

仕様書

1 業務名

「(仮称) 札幌市誰もがつながり合う共生のまちづくり条例」の制定検討に向けたオープンハウス運営業務

2 業務の概要

委託者が制定検討を進める「(仮称) 札幌市誰もがつながり合う共生のまちづくり条例」について、条例の素案を市民に広く周知し、意見聴取を行うためのオープンハウス（パネル展）を開催するに当たり、会場設営、パネル及び広報資料の作成その他運営に関する業務を行うもの。

3 履行期間

契約締結日から令和6年12月13日（金）まで

4 オープンハウスの内容（予定）

(1) 名称

共生社会の実現に向けた意見募集ブース

(2) 開催日程（計2日間）

ア 都心部開催

令和6年11月26日（火）

イ 郊外部開催（以下いずれかのうち1日）

令和6年11月9日（土）、10日（日）、16日（土）、17日（日）

※ ア・イともに開催時間は10時～16時を想定（前後の準備・撤収時間を除く）。

(3) 開催場所

ア 都心部開催

札幌駅前通地下歩行空間（チ・カ・ホ）北1条イベントスペース1・2

イ 郊外部開催

札幌市内の郊外部に立地する大型ショッピングセンター等の大規模集客施設など（他の大規模集客イベントとの連携も可とする。）

5 業務内容

受託者は、以下の業務を行うこととする。

(1) 広報に関する業務

ア オープンハウスを広報するチラシデザイン（A4縦両面1枚カラー）の作成及び画像データの提出（作成・提出期限は10月上旬とする。）

イ チラシの印刷（チラシの部数は1000部）とし、配布は業務対象外とする。
なお、納入期限は10月中旬までとする。

(2) 実行計画書の作成

委託者及び会場の管理者と十分協議の上、両者から提供される情報及び資料を基に、次の事項を記載した実行計画書を作成すること。

- ・ 開催概要
- ・ 運営体制（当日のタイムスケジュール及び各スタッフの役割分担表）
- ・ 運営の流れ
- ・ 会場構成（スタッフ、パネル等の配置）
- ・ その他委託者が指定する事項

(3) 郊外部開催の会場の選定・調整

札幌市内の郊外部に立地する大型ショッピングセンター等の大規模集客施設のうち、4(2)イの開催日程において開催可能な候補を選定・調整し、委託者に提示すること（なお、当該会場の使用に係る経費は受託者が負担するものとする（都心部開催の会場に係る経費は委託者が負担する））。

※ 当該会場の選定・調整は、契約締結後速やかに完了させるものとする。

※ 他の大規模集客イベントとの連携も可とする。

※ より集客が見込める場合などに限り、委託者との協議により仕様書と異なる日程の候補を提示して差し支えないものとする。ただし、実施は11月1日（金）から11月29日（金）までの間とし、かつ、都心部開催と重ならない日程とすること。

(4) パネルのデータの更新

委託者が所有する11枚のパネルのデータ（Adobe Illustrator 形式※別紙）を委託者の指示に従い更新すること。なお、当該更新に当たっては、一部新たなイラストの作成も含まれるものとする。

(5) オープンハウスの運営等

ア 展示パネルの作成、会場の運営

(4)のパネルのデータを活用し、展示用のパネルを作成するとともに、各会場において当該パネルを展示し、市民から幅広く意見聴取を行うこと（当該パネル以外にも委託者が作成した意見聴取シートを会場に配架し、必要に応じて当該シートの記載のサポートを行うこと）。

なお、当該意見聴取に当たっては、出入り自由で気軽に意見を出すことができるオープンハウス形式を採用すること。

※設営については、開催当日の10時までに行うこととし、16時以降は速やかに清掃・撤収を行うこと。

※作成するパネルのほか、オープンハウスの会場内に設置する備品（机・椅子）等については、委託者と数量・内容等を協議の上、受託者が用意するものとする。

※意見を提出していただいた方への景品として、委託者が別途用意するものを配布すること。

イ 意見聴取に向けた体制整備

会場にはファシリテーターを最低3名配置すること。なお、ファシリテータ

一は、事前に（仮称）札幌市誰もががつながり合う共生のまちづくり条例及び展示パネルの内容を十分に確認し、市民が意見を記載する際のサポートができる者とする。併せて、来場者への声掛けを含め、より多数の、かつ、効果的な意見聴取に向けた体制を整備すること（なお、委託者職員の同席は現時点で想定していない）。

