

● Aさん 60才 1人暮らし。13日午後4時頃から水がつきだし、慌ててファックスやテレビ等の電気製品や家財を自宅2階に上げたが、瞬く間に1階が腰の辺りまで水が上がり、夜は2階に避難した。夜中や明け方に隣近所と2階の窓から身振りでも話し、14日早朝に隣の人と一緒に自衛隊のボートで避難所に避難した。1つ目、2つ目の避難所は満杯で3つ目の避難所にやっと入れたが、携帯電話を持っていないためメールができず、また避難所に臨時ファックスの設置もなかったため県聴覚障害者協会（対策本部）と3日間連絡がとれなかった。

● Bさん 58才 自宅は堤防決壊現場のすぐ近くにある。13日午後2時ごろ、早めに仕事を切り上げ、帰宅する途中にワゴン車が交通渋滞に巻き込まれ動けなくなった。3時過ぎから車が水に浸かり、どんどん浸水してきた。携帯電話だけを持ってワゴン車の屋根に上がり、一晚過ごした。その間119番に救援要請したが、会話が通じず断念した。雨が降り続くなか、携帯電話を拭きながら、自宅の息子とメールで無事を確認し合ったことが、不安な心の唯一の支えとなった。14日朝、ようやく救助され、避難所に入り、その日の午後自宅に帰った。

● Cさん 72才 1人暮らしで日頃から隣に住む女性の世話になっている。13日も女性に連れられて避難所に避難した。避難所でのコミュニケーションもこの女性のお世話になっている。まだほとんど家の中の整理がついていない。13日午後3時頃、役場からファックスで避難勧告の連絡を受けたが、意味がわからなかった。

訪問した聴覚障害者から聴取したおもな特徴は次の通りである。

(1) 避難勧告のファックスを受信した世帯は10軒中3軒。1軒は午後2時48分に受信したが、水が流れてきているわけでもなく、浸水の兆候は見えなかったため、勧告がびんとこなかったとのこと。1軒はCさんで、意味が理解できなかった。避難勧告などの緊急時の連絡は文章のみでなく、絵やマークなども使い、理解しやすくする工夫が必要ではないかと思われた。

(2) 今後どのような対策が必要か、聴覚障害者の方々に質問したところ、3人の方から障害者放送「目で聴くテレビ」が見られれば安心なので、受信機「アイ・ドラゴンⅡ」を申請したいとの意向が出された。特に緊急時を知らせる光警報機があるのがよいとのことであった。

(3) 字幕つきテレビを見ている人は1人、携帯電話を持っている人は6人だった。今回の災害では携帯電話を持っていた方すべてが「メール機能は命綱だった」と言っていた。また災害情報については、「家の周囲で人が慌ただしく動くなど、周囲の変化により察知した」とか、「隣近所、知人、友人に知らせてもらった」など、人を介しての情報入手が多かった。

4 三条市手話サークルの方々からの聞き取り

手話サークル会員は聴覚障害者の良き理解者であり、地域の聴覚障害者と日常的に交流している団体である。三条市にも手話サークルが結成されており、今回サークル会員の方々にお集まりいただきお話を伺った。

三条市サークルの会員にも被災された方がおられる。サークルでは会長を中心に、聴覚障害者の安否確認をいち早く取り組んだ。しかし聴覚障害者の1名はインターネットで公開されていた避難所名簿にも名前が無く、携帯も持っていないため3日間安否がつかめなかった。



翌日の三条市内（7月14日）

ようやく全員の無事を確認し喜んでいる。サー

クルでは被災者宅を2人1組で訪問し実態調査を行い、近く行政に調査まとめを提出する予定である。被災した聴覚障害者の中には支援が必要と思うのに遠慮のためか、具体的な要望が聞かれなかった方もおられた。

*写真2点は三条ろうあ福祉協会の丸山貞男さん撮影

5 三条市広報室長からの聞き取り

三条市の災害情報発信と支援の状況について、市広報室長に伺った。

三条市防災計画には「障害者、高齢者に配慮する」と明記されており、今回の水害の際には障害者に、①広報車による広報、②自治会長による呼びかけ、③地域FM放送による呼びかけ、④ファックスによる広報、の4つを行った。また避難所に対しては視覚障害者や聴覚障害者の把握をお願いした。

結果として、情報伝達や避難所での対応において、障害者に配慮できていない状況があったのは事実。避難勧告については、午前10時30分頃から指定エリアを徐々に拡大して行ったが、これまでの経験を越えた災害であったため、市民の中には「まだこれくらいは大丈夫」と思い、避難しない人もいた。行政としても防災計画はあるが手順書がない状態で、今後、障害者も交えて避難マニュアルの作成を急ぎたい。

