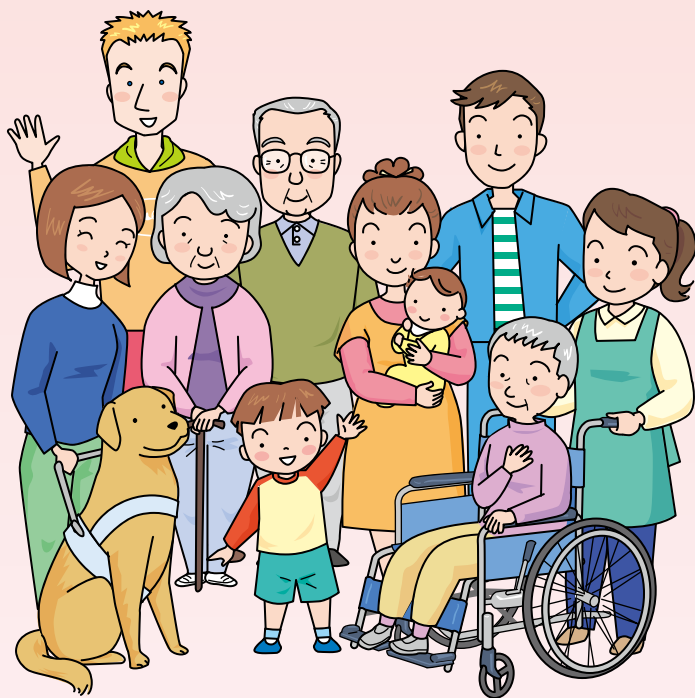


災害時要援護者 避難支援ハンドブック

～ 避難支援者の皆さんへ ～



このハンドブックは、災害時要援護者の避難支援を行っていただく皆さんの参考になるよう、日ごろの備えと避難支援を行う時のポイント等についてまとめたものです。

平成25年3月
和歌山県

災害時要援護者 避難支援ハンドブック

～ 目 次 ～

第1章	はじめに	1
第2章	避難支援体制の整備	2
第3章	日ごろの備え（すべての人に共通すること） …	5
第4章	避難支援の流れ	13
第5章	避難支援する時のポイント	
1	高齢者への支援	17
2	視覚障害のある方への支援	20
3	聴覚・言語障害のある方への支援	23
4	肢体不自由のある方への支援	25
5	知的障害のある方への支援	29
6	自閉症等の発達障害のある方への支援	31
7	精神障害のある方への支援	34
8	常時特別な医療等を必要とする在宅療養者への支援 …	36
9	乳幼児や妊産婦の方への支援	38
10	日本語に不慣れな在住外国人の方への支援	40
第6章	さまざまな搬送方法について	42
第7章	災害時伝言ダイヤル（171）	48

第1章 はじめに

1 災害時要援護者とは

災害時要援護者とは、災害時に必要な情報を把握して安全な場所に避難するなどの行動をとるのに支援を要する方々です。

一般的には、高齢者（一人暮らし、寝たきり、認知症等）、身体障害のある方、知的障害のある方、自閉症等の発達障害のある方、精神障害のある方、常時特別な医療等を必要とする在宅療養者、乳幼児、妊産婦、日本語に不慣れな在住外国人等が考えられます。

これらの方たちは、危険が迫っても、自力でのすみやかな避難行動が困難であるため、逃げ遅れて大きな被害を受ける可能性が高くなります。

2 自助・共助・公助

災害の被害を最小限にするには、「自分の身の安全は自分で守る」という「自助」の取り組みが基本です。

大規模災害が発生すると被害が広範囲に及ぶため、消防など行政による救助・救援活動（公助）が困難になることが予測されます。

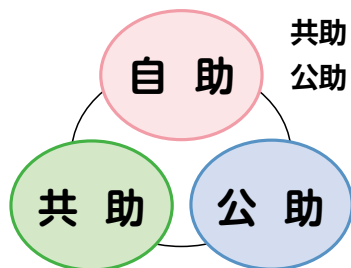
そのため、地域住民による被災者の救出・救護など、「自分たちの地域はお互い助け合って守る」という「共助」の取り組みが重要になってきます。

特に災害時要援護者の方は自力での避難行動が難しいため、周囲の助けが必要となります。

自助：自分の身の安全は自分で守る

共助：自分たちの地域はお互いに助け合って守る

公助：行政による対応



第2章 避難支援体制の整備

市町村が主体となり、次のような流れで避難支援体制の整備に取り組みます。※以下、『和歌山県災害時要援護者支援マニュアル(H20.6)』による。

1 情報の収集

在宅の災害時要援護者の全体把握を行うため、情報を収集し、台帳を作成します。

2 「避難行動要支援者」の特定

収集した情報をもとにして、避難時の支援者が身近におらず、特に支援が必要な方を「避難行動要支援者」とし、避難支援体制の整備を重点的かつ優先して行います。

※「避難行動要支援者」の範囲は市町村により異なります(P.3を参照)。
※以下、このハンドブックでは「避難行動要支援者」について、「要援護者」と表記することとします。

3 避難支援プラン（個別計画）の作成

避難行動要支援者登録制度を設け、本人からの申出を受けて登録を行った後、避難支援プラン（個別計画）を作成します。

個別計画では、要援護者の特性に応じて、情報伝達や避難誘導の方法、避難支援者など、避難支援に必要なことを具体的に定めます。

4 避難支援の実施

災害が発生したとき又は発生するおそれがあるときには、個別計画に基づき、要援護者への安否確認や避難誘導等の支援を実施します。（具体的な避難支援の流れについては、P.13以下を参照）。

