第三　事業者における相談体制の整備

事業者においては、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、既存の相談窓口等の活用や窓口の開設により相談窓口を明確化するとともに、ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報を周知することが重要である。

また、相談時には、性別、年齢、その状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファクシミリ、電子メールなど、障害者とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を用意しておくことが望ましい。

第四　事業者における研修・啓発

事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、研修等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進を図ることが重要である。

なお、研修等においては、多様な障害者の相談に対応できるよう、実際の相談事例等を当該事業者において相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、これを適宜活用して内容の充実を図ることも重要である。

第五　その他

農林水産省所管事業分野のうち、他府省が所管する事業分野と関係のある事業分野（例えば、農業協同組合が実施している信用事業等）については、法第11条第１項の規定に基づいて定める当該他府省の対応指針における当該事業分野の取扱いにも、十分に留意することとする。

第六　農林水産省所管事業分野に係る相談窓口

⑴　対応指針に関する全般的なこと　農村振興局農村政策部都市農村交流課

⑵　農林水産省が所管する各事業分野に関すること　当該事業分野の所管課

〔別紙〕

障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

1　不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

これらは、正当な理由が存在しないことを前提とした例示である。

なお、財・サービスや各種機会の提供に当たり、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状態等を確認することは、不当な差別的取扱いに当たらない。

○　障害を理由に、窓口対応を拒否し、又は対応の順序を後回しにすること。

○　障害を理由に、資料の送付やパンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席を拒むこと。

○　人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害を理由に、財・サービスの提供等を拒否することや、その代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。

2　合理的配慮の具体例

これらは、あくまでも対応が可能な場面における例示であって、実施を強制するものではない。

⑴　物理的環境への配慮の具体例

○　事業者が管理する施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。

○　配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡すこと。パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。

○　目的の場所まで案内する際に、障害者の歩行速度に合わせて歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりすること。

⑵　意思疎通の配慮の具体例

○　筆談、読み上げ、手話など多様なコミュニケーションを用いて意思疎通に配慮すること。

○　障害の特徴を察して、見えにくさに応じた情報の提供（例えば、拡大コピーした資料、文字の大きいパンフレット、老眼鏡などの拡大鏡を用意する）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供（例えば、事務手続を絵で示したコミュニケーションボードを用意する）、知的障害に配慮した情報の提供（例えば、内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、英語のように言葉と言葉の間にスペースを入れて分かりやすくする）により、情報を的確に伝えること。

○　意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。

○　比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明すること。

○　見えにくさと聞こえにくさの両方がある障害者（盲ろう者）に、手のひらに文字を書いて伝えること。

⑶　ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

○　障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで椅子などを用意すること。

○　スクリーン、板書等がよく見えるように、状況に応じてスクリーン等に近い席を確保すること。

○　他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて間仕切りで区切った空間や別室を準備すること。

○　事務手続の際など、その場に居合わせた事業関係者等が、必要書類の代読・代筆を行うこと。

○国土交通省告示第千百七十一号

エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和五十四年法律第四十九号）第七十六条の十において読み替えて準用する同法第四十六条の規定に基づき、登録建築物調査機関から建築物調査業務の全部を廃止する届出があったので、同法第七十六条の十において読み替えて準用する同法第五十条の規定に基づき、次のとおり公示する。

平成二十七年十二月七日　　国土交通大臣　石井　啓一

一　登録建築物調査機関の氏名又は名称及び住所

ＡＧＣテクノロジーソリューションズ株式会社　神奈川県川崎市川崎区日進町一番地十四

二　廃止する年月日

平成二十七年十一月二十九日

○防衛省告示第二百二十四号

海上自衛隊の使用する船舶の信号符字の付与を次のとおり告示する。

平成二十七年十二月七日　　防衛大臣　中谷　元

信号符字	番号	名称	付与年月日
ＪＳＱＷ	三〇四	あわじ	平成二十七年十月二十七日
ＪＳＯＡ	五〇八	せきりゅう	平成二十七年十一月二日

○九州地方整備局告示第百四十六号

次のように道路の供用を開始するので、道路法（昭和二十七年法律第百八十号）第十八条第二項の規定に基づき、告示する。

その関係図面は、平成二十七年十二月七日から二週間一般の縦覧に供する。

平成二十七年十二月七日　　九州地方整備局長　鈴木　弘之

路線名	供用開始の区間	図面縦覧場所
二百十号	九州自動車道（久留米市善導寺町木塚字一登ヲ始メまヲ免一〇番一塚字五木ノ部分字干田寺一町