

お店などで困ったときは、困っていることを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。

①困った（困っている）ことに気付く

事前の御意見聴取の際に提示した啓発物（案）

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

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

※下の例のように、**あなたから伝えましょう。**

※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
つた
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

見えない（見えにくい）とき

講演会当日に、紙資料が配布されるようだ

見えないので、事前に点字の講演会資料
をください。

顔

聞こえない（聞こえにくい）とき

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。

聞こえないため、筆談で対応してください。

ノート

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

届かないため、〇〇の商品を取ってく
ださい。

顔

お店の人の説明が難しいとき

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

体調が悪いとき

講演会で長時間座ってられるか不安だ

体調が悪いので、出入り口付近の席にして
ください。

顔

言葉をうまく話せない

買いたいものをうまく伝えられない

ゆっくりと、短くわかりやすく話して
ください。

顔

③話し合ってみる/相談する

「あなたがお伝えしたこと」をそのままできないと言われたら、
お店の人と話し合って解決していきましょう。

※話し合いでは、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

お店の人などは、例えば、こうしたらできるようになるかもしれません

お互いが歩み寄る

事前に点字の講演会資料をください。

作成に時間がかかり、当日までにお渡しすることができません。他の方法で対応できますか。

音声読み上げができる文字データの作成・提供をお願いします。

わかりました。点字資料は、後日、お渡しします。
：顔のイラスト

具体的に伝える

(ノートやスマートフォン画面)
聞こえませんので、筆談(文字入力)で対応してください。
次のページに聞きたいことを書いてありますので、その下に〇〇を書いてください。

(ノートやスマートフォン画面)
一度でうまく伝わらない時は、言い換えたりしてください。

定期的に体調を整える必要があるため、〇〇の席にしてください。

：顔のイラスト

あなたも工夫する

イラストなどを使って話してほしいとき、お店の人がすぐに利用できるイラストの1例をWebサイトに掲載しています。

Webサイトはこちら↓

イラストの
例



このイラストを使って、本人に説明してください。

顔

支援者

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。

サイトが開きます→

<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

