



ちょうかくしょうがいしゃ  
**聴覚障害者**

さいがい し えん  
**災害支援ハンドブック**

はんしん あわじ だいしんさい けいけん  
～阪神・淡路大震災の経験から～



ひょうごけんりつちょうかくしょうがいしゃじょうほう  
兵庫県立聴覚障害者情報センター



P1：災害時、聴覚障害者は・・・

P2：聴覚障害者のコミュニケーション方法

P3：指文字を覚えよう、コミュニケーション時の注意点

P4：聴覚障害者が災害時に困ること・支援の留意点（情報）

P5：聴覚障害者が災害時に困ること・支援の留意点（コミュニケーション）

P6：盲ろう者への支援・コミュニケーション方法

P7：避難所での情報提供について

P8：参考資料 聴覚障害者用福祉避難所設置について

P9：参考資料 聴覚障害者用福祉避難所イメージ図、耳マーク

P10：聴覚障害者に関する連絡先等





さいがいじ ちょうかくしょうがいしゃ  
 ☆災害時、聴覚障害者は・・・

じょうほう しょうへき  
 情報とコミュニケーションにバリア(障壁)があります。

ちょうかくしょうがいしゃ おと じょうほう え むずか こゑ つか  
 聴覚障害者は、音から情報を得ることが難しく、声を使ったコミュニケーションができません。にちじょう せいかつ じぶん い つた  
 日常の生活においても自分の言いたいことが伝わらなかつたり、き きこえないために きんきゅう じょうほう と のこ じょうほう  
 緊急の情報からも取り残されるなど、情報とコミュニケーションに大きなバリアがあります。

はんしん あお じだいにんざい げがこう こうみんかんだい みなん じよ しょくりょう  
 阪神・淡路大震災のときも、学校や公民館等が避難所となり、そこで"は 食料  
 きうえん ぶつ しなど はいふ じょうほう こうないほうそう かくせいき  
 や救済物資等が配布されました。しかし、そうした情報が、校内放送や拡声器  
 つか おんせい あんない ちょうかくしょうがいしゃ はいきゅう ぎょうれつ め  
 などを"使い音声で案内されたため、聴覚障害者は、配給の行列は目にして  
 ぎょうれつ し はいきゅう う おお  
 も、なんの行列なの"か"知"ることができず、配給を受けられないことも多くあり  
 ました。

しんざい ふっこう やくしょ おお じ む てつづ しゅわ  
 また、震災からの復興にむけ、役所で多くの事務手続きがありました。が、手話  
 ひと まどぐち せつめい じゅうばん う  
 の"できる人"がい"ない"窓口では、説明を十分に受けられませんでした。

さいがい はっせい ふっこう あいだ き さまがま こんなん し  
 災害が発生し、復興するまでの間、聞こえないこと"で"様々な困難を強いられ  
 はんしん あお じだいにんざい けいけん ちょうかくしょうがいしゃ さいがい じ こま ちょうかく  
 た阪神・淡路大震災の経験をもとに、聴覚障害者が災害時に困ること、聴覚  
 しょうがいしゃ しえん かつよう はいりよ りゅういてん ひとり おお ひと  
 障害者への支援で必要な配慮や留意点をまとめました。一人でも多くの人に

さいがい じ ちょうかくしょうがいしゃ じょうきよう りがい ちょうかくしょうがいしゃ  
 災害時における聴覚障害者の状況を"理解"いただき、聴覚障害者への  
 しえん やくだ おも  
 支援に役立てて"い"ただきたい"と"思います。





ちょうかくしょうがいしゃ ほうほう  
 ☆聴覚障害者のコミュニケーション方法

ちょうかくしょうがいしゃ う まった き しめ けいどなんぢょう こうど  
 聴覚障害者は、生まれつき全く聞こえないろう者、軽度難聴から高度  
 なんぢょう なんぢょうしゃ せいちょう かつてい ちょうかく うしな ちゅうとしつちょうしゃ さまざま  
 難聴までの難聴者、成長する過程で聴覚を失った中途失聴者と様々です。  
 しつちょう じき そだ かんきょうなど ほうほう こと  
 失聴した時期や育った環境等により、コミュニケーション方法も異なります。  
 ひと あ ほうほう じょうほう つた  
 その人に合わせた方法で、情報を伝えてください。