(6) 意見の集約等

市民等から寄せられた意見については、意見を要約した上で、内容ごとに整理した分類表を作成すること。分類方法その他の詳細は別途委託者と協議するものとする。なお、分類に当たっては、事前に（仮称）札幌市誰もががつながり合う共生のまちづくり条例案等の内容を十分に確認するとともに、委託者と疑義等について整理しておくこと。

(7) その他業務

各会場において当日の様子を撮影し、最後のオープンハウスの終了後1週間以内に写真データをjpg形式で委託者に提出すること。解像度は72dpi以上とし、画像サイズは幅・高さ共に2000px以内を目安とする。

6 成果物

成果物として、業務報告書（A4縦（ページ数の指定なし））を提出すること。また、PDF形式及び編集可能な電子データその他業務に用いたデータ等を整理・収納の上、電子媒体（CD-R等）で1組提出すること。

提出期限については、令和6年12月13日（金）までとする。

7 その他特記事項

- (1) 受託者は本事業の実施に当たり、参加者から費用を徴収してはならない。
- (2) 本業務により得られたデータ及び成果物は、委託者に帰属するものとし、委託者の許可なく他に使用又は公表してはならない。
- (3) 本業務の遂行に当たっては、委託者と連携を密にして作業を進め、疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方が協議をして、これを処理すること。また、委託者から協議の要請があった際は、速やかに協議に応じること。
- (4) 著作権、肖像権等、他の人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (5) 本業務の遂行に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏洩がないように注意すること。また、委託者が提供する資料等を第三者に提供したり、目的以外に使用しないこと。また、本業務の結果データ等の使用・保存・処分等にあたっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、委託者の指示に従うこと。受託者は、委託者より廃棄の指示を受けた時は、速やかにデータの内容を破棄し、その処理経過は書面をもって、委託者へ報告すること。
- (6) 本業務の遂行に当たってクレームが発生した場合については、迅速かつ誠実な対応を行うとともに、委託者に報告すること。また、対応できないクレームについては、迅速に委託者へ報告し対応を協議すること。

- (7) 製品の納入後、明らかに受託者の瑕疵によると判断される不良品が発生した場合には、遅延なく代替品を納入すること。
- (8) 本仕様書に定める事項のほか、関係法令及び札幌市契約規則並びに札幌駅前通地下広場等の会場所有者が定める使用条件を遵守すること。特に、障がいのある方との接遇においては、障害者差別解消法を遵守するとともに、「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」（別紙２）に準じた対応をすること。
- (9) 事業会場に物品を搬入・搬出するに当たっては、万が一にも歩行者等との接触事故や柱・壁等の施設の損傷事故を起こすことのないよう、安全管理・安全確保に十分に配慮して作業を行うこと。台車を使用する場合や大きな物・長い物・重い物を運ぶ際は２名以上で作業し、歩行者への注意喚起をすること。なお、当該事故に起因する損害の補償は受託者が自己の責任と負担において行うこと。
- (10) デザインの作成及びチラシなどの印刷等に当たっては、本市が作成した「広報に関する色のガイドライン改訂版※」を参考とし、誰にとっても見やすく、分かりやすいものとなるよう配慮すること。また、可能な限りユニバーサルデザインフォントを使用すること。
※<https://www.city.sapporo.jp/koho/color/>
- (11) この仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者双方が協議の上決定する。

8 環境への配慮

本業務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らし、紙の使用量を減らすように努めること。
- (4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

9 担当部局

〒060-8611 札幌市中央区北１条西２丁目 札幌市役所本庁舎５階南側
札幌市まちづくり政策局政策企画部ユニバーサル推進室（担当：菊地、三浦）
電話：011-211-2361 FAX：011-218-5109
E-mail：ki.universal@city.sapporo.jp

共生社会の 実現に向けた 意見募集ブース

札幌市では、年齢、性別、国籍や民族の違い、障がいの有無などにかかわらず、「誰もが互いにその個性や能力を認め合い、いろいろな違い(多様性)が強みとなる社会」(共生社会)の実現を目指して、条例づくりを進めています。

このブースでは、条例をつくる理由や条例をつくる上で大事にしている考え方、現在の条例案(条例骨子案・令和6年3月公表)を簡単にパネルでご紹介します。

皆様からのご意見を「ふせん」に記入の上、各パネルに貼っていただきますようお願いいたします。頂いたご意見は、今後、条例の検討に活用させていただきます。

SAPPORO

意見を
各パネルに
貼ろう!

