

# 愛媛県版ヘルプカード導入のための 統一ガイドライン

愛媛県災害時障害者支援の手引き（別冊）



平成27年10月

平成27年度「三浦保」愛基金活用事業



## 目 次

|   |                |    |
|---|----------------|----|
| 1 | ヘルプカードの目的と意義   | 1  |
| 2 | ヘルプカードの使い方     | 3  |
| 3 | 愛媛県版ヘルプカード標準様式 | 4  |
| 4 | ヘルプカードの作成と配布   | 6  |
| 5 | ヘルプカードの普及      | 13 |

# 1 ヘルプカードの目的と意義



**ヘルプカードは「手助けがほしい人」と「手助けしたい人」をつなぐコミュニケーションツールです。**

## (1) ヘルプカードの目的

ヘルプカードは、障害のある人等が主に外出時に困りごとが起こったとき、「困っている」ことや「手助けがほしい」ことを周囲の人に伝え、障害特性に応じた支援を受けやすくするためのカードです。例えば、こんなケースでヘルプカードが役立ちます。

### ○災害時の避難のとき

ヘルプカードを周囲の人に示し、安全に避難できるよう配慮や協力を依頼します。

### ○パニックや発作、急な体調不良に見舞われたとき

ヘルプカードの記載内容を周囲の人が確認し、適切な対応や配慮を行ったり、緊急連絡先に連絡したりします。

### ○道に迷ったとき

ヘルプカードを周囲の人が確認し、道案内や支援機関等へのつなぎを行います。

### ○ちょっと手助けがほしいとき

ヘルプカードを使って、具体的な手助けを依頼します。

## 【障害のある人等の困りごとや不安なこと】

### 交通事故や急病のとき

- ・体に触られることや、知らない人とのコミュニケーションが苦手なため、一般的な対応ではパニックを起こす、暴れるなど、救急対応が難しくなることがあります。

【発達障害（自閉症）】

- ・鼻や口ではなく、のど元にある気管孔で呼吸しています。このことにいち早く気づき、適切に対応してもらう必要があります。

【音声機能障害（喉頭摘出）】

### 災害のとき

- ・避難生活の中で、必要不可欠な薬や医療器具・装具、配慮（食事、居住スペース、トイレ等の面で）を確保できるのか不安。

【共通】

※これらは一例です。障害のある人全てにあてはまるものではありません。

## (2) ヘルプカードの意義

障害のある人は、困っていてもそのことを周囲にうまく伝えられなかったり、周りの状況が把握しづらいために避難などの緊急の行動がとれなかったりする可能性があります。また、聴覚障害や心臓疾患等の内部障害のある人など、障害があることが外見からはわかりにくい人にとっても、必要な配慮や支援を得ることは簡単ではありません。

「外出時に何かあったら困る」という本人や家族の不安から、思うように外出ができないでいる人もいます。

ヘルプカードを携帯することで、必要な支援が得やすくなれば、日常生活にも安心が生まれます。

また、周囲の人も、困っていることに気付かなかったり、どう支援していいかわからなかったりすることがあります。ヘルプカードがあれば、どんなことに困っているのか、どう対応したらいいかが具体的にわかりますから、スムーズに支援することができます。誤解や無理解によって生じるトラブルも減らすことができます。

ヘルプカードの導入は、本人や家族、支援する人の安心につながるとともに、障害のある人等への地域社会全体の理解が進むことが期待されます。

愛媛県が目指すのは、障害のある人もない人も互いに人格と個性を尊重し合いながら、地域で共に暮らし、ともに支え合い、そして安心して豊かにくらすことのできる「共生社会」の実現です。

このヘルプカードがコミュニケーションのきっかけとなり、互いに支え合う地域づくりの一助になればと思います。

なお、ヘルプカードは、あくまで障害者等が本人の意思で持ち、使用していただくものです。市町においてヘルプカードを導入するにあたっては、本人が意思決定できるよう、家族や支援機関等が本人の意思を尊重しながら協力ができるよう、配慮と工夫をお願いします。

