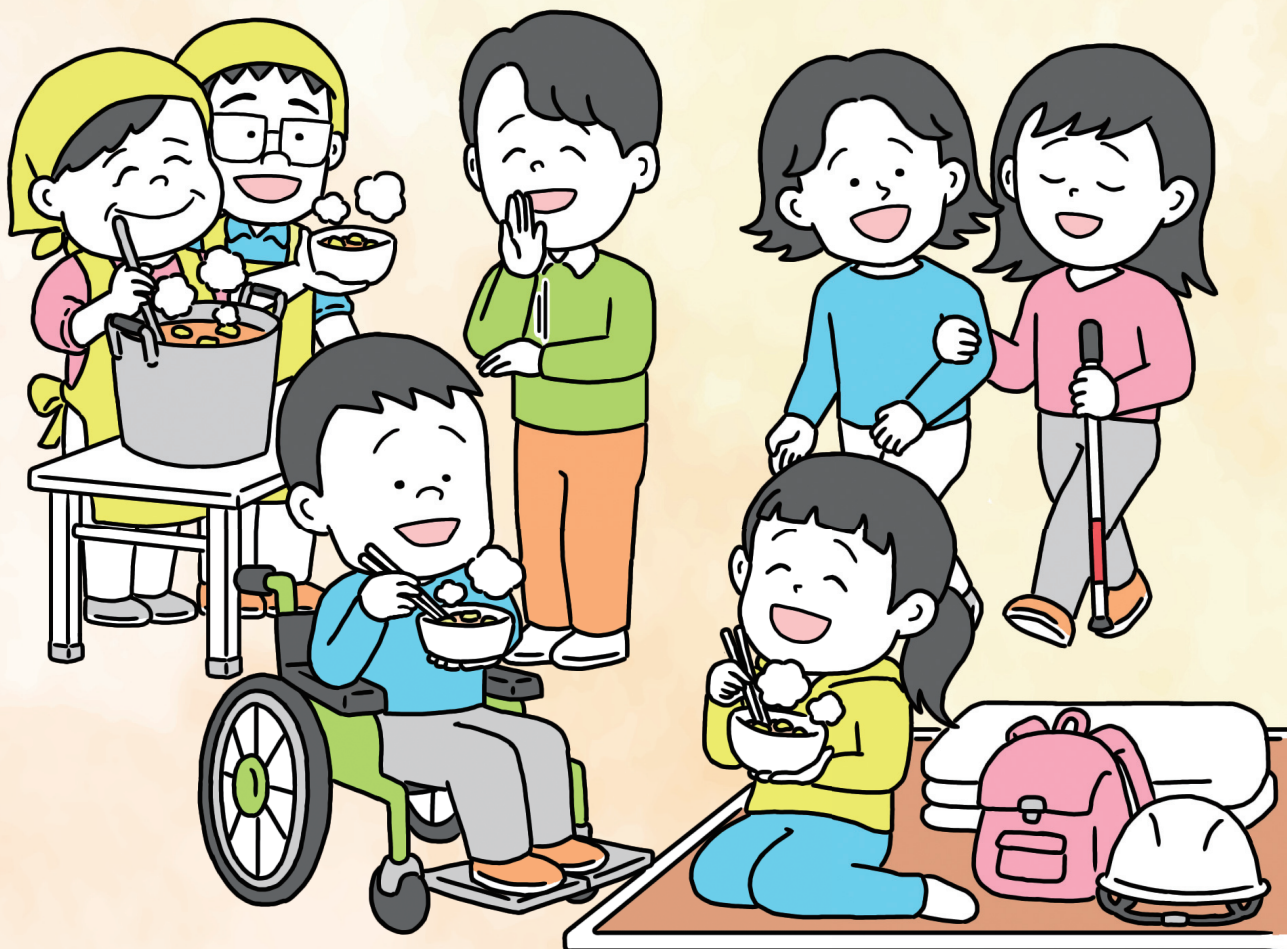


避難所でのコミュニケーションの工夫

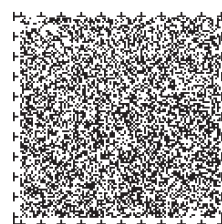
－障害のある人も安心して過ごせる環境づくり－



本冊子は、避難所において障害の有無に関わらず、誰でも必要な情報を取得できるようにするための環境づくりやコミュニケーションの工夫などを紹介しています。誰もが安心して過ごせる避難所づくりのために、ぜひご活用ください。