考えてみよう！

まず、札幌市にはどんな課題があるのでしょうか？
これまでも共生社会の実現に向けていろいろな取組をしていますが、
例えば、次のような課題があり、それぞれが複雑に関わり合っています。

札幌市が抱える主な課題

高齢者人口の増加

高齢になっても自分らしく
過ごすことができる
といいよね！

2040年代には高齢者人口がピークとなり、
全体の約4割を占めることが予想されています



障がいのある方への理解

障がいのある方にも
暮らしやすいまちづくりが
必要だよね！

障がいのある人にとって地域で暮らしやすいまち
であると思う人の割合は約3割と低い状況です



地域意識の希薄化

世代を超えて色々な人たちと
交流できる社会へ！

地域でのまちづくり活動が重要と考える
市民の割合が低いなど、
地域意識が希薄化しています



子どもの権利への理解

子どもたちが安心して過ごせて、
豊かに育つことができるまちへ！

「自らの権利が大切にされている」と
考える子どもの割合は、
63.8%にとどまっています



支援を要する外国人市民の増加

外国人も過ごしやすい、
魅力あふれるまちに！

外国人市民は、ここ10年で約2倍に。
国の労働政策などにより、
市内で暮らす外国人市民は今後も増加していくと
予想されています。



男女の地位の平等感の偏り

男女がお互いを思いやることが
できる平等な社会に
なるといいよね！

職場や家庭生活などの
様々な場面における男女の
平等意識はいまだ低い状況です



アイヌ民族への理解

アイヌ民族の方も暮らしやすく、
アイヌ文化が尊重される
社会がいいよね！

「アイヌ民族について知っている」と答えた
市民の割合は89%にとどまっています



なぜ条例がいるの？

札幌市では、まちづくりの基本指針「第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン（ビジョン編）」において、共生社会の実現に取り組んでいくことを決めました。

共生社会は市（行政）だけでなく、
市民や事業者と一緒に目指していく必要があります。

共生社会を一緒に目指していくためには

取組を進めていくための基本的な考え方 （基本理念）の共有が必要



各関係者が、共生社会の実現に向けた基本理念等を共有した上で、連携し合いながら、
それぞれの立場の中で取組を進めていくことが重要です

条例では、共生社会の実現に関し、基本理念を定めるほか、市（行政）の責務・市民と事業者の役割を明確にするとともに、市（行政）の基本的施策を定めたいと考えています。

札幌市では、市民・事業者・市（行政）が一体となって取組を進めていくことを目的として、現在、条例づくりを進めています。

いろいろな違いを尊重する

人はみんな、いろいろな違いがあります。こうした違いについてみんなが理解を深め、誰もが自分らしく暮らし、活躍することができることが求められます。

ここからは、条例をつくる上で大事にしている考え方を
3つのパネルに分けてご紹介します。

現状①

日々の暮らしに生きづらさ(バリア)を感じている方が多くいます

人は皆、年齢・性別・性的指向やジェンダーアイデンティティ・障がいや病気の有無・国籍・民族・言語・宗教・文化など、多様な違いがあります。
しかし、この違いに対する理解が十分ではなく、時には差別や偏見を向けられる場合もあります。



