資料１　要配慮者への対応

災害時における要配慮者への対応

（１）　避難者の中で、特に要配慮者については心身の状態によっては避難所の生活に順応することが難しく、体調を崩しやすいので、よりきめ細やかな対応が必要である。

（２）　保健・福祉部門の職員等が同席するなどして、健康状態、家屋の状況、同居家族・援助者等の状況、必要なサービス内容を的確に把握し、名簿登録を行う。

（３）　要配慮者のニーズを的確に把握し、迅速に必要な対策を講じるとともに、避難者一人ひとりの人権が尊重されるよう、要配慮者対応の相談窓口の設置が必要である。

　相談窓口には、手話ができる者、要約筆記ができる者、盲ろう者通訳･介助者、点訳ができる者、外国語が堪能な者、ホームヘルパー、介護支援専門員、カウンセラー、臨床心理士、保健師等、保健・医療・福祉的相談に応じられる者を確保し、配置するように努める。

（４）　避難所に指定された施設は、あらかじめできる限りバリアフリー化に努めることとするが、バリアフリー化されていない場合は早急に段差解消や、洋式仮設トイレの設置等、要配慮者に配慮した施設整備が必要である。

　必要スペースについては、要配慮者の状況に配慮し、介護ができるスペースや車いすの通れるスペース等の確保、また、要配慮者や介護者等が静養できる空間の確保について検討する必要がある。

（５）　障害の状態や心身の健康状態を考慮し、避難所での生活が困難と判断される場合には、本人の意思も踏まえ、直接要請又は府にあっせんを依頼して、福祉施設等への緊急一時入所を行う。

（６）　身体等の状況が専門施設への入所に至らない程度の人には、福祉避難所への避難を勧める。

（７）　避難所及び福祉避難所において、要配慮者のニーズを把握し、適切に対応できるよう手話ができる者、要約筆記ができる者、盲ろう者通訳･介助者、点訳ができる者等の人材の確保や福祉用具等の確保を図るように努める。

（８）　高齢者等要配慮者の状態に応じた温かい食事ややわらかい食事、乳幼児には粉ミルク、離乳食、内部障害者には、疾病に応じた食事など、要配慮者に配慮した食料の提供が必要である。

　なお、食事制限のある難病患者・人工透析患者への配慮、文化・宗教上の配慮が必要である。

（９）　車いす等の補装具や日常生活用具、医薬品、介護用品、介護機器、ポータブルトイレや、日常生活用品等についても迅速に手配し、確保したうえ、必要性の高い人から優先的に支給・貸与を行う。

また、難病患者・人工透析患者等には、個々の治療に要する医薬品の確保を図る。

（10）　災害発生直後は、情報が不足しがちとなり、必要以上に不安感を抱くこととなるため、ラジオやテレビを設置するなど報道機関からの情報が得られるよう配慮する。その際、できるだけ文字放送対応機器も併せて準備するように努める。

また、避難所内部における物資の供給場所や供給方法の連絡などの情報は、拡声器等の音声によるものと併せて、掲示やビラ等文字による提供を行うとともに、保健･医療･福祉に関する相談に応じられる者が、障害者に対応したコミュニケーション手段を用いて提供を行うなど、要配慮者に確実に提供できるよう配慮する。

なお、掲示物等については、可能な限り図やイラストを用いるなど、わかりやすい表示にする。

（11）　トイレへの移動や食料・水等を受け取る際などに、介助を必要とする人のために人材が必要な場合は、ボランティアと協力して対応する。

また、避難所での生活が長期化する場合は、ボランティア等の協力を得て、継続的な見守り等を行う必要がある。

（12）　日本語の理解が十分でない外国人に対しては、身ぶり・手ぶりなどによる伝達や外国語に堪能な人の協力を得て、必要な情報を確実に提供できるよう配慮することが必要である。