目次

- p. 1 さまざまな障害の特性
- p. 2 避難所での困りごと
- p. 3 避難所における環境づくりの例
- p. 5 障害に関するマークやアイテム
- p. 6 手話の紹介
- 裏表紙 災害用コミュニケーション支援ボード





さまざまな障害の特性

視覚障害

全く視力がない「全盲」だけでなく、視力が弱い・視野が狭いなど、見えにくい「弱視」も含まれます。急な明るさの変化への対応が困難な人もいます。点字や拡大文字、視覚補助具、音声などによりコミュニケーションをとります。

盲ろう

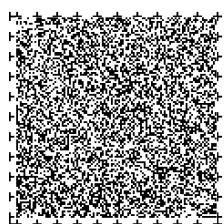
視覚と聴覚の重複障害のことで、見え方やきこえ方により、全盲ろう、盲難聴、弱視ろう、弱視難聴の4種類があります。手のひら書き、触手話、指文字、点字、指点字、音声などによりコミュニケーションをとります。

知的障害

脳機能障害のため、知能の発達に遅れがあります。考えたり、覚えたりすることに時間がかかります。

神経難病による運動障害

脳からの指令で体を動かす神経が変性し、徐々に筋力が低下していく病気で、代表的なものに筋萎縮性側索硬化症（きんいしゅくせいそくさくこうかしょう / ALS）があります。進行とともに医療的ケアが必要となりますが、物事を理解する能力は変わりません。文字盤や視線入力装置などの意思伝達装置を利用します。



聴覚障害

きこえの程度は人によって異なります。音はきこえていても言葉として理解することが難しい人もいます。補聴器や人工内耳のほか、手話、筆談、要約筆記、読話、音声認識アプリなど、様々な方法によりコミュニケーションをとります。

肢体不自由

体のまひや体幹機能の障害のため、移動や日常生活動作、姿勢の維持に不自由があります。

発達障害

脳機能障害のため、発達に偏りがあり、日常生活や社会生活に困難があります。障害の特性は人により異なります。自閉スペクトラム症、学習障害、注意欠如・多動症(ADHD)などがあります。

精神障害

様々な精神疾患により、幻覚や妄想、不安、イライラ、憂うつ感、不眠などの症状が現れます。統合失調症やうつ病などがあります。

高次脳機能障害

脳に損傷を受けることで、言語、記憶、注意、遂行機能(計画を立てて行動する力)等の認知機能に障害が生じます。外見で分かりにくいのも特徴です。失語症や記憶障害などがあります。

愛知県は、2016年10月に「手話言語の普及及び障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する条例（手話言語・障害者コミュニケーション条例）」を制定しました。





視覚障害



- ・ 掲示や配布物を見ることが難しい。
- ・ 周囲の状況やトイレ等の場所が分からない。
- ・ 尋ねたいことがあっても、相手や居場所が分からない。

聴覚障害



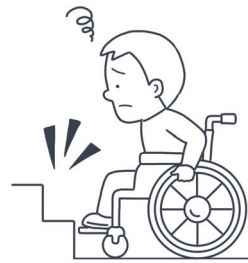
- ・ 音声による指示や案内を理解することが難しい。
- ・ 周囲とコミュニケーションがとれず、孤独感を抱きやすい。
- ・ 文字を理解することが苦手な人もいます。