現状②

誰もが自分らしく暮らし、活躍できるように

少子高齢化やグローバル化、価値観や生活様式の多様化などを踏まえ、誰もが自分らしく暮らし、活躍することができることが求められます



誰もが当事者

全ての人には違いがある

外面的なものだけではなく、価値観や考え方などの内面的なものも含めると、誰もが何らかの違いがある「当事者」といえます



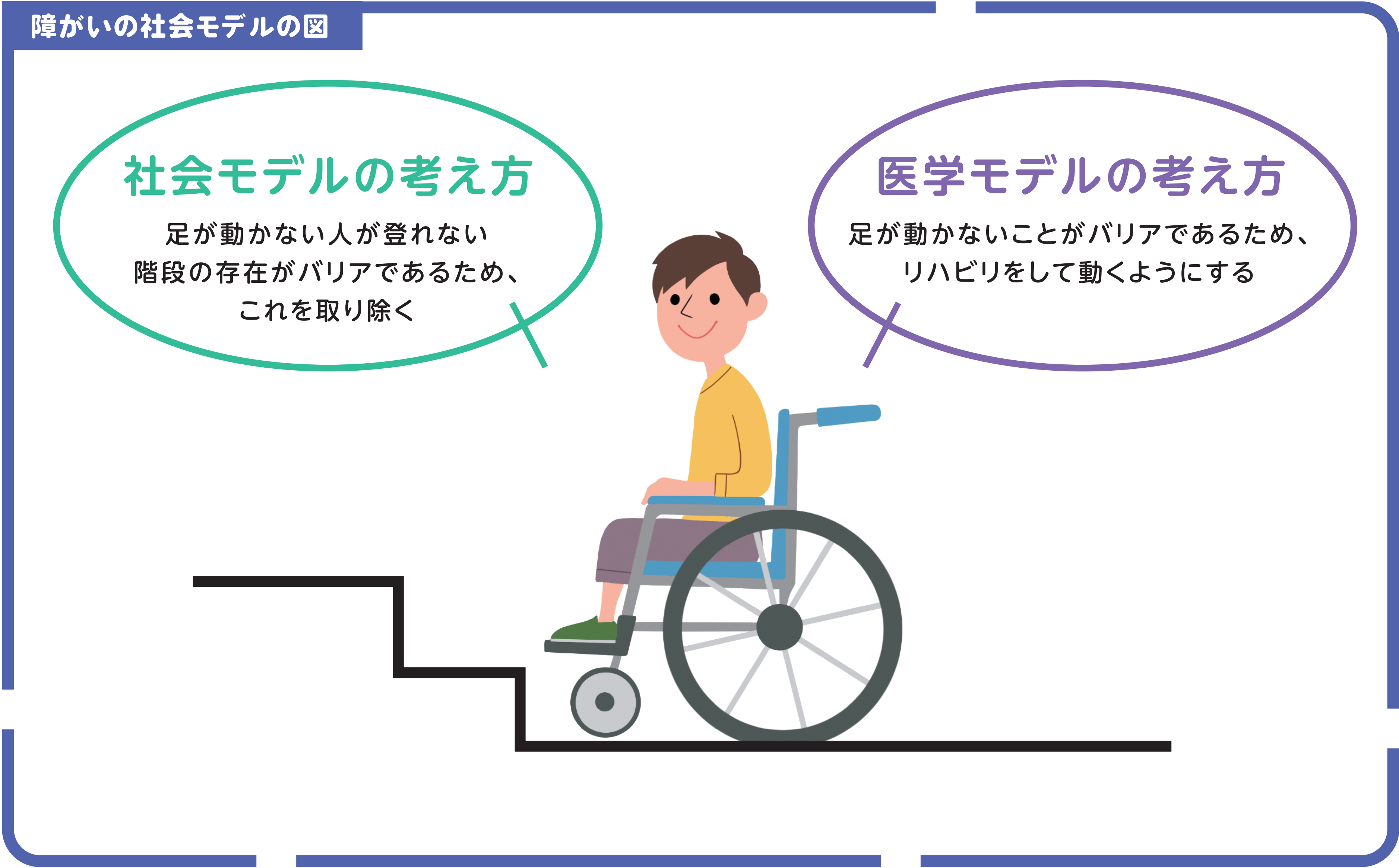
共生社会の実現に向けては、
いろいろな違い(多様性)の尊重が必要

条例は、「誰もが当事者である」ことを前提として、みんなが対話を重ね、それぞれの違い等について理解を深め、支え合うことができるような内容としたいと考えています。

社会全体で支え合う

誰もが社会から孤立することなく安心して生活できるように、
「障がいの社会モデル」の考え方を踏まえて、
みんなの生きづらさ(バリア)を社会全体で解決していきます。

障がいの社会モデルとは？



「障がいの社会モデル」とは、「障がい＝バリア」は、個人の心身機能の障がいと社会的障壁（物理的、制度的、文化・情報面及び意識上）の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという考え方です。
これは、障がい分野だけでなく、いろいろな違いによって発生する様々な社会的障壁にも当てはまるものです。

共生社会の実現に向けては、
生きづらさを社会全体で
解決していくことが必要

こうした様々な社会的障壁を取り除き、誰もが社会から孤立することなく安心して生活できるよう、「障がいの社会モデル」の考えを他分野にも波及させていき、取組を行うことによって、当事者の生きづらさを社会全体で解決していくまちづくりを行いたいと考えています。

