

障がいのある方をサポートするときの

# 災害対応のてびき



けすにゃん（高松市消防局公認）

高松地区防火安全協会マスコットキャラクター



発行：高松市障がい福祉課

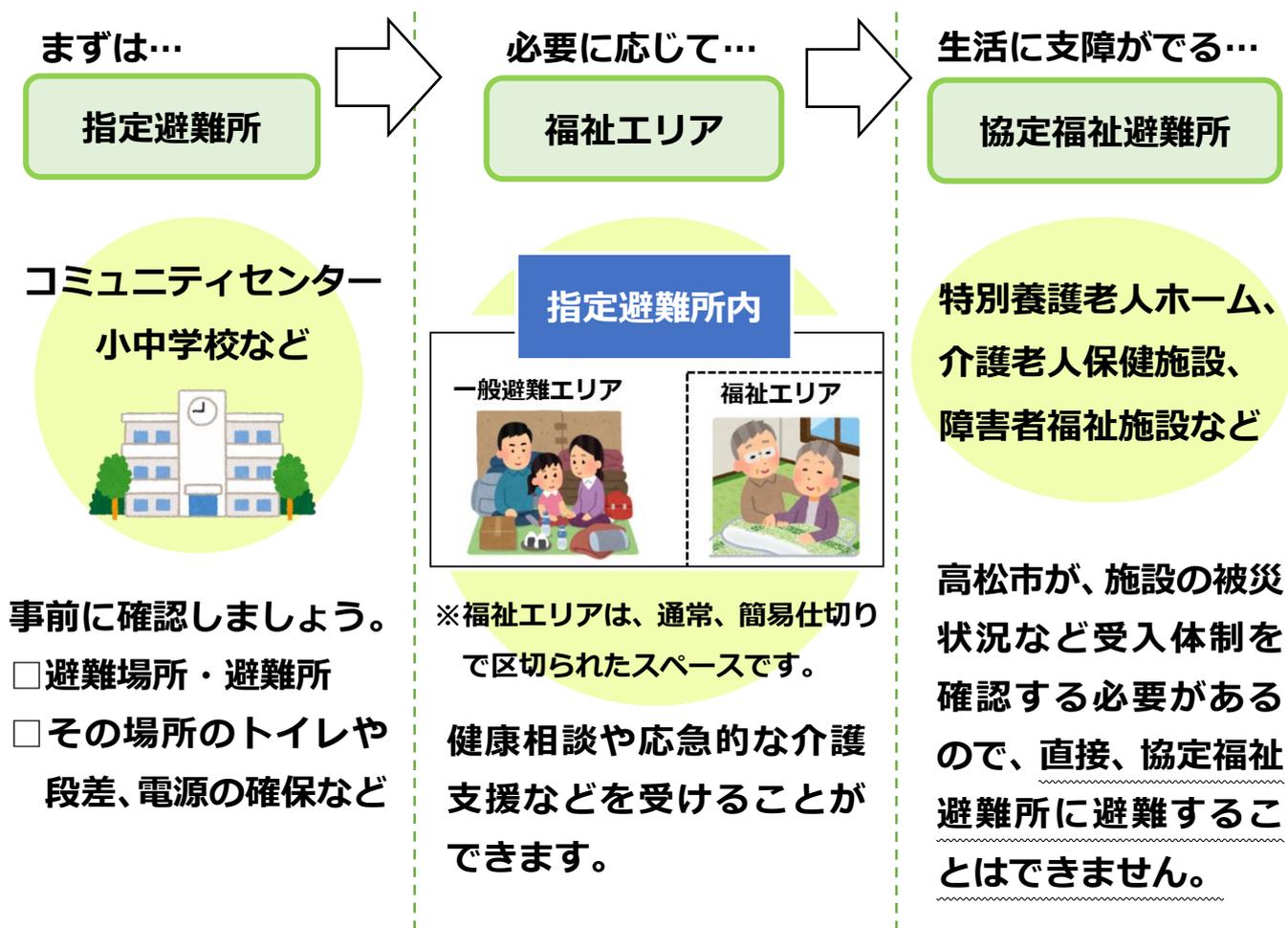
TEL：087-839-2333 FAX：087-821-0086

MAIL：syoufuku@city.takamatsu.lg.jp

## 目次

● 指定緊急避難所について	…	2
● 安否を伝えるための方法	…	3
● 自分を知ってもらうためのツール	…	4
● ヘルプマーク		
● ヘルプカード		
● たかまつ安心キット		
● コミュニケーション支援ツール	…	5
● たかまつあんしんバンダナ		
● たかまつあんしん楽楽ボード		
● サポートする時のポイント		
● 視覚障がいのある方	…	18
● 聴覚障がい・言語障がいのある方	…	19
● 肢体不自由のある方	…	20
● 内部障がいのある方	…	21
● 知的障がい・発達障がいのある方	…	22
● 精神障がいのある方	…	23

## ● 指定緊急避難所について



## ● 障がい者福祉施設の協定福祉避難所（令和7年3月末現在）

施設名	所在地	電話番号
川部みどり園	高松市川部町 418	087-885-8600
かがわ総合リハビリ テーションセンター	高松市田村町 1114	087-867-8422
銀星の家	高松市屋島西町 2366-11	087-843-4188
たまも園	高松市田村町 797	087-866-2611
サン未来	高松市新田町甲 2717-1	087-818-1080
ウインドヒル	高松市三谷町 3851	087-888-4277
竜雲あけぼの学園	高松市仏生山町甲 3208-9	087-889-1251

## ● 安否を伝えるための方法

171

### 「NTT 災害伝言ダイヤル 171」

自分が無事であることなどを録音したり、家族のメッセージを聞いたりする、電話のサービスです。

#### 録音する

- ① 「171」に電話をする
- ② 「1」と「自宅の番号（市外局番含む）」を押す
