

こま つた
困ったときは 伝えてみましょう

【ルビ版】 ばん じぜん がいけん
事前にいただいた御意見を
はんえい けいはつぶつ あん
反映させた啓発物（案）

はんい こま たいおう ほうりつ き
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

こま きづ
①困っていることに気付く

こま なん
困っていることは 何ですか？

こま
困りごとの
イラスト

こま
困りごとの
イラスト

こま
困りごとの
イラスト

こま
困りごとの
イラスト

こま
困りごとの
イラスト

こま
困りごとの
イラスト

あいて つた
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

した れい つた
※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。

みせ ひと つた
お店の人などに伝えている
イラスト

たとえば・・・

め み み ばあい
目が 見えない（見えにくい）場合

こうえんかい しりょう み
講演会の資料が 見えない

め み
目が 見えないので、
てんじ しりょう
点字の資料を ください。

かお
顔

みみ き き ばあい
耳が 聞こえない（聞こえにくい）場合

あたらし みせ はい
新しくできたお店に入りたいが、
と ふあん
コミュニケーションが取れるか 不安だ

みみ き
耳が 聞こえないため、
ひつだん たいおう
筆談で 対応してください。

ノート

みせ ひと せつめい むずか ばあい
お店の人の 説明が 難しい 場合

わかりやすく、
つか
イラストを使って
せつめい
説明してください。

かお
顔

イラスト
れい
1例

ひと おお ふあん
人が 多くて 不安なとき

ひと おお たいちよう わる
人が多すぎて、体調が悪くなってきた
ひとご にがて
人混みが 苦手なので、
でい ぐち ふきん せき
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。

い うら
できないと言われたときのことは、裏を みてください

はな そうだん
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 話し合ってみましょう。

はな あ
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

こうえんかい てんじ
講演会までに 点字の
しりょう 資料を もらえますか？

つく じかん
作るのに 時間がかかり、
いま ま あ
今からでは 間に合いま
せん。音声で聞くのは
おんせい き
どうですか？

おんせい よ あ
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。
てんじ しりょう こうえんかい
点字の資料は 講演会の
あとに お渡しします。

：顔（かお）のイラスト

お店が工夫する

みみ き
耳が 聞こえにくいので、
つぎ よやく でんわ
次の予約を 電話で
するの が 難しいです。

では、メールで
よやく う
予約を受けますね。

ねが
はい、お願いします。

みせ
お店の人と
たいめん はな
対面で話している
イラスト

：顔（かお）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
はな
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
の 載せています。

ホームページは
こちら→



イラストの
れい
例

イラストの
れい
例

イラストの
れい
例

イラストの
れい
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→

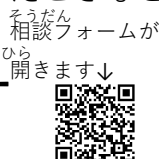
<https://www.fukushi1.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/>



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。

とうきょうとしょうがいしゃけんりようご
東京都障害者権利擁護センター

03-5320-4223



くしちょうそん そうだんまどぐち
区市町村の相談窓口

れんらくさきいちらん
連絡先一覧が
ひら 開きます↓



おんせい
音声コード