みんなで一緒に、次の世代へ

市民・事業者・市（行政）が一緒に取り組み、
共生社会が実現したまちを次世代につなげていきます。

市民・事業者・市（行政）の連携・協働

社会のあらゆる場面において、 連携・協働して取組を進めます

市民・事業者・市（行政）のそれぞれが
自らの責務や役割を相互に認識し、
社会のあらゆる場面において、
連携・協働の上で取組を進めていくことが求められます



未来につなげる取組

共生社会が実現したまちを 次世代につなげる

共生社会の実現に向けては、
世代を跨ぐ長期的・継続的な取組が求められます。
条例づくりの過程だけでなく、それ以降も、
多世代による取組を進め、特に次世代を担う子どもも
参画しやすい取組を継続的に実施する必要があります。



共生社会の実現に向けては、
市民・事業者・市（行政）の連携・協働と、
取組の継続的な実施が必要

どんな条例をつくるの？

みんなが共生社会を目指していくための、よりどころとなる条例に。
ここからは、現在の条例案（条例骨子案・令和6年3月公表）を
5つのパネルに分けてご紹介します。

定義

条例で用いる用語の意義を次のとおり定めることとします。

共生社会	差別や偏見がなく、誰もが互いにその個性を尊重され能力を発揮できる、多様性が強みとなる社会
市 民	市内に住所を有する者及び市内で働き、又は学ぶ者

他の条例等との関係性

市（行政）は、総合計画その他まちづくりに関する計画の策定及びまちづくりに関する条例、規則等の制定改廃等に当たっては、
この条例に定める事項との整合を図らなければならないこととします

■他の条例等との関係のイメージ図

理念条例

(仮称) 共生社会推進条例

整合（継続性の担保・取組の加速化）

個別施策

関係計画

例）さっぽろ障がい者プラン、男女共同参画さっぽろプラン、高齢者支援計画、多分化共生・国際交流基本方針、アイヌ施策推進計画 など

関係条例等

例）福祉のまちづくり条例、男女共同参画推進条例、子どもの最善の利益を実現するための権利条例、障がい者コミュニケーション条例 など



基本理念ってどんなもの？

条例をつくる上で大事にしている考え方を踏まえながら、
共生社会の実現に向けた取組を行うに当たっての基本理念として、
次の3つを定めたいと考えています。

基本理念①

**誰もが、基本的人権を享有する
個人としてその個性や
能力を認められること**



基本理念②

**誰もが、互いにその違い等を理解し、
支え合い、及び助け合うことで、
社会から孤立することなく
安心して生活できること**



基本理念③

**市（行政）、市民及び事業者が、
それぞれの責務や役割を
相互に認識し、
連携・協働して取り組むものであること**



それぞれの役割は？

条例では、市（行政）の責務、市民・事業者の役割を定めたいと考えています。

市（行政）の責務

施策を総合的かつ計画的に進めること

市は、基本理念にのっとり、共生社会の実現に向けた
施策を総合的かつ計画的に
推進しなければならないこととします



市民の役割

- ① 社会のあらゆる場面で共生社会の実現に向けた取組を行うよう努めること
- ② 市（行政）の施策に協力するよう努めること

市民は、基本理念にのっとり、家庭、職場、学校、地域その他の社会の
あらゆる場面において、共生社会の実現に向けた
取組を行うよう努めるものとします。
また、市が実施する共生社会の実現に向けた施策に
協力するよう努めるものとします。



事業者の役割

- ① 活動に当たり共生社会の実現に向けた取組を行うよう努めること
- ② 市（行政）の施策に協力するよう努めること

事業者は、その活動を行うに当たっては、基本理念にのっとり、
共生社会の実現に向けた取組を行うよう努めるものとします。
また、事業者は、市が実施する共生社会の実現に向けた
施策に協力するよう努めるものとします。