NHKが字幕を付けて放送したが、停電によりテレビ、ラジオ、ファックスが使えなかった。情報提供には様々な方法を用いた対応が必要だ。情報提供の方法として視覚障害者は携帯ラジオがよいかと思うが、聴覚障害者の場合どのような方法がよいのか、よい方法があれば教えてほしい。

6 全国手話通訳問題研究会新潟支部の聞き取り

手話通訳の研究団体として全国手話通訳問題研究会が結成されており、全都道府県に支部が結成されている。新潟支部の長谷川支部長にお話を伺った。

被災地から手話通訳のニーズが出てこなかったのは、人と人とのつながりが作れていなかったり、日頃の手話通訳派遣の範囲が限定されていたり、派遣数が少ないためではないかと考えられる。今回は三条市の手話サークル会長が、現地対策本部の役を一手に担われ大変だった。全て連絡は携帯で行っており、携帯がなかったらどうしようもない状況があった。携帯メールの有効性を強く感じた。

情報提供施設は日頃から聴覚障害者支援の人的ネットワークを構築するため、手話通訳者や要約筆記者の養成、派遣をしていることが大切ではないか。こうした日常的な活動があって、初めて災害時にもネットワークが機能すると思う。

7 調査を終えて

(1) 今回の災害では障害者放送の受信機、携帯電話、ファックスといった情報通信機器が使えた人と使えなかった人との情報格差が顕著に生じていた。障害者放送の受信機「アイ・ドラゴンⅡ」を設置している世帯は県内60世帯であり、これらの世帯では17日からの緊急放送で被災地の被害状況を手話と字幕で知ることができた。被災地の三条市においては「アイ・ドラゴンⅡ」を設置している人はいず、災害情報は専ら携帯電話メールによっている。携帯電話を所持している人は一早く安否の確認ができ、災害復旧についてもお互い連絡を取り合っている。今回ファックスは、ほとんどの家の1階が水に浸かったり、停電したために、一時使用不能となった。利用可能となった後も、多くは直接人を介して情報を得ていた。とりわけCさんの様な1人暮らしで情報機器の使用が困難な人には、特別な支援が必要だと思われた。

(2) 災害時における聴覚障害者への支援は、聴覚障害者協会や手話サークルなどの人的ネットワークと、情報機器を活用した情報提供の2つが相互に連動して行われることが大切であると感じた。とりわけ人的支援においては、聴覚障害者が孤立せぬよう、当事者団体やボランティア団体などが日頃から会員同士の交流を深めていることが大切だと感じた。そうしてこそ、緊急時における情報提供、安否確認、避難所での支援、災害復旧に向けた支援など、支援活動の各ステージにおいて、被災者のニーズに応じた支援活動ができると思われた。

(3) 聴覚障害者情報提供施設では日頃の情報発信とともに、人的ネットワークの構築が重要な機能である。全国28カ所の情報提供施設の全てが手話通訳や要約筆記の派遣事業を行っている状況になく、派遣事業は市町村が行っている県もあることから、日頃から聴覚障害者情報提供施設と市町村が連携をとる必要がある。

体験事例④

聴覚障害者緊急災害情報保障調査・訓練委員会（2004年9月15日）での
新潟水害に関する新潟県聴覚障害者協会会長・勝本卓氏の報告（要旨）

水害が起こったのは7月13日。五十嵐川が決壊した。

新潟市からは30%離れていて状況がわからず、FAXも通じなかった。会員に携帯メールを送り被害の状況が少しずつわかってきたが、全容がつかめない。

翌日、手話通訳問題研究会の会長と相談し、全通研会員からも情報を集めた。2日後、協会事務局が現地に行き、ようやく被害状況がわかった。三条市では、16世帯のろうあ者世帯が床上浸水するなど、ひどい状況だった。

日本聴力障害新聞やCS障害者放送統一機構からも状況の問い合わせがあったが、協会事務局だけでは対応ができず、新潟県聴覚障害者情報センター（聴覚障害者情報提供施設）にも情報収集や連絡の協力をお願いした。協会会員の安否確認を進めながら、19日に、協会、情報提供施設、全通研、手話サークル連絡会の4者で対策本部を設置した。

