

## ※災害時に役立つコミュニケーションツール

耳の不自由な方は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益を蒙ったり、社会生活上で不安が少なくありません。次のバンダナや腕章を身につけた人には、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮することが必要です。

### 「災害時バンダナ」

「耳が聞こえません」と「手話ができません」の2つの言葉が書かれています。受傷時に、三角巾や止血帯としても活用できます。ピンクと紫を使用してどこにいても目立つ色使いをしています。(問合せ先：東京都聴覚障害者連盟)



### 「耳マーク腕章」

耳マークとは、聞こえない人々の存在と立場を社会一般に認知してもらい、コミュニケーションの配慮などの理解を求めていくためのシンボルとして全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及を進めているマークです。(腕章は、本人用と支援者用の二種類があります。)(問合せ先：社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会)



### 電話お願い手帳

この手帳は耳や言葉の不自由な方が、外出先で電話連絡等を行う必要が生じた際に、用件や連絡先等を書いて近くの方にご協力をお願いするためのコミュニケーションツールです。緊急事態なので助けてほしいという内容のページ(「緊急避難場所に案内してください」「警察に連絡したい」「救急車を呼びたい」など)や、要件を電話で連絡したいという内容のページ(「117番(災害用伝言ダイヤル)へ電話をかけてください」など)があり、それぞれにメモを書くことができます。(問合せ先：NTT 東日本、価格：無料、配布先：NTT 東日本各支店、区市町村各自治体等)



50音 指差し表 \*災害時のコミュニケーションで活用してください。

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
い	き	し	ち	に	ひ	み	ゆ	り	を
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	よ	る	ん
え	け	せ	て	ね	へ	め	。	れ	?
お	こ	そ	と	の	ほ	も	”	ろ	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

※災害時要援護者支援に関することについては、お住まいの自治体にお問合せください。

〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ  
電話 03 3235 2952  
作成：東京都心身障害者福祉センター  
平成25年3月 登録番号(24)34



再生紙を使用しています

防災のことを考えてみませんか

# 耳の不自由な方のための 災害時初動行動マニュアル

このマニュアルは、耳の不自由な方が大災害に備え、適切な行動をとることによって、命を守り、必要な支援につなげていくかをまとめたものです。

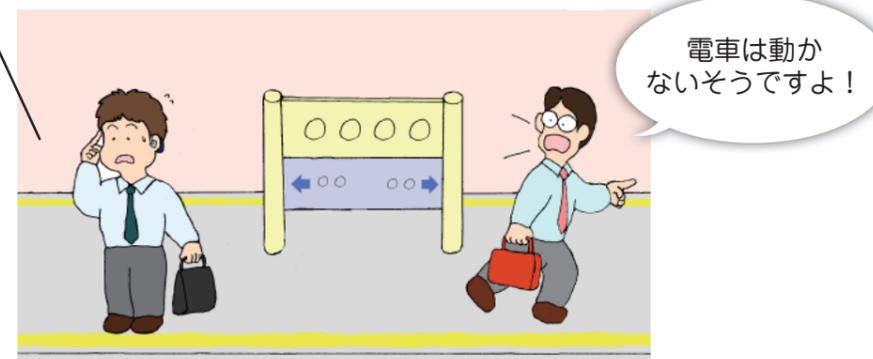
災害はいつ起こるか分かりません。災害発生時に、情報収集や意思伝達にハンデのある聴覚障害のある方にとって、日頃の備えは「自分の命は自分で守る」という観点からとても大切なことです。

## 大規模な災害が起こると耳の不自由な方は どんなことに困るのでしょうか

- 周囲の情報が入らず、避難方法や避難場所がわかりません。
- 地震の被害状況や避難場所についての情報がなかなか得られません。
- 家具の下敷きになって身動きがとれないとき、発声が困難なため助けを呼べません。また、捜索者の存在に気づかず、救出につながりにくくなります。
- 避難場所に着いても、放送が分からず、食事の配給などの援助がなかなか受けられません。
- 離れた場所にいる家族などと連絡を取り合うのが難しくなります。
- 周囲とのコミュニケーションがうまくとれず、孤立してしまうことがあります。
- 停電時や暗い場所で、視覚からの情報が入らずコミュニケーションが取りにくく、不安になります。
- 補聴器や人工内耳などの電池の入手が困難になります。

東日本大震災では、避難所で「炊き出しの知らせが聞こえず、食事がもらえなかった」「マイクで温泉行きの呼びかけがあったが聞こえなかった。1週間も風呂に入れなかった」という聴覚障害のある方がいました。その他、日常のコミュニケーションのために使用していた機器(携帯電話メール、筆談器、補聴器等)が使用できなくなったことに困窮された経験が報告されています。また、日頃からの災害等に備えた自らの心構え(防災訓練参加、近隣者との意思疎通等)が有効であったとの声が聞かれました。

