

令和4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4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2018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5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4年10月～11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。

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) グループヒアリング

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5年2月までとし、少なくとも4回以上実施すること。

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5年1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5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、佐々木 (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「個人情報取扱注意事項」を守らなければならない。

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) 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。
- (2) 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。

- (3) 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ついては、この限りではない。
- (4) 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2「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。
- (5) 著作権の帰属等
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。
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。）

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)	70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

仕様書 別紙1 【個人情報取扱注意事項】

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 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、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、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。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による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、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による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を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による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、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、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。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報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。

(契約解除及び損害賠償)

第8 委託者は、委託者が個人情報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。

仕様書別紙 2

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（非常勤職員及び臨時的任用職員を含む。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、各部局でその対応をすることを原則とする。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特性等の理解を深めること。

別紙

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説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- (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。

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。
- (3) 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。また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい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、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応対する。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、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

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。