

羽島市災害時要配慮者  
(高齢者・障がい者)  
配慮マニュアル

平成30年3月  
羽島市

## 目次

1. はじめに .....	1
2. 対応の基本 .....	2
3. 場面ごとの対応 .....	4
4. 各要配慮者の種類 .....	6
(1) 高齢者 .....	6
(1) 視覚障がい .....	9
(2) 聴覚障がい .....	11
(3) 肢体不自由 .....	13
(4) 内部障がい .....	15
(5) 知的障がい .....	17
(6) 精神障がい .....	19
(7) 発達障がい .....	21
(8) 難病を原因とする障がい .....	23
(9) 高次脳機能障がい .....	24

# 1. はじめに

このマニュアルは、災害時において、高齢の方や障がいのある方に対して、周囲の方々がそれぞれの特性を理解した上で適切な配慮ができるよう作成したものです。あくまでも基礎的なものであり、必要な配慮の種類や程度もさまざまなことから、本マニュアルを参考にしただけでは十分に対応できるものではありません。

しかしながら、このマニュアルが示す「対象者を理解して、より適切な配慮を行う」という姿勢は、高齢の方や障がいのある方だけでなく、子ども連れの方や妊産婦などへの対応にも必要なことであり、災害時の対応において大切なことです。

本マニュアルをお読みいただいた方には、このことをご理解いただき、災害時において多くの方々が避難行動・避難所生活を適切に行うことができるよう、このマニュアルをご活用いただきたいと思います。

## 2. 対応の基本

- (1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。
- ・災害時には、誰もが動揺しています。そのようなときこそ「ていねいに」「わかりやすい」対応を心がけます。
  - ・家族や介助の人等にではなく、本人に直接対応するようにします。
  - ・何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認し、必要に応じて家族や介助の人等の意見も聞くようにします。
  - ・本人への配慮とあわせて、避難所等で周囲の方々の理解を得ることも大切です。周囲の方々には本人への配慮に対し、十分な説明をしましょう。
- (2) 困っている方には進んで声をかけます。
- ・障がいの有無や種類は見た目だけで明確に判断することはできません。そのため、避難をする際や避難所生活において、困っていきそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
  - ・障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。
  - ・ヘルプマークやヘルプカード、非常時の緊急カード等の有無を確認しましょう。持っている場合、障がいの有無や種類、緊急連絡先等を確認しましょう。
- (3) コミュニケーションを大切にします。
- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応をします。
  - ・身振りや手振り、口の動き、筆談、手話等で情報を伝えましょう。
- (4) 柔軟な対応を心がけます。
- ・相手の話をよく聞き、何に困っているのかを明確にしましょう。
  - ・対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
  - ・想定していないことが起きても、慌てず柔軟に対応します。

**(5) 不快になる言葉は使わないようにします。**

- 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにします。
- 障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにします。

**(6) プライバシーには立ち入らないようにします。**

- 障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしないようにします。
- 災害対応時に知り得た個人情報、必要以上に漏らさないようにしましょう。

**(7) 避難誘導時の二次災害防止**

- 緊急の場合を除き、無理せずまわりに応援を求めるようにしましょう。
- 配慮が必要な方への災害時の避難誘導は、避難路を確保しながら複数の人で対応しましょう。

### 3. 場面ごとの対応

高齢者や障がいのある人に必要な配慮の種類や程度はさまざまです。困っている人の中には高齢者や障がいのある人も含まれていることを念頭において対応します。

#### (1) 災害が発生したとき

対応のポイント

- ・不安をやわらげる対応を心がけましょう。
- ・「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」伝えましょう。
- ・文章は短く、わかりやすい言葉で伝えましょう。