三条市のろうあ協会会長は3日間行方がわからなかった。彼は避難が遅れ、避難所がいっぱいで各所を転々とし、3番目の避難所によりやく落ち着いたようだ。避難所には手話通訳者もいず、FAXもないので、連絡が取れなかった。

会員被災者の状況を調べた結果、行政が避難勧告を出していたことを知らない会員がいた。水がものすごい勢いであふれてくるが、自分ではどこへ行けばいいのかわからない、どこになにが書いてあるのかもわからない。

今回の経験から、行政に対する要望として、聴覚障害者への情報提供の工夫が必要だと思った。避難勧告を出す前の段階で、注意を呼びかける福祉的な連絡も必要なのではないが。三条市は聴覚障害者に対し、避難勧告のFAXを送信したが、すでに水があふれて、FAXを2階に移動させたり、停電したりで、受信できた人は少なかった。FAXは着信したが、文面が難しく内容がわからず、そのまま家にいたというろうあ者もいた。

また、地域で日常的にろうあ者を把握し、災害時には、民生委員や町内の担当者から連絡をするなどのルートをつくることも検討してほしい。

今回の災害では、携帯電話メールが役立った。ろうあ者に使いやすい携帯電話を作ってほしい。

災害時の情報提供施設の機能についても考えてほしい。協会と情報提供施設が連携し、協会会員以外の聴覚障害者も含めた連絡をとるなどの役割を担ってほしい。

避難所では聴覚障害者への援助が後回しになっている。情報を保障するためにも避難所に聴覚障害者情報受信装置「アイ・ドラゴンⅡ」を設置してほしい。連絡手段としてのFAXは当然だ。

体験事例⑤

災害時の情報保障・「何が必要か」～新潟県中越地震の経験より

新潟県中途失聴・難聴者協会

前会長 菊地栄治さん

聴覚障害者には災害発生直後の情報収集が最大の課題です。

- ◎ 地震災害では、発生から3日間がもっとも情報が必要な時間であることです。揺れと同時に総てのライフラインが途絶え、地域の住民全員が同じ状況に追い込まれ、音声言語が情報伝達の唯一の手段になります。さらに中越地震のように山村の、どちらかというところ過疎地で手話・要約筆記通訳者がほとんどいない所では、聴覚障害者にとってまさに情報地獄です。普段から地域で「聞こえないこと」の暮らし方を考える必要があります。
- ◎ 地震発生直後、全難聴・全要研が「耳マーク」「メモ帳」等を持って被災地入りしました。A4判大の「耳マーク」を各避難所に張り出し、「筆記通訳」を訴えたことは聴覚障害者、特に高齢難聴者には心強かったと聞きました。「書いて伝える」必要性を訴えたい。
- ◎ 被災地近隣の手話・要約筆記者がサークルとして本格的な活動を開始できたのは、発生2～3日後ぐらいでしょうか。手話・要約筆記サークルを全市町村に組織する必要があることを痛感しました。
- ◎ 避難所生活をしている聴覚障害者・難聴者への有効な情報保障手段として「見えるラジオ」があります。あらかじめ避難所に指定されている公的施設には「アイ・ドラゴン」(CS放送)など、情報保障機器の設置を義務づけることが必要ではないでしょうか。

(新潟県聴覚障害者災害対策本部「聴覚障害者救援活動の記録」より)

聴覚障害者は人と会うときあらゆる場面で常に困っています。(聴覚障害者「自立支援法」対策中央本部編集パンフから転載)

