聴覚障害者のための 防災マニュアル

秋田県聴覚障害者支援センター

聴覚障害者のための防災マニュアル

目　次

Ⅰ 聴覚障害者の皆さんへ

日ごろの備え …… 1

災害が起きたら …… 3

避難所について …… 6

Ⅱ 支援者の皆さんへ

聴覚障害者への対応 …… 8

Ⅲ ヘルプカード記載例 …… 11

聴覚障害者のための防災マニュアル活用にあたって

近年、大地震や大雨、火山の噴火などの災害が多く発生しております。

大規模な災害が発生した場合、聴覚障害者の多くが災害に対する知識不足や災害・避難情報を入手しづらいために大きな被害を受ける可能性が高くなることが想定されます。

この防災マニュアルは、災害時の聴覚障害者の安全、安心を考え作成しました。

聴覚障害者やその支援者の、日ごろからの備えや災害時の避難、避難所での支援などに活用していただければ幸いです。

2018年3月　　秋田県聴覚障害者支援センター

※このマニュアルでは、ろう者や難聴者・中途失聴者、盲ろう者、聴覚障害児を含めて「聴覚障害者」と記述しています。

Ⅰ 聴覚障害者の皆さんへ

日ごろの備え

「備(そな)えあれば憂(うれ)いなし」

災害は、「いつ、どこで」起こるか分かりません。
災害が起きてからでは間に合いません。
今からできる準備をしておきましょう。

1 自分の身(命)は自分で守る 自助(じじょ)

●聞こえない、見えない障害があっても「自分の身(命)は自分で守る」という考えのもと、日ごろから災害対応について学習し、災害に備えておくことが大切です。

1) 住まいの安全対策

●家具や食器棚などは倒れないように、固定金具を使って固定する。タンスなどの上には、落下すると危険なので、物を置かないようにする。
●割れたガラスでケガをしないように、窓には透明フィルムやガラス飛散防止シートを張る。
●地震や火災が起きたときの避難経路を考え、その通路の出入り口を整理し避難の妨げにならないようにする。
●消火器は、防災訓練などで使い方を学習し、火災が起きたときにはすぐに取り出せる場所に置く。

2) ヘルプマーク、ヘルプカード、電話お願い手帳の活用

●日ごろから『ヘルプマーク・ヘルプカード』を携帯し、支援が必要であることを周囲に知らせる。
(ヘルプマーク・カードの説明はP7に、カードの記載例はP11にあります。)
●ヘルプカードには「聴覚に障害があること」「視覚に障害があること」「手話や筆談で情報提供をしてほしいこと」など、必要な支援がすぐにわかるように事前に記入しておく。
●『電話お願い手帳』を活用できるよう「非常持出品」として準備しておく。
(電話お願い手帳の説明はP7にあります。)

3) 非常持出品の準備

●避難するときに、すぐに必要となるもの、役立つもの、常備薬などを非常持出品として用意する。
●非常用持出品は、両手が使えるようにリュックサックなどに入れておく。
●年に数回は中身をチェックし、非常食の賞味期限や電池の使用期限などを確認する。

非常持出品の一例

①懐中電灯　②飲料水　③救急箱　④常備薬　⑤マッチ・ライター、ろうそく　⑥軍手
⑦ナイフ、ハサミ　⑧電池（補聴器や懐中電灯用）　⑨携帯充電器　⑩助けを呼ぶ笛　⑪小銭
⑫携帯食（缶詰・レトルトなど）　⑬筆記具（メモ帳、ボールペン、油性マジック）　⑭ポリ袋
⑮身体障害者手帳の写し　⑯健康保険証の写し　⑰電話お願い手帳
※この他に自分が必要とするもの。

4）家族との話し合い

- いざというときに落ち着いて適切な行動ができるよう、避難経路や連絡方法について家族と確認する。

5）緊急連絡先の確認

- 災害が発生したときにすぐに連絡ができるよう、福祉事務所や消防署などの公共機関、友人等の電話番号やFAX番号、メールアドレスなどを控えておく。

2 地域での支え合い 共助（きょうじょ） 行政機関からの支援 公助（こうじょ）

1）周囲の方々との交流

- 普段から町内会の活動に参加するなど地域の方々と交流を深め、聴覚障害があることやそのために情報の収集が困難で不便なことなどを理解してもらう。
- 災害が発生したときに備えて、自主防災組織のリーダーや民生委員などに支援をお願いしておく。
- 当事者団体の仲間や関係団体と関わりを持ち、防災などについて情報交換する。

