



# I 災害弱者に関する基礎知識

## I-1 災害時要援護者とは

観光地において災害時にお客様に安全に避難していただくことは何よりも優先すべきことです。しかし、すべてのお客様が迅速に避難できるわけではありません。高齢者や障がい者など避難に援護が必要な方がいることも忘れてはいけません。

災害時には健常者も負傷すれば避難が困難になりますし、眼鏡やコンタクトレンズを壊したり紛失すれば見るのが難しくなります。また、言葉の通じない外国人の対応も考えなければなりません。障がい者だからと構えることなく「お客様が何を求めているかを感じ取って的確に対応する」という観光業の基本に立ち返って対処することが大切です。

こうした災害時要援護者(災害弱者)を含め、土地に不慣れなすべての観光客が安心して避難できるよう、また避難後も二次災害に遭わぬように、日頃から防災を意識して準備することが大切です。

災害が発生した際には、観光客の安全を確保するため、さまざまな対応が必要ですが、特に障がいのある方など災害時要援護者に対しては、その特徴を理解した対応が必要になります。

※平成28年4月に施行された「障害者差別解消法」では、正当な理由なく、障がい者へのサービス提供を拒否したり、制限や条件を付けるような「障がいを理由とした差別」行為の禁止と、障がい者に対する合理的な配慮の提供を定めています。

※観光地における防災については、以下のマニュアルを参照してください。

「北海道観光防災マニュアル」  
(発行:公益社団法人 北海道観光振興機構)

### 災害時要援護者とは

- 1) 心身障害者(肢体不自由者、知的障害者、内部障害者、視覚・聴覚障害者)
- 2) 認知症や体力的に衰えのある高齢者
- 3) 日常的には健常者であっても理解力や判断力の乏しい乳幼児
- 4) 日本語の理解が十分でない外国人
- 5) 一時的な行動支障を負っている妊産婦や傷病者

このほか、地理に疎い旅行者・観光客なども「災害時要援護者」に含めて考えられることもあります

「災害時要援護者対策ガイドライン」(日本赤十字社刊)より引用



# II 障がいの種別と対応

## II-1 障がいの種別(概要)

障がいの状況は人によって異なり、重複した障がいを持つ人もいます。まずはそれぞれの障がいの特性を知り、個々の状況に合った対応を心がけましょう。

障がいの種類	特徴(例)
四肢・体幹障がい	手足が不自由。自力で座ることができない。
内部機能障がい	心臓、肺、腎臓など内臓器系の疾患による障がい。腎臓疾患の場合、透析などの医療援護が必要。外見からの判断が困難。
視覚障がい	全盲や弱視など、目が見えない、または見えにくい状況。一般的に外見からの判断が困難。
聴覚障がい	音が聞こえにくい、または聞こえない状況。外見からの判断が困難。
知的障がい、精神障がい	知的発達の遅れや精神的疾患による障がい。自閉症などの場合、コミュニケーションが困難。外見からの判断が困難。
高次脳機能障がい	交通事故や脳卒中などにより、思考や記憶、言語などに障がいがある。外見からの判断が困難。
加齢障がい	身体的機能の衰えによる各種障がい。四肢・体幹、内部機能、視覚、聴覚の各障がいや、認知症を伴う場合がある。

### 対応時の基本

障がいの種別によって必要な援護は異なりますが、お客様への対応という意味では障がいの有無は関係ありません。非常時だからこそ余計な不安や緊張を与えぬよう、注意が必要です。

**1) 相手の人格を尊重し、相手の立場に立って対応する**

- ・相手の話をよく聞き、何に困っているのかを判断して柔軟に対応します。
- ・介助者や手話通訳者がいる場合も障がいのある本人と直接対応します。
- ・こんな援助が必要だろうと決め付けるのではなく、本人が必要なことを聞き出します。その際、障がいの有無や種類を問うのではなく「どのようなお手伝いが必要か」をたずねます。

**2) 困っている人には進んで声をかける**

- ・外見からは障がいの有無などを判断できない場合があるため、困っている人には進んで声をかけましょう。

**3) コミュニケーションを大切に**

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」相手に意思を確認し、信頼していただけるような対応を心がけましょう。