※「避難行動要支援者（要援護者）」の範囲（例）

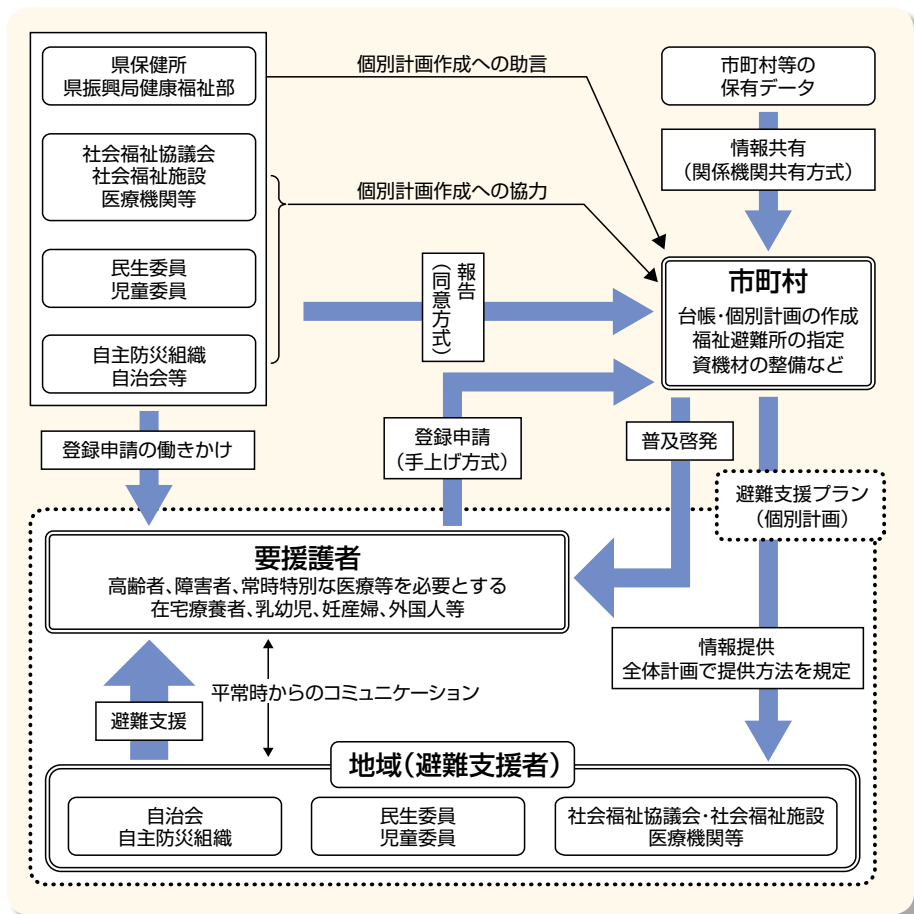
各市町村により異なりますが、例えば次のようになります。

（○＝等級などの数値は各市町村が決めることとなります。）

次に該当し、避難時の支援者が身近にいない方。

- ①65歳以上の一人暮らし高齢者
- ②介護保険の要介護○以上の認定を受けている者
- ③認知症があり、介護保険の要介護○以上の認定を受けている者
- ④高齢者世帯で、一人が介護保険の要介護○以上の認定を受けている者
- ⑤身体障害者手帳の交付を受け、身体障害者障害程度等級表の○級又は○級に該当する肢体不自由、視覚障害及び聴覚障害を有する者
- ⑥療育手帳の交付を受けている者であって、程度区分○の判定を受けた者
- ⑦精神障害者福祉手帳○級の交付を受けている者及び障害者総合支援法の規定により自立支援医療費の支給認定を受けている精神障害者
- ⑧特定疾患医療受給者証の交付を受けている難病患者、小児慢性特定疾患医療受診券の交付を受けている児童
- ⑨来日してからの期間が短い研修生等、日本語に不慣れな在住外国人
- ⑩以上に準じる状態にある者で市町村長が必要と認める者

★ 避難支援体制の全体図 ★



■ 手上げ方式

登録を希望した者の情報を収集する方式。

■ 同意方式

自主防災組織、福祉関係者等が本人に直接働きかけ情報を把握する方式。

■ 関係機関共有方式

平常時から福祉関係部局等が保有する要援護者情報を、関係機関等との間で共有する方式。

第3章 日ごろの備え

～ すべての人に共通すること ～

災害の被害を最小限にするには、「自分の身の安全は自分で守る」という、日ごろの備え、「自助」の取り組みが大切です。この章では、すべての人に共通する災害への日ごろの備えについて説明しています。

1 起こりうる災害（ハザード）の確認

ハザードマップで自宅等の位置を確認し、起こる可能性がある災害（洪水・津波・土砂災害等）を確認しておきましょう。

ハザードマップとは、自然災害による被害範囲を予測し、地図に記載したものです。お住まいの市町村で作成し、公表されています。

ただし、ハザードマップは安全を保障したものではなく、あくまで一つの想定であることに留意しましょう。

 **ハザードマップを過信しない**

2 避難先や避難経路の確認

災害が起きた時は、自宅から避難先までの道のりは、普段と違い通行できない場合もあります。

実際に歩いてみて、危険箇所（ブロック塀の倒壊、水害時の側溝等）を把握し、安全なルートを確認しておきましょう。

具体的に自宅から避難先までのマップを描き、危険箇所や避難時に役立つ情報等を書き込むなどしておきましょう。

3 避難先の安全レベルについて

県では、住民がより安全な避難先を目指して逃げられるよう、風水害や津波など災害に応じた避難先安全レベルの設定（☆☆☆、☆☆、☆）を行っています。

各避難先の安全レベルについては、お住まいの市町村にお尋ねください。県のホームページで一覧を確認することもできます。

(<http://www.pref.wakayama.lg.jp/bousai/index.html>)

また、位置情報については、インターネットや携帯電話、iPhone・スマートフォンの検索アプリで確認することができます。(P.8 を参照)

風水害避難先の安全レベルの考え方



避難先 ☆☆☆	土砂災害や浸水が発生した場合でも十分に安全な避難先
避難先 ☆☆	土砂災害や浸水が発生した場合でも一定の安全を確保することが可能である避難先
避難先 ☆	大規模災害等が想定される場合には事前に開設しないとするか、開設した場合であっても、危険が迫った場合には閉鎖の可能性がある避難先

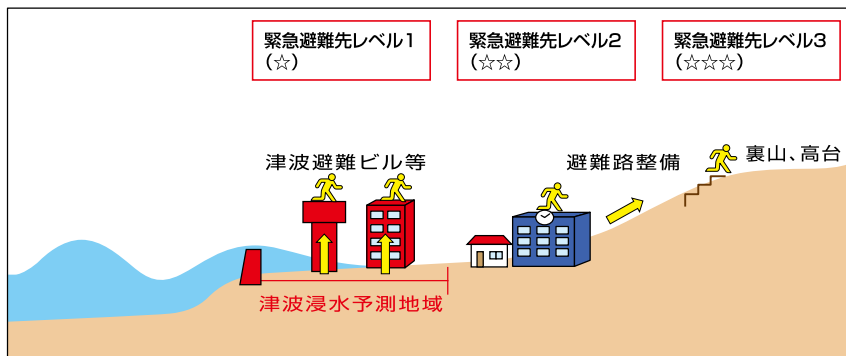
安全レベルが設定されている避難先（☆☆☆、☆☆、☆）に避難し、可能な限り（☆☆☆）を目指してください。やむを得ず（☆）に避難し、危険性が切迫した場合には、できるだけ（☆☆☆、☆☆）に、二次避難してください。

津波避難先安全レベルの考え方



緊急避難先 レベル3 ☆☆☆	浸水の危険性がない地域に、より標高が高くより離れた安全な場所を指定
緊急避難先 レベル2 ☆☆	浸水予想近接地域に、緊急避難先（☆☆）へ避難する余裕が無いときの緊急避難先として指定
緊急避難先 レベル1 ☆	浸水の危険性がある地域に、時間的に緊急避難先（☆☆、☆☆☆）に避難する余裕がない場合に対応するために緊急避難先として指定