災害が発生した時、高齢者や障がいのある人は、さまざまな情報があっても、危険に対して理解・判断することが困難な場合があります。

また、危険を回避するための適切な行動を取ることが難しい場合があります。

高齢者や障がいのある人の状況は一人ひとり違います。外見からは判断できない症状や障がいもあります。一人ひとりに合わせた対応が求められます。

わかりやすい言葉で説明しましょう。言葉だけではなく、身振りや手振り等も使いながら、工夫して説明しましょう。周囲の被害状況や避難先等、大切な情報を伝えましょう。

#### (2) 避難誘導するとき

対応のポイント

- ・避難誘導は、避難路を確保しながら複数の人で対応しましょう。
- ・一人で無理はせず、周りに協力を求めましょう。

災害時には、誰もが動揺しています。そのようなときこそ「ていねいに」「わかりやすい」対応を心がけます。

何が起こったのか、どこへ避難するのか、どのように移動するのかを、「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」説明しましょう。

本人が自力で避難できるのか、できない場合は希望する配慮内容を確認しましょう。家族や介助の人等のために、どこに避難したのかメモを残すようにしましょう。

### (3) 避難先にいるとき

#### 対応のポイント

- 一人ひとりの症状や障がいの程度等の把握に努めましょう。
- 共通の対応でかまわないことと、個別の対応が必要になることを区別したうえで支援しましょう。
- 避難先周辺の医療機関や社会福祉施設等を確認し、連絡方法の確保に努めましょう。

高齢者や障がいのある人が孤立しないように、情報提供やコミュニケーション方法について配慮しましょう。

高齢者や障がいのある人のなかには、ケガをしていることや体調不良に気が付きにくい人もいます。本人に具体的に聞いてみたり、身体状況に気を配るよう心がけましょう。

家族の中に高齢者や障がいのある人がいると、介助のため本人のそばを離れることができず、配給等を受けられないことが考えられます。そのため、一般の人とは分けて別途配給するなどの配慮をしましょう。

## 4. 各要配慮者への理解

### 高齢者

一般的に高齢者は、老化・加齢によって身体的・精神的に変化が生じます。これらの変化を理解し、配慮・支援することが大切です。

#### 【主な特徴】

#### 1. 身体的変化

##### ①運動機能・能力の低下

個人差はありますが、筋力の低下、骨量が減少し骨がもろくなる、関節の変形、平衡感覚の低下、反射神経が鈍くなるなどがあります。そのため、腰が曲がる、歩幅が小さくなる、すり足で歩く、動きがぎこちない、めまい・ふらつきを起しやすくなるなどがあります。

##### ②見る機能の低下

視力低下、視野が狭くなる、暗さに慣れるまでに時間がかかるようになり、障害物等に気付かないこともあります。

##### ③聞く機能の低下

高い音が聞き取りにくくなったり、左右差が出てくることもあります。

##### ④嗅覚が鈍る

嗅覚が鈍り、煙のにおいに気づかないこともあります。

##### ⑤複数の疾患を持っている

加齢に伴う変化、環境の変化や心身へのストレスによって、合併症を起こしやすく、回復が遅れたりするため、複数の疾患にかかっていることが多いです。内服している薬の量が多いことがあります。

#### 2. 精神的変化

身体的変化や疾患、社会・家庭における役割の変化などの影響を受けます。個人差はありますが、感情が不安定になりやすかったり、不安感、無力感を持ちやすい、うつ状態になりやすいこともあります。また、新しいことを覚える、覚えたことを思い出す記憶や認知能力の低下がみられることもあります。

#### 【対応する際の配慮】

・視覚障がい、聴覚障がい、肢体不自由、内部障がい、肢体不自由の項目の配



慮に加え、高齢者は、周囲に迷惑をかけることを嫌い、支援を求めることにはためらいを感じる場合があります。そのため、「いつでも声をかけてください」と声をかけたり、困っている様子がみられたら「お手伝いしましょうか」と支援者から声をかけましょう。また、自分でできないことが増え、周囲に頼らざるを得なくなると、自分の意思を封じ込め「お任せ」してしまうこともあります。本人の意向を確認しながら支援しましょう。

- ・一人暮らし、高齢者のみ世帯は、地域とのつながりが希薄になって孤立しがちな生活を送っていたり、避難所生活に不安を覚え、避難することに消極的になる場合があります。自宅に取り残されていないか、安否確認をしましょう。