**4) 不快になる言葉を使わない**

- ・差別的な言葉や、相手が不快に思うような言葉を使わないようにします。
- ・障がいがあるからといって遠慮したり特別扱いするような言葉は使わないようにします。

**5) プライバシーには立ち入らない**

- ・障がいの原因や内容については、必要がある場合のみ聞くようにします。
- ・個人の情報を知った場合は守秘義務を守ります。



## II 障がいの種別と対応

### II-2 四肢・体幹障がい

脊椎や頸椎の損傷などによる手足の機能障がいや、病気や事故による脳の損傷で身体がマヒするなどの障がいがあります。体幹に障がいがある場合は姿勢を保持することが困難な場合もあります。

#### 特徴

##### 1) 移動に制約がある方もいます

障がいが軽度の場合、杖や手すり、車いすなどを利用して自力での移動もできますが、重度の場合は車いすを介助者に押しもらい移動します。

##### 2) 文字の記入が困難な方もいます

手や腕に障がいがある場合、文字の記入や書類の保持が困難になります。

##### 3) 体温調節が困難な方もいます

手足の感覚がなく怪我や冷えに気づかない場合や、発汗機能が失われているため熱中症にかかりやすい場合があります。

##### 4) 話すことが困難な方もいます

運動機能の障がいなどによりうまく発声できない方がいます。

#### 観光事業者として配慮すべきこと

- 車いす利用者は目線が低い場合、会話の相手が立っていると見上げる姿勢を保つ必要があり疲労を感じてしまいます。フロントでの対応など、一旦カウンターから出て身をかがめ、相手と同じ目線で話しましょう。
- 同じ姿勢を保つのが困難な場合、一時的にいすや

寝台の利用を勧める方法もあります。

- 言語障がいがあり話を聞き取りにくい場合は、手がかりとなる単語を繰り返したり、文字に書いて示すなどして意思の疎通を図りましょう。

#### 災害時のニーズと対応

- 避難路に段差や階段など移動の妨げになる場所がないか事前に確認しておきましょう。また倒木や建物の倒壊などによる代替の避難路も確認しておく必要があります。
- 自力で歩行できる場合も一般の人より移動速度が遅いため、車いすを使用した避難も考慮しましょう。
- 車いす利用者が避難するには介助者が必要です。避難路に段差や階段がある場合は4人の介助者で車いすごと移送します。
- 足場が悪く車いすの利用が困難な場合は、1人で背負う、2人組で両脇から抱えて運んだり、担架などの道具を利用して搬送しましょう。
- 杖を使っていたり半身のみに障がいがある片手しか使えない場合などは、避難路の片側にしか手すりがな

いと利用できないことがあります。この場合は介助者が必要になります。

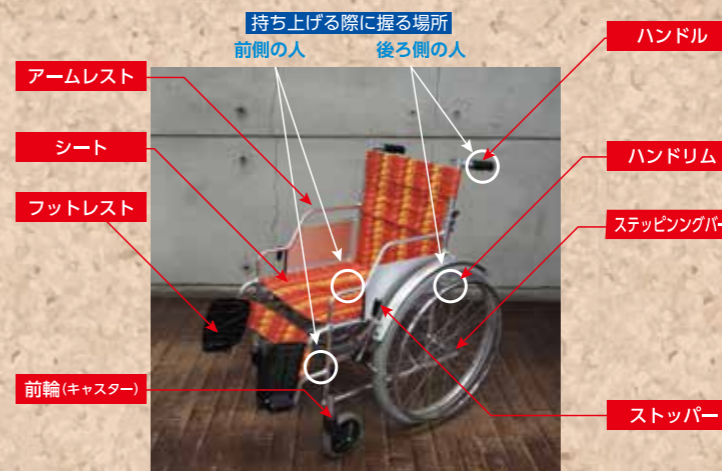
- 傘をさすことが困難な場合があります。雨中の避難を想定し、余分な雨具を用意しておきましょう。
- 車いすに座り続けることで血行が悪くなり、足が冷えたりエコノミークラス症候群を発症する場合があります。毛布や横になれるスペースの用意などの配慮が必要になります。
- 一般的なトイレは車いすでの利用が考慮されていないので、避難所に多目的トイレがあるか、代替となるトイレが準備してあるか確認しておきましょう。



#### 車いすの扱い方

車いすの利用者は四肢・体幹障がいを持つ方だけではなく、家族旅行の高齢者など、普段は車いすを利用していない方が一時的に利用する場合があります。災害時だけでなく通常の接客業務などでも必要なスキルとして、車いすの種類や基本的な扱い方を理解しておきましょう。