可能な限り緊急避難先安全レベル3（☆☆☆）を目指してください。
 レベル3（☆☆☆）に避難できない場合には、レベル2（☆☆）へ避難し、そこにも避難できない場合には、レベル1（☆）に避難してください。



◇ 避難先の検索方法 ◇

※平成25年3月現在

インターネットや携帯電話、iPhone・スマートフォンから、避難先を地図上で確認することができます。

(確認できる情報)

- ・避難種別（避難所、屋内外避難先、津波避難タワー・ビル）
- ・区分（津波・風水害・地震）
- ・緊急避難先レベル（☆☆☆、☆☆、☆）など

○インターネットや携帯電話から

Yahoo! JAPAN が提供する「Yahoo! ココ」から、「地図」または「地域」を選び、ジャンル「避難所、避難場所」で検索できます。

○iPhoneやスマートフォンをお持ちの方は

アップルストアやPlay ストアで検索し、アプリをダウンロードし、アプリを起動すると検索できます。(利用料無料)



ファーストメディア

「全国避難所ガイド」

<http://www.hinanjyo.jp/>

イサナドットネット

「逃げナビ～和歌山防災～」

<http://bosaiapp.jp/>

※県の取り組みに賛同し、協力の申し出があった2社から提供されています。

4 避難カードの活用

◇家庭で防災会議

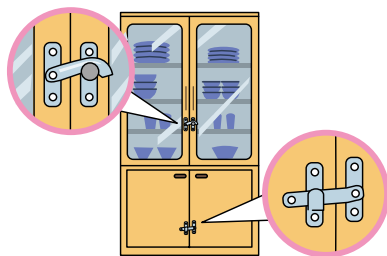
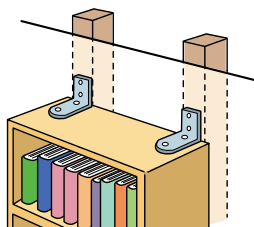
家庭で緊急避難先や避難所について話し合い、避難カードに記入し、携帯するようにしましょう。

緊急避難先・・・一時的に身を守るために緊急避難する場所
避難所・・・災害時に避難生活をする場所

5 自宅の安全対策

地震対策として、次のようなことをしましょう。

- 枕元に、スリッパや靴を用意
- 家具を柱や壁に金具等で固定
- 冷蔵庫や家具の固定
- 食器棚等の扉に開き防止、飛び出し防止
- ブロック塀の安全点検
- 住宅の耐震診断、耐震補強



6 緊急情報の取得方法

○市町村からの広報（広報車・防災行政無線等）

災害の危険性が高まると市町村から、避難準備情報、避難勧告、避難指示などが発令されます。

要援護者など避難に時間を要する方は、避難準備情報の段階で、避難を開始しましょう。

また、避難準備情報等が発令されなくても、災害の危険が予測される場合は、早めに自主的な避難を心がけましょう。

○防災わかやまメール配信サービス

県内の気象情報や地震、津波の警報・注意報、避難勧告、台風や雨量、ダム放流など、さまざまな情報を、携帯電話やパソコン等に電子メールでお知らせするサービスです。

事前にメールアドレスの登録が必要ですので、下記アドレスあてに、空メールを送信してください。

設定によっては、多くの情報が配信されますので、必要な項目のみ設定されますよう、ご注意ください。

regist@bousai.pref.wakayama.lg.jp

返信されたメールに記載された登録用URLにアクセスし、設定を行います。

※ご利用には、パソコンからのメール受信拒否の解除が必要です。（詳しくは、購入いただいたお近くの携帯電話ショップ等にお問い合わせください。）



防災わかやま
メール配信サービス
登録QRコード

お問い合わせ先 県庁総合防災課 073-441-2271

○エリアメール（NTT ドコモ）、緊急速報メール（au、ソフトバンク）

県内に発表される大津波・津波や河川洪水、土砂災害警戒情報、国民保護にかかる警報など避難が必要となる緊急情報を、一斉に携帯電話に配信するサービスです。事前登録は不要です。

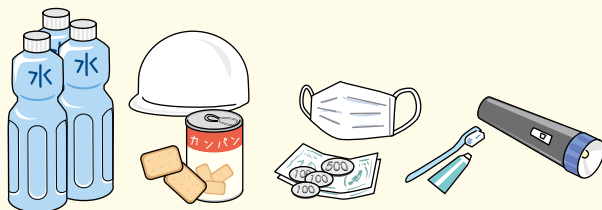
※受信出来ない携帯電話や、個別に設定が必要となる機種があります。（詳しくは、購入いただいたお近くの携帯電話ショップ等にお問い合わせください。）

7 非常持出品として用意したいもの（例）

【非常持出品】

すぐに持ち出せるようにしておく。

- 貴重品（現金、健康保険証等のコピーなど）
- 携行品（メガネ、入歯、補聴器など）
- 非常食 飲料水
- 懐中電灯 携帯ラジオ
- 携帯電話（充電器も含む）
- 医薬品（救急セット、普段服用している薬など）
- 衛生品（生理用品、マスク、歯磨きセット、ウエットティッシュ、携帯トイレなど）
- 衣類、タオル、雨具、軍手
- ヘルメット、防災ずきん、ライフジャケット
- その他（ティッシュペーパー、使い捨てカイロ、ビニール袋、メモ帳とペンなど）

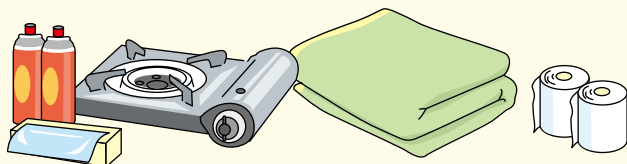


【非常用備蓄品】

災害復旧までの数日間（最低3日間）を自足するためのもの。
非常時でも取り出しやすい場所に保管しておく。

- 飲料水（一人1日3リットル以上）
- 非常食 卓上コンロ
- 毛布、寝袋など トイレットペーパー
- ポリ容器（水の運搬用）
- バール、スコップなど
- その他（ビニールシート、新聞紙、ライター、ろうそく、ロープ、布製のガムテープ、キッチン用ラップなど）

※キッチン用ラップは皿の上にかぶせることで、水を使用せず皿を洗わなくて済みます。



8 地域行事等への積極的な参加

災害時に地域で助け合うには、日ごろから近所の方々と気軽に声をかけられる関係を、築いておくことが大切です。

地域の行事や防災訓練等に積極的に参加し、周囲との交流を深めておきましょう。

第4章 避難支援の流れ

1 風水害・土砂災害時の場合(例)

