

## 1 普及のための「検討委員会」を設置して作成

ヘルプカードの作成に当たっては、作成後の普及のため関係者による「検討委員会」を設置して検討を進めることがあります。また、新たに「検討委員会」を設置するのではなく、既存の「自立支援協議会」において検討する方法もあります。

### 検討委員会のすすめ方

#### ① 障害の種別に応じた意見を反映して使いやすいものにする

災害時・緊急時の対応は、障害の種別を超えた共通課題です。一方で、障害当事者団体同士（あるいは、家族会同士）でも、実際にどのようなことに困るのか、お互いに話を聞いてみて初めてわかることも少なくありません。そのため、幅広い関係者の意見をうかがいながら、それぞれの障害の種別に応じた事項を盛り込みつつ、検討を進めることが効果的です。

#### ② 普及後に協力いただく関係機関に検討段階から関わってもらう

作成したカードの普及を進める上で、当事者団体、家族、関係機関に協力いただくことが効果的です。自分たちの意見が反映されたカードとして普及に取り組んでいただくためにも、検討段階から関わっていただくことが有効です。

## 「検討委員会」の構成

次のようなメンバーに参加いただきます。

また、区市町村で直接、作成するだけでなく、作成後の普及に資する関係機関に作成を委託してすすめることもあります。

### <検討委員会のメンバー例>

- \* 障害種別に応じた障害当事者・団体、親の会
- \* 障害福祉関係者（相談支援事業所、区市町村障害者就労支援センター、障害福祉サービス事業所）、特別支援学校
- \* 警察・消防・防災関係機関
- \* 民生委員、社会福祉協議会
- \* 安心・安全の活動に関わるNPO
- \* 商工会議所など、普及に協力いただける企業、関係団体
- \* 活用場面を想定した庁内の関係部署

## ① 「検討委員会」の検討内容

普及までを含めた次のような内容について検討することがあります。

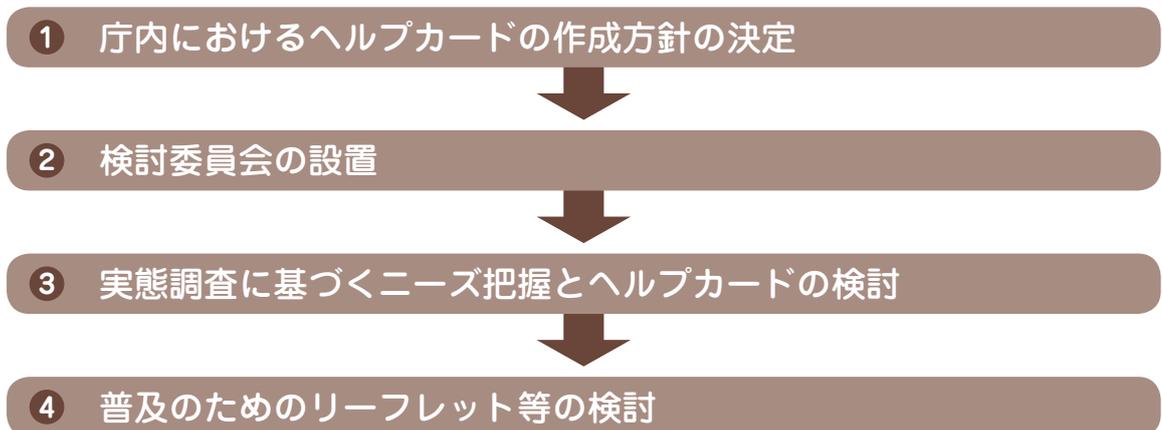
- \* ヘルプカードの形態と内容
- \* ヘルプカードの配布と普及の方法
- \* 個人情報の保護等のためのルールづくり

## ② 実態調査により地域に根付いたカードを作成

ヘルプカードは、緊急時や災害への不安の解消に資するものとしていかなければなりません。そのため、実際に緊急時や災害時にどのようなことに困るのか、あらかじめ障害当事者や関係者を対象とした実態調査で把握しておくことが必要です。また、実態調査はそれにより作成の取組を広く知らせる効果もあります。

災害時について、東京都福祉保健局では、平成24年6月に「～災害の発生に備えて～東京都における障害者団体調査の結果」を公表しました。団体の声として、①障害特性への理解、②発生から避難所までの間に必要な支援、③避難所生活の中での支援、④情報提供の配慮等について、障害種別に応じた要望を掲載しています（30ページ参照）。

### ヘルプカード検討のための工程表



# ヘルプカードの配布方法

## 1 ヘルプカードの配布方法

ヘルプカードの配布に当たっては、大きく分けて次の2つの方法があります。いずれの方法によるか、あるいは組み合わせて配布するか、区市町村の状況や戦略にあわせて効果的な方法を検討してください。

なお、災害時に避難所となる場所には、あらかじめヘルプカードを備えておき、必要な方に配布することも考えられます。

	方法	配布方法	メリット	課題
1	希望者に配布	区市町村、警察署、消防署、相談支援事業所、障害福祉サービス事業所、特別支援学級、特別支援学校等で配布する。	・普及効果が高い。	・周知の徹底と希望してもらえるような普及が必修。
2	登録による配布	区市町村、相談支援事業所、障害福祉サービス事業所等に登録して配布する。	・登録時に緊急連絡先等を把握しておくことで、迅速に情報提供できる。 ・区市町村が定める地域防災計画などによる災害時の要援護者支援と連携しやすい。	・サービスを利用していない人への普及効果が低い。

### コラム

#### 配布方法の工夫

- ほしい方全てに配布していますが、手渡しを基本にし、手渡しの際に使用方法や、緊急連絡先の設定などについて説明しています。(東村山市)
- ホームページに掲載して、必要な人はダウンロードして作成できるようにしています。(大田区)

## 2 ヘルプカードのリスクとその対応 .....

「ヘルプカード」は、援助を必要とすることを周囲に知らせ、また、個人情報を知らない人に伝えるものであり、トラブルにつながることも懸念されます。そのため、本人が適切にヘルプカードを使いこなせるよう、サポートが大切になります。例えば、ヘルプカードの使用者に十分な説明や周知を行い、記入内容についても必要に応じて相談に応じることが必要です。また、利用者の責任で使用してもらうものではありませんが、区市町村としても、利用状況や課題等を把握し、問題点を無くしていく必要があります。

