



# コミュニケーション 支援ガイド



～障害者・外国人・高齢者・サポートする人をつなぐ～

## はじめに

「コミュニケーション支援ガイド」は、避難所などで障害者、外国人、高齢者といった配慮が必要な方々をサポートするポイントをまとめたものです。

この「コミュニケーション支援ガイド」を参考に、各避難所に用意してある「コミュニケーション支援ボード」などを活用し、サポートをしていただくと幸いです。

日本語  
英語  
中国語  
ポルトガル語  
対応

## コミュニケーション支援ボードの使い方

コミュニケーション支援ボードとは・・・

障害者、外国人、高齢者などが避難所で過ごすときに、コミュニケーション支援ボードの文字や絵を指さすことで、情報を伝えやすくするためのものです。

- ① 何か困っていること、何か伝えたいことがあるときには、正面にまわって注意を引いてから、ゆっくり、やさしく声をかけてみてください。
- ② 言葉の意味が通じていないときや、相手が何を言っているか分からないときには、「どうしましたか」と、コミュニケーション支援ボードを見せながら聞いてみてください。
- ③ 相手にコミュニケーション支援ボードを指さしてもらうことで、意思を確認してください。
- ④ 指さしが困難な方には、支援者から指さしをして、その反応を表情や動作によって確認してください。
- ⑤ 言葉が話せなくても、文字が書ける方もいます。  
コミュニケーション支援ボードは、水性ペンで書いたり消したりできますので、ホワイトボードのように使ってください。

### ポイント

- 絵を見せるときは、ライトを光らせて注目を集めるなどして知らせましょう！
- 「コミュニケーション支援ボードがあること」を掲示などで示しましょう！



平成 29 年 11 月

発行／豊川市企画部防災対策課

〒442-8601 愛知県豊川市諏訪1丁目1番地

TEL : 0533-89-2194 FAX : 0533-89-2655 E-mail : bosai@city.toyokawa.lg.jp

©いなりん

# ～障害者、外国人、高齢者をサポートするポイント～

次に示したポイント(例)を参考に、相手に合わせたサポートをしましょう。

障害種別コミュニケーションのポイントは、P 3を確認しましょう。

## 障害のある方(全般)

- きめ細やかに情報提供の手法を工夫する
- 個別スペースを用意する
- 車いすが通れるスペースを設ける
- 車いす、歩行器、杖(白杖)、段差の解消、洋式トイレの確保などに配慮する
- トイレの構造(和式か洋式か、トイレットペーパーの位置、水洗装置の位置)を事前に伝える



## 外国人の方

- 生活習慣や食事、宗教などを理解する
- 日本語にルビをつける
- やさしい日本語(簡単な文章や単語)で話す
- 他国語や母国語による情報提供をする
- 外国語が話せる支援者を探す
- ピクトグラム(絵文字、絵単語)などで表示する



## 高齢者、介護や看病を必要とする方

- おむつ、衛生用品、スプーン、ストローなどの介助補助具を用意する
- 洋式トイレ、ベッドやいす、手すり、杖などを用意する
- 医療支援を行う
- 家族への声掛けをする
- 介助者や付き添いをつける
- 話し相手になる
- 食事、排泄、着替えなどの介助をする



## 認知症の方

- 落ち着ける部屋へ案内する
- 家族と同室にする
- 医療支援を行う
- 家族への声掛けをする



# ～障害種別コミュニケーションのポイント～

## 視覚障害のある方

- こちらから声をかける
- 指示語を使わない
- 点字や音声を活用する
- 視覚障害者同士、できる限り集まって生活する



## 聴覚障害、言語障害のある方

- コミュニケーションの方法を確認する
- 聞き取りにくい場合は確認する
- 手話、指文字、筆談を活用する
- 口話、読話(口の動きで示す)を使う



## 知的障害、発達障害のある方

- 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する
- 子ども扱いしない
- 絵や図などを使って、具体的に分かりやすく説明する
- 穏やかな口調を心がける

## 精神障害のある方

- 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する
- 不安を感じさせないように、穏やかに対応する



## 肢体不自由のある方

病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体の機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。

- 車いすの方の視点に合わせる
- 脳性マヒにより、言葉をうまく話せなくても、子ども扱いしない
- 聞き取りにくい場合は、確認する

## 内部障害のある方

携帯電話の電磁波の影響が心配される方やタバコの煙が苦しい方もいます。

人工肛門や、人工ぼうこうを使用するなどトイレに不自由されている方もいます。

- 外見からは分かりにくく、疲れやすいことなどを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がける



参考文献：豊田市役所障がい福祉課

『豊田市 コミュニケーション支援ボード利用マニュアル』

三重県四日市市役所危機管理室

『大規模災害から命と暮らしを守るための避難所運営の手引き～男女共同参画の視点を取り入れて～』

内閣府(障害者施策担当)障害者施策推進本部

『公共サービス窓口における配慮マニュアル 障害のある方に対する心の身だしなみ』

# コミュニケーション支援ボードについて

## ボードの説明

### 『避難所でのお知らせ絵ボード』(A3サイズ)

避難所で多く取り上げられる事柄(場面)について、あらかじめ文字と絵で表現したボードです。音声による情報伝達の場合(特に施設内でアナウンスがなされた場合)は、その情報は、すぐに消えてしまいます。

「避難所でのお知らせ絵ボード」は、文字と絵によって「現在起きている事柄(場面)」について、状況を伝えることができます。



避難所でのお知らせ絵ボード (A3)

### 『避難者受付ボード』(A3、A4サイズ)

「避難者受付ボード(A3、A4サイズ)」は、避難者の受け付けをする時に「情報交換が必要とされる事柄」について、取りまとめたボードです。

A3サイズ：日本語(一部英語)版

A4サイズ：ポルトガル語版・英語及び中国語版(2種類)



避難者受付ボード (A3、A4)

### 『フェイススケールボード』(A4サイズ)

「フェイススケールボード(A4サイズ)」は、顔の表情の絵で自分の気持ちを伝えるためのボードです。

音声によるコミュニケーションが困難な方に対して、自分の気持ちを伝えることができます。



フェイススケールボード (A4)

### 『指文字ボード、メッセージボード、わたしの伝えたいこと』(A4サイズ)

「指文字ボード」は指文字により、他のボードで表現しきれない情報について、表現できるようにするためのボードです。「メッセージボード」、「私の伝えたいこと」は、避難生活などにおいて、自分の気持ちなどを伝えるためのボードです。



指文字ボード (A4)



メッセージボード (A4)



わたしの伝えたいこと (A4)