

札幌市障がい者コミュニケーション条例啓発漫画 コミュニケーション支援ボード編

今、君に届けたい。

いま、きみにとどけたい。



SAPP
RO

さっぽろ市 障がい福祉課 札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課



まえがき

～あなたはいつも、どんな方法で「コミュニケーション」していますか？～

きょう がっこう 今日、学校であったことや あした 明日、やりたいことなど

め まえ 目の前のだれかに伝えたい時

め まえ 目の前のだれかから伝えてもらう時

ことば こえ だ 『言葉を声に出して』

あいて ことば き 『相手の言葉を聴いて』

『しぐさや表情で』

といったように普段、何気なくコミュニケーションを取っていても

もし、目の前のだれかが

こえ だ 声を出せなかったら

ことば つか 言葉を使えなかったら

め み 目が見えなかったら

みみ き 耳が聞こえなかったら

そんな時、あなたならどうしますか？



登場人物紹介

与田 陽翔 よだ はると



ボランティア部部長。今作の主人公。腰のケガのためサッカー部を退部したあと、ボランティア部に入学する。次期部長候補。

大越 蒼 おおこし あお



発達障がい(ASD)のある少年。いつも公園で絵を描いている。ふとしたことから陽翔と知り合い交流を深めていく…

岩渕 花音 いわぶちのかん



ボランティア部部長。「なんとなく」ボランティア部に入学したが、全身マヒの少年と出会い、真摯にボランティア活動をしていくことになる。

※作品中に登場する人物・団体・名称及びストーリーはすべて架空のものです。実在の人物などとは関係ありません。※本冊子の著作権は札幌市に帰属します。



札幌市障がい者コミュニケーション条例啓発漫画 コミュニケーション支援ボード編

今、君に届けたい。

いま、きみにとどけたい。

さっ ぼろ し しょう しや じょうれいけいはつまん が
札幌市障がい者コミュニケーション条例啓発漫画
これまで4作発表されていて、すべてウェブサイトで閲覧できます。

意思伝達装置編

つたわるキモチ 花咲く心



ボランティア部の活動の一環で、障がいを持つ少年の話し相手をするようになった花音。会ってみると、少年はまったく言葉を発することができなかった…

失語症編

途切れた言葉、切れない絆。



花音の先代のボランティア部部長のエピソード。前部長の母親が失語症になり、他人との会話が困難になる。前部長は父親や姉とともに母のサポートをするが…

中途失聴・難聴編

伝えてつながる 言葉の輪



中途失聴によりバイオリニストになることを諦めた憲太の従姉が同居することになった。聴覚に障がいがある人とのコミュニケーションの難しさを身を持って知ることになった憲太は…

視覚障がい編

一緒に歩こう



花音がSNSで知り合ったのは、視力に障がいのある同い年の少女だった。声優志望の彼女は家族の反対を押し切り声優のオーディションを受ける。彼女を応援したい花音だが…



駅構内や
車両内などの
公共交通機関

具体的には
ボードはこんな場面で
役に立ちます

自治体窓口・
公共施設



観光案内所



それから
次の部長を
誰にするかの
投票期限は
今日までなので
忘れずに！



静楓中学校ボランティア部部長
よだ はると
与田 陽翔

静楓中学校ボランティア部副部長
いとう けんた
伊藤 憲太

言葉ではうまく伝えあえない
ときに「コミュニケーション支
援ボード」を使って、必要な項目
を指さしながら会話をします。
ボードにはわかりやすいイ
ラストの他、使う場所やお店に
よって日本語以外に英語や中国
語が表記されていたり、用途に
合わせた項目が盛り込まれたり
しています。
例えば飲食店では、使ってい
る食材や調理方法、アレルギー
食材などを表記するなど、使う
人の立場に立った工夫がされて
います。
市役所などの窓口や、交番、病
院、空港、銀行などの他、個人の
お店でも実際に使われていて、
多くの人の役に立っています。

