## ■ 精神障害の人

日ごろから近隣の危険がある場所を知っておくことや、地域の避難訓練に参加するとともに、お付き合いのある身近な人に情報伝達と避難場所への誘導をお願いしておきます。

## ウ) 高齢者

非常時の持ち出し品をまとめておくのにあわせて、日ごろ服用している薬、健康手帳（主治医の連絡先、緊急の連絡先、日ごろの体の状況、薬の内容等を記載しておきます）なども手元に置くようにしましょう。自宅の中は家具の転倒防止や高いところから物が落ちないように、工夫をしておきます。

可能な方は、日ごろから近隣の危険がある場所を知っておくことや地域の避難訓練に参加するなどして近隣の住民と声を掛け合えるようにします。また、お付き合いのある身近な人には、災害時の伝達と避難場所への誘導をお願いしておきます。

## 2 災害発生時の対応

### 災害が起こったときには・・・

地震の揺れがおさまるまでは、テーブルの下などに入り、落下物から身を守りましょう。

最初の揺れがおさまったら、火気の点検をし、避難路の確保を図りましょう。

火災が発生したり、移動に援助が必要な場合は、大声や、笛、ブザーで周囲に存在を知らせます。

テレビやラジオなどで、地震などの規模を確認しましょう。近所の人にも周りの状況を確認し、手伝ってほしいことがあるときは頼みましょう。

大きな地震で避難が必要になった場合は、まず近所の空き地や公園などに避難します。その後、家の損壊などで自宅に戻れない人は、地域防災拠点に避難します。近所の人と声を掛け合って、避難しましょう。寝たきりの高齢者など、自分で移動することが難しい人は、おぶいひも、シーツや毛布を利用するなどして、協力して移動しましょう。家族だけでは困難な時には、手助けを頼みましょう。

移動や自分の身を守ること、まわりの状況判断ができない場合があるので、単独での行動はせずに、身近な人たちと集団で行動します。

自宅以外の場所で地震が起こった場合は、駅などでは、他の人と一緒に駅員の指示により避難します。屋外のときは、周りの人と一緒に近くの空き地や公園等へ避難します。

---

### 3 被災後の対応

#### ア) 避難所へ避難したとき

避難したときは、受付で避難者カードの記入を行うと同時に、どんな生活上の支障がありそうか、わかる範囲で、伝えていきましょう。

運営しているスタッフも被災者の市民の一人です。自分でできることは自分で行うことを基本としましょう。また、手伝えることがあれば、積極的に避難所の運営の手伝いをしましょう。

被災の状況や避難所の状況によっては、希望しても対応できないことがあります。状況の理解に努めましょう。

避難所での生活上の支障が著しい場合は、二次的避難場所となる福祉避難所へ避難することもあります。

#### イ) 避難せず自宅で生活するとき

避難所へ避難しないことを近隣の人から、避難所の人に伝えてもらいましょう。また、水、食料、援助物資の供給などの情報を知らせてもらえるようお願いしましょう。

生活上の支障があれば、具体的な内容を伝え、近隣の人をお願いしてみましょう。

日ごろ利用している在宅サービスの事業者、ケアマネジャーなどにも訪問の際、生活上の支障を伝え、市に伝えてもらうよう依頼しましょう。

## Ⅱ 一般市民の方へ

### 1 日ごろの準備

- 町内会や自主防災組織などが実施する防災訓練などに、参加しましょう。
- 日ごろ、地域の人とかかわりが少ない場合は、声をかけあえる関係をつくりましょう。
- 高齢者や障害者など地域に、災害時に援助の必要な要配慮者がいることを理解しましょう。

### 2 災害発生時の対応

- 自分の身の安全を確保できたら、周りの要配慮者の方に声をかけて、一緒に避難しましょう。寝たきりの高齢者など、自分で移動することが難しい人は、おぶいひも、シーツや毛布を利用するなどして移動しましょう。目や耳の不自由な人には、周りの状況を教え、必要に応じて一緒に避難しましょう。

### 3 被災後の対応

- 援助が必要な人の手伝いを申し出ましょう。荷物を運んだり、放送でお知らせされたことを掲示するなど、専門的な知識がなくても手伝えることはたくさんあります。
- 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、要配慮者の方のためのスペースが必要なことを理解しましょう。
- 内臓機能に障害のある人や、聴覚障害、音声・言語機能に障害のある人などは、外見からは障害のあることがわからない場合がありますので、特別な配慮が必要なことを理解しましょう。
- 食料や、生活物資などが、要配慮者の方に優先して配布されることを理解しましょう。

## Ⅲ 支援者の方へ

### 1 日ごろの準備

- 地域で援助が必要な人を日ごろから把握しておきます。ただし、個人情報の保護には十分配慮する必要がありますので、情報の管理方法などについて、事前に決めておきましょう。
- 日ごろから、情報提供をやすくするための住民同士のコミュニケーションを図ることを心がけます。
- 避難訓練に、地域の要配慮者の人も参加してもらいましょう。  
町内会や自主防災組織が実施する防災訓練などに、地域の要配慮者の人も参加してもらいましょう。  
災害時に手助けが必要な人について、本人の了解をとって名簿などを作成し、誰が声をかけるか、避難の手助けをするかなど、あらかじめその人の支援者を決めておく(個別の支援計画の作成)のもよい方法です。
- 避難経路の確認  
避難訓練を実施するときには、あらかじめ決められた避難所までの避難経路を確認しましょう。道の幅がせまいところがないか、地震などの際に危険なところがないかなど、確認しておきましょう。
- 避難所での留意点  
避難所では、要配慮の方が避難した場合に備えて、あらかじめ段差の少ないスペースや、集団で過ごすのが苦手な人のためのスペースの確保などを決めておきましょう。