しゅわ て からだ め うご かお ひょうじょう つか はなし  
 手話 手、体、目の動き、顔の表情などを使い話をします。

ひつだん かみ て もじ かん ぽいんとを  
 筆談 紙や手のひらに文字を書きます。ポイントを

かんけつ わ  
 簡潔に分かりやすく、ひらがなだけではなく、  
 かんじ もち わ やす  
 漢字も用いたほうが分かりやすいです。



どくわ こうわ あいて くち み ことば よ と ほうほう  
 談話（口話）相手の口を見て、言葉を読み取る方法です。

くち おお あ はな  
 口を大きく開け、はっきり話してください。

くち うご お ぶん ばしよ はな  
 口の動きが分かるように、明るい場所で話しましょう。

おおげん ひつよういじょう はな わ  
 （大声も必要以上にゆっくり話すとかえって分かりにくいです。）



くうしょ こうちゆう もじ かん  
 空書 空中に文字を書きます。

みぶ からだ うご つか つた  
 身振り 体の動きやジェスチャーを使って伝えます。

いらすと ぶんしどう にがて かんた ちゆうこう  
 イラスト 文章が苦手な方には有効です。

けいたいメール がめん つか あいて つた ほうほう  
 携帯メール メール画面を使って相手に伝える方法です。

ゆびもじ おぼ  
指文字を覚えましょう

あ 1 1 1 3 5 	い 1 1 1 3 5 	う 1 1 1 3 5 	え 1 1 1 3 5 	お 1 0 1 3 5 	は 1 1 1 3 5 	ひ 1 1 1 3 5 	ふ 1 1 1 3 5 	へ 1 1 1 3 5 	ほ 1 1 1 3 5 
か 1 1 1 3 5 	き 1 1 1 3 5 	く 1 1 1 3 5 	け 1 1 1 3 5 	こ 1 1 1 3 5 	ま 1 1 1 3 5 	み 1 1 1 3 5 	む 1 1 1 3 5 	め 1 1 1 3 5 	も 1 1 1 3 5 
さ 1 1 1 3 5 	し 1 1 1 3 5 	す 1 1 1 3 5 	せ 1 1 1 3 5 	そ 1 1 1 3 5 	や 1 1 1 3 5 	ゆ 1 1 1 3 5 	よ 1 1 1 3 5 	ゆ (半濁音) 1 1 1 3 5 	よ (半濁音) 1 1 1 3 5 
た 1 1 1 3 5 	ち 1 1 1 3 5 	つ 1 1 1 3 5 	て 1 1 1 3 5 	と 1 1 1 3 5 	ら 1 1 1 3 5 	り 1 1 1 3 5 	る 1 1 1 3 5 	れ 1 1 1 3 5 	ろ 1 1 1 3 5 
な 1 1 1 3 5 	に 1 1 1 3 5 	ぬ 1 1 1 3 5 	ね 1 1 1 3 5 	の 1 1 1 3 5 	わ 1 1 1 3 5 	を 1 1 1 3 5 	ん 1 1 1 3 5 	促音・拗音 1 1 1 3 5 	長音 1 1 1 3 5 

★指文字は相手(正面)から見た図です。(※については正面よりやや右から見たものです)

**ちゆういん** 注意点: 聴覚障害者は、後ろから呼びかけられても、ほとんどの人が気づき

ませんが、無視をしているわけではありません。

また、発声ができても、聴覚に障害ある人もいて、

聞こえないことに周囲が気づきにくいこともあります。

反応がなければ、軽く肩を叩いて正面にまわってコミュニケーションをとっ

てください。

ちょうかくしょうがいしゃ さいがいじ こま しえん りゆういてん  
 ☆聴覚障害者が災害時に困ること・支援の留意点

さいがいじ こま  
 ◆災害時に困ること・・・

こうほうしゃ こえ よ  
 サイレンや広報車、声による呼びかけ、  
 ひなんじょ かんないほうそう き  
 避難所での館内放送が聞こえない



ちょうかくしょうがいしゃ  
 (聴覚障害者)

