

8 要配慮者への支援

要配慮者とは、「災害が発生したときに特別な配慮を必要とする人」をいいます。

平時の準備として「災害が起こった際の要配慮者リスト」が作成されている場合もあります。

ここにあげたような特に配慮を要する対象は、環境の変化に強く影響を受けたり、自分の困り感を支援者に伝えたりすることが難しい方々です。

そのため、支援者があらかじめニーズに気づくためのポイントを知っておくことが有用です。

支援者が適切な対応を行えるように、各対象者に応じた配慮事項を記載しています。

1. 高齢者

高齢者は加齢に伴う心身機能の低下があり、そのため、急激に環境の変化に適応しなければいけない状況は、高齢者にとって大きなストレスになりえます。

支援のポイント

- ・環境の急激な変化に適応できず混乱している場合が多いので、焦らずゆっくり話し、ペースに合わせて対応する。
- ・身体的な不調、認知症の有無などに特に注意する。
- ・高齢者を介護している家族への支援や配慮も必要となる。

	気になる症状・状態	対応の留意点
一般高齢者	<ul style="list-style-type: none">・不眠、食欲不振、便秘、下痢、めまい・月日、季節、場所等がわからない。・持病(高血圧、心臓病等)が悪化する。・失った人や物に固執する。・生き残ったことに強い罪悪感を持つ。・孤独感	<ul style="list-style-type: none">・規則的な生活や身だしなみに気を配れるように促す。・得意なことや、できることはやってもらう。・正しい情報、ストレス反応や対応など、情報提供し、不安を和らげる。・雑談や散歩に誘うなど、外出の場、人とふれあう場の提供に努める。
要支援高齢者	(一般高齢者の内容に追加して) <ul style="list-style-type: none">・先々への不安から絶望的になり、周囲の支援を拒むことがある。・誰かと一緒にいないと不安になる。	<ul style="list-style-type: none">・今の状況をできるだけわかりやすく、ゆっくりと話す、具体的に繰り返して伝える。・なるべく同じ人が顔を見せ、声をかけるように配慮する。・孤立、孤独にならないよう配慮する。・物資(椅子、排泄用具、高齢者向きに配慮した食事等)の供給に配慮する。

…保健担当、高齢者、介護保険担当等が連携して支援体制を作る必要が生じます。

地域包括支援センター、介護保険事業所 かかりつけ医師等との情報共有や連携を必要とすることがあります。

2. 子ども

自分の感情や不安・苦しみを言葉で表現する力が十分に育っていない子どもたちは、心や身体の症状、行動上の問題など、大人とは違った様々な形で反応を示すことがあります。

支援のポイント

- ・子どもが安心して、信頼できる人間関係を大切にすることで、不安を和らげることができる。
- ・生活環境が整うと、症状の多くは徐々に消失していく。
- ・保護者の状態が子どもに影響するので、家族への支援や配慮も大切。

	気になる症状・状態	対応の留意点
乳幼児	<ul style="list-style-type: none"> ・ちょっとしたことで泣く、あるいは泣く元気もない。 ・寝つきが悪い 夜泣きをする。 ・音や振動に過敏に反応する。 ・特定のものや場所を極端に怖がる。 ・保護者から離れられない。 ・指しゃぶりやおもらしをする。 ・食欲低下、下痢、便秘などの症状。 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもと養育者の不安を和らげ、精神的安定を図り、安心して育児ができる環境を整える。 ・子どもの遊び場や遊具を確保し、一緒に遊ぶなど、共に過ごす時間を大切にす。 ・いつもと違う行動をとっても、一時的なことと理解し、慌てない。 ・物資(ミルク、オムツ、離乳食は必須)の供給ができていないか配慮する。
小学生	<ul style="list-style-type: none"> ・赤ちゃんがえり(退行) ・保護者にまとわりつく、離れない。 ・落ち着きがない。 ・遊びに出て行かない。 ・身体症状(チック、下痢、腹痛等) ・粗暴な行動、かんしゃく ・暗闇を恐れる。 ・寝つけない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの話をよく聞き、受容的な言葉や態度で受け止めることで、安心感を持たせる。 ・小さなお手伝いなど、「役に立った体験」をもたせる。 ・「地震ごっこ」など被災体験を遊びで表現する時はむやみに止めず、安全に配慮しつつ見守る。 ・遊び相手になれる大人、仲間、年齢相応の遊び場が使用できるように気を配る。
中学生	<ul style="list-style-type: none"> ・不機嫌な表情、無愛想 ・荒っぽい言葉遣いや反抗的態度 ・ひきこもりがちで学校に行かない。 ・頭痛やめまいなどの身体的症状 ・ボーっとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内心は不安でも、子ども扱いされることを嫌い、表面に出さないことに配慮する。 ・言葉かけは大人に対する時と同じ気遣いで対応する。 ・姿は大人でも心は子どもと理解しておく。