- ③ 「1」を押す
- ④ 話す
- ⑤ 「9」を押す



#### 聞く

- ① 「171」に電話をする
- ② 「2」と「自宅の番号（市外局番含む）」を押す
- ③ 「1」を押す
- ④ 聞く
- ⑤ 「9」を押す



171

### 「NTT 災害伝言板 (web171)」

インターネットを活用して、掲示板にメッセージを登録したり、メッセージを確認したりするサービスです。 <https://www.web171.jp> に、パソコンや携帯電話でアクセスしましょう。



## サポートしてほしい人が自分を知ってもらうためのツール

### ヘルプマーク

- タグ型
  - 外見からは分からなくても、援助や配慮を必要としています。
- 内部障がいや難病の方
- 義足や人工関節を使用している方
- 妊娠初期の方



### ヘルプカード

- 名刺サイズの紙のカード
  - 外出時などで困りごとが起こったとき、周りの人に伝えられます。
- 手助けしてほしいこと
- 自分の情報
- 緊急連絡先など



### たかまつ安心キット（緊急医療情報キット）

専用の容器に入れ、災害時や、自宅で具合が悪くなったときなど、「もしも…」のときに備えるものです。



- たかまつ安心シート（持病・かかりつけ医療機関・緊急連絡先など記入）
- 薬剤情報提供書（写し）・お薬手帳（写し）
- 写真（本人確認ができるもの）
- 健康保険証（写し）
- 診察券（写し）



**冷蔵庫の中に保管！**

駆けつけた方が、すぐに分かる場所に保管します。

## コミュニケーション支援ツール

高松市の指定避難所にある非常持出し袋に設置しています。

### たかまつあんしんバンダナ (高松市避難所用バンダナ)

周囲の人に支援が必要であることを伝えられるコミュニケーションツールです。

手話通訳者などの支援者が身に着けることによって、必要な支援がスムーズに届けられるようになります。

- 外見からは支援が必要と分かりにくい方  
(聴覚障がい・内部障がいのある方など)
- 自分の気持ちや意思を表するのが難しい方 などへ



耳がきこえません

ヘルプマーク  
(自由記載欄)



