



契 約 書

役務の名称 令和 7 年度札幌市障がい福祉施策に係る障がい児者実態等調査業務

上記の役務について、札幌市（以下「委託者」という。）と、
（以下「受託者」という。）は、
次のとおり契約を締結する。

- | | | | |
|---|--------|-----------------|----|
| 1 | 契約金額 | 金 | 円 |
| | | （うち消費税及び地方消費税の額 | 円） |
| 2 | 履行期間 | 年 月 日から | |
| | | 年 月 日まで | |
| 3 | 契約保証金 | 「免除」又は「金 | 円」 |
| 4 | その他の事項 | 別紙条項のとおり | |

この契約の証として本書 2 通を作成し、当事者記名押印のうえ各自 1 通を
保有する。

年 月 日

委託者 札幌市
代表者 市長

受託者 住所
商号又は名称
職・氏名

役務―第6号様式 役務契約約款（令和7年3月1日施行）

（総則）

第1条 委託者及び受託者は、この約款（契約書を含む。以下同じ。）に基づき、仕様書（設計図、見本等を含む。以下同じ。）に従い、この契約（この約款及び仕様書を内容とする役務契約をいう。以下同じ。）の履行にあたって適用される法令を遵守し、これを履行しなければならない。

2 受託者は、役務（この契約に基づき履行する役務をいう。以下同じ。）を、この契約の履行期間内において履行するものとし、委託者は、履行が完了した役務に対し、契約金額を支払うものとする。

3 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる言語は、日本語とする。

4 この約款に定める金銭の支払いに用いる通貨は、日本円とする。

5 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。

6 この約款に定める承諾、通知（第9条第2項を除く。）、請求、指示、催告、表示及び解除は、原則として書面にて行わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 受託者は、役務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

（契約保証金）

第3条 受託者は、この契約の締結と同時に契約保証金を納付しなければならない。ただし、委託者が、札幌市契約規則（平成4年規則第9号）第25条の規定に基づき契約保証金の納付を免除した場合は、この限りでない。

2 前項の契約保証金の額は、契約金額の100分の10以上としなければならない。

（権利義務の譲渡等の禁止）

第4条 受託者は、この契約によって生ずる権利若しくは義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

（再委託の禁止）

第5条 受託者は、役務の全部若しくは一部を第三者に委託してはならない。ただし、役務の一部であって、役務の性質上特に委託者がやむを得ないと認めた場合は、この限りではない。

2 受託者は、前項ただし書の規定により役務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ、委託者の承諾を得なければならない。

3 委託者は、前項の承諾にあたり、受託者に対して、受託者が第1項の規定ただし書の規定により役務の一部を委託する第三者の商号又は名称、住所、委託する役務の範囲、その他必要な事項の通知を求めることができる。

4 受託者は、第1項及び第2項の規定により役務の一部を第三者に委託した場合、委託者に対し、当該委託に基づく当該第三者の受託に係る全ての行為について責任を負うものとする。

（監督等）

第6条 委託者は、適正な役務の遂行を図るため、受託者に対して常に状況に応じた監督を行い、この契約の履行を確保するものとする。

2 受託者は、前項の規定による委託者の監督を受け、委託者から役務改善命令等がなされた場合には、その補正等の措置をしなければならない。

（委託者に対する損害賠償）

第7条 受託者は、役務の遂行上において、受託者の責めに帰すべき事由により委託者に損害を与えた場合には、第13条の2の規定に基づき損害を賠償する場合を除き、委託者の定めるところにより、その一切の損害を賠償しなければならない。

（第三者に対する損害賠償）

第8条 受託者は、役務の遂行上において、受託者の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合には、その一切の損害を賠償しなければならない。

