

災害発生時

きこえない・きこえにくい人 支援・対応方法ガイドブック (埼玉県版)



各種問い合わせ先

	埼玉聴覚障害者危機管理対策本部	手話通訳・要約筆記に関する問い合わせ	聴覚障害者相談員専用	福祉避難所
事業所名	一般社団法人埼玉県聴覚障害者協会	埼玉聴覚障害者情報センター		特別養護老人ホームななふく苑
住所	埼玉県さいたま市浦和区大原3-10-1 埼玉県障害者交流センター内	埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎別館2階		埼玉県入間郡毛呂山町西大久保766-1 特別養護老人ホーム「ななふく苑」内
電話番号	048-824-5277	048-814-3353	—	049-276-5311
FAX番号	048-825-0774	048-814-3354	048-814-3355	049-276-5315

発行日・製作者

発行日：2026年4月

製作者：埼玉聴覚障害者危機管理対策本部(防災プロジェクト)

きこえない・きこえにくい人とは？

同じきこえない・きこえにくい人でも、きこえの状態やきこえなくなった時期や環境によってさまざまです。

⇒表のどれに当てはまるかは、各自それぞれの判断になります。
そのため、他の人が勝手に決めつけたりしないようにしてください。

ろう者	手話言語を第一言語として、コミュニケーションをとる人たちを「ろう者」といいます。
難聴者	日本語を第一言語、手話言語を第二言語として、主に補聴器を活用した音声による会話や筆談などによるコミュニケーションをとる人たちを「難聴者」といいます。
中途失聴者	日本語を第一言語として習得後、さまざまな理由により、きこえにくくなった人たちを「中途失聴者」といいます。
ろう重複者	きこえない・きこえにくいことに加え、他の障害を併せ持つ人たちを「ろう重複者」といいます。 ろう重複者のなかで、視覚障害を併せ持つ人たちを「盲ろう者」といいます。

One Point

①きこえない・きこえにくい人にとっては、見てわかる情報が重要となります。

⇒コミュニケーションをとる際には視線を合わせて話しましょう。

②補聴器(人工内耳を含む)をしても、音しか聞き取れない人、音と言葉を聞き取れる人などさまざまな人たちがいます。

⇒その人に合ったコミュニケーション方法の確認を行ってください。

③マスクを着用していると、表情や感情が伝わりません。

⇒話すときは、マスクを外してください。


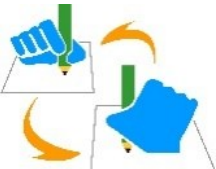



④後ろから声掛けしていても反応が無い時は、きこえない・きこえにくい人の可能性があります。

⇒正面に回って声を掛けてください。

コミュニケーションの大切さ

同じきこえない・きこえにくい人でもきこえの状態によっては、コミュニケーションの方法はさまざまです。主な方法として、手話、筆談、口話などがありますが、複数の方法を使い分けたりする人もいます。

⇒コミュニケーション方法は必ず直接本人に確認をとってください。

 <p>手話</p>	手指の動きや表情などを使って考えや気持ちを表現する日本語とは異なる語彙や文法を持つ視覚言語です。
 <p>筆談</p>	紙や電子メモパッドなどに文字を書いて伝える方法です。最近は携帯電話やスマートフォン、タブレットやパソコンなどを利用(音声認識アプリ等)することが多いです。短く・分かりやすい文章の方が伝わりやすいです。 
 <p>口話</p>	口の動きから言葉を読み取ったり、声に出して伝える方法です。ただし、口の動きだけでは正確に伝わらないこともあります。
 <p>その他</p>	身振りや指さしでのコミュニケーションをとる方法があり、文字やイラストを指さすことで相手に伝える、コミュニケーションボードを活用しているお店も増えてきています。

避難所における対応方法に困ったら...

