

業務仕様書

1 業務名

心のバリアフリーの効果的な普及啓発手法に関する調査業務

2 業務目的

札幌市では、市民誰もが相互に人格と個性を尊重し合う「共生社会」の実現に向け、障がいのある方等に対する偏見や無理解といった「心のバリア（障壁）」を解消するための普及啓発に努めており、「心のバリアフリー研修」の実施、「心のバリアフリーガイド」の配布、「心のバリアフリー推進マーク」を活用した啓発ポスターの掲示等、「心のバリアフリー」を推進するための取組を行っている。

しかしながら、令和5年度に本市が15歳以上の札幌市民を対象として実施したインターネットアンケート調査においては、「心のバリアフリーを知っていた」との回答が43.5%に留まり、未だ心のバリアフリーの認知度・理解度は十分とは言えない状況である。

本業務は、心のバリアフリーに関する市民等への効果的な普及啓発手法を調査検討することで、次年度以降の事業構築の検討材料とし、障がいのある方等への更なる理解促進と「心のバリアフリー」の実践に向けた意欲喚起を加速させることを目的として実施するものである。

3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）まで

4 業務内容

(1) 心のバリアフリーの普及啓発のテスト実施及び効果測定

心のバリアフリーの普及啓発（広報）を実施し、その効果測定を実施する。

想定される普及啓発手法は、新聞広告、インターネット広告、地下鉄広告、JRタワー札幌ピラービジョン・大通駅サッポロスノービジョンの活用、札幌地下歩行空間壁面広告など、多くの市民の目に留まり、費用対効果が高いと考えられる手法を複数選択し広報を行うこと。

広報にあたっては、札幌市が過去に作成した広告物のデータ（ポスター・ステッカー、動画等）の全部または一部を活用することができるが、利用する媒体に合わせた加工等については、委託者と協議のうえ、受託者が費用等を負担し行うこと。

効果測定の手法は問わないが、札幌市公式ホームページの前月分までの月間アクセス数については札幌市から提供可能である。

効果測定結果を踏まえ、今後札幌市が心のバリアフリーの普及啓発を行う際に採用すべき効果的な手法を提示すること。

(2) 親子向けワークショップの開催及び効果的な実施手法の検討・提案

心のバリアフリーの涵養を図ることを目的として、障がいのある子どもや障がいのない子ども、その保護者が共同で作品制作や遊びを行うことで、楽しみながら心のバリアフリーやユニバーサル（共生）社会を学ぶワークショップを開催する。

ワークショップ開催によって得られた気付き等を踏まえ、今後の心のバリアフリーの子ども及びその保護者向け普及啓発の効果的な実施手法を提案すること。

提案にあたっては、札幌市の他部局や民間の実施事業との連携など、費用対効果の向上が図られる内容であることが望ましい。

<親子向けワークショップ開催にあたっての留意点>

ア 親子向けワークショップの形態・内容

- ・実施回数は1回以上とする。
- ・対象者は札幌市内在住の親子（市内に通勤・通学する者を含む）とする。
- ・延べ参加者数は40名（親子20組）を目安とする。
- ・開催時間は1～2時間程度とする。また、子どもが参加することを考慮し、休憩時間を適切に設けること。
- ・障がいのある子どもと障がいのない子ども、その保護者が共同で作業を行うなど、参加者同士が交流できる内容とすること。
- ・会場の設定や実施内容については、障がいのある子どもの参加に十分配慮したものとする。

イ 参加費について

無料とすること。

ウ 講師について

心のバリアフリーの普及啓発や実践等に関する知見や、子ども向けワークショップに関する知見がある者とし、委託者と協議のうえ選定すること。また、講師との連絡調整及び謝礼の支払い等は受託者が行うこと。なお、講師が複数名となることも可とする。

エ 広報について

親子向けワークショップの周知のため、チラシやポスター掲示、ソーシャルネットワークサービスを用いた情報発信等、様々な媒体を用いた効果的な方法を提案すること。

オ その他

- ・申込受付や連絡調整は受託者が行うこと。なお、申込受付の方法は「はがき」「電話」のいずれかを必ず含めることとし、ファクスやEメール等、多様な媒体を用いた申込方法を用意することが望ましい。
- ・実施に必要な機材等の準備など、運営・実施に必要なことの一切は受託者が行う。
- ・参加者やスタッフ等の怪我等に対応できるよう、受託者において必要な保険に

加入すること。

- ・実施後アンケートを行い、集計結果は事業報告書に含める。

(4) 成果物の提出

実施内容について、事業報告書を作成し、前記「3 履行期間」内に委託者へ以下を提出する。なお、契約期間の中途に、委託者から求めがあれば、事業等の進捗・実績について速やかに報告すること。

- ・事業報告書（印刷1部・PDFデータ）
- ・その他委託者が指定する資料

5 契約金額の支払い

当該業務の完了後に検査を行い、検査合格後に一括で支払う。

6 委託料に含まれる経費

- (1) 他自治体における心のバリアフリーの普及啓発手法調査に係る一切の費用
- (2) 心のバリアフリーの普及啓発のテスト実施及び効果測定に係る一切の費用
- (3) 親子向けワークショップの開催及び効果的な実施手法の検討・提案に係る一切の費用
- (4) 事業報告書作成に係る費用

7 その他留意事項

- (1) 広報物やワークショップにおける配布資料等の成果物（印刷物・原稿・データ）等、本業務に係るデザイン、意匠、著作権及び業務に付随して発生するすべての権利は委託者に帰属し、委託者の許可なく無断で使用、情報提供等を行うことを禁ずる。
- (2) 本業務に関連して得られた個人及び企業情報等の全てについて、委託者及び当該個人並びに当該企業の代表者の許可なく複写・複製すること及び第三者に情報提供あるいは情報を漏らすことを禁ずる。
- (3) 著作権、肖像権、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。
また、本業務に関し、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときはその損害を賠償するものとする。
- (4) 受託者は、(2)(3)に定める個人情報及び企業情報の取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。
- (5) 委託者は、委託者が個人情報や企業情報の取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除および損害賠償の請求をすることができる。
- (6) 業務の遂行にあたっては、環境負荷の低減に努めること。

- (7) 本仕様書に定める事項のほか札幌市契約規則及び関係法令を遵守すること。
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別紙1「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」に準じた対応をすること。
- (8) 当該業務について、疑義があるとき又は仕様に定めのない事項は、委託者と協議のうえ決定する。
- (9) 業務終了後、委託者から貸与された資料・物品等は、速やかに返還すること。但し、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。
- (10) 受託者は、本業務の履行にあたり、感染症対策に十分に留意すること。

8 担当

札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課事業計画担当係
〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目（札幌市役所3階南側）
TEL：011-211-2936／FAX：011-218-5181

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、障がいを理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、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。

(相談体制の整備)

第5条 職員による障がいを理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理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、待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。