

仕 様 書

1 件名

ひとり親家庭自立支援包括事業委託

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

練馬区役所、練馬区内、関東近郊および区が指定する場所

4 業務内容

(1) ひとり親家庭向け総合相談窓口における相談対応

ア ひとり親家庭の自立支援に理解を有する国家資格キャリアコンサルタント有資格者を専門相談員として常時2名以上、練馬区役所に配置し、ひとり親家庭等からの相談に対応する。専門相談員のうち1名を主任相談員とし、区に名簿を提出すること。なお、専門相談員のうち1名はピア相談員とし、ピア相談希望者の相談に対応すること。

イ ひとり親家庭等の相談にあたっては、包括的・継続的に対応するとともに、その自立に向けて、アセスメントの実施、自立支援プログラムの策定等を行い、区の事業および区の社会資源ならびにその他関係機関による総合的な自立支援を行うこと。自立支援プログラムの策定を受けた者に係る就労支援にあたっては、ハローワーク「就労応援ねりま」(練馬区役所内)との連携を図り、同行支援やアフターケアに努めること。

ウ 相談者の状況に応じ、必要な相談・支援先の案内その他の適切な援助を行うこと。

エ 相談日および相談時間は下記のとおりとし、相談は1件につき概ね1時間程度とする。(イ)、(ウ)に定める相談日および相談時間については、区と協議の上、必要な人員を配置すること。

(ア) 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分(国民の祝日に関する法律 昭和23年法律第178号に規定する休日および12月29日から翌年1月3日までを除く)。

(イ) 上記(ア)に加え、当日午後5時までに予約があった場合、午後8時まで。

(ウ) 1週間前の金曜日の午後5時までに予約があった場合、第2、4土曜日の午前10時から午後4時までの間で予約のあった時間。

オ 訪問による相談を希望するひとり親家庭等に対し、自宅等を訪問する出張相談

を行う。相談日の1週間前までの予約制とし、年10回の範囲内で実施する。相談日および相談時間は、月曜日から金曜日までの午前10時から午後4時（国民の祝日に関する法律 昭和23年法律第178号に規定する休日および12月29日から翌年1月3日までを除く）のうち、予約のあった時間とする。出張相談に対応する相談員は、ひとり親家庭の自立支援に理解を有する国家資格キャリアコンサルタント有資格者等とし、上記アに記載の専門相談員とは別に配置すること。なお、出張に係る費用は受託者が負担する。

カ オンラインによる相談に対応すること。使用する機材およびZoomのアカウントは受託者が用意すること。

キ メールによる相談、相談予約・事業申込等について、速やかに返信するなど適切に対応すること。

本業務実施にあたり業務用の携帯電話、区が貸与したものの以外のパソコンおよび通信機器を使用する際は、受託者が用意し、下記「13 個人情報の保護および情報の取扱い」に十分留意しなければならない。

ク 困難ケースへの対応方針や就業に関する知見を区が求める場合には、区が開催するケース支援会議等に必要に応じて出席すること。その際は、必要な情報を提供すること。

ケ ひとり親家庭等に係る給付金の申請書を受領する場合には、必要書類が揃っていることを確認し区に適正に引き継ぐこと。書類が欠ける場合には、申請者に案内し適切な対応を図ること。

コ 各相談の記録はPDF形式にして該当のフォルダに保存すること。また、これまでの紙媒体の相談記録についても、PDF形式にして保存すること。

(2) 家計相談の実施

ア ひとり親家庭の自立支援に理解を有するファイナンシャルプランナー有資格者を配置し、ひとり親家庭等の家計について適切な支援を行うこと。

イ 相談予約の受付、当日の案内は、上記(1)アの専門相談員が行うものとする。

ウ 相談日および相談時間は、月3回、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分（国民の祝日に関する法律 昭和23年法律第178号に規定する休日および12月29日から翌年1月3日までを除く）のうち4時間とし、区と協議の上、実施すること。なお、相談は1件につき概ね1時間程度とする。

エ オンラインによる相談に対応すること。使用する機材およびZoomのアカウントは受託者が用意すること。

オ 相談記録をPDF形式にして保存すること。作業は、上記(1)アの専門相談員が行うものとする。

(3) 転宅支援事業の実施に係る家計改善評価書の作成

転宅支援給付金の申請を希望する相談に対しては、ひとり親家庭の自立支援に理解を有するファイナンシャルプランナー有資格者が家計改善に係るアセスメントを行い、区指定の様式により評価書を作成すること。

(4) 弁護士による離婚前後法律相談の実施

ア 離婚前後の法的な課題に対応するため、ひとり親家庭の自立支援に理解を有し、離婚相談の知識・経験を持つ弁護士を配置し、相談・助言を行う。相談においては、専門相談員からの引継ぎを受け、相談者の状況に応じ、法的な観点から支援を行うこと。

イ 相談予約の受付、当日の案内は上記(1)アの専門相談員が行うものとする。

ウ 相談日および相談時間は、つぎのとおりとする。なお、相談は1件につき概ね1時間程度とする。

(ア) 月4回、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分(国民の祝日に関する法律 昭和23年法律第178号に規定する休日および12月29日から翌年1月3日までを除く)のうち4時間とし、区と協議の上、実施すること。

(イ) 年4回、土曜日の午前9時から午後5時までのうち4時間とし、区と協議の上、実施すること。

エ オンラインによる相談に対応すること。使用する機材およびZoomのアカウントは受託者が用意すること。

オ 相談記録をPDF形式にして保存すること。作業は、上記(1)アの専門相談員が行うものとする。

心理相談の実施

ア ひとり親家庭の自立支援に理解を有する心理職担当者(公認心理士、臨床心理士等)を配置し、相談・助言を行う。相談においては、専門相談員からの引継ぎを受け、相談者の状況に応じ、適切な支援を行うこと。

イ 相談予約の受付、当日の案内は、上記(1)アの専門相談員が行うものとする。

ウ 相談日および相談時間は、月4回、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分(国民の祝日に関する法律 昭和23年法律第178号に規定する休日および12月29日から翌年1月3日までを除く)のうち4時間とし、区と協議の上、実施すること。なお、相談は1件につき概ね1時間程度とする。

エ オンラインによる相談に対応すること。使用する機材およびZoomのアカウントは受託者が用意すること。

オ 相談記録をPDF形式にして保存すること。作業は、上記(1)アの専門相談員が行うものとする。

パソコン講習会等の実施

ア 就業に結びつく可能性の高い技能を習得するため、3日間程度の講習会等を企画し、年2回実施する。対象人数は、各回とも20名程度とする。講習会等の企画にあたっては、委託契約時に計画書を区に提出し、計画書に対する区の意見・要望を反映させること。

イ 講習会等は区立施設等、区が指定する場所で行う。会場は区が確保する。

ウ 実施にあたっては、周知用チラシを作成すること。作成部数は、各回とも500

- 部程度とする。校了したチラシは、電子データで区に提供すること。
- エ 印刷したチラシについては、区の指定する区立施設（32施設程度）等へ配布すること。それぞれの施設への配布枚数については、あらかじめ区と協議すること。
- オ 講習会等を開催する際には、保育サービスを行うものとする。保育の受入人数は、各回とも6名以上とし、受入人数に対して必要な保育者を2名以上配置する。なお、会場は区が確保する。
- カ 講師等の選定、パソコンおよび教材等の準備は受託者が行うこと。
- 在宅就業推進事業の実施
- ア 貸与用パソコン、貸与用通信環境機器および教材は受託者が用意し、在宅就業希望者に期間中貸与し、就業に結びつく技能・資格を習得するための講習を在宅で実施するほか、開会式（説明会）、修了式、参加者の学習状況の把握や指導のため2回のスクーリングを実施すること。
- また、在宅ワークの就業体験を行うこと。
- 実施期間は概ね3か月程度とする。事業の実施にあたっては、委託契約時に計画書を区に提出し、計画書に対する区の意見・要望を反映させること。
- イ 対象人数は、25名程度とし、事前に受託事業者の面談を受け、自立支援に向けた取り組みとして、在宅就業推進事業が区と協議の上、適当とする参加者を選考すること。
- ウ 参加者に対し、専門相談員が自立支援プログラムの策定等を行い、事業後もアフターケアに努めること。支援期間は、概ね事業の開始から当該年度の3月31日までとする。
- エ 受託者は、在宅就業推進事業の実施にあたり、在宅就業に関する知識やひとり親家庭への自立支援に理解を有する者を在宅就業コーディネーターとして配置すること。
- オ 在宅就業コーディネーターはつぎに掲げる業務を行うこと。
- （ア）在宅就業希望者に対し、発注業者との契約締結の方法や業務スケジュールの管理など、在宅勤務を適切に行うために必要なノウハウを習得するための支援を行う。
- （イ）在宅就業希望者に対し、在宅就業を適切に行うために必要な知識および技能を習得するための情報提供を行う。
- （ウ）在宅就業希望者に対し、在宅就業を適切に行うために必要な助言その他の支援を行う。また必要に応じて、専門相談員および母子・父子自立支援員との連携を図る。
- カ スクーリング等の実施において、会場は区立施設等、区が指定する場所で行う。会場は区が確保する。
- キ 実施にあたっては、周知用チラシを作成すること。作成部数は、500部程度とする。校了したチラシは、電子データで区に提供すること。
- ク 印刷したチラシについては、区の指定する区立施設（32施設程度）等へ配布す

ること。それぞれの施設への配布枚数については、あらかじめ区と協議すること。
各種セミナー・交流会の実施

ア ひとり親家庭の生活・就労・子育てを支援するセミナーを年3回実施する。セミナーはオンライン形式または集合形式とする。オンライン形式の場合、撮影会場等は受託者が確保し、集合形式の場合は区立施設等、区が指定する場所で行う。会場は区が確保する。

集合形式で実施するセミナーの対象人数は各回20名程度とする。

イ 交流会は集合形式とし、区立施設等、区が指定する場所で行う。会場は区が確保する。年2回実施する。

対象人数については、会場の定員、交流会の内容等に応じて適当な人数を設定する。交流会のうち1つは、「いきいきコスメプロジェクトねりま（旧仕様品など行き先の決まっていない化粧品を必要とされる方へ届ける活動をしている一般社団法人バンクフォースマイルズと連携し、ひとり親家庭等に化粧品を詰め合わせたコスメセットを配布するプロジェクト）」に係る内容とすること。

ウ セミナー等の企画にあたっては、委託契約時に計画書を区に提出し、計画書に対する区の意見・要望を反映させること。

エ 実施にあたっては、周知用チラシを作成すること。作成部数は、各回とも500部程度とする。校了したチラシは、電子データで区に提供すること。

オ 印刷したチラシについては、区の指定する区立施設（32施設程度）等へ配布すること。それぞれの施設への配布枚数については、あらかじめ区と協議すること。

カ オンライン形式の場合は、実施後視聴期間を設け、別途対象者に限定配信を行うこととする。配信に係る準備は受託者が行うこと。

配信内容については個人情報が含まれることがないよう細心の注意を払い、公開する際は、パスワードを設ける等限定配信の対策を確実に行うこと。

キ 集合形式とする場合には、保育サービスを行うものとする。保育の受入人数は、各回とも6名以上とし、受入人数に対して必要な保育者を2名以上配置する。会場は区が確保する。

