

どくりつぎょうせいほうじんろうどうせいさくけんきゅう けんしゅうきこう
独立行政法人労働政策研究・研修機構における

しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう
障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

へいせいにじゅうはちねんしがつつたちしこう
平成28年4月1日施行

れいわろくねんしがつつたちかいせい
令和6年4月1日改正

もくてき
(目的)

だいじょう このようりょういかにたいおうようりょう
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。

いかにほう
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

きてい じこう かん だくりつぎょうせいほうじんろうどうせいさくけんきゅう けんしゅうきこう
に規定する事項に関し、独立行政法人労働政策研究・研修機構
（以下「機構」という。）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。

ふとう さべつてきとりあつか кинし
(不当な差別的取扱いの禁止)

だいじょう しょくいん ほうだい じょうだい きてい じむまた
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
じぎょう おこな あ しょうがい しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい ほんたつ
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
しょうがいおよ こうじのうきのうしょうがい ふく た しんしん きのう しょうがい
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。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、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しいことを意味する(次条において同じ)。

(合理的配慮の提供)

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。）の提供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、課長及び副統括研究員に相当する職務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対する相談、苦情の申し出等があった場合は、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関わらず合理的配慮の不提供をした
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 機構に、その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、次の各号に掲げる相談窓口を置く。

一 総務部総務課長

二 総務部人事課長

三 労働大学校研修推進課長

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとと
もに、対面のほか、電話、ファックス、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 相談窓口は、相談者から相談の内容となる事実の詳細その他
必要な情報を聴取し、事実確認をしたうえで、相談対象事案が
あると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止策等を探
るものとする。

4 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、総務部人事課に
集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報
共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

（研修・啓発）

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に
対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の
解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、
新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別
の解消等に関し求められる役割について理解させるために、そ
れぞれ、研修を実施する。

3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ
適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発
を図る。

附則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附則

この要領は、令和6年4月1日から施行する。

別紙

独立行政法人労働政策研究・研修機構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又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、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等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、^{ふとう}不当な^{さべつてきとりあつか}差別的取扱いとは、^{せいとう}正当な^{りゆう}理由なく、^{しょうがいしゃ}障害者を、^{もんだい}問題となる^{じむまた}事務又は^{じぎょう}事業について、^{ほんしつてき}本質的に^{かんけい}関係する^{しよじじょう}諸事情が^{おな}同じ^{しょうがいしゃ}障害者でない^{もの}者より^{ふり}不利に^{あつか}扱うことである^{てん}点に^{りゆうい}留意する必要がある。

第2 ^{せいとう}正当な^{りゆう}理由の^{はんだん}判断の^{してん}視点

^{せいとう}正当な^{りゆう}理由に^{そうとう}相当するのは、^{しょうがいしゃ}障害者に対して、^{しょうがい}障害を^{りゆう}理由として、^{ざい}財・^{サービス}サービスや^{かくしゅきかい}各種^{ていきょう}機会の^{きよひ}提供を^{とりあつか}拒否するなどの^{あつか}取扱いが^{きゃつかんてき}客観的に^み見て^{せいとう}正当な^{もくてき}目的^{もと}の下^{おこな}に行われた^{もくてき}ものであり、その^{もくてき}目的に^て照らして^えやむを得^いないと言^{ばあい}える^{きこう}場合である。機構においては、^{せいとう}正当な^{りゆう}理由に^{そうとう}相当する^{いな}か否^{ぐたいてき}かについて、^{けんとう}具体的な^{けんとう}検討を^せせずに^{せいとう}正当な^{りゆう}理由を^{かくだいかいしゃく}拡大^{ほう}解釈^{しゅし}するなどして^{そこ}法の^{趣旨}趣旨を^損損なう^{こと}ことなく、^{こべつ}個別の^{じあん}事案^{しょうがいしゃ}ごとに、^{だいさんしゃ}障害者、^{けんりりえき}第三者の^{れい}権利^{あんぜん}利益^{かくほ}(例：安全の^{確保}確保、^{ざいさん}財産の^{ほぜん}保全、^{そんがいはっせい}損害^{ぼうしとう}発生^{およ}の^{きこう}防止^{じむまた}等)及び^{じぎょう}機構の^{もくてき}事務^{もくてき}又は^{もくてき}事業の^{目的}目的・^{ないよう}内容・^{きのう}機能^{いじとう}の^{かんてん}維持^{かんが}等の^{かんが}観点^{ぐたいてき}に^{ぼめん}鑑^{じょうきょう}み、^{おう}具体的^{おう}場面^{そう}や^{そう}状況^{そう}に^{そう}応^{そう}じて^{そう}総^{そう}合^{そう}的^{そう}・^{きゃくかんてき}客観^{はんだん}的に^{ひつよう}判断^{ひつよう}することが^{ひつよう}必要^{ひつよう}である。