## 1 東京都におけるヘルプカードの普及 .....

東京都では、鉄道事業者やマスコミ等を通じた広報（平成24年12月を予定）とともに、ヘルプカードを都民や警察・消防、鉄道事業者に広く知ってもらうためのリーフレットを作成し、さまざまな機会に配布することを予定しています。

また、区市町村向けに、障害者がヘルプカードを実際に使いこなせるよう支援するためのDVDを作成します（平成25年2月頃を予定）。

## 2 ヘルプカードを使う本人と関係機関、地域住民への普及のポイント .....

ヘルプカードの普及には、次の3つの段階で進める必要があります。

### ヘルプカードの3つの普及

#### 普及①

本人、家族、本人を日常的に支援する機関への普及

#### 普及②

本人が支援をお願いする関係機関への普及

（警察・消防、駅、店舗、自治会等避難所の運営を支援する組織など）

※警察・消防、鉄道事業者には東京都でもパンフレットを配布予定。

#### 普及③

地域住民への普及

## 普及① 本人、家族、本人を日常的に支援する機関への普及のポイント

ヘルプカードを本人に効果的に使ってもらうために、本人、家族、本人を支援する機関に対する普及が必要となります。

### ポイント① 意義を伝える

ヘルプカードを持つことによる安心・安全の意義を伝えます。

### ポイント② 使い方や記入方法を伝える

ヘルプカードの活用場面、具体的な使い方、記入方法を伝えます。

### ポイント③ 適切に管理してもらう

大切な個人情報なので、適切な管理が必要なことを伝えます。

### ポイント④ 日常的な活用を呼びかける

いざというときに急に使うだけでなく、日常的な活用方法を伝えます。

### ポイント⑤ 本人を支援する機関に協力してもらう

本人を支援する機関から説明してもらうことで積極的な活用につなげます。

コラム

### ヘルプカードのすすめ方

ある地域の精神障害者の地域生活支援センターでは、防災のためのカードを作りました。「どうしますか?」と聞いてしまうと、「しない方」を選びがちなので、具体的な本人にとってのメリットを説明しています。

## 普及② 本人が支援をお願いする関係機関への普及のポイント

ヘルプカードから想定される困りごとに関わることの多い機関には、特に重点的な普及が必要です。例えば、警察・消防、駅、店舗、自治会など避難所の運営を支援する組織などが考えられます。こうした機関から障害への理解を得ることは、日常生活の上の暮らしやすさにもつながります。

### ポイント① カードを知ってもらう

ヘルプカードの存在を知ってもらいます。

### ポイント② 関係機関が知っていることで安心して活用できる

関係機関が知っていることで、安心して活用できる環境を作ります。

### ポイント③ 具体的に対応してほしい方法を伝える

関係機関ごとに想定される場面の困りごとと対応のポイントを知らせます。

### 普及③ 地域住民への普及のポイント

地域住民には、ヘルプカードを通じて困りごとの存在を知ってもらい、関係機関につながるまでの基本的な対応方法を普及します。障害への理解を広く地域住民に深めてもらうことがポイントになります。

#### ポイント① カードを知ってもらう

ヘルプカードの存在を知ってもらいます。

#### ポイント② 困りごとを知ってもらう

周囲の人が知っていることで、安心して活用できる環境を作ります。

#### ポイント③ 具体的に対応してほしい方法を伝える

ちょっとした手助けの内容や基本的な対応方法等を伝えます。

## 3 ヘルプカードの普及方法

### 普及① 本人、家族、本人を支援する機関への普及方法

ヘルプカードの存在を知ってもらうとともに、障害者について広く知ってもらうために、次のような方法があります。押し付けにならず、「ぜひ、使ってみよう」と思えるPRが重要になります。

#### 本人等への普及方法

##### ①

#### 「障害福祉の手引き」等の活用

区市町村の発行する「障害福祉の手引き」やホームページの障害福祉の案内に盛り込み、積極的な活用を呼びかけます。

#### 本人等への普及方法

##### ②

#### 本人向けリーフレットの作成

本人向けリーフレットを作成します。その際、ヘルプカードを使ってみたいと思えるキャッチフレーズもポイントになります。

リーフレットに盛り込む内容は区市町村の任意となっていますが、次のような内容が考えられます。

ア ヘルプカードの活用場面や目的を伝える。

→「こんな時 役立ちます!」「こんな時のためにおもち下さい!」等

イ 対象者を伝える。

→「こんな方にお渡ししています!」等

ウ 手に入れる方法を伝える。

→「お渡しする場所は?」等

エ 区市町村を越えて活用できることを伝える。

→「ヘルプカードは、東京都全域で利用できます!」等

オ 具体的な記入方法、使い方を伝える。

カ 適切に管理するための注意事項を伝える。

そして、関係機関（相談支援事業所、障害福祉サービス事業所、特別支援学校、区市町村障害者就労支援センター、当事者団体、家族会など）を通じて配布し、支援者が意義や注意事項を伝えながら、積極的な活用を呼びかけます。

本人等への  
普及方法  
③

安心・安全をテーマにワークショップやセミナーを開催

障害者の暮らしの中での安心・安全や防災をテーマにしたセミナーを開催し、その中で参加者にヘルプカードの積極的な活用を呼びかけます。また、東京都の作成するDVDを活用して、具体的な使い方を練習するワークショップを関係機関に開催してもらいます。

コラム

ヘルプカードの使い方を寸劇に

東村山市では、福祉のついでに「つながる講座」を開催し、ヘルプカードの利用場面を一つの劇にして知ってもらう広報を行いました。それ以外にも社協の「福祉だより」で記事を連載してさまざまな場面での活用法などを紹介したり、ポスターを地域の掲示板に貼りました。さらに、福祉協力委員会や障害者団体、施設・ボランティアの講座で直接、説明しています。