ク 講師の選定、教材の準備は受託者が行うこと。

離婚前後親支援講座の実施

ア ひとり親家庭等を対象に、法的知識や子どものメンタルケアを学ぶ講座やひとり親家庭支援施策に関する情報提供等を行う。

イ 年1回実施する。講座はオンライン形式で行い、撮影会場等は受託者が確保すること。

ウ 講座の企画にあたっては、委託契約時に計画書を区に提出し、計画書に対する区の意見・要望を反映させること。

エ 実施にあたっては、周知用チラシを作成すること。作成部数は、各回とも500部程度とする。校了したチラシは、電子データで区に提供すること。

オ 印刷したチラシについては、区の指定する区立施設（32 施設程度）等へ配布すること。それぞれの施設への配布枚数については、あらかじめ区と協議すること。

カ 講座後視聴期間を年 2 回設け、別途対象者に限定配信を行うこととする。配信に係る準備は受託者が行うこと。

配信内容については個人情報が含まれることがないように細心の注意を払い、公開する際は、パスワードを設ける等限定配信の対策を確実に行うこと。

キ 講師等の選定、教材・備品の準備、および練馬区ひとり親福祉連合会との調整・撮影は受託者が行うこと。

親子体験応援事業の実施

ア 旅行・外出等の体験機会が少ないひとり親家庭に対し、年間を通して、親子体験応援事業(文化(スポーツ含む)的・自然・社会体験等)を実施し、子どもの「体験格差」解消を図る。主な業務は以下のとおりとする。

体験の企画

体験の運営（設営・撤去を含む）

体験の広報

体験の参加募集・抽選・通知

体験の成果報告の作成

月次業務報告書の作成

イ 体験実施に関する共通事項は以下のとおりとする。

（ア） 体験は、ひとり親家庭の親子（以下「参加世帯」という。）で参加するものに限定する。ひとり親家庭の親のみ、もしくは子どもみの参加は不可とする。

（イ） 本業務の積算における世帯の考え方は、「大人 1 名 + 子ども 2 名」を基本とすること。なお、実際の参加世帯の構成は、抽選により決定するため、上記のとおりとは限らない。

（ウ） 体験の参加費はすべて無償とする。ただし、集合場所までの移動および解散場所からの移動にかかる費用および体験に含まれない費用（体験外の個別飲食費、土産代等）については、参加世帯の負担とすること。

（エ） 体験は、日帰りとする。

（オ） 受託者は、体験の内容および日程を設定する場合、対象世帯の就学・就労の状況を十分考慮すること。また、自然気象等においても配慮のうえ決定すること。

（カ） 体験の場所については、区立施設を使用する場合は、区で利用申請を行う。区立施設以外の利用交渉および手配は受託者で行うこと。

（キ） 受託者は、参加世帯が自力で集合することが困難な場所で体験を行う場合は、バスを手配する等、必要な策を講じること。

（ク） 受託者は、体験の実施にあたり、許認可・届出等が必要な場合は、手続

きを行うこと。

- (ケ) 受託者は、体験の実施にあたり、必要な物品一式（チケット、機材、食材等）について調達すること。ただし、施設から借用できるものについては使用可とする。その場合、紛失破損には十分配慮し、適切な管理を行うこと。
- (コ) 受託者は、参加世帯および従事者について体験毎に傷害保険等適切な保険に加入すること。
- (サ) 受託者は、飲食物を扱う体験においては、衛生管理を徹底し、食物アレルギー等にも十分配慮し対応すること。
- (シ) 受託者は、体験において講師を派遣する場合は、講師派遣に関わる事務一式を行うこと。
- (ス) 受託者は、体験において、本事業に理解のある企業および団体と協働する場合は、それに関わる事務一式を行うこと。
- (セ) 受託者は、当日の運営において遂行責任者（施設利用責任者も兼ねる）を決定し、体験当日までに区に報告すること。当日の運営は、受託者の責において行うこと。
- (ソ) 受託者は、体験の内容に応じて、当日の必要なスタッフを手配すること。なお、参加世帯数の多い体験および水辺等での実施等、安全面に特に配慮を要するものについては、スタッフを十分に配置すること。
- (タ) 当日の参加者の問い合わせおよび苦情に対して、原則、遂行責任者のもと受託者で対応すること。受託者のみでの対応が難しい場合は、区に至急連絡すること。
- (チ) 当日の参加世帯の確認は、受託者から受領した決定通知（様式不問）もしくは、身分証明書により行う。チケット等の配布については、転売防止のため、原則当日の引き渡しとする。当日の引き渡しが難しい場合は、事前に区と協議すること。
- (ツ) 屋外体験においては、当日の天候により予定していた内容が実施できない場合を考慮し、あらかじめ代案を区と協議しておくこと。
（オ）において、日程を配慮してもなお、環境省が発表する熱中症特別警戒アラートおよび熱中症警戒アラート等が発出した場合は、区と対応について協議すること。
- (テ) 不測の事態により、予定していた体験が実施できない場合には、区に至急連絡すること。

ウ 企画の種類は別紙「親子体験応援事業 企画の種類」のとおりとする。

エ 運営（設営・撤去を含む）に関する基本事項は以下のとおりとする。

- (ア) 本業務における業務責任者を1名設置し、別途様式において提出すること。やむをえず業務責任者を変更する場合は、至急区に報告し、様式を再提出すること。

- (イ) 問合せ電話番号 1 回線および問い合わせメールアドレス 1 つを用意すること。
 - (ウ) 対応時間は、月曜～金曜の午前 9 時～午後 6 時（国民の祝日に関する法律 昭和 23 年法律第 178 号 に規定する休日および 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までを除く）を基本とする。ただし、体験開催時における対応時間は、体験毎に区とあらかじめ協議すること。
 - (エ) 執務場所については、受託者の事務室内とするが、区と上記エ（ウ）対応時間は、連絡がとりあえる体制を整えること。
 - (オ) 上記「(10)イ体験実施に関する共通事項」により、当日のスタッフの手配は受託者で行うが、日頃から人員の研修関係を確認しておくこと。
- オ 問い合わせ・参加世帯における対応については以下のとおりとする。
- (ア) ひとり親家庭からの問い合わせおよび苦情があった場合は、原則、事務局で対応すること。受託者だけの判断が難しい場合は、至急区に連絡すること。
 - (イ) ひとり親家庭からの問い合わせまたは、参加世帯の状況から、ひとり親家庭相談事業につなげる必要があると受託者が判断した場合は、至急区に連絡すること。
また、他の区事業や他団体の支援を要する必要があると受託者が判断した場合も区に連絡すること。
 - (ウ) 区の実施するひとり親家庭支援事業の周知に協力すること。
- カ 広報業務については以下のとおりとする。
- (ア) 本事業専用ページの作成・運用管理
 - a 下記 4（14）ひとり親家庭向けホームページ「練馬区ひとり親家庭支援ナビ」に本事業を PR する専用ページを作成・運用すること。作成・運用にあたっては、随時、区の意見・要望を反映させること。
 - b 専用ページは、別紙「印刷物のユニバーサルデザイン（UD）ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）等を参考に、必要情報の検索のしやすさ、操作のしやすさ、表示速度を確保すること。
 - c 専用ページは、パソコン、スマートフォン、タブレット等による閲覧を可能にするため、レスポンス対応とすること。
 - d 専用ページには、入力フォームを搭載し、参加希望者世帯が問い合わせ・申込等を行うことができる構造とすること。
 - e 専用ページの作成にあたり必要となる経費は受託者の負担とする。何らかの開発用機器、開発用ツール等を必要とする場合には、受託者の負担において準備すること。
 - f 専用ページには、本事業全体が一覧でわかるページを作成し、参加希望世帯が全体のうちから各体験が確認できるよう工夫すること。
本事業が「特別企画」、「指定寄付金を活用」している旨を表示すること。

- g 統計のため、専用ページのアクセス数等を管理すること。
- h 専用ページに不具合が発生した場合は、至急区に連絡のうえ、復旧改善を行うこと。

(イ) チラシの作成・配布

- a チラシは体験毎に作成することを原則とする。(印刷部数最低 500 枚)ただし、区があらかじめ許可した場合は、複数の体験を統合してチラシを作成することも可とする。
- b 校了したチラシは、電子データで区に提供すること。
- c チラシの配布については、区の指定する区立施設(32 施設程度)等へ配布すること。それぞれの施設への配布枚数については、あらかじめ区と協議すること。また、参加世帯に対して、他の体験チラシを配布するよう努めること。

キ 参加募集・抽選・通知における対応については以下のとおりとする。

(ア) 参加募集

- a 参加希望世帯からの申込みを受け付けること。申込方法は、電話または応募フォームにより行うこと。
また、応募フォームにより申込した参加希望世帯には、申込みを完了したことを確認できる仕様とすること。
- b 申込みにあたっては以下の項目を受け付けること。
 - ・氏名・性別・生年月日・住所・電話番号(緊急連絡先を含む)・メールアドレス・ひとり親であることの確認・記載内容に虚偽がないことの確認・個人情報の閲覧同意・参加したことがある体験名(選択式)・現在困っていること
 - ・その他、体験毎に想定される配慮事項およびあらかじめ区と協議した事項

(イ) 抽選

- a 予定世帯より参加希望世帯が上回った場合は、受託者において抽選を行うこと。
- b 抽選方法については、区と協議すること。
- c 参加世帯の決定は、受託者の抽選状況を鑑み区が決定する。
- d キャンセル等が発生した場合は、区と受託者の双方で情報共有し、区は参加世帯の繰り上げを決定する。

(ウ) 通知(参加決定通知・落選通知)

区が決定した世帯に応じて、参加決定通知(繰り上げ決定通知を含む)および落選通知を、全申込世帯に通知する。通知の方法は任意だが、結果が確実に伝わるよう配慮すること。

ク 各企画の報告については以下のとおりとする。

(ア) 年間スケジュール表

受託者は、4月末までに本業務における全体験の年間スケジュールを電子データで区に提出すること。やむをえず変更があった場合は、区に随時進捗を報告すること。

(イ) 受付世帯名簿

「(10)キ 参加募集・抽選・通知における対応」の参加希望世帯の受付世帯名簿を作成し、電子データ(Excel等の表計算ソフトにより編集可能な形式)で区に提供すること。

(ウ) 抽選後(順位付け後)世帯名簿

「(10)キ 参加募集・抽選・通知における対応」の抽選後の順位づけ世帯名簿を作成し、電子データ(Excel等の表計算ソフトにより編集可能な形式)で区に提供すること。

(エ) 参加世帯名簿

「(10)キ 参加募集・抽選・通知における対応」の参加世帯決定後の世帯名簿を作成し、電子データ(Excel等の表計算ソフトにより編集可能な形式)で区に提供すること。

(オ) 月次業務報告書

毎月10日までに、前月分の月次業務報告書を作成し、電子データで提出すること。月次業務報告書に記載する内容は・当月業務実績・当月進捗状況・連絡(協議)事項・次月目標 等

(カ) 体験毎の成果報告書

a 効果測定のため、各体験の終了後、参加世帯にアンケート等を実施する。回答回収方法については任意とするが、アンケートの項目については、区とあらかじめ協議すること。

b 受託者は、aを集計のうえ、以下の内容等を含めて文書を作成し、電子データで提出すること。なお、効果測定については、統計、グラフ等を使用し、わかりやすく作成すること。

c 成果報告書に記載する内容は・実施時期・参加世帯・参加者名簿(申込み時に受け付けた項目および体験の参加実績を含む)・実施内容・写真(本人の許可およびモザイク処理対応)・アンケート実施結果(自由意見も含む)・効果測定 等