盲ろう



- ・ 文字や音声による情報が得にくい。
- ・ 配給された物が何か分からない。
- ・ 支援者がそばにいないと、情報も人のつながりも断たれてしまう。

肢体不自由



- ・ 段差や坂道、人混みが移動の妨げとなる。
- ・ 言語障害があると、慣れた人にしか意思伝達ができないため、つい我慢してしまう。

知的障害



- ・ アナウンスがあっても、自分に関係していることに気づきにくい。
- ・ 自分から情報を得ることが苦手な人もいます。
- ・ 漢字や難しい表現を苦手とする人もいます。

発達障害、精神障害、高次脳機能障害等

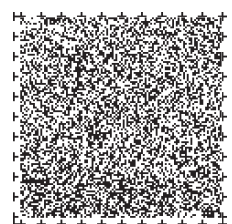


- ・ 人混み、大きな音、強い光などに敏感で、強いストレスを感じやすい人もいます。
- ・ 環境の変化に不安や抵抗を感じる人もいます。
- ・ 自分の気持ちを伝えたり、相手の気持ちを読み取ったりすることが苦手で、避難所での生活をためらうことがある。

神経難病による運動障害



- ・ 的確な意思表示が難しいため、支援者がそばにいないと、コミュニケーションが難しくなる。
- ・ 医療機器やコミュニケーション機器には電源が必要なため、災害時の停電が心配。





避難所における環境づくりの例

通路

- ・車いすや白杖を使用する人が安全に通れるように、130cm(※)以上の十分な通路幅を確保しましょう。
- ・通路と居住スペースは、明確に区切りましょう。
- ・見えにくい人が転んだりぶつかったりしないように、階段や段差、柱等には色の違いがはっきりしたテープを貼りましょう。
- ・床に物を置かないようにしましょう。

(※)愛知県避難生活支援マニュアルより

テレビ

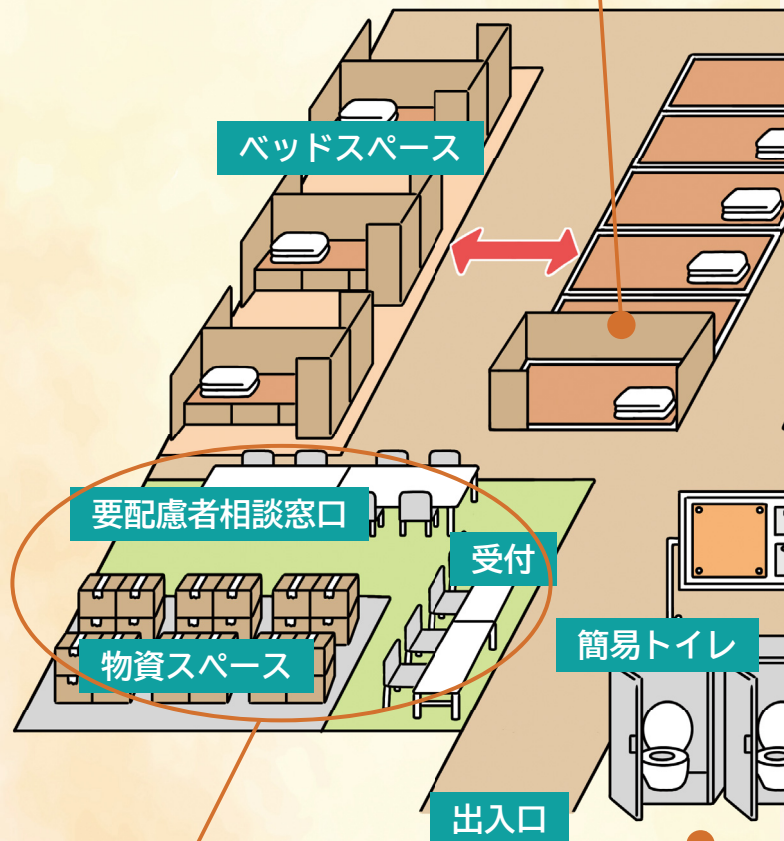
- ・テレビは常に字幕をオンにしましょう。
- ・一般的なテレビに加え、アイ・ドラゴン4があると、手話と字幕の番組「目で聴くテレビ」を見ることができます。

