

# 逃げるバリアフリー マニュアル

～観光地における移動・災害弱者に対する避難対応～

安心と安全はすべての人に平等に



沖縄県 誰にでもやさしい観光地づくり形成事業  
観光バリアフリーサポーター育成事業



## 逃げるバリアフリー

近年、都市の空間や交通機関、建物などは、障がい者を意識したつくり徐々に改善されてきました。建物の入り口の段差は解消され、階段には手すりが付き、トイレも車いす対応、オストメイト対応のものなどができています。

しかし、これらのバリアフリー化は、障がい者がその場所に行き、施設を使用したり、施設に滞在したりできるようにする、いわば、「**入口のバリアフリー**」と言えそうです。

もちろん、それも必要ですが、災害が起きた場合、障がい者など、移動に制約がある方々は、健常者と同じように避難できるのでしょうか。いわば、「**出口のバリアフリー**」の改善は進んでいるのでしょうか。

当法人では、沖縄県のバリアフリー観光の実現を目指して、ホテル等観光施設を対象としたバリアフリー接遇セミナーを開催しておりますが、セミナーで毎回提唱していることの一つが、この、障がい者の方たちを安全に避難させる、「**逃げるバリアフリー**」化(**逃げバリ**)の必要性です。

本書ではそんな“逃げバリ”の方法や、障がい者の方たちへの対応のしかたをまとめました。

「安心と安全はすべての人に平等に」—この気持ちを忘れずに、もしもの時のための“備え”として、本書をお役立てください。

NPO法人バリアフリーネットワーク会議  
代表 親川 修

## 目次

<b>1. はじめに</b> .....	<b>1</b>
<b>2. 観光地要援護者</b> .....	<b>2</b>
<b>3. 障がい種別の対処法</b> .....	<b>4</b>
3-1. 障がい者とは.....	4
3-2. 四肢・体幹障がい.....	5
3-3. 内部機能障がい.....	8
3-4. 視覚障がい.....	10
3-5. 聴覚障がい.....	12
3-6. 知的障がい.....	14
3-7. 精神障がい.....	15
3-8. 高次脳機能障がい.....	17
3-9. 加齢障がい.....	17
3-10. 薬を服用中の方への配慮.....	18
<b>4. 受け入れ側の対応</b> .....	<b>19</b>
4-1. 四肢・体幹障がい者の逃げバリ.....	19
4-2. 視覚障がい者の逃げバリ.....	21
4-3. 聴覚障がい者の逃げバリ.....	23
4-4. 市販されている避難用グッズ.....	24
4-5. 携帯電話の活用.....	27
<b>5. ピクトグラムによる誘導</b> .....	<b>30</b>
5-1. ピクトグラムとは.....	30
5-2. 障がいに関連するピクトグラム.....	31
5-3. サイン表示の考え方.....	32
5-4. 避難誘導ツール.....	33
5-5. 理想のサイン体系.....	35
<b>6. 地域のハザードマップ</b> .....	<b>36</b>
<b>7. 避難場所までのルートの確認</b> .....	<b>39</b>
7-1. 避難ルートに潜むリスク.....	39
7-2. 避難ルート①.....	40
7-3. 避難ルート②.....	41
7-4. 一時避難場所.....	42
7-5. そのほかの留意点.....	43
<b>8. 災害時チェックリスト</b> .....	<b>46</b>
<b>9. おわりに</b> .....	<b>48</b>

## 1. はじめに

お客様にサービスを提供する上で、日頃から防災を意識し、防災訓練や啓発活動に取り組むことは大切です。

防災への認識を深めていく上で、実際の避難誘導を中心においた、通常の“避難訓練”も重要ですが、防災とは、避難するまでが防災ではありません。避難後の二次被害を防ぐのも大切な役割です。避難中・避難後の対応、その中での地域連携を含めた、はじめから終わりまでの包括的な対策を構築することが、「防災」です。

災害時の行動が、平常時の日常的な行動の延長線上にあればあるほど、被災者の心身の健康も維持されるのです。災害時、平常心で行動できるためにも、普段からの準備が重要です。

また、人は、自身の許容範囲を超えてしまうと、頭の処理能力が落ち、些細なことでも適切に判断できなくなってしまいます。それを防ぐためにも、避難経路や避難先での行動を日頃から意識的に心に留めておく必要があります。

### 防災の視点から講じるべき方策

#### 継続した防災訓練・啓発活動で、常に災害に備える！

- ①防災訓練を定期的実施し、災害に対する知識や情報をさまざまな機会に伝え、共有しあい、防災に役立てる。
- ②ハザードマップの作成など、災害に対する継続した啓発を積極的に行い、防災意識を向上させ、一人ひとりが災害に備えるように務める。

#### さまざまな障がいを考慮し、情報を確実に伝える体制を整える！

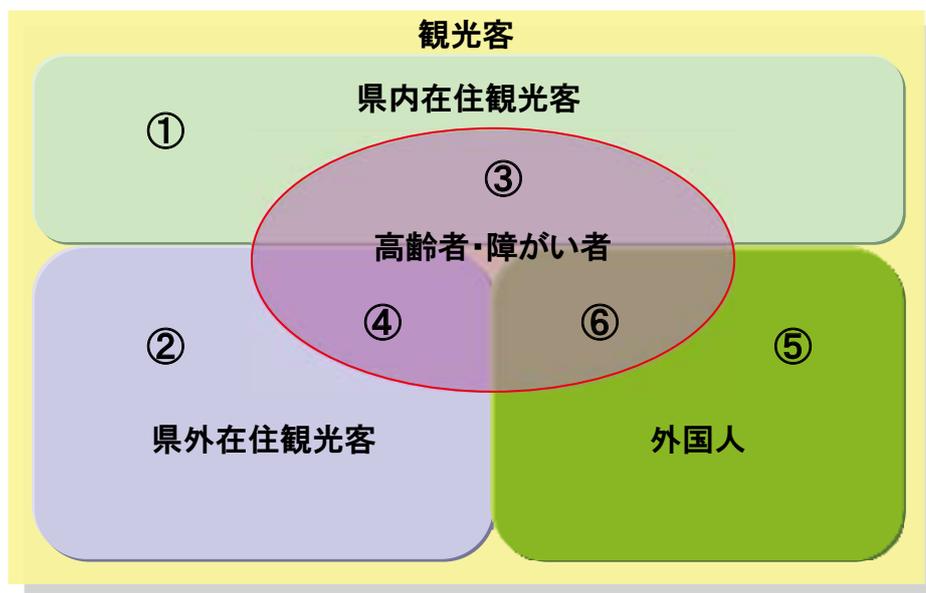
- ①緊急時に必要な情報（視覚・聴覚障がいなどを考慮）と、その伝達方法を明確にし、被災者の負担が少ない支援体制を構築する。
- ②避難準備や移動の支援体制を構築し、必要に応じ避難場所を改善する。

#### 近隣住民への情報共有・連携体制の構築！（災害弱者の正しい情報公開）

- ①地域で支え合う仕組みが必要となることを認識し、連携体制を構築する。
- ②災害弱者の正しい情報公開を行い、当事者や地域住民に配慮する。

## 2. 観光地要援護者

“観光地要援護者”とは、観光地において援護を必要とする人々のことで、具体的には以下の人々のことを指します。(①～⑥はさらに分割することもできます)



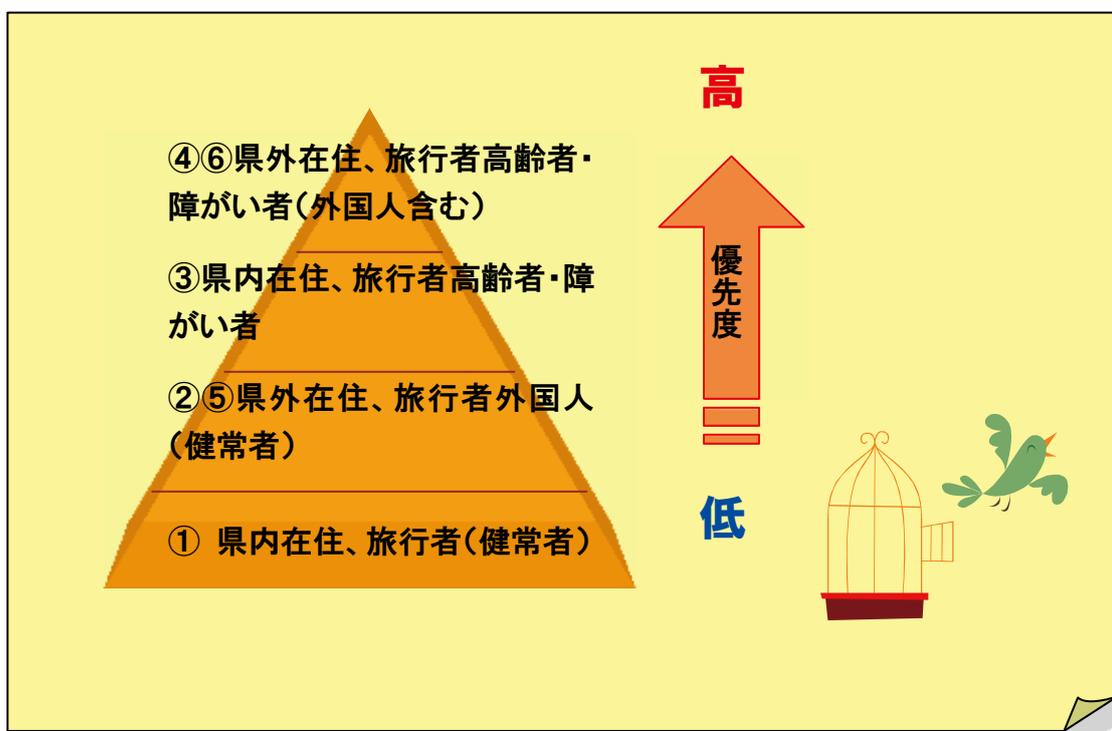
- ① 沖縄県内にすむ、観光地に滞在している健常者(高齢者を除く)
- ② 沖縄県外にすむ、観光地に滞在している健常者(高齢者を除く)
- ③ 沖縄県内にすむ、観光地に滞在している高齢者・障がい者
- ④ 沖縄県外にすむ、観光地に滞在している高齢者・障がい者
- ⑤ 外国人観光者で、健常者
- ⑥ 外国人旅行者、高齢者・障がい者

①②(健常者)は、適切な指示・誘導があれば、対応能力があると考えられます。しかし、観光客の多くは、現地に生活基盤がなく、頼るすべもないため要援護者となるでしょう。③④⑤⑥については、意思疎通や移動の困難さを考慮すると、明らかに対象への特別な予備知識や知識を基にした配慮が必要となってくるでしょう。一般的に援護の必要度を図で表すと上の図のようになります。

こうした“要援護者”は、援護の必要度がそれぞれに異なり、実際の場面では臨機応変な対応が求められます。

⑤⑥の外国人旅行者に関しては、言語の問題などがあるため、通訳スタッフを置くなどして伝達手段の確保を検討しましょう。日本人への対応と同様にできる支援も多いです。本書等の内容を参考に外国人マニュアルを作成すると良いでしょう。

