

避難所における障害のある方への

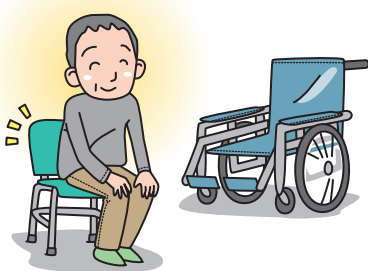
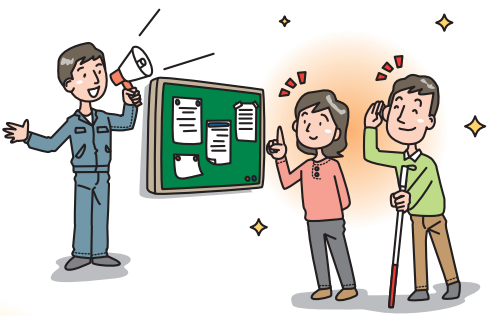
配慮の手引き

障害のある方が、避難所で直面する

情報面、心理面、環境面の困りごとについて、

支援のポイントをまとめました。

支援の際に活用ください。



目次

- P1** 情報面の困りごとと支援のポイント
- P3** 心理面の困りごとと支援のポイント
- P7** 環境面の困りごとと支援のポイント
- P9** 障害のある方に関する相談窓口
- P11** 付録 コミュニケーションボード



1

避難者へののお知らせはアナウンスや貼り紙など、
複数の方法で伝えましょう



避難所で連絡事項が貼り出されたが、アナウンスが無かったので気づきませんでした。

避難所でアナウンスがあったが、聞こえなかったため、必要な支援や物資が得られませんでした。



視覚障害の方は、掲示板の情報を読むことが困難なので、大切な情報を確認できないのではという不安が大きいです。

視覚に障害があることに気がついてもらえず「あちらにトイレがあります」というような説明をされても戸惑ってしまいます。

障害の程度は、日常生活で不自由を強いられるほど視覚が「弱い方」、「まったく見えない方」などさまざまです。

聴覚障害の方は、音声による指示や案内を認識することや、音声による会話が困難なことが多いです。

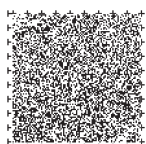
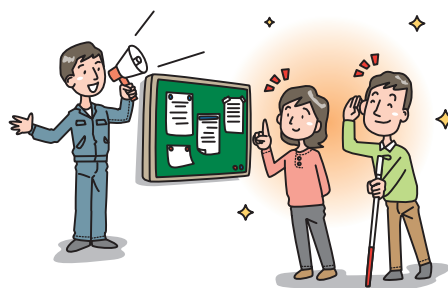
また、自分の状況を伝えたい場合でも、障害の程度の違いによって、コミュニケーションの取り方もさまざまであることから、手話ができない方や筆談では理解することが難しい方もいます。

視覚と聴覚の両方に障害がある状態を**盲ろう**といいます。

それぞれの障害の程度によって、状況が大きく異なり、コミュニケーションの仕方もさまざまです。

支援の
ポイント

- 音声で伝えたことは文字にして、いつでも見えるよう掲示するなど、複数の方法を使用しましょう。
- 困りごとについて本人や家族などに確認しましょう。
- 障害のある方にも情報が伝わるよう、周りの方に協力をお願いしましょう。



2

やさしい言葉で絵なども活用して わかりやすく伝えましょう



言葉や文字を素早く理解することが苦手です。

知的障害・発達障害の方の中には、難しい表現や抽象的な表現を理解することが苦手な方がいます。

聴覚障害の方の中には、障害の程度の違いによって文字を理解することが苦手な方がいます。

失語症や**高次脳機能障害**の方の中には、長い文章や難しい表現が苦手な方がいます。

支援のポイント

- どのようにすると、伝わりやすいか本人や家族などに確認しましょう。
- 文字だけでなく、簡単な絵や、写真で示すといった工夫をしましょう。
- ゆっくり、短く話しましょう。情報をわかりやすく書いて伝えましょう。
- 手話などの特別な技術がなくても、身振り手振りの工夫で伝えることもできます。
※ 本冊子裏面の「コミュニケーションボード」を活用してみてください。