電源確保

停電に備えて、発電機やバッテリーなどの非常用電源を準備しておきましょう。

居住スペース

プライバシーを確保するため、パーティションを設置しましょう。

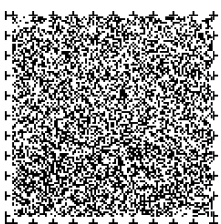


受付・相談窓口

- ・要配慮者専用の受付を設け、配慮が必要な人が障害の特性についてゆっくり伝えられる環境を整えましょう。
- ・ヘルプカードを提示していただくことで、支援内容が伝わりやすくなります。

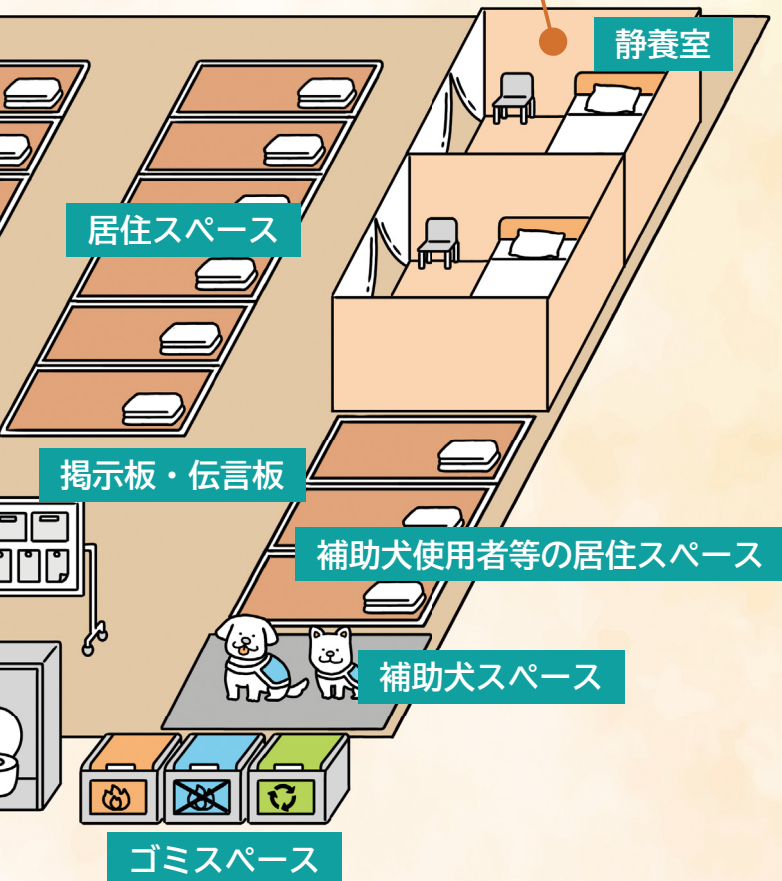
トイレ

障害のある人や高齢者が壁づたいに移動できるように、室外の出入口の近くに設置しましょう。



カームダウン・クールダウンスペース

- ・外からの音や光をできるだけ遮り、感覚に敏感な人や不安のある人が、気持ちを落ち着かせるためのスペースです。
- ・静養室や空き教室の活用、防音の工夫が有効です。



障害の特性を理解し、その人に合った環境づくりとコミュニケーション方法で支援を行いましょう。

コミュニケーションツール

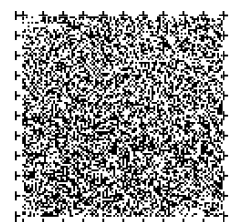
- ・運営本部では、筆談具(サインペンや紙)や、文字盤、災害用コミュニケーションボードを用意しましょう。
- ・視覚障害のある人への配慮として、よく使う場所や物に、輪ゴムやテープなど触って分かる印をつけましょう。印の位置は当事者の意見を聞きながら決めましょう。
- ・障害者(支援用)バンダナ・スカーフ、ビブスの配布も効果的です。
- ・音声認識アプリの活用も有効です。