①きこえない・きこえにくい人は、周囲の状況が分かりにくかったり、今後の見通しに関する情報が得られなかったりすることで、より不安が大きくなります。つらい気持ちや不安を誰かに話すだけでも、ストレス軽減につながります。

②必要に応じて、公的派遣の手話通訳者や要約筆記者の派遣が利用できます。また、一般社団法人埼玉県聴覚障害者協会や手話関係者の相談員もしくは聴覚障害者相談員(埼玉県聴覚障害者相談員連絡会)を派遣し、直接困りごとを聞いて行政・医療関係者につなぐことで必要な支援につなげることができます。

⇒コミュニケーション方法等で困ったときには、本部(一般社団法人埼玉県聴覚障害者協会)へ連絡のうえ、相談してください。

見てわかる情報の必要性とは？

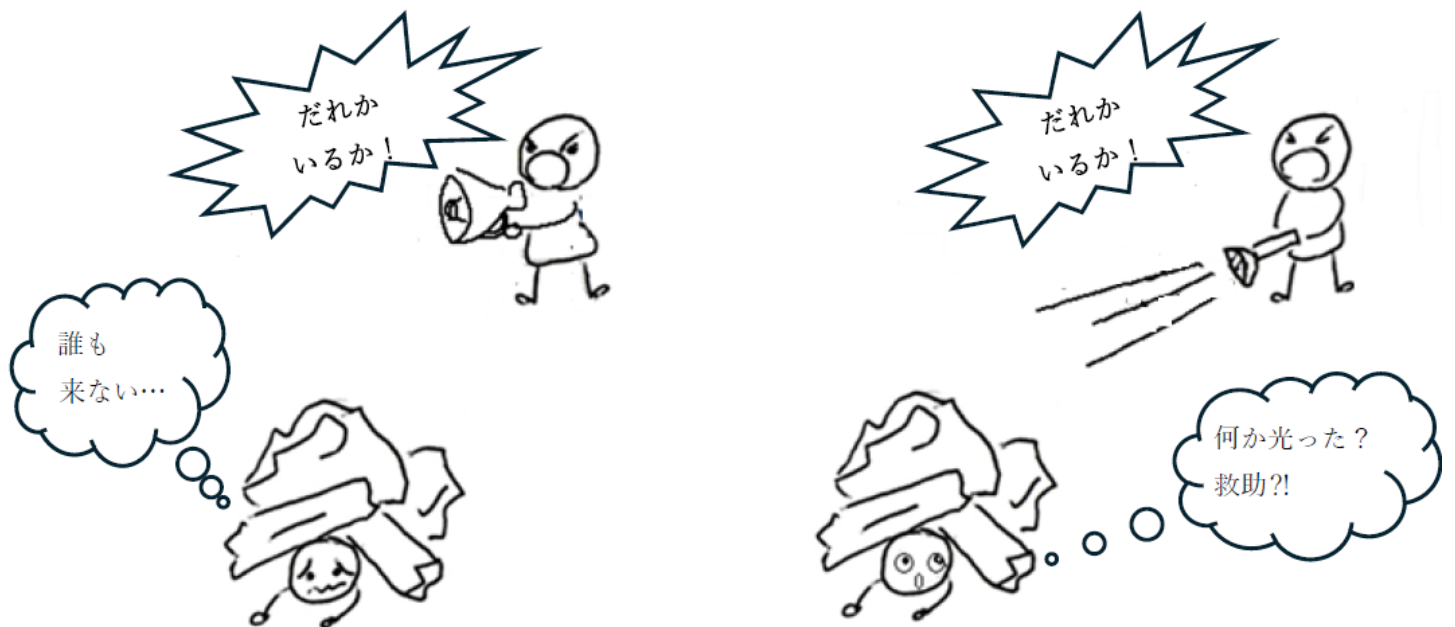
①災害発生時の情報発信のほとんどが音声によるものです。

⇒サイレンの音や災害放送がきこえずに逃げ遅れてしまったり、救援が遅れてしまうケースは珍しくありません。きこえない・きこえにくい人がいることを周囲に伝えてください。