#### 【避難先での配慮】

- ・避難所では、頻回にトイレに行くことを嫌い、水分摂取を控え、脱水になる可能性があります。トイレの近くの場所、行きやすい場所を確保しましょう。
- ・支給される食事が食べられないこともあります。軟らかくしたり、細かく刻んだりした物が提供できるとよいでしょう。また、むせないように見守りましょう。
- ・オムツ用品や介護用品など、どのような物資がどれくらい必要か確認しましょう。

#### ○寝たきり高齢者

##### 【主な特徴】

老衰、心身の障害、傷病等の理由により、常に床についており、食事・排泄・入浴の着脱など日常生活動作に介助が必要です。自力で避難することができず、避難の際には、介助を必要とします。避難生活においても、各種の保健・医療・福祉サービスが必要となります。

##### 【対応する際の配慮】

- ・避難の際には、担架や車椅子等を用意できないこともあります。複数人で抱えて移動したり、シーツや毛布等に乗せて移動する方法が考えられます。
- ・家族、医療・介護関係者等の連絡体制を確認しましょう。
- ・近くに家族や介護者等が見当たらない場合は、一人にしないで付き添いましょう。

## ○認知症高齢者

### 【主な特徴】

認知症は、脳血管疾患、アルツハイマー病などのさまざまな原因で脳の細胞が死んでしまったりして、脳の司令塔の働きに不都合が生じ、さまざまな障害が起こり、生活する上での支障が長期に渡り継続している状態をいいます。症状として、記憶障害（覚えられない、すぐ忘れる）、見当識障害（時間や場所、人物がわからない）、理解・判断力の障害（考えるスピードが遅くなる、二つ以上のことに対応できない、いつもと違う状況だと混乱してしまう）などがあります。また、これらの症状から元気がなく、引っ込み思案になったり、身の回りの動作がわからなくなったり、物を盗られたなどの妄想が起きる、落ち着かなく動き回ることもあります。

災害時は、いつもと違う状況のため、これらの症状が悪化することもあります。

### 【対応する際の配慮】

- 認知症の症状があっても感情や自尊心は保たれています。相手の反応をみながら会話をしましょう。
- 複数で取り囲むと恐怖心をあおりやすいので、声をかけるときはできるだけ一人で声をかけましょう。また、相手の視界に入ったところで、相手の目線に合わせてやさしい口調で、穏やかに、はっきりと「なにかお困りですか」「お手伝いしましょうか」などと声をかけましょう。

## 視覚障がい

視力、視野、色覚などの障がいで、文字を読み取ったり、慣れない場所で移動することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えづらい人とがいます。見えづらい人の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。また、特定の色がわかりにくい人もいます。

### 【主な特徴】

- 一人で移動することが困難。  
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。  
また、外出時は白杖を使用する人もいます。左右に振った杖の先が物や壁に当たることで、足元の安全を確認したり方向を修正します。
- 音声を中心に情報を得ている。  
目からの情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- 文字の読み書きが困難。  
文書を読むことや書くことが難しい人が多いです。

### 【声のかけ方】

- 本人のそばへ行き、「自治会の〇〇です。お手伝いが必要ですか？」、「近所の□□です。一緒に避難先まで行きましょうか？」などと声をかけると安心します。
- 「これ」「それ」「あれ」などの指示語では「どこか」「何か」わかりません。前後、左右、上下、場所や物の名前など具体的に説明します。

### 【誘導時の配慮】

- 独居の方や、単独で移動している視覚障がいの方を見かけたら、周囲の状況を説明しながら、避難誘導しましょう。
- 移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘（ひじ）肩または手首を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。
- 白杖を使用している人は、白杖によって周囲の安全を確認するので、勝

手にさわらないようにしましょう。さわる必要がある場合は声をかけましょう。

- 一時的に席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。

#### 【避難時、避難先での配慮】

- 回覧や掲示による情報は伝わりません。ルーペや弱視用眼鏡を利用している人も、掲示物や配布物がある場所を自分で見つけるのは難しいため、伝達事項や各種の情報が正確に伝わっているか、その都度確認することが必要です。
- 必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- 書類を代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。
- 避難先等の不慣れな場所では、随時状況が変化することが想定されますので、周囲の環境の説明やトイレ等の生活に必要な誘導をしましょう。