あらかじめ、市におけるNPO、国際交流財団と連携を図り、人材の把握に努めておく。

（13）　性的マイノリティ（性的少数者）とは、心と体の性が一致しない性的少数者のことである。このような多様な家族のかたちを認知することが必要である。

（14）　アレルギーがあることを言い出せない方が多いため、その都度「アレルギー患者さんはいませんか？」などと積極的に声掛けを行う。

要配慮者に応じた対応

体不自由者	・本人の意向を確認の上、できるだけ出入口に近い場所を確保するなど、移動が少なくて済むよう配慮する。 ・車いす対応が可能な洋式トイレを用意し、本人の意向を確認の上、できるだけトイレに近い場所を確保する。 ・車いすが通れる通路を確保する。 ・自力歩行や素早い避難行動が困難な場合が多いため、車いす等の補装具が必要である。 ・車いす等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて修理・支給するように努める。この場合、メンテナンスキット（空気入れ、パンク修理、工具）も必需品である。
視覚障害者	・本人の意向を確認の上、できるだけ出入口に近い場所を確保するなど、移動が少なくて済むよう配慮する。 ・避難所内の案内を行う。特に、トイレや水道などの場所確認のための誘導を行う必要がある。 ・視覚障害者には、館内放送・拡声器などにより音声情報を繰り返し流す必要がある。 ・情報は、正確に伝える必要があるため、指示語（あれ・これ・あちら等）を使わず、できるかぎりわかりやすく具体性のある表現にする。 ・仮設トイレを屋外に設置する場合、壁伝いに行くことができる場所に設置するか、順路にロープ等を張り、移動が安全に行えるよう配慮する。 ・特に重要な情報については、音声情報を録音したカセットテープの配布や点字による紙媒体などにより、情報を提供するように努める。また、必要に応じボランティアを配置するほか、カセットレコーダ、点字器を設置するように努める。 ・点字や拡大文字のほか、指点字や触手話、指文字、手のひら書きなど、一つないし複数の組み合わせでコミュニケーションをとり情報提供に努める。 ・白杖等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて、修理・支給するように努める。
聴覚障害者 言語障害者	・聴覚障害者には、広報掲示板を設置するなどし、音声により連絡する場合は、必ず文字で掲示する。 ・手話・要約筆記・文字・絵図等を活用した情報伝達及び状況説明が必要である。 ・手話通訳などの支援が必要な人同士はできるだけ近くに集まってもらい、情報がスムーズに行き渡るよう配慮する。

	・重複聴覚障害者の場合には、更に併せ持つ障害に応じた配慮が必要になる。 ・手話などができる者の配置に努め、掲示板、ファクシミリ、Ｅメールを活用した情報提供を行うとともに、文字放送対応機器等を活用するなど報道機関からの情報が得られるよう配慮するように努める。その際、できるだけわかりやすい言葉を使い、正面から口を大きく動かして話すこととし、漢字にはルビをふるよう配慮する。 ・補聴器等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて、修理・支給するように努める。 ・盲ろう者通訳・介助者、手話ができる者及び要約筆記ができる者を避難所等に派遣するように努める。
盲ろう者	・障害が重度で重複している場合、災害の状況によっては、全面的な介助が必要となることが予想される。また、単独でいると全ての情報から閉ざされてしまうことがあることを考慮する必要があるため、状況に応じて盲ろう者通訳・介助者、ホームヘルパー等の配置などの支援が必要である。
身体障害者補助犬使用者	・補助犬を、親類・知人・動物病院などに一時預ける場合は、補助犬にかわり、避難所内での移動や生活動作の介助等の支援が必要である。
内部障害	・避難所で生活する場合は、常時使用する医療機器（酸素ボンベ等）や薬を調達し、支給する必要がある。 ・オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）用のストマ用装具（蓄便袋、蓄尿袋）を調達し、支給する。 ・医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに移送する。 ・医療機材の消毒や交換等のため、清潔な治療スペースを設ける。 ・食事制限の必要な人を確認する。 ・薬やケア用品を確保する。 ・各種装具・器具用の電源を確保する。 ・自力歩行や素早い避難行動が困難な場合があるため、車いす等の補装具が必要である。 ・医療機関の協力を得て、巡回診療について配慮するように努める。