災害や事故だけでなく、  
日常のいろんな場面で、  
困りごとや不安があるんだね。



### 外出のとき

- ・ 道に迷ったり、方向が分からなくなったりすることがあります。【視覚障害】

### バスや電車に乗るとき

- ・ 席が空いていてもわからないので、ずっと立っていることがあります。【視覚障害】
- ・ 外見は元気そうに見えるので、体が辛いときに優先席に座るのに気が引けます。

【難病患者】

- ・ バスや電車が事故等で来ないとき、音声アナウンスでは状況がわからなくて困ります。【聴覚障害】

### 窓口で

- ・ 切符を買ったり、いろいろな事務手続きの際、要望等を伝えるのが難しいです。

【高次脳機能障害】

- ・ 相手の口の動きを見て、話しかけられていることがわかります。窓口等で職員がマスクをしたままだと、話しかけられていることに気付けません。【聴覚障害】

## 2 ヘルプカードの使い方

---

ヘルプカードの基本的な使い方等は次のとおりです。

### ①誰が使うの？

- ・ 障害のある人（障害者手帳の有無は問わない）が主な対象ですが、病気やけが、妊娠初期の人等、外出先や避難先で周囲の配慮や手助けが必要になる（可能性がある）人が使うことも考えられます。
- ・ 「困っているのを助けてほしい」「ちょっとした配慮がほしい」ということがうまく伝えられない人が、ヘルプカードを使うことで支援や配慮を受けやすくすることが目的ですから、ある程度幅広い対象を想定することができます。

### ②いつ、どこで、どうやって使うの？

- ・ 外出時に携帯し、災害時や緊急時に支援が必要なときやちょっと手助けが欲しいときに、周囲の人に提示して、支援を求めることができます。

### ③どんなメリットがあるの？

- ・ 「外出時に何かあったらどうしよう。」という本人や家族の不安を和らげます。
- ・ 緊急連絡先や障害の特性に応じた配慮やコミュニケーションの方法等を容易に伝えることができるので、手助けしたい人が適切に支援をすることができます。
- ・ ヘルプカードの導入・普及を図ることで、障害のある人等に対する社会の理解を促進します。



### 3 愛媛県版ヘルプカード標準様式

表紙を統一の様式、デザインとすることで、県下での普及促進を図ります。市町ごとに異なる様式やデザインでは、広域的なPRや周知が難しくなり、A市のヘルプカードが隣のB町では認識してもらえないということでは、せっかくカードを持ち歩いている意味がありません。特に大規模な災害では、市町、あるいは県をまたいで避難しなければならないこともあるかもしれません。そんな場合に備える意味でも、統一の様式・デザインで普及を図ります。

また、実際に持ち歩きがしやすい形態であること、誰にでもわかりやすく、認識しやすいデザインであることもポイントです。

そのため、先行してヘルプカードを導入している東京都の「ヘルプマーク」や「ヘルプカード」を基に、愛媛県版ヘルプカードの標準様式・デザインを定めます。

ただ、障害によって必要な配慮や支援はさまざまであり、また実際にヘルプカードを持つ本人や家族によっては、障害をあまり知られたくない、あるいは個人情報の漏えいが心配ということもあります。

そのため、標準様式で定めることは必要最小限とします。障害の特性や本人や家族の意向に沿ってできるだけ使いやすいものになるよう、ヘルプカードを導入する市町では当事者のニーズや使う場面を想定して詳細内容を決定することができます。



#### (1) 必須事項

##### ①形態

- ・ 運転免許証 (8.46 cm×5.4 cm) ～障害者手帳 (11.4 cm×7.5 cm) 程度の大きさ
- ・ 財布や名札ケースに入れたりして、日常的に携帯できる大きさとしします。
- ・ 折りたたんだ状態で前記の大きさであればよいので、記載内容の量や文字サイズによって二つ折り、三つ折り、手帳タイプ等工夫することができます。

##### ②表紙の記載内容

- ・ ヘルプマーク ※著作権は東京都が所有
- ・ 「ヘルプカード」の文字
- ・ 「あなたの支援が必要です」の文字
- ・ 愛媛県〇〇市 (町)
- ・ 愛媛県イメージアップキャラクターみきゃん又は各市町のPRキャラクターのイラスト (いずれか又は両方)

