Ⅳ　非常時を想定した整備と管理運営

移動や情報の収集に困難を伴う高齢者、障害者等が、地震や火災などの非常時にできる限り迅速な避難を行うことができるように、施設整備・管理運営に努めることが重要です。

本章では、非常時を想定した整備基準とともに、施設整備・管理運営の双方に関し配慮することを推奨する事項について図解を活用し記載しています。また、高齢者、障害者等（災害時要援護者）に対する災害時の避難誘導の方法等について記載しています。

1　非常時を想定した整備と管理運営

【基本的な考え方】

災害発生時等の非常時には、移動や情報の収集に困難を伴う高齢者、障害者等は、災害から身を守り、安全な場所に避難するなど一連の防災行動をとる際に援護を必要とする者（以下、「災害時要援護者」という。）となります。

このため、施設管理者は、災害時要援護者に配慮し、災害発生時の情報伝達から避難所等への誘導まで、一連の流れを想定した施設の整備と管理運営を行う必要があります。

◇ 非常事態発生の通知と円滑な避難誘導のための設備の設置
　聴覚障害者や視覚障害者のように音声又は文字による情報を得ることが困難な場合などを想定し、複数の方法により非常事態の発生の通知と避難誘導を行う設備の設置が必要です。

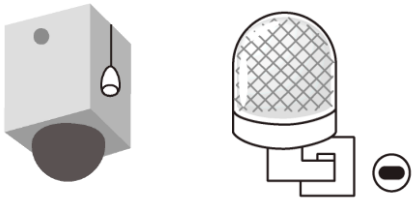
◇ 避難経路上の一時待機スペースの確保
　他の避難者と交錯することがないよう、避難階段の踊場等に車椅子使用者等が一時待機できるスペースを設けるとともに、助けを求めるためのモニター付きインターフォン等の設備の設置が望まれます。

施設整備基準		備　考
特定施設整備基準		
非常事態発生の通知設備	6　エレベーターその他の昇降機 (1)（高齢者等利用経路を構成するエレベーター） ク　籠内に、文字及び音声により非常時の情報を知らせる装置を設けるものであること。	図Ⅲ-6-2
	8　ホテル等の客室 (2) ホテル等にあっては、客の来訪及び非常時の情報を、点灯及び音声により知らせるための装置を備えた客室を１以上設けること。	

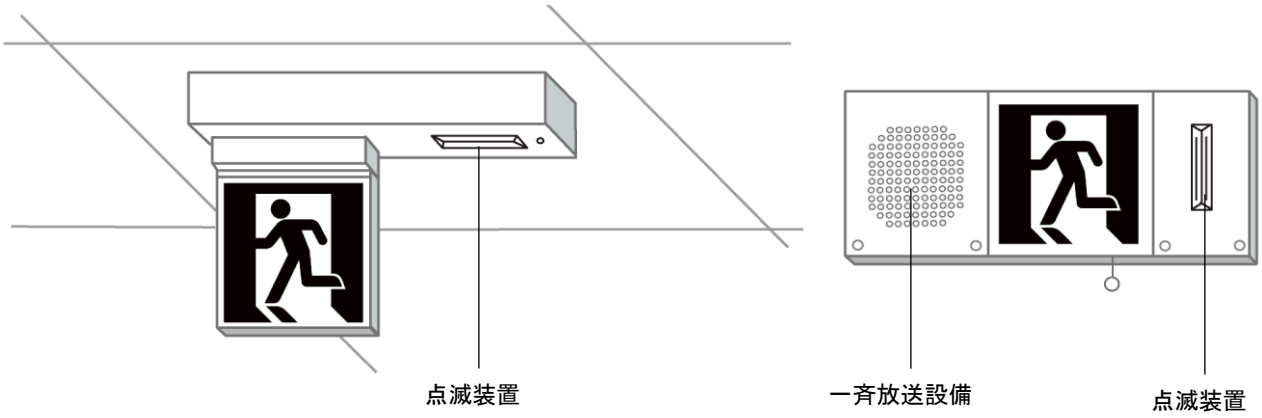
推奨事項		備　考
施設整備		
避難経路	避難経路は、次に掲げるものとすること。	
誘導設備	・廊下及び階段に、光及び音声により避難誘導する設備を設けるものであること。	図Ⅳ-1-3
点灯設備	・廊下、階段及び敷地内の通路に、停電時に点灯する足元灯等を設けるものであること。	図Ⅳ-1-5
非常口	・次に掲げる構造の非常口を設けるものであること。	
	ア　幅は、80cm 以上であること。	
	イ　戸を設ける場合には、開き戸その他の車椅子使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、かつ、その前後に高低差を設けないものであること。	
	ウ　非常口の付近に、非常口である旨を表示する標識を設け、視覚障害者に配慮し、非常時に音声で案内する装置を併設するものであること。	図Ⅳ-1-1
一時待機スペースの確保	・避難階段の踊場やバルコニーに、車椅子使用者等が一時待機できるスペースを設けるものであること。	図Ⅳ-1-6 図Ⅳ-1-7
	・一時待機スペースには、モニター付きインターフォン等の助けを求める設備を設けるものであること。	図Ⅳ-1-6
非常口までの経路図	・高齢者等利用居室又は廊下等の見やすい位置に、高齢者等利用居室から非常口までの経路及び非常口から道等までの経路を、点字、文字等の浮き彫り、音による案内その他これらに類する方法により視覚障害者に示すための避難経路図を設けるものであること。	
非常事態発生の通知設備	・非常時の情報が、便所、浴室、授乳室等の個室を含め、館内の全てに行き届くよう、音声による一斉放送設備を設け、聴覚障害者に配慮し、非常事態の発生を知らせる点灯設備を併設すること。	図Ⅳ-1-2 図Ⅳ-1-3
	・案内所及び廊下等の見やすい位置に、非常時の情報を文字で表示する設備を設けること。	図Ⅳ-1-4