手話ができます

目が見えません

### たかまつあんしん楽楽ボード (高松市避難所用コミュニケーション支援ボード)

イラストや文字を指差すことで、自分の意思や希望を伝えることができるコミュニケーションツール。

- 知的障がいのある方
- 聴覚障がいのある方
- 話し言葉でのやりとりが難しい方
- 外国人など日本語の理解が難しい方 などへ



たかまつ  
あんしん楽楽ボード  
利用マニュアル

## コミュニケーション支援ボードとは…

ボードにあるイラストや文字を指差すことで、自分の意思や希望を伝えることができるコミュニケーションツール

- 知的障がいのある方
  - 外国人など日本語の理解が難しい方
  - 聴覚障がいのある方
  - 話し言葉でのやりとりが難しい方
- などに

### コミュニケーションのポイント

- ✓ 相手の正面から、落ち着いた穏やかな口調で声をかけてみてください。
- ✓ 相手にコミュニケーション支援ボードを指差してもらうことで、意思や希望を確認してください。
- ✓ うまくやりとりができない場合には、写真や実物を見せたり、文字でやりとりを行ったりしてみてください。
- ✓ ゆっくりと具体的に、一つずつ短い文章で説明するようにしましょう。
- ✓ 複雑な質問は、できるだけ避けてください。「はい」か「いいえ」で答えられる質問や選択肢を選んで答えられる質問にしましょう。

### 使い方

「用件」を起点に使います。



指された項目に応じて該当ページに移動し、詳しくヒアリングします。

「配慮・薬」「持病」「食事」「避難者カード」のページは必要に応じて使用するようにしましょう。

※ヒアリングした内容は、可能なかぎり情報共有をしておきましょう。

どうしましたか？ What's wrong?

ホワイト  
ボード

体調  
(気分)  
けが



たいちょう  
**体調のこと**  
I'm not feeling well.



いや  
**嫌なことがある**  
I'm uncomfortable.



ほ  
**欲しい**  
I want...

も  
の

言  
語



にほんご  
**日本語がわからない**  
(I understand)  
NO Japanese.



い  
**トイレに行きたい**  
I need to go to  
the restroom.



てだす  
**手助けがいる**  
I need help.

配慮  
・薬

持  
病



おし  
**教えてほしい**  
Tell me about...



か  
**書いてほしい**  
I need you to  
write it down.



さが  
**探している**  
I'm looking for...

食  
事

なか  
**この中には ない** None of the above.

避難者  
カード

ホワイトボードとして利用してください



はい



Yes

いいえ



No

わからない



I'm not sure.

あてはまるものをおしえてください  
Choose all that apply.



いたい  
I have a pain.



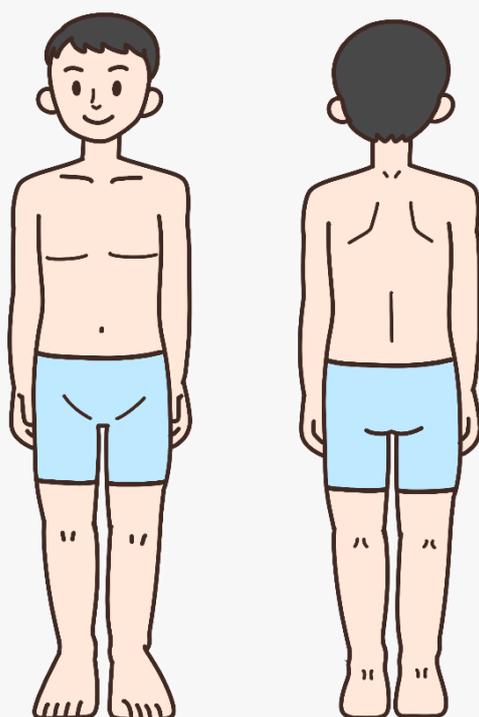
けがをした  
I got hurt.



