仕様書

１　件名

練馬区若年女性向け LINE での相談業務委託（単価契約）

２　履行期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

３　履行場所

受託者が設置する執務室または区の指定する場所

４　履行日時

水曜および土曜を除く週２回、午後４時から午後 10 時までの間の４時間

※曜日および時間については、区との協議の上、履行期間開始までに確定する。年間を通して固定の日時とする。

※年末年始（12 月 29 日からその翌年の１月３日まで）を除く

５　相談対象者

区内在住、在学、在勤で、おおむね 10 代～20 代の女性

６　委託内容

インターネットブラウザを使用してインターネット環境から区が指定する相談専用システムにアクセスし、相談対応を行う。

相談専用システムを利用して、相談員が相談者からの相談を受け、チャット形式で相談対応を行う。必要に応じて、助言、傾聴、支援機関や関係機関の案内等を行うこと。また相談者の状況等に合わせて、相談員の口調や受け答え内容等を適宜工夫しながら丁寧に相談に応じること。

相談に際して、相談員間で共有しておくべき事項や相談記録はシステム上に入力する。相談内容が外部に漏れることのないようにすること。

緊急対応が必要なケース、対応困難ケース、複数の支援機関による支援が必要と想定されるケース等については、必要に応じて区と協議し、対応を検討すること。

相談に際しては、原則、区が支給するパソコン（２台）および Wi-Fi ルーターを利用すること。また、相談に利用する執務室については、部外者が出入りできない場所を設定する等、セキュリテイ対策を講じること。執務室のセキュリテイ対策について状況がわかる資料を提出すること。

なお、システムの管理全般については、基本的には区が行う。

７　相談員および業務責任者の配置

相談員を１名以上配置し、業務責任者を選任する。業務責任者が相談員を兼務する

ことは可とする。また、相談員および現場責任者については、あらかじめ区に名簿を提出する。業務責任者は、区との連絡調整にあたるものとする。

8　事故報告

業務中に事故や災害その他不測の事態が発生した時は、従事者の安全を図るとともに、直ちに区に報告する。

9　契約金額

契約金額は「相談開設日１日あたりの単価」とする。

※令和９年度委託予定日数 103 日

10　支払方法

１か月ごとに、受託者の適法な支払請求を受けてから口座振り込みの方法により速やかに支払う。

11　その他

受託業務を履行するに当たり知り得た個人情報およびその他区の情報の取扱いについては、「情報の保護および管理に関する特記事項」（別紙１）を遵守すること。

「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)」（別紙２）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こと。

業務の実施にあたっては、環境関連法令を遵守するとともに、環境負荷の低減に努めること。

カスタマーハラスメントに対しては、「練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン)」（別紙３）に則った対応を行うこと。

委託内容の実施にあたり、調整事項等が生じた場合、区は協議を申し出ることができる。区から協議の申し出があった場合、速やかに対応し、協議した事項について、すべての相談従事者に周知徹底を図ること。

本仕様書に定めのない事項については、区と協議のうえ決定する。

（担当）練馬区総務部人権・男女共同参画課
相談支援担当係　宮島
電話 03-5984-1497

<仕様書別紙１>
令和7年12月版

【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9項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）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。

5　この特記事項において「クラウドサービス」とは、ネットワークを通じて事業者が区に提供するコンピューティングサービスで、つぎのいずれかに該当するものをいう。

⑴　IaaS型

⑵　PaaS型

⑶　SaaS型

（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。

⑴　再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。
⑵　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。
⑶　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。

⑴　情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。
⑵　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。
⑶　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。
⑷　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。
⑸　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。
⑹　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。
⑺　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。

⑴　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。
⑵　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。
⑶　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。
⑷　情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、以下の措置を講じること。
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。

⑸　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。

⑹　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。

⑺　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。

⑻　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（クラウドサービス）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　乙は、クラウド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。

⑴　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。

⑵　海外への機密情報の流出リスクを考慮し、クラウド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。

⑶ クラウド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。

⑷ 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。

⑸ クラウドサービス提供者が、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。

⑹ クラウド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、クラウド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。

⑺ クラウド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。

⑻ 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、クラウド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 乙は、利用するクラウドサービスについて、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。

⑴ 不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（アカウントの発行から利用停止・削除等までの一連の管理・メンテナンス）ができること。