^{しよくいん}職員は、^{せいとう}正当な^{りゆう}理由^{はんだん}があると^{ばあい}判断^{しょうがいしゃ}した場合^{しょうがいしゃ}には、^{しょうがいしゃ}障害者^{しょうがいしゃ}に^{しょうがいしゃ}その^{しょうがいしゃ}理由^{しょうがいしゃ}を^{しょうがいしゃ}丁寧^{しょうがいしゃ}に^{しょうがいしゃ}説明^{しょうがいしゃ}し、^{しょうがいしゃ}理解^{しょうがいしゃ}を得^{しょうがいしゃ}るよう^{しょうがいしゃ}努^{しょうがいしゃ}める^{しょうがいしゃ}ことが^{しょうがいしゃ}望^{しょうがいしゃ}ましい。そ^{しょうがいしゃ}の^{しょうがいしゃ}際^{しょうがいしゃ}、^{しょうがいしゃ}職員^{しょうがいしゃ}と^{しょうがいしゃ}障害者^{しょうがいしゃ}の^{しょうがいしゃ}双方^{しょうがいしゃ}が、^{しょうがいしゃ}お互^{しょうがいしゃ}いに^{しょうがいしゃ}相手^{しょうがいしゃ}の^{しょうがいしゃ}立場^{しょうがいしゃ}を^{しょうがいしゃ}尊重^{しょうがいしゃ}しながら

ら相互理解を図ることが求められる。

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む。
- 障害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等

への出席を拒む。

○ 事務・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、来訪の際に付き添い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、障害を理由に付き添い者の同行を拒む。

○ 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の防止)

の観点)

- 事務手続を行うため、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こと
(障害者本人の損害発生の防止の観点)

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。

- 2 合理的配慮は、機構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られるものであること、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、当機構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
情勢の変化等に依り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等には、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。

- 3 意思の表明に当たっては、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、障害者からの意思表明のみでなく、障害の特性等によ

り本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、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意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人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、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

はか
図ることも有効である。

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過重な負担を
拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、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、障害の特性や社会的障壁
の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ
個別性が高いものであるが、例としては、次のようなものが考え

られる。

なお、記載した例はあくまでも例示であり、あらゆる事業者が
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つて
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。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パン
フレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた
速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者
の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の
座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があつた
際、別室の確保が困難であつたことから、当該障害者に事情を
説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペ
ースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に
対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を

ていきょう
提供したりする。

○災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

○イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着いた様子のおちつかない様子のときは個室等に誘導する。

○視覚障害者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の例)

○筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。

○会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。

○視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）で提供する。

る。

- 意志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。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対する。また、なじみのない外来語は避ける。漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たり、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を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(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、手続き順を入れ替える。
- 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。
- 機構の敷地内の駐車場等において、障害者の来訪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。
- 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。
- 非公表又は未公開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、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。
- 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に反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、抽選申込みの手続き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、対応できる人員がい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))