

仕様書

1 業務名

「(仮称)ユニバーサルF e s」運営管理等業務

2 業務の概要

札幌市では、市(行政)・市民・事業者の連携・協働による共生社会の実現に向けて、令和6年6月に関係施策・事業の総合的かつ一体的な推進を目的とした行政計画である「ユニバーサル展開プログラム」を策定したほか、令和7年3月28日には「札幌市誰もがつながり合う共生のまちづくり条例」(以下「条例」という。)を制定するなど、各種取組を実施している。

本業務は、共生社会の実現に向けた多岐にわたるユニバーサル関係施策の一体的なプロモーションの実施等を目的として、札幌駅前通地下歩行空間において開催する、条例の制定記念イベントを兼ねた総合イベントの会場設営及び運営、広報その他イベント運営管理等を行うものである。

3 履行期間

契約締結日から令和7年11月28日(金)まで

4 イベント内容(予定)

名称

(仮称)ユニバーサルF e s

開催日程

令和7年10月12日(日)及び13日(月・祝)11時~16時

いずれも前後の準備・撤収時間を除く。

開催方法

現地会場のみ

開催場所

札幌駅前通地下歩行空間(チ・カ・ホ)の北3条交差点広場、憩いの空間E・W、北2条交差点広場(東・西)、憩いの空間北1条東、北大通交差点広場(東・西)の計8会場

入込人数(予定)

約20,000人

イベントの内容(予定 内容及び会場割は、今後変更可能性あり)

	会場	イベント内容
1	北3条交差点広場	・ 条例の制定記念イベント ・ 性的マイノリティ等に関するセミナー ・ 障がい分野やバリアフリーに関する講演

		・盲導犬啓発イベント など
2	憩いの空間 E (1 枠)	・障がいのある方等による雑貨等の販売
3	憩いの空間 W (5 枠)	・条例の啓発パネル展 ・子育て情報等の周知ブース ・事務局ブース (インフォメーション、景品配布所等)
4	北 2 条 交 差 点 広 場 (東)	・心のバリアフリー関係ブース ・障がい福祉サービス事業紹介ブース
5	北 2 条 交 差 点 広 場 (西)	・障がい特性に応じたコミュニケーション (手話・要約筆記等) 体験ブース ・障がい者支援紹介ブース
6	憩いの空間北 1 東 (9 枠)	・障がいのある方等による雑貨等の販売 ・就労施設製作体験コーナー ・認知症啓発パネル展 ・人権啓発パネル展 ・多文化共生・国際交流関係ブース ・国際芸術祭関係パネル展等
7	北大通交差点広場 (東)	・パラスポーツ体験 (ボッチャ) 等
8	北大通交差点広場 (西)	・ユニバーサルデザインの普及に向けた企業出店ブース

各イベントについては、下記 5 記載の業務に関係するものを除き、委託者の所管部局等がそれぞれ運営を行う予定である。

5 業務内容

受託者は、以下の業務を行うこととする (なお、本イベントにおける各会場費については別途委託者が負担するものとする。)。

共通業務

ア 広報に関する業務

- (ア) イベント告知用チラシ (A 4 縦両面 1 枚カラー) ・ポスター (A 2 縦 1 枚カラー) 及びイベント当日のプログラム等の内容を記載したパンフレット (A 3 横両面 1 枚カラー ・三つ折り) のデザインの作成及び画像データの提出 (作成・提出期限は 9 月上旬までとする。)
- (イ) チラシ (6,000 部) ・ポスター (300 部) ・パンフレット (8,000 部) の印刷。なお、配布・掲示は業務対象外とし、納入期限は 9 月上旬までとする。
- (ウ) その他宣伝用画像データ (横 896pixel × 縦 504pixel、jpg 形式、解像度 72dpi) 及び (横 720 pixel × 縦 2,560pixel、JPEG 形式、1 MB 以下) の作成・提出 (作成・提出期限は 9 月上旬までとする。)