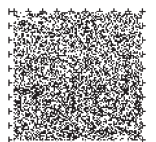


仙台市聴覚障害者協会から

周りの人が、情報を教えてくれると助かります。また、自分の障害のことを知っている知り合いが近くにいるとコミュニケーションが取りやすいです。



△：順番に渡しています。
○：ここに並んでください。
具体的に示すと伝わりやすいね。



3

スケジュールなど今後の見通しがわかると安心します 落ち着くことができる場所があると助かります



急に慣れない場所に来たので、どうして良いか分かりません…

知的障害・発達障害の方の中には災害時の緊急事態であることを十分に認識できない場合や、人との関わりや、今後の見通しが持てなくなることがとても苦手な方がいます。

また、このような状態を周りの方に理解してもらえず、親のしつけや本人の努力不足が原因と誤解されることがあります。

支援のポイント

- 「そのような困りごとを感じている方がいる」ということを理解することが、障害がある方の負担軽減につながります。
- パーテーション等を使用して、落ち着くことができる場所を確保すると効果的です。
- スケジュールを貼りだすなど、必要な行動を具体的に示すとわかりやすいです。

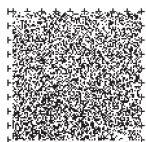


仙台市知的障害者関係団体連絡協議会から

知的障害のある方とご家族は、最初から避難所利用を諦めている方たちも多いと思います。大きな声を出してしまったり、動きが激しくなったりすることにより、周囲の皆さんに迷惑をかけてしまうことを恐れていることです。

それは、慣れない環境下の戸惑いにより心が落ち着かなくなることが原因です。誰でもそうだと思いますが、「慣れない環境」への順応は、知的障害のある方たちにとって特に難しいことだと言えます。

市民の皆様へは、どうか知的障害のある方を「受容」いただくことで、「心のバリアフリー」が、たくさんの方々へ広がるようお願い申し上げます。



4

環境の変化によるストレスを強く感じて不安になりやすい人もいます



これから、私はどうになってしまうのか不安です。

精神障害の方は、統合失調症やうつ病などの精神疾患により、日々の生活や対人関係において、さまざまな生活のしづらさを抱えています。

疾患の症状が原因となる困りごとのほかに、病気に対する偏見や誤解によって生じる困難もあります。

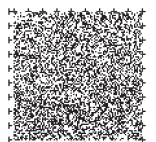
知的障害・発達障害の方の中には、環境の変化への対応が難しく、大きな声やたくさんの人、騒音、光、刺激等に敏感で、パニックになってしまう方がいます。

支援のポイント

- **精神障害**の方の困りごとはさまざまです。必要な配慮を個別に聞きましょう。
- 配慮できること、難しいことを丁寧に説明することで、**精神障害**の方の不安を軽減することができます。
- 服薬の確認や具合が悪くなった時にどうしてほしいかなどを確認しましょう。
- 障害特性により、大声を出してしまったり、落ち着きのない行動をしてしまうこともあります。見守りながら、できる範囲で困っていることや不安等を聞き取りましょう。
- 「ダメ」ではなく、「〇〇しよう」や「〇〇します」など、肯定的な言い方を工夫しましょう。