本書では、通常の支援以上の配慮が求められる③④の人々について、その特徴や、誘導のテクニック・ツールを重点的に紹介していきます。



観光地要援護者の、援護の必要度

### 東日本大震災での死亡者

平成 23 年 3 月 11 日、世界を震撼させる大地震が起こった。まるで、映画のような光景が現実の世界に起こったのだ。

この大地震での死亡者数は約 2 万人と言われ、その中でも 65 歳以上が 54.4% と、半数以上を占めている(厚生労働省の統計より)。また、障がい者の死亡率も健常者の死亡率の 2.5 倍に上ったとの報告もある。犠牲者の多くが、津波からの「逃げ遅れ」によるものとみられ、要援護者に対する避難体制の脆弱さがあらわになった。

### 3. 障がい種別の対処法

#### 3-1. 障がい者とは

ひとくちに障がい者といっても、身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者福祉手帳を持った方やそれ以外の方、加齢による障がいを持った方がいます。このような人々が、災害時の要援護者となります。災害時の負傷者も、自力移動が困難であれば要援護者となります。健常者と言われる誰もが要援護者になる可能性があります。

障がいの概況 簡易表

障がい		障がいの状況(例)
1	四肢・体幹障がい (身体)	手足が不自由、自力で座位などが取れない。
2	内部機能障がい (身体)	腎機能等の低下により、透析を行う。内臓器系の疾患が主で、外見上は判断が困難。
3	視覚障がい(身体)	全盲・弱視など、目が見えない、または見えにくい。外見上は判断が困難。
4	聴覚障がい(身体)	音が聴こえにくい、聴こえない。外見上は判断が困難。
5	知的障がい(療育)	自閉症などの場合、コミュニケーションが困難。
6	精神障がい(精神)	アルコール中毒症、摂食障がい、統合失調症など。
7	高次脳機能障がい (身体・精神)	思考、記憶、言語などの脳機能に障がいがある。 外見上は判断が困難。
8	加齢障がい (身体・精神)	手足が不自由、自力で座位などが取れない。腎機能等の低下により、透析を行う。内臓器系の疾患を抱える。 全盲・弱視など、目が見えない、または見えにくい。音が聴こえにくい、聴こえない。認知症がある。

障がいの状況は十人十色です。障がいを重複して抱える方もいます。

介助が必要な方が単独行動をとることは少なく、介助者のサポートが主になるでしょう。しかし、何らかの理由で介助者がいない場合も考えられるため、直接的な対応を理解しておきましょう。介助者に過度の負担がかからないように配慮し、休む時間を確保することも大切です。

- ・ あなたが全て判断せず、障がい者の方の希望を聞いてから対応して下さい。
- ・ 介助者がいる場合も、障がい者本人に直接話しかけ、意思を確認して下さい。

### 3-2. 四肢・体幹障がい

障がいが軽度の方は、自力歩行もできますが、重度の方は車椅子を利用します。自力歩行可能な方は、歩行速度などを勘案して速やかな避難を促したり、適宜避難を手伝います。車椅子利用者は、自力で車椅子を操れる方、難しい方等に対応できるように、日ごろから知識・対応の仕方を身につけておきましょう。

車椅子利用者へは足のみには注意が奪われがちですが、体温調節機能が衰えているなど、目に見えない部分のケアが必要な方もいることを心得ましょう。(例:座った状態であるために足に血がたまって冷えやすい、感覚自体がないために冷えや怪我に気づかない、発汗機能が失われている、など。)

自力移動が困難な方が2階以上のフロアにいる場合、避難には非常階段かエレベーターの利用が考えられます。エレベーターの利用は賛否両論ありますが、非常階段で避難しようとしたものの、煙が充満して助からなかった一方、エレベーターで避難したグループは助かった、というようなケースもありますので、所属する施設のエレベーター設備や避難方針などを確認して、シミュレーションしましょう。

#### コミュニケーション上の配慮

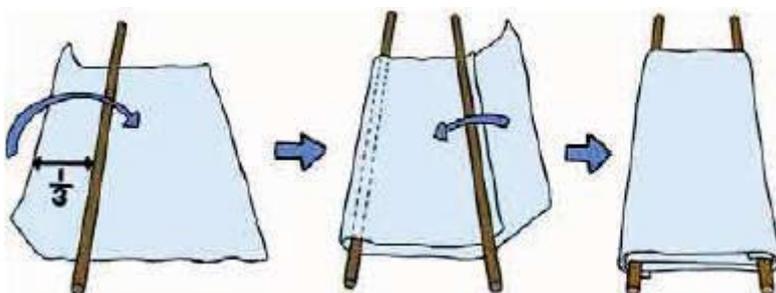
- ・ 車いす利用者は目線が低く、会話の相手が立った姿勢だと見上げなくてはならず、疲労を感じます。身をかがめ、障がい者と目線を合わせて話しましょう。
- ・ 座り続けるなど、同じ姿勢を保つことが困難な方の場合、その方が楽になれるようであれば、いすや寝台などを使うことも一案です。
- ・ 言語障がいがあり、聞き取りにくい場合には、手がかりとなる単語を伝えたり、文字で書いたりして、意思の疎通を図りましょう。

四肢・体幹障がいの方の安全な移送方法をご紹介します。

#### 毛布を活用した応急担架

毛布を地上にひろげ、横幅1/3の位置に棒を置き、棒を包むように毛布を折り返します。

折り返された毛布の端に棒をもう一本置き、その棒を折り込むように、残りの毛布を折り返します。



## 毛布、シーツ等を使った移送

シーツに包んで1人で引きずる。



## 道具なしでの移送

上: 2人で両脇から抱えて運ぶ場合。右は、2人の手のつなぎ方。

下: 左…1人で背負う。中…1人で引きずる。右…2人で上体、足を抱えて運ぶ。



### Tシャツ等を活用した応急担架

丈夫なTシャツ、セーター等を地上に置き、両袖からそれぞれ棒を通します。



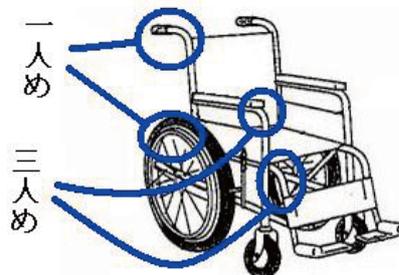
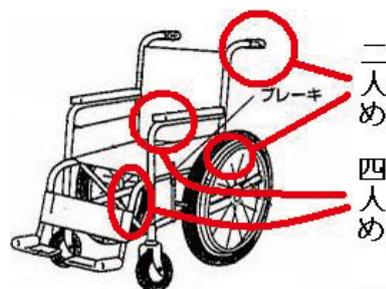
### いすを利用した搬送

二人で歩調を合わせ、移送される人に動揺を与えないようにします。



### 車いすに乗った人の移送

4 人に対応し、それぞれ次のように持ちます。タイヤを持つときは、必ずブレーキをかけます。(写真は、見やすくするため、左前方を持つ人を写していません)



ここでご紹介した方法は、怪我等で身動きが難しい方にも有効なため、一時的に介助を必要とする健常の方のお手伝い的手段としても活用できます。

### 3-3. 内部機能障がい

内部障害は、下表の 7 種に分けられます。心臓機能障害であればペースメーカーをつけていたり、呼吸機能障害であれば酸素療法を受けている方などがいます。人工透析を受けている方も、内部障がい者に当てはまります。透析直後などはふらつき等の症状が、透析前はむくみ・痒み等の症状があります。

透析患者の 6 割以上を、65 歳以上の高齢者が占めています。

身体障害者福祉法で定める内部障害の種類	
心臓機能障害	小腸機能障害
腎臓機能障害	ヒト免疫不全ウイルス(HIV)
呼吸器機能障害	による免疫機能障害
膀胱・直腸機能障害	肝臓機能障害

内部機能障がいの方は、見た目からは判断するのは難しいため、事前に確認することで災害時のリスクを減らすことができます。その人の疾患名、服用している薬などは、押さえておきたい情報です。透析等を扱っている病院や、オストメイト対応のトイレも把握しておくことも重要です。

#### コミュニケーション上の配慮

内部障がいの方は、内臓系の疾患のため、非常に疲れやすいということを認識する必要があります。外見からは判断することが難しいために周囲の人の誤解を生じやすいですが、無理をさせないような配慮が必要です。体力低下のため、感染症にかかりやすくなっている方も多いです。

#### 心臓機能障害の方

- ・ 動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状を持つ方が多いです。いすに座っていただいてから、話をしましょう。
- ・ 体を支えたり、密着するような可能性(その方と 22 センチ以内に近づくような場合)がある場合には、携帯電話の電源をオフにしましょう。

総務省「電波の医用機器等への影響に関する調査結果」より、平成 9 年 3 月に出された現行の指針(22 センチ)が妥当であることが確認されています。

### 腎臓機能障害の方

- 腎性網膜症、糖尿病性網膜症などにより、視力が低下している方がいます。文字を読んだり書いたりする場合には、視力に問題がないか、確認しましょう。

### 呼吸器機能障害の方

- 動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状を持つ方が多いです。いすに座っていただいてから、話をしましょう。

### 膀胱・直腸機能障害の方

- 排泄機能障害が主な症状ですので、恥ずかしい思いをせずに安心して話をするように、同性による対応が望ましいです。

参考：身障者トイレや多機能トイレの中に設置して頂きたい設備の一覧

設備	説明	用途
汚物流し台	サーモスタット付きハンドシャワー混合栓／水石けん容器・ペーパーホルダー	腹部の清拭・洗浄／ストーマ装具の交換・装着／衣服・使用済みストーマ装具の洗濯
カウンター	汚物流し台の上部奥側	ストーマ装具・用品などを置くスペースと装着・交換のための作業用
ダブルフック	汚物流し台の脇	小物入れ用
化粧鏡	ストーマ周辺の腹部を映せる鏡	ストーマ装具の装着用など
汚物入れBOX	足踏み開閉式	使用済みストーマ装具の廃棄など
衣服・手荷物用フック	複数のフックを設置	
収納式着替え台	汚物流しの付近にセット	服の着替え用

(公益社団法人日本オストミー協会 Web サイトより)

### HIV による免疫機能障害の方

- 特別な対応はいりませんが、プライバシーには十分注意しましょう。個人情報が出漏れないよう、個別的な対応が必要です。

### 3-4. 視覚障がい

視覚障がいといっても、全ての人々がまったく見えないわけではありません。スポット的に見える方(緑内障など)、視界全体が白くぼやけて見える方(白内障)、光を感じられる方などが全体の8割を占めています。

障がい歴が長い人の場合、生活の多くの面で自立しており、健常者が思うほど介助するシーンは少ないです。見た目も健常者と変わらない方が多く、健常者に話しているような感覚になってしまいがちですが、コミュニケーションの際には、私たちが視覚から得ている情報を補うことを忘れてはいけません。