普及② 本人が支援をお願いする関係機関への普及方法

活用場面を想定し、特に知ってほしい機関を絞込み、重点的な普及を行ないます。

関係機関への  
普及方法  
①

本人が支援をお願いする関係機関別にリーフレットを作成

関係機関によって、活用が想定される場面と対応してほしい内容は異なります。一つのリーフレットだけで普及するのではなく、活用が想定される場面別にリーフレットを作成することで、特に知ってほしい機関ごとの普及を進めることができます。

コラム

関係機関別にリーフレットを作成

セイフティーネットプロジェクト横浜では、作成したコミュニケーションボードの普及にあたって、「わたしたちのこと 知ってください 応援してください」というタイトルで、「お店で働く皆さんへ」「救急隊員のみなさんへ」「避難場所のみなさんへ」と関係機関別のリーフレットを作成しています。リーフレットでは、それぞれで想定される困りごととお願いしたいことを書いています。

また、全日本手をつなぐ育成会権利擁護委員会では、「知的障害のある人を理解するために」（警察ハンドブック）を作成し、2011年12月、警察庁の協力により全国の47警察本部、1500警察署、6500交番、9000駐在所に約2万6000部配布しています。

関係機関への  
普及方法  
②

### 作成したリーフレットをもとに当事者が説明

リーフレットを配布するだけでなく、当事者に持参してもらうことで、より障害の理解が進みます。

コラム

#### リーフレットを当事者が持参

セイフティーネットプロジェクト横浜では、「お店で働く皆さんへ」のリーフレットを郵送で配布するのではなく、当事者の方に実際にお店に届けてもらう取組をしました。これにより、より具体的な理解につながることを期待できます。

関係機関への  
普及方法  
③

### 災害時を想定した避難場所への普及

災害時に避難所の運営を支援する組織が決まっている場合には、その運営に当たる方々を対象に学習会を開催し、日頃からの備えとして普及を図っていく方法が有効です。

コラム

#### 避難所を運営する方々向けの学習会を開催

セイフティーネットプロジェクト横浜では、「避難場所のみなさんへ」のリーフレットとさらに、具体的な紙芝居を作成して、災害時、避難所の運営することが想定されている機関の方々に対する学習会を開催して普及を図っています。また、一連の支援に資するものを避難所となる場所に備えてもらっています。

## 普及③ 地域住民への普及方法

ヘルプカードを地域住民に広く知ってもらい、障害への理解を広げることを目的とした普及には、次のような方法があります。

地域住民への  
普及方法  
①

### 区市町村の広報誌の活用

区市町村の広報誌やケーブルテレビ等を活用して、ヘルプカードの存在を地域に知ってもらいます。それをもとに、ちょっとした手助けや理解、配慮が困りごとの解決につながることを普及します。

地域住民への  
普及方法  
②

## 地域住民向けのポスター・リーフレット作成

地域住民向けにヘルプカードを知ってもらうためのポスター・リーフレットを作成し、地域の掲示板や公共機関にポスターを貼るとともに、多くの人が集まるイベントなどでリーフレットを配布します。

ポスター・リーフレットは、次のような内容が考えられます。

- ア 障害のある人が、困ったときに「手を貸してください」「〇〇してください」と言えない場合もあるなど、ヘルプカードの意義を伝える。
- イ 具体的に、どんな場面で困ることがあり、場面や障害に応じてどんな手助けがほしいかを例示して、ちょっとした手助けを呼びかける。
- ウ ヘルプカードを持っている人がいたときの手助けのポイントを伝える。

地域住民への  
普及方法  
③

## 防災訓練の活用

防災訓練の際にヘルプカードを実際に利用することで、障害者本人がヘルプカードを活用する訓練になるとともに、地域住民がヘルプカードを知るきっかけになります。また、地域住民がヘルプカードを示された際の対応方法を学ぶことで、ヘルプカードの普及と共に災害時の要援護者支援の効果的な訓練にもつながります。

## コラム

### ヘルプカードの普及啓発のための取組

- 「災害時要援護者支援マニュアル」の中で防災カードの有効性を紹介している。(埼玉県)
  - 宮崎県作成の防災マニュアルの中で防災カードとして紹介し、災害時などに周囲に支援を求めする方法を普及している。(宮崎県)
  - 地域の誰もが障害のある方と共に生きるサポーターになっていただく取り組みとして、「あいサポート運動」を行っている。様々な種別の障害を知り、障害のある方が日常生活で困っていることを理解し、それぞれに必要な配慮や手助けをできることから実践していく。実践していただく方々にあいサポートバッジを配布している。(鳥取県)
- (「ヘルプカード等アンケート調査結果」より)

## コラム

### ヘルプカードの普及啓発アイデア

- ヘルプカードの内容の周知ではなく、ヘルプカードを提示された時などにどうすればよいかなどを、小学校の総合学習やボランティア養成講座などの出張講座などとあわせて実施していくとよい。
  - 町会・自治会の防災訓練で、町内に住む障害者がヘルプカードを提示し、町会の防災役員がカードを見て必要な対応を取る訓練をする。
  - 「ヘルプカード協力店」としてカードと同じ絵柄のステッカーを作成し、商店に説明と貼り付けを依頼することで、街中を歩いているだけでも、その存在が目に見える形になり、普及・推進につながると思う。
  - マスメディアのフル活用。YouTubeやニコニコ動画の活用(短編アニメ、紙しばいなど)を含む。
- (「ヘルプカード等アンケート調査結果」より)

## コラム

### オレンジリングで普及啓発(認知症サポーター)

全国キャラバン・メイト連絡協議会では、都道府県、市区町村など自治体と全国規模の企業・団体等と協催で認知症サポーター養成講座の講師役(キャラバン・メイト)を養成しています。養成されたキャラバン・メイトは自治体事務局等と協働して「認知症サポーター養成講座」を開催します。「認知症サポーター養成講座」を受けた人が「認知症サポーター」です。認知症サポーターは、認知症を正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守る応援者になります。認知症サポーターには認知症を支援する「目印」として、プレスレット(オレンジリング)をつけてもらいます。この「オレンジリング」が連繋の「印」になるようなまちを目指します。