災害時の急な環境の変化は、誰もがストレスを感じるけど、障害の特性によっては、より敏感に感じてしまうんだね。



5 見た目ではわかりにくい障害もあります



見た目だと、障害を持っていることがわかりにくいので誤解されやすく、つらいです。

内部障害や難病、高次脳機能障害の方の多くは、見た目だけでは、その障害や病状が分かりません。

普通に過ごしていても、痛みやしびれ、だるさがあったり、いつ自分の体が動かなくなるかわからない、など不安を抱えながら、過ごしています。

また、朝できたことが夜できなかつたり、その時によって状態が大きく変化します。

見た目ではわからないので、避難所においても横になっていると、怠けているように誤解されることがあります。

高次脳機能障害の方の中には、疲れやすい、イライラしやすい、集団や騒音が苦手な方がいます。

支援のポイント

- 具合が悪そうだったり、様子を変だと思ったら、「何か手伝うことがありますか?」「困ったことがあったら教えてください」などと、声掛けしてみてください。



- 静かな場所で休んでもらうようにしてください。

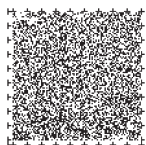
- 個別の支援については、当事者しか分からないことが多いので、本人の話を聞いた上で、必要な医療機関などへの連絡等について、サポートをお願いします。

宮城県患者・家族団体連絡協議会から

上にも書かれているように、見た目では障害と分からない方は多く、東日本大震災の時には、避難所ではいづらさを感じて、被災した家に戻った方もいました。

定期的に薬を飲むことも不可欠です。病気のためにトイレや食事・水分等で特別の配慮が必要な方も少なくありません。

2018年から仙台市でもヘルプマークが使われるようになり、見た目ではわからなくても、手伝いが必要な人がわかるようになりましたが、まだまだ普及していません。少し様子を変だと思ったら、ぜひ声をかけて下さい。

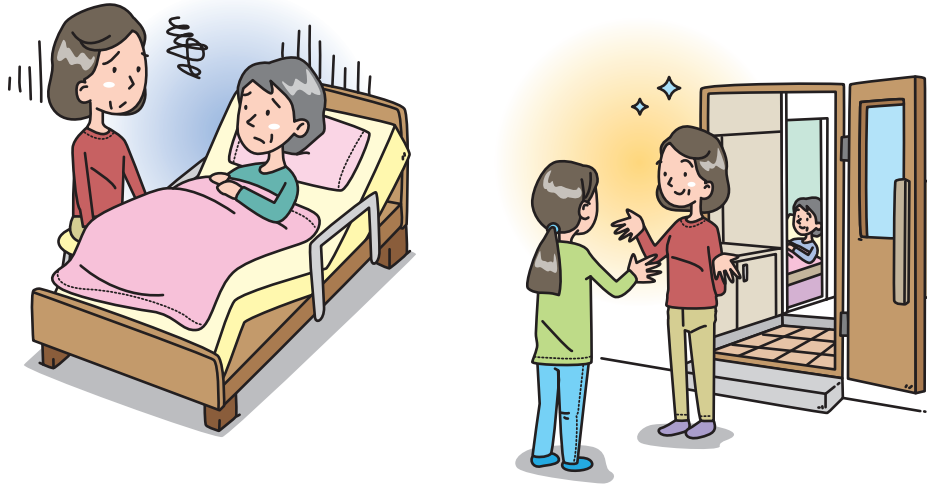


TOPIC

避難所に来ることができない方もいます

被災地域の自宅や自家用車の中で生活を送っている障害児者やその家族には、食料、生活用品の配給やその他の必要な支援の情報が行き届いていない可能性があります。

このため、避難所以外で生活している障害児者の把握に努めていただき、避難が長期化する場合には、必要な支援や情報伝達を行えるようお願いいたします。



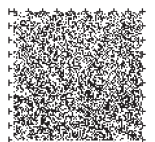
TOPIC

感染症対策を行う場合の配慮について

聴覚障害のある方にとって、マスクの着用は、相手の口の動きや顔の表情が読み取りにくくなるため、意思が伝わりにくくなります。そのような場合は、筆談に加えてマスクの代わりにフェイスシールドを着用したり、透明のビニール袋を使って仕切りを作るなどの対応を試みましょう。