(表紙)



【ヘルプマーク】

|      |                                     |
|------|-------------------------------------|
| 色    | 背景：赤色<br>図形：白色                      |
| 形状等  | 縦横比率は固定                             |
| 禁止事項 | ・マーク上に文字や絵の記載<br>・「+」や「♥」の配置や大きさの変更 |

2つ折り (例)



3つ折り (例)



手帳タイプ (例)



(2) その他、ヘルプカードに盛り込む事項

障害の特性や生活実態により、場面ごとの困りごとや手助けしてほしい内容は異なりますので、標準様式で定める表紙以外は、さまざまな情報を選択できるようにします。

本人や家族が「周囲に知られたくない」と考えていること、家族が「本人に知らせたくない」と考えていることは、無理に記載してもらする必要はありませんが、緊急時に必要な情報は書き込んでもらえるようにします。

■記載項目例

- ・氏名
- ・住所
- ・年齢・性別
- ・血液型
- ・緊急連絡先 (電話・氏名・続柄)
- ・障害・病気の名称と特徴
- ・薬
- ・アレルギー等
- ・かかりつけ医
- ・手助けしてほしいこと
- ・苦手なもの・こと
- ・自由記述
- ・カード記入日



## 4 ヘルプカードの作成と配布

ヘルプカードは、市町が台紙を印刷して窓口で配布するほか、本人等が市町の公式HPからダウンロードして作成する方法もあります。

障害は様々であり、一人ひとりのニーズに合わせた内容にする必要がありますので、本人や家族には使用方法や目的を十分理解した上で使用していただけるよう、チラシやリーフレットなども合わせて作成するなど配慮と工夫が必要です。

### (1) 作成方法

複数のパターン（シール等）を用意しておき、カードの台紙に貼れるようにしたり、自由に記述できるスペースを多くして、困りごとやお願いしたいことをより具体的に書けるようにする方法もあります。

視覚障害のある人には、点字のほか、触れてわかるように一部に切り込みを入れたり、凹凸のあるシールを貼るなどの工夫をすると使いやすくなります。

次のとおり様式例を示しますので、アレンジして活用することができます。

なお、紙質については、持ち歩くことが想定されますので、強度に十分配慮して作成することが望ましいでしょう。

#### 様式例A 2つ折り

<裏表紙>

<表紙>

|  |   |
|--|---|
| <p>【自由記述欄】</p> <div style="text-align: right;">  </div> | <p style="text-align: center;">あなたの支援が必要です</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; color: red;">ヘルプカード</p> <div style="text-align: right;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: 0.8em;">愛媛県イメージアップキャラクター<br/>みきやん</p> <p style="font-size: 1.2em; color: blue;">愛媛県〇〇市</p> </div> |
|--|---|

<見開き 1 ページ>

<見開き 2 ページ>

|              |                              |           |               |                   |                       |
|--------------|------------------------------|-----------|---------------|-------------------|-----------------------|
| 平成 年 月 日作成   |                              |           |               |                   |                       |
| ふりがな         |                              |           |               | 障害や病気の<br>名称と特ちょう |                       |
| 名前           |                              |           |               | 飲んでいる薬            |                       |
| 住所           |                              |           |               | アレルギー等            |                       |
| 生年月日<br>(年齢) | 年 月 日<br>( 歳)                | 性別<br>男・女 | 血液型<br>型 Rh+- | かかりつけ<br>医療機関     | 機関名：<br>電話番号： (主治医： ) |
| 緊急<br>連絡先    | 名称等：<br>電話番号：<br>呼んでほしい人の名前： |           |               |                   |                       |

<表面>

あなたの支援が必要です

# ヘルプカード




愛媛県〇〇市

愛媛県イメージアップキャラクター  
みきやん

平成 年 月 日記入

|              |               |           |               |
|--------------|---------------|-----------|---------------|
| ふりがな         |               |           |               |
| 名前           |               |           |               |
| 住所           |               |           |               |
| 生年月日<br>(年齢) | 年 月 日<br>( 歳) | 性別<br>男・女 | 血液型<br>型 Rh+- |