管理運営		
避難経路の通行の確保	・避難経路に、通行の妨げになる物を置かないこと。	
非常事態発生の通知設備	・ホテル等の客室に、非常事態の発生を振動により知らせる機器をベッド等に配置すること。	図Ⅲ-8-2

図Ⅳ-1-1　非常口の標識

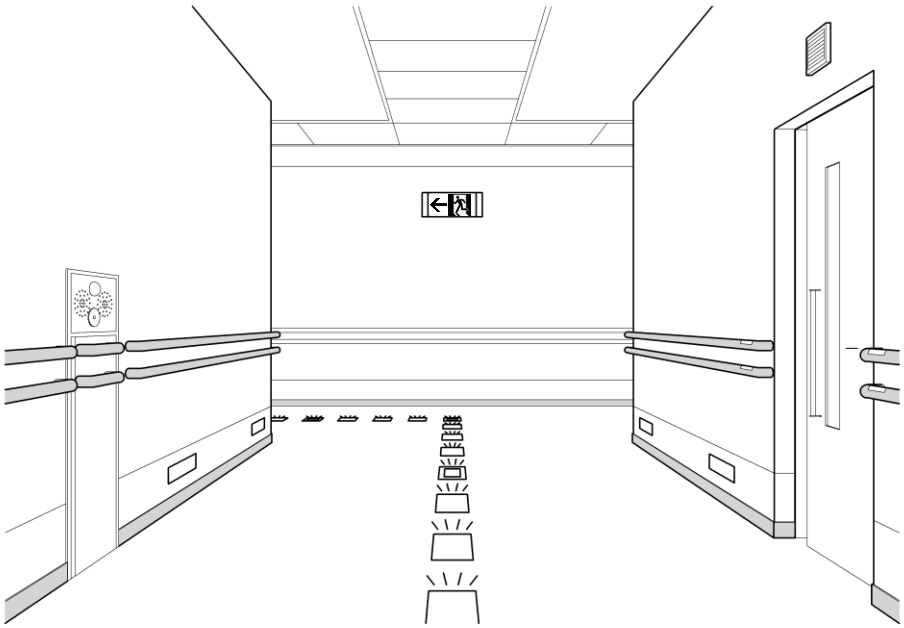


図Ⅳ-1-2　非常時点灯設備

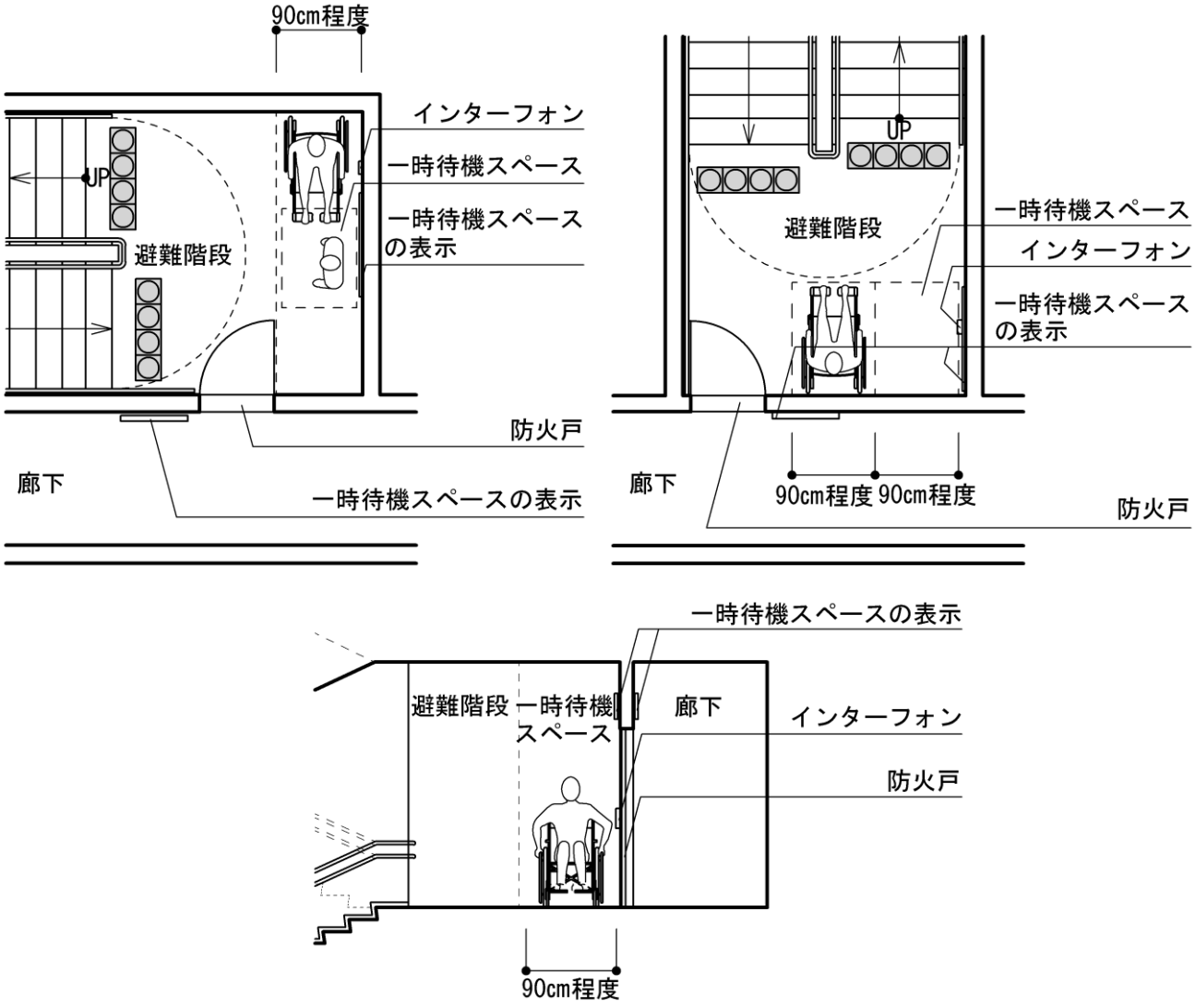


図Ⅳ-1-3　避難誘導設備

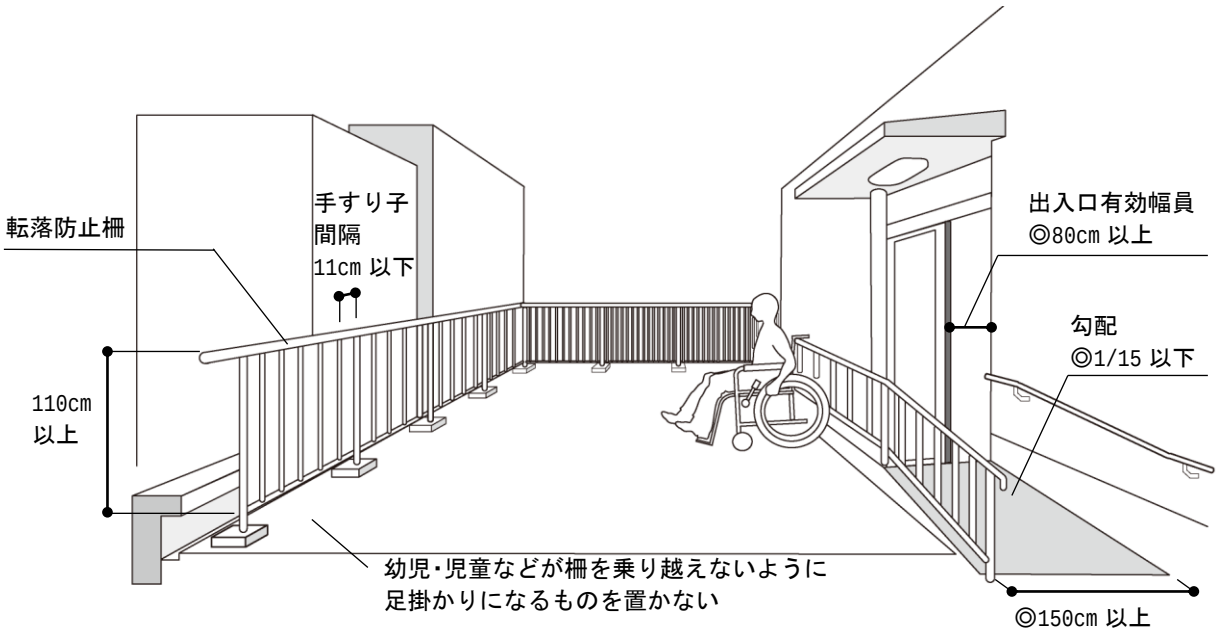
図Ⅳ-1-4　非常時文字情報表示設備



図Ⅳ-1-5　光走行式避難誘導設備



図Ⅳ-1-6　一時待機スペース（階段踊場）



図Ⅳ-1-7　一時待機スペース（バルコニー）

●：整備基準に該当する事項
◎：推奨事項

2　非常時の避難誘導

【基本的な考え方】

災害発生時等の非常時には、災害時要援護者は自力での避難が困難な場合があり、各災害時要援護者によって誘導の方法が異なる点に留意しつつ、安全かつ速やかに避難誘導することが望まれます。

このため、施設管理者は、避難者の中に災害時要援護者がいることを想定した避難誘導計画を策定する必要があります。

また、災害発生時等の非常時にスムーズな対応を行うためにも、避難者の中に災害時要援護者がいることを想定した避難訓練を実施しておくことが望まれます。

避難誘導の方法

共通事項