…市町の子ども家庭相談部門、子ども家庭相談センター、児童相談所などは子どもの専門的な相談窓口です。かかりつけ医師への相談も考えられます。

他にも保健センターなどの母子担当部門、保育園・幼稚園・学校などの生活に近い支援者、児童館・放課後児童クラブなど居場所づくりの支援者などと連携の可能性もあります。

3. 治療中の病気や、障害がある方

治療中の病気や障害がある方は、病気や障害の特徴により様々なニーズがあります。各々の病気や障害の特徴に留意するとともに、個別性にも気を配る必要があります。

支援のポイント

- ・介助の必要性を確認し、避難所等での食事、排泄、睡眠等、生活での配慮を優先する。
- ・本人及び支える家族の意思や要望を尊重し、必要な支援を確認する(必要でない支援を行わない)。
- ・コミュニケーション手段(筆談、手話、絵カードなど)を工夫する。
- ・病気や障害があることによる避難所生活での不具合や遠慮、今後の生活への不安等を聞き取り、心のケアを必要に応じて行う。

対応の留意点

身体障害
【視覚障害】 <ul style="list-style-type: none">・話す前に支援者の名前を名乗る。・本人の視力や身体の状態を聞き、それに合った誘導をする。・誘導介助の際は支援者が前に立ち、肘の上をつかんでもらい、ゆっくり歩く。・言葉で周囲の状況を具体的に説明する。
【聴覚障害】 <ul style="list-style-type: none">・コミュニケーションの方法は本人の希望を聞いて最適な方法で行う(筆談、手話等)。・聴力に左右差があれば、障害の軽い耳の方からゆっくり話す。・補聴器使用者には必要以上に大声で話さない。・顔を見ながらわかりやすい言葉や表現を使い、動作を交えて、簡潔に要点をつたえる。
【肢体不自由】 <ul style="list-style-type: none">・介助の方法は本人の希望に合わせる。むやみに車いすや歩行器具、身体に触らない。・杖、車いす等緊急時に使える福祉用具を準備しておく。・通路に障害物を置かない。
【内部障害】 <ul style="list-style-type: none">・医療機関からの指示、対処法を把握し、遵守する。・塩分、水分、薬の管理、透析条件などの把握を行う。・緊急連絡カードを作成、所持するようサポートする。・内服薬の中断や食事形態の変化による病状悪化のリスクを意識し、様子を観察する。

(障害ではないが)継続した治療を必要とする病気のある方

【内部障害】の方と同様の配慮、服薬や生活上の管理が継続できるような対応が必要。
→「治療の継続ができるか」「どこに行けば薬がもらえるか」といったことから不安が生じやすいため、こうした情報提供を丁寧に行うことが「心のケア」にもつながります。

知的障害(知的発達症)
<ul style="list-style-type: none"> ・家族等と協力して支援する。 ・わかりやすく説明し、説明がわかっているか確認しながら先に進める。 ・大人に対しては、必要以上に子ども扱いしないよう気をつける。 ・できるだけ災害以前と同じような生活ができるように配慮する。 ・急に興奮したり、パニックになるなどの情緒的反応を起こした場合は、刺激から遠ざけ、落ち着くまでゆっくり待つ。
精神障害
<ul style="list-style-type: none"> ・不安を和らげるよう優しく声をかける。 ・落ち着くまで話を聞き、見守る。 ・話は具体的に、わかりやすい言葉で伝える。 ・周囲に障害を知られたくない場合もあるので、服薬できる場所を確保する。 ・薬の残量確認、服薬継続への配慮(薬の確保)が大切である。 ・強い不安や症状悪化の場合は主治医に連絡し、指示を受ける。
発達障害(神経発達症)
<p>【自閉症スペクトラム障害】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言葉を聞いて理解することが難しい場合は、絵や図・文字を用いて視覚的支援を行う。 ・集団に入ることが苦手な方が多いので、個別のスペースを作る工夫をする。 ・生活上のこだわりや、パターン化した行動をとる方には、その行動様式を尊重する。 ・パニックや興奮を起こした時は、静かな所で気持ちが落ち着くまで待つ。
<p>【注意欠陥多動性障害】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主治医より処方された薬を飲んでいる方の場合、服薬継続できるように配慮する。 ・指示は簡単、明瞭に伝えるように努める。 ・時計などを見せ、我慢する時間、待つ時間を具体的に理解させる。 ・刺激の少ない個別のスペースを作る工夫をする。 ・興奮した時は、静かな所で気持ちが落ち着くまで待つ。
認知症
<ul style="list-style-type: none"> ・個別スペース確保や家具・動線など視覚的にわかりやすい配置に配慮する。 ・不安やパニック軽減のため、大声や急かす言動を避け、笑顔で共感的に丁寧に声をかける。 ・混乱回避のため、絵カードや写真付きネームタグなど、視覚的に伝える工夫をする。 ・せん妄や心理行動症状の悪化を防ぐため、常用薬や食事、トイレなどの習慣を維持する。 ・不安や徘徊、睡眠障害などの兆候に気づいたら介護職や医療関係者へ相談する。