## 聴覚障がい

音を聞いたり、感じる経路に何らかの障がいがあり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。さらに、言語障がいを伴う人とほとんど伴わない人とがいます。

### 【主な特徴】

- 外見から分かりにくい。  
外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- 視覚を中心に情報を得ている。  
音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- 声に出して話せても聞こえているとは限らない。  
聴覚障がいのある人の中には声に出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- 補聴器をつけていても会話が通じるとは限りません。

### 【コミュニケーションの方法】

- 情報を伝達する方法は手話が望ましいですが、身振り・筆談等いろいろな方法があります。本人の受け答えの様子を見ながら、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認しましょう。
- 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
    - 筆記は紙や黒板、ホワイトボードだけではなくありません。携帯電話やスマートフォン等の画面、空中（空書き）、手のひらに指で書いて伝えることもできます。
  - 口の動き
    - 対面しながら、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ので、一文字ごとに区切るのではなく、句読点で区切って伝えましょう。

■その他の方法

- 身振り、絵、図等があります。本人の希望する方法で行いましょう。

■電話の代理を依頼された場合

- 電話の相手の返事等は筆記して渡すようにしましょう。

【避難時、避難先での配慮】

- 一斉放送等、音声での情報はほとんど伝わりません。伝達事項や各種の情報が正確に伝わっているか、その都度確認することが必要です。

## 肢体不自由

手足や体幹の運動や動作の障がいのため、起立や歩行、物の持ち運びが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体に麻痺がある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車椅子を使用される人などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う人もいます。

### 【主な特徴】

- 移動に制約がある方もいる。  
下肢に障がいのある人では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人がいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。  
車椅子を使用されている人では、高い所には、手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。
- 文字の記入が困難な人もいる。  
手に麻痺のある人や脳性麻痺で不随意運動を伴う人などは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。
- 体温調節が困難な人もいる。  
脊髄を損傷された人では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。
- 話すことが困難な人もいる。  
脳性麻痺の人の中には、発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい人もいます。

### 【誘導時の配慮】

#### ■杖等を使っている人

- 本人がゆっくり歩くことができるように、段差やでこぼこの少ないとこ

ろを選んで誘導します。歩行しづらそうな人に対しては、支援の方法を聞き、腕を持つなどの介助を行いましょう。

■車椅子を使っている人

- 車椅子等を使用している方には、少しかがんで目線が合う高さで、お話しします。
- 車椅子使用の方にとって、車椅子は身体の一部のように感じているので、勝手に車椅子を押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。
- 車椅子の急な発進や停止、方向転換は事故のもとです。動作ごとに「車椅子を押します」など必ず一声かけてから介助をしましょう。
- 階段を上り下りする場合には特にゆっくりと移動することが基本であり、車椅子ごと持ち上げる場合には3～4人で運ぶのが安全です。

■杖や車椅子が壊れた場合

- 災害時には杖や車椅子が使えないこと、さらには身動きがとれなくなっていることも想定されます。担架が用意できない場合は、背負ったり、複数人で抱えて移動したり、毛布やシートに乗せて移動する方法が考えられます。

【避難先での配慮】

- 避難先に車椅子や杖の利用者、または1人での移動が困難な人がいる場合には、車椅子等が通れる通路を確保してください。
- 避難先のトイレが使用できない場合等が考えられますので、必要な配慮に協力しましょう。



## 内部障がい

内臓の機能の異常や喪失のため、継続的な医療ケアが必要など、様々な生活のしづらさを抱えています。

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がい定められています。

### 【主な特徴】

- 外見から分かりにくい  
外見からは分からないため、障がいについて周囲の理解が得られず、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。
- 疲れやすい  
障がいのある臓器だけでなく、全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。
- トイレに不自由されている人もいる。  
ぼうこう・直腸機能障がい人工肛門や人工ぼうこうを使用されている人（オストメイト）は、排せつ物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

