

## 仕 様 書

## 1 件名

令和7年度練馬区事業所実態調査委託

## 2 契約期間

契約確定日の翌日から令和8年3月31日まで

## 3 目的

本委託は、区内事業者の実態を定期的に把握するため、アンケート調査およびヒアリング調査を実施し、その結果についてクロス集計等による分析を行い、区内事業者が抱える課題や求める支援策を明らかにするものである。

なお、練馬区では、令和6年3月に策定した「第3次みどりの風吹くまちビジョン アクションプラン（以下、「アクションプラン」という。）」に基づき、産業振興施策を展開している。アクションプランの計画期間は、「戦略計画」を5年間（令和6～10年度）、「年度別取組計画」を3年間（令和6～8年度）とし、令和8年度に後半の年度別取組計画（令和9～10年度）を策定する。

本委託の調査および分析結果は、後半の年度別取組計画策定に当たっての基礎資料として活用する。

## 4 概要

本委託は下記(1)から(3)までの内容により構成する。

## (1) 調査について

## ア 調査対象

公務を除く区内全事業所

## イ 調査内容

- (ア) 事業の概要（業種、事業内容、従業員数、売上、代表者の年齢等）
- (イ) 物価上昇等の事業環境の変化への対応・課題
- (ウ) デジタル化、販路拡大、人材育成・確保、事業承継等のテーマへの取組・課題
- (エ) 区の事業者支援策に対する意見・要望、認知度、利用状況
- (オ) その他区内事業者の実態を把握できるもの

## ウ 調査方法

- (ア) アンケート調査（公務を除く区内全事業所から5,000事業所サンプル抽出を行い、実施する。）
- (イ) ヒアリング調査（15程度の事業所に、訪問により実施する。）

## (2) 分析について

調査結果を踏まえた分析を行う。

## (3) 報告書について

調査結果および分析結果を踏まえた報告書を作成する。

## 5 委託内容

### (1) 調査について

#### ア アンケート調査票の作成

4(1)イの調査内容に基づくアンケート調査票（A4版8ページ程度）を区に提案し、区の同意を得て作成すること。設問は、令和4年度に実施した「練馬区事業所実態調査」実施時の設問項目を参考に作成し、区に提案すること。

#### イ 事業所サンプル抽出作業

事業所のサンプル抽出は、区が提供する事業所母集団データベース情報（以下「母集団情報」という。）から、産業分類および規模による回答率の傾向等を勘案したうえで、アンケート調査票の集計結果が区内の産業分類および規模の比率と同等程度になるよう事業所のサンプル抽出を行うこと。

#### ウ アンケート調査票の送付

アで作成したアンケート調査票のほか、事業所宛て協力依頼文、送付用封筒および返送用封筒を作成し、区の同意を得て、イでサンプル抽出した事業所に送付すること。

#### エ アンケート調査票の回収

アンケート調査票の返送先および問い合わせ先は受託者とし、調査票の回収および問い合わせ対応を行うこと。

同一者からの重複回答の有無を識別できるよう手段を講じること。重複した場合は、いずれの回答を有効とするか、区と協議すること。

回収したアンケート調査票は、集計表の作成終了後、速やかに区に返却すること。

#### オ 回収率向上のための取組

アンケート調査の実施にあたっては、目標とする回収率を設定した上、電話による督促やオンライン回答を可能とするなど、回収率向上のため取組を区に提案し、区の同意を得て実施すること。

#### カ ヒアリング調査の実施

ヒアリング調査は、訪問により実施すること。アンケート調査結果を踏まえ、区と協議のうえ訪問事業所を選定すること。報告書への活用を踏まえたヒアリング項目を区に提案し、区の同意を得て設定すること。

ヒアリングに当たっては、当調査分野において専門的知識を有する者が対象事業所に同行すること。

#### キ 集計表の作成

アンケート調査およびヒアリング調査について、それぞれの調査終了後、速やかに調査結果をまとめた集計表を作成し、区に提出すること。

### (2) 分析について

アンケート調査結果およびヒアリング調査結果を踏まえた、効果的な分析手法を区に提案し、区の同意を得て分析を行うこと。分析は、企業の経営分析、市場分析に精通する等の専門的知識を有する者が実施すること。また、分析にあたっては、令和4年度に実施した「練馬区事業所実態調査」の結果と比較し、経年変化および練馬区の特徴を明らかにすること。