(キ) 年度末体験成果報告書

a 年度末に、「(カ)体験毎の成果報告書」をまとめた年間体験報告書を作成し、電子データで提出すること。

b 年度末体験成果報告書に記載する内容は・体験一覧表・参加世帯・参加者名簿(申込み時に受け付けた項目および体験の参加実績を含む)・参加世帯(参加者)総合計数・アンケート集計表(グラフ等)・自由意見・効果測定・賛同企業団体一覧表 等

ひとり親家庭サポートブックの作成

ア ひとり親家庭等が活用できる制度を掲載した「ひとり親家庭サポートブック」を4,000部作成し納品すること。またPDF形式のデータを一括および章分割したものを併せて納品すること。作成にあたっては、掲載内容の原案作成、レイアウト等のデータ編集、関連機関への校正依頼・調整、音声コードの作成、製本・印刷を行うこと。

イ サポートブックの仕様はつぎのとおりとする。その他については、随時区と協議の上進めること。

A 5 無線綴じ 背文字あり オール4色刷 音声コード用
切り欠き付 本文74頁程度

ウ 校正は3回程度まで行うこと。

エ 印刷物のフォント・配色については「ガイドライン」に準拠すること。

オ 成果品の引き渡し以後において、受託者の責に帰すべき理由による不良箇所が発見された場合は、すみやかに訂正、補足その他の措置を講じなければならない。
ひとり親家庭向け支援策についてのパンフレットの作成

ア ひとり親家庭向け支援策の周知のためのパンフレットを11,800枚作成し納品すること。またPDF形式のデータを併せて納品すること。作成にあたっては、掲載内容の原案作成、レイアウト等のデータ編集、印刷を行うこと。

イ パンフレットの仕様はつぎのとおりとする。その他については、随時区と協議の上進めること。

A 3 両面カラー、センター折り + DM折り 4,400枚
A 3 両面カラー、センター折り 1,500枚
A 4 両面カラー、DM折り 4,400枚
A 4 両面カラー、1,500枚

印刷後、 と および と をそれぞれ折り込むこと。

ウ 外国語（英語・中国語・韓国語の3か国語）に対応した、パンフレットを作成しPDF形式のデータを納品すること。作成にあたっては、内容の原案作成、レイアウト等のデータ編集を行うこと。

エ 外国語対応のパンフレットの仕様はつぎのとおりとする。その他については、随時区と協議の上進めること。

【英語対応】A 3 両面カラー、センター折り
【中国語対応】A 3 両面カラー、センター折り
【韓国語対応】A 3 両面カラー、センター折り
【英語対応】A 4 両面カラー
【中国語対応】A 4 両面カラー
【韓国語対応】A 4 両面カラー

オ 印刷物のフォント・配色については「ガイドライン」に準拠すること。

カ 印刷し折り込んだパンフレットについては、区の指定する区立施設（38施設程度）等へ配布すること。それぞれの施設への配布枚数については、あらかじめ

区と協議すること。

キ 成果品の引き渡し以後において、受託者の責に帰すべき理由による不良箇所が発見された場合は、すみやかに訂正、補足その他の措置を講じなければならない。

養育費取り決め促進パンフレットの作成

ア 養育費に関する知識および合意書のひな形を記載したパンフレットを 5,000部作成し納品すること。また PDF 形式のデータを併せて納品すること。作成にあたっては、掲載内容の原案作成、レイアウト等のデータ編集、印刷を行うこと。

イ パンフレットの仕様はつぎのとおりとする。その他については、随時区と協議の上進めること。

A 3 両面カラー、センター折り

ウ 印刷物のフォント・配色については「ガイドライン」に準拠すること。

エ 印刷したチラシについては、区の指定する区立施設（24 施設程度）等へ配布すること。それぞれの施設への配布枚数については、あらかじめ区と協議すること。

オ 成果品の引き渡し以後において、受託者の責に帰すべき理由による不良箇所が発見された場合は、すみやかに訂正、補足その他の措置を講じなければならない。

ひとり親家庭向けホームページ「練馬区ひとり親家庭支援ナビ」の作成・運用

ア 必要な支援の情報が手軽に収集できるようにひとり親家庭向けホームページを作成・運用する。作成・運用にあたっては、随時、区の意見・要望を反映させること。

イ ホームページは、区が行うひとり親家庭支援策を一元的に集約し、わかりやすく、見やすい構成・デザインとすること。

ウ ホームページ全体を通じて、閲覧者がストレスを感じないように、「ガイドライン」等を参考に、必要情報の検索のしやすさ、操作のしやすさ、表示速度を確保し、原則 3 クリック程度でほしい情報が得られるものとする。

エ ホームページは、パソコン、スマートフォン、タブレット等による閲覧のため、レスポンス対応とすること。

オ ホームページにはメールマガジンの申込・各種相談予約・事業申込等の入力フォームを搭載し、希望者が相談予約・事業申込等を行うことができる構成とすること。

カ 受託者は、ホームページの作成にあたり必要となる経費は受託者の負担とする。何らかの開発用機器、開発用ツール等を必要とする場合には、受託者の負担において準備すること。

メールマガジンの配信

ア メールマガジンの配信にあたり、事前に配信案を区に提出し、区の意見・要望を反映させること。

イ メールマガジンの配信に係る経費については受託者の負担とする。

ウ メールマガジンの配信希望者からのメールアドレス登録・退会を随時受け付け、

適切に管理すること。

エ 統計のため、メールマガジンの登録者数等を管理すること。

オ メールマガジンは月1回程度配信するものとする。なお、臨時に配信する必要があるときは、区と協議の上、配信すること。

カ 定例・臨時の配信と併せて年20回までとする。

キ メールマガジンに不具合が発生した場合は、至急区に連絡のうえ、復旧作業を行うこと。

5 いきいきコスメプロジェクトねりまについて

受託者は、区が実施している「いきいきコスメプロジェクトねりま」に協力し、区が指定する事業等参加者にコスメセットを配布すること。

区役所以外で実施する事業等で配布するコスメセットの運送料等は委託料に含めるものとする。受託者は、区役所から受託者間、受託者から各会場間の運送を行うこと。また、各会場でコスメセットの余りがでた場合の持ち帰りも行うこととする。

区役所以外で実施する対象事業は以下のとおりとする。

ア 上記4 パソコン講習会等

箱数は、130サイズで合計3箱程度とする。

イ 上記4 親子体験応援事業の各体験

箱数は、130サイズで合計40箱程度とする。

6 業務報告等

(1) 受託者は、業務実施状況を報告書としてまとめ、翌月10日までに、電子データで区に提出する。

(2) 受託者は、事業の支援効果についての検証、課題の把握、国・都の施策について、情報提供および資料作成等の協力を行うこと。

(3) 区との会議が必要な場合は、基本的に区役所内で開催する。それ以外の場所で実施する場合は、受託者が場所を調達すること。やむをえず、オンラインで会議をする場合は、個人情報がない打合せのみとし、実施する場合にも配慮のうえ行うこと。

なお、区との会議があった場合は、受託者が議事録を作成し、電子データで区に提出すること。

7 再委託について

事前に、期間や委託先および再委託理由等を明らかにした場合で、区の承諾を得ている場合は、再委託することができる。ただし、業務の全部または主要な部分を一括して再委託することはできない。

8 著作物の取扱いについて

権利関係の書面管理

本業務において第三者の著作物を利用する場合、有償・無償を問わず、権利者と利用条件、対価、利用承諾期間等について確認し、覚書・承諾書その他書面等に残すこと。

業務上作成した著作物の取扱い

本業務において制作した著作物の著作権および当該著作物の二次著作物の権利および著作隣接権（著作権法第27条および28条の権利を含む。）は、著作者人格権を除き、区に帰属するものとしその対価は本契約金額に含むものとする。

また、著作物の著作者人格権は行使しないものとする。

9 賠償責任については以下のとおりとする。

疫病、食中毒、暴雨風、地震、火災、暴動その他区の責に帰することのできない自然的または人為的な現象などの不可抗力により事業の運営が困難になった際、受託者に損害が生じる場合においても、区に対し、その賠償を請求することができないものとする。また、受託者はその責めに帰する事由により、事業の実施に関し、区または第三者に損害を与えたときは、その損害を受託者の負担により賠償するものとする。

10 従事者に対する研修等

受託者は委託業務の円滑な履行を図るため、従事者に対し必要な研修等を実施するものとする。

11 委託料

- (1) 区は、「4 業務内容」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、月毎に支払うこととし、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。
- (3) 疫病、食中毒、暴雨風、地震、火災、暴動その他区の責に帰することのできない自然的または人為的な現象などの不可抗力により、体験が受託者の責に負えない場合で、さらに延期等の対応ができず、中止となった場合は、予定した委託料を支払う。

12 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。

13 個人情報の保護および情報の取扱い

- (1) 受託者は、個人情報は施錠できるキャビネットに保管し、業務での使用以外は

持ち出してはならない。業務に必要となる個人情報を持ち出す必要がある場合は、施錠できるバッグに入れ、手元から離すことのないよう細心の注意を払い、移動は最小限にとどめるよう留意しなければならない。

- (2) 受託者は、本業務実施にあたりパソコンを使用する場合は、パソコンの盗難防止対策を行うとともに、ログインパスワードを設定し、本件業務担当者以外の者に使用させてはならない。
- (3) 受託者は、本業務実施にあたり業務用の携帯電話を使用する際は、つぎのとおり個人情報の取り扱いに十分留意しなければならない。
 - ア ログインパスワードを設定の上、使用しなければならない。
 - イ 相談者・参加者の電話番号などの個人情報は登録してはならない。また、履歴として記録された電話番号など不必要な個人情報については、随時削除するとともに、定期的に削除されていることを確認しなければならない。
 - ウ 置き忘れ防止用ストラップを取り付け着用するなど紛失防止の対策を行わなければならない。
 - エ 業務終了後は、盗難防止のため、携帯電話を施錠できるキャビネット等に保管しなければならない。また、外出時に持ち帰りをせざるを得ない場合は、必ず個人情報が削除されていることを確認しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務を履行するにあたり、別紙「情報の保護および管理に関する特記事項」(以下「特記事項」という。)を遵守すること。
- (5) 受託者は、本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、「特記事項」に基づき、「情報の返却・廃棄証明書」により適切に処理すること。
- (6) 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。
- (7) 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「情報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。

14 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。

15 質疑および苦情への対応

本業務の相談者・参加者からの質疑・要望には原則として受託者が誠意をもって対応すること。また、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。事例が発生した場合には、区に速やかに報告すること。

16 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) 業務中に支援対象者等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。

17 業務の引継ぎ

受託者は、本業務に係る契約期間が満了するとき、次年度以降も本業務が継続実施される場合には、引き続き事業が円滑に進められるように契約期間内に次年度の受託者に対し業務の引継ぎを行うものとする。

18 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) 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、協議の上、実施する。
- (3) 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（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。
- (4) 福祉分野における受託者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針（平成 27 年 11 月 11 日厚生労働大臣決定）に基づき、不当な差別的取扱いの禁止および合理的配慮の提供をするために必要な措置を講ずること。
- (5) 環境法令順守とともに環境負荷の低減に努めること。
- (6) 事業参加者の安全および物損時の損害のおそれがある事業については、適切な保険に加入すること。保険に係る経費は受託者が負担すること。また、事業の開催にあたり、安全確保に努め、天候・災害等の危険が予測される場合は、区と協議の上、実施の判断を行うこと。