災害時要援護者	・非常事態、避難に関する情報は、文字と音声で複数回繰り返し放送します。
	・援護する者は、情報伝達を行う際、具体的に分かりやすく、ゆっくりとした口調で伝えます。
	・援護する者は、避難誘導を行う際、まず相手に声をかけ、自分が誰であるかを伝えてから用件を伝えます。

障害別事項

高齢者	・素早い避難行動が困難な場合があるので、状況によっては車椅子やストレッチャー等の移動用具を使用した避難誘導を行います。
	・移動用具が確保できない場合には、おぶいひもでおぶったり、毛布等で作った応急担架等により避難させます。
肢体不自由者	・自力歩行や素早い避難行動が困難な場合があるので、状況によっては車椅子やストレッチャー等の移動用具を使用した避難誘導を行います。
	・移動用具が確保できない場合には、おぶいひもでおぶったり、毛布等で作った応急担架等により避難させます。
車椅子使用者	・援護する者は、車椅子で段差を超えたり、後ろ向きに進めるなど、移動方法を変更する時は、必ず本人に今からどのような動きをするのか伝えてから行います。
	・階段を避難するときは、２人から３人で車椅子を持ち上げてゆっくり移動します。
	・段差を越えるときは、押す人の足元にあるステップバーを踏み、車椅子の前輪をあげ、段差に乗せてから後輪を持ち上げて、静かに段差に乗せてから押し進めます。上るときは車椅子を前向きに、下りるときは車椅子を後ろ向きにするのが安全です。
	・下り坂は車椅子を後ろ向きにし、軽くブレーキをかけながらゆっくり下りるようにします。