（検査等）

第9条 受託者は、役務を完了したときは、遅滞なくその旨を委託者に通知しなければなら

ない。

- 2 委託者は、前項の規定による通知を受けたときは、その日から起算して 10 日以内（以下「検査期間」という。）に受託者の立会のもとに役務内容の検査（以下「完了検査」という。）を行い、その結果を受託者に通知するものとする。
- 3 受託者は、完了検査に合格しないときは、委託者の指示する期間内にこれを補正しなければならない。この場合の補正の完了の通知及び検査については、前 2 項の規定を準用する。

（契約金額の支払）

第 10 条 受託者は、完了検査に合格したときは、契約金額の支払を請求することができる。

- 2 委託者は、前項の規定による請求があったときは、請求を受けた日から 30 日以内（以下「約定期間」という。）に前項の契約金額を支払わなければならない。
- 3 委託者がその責めに帰すべき事由により検査期間内に完了検査をしないときは、その期限を経過した日から完了検査の結果を通知した日までの期間の日数は、約定期間の日数から差し引くものとする。この場合において、その差し引く日数が約定期間の日数を超えるときは、約定期間は、その超えた日において満了したものとみなす。
- 4 委託者は、この契約の履行に際して、一部履行しない役務がある場合には、第 1 項の契約金額から当該履行しない割合に相当する金額を減額することができる。
- 5 委託者は、受託者が委託者に損害を与えたときには、委託者と受託者との協議成立までの間、第 1 項の契約金額の支払を保留することができる。

（履行遅延の場合における違約金等）

第 11 条 受託者の責めに帰すべき事由により履行期間内に役務を完了することができない場合においては、委託者は、違約金の支払を受託者に請求することができる。

- 2 前項の違約金の額は、契約金額につき、履行期間満了日の翌日から完了検査（第 9 条第 3 項で準用する場合を含む。）に合格した日までの日数に応じ、契約締結の日において適用される政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和 24 年法律第 256 号）第 8 条第 1 項の規定に基づき政府契約の支払遅延に対する遅延利息の率（昭和 24 年 12 月大蔵省告示第 991 号）において定める割合（以下「違約金算定率」という。）で計算した額（100 円未満の端数があるとき、又は 100 円未満であるときは、その端数額又はその全額を切り捨てる。）とする。ただし、遅延日数は、当該完了検査に要した日数を除くものとする。
- 3 契約により期日を定めて分割履行する場合は、第 1 項の違約金は、その分割量に応ずる契約金額を基準とする。ただし、全部の履行がなされなければ契約の目的が達せられないときは、この限りでない。
- 4 受託者は、天災その他の受託者の責めに帰することができない事由により履行期間内に役務の履行ができないときは、委託者と協議のうえ、履行期間の延長を行うことができる。ただし、役務の性質上、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合においては、この限りでない。
- 5 委託者の責めに帰すべき事由により、前条第 2 項の規定による契約金額の支払が遅れた場合において、受託者は、未受領金額につき、遅延日数に応じ、違約金算定率で計算した額の遅延利息の支払を委託者に請求することができる。

（談合行為に対する措置）

第 12 条 受託者は、この契約に係る入札に関して、次の各号の一に該当したときは、契約金額の 10 分の 2 に相当する額を委託者に支払わなければならない。この契約による役務が完了した後においても、同様とする。

- (1) 公正取引委員会が、受託者に違反行為があったとして私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号。以下「独占禁止法」という。）第 49 条に規定する排除措置命令（排除措置命令がされなかった場合にあっては、同法第 62 条第 1 項に規定する納付命令）が確定したとき。
- (2) 受託者又は受託者の役員若しくは使用人が刑法（明治 40 年法律第 45 号）第 96 条の 6 の規定に該当し、刑が確定（執行猶予の場合を含む。）したとき。

(3) 前2号に規定するもののほか、受託者又は受託者の役員若しくは使用人が独占禁止法又は刑法第96条の6の規定に該当する違法な行為をしたことが明らかになったとき。

2 前項に規定する場合においては、委託者は、契約を解除することができる。

3 前2項の規定は、委託者の受託者に対する損害賠償請求を妨げるものではない。

(契約の解除等)