白内障の方は、左の風景が右のように白っぽくぼやけて見えます。

#### コミュニケーション上の配慮

- ・ 話しかけるときは、まず、名乗りましょう。そうすることで、安心してもらえます。
- ・ 「あちら」「これ」などと伝えてもわかりません。「前後左右」「時計の何時の方向」「何歩ぐらいのところ」のように具体的に説明して下さい。
- ・ 誘導する際は、声をかけながら歩くと、視覚障がいの方も安心します。
- ・ 盲導犬には、食べ物をあげたり、触ったりしないでください。訓練を受けた犬ですから、怖がらずに見守りましょう。

#### 誘導時の配慮

介助者は、視覚障がい者の半歩前に立ち、肘の上を握ってもらいます。手引きする腕は、左右どちらでも構いませんが、危険な所は、視覚障がい者がより安全な側にいるようにします。

誘導中は、足下から顔の高さまでの障害物に気を配ります。障害物をよける時や道を曲がる時は、「右に曲がります。」などと声をかけてから、よけたり曲がったりして下さい。段差や勾配の変化も、「段差があります。」などと声をかけ、スピードを緩めて歩幅を調整してあげてください。



## 沖縄県視覚障害者福祉協会沖縄点字図書館 館長 知花 光英さんのお話

東日本大震災後、同じ障がいを持つ人々で意見交換をしましたが、災害時にまず不自由を感じたのは、健常者と同じ場所での避難生活を余儀なくされたことだそうです。あの災害の中、周りの人たちも余裕がなかったために、共同生活の中で視覚障がい者への配慮が欠けた場面が多くあったのです。災害の時は、同じ障がいをもつグループをつくり、健常者のボラン



ティアさんを配置する体制がいいかもしれません。そうすれば、物の配置が突然変わってしまったり、重要な情報が掲示板で伝えられたりしても、対応できるからです。

視覚障がい者のほとんどは、外見上健常者となんら変わりなく見えます。話をする分にも、少し会話が説明的になってしまうことはありますが、特別な方法はいいありません。けれど、それこそが、必要な配慮を感じさせない原因となっています。

私たちが普段とは違う所で過ごす場合、例えば、トイレへ行くにしても、まず場所の確認、次にトイレ内での確認、和式か洋式か？電動か手動か？トイレトーパーは左？右？荷物を置く場所は？これらの情報をひとつひとつ確かめてからの行動となるのです。周りの状況の把握のために、ガイドをしてくれる方が必要になります。



ここ 10 年くらいで、ほとんどの宿泊施設では施設のスタッフが部屋に同行して、照明スイッチの場所等、設備の説明から非常口や避難経路まで、案内してくれるようになりました。施設に求めるのは、緊急時に一人でも対応できるような設備でしょうか。点字の活用も一案ですが、視覚障がい者全てが点字を読めるわけではないのです。一番確実なのは音声による誘導でしょう。避難には不向きかもしれませんが、音声機能があるエレベーターがあると大変助かります。私自身、エレベーターで目的の場所についたのに気づかずに上から下まで何往復もした経験があります。

とはいえ、非常時に一番私たちが安心していただけるのは、やはりマンツーマンで誘導してくれる人がいる状況です。誘導の技術は、飛行機・電車等の交通系がすばらしいですね。自己紹介から始まって、席をはずすとき・交代する時も必ず一言あり、引き継ぎもしてくれるので。

私たち視覚障がい者は、外出でも何でも、自分でできる範囲はある程度分かっています。私たちにない情報を補ってくれる気遣い、本当に小さな気遣いがあれば、避難云々に限らず、健常者の人たちともいい関係を築くことができます。

\*写真：点字メモ機で、メモをとりながら、取材を受ける知花館長

### 3-5. 聴覚障がい

聴覚障がい者は、外見から障がいわかりづらく、災害時には避難を呼びかけるアナウンスや非常ベル等が聞こえないため、緊急の情報から取り残されることがあります。

聴覚障がい者とのコミュニケーション手法として、手話を思い浮かべますが、すべての聴覚障がい者が手話を使えるわけではありません。コミュニケーション方法は、手話のほかに口の形で言葉を読み取る「口話」、筆談など、相手に応じて選択する必要があります。

#### コミュニケーション上の配慮

- ①周りに雑音がないところで、②相手と1メートルぐらいの距離をとって、③相手の正面を向いて、④はっきりした声(大きければよいわけではありません)で、⑤あなたの顔(口)の動きが見えるように、話してください。一音一音区切ったりすると、かえってわかりづらくなります。

悪い例 ×

お・な・ま・え・は・な・ん・で・す・か

良い例 ○

おなまえは / なんですか？

- 聴覚障がい者の中には、補聴器などを使って音が聞こえる人もいますが、その聞こえ方は、健常者のように明瞭ではありません。



- 聴覚障がい者の中には、声を出して話せる人もいますが、「話せる」=「聞こえる」、とは限りません。相手の声が聞こえていない場合があります。
- 相手が聞こえていないときは、「筆談」によってコミュニケーションしましょう。手話ができる方であれば、手話で対応するのがベストです。
- 相手が聞き取りにくいからといって、周囲に聞こえるような大声で話したりせず、相手のプライバシーを尊重した話し方でコミュニケーションしましょう。

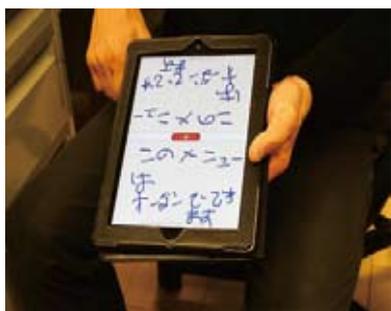
## 沖縄聴覚障害者情報センター 施設長 比嘉 豪さんのお話

聾啞(ろうあ)者は身近に危険が迫っていても、非常ベルや避難アナウンスを聞くことができません。周りに健聴者がいれば避難をすることは可能ですが、ホテルの一室に一人にいるときに、火事などが起こった場合、聴こえないが故に、火や煙のにおい等の直接的なものが無い限り、非常事態に気づくことができません。



私たち聾啞者に、物事を知らせる手段としては、光や振動(フラッシュや振動システムなど)を利用したものがあります。また、ホテルに宿泊する時は、モーニングコールやルームサービスなど電話を利用したサービスが使えないため、メールやファックスでも対応できるようにしたら、ホテルとしてはよりサービスの幅が広がり、聾啞者や気管切開をして声が出せない方にとっても大変助かります。また、こういうサービスが普及していくと災害時でも有効なツールになると思います。

聴こえないことによる弊害は普段の生活でも感じます。私たちのコミュニケーション手段は、手話・メール・筆談が主です。けれども、聴こえないということに構えてしまって、積極的にコミュニケーションをとらない健聴者の方も多いです。例えば、全国的に食べるラー油がブームになった当時、その元祖となる商品が売り場で「一人一本限り」と表示されていました。そこで「なぜ一つなのか」と質問しましたが、売り場の人はジェスチャーで「×」と示すのみで、話を続ける余地もありませんでした。この時に、筆談など一歩踏み込んだ対応をしてくれて、「こちらの商品は大量生産ができず、また、元祖ということで人気があり品薄状態です。」などと説明してくれれば、この時の私の思いもまた違ったものになったかも知れません。



耳が聴こえないことだけで、社会参加に対していろいろな障壁があることを、もっと世間の方たちも意識して欲しいです。聴覚障がいには外見から判別しにくく、難しいところではありますが、もし、私たちの障がいに一歩踏み込んだ対応ができる施設であれば、災害時も落ち着いて配慮してくれるような気がします。

筆談の手段ですが、今は iPad にインストールするだけで、筆談具になるアプリ\*もあります。こういう伝達手段があると私たちもコミュニケーションをとるのも簡単になりますし、障がいを意識しすぎて構えてしまうようなこともなくなるのではないのでしょうか。

\* iPad アプリ「筆談パッド」…他者と手書きの文字で会話ができるアプリ。画面が2分割されており、片側で書いた文章が、もう片側に表示される。アンドロイド端末向けにも、同種のアプリがある。

### 3-6. 知的障がい

知的障がいには、先天的な原因によるものや、事故などでの脳の損傷といった後天的な原因によるものがあります。ごく軽度のものであれば、健常者と変わらず生活できるため、知的障がい者だからといってすべての人が意思疎通の難しい状態にあるわけではありません。

#### 自閉症

知的障がいを伴う場合と伴わない場合があります。知的障がいを伴わない場合は、精神障がいに分類されることもあります。見るからに健常者とは違う方から、一見しただけではわからない方もいます。自閉症の方の場合、対応によっては本人の不安をあおってしまうことがあるため注意が必要です。

- ・ **危険な状況を理解しにくい**  
見通しを立てたり、その場の雰囲気を読み取ることが困難なため、避難の必要性を理解することが難しい。
- ・ **急な変化への対応が難しい**  
突然の予定変更や環境変化への適応が難しく、そのような際に不安が強くなる。
- ・ **コミュニケーションが困難**  
話し言葉を持たないこともあり、コミュニケーション方法は十人十色。避難放送など、全体に呼びかけているような情報を理解することが困難な人もいます。



- ・ **感覚が過敏だったり、非常に鈍かったりする。**  
大きな音や、特定の音などにとっても敏感なことで、動けなくなったり、強い不安に襲われたりする。また、痛みに鈍いことも多く、怪我に気が付かないこともあるので、特に出血・火傷に注意が必要。

### コミュニケーション上の配慮

- ・ パニックに陥って興奮したり、動けなくなっている場合は、「大丈夫」などの短くわかりやすい言葉で落ち着いて話しかけます。大声で話しかけるのは逆効果です。
- ・ 全体への声かけだけでは伝わりにくいため、個別に声かけをしましょう。
- ・ 禁止や否定の言葉ではなく、プラスのニュアンスの言葉で声かけをしましょう。(×しゃべらないで→○静かに) (×走らない→○歩こう)
- ・ 聞きなれない専門用語の使用は避け、わかりやすい言葉で話しかけます。一度に2つ以上の情報を伝えると、混乱してしまうこともあります。



パニックになると、それを他人への暴力で発現する方、泣き出す方、じっとして固まってしまう方など、さまざまな方がいます。強いこだわりをもっている場合もありますので、なるべく本人のリズムを崩さないようにすることが、スムーズな避難につながります。出来るだけ集団から離れた、静かな場所などへの移動を促しましょう。

東日本大震災の避難生活ではその独特な行動のために特異な目で見られ、介助者を含め周囲から孤立したというケースが多くありました。

(参考:東京都心身障害者福祉センター「障害のある方への接遇マニュアル」)

### 3-7. 精神障がい

摂食障がい・うつ病・アルコール中毒症などさまざまな症状があります。症状によりませんが、重度になると意欲低下から寝たきりとなる場合もあります。

薬の服用により話しかけても反応が鈍い、幻聴・幻覚などで状況判断力が弱いなどの症状があるため、気になる行動をとる方がいる場合は、繰返し避難・説明を促す必要があります。