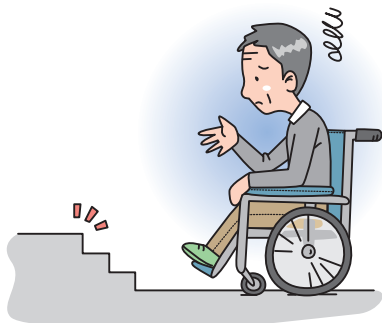
障害特性によっては感覚過敏などが理由でマスクの着用が難しい方もいます。その場合には、避難者同士の距離を保つ、別室を準備するなどの対応が有効です。

アルコール消毒液の設置や手洗いの喚起を行う場合は、視覚障害の方にもわかりやすいように音声で案内する、わかりやすい内容で掲示するなど、さまざまな方にわかりやすい方法で行いましょう。



6

とお 通りやすい 通路を確保しましょう



くるま いすだと段差を越えられません。

し かくしょうがい 視覚障害があるので、障害物があると通れません。



て あし ふじゆう 手足が不自由な方は、自力歩行や素早い避難行動が困難なことが多いです。くるま いす や 杖、松葉杖を使用している方は、段差や、狭いスペースが苦手です。低いいすからは立てないことや、ぶつかられてバランスを崩して転倒してしまうこともあります。

し かくしょうがい 視覚障害は、日常生活で不自由を強いられるほど視覚が「弱い方」、「まったく見えない方」など、障害の程度はさまざまです。

ポイント 支援の

- くるま いす や、し かくしょうがい 視覚障害の方が通りやすいよう 通路の幅を確保しましょう。
- 通路に段差がないか、くるま いす が通れるスペースが確保されているか確認しましょう。



TOPIC

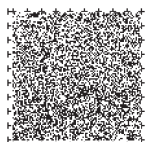
でん げん 電源の確保について

たとえば、し かくしょうがい 視覚障害の方のために、ぶんしょう の読み上げ機能がある、携帯電話やタブレット等便利なツールがありますが、さいがい じ 災害時の避難所では、じゅうでん など 充電等の問題があり、十分に活用できない場合があります。

機器の充電にも配慮すると、し かく しょうがい 視覚に障害のある方が情報を得やすくなります。

また、かいちゅうでんとう 懐中電灯など、し かく しょうがい 視覚が確保できるものを準備しておきましょう。ちようかくしょうがい 聴覚障害の方は視覚を中心に情報を得ています。明かりがない場合は携帯電話、非常灯などでも代用できます。

いりようき 医療機器を使用する場合にも電源が必要です。



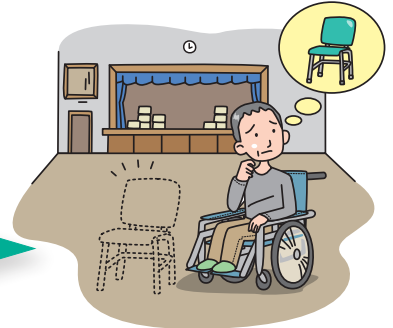
7

居住スペースに配慮しましょう



視覚障害があるので、トイレの場所がわかりづらいです。

足が不自由で、直に座ることが苦手です。

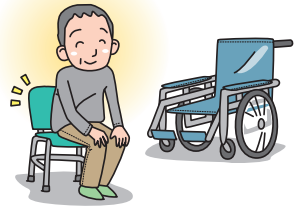


視覚障害の方は、日常生活と異なる場所では、周りの状況を把握することが困難です。

手足が不自由な方は、立ち座りが不自由な場合があります。

支援のポイント

- トイレや食事場所に近い居住場所を確保しましょう。
- いすを準備するなど、避難所内の備品を活用しましょう。



仙台市視覚障害者福祉協会から

日常生活と異なる環境下では、周りの状況が把握できない視覚障害者は大変な苦勞を強いられます。避難所建物の出入口に近いスペースを確保することや、トイレ内の構造を明確にすると利用しやすくなります。

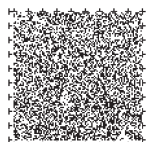
みやぎ盲ろう児・者友の会から

視覚と聴覚に障害がある盲ろう者は、目と耳の状態により、困りごとやコミュニケーション方法、情報の送受信方法、支援のニーズが一人一人違います。まずは本人に確認してみましょう。