…かかりつけ医師や市町の障がい部門、難病支援センター、相談支援担当者、ケアマネージャーなどへの状況確認や相談が必要になるかもしれません。

障害の内容や程度に応じて、精神保健福祉センターや保健福祉事務所、知的障害者更生相談所、身体障害者更生相談所、発達障害者支援センターなどの相談・連携先があります。

4. 妊産婦

妊娠・出産後は、ホルモンのバランスの変化や身体的な疲労などにより、通常でも抑うつ状態に陥りやすいです。その上に被災によるストレスが加わると、心身の不調がより起こりやすい状況になりえます

支援のポイント

- ・家族、特に夫の支持的な対応や、妊産婦同士のコミュニケーションが効果的。
- ・不安や孤立感に寄り添う声掛けや支援をする。
- ・授乳や育児に関する支援を行い、安心して休める環境を整える。

	気になる症状・状態	対応の留意点
妊婦	<ul style="list-style-type: none">・イライラしやすい。・妊娠中の異常や胎児の発達の不安・食欲不振、栄養の偏り・水くみ、片づけ等の重労働やストレスが体調不良の原因となりうる。	<ul style="list-style-type: none">・妊産婦が身体的負担の大きい労働にあたることのないように呼びかけ、周囲にも配慮を求める。・必要物品の補充(ミルク、オムツ、洗浄綿、ナプキン等)に気を配る・医療機関再開後は早めに母子の健康チェックを勧める。・避難所での授乳の際は別室の準備やカーテンでの仕切りを工夫するなどして、プライバシーの確保に配慮する。・育児不安や睡眠障害、気持ちの落ち込みといった訴えがある場合は、健康管理部門につなぐとともに、かかりつけ医や専門機関への相談をする。
産婦	<ul style="list-style-type: none">・食糧不足による身体の回復の遅れ、不調。・母乳分泌低下やミルクの入手困難等による育児不安。・神経過敏・睡眠不足	

…かかりつけ医師や地域の産婦人科、周産期センターを持つ総合病院などが機能しているか、緊急の際の搬送先などを確認します。

母子保健担当者(周産期カウンセラー派遣事業、産前産後ケアの利用等)とも連携の可能性がります。

5. 日本語を母国語としない外国人

支援のポイント

- ・通訳等の協力を得て正しい情報を伝え、コミュニケーションを図り、不安や孤独感を深めていないか配慮する。
- ・オンラインでの翻訳機能や翻訳アプリの利用も効果的であり、事前に職場で調整し、準備をしておくことが望ましい。
- ・宗教、生活習慣、文化の違いがあることへの配慮が必要。必要な食事や物品にも違いがある。それは特別扱いではなく、必要な配慮であると理解する。
- ・避難所でのルールや支援制度などの情報提供については、イラストや図、多言語資料を準備し、丁寧に伝えるようにする。
- ・地域の支援団体との連携を図る。

< 防災及び被災時の外国の方向け支援情報について >

公益財団法人「佐賀県国際交流協会」

- ・ホームページには「災害時の多言語支援」「防災」に関する特設ページが準備されています。
「外国人のための防災ガイドブック」「災害時の外国人支援マニュアル」「災害時多言語表示シート(避難所、トイレ、炊き出し等の表示を多言語の翻訳したもの)」なども掲載されています。
- ・その他「佐賀県の外国人相談窓口」等、様々な情報が集約されています。
- ・また、外国人の方向けの対応をする日本人向けに作成した「外国人とともに取り組む！災害対応ガイドブック」を出前講座とともに提供されています。具体的にどんな配慮が必要になるかを学ぶことができます。

～詳細は、「公益社団法人 佐賀県国際交流協会」ホームページをご覧ください～

<https://www.spira.or.jp/>