しびれる  
I have numbness.



かゆい  
I have an itch.



からだのどこですか？  
What part of the body?

ほか  
その他  
Others

☑ 症状を確認した後、これからどのような処置・対応ができるのかを伝えてください。程度や場合により、かかりつけ医や医療機関に連絡してください。



きもちわるい  
I feel sick.



せき  
I have a cough.



ねつ  
I have a fever.



げり べんぴ  
下痢・便秘  
I have a diarrhea / constipation.



はなみず  
I have a runny nose.



めまい  
I'm dizzy.



あつい  
I'm hot.



さむい  
I'm cold.



くさい  
Smells bad.



まぶしい  
Too bright.



うるさい  
Too loud.

ほか  
その他  
Others

# どのくらいですか？

How would you rate your ... ?

					
だいじょうぶ None	すこし Minor			すごく Severe	
0 (LEVEL)	1	2	3	4	5

←—————→

## いつから？

When did it start?



いま  
**今** Now

きょう  
**今日** Today

 あさ <b>朝</b> In the morning	 ひる <b>昼</b> In the afternoon
---	--

 よる <b>夜</b> During the night	 ね <b>寝る前</b> Before going to bed
---	--

まえ  
**それより前** Before Today



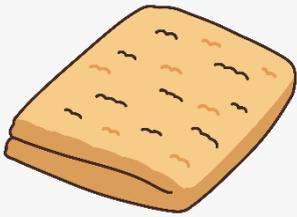
た  
食べもの  
Food



の  
飲みもの  
Drink



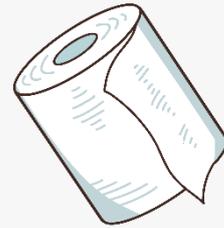
きゅうきゅう  
救急セット  
First aid kit



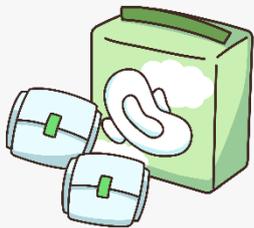
もうふ  
毛布  
Blanket



おむつ  
Diaper



トイレットペーパー  
Toilet paper



せいりようひん  
生理用品  
Feminine  
hygiene products



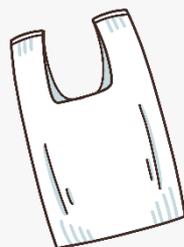
こな  
粉ミルク  
Formula



えいせいようひん  
衛生用品  
Hygiene products



いるい  
衣類  
Clothes



ぶくろ  
ビニール袋  
Plastic bag

ほか  
その他  
Others

にほんご おし  
日本語について教えてください

What is your level of Japanese?



