

## 困ったときは 伝えてみましょう

事前にいただいた御意見を  
反映させた啓発物（案）

できる範囲で 困りごとに 対応してもらえることが 法律で決まっています

### ①困っていることに 気付く

#### 困っていることは 何ですか？

困りごとの  
イラスト

困りごとの  
イラスト

困りごとの  
イラスト

困りごとの  
イラスト

困りごとの  
イラスト

困りごとの  
イラスト

### ②相手に伝えてみる

#### 「〇〇なので △△を してもらえますか？」 と伝える

※下の例のように 伝えてみましょう。

※メモなどに まとめてから 伝えてもいいです。

お店の人などに伝えている  
イラスト

### たとえば・・・

#### 目が見えない（見えにくい）場合

講演会の資料が見えない

目が見えないので、  
点字の資料を ください。

顔

#### 耳が 聞こえない（聞こえにくい）場合

新しくできたお店に入りたいが、  
コミュニケーションが取れるか 不安だ

耳が 聞こえないため、  
筆談で 対応してください。

ノート

#### お店の人の 説明が 難しい 場合

わかりやすく、  
イラストを使って  
説明 してください。

顔

イラスト  
1 例

#### 人が 多くて 不安なとき

人多すぎて、体調が悪くなってきた  
人混みが 苦手なので、  
出入り口付近の席にしてください。

かお  
顔

かお  
顔

わかりました。

できないと言われたときのことは、裏を みてください

### ③話し合ってみる / 相談する

**あなたが伝えたとおりにには できないと言われたら、  
お店の人などと 話し合ってみましょう。**

話し合っている  
イラスト

**※お互いに 相手の話を聞いて、工夫を考えていくことが大切です。**

**たとえば、こうしたら、お店の人なども 工夫できるかもしれません**

#### お互いにアイデア を出し合う

講演会までに 点字の  
資料を もらえますか？

作るのに 時間がかかり、  
今からでは 間に合いま  
せん。音声で聞くのは  
どうですか？

では、音声読み上げが  
できるデータを ください。

わかりました。  
点字の資料は 講演会の  
あとに お渡しします。

：顔のイラスト

#### お店が工夫する

耳が 聞こえにくいので、  
次の予約を 電話で  
するのが 難しいです。

では、メールで  
予約を受けますね。

はい、お願いします。

お店の人と  
対面で話している  
イラスト

：顔のイラスト

#### 助けになるものを使う

イラストなどを使って  
話してほしいとき、  
すぐに使える  
イラストの一例を  
ホームページに

載せています。

ホームページは  
こちら→



イラストの  
例

イラストの  
例

イラストの  
例

イラストの  
例

**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、  
コミュニケーションなどの配慮の いろいろな例を 紹介しています。**

ホームページが開きます→

<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。

相談フォームが

開きます↓

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

連絡先一覧が  
開きます↓



音声コード