※札幌市が発行している「知的障がいのある方とのコミュニケーションハンドブック」
の裏表紙が「コミュニケーション支援ボード」になっています。

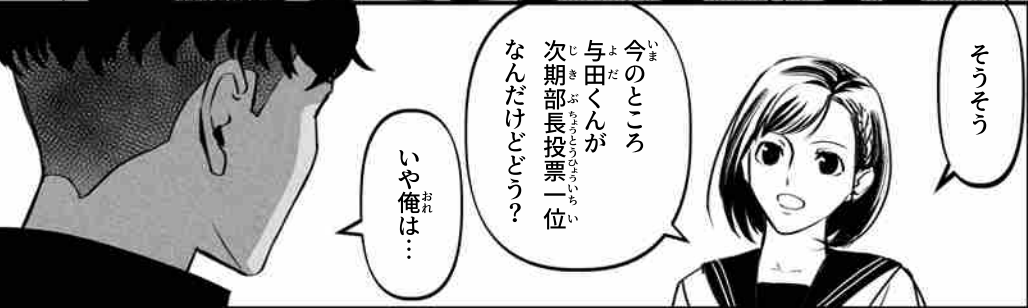


どうしましたか？



発行／札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課 〒060-0801 札幌市中央区北1条西27丁目 TEL 211-2936 FAX 218-5181
協力 一般社団法人札幌市手をつなぐ育成会

札幌市が制作・配布している「コミュニケーション支援ボード」



コミュニケーション支援ボードとは？

花音部長が説明してくれた通り、「コミュニケーション支援ボード」は、聴覚障がい、音声・言語機能障がい、精神障がい、知的障がい、発達障がいのある方、高齢等により会話が困難な方、外国人の方など、話し言葉によるコミュニケーションが難しい人たちがイラストやピクトグラム、文字を指さして使用するコミュニケーションツールのことです。

説明のためのわかりやすいイラストに加え、日本語・英語・中国語が記載されていたり、ホワイトボードのように水性ペンで書いたり消したりできるものもあります。

コミュニケーション支援ボードの活用場面は広く、福祉施設や高齢者施設、医療機関、自治体窓口や公共施設、空港や駅、観光地の飲食店などで実際に使われています。

また、災害発生時の避難所で配慮が必要な避難者とのコミュニケーションに使用されるなど、重要度の高いツールと言えます。

通常は紙にプリントされたものを使いますが、スマートフォンやタブレット端末に表示し



多くの場で見かける「非常口」のマークも、代表的なピクトグラムのひとつです。

て使えるものや、アプリケーションになったものもあります。

札幌市では、「札幌市障がい特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する条例」の規定に基づき、コミュニケーション支援ボードを含むコミュニケーションツール作成費や研修会開催のための費用の全部または一部を補助しています。

■ピクトグラム

「絵文字」や「アイコン」とも呼ばれ、単純化された図柄で特定の意味を表現する記号です。言葉を使わずに情報を伝えられるため、言語の壁を超えたコミュニケーションツールとして活用されています。