市(行政)は何をするの？

共生社会の実現に向けて市(行政)が取り組む基本的施策として、
次の6つを定めたいと考えています。

基本的施策

①誰もが安全で安心な生活ができる多様性に配慮した施設等の整備



②市民又は事業者が行う多様性に配慮した施設等の整備への支援

③日常生活又は社会生活上配慮を要する者の状況に応じた必要な支援

④個別の事業及び各種制度に係る
分かりやすい情報提供



⑤誰もが互いにその違い等を理解し、支え合い、
及び助け合う意識の醸成
その他共生社会の実現に向けた取組を
推進するための啓発、広報活動等



⑥その他共生社会の実現に向けて必要な施策

具体的に進めていきます

札幌市では、共生社会の実現に向けて、施策の推進体制を整備するほか、財政上の措置を講じて取り組んでいきたいと考えています。

推進体制の整備

施策の推進体制を整備します。

市は、共生社会の実現に向けた施策を総合的かつ計画的に企画し、調整し、及び実施するための推進体制を整備するものとします



財政上の措置

財政上の措置を講ずるよう努めます。

市は、共生社会の実現に向けた施策を実施するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとします



(仮称)札幌市共生社会推進委員会

新たに (仮称)札幌市共生社会推進委員会を設置します

共生社会の実現に向けた施策や施策の実施状況などについて調査審議等を行うため、(仮称)札幌市共生社会推進委員会を置くものとします



委任・附則

条例は、令和7年4月1日の施行を目指しています

条例案は令和7年第1回定例市議会への提案を予定しており、同議会において可決された場合には、令和7年4月1日から施行する予定です。また、細目的事項に関し、市長への委任規定を設けるものとします。

共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領

（趣旨）

第1条 この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）第10条の規定に基づき、札幌市職員（会計年度任用職員を含む。以下「職員」という。）による障がい者に対する適切な接遇に関して必要な事項を定めるものとする。

（定義）

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

(1) 障がい者

障害者基本法（昭和45年5月21日法律第84号）第2条第1項に規定する障害者をいう。

(2) 社会的障壁

障害者差別解消法第2条第2項に規定されているものをいう。

(3) 不当な差別的取扱い

障がい者に対し、正当な理由なく、障がい者を理由として、財、サービス若しくは各種機会の提供を拒否し、これらの提供に当たって場所、時間帯等を制限し、又は障がい者でない者に対しては付さない条件をつけることなどにより、障がい者の権利又は利益を侵害することをいう。

(4) 合理的配慮

職員が事務及び事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい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、障がい者の権利又は利益を侵害することのないよう、当該社会的障壁の除去のために必要かつ適切な配慮で、その実施に伴う負担が過重でないものをいう。

（職員の責務）

第3条 職員は、障害者差別解消法の目的を達成するため、障がい者に対し、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供をしてはならない。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。

（管理監督者の責務）

第4条 職員のうち、職員を監督する地位にある者（以下「管理監督者」という。）

は、障がいを経由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の業務を通じた指導等により、障がいを経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、当該差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障がい者等から、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供に対する相談又は苦情の申出等があった場合には、迅速にその状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合には、その監督する職員に対し、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 管理監督者は、障がいを経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。

（相談体制の整備）

第5条 職員による障がいを経由とする差別に関する障がい者及びその家族その他の関係者からの相談等については、各部局で建設的対話による相互理解を通じて解決を図るものとし、その際には、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、個人情報 の適正な取扱いを確保するものとする。ただし、内容が多岐にわたるなど、担当部局が不明確な場合等にあつては、市民の声を聞く課又は各区の広聴係がこれらを受け付けるとともに、担当部局へ繋ぐ役割を担うものとする。

（研修等）

第6条 市長は、各職場において障がいを経由とする差別の解消の推進を図るため、不当な差別的取扱い、合理的配慮の提供等についての事例を積み上げ及び検証を行うほか、これらを職員に周知し、必要に応じて研修・啓発を行うものとする。

2 職員は研修等を積極的に受講することにより、障害者差別解消法の趣旨や障がいの特性等の理解を深めること。

共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、障害者差別解消法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うにあたり、障がい者を理由として、障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、次の各号に掲げる事項に留意すること。

- (1) 障がい者を直接の理由とする事由並びに、障がいそのものではないが、車いす等の福祉用具の利用や盲導犬・介助犬・聴導犬の同行、介助者の付添いなどの間接的な事由により、障がい者の権利や利益を侵害してはならない。
- (2) 以下の事項は不当な差別的取扱いには該当しない。
 - ア 障がい者を障がい者でない者と比べて優遇すること（積極的改善措置）。
 - イ 障がい者に対して、合理的配慮の提供により障がい者でない者と異なる取扱いをすること。
 - ウ 合理的配慮の提供等をするために、必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ、障がいの状況等を確認すること。