き  
聞く

Listening



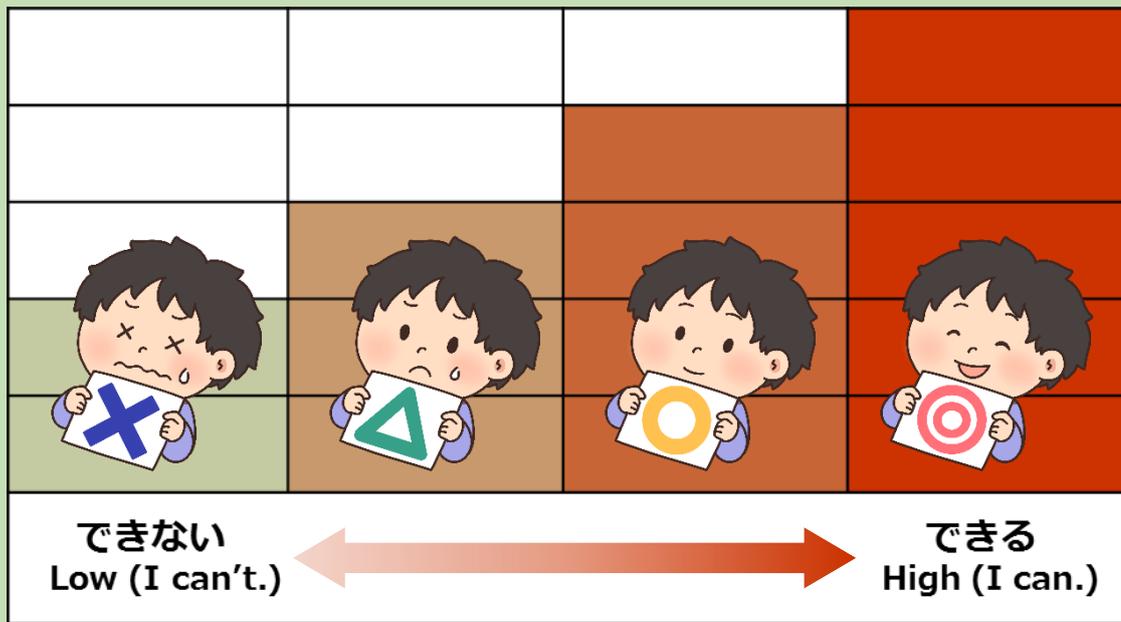
はな  
話す

Speaking



よ  
読む

Reading



コミュニケーションに困ったら...

- 多言語翻訳に対応
- 音声認識による文字起こしが可能
- 視覚・聴覚障がい者とのやりとりにも◎



はいりよ

配慮してほしいことはありますか？

Do you have any special requests?

しゅうきょう しんこう

宗教を信仰している

I practice religion.

じびょう

持病がある

I have a chronic illness.



いの  
お祈りしたい  
I need to pray.



た  
食べてはいけない  
ものがある  
I have food restrictions.



にんしん  
妊娠している  
I'm pregnant.

アレルギーがある  
I have allergies.



ほか  
その他  
Others

※希望通りにならない場合があります。

Please note that we may not be able to meet your requirements.

くすり

薬



Medicine

ほしい

I need medicine.

いらない

I don't need medicine.

てちょう  
おくすり手帳がある

I have my prescription record.



も  
持っている

I have my medicine.

じびょう  
**持病はどれですか？**  
 Which chronic diseases do you have?

しんぞうびょう  
**心臓病**  
 Heart disease

じんぞうびょう  
**腎臓病**  
 Kidney disease

とうにょうびょう  
**糖尿病**  
 Diabetes

こうけつあつ  
**高血圧**  
 Hypertension

**がん**  
 Cancer

のうしっかん  
**脳疾患**  
 Brain disease

**てんかん**  
 Epilepsy

ぜんそく  
**喘息**  
 Asthma

かんぞうびょう  
**肝臓病**  
 Liver disease

せいしんしっかん  
**精神疾患**  
 Mental disorder

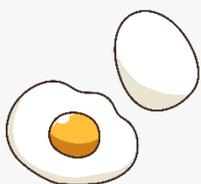
めんえきしっかん  
**免疫疾患**  
 Immune disease

ほか  
**その他**  
 Others

☑ 症状や場合により、かかりつけ医や医療機関に連絡してください。  
 緊急時の対応方法を事前にヒアリングしておきましょう。

# た 食べてはいけないものはどれですか？

Which food you should avoid?



たまご  
卵  
Eggs



こむぎ  
小麦  
Wheat



えび  
Shrimp



かに  
Crab



そば  
Buckwheat



らっかせい  
落花生  
Peanuts



ぎゅうにゅう  
牛乳  
Milk



さけ  
お酒  
Alcohol  
drink



ぎゅうにく  
牛肉  
Beef



ぶたにく  
豚肉  
Pork



とりにく  
鶏肉  
Chicken

ほか  
その他  
Others

☑ 緊急時の対応方法を事前にヒアリングしておきましょう。

おし  
あなたのことを教えてください

Tell me about yourself.

