

この筆談用ボード（ホワイトボード）は、聴覚障害者等と意思疎通を図るためのものです。窓口等で筆談を求められた際は、当ボードを活用し、筆談の対応を行ってください。

筆談とは

聴覚に障害のある方など、音声によるコミュニケーションが困難な人が、絵や文字を使って意思を伝え合うコミュニケーション方法です。紙やホワイトボード、スマートフォンなどの電子機器を使って行うコミュニケーション手段です。筆談は簡易な方法で誰でも利用でき、障害の有無にかかわらず多くの人とのコミュニケーションをとれるものとなります。

筆談のコツ

筆談ポイント 10 か条

- 1 読みやすい文字で（大きめに）
- 2 短い言葉で、簡単に
- 3 日時は具体的に
- 4 適度に漢字を使う
- 5 わかりやすい言葉で
- 6 直接的に、具体的に
- 7 たとえ話は伝わりにくい
- 8 敬語を使いすぎない
- 9 横書きにする
- 10 アラビア数字（1 2 3）を使う



ポイントの具体例

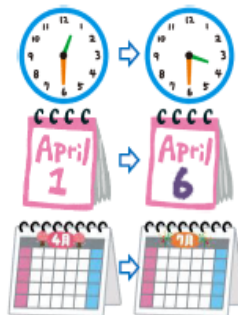
○ 良い例 × 悪い例

● 短文、簡潔に

- この品の特徴は△△
- 使い方は△△
- 価格→△△円
- 本日の定食→ハンバーグ定食

● 具体的な日時をしめす

- × 3時間後
- 3時 30分
- × 5日後
- 4月6日
- × 3カ月後
- 7月



● 適度に漢字を使う

- × きょうははれですね
- 今日は晴れですね

● 二重否定を肯定に

- × ないわけではない
- ある
- × できなくはない
- できる
- × 知らないことはない
- 知っている

● 直接的な問いかけ

- 寒い？
- いくつ必要？
- お腹すいてる？

● まわりくどい表現はシンプルに

- × 承服致しかねます
- 納得できません
- × わかりかねます
- わかりません
- × 致しかねます
できかねます
- できません

● 丁寧さは大切ですが、分かりやすさも大切に

- × お待ちいただいてよろしいですか
- お待ちください

● 電車が時間どおりに来ない時に「なにかあったのですか？」とメモを渡されたら？

- × 人身事故があって、遅れているという放送がありました。あと10分くらいで来るみたいですよ。
- 人身事故。10分遅れています。

● ランチを選んでもらう時は？

- × 本日のランチは、鶏の照り焼きとハンバーグがございますが、どちらになさいますか。
- 鶏の照り焼き
ハンバーグ
どちらですか？



● 医者から患者への問診では？

- × どこか具合の悪いところはないですか？
- 痛いところは？