(エ) 民放テレビにより、開催日の約 1 週間前から前日までに 1 回以上 15 秒以上のイベント告知を行うこと。

報道機関への投げ込み、札幌市公式ホームページ及び広報さっぽろへの掲載は、委託者が行う。

イ 会場の装飾

イベントの一体性を確保するため、統一したデザインで以下の物品を制作し、各会場に設置すること（各デザインは委託者の承諾を得るものとする）。

	物品名・規格等	数量
(ア)	自立型のぼり（W600mm×H1800mm 程度）	25 個
(イ)	柱巻き装飾（北 3 条交差点広場会場内にある柱（W988mm×H2400mm×D2050mm）を囲むパネルに貼り付ける装飾） 企画と素材については、委託者及び会場管理者と協議の上で決定すること。	3 本
(ウ)	イベントタイトルサイン（北 3 条交差点広場会場のステージバック上部掲出用。W5000mm×H1000mm 程度）	1 個
(エ)	自立型サイン（W600mm×H600mm 程度）	各コーナー分 （20 個程度）

上記の規格、数量等は会場レイアウトによって変更する場合がある。

ウ 会場内企画の実施等

会場が 8 会場に分かれることから、スタンプラリー、クイズラリー等の回遊施策を企画・運営すること。また、憩いの空間 W 会場において、委託者が別に手配する景品その他広報啓発物を配布するスタッフを 3 名以上配置すること。

エ インフォメーションブースの設置及び運営

北 3 条交差点広場会場、北大通交差点広場（東）及び北大通交差点広場（西）の 3 会場において、パンフレットの配布、会場への呼び込みその他会場全体の案内を行うインフォメーションブースの設置及び運営を行うこと（各会場 3 名以上のスタッフを配置すること）。

オ 運営時間外における警備の実施

下記の時間帯において警備を実施するため、警備員を会場全体で必要人数手配すること。なお、警備に当たっては、警備業法を遵守すること。

10 月 12 日（日）17 時 00 分から 24 時 30 分まで

10 月 13 日（月・祝）5 時 30 分から 10 時 30 分まで

カ 記録業務

イベント当日の様子を撮影し、イベント終了後 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。

ステージイベント運営支援業務（北 3 条交差点広場会場におけるイベントに限る。）

ア 実行計画書及び当日進行に関する資料の作成

委託者及び会場の管理者と十分打合せの上、両者から提供される情報及び資料を基に、以下の資料を作成すること。

（ア）実行計画書

- ・開催概要
- ・運営体制
- ・プログラム
- ・会場レイアウト（登壇者、スタッフ、撮影機材等の配置）
- ・進行台本

（イ）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

イ 司会者等の手配及び全体運営支援

同等のイベント等で司会経験を有する司会者の手配のほか、手話及び要約筆記によってイベントの内容を参加者に伝達する体制を整備すること。なお、これらの手配等に係る費用は受託者が負担するものとする。

また、効果的なイベントの運営に向けて、プログラムの構成や会場レイアウト等について、委託者に適切な助言を行うこと。

ウ 会場テロップの作成及び放映

各ステージイベントの題目を会場モニター 2 台（2,000×3,300mm、常設）に映すことを想定しているため、統一的なデザインのテロップを作成し放映すること。

エ 参加者等の誘導その他会場整理

イベント当日は参加者等の誘導その他会場整理を行うこと。

オ 現地使用機材の準備等に関する業務

（ア）機材等の手配及び設営

イベント実施に関し必要なパネルや机、椅子等の備品は受託者が手配すること。ただし、札幌駅前通地下広場の備品については委託者がその調達に係る経費を負担するものとするが、設営及び撤去時の会場管理者との備品（他の会場で使用するものも含む。）の受け渡し、委託者との受け渡し等に係る調整は受託者が行うものとする。また、札幌駅前通地下広場の備品以外のものについては受託者が調達するものとする。