19 担当

練馬区福祉部生活福祉課ひとり親家庭支援係 芝原・姉崎
電話 03 5984 1319（直通） F A X 03 3993 1181

親子体験応援事業 企画の種類

1 必須企画

以下に掲げる体験は必ず企画すること。

なお、企画にかかる一切の経費（例：施設利用料、随同行代、機材費、許認可費用、講師派遣料等）については、本業務の委託料に含めることとする。

(1) 練馬文化センターにおける体験の実施（練馬区練馬 1-17-37）

（参加予定数：1回 50席（20世帯程度）、年3演目実施）

ア 公益財団法人練馬区文化振興協会（以下「文化振興協会」という。）が主催する自主体験のうち、演目のジャンルが異なる3演目について、チケットを確保すること。

確保するチケット数は、各演目につき50席分とする。

イ 演目のうち、1つは、未就学の子どもも参加できる演目にする。

ウ 演目の決定については、文化振興協会および区と事前の協議のうえ、決定すること。

エ 当日の受付方法は、文化振興協会と事前に協議のうえ決定し、参加世帯にチケットの引き渡しを確実に行うこと。

オ 当日は、参加世帯および一般客が混乱しないよう誘導を行い、スムーズに入退場が行えるよう配慮すること。

カ チケットの支払は、文化振興協会の指定する方法により行うこと。

(2) 図書館との協働体験の実施（参加予定世帯：1回 10世帯、年2回実施）

ア 本の持つ想像力や表現力を活かした体験を実施し、本の魅力を再認識することを目的とする。

イ 親子で図書館に行くきっかけづくりとし、図書館の利用促進につなげる。

ウ 開催内容および実施場所については、区（図書館を含む）と事前の協議のうえ、決定すること。

エ 年2回程度を予定しているが、実施場所の規模にあわせ、回数を調整する場合は、区とあらかじめ協議すること。

(3) 収穫体験の実施（参加予定世帯：1回 30世帯、年3回実施）

ア 実施場所は区内農園とすること。

イ 農家の苦勞や食べ物のおお切さを学ぶ教育活動の一環として、食育を実施する。

ウ 地元の安全安心な食材の食料支援としての側面も担う。

エ 開催時期および実施場所は、JA東京あおばおよび区とあらかじめ協議のうえ選定すること。

オ 年3回程度を予定しているが、実施場所の規模にあわせ、回数を調整する場合は、JA東京あおばおよび区とあらかじめ協議すること。

カ 業務にかかる費用の支払は、JA東京あおばの指定する方法により行うこと。

2 自由提案企画（受託者主催）（7種類以上）

受託者は、以下のコンセプトに沿った企画（文化的体験1種類、自然体験3種類、社会体験2種類、地域体験1種類）を以下の例を参考に自由に提案すること。1回あたりの参加世帯数および実施回数について、契約期間を通して、延世帯数になるよう、調整すること。

	コンセプト	延世帯数 (目安)	コンセプトのイメージ
1	文化的体験	30 世帯	動物園・水族館・博物館・美術館見学 / 音楽・演劇（ミュージカル）・古典 芸能鑑賞または体験 / スポーツ観戦 または体験 / 外国文化体験 / 旅行・ 観光 / 地域の行事・お祭り / 料理 / 科学実験・プログラミング / アート 等
2	自然体験	100 世帯	キャンプ・登山・川遊び・釣り・昆虫 採集 / 海水浴・マリンスポーツ / ウ ィンタースポーツ（スキー・スノー ボード） / 果物狩り / 動物ふれあい 等
3	自然体験	60 世帯	
4	自然体験	30 世帯	
5	社会体験	50 世帯	特別感のある体験 テーマパーク 等
6	社会体験	30 世帯	職業体験 / ボランティア / 工場見学 等
7	地域体験（地 域貢献 / コラ ボイベント）	50 世帯	地元企業の地域貢献を目的とした寄 付事業等（飲食チケット・自社製品の 提供・再販売不可の商品の無償配布） / アニメ・映画制作会社とバックヤ ードツアー / 区内大学で楽器体験、 ゼミ体験、映像制作 / 商店街で出店 体験、スタンプラリー / 地元工房で の作品制作 / ピザ職人とピザづくり / 有名書道家の工房筆で書道体験 等

例：文化 料理を通して、親子のコミュニケーションを向上させるイベントを企画
する。（1回あたり10世帯×3回）

- 例：自然 「みんなでニジマスを釣って、美味しく食べよう！」バスツアーを企画する。(1回あたり50世帯×2回)
- 例：自然 テント体験や火起こし体験といったアウトドアイベントを企画する。(1回あたり30世帯×1回)
- 例：自然 「スキー場で雪を体験しよう！」イベントを企画する。(1回あたり30世帯×2回)
- 例：社会 ひとり親家庭では経済的負担からハードルが高いとされるテーマパークでのイベントを企画する。(1回あたり50世帯×1回)
- 例：社会 「保護猫ボランティア体験」を企画する。(1回あたり30世帯×1回)
- 例：地域 「アニメ制作の裏側を知ろう！」イベントを企画する。(1回あたり50世帯×1回)

印刷物の
ユニバーサルデザイン(UD)
ガイドライン

練馬区からの情報をわかりやすく伝えるために



© VectorBackground

令和2 (2020) 年2月
練馬区

目次

1	はじめに	1
2	ユニバーサルデザインとは	1
3	印刷物作成のポイント	2
	（1）文字の大きさ	2
	（2）文字の字体	2
	（3）文字の字間・行間・余白	3
	（4）読みやすい表現方法	3
	（5）印刷物作成にあたっての配慮事項	5
4	カラーユニバーサルデザイン	6
	（1）カラーユニバーサルデザインとは	6
	（2）カラーユニバーサルデザインの重要性	6
	（3）色弱者とは	6
	（4）色弱者が不便を感じる例	7
	（5）色弱者の色の感じ方のシミュレーション	8
	（6）カラーユニバーサルデザインの3つのポイント	9
	具体例① <文字の強調>	10
	具体例② <グラフ>	11
	具体例③ <地図>	12
	具体例④ <カレンダー>	14
	（7）色の選び方・組み合わせ方のポイント	15
	（8）カラーユニバーサルデザイン取組にあたっての配慮事項	18
	印刷物を作成委託する際の仕様書について	18
	カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット	19
	チェックリスト	

1 はじめに

区が発行する印刷物の読者は、高齢者や障害者などさまざまであり、私たちには、誰もがわかりやすい印刷物を作成することが求められています。また、色を使って情報を伝えることが多くなった現在、色の感じ方は一様ではないことを理解し、誰にとっても、情報が正確に伝わるよう配慮することが必要です。

このガイドラインは、よりわかりやすい印刷物を作成するためのポイントや、色覚に配慮した「カラーユニバーサルデザイン」の必要性、その取組方法をまとめたものです。

区が発信する情報をよりわかりやすく伝えるための一助として、ご活用ください。

2 ユニバーサルデザインとは

ユニバーサルデザインとは、障害の有無、年齢、性別などにかかわらず多様な人々が利用しやすいように、都市や生活環境をデザインする考え方です。その対象は、都市施設や製品にとどまらず、教育や文化、情報提供に至るまで多岐にわたります。

練馬区では、ユニバーサルデザインに配慮したまちづくりのほか、地域でのスポーツ交流や、ユニバーサルデザインについて学び、相談し、支援を受けられるユニバーサルデザイン推進ひろばの運営など、さまざまな取組を行っています。印刷物の作成など、練馬区からの情報提供についても、ユニバーサルデザインの取組の推進が求められています。

3

印刷物作成のポイント

(1) 文字の大きさ

一般的な印刷物を作成する場合、文字の大きさは、12ポイント以上とすることを心がけましょう。より読みやすくするには14ポイント以上が効果的です(A4判の場合)。

この文字の大きさは読みやすいですか？

(10ポイント)

この文字の大きさは読みやすいですか？

(12ポイント)

この文字の大きさは読みやすいですか？

(14ポイント)

(2) 文字の字体

- ゴシック体は、太さが均一なので読みやすくなります。特に文字を小さくしなければならない場合は、明朝体よりも読みやすくなります。ただし、長文が続く場合は、明朝体の方が読みやすくなります。
- 12ポイント以下の文字を太字にすると文字がつぶれて読みにくくなる場合があります。
- ユニバーサルデザインフォントをできるだけ使用しましょう。

ユニバーサルデザインフォントとは

障害の有無、年齢などにかかわらず、誰もが読みやすい字体を意識してデザインされたフォントをユニバーサルデザインフォントと呼んでいます。下記のような特徴(一例)があり、さまざまなメーカーで開発されています。

〈明朝体〉

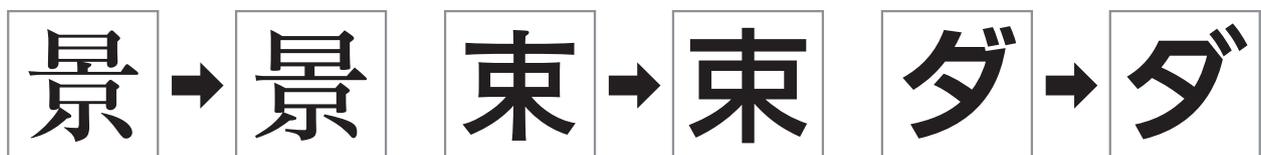
- 縦横線の比率を少なくする。
- 文字についている細かな装飾を極力削りシンプルにする。

〈ゴシック体〉

- 字面いっぱい広くデザインする。

〈その他〉

- 濁点部分のギャップを十分確保する。



印刷物を外部委託する際は、ユニバーサルデザインフォントをできるだけ使用しましょう。

(3) 文字の字間・行間・余白

- 文字同士が接近しすぎている、または離れすぎていると読みにくい文章になります。
- 適度な空間、空白をとるように心がけましょう。
- 同じ大きさの文字、字間、行間でも、漢字が多いと狭く見えます。

この文字の間隔は読みやすいですか？

この文字の間隔は読みやすいですか？

この文字の間隔は読みやすいですか？

(4) 読みやすい表現方法

- ①印刷物の種類とその特徴を知り、目的や読者に応じて使い分けましょう。

<印刷物の種類>

種類	特徴	用途
ポスター	目に入りやすく、多くの人に周知することができます。	啓発、イベントなどのお知らせ、募集など
ちらし	1枚で多くの情報を伝えることができます。個々に配布します。	啓発、イベントなどのお知らせ、募集など
パンフレット	文章、イラスト、写真、グラフなどを使って多面的な説明ができます。	事業案内など
冊子	たくさんの情報を伝えることができます。	資料、記録、報告など

- ②文章は、正確にわかりやすく整理しましょう。

- 読者は誰であるのかを明確にして印刷物を作成しましょう。
(対象者が限定される場合は、読者にあった印刷物を作成しましょう)
- 目的を明確にしてから印刷物を作成しましょう。

正 確 に

- 「事実」や「伝えたいこと」を明確にしましょう。
- 「最低これだけは伝えたい」ことを、はっきりさせましょう。

わ か り や す く

- 役所の決まり事や固定観念にとらわれず、読者の視点に立ってわかりやすく表現しましょう。

レ イ ア ウ ト

●整理整頓の心がけ

文章や画像は、縦横をそろえられるものはそろえることにより、統一感が増し、読みやすい印刷物になります。

●まとめる(グループ化)