起源は古く、先史時代の洞窟壁画にまで遡ると言われています。







あお
蒼

この前はどろも
与田陽翔です



え？ 文字盤？
文字を指さしながら
話してる？



知ってる



うん
日課なんだよね
みられま

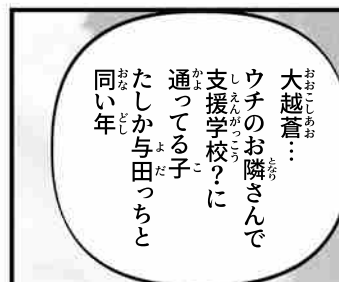


毎日同じ
時間に
走ってる

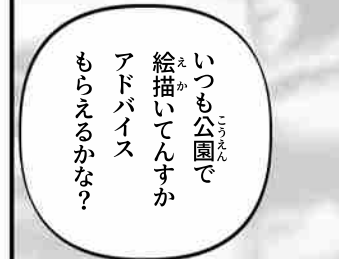


カットメニューや
カラー見本は
あるんだけど…

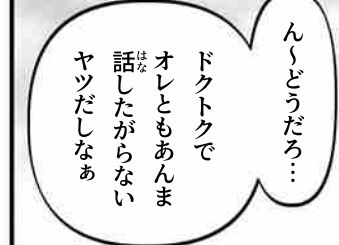
シャンプー中に
かゆくないかとかが
わかるといいねえ



大越蒼：
ウチのお隣さんで
支援学校？に
通ってる子
たしか与田つちと
同年



いつも公園で
絵描いてんすか
アドバイス
もらえるかな？



ん？どうだろう…
ドクトクで
オレともあんま
話しながらない
ヤツだしなあ

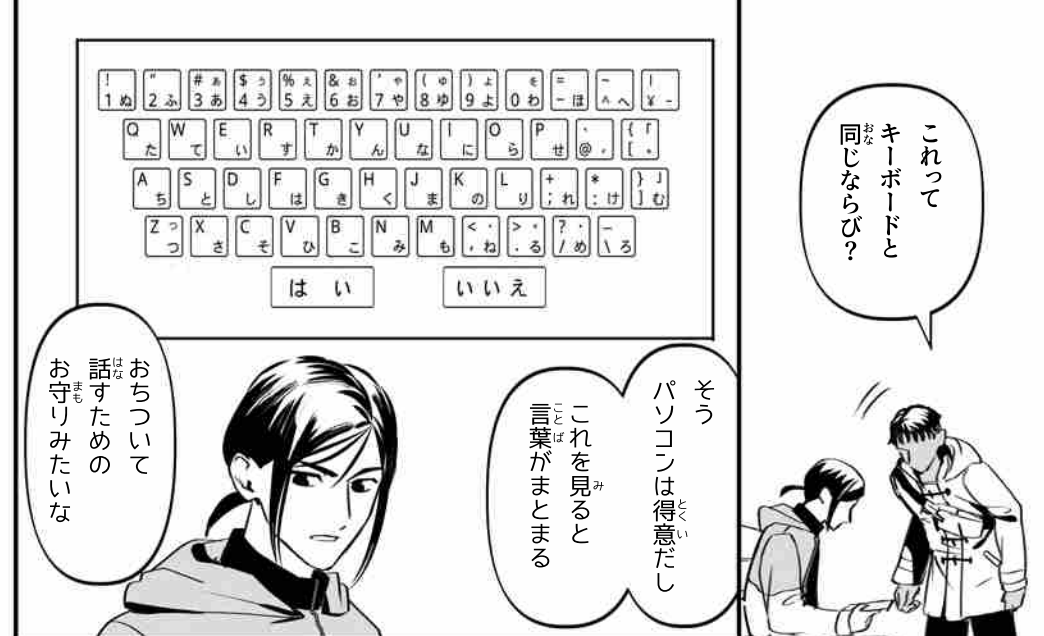


青一色の絵？



あお？

あーそれ
蒼だな！





コミュニケーション
支援ボード
緊急、災害時版

緊急・災害時用コミュニケーション支援ボード

お名前は？			生年月日(誕生日)は？		
どうしましたか？			からだのどこですか？		
いたい イラスト	くるしい イラスト	熱がある イラスト	いつからですか？		
気持ちが悪い イラスト	めまいがする イラスト	かゆい イラスト	今日	昨日	おととい
吐いた イラスト	ケガをした イラスト	その他 イラスト	もっと前		
			何時ごろですか？		

〇〇〇美容室 お客様お助けコミュニケーションボード

○ はい × いいえ

メニュー	カット	カラー	パーマ	縮毛矯正
	トリートメント	セット	ヘッドスパ	その他
イメージの髪型はありますか？		カラーを選んでください		
イラスト入れる！				
トイレにいけますか？		雑誌を読みますか？		
飲み物は何にしますか？		暑く・寒くありませんか？		



びよういん
美容院のボードは
こんな感じで
まとめます！

どうしますか？

薬をのみたい イラスト	水をのみたい イラスト
トイレに行きたい イラスト	でんわしてください イラスト
おしえてほしい イラスト	休みたい イラスト
筆談したい イラスト	わからない イラスト

いつも行く病院はありますか？
のんでいる薬はありますか？
持病はありますか？

高血圧	糖尿病	心臓病
脳卒中	がん	肝炎
アレルギー	てんかん	精神疾患

持っているものはありますか？

障害者手帳	マイナカード	おくすり手帳
イラスト	イラスト	イラスト
病院の診察券	運転免許証	
イラスト	イラスト	



コミュニケーション
支援ボード
美容室版

〇〇〇美容室 お客様お助けコミュニケーションボード

シャンプー・トリートメント	困っていることは？
あつい	髪のパサつき
つめたい	イラスト入れる！
かゆい	イラスト入れる！
痛い	イラスト入れる！
	クセ毛
	髪の傷み
	洗髪の方法
	セットの方法
	髪の乾かし方



うん
あんまり…



ところで
与田くん
絵は順調？

ケガとかで
話せなくなった
ときにも
使えますね



ちなみに
救急用や災害時に
役立つボードは
どのお店にも
配布するよ！



もちろん！

交番とか
銀行になると
また変わるん
すよね？

うむ！我ながら
よくできてる！

いろいろな場所で使われる コミュニケーション支援ボード

劇場・映画館

劇場や映画館は、人々が一堂に集まり、共通のエンターテインメントを楽しむ場所です。しかし、聴覚などに障がいのある人、外国語を話す旅行者、高齢者などにとっては、スタッフや周囲の人と円滑に意思疎通を図るのが難しい場合があります。そんなときもコミュニケーション支援ボードが来場者の状況や要望をスムーズに伝えられる仕組みを提供します。



どうしましたか？ Can I help you?



