

坂出市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

(目的)

第1条 この要領は、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10条第1項の規定に基づき、および、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）に即して、法第7条に規定する事項に関し、職員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。

(定義)

第2条 この要領において次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 障害 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害および高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）をいう。
- (2) 障害者 障害がある者であつて、障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- (3) 職場における障害を理由とする差別 障害を理由とした不当な差別的取扱いおよび合理的配慮の不提供をいう。
- (4) 職員 坂出市職員定数条例（昭和27年坂出市条例第42号）第1条に規定する者、地方公務員法第22条の4第1項または第22条の5第1項の規定により採用された職員、坂出市一般職の任期付職員の採用等に関する条例（令和元年坂出市条例第14号）第4条の規定により採用された短時間勤務職員および坂出市会計年度任用職員の給与等に関する条例（令和元年坂出市条例第13号）の適用を受ける者をいう。

(職場における障害を理由とする差別の禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定により、その事務または事業を行うに当たり、障害を理由として、障害者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。この場合において、職員は、別紙に定める「坂出市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項」（以下「留意事項」という。）に留意するものとする。

2 職員は、法第7条第2項の規定により、その事務また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つた場合において、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、年齢およ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。この場合において、職員は、別に定める留意事項に留意するものとする。

(管理監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「管理監督者」という。）は、前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、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 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。

(2) 障害者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、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

(3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、その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 管理監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(職員の責務)

第5条 職員は、障害を理由とする差別が、障害および障害者に対する理解不足が原因となって生ずることが多いことを認識し、ならびに障害および障害者に対する理解を深めるとともに、別に定める留意事項に留意し、障害を理由とする差別を未然に防止し、合理的配慮の提供をしなければならない。

(苦情相談)

第6条 市は、障害を理由とする差別およびそのおそれに関する障害者、その家族その他関係者からの相談等に的確に対応するため、福祉事務所ふくし課（以下「ふくし課」という。）内に相談窓口を設置する。

2 ふくし課における相談担当職員は、相談内容を整理し、職員による障害者差別に該当する場合は、総務部職員課と連携を図るものとする。

3 職員は、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、または過重な負担がないにもかか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、また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。

(研修および啓発)

第7条 市は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し法や基本方針等の周知や、障害者から話を聞く機会を設けるなど、必要な研修および啓発を行うものとする。

2 市は、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに性別や年齢等に配慮しつつ、障害者への適切な対応に資するよう、留意事項の活用等により、意識の啓発を図るものとする。

(その他)

第8条 市は、苦情処理に当たっては、関係者のプライバシーの保護および秘密の保持を徹底し、苦情相談を行った者が苦情相談を行ったことにより、不利益を受けることのないよう留意しなければならない。

付 則

この要領は、令和6年4月1日から施行する。

坂出市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項

第1 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」制定の経緯および趣旨等

平成18年12月に、国連総会において、障害者の人権や基本的自由の享有を確保し、障害者の固有の尊厳の尊重を促進するため、障害者の権利を実現するための措置等を規定した障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という。）が採択された。

わが国では、平成19年に障害者権利条約に署名し、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正や障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）の施行、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成28年政令第32号）（障害者差別解消法。以下「法」という。）の制定など、国内法の整備を進め、平成26年1月に障害者権利条約に批准し、同年2月に発効した。

法は、障害者基本法の基本的な理念にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等および事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もってすべての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的に、平成25年6月26日に公布され、平成28年4月1日に施行された。

第2 地方公共団体の責務

法における地方公共団体の責務は次のとおりであり、職員は、地方公共団体の責務を理解し、各業務等に取り組まなければならない。

- ①障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、実施しなければならない。（法第3条）
- ②社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善および設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。（法第5条）
- ③事務または事業を行うに当たり、障害を理由として障害者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。（法第7条第1項）
- ④事務また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、障害者の性別、年齢およ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をしなければならない。（法第7条第2項）

第3 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また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、また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、問題となる事務または事業について、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。

なお、留意事項中、「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、障害者基本法の基本的な理念および法の目的を踏まえ、本市職員としてできるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

