

## 仕 様 書

### 1 件名

令和4年度ひとり親家庭向け家庭訪問型学習支援事業委託

### 2 契約期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

### 3 履行場所

練馬区役所および練馬区内に在住する支援世帯の自宅

### 4 事業の対象者

- (1) 練馬区内に在住する児童扶養手当受給世帯または所得がこれに相当するひとり親家庭等で、小学4年生から中学2年生の児童および生徒（以下「対象児童・生徒」という。）を持つ家庭（以下「支援世帯」という。）とする。
- (2) 学習塾、家庭教師等の併用をしないこと。
- (3) 練馬区が実施する他の学習支援（生活保護・準保護世帯や不登校状態における学習支援）の対象者ではないこと。
- (4) 支援世帯数は35世帯とする。ただし、支援世帯に兄弟姉妹の対象児童・生徒がいる場合、同一時間帯に同一学習支援者から学習支援を受けることとする。
- (5) 事業実施は支援世帯の自宅にて行い、実施時間帯は保護者も在宅していること。
- (6) 対象児童・生徒は、原則、練馬区立小学校・中学校に在籍し通学していること。

### 5 事業の目的および内容

小学4年生から中学2年生までの児童・生徒のいるひとり親家庭に月3回・計24回の学習支援員を派遣し、子どもが学習習慣を身につけ、基礎学力が定着するよう支援するとともに、保護者や子どもの心に寄り添った悩み相談等を行う。

#### (1) 事業打ち合わせ

契約期間の開始となる年度当初において、区に対し年間のスケジュールなどを記載した「事業計画書」を提出すること。「事業計画書」には、応募周知・応募期間、説明会および面接選考の開催日、学習支援期間等を記載すること。日程および詳細については区の担当者と協議の上、調整すること。

#### (2) コーディネーター等の配置

事業実施にあたり、つぎの業務を行うコーディネーター等を配置すること。

##### ① 対象児童・生徒と学習支援員のマッチング

支援世帯との事前面接選考を実施し、対象児童・生徒と学習支援員の相性、支援内容等を考慮し、マッチングを行う。

② 学習支援員のフォロー

コーディネーターは、学習支援員が適切な支援を行えるよう、日々の活動内容や記録の確認を行い、必要に応じて学習支援員に助言する。また、学習支援員からの相談に対し、随時対応する。

③ 関係所管との連携

対象児童・生徒への学習支援を通じ、その家庭に、受託事業である学習支援の範囲を超えた支援を要する課題があると想定される場合等は、必要に応じて区の担当者に報告の上で、区の関係機関の支援につなげること。

④ その他

円滑に事業を実施するため、区および関係者間の連絡会議に出席する等、必要な業務を行うこと。

(3) 支援希望世帯の受付および登録に係る事務

① 事業周知

ア 事業実施にあたっては、区民に広く周知するためのチラシを作成すること。チラシの作成にあたっては、区の担当者と協議の上、必要な校正を経ること。また、チラシの配布は区が行う。配布にあたり、必要数および納品方法は区の担当者と協議すること。

イ 区民を対象とした事業説明会を行うこと。なお、後述する保護者と対象児童・生徒の面接選考等と兼ねての実施も可能とする。

② 受付業務

区民からの申込・問合せを受け付けること。なお、受付にあたっては、電話等により申込・問合せ対応ができる体制をとること。また、支援希望世帯より、日中に連絡可能な時間帯および方法について確認をとること。あわせて、対象要件や学習支援を受ける意思などを確認し、説明会および面接選考の日程について伝達した上で、保護者と対象児童・生徒揃っての参加について了承を得ること。

③ 名簿作成

支援を希望する保護者と対象・児童生徒（以下、「応募者」という。）について、「応募者名簿」を作成すること。この「応募者名簿」は、保護者氏名・郵便番号・住所・電話番号、対象児童・生徒の氏名・学校名・学年・性別等を正確に記載したものとし、「受託情報の保護および管理に関する特記事項」に基づき、適切に作成・管理すること。なお、応募状況については随時、「応募者名簿」を区あて提出するとともに、区の担当者と情報共有すること。

④ 登録業務

ア 申込受付後、応募者である保護者および対象児童・生徒を対象とした面接選考を行うこと。なお、前述した説明会と兼ねての実施も可能とする。

説明会および面接選考の詳細については、応募者あて書面で郵送にて案内すること。なお、応募者の対象要件の確認に当たっては、保護者から「個人情報の閲覧に関する同意書」の提出を受けて取りまとめの上、区あて提出し、その結果について区からの報告を受け、確認を行うこと。