さきほど発生した地震により、現在全線不通となっております。お急ぎのかたは、駅前よりバスをご利用ください。



## 災害への備え

- 住まいのある自治体で「災害時要援護者名簿登録制度」の確認をしておきましょう。
- 緊急地震速報の受信がわかるように常に携帯電話などを身に付けておきましょう。
- 耳の不自由な方向けに東京消防庁が開設している「緊急メール通報」に登録しておきましょう。
- 地域の支援ネットワークに積極的に参加しましょう。
- 地域防災訓練等に参加しましょう。
- 補聴器や携帯電話等は、寝る時に枕元に置くなどして、とっさの時にすぐに持ち出せるようにしておきましょう。
- 補聴器用電池の予備を準備しておきましょう。
- 職場や学校等の災害訓練に参加し、発生時の対応を事前に話し合っておきましょう。

## 発災直後の対応

- 家屋などに閉じ込められて身動きできないときは、物を叩く、笛を鳴らすなどして周囲に知らせましょう。
- 携帯電話（PHSを含む）・スマートフォンからの確かな情報を得られるようにしましょう。
- 緊急地震速報の受信がわかるように常に携帯電話などを身に付けておきましょう。

### 職場や外出先にいるときは

- 職場では職場の方の指示に従いましょう。
- 外出先ではまず安全を確認のうえ、周囲の人や携帯電話（インターネット）などから情報を得て行動を決めましょう。
- 身体障害者手帳は、被災後の福祉サービスを受けるにあたって重要です。常に携帯するよう心がけましょう。

## 避難所への移動で

- 携帯電話（PHSを含む）・スマートフォンからの確かな情報を得られるようにしましょう。
- 役立つツール（※）などを活用して、周囲の人とどのようなコミュニケーションを使い避難行動で支援を求めるか決めておきましょう。
- 「災害用伝言ダイヤル」、「災害用ブロードバンド伝言板」などを活用して、自身や家族等の安否を確認しておきましょう。

### 職場や外出先にいるときは

- 無理な帰宅は行わず、待機するかどうか周囲の情に注意して行動しましょう。
- 災害により交通が途絶えたときは、コンビニや民間企業で水道水やトイレを利用することもできます。

## 避難所に入ってから

- お助けカードなどを使って自分から「聞こえない」ことやどのように情報を知らせてほしいかなどを避難所の責任者や周囲の方に伝えましょう。
  - 避難所で一番コミュニケーションしやすい人にサポートを依頼しておきましょう。
  - 避難所の生活の中で、自分や家族にできる役割を見出して、積極的に協力していきましょう。
- \* 避難所や公衆電話にて災害時優先的に通信できる電話が設置されます。周囲の人の協力を得て利用することも可能です。

耳の不自由な方

支援者の方に知ってほしいこと

防災担当者は、防災訓練などで耳の不自由な方に不便がないかを調べ、特に以下の点を確認してください。

- 被害状況をどうやって知らせるか。
- 近隣の人とのやりとりの方法、地域の自主防災組織や自治会からの指示の伝達
- 「避難所」のスタッフとのやりとりの方法
- 「避難所」への連絡掲示板や FAX の設置
- 「避難所」への手話通訳者、要約筆記者の配置など

耳の不自由な方は音声の情報が入らないため、的確な判断や避難行動へ結びつきません。

筆談などで震災状況等に関する情報を伝えてください。

音声情報には必ず  
視覚情報（手話や文字による）をつけてください。

避難所の責任者は、耳の不自由な方に不便がないかを調べ、特に以下の点を確認してください。

- 避難所の人とのやりとりの方法、コミュニケーション手段の確認をしてください。
- 耳の不自由な方のニーズ調整を行う定期的な相談時間を設けるなどの配慮をしてください。
- 地域の一員として、避難所生活の中でも、耳の不自由な方が積極的に役割を見出せるように配慮してください。

## 聴覚障害のある方はこんなことに困ることがあります

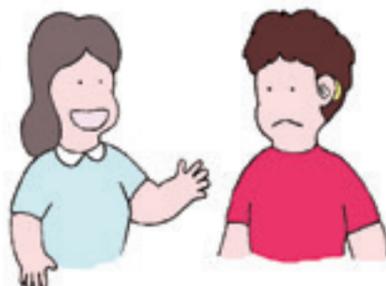
### アナウンスが分かりにくいです

次は -  
新宿 -



### 人との会話が成立しにくいです

今晚正夫が久しぶりに来るわよ



こんばんは、お久しぶりです。お元気ですか？

### 声をかけられても内容がつかみにくいのです

こんにちは

何かあったのかしら



特に正面以外からだと声をかけられていることすらも分かりません