②救助に来られたとき、「だれかいませんか？」と言われてもきこえないため、反応ができず、発見が遅れてしまうこともあります。

⇒懐中電灯などの光で照らす工夫をしてください。



東日本大震災における、きこえない・きこえにくい人の死亡率はきこえる人に比べて約2倍であったと報じられています。

⇒警報や避難情報などの音が「きこえない」ため、正確に伝わらず、避難行動が遅れたり、孤立してしまったことが主な原因と考えられています。

③音声での情報は把握することができません。

⇒配給等に関する情報は掲示板だけではなく、プラカード等を持って回ってください。

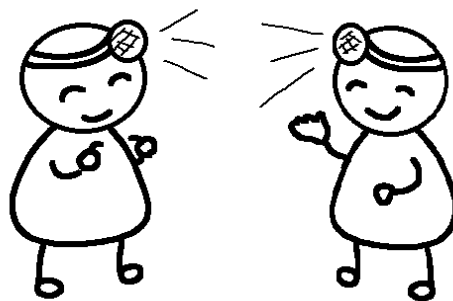
⇒発信した日時を書き、どの情報が新しいのかわかるようにしてください。

⇒情報は箇条書きにし、短く簡潔にまとめてください。



④暗いところでは手話や筆談でのコミュニケーションができません。

⇒明るい環境が必要です。ヘッドライト等を用意してください。



東日本大震災の避難所で実際にあった話です。

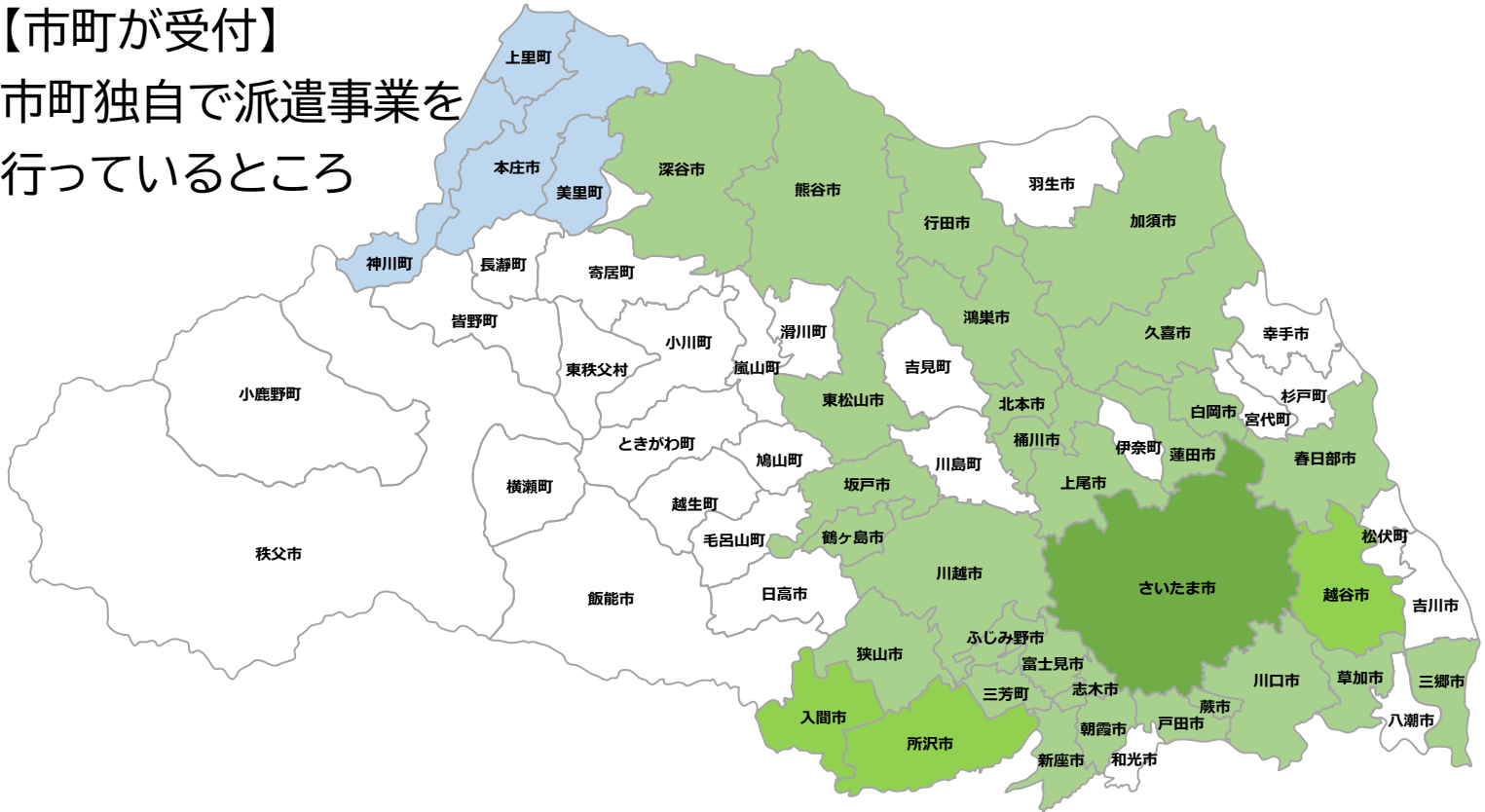
避難所生活をしていて高齢のきこえない人が、配られたおにぎりを食べずに大事に持っていました。次にいつおにぎりが配られるのかわからず、食べるができなかったため、配られたおにぎりは固くなっていました。