#### 車いすの種類と各部の機能



**自走式車いす** 後輪が大きく、乗っている人がハンドリムを操作して自走できるタイプ。持ち上げる際は片側に2人ずつ立ち、後ろ側の人がハンドルとハンドリム(またはアームレスト)、前側の人がフレームの前部2ヶ所を握ります。持つ人の体格などにより握る場所が変わる場合がありますが、ハンドリムを持つ場合はストッパーでタイヤの回転を止めましょう



#### 介助用車いす

主に介助者が操作するタイプで、ハンドリムがなく後輪が小さくなっています



#### 電動式車いす

モーターと充電式のバッテリーを装備して電動で走行できます。軽いものでも50kg程度、100kgを超えるものもあります

#### 車いすの折りたたみ方



折りたたまれた状態の車いす。車輪が回転しないようストッパーで固定されています



アームレストを左右に広げ、シート部分を内側から手のひらで押すようにして展開します。シートの縁(フレーム)を握ると手を挟むので注意



シートの中央を持ち上げるように引っ張り、左右からアームレストを閉じます

#### 介助時の注意点

- 動き出す、止まる、前輪を持ち上げる、スピードを速めるなど、動作の前には必ずひと声かけましょう。
- 段差を越える際、前輪が段差にぶつかって急に止まると乗っている人が前に投げ出されて危険です。段差の前で必ず一旦停止し、前輪を持ち上げて確実に越えましょう。



スロープなどでは後退しながら坂を下ると、車いすの利用者にも介助者にも負担が少なくなります



段差を越えるために前輪を持ち上げる際は、ハンドルだけで操作するのではなく、一緒にステッピングバーを踏み込むと持ち上がりやすくなります



## II 障がいの種別と対応

### II-3 内部機能障がい

内臓機能に障がいのある方で「身体障害者福祉法」では以下の7種類の機能障がいがあります。

- 1) 心臓機能障がい 心不全や狭心症により心臓機能が低下した障がい。ペースメーカーを使用する方もいます。
- 2) 呼吸器機能障がい 呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障がい。酸素ポンペを携帯する方もいます。
- 3) 腎臓機能障がい 腎機能が低下した障がい。定期的な人工透析のために通院している方もいます。
- 4) 膀胱・直腸機能障がい 膀胱や直腸の疾患や摘出、脊髄損傷などにより排便が困難となり、腹部に人工肛門や人工膀胱といった排泄口(ストーマ)を造設している方もいます。
- 5) 小腸機能障がい 小腸の機能が低下したため、食事による栄養の補給が困難となる障がい。点滴をするなど定期的な処置が必要です。
- 6) ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能障がい 免疫機能の低下を防ぐため、抗ウイルス剤を服用しています。
- 7) 肝臓機能障がい 肝臓は生命維持に欠かせない多くの役割を担っており、病気などにより機能が低下すると、倦怠感や黄疸(皮膚や白目が黄色くなる)などが生じやすくなります。



#### 特徴

- 1) 外見からはわかりにくい障がいです  
内臓機能の障がいのため外見からはわかりにくく、周囲の理解を得にくい状況にあります。
- 2) 疲れやすい方もいます  
障がいのある臓器の機能が低下しているため、体力がなく身体的な負担を伴う行動が制限されます。
- 3) 携帯電話の影響が懸念される方もいます  
心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、電磁波などの影響を受けるおそれがあります。
- 4) タバコの煙が苦しい方もいます  
呼吸器機能に障がいのある方は、タバコの煙が苦しい方もいます。また、酸素吸入用のチューブを装着している方のそばでの火の使用は危険です。
- 5) トイレが不自由な方もいます  
人工肛門や人工膀胱を使用している場合、専用のトイレが必要です。膀胱・直腸機能障がいによりストーマを造設した方をオストメイトといいます。これらの方々のために湯の出るシャワーや汚物流しを備えたトイレにはオストメイトマークが表示されています。