イ 申込締切日に到達した時点で、定員を著しく下回る場合は、区と協議の上、募集期間の延長を決定し、受付を継続すること。募集期間の延長に伴い、新たな説明および面接選考が必要となった場合については、区と協議し、再度設けること。

ウ 説明会および面接選考を行うにあたっては、説明内容および配布資料等を含め、区と協議の上、準備すること。使用する会場については、区が指定する区立施設とし、区が確保する。

エ 応募者については対象要件に該当するかを確認の上、面接選考で知り得た世帯に関する必要な情報を区あて提供し、区が支援世帯を決定する。なお、応募多数の場合は、支援の必要性について全応募者を点数化し、区へ提出すること。受託者は、「応募者名簿」をもとに「支援世帯名簿」を作成し、選考結果について、すべての応募者世帯に対し、すみやかに書面で通知すること。

#### (4) 学習支援員の募集および登録等

##### ① 学習支援員の募集

ア 学習支援員は、ひとり親家庭の児童・生徒の福祉の向上に理解と熱意を有するとともに、学習支援に必要な専門的知識および技能を有し、対象児童・生徒に対する指導者としての資質が認められる者を募集すること。これに伴い学習支援の候補者に対して選考または面接等を実施すること。あわせて、学習支援員を通じてひとり親家庭の支援に携わることの主旨を十分に説明した上で、ひとり親家庭の児童・生徒が抱える不安やストレスに配慮できる能力、支援の経験や知識を有する者を優先して選考するよう努めるものとする。

イ 学習支援員の募集に当たって、必要に応じて近隣の大学等の協力を求めること。

##### ② 学習支援員の登録

ア 「学習支援員名簿」を作成し、学習支援員として選定された者を登録すること。名簿登録の際には、支援可能な教科や大学などの高等教育機関に在籍する者の場合は、学校名・学科・学年等必要な内容も併せて登録する。

イ 登録に当たっては、学習支援員から「個人情報保護に関する誓約書」により誓約を得ること。

ウ 学習支援員に対しては訪問に先立ち、ひとり親家庭の児童・生徒に対する学習支援等に係る事前研修を実施すること。研修内容については、個人情報保護および情報セキュリティの遵守、保護者への対応に有効な接遇やマナーの習得、人権意識の啓発、児童・生徒の発達に応じた理解等を含むものとし、必要に応じて区の指導・助言を受けること。

エ 学習支援員を対象に、事前研修および学習支援に係る従事時間（自宅から研修先または訪問家庭等までの往復途上を含む）における傷害保険および損害賠償責任保険に加入すること。補償内容については、必要に応じて区と協議すること。

オ 「学習支援員名簿」および研修教材、学習支援員の加入保険状況については適

切に管理し、区の求めがある場合には、提出すること。

(5) 学習支援の実施

- ① 学習支援の希望があった教科や対象児童・生徒の学力等から、適切な学習支援員を選任すること。あわせて支援世帯と連絡調整の上、派遣前にコーディネーターと学習支援員で事前の家庭訪問を行い、家庭や学習環境等の把握に努めること。
- ② 派遣時間、日数、頻度等は、支援世帯の保護者および児童・生徒等の状況を勘案して決定すること。
- ③ 派遣期間は8か月とする。派遣回数は原則月3回とし、実施期間中の派遣回数は24回とする。ただし、支援世帯の児童・生徒の体調不良や天候・災害等の不測の事態等により、予定している派遣が中止となった場合は、支援決定世帯の保護者と相談の上、可能な限り翌月以降に調整すること。その場合の月3回以上の派遣回数は上限としない。
- ④ 1回の学習支援時間は2時間とし、派遣曜日、時間は学習支援員と対象児童・生徒およびその保護者と調整の上で決定すること。
- ⑤ コーディネーターは、④の決定の後、「支援世帯名簿」に派遣曜日、派遣時間、学習支援員名を記載し、支援状況について、月ごとにまとめ、毎翌月10日までに、区あて報告すること。
- ⑥ 学習支援員は、支援状況について、派遣のつどコーディネーターに報告すること。
- ⑦ 原則として、学習支援員と支援世帯の組み合わせは実施期間を通じて固定とするが、コーディネーターが相性等を考慮し必要と判断した場合は、組み合わせの変更を行うこと。
- ⑧ 教材は、支援世帯が用意したものを使用するほか、必要に応じ受託者において補助教材を準備・提供すること。
- ⑨ コーディネーターは、学習支援期間中において、支援世帯に対し1回以上の家庭訪問による親子面談を実施すること。
- ⑩ 学習支援員が対象児童・生徒から生活・進路等について相談を受けた場合には、コーディネーターに報告すること。コーディネーターは、学習支援員に対し、適切な助言を行うこと。あわせて、保護者からの相談にも対応すること。上記⑨に定める親子面談とは別に、必要な場合は親子面談等を実施すること。また、区の担当者にすみやかにその状況について随時、報告すること。
- ⑪ 学習支援等の実施後には、活動内容や学習の成果、対象児童・生徒の様子、相談等を受けた場合はその内容等について記録し、コーディネーターが活動記録の管理・取りまとめを行うこと。
- ⑫ 支援世帯に対し、区のひとり親支援事業の周知に協力すること。