## 2 災害発生時の対応

自分の身の安全を確保できたら、近隣の要配慮者の方に声をかけて、一緒に避難しましょう。寝たきりの高齢者など、自分で移動することが難しい人は、おぶいひも、シーツや毛布を利用するなどして移動しましょう。目や耳の不自由な人には、周りの状況を教え、必要に応じて一緒に避難しましょう。

## 3 被災後の対応

### ア) 避難所での対応

#### 【基本的な対応】

避難をしてきたとき、どのような生活上の支障がありそうか、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ようにしましょう。また、内臓機能に障害がある人、聴覚障害の人などは外見からはわかりません。よく、確認をしましょう。

支援の必要な人への対応について、担当のスタッフを決めて対応するようにしましょう。また、スタッフ間で情報を共有するように努めましょう。

要配慮者への援助を手伝ってくれる人を募集しましょう。必要な物資や援助があるときには、各区役所災害対策本部に連絡しましょう。

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、要配慮者の方のためのスペースを確保しましょう。また、要配慮者以外の方の理解を求めましょう。

目や耳の不自由な人に情報を提供するため、掲示板などによるお知らせを読んで知らせる、放送によるお知らせは必ず掲示にするなどしましょう。

盲導犬、介助犬などの補助犬を連れている人の場合は、周囲の人が配慮するよう心がけましょう。また、動物好きな人たちも一緒に共同生活をするようになります。悪気がなく仕事での補助犬を触りたがる人たちには、補助犬の役割を説明できる人が理解を求め、仕事の邪魔をしないように配慮してください。

食料や、生活物資などは、要配慮者の方に配慮して配布するようにしましょう。

避難していない要配慮者の人がいるときは、自宅に取り残されていないか安否を確認しましょう。避難しないときでも、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要配慮者の情報をなるべく集め、各区役所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。

## イ) 要配慮者の状況ごとの対応

### ■ 手足の不自由な人

また、なるべく出入りに近い場所で、トイレなどと段差のないスペースが避難場所となるよう配慮しましょう。

体育館内の通路などは、車椅子が通れる幅(最低 90cm 程度)以上は確保しましょう。また、通路にものを置かないよう、避難をしている人に依頼しましょう。

### ■ 耳の不自由な人

放送などの音声情報だけではなく、掲示板などを設け、必ず同時に情報提供していきましょう。

避難者で手話が使える人がいれば、協力をしてもらいましょう。

話をするときには、筆談でやりとりをすることもできます。また、相手の正面から、話せば口の動きでわかる人もいます。なお、しゃべることができても聞こえない人もいますので、確実に伝えるよう書いて確かめましょう。

### ■ 目の不自由な人

なるべく出入りに近いところ、壁際の場所を確保しましょう。

近くにいる人に、移動する時の誘導の協力をお願いしましょう。

食料や救援物資などの配布物が確実にわたるよう配慮しましょう。

### ■ 内臓機能に障害のある人

どんな配慮が必要か、十分聞き取り、状況を把握しましょう。

器具の消毒、交換、医療上の手当て、装具交換などができるよう、プライバシーに配慮した空間がとれるようにしましょう。

足りない医薬品、物品などがあれば聞き取り、速やかに各区役所災害対策本部へ対応を依頼しましょう。

■ **知的障害の人、発達障害(自閉症など)の人**

状況の変化に対する対応が難しい人もいます。声をかけるなど、なるべく落ち着いてすごせるように心がけましょう。

難しい単語や早い話が理解しづらい人もいます。なるべくやさしい言葉で伝えるようにしましょう。また、掲示板の内容もやさしい言葉で伝えましょう。

環境の急激な変化でパニックをおこしやすくなる人もいます。また、大勢の人がいる場所が苦手な人もいます。体育館以外の教室などが確保できれば、そうした教室を手配し、落ち着ける環境をつくりましょう。

その人の行動をよく知っている家族の人などから、落ち着ける状況を聞き取り、対応しましょう。

■ **精神障害の人**

なれない環境で不安定になり、集団生活になじめない場合があるので、本人や家族に対して配慮するように心がけましょう。

■ **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。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。

■ **支援の必要な高齢者**

どのような支援を必要としているのか、確認しましょう。

支給するおにぎりなどが食べられない人がいます。細かく刻んである食事や温かい飲食物などについて配慮しましょう。

食事のときに喉をつまらせるおそれがあります。食事の時には常に誰かが様子を見るようにしましょう。

日常利用しているサービスがあれば、聞き取り、各区役所災害対策本部へ伝えましょう。

高齢者は排尿の頻度が増します。トイレに近い場所を確保するなどの配慮をしましょう。

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

## ■ 乳幼児・産婦・妊婦

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、各区役所災害対策本部へ速やかに伝えましょう。

急激な環境の変化で、思わぬ事態がおきる場合があります。なるべく家族の人と一緒にいるよう依頼しましょう。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。

## 非常時持出品リスト

### ・貴重品

現金(公衆電話(災害時優先)用に10円硬貨も)、健康保険証、住民票、通帳などのコピー

### ・携帯ラジオ

### ・非常食・飲料水

乾パン、缶詰、アルファ化米、水、粉ミルク、糖分を含んだもの(チョコ、キャラメルなど)

### ・生活用品

下着、上着、靴下などの衣類、軍手、タオル、紙類、雨具、ライター(マッチ)、ビニール袋  
ろうそく、ナイフなど

### ・懐中電灯

### ・応急医療品

絆創膏、各種薬、包帯、三角巾など、とくに常用している薬は忘れずに

### ・ヘルメット

### ○参考文献

「地域ぐるみで防災対策 災害時要援護者支援ガイド」

(横浜市)