### (3) 報告書について

分析結果を踏まえ、「区内事業者の現況」、「区内事業者が抱える課題」、「効果的な事業者支援策の提案」等の内容を含む「報告書のプロット」を区に提案し、区の同意を得た後、報告書を作成すること。報告書の作成に当たっては、受託者のこれまでの知見を十分活用するとともに、図やグラフ等を用いる等分かりやすい表示とすること。引用した調査、文献等がある場合には、報告書の巻末に添付すること。また、「効果的な事業者支援策の提案」については、練馬区と人口規模や産業特性等が類似する、他自治体の事業者支援策の事例等も踏まえること。

(4) 本委託の履行に当たっての留意点

受託者は、本委託の履行に当たっては、専門的な見地から、区に助言し、協議すること。また、疑義が生じたときは、速やかに区に確認すること。

6 母集団情報の利用について

(1) データの取得について

調査対象の事業所情報は、事業所母集団データベースから取得する予定である。総務省への申請は区が行う。

(2) 母集団情報の管理について

受託者は、区から提供を受けた母集団情報の利用に際し、統計法（平成19年法律第53号）第39条および第41条の規定を遵守し、母集団情報を適正に管理するとともに秘密漏えいがないように厳重に注意し、以下の項目を厳守すること。

ア 善良なる管理者の注意義務について

受託者は、母集団情報を適正に管理し秘密漏えいがないように注意義務を怠らないこと。

イ 業務上知り得た事項に係る秘密保持義務について

業務上知り得た事項に係る秘密保持の義務を守ること。

ウ 「事業所母集団データベースから提供を受けた母集団情報の適正な管理のために利用機関が講ずるべき措置」に定める措置について

仕様書別紙1「事業所母集団データベースから提供を受けた母集団情報の適正な管理のために利用機関が講ずるべき措置」に定める措置に関する事項を遵守すること。

エ 母集団情報の転写、貸与および提供の禁止について

母集団情報の転写、貸与および提供は行わないこと。

オ 母集団情報の集計作業の過程で作成し、不要となった中間生成物の廃棄について

母集団情報の利用期間終了後、集計等に用いた母集団情報および中間生成物の全てを速やかに焼却、消去、溶解または裁断し、その措置について区に報告すること。報告様式は契約締結後に指定する。

カ 事故または災害発生時における報告について

事故または災害発生時は速やかに報告を行うこと。

キ 目的外利用の禁止について

母集団情報について、本委託の履行に係る目的以外の利用は禁止する。

ク 違反した場合について

上記アからキまでに違反した場合、契約を解除する。その際、母集団情報および中間生成物を速やかに返却する等、区の指示に従うこと。

(3) 母集団情報の利用に伴う提出書類

受託者は契約締結後、速やかに以下の書類を提出すること。

ア 母集団情報の適正管理に関する考え方や関係法令の遵守等を定めた基本方針

イ その他母集団情報の利用申請に際し、必要な書類

7 契約金額

契約金額には、本委託に係る全ての費用（交通費、調査票送付・返送のための封筒代、郵送費、報告書作成に当たっての費用等）を含む。

8 成果物

(1) 報告書（100ページ程度）

印刷物30部程度および電子データ

※ 電子データのファイル形式等は、区と協議する。

※ 電子データの納品は、CD-RまたはDVD-Rとする。

(2) 報告書概要版（16ページ程度）

電子データ

※ 電子データのファイル形式等は、区と協議する。

※ 電子データの納品は、CD-RまたはDVD-Rとする。

(3) 本委託の履行に当たり作成した集計表等一式

ア 集計表

Excel形式、csv形式等区が独自に分析できる形式とする。

イ グラフ

Excel形式等区が独自に分析できる形式とする。

ウ その他本委託の履行に当たり受託者が作成したもの

※ 電子データの納品は、CD-RまたはDVD-Rとする。

※ 対応できないフォーマットがある場合は、区と協議する。

9 支払方法

区は、受託者の契約履行についての検査後、受託者から適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

10 特記事項

(1) 個人情報および受託情報の保護ならびに管理

個人情報および受託情報の取扱いについては、仕様書別紙2「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

(2) 障害者差別解消法に基づく合理的配慮の推進

仕様書別紙3「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年3月10日27練福障第2089号）」を踏まえ、練馬区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。