⇒きこえない人は耳からの情報が入らないため、周囲の様子を見ていなければならず、常に緊張しているケースがほとんどです。つまり、おにぎりが配られることを伝えるだけでなく、次に「いつ、何時に、どこで」おにぎりが配られるということを伝えることが大切です。それが分かっていたら、温かいおにぎりを食べることができ、安心して避難所で過ごすことができたのではないのでしょうか。

埼玉県(63市町村)手話通訳・要約筆記派遣事業

【市町が受付】

市町独自で派遣事業を行っているところ



県東: 春日部市・加須市・久喜市・越谷市・白岡市・草加市・蓮田市・三郷市

※下線は要約筆記派遣を含む

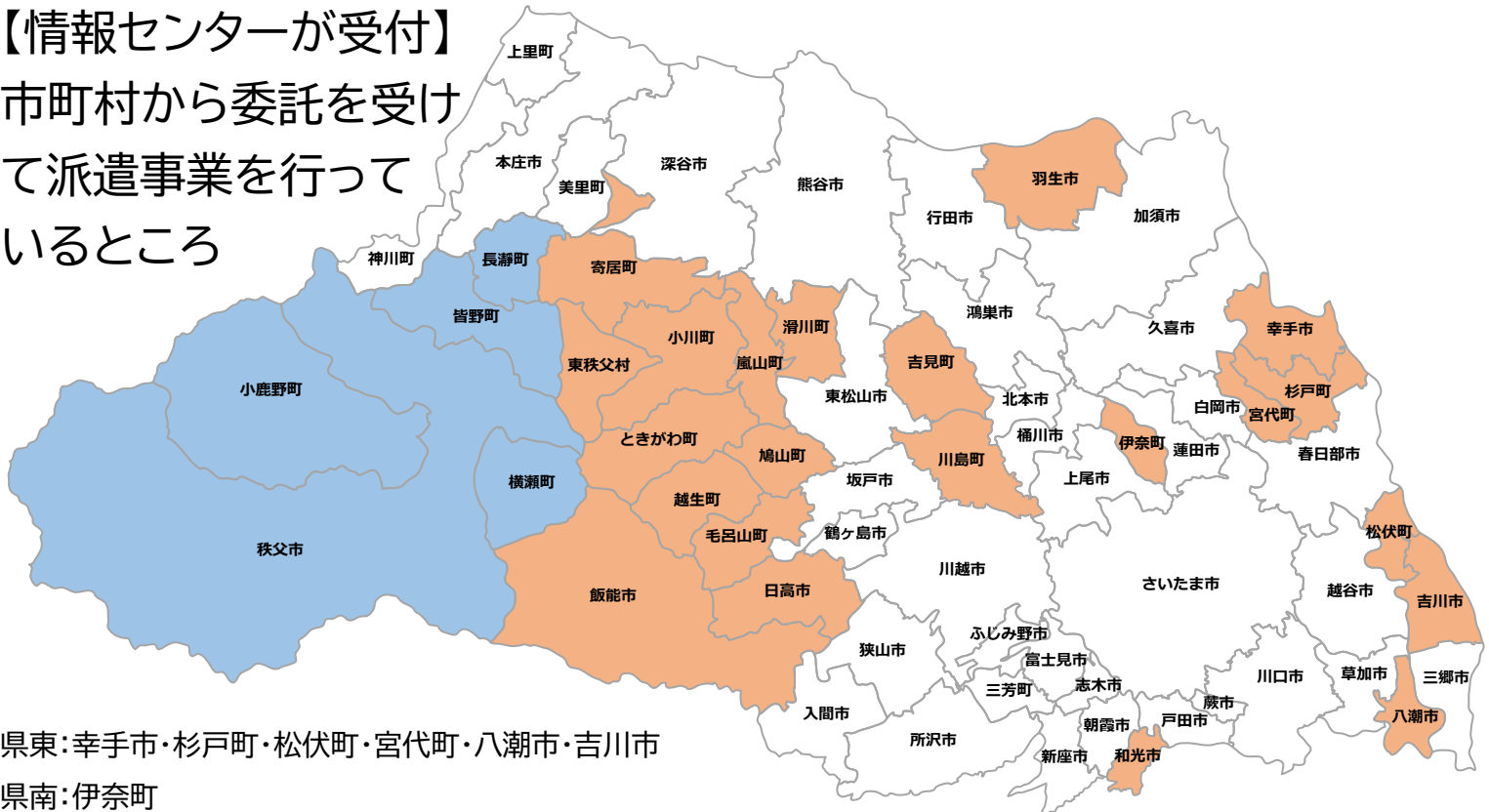