難聴で少し聞こえる方であれば、耳元ではっきり、ゆっくりめに話しかけてください。弱視で少し見える場合は、サインペンなどを使い、大きめの文字などで筆談します。全く見えず聞こえない人には、手のひらにひらがな等を一文字ずつ書いて話す方法もあります。

手話を使う方には、盲ろう者の見え方に配慮して接近手話で伝えたり、全く見えない方には手話を触って読み取る触手話で伝えてください。

一人でいると孤独で不安になるので、声がけをしてもらったり、トイレへの移動の支援や食事の介助、目の前の状況を説明してもらえると助かります。



ほけんふくし そうごうそうだんまどぐち
保健福祉センター（総合相談窓口）

しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい
 障害のある方の地域での生活を支援するための総合相談窓口です。

名 称	電話番号	ファクス番号
あおぼくししょうがいこうれいか ※ 青葉区障害高齢課	でんわ 電話 225-7211	ファクス 211-5117
みやぎそうごうししょうがいこうれいか ※ 宮城総合支所障害高齢課	でんわ 電話 392-2111	ファクス 392-0571
みやぎのくしょうがいこうれいか ※ 宮城野区障害高齢課	でんわ 電話 291-2111	ファクス 298-0717
わかばやししょうがいこうれいか ※ 若林区障害高齢課	でんわ 電話 282-1111	ファクス 282-1280
たいはくしょうがいこうれいか ※ 太白区障害高齢課	でんわ 電話 247-1111	ファクス 247-3824
あきうそうごうししょうけんふくし か 秋保総合支所保健福祉課	でんわ 電話 399-2111	ファクス 399-2580
いづみしょうがいこうれいか ※ 泉区障害高齢課	でんわ 電話 372-3111	ファクス 372-8005

※ 手話通訳者がいます。（曜日、時間帯については、各窓口にご確認ください）

しょうがい かん せんもんそうだんまどぐち
障害に関する専門相談窓口

それぞれの障害に関する専門相談窓口です。

名 称 (対象とする障害)	電話番号	ファクス番号
しょうがいしやそうごうしえん 障害者総合支援センター（ウェルポートせんだい） (身体 ※、難病、高次脳機能障害)	でんわ 電話 771-6511	ファクス 371-7313
ほくぶ ほうたつそうだんしえん 北部発達相談支援センター（北部アーチル） (発達、知的、重症心身障害、障害のある児童)	でんわ 電話 375-0110	ファクス 375-0142
なんぶ ほうたつそうだんしえん 南部発達相談支援センター（南部アーチル） (発達、知的、重症心身障害、障害のある児童)	でんわ 電話 247-3801	ファクス 247-3819
せいしん ほけんふくし そうごう 精神保健福祉総合センター（はあとぽーと仙台） (精神障害、こころの悩み)	でんわ 電話 265-2191	ファクス 265-2190

※ 身体障害（視覚障害、聴覚障害、盲ろう、肢体不自由、内部障害）

TOPIC

じぶん こま つた かた
自分から困りごとを伝えにくい方もいます

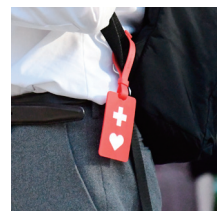
ヘルプカード

しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい
 障害のある方が緊急時や災害時、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。かかりつけの医療機関や必要な支援な
 どについて書き込むことができます。

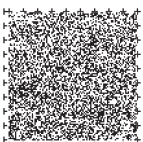


ヘルプマーク

がいけん しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい
 外見からはわからなくても周囲の方に配慮を必要と
 していることを知らせるマークです。



しょうき まどぐち はいふ
上記の窓口でも配布しています。



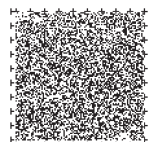
しょうがいしゃ そうだん し えん じ ぎょうしょ 障害者相談支援事業所

しょうがい かの かぞく ちいき かの ことま かいけつ ほうほう いっしょ
障害のある方やご家族、地域の方などのさまざまな困りごとをお聞きして、解決方法を一緒に考えていく、地域の相談窓口です。