※『災害時要援護者の避難支援ガイドライン(H18.3)』災害時要援護者の避難対策に関する検討会をもとに作成

あらかじめ警報等により災害発生が予測される状況

1 ↓

市町村が避難準備情報を発令

2 ↓

事前に定めた判断基準に基づき発令

市町村は、消防団、自主防災組織、福祉関係者等に連絡。併せて避難所を開設。

3 ↓

消防団、自主防災組織、福祉関係者等から要援護者・避難支援者に伝達。

4 ↓

避難支援プラン(個別計画)に基づく情報伝達・避難支援

伝達完了、避難準備の後、要援護者と避難支援者は避難行動を開始。

5 ↓

避難行動を完了。
避難を完了した旨を、安否確認窓口又は事前に決められた連絡先へ報告。

発令
20分後
の目標

↓
発令
90分後
の目標

(1) 風水害時の避難支援で注意したいこと

河川はん濫の危険が予測される場合は、市町村からの避難準備情報を待つことなく、自主的な避難誘導を心がけてください。

また、付近の浸水がすでに始まっている場合には、次のことに注意してください。

- 水の流れが早い場合は、20cm程度の深さでも歩けません。
- マンホールや用水路等への転落のおそれがある場所では、10cm程度の深さでも、位置がわからなくなり危険です。
- 浸水により避難先までの歩行等が危険なときは、強行せず、生命を守る最低限の行動として、自宅や隣接建物の2階等へ緊急的に避難するなどの行動をとってください。

(2) 土砂災害発生前の避難支援で注意したいこと

崖くずれや、土石流等の土砂災害は地形、地質、降雨量などさまざまな要因が重なって起こるため、避難準備情報が発令されていなくても発生する可能性があります。

そのため、前兆現象が見られる場合には、自主的な避難誘導を心がけてください。

【前兆現象の例】

「音」 …………… 地鳴り、山鳴りなど

「山の変化」 …… 斜面のはらみ出し(外側にふくらむこと)など

「水」 …………… 流水の異常な濁り、地下水の濁りなど

避難する時は、次のことに注意してください。

- 他の土砂災害危険区域内や浸水想定区域の通過は、可能な限り避けてください。
- 土石流については、溪流に対して直角方向に逃げ、できるだけ溪流から離れてください。

- 避難先への避難が困難な場合には、がけや溪流から離れた比較的高い建物（鉄筋コンクリート等の堅固な構造物）の2階以上（山の斜面と反対側の部屋）に避難することを心がけてください。

2 地震・津波の場合（例）

（1）地震発生時

地震が発生したら、まずは頭部を守るなど、自分自身の安全を確保してください。

余震に注意しながら、要援護者の安否確認をしてください。

家屋倒壊の危険がある場合など、要援護者が自宅にいることが危険な場合には、避難誘導を開始してください。

その際、救助が必要な場合は、近所の方々や、地域の防災組織の方々に応援を呼びかけ協力してもらいましょう。

（2）津波について

強い揺れ（震度4以上）や、弱い揺れでも長時間の揺れが発生した場合には、津波が発生する危険があります。

津波警報や避難指示の発令を待たずに、直ちに要援護者の安否確認を行い避難誘導を開始してください。

3 要援護者の特性に応じた避難支援について

避難支援を行うにあたっての情報伝達や避難誘導については、それぞれの要援護者の特性に応じた対応が必要となります。

詳しくは、第5章（P.17以下）を参考にしてください。

避難支援を始める前に

要援護者の避難支援は、支援者による任意の取り組みです。
自分自身や家族の安全を確保した上で、支援をお願いします。

支援者の皆さんへ

- 相手の立場を尊重し、どのような支援が必要かあらかじめ話し合っておきましょう。
- 要援護者のプライバシーは守りましょう。
- 自身の被災等で支援ができない場合のことも、地域の方や要援護者と相談しておきましょう。

第5章 避難支援する時のポイント

この章では、要援護者に対する避難誘導や避難所での配慮など、支援を行う上でのポイントについて説明しています。

1 高齢者への支援

□ 高齢者が困ること

【寝たきりの方】

老衰、心身の障害、傷病等の理由により、常時床についており、食事、排泄、入浴、衣服の着脱など、日常生活動作に他人の介助が必要です。

【認知症の方】

脳の病気により、記憶が抜け落ちたり、時間・場所が分からなくなり、周囲の状況が正しく判断できず、そのことで混乱したり、徘徊や幻覚等の症状が現れたりして、日常生活を営むことが困難です。

特に災害時には、日常と異なる状況に対応できず、より混乱しやすくなります。

また、避難所で認知症のような症状が出始める人もいます。

【一人暮らしや高齢者のみの世帯の方】

地域とのつながりが希薄になり、家に閉じこもったり、孤立しがちな場合があります。

年齢が高くなるにつれ、体力が衰え、行動機能の低下により、瞬時の行動ができない場合があります。

□支援のポイント

1 避難するとき

- 足腰が弱っている場合があるため、手荷物などがある場合は、一緒に持つようにしましょう。
- 認知症がある場合は、危険な状況や避難の必要性が分からない場合があります。簡単な言葉でゆっくりと説明をしましょう。誘導時は、必ず誰かが付き添い、一人にしないようにしましょう。



2 避難所では

【寝たきりの方】

- おむつ交換が必要な場合は、別室を設けるか、ついたてなどで区切り、プライバシーの保護に努めましょう。

【認知症の方】

- 人一倍ストレスに弱い認知症の方は、避難所で混乱しやすく、心身状態が悪化する場合があります。
- ざわめきや雑音のストレスを遠ざけるため、出入口から離れた所や、奥のスペースを確保しましょう。（ただし、本人と親しい人を離さないような配慮をしましょう。）

○あわただしい雰囲気や口調は、本人を混乱させるため、一呼吸おき、ゆったりと声かけをしましょう。

○周囲の状況が理解できず、何が起きているか、不安に思っています。本人なりに見当がつくように、今の状況を分かりやすく説明しましょう。

(例)

「ここは〇〇体育館です。」

「雨がやむまで、ここで待ちます。」

○声を出す、動き回るなど落ち着かない場合に、抑えようとする逆効果になります。本人がどうしたいか、尋ねましょう。

その際、本人の要望に応えられない場合も、否定しないで、まずは親身になって聞くようにしましょう。

○記憶障害により、何度も質問する場合があります。やさしく丁寧に答えるようにしましょう。

○他の人の声かけや見守りがないと不安になり飲食、排泄、睡眠などが一人ではできず、認知症の症状や体調がさらに悪くなる場合があります。

飲食がきちんとなされているか、気をつけるようにしましょう。

また、睡眠リズムを確保するため、眠る、起きるタイミングをつかめるように声かけをしましょう。

○不快感（寒い、暑い、うるさいなど）がつのると、落ち着きのない行動やいらだち、怒りの気持ちが高まり抑えきれない場合があります。一緒に窓の外を見たり、体を動かしたり散歩したりしてリフレッシュを図りましょう。