緊急連絡先①：  
電話番号：  
呼んでほしい人の名前：

緊急連絡先②：  
電話番号：  
呼んでほしい人の名前：

緊急連絡先③：  
電話番号：  
呼んでほしい人の名前：

<裏面>

| 【私の医療情報】          |                       |
|-------------------|-----------------------|
| 障害や病気の<br>名称と持ちよう |                       |
| 飲んでいる薬            |                       |
| アレルギー等            |                       |
| かかりつけ<br>医療機関     | 機関名：<br>電話番号： (主治医： ) |

お願いしたいこと

(記載例参照)



このカードの中に  
お願いしたいことが書いてあります。



中を開いて見てください。

<表面>

<裏面>

あなたの支援が必要です

# ヘルプカード

愛媛県イメージアップキャラクター  
みきやん

愛媛県〇〇市


平成 年 月 日記入

|              |               |           |               |
|--------------|---------------|-----------|---------------|
| ふりがな         |               |           |               |
| 名前           |               |           |               |
| 住所           |               |           |               |
| 生年月日<br>(年齢) | 年 月 日<br>( 歳) | 性別<br>男・女 | 血液型<br>型 Rh+- |

緊急連絡先①：  
電話番号：  
呼んでほしい人の名前：

緊急連絡先②：  
電話番号：  
呼んでほしい人の名前：

緊急連絡先③：  
電話番号：  
呼んでほしい人の名前：



このカードの中に  
お願いしたいことが書いてあります。  
中を開いて見てください。

【私の医療情報】

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| 障害や病気の<br>名称と持ちよう |                       |
| 飲んでいる薬            |                       |
| アレルギー等            |                       |
| かかりつけ<br>医療機関     | 機関名：<br>電話番号： (主治医： ) |

お願いしたいこと

(記載例参照)

自由欄

---

---

---

---

---

---

---

---

目が不自由です。

- ▶ 何が起きているのか、教えてください。
- ▶ 移動するときに誘導してください。
- ▶ まわりの状況や掲示を教えてください。

耳が聞こえません。

- ▶ 手話か筆談で話してください。
- ▶ 私の前か横から話してください。
- ▶ 何が起きているのか、紙に書いて教えてください。
- ▶ 手話通訳が必要です。
- ▶ 要約筆記が必要です。
- ▶ 緊急連絡先に電話してください。

耳が聞こえにくいです。(補聴器使用)

- ▶ ふつうの大きさの声でゆっくりと話してください。

足が不自由です。

- ▶ 移動するときに誘導・介助をしてください。

手が不自由です。

- ▶ 代筆をお願いします。

むずかしい言葉が苦手です。

- ▶ ゆっくりと簡単な言葉で話してください。

声が出ません。

- ▶ 筆談で話してください。

大きな音が苦手です。

- ▶ 静かな場所に連れて行ってください。

体に触れられるのが苦手です。

- ▶ 体にさわらずにゆっくり、はっきりと指示してください。

文字を読むこと・書くことが苦手です。

- ▶ ゆっくりと読み上げてください。
- ▶ 代筆をお願いします。

会話が苦手です。

- ▶ コミュニケーションボード(カード)等を使ってください。
- ▶ 言葉が出るのに時間がかかります。

安全な場所に連れて行ってください。

場所・施設名 ( )

てんかん発作があります。

- ▶ 発作は数分でおさまります。

\_\_\_\_\_の症状があります。  
\_\_\_\_\_してください。  
緊急連絡先に電話してください。

## (2) 配布方法

配布方法は、窓口での手渡しのほか、ホームページ等からダウンロードして自分で作成することができるようにする方法もあります。

### ①窓口での配布

#### a. 希望者に配布する方法

市町の障害福祉窓口、障害福祉サービス事業所等が考えられます。障害の種別等に応じた記入方法や使用方法を個別に説明した上で配布するようにします。

#### b. 登録者に配布する方法

市町の福祉窓口、障害福祉サービス事業所等に登録した方に配布する方法もあります。緊急連絡先等を登録し、災害時の要配慮者支援を円滑に進める上でも有効です。

登録制にしておく、利用状況の調査等も可能となるので、普及方法等の改善につなげやすい面があります。

### ②ホームページ等での配布



窓口まで出向く必要がなく、本人や家族がいつでも作成できるので利便性が高い方法です。ヘルプカードには個人情報に記載されることから管理上の注意が必要ですが、その点を職員等が直接説明することができないので、わかりやすく作成方法・使用方法を示す必要があります。