(命にかかるといわれる情報が届かない)



(避難所での放送が聞こえない)

たと ほうほう  
 ◆例えば、こんな方法で・・・

ほうほう ちょうかくしょうがいしゃ おお こえ はな き しゅわ ちつだん  
 方法① 聴覚障害者に、大きな声で話せば聞こえるのか、手話、筆談が  
 必要か、コミュニケーション方法を確認してください。

ほうほう しゅわ こうわ ちつだんなど ちつよう じょうほう つた  
 方法② 手話ができなくても、口話や筆談等で必要な情報を伝えてください。

ちょうかくしょうがいしゃ き  
 聴覚障害者は聞こえないために、  
 ちつよう じょうほう つた  
 必要な情報が伝わらなかったり、  
 きんきゅうじたい き おく  
 緊急事態に気づくことが遅れがちです。  
 みなさんのちょっとした配慮で、情報から  
 と のこ あんしん え  
 取り残されることなく、安心も得られます。





さいがいじ こま  
◆災害時に困ること・・・

# コミュニケーションの バリア

しゅうい

## 周囲とのコミュニケーションがうまくいかず

### ひなんじょ こりつ 避難所などで孤立してしまいがち

ちようかくしやうがい がいけん わ しやうがい せぶん ちようかく  
聴覚障害は外見からは分かりづらい障害であるため、自分が聴覚

しやうがいしや しゅうい わ ひなんじよなど こりつ  
障害者であることが周囲に分かってもらえず、避難所等で孤立しがちです。



「みんな何を話してるんだらう・・・」



「連絡したいのに電話できない・・・」

たと ほうほう  
◆例えば、こんな方法で・・・

ほうほう こま ようす こえ  
方法① 困っている様子の人がいたら声をかけてあげてください。

ほうほう どんわ たの か どんわ  
方法② 電話を頼まれたら、代わりに電話をしてあげてください。

ほちようき すべ かいわ き  
(補聴器をつけていても全ての会話が聞こえるわけではなく、

どんわ ねんらく ちようかくしやうがいしや おお それぞい  
電話で連絡ができない聴覚障害者が多く存在します。)



(身振りなどで伝える)



(代わりに電話をする)



もう しや しえん ほうほう  
 ☆盲ろう者への支援・コミュニケーション方法

もう しゆ しかくしょうがい ちゆうかくしょうがい あわ も ひと  
 盲ろう者とは、視覚障害と聴覚障害を併せ持つ人のことです。

もう しゆ み かに き かに ていど おおきく わける と 次の 4 つ の  
 タイプになります。

- ぜんもう ぜん みる なく て ぜん 聞く えない 人  
 (ぜんもう ぜん みる なく て ぜん 聞く えない 人)
- ぜんもうなんちよう ぜん みる なく て 少し 聞く える 人  
 (ぜんもうなんちよう ぜん みる なく て すこ 聞く える 人)
- じやくしろう すこ みる て ぜん 聞く えない 人  
 (じやくしろう すこ みる て ぜん 聞く えない 人)
- じやくしなんちよう すこ みる て すこ 聞く える 人  
 (じやくしなんちよう すこ みる て すこ 聞く える 人)

たど ほうほう  
 ◆例えば、こんな方法で・・・



(音声；盲ろう者の耳元で声を出して伝える)



(筆談；盲ろう者に見える字の大き目で筆談する)



(触手話；盲ろう者の手にとって手話をする)



(手書き文字；手のひらに指で文字を書く)