2）防災訓練や学習会への参加

- 訓練を通して、災害時に自分がどんな手助けを必要とするのかを確認する。
- 市町村で開催する防災学習会などに積極的に参加し、防災に対する知識や心構えなどを学ぶ。

3）市町村との連携を図る

- 市町村などの行政機関からの支援を円滑に受けることができるよう、「避難行動要支援者名簿（ひなんこうどうようしえんしゃめいぼ）」に登録する。
- 市町村の防災メールに登録し、災害情報の収集を行う。

※詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。

災害が起きたら

「あわてず、落ち着いた行動を」

1 地震・津波

1）屋内の場合

①揺れている間は
- 机の下などに潜り、揺れがおさまるまで待機する。

②揺れがおさまったら
- 火の始末、電気、ガスの元栓の確認や家族の安否を確認する。
- テレビやラジオ、携帯電話等で地震や津波の状況について情報収集する。

③避難をするときは
- 落下物やガラス等の破片に注意して避難場所に移動する。
- 誘導者等に聴覚障害者であることを伝え、指示に従って避難する。
- 沿岸部では津波が来ることを想定し、指定された避難所や高台に避難する。

※一度避難したら、忘れ物をしても絶対に戻らないこと。

2）屋外の場合

①車を運転していたら
- 地震を感じたら、道路の左側か空き地に車を停車し、エンジンを止める。
- 携帯電話等や車載テレビ、ラジオで正しい地震情報を入手する。
- 車での避難は渋滞に巻き込まれる恐れがあるため、なるべく徒歩で避難する。
- 車を置いて徒歩で避難する場合、緊急車両の妨げになることを避けるため、車のキーは付けたままにする。

②電車やバスの中では
- 乗務員や運転手から指示がある場合、筆談等で伝えてもらえるようにお願いし、安全な場所に避難する。

③エレベーターに閉じ込められたら
- 同乗者がいる場合、同乗者に非常電話で連絡してもらい救助が来るまで落ち着いて待つ。
- 一人で閉じ込められた場合、「非常ボタン」を押し続け救助を待つ。また、携帯電話等で、家族や友人等にエレベーターに閉じ込められたことを知らせる。

④歩行中は

- 頭上からの落下物に備え、すぐにカバンなどで頭を保護する。
- 安全な場所で待機し、揺れがおさまった後に学校や病院、公民館などの公共機関や公園などの広い場所に避難する。
- 沿岸部にいる場合は、津波が届かない高台やビルの屋上に避難する。

2 風水害等

1）正しい情報を得る

- 台風や大雨に関する情報を、テレビやラジオ、携帯電話等で情報収集をする。
  〔 例 〕「秋田県防災ポータルサイト」
  秋田県の防災情報をわかりやすく提供。
- 停電時や外出先で災害が発生した場合は、携帯電話等で連絡を取り合う。

2）安全な場所に避難する

- 市町村の「避難準備・高齢者等避難開始」「避難勧告」「避難指示（緊急）」の指示に従い、安全な場所に避難する。
- 避難所が遠い、または高齢の家族がいるなど避難が難しい場合は、自宅の２階に避難し救助を待つ。

3 火災

- 落ち着いた対応を心がける。
- 消火器などの備えがある時は、初期消火を心がける。
- 初期消化に失敗したときは、煙に巻かれないようにハンカチなどで口元を覆い、低い姿勢で移動し脱出する。また、音や合図などで火災の発生を知らせ、周りの人に「119番通報」の援助を求める。

4 豪雪

1）屋根の雪おろし

- 安全帯や命綱、ヘルメットを着用し、滑りにくい靴を履く。
- スノーダンプを使う場合は小回りの利く小型のものにする。
- 新雪や晴れた日は、雪のゆるみに注意する。
- 低い屋根でも油断しない。
- 携帯電話等を持参し、家族に連絡してから行う。
- はしごは必ず固定する。
- はしごから屋根への移動時、滑りやすいので注意する。
- 転落の際の衝撃をやわらげるため、建物の周りに雪が残った状態で行う。