6 実施方法等

(1) 苦情対応

学習支援期間中においては、支援世帯の福祉の向上を優先し、配慮すること。その

上で、支援世帯と事業実施主体である受託者間に生じた苦情、トラブルへの対応は、原則として受託者の責任で行うこと。また、支援世帯の個別の事情によってのみ、学習支援の継続が困難である場合は、すみやかに区へ報告の上、支援の継続について区と協議すること。

なお、受託事業である学習支援の範囲を超える他の支援が支援世帯に必要と思われる場合は、すみやかに区へ報告の上、区の関係機関の支援へつなぐこと。

(2) 事業実施に係るアンケート調査

① 事業の完了に伴い、対象児童・生徒および保護者を対象としたアンケート調査を行い、事業実施前との比較等による学習支援の効果について検証を行うこと。

② ①の検証結果とともに、事業の実施方法の改善点等について、学習支援者へのアンケート調査等をもとに取りまとめ、分析結果とともに区に報告すること。

(3) 損害賠償

本事業の実施にあたり、区または第三者に損害を与えた場合、ただちにその状況等を区に報告するものとする。なお、損害賠償の責任は、受託者が負うものとする。

7 業務報告等

受託者は、月ごとに業務実施状況報告書をまとめ、毎翌月 10 日までに、区に提出すること。

8 委託料

(1) 区は5に定める業務を受託者に行わせるため、委託料として契約金額を受託者に支払う。

(2) 委託料は、月ごとに支払うこととし、受託者からの適法な支払請求を受けた日から30日以内に支払う。

9 委託業務の検査

受託者は、この契約を履行完了したときは、区の定める検査を受けなければならない。

10 個人情報の保護および受託情報の取扱い

(1) 受託者は、本件委託業務を履行するにあたり、別紙「受託情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

(2) 受託者は、本件委託業務の履行により作成または取得した書類等は、委託業務終了後、「受託情報の保護および管理に関する特記事項」に基づき、「受託情報の返却・廃棄証明書」により適切に処理すること。

(3) 受託者は、個人情報の保管および取扱い状況について、区の求めるところにより適宜区に報告すること。

(4) 受託者は従事者に対し、個人情報の保護に関する必要な研修を実施し、その結果について「練馬区セキュリティ教育実施結果報告書」を区あて提出の上、個人情報の取扱いについて注意を払うよう指導すること。

## 11 事故報告

受託者は、つぎの項目に該当するときは、応急措置のうえ、直ちに区に報告をしなければならない。

- (1) 学習支援時間中に事故があったとき。
- (2) 非常災害その他の事故により、委託業務の執行が困難となったとき。
- (3) 前各項のほか業務執行、管理に支障をきたす事態が発生したとき。

## 12 調査

区は、必要に応じて本業務の状況報告の聴取および調査を行うことができる。

## 13 その他

- (1) 受託者は、関係書類およびつぎに掲げる帳簿等を受託者の事務所に備え付け、常時記録を保管し、必要に応じて区に報告するものとする。

ア 契約書

イ 会計関係書類

ウ 業務計画書、報告書

エ 実績報告記録、統計

オ 支援対象者関係書類

カ その他必要書類

- (2) 練馬区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 28 年 3 月 10 日 27 練福障第 2089 号）を踏まえ、練馬区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。
- (3) 事業の実施にあたっては、事業参加者および従事者の感染症等拡大防止に努めること。その際に必要な物品については、受託者が準備・負担すること。
- (4) 感染症拡大等の社会情勢により、上記 5 (3) ①に定める事業説明会および④に定める面接選考の実施が困難であると思われる場合は、区と協議すること。協議の結果、集合によらない実施方法として、書類選考および家庭訪問による面接等を行うこと。その際、詳細については区の指示を受けること。なお、書類選考および家庭訪問による面接等を行う場合の取扱いは、5 (5) ①に定める事前の家庭訪問を兼ねるものとして差し支えない。
- (5) この委託契約の遂行上、疑義が生じた場合または、この仕様書に定めのない事項については、区と受託者の双方で誠意をもって協議の上、実施する。