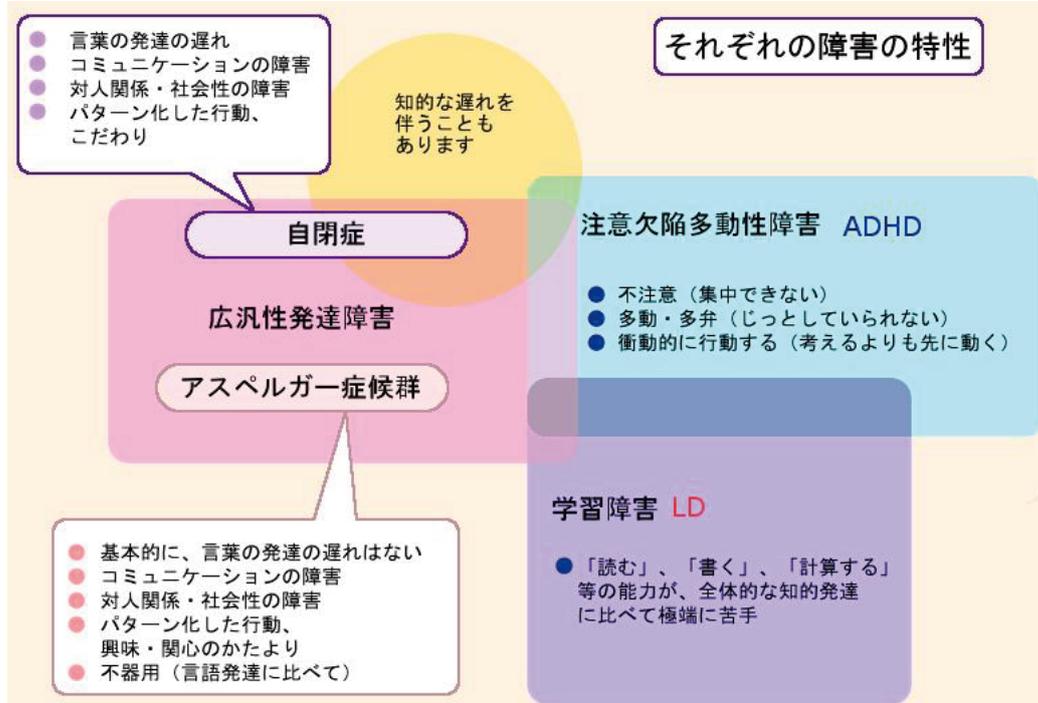
## 発達障がい

知的障がいをとまなうものと、伴わないものがあります。LD(学習障害)、ADHD(注意欠如・多動性障害)などが代表的です。近年、にわかにな注目を浴びている、大人の発達障害(片付けられない人や、人の感情の動きが理解できない人)が、現行での分類上、精神障がいに分類され、セラピー等がなされています。

精神障がいの方は、もともとは健常者である場合も多く、コミュニケーション面は基本的には自立していますから、根気よく丁寧な対応を心がけると良いでしょう。

### コミュニケーション上の配慮(発達障がいの方に対して)

- ・ コミュニケーションが苦手です。また、一人ひとり障がいの現れ方が違います。
- ・ 言葉だけでは理解できない人も多く、その場合は具体的なものや絵、文字なども使って情報を伝えてください。
- ・ 長い言葉を理解しづらい人もいます。具体的に、短い言葉で、わかりやすく伝えるようにしてください。
- ・ 禁止や否定の言葉ではなく、プラスのニュアンスの言葉で声かけをしましょう。(×しゃべらないで→○静かに) (×走らない→○歩こう)
- ・ パニックに陥って興奮したり、動けなくなっている場合は、「大丈夫」などの短くわかりやすい言葉で落ち着いて話しかけます。大声で話しかけたり、力づくで押さえつけたりするのは逆効果です。



(図は発達障がい情報、支援センターWeb サイトより引用)

### 3-8. 高次脳機能障がい

交通事故などの外的要因や、脳卒中などの病気によって脳が損傷され、それによってさまざまな症状が起きている状態です。思考、記憶、行為、言語、注意などの機能に影響がおきますが、症状は人それぞれです。外見からわかりにくいのも特徴で、そのために周りの人から理解を得られなかったり、誤解されてしまうこともあります。

注意障害	集中力が続かない。気が散りやすい
遂行機能障害	一つひとつ指示されないと行動ができない
感情障害	ささいなことで泣いたり、笑ったり、怒ったりする
記憶障害	少し前のことをすぐ忘れる
失語	言いたいことばが出てこない。聞こえているのに、その意味がわからない
失行	道具がうまく使えない。動作がぎこちなく、うまくできない
失認	物の形や色が分からない。人の顔が見分けられない
半側空間無視	目は見えるのに、片側に注意がいかないため見落とししたり、ぶつかりやすい
地誌的障害	よく知っているはずの病院内や近所の道で迷う

#### コミュニケーション上の配慮

- ・ 話がうまくまとまらなかったり、言葉がうまく出ない方もいます。話をせかしたりせず、心にゆとりをもって接しましょう。
- ・ 記憶の障がいがある方に、大事なことを伝える際には、口頭で述べるだけでなく、メモを書いて渡したりします。
- ・ 感情の障がいがある方は、些細(と思われる)ことで怒り出したり、笑い出したりすることがあります。そのような場合も、本人が落ち着くまで待ちましょう。

### 3-9. 加齢障がい

高齢になると、身体的・精神的にさまざまな機能低下が起こってきます。歩行機能が低下している方であれば「四肢・体幹障がい」のページ、人工透析をしている方であれば「内部障がい」のページ、というように、それぞれの症状に対応するページを参考にしてください。

### 3-10. 薬を服用中の方への配慮

観光地要援護者の中には、疾病等のためあるいは、予防のために薬を服用している方がいます。

薬の中には、数日飲まなくても心配のないものもありますが、一日も欠かすことのできない種類の薬もあります。高血圧の薬や抗リウマチ・膠原病薬などが代表的ですが、精神の疾患を抱える方の多くが処方されている、抗うつ薬なども服用しつづける必要があるといえます。このような薬を服用中の方は、必要な分量を常備しているはずですが、災害などの緊急時には不測の事態も起こり得ます。また、過度のストレスで血圧や血糖値が上がり、病状が悪化することもあります。

右は薬の種類を緊急時の優先順位別にまとめた表(代表的なもののみ記載)です。被災者が普段服用している薬が分かれば、早急な対処ができます。「お薬手帳」などがあれば、より確かな情報が得られます。

※薬は、飲み合わせによっては、非常に深刻な症状を引き起こすこともあります。決して素人だけで判断せず、医療機関などの指示を仰ぎましょう。

- A 切らず服用する必要がある薬
- B 切らず服用した上で早く検査した方がいい薬
- C 食事や水分がないと副作用の恐れもある薬
- D しばらく休薬しても大きな問題はない薬

群	薬の種類
A	降圧薬(高血圧の薬)、抗不整脈薬 抗血小板薬(アスピリンなど) 心不全治療薬(ジゴキソンなど) 抗狭心症薬(ニトログリセリンなど) ぜんそく治療薬(特に発作時の吸入薬) 甲状腺ホルモン剤(チラージンなど) 抗リウマチ・膠原病薬 催眠・鎮静薬 抗不安・抗精神・抗うつ薬 パーキンソン病治療薬 胃薬(H2阻害薬、プロトンポンプ阻害薬) 抗菌薬(抗生物質)
B	抗凝固薬(ワルファリン) 抗てんかん薬 免疫抑制剤
C	糖尿病治療薬(血糖降下薬、インスリン) 利尿薬
D	コレステロール低下薬 骨粗鬆症治療薬、更年期障害治療薬 痛風・尿酸血症治療薬 抗アレルギー薬(鼻炎・花粉症など) 解熱・鎮痛薬 抗がん剤 胃薬(H2阻害薬、プロトンポンプ阻害薬を除く)

(大川浩子氏(金沢赤十字病院薬剤部)作成(一部改変))

## 4. 受け入れ側の対応

宿泊施設を例に、避難や案内に利用できる器具とその使い方を説明します。

### 4-1. 四肢・体幹障がい者の逃げバリ

#### おんぶ隊



足が不自由等、歩行困難な方、怪我で動けない方の移送に便利。背中全体で支えられるため、女性でも容易に背負えます。

#### 楽々おんぶ



おんぶ隊同様、対象者を背負って移送します。足と首を固定するため、首への衝撃を避けられます。開くと担架としても利用できます。

#### キャリダン



体の自由が利かない方の移送に利用します。(写真は下り専用)

キャタピラにより、階段を安全に下りられます。ブレーキをかけると、階段の途中でも安全に静止できます。

寝ている状態で移送します。階段を下るときは、立っている時の姿勢や目線に近く、座ったまま移動する感覚で、さほど恐怖を感じません。

シーツによる移送:シーツなどの大きな布は、簡易の搬送具として利用できます。



おしりを基点にします。股関節にかからないように注意します。

持ちやすいよう、持ち手に十分な厚さを確保します。胴体部が浮かば、移動は簡単です。対象者のおしり・頭の位置がずれると体が関節で曲がり、体重が一点に集中して搬送が難しくなります。首がカクンとならないよう、頭部を持つ位置も注意しましょう。

首を据えるため、後頭部(帽子のかかる位置)を固定します。



引きずって移動するタイプです。衝撃を軽減できるよう、クッション素材で製作されています。



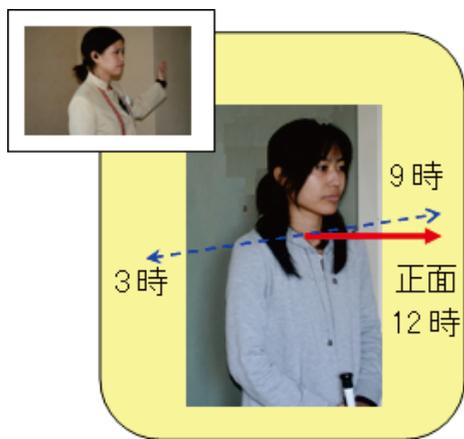
足部は袋状になっており、ひざ・こし・肩をベルトで固定します。固定することによって、力のかかる方向が一定となり、移動がスムーズになります。



ハンディをもつ方を2階以上の階に案内することは避けたほうが良いでしょう。やむを得ず上階層に案内するときは、もしもの時のための備えをし、日頃から手順などをしっかり身に付けておきましょう。

## 4-2. 視覚障がい者の逃げバリ

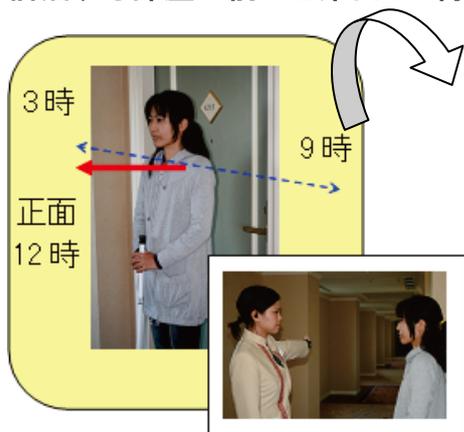
### 客室フロアでエレベーターを降りた際



(エレベーターを背にして)お客様からみて1.5mほど正面には、館内専用の電話が置いてあります。何かご入用の際にはご利用ください。電話機の奥にはお花を飾っておりますので、お気をつけください。