2）除雪機の使用

- 携帯電話等を持参し、家族に連絡してから行う。
- 雪づまりを処理する場合、エンジンを切ってから行う。

3）雪かき・雪捨て

- 水路に雪を捨てる場合、転倒や落下に注意する。

5 その他の災害

1）竜巻・突風

- 「竜巻注意情報（たつまきちゅういじょうほう）」が発表された場合、窓や雨戸、シャッターを閉め、部屋の中心部の窓のない部屋に移動して身を守る。
- 野外にいる場合、飛来物に注意し近くの頑丈な建物に避難する。

2）火山噴火

- 火山活動の活発化により、入山が規制された山には近づかないようにする。
- 前兆現象がなく突然噴火する山もあるため、入山には十分に注意する。
- 「噴火警戒（ふんかけいかい）レベル」の情報に応じて、避難や避難準備を行う。

※秋田県では、秋田駒ケ岳、秋田焼山、鳥海山が噴火警戒レベル１となっている。

（平成30年3月27日発表　仙台管区気象庁HPより）

3）土砂災害

- 火居住地域の土砂災害の恐れについて確認し、情報収集を行う。
- 土砂災害の前ぶれ現象が起き、「土砂災害警戒情報（どしゃさいがいけいかいじょうほう）」が発表されたら早めに避難する。

避難所について

「安全な避難のために」

① 指定緊急避難場所

災害の危険から命を守るために緊急的に避難する場所です。
土砂災害、洪水、津波、地震等の災害の種別ごとに指定されます。
〔例〕土砂災害　→安全な構造で、頑丈な建築物等
　　地震、大規模な火事等→災害による危険のない学校のグラウンド、駐車場等
　　津波、高潮　→民間のビル、マンションの通路・屋上等

② 指定避難所

避難してきた人々が、災害の危険がなくなるまで一定期間滞在する、また災害により自宅へ戻れなかった人々が一時的に滞在する施設です。災害の種別に関わらず、学校、体育館、公民館等の公共施設が利用されます。

③ 福祉避難所

高齢者や障害者、乳幼児や妊産婦など特に配慮が必要な人々が災害の危険性がなくなるまでの間、滞在する施設です。
〔例〕老人福祉施設(デイサービスセンター等)
　　児童福祉施設(保育所等)
　　社会福祉施設(入所施設)等

※指定緊急避難場所、指定避難所、福祉避難所は市町村が指定します。

【避難場所や避難所で困らないために】

「ヘルプマーク・ヘルプカード」「電話お願い手帳」「筆談ボード」などを活用し、自分が聴覚障害者であることや必要な支援について、避難所の係員や周囲に伝えることが大切です。

避難所の決まりごとや支援情報は毎日のように追加や変更があるため、紙やホワイトボードなど視覚情報で伝えてもらえるようにお願いしましょう。

※地震、津波、風水害などの災害時の避難所情報は、各市町村の福祉担当課または防災担当課へおたずねください。

【東日本大震災のときに、避難所で聴覚障害者が困ったこと】

- 聞こえないこと、話せないことが周りに理解されず、音声情報のみの連絡なので食料や水の配給を受け取ることができなかった。重要な連絡も後になって知ることが多かった。
- 聴覚障害者であることを分かってほしい反面、自分が障害者だということを知られたら、不当な扱いをされないか心配で、なかなか打ち明けられなかった。
- 目を閉じるとすべての情報が入ってこなくなるため、不安になり眠ることが怖かった。
- 自分の出した音や子どもの騒ぎ声が聞こえないため、周りから「うるさい」と注意され、避難者との関係が悪化してしまった。
- 話し相手がおらず、民生委員なども一度も来ないため、相談する相手がいなかった。
- 原発事故の情報がまったく届かないため、何が危険で、避難はいつまでにしなければならないのかなどの判断ができなかった。　等

一口メモ

ヘルプマーク・ヘルプカード

聴覚障害者や義足を使用している方、心臓病など内部障害の方や難病の方など、外見から援助や配慮を必要としていることが分からない方がいます。その方々が、周囲に配慮を必要としていることを知らせることで、援助が得やすくなるよう「ヘルプマーク・ヘルプカード」を作成しました。障害者手帳の有無に関係なく、社会生活において援助を必要としている方を対象に、お住まいの市町村などで配布、普及が進められています。