第13条 委託者は受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。ただし、その期間を経過したときにおいて、当該不履行が、この契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

(1) 履行期間内に役務の全部又は一部を履行しないとき。

(2) 第9条第3項の規定に基づき、委託者が指示した期間内に補正しないとき。

(3) 前各号に掲げる場合のほか、この契約に違反しているとき。

2 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちに契約の解除をすることができる。

(1) 役務が履行不能であるとき。

(2) 役務の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。

(3) 役務の一部の履行が不能である場合又は役務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する履行済み部分のみでは契約の目的を達することができないとき。

(4) 役務の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行をしないでその期間を経過したとき。

(5) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項及び第2項の規定により一般競争入札に参加することができなくなったとき。

(6) この契約の締結若しくは履行又は入札に関し、不法の行為又は札幌市契約規則に違反する行為をしたとき。

(7) 第4条の規定に違反し、委託者の承諾を得ずにこの契約から生じる債権を譲渡したとき。

(8) 受託者が次のいずれかに該当するとき。

イ 役員等（受託者が個人である場合にはその者その他経営に実質的に関与している者を、受託者が法人である場合にはその役員、その支店又は営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者その他経営に実質的に関与している者を、受託者が団体である場合は代表者、理事その他経営に実質的に関与している者をいう。以下この号において同じ。）が、暴力団（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号）第2条第1号に規定する暴力団をいう。以下この号において同じ。）又は暴力団員（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例第2条第2号に規定する暴力団員をいう。以下この号において同じ。）であると認められるとき。

ロ 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしていると認められるとき。

ハ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。

ニ 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用するなどしていると認められるとき。

ホ 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

へ 再委託契約、資材の購入契約その他この契約に関連する契約（トにおいて「関連契約」という。）の相手方がイからホまでのいずれかに該当することを知らながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

ト 受託者が、イからホのいずれかに該当する者を関連契約の相手方としていた場合（へに該当する場合を除く。）に、委託者が受託者に対して当該契約の解除を求めたにもかかわらず、受託者がこれに応じなかったとき。

チ 暴力団又は暴力団員に、この契約から生じる債権を譲渡したことが判明したとき。

(9) 前各号に掲げる場合のほか、委託者が前項の催告をしても、契約の目的を達するのに足りる履行がなされる見込みがないことが明らかであるとき、又は契約を継続し難い重大な事由があると認められるとき。

3 委託者は、第1項又は前項（第8号を除く。）の規定により契約を解除した場合において、受託者が既に完了した部分の役務において提供を受ける必要があると認めたときは、当該完了部分の完了検査を行い、当該検査に合格した役務の提供を受けることができる。この場合、委託者は、当該提供を受けた役務の完了部分に相当する契約金額を受託者に支払わなければならない。

4 受託者は、第1項又は第2項の規定により契約を解除された場合に受託者に損害が生ずることがあっても、委託者に対してその損害の賠償を求めることができない。

5 第1項各号又は第2項各号（第8号を除く。）に定める場合が、委託者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、委託者は、第1項又は第2項の規定による契約の解除をすることができない。

（契約が解除された場合等の賠償金）

第13条の2 次の各号のいずれかに該当する場合においては、委託者は、契約金額の100分の10に相当する金額（委託者に生じた実際の損害額が当該金額を超過する場合は、当該損害額）を賠償金として請求することができる。

(1) 前条第1項又は第2項の規定によりこの契約が解除された場合

(2) 受託者がその債務の履行を拒否し、又は、受託者の責めに帰すべき事由によって受託者の債務について履行不能となった場合

2 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。

(1) 受託者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法（平成16年法律第75号）の規定により選任された破産管財人