単調なレイアウトではわかりにくい印刷物も、関連し合うもの同士をグループにしてレイアウトすることで印刷物がすっきりし、情報をわかりやすく伝えることができます。

●余白を設ける

伝えたいことを文章で詰め込みすぎると、わかりにくい内容になってしまいます。また、文字ばかりで、文字間が狭いと読みづらくなってしまいます。余白を作ることにより、読みやすい印刷物になります。

そ の 他 の 注 意 点

- 難しい漢字、読みにくい人名や地名、固有名詞にはふりがなをつけましょう。
- 専門用語や外来語を使用する場合には、注釈をつけましょう。
- 定着していないカタカナ言葉を多用しないようにしましょう。
- 表、グラフ、イラストなどを例示して、やさしくわかりやすい日本語で表現しましょう。

(5) 印刷物作成にあたっての配慮事項

- 聴覚に障害がある人の問い合わせ用に、印刷物には必ず FAX 番号、メールアドレスを記載しましょう。
- 対象者や状況にあわせてその他の媒体も活用しましょう。

高齢者、視覚に障害のある人、文字を読むことが苦手な人などに有効な方法	
拡大文字版	<ul style="list-style-type: none"> ●大きな文字で作成しましょう（A 4判の場合12ポイント以上が望ましい）。 ●拡大印刷したものを用意しましょう（A 4判→A 3判）。
音 声 版	<ul style="list-style-type: none"> ●音声版とは、カセットテープに入力した録音図書のことです。 ●耳からのみで情報を得るので、聞いた時にわかりやすい文章にしましょう。 ●表・写真・図などには説明を加えましょう。
デ イ ジ ー (DAISY) 版	<ul style="list-style-type: none"> ●デイジー版とは、カセットテープに代わるデジタル録音図書のことです。 主な記録媒体は、CD-ROMで、専用の機器やパソコンにソフトウェアをインストールして再生することができます。 <p><デイジー図書の主な特徴></p> <ul style="list-style-type: none"> ●読みたい章や節に目次から飛ぶことができます。 ●1枚のCDに50時間以上も収録が可能です。
音声コード (SPコード)	<ul style="list-style-type: none"> ●紙に掲載された情報を「活字文書読み上げ装置」を利用して音声で聞くことができます。18ミリ角の中に、日本語にして800文字程度の情報が収まります。なお、音声コードの位置をわかりやすくするために、ページの端に切りかきを入れる必要があります。 <p>※ワードで作成することができます。</p>
W e b 版	<ul style="list-style-type: none"> ●区ホームページでは、音声読み上げが可能です。コンテンツを作成する際には、プレビュー画面で音声読み上げ結果を確認しましょう。 <p>※区ホームページは、アクセシビリティ・サポーター「Zoom Sight」により、音声読み上げ以外にも、文字拡大、るびの装飾（ふりがな・ローマ字）、カラー変更が可能です。</p>
点 字 版	<ul style="list-style-type: none"> ●点字により情報を伝えます。ただし、点字文章にすると量が増えます。 <p>※点字を読むことのできる人は、視覚に障害がある人のうち約10%といわれています。</p>

4 カラーユニバーサルデザイン

(1) カラーユニバーサルデザインとは

色覚（色の感じ方）は、味覚や臭覚と同じように人それぞれに違いがあります。このため、見分けやすくするためにつけられた色使いが、かえって見分けにくくなり、情報を正確に受け取れない人たちがいます。また、老化や疾病などにより色の感じ方が変化するケースもあります。

できるだけ多くの人にわかりやすく正しく情報が伝わるように、色の使い方などにあらかじめ配慮することを「カラーユニバーサルデザイン」といいます。

(2) カラーユニバーサルデザインの重要性

カラー印刷の発達やパソコンの普及などにより、数年前までは白黒が当たり前だった印刷物がみるみるカラフルになり、多くの色を使って情報を伝える機会が増えています。しかし、一方で色を見分けにくい人にとっては、情報を読み取りにくくなり、かえって不便を感じています。カラーユニバーサルデザインは、色の見え方・感じ方の多様性に配慮した色の使い方をするものづくりであり、このような状況を解決するための重要な取組です。

さまざまな印刷物を作成する私たちにもカラーユニバーサルデザインに配慮し、上手に色を使ってわかりやすく正確に情報を伝えていくことが求められています。

(3) 色弱者とは

色覚は、人によって異なります。

このガイドラインでは、一番多い色覚タイプを「一般色覚者」と呼び、一般色覚者以外のタイプを、色への配慮が不十分な社会における弱者として「色弱者」と呼びます。

色弱者は日本では、男性の20人に1人、女性の500人に1人の割合で、日本人全体では約320万人いるといわれています。

<色弱者のタイプ>

色覚タイプ		頻度 (男性)	色の感じ方
P型	赤の感度が低い	約 1.5%	<ul style="list-style-type: none"> ○赤味と緑味が同じ色に見えやすい。 ○明度差の低い色同士が同じ色に見えやすい。 ○濃い色同士の色が同じ色に見えやすい。 ○淡い色(彩度の低い色)同士の色が同じ色に見えやすい。 ○青と黄色は識別しやすい。
D型	緑の感度が低い	約 3.5%	<p>< P型とD型の大きな違い ></p> <ul style="list-style-type: none"> ○P型は赤が暗く見えて、黒との区別がつきにくい。 ○D型は、赤と黒の区別がつきやすい。
T型	青の感度が低い	約 0.001%	<ul style="list-style-type: none"> ○青味の識別が難しい場合があり、青と緑が同じ色に見えやすい。
A型	3種類の錐体細胞すべての感度が低い	約 0.001%	<ul style="list-style-type: none"> ○色を明暗でしか感じるができない。

※このガイドラインでは、監修を行う CUDO の色覚タイプ (P型・D型・T型・A型) の呼称を使用しています。

<色の感じ方の違い>

眼の網膜上には、赤、緑、青をそれぞれ感じる3種類の錐体細胞があります。いずれかの細胞がうまく機能しないことにより特定の範囲の色の差を感じにくくなり、異なる色に感じる場合があります。

(4) 色弱者が不便を感じる例

①色分けされた情報が伝わりにくい。

色の組合せにより、グラフなどわかりやすく色分けしたはずの情報が、逆に伝わりにくい場合があります。

②強調のために使用される赤文字が目立たない。

色覚タイプによっては、赤色が暗く見え、強調のためによく使用される赤文字が黒文字の中にあっても、目立たない場合があります。

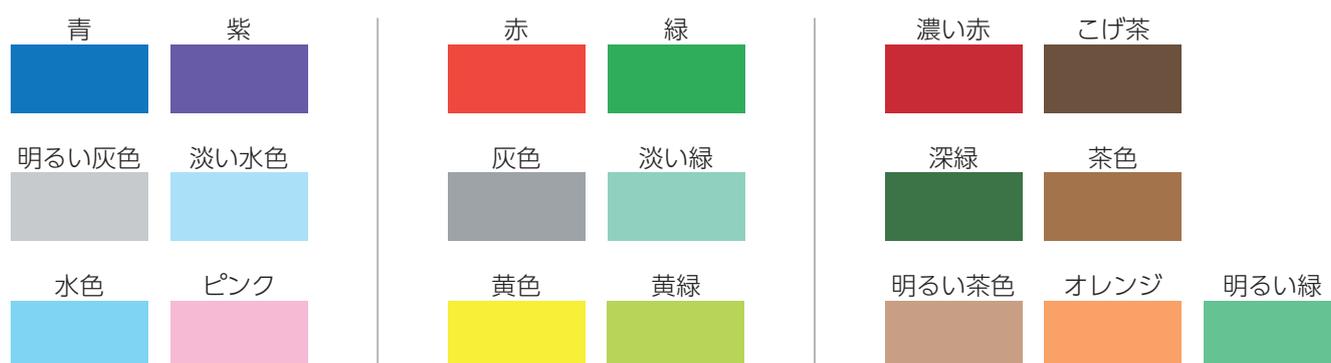
③色の名前の把握が難しい。

申請書や案内表示など、色名を用いて案内された場合、どの色が案内された色なのか判別がつかない場合があります。

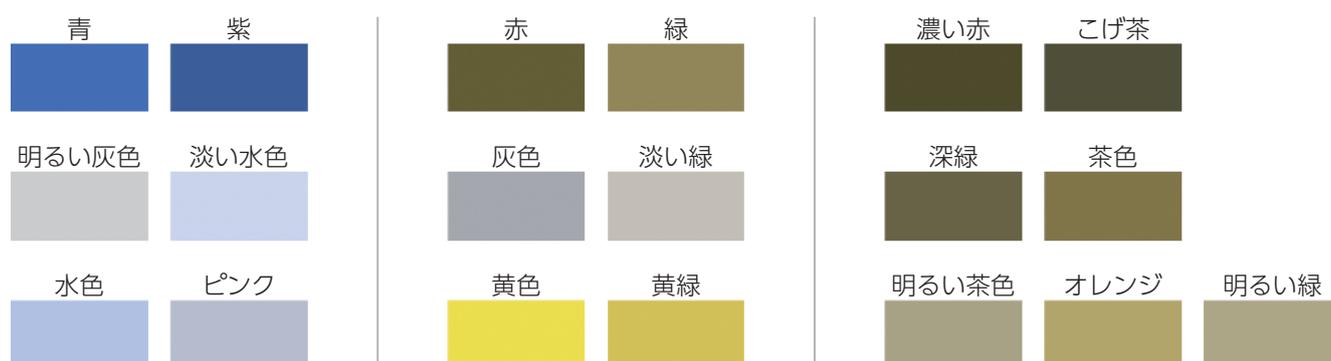
(5) 色弱者の色の感じ方のシミュレーション

一般色覚者には見分けやすい配色でも、色弱者には見分けにくい色の組合せがあります。どのような色が見分けにくいのかを、下記で確認し、配色をする際の参考にしてください。

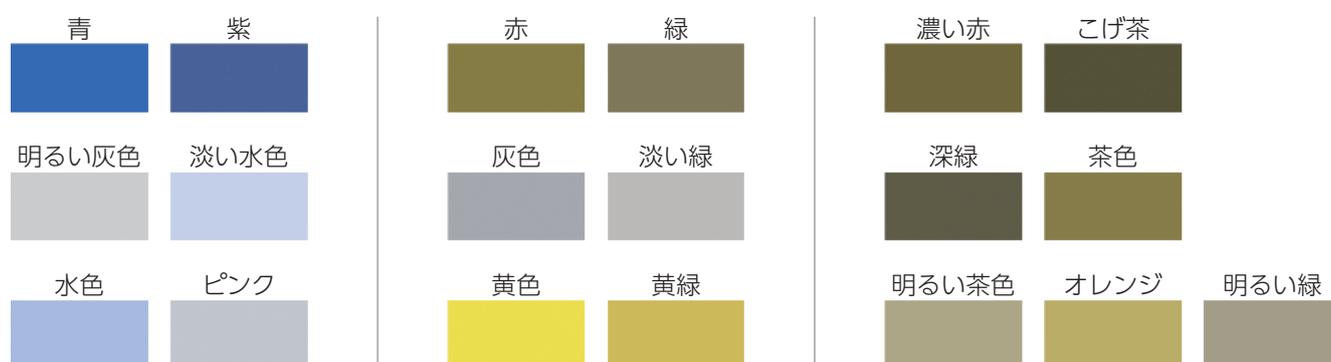
●一般色覚者（C型）の色の感じ方



●P型の色の感じ方



●D型の色の感じ方



※上記の色は、印刷可能な範囲で再現しています。

※色の見分けにくさを再現したもので、色弱者にとって何色に見えるかを表したものではありません。また、色の見え方・感じ方は人によって異なります。

(6) カラーユニバーサルデザインの3つのポイント

ポイント①

できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。

①色を変える。

- 色を組み合わせるときは、明度(※1)の「高い色」と「低い色」、彩度(※2)の「高い色」と「低い色」を合わせると見分けやすくなります。

※1 色の明るさの度合い。黒に近づくほど明度が低く、白に近づくほど高い。



※2 色の鮮やかさの度合い。原色のように白や黒を含まない色ほど彩度が高い。



- 強調のためによく使われる赤文字は、黒文字と混同しやすいため、赤だいたいを使用すると見分けやすくなります。

②色の濃淡・明暗の差(コントラスト)をつける。

背景と文字の色に明暗の差(コントラスト)をつけると見分けやすくなります。同系色の場合も濃淡の差をつけるだけでも見分けやすくなります。

ポイント②

色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

①文字や線を太くする。

色の見分けは、細い線など面積が狭いほど色弱者や高齢者にとってはわかりにくくなり、太い線など面積が広いほどわかりやすくなります。また、強調したい文字に下線を引くのも効果的です。