入場券がほしい
I want to buy a ticket.



施設を使いたい
I'd like to use a facility.



お金を払う
Payment



いつ？
When?



どこ？
Where?



いくつ？
How many?



教えてください
Please tell me.



書いてください
Please write.



連れて行ってください
Please take me.

いろいろな場所で使われる コミュニケーション支援ボード

空港・機内

空港や旅客機内では、多国籍の人々が行き交うため、言語や文化の違いからコミュニケーションが難しくなることがあります。このような場面でもコミュニケーション支援ボードが活躍します。訪日外国人旅行者の増加やバリアフリーへの取り組みが進む中で、空港や機内でのコミュニケーション支援ボードの需要は、今後も増加すると考えられます。



空港 Airport



どうなさいましたか？
May I help you?



手続き
Check-in



手荷物
Baggage



ペット
Pets



車椅子
Wheelchair



保安検査
Security check



エスカレーター
Escalator



機内確認
ON-board check



搭乗口
Boarding gate



イレギュラー
Irregular



航空機内 Cabin



どうなさいましたか？
May I help you?



座席
Seat



手荷物
Baggage



電子機器
Electronic device



禁煙
No smoking



車椅子
Wheelchair



非常口
Exit



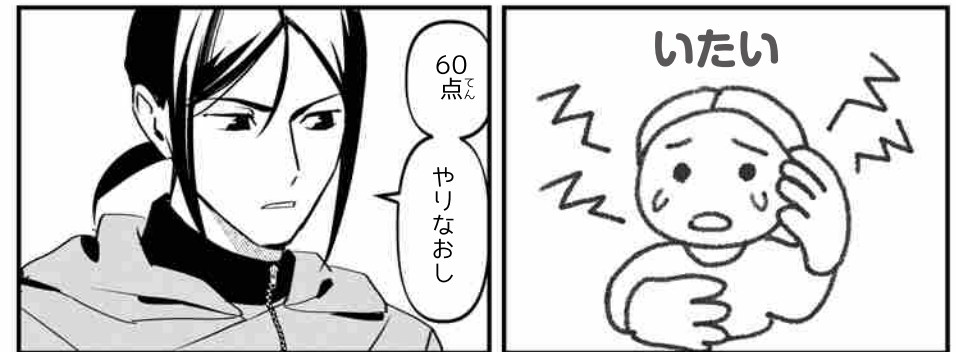
入国書類
Entry



食事
Meal



イレギュラー
Irregular





とりあえず
写真で
埋めとくから
まにあえば
明日出して



急な変更も
あったし
しかたないん
じゃない？



みんなに迷惑も
かかるだろ？

でも期限は
あるからさ
いつまでもは
描けないし



もっと
かわいくて
シンプルで
いいって



まわりは
関係ない
カンペキでなきゃ
意味ない
何時間かけようが
ダメなのはダメ

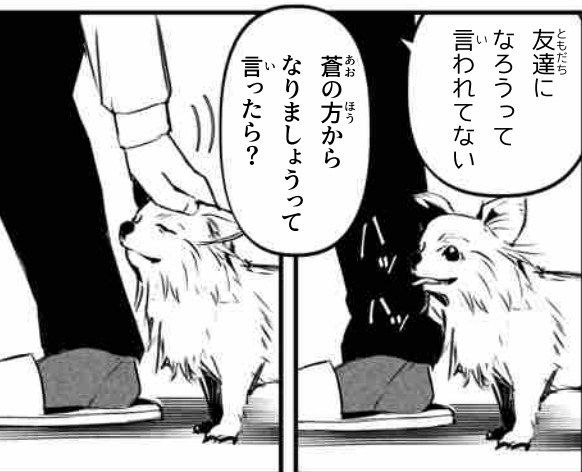


明日
発表だぞ

まだ完成