(2) 受託者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により選任された管財人

(3) 受託者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により選任された再生債務者等

3 第1項の場合において、第3条の規定により契約保証金が納付されているときは、委託者は、当該契約保証金をもって第1項の賠償金に充当することができる。

（契約解除に伴う措置）

第13条の3 受託者は、第13条の規定に基づきこの契約が解除された場合において、貸与品、支給材料等（使用済み部分を除く。以下同じ。）があるときは、遅滞なくこれらを委託者に返還しなければならない。この場合において、当該貸与品、支給材料等が受託者の故意又は過失により滅失又はき損したときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又はこれらに代えてその損害を賠償しなければならない。

2 受託者は、第13条の規定に基づきこの契約が解除された場合において、委託者が所有又は管理する履行場所（以下「履行場所」という。）に受託者が所有する器具、材料その他の物品があるときは、遅滞なく当該物品等を撤去（委託者に返還する貸与品、支給材料等については、委託者の指定する場所へ搬出。以下同じ。）するとともに、履行場所を原状に復して委託者へ明け渡さなければならない。

3 前項の場合において、受託者が正当な理由なく、相当の期間内に当該物件を撤去せず、又は履行場所の原状回復を行わないときは、委託者は、受託者に代わって当該物品等を処分し、履

行場所の原状回復を行うことができる。この場合において、受託者は、委託者の処分又は原状回復について異議を申し出ることはできず、また、委託者が処分又は原状回復に要した費用を負担しなければならない。

- 4 第1項及び第2項に規定する受託者が行う原状回復等の期限及び方法については、委託者が指示するものとする。

(契約保証金の返還)

- 第14条 委託者は、受託者が履行期間中の全ての役務を完了し、完了検査に合格したときは、契約保証金を返還しなければならない。

(裁判管轄)

- 第15条 この契約に関する訴訟は、委託者の所在地を管轄する裁判所に提訴する。

(その他)

- 第16条 受託者は、この約款に定めるもののほか、札幌市契約規則及び労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）その他の労働及び社会保険に関する法令を遵守するものとする。

- 2 受託者は、委託者から、業務従事者の賃金支給状況、社会保険加入状況その他労働契約状況が確認できる書類の提出を求められたときは、これに応じなければならない。

- 3 この約款に定めのない事項及びこの契約に疑義が生じたときは、委託者と受託者とが協議のうえ定めるものとする。

令和7年度札幌市障がい福祉施策に係る障がい児者実態等調査業務 仕様書

1 業務名

令和7年度札幌市障がい福祉施策に係る障がい児者実態等調査業務

2 業務目的

本業務は、さっぽろ障がい者プラン2024の改定作業を含めた札幌市の障がい福祉施策に係る今後の方向性の検討のために、障がいのある方の生活実態や取り巻く課題等を調査・分析することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 業務内容

障がいのある方の実態把握及び課題抽出を目的とした各種調査等とその分析に係る一連の業務

(1) アンケート調査

障がい当事者、障害福祉サービス等事業所、企業及び幅広く市民を対象としたアンケートを実施する。調査種別と抽出数は別表のとおり。調査票の発送は令和7年12月下旬～2月を目途に開始するものとし、開始日は委託者と調整のうえで決定すること。

ア 調査票の作成

調査票については、委託者が調査票原案を作成した上で、受託者と委託者が協議して内容の精査及び選択肢の配列等について調整を行なう。

イ 調査票の発出・問い合わせ対応

a 配布方法が郵送による調査票の場合

受託者が調査票を印刷の上、返信用封筒とともに封入、宛名シールを貼付の上、発送する。発送に係る郵送料は受託者が負担するものとする。

なお、宛先のリストについては、別表の調査種別1～6については委託者が作成し、受託者へ渡すものとするが、別表の調査種別7（企業意識調査）に係る宛先リストについては、受託者が、札幌市内に事業所を構える企業より、業種及び規模に可能な限り偏りなく1,000件抽出し、作成するものとする。

b 配布方法がメールによる調査票の場合

受託者より調査対象者へメールを発出する。なお、宛先のリストについては、委託者が作成し、受託者へ渡すものとする。

ウ 調査票の回収

インターネット（WEB）による回答及び郵送による回答のいずれの回収も行うこと。郵送による回答の場合は、料金受取人払を利用し、郵送料は受託者が負担すること。また、障がい特性等により、調査票記入に支援を要するとの申出があった等、特殊な事情が生じた場合は、対応について委託者と協議すること。