なまえ  
名前  
Name

でんわばんごう  
電話番号

Phone Number

じゅうしょ  
住所  
Address  
in Japan

せいねんがっぴ  
生年月日  
Date of birth



か  
書ける

I can write it down.



にゅうりよく  
入 力 できる  
I can enter  
the information.



わからない  
I'm not sure.

いま も  
今 持っていますか？

Do you have any of the following items with you?

しんたいしょうがいしゃてちょう  
身体障害者手帳  
Physical Disability  
Certificate



りょういくてちょう  
療育手帳  
Medical Rehabilitation  
Handbook



せいしんしょうがいしゃ  
精神障害者  
ほけんふくしてちょう  
保健福祉手帳  
Mental Disability Certificate



けんこう ほけんしょう  
健康保険証  
Health Insurance  
Card



ヘルプマーク  
Help mark



ヘルプカード  
Help card



## 視覚障がいのある方をサポートする時

視覚障がいは「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心または周りが見えない」など、さまざまな程度があります。音声（聴覚）や手で触れること（触覚）などで情報を入手します。

### ★ まずはこちらから声かけを

- 周囲の様子が見えないので、困っていても助けを求めにくいです。
- まず、自分のことを名乗りましょう。

「近所の〇〇です。  
お手伝いしましょうか？」  
「避難先まで一緒に  
行きましょうか？」



### ★ 話しかけながら誘導する

- 不安や恐怖心を軽くするため、周囲の状況や、次の行動を口頭で説明しながら歩きましょう。
- 方位や位置は、時計文字盤に例えると分かりやすいです。



「2時の方向に  
塀が倒れています」  
「右に曲がりますよ」

### 盲導犬に触れない

- 勝手に盲導犬を直接引いたりさわったりしてはいけません。
- 希望する支援方法を聞いて、対応しましょう。

「何かお手伝いは  
必要ですか？」



### 誘導する人が半歩前を歩く

- 道路の安全な側に立ってもらい、腕や肩をつかんでもらいます。
- 誘導する人が半歩前を歩きます。



## 聴覚障がい・言語障がいのある方をサポートする時

聴覚障がいは「全く聞こえない」「わずかに聞こえる」など個人差があります。また、うまく話すことができない言語障がいをとまなう方と、とまなわない方がいます。外見だけでは、分かりにくい障がいです。

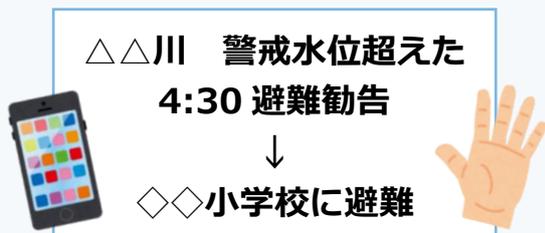
★ 大切なこと「コミュニケーションの方法を選んでみましょう。」

### ● 会話を始める時

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 /

- 箇条書きで、わかりやすい表現（接続詞を避ける）
- スマートフォン画面、空書、手のひらに書く方法も OK



#### 口の動き (口形) こうけい

- 唇の形を読み取ることで、会話ができる人もいます。
- 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。一文字ごとに区切るのではなく、句読点で区切りましょう。

#### 大きな声は聞き取りにくい

補聴器をしている人に、大きな声で話しかけると、音が割れるなどして聞き取りにくくなる場合があります。



#### ジェスチャー

手話が分からなくても、話のニュアンスが伝わりやすくなります。

- 身ぶりや手ぶり
- 指差し
- 表情を豊かに



「待って」

## 肢体障がいのある方をサポートする時

肢体障がいの方は、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、「本人の希望に沿った支援」をすることが大切です。