してない

前日までには
終わらせて
おくもんじゃん



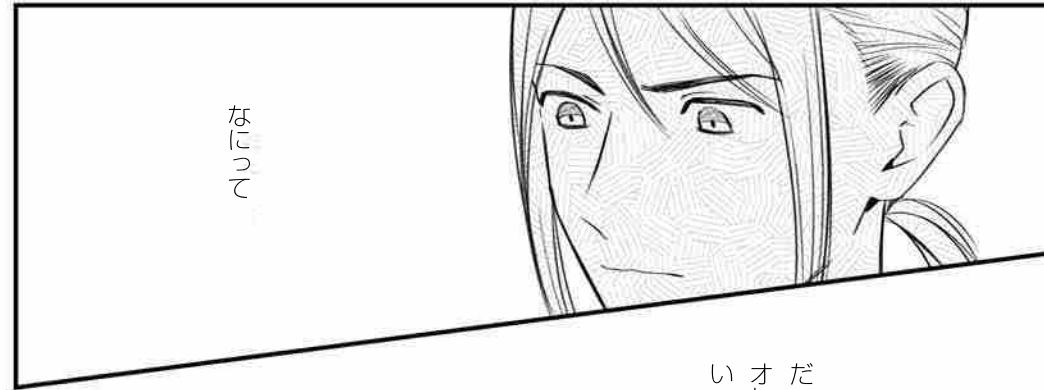






いつもの
時間に通らない

…それがなに？



なになに

だって
オレがいる時は
いつもいたし

それに



オレと同じ
なのかなと
ずっと思ってた



死にそう!?

もうムリ…
死にそうぐらい
腰いたい…

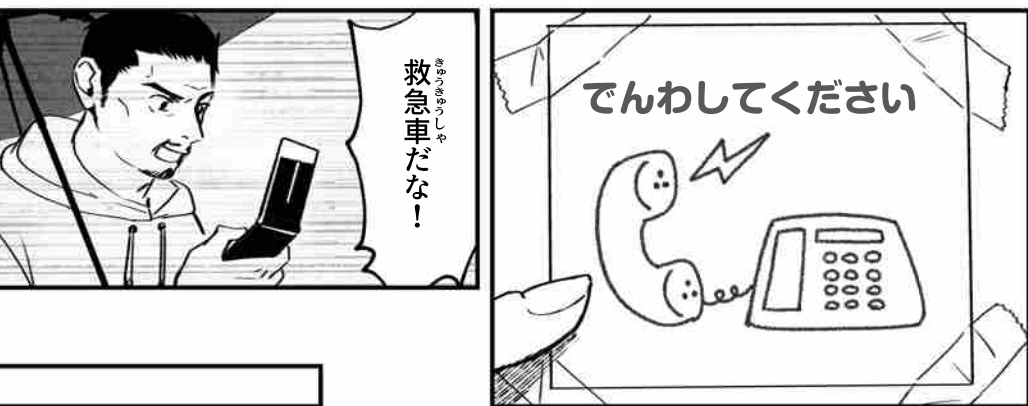


いつもひとりで
練習してた



ウチの塀に
ボール
ぶつけて





緊急時のコミュニケーション支援ボードの活用

突発的な事故や災害のときには、普段なら普通に会話できる人でも、ケガの状況やパニック状態になるなど、コミュニケーション支援ボードが役立ちます。特に災害時には、言葉が通じない状況や混乱した環境が発生しやすいため、コミュニケーション支援ボードが重要な役割を果たします。



即時性と使いやすさ
緊急時は迅速な対応が求められますが、コミュニケーション支援ボードは複雑な説明なしに、必要な情報を指さすだけで意思を伝えられるので、スムーズにコミュニケーションを取ることが可能です。

多文化・多言語環境での対応

異なる言語や文化的背景を持つ人々が集まる避難所では、言葉の壁が問題になります。コミュニケーション支援ボードは、視覚情報を重視しているため、言葉が通じない状況でも効果的です。

い状況でも効果的です。

心の安心感を提供

災害時や緊急事態では、被災者は強いストレスや不安を感じやすくなります。自分の状態や希望を的確に伝えられる手段があることで、被災者の心理的負担を軽減できます。

コミュニケーション支援ボードの活用シーン

医療機関では、患者さんの状態を把握するためにコミュニケーション支援ボードが重要です。ボードには「どこが痛いですか?」や「アレルギーはありますか?」といった質問に対応する項目が含まれており、医療スタッフが適切な処置を施しやすくなります。

また、災害時の避難所では、生活必需品の配布や健康管理のために、正確な意思疎通が不可欠です。例えば、「水がほしい」「薬が必要」「具合が悪い」といった基本的な要求を絵や文字で表現することで、迅速に対応が可能です。

緊急時のコミュニケーション支援ボードは、誰もが平等に支援を受けられる環境を整えるための重要なツールです。事前に準備し、活用方法を知っておくことで、いざという時に大きな助けとなるでしょう。



腰椎分離症...