なお、インターネットによる回収に係るサーバー等については、委託者と協議の上、受託者で準備すること。

エ 問い合わせ対応

アンケート調査に係る問合せ対応を行うこと。

オ 集計作業

すべての設問の単純集計のほか、基本属性とのクロス集計を実施すること。

なお、「その他」や自由記載欄に記載された内容については、基本属性に併せて一覧表を作成すること。その他本市の必要に応じて、本市と受託者の協議により集計を行う。

カ その他の業務

アンケート実施に関わるその他の業務については、原則、受託者が実施するものだが、必要に応じて委託者と協議すること。

(2) ヒアリング調査

アンケート調査では把握が難しい実態・課題について、障がい当事者等からヒアリングを実施する。なお、類似のニーズを抱えていると考えられる方々（障がい当事者団体等）をヒアリング対象に含めることとし、団体等の選定については、委託者と協議すること。実施時期は令和8年3月までとし、少なくとも4回以上実施すること。

なお、ヒアリング調査は、委託者でも数か所実施する予定である。委託者が実施したヒアリング調査内容は、委託者より受託者へwordデータ等で渡し、受託者が報告書へ体裁等を整えたうえで入れ込むこと。

5 提出成果品

(1) 報告書（本書）：30部

A4縦、モノクロ両面印刷（枚数制限無し）

(2) 報告書（CD-RまたはDVD-R）：1組

上記報告書のデータを整理し、提出する。

(3) アンケートに係る単純集計表及びクロス集計表（CD-RまたはDVD-R）：1組

アンケート結果の単純集計表及びクロス集計表のデータを整理するとともに、「その他」、自由記載欄、欄外に記載された内容については、基本属性に併せて一覧表（EXCEL形式）を作成すること。

※ (1)～(2)各原稿は「広報に関する色のガイドライン」に基づき作成すること。

※ (2)～(3)データはWord、Excel、PDF、csv形式または協議の上札幌市が認める形式とすること。

※ (2)～(3)データは、札幌市のホームページに全部または一部を掲載する場合がある。

6 業務の中間報告について

令和8年2月中に、アンケート調査結果の一部について委託者に報告すること。報告内容及び報告日については、別途、委託者が指定する。

最終報告は、令和8年3月31日までに5で示した成果品の提出をもって行うこと。

なお、進捗状況等について、受託者と協議のうえ、別途報告を求める場合がある。

7 成果物提出場所

札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課
札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所3階
担当 内野、布施 (Tel : 011-211-2936)

8 契約金額の支払

契約金額は、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。

9 環境への配慮について

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。

10 個人情報の保護

受託者は、この契約による業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際には、別紙1「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、別紙2「個人情報取扱安全管理基準」に適合していることを別紙3「個人情報取扱安全基準適合申出書」により提出すること。また、毎月、別紙4「個人情報取扱状況報告書」を委託者に提出すること。

なお、本業務においては、個人の障がいの有無に係る情報を取り扱うこととなるが、障がいがあることを家族にも知らせてない場合や、保護者が障がい児である本人に知らせていない場合があることを想定し、十分に配慮して対応すること。

11 特記事項

(1) 費用負担

本仕様書において別に定めがない限り、契約金額には、業務の実施に必要な経費の一切を含むものとする。

(2) 著作権等への配慮

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。

(3) 協議の実施

本業務履行に当たり、疑義が生じた場合は、委託者及び受託者双方の協議により処理する。

(4) 情報資産の取扱い

業務上知り得た一切の事項について、外部への漏えいがないよう注意すること。

また、委託者又は委託者の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。但し、第三者に提供する場合であらかじめ委託者の承諾を得たものに

