

基 本 仕 様 書

- 1 件名
つながるカレッジねりま（福祉分野）業務委託
- 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 委託業務
地域活動の担い手となることを希望する区民等を対象として、地域福祉に関する知識・技術を習得できるよう授業を実施するとともに、活動につなげるための相談やイベント等を実施する。
- 4 履行場所
区立施設等
- 5 事業の目的
区民に地域が抱える課題をわが事として考え、自発的に活動する取組を広げてもらうため、地域福祉を担う人材の育成と、育成した人材を活かす仕組みづくりを目的とする。

6 実施回数、実施月等

- (1) 5月から翌年3月までの期間を1年とし、授業29日およびマッチングイベント1回を行う。
- (2) 原則として、授業は毎週水曜日9:30~12:20（夏休み、冬休み等を除く）、マッチングイベントは土曜日または日曜日に実施する。

※日にち、時間については区、受託者および関係機関等と調整の上決定する。

スケジュール	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
開講	○										
夏休み				夏休み							
冬休み								冬休み			
卒業											○

7 事業の対象者（学生）

- (1) 区内に在住・在勤・在学の方
- (2) 25名程度（※学生の募集、選考、決定は区が行う）

8 委託業務内容

(1) カリキュラム等の作成について

ア 初回授業14日前までに授業カリキュラムと授業計画（シラバス）を作成し、区の承認を得ること。また、シラバスについては初回授業時に学生へ配布すること。

イ 高齢・障害・子ども・貧困・多世代交流・マネジメントなどの分野をバランスよく構成すること。

ウ 担当する講師を選任し、区の承認を得た上で、スケジュール調整・決定・講義資料の調整

を図ること。

エ 謝礼の額は、区と協議の上で決定すること。

(2) 授業の実施について

ア 1日あたり50分1コマの講義を3コマ実施すること。

イ 原則、会場に学生を参集し実施する集合型講義にて実施すること。

ウ スケジュール、配布資料等は、原則、毎授業21日前までに区へ提出し、承認を得ること。

エ 授業で使用するパソコン・プロジェクター等必要となる機器および教材を用意すること。

配布資料等については、原則、カラーで印刷すること。

オ 講師用飲料水・紙コップを用意すること。

カ 会場の設営・撤収、資料等の配布、司会、問合せ対応を行うこと。(※会場の確保は区が行う)

キ 授業の進行について毎授業開始前に区と打合せを行うこと。また、座学以外のグループワーク等を行う場合は、事前に区の承認を得ること。

ク 欠席者等が後日受講できるよう録画を行い、毎授業終了後14日以内にアーカイブ配信等へ対応すること。また、毎授業終了後30日以内にデータ(CD-R等)を作成すること。なお、機材トラブル等に備えて、録画は2つ以上の手段で行うこと。

(3) オンライン講義への対応について

ア 特段の事情により必要な場合、Web会議システム(zoom等)を用いたオンライン講義を実施すること。

イ オンライン講義に伴う、講師の調整を行うこと。

ウ オンライン講義に必要な機器を手配すること。

エ オンライン講義実施時における、進行管理、機器の操作を行うこと。

(4) 講師要件について

担当する分野についての見識があり、公正・公平な講義が出来る者とする。

(5) 講師謝礼について

毎授業終了後、講師への謝礼を支払うこと。ただし、謝礼が不要な講師についてはこの限りではない。

(6) 授業報告

毎授業終了後14日以内に、当該授業に係る実施内容等を記載した事業実績報告書を区へ提出すること。報告書の書式については、区と協議の上、決定すること。

(7) マッチングイベントの実施について

ア ボランティアを募集している地域活動団体と受講生をつなげる機会として、マッチングイベントを、区および関係機関等と共に年1回実施し、企画、全体管理(スケジュール作成、出展団体との調整を含む)を行うこと。対象は受講生に限らず、区民が参加できるものとする。(※出展団体の募集、選考、決定および区民からの問合せ対応は区が行う)

イ 会場の設営・撤収・支払、受付、司会、運営管理、会場案内図等の作成・配布(会場案内図、周知用チラシ、出展団体募集用チラシ、団体紹介冊子など)、アンケート集計・共有、マッチング状況確認、その他各種調整を行うこと。(※会場の確保は区が行う)