腰の骨の疲労骨折
みたいなやつで

治るって
言われたけどさ



目標だった
大会にも
まにあわ
なかったし

なんかもう...
ムダになって

リハビリも
ジョギングも



気にしなくて
いいよ
ありがとう

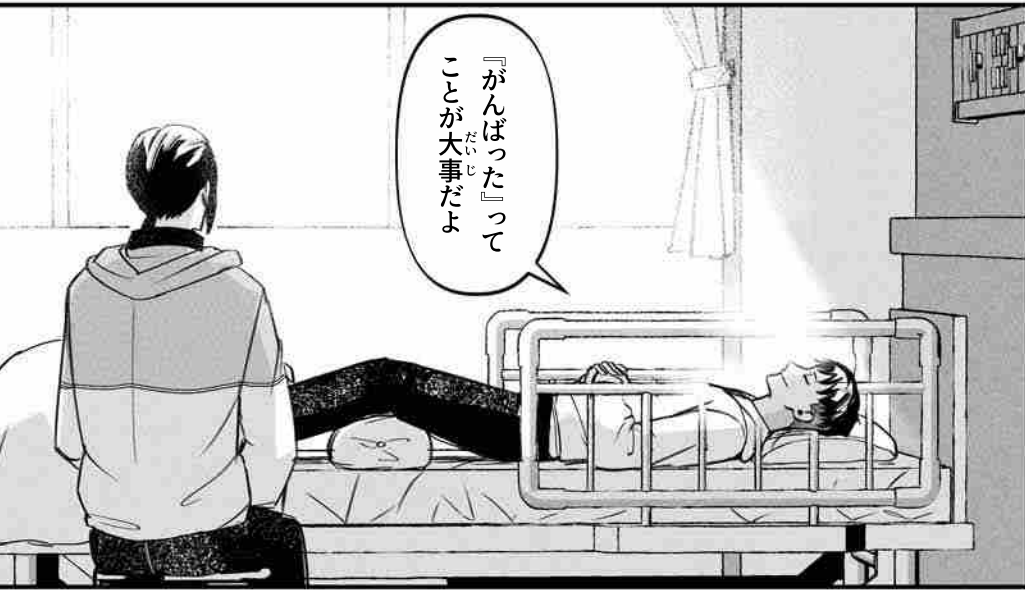
通報おそくなった
どうすればいいのかわからなくなって





思うように
いかなくても

そうだよ…

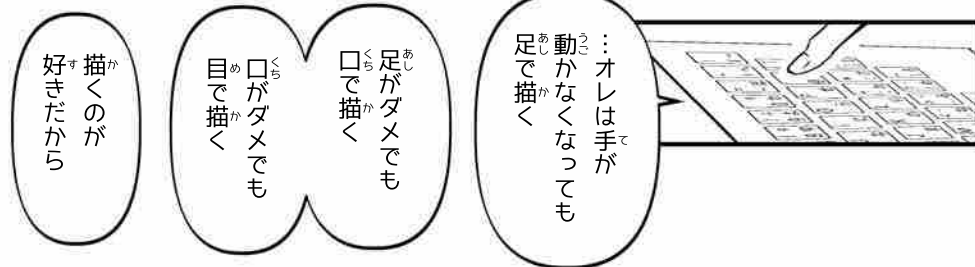


『がんばった』って
ことが大事だよ



あ、納得してない
顔してる

届かな
かったか…



…オレは手が
動かなくなっても
足で描く

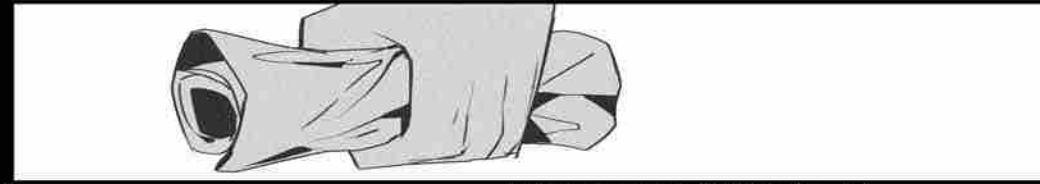
あし
足がダメでも
口で描く

くち
口がダメでも
目で描く

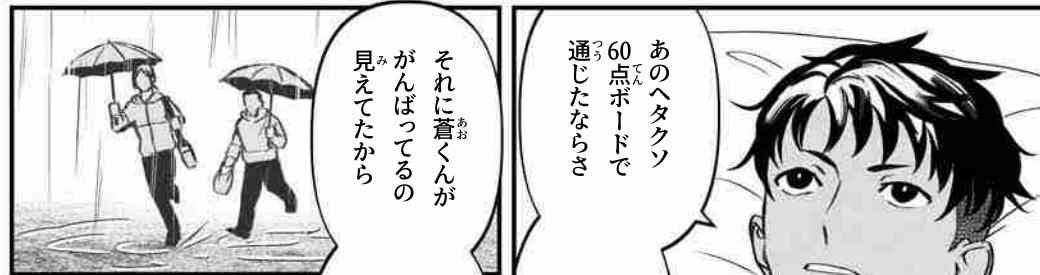
描くのが
好きだから



オレは
いつもこうだ



だいじな時に
ちゃんとできない



それに蒼くんが
がんばってるの
見えてたから



そういう努力を
してくれたことが
だいじっていうか…



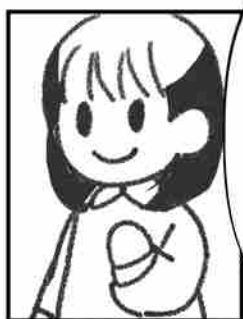
あのヘタクソ
60点ボードで
通じたならさ

カンペキじゃなくても
なんとかなるって
ことだよ



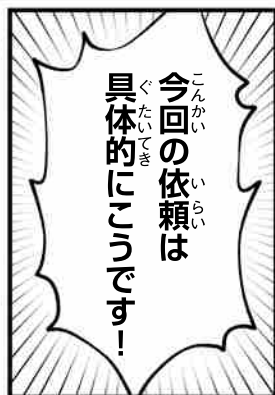


×



○

線は少なく太めで
デフォルメされた
キャラにしたい



今回の依頼は
具体的にこうです！

●大越 蒼の特徴（長所・短所ふくむ）●

完璧主義