もう しや だんどく いどう こんなん きんきゆう さい  
 盲ろう者は、単独での移動が困難です。緊急の際には、

いっしょ いどう とう はいりよ ねが  
 一緒に移動する等のご配慮をお願いします。







ひなんじよ じょうほうていきょう  
 ☆避難所での情報提供について・・・

聴覚障害者には、見てわかる情報提供が必要です。

たと えば、こんな配慮が必要です。↓

ほうそう ないよう けいじばん か  
 ・放送される内容は、掲示板やホワイトボードに書く。

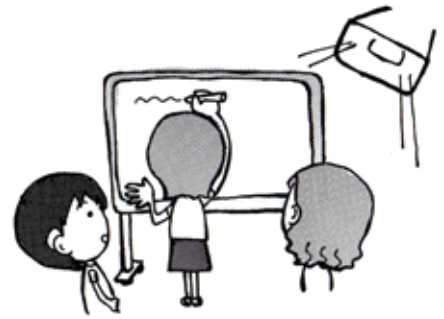
じょうほう か かみ は せ  
 ・情報を書いた紙を貼り出す。

みみ き ちと しゅわつうやく かつよう  
 ・「耳の聞こえない人はいますか？」「手話通訳は必要ですか？」と

かみ は せ  
 紙を貼り出す。



(貼り紙をする)



(ボードに書く)

しゅわつうやくしゅ ようやくなつしゅ せう づうやく かいびえいん ほけん  
 手話通訳者、要約筆記者、盲ろう通訳・介助員を派遣

せいど ちようかくしやうがいしゅ い さいがいたいさく  
 する制度もあります。聴覚障害者が居たら、災害対策

ほんぶ ちようかくしやうがいしゅじょうほう ちようかくしやうがいしゅだんたい  
 本部や聴覚障害者情報センター、聴覚障害者団体、

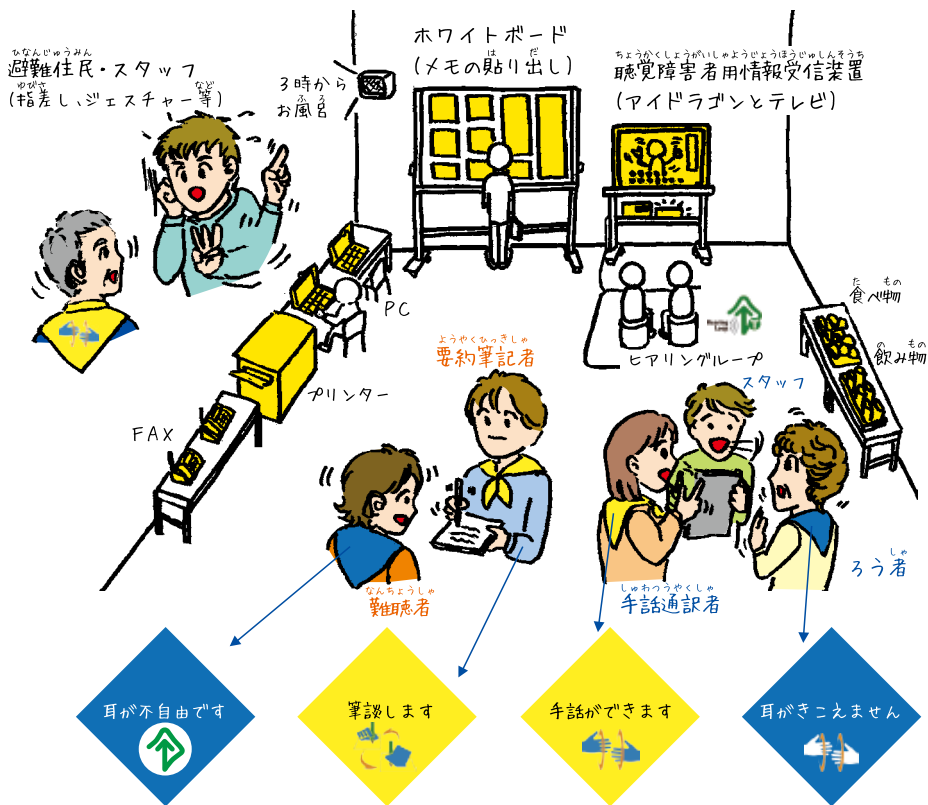
せうせい ふくしじむしょなど おんらく  
 行政の福祉事務所等に連絡をしてください。



(聞こえない人はいますか？と  
 紙を持って呼びかける)

(主な連絡先は、最終ページに記載しています)

ちょうかくしょうがいしゃ ひなんじよ  
聴覚障害者にやさしい避難所(イメージ図)