### 【配慮の仕方】

- 本人や家族に、現在の健康状態を聞き、配慮すべきことを確認しましょう。また、ヘルプマークやヘルプカード、非常時の緊急カード類（医療情報や配慮してほしい内容、緊急連絡先等）の有無を確認しましょう。
- かかりつけ医や医療機関への連絡の必要性、必要な医薬品、補装具等の確認をしましょう。
- 避難先の環境、食事やトイレ確保等、一般の避難者とは異なる配慮が必要な方もいるので、個別の対応が必要であることを前提に支援しましょう。

### 【対応する際の配慮】

- 免疫力や体力の低下、携帯電話等の電波の影響等、環境に配慮しましょう。

- 避難所周辺の医療機関、かかりつけ医との連絡方法の確保に努めましょう。

## 知的障がい

先天的又は発達期に病気やけがなどが元で脳に障がいを受けたことにより知的な機能に影響を受け、複雑な事柄や抽象的な概念を理解することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

知的障がいのある人は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある人です。重度の障がいのため常に同伴者を必要とする人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。

### 【主な特徴】

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい。
- 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な人もいる。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる。
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいる。また、質問に対する答えが相手の言動をそっくりそのまま返す人もいる。

### 【コミュニケーションの方法】

- 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明。  
一度にたくさんのことを言われると混乱されることがあるので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- 子ども扱いしない。  
成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。
- 穏やかな口調で声をかける。  
社会的なルールを理解しにくいため、時に奇異な行動を起こす人もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と穏やかな口調で声をかけます。
- 理解したかの確認が必要。  
質問に答える際に相手の言動をそっくりそのまま返す人もいるので、こちらの意思を伝える場合、理解するまでよく確認します。
- 本人の意思確認が必要。  
支援者等同伴者と行動することが多いですが、同伴者の意見だけではなく、本人に対する意思確認も必要です。
- 一人ひとりの状況が異なることを理解することが必要。

障がいの程度・状況によって、一人ひとりの状態像、行動が異なることを理解しましょう。例えば、「読める」こと＝「理解している」とは限りません。また、「はい」と返事されたことが、「了解した、わかった」とは限らないことがあります。

- 必要に応じて、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、漢字にはふりがなをふります。
- 言葉で通じない場合は、絵やジェスチャーで伝える方法も考えられます。
- 自分から要求を伝えられない人もいるので、実物を見せて選んでもらうことも有効です。

#### 【誘導時の配慮】

- まず近くに介護者等がないか確認しましょう。
- 本人のペースに合わせて、安全を確認しながら誘導しましょう。
- 段差等足場の悪い所では、手を引いたり、体を支えると移動しやすい人もいます。

## 精神障がい

精神障がいのある人は、統合失調症、うつ病、双極性障がい（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症等によるさまざまな精神症状により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

精神障がいは、適切な治療・服薬と周囲の配慮により、ある程度の症状をコントロールすることが可能となります。また地域で安定した生活をするために、周囲の支援は不可欠です。

### 【主な特徴】

- ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多い。
- 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されずに孤立している人もいる。
- 精神障がいに対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている人も多い。
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいる。
- 若年期の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人もいる。
- 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある。
- 認知面の障がいのために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人もいる。

### 【コミュニケーションの方法】

- 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明。  
一度にたくさんのことを言われると混乱されることがあるので、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- 不安を感じさせないような穏やかな対応をします。  
いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で対応します。  
相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応をします。
- 話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- 相手が声の調整ができず大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応します。

【避難時、避難先での配慮】

- 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たり、状況に合わせた行動ができない人もいますので、ゆっくり話を聞きましょう。
- 災害時の不安から動揺が激しい人がいても落ち着いて見守りましょう。また、妄想や幻覚の訴えがある場合も、強く否定しないで、相づちをうつ程度にとどめましょう。

【医療機関等との連携】

- 強い不安や症状悪化等がみられる場合は、かかりつけ医や最寄りの医療機関へ相談しましょう。

## 発達障がい

主に脳機能の障がいがあり、他人と社会的関係を形成することや読み書き計算の習得をすることが困難であったり、注意散漫でじっとしてられないなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