### 杖を使っている人

- 段差・でこぼこの少ないところを選んで誘導します。
- 希望する支援の方法を聞いて、腕を持つなどの介助を行いましょう。

「腕をつかんで大丈夫ですか？」



### 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。動作ごとに必ず一声をかけてから介助をしましょう。

「押しますね」  
「止まります」



- 下り坂では、車いすを後ろ向きに下りましょう。

「後ろに下りますよ」



### 場合によっては 背負って避難

- 障がいのある人を背負う
- 複数人で、担架で運ぶ



- 階段の上り下りで、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。
- 電動車いすなど重量があるものは、無理をせずに、人と車いすを別々に運びましょう。



## 内部障がいのある方をサポートする時

内部障がいは、外見からは分かりづらいです。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、避難先の環境・食事・トイレの確保など、一般の避難者とは異なる配慮が必要な方もいます。

★「ひとりひとりの状況を把握」後、「個別の対応が必要」であることを前提に、支援しましょう。



### 本人(家族)に確認すること

- 現在の健康状態
- 配慮すべきこと
- ヘルプカードの有無
- 必要な医薬品・補装具
- かかりつけ医師や医療機関への連絡の必要性



### 荷物を持ってあげましょう

- 病気によって、全身の体力が低下している場合があります。
- 一緒に避難する時は少しでも疲れを軽減させましょう。



### 対応してくれる医療機関へ

要望・体の状態によっては、避難所ではなく医療機関へ



### 避難先での支援

- 食事や飲み物は、非常食で対応できない場合があります。
- トイレの確保（排泄のしやすさ等にも配慮した）
- 衛生・環境に配慮（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）
- 避難所周辺の医療関係者、かかりつけ医との連絡方法を確保

## 知的障がい・発達障がいのある方をサポートする時

- 知的障がいは、言葉を使うことが得意ではなく、物事の理解が比較的ゆっくりしています。
- 自閉症は、コミュニケーションや対人関係で困難さがあります。「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。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です。災害時には、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。
- 発達障がいは、情報整理の困難さなどから、プレッシャーやストレスを抱えやすいです。

「お知り合いは  
いませんか！」



### はぐれているのかも？

障がいのある人が一人だけでいた場合、その周囲に、家族など身近な介助者がいる可能性があります。はぐれているのかもしれないので、周りに問いかけましょう。

### ★ コミュニケーションを取る時に、大事なこと

- 落ち着いた口調で、ゆっくり、具体的に、話しましょう。
- 理解してくれるまで、穏やかに、根気強く話しましょう。
- 大人を子ども扱いせず、本人を尊重するように話をしましょう。
- 自分から要求を伝えられない人もいます。

### こんな方法があります

- イラストなど視覚情報を使うと伝わりやすいです。
- 実物を見せて選んでもらう
- 文字（ひらがな）
- ジェスチャー
- たかまつあんしん楽楽ボード
- たかまつあんしんバンダナ

## 精神障がい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、精神障がい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。

### こんな方がいるかもしれません

- 状況に合わせた行動ができない人
- 災害時の不安から、動揺が激しくなる人
- 急激な環境の変化に適応できず、感情が高ぶり、イライラしやすい人



### ● コミュニケーションを取る時に、大切なこと



大きな声で叱咤激励のような指示は避けましょう。叱られているように感じ、不安にさせる可能性があります。



妄想や幻覚の訴えがある場合も強く否定したりせず、相づちを打つ程度にとどめましょう。



### ● 避難時、避難先での支援



#### 医療機関等と連携をとる

- 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。
- 連絡がとれない場合は、最寄りの医療機関に相談しましょう。

#### 簡潔に状況を伝えましょう

- 状況を知ることで、不安がやわらぐことがあります。
- 一度に多くの内容を盛り込まず、具体的にわかりやすく、説明しましょう。