エレベーターを降りられまして9時方向、左手方向はT字路となっております。正面の壁には、お部屋番号の案内プレートがございます。お客様のお部屋は610号室ですので左手、9時方向に8mほど進んだ一番端のお部屋です。

### 宿泊する部屋の前にご案内した際



(ドアを背にして)お客様からみて9時の方向、5mほどの距離、突当りに非常階段がございます。非常口のドアは押すと開く扉です。非常扉を出ましたら、2m四方の踊り場があります。向かって右側の階段は上へ、向かって左側、9時の方向が下へ続く階段です。段差は少し急ですから、ご利用の際は十分お気をつけください。

上記はエレベーターから部屋までの案内例と、部屋から非常口への案内例です。廊下を移動する時に、電話の位置などを伝えておくと迷った時などに活用できます。視覚障がい者への伝達手段は、音や触覚によるものが主となるため、情報をきちんと伝えるために、両者を併用することが重要です。説明して、実際に確認(体験)するという手順を経ると、慣れない所での不安も軽減できます。

また、説明の際には、ゲストと正対して、聞き取りやすい声で伝えましょう。



## その他の留意点

「安全の手引き」があれば、内容を説明しましょう。しかし、あまり時間をかけると、逆にストレスになってしまうため、あらかじめ強調して説明したいところを決めておくと、時間短縮になります。あわせて、非常時は必ず白杖を持つように、との声かけも行いましょう。白杖が目印となり、周りの支援を受けやすくなります。



視覚障がいの方の中にも、症状により、文字を見ることができず、手引きの中の説明している箇所を、「右ページの上部」などと、言葉を交えながら、同時に指差しをし、視線を誘導しましょう。

実際に手引き書等に触れてもらうなど、行動を伴うようにすると、記憶にも残りやすいです。

施設として、防災のために非常口等の説明にきちんと取り組んでいるつもりでも、防災に関する意識は人それぞれでバラつきがあります。施設への入場時やチェックイン時に、避難情報をゲストが把握しきれなかった場合に備えて、ゲスト自ら非常口を確認できるようにすること(避難経路図のある位置を印象付ける)や、フロントへ連絡をとるような行動を促せることなど、入口での誘導が重要です。

客室の扉の裏などに掲出されている避難経路図に関しては、凹凸をつけたり、点字を取り入れたりすることで、視覚障がい者でも読み取れるような配慮をすることも忘れてはいけません。

避難経路図がどこにあるのかの案内も同時に行いましょう。



あなたが**見える**情報を、**聴こえる**情報に！

### 4-3. 聴覚障がい者の逃げバリ

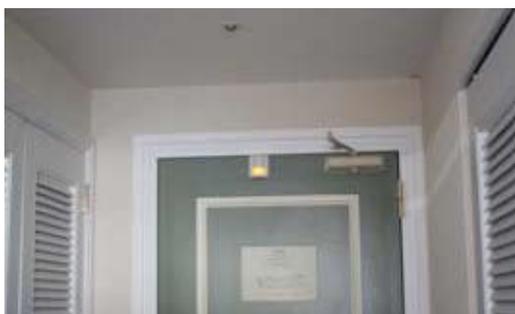
聴覚障がい者の方とのコミュニケーション手法の一つに、手話があります。避難の伝達をスムーズにするため、「火事」「避難」「避難場所」「誘導します・ついてきて」といった簡単な単語の手話を覚えておくのも良いでしょう。しかし、手話を使わない聴覚障がい者の方も少なくありませんので、これらの文字を印刷したカードを用意しておくことも重要です。筆談によっても、コミュニケーションは成立しますが、メッセージを一から書いては即効性に欠けてしまうことを考慮する必要があります。

#### 客室内の聴覚障がい者への呼びかけ:KNOCK'N(ドアノック感知発光装置)

ノック・インターホンによらない、コミュニケーション手段が必要となります。



ノックでドアが振動するとライトが点滅し、室内に來客を知らせます。



そのほか、フロントでの気配りも欠かせません。事前に聴覚障がいの方の宿泊がわかっている場合は、部屋にFAXを備えて置いたりすることで、ルームサービス等の別のサービスにもつなげることができます。



外出の際は必ずルームキーをフロントにお預け下さい。部屋に滞在していることが分かれば、非常事態の際スタッフが誘導いたします！

あなたが聴こえる情報を、見える情報に！

#### 4-4. 市販されている避難用グッズ

自力での避難や、非日常的な活動が難しい方を支える、さまざまなグッズが開発、販売されています。そのいくつかをご紹介します。

(すでにマニュアル中でご紹介したのものも、再掲しています)

##### KNOCK' N

聴覚障がいの方はノックの音が聞こえません。ドアをノックされたことが視覚で認知できるようにグッズを取り付けておくことで、確実に呼びかけることができます。



株式会社自立コム TEL:03-3476-2160

##### おんぶ隊プラス

1人で1人を自立して搬送できるように考慮されています。搬送する人も、両手が自由に使え、同時にほかの荷物を持ったり、手すりにつかまったりすることができます。

階段の上り下りや狭いところの搬送がスムーズになり、効率的な避難が可能になります。



日本特装株式会社 TEL:03-3288-3339

### リヤカー車いす

災害時には、救護者の搬送や荷物の運搬としても利用ができます。



株式会社イーストアイ TEL:03-3897-9393

### 浮くっしょん(大人用・子ども用)

普段はクッションとして、家庭や学校・職場で常に身近に置けるライフジャケットです。



株式会社モンベル TEL:06-6531-4761

### コミュニケーション絵本

会話障がいのある方などに意思伝達ツールとして、場所や相手を選ばず、誰にでも簡単に利用可能です。



### 緊急カード<外国人向け救急医療用意思伝達カード>

「英語」「中国語」「韓国語」の3種類があります。

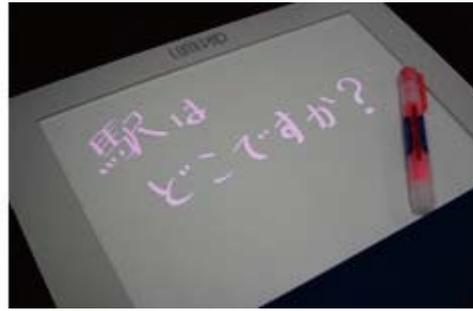
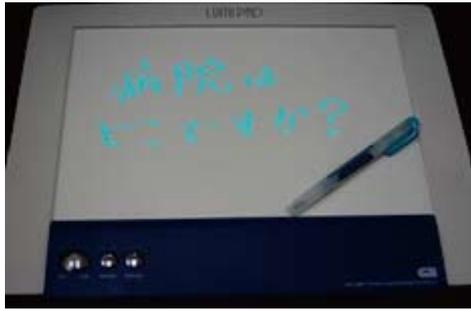
tree 絵本プロジェクト

TEL:0238-21-6350



## LUMIPAD

画面に専用カラーペンで描くと描いた文字や絵がカラーペン



の色で発光するため、夜間でも利用可能です。また、発光パターンを変化させることができるため、注意をひきつけることも可能です。

プリントラボ株式会社 TEL:0568-85-2500

## 非常用簡易トイレ(左)・簡易トイレポンチョ(中)・ボトル携帯トイレ(右)

災害時には断水する可能性もあります。トイレの問題は深刻です。



株式会社サンコー TEL:0120-87-1149

## 札幌式トイレ タイプ4(札幌式移動型仮設トイレ)

ワンタッチ式幕体で、車椅子にも完全対応型の仮設トイレです。災害弱者の高齢者や障がい者、その介護者や救援活動の負担が減ります。



## 札幌式トイレ タイプ5シンプル(災害用オストメイト専用トイレ)

オストメイトとは、がんや事故などにより消化管や尿管が機能障害を起こし、腹部などに排泄のための人工肛門・人工膀胱を造設した方のことです。

オストメイトが避難先で自分の排泄物を処理するためには、通常の便器ではなく、汚物流しなどの施設を備えたオストメイト対応トイレが必要です。

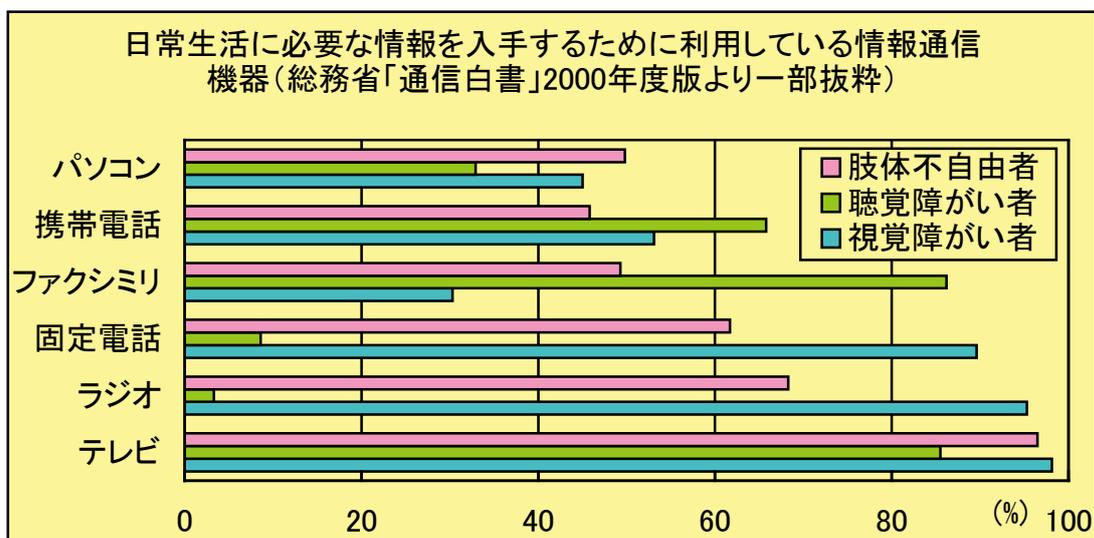


エムズジャパン株式会社 TEL:053-438-0879

#### 4-5. 携帯電話の活用

高齢者や障がい者の方にとって、携帯電話は情報送受信の重要なツールです。例えば、視覚障がい者の方は9割以上が携帯電話を所有しています(H19 国立特別支援教育総合研究所)。文字拡大機能や音声読み上げ機能などを活用して、携帯電話を日常的に利用している人も、5割以上に上ります。

音声情報の受信が困難な聴覚障がい者は、従来、固定電話はほとんど利用できませんでした。FAXも送受信の確認が難しく、限界がありました。現在では、携帯電話のメール機能が、文字情報を送受信できる貴重なツールとして利用されています。テレビ電話の機能を利用した、手話によるやりとりも行われています。



そこで、携帯電話を活用した、高齢者や障がい者の方向けのサービスを検討してはいかがでしょうか。たとえば、メールでルームサービスが頼めるようになれば、視覚障がいのために外出を控えがちだった方や、聴覚障がいのために電話が利用できなかった方にも、ほかのお客様と同様のサービスを提供することができます。

緊急時の避難警告や誘導も可能になります。視覚障がい者は避難経路図が見えないため、事前の音声での説明が必要です。不慣れな場所での移動は難しいですが、携帯電話への情報提供があれば、安心して避難できます。聴覚障がい者は、緊急時の警報や警告放送が聞こえないために、避難が遅れる危険性があります。携帯電話へメールで非常事態を知らせれば、それにしたがって避難することができます。

