

公害等調整委員会における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

平成 27 年 11 月 30 日 公害等調整委員会訓令第 9 号

一部改正 令和 5 年 12 月 14 日 公害等調整委員会訓令第 5 号

公害等調整委員会における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領を次のように定める。

公害等調整委員会における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(目的)

第 1 条 この要領（以下「対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）第 9 条第 1 項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和 5 年 3 月 14 日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第 7 条に規定する事項に関し、公害等調整委員会職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第 2 条 職員は、法第 7 条第 1 項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等により起因する障害を含む。）をいう。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障害者（障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下この対応要領において同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮)

第 3 条 職員は、法第 7 条第 2 項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- 一 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
 - 二 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に関する相談、苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - 三 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮を提供しなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 公害等調整委員会に、職員による障害を理由とする差別に関する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の相談等受付窓口を次のとおり置く。

一 総括責任者

イ 事務局総務課長を総括責任者とする。

ロ 総括責任者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する啓発施策を実施し、次号に定める相談員の職務を総括する。

二 相談員

イ 総務課庶務・会計担当課長補佐及び庶務係長を相談員とする。

ロ 総括責任者は、イに掲げる者に加え、必要に応じて相談員を指名することができる。

ハ 相談員は相談に関し、直接、関係職員からの事情聴取及び指導を行うことができる。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢及び障害の状態に配慮するとともに、対面、手紙、電話（電話リレーサービスの利用を含む。）、ファックス及び電子メールに加え、障害者が他人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可能な範囲で用意して対応するものとする。

- 3 第1項の相談等受付窓口^{だいいこう そうだんとううけつけまどぐち}に寄せられた相談等^よは、相談者等のプライバシー^{そうだんしやとう}に配慮^{はいりよ}しつつ関係者間で情報共有^{かんけいしやかん じょうほうきょうゆう}を図り、以後の相談等^{いご そうだんとう}があった場合に活用^{ばあい かつよう}するものとする。
- 4 第1項の相談等受付窓口^{だいいこう そうだんとううけつけまどぐち}は、必要^{ひつよう}に応じ、相談体制^{おう そうだんたいせい}の充実^{じゅうじつ}を図るよう努^{はか}めるものとする。

（研修・啓発）

- 第7条 公害等調整委員会^{がいじょう こうがいとうちようせいいいんかい}は、障害^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}の解消^{かいしょう}の推進^{すいしん}を図るため、職員^{はか}に対し、法^{ほう}や基本方針等^{きほんほうしんとう}の周知^{しゅうち}や、障害者^{しょうがいしや}から話^{はなし}を聞く機会^{きかい}を設けるなど必要^{ひつよう}な研修^{けんしゅう}・啓発^{けいはつ}を行うものとする。
- 2 公害等調整委員会^{こうがいとうちようせいいいんかい}は、新たに職員^{あら しよくいん}となった者^{もの}に対しては、障害^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}の解消^{かいしょう}に関する基本的な事項^{きほんてき じこう}について理解^{りかい}させるために、また、新たに監督者^{あらたに かんくうしや}となった職員^{しよくいん}に対しては、障害^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}の解消^{かいしょう}等^{かん}に関し求められる役割^{もと}について理解^{りかい}させるために、それぞれ、研修^{けんしゅう}を実施^{じっし}する。
 - 3 公害等調整委員会^{こうがいとうちようせいいいんかい}は、職員^{しよくいん}に対し、障害^{しょうがい}の特性等^{とくせいとう}を理解^{りかい}させるとともに、性別^{せいべつ}や年齢^{ねんれい}等^りにも配慮^{はいりよ}しつつ障害者^{しょうがいしや}に適切^{てきせつ}に対応^{たいおう}するために必要^{ひつよう}なマニュアル^{かつようとう}の活用^{かつよう}等^りにより、意識^{いしき}の啓発^{けいはつ}を図る。

附 則

この訓令^{くんれい}は、平成28年4月1日^{へいせい おん がつ にち せこう}から施行^{せこう}する。

附 則（令和5年12月14日公害等調整委員会訓令第5号）

この訓令^{くんれい}は、令和6年4月1日^{れいわ おん がつ にち せこう}から施行^{せこう}する。

別紙

公害等調整委員会における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否すること、提供に当たって場所・時間帯などを制限すること又は障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等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況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。公害等調整委員会においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことのないよう、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）並びに公害等調整委員会の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得よう努めることが望ましい。その際、職員と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

なお、「望ましい」とは、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。（以下この別紙において同じ。）

第3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- 障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- 障害があることを理由として、一律に審問期日、説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付添者の同行を拒む。
- 障害の種類や程度、サービス提供の場面における障害者本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

- 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害者特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障害者本人の安全確保の観点)
- 車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生防止の観点)
- 行政手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。(障害者本人の損害発生防止の観点)

