

# 避難所でのコミュニケーションの工夫 －障害がある方も安心して過ごせる環境づくり－

(イラストが入ります)

災害時の避難所では、障害の有無に関わらず、すべての人が適切な支援を受けられる環境が必要です。

本冊子では、障害のある方々が避難所で直面する困りごとや、それに対応するコミュニケーションの工夫を紹介しています。

誰もが安心して過ごせる避難所環境づくりのために、ぜひご活用ください。

## 手話言語・障害者コミュニケーション条例

愛知県では、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、障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用促進に取り組んでいます。

愛知県 手話言語・障害者コミュニケーション条例



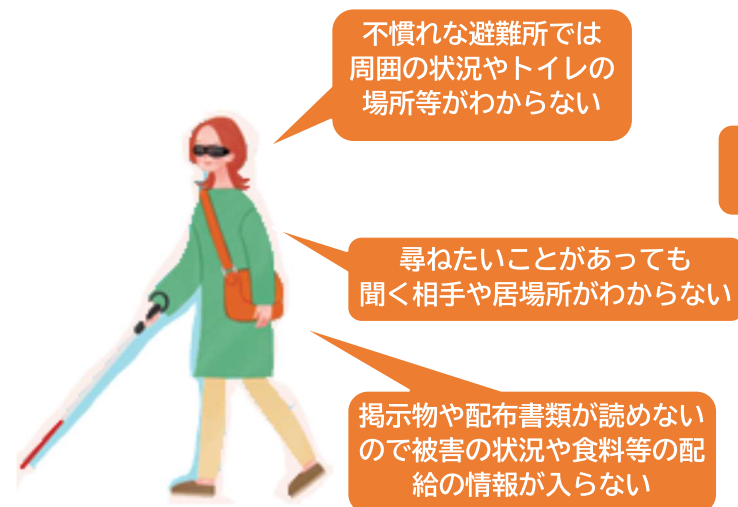
<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/shogai/syuwa-jyourei.html>



## 視覚障害

視力障害（全盲、弱視など）、視野障害（目を動かさないと見ることのできる範囲が狭くなるなど）の状況によって、明るさの変化への対応が困難であり、移動に困難を感じることも多いです。

点字、文字の拡大や視覚補助具、音声読み上げソフト等を用います。



常に医療的ケアが必要

支援者がそばにいないと孤独な生活を強いられる



## 神経変性疾患（ALS 等）

特定の神経系が変形し、徐々に進行する病気で、代表的なものに筋力が低下する筋萎縮性側索硬化症（ALS）があります。徐々に進行するが、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。

## 肢体不自由

体の麻痺や体感機能の障害のため、移動や日常生活動作、姿勢の維持に不自由があります。文字盤などの意思伝達装置を用いることもあります。



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、つい我慢して孤立してしまう

長距離の歩行や段差や坂道、人混みが移動の妨げとなる

## 聴覚障害

（ろう、中途失聴、難聴）

軽度から重度まで程度は様々です。

補聴器や人工内耳のほか、手話や筆談、口話、音声の文字変換ソフトやアプリなど、様々なコミュニケーション方法があり、話す相手や場面により複数の手段を使い分けます。

スタッフの呼びかけや放送等による情報を取得できない



炊き出しやお風呂のアナウンスが聞こえない

# さまざまな障害の特性と避難所における困りごと

（イラストは仮です）

## 高次脳機能障害

脳に損傷を受けたことで、記憶や注意、遂行機能（計画を立てて行動する）等に障害を抱えます。外見で分かりにくいのも特徴です。



## 失語症

音は聞こえるが言葉の理解がしづらい、伝えたいことをうまく言葉や文章にできない、文字の理解ができないなどの障害を抱えます。

## 精神障害

幻覚や妄想、不安やイライラ、憂うつ感、不眠などの障害を抱えます。

人混み、大きな音、強い光など通常と異なる環境で混乱しやすい



人混み、大きな音、強い光など通常と異なる環境で混乱しやすい

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

## 発達障害

（自閉症、学習障害、注意欠陥多動性障害（ADHD）等）  
発達の状態がアンバランスのため、生活の困難さを抱えます。

## 盲ろう

（視覚と聴覚の重複障害）

障害の状態や程度により、様々なタイプに分かれます。手のひら書き、触手話、指文字のほか、音声読み上げアプリ、点字等のコミュニケーション方法があります。

支援者がそばにいないと孤独な生活を強いられる



見た目では判断しづらいために、我慢して孤立してしまう場合があります。



# 避難所におけるコミュニケーション支援の工夫

(イラストは仮です)