視覚障害者	・援護する者は、まず周辺の状況を説明した上で避難誘導を行います。
	・援護する者の肘の上などをつかんでもらい、歩行速度に気をつけて歩きます。後ろから押す、手を引っ張る、肩や白杖をつかむ等はしないようにします。
	・右左折時や建物から外に出る時など環境の変化を口頭で伝えます。
	・段のあるところでは、段の手前で立ち止まり、段が上がるのか下がるのかを伝えます。また、段が終わったら立ち止まり、段の終わりを伝えます。
	・盲導犬を伴っている人に対しては、方向を説明するとき、直接盲導犬を引いたり、さわったりしないようにします。
聴覚･言語障害者	・外見から聴覚・言語障害者であることの判断が難しい場合があるため、本人から救助を求めやすいよう援護する者は懐中電灯等を用い視覚的に援護する者であることをアピールします。また、聴覚・言語障害者からの笛や携帯電話の呼出音など音の発信等による救助の求めがある場合は、これに応じます。
	・援護する者は、手話による会話、メモ、緊急連絡カード、ホワイトボード等への文字の記載、身振り等で状況を知らせ、メモなどでの情報伝達や援助を行います。
	・手話で会話する場合には、文章能力や理解できる語彙等には個人差があるため、相手の理解力に合わせ確認しながら会話します。
内部障害者	・自力歩行や素早い避難行動が困難な場合があるので、車椅子やストレッチャー等の移動用具を使用した避難誘導を行います。
	・移動用具が確保できない場合には、おぶいひもでおぶったり、毛布等で作った応急担架等により避難させます。