○家族は本人から目が離せないため、想像以上に精神的に消耗します。トイレや、飲食、休憩、仮眠などの際、本人の見守りを交代しましょう。

2 視覚障害のある方への支援

□視覚障害について

- 全く見えない方（全盲）と、見えづらい方がいます。
- 眼鏡などで矯正しても視力が弱い方（弱視）、細かいところが分かりにくい方、光がまぶしい方、見える範囲が狭い方など、見えづらい方の状態もさまざまです。
- 特定の色が分かりにくいという方（色覚特性）もいます。

□視覚障害のある方が困ること

- 視覚からの情報収集ができないことにより、災害の覚知が遅れる可能性があります。
- 日ごろ知っている場所でも、家屋の損壊や家具の転倒、浸水などにより、状況が変わることで移動がたいへん困難になります。

□支援のポイント

① 避難するとき

- 音声などで、避難に関する情報を伝えることが必要となります。
- 声をかけるときは、正面からかけ、最初にあなたの名前を名乗るようにしましょう。
- 言葉で周囲の状況を、具体的に説明しましょう。

（例） 建物が倒壊している。
道路に落下物がある。
河川（水路）が増水している。等

【誘導の方法】

白杖はくじょうと反対側に立ち、「行きましょう」などと声をかけ、ひじの上あたりを軽くつかんでもらうか、肩に手をおいてもらいます。

斜め半歩前を歩くようにします。手や腕は引っ張らないようにしましょう。

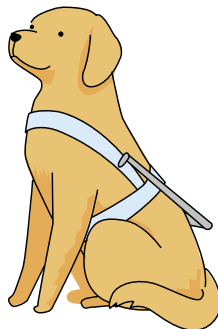
階段などの障害物がある場合は、説明しながら誘導してください。

※白杖はくじょうとは、視覚障害のある方が安全に歩行するために持つ白い杖つえのことです。



【盲導犬への対応の方法】

- 声をかけたり、なでたりしない。
- 食べ物を与えたりしない。
- 温かく、静かに見守る。



2 避難所では

- 目の不自由な方がいることを、避難所スタッフに伝えましょう。
- 避難所がどのような状況か、避難所の中を案内し、トイレの位置などを伝えましょう。
- 通路などに歩行のさまたげになる物がないか、気をつけるようにしましょう。
- 文字情報が伝わりにくいため、行政からのお知らせ（食事、トイレ、入浴に関する情報など）は必ず読み上げて、伝えましょう。



3 聴覚・言語障害のある方への支援

□聴覚・言語障害について

- 全く聞こえない方と、聞こえにくい方があり、その中には、言語障害を伴う方と、ほとんど伴わない方がいます。
- 聴覚障害のある方とのコミュニケーションには手話、指文字、筆談、口話（こうわ）等がありますので、どのような方法をとればよいか本人に確認します。

□聴覚・言語障害のある方が困ること

- 広報車、ラジオ、サイレン、人のかけ声など、音声による情報の取得や、声による情報発信が困難な場合があります。
- 手話や文字、図などの視覚による情報提供を必要とします。
- 筆談による場合は、平易な表現で、簡潔な文章を心がけます。
- 外見からは聴覚障害であることが分かりにくいいため、話かけても返事をしないなど誤解される場合があります。

□支援のポイント

① 避難するとき

- 広報車や防災無線の放送が聞こえない場合があるので、状況を簡潔なメモなどで知らせるようにしましょう。

【メモに書くべき内容】

- ①何が起きているのか。
- ②どう行動するように言われているか。

- メモ用紙がなければ、携帯電話のメール画面に入力して見せるなどの方法も有効です。

○手話の例



※『災害関連標準手話ハンドブック』2012年(財)全日本ろうあ連盟

- 手話ができなくても、正面から口を大きく動かし、ゆっくりと話せば理解できる方もいます。
- 大きすぎないはっきりした声で、文節で区切って話すようにしましょう。
- 口元が見えなくなるため、マスクを付けたままで話さないようにしましょう。

② 避難所では

- 聴覚に障害のある方がいることを、避難所スタッフに伝えましょう。
- 背後から声をかけても気づきにくいことから、正面から、コミュニケーションをとるようにしましょう。
- 行政からのお知らせ（食事、トイレ、入浴に関する情報など）が呼びかけや放送ではわからない場合があります。音声による連絡事項は、必ず文字で掲示するとともに、筆談や身振り手振りにより、内容を伝えましょう。

4 肢体不自由のある方への支援

□肢体不自由について

- 肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に機能障害のある方、姿勢を保持することが困難な方や脳性まひの方などがいます。
- こうした障害のある方の中には、細かい作業が苦手な方、立ったり歩いたりすることが困難な方、身体にまひのある方や自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動ふずいを伴う方などがいます。
- 下肢に障害のある方は、移動する際に松葉杖や車いすを使ったりします。
- また、事故等で脳に損傷を受けた方の中には、身体のみひや機能障害だけでなく、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さを伴う方もいます。

□支援のポイント

1 避難するとき

- 肢体不自由の程度は、人それぞれなので、事前にその方に適した誘導方法を確認しておきましょう。

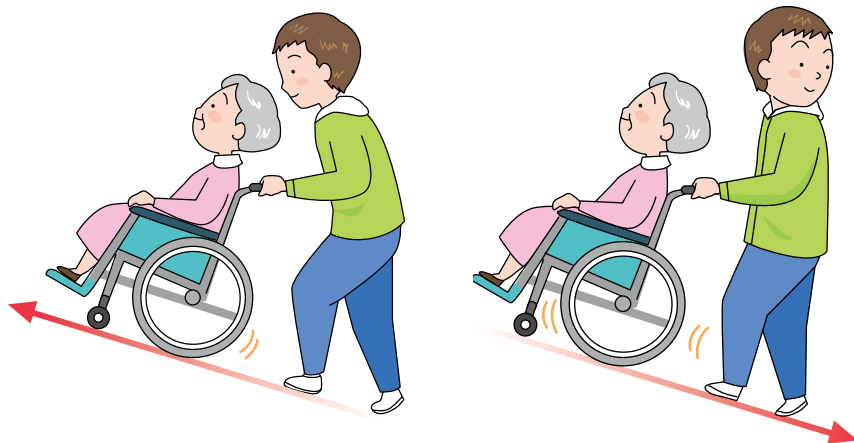
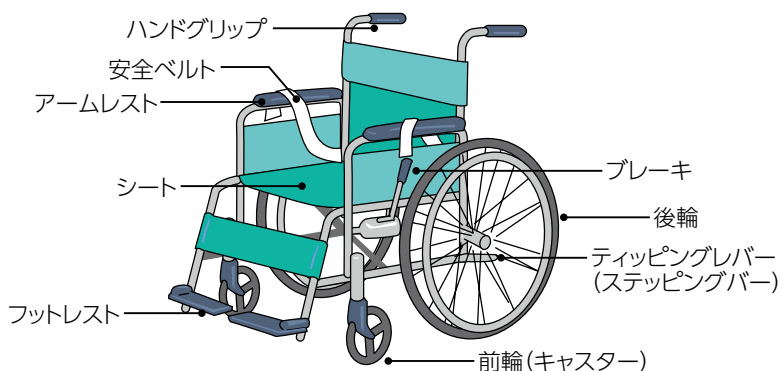
2 避難所では