聴覚障害者が困ること

わかりにくい 難聴者の特徴	そのため災害時に困ること	日ごろ備えておくべきこと	周囲の人や自治会、自治体に配慮してほしいこと
<p>難聴者は第三者から見て、困りごとがわかりにくい</p>	<ul style="list-style-type: none"> 災害発生から3日間で最も情報が必要だが、すべてのライフラインが途絶え、住民全員が同じ窮地に追い込まれ、音声言語が情報伝達の唯一の手段となり、そのとき聴覚障害者は特に苦境に陥る。 支援者、被支援者の識別が困難。 難聴者であることが識別できない。 	<ul style="list-style-type: none"> 支援者の識別表示（防止、ジャクンバー等） 難聴者は耳マークで表示 公共施設への耳マーク設置 聴覚障害者を理解する教育 地域での避難マニュアルの作成 会話伝達用具の集積 	<ul style="list-style-type: none"> 耳マークを避難所品として備える。 物資、食糧等の配給は聴覚障害者用、別ルートが望ましい。 周囲の人は身振り手振りでもかまわないから聴覚障害者へ情報を伝えてほしい。 夜や暗いところでも分る筆談機がほしい。(ルミバット) 電光掲示のような大きな文字表示板
<p>健聴者と聴覚障害者は一緒に行動するのが難しい</p>	<ul style="list-style-type: none"> 避難所で放送が聞えない、指示が出ても動けない。間に合わないため物資、食糧の配給を受けられない。受けられなくても空腹に耐えている人もいた。 手話通訳者、要約筆記者は24時間付きつきりとはいかない。 FAX、メール、文字情報ラジオ、テレビなどが使えない。 聴覚障害者の安否の把握が難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障害者用の対策本部が必要 筆談は分りやすく、簡潔に。 避難所助け合いマニュアル 	<ul style="list-style-type: none"> 「耳が聞えない人はいませんか（聞えない人への指示）」 「手話通訳が必要なお人はいませんか」 「聞えない人の安否を教えてください（住所、氏名）」 「聴覚障害者用対策本部の設置場所の明示」 あらゆる生活情報、水道、ガス、トイレなどの利用 電池、携帯充電器、予備補聴器、文字ラジオ、「アイドラゴン」付テレビ、通訳用ノートパソコン、磁気ループなどの機器、器材集積 町村にも手話通訳者・要約筆記者サークルがほしい 不足分の手話通訳者・要約筆記者を近隣から補充するためのマニユアル

わかりにくい 難聴者の特徴	そのため災害時に困ること	日ごろ備えておくべきこと	周囲の人や自治会、自治体に 配慮してほしいこと
健聴者は聞こえないことが意識しづらいので、聴覚障害者の気持ちや理解が難しい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身振り手振りで分かると思われがち。 ・ 伝達もれが生ずる。 ・ 手話通訳者や要約筆記者の配置に限界があり、配置されない避難所が生ずる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近所付合いが大切 ・ 地域避難マニュアルの作成 ・ 聴覚障害者用避難所、対策本部が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域避難マニュアルの作成 ・ 聴覚障害者用避難所、対策本部が必要
話し掛けられなくてもわからず、健聴者を避ける内向的傾向になりがちで、必要な情報が入りにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家財道具の整理ができない。 ・ 災害発生時の恐怖や先々の心配でストレスが溜まり体調を崩しやすい。 ・ 聴覚障害者は人に頼むことが苦手。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近所付合いが大切 ・ 地域避難マニュアルの作成 ・ 聴覚障害者用避難所、対策本部が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聴覚障害者用対策本部からのボランティア派遣 ・ 避難所での聴覚障害者の名簿の張り出し ・ 心のケア
聞こえないことで聴覚障害者の人格が誤解されやすい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 話しの齟齬（そご）から健聴者はイライラするので、聞こえないことで人格を云々されやすく、難聴者は怒られやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近所付合いが大切 ・ 地域避難マニュアルの作成 ・ 聴覚障害者用避難所、対策本部が必要 ・ 初期の避難所等はその中での助け合いが必要、長期の避難所は障害者別の避難所が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域避難マニュアルの作成 ・ 聴覚障害者用避難所、対策本部が必要 ・ 初期の避難所等はその中での助け合いが必要、長期の避難所は障害者別の避難所が必要

- 家庭で …… ・ 訪問者がわからない ・ 電話が使えない ・ テレビの内容がわからない ・ 緊急時の対応ができない（天災時や急病など）
- 地域で …… ・ 地域とのコミュニケーションが不足しトラブルを招きやすい ・ 行事に参加しづらい ・ 自治会の役員ができない
- 学校で …… ・ 授業がわからない ・ 友だちやクラスの中で孤立する ・ 保護者参観日・懇談会に参加しにくい
- 職場で …… ・ 同僚とのコミュニケーションが不足する ・ 上司の指示が伝わらずトラブルの原因になる ・ 研修や会議の意味がわからない

聴覚障害者 災害対策マニュアル

～ 災害対策本部の活動と訓練 ～

独立行政法人 福祉医療機構(高齢者・障害者福祉基金)助成事業

発行日 2007年3月1日

企画・編集・発行 聴覚障害者災害対策マニュアル制作委員会
特定非営利活動法人 C S 障害者放送統一機構
〒530-0044
大阪市北区東天満2-7-12 スターポート
TEL 06-6242-6501 FAX 06-6242-6502
イラスト 寺口陽子

●本書の一部または全部を無断で複写複製(コピー)することは、著作者および発行者の権利の侵害になります。必要な場合は事前に特定非営利活動法人C S 障害者放送統一機構あてに許諾を求めてください。