認知症サポーター100万人キャラバン <http://www.caravanmate.com/whats.html>

## コラム

### オレンジリボンで普及啓発(オレンジリボン運動)

NPO法人児童虐待防止全国ネットワークは、オレンジリボンを子どもの虐待防止のシンボルとして、子ども虐待防止に賛同する人が、それぞれ胸にオレンジリボンをつけることで、子ども虐待防止の活動に参加していただく活動を展開しています。オレンジリボン運動を広げるための啓発ツールを制作し、イベントやセミナーなどでの配布をお願いしています。また、啓発チラシや、啓発用の布製のオレンジリボンをつくっていただいた場合の台紙をホームページからダウンロードできるようにしています。

オレンジリボン <http://www.orangeribbon.jp/>

項目等検討の際の参考にしていただくために、障害種別に応じた配慮と必要な支援方法の例を整理しています。

## 1 災害時(災害が発生した時) .....

(「～災害の発生に備えて～東京都における障害者団体調査の結果」から)

### (団体の声) 発生から避難所までの間に必要な支援

- プライバシーを大切にしながら、早急に安否確認をしてほしいです。
- 障害者は障害の状況により情報入手や避難に時間がかかるので、優先的に対応してほしいです。
- 肢体不自由者
  - ・ 停電時には、エレベータが使用できず、マンションなどに住む肢体不自由者の移動は困難となるので、優先的に支援してほしいです。
  - ・ 避難場所までの経路上にがれき等があると、車いす使用者は移動できないので、移動の支援をしてほしいです。
- 内部障害者  
吸引器や人工呼吸器等の医療機器の他、精製水等の薬品類、経管栄養剤、医薬品、オムツ類等の持ち出し品が多く、車等の移動手段が不可欠です。
- 視覚障害者・盲ろう者  
視覚障害者や盲ろう者はひとりで移動できないので、配慮して誘導してほしいです。
- 聴覚障害者  
聴覚障害者へは、避難情報など必要な情報を文字やコミュニケーションボード等により知らせてほしいです。
- 知的障害者・自閉症者  
パニックを起こしたり、不安定な状況にある知的障害者や自閉症者を保護してほしいです。

## 2 災害時(避難場所で過ごす時)

(「～災害の発生に備えて～東京都における障害者団体調査の結果」から)

### (団体の声) 避難所生活の中で支援してほしい

- 障害者にとって、避難所での集団生活は心身に及ぼす負担が大きいので配慮してほしいです。
- 肢体不自由者
  - ・ 体温調整できない人がいるので空調の配慮をしてほしいです。(頸髄損傷者等)
  - ・ バリアフリー化してほしいです。
  - ・ 車いす使用者用トイレの設置をしてほしいです。
- 内部障害者
  - ・ 呼吸器等のための電源を確保してほしいです。
  - ・ 食事療法が必要な疾患患者への対応してほしいです。(塩分やカリウムの多い食事は避けてほしいです。)
  - ・ 常時使用する医療機器のための電源を確保してほしいです。
  - ・ オストメイトの排泄には水が必要ですので確保してほしいです。(排泄物の処理、ストーマ装具の交換・装着、ストーマ周辺皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済み装具の洗濯・廃棄などができる設備が必要です。)
- 視覚障害者  
移動や食事、情報提供等各場面での支援、配慮をしてほしいです。
- 聴覚障害者  
文字や手話等による適切な情報提供をしてほしいです。
- 盲ろう者
  - ・ 移動や食事、情報提供等各場面での支援、配慮をしてほしいです。
  - ・ 盲ろう以外に重複して障害がある場合の精神的・医療的な対応をしてほしいです。

### ○ 知的障害者

- 可能な限り普段どおりの生活の状況を確保をしてほしいです。
- 集団生活が困難なため、個室を設置してほしいです。
- 聴覚に過敏（赤ちゃんの泣き声や子どもの高い声）な人への配慮をしてほしいです。
- 未経験のことに適応できないことへの配慮をしてほしいです。

### ○ 精神障害者

- ストレスにより、大声を出したり暴れたりすることへの配慮をしてほしいです。
- 服薬への配慮をしてほしいです。
- 精神疾患があることを知られたくないため、福祉的対応を求めやすい窓口が必要です。

御協力いただいた団体名（50音順）

社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	東京都重症心身障害児（者）を守る会
社団法人 銀鈴会	東京都身障運動者協会
社団法人 東京都肢体不自由児者父母の会連合会	東京都精神障害者家族会連合会（東京つくし会）
社団法人 東京都身体障害者団体連合会	東京頸髄損傷者連絡会
社団法人 東京都聴覚障害者連盟	特定非営利活動法人 D P I 日本会議
社団法人 東京都盲人福祉協会	特定非営利活動法人 東京高次脳機能障害協議会
社団法人 日本オストミー協会東京都協議会	特定非営利活動法人 東京腎臓病協議会
社団法人 日本てんかん協会東京都協議会	特定非営利活動法人 東京都自閉症協会
障害者と家族の生活と権利を守る都民連絡会	特定非営利活動法人 東京都中途失聴・難聴者協会
東京視覚障害者協会	特定非営利活動法人 東京盲ろう者友の会
東京都患者同盟	

### コラム

#### こんな時にヘルプカードが役に立った！

- 知的障害者が、道に迷った、スーパーの棚を「整頓」していて万引きと間違えられた、置き引きの疑いを持たれたなどのときに、緊急連絡先に連絡があり、早期に問題が解決しました。突然警察が対応するということになるとう本人がパニックになってしまうので、ヘルプカードは、大きな安心です。
- 気分が悪くなり路上にうずくまっていたときに、通行人がカードを見つけて緊急連絡先に電話してくれました。
- 聴覚障害者が救急車を利用した際に、救急隊がヘルプカードをみて手話通訳が必要であることを知り手配できました。
- 学校の校外活動時に具合が悪くなった子どもが、ヘルプカードを身につけていたため、現場近くの医療機関で服薬等の情報を伝えることができ、緊急対応をすることができました。
- 防災訓練などでヘルプカードを使用することで、災害時の要援護者への支援について理解が広がっています。