フロントにルームサービス用のメールアドレスカードがあれば、気軽に利用できます！

メールでのルームサービス、モーニングコールをご希望の方は、下記メールアドレスへご連絡ください。  
 = HOTEL BFN =  
[hotel\\_bfn@roomservice.com](mailto:hotel_bfn@roomservice.com)

少しの工夫によって、最悪の事態を防ぐことも可能です。誰もが安心して観光を楽しめるように、障がいの正しい理解と、適切な配慮を普段から心がけましょう。

**= HOTEL BFN RECEPTION CARD =**

<small>ふりがな</small> お名前	ご年齢	人数
NAME	AGE	NO.OF GUEST
ご住所 ADDRESS		
電話／携帯電話 Mobile PHONE		
お勤め先 FIRM	電話 PHONE	
ご出発日 DEPARTURE DATE	ご署名 SIGNATURE	

チェックイン時の受付カードに一工夫！！

避難警告のみにメールが利用されることが分かれば、安心して記入することができます！

各社のドメインを記載しておけば、手早くメールアドレスを記入できます！

-----（切り取り線 ※チェックアウト時に下欄はご返却します。）-----

※緊急事態発生時に避難警告メールを発信します。ご希望の方はメールアドレスをご記入ください。（ ひらがなでのメールを希望する。）

ひらがなで受信できれば、音声読み上げ機能を利用できます！	@docomo.ne.jp
	@ezweb.ne.jp
	@softbank.ne.jp
	@



チェックイン時にお試しメールを送ることで、いざというときに伝達できない、といったミスが防げます。また、お試しメールで簡単な利用案内を送ることで、お客様へ有益な情報を伝えることができます。

## 手作りの避難経路案内図

客室に貼られている避難経路案内図も、ちょっとした工夫で視覚障がいがある方も利用できるものになります。

元となる図を、(通常は白い背景に描かれているものがほとんどですが、色を反転させて)黒地に白字、白い線になるように反転して作成します。こうすることで、弱視の方でも見やすくなります。



作成した図にラミネート加工を施し、避難経路図の該当する部屋や避難階段、避難方向などがわかるように、点字シールを貼り付けます。(点字シールは、点字の打刻できるテプラなどで作成できます。)

次に裁縫用のルレットと定規を使用し、裏側から壁のラインを引きます。



表から触ると点字の打刻のように細かい点が浮かんで並ぶので、壁に沿って歩くようになぞることができます。他にも、表から直接壁のライン上を、ボンドなどでなぞると、乾いたときに固まり、触って輪郭がわかるという方法もあります。



身近な道具や文具で工夫することで、誰もが利用できる避難経路案内を手作りすることができます。各施設の実情に合わせ、それぞれのアイディアで工夫してみてください。

## 5. ピクトグラムによる誘導

### 5-1. ピクトグラムとは

ピクトグラムとは、何らかの情報や注意を促すために表示される視覚記号(サイン)の一つです。主に明度差のある2色を使い、表したい事柄を図として単純化し表現します。東京オリンピック時に外国人選手へのコミュニケーション手段(サイン)として考案され、その後、全世界へ広まりました。広く知られるものとしては、非常口のマークや、トイレのマーク等があります。



日本では、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団により、「標準案内図記号」が決定・公開され、誰でも自由に利用することができます。

#### ピクトグラムとユニバーサルデザイン

みなさんは、「ユニバーサルデザイン」という言葉を聞いたことがありますか。ユニバーサルデザインとは、辞書(大辞泉)によると、「高齢であることや障がいの有無などにかかわらず、すべての人が快適に利用できるように製品や建造物、生活空間などをデザインすること」とあり、以下のような7つの原則があります。

- ☆どんな人でも公平に使えること
- ☆使う上での自由度が高いこと
- ☆使い方がすぐに分かること
- ☆必要な情報がすぐに分かること
- ☆うっかりミスが危険につながらないこと
- ☆身体への負担が最小限であること(弱い力でも利用可能)
- ☆接近や利用するための十分な大きさがあること
- ☆空間を確保すること

ピクトグラムは、ユニバーサルデザインを実現するための方法のひとつといえます。

## 5-2. 障がいに関連するピクトグラム

以下は、普段よく見かける福祉関連のピクトグラムです。意味を正しく理解していますか？これらは、所持している人がどのような障がいを持っているかを示しています。マークを所持している人が困っているようであれば、すすんで声をかけましょう。

マーク	名称	意味
	障がい者のための国際シンボルマーク	障がい者が利用できる施設を表す世界共通マーク。利用可能施設を表すのみならず、障がい者マークとして一般に普及している。
	聴覚障害者標識	聴覚障がいであることを理由に免許交付を受けている人が運転する車に表示するマーク
	盲人のための国際シンボルマーク	盲人のための世界共通のマーク。信号機や国際点字郵便物・書籍などに利用。
	ほじょ犬マーク	身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)同伴の啓発のためのマーク。
	オストメイトマーク	人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備を表している。
	耳マーク	耳の不自由な方が、自分の耳が不自由であることを表すのに使用。
	ハートプラスマーク	内部障がいであることを示すマーク。または、内部障がい者に対する、理解や協力を求めるマーク。
	身体障害者標識	肢体不自由を理由に免許証交付を受けている運転者が、その障がい運転に影響を及ぼす恐れがあるときに表示

### 5-3. サイン表示の考え方

サイン(案内板・ピクトグラム表示など)とは目につくということが第一条件です。逆に言えば、目に付かなければせっかく設置しても何の役にも立ちません。

「火災」を考えてみましょう。

火災の死因として意外に多いのが、煙による一酸化炭素中毒です。

煙の性質の一つに、「上方へ移動する」ことがあります。火災の避難時、姿勢を低くし、煙を吸わないように口元を抑えますが、その体勢になると、人の目線は自然に下方へ向かいます。この時、非常口マークが足元等の下方に設置されていると、避難者は印をたどりながら避難できます。



病院ではどうでしょうか。

病院では、各科の場所が床面に表示されていることがあります。

高齢になると、腰が曲がったりして、前かがみの姿勢になりがちです。若い人でも、体調が悪いと、体のだるさなどから前かがみになりがちです。そして、目線が下がります。

病院における、床面のサインは、目線の下がりちな患者さんへの配慮の一つといえます。



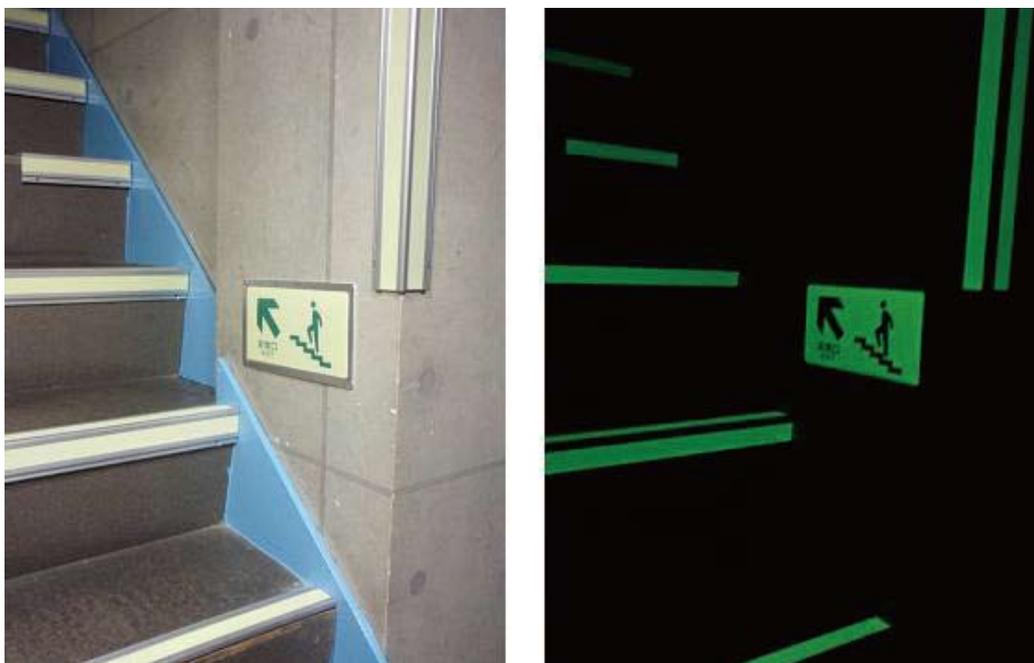
火災時の非常口サインや、病院の床面サインの例が示しているように、床面表示は高齢者や障がい者にとっても有効な手段だということがわかります。

サインは「なんとなく」設置するのではなく、状況や目的を踏まえ、緊急時には確実に「人に見てもらえる」場所に、適切な方法でサインを表示するようにしましょう。

#### 5-4. 避難誘導ツール

誘導ツールとその有効な設置例を紹介します。

##### 階段の縁に貼られた蓄光テープ



夜間でも階段の端がわかり、転倒防止にもなる。

##### 縁石に埋められた簡易蓄光板(エポキシ樹脂素材)



粒の形状が大きいほど視認性は高くなる。

## バルーンによる空中からの案内



広域的に有効で、スペースをとらない(<http://nitto.exblog.jp/16762060> より)

## 視覚障がい者への配慮



点字ブロック(左)、文字部を立体加工、点字表示したサイン(右)