お問合せ：県障害福祉課　電話.018-860-1332
FAX.018-860-3866
E-mail　shofuku@pref.akita.lg.jp

一口メモ

電話お願い手帳

NTT東日本およびNTT西日本は、社会貢献活動の一環として、耳や言葉の不自由な方向けに、外出先での新たなコミュニケーションツール「電話お願い手帳アプリ版」を開発しています。外出先で電話連絡等を行う必要が生じた際に、用件や連絡先等を近くの方へ伝え、ご協力をお願いすることが出来ます。また、携帯端末等を利用でない方にも、一部冊子版をご用意しています。

【NTT東日本秋田支店】

聴覚障害者への対応

「聞こえない、聞こえにくいってどんなこと？」

〔聴覚障害者の特徴とコミュニケーション・情報保障の方法〕

1 外見ではわからない障害

- 聴覚障害者は外見からは判断できず、聞こえない・聞こえにくいなど障害程度も個人差があるため、声をかけても反応がないこともあります。
- 音声情報の獲得が困難で、音声言語によるコミュニケーションが難しい人もいます。また自分から伝えることが苦手な人もいます。
- 聴覚障害者であることを周囲に知られたくない方もいます。聴覚障害があることを黙っていたり隠したりすることで、周囲の理解がなかなか進まない場合もあります。

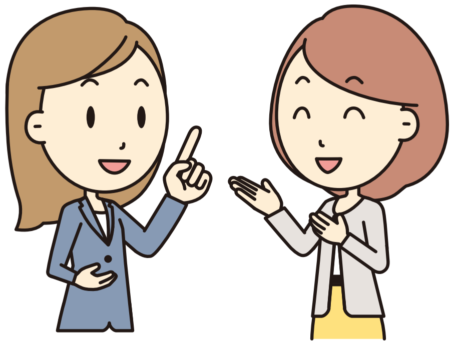
2 聞こえない、聞こえにくい障害

- 聴力レベルや難聴の種類などによって、それぞれ聞こえの状態が違います。また、補聴器を付けていても会話や電話が出来ない場合や、周囲の騒音などにより内容がよく聞きとれない場合もあります。

3 コミュニケーション手段

- 障害の程度、生活や教育環境等で、コミュニケーション手段が異なります。そのため、手話、筆談、口話など様々な方法を用い、相手が希望する手段でコミュニケーションをとることが大切です。
- 聴覚障害者は音声言語情報が得にくいため、文章の理解が苦手な方がいます。筆談する場合は、伝わりやすくするための配慮が必要です。

〔 例 〕「箇条書きで簡潔に書く」「漢字にはふりがなをふる」
　　　「カタカナ語は必要以上使わない」等



「盲(もう)ろう者とは？」

〔盲ろう者の特徴とコミュニケーション・情報保障の方法〕

1 盲ろうの状態・程度

- 盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障害を併せ持った人のことです。盲ろう者は、見え方や聞こえの程度により、全盲ろう、全盲難聴、弱視ろう、弱視難聴の4つに分類されます。

2 コミュニケーション手段

- 音声、筆談、手話、触手話、手書き文字、指点字などがあります。相手が希望する手段でコミュニケーションをとることが大切です。

3 盲ろう者への支援の方法

- 盲ろう者と話すときは、まず本人の肩に手を触れて合図をし、自分の名前を伝えてください。
- 災害時は、周囲の状態がわかりにくいので、丁寧な情報保障や密なコミュニケーションが必要です。自力で避難できる弱視難聴者もいますが、多くの盲ろう者は自力での避難が困難です。盲ろう者と一緒に行動し、やむを得ず盲ろう者から離れる場合は、理由と戻ってくる時間を伝えてください。

【聴覚障害者とコミュニケーションをとるときの注意】

- 話しかけるときは、本人の視野に入ってから手をふって合図してください。
- 聴覚障害者は、相手の顔や口元を見ます。口元が見えるよう、マスクは外してください。また、話しかけるときは相手の目を見て話してください。
- はっきり口を開けて普通の速さで話してください。「給水車が」「来ました」のように文節を区切って話してください。
- 大切なことは筆談で伝えてください。
- 周囲に遠慮して、質問をためらうことがあります。積極的に「聞きたいこと、分からないことはありませんか？」と自分から話してください。
- 緊急時は食い違いや伝達ミスによって、聴覚障害者の不安感が強くなることも考えられます。伝えた内容が正しく伝わっているか確認することが大切です。