第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約(以下「権利条約」という。)第2条において、合理的配慮は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使する

ことを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとの、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

- 合理的配慮は、公害等調整委員会の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、当該障害者本人の意向を尊重しつつ「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要がある。建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と職員が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、公害等調整委員会として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、障害者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 意思の表明は、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害の特性等により本人の意思の表明が困難な場合に、障害者の家族、法定代理人、介助者、支援者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う場合も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、法定代理人、介助者、支援者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

4 合理的配慮は、不特定多数の障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の「環境の整備」を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。

したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効である。

第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことのないよう、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には前述のとおり、職員と障害者の双方がお互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度

第6 合理的配慮の例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、例としては、次のようなものがある。

なお、記載した例はあくまでも例示であり、必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要がある。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例）

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。

- 配架棚の^{たか}高い所に置かれたパンフレット等^とを取って渡す。パンフレット等の^い位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所^ままでの案内の際に、障害者の^ほ歩行速度に合わせた^そ速度で歩いたり、前後・左右・距離の^い位置取りについて、障害者の^き希望を聞いたりする。
- 障害の^と特性により、^ひ頻繁に離席の必要がある場合に、会場の^ざ座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい^し障害者から別室での休憩の^し申出があった際、別室の^た確保が困難である場合に、^た当該障害者に^じ事情を説明し、^{たい}対応窓口の近くに^な長椅子を移動させて^{りん}臨時の休憩スペース^をを設ける。
- ^ふ不随意運動等により^し書類等を押さえることが^た難しい障害者に対し、^し職員が書類を押さえたり、^ばバインダー等の^こ固定器具を提供したりする。
- ^{さい}災害や事故が発生した際、^{かん}館内放送で^ひ避難情報等の^{きん}緊急情報を聞くことが^た難しい^ち聴覚障害のある者^にに対し、^た例えば、^{でん}電光掲示板、^て手書きの^ぼボード等^をを用いて、^わ分かりやすく案内し^さ誘導を図る。
- イベント会場^ににおいて^ち知的障害のある^こ子供が発声や^ここだわりのある^こ行動をしてしまう場合に、^ほ保護者から^こ子供の^と特性や^こコミュニケーションの^か方法等^にについて^き聞き取った上で、^お落ち着いた^{よう}様子^のときは^こ個室等に^さ誘導する。
- ^し視覚障害のある者^{から}トイレの^こ個室を案内するよう^も求めがあった場合に、^も求めに応じて^トイレの^こ個室を案内する。その際、^さ同性の^し職員がいる場合は、^し障害者本人の^き希望に応じて^同性の^し職員が案内する。

(合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)

- ^し筆談、^よ読み上げ、^て手話、^{てん}点字、^{かく}拡大文字、^し触覚による^い意思伝達等の^こコミュニケーション手段^をを用いる。
- ^{かい}会議資料等^にについて、^{てん}点字、^{かく}拡大文字等^で作成する際に、^お各々の^ば媒体間で^ぺージ番号等^が異なり得ることに^ち留意して使用する。
- ^し視覚障害のある^い委員に^{かい}会議資料等を^じ事前送付する際、^よ読み上げソフトに^{たい}対応できるように^{でん}電子データ(テキスト形式)で^て提供する。
- ^い意思疎通が^あ不得意な^し障害者に対し、^え絵カード等を^か活用して^い意思を^{かく}確認する。
- ^ち駐車場などで^つ通常、^く口頭で行う^{案内}を、^し紙に^{メモ}をして渡す。
- ^し書類記入の^い依頼時に、^き記入方法等を^{本人}の^め目の前で^し示したり、^わ分かりやすい^き記述で^伝達したりする。^{本人}の^い依頼がある場合には、^{だい}代読や^{だい}代筆といった^ち配慮を行う。
- ^ひ比喩表現等が^に苦手な^し障害者に対し、^ひ比喩や^{あん}暗喩、^に二重否定表現などを^い用いずに^た具体的に^せ説明する。
- ^し障害者から^し申出があった際に、^ゆゆっくり、^{てい}丁寧に、^く繰り返し^せ説明し、^{ない}内容が^り理解されたことを^{かく}確認しながら^お対応する。また、^ななじみのない^外来語は^さ避ける、^{かん}漢数字は^{もち}用いない、^時時刻は²⁴時間表記ではなく^{午前}・^{午後}で^た表記するなどの^ち配慮を^念頭に^お置いた^{メモ}を、^{必要}に応じて

て適時に渡す。

- 会議の進行に当たって、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける。
- 会議の進行に当たって、可能な範囲で職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 公害等調整委員会が入居する庁舎の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 入館時にICカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- 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、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、電子メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- 介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者で

ある障害者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助の同席を断ること。

- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる例)

- 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)
- 抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)
- イベント当日に、視覚障害のある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がないことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)