⑵ クラウドサービス上に保存する情報やクラウドサービスの機能に対してアクセス制御（クラウドサービスに保存される情報やクラウド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。

⑶ クラウド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。

⑷ 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、乙はクラウドサービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。

⑸ 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。

⑹ 暗号化に関し、クラウド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。SaaSの場合は、対象外とする。

⑺ 利用するクラウド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。

⑻ 利用するクラウド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、クラウド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。

⑼ クラウドサービスの利用終了時に、クラウドサービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報がクラウド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。これらについてクラウド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、または確実に削除されることが文書で確認できること。

⑽ クラウド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 乙が甲に対しクラウド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、当該クラウド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、乙が他のクラウド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（クラウドサービス）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クラウドサービスで取り扱う場合は、利用するクラウドサービスの約款、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。

（受託業務に必要のない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のない物品等を履行場所へ持ち込んではならない。

（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 前項の規定おいて、乙がクラウド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、乙がクラウド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。

⑴　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。

⑵　当該事故等の原因を分析すること。

⑶　当該事故等の再発防止策を実施すること。

⑷　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クラウド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	クラウド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	クラウド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収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クラウド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クラウド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	クラウドサービスに保存された情報をクラウド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、クラウド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、クラウド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、クラウド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、クラウド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。

＜仕様書別紙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

（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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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項の相談窓口に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

⑴　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

る様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、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。

⑵　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。

⑶　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、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明が困難な場合には、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。

⑷　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。

⑸　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。

（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、手続順を入れ替える。

○　立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

○　スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。

○　車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

○　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。

＜仕様書別紙3＞

令和７年９月 12 日
総務部人材育成課
（人事戦略担当部）

練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）

１　指針の目的

カスタマーハラスメントは、職員の人格や尊厳を損ね、勤務環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、お互いが対等な立場である認識のもと、尊重し合うことが重要である。

行政サービスの利用者等による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、職員は真摯に向き合い、丁寧に対応する必要がある。

一方で、暴言や執拗な言動などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員の精神を疲弊させ、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下を招くものである。

練馬区は、このカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員の健康を守り、質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントの防止に関する本指針を策定する。

２　基本方針

練馬区は職員が安心して働ける勤務環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して以下の基本方針を定める。

(1) 職員に対するカスタマーハラスメントは、いかなるものであっても容認しない。
(2) 職員が安心して業務に従事できるよう、カスタマーハラスメントから職員を守る。
(3) カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然とした態度で対処する。

３　定義

指針における用語の定義はつぎのとおりとする。

(1) 職員に対するカスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、勤務環境を害

するものをいう。
(2) 職員とは、常勤職員、非常勤職員および練馬区が直接指揮・監督権限を持つ派遣労働者および業務委託契約等による業務従事者など練馬区の業務に従事する全ての者をいう。
(3) 管理監督者とは係長級以上の職員をいう。
(4) 行政サービスの利用者等とは、練馬区から行政サービスの提供を受ける者または練馬区の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいう。
(5) 著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫その他の違法な行為または正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

４　区の責務

区は、職員に対するカスタマーハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマーハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れ、その他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、職員もカスタマーハラスメントを行う立場にもなり得ることから、区は、職員に対してカスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

区は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

(1) 区の基本姿勢を明確にし、職員および行政サービスの利用者等へ周知・啓発を行い、カスタマーハラスメントへの正しい理解を促進する。
(2) カスタマーハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
(3) カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備する。
(4) カスタマーハラスメント防止のための手引を作成する。
(5) 職員に対し意識啓発のための研修等を実施する。
(6) その他、カスタマーハラスメント防止のために必要な措置を講ずる。

５　職員および管理監督者の責務

(1) 職員はカスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。 また、区の講ずる対策に協力するよう努めなければならない。

(2) 管理監督者は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、組織として対応し、その内容に応じて必要な措置を迅速かつ適切に講じるよう努めなければならない。

(3) 職員は業務内外を問わず、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

6　留意事項

指針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

7　カスタマーハラスメント対策検討体制

「練馬区カスタマーハラスメント対策検討委員会」において、カスタマーハラスメント対策の検討や意見交換等を行う。

附 則

この指針は、令和７年 10 月１日から適用する。