ウ 実施に伴い、必要となる機器の手配・操作を行うこと。

(8) 非常時の対応

ア 事故や災害が発生した場合は、施設管理者、区と協力し事態に対処するとともに、応急処置を行うこと。

イ 不測の事態で、実施できない授業があった場合は、区と協議し対応すること。

ウ 従事者は、受託者の責任において配置し、これらの中から管理責任者1名を選任すること。

管理責任者は、従事者の管理監督、区との連絡調整および業務報告を行うこと。

エ 管理責任者は、運営に係る苦情やトラブルへの対応を行うこと。また、学生から苦情があ

った場合には、直ちに区に報告しなければならない。

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

(ア) 災害やその他の事故等により、委託業務の執行が困難となったとき、またはその恐れがあるとき。

(イ) 授業の開催中に参加者に事故等があったとき。

(ウ) 前各項のほか業務運営、管理に支障をきたす事態が発生したとき。

9 個人情報保護

(1) 受託者およびその従事者は、業務上知り得た情報を、外部に漏らしてはならない。

(2) 個人情報の取り扱いについては、十分に配慮し、受託業務を履行するにあたり知り得た情報の取り扱いについては、別紙「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。

(3) 本業務に関連する事項やセキュリティ関連等の調査および提出物を区が求めた場合、速やかに提出すること。

10 支払方法

区は、委託業務に必要な経費に相当する額を委託料として受託者に支払う。委託料は原則として、委託業務を完了し、検査合格後、適法な支払請求を受けた日から30日以内に支払う。

11 賠償責任

受託者は、本委託業務を遂行する上で、故意または過失により区または第三者に対して損害を与えたときは、その賠償責任を負うものとする。

12 保管

受託者は、経理関係書類を契約期間終了後5年間保管しておかなければならない。なお、その他の帳簿類で保存年限が不明なものについては、受託者の経理規定を尊重するほか、協議により定めるものとする。

13 特記事項

(1) 個人情報および受託情報の取扱い

個人情報および受託情報の取扱いについては、別紙「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) 障害を理由とする差別を解消するための措置について

障害を理由とする差別を解消するための措置については、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」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。

14 受託者の責務

(1) 受託者は受託業務を遂行する上で、関連法令を遵守するとともに、区に求められた場合には、関係書類および添付書類等を速やかに提示できるようにすること。また、区から管理状況の視察の要請を受けた際には、これを受け入れること。

(2) 受託者は本事業に関連し、学生から手数料や報酬等を受け取ることはできない。

15 その他

(1) 区は受託者に対して、必要に応じて事業の実施状況および経理状況について報告を求め、または調査を行うことが出来る。

- (2) 前項に定める報告または調査により、改善すべき事項が生じたときは、その改善のため区と受託者が協議するものとする。
- (3) 本契約に定めのある事項のうち、期日の定めのない事項については、可及的速やかに履行すること。また、期日の定めの有無にかかわらず、区から再提出等の指示を受けた場合は、直ちにこれを行うこと。
- (4) 本契約に定めのない事項および疑義が生じる事項については、その都度、区と受託者間で協議の上、処理する。

16 担当

練馬区福祉部管理課ひと・まちづくり推進係 山本、會田（あいだ）

電話 03-5984-1296 FAX 03-5984-1214

M a i l TIIKIFUKUSHI08@city.nerima.tokyo.jp

【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。

(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、複製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

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。

【参考】令和7年度 福祉分野カリキュラム

日程・会場		1 時限目 (9 : 30～10 : 20)		2 時限目 (10 : 30～11 : 20)		3 時限目 (11 : 30～12 : 20)	
①	5月14日(水)	学生自己紹介		練馬区の施策（地域福祉）		卒業生による授業①	
	ココネリ研修室 2	講師：	ひと・まちづくり推進係	講師：	練馬区職員	講師：	パワカレ同窓会
②	5月21日(水)	社会福祉原論					
	ココネリ研修室 2	講師：	今井 伸講師（十文字学園女子大学）				
③	5月28日(水)	自身のコミュニケーションの傾向を知る					
	ココネリ研修室 2	講師：	O. K. Evolution				
④	6月4日(水)	社会保障論①（生活保護法）					
	ココネリ研修室 1	講師：	今井 伸講師（十文字学園女子大学）				
⑤	6月11日(水)	アンガーマネジメント				練馬区の施策（高齢者施策）	
	ココネリ研修室 2	講師：	O. K. Evolution			講師：	練馬区職員
⑥	6月18日(水)	社会保障論②（社会保険制度）					
	本庁舎 地下多目的会議室	講師：	今井 伸講師（十文字学園女子大学）				
⑦	6月25日(水)	高齢者福祉論（高齢者福祉・介護保険法）					
	ココネリ研修室 1	講師：	中込 尚夫講師（H L C）				
⑧	7月2日(水)	高齢者の身体の変化・認知症					
	ココネリ研修室 1	講師：	中込 尚夫講師（H L C）				
⑨	7月9日(水)	多文化共生の社会				練馬区の施策（多文化共生）	
	ココネリ研修室 2	講師：	新居 みどり講師（NPO法人CINGA）			講師：	練馬区職員
— — — — — 夏 休 み — — — — —							
⑩	9月3日(水)	障害者福祉論				練馬区の施策（障害者施策）	
	本庁舎20階 交流会場	講師：	高山 由美子講師（ルーテル学院大学）			講師：	練馬区職員
⑪	9月10日(水)	ファシリテーション技法					
	ココネリ研修室 1	講師：	O. K. Evolution				
⑫	9月17日(水)	手話でのコミュニケーション				施設見学事前準備	
	ココネリ研修室 2	講師：	練馬区聴覚障害者協会			講師：	ひと・まちづくり推進係
⑬	9月24日(水)	練馬区の施策（がんの現状・取組）90分			練馬区のピンクリボン （乳がんの啓もう活動）30分		施設見学事前準備 30分
	ココネリ研修室 1	講師：	順天堂大学医学部附属練馬病院+練馬区職員		講師：	西貝 圭子講師	講師：ひと・まちづくり推進係
⑭	10月1日(水)	【公開講座①】児童福祉論				練馬区の施策（こども施策）	
	本庁舎 地下多目的会議室	講師：	伊藤 陽一講師（十文字学園女子大学）			講師：	練馬区職員
⑮	10月8日(水)	こどもの居場所				里親制度について	
	本庁舎 地下多目的会議室	講師：	矢野 景子講師（十文字学園女子大学）			講師：	東京都児童相談所
⑯	10月15日(水)	施設見学 ※日付・時間は予定					
		講師：					
⑰	10月22日(水)	社会福祉協議会について				施設見学発表準備	
	ココネリ研修室 1	講師：	社会福祉協議会職員			ひと・まちづくり推進係	