第2 正当な理由の判断の視点

第2条第3号の正当な理由に該当するかの判断は、次の各号に掲げる事項により行い、具体的な検討をせずにこれを拡大解釈するなどして障害者差別解消法の趣旨を損なうことのないよう留意すること。また、職員は正当な理由があると判断した場合には、障がい者にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

- (1) 障がい者を理由として、財、サービス若しくは各種機会の提供を拒否する等の取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合。
- (2) 個別の事案ごとに、障がい者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び札幌市の事務・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。

第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次の各号のとおりである。なお、第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、ここ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、あくまで例示であり、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こと。

- (1) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否すること。
- (2) 障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させること。
- (3) 障がいがあること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こと。
- (4) 障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。
- (5) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付添人の同行を求めるなどの条件を付け又は特に支障がないにもかかわらず、付添人の同行を拒むこと。
- (6) 障がいの種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。
- (7) 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- (8) 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや態度など一律に接遇の質を下げること。

第4 合理的配慮の提供

職員は、障害者差別解消法第7条第2項の規定のとおり、障がい者の社会的障壁の除去の実施について合理的配慮をしなければならない。これにあたり、次の各号に掲げる事項に留意すること。

- (1) 事務・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、障がい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・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
- (2) 障がい者の状態（障がい種別、障がいの状態、性別、年齢等）や社会的障壁の除去が求められる具体的場面・状況に応じて配慮の内容が異なり、多様かつ個別性が高いものであり、手段及び方法について、第5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、柔軟に対応すること。特に障がいの

ある女性に対しては、障がいに加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意すること。

- (3) 合理的配慮の内容は、不特定多数の障がい者を主な対象として行われる事前的改善措置である環境の整備に係る状況や技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものであること。
- (4) 意思の表明に当たっては、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（手書き文字等。）など、障がい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。）により伝えられるものであること。その際には、社会的障壁を解消するための方法等を相手に分かりやすく伝えることが望ましい。また、障がい者からの意思表明のみでなく、障がいの特性等により本人の意思の表明が困難な場合には、障がい者の家族、介助者、成年後見人等、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こと。
- (5) 意思の表明が困難な障がい者が家族、介助者、成年後見人等を伴っていない場合で、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときにあつては、適切な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。
- (6) 札幌市がその事務又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、特に、障がい者との関わりが生じることが想定される業務にあつては、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がい者が不利益を受けることのないよう、必要に応じ、接遇要領等を踏まえた合理的配慮の提供に努めるよう、仕様書等に盛り込むこと。

第5 過重な負担の判断の視点

第2条第4号の過重な負担については、具体的な検討をせずに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、次の各号に掲げる事項の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断するものとする。

- (1) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的・内容・機能を損なうか否か）。
- (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的・人的制約、体制上の制約）。
- (3) 費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況。

第6 合理的配慮の具体例

合理的配慮は、第4で示したとおり、具体的な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、具体例として次の各号のようなものがある。

なお、ここに記載した具体例については、第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こと。

(1) 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

ア 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。

イ 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教える。

ウ 目的の場所までの案内の際に、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。

エ 障がいの特性により、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。

オ 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、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。

(2) 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

ア 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）などのコミュニケーション手段を用いる。

イ 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うることに留意して使用する。

ウ 視覚障がい者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。

エ 意思疎通が不得意な障がい者に対し、3色カードやコミュニケーションボード等を活用して意思を確認する。

オ 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。

カ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

キ 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。

ク 知的障がい者から申し出があった際に、2つ以上のことを同時に説明す

ることは避け、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時間ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、写真やイラストなど分かりやすい表現を使って説明するほか、ルビを付与した文字を用いたり、極力平仮名を用いたり、分かち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）を行ったりする。

ケ パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障がい者へ落ち着ける場所を提供する。

(3) ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

ア 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、順番を教えたり、周囲の者の理解を得た上で手続き順を入れ替えたりする。

イ 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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。

ウ スクリーンや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。

エ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

オ 札幌市役所本庁舎・区役所等の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。

カ 障がい者が多数で会議等に出席する場合は、使用するエレベーターを専用運転にする。

キ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。

ク 非公表又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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

ケ 障がいの特性に応じて、必要なデジタル機器の使用を許可する。

附 則
(施行期日)

この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

（施行期日）

この要領は、令和 6 年 4 月 1 日から適用する。