知的障害者	・災害時の救出の際に、強い不安のため座り込んでしまうことなど、ショックによる行動をとることも考えられる。 ・周囲とコミュニケーションが十分にとれず、環境の変化のため精神が不安定になることがあるので、短い言葉や文字、絵、写真などを用いて避難所での生活をわかりやすく伝えて理解を図るとともに、適切な情報提供と精神の安定を図るために、適切に話しかけるなど気持ちを落ち着かせられるようきめ細かい対応が必要である。 ・具体的に、短い言葉で、わかりやすく情報を伝える。 ・絵、図、文字などを組み合わせて、理解しやすい方法で情報を伝える。
精神障害者	・災害時のショックやストレスは、精神障害者の病状悪化や再発のリスクを高める可能性がある。 ・また、精神科医療施設の罹災が起こりうる一方で、入院が必要と思われる患者数が通常以上に増加する可能性もある。 ・そこで、これらの病状悪化や再発を可能な限り防止するとともに、入院の緊急性の高い患者への適切な対応が必要である。 ・さらに、外来診察や往診、訪問相談などが必要である。 ・精神障害者の多くは、服薬により状態が安定するが、病気のために社会生活や対人関係などに支障をきたすことも多く、避難所等の集団生活になじめないこともあるので、本人が孤立しないように知人や仲間と一緒に生活できるよう配慮した支援が必要である。 ・具体的に、わかりやすく簡単に情報を伝える必要がある。 ・精神的に不安定になる場合、専門的知識のある人に連絡をとるなど配慮する必要がある。 ・心的外傷後ストレス障害等に対する長期的な心のケア対策が必要である。 ・精神障害者の状態の早期の安定を図るためには、被災前の社会復帰活動やなじんでいた人間関係を、地域ボランティアなどによる支援ネットワークを活用しながら、いかに早く回復させるかということが重要である。 ・医療機関の協力を得て、巡回診療について配慮するように努める。
難病患者 人工透析患者	・避難誘導、搬送方法を事前に府、患者団体などと十分協議のうえ、細部を取り決めておく。 ・難病患者については、疾患に応じた必要な医薬品を調達し、支給するなど医療の確保を図る。 ・慢性疾患患者の医薬品の確保について医療的援助を行う。 ・人工透析患者については、透析医療の確保を図る。（確保日数の目

	安は、透析の間隔である３～４日以内） ・人工呼吸器装着者については、電気の停止が生命に直結することから、最優先の救援が必要である。 ・在宅酸素療法や薬物療法等が、継続的に必要な患者に対しての医療を確保する。 ・緊急に医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに移送する。 ・視覚、聴覚に障害がある場合や、認知症をともなう場合もあり、それぞれの状態を把握し、理解しやすい方法で情報を伝える。 ・医療機関の協力を得て、巡回診療について配慮するように努める。
高齢者	・本人の意向を確認の上、できるだけ出入口に近い場所を確保するなど、移動が少なくて済むよう配慮する。 ・移動が困難な人に対しては車いすなどを貸与する。 ・トイレに近い場所を確保し、居室の温度調整をするように努める。 ・援助が必要な介護・福祉サービスの提供が受けられるようサービスの提供主体と対応策を進めるように努める。 ・認知症高齢者の場合、環境の変化を理解できずに気持ちが混乱したり、精神的に不安定になる場合があるので、日常の支援者が、適宜話しかけるなど気持ちを落ち着かせるよう配慮する。
妊産婦	・保健医療サービスの提供や、心のケア対策などが必要である。 ・十分な栄養（栄養食品等）が取れるように努める。 ・居室の温度調整（身体を冷やさないように）ができるように努める。
乳幼児	・粉ミルク、離乳食、哺乳瓶、おむつ等を確保する。 ・授乳場所を速やかに確保することが必要である。 ・育児室を就寝場所から離れた場所（乳幼児の泣き声が聞こえないよう）にできるだけ早く確保し、両親や家族の心理的プレッシャーを和らげるように努める。
外国人	・情報の伝達には、できるだけわかりやすい言葉を使い、漢字にはルビをふったりイラストなども使用する。 ・宗教・文化の違いに配慮する。（食事、拝礼の習慣等） ・在関西外国公館等との連携により、母国との連絡手段を確保する。 ・通訳、翻訳者の配置をするように努める。
性的マイノリティ（性的少数者）	・一人でも使用できる多目的トイレ、更衣室、シャワー室等を確保する。または、男女別のトイレ、更衣室、入浴施設は、一人で使える時間帯を設ける。 ・生理用品や下着、ヒゲソリなど男女別の物資は、ボランティアや専門家を通じて個別に届ける。

	・男女別を問わない空間の確保や支援を行う。 ・当事者や支援者が安心して集まれる場所や部屋を確保する。
アレルギー疾患を有する者	【ぜんそくの患者】 ・ぜんそくの患者は、ほこり、煙、強いにおいなどが発作の引き金になるため、マスクを着用させる。 ・息が苦しそうなときは早めに医療機関を受診できるよう配慮する。 ・動物に対してもアレルギーの患者がいるため、配慮する。 【アトピー性皮ふ炎の患者】 ・アトピー性皮ふ炎では、皮ふを清潔に保つことが大切であるため、石けんを使って洗い流すことや、シャワー浴、保湿用ぬり薬に配慮する。 【食物アレルギーの患者】 ・アレルギーがあることを言い出せない方が多いため、その都度「アレルギーで食べられないものを教えてください。」などと積極的に声掛けを行う。 ・患者または保護者からの食品表示に関する問い合わせには正確な情報を提供する。 ・原因食物を食べると、直ぐ～およそ 30 分以内に様々なアレルギー症状が現れるため、迅速かつ適切な対応をとる。