県南: 上尾市・川口市・さいたま市・戸田市・蕨市

県北: 桶川市・北本市・行田市・熊谷市・鴻巣市・深谷市・本庄児玉広域派遣(本庄市・上里町・神川町・美里町)

県西: 朝霞市・入間市・川越市・坂戸市・狭山市・志木市・鶴ヶ島市・所沢市・新座市・東松山市・富士見市・ふじみ野市・三芳町

【情報センターが受付】

市町村から委託を受けて派遣事業を行っているところ



県東: 幸手市・杉戸町・松伏町・宮代町・八潮市・吉川市

県南: 伊奈町

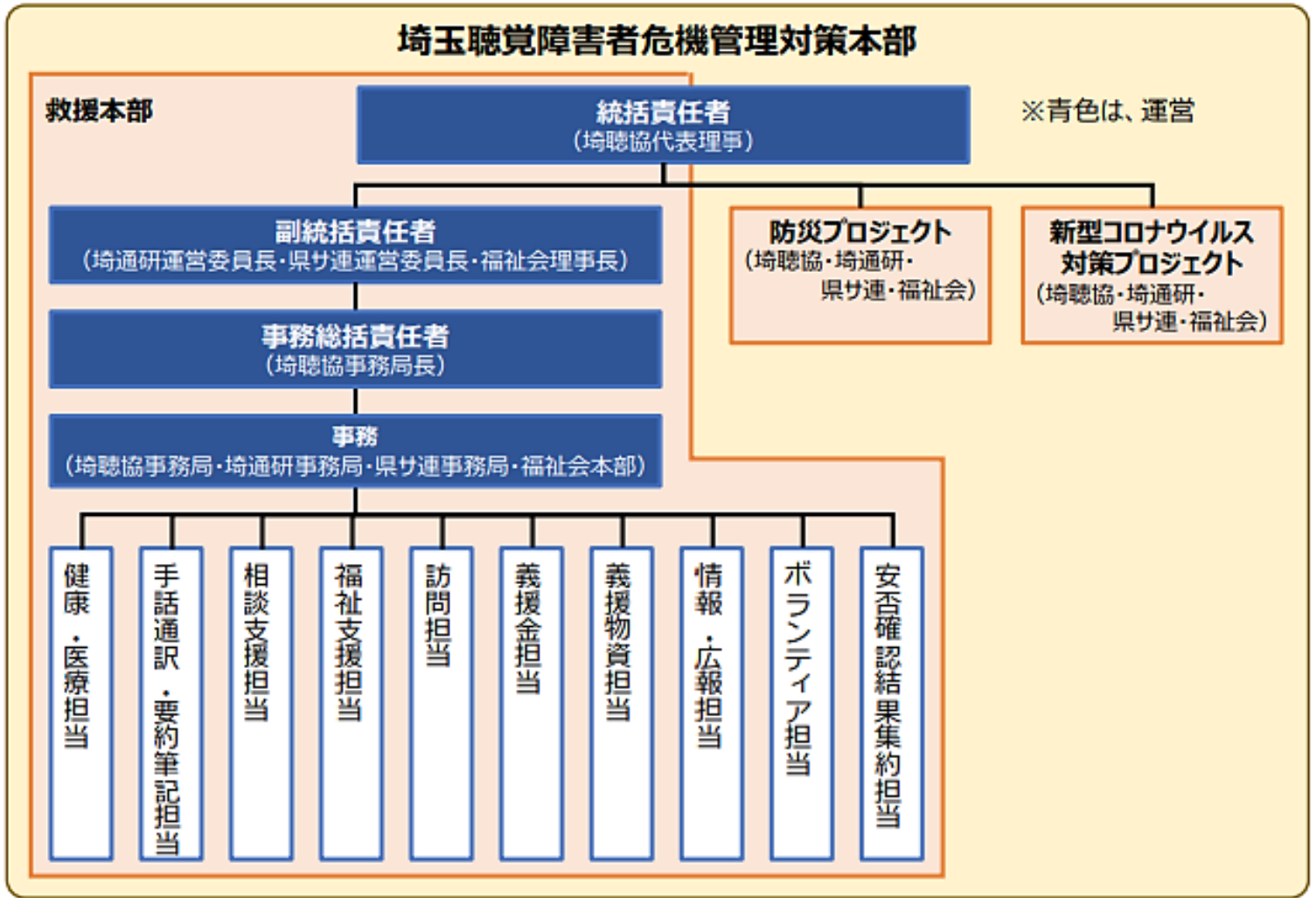
県北: 秩父地域限定手話通訳者派遣(秩父市・小鹿野町・長瀬町・皆野町・横瀬町)・羽生市・東秩父村