②ハッチング(模様)をつける。

地図やグラフなど塗りつぶす面積が広い場合は、色だけでなく点網掛けや線網掛けなど(ハッチング)をつけると情報が伝わりやすくなります。

ポイント③

色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする。

「ピンク色の申請書にご記入ください」など、色名を使ってコミュニケーションをとることが予想される場合は、申請書などに色名を記載しコミュニケーションをとりやすくします。

白黒コピーをしても情報が読みとれる状態にしましょう。

具体例① 文字の強調

(問題点) 強調のために使用している「赤文字」が「黒文字」と見分けにくい。

一般色覚者
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

色弱者(P型)
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

ポイント①

できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。

- 「赤文字」を「赤だいたい」にすると「黒文字」と見分けやすくなります。

一般色覚者
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

色弱者(P型)
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

ポイント②

色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

- 「赤文字」を使用する場合は、別の要素をプラスすることで、強調していることを表現します。
- 文字を太くする、下線を引くなどして強調します。

一般色覚者
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

色弱者(P型)
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

- 書体を変えて強調します。

一般色覚者
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

色弱者(P型)
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

- 白抜きにする

一般色覚者
の感じ方

注意事項を
よくお読みください。

色弱者(P型)
の感じ方

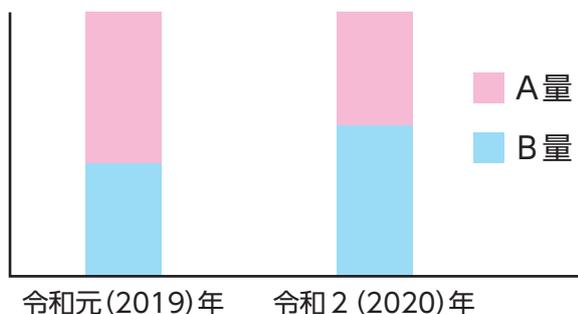
注意事項を
よくお読みください。

具体例② グラフ

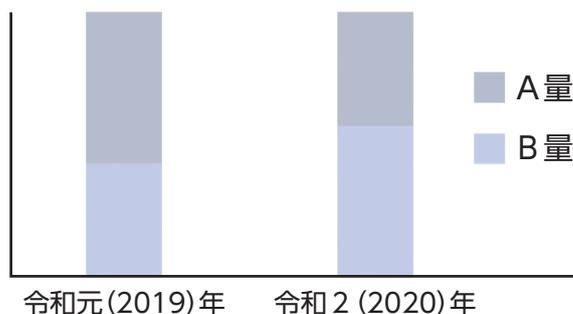
(問題点) A量とB量の境界がわかりにくい(彩度の低いパステル調の色同士は異なる色であっても、見分けにくい)。

※同じ明度や彩度の場合、見分けることが難しい場合があります。

一般色覚者の感じ方



色弱者(P型)の感じ方

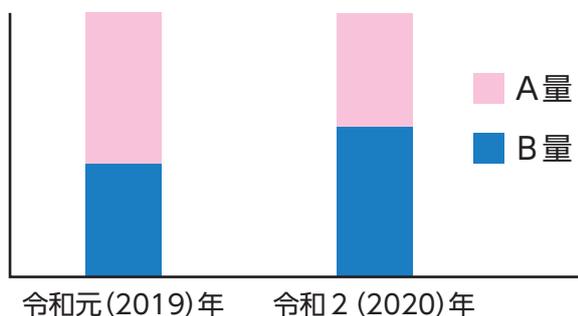


ポイント①

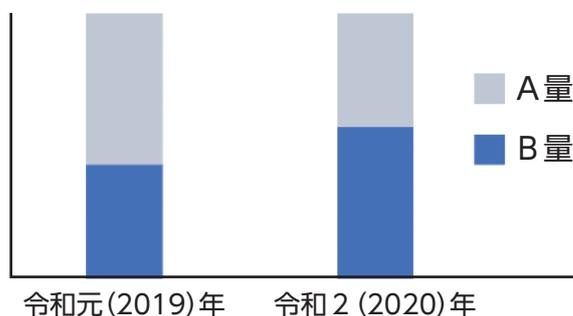
できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。

- 彩度と明度に差がある色を組み合わせ、色のコントラストをつけます。

一般色覚者の感じ方



色弱者(P型)の感じ方

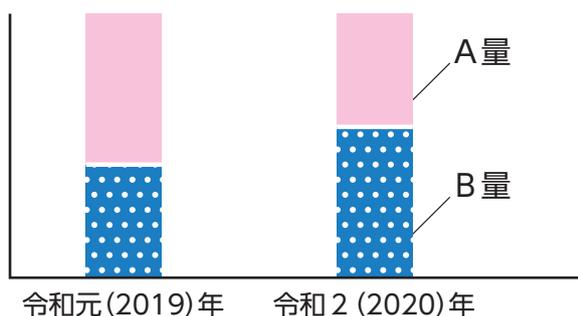


ポイント②

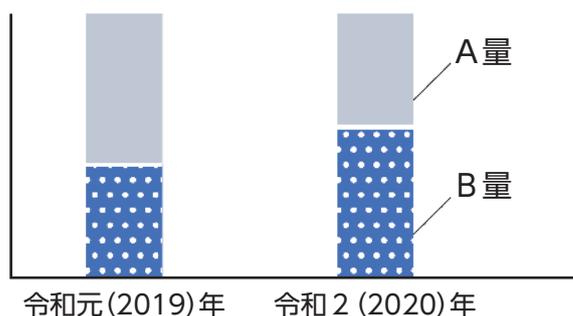
色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

- 点網掛けや線網掛けなど(ハッチング)を使用し、違いを表します。
- 領域の境界を罫線や空白で分けします。
- 凡例は、各領域に記入するか各領域を指し示します。

一般色覚者の感じ方



色弱者(P型)の感じ方



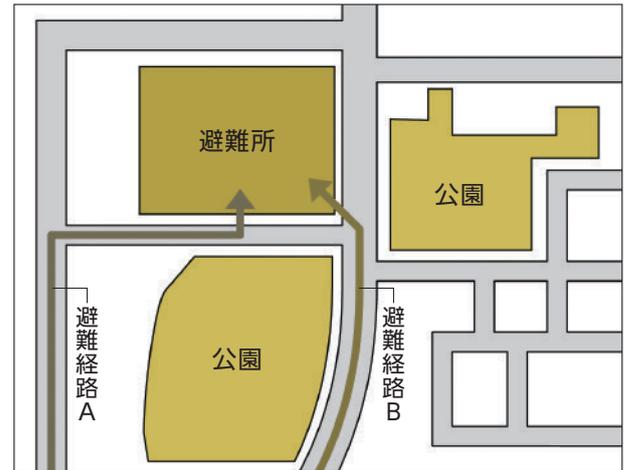
具体例③ 地図

- (問題点)
- 避難所「オレンジ」と公園「黄緑」が同じように見える。
 - 避難経路の線が同じような色に見える。

一般色覚者の感じ方



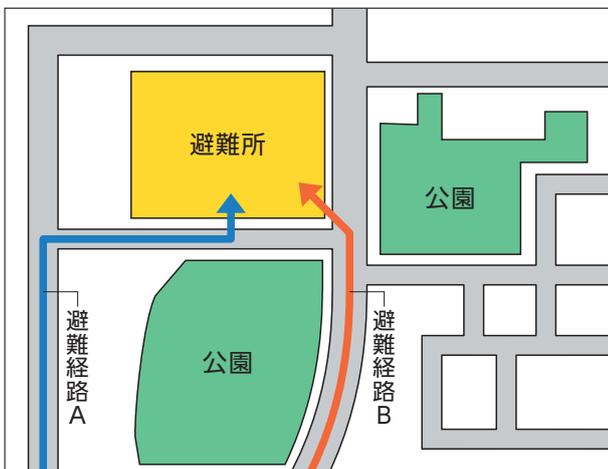
色弱者(D型)の感じ方



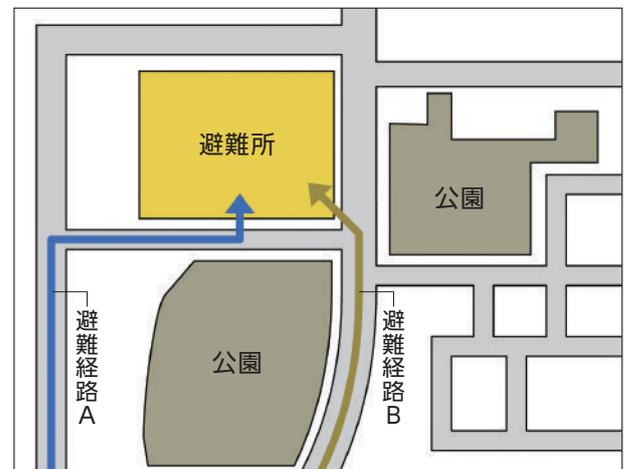
ポイント① できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。

- 避難所の「オレンジ」を「暗い黄色」に、公園の「黄緑」を「明るい緑」に変えます。
- 避難経路の「暗い緑」を「青色」に、「赤」を「赤だいたい」に変えます。

一般色覚者の感じ方



色弱者(D型)の感じ方

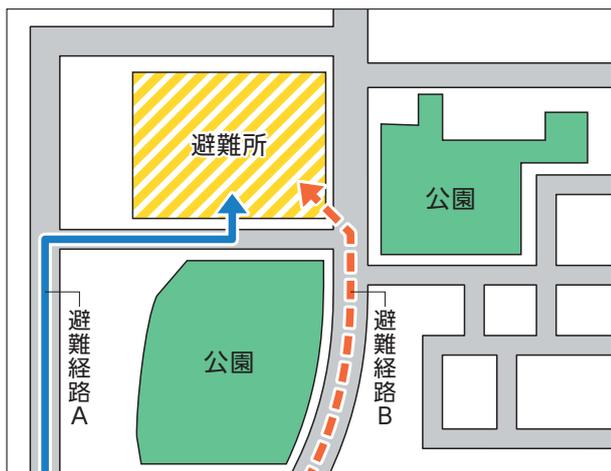


ポイント②

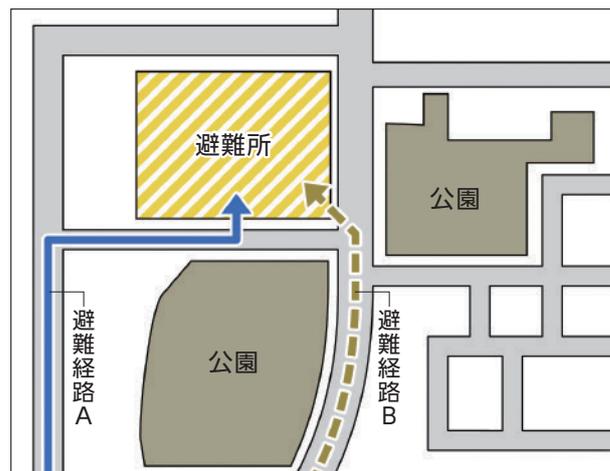
色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