11 その他

(1) 業務責任者について

受託者は、契約締結後、仕様書別紙4「業務責任者選任届」を速やかに提出すること。

(2) 工程表について

受託者は、契約締結後、工程表を速やかに提出すること。

(3) 著作権について

アンケート調査票、報告書、本委託の履行に当たり作成した集計表等に係る著作権は、区に帰属する。

(4) 環境への配慮について

業務遂行にあたっては、環境関係法令の遵守とともに環境負荷の低減に努めること。

(5) 疑義および本仕様書に定めのない事項について

受託者は、本業務について疑義が生じた場合には、その都度区と協議し、明確にする。  
また、本仕様書に定めのない事項については、協議により決定すること。

12 担当

練馬区 産業経済部 経済課 産業振興調整係 松下 土田

電話 03-5984-1194 FAX 03-5984-1902

メール:KEIZAI@city.nerima.tokyo.jp

## 事業所母集団データベースから提供を受けた母集団情報の適正な管理のために利用機関が講ずるべき措置

### 1 組織的管理措置

#### (1) 管理体制

事業所母集団データベースから提供を受けた母集団情報を利用する国の行政機関、地方公共団体及び独立行政法人等（以下「母集団情報利用機関」という。）は、原則として次の体制によって事業所母集団データベースから提供を受けた母集団情報（以下「母集団情報」という。）を取り扱う者の権限及び責務並びに業務を明確にし、適正な管理を推進する。なお、関連法令等に基づき保有情報における管理体制が既に構築されている場合であって、次に掲げる責務等に準じ、母集団情報の適正な管理が確実に達成できる場合は、別の体制によって対応することができるものとする。

#### ア 総括管理責任者

母集団情報利用機関は、当該組織内全体における母集団情報の適正な管理を統括する総括管理責任者を1名置く。その責務等は次のとおりとする。

- ・ 総括管理責任者は、母集団情報の適正な管理を達成するため、母集団情報を利用する統計調査又は意識調査等ごとに管理責任者を指名する。総括管理責任者は、母集団情報の組織的かつ適正な管理を実現するため、母集団情報を利用する統計調査又は意識調査等ごとに設置される管理責任者を取りまとめ、必要に応じて指導等を行うことにより、当該組織内において、母集団情報の保管及び利用事務に従事する者（以下「母集団情報利用等事務従事者」という。）を統括する責務を負う。

なお、複数の統計調査又は意識調査等の母集団情報をまとめて保管する場合など、より効率的な管理ができる場合は、母集団情報を利用する統計調査又は意識調査等ごとに管理責任者を置かず、まとめて1名で対応できるものとする。

- ・ 総括管理責任者は当該組織内において母集団情報が適正に管理されているか監査するため監査責任者を1名指名する。総括管理責任者は、監査責任者に指示し、定期的に当該組織内における監査を実施し、母集団情報の適正な管理を実現するため必要に応じて指導等行う。
- ・ 当該組織内において母集団情報に係る漏えい等事故が発生したときは、速やかに被害拡大防止のために必要な措置、被害状況の把握及び原因究明を指示し、その内容を総務省に報告するとともに公表する。また、再発防止策についても早急に検討し、対策を講ずるよう指示するとともに、母集団情報利用等事務従事者が故意に漏えいさせたと認められる場合には、刑事告発その他の法的

措置を講ずるものとする。

## イ 管理責任者

管理責任者は、総括管理責任者から指定された範囲で母集団情報の適正な管理に係る責務等を負う。その内容は次のとおりとする。

- ・ 担当する統計調査又は意識調査等に利用する母集団情報について、その管理責任を負う。
- ・ 統計調査又は意識調査等の作業工程等を考慮し、必要に応じて複数の管理担当者を指定し、担当範囲及び責任を明確にした上で、その適正な管理に係る事務を担当させる。
- ・ 管理担当者に対して、担当範囲の母集団情報を網羅的に把握させ、これを下記(2)で示す管理簿により管理させる。
- ・ 管理担当者と協力して母集団情報を取り扱うことができる母集団情報利用等事務従事者の範囲を明確にする。
- ・ 管理担当者を取りまとめ、点検等を行い問題点等の把握に努める。
- ・ 漏えい等事故が発生した場合は速やかに総括管理責任者に報告し、被害拡大防止のために必要な措置、被害状況の把握及び原因究明の指揮に当たる。また、再発防止策についても早急に検討し、対策を講ずる。