絵の完成度は高いが、こだわりが強く、締め切りに間に合わなかった。

あいまいな言い方だと伝わらない

「もっと早く描いて」の「早く」を、具体的な時間で指示するべきだった？

場の空気を読むのが苦手

やってほしいこと、ほしくないことは言葉や図ではっきりと伝えた方がいい。また、「なぜそうなのか」の理由もしっかり伝える。

興味が限定されているが、好きなことは超得意

絵を描くこと（好きなこと）はぶっ通しで12時間続けられる。
ただし、翌日は疲労で動けなくなることも… ペース配分が重要。

会話のときに言葉がまとまらない

キーボード表（文字盤）を見て指さすことで、落ち着いて考えを整理して話すことができる。

急な予定変更気持ちの切り替えができない

××だったら〇〇に変更になるなど、あらかじめ変更する
場合のことを伝えておくべき？

真っ白な紙がまぶしくて文字が読みにくい

色のコントラストが強いと極端に目が疲れる。
青の色鉛筆だけで絵を描くのもそのせい？

蒼のことなら
お母さんから
いろいろ聞いてるぜ！





楓風中学
ボランティア部

コミュニケーション支援ボ

制作スケジュール表

15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
11月														

やること

- のイラスト (清書)
- のイラスト (下書き)
- のイラスト (清書)
- のイラスト (下書き)
- △△△のイラスト (清書)
- △△△のイラスト (下書き)
- △△△のイラスト (休もう！)
- 勤労感謝の日 (休もう！)
- ボランティア部でチェック
- ボランティア部までイける？
- 3枚くらい清書までイける？

3枚くらい清書
ドサンコの試合 (VS ロケット)