### 3 日常生活の中の支援が必要な時 .....

災害時だけでなく、日常生活の中でも例えば、次のように手助けが必要な人もいます。

- 同じ場所にずっといるような方は、道に迷っているのかもしれませんが。ヘルプカードを持っていたら緊急連絡先に連絡してください。または駅員や交番などに連絡して、安全な場所で過ごせるようにしてください。
- 障害によっては、いつもと違う状況だと不安になることがあります。駅や電車・バスの中でどうしたらよいか分からず、不安になっている人を見たら、駅員や交番などに連絡してください。
- いつもと違う状況等でパニックになることもあります。その時は、「大丈夫」と声をかけ、安全な場所に移動させてください。安全な場所では、無理に押さえつけず、落ち着くまで見守ってください。また、興味を切り替えられるようなものを勧めると有効なこともあります。
- 一見場にそぐわないと思われる行動をしていますが、自分を落ち着かせるための行動かもしれないので、見守ってください。大きな声で叱ったりするのは逆効果です。
- 障害によっては、若い人でも薬を飲んでいるために体がしんどい人もいます。ヘルプカードを持っていたら、席を譲ったり、重い荷物を持っている時に声をかけて助けて下さい。
- パニックを起こしたり、発作や病変で急に倒れてしまって、自分で状況を説明できなくなることがあります。ヘルプカードを持っていたら、そこにはパニックや発作、病変のときにどうしてほしいかが書いてあるので対応してください。
- 外見ではわかりにくい障害のある人は、ちょっとした配慮が必要なときに、なかなか自分からは言えないことがあります。困っていそうな人がいたら、声をかけてください。

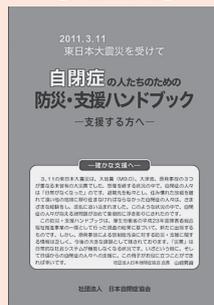
## 日本自閉症協会「自閉症の人たちのための防災・支援ハンドブック」

社団法人日本自閉症協会では、東日本大震災をふまえ、「自閉症の人たちのための防災・支援ハンドブック」を改訂しました。「支援者用」と「本人・家族用」の2種類があり、「支援者用」では、自閉症児者の特徴と必要な支援として、「災害の怖さや避難の必要性がなかなか理解できないので、避難を促すことが必要」、「困っていることが伝えられないので、個別の声かけが必要」「痛みに平気だったりするのでけがや病気に注意してほしい」「集団行動がとりにくいなど避難所生活になじめないことがあるので、パーテーションで個別の空間をつくるなど環境整備をしてほしい。また避難所に行けない人もいることを理解してほしい」などとまとめられています。「本人・家族用」では、災害が起きるとどうなるか、またどう行動すればよいか等がまとめられています。

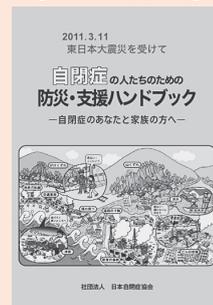
また、本人が持ち歩くための、「助けてカード」として、表面に①私の行動地図、②災害時に障害者自身がどのように行動すべきか（例：ひとりで行動しない、場面ごとにこう行動しよう）、裏面に③自閉症の特徴として「自閉症への理解を」（危険が分からない、いつもと違う情報で不安になるなど）、④支援のポイントを記載しています。

(日本自閉症協会)

### 【支援者用】



### 【本人・家族用】



URL: <http://www.autism.or.jp/bousai/index.htm>

## 4 「障害のある方への接遇マニュアル」…………… (東京都心身障害者福祉センター発行)より

以下は、「障害のある方への接遇マニュアル」(平成18年8月東京都心身障害者福祉センター発行)より抜粋したものです。日常的な場面での配慮について記載していますが、避難時や避難所等での支援にも応用できるものです。なお、東京都心身障害者福祉センターでは、現在、視覚障害者、聴覚障害者、高次脳機能障害者、知的障害者の方や家族等に利用してもらうための災害時初動行動マニュアル「防災のことを考えてみませんか(仮称)」を作成しています。作成できしだい、東京都心身障害者福祉センターのホームページに掲載する予定です。

### <知的障害者への配慮>

まず本人に話しかけてください。知的障害者の中には、理解や判断を助けてくれる支援者と共に行動している方もいますが、行動を決めていくのは本人です。本人の自主性・意思を尊重してください。

以上のことを考慮し、「わかりやすく」「ゆっくりと」「簡潔に」伝えるように心がけましょう。絵や図、メモなどを用いて、相手がどのように理解しているかを確かめながら、話すことが大切です。

### <自閉症者への配慮>

どうすればいいかを具体的に示してください。指示はゆっくりと、分かりやすい情報(文字や絵・写真など)を利用する、予定の変更をするときは事前に説明をする等、本人にとって受け止めやすい働きかけを工夫してください。

### <精神障害者への配慮>

要件をうまく伝えられない方の場合

基本的には誰にも同じ対応が原則です。それに加えて、ゆっくりと、丁寧に、具体的かつ簡潔に、少し言い方を相手に合わせて話をすると安定した対応ができます。

### <高次脳機能障害への配慮>

- 基本的な配慮  
気持ちにゆとりを持って接する。
- ことばの障害がある方
  - ① ことばが出ずに困っているときは、必要に応じて相手の状況・気持ちを推測して、「はい」「いいえ」で答えられるように具体的な選択肢を挙げて質問をしましょう。
  - ② 聞き取れなくてもわかったふりをしない。わからなかったときは「ごめんなさい」と理解できなかったことを伝えるような姿勢が良いでしょう
  - ③ ことばだけに惑わされずに、相手の気持ち・状況などを推測しましょう。
  - ④ 話の内容を理解できているかどうかを確認しながら話をしましょう。必要に応じてこ