発達障がいは、自閉症等の広汎性発達障がい、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（ADHD）等、脳機能の障がいであって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障がいを伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

### 【主な特徴】

- ・外見からは分かりにくい。
- ・話す言葉は流暢でも、言われたことを理解しにくい人もいる。
- ・相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い。
- ・遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい。
- ・相手の表情、態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な人もいる。
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる。
- ・年齢相応の社会性が身につけていない人もいる。
- ・関心があることばかり一方的に話す人もいる。
- ・言いたいことを、ふさわしい言葉や表情、態度で表現できない人もいる。
- ・一度に複数の説明や指示を出すと混乱する人もいる。
- ・運動、手先の作業など、極端に不器用な人もいる。
- ・文字や文章を読むことはできても、書くことが極端に苦手な人もいる。
- ・聞いて理解することはできても、読むことが極端に苦手な人もいる。
- ・落ち着きがないように見えたり、視線が合いにくかったりする。

### 【コミュニケーションを取る際の配慮】

- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」「くり返し」説明します。
- ・情報は一度にたくさん伝えなくて、整理して一つずつ伝えるようにしましょう。
- ・ざわざわした場所で一齐に伝えられると、正しく伝わらない場合があります。場所を変えたり個別に伝える等の配慮をしましょう。
- ・気持ちが上手く伝えられない、言葉にできなくて困っている場合には相

手の状況や気持ちを推察して、こちらから質問しましょう。質問の内容は「はい」「いいえ」で答えられる簡潔なものにしましょう。



## 難病を原因とする障がい

体調の変動が激しく、座ったり横になることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐れが少ない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。中には、難病を原因とする障がいのある人もいます。

### 【主な特徴】

- 外見から分かりにくい。  
外見からは分からないため、障がいについて周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。
- 体調の変動が激しい。  
午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があることがあります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

### 【配慮の方法】

- 本人（家族や介護者等）に、現在の健康状態を聞き、配慮すべきことを確認しましょう。また、ヘルプマークやヘルプカード、非常時の緊急カード類（医療情報や配慮してほしい内容、緊急連絡先等）の有無を確認しましょう。
- 本人の意思表示が難しい場合、家族等に相談できない場合は、医療機関に連絡しましょう。
- 一見、健康そうであっても体調不良に波があり、体力の低下等も考えられます。できるだけ本人の状態に合わせたペースで移動する等の配慮をしましょう。
- 災害により、症状が悪化する場合があります。本人が体調不良を訴えた場合には、すぐに医療機関へ連絡しましょう。

## 高次脳機能障がい

交通事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障がいで、身体的には障がいが残らないことも多く、外見ではわかりにくいいため、「見えない障がい」とも言われています。

### 【主な特徴】

- 以下の障がいが現れる場合があります。
  - 記憶障がい：すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。
  - 注意障がい：集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる。二つのことを同時にしようとすると混乱する。主に左側で、食べ物を残したり、障害物に気が付かないことがある。
  - 遂行機能障がい：自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられない。
  - 社会的行動障がい：ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない。思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする。
  - 病識欠如：上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになる。
- 失語症を伴う場合があります。
- 片麻痺や運動失調等の運動障がいや眼や耳の損傷による感覚障がいの場合があります。

### 【対応する際の配慮】

- 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」説明します。
- 絵や図等を添えて話をすると理解しやすくなります。
- 大切な説明や予定は、メモに書いて渡してください。

- ・イライラしている時は、静かな所で落ち着くまで待ち、話を聞いてください。
- ・自分から行動を起こしにくいことがありますので、声かけをしましょう。

【誘導時の配慮】

- ・道、建物の中や混雑している場所では迷うことがあり、人や物にぶつかることがあるので、目的地まで誘導してあげましょう。

【避難先での配慮】

- ・食料の配給等の大切な予定や放送がある場合は声かけや説明をしましょう。

羽島市災害時要配慮者（高齢者・障がい者）配慮マニュアル

発行月：平成30年3月

発行：羽島市健福祉部福祉課

住所：〒501-6292 羽島市竹鼻町55番地

電話：058-392-1111（代表）

FAX：058-394-0025