

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

【ルビ版】 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

お店の人などに伝えること

えんぴつの
イラスト

お店の人などに
伝えている
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。

かお
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。

かお
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。

かお
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、出入口付近の席にして
ください。

かお
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。

かお
顔

できないと言われたときは、どうしたら良いか、裏面をみてください

「^{つた}あなたが^いお伝えしたこと」を^いそのままできないと言われたら、
^{みせ}お店の人と^{はな}話し合っ^あて^{かいけつ}解決していきましょう。
^{はな}※話し合いでは、^あお互いが^{たが}歩み寄^{あゆ}ることが^よ重要^{じゅうよう}です。

できないと言われたら・・・

えんぴつの
イラスト

^{しょうがい}障害のある方と^{かた}お店の人などが^{みせ}話をしているが
^{みせ}お店の人などが^{こま}困っているイラスト

^{しょうがい}障害のある方と^{かた}お店の人などが^{みせ}話をしているイラスト
^{おだ}穏やかに^{はなし}話をしているイラスト

^{みせ}お店の人などは、^{ひと}例えば、^{たと}こうしたらできるようになるかもしれません

^{たが}お互いが^{あゆ}歩み寄^よる

^{じぜん}事前に^{てんじ}点字の講演会^{こうえんかい}資料^{りょう}をください。

^{さくせい}作成に^{じかん}時間がかかり、^{とう}当日^{にち}までにお渡し^{わた}することが^{はか}できません。他^{ほか}の方法^{ほうほう}で^{たいおう}対応できますか。

^{おんせい}音声^よ読み上げが^あできる
^{もじ}文字データ^{さくせい}の作成・提^{てい}供^{きょう}をお願いします。

わかりました。点字資料^{てんじりょう}
は、後日^{ごじつ}、お渡し^{わた}します。
：顔（かお）のイラスト

^ぐ具体的に^{つた}伝える

（ノートやスマートフォン画面）
^き聞こえ^{ひつだん}ませんので、筆談^{ぶん}（文^{ぶん}字^じ入力^{りよく}）で^{たいおう}対応してください。
^{つぎ}次のページに^き聞きたいことを^か書いて^{した}ありますので、その下^かに〇〇を書いてください。

（ノートやスマートフォン画面）
^{いちど}一度でうまく^{つた}伝わらない時は、^{とき}
^い言い換^かえたりしてください。

^{ていきてき}定期的に^{たいちよう}体調を整^{ととの}える必^{ひつ}要^{よう}があるため、〇〇の席^{せき}にしてください。

：顔（かお）のイラスト

^{くふう}あなたも工夫する

^{つか}イラストなどを^{はな}使って話^{はな}して^{みせ}ほしいとき、^{ひと}お店の人が^{りよう}すぐに利用^{けいさい}できるイラストの1例^{れい}をWebサイト^{うえぶ}に掲載^{けいさい}しています。

^{うえぶ}Webサイトは
こちら↓

イラストの
例



このイラストを^{つか}
使^{ほんにん}って、本人^{せつ}に説^{めい}明^{めい}してください。

かお
顔

しえんしゃ
支援者

^{とうきょう}ハートシティ東京（^{しょうがい}障害者理解促進事業^{しやくしん}に係るWebサイト）では、
^{さまざま}様々な情報保障等の配慮例^{はいりょ}を紹介しています。

サイトが開きます→

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



^{みせ}お店の人などから一方的に断^{いっぱうてき}られたときなどはご相談^{そうだん}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

相談フォームが
開きます↓



^{くしちょうそん}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

03-5320-4223