とばの説明や言い換えを加えて理解を助けるようにしましょう。

- ⑤ 多くのことをいっぺんに伝えたり、まわりくどい言い方は避けて、ポイントをしばってゆっくり、はっきり、わかりやすく、話しましょう。
- ⑥ わかりやすくするために、話に文字や絵、図などを添えたり、ジェスチャーを交える工夫の仕方もあります。
- 記憶に障害がある方への配慮  
大切な約束事を忘れてたり、同じことを何度も繰り返して聞き返すようなときは、必要に応じてメモを書いて渡しましょう。
- 感情の障害がある方への配慮  
不安感が高まり泣き出したり、ささいなことで怒り出したり、笑いが止まらなくなったりすることがあります。基本的には、ゆっくりと時間をかけて、本人が落ち着くのを待ちましょう。

#### <視覚障害者>

(声をもとに、援助に配慮してほしいことを紹介)

- ① 話しかけるときは、名乗ってください。
- ② 援助するときには、そばに行って、前から声をかけてください。声のかけ方は「お手伝いしますか？」でも「こんにちは」でも結構です。
- ③ 腕を引っ張ったり、後ろから押ししたりしないでください。
- ④ 「危ない！」と言うだけではなく、状況を具体的に説明してください。

#### <聴覚障害者>

まず、どのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、本人に尋ねてください。

#### <肢体不自由者>

- 入口での配慮
  - ① 雨の日は、入口に水漏れや、水溜りが出来ないよう配慮しましょう。また注意書きなども置きましょう。
  - ② 杖を使用している人や、車いすの人が車から降りてくることに気付いたら、傘をさしかけたり、移動がスムーズにいくよう配慮してください。杖をついた人に傘をさしかけるときは、杖の支障にならないよう、どのようにさしたらよいか聞いてください。
- 車いすに乗っている方への配慮  
段差がある場合：手順がありますので、手順に沿って行います。  
階段の昇降をする場合：基本的に4人で介助します。車いすによって異なりますので、本人や同伴者に必ず確認してください。タイヤを持つときは、必ずブレーキをかけてください。
- 杖を使っている方への配慮

- ① 杖を利用している方が階段を昇るときは、斜め後ろから介助してください。降りるときは本人の一段下の斜め前に立ち、横向きに降りてください。
- ② 両松葉杖の方など、書類を持つのに支障がありそうなときは、「書類を持てますか」「ご一緒して、お持ちしましょうか」など、適宜たずねてください。

### <内部障害者>

- 心臓機能障害者への配慮
  - ① 対応者は、風邪をひいている時は、うつさないようにしましょう。
  - ② 椅子に座ってもらってから、話を始めましょう。
  - ③ 重い物を代わって持つなど、声をかけて手伝ってください。階段はなるべく避け、エレベーターやエスカレーターを勧めるなどのほか、本人に聞いて必要な介助をしてください。
- 腎臓機能障害者への配慮
  - ① 対応者は、風邪をひいている時は、うつさないようにしましょう。
  - ② 人工透析のための定期的な通院に配慮してください。
  - ③ 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。
- 呼吸器機能障害者への配慮
  - ① 対応者は、風邪をひいている時は、うつさないようにしましょう。
  - ② 椅子を勧め、楽な姿勢でゆっくりと話をしてもらい、長時間にならないようにしましょう。
- 膀胱・直腸機能障害者（オストメイト）への配慮
  - ① プライバシーには十分配慮して、原因疾患など不要なことは聞かないようにしましょう。
  - ② ゆとりのある広めの洋式トイレに案内してください。設置してある場合はオストメイト対応トイレに案内しましょう。
- 小腸機能障害者への配慮
  - ① 対応者は、風邪をひいている時は、うつさないようにしましょう。
  - ② 栄養補給のために必要な時間に配慮してください。
- ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害者への配慮
  - ① 特別な対応は必要ありませんが、プライバシーには十分注意をしてください。とくに感染原因は、聞く必要はありません。個人情報がおにもれないよう個別的な対応をしてください。
  - ② HIV感染者・エイズ患者がけがをして出血した場合は、直接血液に触れないようにしましょう。

## 5 障害に関するシンボルマーク(例) .....

障害に関するシンボルマークとして、国際的に定められたものや、障害者団体が独自に提唱しているもので、代表的なものを紹介します。

シールの作成にあたり、参考にしてください。

	<p><b>盲人のための国際シンボルマーク</b> 世界盲人連合で1984年に制定された世界共通のマークで、視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器などにつけられています。信号や音声案内装置、国際点字郵便物、書籍、印刷物などに使用されています。</p>	<p>社会福祉法人日本盲人福祉委員会 電話 03-5291-7885 FAX 03-5291-7886</p>
	<p><b>耳マーク</b> 聴覚に障害があることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されているマークです。また、自治体、病院、銀行などが、聴覚障害者に援助を示すマークとしても使用されています。</p>	<p>社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 FAX 03-3354-0046</p>
	<p><b>オストメイトマーク</b> オストメイト（人工肛門・人工膀胱を造設した方）を示すシンボルマークです。オストメイト対応のトイレ等の設備があることを示す場合などに使用されています。</p>	<p>社団法人日本オストミー協会 電話 03-5670-7681 FAX 03-5670-7682</p>
	<p><b>「ハート・プラス」マーク</b> 内臓に障害のある方を表しています。心臓疾患などの内部障害・内臓疾患は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。そのような方の存在を視覚的に示し、理解と協力を広げるために作られたマークです。</p>	<p>特定非営利活動法人ハート・プラスの会 HPアドレス <a href="http://www.normanet.ne.jp/~h-plus/">http://www.normanet.ne.jp/~h-plus/</a></p>

# ヘルプカード調査結果の概要

## 1 「ヘルプカード等アンケート調査結果」のあらまし .....

東京都内区市町村ならびに道府県にご協力いただいた「ヘルプカード等アンケート調査結果」（平成24年6月実施）のあらましを掲載しています。調査報告書は別途発行します。

- ①調査目的 東京都内におけるヘルプカード等の取組を拡げていくために、区市町村ならびに道府県の取組状況や取組の工夫、課題を把握する。
- ②調査時期 平成24年6月4日～6月20日
- ③調査対象 ア 東京都内区市町村障害福祉主管課 62か所  
イ 道府県、指定都市障害福祉主管課 66か所
- ④実施方法 郵送・メールによる送付、郵送・メール・FAXによる回収
- ⑤回答状況 ア 区市町村 全62か所 イ 道府県・指定都市 全66か所