- 避難経路の線種を変え、縁どりをつけます。
- 避難所に線網掛けをします。

一般色覚者の感じ方



色弱者(D型)の感じ方



ポイント③

色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする。

- 利用者が色名を使ってコミュニケーションをとることが予想される場合、色名を併記します。

一般色覚者の感じ方



色弱者(D型)の感じ方



具体例④ カレンダー

(問題点) 休日と平日が見分けにくい。

一般色覚者の感じ方

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14

色弱者(P型)の感じ方

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14

ポイント①

できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。

- 「赤文字」は、「黒文字」と見分けにくいいため、「赤だいたい」を使用します。
- 土曜日の「青色」は、濃すぎると平日の「黒」と見分けにくくなるため、明るい青を使用します。

一般色覚者の感じ方

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14

色弱者(P型)の感じ方

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14

ポイント②

色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

- 休日に「赤色」を使用する場合には、四角で囲む、下線を引くなど平日と区別し見分けやすくします。

一般色覚者の感じ方

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14

色弱者(P型)の感じ方

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14

(7) 色の選び方・組み合わせ方のポイント

見分けやすい色の組み合わせ

- 「濃い赤」は「黒」や「こげ茶色」と見分けにくい。
 ➔ 「赤」と「黒」を合わせて使用する場合は、「赤だいたい」や「オレンジ」を使用する。

	C型	P型	D型
濃い赤			
黒			
こげ茶			



(改善例)

	C型	P型	D型
赤だいたい			
オレンジ			

- 「暗い緑」は「赤」や「茶色」と見分けにくい。
 ➔ 「緑」を使用する場合は、「明るい緑」や「青みの強い緑」を使用する。

	C型	P型	D型
暗い緑			
赤			
茶色			



(改善例)

	C型	P型	D型
明るい緑			
青みの強い緑			

- 「紫」は「青」と見分けにくい。
 ➔ 組み合わせる際は青を「明るく鮮やかな青」にして、紫を「赤紫」にする。

	C型	P型	D型
青			
紫			



(改善例)

	C型	P型	D型
明るく鮮やかな青			
赤紫			

- 「淡い灰色」と「淡い水色」と「淡いピンク」（彩度の低いパステル調の色同士）は見分けにくい。

➔ 彩度の「高い色」と「低い色」、明度の「高い色」と「低い色」、「暖色系」と「寒色系」を組み合わせる。

	C型	P型	D型
淡い灰色			
淡い水色			
淡いピンク			

➔

	C型	P型	D型
青			
茶色			

- 「黄色」と「黄緑」は、見分けにくい。

➔ 同系色を組み合わせる場合は、濃淡・明暗の差（コントラスト）をつける。

	C型	P型	D型
黄緑			
黄色			

➔

	C型	P型	D型
暗い黄緑			

背景色

次ページ参照

- 背景と文字には、はっきりとした明暗の差（コントラスト）をつけましょう。
- 白い背景の上の細かい線や文字には「黄色」や「水色」を使用しないようにしましょう。
- 「赤文字」の背景に、「黒」「青」「緑」色を合わせると非常に読みにくいです。
➔ 濃い色を背景に使用する場合は、文字色を「白」「黄色」「クリーム色」などにし、明暗の差（コントラスト）をはっきりさせましょう。

< 見分けにくい色の例 >

文字の色と背景の色に明暗の差（コントラスト）がないため、色を見分けることができない人がいる可能性があります。文字が読みにくいまたは文字が書かれていることに気づかないといった問題が起きます。



< 見分けやすい色の例 >

背景の色と文字の色には、はっきりした明暗の差（コントラスト）をつけます。暗い色の背景には明るい色を文字に使用し、明るい色の背景には暗い色の文字を使用します。



※見分けにくい色を合わせて作成する場合、文字に白や黒の縁をつける方法があります。

(8) カラーユニバーサルデザイン取組にあたっての配慮事項

- 色の見え方・感じ方は、一様でないことを常に意識しましょう。
- 色の名前を使ってのコミュニケーションは、誰にでも適用できるものではないことに注意しましょう。
- 色の組合せに注意し、白黒コピーしても情報が読み取れる状態にしましょう。
- 色の違いだけでなく、明度（明るさ）や彩度（鮮やかさ）の違い、書体（フォント）、太字、下線、囲み枠、ハッチング（模様）など、別の要素をプラスして、色を頼らなくても情報が得られるように工夫しましょう。
- 線や文字に色をつけるときは、色の区別がつきやすいように太文字、大きい文字を使いましょう。
- 色別の申請書などを提出してもらう場合は、色名を記載しましょう。
- 「明るい黄色」は、白内障の人には「白」や「クリーム色」と見分けにくいいため、背景と文字の色を選ぶときは合わせて使用しないようにしましょう。

印刷物を作成委託する際の仕様書について

印刷物の作成、印刷などを外部委託する際には、仕様書に、「印刷物のフォント・配色については、印刷物のユニバーサルデザインガイドライン（練馬区）に準拠すること」など、ユニバーサルデザイン、カラーユニバーサルデザインに配慮する旨を盛り込みましょう。

※所管課で印刷物の原稿（配色などデザインを含む）を作成した上で外部委託する際には、この「印刷物のユニバーサルデザイン（UD）ガイドライン」を参考に原稿を作成しましょう。

カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット ver. 4

概要版

2018年4月 改定
※無断修正・転載禁止

多様な色覚に配慮し、色で情報を伝えるためのカラーパレットです。

塗装・印刷・画面表示の用途別にご活用ください。

色名	日塗工色票番号 (参考マンセル値)	C,M,Y,K値 R,G,B値	塗装用：日塗工色票番号／参考マンセル値 印刷用：CMYK値(4色プロセスカラー印刷、Japan Color準拠) 画面用：RGB値(sRGB準拠ディスプレイ)	※Ver.3から数値を一部変更しました。
----	----------------------	--------------------	---	----------------------

アクセントカラー

サイン・グラフなど小面積を
目立たせる高彩度色

赤	J08-50V (8.75R 5/12)	0,75,90,0 255,75,0
黄色	J27-85V (7.5Y 8.5/12)	0,0,100,0 255,241,0
緑	J46-60T (6.25G 6/10)	75,0,65,0 3,175,122
青	J72-40T (2.5PB 4/10)	100,45,0,0 0,90,255
空色	J69-70P (10B 7/8)	55,0,0,0 77,196,255
ピンク	J02-70T (2.5R 7/10)	0,55,35,0 255,128,130
オレンジ	J15-65X (5YR 6.5/14)	0,45,100,0 246,170,0
紫	J89-40T (10P 4/10)	30,95,0,0 153,0,153
茶色	J09-30H (10R 3/4)	55,90,100,0 128,64,0

代替色：塗装用のみ

代替黄	J27-90P (7.5Y 9/8)
-----	-----------------------

代替緑	J45-60L (5G 6/6)
-----	---------------------

アクセントカラーが鮮やかすぎる場合に
使えるやや彩度を落とした色です。

- ※色の組み合わせやサイズによって、見分けやすさは異なります。
- ※多くの色数を用意したため、比較の見分けにくい組み合わせも一部含まれます。
- ※色の感じ方の個人差や照明条件によって、見分けやすさには差が生じます。
- ※本配色セットの色とそれ以外の色を組み合わせる場合は、別途見分けやすさの検証が必要になります。
- ※本配色セットは、今後ユーザーからのご意見を参考に更新する可能性があります。

ベースカラー

案内図・地図など広い面積の
塗り分けに用いる低・中彩度色

明るいピンク	J05-80L (5R 8/6)	0,25,15,0 255,202,191
クリーム	J25-90H (5Y 9/4)	0,0,40,0 255,255,128
明るい黄緑	J32-80P (2.5GY 8/8)	25,0,80,0 216,242,85
明るい空色	J69-80H (10B 8/4)	30,0,0,0 191,228,255
ベージュ	J19-75L (10YR 7.5/6)	0,25,45,0 255,202,128
明るい緑	J42-70H (2.5G 7/4)	45,0,45,0 119,217,168
明るい紫	J82-70H (2.5P 7/4)	25,30,0,0 201,172,230

無彩色

白	JN-93 (N 9.3)	0,0,0,0 255,255,255
明るいグレー	J75-80B (5PB 8/1)	15,10,10,0 200,200,203
グレー	J75-50C (5PB 5/1.5)	18,10,0,55 132,145,158
黒	JN-15 (N 1.5)	50,50,50,100 0,0,0

文字や細い線の印刷に用いる黒は、
版ズレを考慮してC,M,Y,K=0,0,0,100を
ご指定ください。

比較の見分けやすい組み合わせ

アクセントカラー	塗装	印刷	画面
6色 オレンジ 黄色 緑 青 空色 茶色	○	○	○
赤 オレンジ 黄色 緑 青 空色			○
赤 オレンジ 黄色 緑 紫 空色			○
赤 黄色 緑 青 空色	○	○	○
オレンジ 黄色 緑 空色 紫	○	○	○
5色 オレンジ 黄色 緑 空色 茶色	○	○	○
オレンジ 黄色 青 空色 茶色	○	○	○
黄色 青 ピンク 空色 茶色	○	○	○
赤 黄色 緑 空色	○	○	○
赤 黄色 青 空色	○	○	○
4色 赤 緑 青 空色	○	○	○
オレンジ 黄色 紫 空色	○	○	○
オレンジ 緑 紫 空色	○	○	○
黄色 紫 空色 ピンク	○	○	○

ベースカラー	塗装	印刷	画面
4色 明るいピンク クリーム 明るい黄緑 明るい空色	○		
明るいピンク クリーム 明るい空色 明るい紫			○
ベージュ クリーム 明るい空色 明るい紫			○
明るいピンク クリーム 明るい空色	○	○	○
明るいピンク クリーム 明るい紫	○	○	○
3色 明るいピンク クリーム 明るい黄緑	○		
クリーム 明るい緑 明るい空色	○	○	○
クリーム 明るい緑 明るい黄緑	○	○	○
クリーム ベージュ 明るい空色	○	○	○
クリーム ベージュ 明るい紫	○	○	○