## 5-5. 理想のサイン体系

### 災害に備える街づくりトータルサイン

避難場所への導線に、特定の行動をスムーズに誘導または禁止するサインを適所に配置をする。



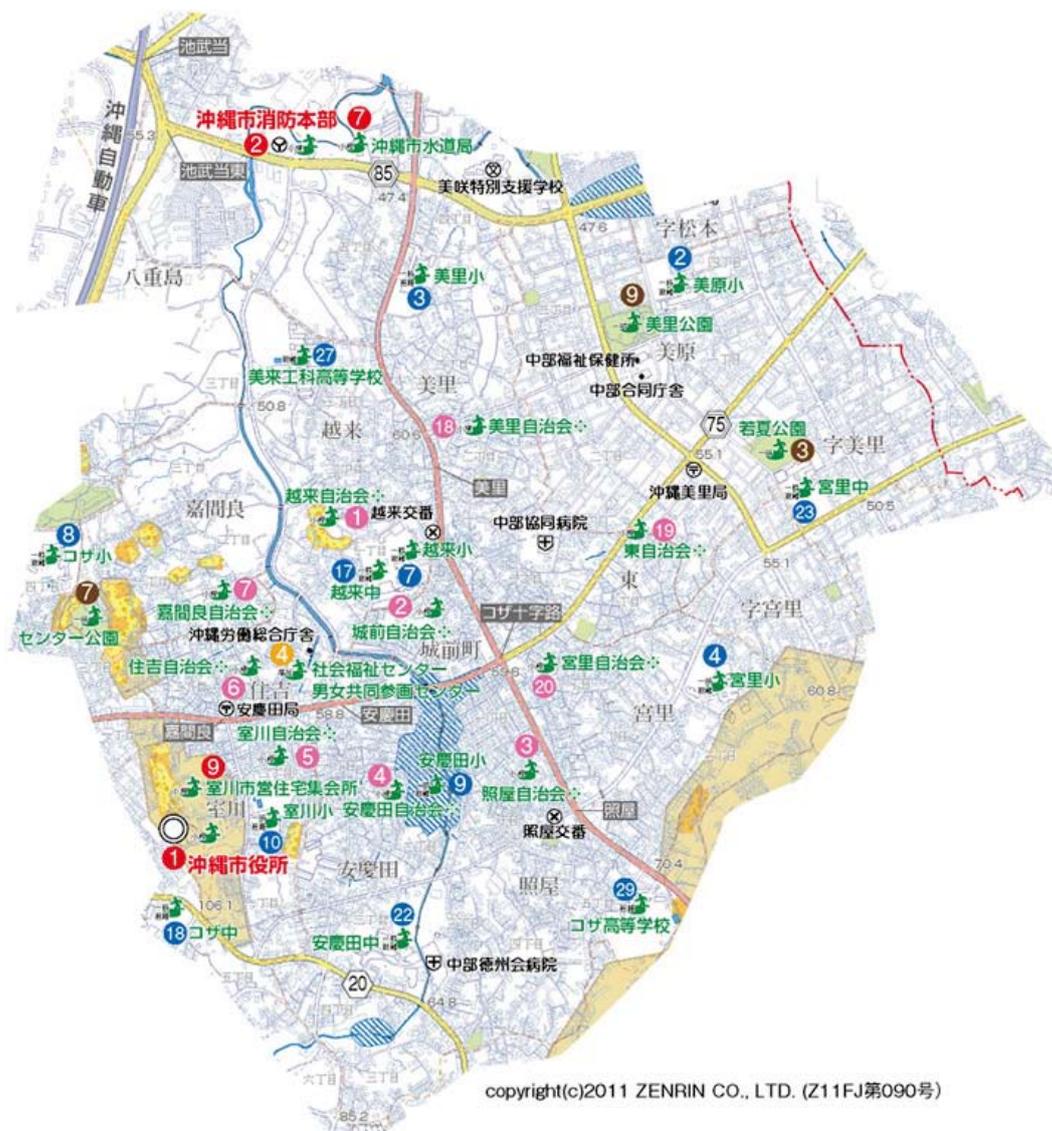
## 6. 地域のハザードマップ

「ハザードマップ(防災マップ)」をご存知ですか？地域の防災情報(避難場所や、津波・土砂の危険地域情報など)が掲載された、自治体発行の地図です。

各自治体の防災担当部署に、緊急時の広域的な避難計画を確認し、それを参考にして、各施設の個別の避難計画を作成するとよいでしょう。

本書制作にあたっていくつかの自治体に確認したところ、今回の未曾有の大災害を受け、防災計画の練り直しが行われています。

下の図は、沖縄市のハザードマップです。(凡例は次のページ)



ハザードマップの例(沖縄市中部地区)

	市町村界		高速道路		福祉避難所
	大字界		国道		津波避難ビル
	市役所		県道・主要地方道		地すべり危険箇所
	消防署		公園		急傾斜地崩壊危険箇所
	学校		広域避難場所		土砂災害警戒区域
	警察署・交番		一時避難場所		高潮警戒区域
	郵便局		避難所		浸水地域(平成13年台風16号)
	病院		小規模避難所		

### ハザードマップの凡例

次のページに、沖縄県内の自治体の、ハザードマップの作成状況をまとめました。

粟国村、伊江村、石垣市、伊平屋村、大宜味村、北大東村、久米島町、多良間村、渡嘉敷村、南大東村では、ハザードマップは作成されていません。また、すべての自治体において、火山情報に関するハザードマップは作成されていません。国土交通省ハザードマップポータルサイトに掲載されたものを参考に、分類しています。

#### 津波ハザードマップ

地震に伴って発生する、津波による浸水予測を示した地図です。

#### 高潮ハザードマップ

想定される最大規模の台風の接近により、大規模な高潮が発生した場合に予測される浸水状況を示した地図です。

#### 土砂災害ハザードマップ

梅雨時期の集中豪雨や、台風に伴う豪雨により、がけ崩れが発生した場合に被害が及ぶ恐れのある地区を示した地図です。

#### 洪水ハザードマップ

集中豪雨や台風などのために、河川の堤防が決壊して川が氾濫した場合、浸水したり、浸水する恐れのある地区を示した地図です。

#### 内水ハザードマップ

ゲリラ豪雨などで、短時間にたくさんの雨が降ったとき、排水設備の容量を超えると、降った雨をスムーズに河川へ排水しきれず、下水道や水路などから水があふれてしまいます。このような場合に、浸水する恐れのある地区を示した地図です。

沖縄県内自治体の、ハザードマップ作成状況(2012年12月5日現在)

自治体	担当部署	問合せ先	津波	高潮	土砂災害	洪水	内水
伊是名村	総務課	0980-45-2001	○				
糸満市	市民部市民生活課防災	098-840-8245	○	○	○		
浦添市	総務部防災危機管理室	098-876-1234	○	○	○		○
うるま市	総務部総務課防災係	098-973-0606	○	○	○	○	
沖縄市	総務部総務課防災担当	098-939-1212	○	○	○	○	○
恩納村	総務課管財係	098-966-1200	○		○		
嘉手納町	総務部総務課	098-956-1111	○	○	○		
北中城村	総務課	098-935-2233	○		○		
宜野座村	総務課行政係	098-968-5111	○				
宜野湾市	総務部総務課	098-893-4411	○	○	○		
金武町	総務課	098-968-2111	○		○		
国頭村	総務課	0980-41-2101	○		○		
座間味村	総務課	098-987-2311	○	○	○		
竹富町	総務課防災担当	0980-82-6191	○				
北谷町	総務課	098-936-1234	○	○	○		
渡名喜村	総務課	098-989-2002	○	○			
豊見城市	総務部総務課	098-850-0024	○	○	○		
中城村	総務課	098-895-2131	○		○		
今帰仁村	総務課	0980-56-2101	○		○		
名護市	企画総務部総務課総務係	0980-53-1212	○	○	○		
那覇市	総務部総務課市民防災室	098-867-0111			○		
南城市	総務企画部総務課防災係	098-948-7111	○	○	○		
西原町	総務課	098-945-5011	○	○	○	○	
南風原町	総務部総務課庶務班	098-889-4415			○	○	
東村	総務財政課	0980-43-2201	○	○	○		
宮古島市	総務部総務課防災危機管理係	0980-72-3751	○				
本部町	総務課行政班	0980-47-2101	○		○		
八重瀬町	総務課防災係	098-998-2200	○	○	○	○	○
与那国町	総務財政課防災担当	0980-87-2241	○				
与那原町	企画総務課	098-945-2201	○	○	○		
読谷村	総務課行政係	098-982-9201	○		○		

## 7. 避難場所までのルートの確認

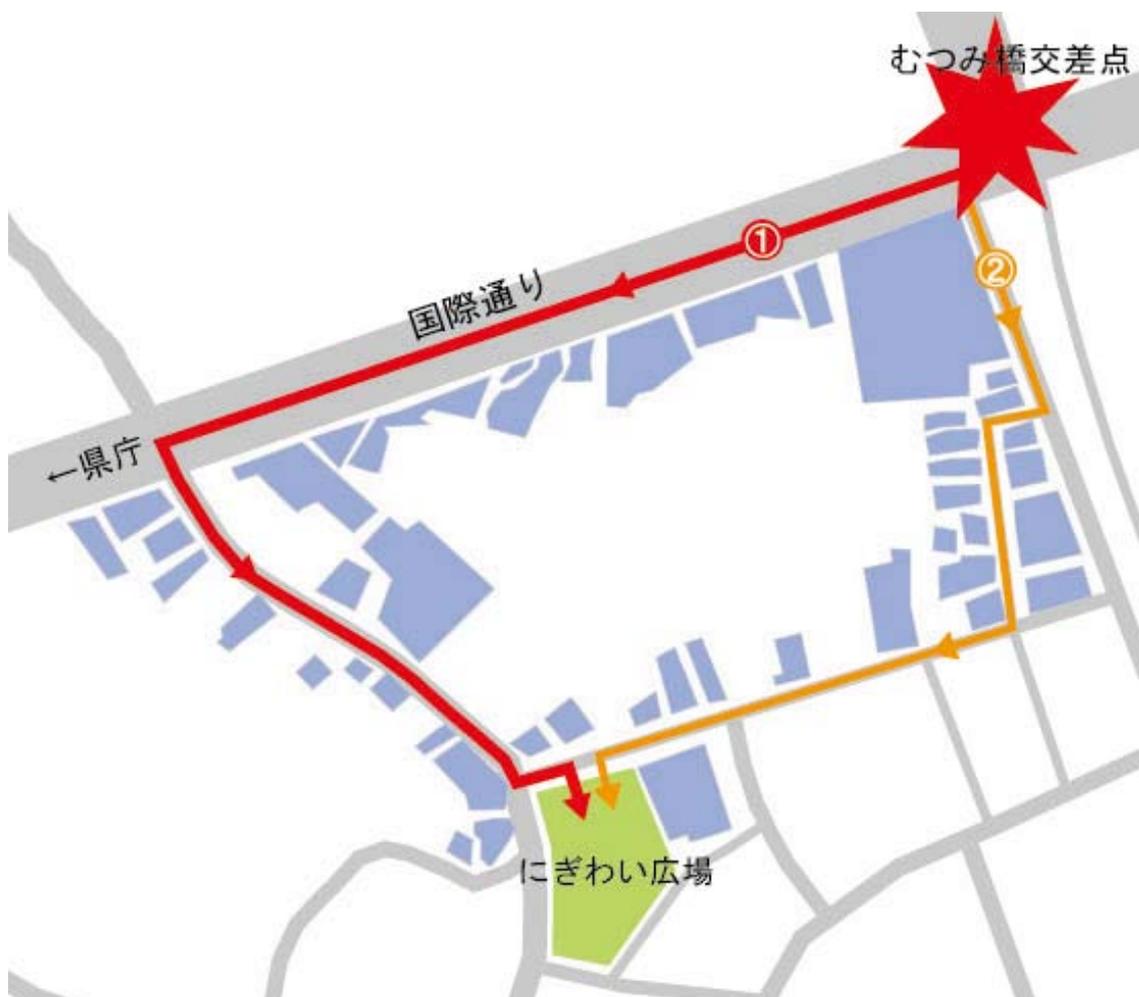
### 7-1. 避難ルートに潜むリスク

災害の際、観光客を誘導、案内する場所に、「一時避難場所」があります。

しかし、一時避難場所は既存の公園が指定されていることが多く、防災倉庫が設置されていなかったり、トイレはあっても障がい者への配慮がなされていなかったり、必ずしも望ましい設備を整えているとは限りません。また、一時避難場所に行く道も、通りやすい道ばかりとは限りません。

