

お店などで困ったときは・・・

じぜん ごいけんちょうしゅ さい ていじ けいはつぶつ あん
事前の御意見聴取の際に提示した啓発物（案）

お店の人などに、あなたの障害に応じた配慮を申し出ることができます。

あなたが配慮を申し出る際に必要なことは・・・

①自分に必要な配慮を考えてみる

お店などの事業者がどのような配慮をしたら、
そのサービスを利用できるか考えてみましょう！！

利用できなく
困っている
イラスト

考えている
イラスト

②「〇〇なので△△の配慮をしてください。」と申し出る

- ※障害のある方から申出をすることが必要です。
- ※障害の特性を事業者等に伝えることで、事業者側からの代替案の提示等、
建設的な対話につながります。
- ※配慮の申出は、**早め**に行うことが望ましいです。
(手話通訳者の派遣等、準備に時間を要する配慮もあります。)

配慮を申し出ている
イラスト

③障害のある方と事業者の双方が建設的に対話を行う

- ※あなたが求める配慮が事業者にとって重くなるときは、話し合って、
お互いが歩み寄ることが重要です。

障害のある方と事業者が
話をしているが事業者が
困っているイラスト

障害のある方と事業者が
建設的に対話をしている
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/>



配慮を申し出るときは、例えば、こう试试看みましょう

視覚障害のある方

レストランでトイレを使用したくなかったが、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

聴覚障害のある方

「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

肢体不自由の方

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

知的障害のある方

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



精神・発達障害のある方

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

難病の方

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

知的障害のある方

音声コード

ここでご紹介したのは1例です。事業者の負担も考慮しつつ、自分が必要とする配慮を自分で考えてみましょう