第4 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。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正当な理由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、障害者、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）および市の事務または事業の目的・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し、理解を得る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。

第5 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第4で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。また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も留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障害を理由に一律に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に一律に対応の順序を後回しにする。
- 障害を理由に一律に書面の交付、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
- 障害を理由に一律に説明会、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、障害を理由に来庁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、付き添い者の同行を拒んだりする。
- 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具体例)

- 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)
- 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の防止の観点)

第6 合理的配慮の基本的な考え方

1 合理的配慮とは

障害者権利条約^{*1}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すべての人権および基本的自由を享有し、または行使することを確保するための必要かつ適当な変更および調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失したまたは過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、障害者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、その事務また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^{*2}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みであり、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、市の事務または事業の目的・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、事務または事業の目的・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。

※１：障害者権利条約

障害者の人権および基本的自由の享有を確保し、障害者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的として、障害者の権利の実現のための措置等について定めた条約。

平成１８年１２月１３日に国連総会において採択され、平成２０年５月３日に発効し、我が国は平成１９年９月２８日に署名、平成２６年１月２０日に批准書を寄託、同年２月１９日我が国について効力が発生した。

※２：社会的障壁

- | | |
|-----------|--------------------------|
| ①社会における建物 | ・・・利用しにくい施設、設備など |
| ②制度 | ・・・利用しにくい制度 |
| ③慣行 | ・・・障害のある人の存在を意識していない慣習など |
| ④観念 | ・・・障害のある人への理解不足、偏見など |

２ 合理的配慮に係る留意点

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、多様かつ個別性の高いものであり、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および方法について、「第７ 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ものである。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、当該行政機関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、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、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

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示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等の障害の特性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、自主的な取組みに努めることが望ましい。

4 環境の整備

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7 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。そのため、職員は「過重な負担」について説明責任を果たせるよう、合理的配慮の提供を求めた者に対して丁寧な説明に努めるものとする。

- 事務または事業への影響の程度（事務または事業の目的、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8 合理的配慮の具体例

第6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り、合理的配慮を求めた障害者の状況把握に努め、障害者の希望を聞きながら、その希望に沿うよう努力する姿勢が重要である。

具体例として次に示すが、記載した具体例については、第7で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではない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具体例

- 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。
- 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わかりやすく伝える。
- 車椅子利用者の訪問が見込まれる執務室等は、車椅子利用者の通行を妨げないよう通路の確保に努める。
- 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。
- 不随意運動（意識とは関係なく生じるもの。震えなど）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提供したりする。
- 車椅子利用者の目線からも見やすいよう案内板等の設置場所を考慮する。
- 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、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。

<会議、講演会等における配慮の具体例>

- 車椅子利用者や盲導犬を連れた方の参加が見込まれる場合は、移動しやすいよう机や椅子の間隔を設けるなどの配慮をする。
- 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った際、別室の確保が困難であったことから、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。

合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- 視覚障害者と思われる来庁者（例：白杖を持った方）を見かけた場合は、訪問場所を聞き案内するなどの配慮を行う。
- 筆談、読み上げ、手話、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 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。
- 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対応する。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。

- 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、筆談等で状況を説明する。

<会議、講演会等における配慮の具体例>

- 聴覚障害者の問い合わせに対応できるよう、周知文書等にはファックス番号またはメールアドレスを記載する。
- 視覚障害のある委員には、点字、拡大文字による対応、また、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電子データ（テキスト形式）で提供するなど、情報提供手段を確認し対応する。
- 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また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などの配慮を行う。
- 障害のある委員に対しては、事前に委員の障害の特性を理解し、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具体例

- 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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 障害者の来庁が多数見込まれる場合は、通常、障害者専用とされていない区画についても障害者専用の区画に変更する。

<会議、講演会等における配慮の具体例>

- 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。
- 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。
- 非公表また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。

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる具体例

- 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。

<会議、講演会等における具体例>

- 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、一律に介助者の同席を断ること。

- 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。
- 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。

合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる具体例

- 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)

<会議，講演会等における具体例>

- 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、対応できる人員がいなかった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)