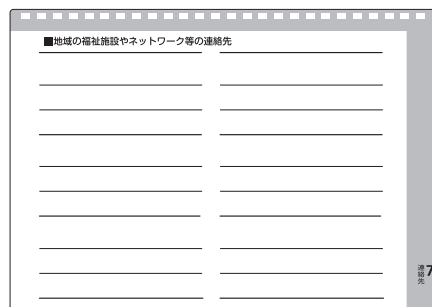


4 | ボードを使う時の注意点は？

- 障害のある人の中には、絵や字がたくさん並んでいるボードを見て、どうしてよいか分からなくなってしまう人もいます。コミュニケーションが難しい場合は、1つずつ「項目」を指さして確認しましょう。
- 詳細を伝える場合は、「筆談をすること」や「ゆっくり分かりやすく話すこと」で、コミュニケーションを図ることができますので、お客様の状況に合わせて必要な手段を使うとよいでしょう。

5 | ボードをもっと活用するには？

- 7のボードに、地域の福祉施設等を記載しておくと便利です。



- 絵記号を追加することができます。必要な方は、交通エコロジー・モビリティ財団のWebサイトよりダウンロードしてお使いください。

<http://www.ecomo.or.jp/>



参考資料

「コミュニケーション支援ボード クイック・マニュアル」

(発行元:財団法人明治安田こころの健康財団)

<http://www.my-kokoro.jp/communication/index.shtml>



知的障害、発達障害、精神障害のある方との
「コミュニケーションハンドブック」

(発行元:国土交通省)

<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/>

sosei_barrierfree_tk_000005.html



MEMO

公共交通機関における 「コミュニケーション支援ボード」の使い方

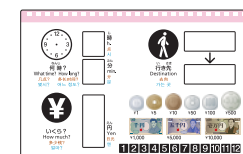
1 「コミュニケーション支援ボード」って何？

「コミュニケーション支援ボード」(以下「ボード」)は、聴覚障害や知的障害などの理由で、話し言葉でのコミュニケーションが困難な人達や外国人との**コミュニケーションを支援するためのもの**です。言葉でうまく伝え合えない時に「コミュニケーション支援ボード」を差し出して、必要な項目を指さしたり、お客様に指さしてもらったりしながら会話をします。

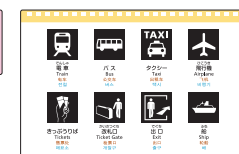
表紙



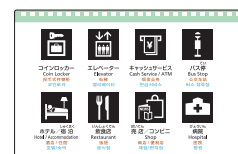
2 [時間／お金]



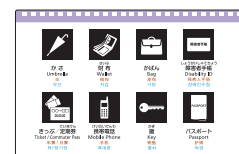
3 [乗り物／駅]



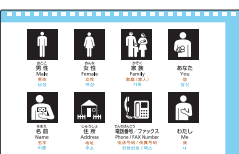
4 [場所]



5 [もの]



6 [ひと]