## 14 担当

練馬区福祉部生活福祉課ひとり親家庭支援係

電話 03-5984-1319（直通） F A X 03-3993-1181（フロア共用）

【委託契約等用】

受託情報の保護および管理に関する特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、本契約等の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、受託情報の機密性を確保するために、受託契約と併せて乙が遵守すべき事項を定める。

(定義)

第2条 この特記事項において「受託情報」とは、甲または乙が管理する情報システム、当該情報システムから出力された印刷物および情報システムから出力されたか否かを問わず重要情報を含む文書等で取り扱われる甲の情報をいう。

2 この特記事項において「重要情報」とは、前項に規定する受託情報のうち、個人情報およびその情報が脅威にさらされることにより区政運営または本契約に重大な影響を及ぼす情報をいう。

3 前項に規定する重要情報のうち、特定個人情報等(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25 年法律第 27 号)第2条第5項および第8項に規定する個人番号および特定個人情報をいう。以下同じ。)については、別に定める「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」を併せて適用する。

(基本的事項)

第3条 乙は、本契約の履行に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう受託情報を適正に取り扱わなければならない。

(注意義務)

第4条 乙は、受託情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、受託情報の機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティの確保)

第5条 乙は、本契約の履行に当たり重要情報を取り扱う場合は、甲の定める手順等を遵守するとともに、この特記事項と同等またはそれ以上のセキュリティ水準を保障する対策等を定めた規程を設ける等、情報セキュリティの確保を図るための必要な措置を講じなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

第7条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事者の氏名、所属および受託業務への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

第8条 乙は第6条および前条の規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容

について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

第9条 乙は、管理責任者および従事者に対し、この特記事項の内容を周知徹底すること。なお、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、特記事項の内容を遵守するために必要となる教育を行うとともに、実施結果について指定する書面により甲に提出しなければならない。

第10条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第11条 乙は、本契約の履行に当たり知り得た受託情報を第三者に漏らしてはならない。本契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第12条 乙は、本契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、行わなければならない。

(目的外使用の禁止)

第13条 乙は、受託情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第14条 乙は、受託情報を第三者に提供してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合には、重要情報を除く受託情報について、第三者に提供することができる。

(再委託の制限)

第15条 乙は、受託業務について、第三者に再委託してはならない。ただし、甲が認めた場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により、甲へ申請する再委託の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先がさらに第三者に再委託する場合(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)で、かつ、当該再々委託等の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。

再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合における再委託など)の委託者に通知すること。

第16条 前条の規定により再委託する場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に規定しなければならない。

2 乙は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督し



なければならない。

3 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(受託情報の授受)

第17条 乙は、受託情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

受託情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。

受託情報を格納した記録媒体(パソコン等の機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルのパスワード設定またはデータの暗号化をすること。

重要情報を格納した記録媒体を郵送するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いること。

受託情報の格納の有無に係わらず、受託業務で利用する記録媒体を郵送するときは、送付の記録を管理簿により管理すること。

受託情報をFAXにより送信するときは、必要最小限の範囲に留め、送信宛先の誤りに十分注意すること。

重要情報をインターネットメールにより送信するときは、添付ファイルとし、ファイルのパスワード設定またはデータの暗号化をすること。

重要情報を含む印刷物、文書を郵送するときは、特定記録郵便による送付または親展表示による送付をすること。

(受託情報の管理)

第18条 乙は、受託情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

重要情報を甲が指定する履行場所から持ち出さないこと。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。

受託情報の格納の有無に係わらず、受託業務で利用する記録媒体を持ち出すときは、格納情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。

前号の場合において、前条第2号の規定と同様の措置を講じること。

受託情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、下記の措置をとること。

ア 従事者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による認証を実施すること。

イ インターネットに接続された環境において重要情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる重要情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。