#### 観光事業者として配慮すべきこと

- 障がい者が周囲に理解されにくい状況にあり、旅先という不案内な場所にいることで心理的にストレスを受けやすくなっています。それぞれの障がいの状況を把握し、できるだけ負担をかけないよう配慮します。
- 特殊な機器やケアを必要とする場合が多いため、日頃から避難所の設備の状況を確認したり、地元での医療機関と連携をはかっておきましょう。地元の名所やグルメ情報だけでなく、さまざまなお客様の役に立つ情報を収集しておくことが大切です。

#### 災害時のニーズと対応

- 避難する際には必要なケア用品を携行しているか確認します。
- 迅速な避難が困難な場合が多く、特に階段や上り坂などでは援助者や移送手段が必要です。
- 避難所ではケアをするスペースの確保が必要です。酸素ポンペを持ち込めない場合は代替の場所を確保しましょう。
- 食事や水分摂取に制限がある方への配慮が必要です。
- 継続的なケアができない場合は、自治体や警察、災害派遣の自衛隊などに相談し、被災していない地域への移送を手配します。

## II 障がいの種別と対応

### II-4 視覚障がい

視覚に障がいを持つ方には全くものが見えない方と、ものが見えにくい方がいます。ひとくちに見えにくいといっても視野が狭くなる症状(緑内障)や、白っぽくぼやけて見えたり、光が乱反射して眩しいなどの症状(白内障)、くっきり見えているつもりでも細かい部分が潰れていてわからないなどの症状(弱視)、色の判別がつかなくなったり見え方が異なる症状(色弱)などがあり、それぞれの症状にも個人差があります。

#### 特徴

- 1) 1人での移動が困難な方もいます  
慣れていない場所や点字ブロックが整備されていない場所では、移動の際に介助者が必要になる場合もあります。
- 2) 音声や触覚を中心に情報を得ています  
自分がいる空間に何があるのかを把握したり看板や標識を読み取る際は、視覚の利用が困難なため音声や触覚によって情報を得ています。そのため大雨や強風、降雪時や断続的に警報音が鳴り響くような周囲の音が聞き取りにくい場合、自分が置かれた状況を把握することが困難になります。
- 3) 文字の読み書きが困難な方もいます  
文書を読むこと、文字や図などを書くことが困難な方もいます。また視覚障がいを持つ方全てが点字を使うわけではありません。
- 4) 色の組み合わせにより、文字を読めない方もいます  
文字の背景に色が敷かれた印刷物や案内図など、色の判別ができないため文字を読めない場合があります。

#### 観光事業者として配慮すべきこと

- 視覚障がいを持つ方は、フロントなどに置いた館内案内図や各種パンフレット類から情報を得ることができない場合が多いため、言葉で説明できるようにあらかじめ要点をまとめておきましょう。
- 館内の構造や客室内の設備の配置、そして避難経路などは言葉だけでなく実際に現場を案内して本人に確かめてもらいましょう。たとえばトイレが和式か洋式かで使用法は異なりますし、水洗ボタンやノブ、トイレトペーパーの位置なども確認が必要です。
- 緊急時に安否確認や状況の説明、避難方法について直接案内ができるように、客室内の内線電話の位置を確認しましょう。また実際にフロントとやりとりして、呼び出し音や操作方法を理解してもらいましょう。
- 案内板やスイッチなどに点字の表記がある場合でも、その点字がどこにあるかわからなければ触ることができません。あらかじめ場所を確認しておきましょう。
- 災害の種類や状況にもよりますが、避難時にエレベーターを利用する際、音声案内機能があれば確実に目的のフロアに移動できます。
- お客様が必要とする情報を確認、整理しながら、一度にたくさんの情報を伝えすぎないようにしましょう。

#### 災害時のニーズと対応

- 音声による状況説明が必要です。特に災害発生時は一刻も早く周囲の状況や避難の見通しなどを直接伝えることで、安心させる必要があります。
- 介助者がいないと避難が困難なので、誘導や情報伝達などの援助ができる人が可能な限りマンツーマンで対応しましょう。専任のスタッフを常駐できない場合は、視覚障がい者の承諾が得られれば、あらかじめ部屋が近くのお客様に初期避難時に援助が可能かどうか確認して

- おくのも良いでしょう。
- 避難所に移動したら、トイレの位置や構造を確認しておきましょう。掲示板に張り出される最新情報や各種注意事項を随時読み上げるなどして伝えることも忘れてはいけません。
- イヤホンを使用する小型ラジオを貸与すると、視覚障がい者がみずから災害に関する情報を収集することができます。