アクセントカラー×ベースカラー	塗装	印刷	画面
オレンジ 黄色 青 茶色 明るい緑 明るい空色	○	○	○
オレンジ 緑 空色 茶色 明るいピンク クリーム	○	○	○
オレンジ 緑 茶色 明るいピンク クリーム 明るい空色	○	○	○
オレンジ 緑 茶色 明るいピンク クリーム 明るい紫	○	○	○
オレンジ 青 空色 茶色 明るいピンク クリーム	○	○	○
6色 オレンジ 青 茶色 明るいピンク クリーム 明るい空色	○	○	○
オレンジ 青 茶色 明るいピンク クリーム 明るい紫	○	○	○
オレンジ 青 茶色 クリーム 明るい緑 明るい空色	○	○	○
青 空色 ピンク 茶色 クリーム 明るい黄緑	○	○	○
青 空色 茶色 明るいピンク クリーム 明るい黄緑	○	○	○
赤 緑 空色 明るいピンク クリーム 明るい黄緑	○	○	○
赤 青 空色 明るいピンク クリーム 明るい黄緑	○	○	○
緑 空色 茶色 明るいピンク クリーム 明るい黄緑	○	○	○

※塗装用、印刷用、画面用は媒体ごとの色再現特性に応じてそれぞれ色合いを
調整しているので、色調は微妙に異なります。

※上記の色はイメージです。正確な色見本は、塗装用は日本塗料工業会発行のJPMA
塗料用標準色(2017年J版)、印刷用は『カラーユニバーサルデザイン推奨配色
セットガイドブック(第2版)』の冊子をご覧ください。

※CMYK値は標準的なコート紙でのJapan Color 2011準拠のオフセット印刷、RGB値は
sRGB規格でキャリブレーションした液晶ディスプレイでの表示色を基準に値を設
定しています。それ以外の紙質・印刷条件やキャリブレーションされていない表示機
器では、大きく色が異なる場合がありますのでご注意ください。

本配色セットは、カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット制作委員会(※)が共同で研究・開発しました。 ※ケルン大学・東京大学 伊藤啓／一般社団法人日本塗料工業会(JPMA)／DIC株式会社・DICグラフィックス株式会社・DICカラーデザイン株式会社／特定非営利活動法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)／石川県工業試験場 前川満良
詳細や使用方法をまとめたガイドブックを発行しています。PDF版ダウンロードや最新情報はホームページをご覧ください。http://www.cudo.jp/colorset/

NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構（CUDO）のホームページでは、カラーユニバーサルデザインの取組の参考となる様々な情報が紹介されています。

インターネット で <http://www.cudo.jp/>

印刷物のユニバーサルデザイン（UD）ガイドライン

～練馬区からの情報をわかりやすく伝えるために～

平成27（2015）年9月 発行 令和2（2020）年2月 改定

練馬区区長室広聴広報課

住 所 〒176-8501 練馬区豊玉北6-12-1

電 話 (03) 5984-2694

F A X (03) 3993-1194

メールアドレス KOCHOKOHO@city.nerima.tokyo.jp

練馬区ホームページ <https://www.city.nerima.tokyo.jp/>

協力・監修：NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構（CUDO）

出典：わかりやすい印刷物のつくり方～ユニバーサルデザインの視点から～（横浜市）

リサイクル適性 
この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

UD
FONT
by MORISAWA

見やすいユニバーサル
デザインフォントを
採用しています。

チェックリスト

1 多様な読者に配慮して印刷物を作成している。	
2 目的を明確にして印刷物を作成している。	
3 文字の大きさ、字体、字間・行間・余白は適切である。	
4 伝わりやすく表現している。	
(1) 文章は、正確にわかりやすく整理している。	
(2) 難しい漢字、読みにくい人名や地名、漢字には、ふりがなをつけている。 難しい言葉、カタカナ語や外来語には、注釈をつけている。	
(3) 強調文字や表、イラストなどを適切に使用している。	
5 色弱者への配慮	
ポイント① できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ	
(1) 背景と文字には、はっきりとした明暗の差（コントラスト）をつけている。（P.16、17参照）	
(2) 彩度差と明度差をつけて、色を組み合わせている。	
(3) 同系色を組み合わせる場合は、濃淡・明暗の差（コントラスト）をつけている。 〈事例〉 ① 黄色と黄緑 ② オレンジ色と黄色	
(4) 見分けやすい色を使用している。（P.8、9、15、16参照） 〈事例〉 ① 赤は、濃い赤ではなく、赤だいたいやオレンジ色を使用している。 ② 緑は、暗い緑ではなく、明るい緑、青味の強い緑を使用している。 ③ 紫は、青と見分けにくい。明るく鮮やかな青と赤紫を使用している。 ④ 明るい黄色は、白色やクリーム色と組み合わせ使用していない。	
ポイント② 色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする	
(1) 色つきの文字や線は、太くしている。	
(2) 色だけではなく、ハッチング（模様）を併用している。	
(3) 線は色だけに頼らず、実線、点線など様々な線種を組み合わせている。	
(4) 白黒コピーをしても内容が理解でき、情報を正確に受け取ることができる。	
ポイント③ 色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする	
色名を使ってコミュニケーションをとることが予想される場合は、印刷物に色名を記載し、コミュニケーションをとりやすくしている。	

【委託契約等用】

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、本契約で取り扱う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「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(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8項に規定する特定個人情報)を本契約で取り扱う場合は、別に定める「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を併せて適用する。

4 この特記事項において「外部サービス」とは、情報システムのうち、クラウドサービス等、外部の者が一般向けに情報システムの一部または全部の機能を提供するものをいう。ただし、当該機能において本契約に係る情報が取り扱われる場合に限る。

(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情報を適切に取り扱わなければならない。

(注意義務)

第4条 乙は、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、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。これによりがたい場合は、乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

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、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、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。

(1) 再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。

(2) 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。

(3) 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を行う場合は、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定めなければならない。

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。

(情報の授受)

第17条 乙は、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。

- (1) 情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。
- (2) 情報を格納した記録媒体(情報システム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、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (3) 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。
- (4) 情報の格納の有無にかかわらず、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。
- (5) 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。
- (6) 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、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (7) 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。

(情報の管理)

第18条 乙は、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。

- (1) 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。
- (2) 情報の格納の有無にかかわらず、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。
- (3) 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。
- (4) 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を設定する等によりデータを暗号化すること。

- 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 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 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。
- (5) 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。
 - (6) 重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、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。
 - (7) 重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、データを復元できないよう物理的に破壊し、または漏えいを来さない方法で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。
 - (8) 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情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

(重要情報を取り扱う外部サービスの利用)

第19条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報を外部サービスで取り扱う場合は、つぎに掲げる事項を遵守しなければならない。ただし、電気通信サービス、郵便、運送サービスおよび金融機関が提供する外部サービスならびに甲または国等の公的機関より利用を求められる外部サービスを除く。

- 2 外部サービス提供者について、つぎに掲げる事項を満たす事業者を選定しなければならない。
 - (1) 日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所に指定できること。
 - (2) 海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン(国・地域)を国内に指定できること。利用者のデータが、海外に保存されないこと。
 - (3) 外部サービスの終了または変更時における事前の通知等の取り決めや、情報資産の移行方法を契約に規定できること。特に事前の通知については、事前通知の方法・期限についての条項を盛り込んだ契約が締結可能なこと。
 - (4) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法(改善、追完、損害賠償等)について、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。

- (5) 外部サービス提供者が、情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように、契約に定められること。
 - (6) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容および管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)、各種の認定・認証制度の適用状況から、外部サービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。
 - (7) 外部サービス提供者もしくはその従業員、再委託先またはその他の者によって、乙の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)の内容を確認できること。
 - (8) 情報セキュリティインシデント(情報セキュリティ事故およびその兆候)への対処方法について、外部サービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決め、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。
- 3 利用する外部サービスについて、つぎに掲げる事項を満たすものを選定しなければならない。
- (1) 外部サービス上に保存する情報や外部サービスの機能に対してアクセス制御(外部サービスに保存される情報や外部サービスの機能ごとにアクセスする権限のない者がアクセスできないように制限すること)ができること。
 - (2) 外部サービス内および通信経路全般において暗号化処理が行われていること。この際、利用される暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された方式であること。
 - (3) 必要となる各種ログの取得機能を実装していること。また、乙は外部サービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。
 - (4) 取得するログの時刻、タイムゾーンが統一されること。また、乙は時刻同期方法について確認すること。
 - (5) 暗号化に関し、外部サービス提供者が提供する鍵管理機能を利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容等が確認できること。また、乙は、その内容にリスク(鍵が窃取される可能性や鍵生成アルゴリズムが危険にさらされる可能性等)がないことを確認すること。
 - (6) 利用する外部サービスのネットワーク基盤内において乙が利用するネットワークが、他の利用者のネットワークや通信と分離され、論理的に独立していること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
 - (7) 利用する外部サービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを、外部サービス提供者の開示している情報等で確認できること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
 - (8) 外部サービスの利用終了時に、外部サービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報が外部サービス基盤上から漏えいを来さない方法で確実に削除されること。なお、削除する対象はバックアップ等により複製されたものも含むこと。これらについて外部サービスの利用終了時に、乙に情報の廃棄の実施報告書を提出できること。

(9) 外部サービス利用者の各アカウント以外に特殊なアカウント(ストレージアカウントなど)がある場合は、関連情報(資格情報等)を含めて廃棄可能であること。

4 乙が甲に対し外部サービスを提供する場合は、第2項および第3項の規定のほか、当該外部サービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。

5 前項の規定において、乙が他の外部サービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(重要情報を取り扱わない外部サービスの利用)

第20条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報以外の情報を外部サービスで取り扱う場合は、利用する外部サービスの約款、その他の提供条件等から、別表に定める利用に係るリスクが許容できることを確認した上で利用しなければならない。

(受託業務に必要な物品等の持ち込みの禁止)

第21条 乙は、甲の許可なく受託業務に必要な物品等を履行場所へ持ち込んで서는ならない。

(情報の返還および処分)

第22条 乙は、本契約が終了し、または解除されたときは、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。

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

3 前項は、契約期間中において、乙が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23条 甲は、必要と認めるときは、乙の情報の取扱いの状況について、実地に調査し、また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 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

3 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24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。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

(事故等発生時の対応および公表)

第25条 乙は、情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合またはこの特記事項や、その他の関係法令等への違反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。

- (1) 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。
- (2) 当該事故等の原因を分析すること。
- (3) 当該事故等の再発防止策を実施すること。
- (4) 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、対応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26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27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28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29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。

別表（第20条関係）

①	情報の管理や処理を外部サービス提供者に委ねるため、その情報の適正な取扱いの確認が容易ではなくなる。
②	外部サービス提供者の運用詳細等が公開されない場合は、利用者が情報セキュリティ対策を行うことが困難となる。
③	外部サービスで取り扱われる情報が国外で分散して保存・処理されている場合、裁判管轄の問題や国外の法制度が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける等のリスクが存在する。
④	不特定多数の利用者の情報やプログラムを一つの外部サービス基盤で共用することとなるため、情報漏えいのリスクが存在する。
⑤	サーバ等機器の整備環境が外部サービス提供者の都合で急変する場合、サプライチェーンリスクへの対策の確認が容易ではない。

⑥	外部サービスに保存された情報を外部サービス提供者が自由に利用することや、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にあることを約款や利用規約等に明示していない場合がある。
⑦	情報が改ざんされた場合でも、外部サービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。
⑧	突然サービス停止に陥ることがある。その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われない場合がある。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。
⑨	保存された情報が誤って消去または破壊されてしまった場合に、サービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも時間を要することがある。
⑩	約款や利用規約の内容が、外部サービス提供者側の都合で事前通知等なく一方的に変更されることがある。
⑪	情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。
⑫	利用上の不都合、不利益等が発生しても、サービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、対応を承諾された場合でも、解決まで時間を要することがある。

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、損害発生の防止等）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。