聞こえないことや協力の意思を示す腕章やパンダナ等も、災害時には有効です。

呼びかけても振り向かないときは、聞こえない人もかもしれません。  
優しく合図してからコミュニケーションをとってみてください。  
(肩をそっとたたく、視線を合わせる等)

暗いと手話や筆談が見えづらくなります。懐中電灯やランタンがあると安心です。

聞こえない人も、協力できることはたくさんあります。  
手伝いが必要なときは、遠慮しないで伝えてください。



し ちようかくしやうがい かん  
 知っていますか？聴覚障害に関するマークやサービス



ひつだん  
 ☆筆談マーク

そうご かみ かん  
 相互に紙に書くことによる  
 コミュニケーションを表現。

かつようれい  
 活用例  
 「筆談で対応をお願いします」  
 「筆談で対応します」



しゅわ  
 ☆手話マーク

ほんゆび しゅわ あらわ わ  
 5本指で「手話」を表し、輪っ  
 かで手の動きを表現。

かつようれい  
 活用例  
 「手話で対応をお願いします」  
 「手話で対応します」

全日本ろうあ連盟HPより



☆ヒアリングループマーク

ほちようき じんこうないじ ないぞう  
 補聴器や人工内耳に内蔵され  
 ている磁気誘導コイルを使っ  
 て利用できる施設・機器であ  
 ることを示すマーク。



みみ  
 ☆耳マーク

き ふじゆう あらわ  
 聞こえが不自由なことを表す  
 と同時に、聞こえない人・  
 聞こえにくい人への配慮を  
 表すマーク。

全日本難聴者・中途失聴者団体連合会HPより

でんわ  
 電話リレーサービス

つうやく しゅわ もじ おんせい  
 通訳オペレータが手話・文字と音声をつうやく  
 通訳することにより  
 電話で双方向につながります。

といあわ やき いっぽんざいだんほうじん  
 問合せ先：一般財団法人  
 日本財団電話リレーサービス

えんかく しゅわ つうやく  
 遠隔手話通訳サービス

さいがいほっせいじどう しゅわ つうやく どうこう むずか  
 災害発生時等、手話通訳の同行が難しい  
 とき、タブレット等を用いて手話通訳  
 が利用できます。

といあわ やき  
 問合せ先：  
 お住まいの市町障害福祉担当課





## どんなところ??

ひょうごけんりつちようかくしやうがいにしやじやうほう

兵庫県立聴覚障害者情報センターは、平成17年5月9日

阪神・淡路大震災の教訓をもとに設立しました。

災害時には、「ひょうご防災ネット」を活用して、

聞こえない人が必要とする情報の配信もおこなっています。

情報の受信は、事前に登録が必要です。



情報センターHP  
防災のページ

## ☆どこにあるの?



阪急「六甲」駅

徒歩 15分

阪急「王子公園」駅

徒歩 15分

JR「六甲道」駅

徒歩 15分

JR「摩耶」駅

徒歩 10分

阪神「大石」駅

徒歩 10分



神戸市バスは92系統

「水道筋1丁目」下車 徒歩 1分



## 聴覚障害者災害支援ハンドブック ～阪神・淡路大震災の経験から～

発行：兵庫県立聴覚障害者情報センター

発行日：令和5年1月17日改定（初版 平成23年8月）

参考資料：財団法人全日本ろうあ連盟発行

「たっちゃんとうべう」「避難所等」での聴覚障害者に対する支援のお願い

認定NPO法人障害者放送統一機構「聴覚障害者災害支援マニュアル」

イラスト：栗山美津代、小野多恵子、ふわふわori、blue-green、落書きアイコン

作成：嘉田真典、岩本吉正、小西祥世、中村千鶴子、岡恵子、吉村真紀

製本・印刷：株式会社 奥井印刷

## ☆このマニュアルに関するお問い合わせ

兵庫県立聴覚障害者情報センター

神戸市灘区岸地通1-1-1 灘区民ホール2階

FAX：078-805-4192

TEL：078-805-4175

URL：<https://hyogocenter.jp/>