- 車いすや両松葉杖の方が通るためには最低80cmの幅が、車いすが回転するためには直径150cmのスペースが必要です。
- 通路に障害物がないか気をつけるようにしましょう。
- 避難所のトイレが使用できない場合などが考えられるので、事前の確認や介助方法について本人への確認などを行いましょう。
- おむつ交換が必要な場合は、別室を設けるか、ついたてなどで区切り、プライバシーの保護に努めましょう。

□車いすを使った介助方法

【移動と停止】

- ①車いすを押す時は、ハンドグリップをしっかりと握り、ゆっくりと押します。
- ②車いすから離れる時は、ブレーキをかけます。
- ③上り坂の時は進行方向に前向き、急な下り坂の時は、進行方向に後ろ向きに進みます。



上り坂

急な下り坂

【段差への対応】

①段差を上る時は、ティッピングレバー（ステッピングレバー）を踏み、ハンドグリップを押し下げ、前輪（キャストター）を段の上ののせてから、後輪を段の上に押し上げます。

前輪（キャストター）を上げる時は声をかけ、上げすぎないように注意します。



②段差を降りる時は、後ろ向きになって、まず後輪を下ろし、次に前輪を浮かせながら後ろに引き、前輪を下ろします。



③階段では、4人で運ぶのが安全です。

上がる時は車いすを前向きに、降りる時は車いすを後ろ向きにするのが安全で、恐怖感を与えません。

いずれもブレーキをかけます。



5 知的障害のある方への支援

□知的障害について

- 知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたために、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさがあります。
- 例えば知的な作業が苦手で、時間がかかったり難しかったりします。
- また、人とのやりとりに敏感に対応することが苦手なため、社会の流れにうまく適応できないこともあります。

□知的障害のある方が困ること

- 地震の揺れや大雨による浸水により、激しく動揺する場合があります。
- 危険な状況の認識ができなかったり、コミュニケーションがうまくとれないことがあります。

□支援のポイント

① 避難するとき

- 情緒面で不安定になることがあるので、普段から慣れ親しんでいる人が避難支援者になるなど、配慮が必要です。
- 動揺している気持ちを落ち着かせ、避難が必要なことを、分かりやすく説明しましょう。伝わりにくい場合は、絵や身振り手振りで、伝えるとよく分かります。
- 日ごろから服用している薬がある場合、薬やお薬手帳を忘れていないか声をかけましょう。
- 誘導時は必ず誰かが付き添い、一人にしないようにしましょう。

2 避難所では

- 環境の変化を理解できず気持ちが混乱したり、状況に合わせた行動ができない方もいます。冷静な態度で接し、優しく言葉をかけるようにしましょう。
- 行政からのお知らせ（食事、トイレ、入浴に関する情報など）が理解できているか、声をかけるようにしましょう。
- 何かがきっかけでパニック状態となった場合は、落ち着くまで、しばらく見守りましょう。

6 自閉症等の発達障害のある方への支援

□発達障害について

- 発達障害とは、生まれつき脳の機能に原因があって生じる障害です。
広汎性発達障害（自閉症、高機能自閉症、アスペルガー症候群等）、
学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）などがあります。
- 発達障害の方は、いくつかの障害の特性を併せ持っていることが多いという特徴があります。

【それぞれの障害の特性】

知的な遅れを
伴うことも
あります

●自閉症（高機能自閉症）

- ・言葉の発達の遅れ
- ・コミュニケーションの障害
- ・対人関係・社会性の障害
- ・パターン化した行動、こだわり

こうはんせい

広汎性発達障害

●アスペルガー症候群

- ・基本的に、言葉の発達の遅れはない
- ・コミュニケーションの障害
- ・対人関係・社会性の障害
- ・パターン化した行動、興味・関心のかたより
- ・不器用（言語発達に比べて）

ちゅういけっかんだうせい

注意欠陥多動性障害

(ADHD)

- ・不注意
(集中できない)
- ・多動・多弁
(じっとしてられない)
- ・衝動的に行動する
(考えるよりも先に動く)

学習障害 (LD)

- ・「読む」、「書く」、
「計算する」等の能力が、
全体的な知的発達に
比べて極端に苦手

※「発達障害の理解のために」(厚生労働省発行)をもとに作成

□自閉症等の発達障害のある方が困ること

- 危険な状況が分からない場合があります。
- 困っていることが、うまく伝えられない場合があります。
- 人とのコミュニケーションが苦手です。
- 感覚が過敏であったり、鈍かったりする場合があります。
例（大きな声におびえる。痛みに平気。）
- まわりの状況や他人の気持ち、特に「暗黙の了解」が理解しにくいことがあります。
- 大勢の人が避難している避難所では、いつもと環境が異なるため、心理的不安定に陥ることがあります。

□支援のポイント

① 避難するとき

【安否確認について】

- 家の中にひとりで取り残されていないか、声をかけましょう。
- 声をかけても反応しない方もいるので、もう一度確認しましょう。

【避難誘導について】

- どこに避難するのか、口頭での説明だけでなく、できるだけ地図などを使って「具体的」に伝えましょう。
- パニック状態を見せる時もありますが、それは不安の現れです。「大丈夫だよ」と声をかけ、安全な場所へ誘導しましょう。
- ケガの痛みが伝えられない方や、痛みに鈍感な方もいるため、ケガをしていないか確認しましょう。



② 避難所では

- 大勢の人が避難している避難所では心理的不安定に陥りやすいため、支援者から声をかけましょう。
- 一斉に伝えても分からないときがあるため、本人に対して個別に声をかけましょう。
- こちらの意図がうまく伝わらない場合は、身振り手振りをまじえて具体的に示すようにしましょう。

- (例) ・「いす」や「座布団」を見せて、身振り手振りで「ここに座ってね」と言う。
・何が欲しいのかわからない場合は、実物を見せて聞く。



- 否定的ではなく、肯定的な表現でやさしく声をかけましょう。
(例) ・「走らないで」→「歩こうね」
- 何かきっかけでパニック状態となった場合は、落ち着くまで、しばらく見守りましょう。

7 精神障害のある方への支援

□精神障害について

- 精神障害のある方は、統合失調症、うつ病、てんかん、アルコール中毒などのさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。
- 障害の状態は、疾患によりさまざまで、一人では日常生活が困難な場合から、通院・服薬により一人で社会生活が可能な程度まであります。

