

お店などで困ったときは、解決するために必要なことをお店の人などに伝えることができます。

事前にいただいた御意見を反映させた啓発物（案）

あなたがお店の人などに伝えるときに必要なことは・・・

①困った（困っている）ことに気付く

あなたがお店などで困ることは何ですか？

あなたがお店などで困ること

えんぴつの
イラスト

お店などで
困っている
イラスト

考えている
イラスト

②相手に伝えてみる

「〇〇なので△△をしてください。」と伝える

※**障害のある方から伝えることが必要**です。

※お店の人などに**障害者であることを伝えましょう**

※お店などに入ったら、**早めに伝えましょう**

お店の人などに伝えている
イラスト

お店の人などに伝えること

えんぴつの
イラスト

③話し合ってみる/相談する

お店の人などは、「あなたがお伝えしたこと」をそのままで
できないことがあります。※話し合っ、**お互いが歩み寄ることが重要**です。

できないと言われたら・・・

えんぴつの
イラスト

障害のある方とお店の人などが話をしているが
お店の人などが困っているイラスト

障害のある方とお店の人などが
穏やかに話をしているイラスト

ハートシティ東京（障害者理解促進事業に係るWebサイト）では、

様々な情報保障等の配慮例を紹介しています。

<https://www.fukushi1.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/>



お店の人などから一方的に断られたときなどはご相談ください。

東京都障害者権利擁護センター



03-5320-4223

区市町村の相談窓口



音声コード



伝えるときは、例えば、こう言ってみましょう

見えない（見えにくい）とき

レストランでトイレを使用したくなったが、個室の中の配置がわからない

トイレを使いたいのですが、視覚障害があるため、水洗レバーの位置などを教えてください。

顔

聞こえない（聞こえにくい）とき

「聴覚に障害があります」と筆談したら、耳の近くで話をされた。

声を大きくしても聞こえない聴覚障害のため、筆談で対応してください。

顔

自分でできないとき

スーパーで棚の上にある商品を取れない

車いすでは届かないため、〇〇の商品を取ってください。

顔

相手の説明が難しいとき

知的障害があるので、わかりやすく、メモを書いて渡してください。



顔

人が多くて不安なとき

並んでいたが、人が多すぎて、体調が悪くなってきた

精神障害で人込みが苦手なので、別の場所で休ませてください。

顔

体調が悪いとき

講演会で長時間座ってられるか不安だ

難病で定期的に体調を整える必要があるため、出入り口付近の席にしてください。

顔

事業者の負担が少ない情報保障等の例

視覚障害のある方

点字資料は、作成に経費や時間がかかり、対応が難しい場合があります。

→音声読み上げができる文字データの作成・提供

聴覚障害のある方

第1回部会で御意見等がなかった場合は、情報保障の専門の方などに事務局から御意見聴取してみようと思います。

知的障害のある方

イラストなどを使って話してほしいとき、お店の人などに使っていただけるイラストをハートシティ東京（障害者理解促進事業に係るWebサイト）に掲載しています。



音声コード

ここでご紹介したのは1例です。お店の人の負担も考えながら、お店の人に伝えてみましょう