## ウ 管理担当者

管理担当者は、管理責任者から指定された範囲で母集団情報の適正な管理に係る責務等を負う。その内容は次のとおりとする。

- ・ 担当する範囲における母集団情報の取扱状況等について、母集団情報利用等事務従事者を通じて把握し、管理簿の更新等を行う。
- ・ 母集団情報利用等事務従事者に対して必要な指導等を行うことによって適正な管理を推進する。
- ・ 漏えい等事故が発生した場合は速やかに管理責任者に報告し、管理責任者の指示に基づき、被害拡大防止のために必要な措置を講ずるとともに、被害状況の把握及び原因究明に当たる。また、再発防止策についても早急に検討し、対策を講ずる。

## エ 監査責任者

監査責任者は、総括管理責任者の指示に基づき、当該組織内における管理責任者及び管理担当者に対する母集団情報の管理状況（自己点検の適正性の確認を行うことを含む。）について定期的に監査を行い、その結果を総括管理責任者に報告する。

## オ 適正な管理に関する会議

総括管理責任者は、母集団情報の適正な管理を推進するために必要があると認めるときは、管理責任者等をメンバーとした適正な管理に関する会議の開催等を

通じて、母集団情報の適正な管理に関する検討、連絡・調整等を行う。

## (2) 管理簿の整備

母集団情報利用機関は、以下に示す管理簿によって当該組織内において適正に管理すべき母集団情報を組織的かつ網羅的に把握し、厳重に管理するものとする。なお、総括管理責任者又は管理責任者は、管理簿における管理の単位、管理項目、管理担当者、記載内容等について、適正に管理が図れると判断する範囲で柔軟に設定できるものとする。

また、母集団情報利用機関において、管理簿に準ずるものが既に存在している場合であって、母集団情報の適正な管理が実現している場合は、その方法によって対応することができるものとする。

### ア 管理簿による管理

管理責任者は、管理担当者を通じて管理簿を整備し、常に管理している母集団情報の管理状況について把握できるようにする。

具体的には、管理担当者が担当し管理を求められる母集団情報の下記イに示す事項について、新規登録、更新、削除等を適宜行い、定期的又は随時に管理責任者に報告する。

なお、集計段階等において電子計算機処理の過程でハードディスク等の記録媒体に一時的に保存する母集団情報を含んだ情報については中間生成物として整理し、当該中間生成物について電子計算機又は情報システムに漏えい等の対策が措置され、安全が確保されている場合、また、1年以内に廃棄される中間生成物について母集団情報を取り扱う執務室、母集団情報の保管を専用に行う保管室及び母集団情報の電子計算機処理を専用に行う区域（以下「執務室等」という。）において漏えい対策が取られ安全が確保される場合、管理簿による管理の対象外として差し支えない。

### イ 管理項目

母集団情報の管理項目は原則として次のとおりとする。なお、総括管理責任者又は管理責任者の判断により必要に応じて管理項目を追加することができるものとする。

（管理項目）

- ・ 管理責任者名
- ・ 母集団情報の名称
- ・ 外部委託の有無
- ・ 保存期間
- ・ 取得時期
- ・ 保存期間満了時期
- ・ 媒体の種類
- ・ 管理担当者名



- ・取扱者の範囲
- ・保管場所
- ・廃棄
- ・備考

### (3) 母集団情報の適正管理に関する規程の策定等

母集団情報利用機関は、取り扱う情報の区分に応じて組織的管理措置、人的管理措置、物理的管理措置、技術的管理措置及びその他の管理措置の内容を盛り込んだ母集団情報の適正管理に関する規程を策定（既存の規程においてこれらの内容が盛り込まれている場合、当該規定を準用することも可能）し、その内容を母集団情報利用等事務従事者に周知徹底する。

また、当該規程の実施状況について、下記(4)の点検、監査等を通じて、適宜、把握・分析の上で評価し、必要な改善策を講ずるものとする。

### (4) 点検及び監査

母集団情報利用機関は、下記ア及びイのとおり、点検及び監査を組織的に行うことによって、母集団情報の適正な管理を推進する。

#### ア 点検

管理責任者は、管理担当者を通じて自ら管理責任を有する範囲の母集団情報の取扱状況、保管状況等について定期的に点検を行い、問題が発生していないか確認し、必要があると認めるときは母集団情報利用等事務従事者に対して速やかに指導等を行う。