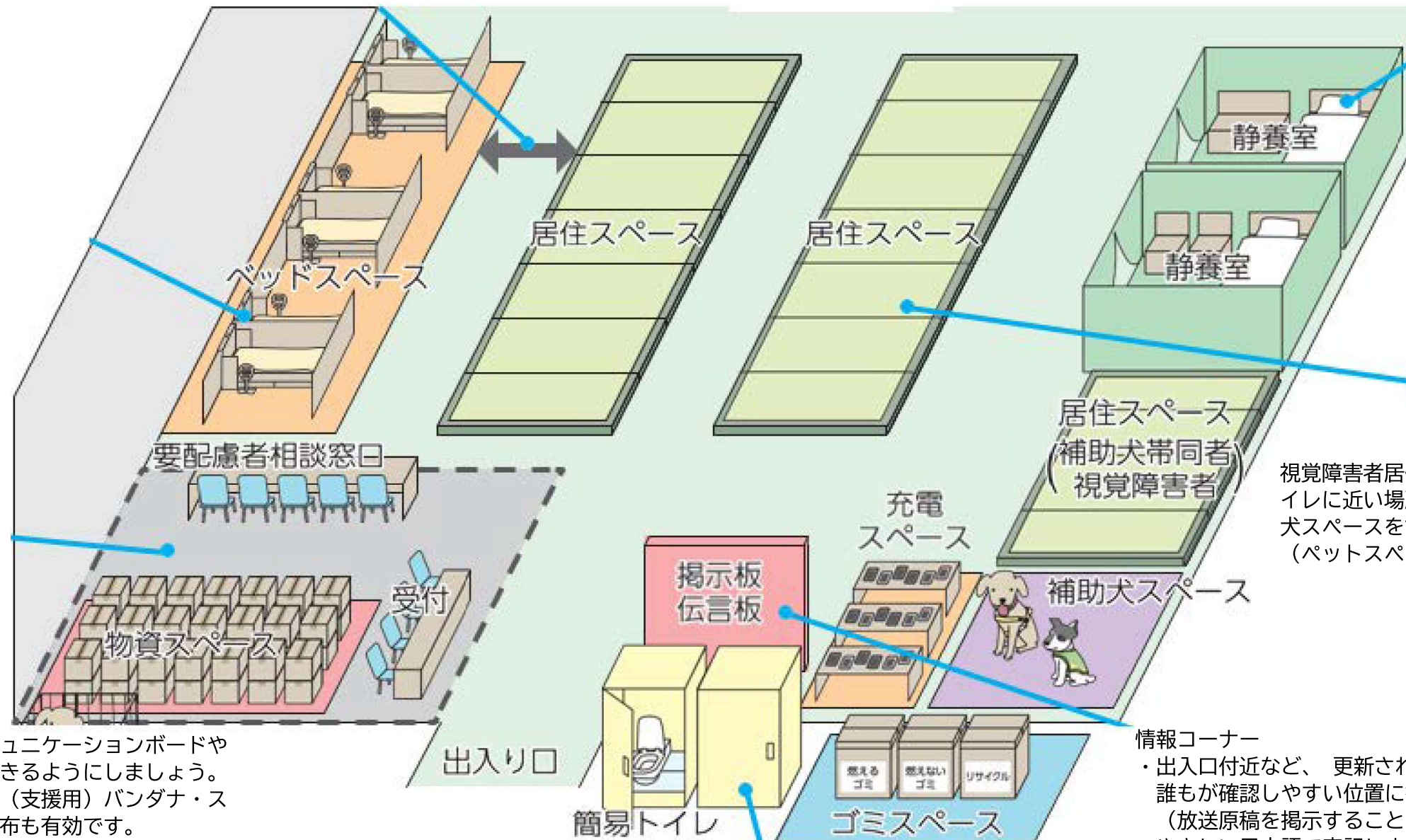
障害の特性を理解し、その人に合ったコミュニケーション方法で支援を行いましょう。

## 通路

- ・車いすが往来し白杖を振れる幅通路幅を確保しましょう。
- ・1.8m幅の養生シート敷いて通路を明示することをお勧めします（避難所開設時）
- ・床にものを置かないでください。（肢体不自由、視覚障害の方向け）

カームダウン・クールダウンコーナー  
感覚過敏や不安を抱える人が、外部からの刺激を遮断し、安心できる休息空間です。刺激の多い環境で感情が不安定になるのを防ぎ、心身を落ち着かせるために重要です。学校の場合は空き教室の活用も有効です。（知的障害、発達障害、精神障害の方向け）

