表紙です。

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

1ページ

情報面の困りごとと支援のポイント

3ページ

心理面の困りごとと支援のポイント

7ページ

環境面の困りごとと支援のポイント

9ページ

障害のある方に関する相談窓口

11ページ

付録　コミュニケーションボード

作成　仙台市

なお、この冊子には、各ページに1つずつ、合計12個の音声コードが付いています。

1ページです。

情報面の困りごと

1　避難者へ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ページです。

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。

仙台市障害理解促進キャラクターの『ココロン』から一言。

順番に渡しています。は、三角。

ここに並んでください。は、丸です。

具体的に示すと伝わりやすいね。

3ページです。

心理面の困りごと1

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きたので、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繋がります。

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そのご家族は、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、動きが激しくなってしま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のことです。

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。

誰でもそうだとは思いますが、「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ページです。

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、「しよう」や「します」など、肯定的な言い方を工夫しましょう。

仙台市障害理解促進キャラクターの『ココロン』から一言。

災害時の急な環境の変化は、誰もがストレスに感じるけど、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ページです。

心理面の困りごと2

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分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分からない、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ったり、その時によって状態が大きく変化します。

見た目では分からないので、避難所に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、様子が変だなと思ったら、「何か手伝うことがありますか？」「困ったことがあったら言ってください」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、見た目では分からなくても、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。

少し様子が変だと思ったら、ぜひ声をかけて下さい。

6ページです。

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にお願いいたします。

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してみましょう。

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。

7ページです。

環境面の困りごと

6　通りやすい通路を確保しましょう

車いすだと段差を越えられません。

視覚障害があるので、障害物があると通れません。

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。

車いすや杖、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。

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。

支援のポイント

車いすや、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、車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

電源の確保について

例えば、視覚障害の方のために、文章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、災害時の避難所では、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、視覚に障害のある方が情報を得やすくなります。

また、懐中電灯など、視覚が確保できるものを準備しておきましょう。

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。

医療機器を使用する場合にも電源が必要です。

8ページです。

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、日常の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

日常の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労を強いられます。

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。

9ページです。

障害のある方に関する相談窓口

保健福祉センター（総合相談窓口）

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、ファックス番号の順になっています。

青葉区障害高齢課　225-7211　211-5117

宮城総合支所障害高齢課　392-2111　392-0571

宮城野区障害高齢課　291-2111　298-0717

若林区障害高齢課　282-1111　282-1280

太白区障害高齢課　247-1111　247-3824

秋保総合支所保健福祉課　399-2111　399-2580

泉区障害高齢課　372-3111　372-8005

なお、秋保総合支所保健福祉課以外には、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。

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、ファックス番号の順になっています。

障害者総合支援センター（ウェルポートせんだい）

視覚障害、聴覚障害、盲ろう、肢体不自由、内部障害などの身体障害。難病、高次脳機能障害を対象としている。　771-6511　371-7313

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、障害のある児童を対象としている。　375-0110　375-0142

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、障害のある児童を対象としている。　247-3801　247-3819

精神保健福祉総合センター（はあとぽーと仙台）

精神障害、こころの悩みを対象としている。　265-2191　265-2190

TOPIC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

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

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。

各区・総合支所・保健福祉センター・障害に関する専門相談窓口でも配布しています。

10ページです。

障害者相談支援事業所

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して、解決方法を一緒に考えていく、地域の相談窓口です。

区名の次は、名称、電話番号、ファックス番号の順になっています。

青葉区

障害者相談支援事業所ふらっと青葉　265-5320　265-5320

障害者相談支援事業所ほっとすぺーす　225-6551　212-2520

障害者相談支援事業所とびら　261-3664　261-3661

宮城野区

障害者相談支援事業所ハンズ宮城野　295-7440　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　388-4388　388-4377

障害者相談支援事業所宮城野きらら倶楽部＋らいふ　254-6757　 254-6757

障害者相談支援事業所「ホープ」　293-1051　295-7194

若林区

障害者相談支援事業所ぴあら若林　282-5188　282-5188

障害者相談支援事業所てれんこ　716-8152　716-8118

障害者相談支援事業所くれよん　282-4671　282-4672

太白区

障害者相談支援事業所ハンズ太白　308-8834　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　741-2880　741-3735

障害者相談支援事業所サポートはぎ　302-7460　746-6882

泉区

障害者相談支援事業所ふらっと泉　771-2728　771-2728

障害者相談支援事業所ソキウス　718-0768　718-0769

障害者相談支援事業所ピース・スマイル　378-3630　342-5662

次の裏表紙のコードに続く。

10ページの続きです。

その他の相談支援

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

ファックス 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。

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

ファックス211-1781

宮城県聴覚障害者情報センター（みみサポみやぎ）

手話で対応できる相談員がいます。

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

ファックス393-5502

相談専用　電話393-5503　ファックス393-5503

ここから裏表紙です。

このページは、コミュニケーションボードになっていますので、あなたの伝えたいことをおしえてください。

その他の記載事項

「避難所における障害のある方への配慮の手引き」は、仙台市ホームページからもダウンロードできます。

仙台市　ひなんじょ　はいりょ　で、検索。

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