県西: 小川町・越生町・川島町・ときがわ町・滑川町・鳩山町・飯能市・日高市・毛呂山町・吉見町・寄居町・嵐山町・和光市

県市町手話通訳・要約筆記派遣事業に関する問い合わせ先

手話通訳・要約筆記派遣事務所(事業所)	電 話	F A X
上尾市社会福祉協議会	048-773-8500	048-775-5587
朝霞市社会福祉協議会	048-486-2479	048-486-2473
入間市社会福祉協議会	04-2964-1161	04-2964-1140
桶川市役所	048-788-4935	048-786-5882
草加市社会福祉協議会	048-932-6770	048-932-6781
春日部市社会福祉協議会	048-762-1081	048-752-9104
加須市役所	0480-62-1111	0480-61-4281
川口市社会福祉協議会	048-252-1294	048-259-0323
川越市役所	049-224-6317	049-225-3033
北本市社会福祉協議会	048-593-2961	048-592-6460
行田市社会福祉協議会	048-557-5400	048-557-4311
久喜市社会福祉協議会	0480-23-2526	0480-22-1177
熊谷市社会福祉協議会	048-521-2735	048-523-6898
鴻巣市社会福祉協議会	048-544-0200	048-544-0205
越谷市社会福祉協議会	048-966-4593	048-966-4593
さいたま市社会福祉協議会	048-823-9556 048-823-9558	048-823-9555
埼玉聴覚障害者情報センター	048-814-3353	048-814-3354
坂戸市役所	049-283-1331	049-283-1830
狭山市社会福祉協議会	04-2003-3742	04-2003-3746
志木市役所	048-473-1449	048-473-1118
白岡市役所	0480-31-8202	一時停止中
鶴ヶ島市社会福祉協議会	049-271-6278	049-271-6277
所沢市社会福祉協議会	04-2939-5064	04-2923-4780
戸田市社会福祉協議会	048-445-1828	048-441-5031
新座市役所	048-477-6891	048-482-7725
蓮田市役所	048-768-3111	048-769-0684
東松山市社会福祉協議会	0493-21-5570	0493-25-3308
深谷市社会福祉協議会	048-573-6561	048-573-0806
富士見市社会福祉協議会	049-254-0747	049-252-0111
ふじみ野市役所	049-262-9032	049-263-7119
本庄市社会福祉協議会	0495-22-7275	0495-22-7309
三郷市役所	048-930-7778	048-953-7785
三芳町役場	049-258-0019	049-274-1051
蕨市社会福祉協議会	048-433-1940	048-433-1940

埼玉聴覚障害者危機管理対策本部の体制図



埼玉県内の聴覚障害者関係施設

- ① 一般社団法人埼玉県聴覚障害者協会
(埼玉県障害者交流センター/右上)
- ② 埼玉聴覚障害者情報センター
(埼玉県浦和合同庁舎別館/右下)
- ③ 特別養護老人ホームななふく苑
(毛呂山町指定福祉避難所/左下)