皆さんの施設からもよりの一時避難場所まで実際に移動してみて、どのような危険や困難が潜んでいるか、どのルートなら安全に案内できるのか、確認しましょう。

例として、那覇市国際通りの中心部近くにある、「むつみ橋交差点」から、一時避難場所「にぎわい広場」まで避難してみます。



## 7-2. 避難ルート①

まずは、ネットで検索して示された、最短ルートから避難してみましよう。



地図で検索した、もよりルートは、市場の中を通る道でした。地震の際は、商品の棚が崩れたりして、歩けないかもしれません。火災も心配です。この舗装タイルは、雨のときは滑りそうです。

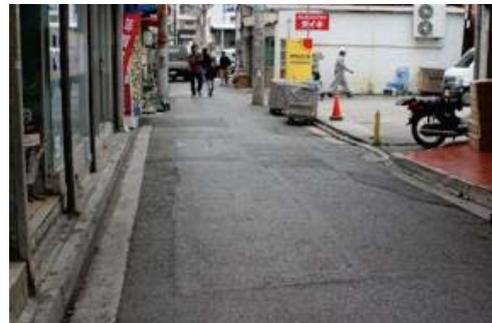


??? 検索結果を信じると、ここを入

っていくことになるのですが…



地図を信じて進むと、こんな道に出ました。ここは、緊急時は通れなさそうです。グーグルなどの経路検索の機能は便利ですが、このような道まで、経路として認識されているようです。検索結果を鵜呑みにせず、必ず現地を確認する必要があります。



そこから先、にぎわい広場までの道は、少し歩きやすそうです。しかし、この区間に至るまでがネックです。途中に1箇所でも通れない区間があると、そのルートは使えません。(写真の奥がにぎわい広場です。)

### 7-3. 避難ルート②

距離は少し遠くなりますが、広い道から避難してみましよう。



道に周辺案内図がありました、



一時避難場所は書かれていません。



途中の道は、概ね通りやすいです。

しかし、このように点字ブロック上に障害物があったりすると、通行に支障を来たします。



目的地「にぎわい広場」の案内標識がありました。ただ、にぎわい広場が一時避難場所であるとは書いてありません。



にぎわい広場までは急坂があり、車いすでの走行は、注意が必要なようです。アップダウンも、車いすの方や、高齢者の方を誘導するときには考慮しなくてはならない、重要な要素です。(写真の奥がにぎわい広場です。)

## 7-4. 一時避難場所



にぎわい広場に着きましたが、入口にブロックが置かれています。どかせるのでしょうか？広場は屋根がないので、雨や、炎天下のときは大変そうです。



周辺地図が設置されています。



ほかの入口も、車椅子では入れません。車の侵入を防いでいるのですが、クルマ社会の沖縄では、このような車止めは多くありそうです。



海拔も表示されていますが、とても低いです。津波のときは、避難場所としては不適切のようです。



車椅子でも入れる出入り口が、やっとありました。コーンならどかせるかもしれませんが。



多目的トイレが設置されていますが、“休館日は利用できません”との表示が気になります。

## 7-5. そのほかの留意点

実際のルート上や、一時避難場所での留意点をご説明しました。ほかにも、次のような点に注意しましょう。



トイレまで、スロープがついています。



段差。車いすでは、2センチ以上の段差があると、通りにくくなってしまいます。



トイレの全景。



赤いデザインの海拔表示が、赤いデザインの郵便ポストに貼り付けられると、とても見にくいです。



おむつ交換台が付いています。



オストメイトの方用のストーマ洗浄台もついています。



せっかくのスロープに、くいが立てられ、通りにくくなっています。



開かないっ！



障がい乗り越えないと確認しに行けない、点字案内板。



電気がつかない！



上から強く押さないと水が出ない、蛇口。腕の力の強くない方、車イスの方などには使いにくそうです。



しかも、手を離すと水が止まります。



歩道でも、いつ誰が路上駐車するか、わかりません。クルマを止められてしまうと、物理的に通れなくなってしまう。



この写真には、避難場所への案内看板が写っています。どこでしょう？



公園の水のみ場も、蛇口が撤去されていたりすることもあります。



天井からぶら下がっています。視線が低くなりがちで、車いすの方、高齢者の方には、見つけるのは難しいでしょう。



歩道にイスが設置されていれば、高齢者の方でも休み休み、移動することができ、安心です。



歩道に埋め込まれた案内表示は、比較的容易に見つけることができます。

## 8. 災害時チェックリスト

### 防災に関するチェック

- 気象情報や防災無線等を受信するシステムが整備されている。
- 緊急避難を呼びかける警報機や施設内の放送設備が整備されている。
- 音以外の方法によって緊急避難を呼びかけるシステムがある。
- 要援護者名簿がある。
- 施設の立地する地域で予想される災害の被害を確認している。
- 近隣の避難場所の位置・連絡先などがわかる。
- 近隣住民へ宿泊客の避難に関する理解や協力を得られる体制がある。
- 宿泊客を適切に誘導できる職員配置の体制が整っている。
- 避難経路の安全が確保されている。(通路、出入口に物を置かない、手すりの設置、段差をなくすなど)
- 宿泊客へ十分な情報が提供できる体制である。
- 高齢者、障がい者、または外国人への情報伝達手段を十分に検討している。(筆記具、筆談ボード、イラストやカードを使った方法など)
- 水や食料品の備蓄がある。(普通食、介護食)
- 非常持ち出し品が準備されている。
- 非常用飲食物や持ち出し品が定期的に点検、メンテナンスされ、保管場所も周知されている。
- 職員が消火器の使い方、応急処置法把握し、常に応用できる。(火災訓練、AED講習を受けている)

### 被災後のチェック

- 職員の安否確認をした。
- 宿泊客の安否確認をした。
- 一時避難場所の場所を分かりやすく表示している。
- 各種名簿、非常食、道具の持ち出しを確認した。
- 自治体等の災害担当へ連絡した。

### 高齢者・障がい者へのアプローチ

- 集団の中で不安そうな人がいたら誘導を。
- 避難の際に怪我がないか。
- 状況の説明をしたか。(どういう行動をしてほしいか、一時待機所での注意点を明確に伝える)
- 必要なものはありますか？
  - 薬の名前  
( )
  - ( )
  - ( )

※薬の服用については医療機関等の指示を仰ぐこと。本紙3章参照。

- 連絡先・身分証の確認。
- 安否連絡先は？(家・学校・所属先)
- 障がい者用区画、トイレの確認・案内。(障がい種別に区画分けしたほうがよいか確認する)
- 介助など手伝いが必要なときに、誰にどのように合図するか確認。(担当者、場所、方法: 笛)

## 緊急連絡カードの作成

下記のようなカードを作成しておく、被災者も職員も整理ができて便利です。

緊急連絡カード	
氏名	_____ 生年月日 _____ 血液型 _____
住所・電話番号	_____
緊急連絡先 氏名	_____ 続柄 _____
電話番号	_____
治療中の疾患、障がい名などをお知らせください。	_____
服用薬の種類	_____
服用上の注意	_____
どのような介護、介助が必須ですか？	_____
介助・介護と対応上の注意点があればお知らせください。	_____
※そのほか、知らせておきたいことがあればご記入ください。	_____

障がいの種別や程度に応じて必要な対応がとれば、障がいのあるお客様も安心できます！

薬が切れたりした場合は医療機関に連絡、相談しましょう！

特定の食べ物や玩具があることで気持ちが落ち着く方もいます。できる限り個々のニーズを汲み取れるようにしましょう！

## 9. おわりに

最後に、普段の避難訓練の成果が発揮された、素晴らしい例をご紹介します。

先の東日本大震災では、津波などにより東北地方を中心に多くの犠牲者がでたことは記憶に新しいでしょう。しかし、特に被害の大きかった岩手県の釜石市、釜石小学校では、児童の生存率 99.8%を達成したのです。

ほぼ 100%に近い生存率も驚異的ですが、注目すべきは、すでに児童のほとんどが下校しており、校外で子どもたちが自発的に避難を決断したという点です。

地震発生時、ある児童は友達と遊んでいたりと、ある児童は家で過ごしていたりと、一人一人が違う行動をしていました。それにも関わらず、ほとんどの児童が一人で、あるいは友達と、高台の避難場所まで逃げたのです。

中には、大人に避難を促し、それで助かった人たちもいるそうです。この判断力は、児童たちの純粋な判断力のたまものですが、見習いたいものです。

一般的に、学校での避難訓練は校内で完結しがちです。しかし、この地区では、昔から津波による被害を受けていたことを教訓に、釜石小学校では、8 年前から「地域に飛び出す」という大規模な訓練を実施していたのです。

沖縄旅行を楽しみにさまざまな地域から訪れる観光客の方たちを、気持ちよく迎えて、気持ちよく送り出す、そのサービスの一環としての防災。災害が起きない限り、その効果は実感しにくいですが、割に合わないと感じるかもしれません。しかし、災害が一度発生してしまうと、被災者の生死は皆さまに委ねられてしまいます。

もしものときの備えとして、普段から防災への備えを忘れないように心がけるだけでなく、訓練などの実際の行動を通して、身に着けるようにして下さい。

防災は、「備え過ぎる」ということはないのです。

## 参考文献

「原発・大震災サバイバルブック」朝日新聞出版

「災害社会学入門」鯉渕 友南

「高齢者・障害者の災害時の避難支援のポイント」株式会社ぎょうせい

「災害時の情報伝達・避難支援のポイント」株式会社ぎょうせい

「災害弱者の救護計画とプライバシー保護」株式会社 地域科学研究会

「災害時における観光者、外国人、障害者の避難誘導方法に関する調査研究」横浜  
商科大学・NPO法人バリアフリーネットワーク会議 共同研究

「自主防災リーダーハンドブック」三重県

「障害のある方と接するときに」栃木県

「スーパー減災マップ 那覇市」生活地図株式会社

「原発・大震災サバイバルブック」朝日新聞出版

「視覚障害者のパソコン・インターネット・携帯電話利用状況調査 2007」独立行政法人  
国立特別支援教育総合研究所

「情報通信白書」総務省

「バリアフリー観光ガイド そらくる沖縄」NPO 法人バリアフリーネットワーク会議

以下は Web サイトを参照: 社会福祉法人香川県社会福祉協議会、株式会社ブレイン

企画制作 : NPO 法人バリアフリーネットワーク会議  
撮影協力 : ホテル日航アリビラ、特定医療法人沖縄徳洲会 中部徳洲  
会病院、沖縄市社会福祉協議会  
編集協力 : 沖縄県身体障害者福祉協会、沖縄脊髄損傷者連合会  
沖縄県視覚障害者福祉協会、沖縄県聴覚障害者協会  
全日本難聴者・中途失聴者連合会、沖縄盲導犬普及協会  
編集 : 崎枝 綾乃、上原 美和子、谷田貝 哲、福地 加奈子  
編集責任者 : 親川 修  
発行日 : 2013 年 1 月

お問い合わせ

沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課 (098)866-2764  
NPO 法人バリアフリーネットワーク会議 (098)929-1140

発 行

沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課



# 逃げるバリアフリー マニュアル

～観光地における移動・災害弱者に対する避難対応～

**NPO法人 バリアフリーネットワーク会議**

〒904-0011 沖縄県沖縄市照屋1-14-14 TEL098-929-1140 FAX098-929-1143