

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

じぜん ごいけんちようしゅ さい ていじ けいはつぷつ あん
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