## 2 調査結果(区市町村)

### ① ヘルプカードの取り組み状況について

「区市町村が作成している」地区は9区3市でした。「社協や障害者団体で作成している」地区は5区5市でした。

表▶ヘルプカード作成一覧

区市名	名 称	作成主体	配布対象者
文京区	防災手帳	区	身体、知的、精神障害者
台東区	台東区救急安心カード*	区	全世帯
墨田区	墨田区手話通訳等派遣事業登録カード*	区	聴覚障害者
	聴覚障害者のためのバンダナ	区	聴覚障害者
荒川区	あらかわ安心カード	区	身体障害者、知的障害者、精神障害者
目黒区	緊急時連絡カード	区	高齢者
	聴覚障害者携帯用 目黒区防災マップ	社協や障害者団体等	聴覚障害者
大田区	たすけてねカード	区	身体、知的、精神障害者、その他
世田谷区	防災手帳	社協や障害者団体等	聴覚障害者
豊島区	あんしんカード*	社協や障害者団体等	高齢者、障害者、希望者
板橋区	いたばしSOSカード	社協や障害者団体等	知的障害者、発達障害者等
練馬区	防災リーフレット	区	高齢者、知的、精神障害者
足立区	防災手帳	区	高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦、外国人
江戸川区	セイフティカード 自分の安全を守るカード	区（ボランティアセンター）	外国人、身体障害者
	江戸川区視覚障害者福祉協会防災手帳	社協や障害者団体等	その他会員
青梅市	聴覚障害者用SOSカード*	市	聴覚障害者、手話サークル、希望者
小平市	ヘルプカード*	社協や障害者団体等	高齢者、障害者、一般市民

区市名	名 称	作成主体	配布対象者
東村山市	ヘルプカード ヘルプ手帳	社協や障害者団体等	希望者
国立市	SOSカード	社協や障害者団体等	精神障害者、発達障害者
狛江市	コミュニケーション支援ボード	社協や障害者団体等	障害者、高齢者、幼児、外国人など言葉でのコミュニケーションが困難な方（防災備蓄倉庫・公民館等に備蓄し必要時に配付）
東大和市	119カード	市	高齢者
多摩市	聴覚等障がい者用たつのこゼッケン	市	聴覚障害者、音声・言語障害者、難聴者
稲城市	ヘルプカード	社協や障害者団体等	知的障害者

## ② 類似した取組

- 救急医療情報キット
- 高齢者見守りキーホルダー登録
- 緊急連絡先・かかりつけ医・服薬内容・持病・その他伝えたいことを記載する用紙を地域包括支援センター及び区民ひろばに常設し希望者に配布している。
- 絵で伝えられるコミュニケーション支援ボード
- 救急あんしんシート
- 要援護者カード（人工透析）：日常的に、定期的な治療や特定の医療器材、医薬品が必要な人工透析患者が、「要援護者カード」を常時携帯し、災害時だけでなく日常的にも活用できるようにすることにより、円滑な医療処置を受けることができるようにする。
- 黄色いスカーフ：防災備蓄倉庫に備蓄し、支援が必要な方が身に着けることによって、周囲の方にSOSを伝える。

### 3 調査結果(道府県・政令指定都市) .....

#### ① 作成状況

ヘルプカードを作成している道府県は2県、政令指定都市は4市でした。

「社協や障害者団体が作成している」は4県3市でした。ただし、「コミュニケーション支援ボード」の形式が1県・3市ありました。

表▶ 道府県・指定都市が作成しているヘルプカード一覧

福島県	コミュニケーション支援ボード
和歌山県	防災カード
さいたま市	さいたま市防災・緊急時安心カード (ガイドブックと共に作成配付) サバイバルカード(さいたま市版)
静岡市	コミュニケーション支援ボード
京都市	安心カード、ふれあい手帳
広島市	ひろしましコミュニケーション支援ボード

表▶ 社会福祉協議会や障害者団体等が作成しているヘルプカード一覧

群馬県	防災カード(SOS)
石川県	HELPカード
静岡県	ライフカード(地震防災用)
大分県	災害時要援護者カード
横浜市	コミュニケーションボード(※お店用・救急隊用・災害用)
相模原市	大地震(災害)の時 生き延びるために
大阪府堺市	防災手帳・ワッペン・防災キーホルダー

## ② 作成助成

ヘルプカードの作成について「助成がある」のは、1地区で相模原市のみでした。

表▶作成助成（相模原市）

<b>事業名</b>	障害者福祉団体補助金（災害時要援護者支援パンフレット作成助成分）
<b>事業の目的</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 障害者を対象に災害に備えて日ごろから準備すべきことや、災害時に支援していただきたい内容を記載したパンフレット（常時携帯又は持ち出しができる場所に保管）を作成する団体に対し、パンフレット作成経費について補助する。</li><li>・ 障害の有無を問わず市民を対象に、災害時において障害のある方に対してお願いしたい支援の内容を、障害の種類や特性に応じて記載したパンフレットを作成する団体に対し、パンフレット作成経費を助成する。</li></ul>
<b>事業の開始年月日</b>	平成24年4月1日

## ③ 普及・推進助成

ヘルプカードの普及促進について「助成がある」のは1県石川県のみでした。

表▶普及促進助成（石川県）

<b>事業名</b>	県広報による県民へのHELPカードの周知
<b>事業の目的</b>	HELPカードが効果を発揮するためには、障害者だけでなく支援する側の人たちにもこのカードのことを知ってもらうことが重要であることから、その周知を図る
<b>事業の開始年月日</b>	平成23年9月