案内

- ・視覚障害のある人へ適宜情報を伝えましょう。
- ・最新の情報は、出入口など見やすい場所に掲示しましょう。
- ・放送内容は文字にして、できるだけイラストや写真、図を使いましょう。
- ・炊き出し等の案内は、音声だけでなく掲示やプラカードも使いましょう。光の点滅による案内も分かりやすいです。

伝え方

- ・「利用が困難」ではなく、「使えない」など、短くわかりやすい表現を使いましょう。
- ・方向を伝えるときは、「あっち」「こっち」などの抽象的な言葉でなく、「右斜め前(2時の方向)」など、具体的に伝えましょう。
- ・身振りも交え、ゆっくり、はっきり、優しく話しましょう。





障害に関するマークやアイテム

ヘルプカード



配慮や支援が必要な方が、困ったときに周囲へ支援を求めるための目印です。裏面には、緊急連絡先や必要な支援内容などを記載します。

ヘルプシール（春日井市）



配慮してほしい内容をスマートフォンやヘルプマークなどに貼って使用するシールです。

耳マーク



聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。

防災バンダナ（あま市）



避難所等において、コミュニケーション等の支援を必要とする人が、周囲にそのことを伝えるために着用するものです。

コミュニケーション支援アプリ



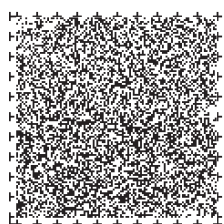
スマートフォンやタブレットで文字やイラストを指し示すことにより、情報を伝えることができます。

愛知県 コミュニケーション支援アプリ



インクルーシブ防災

ひとりも取り残さない防災の取組を「インクルーシブ防災」といいます。避難所の運営では、これまで紹介してきた事例も参考にしながら、障害の特性やコミュニケーション方法を理解し、障害のある人の意見を取り入れて、必要な配慮をみんなで考えることが大切です。





大丈夫



折り曲げた右手の指先を左胸にあててから右胸にあてる

トイレ



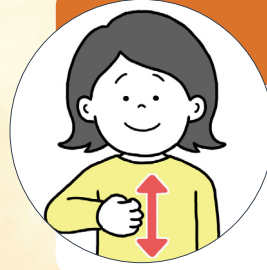
右手で「W」と「C」の形を示す

手伝う



左親指を立て、その背を右手の平で前に押し出すように2回たたく

お風呂



右手こぶしで胸をこする仕草をする

痛い



5本の右手指を折り曲げ、震わせる

食事



手の平を上に向けた左手から、2本の右手指を口へ運ぶ

危ない



5本の右手指を折り曲げ、指先で胸をたたく

水



右手の指先を左に向け、手の平を上に向け、そのまま斜め右下へ引く

分かる



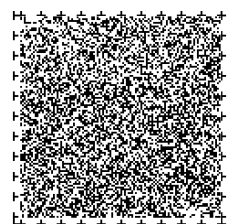
右手の平で、胸をなで下ろす

分からない



右手の指先で右胸脇をはらい上げる

手話動画はこちら





災害用コミュニケーション支援ボード

どうしましたか？



トイレに
行きたい



ねつ
熱がある



か
代わりに
でんわ
電話を
してほしい



いた
痛い



しゅわ
手話が
できる人は
いますか？



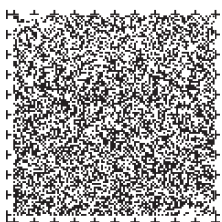
くる
苦しい



おし
教えて
ください



か
書いて
ください



避難所でのコミュニケーションの工夫
ー障害のある人も安心して過ごせる環境づくりー

2025 年 11 月発行

イラスト 車イスにやにや

発行者 愛知県福祉局福祉部障害福祉課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸 3 丁目 1 番 2 号

電話番号 052-954-6697(ダイヤルイン) ファックス番号 052-954-6920

メールアドレス shogai@pref.aichi.lg.jp