ウ イの場合において、重要情報は、容易に解読することができないようにパスワード設定またはデータの暗号化をすること。

エ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。

オ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。

カ 受託情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報システム機器に接続しないこと。

キ 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。

ク 受託情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。

重要情報を本契約の履行以外の目的のため、複写または複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

重要情報を含む印刷物、文書および受託情報の格納の有無に係わらず、受託業務で利用する記録媒体は、管理責任者および従事者以外の者が利用できないよう、施錠管理すること。

重要情報を含む印刷物、文書および受託情報の格納の有無に係わらず、受託業務で利用する記録媒体を廃棄(利用目的の変更による再利用の場合を含む。以下同じ。)する場合は、データを復元できないよう物理的な破壊またはデータ消去を行うこと。受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、その記録を管理簿により管理すること。

受託情報を記録媒体に格納し保管するときは、管理責任者および従事者以外の者が受託情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

(物品等の持ち込みの禁止)

第19条 乙は、甲の許可なく物品等を履行場所へ持ち込んで서는ならない。

(受託情報の返還および処分)

第20条 乙は、本契約が終了し、または解除されたときは、受託情報を甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

第21条 乙は、受託情報の返還または処分を終了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。

2 前項は、契約期間中において、乙が受託情報の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第22条 甲は、必要と認めるときは、乙の受託情報の取扱いの状況について、実地に調査し、または乙に対して説明もしくは報告を求め、改善の指示を与えることができる。

2 甲は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(情報セキュリティに関する監査への協力)

第23条 乙は、本契約の履行に関連する業務について「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。

(事故等発生時の対応および公表)

第24条 乙は、受託情報に漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故が生じた場合もしくはそのおそれが生じた場合またはこの特記事項もしくはその他の関係法令等に違反している事実もしくはその兆候を把握した場合(以下「事故等」という。)は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、甲に報告すること。

当該事故等の原因を分析すること。

当該事故等の再発防止策を実施すること。

当該事故等の記録を文書で提出すること。

- 2 乙は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、再委託先または再々委託等の受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。
- 3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対应手順について、定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第25条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容(乙の名称を含む。)について、公表することができる。

(損害賠償)

第26条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

(契約解除)

第27条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

(疑義の決定)

第28条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

## 練馬区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 28 年 3 月 10 日

27 練福障第 2089 号

### ( 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10条第1項の規定に基づき、法第7条に規定する事項に関し、練馬区の機関の職員（特別職非常勤職員、会計年度任用職員および臨時職員を含む。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、その事務または事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（障害がある者であっ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。以下同じ。）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、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。

### ( 障害者サポート推進責任者の責務 )

第 4 条 職員のうち、課長相当職以上の職にある者（以下「障害者サポート推進責任者」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、つぎの各号に掲げる事項を実施しなければならない。

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。

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、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

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 障害者サポート推進責任者は、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、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。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者およ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、福祉部障害者施策推進課、総合福祉事務所および保健相談所に相談窓口を置く。

- 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、障害者が他人との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項の相談窓口寄せられた相談等は、福祉部障害者施策推進課に集約し、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。

- 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修および啓発)

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、必要な研修および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、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の活用等により、意識の啓発を図る。

付 則

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

付 則（令和2年3月6日1練福障第2210号）

この対応要領は、令和2年4月1日から施行する。

## 別紙

### 練馬区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

この別紙において「望ましい」としている内容は、それを実施してい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）の基本的な理念およ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。

#### 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。

ただし、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。

#### 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。練馬区においては、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正当な理由を拡大解釈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）および練馬区の

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。

### 3 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、2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。

(不当な差別的取扱いの具体例)

障害を理由に窓口対応を拒否する。

障害を理由に対応の順序を後回しにする。

障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

障害を理由に説明会、講演会等への出席を拒む。

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、付添い者の同行を拒んだりする。

### 4 合理的配慮の基本的な考え方

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



る様々な障壁と相對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、練馬区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。

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、「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ものである。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の提供とは別に、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。

合理的配慮は、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。

練馬区がその事務または事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

## 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。

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

## 6 合理的配慮の具体例

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、具体例としては、つぎのようなものがある。

なお、記載した具体例については、5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、これらはい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。

(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、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等を移動させて臨時的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、必要な情報を分かりやすく紙に書いて掲示するなど、適切な誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

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。

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、分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。

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。

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、手順順を入れ替える。

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。

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。

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。