様式例に合わせて記入の仕方例を示します。必要に応じて修正して使用することができます。



あなたの支援が必要です

# ヘルプカード

愛媛県〇〇市

愛媛県イメージアップキャラクター  
みきちゃん


平成27年10月1日記入

|              |                   |           |              |
|--------------|-------------------|-----------|--------------|
| ふりがな         | えひめ たろう           |           |              |
| 名前           | 愛媛 太郎             |           |              |
| 住所           | 松山市一番町 1-1-1      |           |              |
| 生年月日<br>(年齢) | S60年7月1日<br>(30歳) | 性別<br>男・女 | 血液型<br>A型RH+ |

緊急連絡先①: 愛媛 一郎 (父)  
電話番号: 090-0000-1111  
呼んでほしい人の名前:

緊急連絡先②: 愛媛 花子 (母)  
電話番号: 089-000-1111  
呼んでほしい人の名前:

緊急連絡先③: 〇〇〇作業所  
電話番号: 089-000-2222 (平日9~17時)  
呼んでほしい人の名前: 松山さん



このカードの中に  
お願いしたいことが書いてあります。  
中を開いてみてください。

### ヘルプカードの書き方の注意点

- すべての項目に記入する必要はありません。
- 必要と思う項目のみ記入してください。

### 記入日欄の書き方

- このカードに記入した日付を記入してください。

### 名前とふりがな欄の書き方

- 氏名とふりがなを書きます。
- ふだん呼ばれている愛称やニックネームを追加してもいいでしょう。

### 緊急連絡先欄の書き方

- 緊急連絡先を記入する場合は、相手の方に了解を得た上で記入してください。
- 本人との間柄や通じる時間も書いておくと便利です。

| 【私の医療情報】                       |   |
|--------------------------------|---|
| 障害や病気の名称と特ちょう                  | 視覚障害、腎臓機能障害                                   |
| 飲んでいる薬                         | 〇〇／朝1錠、△△／毎食後2錠                               |
| アレルギー等                         | 卵が食べられない。                                     |
| かかりつけ医療機関                      | 機関名：〇〇〇病院（△△科）<br>電話番号：089-000-3333（主治医：伊子太郎） |
| <p>お願いしたいこと</p> <p>（記載例参照）</p> |   |
| 自由欄                            |   |
| ・病気の詳しいことは、かばんの中のノートに書いてあります。  |   |
| ・人工透析を週〇日行っています。               |   |
|                                |   |
|                                |   |
|                                |   |

#### 障害や病気の名称と特ちょう欄の書き方

- ◆ 障害や病気の名前を分かりやすく書いて下さい。
- ◆ 症状の特徴などもあれば記載します。

#### 飲んでいる薬欄の書き方

- ◆ 普段飲んでいる薬や服薬の注意点などを書いて下さい。
- ◆ 書ききれないときは、「おくすり手帳を見てください」と記入するとよいでしょう。

#### アレルギー等欄の書き方

- ◆ 食べられないものや接してはいけないものを書いて下さい。

#### かかりつけ医療機関欄の書き方

- ◆ よく通っている病院を書いて下さい。

#### お願いしたいこと欄の書き方

- ◆ 記載例を参考に、「困っていること」と「支援してほしいこと」を具体的に書いて下さい。

#### 自由欄の書き方

- ◆ このカード以外に情報を伝えるための方法などがあれば記入してください。
- ◆ 本人の得意なことや特性など、支援する人に伝えたいことがあれば記入してください。

