

■聴覚・言語障がいのある人

- 補聴器をつけていても、はっきりと聞こえているとは限りません。
- 言葉を話せても、聞こえない人もいます。
→ 絵や文字などの視覚的な情報は、やりとりを補うのに大変有効です。
- 話し手の口の形を読み取って話の内容を補う人もいます。
→ 口の形が見えるようにマスクなどは外して話しかけてください。

■肢体不自由のある人

- ^{まひ}脳性麻痺のある人の中には、自分の意思とは関係なく顔や手足が動いてしまうために意思を伝えにくい人もいます。

発行：2015年11月

発行者：知立市 福祉子ども部 福祉課

(問合せ) 住所：知立市広見3丁目1番地

TEL：0566-95-0118

FAX：0566-83-1141

協力：知立市聴覚障害者協会、知立市登録手話通訳者

要約筆記みどり、手話サークルささやき、手話サークルよつば

知立市

「コミュニケーション支援ボード」 使用マニュアル（店員さん用）



知立市マスコットキャラクター
ちりゅっぴ

こんな方にご利用ください

- 聴覚に障がいがある方
- 言語に障がいがある方
- 自閉症・知的障がい者で
言葉と絵で伝えると
理解しやすい方
- 相手に伝えることが
難しい方

「コミュニケーション支援ボード」の使い方

文字や言葉で伝えることが難しいお客様に、「コミュニケーション支援ボード」（以下、ボード）の絵を指さして意思を伝えてもらいます。

店員さんからも、言葉かけとボードの絵を指さすことで意思を伝えやすくなります。

- ① お客様が困っていたり、伝えたいことがありそうなときには、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ください。
- ② 言葉が通じていないときやお客様が何を言っているかわからないときに、ボードを見せてみてください。
- ③ お客様に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 指さしが困難なお客様には、店員さんが指さしをして、表情や動作などで反応を確認してください。
- ⑤ 言葉が話せなくても、文字が書ける人もいます。筆談をしてみてください。



障がいの特徴と コミュニケーションをとるときに配慮してほしいこと

会話による意思表示や理解の苦手な人でも、絵を指さしたり、文字の読み書きで意思を伝えることができる人もいます。「コミュニケーション支援ボード」を活用し、ご対応をお願いします。

■知的障がい・自閉症のある人

- 初めての場所や初めての人とのやりとりが苦手です。
- 言葉を理解したり使ったりすることが苦手で、全く話せない人もいます。
- 言葉が話せなくても、絵や写真を理解したり、文字を読んだり書いたりすることができる人もいます。
→ 「コミュニケーション支援ボード」を見せながら話しかけてください。
- 意味が分かっていないのに何でも「はい」と言ってしまう人もいます。
- 質問をしてもそのままオウム返しになってしまう人もいます。
- たて続けに質問されると、混乱したり困ってしまう人もいます。
→ 店員さんが返答部分の指さしをして反応を確認してください。
- 混乱して固まってしまうたり、パニックを起こすこともありますが、周囲の人を困らせようとしている訳ではありません。
→ 事前に次の行動を伝えてから実際の行動に移ると混乱が少ないです。
- 子どもの場合、ご家族が荷物や靴の中に名前や連絡先などを書いておくことがありますので、迷子のときは念のため確認してください。