#### イ 監査

総括管理責任者は、監査責任者を通じて当該組織内における母集団情報の取扱状況、保管状況等について、管理責任者又は管理担当者に対して定期的に監査を行う。

なお、総務省が、母集団情報利用機関において母集団情報の適正な管理が行われているか確認するため必要があると認めるときは、母集団情報利用機関は、同省の検査を受けるものとする。

### (5) 基本方針の策定

受託者（下記注。法人等（独立行政法人等を除く。）である場合に限る。）は、母集団情報利用機関から母集団情報の取扱いに関する業務の委託を受けるに当たっては、当該情報の適正管理に関する考え方や関係法令の遵守などを内容とする基本方針を定めなければならない。

（注）受託者とは、母集団情報利用機関から母集団情報の取扱いに関する業務の委託を受けた者その他の当該委託に係る業務を受託した者をいう。

## 2 人的管理措置

### (1) 教育及び訓練

総括管理責任者は、母集団情報利用等事務従事者に対し、母集団情報の適正な取扱いに関する法令の理解と遵守が図られるよう、必要な教育及び訓練を行う。

### (2) 受託情報を取り扱う者の確認

受託者（法人等（独立行政法人等を除く。）である場合に限る。）は、受託情報を取り扱う者が次のいずれにも該当しないことを事前に確認する。

- ・ 法若しくは個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）又はこれらの法律に基づく命令の規定に違反し、罰金以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から起算して5年を経過しない者
- ・ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者
- ・ 母集団情報を利用して不適切な行為をしたことがあるか又は関係法令の規定に反した等の理由により受託情報を取り扱うことが不適切であると母集団情報利用機関が認めた者

## 3 物理的管理措置

### (1) 執務室等の安全確保

母集団情報利用機関は、執務室等における母集団情報の漏えい等事故を防止するため、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準」（サイバーセキュリティ戦略本部）等に基づき策定する情報セキュリティポリシー（以下「情報セキュリティポリシー」という。）に沿った対策を講ずるものとする。

具体例としては次のとおりとする。

#### ア 入退出管理

執務室等は日本国内に所在するものとし、原則として母集団情報利用等事務従事者以外に立ち入らせない措置を講ずる。ただし、対応が困難である母集団情報利用機関においては、管理責任者の責任の下、母集団情報利用等事務従事者以外に母集団情報が漏えい等しないように対策を講ずる。

特に、母集団情報の保管を専用に行う保管室及び母集団情報の電子計算機処理を専用に行う区域（以下「保管室等」という。）の入退出管理については使用可能な出入口を限定するほか、必要に応じて個人認証による入退出の制限、また、入退出記録を残すなど厳重に管理する。

なお、保管室等については事前に登録された母集団情報利用等事務従事者以外の立入りを禁止するものとするが、管理責任者の許可を得た場合はその限りではなく、管理担当者が立ち会うことを条件に認める。

#### イ 保安対策

母集団情報利用機関は、執務室等における不正・犯罪に備え、業務時間外は必

ず施錠するものとし、また、電子計算機についてはワイヤー等によって固定するなど不正な持出しを防止するための対策を講ずるものとする。母集団情報をロッカー等に一時的に保管する必要がある場合についても、その都度施錠を行い不正に持ち出されないようにする。

なお、特に保管室等については、防犯ベルや監視設備等の防犯措置を講ずる。

## ウ 防災対策

母集団情報利用機関は、自然災害及び人為的災害から母集団情報を保護するため、その重要度に応じて、耐震、防火、防煙、防水等災害対策として必要な措置を講ずる。また、電子計算機の予備電源の確保などの対策も必要に応じて講ずる。

### (2) 情報システムの移行及び廃棄

母集団情報利用機関は、母集団情報を取り扱う情報システムの見直し等による移行を行う場合は、移行に伴う記録データのバックアップ措置を行い、新情報システムへの確実な移行を行うほか、旧情報システムに保管されていた記録データについても復元困難な状態にするため、専用ツールの活用、物理的な破壊など適切な措置を講ずる。