□精神障害のある方が困ること

- 意欲が低下し、何に対しても関心がなくなっている場合や、多くの人がいる場所に入っていけない場合があります。
- 定期的な薬が不足、中断することにより、心身の状態に影響がある場合があります。
- 対人関係やコミュニケーションが苦手な方もいます。

□支援のポイント

① 避難するとき

- 災害発生に伴って、精神的動揺が激しくなる場合があるため、できるだけ普段から慣れ親しんでいる人が対応するなど配慮が必要です。
- 努めて冷静な態度で接して状況を簡潔に説明し、本人を安心させ、普段服用している薬やお薬手帳を忘れないように声をかけましょう。

② 避難所では

- 精神障害のある方は、急な状況の変化に適応しづらい場合があります。安心できるよう親身になって話を聞きましょう。
- 心理的に孤立してしまう方もいるため、知人や仲間と一緒に生活できるよう、避難所スタッフに伝えるようにしましょう。

- 薬の服用が必要な方もいるため、正しく服薬しているか注意してあげてください。
- 症状が悪化した場合、医療機関への受診が必要な場合があります。避難所スタッフに相談するとともに、必要があれば医療機関へ同行しましょう。

8 常時特別な医療等を必要とする在宅療養者への支援

□特別な医療等を必要とする在宅療養者が困ること

- 人工透析を受けている場合、在宅酸素療法を受けている場合、栄養チューブを挿入している場合など、さまざまなケースがあります。
- 特に神経難病の方や、在宅人工呼吸器を装着している方〔筋萎性側索硬化症（ALS）など〕の場合、避難行動が制約されます。
- 振動や停電により医療機器が故障したり、停止し、生命に関わる場合があります。

□支援のポイント

① 避難するとき

- 自力歩行が困難な場合、車いすやストレッチャー等での搬送方法を、事前に確認しておきましょう。
- 在宅酸素療法を受けている場合は、予備の酸素ボンベなど避難時に荷物が増えるため、一緒に運ぶようにしましょう。
- 在宅人工呼吸器を装着している場合、救急隊や医療機関等との連携がなければ搬送が難しいことも考えられます。
事前にこういった機関の支援が必要か、家族と話し合っておきましょう。



② 避難所では

- 症状により、水分、たんぱく質、塩分、油分などを制限しなければならない方もいるため、食事を提供するときは本人に確認しましょう。
- 在宅酸素療法の酸素ポンベの使用中は、周囲2 m以内に火気を近づけないようにしましょう。
- おむつ交換が必要な場合は、別室を設けるか、ついたてなどで区切り、プライバシーの保護に努めましょう。
- 症状が急変したり、体調不良を訴えたときは、避難所スタッフに相談するとともに、必要があれば医療機関へ同行しましょう。

9 乳幼児や妊産婦の方への支援

□乳幼児や妊産婦の方が困ること

- 乳幼児は自ら判断して避難することができず、常時、保護者の支援が必要です。
- 保護者も、乳幼児を抱えての避難行動には時間がかかります。
- 妊産婦の方の場合、素早い行動が困難な場合があります。

□支援のポイント

① 避難するとき

- どのような手助けが必要か、声かけをしましょう。
- 妊産婦の方や、乳幼児を抱えての避難は、負担が大きいいため、手荷物などを持つようにしましょう。

非常持出品に加えておいてもらいたい物

●避難所で手に入りにくいもの

- ・紙おむつ、おしりふき（ウエットティッシュ）
- ・ほ乳瓶、粉ミルク、水、乳幼児用のイオン飲料、レトルトの離乳食
- ・ストロー付きコップ
- ・ぬいぐるみや絵本など、幼児の機嫌をとるもの

●避難するために

- ・おんぶ紐（ベビーカーを使用しての避難は危険な場合があります）

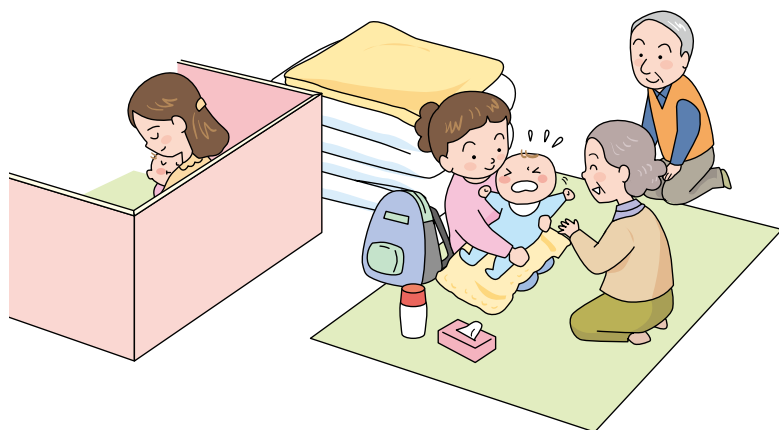
●子どもの健康管理に

- ・母子健康手帳



2 避難所では

- 乳幼児を抱えての避難は、大人一人での避難に比べて負担が多く、ストレスがかかります。困ったことがないかなど、声かけをしましょう。
- 妊産婦の方には、冷えや脱水に気をつけてあげましょう。(トイレを我慢し水分補給を避ける場合があるため。)
- 乳幼児は泣くことで、空腹などの訴えをします。うるさいというような顔や態度で家族を見ず、温かく見守りましょう。
- 安心して授乳やおむつ交換ができるよう、別室を設けるか、ついたてなどで区切り、プライバシーの保護に努めましょう。
- 子供は、大人より体調を崩しやすいため、気を付けましょう。



10 日本語に不慣れな在住外国人の方への支援

□日本語に不慣れな在住外国人の方が困ること

- 日本語に不慣れなため、避難情報など災害に関する情報が伝わらない場合があります。
- 日本の自然災害に関する知識が、不足している場合があります。

□支援のポイント

① 避難するとき

- 災害が起きていることに気付いていない場合もあるため、状況を知らせましょう。
- なるべく「やさしい日本語」(P41参照)や、簡単な絵や、身振り手振りなどを使ってコミュニケーションをとりましょう。