写真やイラストを交えて、理解しやすい工夫をしましょう。（知的障害の方向け）



視覚障害者居住スペース入口やトイレに近い場所に設けそばに補助犬スペースを設ける（ペットスペースと区別）（視覚障害の方向け）

## 運営本部

- ・避難所コミュニケーションボードや筆談対応できるようにしましょう。
- ・聴覚障害者（支援用）バンダナ・スカーフの配布も有効です。

## 炊き出しコーナー

- ・炊き出しの案内は、放送による音声だけでなく、掲示やプラカードなどの視覚情報に変えて伝えてください。（聴覚障害、視覚障害の方向け）

## トイレ

- ・誰もが利用しやすい場所に設置しましょう。
- ・室内に設置すると衛生的な問題があるので、室外の出入口近くに設置しましょう。
- ・高齢者や障害者が壁伝いにたどり着ける場所がおすすめです。
- ・トイレ等を案内するときは、「あっち」「それ」ではなく、具体的に説明してください。（視覚障害の方向け）

## 情報コーナー

- ・出入口付近など、更新されだ情報に気づきやすく、誰もが確認しやすい位置に掲示しましょう。（放送原稿を掲示することをルール化しましょう）
- ・やさしい日本語で表記しましょう。例：利用が困難→使えない
- ・充電スペースとともに Wi-Fi 設備があると情報保障に有効です。
- ・一般的な TV に加え、アイ・ドラゴンがあると、手話と字幕の番組「目で聴くテレビ」が視聴できます。



# ひとりも取り残さないために

～インクルーシブ防災～



障害のある方を含む、あらゆる人を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。インクルーシブ防災を実現するため、避難所運営で必要な配慮を、障害のある方を含めて皆で考えましょう。

## 日ごろからできること

- ・ 障害のある方が避難所で困ることは何か、実際に聞いて把握しましょう。
- ・ 事前に避難所のバリアフリー状況を確認し、改善できる点を話し合しましょう。
- ・ 手話や筆談、視覚障害者向けの情報提供など、様々なコミュニケーション手段を学びましょう。

## 障害に関するマーク（検討中）



### ヘルプマーク

外見から分からなくても、援助や配慮を必要としている方が身に付け、周囲に配慮を必要としていることを知らせるマークです。

### ヘルプカード

### SOS カード

災害が起こったとき、日常生活で支援が必要なとき等、いざというときに周りの人にご自身のことを伝えるツールが、SOS カードです。財布に入れたり、ヘルプマークと一緒に、いつも持っていることによって、支援の手助けとなる場合があります。（長久手市）



## 避難所等で活用できるアイテム（検討中）



### アイ・ドラゴン 4

聴覚障害者の方向けの手話と字幕の番組「目で聞くテレビ」を見るための専用受信機です。

### 防災バンダナ（※）



### 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。

コミュニケーション支援アプリ



<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/shogai/ishisotuhaken.html>



（※）その他、愛知県内市町村調査結果を踏まえてスカーフ、腕章、ビブスなどの掲載も検討中

# 手話の紹介

（手話イラストは下絵です）

避難所で使える手話を紹介します。聞こえない人を見かけたら、積極的に表してみましょう。

### ● 大丈夫



湾曲させた右手の指先を左胸にあててから右胸にあてる

### ● 台風



指を広げた両手を右上方から左下方へ下ろす動作を繰り返す

### ● 危ない



5 指を折り曲げた右手の指先で胸をたたく

### ● お風呂



右手拳で胸をこする仕草をする

### ● 手伝う



左手の立てた親指の背を右手掌で前に押し出すように2回たたく

### ● 食事



掌を上に向けた左手から右手2指を口へ運ぶ

### ● 地震



両手掌を上に向けて並べて置き同時に前後する

### ● 水



指先を左に向け掌を上に向けた右手を斜め右下へ引く

### ● 津波



水平に置いた左手を右手で乗り越え5指を開いて前方に出す

### ● トイレ



右手で「W」と「C」の字形を示す

## 手話動画はこちら

（QR コード…県から動画 URL を提供いただき QR コードに変換予定）



# 災害用コミュニケーション支援ボード

災害発生時に配慮が必要な避難者の方とコミュニケーションを円滑に行うツールです。

どうしましたか？

May I help you?



トイレにいきたい

I want to go to the restroom.



ねつ  
熱がある

I have a fever.



か  
代わりにでんわ  
電話を  
してほしい

Can you make a phone call  
for me?



いた  
痛い

I have pain.

しゅわ かいわ ひと  
手話で会話ができる人はいますか？



Is there anyone who can use sign language?



くる  
苦しい

Other symptoms



? わかりません  
I am not sure.

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

2025 年 11 月発行

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