名 称	電話番号	ファクス番号
あおばく 青葉区		
障害者相談支援事業所 ふらっと青葉	電話 265-5320	ファクス 265-5320
障害者相談支援事業所 ほっとすペーす	電話 225-6551	ファクス 212-2520
障害者相談支援事業所 とびら	電話 261-3664	ファクス 261-3661
みやぎのく 宮城野区		
障害者相談支援事業所 ハンズ宮城野	電話 295-7440	ファクス 295-7440
障害者相談支援事業所 つるがや地域生活支援センター	電話 388-4388	ファクス 388-4377
障害者相談支援事業所 宮城野雲母倶楽部+らiふ	電話 254-6757	ファクス 254-6757
障害者相談支援事業所 「ホープ」	電話 293-1051	ファクス 295-7194
わかばしく 若林区		
障害者相談支援事業所 ぴあら若林	電話 282-5188	ファクス 282-5188
障害者相談支援事業所 てれんこ	電話 716-8152	ファクス 716-8118
障害者相談支援事業所 くれよん	電話 282-4671	ファクス 282-4672
たいはくく 太白区		
障害者相談支援事業所 ハンズ太白	電話 308-8834	ファクス 308-8834
障害者相談支援事業所 向日葵ライフサポートセンター	電話 741-2880	ファクス 741-3735
障害者相談支援事業所 サポートはぎ	電話 302-7460	ファクス 746-6882
いずみく 泉区		
障害者相談支援事業所 ふらっと泉	電話 771-2728	ファクス 771-2728
障害者相談支援事業所 ソキウス	電話 718-0768	ファクス 718-0769
障害者相談支援事業所 ピース・スマイル	電話 378-3630	ファクス 342-5662

た そうだん し えん その他の相談支援

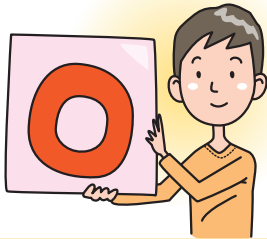
名 称	電話番号	ファクス番号
仙台市視覚障害者支援センター（アイサポート仙台） ●視覚障害のある方に対し相談・支援を行います。	電話 341-1728	ファクス 341-1729
はあとライン (平日 10:00～12:00、13:00～16:00 (12/29～1/3は休み))	電話 265-2229	
ナイトライン (18:00～22:00 (年中無休)) ●こころの悩みに関する相談を電話でお受けいたします。	電話 217-2279	
仙台市難病サポートセンター ●難病患者の方やご家族の相談・支援を行います	電話 796-9131	ファクス 211-1781
宮城県聴覚障害者情報センター（みみサポみやぎ）※ ●聴覚障害に関する情報提供や相談事業などを行います	電話 393-5501 【相談専用】 電話・ファクス 393-5503	ファクス 393-5502



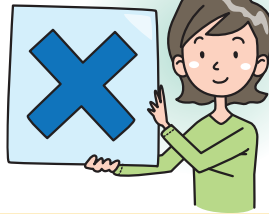
※ 手話で対応できる相談員がいます

コミュニケーションボード

あなたの^{つた}伝えたいことをおしえてください



はい



いいえ



わかりません



たべたい



のみたい



トイレ



ぐあいがわるい

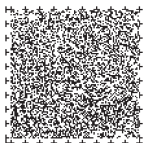


いたい



くすり

「^{ひなんじょ}避難所における^{しょうがい}障害のある方への^{かた}配慮の^{はいりよ}手引き」は
^{せんだいし}仙台市ホームページからもダウンロードできます。



お問い合わせ

仙台市健康福祉局障害企画課

〒980-8671

仙台市青葉区国分町3丁目7-1

電話：022-214-8163 ファクス：022-223-3573 メールアドレス：fuk005330@city.sendai.jp

仙台市 ひなんじょ はいりよ

検索