【避難所での難聴者や高齢難聴者への対応】

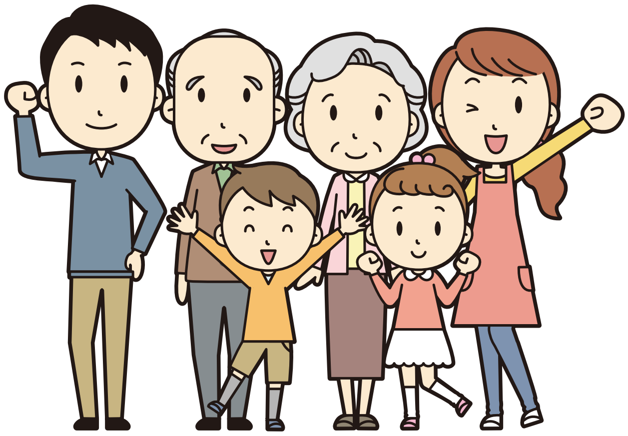
- 「聞こえにくい方」のほかに「補聴器をお使いの方」と連絡することで、補聴器の相談や電池などの支援に結び付けることができます。
- 高齢難聴者の中には、身体障害者手帳を持っていない、もしくは障害が6級程度の、比較的軽度難聴の方がいます。補聴器を使用していない方も多く、そのため聞こえの不自由さがより大きくなることもあるため、情報などを伝える場合には文字による通訳を行う要約筆記者のサポートが効果的です。

※聴覚障害者は、それぞれコミュニケーションが異なるので、日ごろから災害が発生したときの情報伝達や避難誘導を誰がどのように行うのか、本人と話し合っておきましょう。

【避難所での聴覚障害者への配慮例(主に避難生活が長期化した場合)】

- 手話通訳、要約筆記、盲ろう者向け通訳・介助などの支援者は、聴覚障害者や周囲から分かるように腕章やベストを着用する。
- 聴覚障害は外見では判断できないため、ヘルプマークや聴覚障害等を知らせる腕章やベストを着用する。
- 共有が必要な情報を、分かりやすく整理して紙などに大きく書いて掲示する。
- 緊急災害放送の受信可能なアイドラゴン４が接続されたテレビ、ＦＡＸ、インターネット接続可能なパソコンなどを設置する。
- すぐにコミュニケーションがとれるように筆談器やホワイトボードなどを準備する。
- 補聴器の電池、携帯電話等の充電器など、機器の使用に必要なものを準備する。

※どんな時でも、相手に寄り添う気持ちになって対応をしてください。



Ⅲ ヘルプカード記載例

（記載例）
・むずかしい言葉が苦手です。ゆっくりと簡単な言葉で話してください。
・耳が不自由です。手話か筆談で話してください。
・手が不自由です。代筆をお願いします。

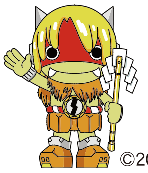
【自由記述欄】

※配慮してほしいことなどをご記入ください。

©2015 秋田県んだッチ

あなたの支援が必要です

ヘルプカード



秋田県

©2015 秋田県んだッチ

ふりがな　あきた
名　前　秋田　〇〇

住　所　秋田市山王〇丁目△ー□

性別	血液型　RH±	生年月日
(男)・女	(A)・B・O・AB	S 〇〇年 △△月 □□日

大切な連絡（このカードをご覧になった方へ）
（記載例）
・〇〇の持病があります。病院へ電話してください。

連絡先　☑自宅　□勤務先・通学先　□その他（　　　）
秋田△△　0180−11−2222

□自宅　☑(勤務先)・通学先　□その他（　　　）
(株)××　0180−33−4444

□自宅　☑勤務先・(通学先)　□その他（　　　）
□□高校　0180−55−6666

医療機関（かかりつけ）連絡先
〇〇病院　0180−77−8888

※本マニュアルへのご意見は下記にお寄せください。

《 制　作 》

秋田県聴覚障害者支援センター

〒010-0922 秋田市旭北栄町1番5号
秋田県社会福祉会館5階（事務所）・6階
TEL.018-874-8113　FAX.018-862-1820
E-Mail　center@akita-chokaku.net
http://akita-chokaku.net

《発行日》2018年3月31日