

困ったときは 伝えてみましょう

じぜん
事前にいただいた御意見を
はんえい
はんえい
けいはつぶつ
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