（イ）オペレーターの手配及び当日のオペレーション（受付、写真撮影、録画、照明、音響、スライド投影、手話通訳等）

カ 記録業務

条例の制定記念イベントに関する部分について、録画データ等を基に当日の登壇者等の発言内容を記録した議事録を作成するほか、イベント

の動画データを格納した DVD-R 等の電子メディアを作成し、これらを実施後 1 週間以内に委託者に提出すること。なお、議事録データは Microsoft Word ファイルとし、A 4 縦判(枚数制限無し)で作成すること。

キ 撤収

13 日のイベント終了後 19 時までの間に撤収作業を行うこと。

条例の啓発パネル展(会場：憩いの空間 W)の運営

札幌市が令和 7 年 3 月に制定した「札幌市誰もがつながり合う共生のまちづくり条例」を分かりやすく説明したパネルを制作し、2 日間展示を行うこと。

なお、令和 6 年に委託者が実施したイベントにおいてパネルの元データを作成していることから、当該元データを基に内容を更新するものとする。

設営については、イベント当日の 11 時までに行うこと。また、撤収については、13 日のイベント終了後 19 時までに行うこと。

パネルのフレームは受託者が用意し、パネルと合わせ委託者に提供すること。

当日会場にはファシリテーターを数名設置するなど、効果的な啓発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)。

イベント実施前に別の機会でパネルを使用する予定であるため、遅くとも 8 月下旬までにはパネル一式を納品すること。

ユニバーサルデザインの普及に向けた出展ブース(会場：北大通交差点広場(西))の企画・運営

ユニバーサルデザインの普及促進を目的として、企業・団体(3 者以上を想定)によるユニバーサルデザイン対応製品の紹介・体験ブースを設置することを想定しており、次の業務を行うこと。

ア 出展者の募集・選定

受託者は本出展ブースに出展希望の企業・団体を募集し、出展者を選定すること。なお、出展者の募集に係る要綱を委託者との協議の上作成することとする。また、出展者の選定に際しては、委託者と協議の上、ユニバーサルデザインを効果的に普及することができ、かつ集客が見込める企業・団体を選定すること。

ブースの内容については、それぞれ子どもを中心に家族で楽しめるコンテンツを必ず含むものとする。

イ 出展者への連絡調整

出展者との連絡調整は基本的に受託者が担い、随時委託者に報告すること。

ブースの運営に係る経費は、会場費を除き、受託者又は出展企業・団体が負担すること。なお、イベント参加者から参加費用その他の金銭

を受領することは禁止とするが、参加者に対し無料で景品等の物品を提供することは差し支えない。

ウ 撤収

13日のイベント終了後 19 時までの間に撤収作業を行うこと。

6 成果物

成果物として、業務報告書（A4 縦（10 ページ以内））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 7 年 11 月 28 日（金）までとする。

7 その他特記事項

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。

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。

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。

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。

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。

受託者は、本業務に関連した個人情報の取扱いについては、「個人情報の取扱いに関する特記事項」（別紙 1）を遵守すること。

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。

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。

事業会場に物品を搬入・搬出するに当たっては、通行量が恒常的に多い状況にあるため、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。

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したものとし、色校に当たっては、受託者において特定非営利活動法人北海道カラーユニバーサルデザイン機構によるカラーユニバーサルデザイン認証を取得し、各媒体に認証マークを掲載すること。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/>

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。

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。

ごみ減量及びリサイクルに努めること。

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。

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。

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

別紙1 個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、**「札幌市情報セキュリティポリシー」**等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報という。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の**手続**を定めなければならない。

3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。

5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。

6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所(以下「取扱区域」という。)を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

（守秘義務）

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

（再委託）

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。

3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

（1）再委託先の名称

（2）再委託する理由

（3）再委託して処理する内容

（4）再委託先において取り扱う情報

（5）再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策

（6）再委託先に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。

5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約に

において、再委託先に対する管理及び監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

（複写、複製の禁止）

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（個人情報の管理）

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

（提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

（受渡し）

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

（個人情報の返還、消去又は廃棄）

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

（定期報告及び緊急時報告）

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

（監査及び調査）

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

（事故時の対応）

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事

故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（契約解除）

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

（損害賠償）

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害が発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

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っては、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たっては、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。