知的障害者	・情報収集や状況の把握がうまくできない場合があるので、具体的に分かりやすく絵、図、文字等で伝えます。
	・援護する者は、努めて冷静な態度で接し、絶えず優しい言葉をかけるようにします。
	・一人にせず必ず誰かが付き添うようにし、手を引くなどして移動します。
	・災害の不安から大声を出したり異常な行動をしても、大騒ぎしたり叱ったりしないようにします。発作がある場合は、速やかにかかりつけの医療機関に連絡をとり指示を受けます。
精神障害者	・情報収集や状況の把握がうまくできない場合があるので、具体的に分かりやすく絵、図、文字等で伝えます。
	・援護する者は、努めて冷静な態度で接し、状況を簡潔に説明して本人を安心させ、冷静さを保つよう声をかけます。
	・一人にせず必ず誰かが付き添うようにし、手を引くなどして移動します。
	・災害の不安から大声を出したり異常な行動をしても、大騒ぎしたり叱ったりしないようにします。妄想や幻覚の訴えがある場合も、強く否定したりせず、相づちを打つ程度にとどめます。
発達障害者	・情報収集や状況の把握がうまくできない場合があるので、具体的に分かりやすく絵、図、文字等で伝えます。
	・援護する者は、努めて冷静な態度で接し、状況を簡潔に説明して本人を安心させ、冷静さを保つよう声をかけるようにします。
	・一人にせず必ず誰かが付き添うようにし、手を引くなどして移動します。
	・災害の不安から大声を出したり異常な行動をしても、大騒ぎしたり叱ったりしないようにします。
妊婦	・自分で判断し行動できますが、精神的動揺により状態が急変することもあるので、場合によっては車椅子やストレッチャー等の移動用具を使用した避難誘導を行います。
	・妊娠中後期では、おなかで足元が見えない、身体が思うように動かず足元がおぼつかないことがあるため、援護する者が先導し一緒に行動します。
乳幼児を同伴する者、幼児・児童	・援護する者は、保護者と乳幼児、児童がはぐれていないかを確認し、災害の状況や避難所等の位置を伝えます。
	・自力で避難することが困難な場合には、車椅子やストレッチャー等の移動用具を使用した避難誘導を行います。
	・乳幼児、児童の保護者が近くに見あたらない場合、援護する者は、努めて冷静な態度で接し、抱くあるいは手を引くなどして移動します。
外国人	・日本語で情報を理解したり伝達することが十分できない場合があり、特に災害時の用語などが理解できない場合があるため、援護する者は、絵、図、身振り等で状況を知らせたうえで先導し一緒に行動します。

コラム　「福祉避難所」への誘導

災害時要援護者は、災害を契機に心身の状態が悪化する可能性もあるので、一般の避難所ではなく、設備の整った「福祉避難所」に避難することが必要となる場合があります。

「福祉避難所」は、災害時の利用を目的として市町が指定し整備するもので、出入口や便所などがバリアフリー化され、高齢者や障害者の生活に必要なベッドや介護機器などの備品・消耗品等が備えられた施設です。最寄りに「福祉避難所」が指定されている場合には、場所とそこまでの経路、連絡先、受入体制などを事前に把握し、避難訓練に反映させるなど、災害時に適切に誘導できるようにしておきましょう。