については、この限りではない。

(5) 関係規程等の遵守

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5「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。

(6) 著作権の帰属等

本業務に係るデザイン、意匠、版權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。

また、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第三者に情報提供あるいは情報を漏らすことを禁ずる。

なお、受託者は、その後の委託業務の遂行に必要な場合、提出書類等を委託者が利用することを許諾することとする（複製の作成を含む。）

(7) 参考資料 前回実施した同調査の調査票及び報告書等については、本市公式ホームページの以下のページに掲載しているため参照すること。

(<https://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/keikaku/r4jittaityousahoukokusyo.html>)

別表

調査種別	抽出数	調査方法	回収方法	設問数（予定）
1 障がい者調査 （身体障がい者） （知的障がい者） （精神障がい者） （難病）	6,450 (2,000) (2,000) (2,000) (450)	郵送調査	郵送もしくはWEB （回答者が選択）	60問前後
2 障がい児調査 （身体障がい児） （知的障がい児） （難病）	1,050 (500) (500) (50)	郵送調査	郵送もしくはWEB （回答者が選択）	60問前後
3 施設入所者調査	30程度	メール調査	WEB （WEB回答が困難な 場合は個別対応）	30問前後
4 精神科病院入院患者調査	40程度	メール調査	WEB （WEB回答が困難な 場合は個別対応）	20問前後
5 市民意識調査	3,000	郵送調査	郵送もしくはWEB （回答者が選択）	40問前後
6 事業所調査	2,000	メール調査	WEB （WEB回答が困難な 場合は個別対応）	30問前後
7 企業意識調査	1,000	郵送調査	郵送もしくはWEB （回答者が選択）	30問前後

【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をいう。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、個人情報の保護、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が記録された資料等を、委託者の承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。

(注) 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。

【別紙 2】

個人情報取扱安全管理基準

- 1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定
個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。
また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。
 - (1) 組織的安全管理措置
 - (2) 人的安全管理措置
 - (3) 物理的安全管理措置
 - (4) 技術的安全管理措置※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ(<https://www.ppc.go.jp>)に掲載されている「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）」の「4－3－1」の「安全管理措置（法第66条）」を御確認ください。
- 2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置
個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。
- 3 従業員の指定、教育及び監督
 - (1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。
 - (2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。
 - (3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。
 - (4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。
- 4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施
 - (1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。
【管理区域の例】
 - ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
 - ・ 個人情報を保管する区域
 - ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域
 - (2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業員を定めること。
また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。

- (3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めの整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。
- (4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。
- (5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

- (1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。
- (2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。
- (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
- (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザID、パスワード、磁気・ICカード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。

6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。
- (3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

8 関係法令の遵守

個人情報保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

9 定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

10 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。

11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格ISO/IEC27001:2013、日本工業規格JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。

【別紙 3】

個人情報取扱安全管理基準適合申出書

年 月 日

(申請者)

貴市の個人情報取扱安全管理基準について下記のとおり適合していることを申し出ます。

記

●個人情報取扱安全管理基準及び確認事項

※ 本申出書において各種資料のご提出をお願いしております。資料が提出できない場合は、実地の監査、調査等の際などに当該書類の内容を確認いたします。

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等をご記入ください。併せて、当該規程をご提出ください。

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者を記載した書類をご提出ください。上記 1 により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

3 従業員の指定、教育及び監督

- (1) 当該業務に従事する従業員を「従業員名簿」にてご提出ください。
- (2) 従業員の秘密保持に関する事項が明記されている書類をご提出ください。
- (3) 従業員を対象とした研修実施報告書等をご提出ください。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

設定した管理区域の詳細についてご記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、■とチェックしてください。また、個人情報を黒塗りにした各管理区域の入退室記録を提出してください。