スケジュールは
こんな感じ！

やること TO DO リスト

きゅうきゅう さいがいじ

【救急・災害時ボード】

- すぐやる
- つぎにやる
- あとでやる

● ☐ 「くるしい」イラスト

└─	したがり	
	下書き	🕒 20分
	せいしょ	
└─	清書	🕒 15分
	いろ	
└─	色ぬり	🕒 10分

● ☒ 「いたい」イラスト

✓└─	したがり	
	下書き	🕒 20分
	せいしょ	
✓└─	清書	🕒 15分
	いろ	
✓└─	色ぬり	🕒 10分

⋮

ToDoリスト

作業に優先順位をつけ、整理した「やることリスト」

トッドウ
ToDoリストもあるよ！
優先順位で色分けして

それぞれの作業に
どれだけ時間を使うかの
目安も作った！

● ☐ 「あつい」イラスト

└─	したがり	
	下書き	🕒 10分

38

緊急・災害時用コミュニケーション支援ボード

どうしますか？

水をのみたい 水をのみたい
トイレに行きたい せんわしてください
おしるほしい 休みたい

いつも行く病院 今のでいる薬は？
持病はありますか？
高血圧 糖尿病
脳卒中 がん
アレルギー てんかん
持っているものは？

お名前？ 生年月日(誕生日)？

どうしましたか？

からだのどこですか？
いつからですか？
今日 昨日 おどい
もっと前
何時ごろ

美容室 お客様お助けコミュニケーションボード

カラー パーマ 縮毛矯正
トリートメント セット ヘッドスパ その他
カラーを選んでください

困っていること

髪のパサつき
クセ毛
髪の傷み
洗髪の方法
セットの方法
髪の乾かし方

雑誌を読みますか？
暑く・寒くありませんか？

おおー！

うるせーな！

伊藤のデザインは
イマイチだけどね

活動発表用の
ポスターも
できたし！

絵の力は
すごいですね

クオリティ
エグくね？

どういたしまして

部を代表して…

おおー！
大越くん
ありがとう
ございました！

いちいち
話しかけられると
集中できない

うるせー

15分経ったよ
どこまで進んだ？

ごっ…ごめん

まず完成度
70点をめざそう！

ぜんぶ終わって
時間があつたら
気にいらないとこ
直すってことで！

やること
TO DO リス
【救急・災害時ボード】

●☒「くるしい」イラスト

✓ 下書き ①
✓ 消書き ②
✓ 色ぬり ③

●☒「いたい」イラスト

✓ 下書き ①
✓ 消書き ②
✓ 色ぬり ③

あと15分…

70点…



THE END



札幌市障がい者コミュニケーション条例について

札幌市は、障がい特性に応じたコミュニケーション手段の利用を促進し、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指し、平成29年(2017年)に、「障がい者コミュニケーション条例」を作りました。

そして、この条例にもとづき、障がいのある人がそれぞれの障がいの特性に応じた手段により情報を取得したり、コミュニケーションを取り、コミュニケーションをしやすい環境づくりに取り組んでいます。



条例の基本理念

- 障がい者がそれぞれの障がいの特性に応じた手段により情報を取得したり、コミュニケーションをしやすい環境の整備は、以下の事項を基本理念として行います。
- 障がい者は、障がい者でない人と等しく基本的人権を享有する個人であり、その自発的意思が尊重されること。
- 障がい者と障がい者でない人が互いにその違いを理解し、人格と個性を尊重すること。
- 障がい者が、可能な限り、情報を取得したり、コミュニケーションするための手段を自ら選択できること。
- 障がいの有無にかかわらず、全ての市民がその利益を享受する主体であること。
- 市、市民及び事業者が、それぞれの責務や役割を相互に認識し、連携して取り組むものであること。



札幌市障がい者コミュニケーション条例

https://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/communication/jyorei_commu.html

札幌市障がい者コミュニケーション条例



あとがき

札幌市には、障害者手帳を持っている方が約13万8千人います(令和6年3月31日時点)。これは、市民およそ14人に1人の割合です。また、障害者手帳は持っていないけれども何らかの障がいのある方もいます。障がいのある方は、みなさんの身近な存在なのです。

この冊子をきっかけに、みなさんも障がいのある方のコミュニケーションについて考えてみませんか？

一人ひとりが知ること、考えることが、障がいのある方もない方も共に暮らしやすい社会に繋がります。

今回の漫画はコミュニケーション支援ボードがテーマでしたが、人によって障がいの状況は様々であり、また、必要な配慮も違います。

札幌市では、障がい特性に応じたコミュニケーション手段を学ぶ動画やガイドブックを作成し、市の公式ホームページで公開しています。ぜひ、ご覧ください。



障がい特性に応じたコミュニケーション手段を理解する

<https://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/communication/rikai.html>

札幌市 障がい特性に応じたコミュニケーション手段を理解する



札幌市障がい者コミュニケーション条例啓発漫画 コミュニケーション支援ボード編

今、君に届けたい。

いま、きみにとどけたい。

れい わ ねん がつはっこう

令和7年3月発行

さつぽろ し ほけんふく し きょくしやう ほけんふく し ぶしやう ふく し か
札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課

せいさく しやうろうけいぞく し えん ぎん が れい し ざ
制作：就労継続支援ビルド 漫画：礼視座



さつぽろ市
01-F04-24-2671
R6-1-175