② 避難所では

- 宗教や習慣の違いから、食事など避難所での生活に支障が出る場合があります。避難所スタッフに伝えましょう。

和歌山県国際交流センター

TEL:073-435-5240

<http://www.wak-kokusai.jp/>

(財)自治体国際化協会 外国人住民災害対策支援情報

<http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/>

(財)自治体国際化協会 「多言語表示作成ツール」等

<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/tool.html>

総務省消防庁 防災マニュアル -震災対策啓発資料- (英語)

http://www.fdma.go.jp/bousai_manual/e/index.html

＜災害用語やさしい日本語への言い換え例＞

*外国人の方は、普段聞き慣れない災害用語が理解できないことがあります。なるべくやさしい言葉を使って説明しましょう。

1	避難する	逃げる	11	貴重品	大切なもの
2	危険	危ない	12	近寄る	近くに行く
3	警戒する 注意する	気をつける	13	倒壊する	壊れる
4	救助	助ける	14	通行止め	通ることができない
5	すみやかに	すぐに	15	停電する	電気がとまる、 電気を使うことができない
6	余震	あとから来る 地震	16	断水	水道を使うことができない、 水道がとまる
7	安否を確認する	大丈夫かどうかを聞く、調べる	17	清潔な	きれいな
8	応急処置	簡単な手当	18	使用不能	使うことができない
9	緊急時	助けが必要なとき、とても危ないとき	19	食料の配給がある	食べ物をもらうことができる
10	身の安全を確保する	自分の体を守る	20	火の元を確認してください	火が消えていることを確かめてください

『新版・災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル』

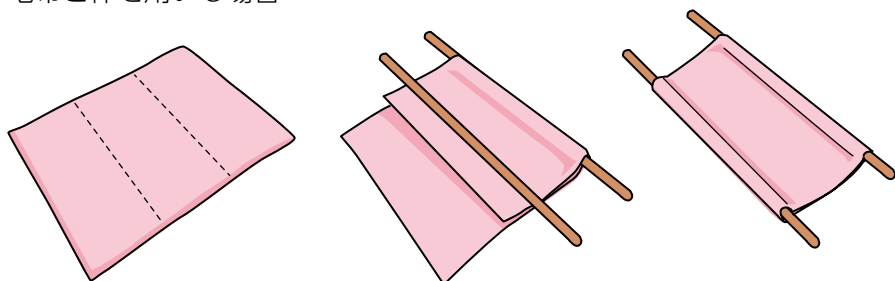
弘前大学人文学部社会言語学研究室 減災のための「やさしい日本語」研究会2005年

第6章 さまざまな搬送方法について

1 担架を用いた搬送法

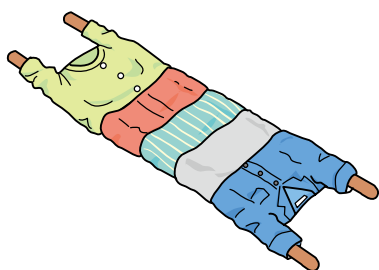
【簡易担架の作成方法】

毛布と棒を用いる場合



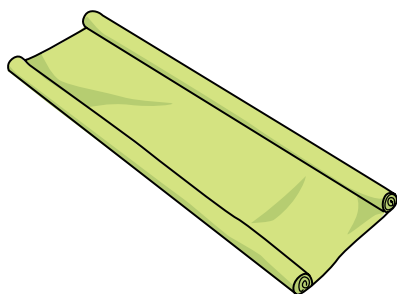
- ①毛布を床に敷き、毛布の1/3程の所に棒を置き、棒を包み込むように折り返します。
- ②折り返した毛布の端に、もう1本棒を置き、さらに折り返すとできあがりです。

衣類を用いる場合



5着以上の上着のボタンを掛け、袖に棒を通して作成します。

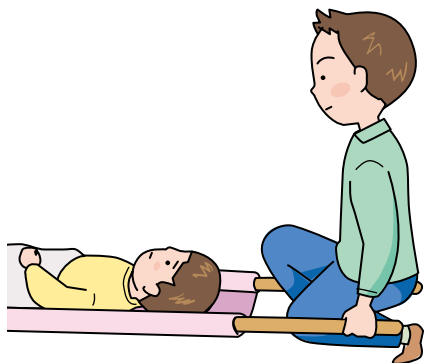
毛布だけを用いる場合



毛布の両端を中に向かって固く丸めます。4人以上で、丸めた毛布の端をもって運びます。

【持ち上げる時の注意点】

持ち上げるときは、腰を痛めないよう、背筋を伸ばします。



【担架での搬送時の注意点】

- ①担架で搬送する時は、足を前にして運びます（上り坂は反対）。
- ②後ろの人は、搬送される人の状態を観察します。
- ③安全のため、できるだけ4人で搬送します。



2 担架を用いない搬送法

担架などの器具を用いない搬送法は、長距離搬送には向きません。緊急的に、短い距離を移動させるための手段となります。

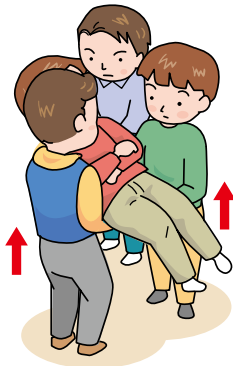
【3人で搬送する場合】



搬送する人の下に、十分に手を入れる。



一旦持ち上げ、膝の上にのせます。



頭側の人の手合図で同時に立ちます。
足を前にして運びます。

【2人で搬送する場合】

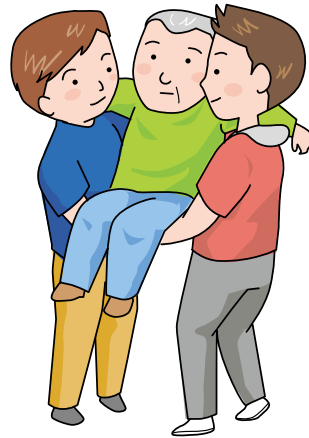
足を前にして運びます。



※傷病者の首が前に倒れる恐れがあるので、気道の確保に注意します。



①手を組む



②膝の下に手を入れて運ぶ

※お互いの手首をしっかり握ります。

【1人で搬送する場合】



両腕を交差又は平行にさせて、両手を持って背負います。

【背部から後方へ移動させる方法】

脇の下に腕を入れ、おしりをつり上げるように移動させます。



毛布などで包み、引っ張って移動させます。

※傷病者の胸腹部を圧迫する事が多いので注意します。

3 リヤカーによる搬送法

リヤカーの荷台に載せて運びます。

前の人がリヤカーをゆっくりと引き、後ろの人は安全のため搬送される人の状態を確認しながら押します。



第7章 災害時伝言ダイヤル(171)

災害発生により回線が混雑し、電話がつながりにくい状況になった場合に、NTTから提供される伝言サービスです。

家族や知り合いの安否確認などを行うことができます。

はじめに **171** をダイヤルする

ガイダンス

録音は **1** をダイヤル

再生は **2** をダイヤル

ガイダンス

被災地の方の電話番号を市街局番からダイヤル

ガイダンス

伝言を録音(30秒以内)

伝言を聞く

発行：和歌山県総務部危機管理局総合防災課

〒640-8585

和歌山市小松原通一丁目1番地

TEL 073-441-2271 (直通)

073-432-4111 (代表)

FAX 073-422-7652