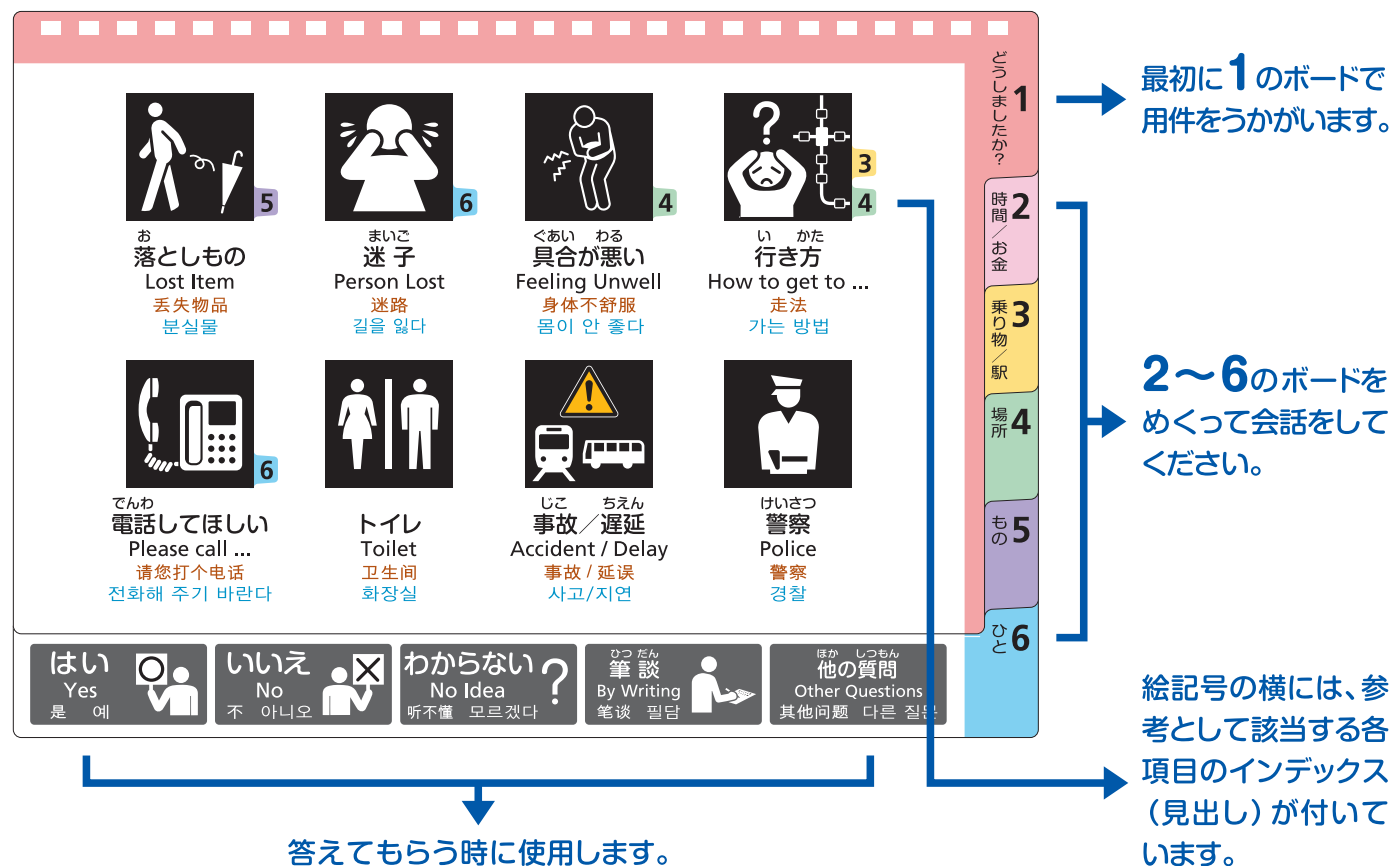
2 ボードはいつ使うの？

口頭での会話が難しいと感じた時に、お客様にボードを差し出して会話をはじめます。“お客様の用件が分からない時”や、“お客様が何かを伝えたいのは分かるが、どのように答えてよいか分からない時”にもボードを使ってコミュニケーションを図ってみましょう。またお客様が「口頭で説明できずに困っている時」や「そわそわしている時」、「必要な情報が得られずその場に立ち止まっている時」などにも活用してください。

カウンター・案内所等でお使いください。また、携帯版は職員の方が持ち運びできるサイズなので状況に合わせてお使いください。

3 どうやって使うの？

まず、「1 どうしましたか？」のボードを使って、お客さまの状況をうかがいます。お客様によっては、違う項目を指される場合もありますので、状況に応じて、各項目を使い分けてください。



ボードを使用する時に気をつけることは？

- POINT 1 お客様のペースに合わせて、会話をリードしながら状況を探ねる**
 ボードを使う時は、簡潔で分かりやすい言葉を使い、お客様のペースに合わせて質問したり、回答を待ったりしてください。指さしすることが困難な人には、こちらから言葉を指さして会話をリードし、お客様の状況を探ねてください。
- POINT 2 ボード以外に筆記用具などの準備もしておく**
 「ボードでの会話が成り立たなくても、実物や写真なら分かる場合があります。また、文字や絵を書くことができる人もいますので、お客様の状況に合わせて、ボードの代替として、筆記用具などを事前に準備しておくといでしょう。
- POINT 3 コミュニケーションの基本姿勢は「ゆっくり」「ていねい」「くり返し」**
 コミュニケーションを円滑にするためには、「コミュニケーション支援ボード」の使用と共に、「粘り強く会話をする」と「筆談を行なうこと」、お客様の状況によっては「手話や英語での会話」などを行なうことが必要となる場合があります。
 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」対応する基本的な姿勢を持ちつつ、各職員の経験やスキルを上手に組み合わせて、よりよいコミュニケーションを図ってください。

使い方の例 — 落としもの —

表紙



表紙の「どうしましたか？」を指して、状況を確認します。

1のボード



1のボードをめくって、指してもらいます。

お客様「落としもの」

5のボード



5のボードをめくって、指してもらいます。

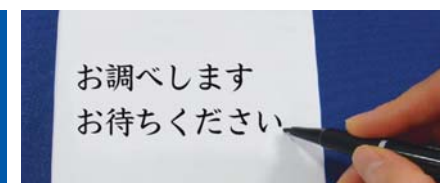
お客様「かさ」

状況に応じて、「はい」「いいえ」で確認します。

確認



筆談



状況に応じて、筆談で対応します。