## 5 ヘルプカードの普及

ヘルプカードが有効に使われるためには、本人や家族、支援機関、地域住民への周知・広報が欠かせません。カードを持つことも使用することも本人の希望次第ですが、普及のためには、できるだけ多くの方に活用していただくことが必要です。

また同時に、本人が手助けを必要とするときに支援する関係機関や地域住民向けには、チラシやリーフレットを作成したり、広報誌等を活用して、ヘルプカードの周知を図り、手助けの方法などを知ってもらうことも重要です。

### ①本人、家族、支援機関への普及

- ・ 本人の意思に基づいて持つものであることを伝える。
- ・ ヘルプカードを持つことのメリットを伝える。
- ・ 個人ごとの困りごとに応じて使い方、記載方法を伝える。
- ・ 個人情報を含むので、管理上の注意を伝える。
- ・ いざというときに有効に活用できるよう、日常的に活用する方法を伝える。
- ・ 本人を支援する機関や学校からも本人等への説明や普及に協力してもらう。

◆窓口での個別案内

◆広報誌、市町の公式ホームページ、福祉関係冊子等への掲載

◆専用チラシやリーフレットの作成・配布・協力依頼

◆ポスターの作成・掲示

◆セミナーや各種会議の場での案内

### ②支援をお願いする関係機関等への普及

警察・消防、駅、店舗、自治会（自主防災組織）、民生委員などが考えられます。こうした機関等にもヘルプカードの存在を知ってもらうことで、障害や障害者等への理解が進むことは日常生活の面でも安心感につながります。

- ・ カードの存在を知ってもらう。
- ・ 具体的な場面での対応方法を知ってもらう。

◆災害時に避難所運営にあたる組織への説明

### ③地域住民への普及

困っている人がいること、ヘルプカードの情報を活用すればスムーズな支援ができることを知ってもらうことで、地域のコミュニティ強化や防災面での効果も期待できます。

- ・ カードの存在を知ってもらう。
- ・ 障害者等の困りごとと具体的な手助けの方法を知ってもらう。
- ・ 障害への理解を広く地域住民に深めてもらう。

◆防災訓練でのヘルプカードの活用





## 支援をする人へ ひとことアドバイス

- 改まった言い方ではなく、ごく自然な会話で手助けしてあげればよいと思います。  
【身体障害】
- 「お手伝いしましょうか。」の一言が安心につながります。  
このキャッチフレーズを。 【身体障害（肢体不自由）】
- 気軽に声をかけてもらったらよいです。「何かお困りですか。」  
• 誘導するときは、背中を押ししたりせず、半歩から一歩前を歩いてくれると安心。  
また、階段なども「降りますよ。」等声かけしてから進んでくれるといいです。  
【視覚障害】
- 何が必要かをまず聞いて下さい。それからお手伝いしてもらえるとよいです。  
• それぞれの障害について基礎的な知識を持ってもらえるとよいです。  
【聴覚障害】
- 困っている人は周りをキョロキョロ見たり、様子が違うと思うので、気づいたら  
「何かできますか。」と声掛けをしてほしい。お手伝いが必要ないときは「いりませ  
せん。大丈夫です。」と言ってくれます。 【知的障害・肢体不自由】
- やさしい声かけと対応を。当事者に急な動作を要求するのはよくない。  
• パニック等の時は互いにけがをしないように対応してください。 【知的障害】
- 急に声をかけたり、体をさわったりせず、まずはゆっくり話しかけてみてくださ  
い。  
• ことばが通じないようであればカードや身ぶりなどで指示してみてください。  
• 当事者を知っている人（先生、指導員など）に会えるよう手配してください。  
【発達障害（自閉症）】
- できる範囲で声かけしてください。 【精神障害】
- ヘルプカードを持っていれば、気軽に声をかけてあげてほしい。 【難病患者】
- 認知症の方には、やさしく、ゆっくり前から話しかけてください。 【認知症】







愛媛県保健福祉部生きがい推進局障害福祉課  
〒790-8570 愛媛県松山市一番町4丁目4-2  
TEL 089-912-2420  
FAX 089-931-8187  
Eメール [syougaihukus@pref.ehime.jp](mailto:syougaihukus@pref.ehime.jp)