

# かつらぎ町 コミュニケーション 支援ボード 使い方ガイド

避難所などで障がい者、外国人、高齢者など配慮の必要な方々をサポートするポイントやコミュニケーション支援ボードの使い方をまとめたものです。このガイドを参考に、各避難所に用意している「コミュニケーション支援ボード」などを活用して、避難所などでサポートしていただく際にお役立てください。

## 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

障がい者、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

言葉が通じないときや、相手が何を言っているかわかやないときに、「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、支援者の方（サポートする方）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。

# コミュニケーション支援ボードの使い方

ボードの説明（日本語・英語・中国語・韓国語に対応しています）

避難所で起こりうる場面について、あらかじめ文字と絵で記載しています。

会話によりコミュニケーションをとる場合は、「具体的に」「ゆっくり」「わかりやすく」話すようにしてください。

尋ねる際は、イラストを指さしして意思を確認してください。

さいがいよう  
災害用

ちよう  
かつらぎ町  
こみゆにけーしょんしえん  
コミュニケーション支援ボード  
Communication Support Board  
交流支援板  
커뮤니케이션지원보드

- ぐたいてき  
・「具体的に」  
・「ゆっくり」  
・「わかりやすく」  
はな  
話してください

ゆび  
イラストを指さして  
いし かくにん  
意思を確認します

証明書をお持ちですか? Do you have any ID?  
您有什么证件吗? 증명서는 가지고 있습니까?

	障害者手帳 障害人平簿	Disability Certificate/Booklet 장애인수첩
	運転免許証 운전면허증	健康保険証 건강보험증
	パスポート 여권	在留カード 재류카드

はい/YES  いいえ/NO  ? わかりません

# コミュニケーション支援ボードの使い方

避難所受入カードをつくるにあたり、必要な情報を確認します。

- ご自身のこと
- 名前
  - 年齢
  - 住所
  - 電話番号
  - ペットを連れているか



- 証明書を持っているか
- 運転免許証
  - 健康保険証
  - パスポート
  - 在留カード



- 家族・一緒に暮らしている人のこと
- その中で連絡のつかない家族はいるか
  - 避難所名簿にご自身の名前を公開してもよいか
- ※名簿を公開することで、家族等がご自身の行方を捜している場合に助けとなります。



- 配慮してほしいことはあるか
- 障がいがある
  - 妊娠している
  - 常用している薬がある
  - 持病がある
  - アレルギーがある
  - そのほか



# コミュニケーション支援ボードの使い方

伝えたい用件があるか確認します。

- 教えてほしい
- 書いてほしい
- 水を飲みたい
- 食べたい
- トイレに行きたい
- 電話をしたい
- 相談したい
- あつい
- さむい

 おしえてください Please let me know. 请告诉我 가르쳐 주세요.	 書いてください Please write it down. 请写下来 써 주세요.		
 お水を飲みたい I want to drink water. 想喝水 물을 마시고 싶어요.	 食べたい I want to eat. 想吃东西 먹고 싶어요.		
 トイレに行きたい I want to go to the restroom. 想上卫生间 화장실에 가고 싶어요.	 電話をしてください Please call. 请打电话 전화를 해 주세요.		
 相談したい I want to talk to 想咨询一下 상담하고 싶어요.	<table border="1"> <tr> <td> あつい I feel hot. 热 덥다</td> <td> さむい I feel cold. 冷 춥다</td> </tr> </table>	 あつい I feel hot. 热 덥다	 さむい I feel cold. 冷 춥다
 あつい I feel hot. 热 덥다	 さむい I feel cold. 冷 춥다		

● 体の〇〇が

⇒

- 苦しい
- 熱がある
- かゆい
- 気持ち悪い
- 痛い
- けがをした
- めまいがする
- はいた

 くるしい Tightness / Squeezing 难受 고통스러워요.	 いたい Pain / Hurt 疼痛 아파요.	 熱がある Have high fever 发烧了 열이 있어요.	 けが Injury 受伤 부상
 かゆい Itching 痒 가려워요.	 めまい Dizzy 头晕 현기증이 나요.	 気持ち が悪い Feel Sick 恶心 속이 안 좋아요.	 はいた Throw up / Vomiting 吐了 토했어요.

- いつから?
- どれくらい?

0: すこし (Slight / A little pain / pressing) / 有点 약간

1: (Yellow)

2: (Red)

3: すごく (Severe / Very much) / 非常 몹시

- 手当てが必要
- やすみしたい
- くすりが必要
- その他

 てあて Treatment 治疗 수당	 くすり Medicine 药 약
 やすみ Want to rest. 想休息一下 쉬고 싶어요.	 そのほか Others 此外 그외

- 体に触れます
- 少し待って
- 動かないで
- 病院に行く

 体に触れます I am going to touch your body. 轻微触摸一下受伤部位 몸에 닿아요.	 動かないで Do not move / Stay still 请不要动 움직이지 말아 주세요.
 少し待ってください Please wait for a second. 请稍等一下 조금만 기다려 주세요.	 病院にいきます We'll take you to the hospital. 去医院 병원에 갑니다.

# 災害時における障がい者、外国人、高齢者をサポートするポイント

以下に示したポイント（例）を参考に相手に合わせたサポートをしましょう。

## 障がいのある方（全般）

### ■情報提供の手法を工夫する

館内放送などの緊急情報を理解することが難しい方へは、文字や絵を使って分かりやすく案内する 等

### ■コミュニケーションの取り方を工夫する

難しい単語や早い話が理解しづらい方へは、「具体的に」「ゆっくり」「わかりやすく」説明する。筆談をする際には簡単な言葉を使う 等

### ■外見からは分かりにくい障がいのある方もいることを理解する

トイレの問題、疲れやすいことなど、できるだけ負担をかけない対応を心がける

### ■車いすが通ることのでき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

目的の場所まで案内するときには、相手の歩行速度に合わせた速度で歩く 等

## 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（短い文章や簡単なことば）で話す

### ■あいまいな表現をしない

例：「遠慮してください」→「しないでください」

「土足厳禁」→「くつをぬいでください」など

### ■質問をするときは、「はい」か「いいえ」で答えられるようにする

### ■多言語による情報提供をする

### ■外国語を話すことができる支援者を探す

### ■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

### ■洋式トイレ、ベッド、いす、手すり、杖などを用意する

### ■おむつ、衛生用品、スプーンなどの介助補助具を用意する

### ■医療支援を行う

### ■家族への声掛けをする

### ■介助や付き添いをつける ■話し相手になる

### ■食事、排せつ、着替えなどの介助をする