・管理区域の名称_____

入退室の認証方法_____

入退室記録の保存期間_____

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器_____

・管理区域の名称_____

入退室の認証方法_____

入退室記録の保存期間_____

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器_____

・管理区域の名称_____

入退室の認証方法_____

入退室記録の保存期間_____

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器_____

・管理区域の名称_____

入退室の認証方法_____

入退室記録の保存期間_____

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器_____

5 セキュリティ強化のための管理策

セキュリティ強化の詳細についてご記入ください。貴社のセキュリティが各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機のセキュリティについて

- ☐ 他のネットワークと接続していない。
- ☐ 従業者にアクセス権限を設定している。
従業者の利用記録の保存期間 ()
- ☐ 記録機能を有する機器の接続制御を実施している。
接続制御の方法 ()
- ☐ 従業者の認証方法 ()
- ☐ セキュリティ対策ソフトウェア等を導入している。

※個人情報を黒塗りにした従業者の利用記録を提出してください。

(2) 文書、電子媒体の取扱いについて

- ☐ 取り扱うことができる従業者を定めている。
- ☐ 文書、電子媒体の持ち出しを記録している。
当該記録の保存期間 ()
- ☐ 文書、電子媒体等について施錠できる耐火金庫等に保管している。

※個人情報を黒塗りにした文書、電子媒体の持ち出し記録を提出してください。

(3) 業務にて作成した電子データの取扱いについて

- ☐ 取り扱うことができる従業者を定めている。
- ☐ 電子データを保存する時は、暗号化又はパスワードを設定している。
- ☐ 電子データの利用状況について記録している。
- ☐ 作成した電子データの削除記録を作成している。

※個人情報を黒塗りにした電子データの利用状況の記録及び削除記録を提出してください。

6 事件・事故における報告連絡体制

個人情報取扱安全管理基準の「6 事件・事故における報告連絡体制」(1)から(3)までの内容を満たしていることが分かる書類を提出してください。上記1にて提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

情報資産を搬送及び持ち運ぶ際の保護体制についてご記入ください。貴社の保護体制が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。なお、その他の対策を実施している場合は、対策をご記入ください。

☐ 情報資産を持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用している。

☐ 上記以外の盗難及び紛失対策を実施している。

※対策を以下にご記入ください。

8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するための体制及び取組等をご記入ください。

9 定期監査の実施

貴社の内部監査及び外部監査の実施状況についてご記入ください。各監査の実施状況が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。また、各監査の実施状況が分かる書類をご提出ください。なお、外部監査は情報セキュリティマネジメントシステム等の認証を受ける際の審査を外部監査として取り扱っても問題ございません。その場合は、各種申請の認証通知を監査の実施状況の書類といたします。

☐ 内部監査を実施している。

☐ 外部監査を実施している。

10 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証についてご記入ください。

また、認証を受けたことが分かる書類をご提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称 _____

認証年月日 _____ 最終更新年月日 _____

名称 _____

認証年月日 _____ 最終更新年月日 _____

名称 _____

認証年月日 _____ 最終更新年月日 _____

【別紙 4】

個人情報取扱状況報告書

年 月 日

札幌市長

様

住 所

会社名

代表者名

個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について下記のとおり報告いたします。

記

委託業務名	
受託期間	
対象期間	
安全管理対策の実施状況	
1 当該業務において、標記の基準及び特記事項に従い、安全管理対策を適切に実施しています。また、個人情報取扱安全管理基準適合申出書の提出時点からの変更有無等について、以下のとおり報告いたします。 (1) 従業員の指定、教育及び監督（変更なし・変更あり） (2) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施（変更なし・変更あり） (3) セキュリティ強化のための管理策（変更なし・変更あり） (4) 事件・事故における報告連絡体制（変更なし・変更あり） ○（発生した場合）事件・事故の状況： (5) 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制（変更なし・変更あり） ○（実績ある場合）概要： (6) 関係法令の遵守（変更なし・変更あり） (7) 定期監査の実施（変更なし・変更あり） (8) その他個人情報取扱安全管理基準適合申出書からの変更（なし・あり）	
2 その他特記事項等	

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。