【参考】令和7年度 福祉分野カリキュラム

日程・会場		1 時限目 (9 : 30～10 : 20)		2 時限目 (10 : 30～11 : 20)		3 時限目 (11 : 30～12 : 20)	
⑮	10月29日(水)	発達障害				保護司について	
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	小野里 美帆講師 (文教大学)			講師 :	保護司＋練馬区職員
⑰	11月5日(水)	施設見学発表				卒業生による授業②	
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	ひと・まちづくり推進係			講師 :	パワカレ同窓会
⑳	11月12日(水)	成年後見制度				民生児童委員について	
	本庁舎20階 交流会場	講師 :	行政書士 酒井 玲子講師 (酒井行政書士事務所)			講師 :	民生児童委員＋練馬区職員
㉑	11月19日(水)	当事者の声 (視覚・聴覚)					
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	芳賀 優子講師・松森 果林講師				
㉒	11月26日(水)	終末期の生活				練馬区の施策 (地域包括支援センター)	
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	栗原 直人講師 (練馬総合病院)			講師 :	練馬区職員
㉓	12月3日(水)	起業支援の観点から地域活動団体の立ち上げについて考える					
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	小峰 英巳講師 (練馬ビジネスサポートセンター ビジネスマネージャー)				
㉔	12月10日(水)	【公開②】ゲートキーパー養成講座				練馬区の施策 (精神障害者施策・自殺対策)	
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	NPO法人ゲートキーパーTONARINO			講師 :	練馬区職員
— — — — 冬 休 み — — — —							
㉕	1月14日(水)	児童虐待防止・DV					
	本庁舎20階 交流会場	講師 :	伊藤 陽一講師 (十文字学園女子大学)				
㉖	1月21日(水)	【公開③】新たな福祉課題への対応 (複合問題)					
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	今井 伸講師 (十文字学園女子大学)				
㉗	1月28日(水)	人権擁護の取組 (人権施策の変遷)					
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	片居木 英人講師 (十文字学園女子大学)				
㉘	2月4日(水)	アイメイト協会				卒業生による授業③	
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	アイメイト協会職員			講師 :	パワカレ同窓会
㉙	2月18日(水)	新しい隣人 性的マイノリティー				今後の活動を考える (発表)	
	本庁舎 地下多目的会議室	講師 :	永易 至文講師 (NPO法人パープルハンズ事務局長)			講師 :	ひと・まちづくり推進係
㉚	2月25日(水)	今後の活動を考える (発表)					
	本庁舎20階 交流会場	講師 :	ひと・まちづくり推進係				
㉛	2月28日(土)	地域活動マッチングイベント ※11～16時 入退場自由 (予定)					
	石神井公園 区民交流センター	講師 :	—				
㉜	3月4日(水)	今後の活動を考える (個人面談) ※9～17時 1人20分程度 (予定)					
		講師 :	ひと・まちづくり推進係				
㉝	3月11日(水)	今後の活動を考える (個人面談) ※9～17時 1人20分程度 (予定)					
		講師 :	ひと・まちづくり推進係				