## ヘルプカードやそれに類する取組一覧

## 道府県／政令指定都市

- ◆ 防災カード 【和歌山県】  
<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040400/bosai/bousaicard.html>
- ◆ さいたま市防災ガイドブック 【さいたま市】
- ◆ さいたま市防災・緊急時安心カード 【さいたま市】  
<http://www.city.saitama.jp/www/contents/1323990315066/index.html>
- ◆ サバイバルカード（さいたま市版） 【さいたま市】  
<http://www.city.saitama.jp/www/contents/1324450463008/index.html>
- ◆ 安心カード 【京都市消防局】  
<http://www.city.kyoto.lg.jp/shobo/page/0000076590.html>
- ◆ ふれあい手帳 【京都市消防局】  
<http://www.city.kyoto.lg.jp/shobo/page/0000076610.html>
- ◆ あいサポートバッジ 【鳥取県】  
<http://www.pref.tottori.lg.jp/154325.htm>
- ◆ 障害者災害時支援啓発パンフレット
- ◆ 障害者本人用「大地震（災害）の時生き延びるために」  
一般市民向け用「大地震（災害）の時助けてください！」【相模原市障害児者福祉団体連絡協議会／相模原市障害児者福祉団体災害対策合同委員会】  
<http://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/fukushi/shogai/023412.html>  
(相模原市のページ／協力：相模原市)
- ◆ みえない障害バッジ サポートファイル 【栃木県小山市】  
<http://www.city.oyama.tochigi.jp/kurashi/kaigo/shogaifukushi/mienaibage.html>
- ◆ 命のパスポート名刺サイズ 【静岡県】  
<http://www.pref.shizuoka.jp/bousai/toukei/passport2/index.html>
- ◆ 命のパスポート<解説版>（命のパスポート名刺サイズ（静岡県発行）のイラスト入りで解説したもの）【静岡大学防災総合センター・静岡県危機管理部】  
<http://www.e-quakes.pref.shizuoka.jp/shiraberu/hondana/sonaeyou/katei/index.html>（静岡県のページ）

## 障害者団体

- ◆ 防災カード（SOS）【群馬県障害者社会参加推進協議会（委託）】  
<http://www.normanet.ne.jp/~gunmasin/bousai2-1.htm>
- ◆ 防災・支援ハンドブック（本人・家族用、支援者用）【社団法人 日本自閉症協会】
- ◆ 助けてカード【社団法人 日本自閉症協会】  
<http://www.autism.or.jp/bousai/index.htm>
- ◆ 蓄光・お助けシール【NPO法人 ベターコミュニケーション研究会】  
[http://www.bcs33.com/PDF/2\\_helpseal-proposal.pdf](http://www.bcs33.com/PDF/2_helpseal-proposal.pdf)
- ◆ 防災グッズ【NPO法人 ピーす】  
<http://p-s-sakai.net/bousaiguzzu1.html>
- ◆ SOSカード（15ヶ国語対応）【日本聴覚障害者建築協会】  
<http://www.aajd.org/> ※ダウンロード時にアンケート入力あり
- ◆ SOSカードパンフレット【日本聴覚障害者建築協会】  
<http://www.aajd.org/sos-pamphlet.pdf>
- ◆ 話せるカードSOSカード映像【日本聴覚障害者建築協会】  
[http://www.aajd.org/sos\\_eizou.htm](http://www.aajd.org/sos_eizou.htm)

## 社会福祉協議会

- ◆ コミュニケーションカード【社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会障害者支援センター（セイフティーネットプロジェクト横浜）】
- ◆ 啓発用の紙芝居・パワーポイントデータ【社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会障害者支援センター（セイフティーネットプロジェクト横浜）】  
<http://www.yokohamashakyo.jp/siencenter/safetynet/safetynet.html>

## その他

- ◆ コミュニケーション支援ボード【公益財団法人 明治安田こころの健康財団】  
[http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication\\_board/#comb\\_a](http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication_board/#comb_a)
- ◆ 障害がある方への接遇マニュアル【東京都心身障害者福祉センター】  
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/tosho/hakkou/index.html>
- ◆ 防災のことを考えてみませんか（仮称）【東京都心身障害者福祉センター】  
（※平成24年度中に作成予定）  
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/index.html>
- ◆ 「～災害の発生に備えて～東京都における障害者団体調査の結果」（平成24年6月）  
【東京都福祉保健局】  
<http://www.metro.tokyo.jp/INET/CHOUSA/2012/06/60m6p300.htm>
- ◆ 救急あんしんシート【公益財団法人 東京防災救急協会】  
<http://shop.teate.jp/shop/detail.cgi?code=W22-2>

## ヘルプカード普及促進事業検討委員会

---

委員長 堀 江 まゆみ（白梅学園大学教授）  
原 智 彦（東京都立青峰学園主幹）  
櫻 井 基 樹（社会福祉法人にりん草とくまる福祉作業所所長）  
小 島 靖 子（社会福祉法人ドリームヴィ副理事長）  
瀧 澤 純（東村山市社会福祉協議会主任）  
知 久 孝 之（世田谷区保健福祉部障害者施策推進課課長）  
吉 田 充 志（国立市健康福祉部しょうがいしゃ支援課課長）

---

事務局 東京都社会福祉協議会総務部企画担当

平成24年10月発行 登録番号 (24) 205

●製作・編集

社会福祉法人

**東京都社会福祉協議会**

〒162-8953 東京都新宿区神楽河岸1-1

Tel 03(3268)7171

Fax 03(3268)7433

●発行

**東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課**

〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1

Tel 03(5320)4144

Fax 03(5388)1407

## ヘルプカード 普及促進事業検討委員会

委員長 堀江 まゆみ  
(白梅学園大学教授)

原 智彦  
(東京都立青峰学園主幹)

櫻井 基樹  
(社会福祉法人にりん草とくまる福祉作業所所長)

小島 靖子  
(社会福祉法人ドリームヴィ副理事長)

瀧澤 純  
(東村山市社会福祉協議会主任)

知久 孝之  
(世田谷区保健福祉部障害者施策推進課課長)

吉田 充志  
(国立市健康福祉部しょうがいしゃ支援課課長)

事務局 東京都社会福祉協議会総務部企画担当

## ヘルプカード 作成のための ガイドライン

平成24年10月発行 登録番号 (24) 205

製作・編集：社会福祉法人 東京都社会福祉協議会  
〒162-8953 東京都新宿区神楽河岸1-1  
Tel 03(3268)7171 Fax 03(3268)7433

発行：東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課  
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1  
Tel 03(5320)4144 Fax 03(5388)1407



「すけだちくん」