また、これらのバックアップ措置やデータの削除等を行った場合には、その記録（措置日、措置の内容等）を保存するものとする。

さらに、情報システムに使用しているソフトウェアのバージョンアップに当たっても、必要に応じて記録データのバックアップ措置を行うなど万全の対策を講ずる。

## 4 技術的管理措置

母集団情報利用機関は、母集団情報を取り扱う情報システムにおける安全を確保するため、情報セキュリティポリシーに沿った対策を講ずる。

具体策としては次のとおりとする。

### (1) 識別及び主体認証

母集団情報を取り扱う情報システムについては、暗号化機能や識別及び主体認証機能を活用して、母集団情報利用等事務従事者は次の対策を講ずる。

- ・ 自己のパスワードを他者に知られないように管理すること。
- ・ 情報セキュリティポリシーに沿って定期的にパスワードの更新を行い、古いパスワードの再利用は行わないこと。
- ・ 母集団情報を取り扱う端末について、母集団情報利用等事務従事者が離席する場合はスクリーンロックを行うなど、不正操作対策を講ずること。

### (2) アクセス制御及び証跡管理

母集団情報を取り扱う情報システムについては、母集団情報利用等事務従事者以外にアクセスすることを認めない。また、情報システムに証跡管理機能を設け、ロ

グデータを保管することによって、漏えい等事故に備えるとともに、可能であれば、保管したログデータを定期的に解析することにより、漏えい等がないか確認する。

母集団情報の利用時の情報システムは、インターネット等の外部ネットワークに接続した状態ではない環境とする。（政府共通ネットワーク及び総合行政ネットワークは除く。）

### (3) 不正アクセス行為の防止

母集団情報を取り扱う情報システムについては、コンピュータウイルス対策、セキュリティホール対策など不正アクセス行為を防止するために必要な措置を講ずる。

## 5 その他の管理措置

### (1) 業務委託における管理措置

母集団情報の取扱いを含む業務を、母集団情報利用機関以外の民間事業者等に委託する場合については、「統計調査における民間事業者の活用に係るガイドライン」（平成17年3月31日各府省統計主管課長等会議申合せ）別紙1の内容も参考に、当該情報を適正に管理するための措置が講じられるよう、委託契約書等により具体的な措置内容を確認するものとする。

また、母集団情報利用機関は、情報の取扱いに関する業務の委託を受ける者に対し、法第39条第2項及び規則第41条第6項の適用を受けて当該情報を適正に管理する義務を負うこと、法第57条第1項第2号及び法第59条第1項に罰則が規定されていることを伝達した上、当該情報が所定の目的にのみ利用され、被調査者の報告内容等が漏れることがないよう、適正な管理を徹底させるために必要かつ適切な監督（定期的な報告、立入検査の実施等）を行うものとする。

### (2) 受託者における管理措置

受託者は、受託情報の取扱いに関する業務の再委託を行ってはならない。

### (3) 受託者が個人の場合の管理措置

受託者が個人の場合、物理的管理措置、技術的管理措置並びに上記(1)及び(2)のその他の管理措置に加え、過去に受託情報を適正に管理の上、適切に業務を遂行した実績を有するか又は情報処理に関して一定の資格を有するなど当該実績と同等以上の能力を備えていると認められることが必要である。

また、受託情報の漏えい、滅失若しくは毀損の発生又はその兆候を把握した場合、直ちに状況を把握し、被害拡大の防止等の措置を講ずることができるようあらかじめ処理手順を定めておくものとする。

【委託契約等用】

情報の保護および管理に関する特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、本契約の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、本契約で取り扱う情報の機密性を確保するために、受託契約と併せて乙が遵守すべき事項を定める。

(定義)

第2条 この特記事項において「情報」とは、甲または乙が管理する情報システム、当該情報システムから出力された印刷物および情報システムから出力されたか否かを問わず重要情報を含む文書等で取り扱われる甲の情報をいう。

2 この特記事項において「重要情報」とは、前項に規定する情報のうち、個人情報およびその情報が脅威にさらされることにより区政運営または本契約に重大な影響を及ぼす情報をいう。

3 前項に規定する重要情報のうち、特定個人情報(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25 年法律第 27 号)第2条第8項に規定する特定個人情報)をいう。以下同じ。)を本契約で取り扱う場合は、別に定める「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を併せて適用する。

4 この特記事項において「外部サービス」とは、情報システムのうち、クラウドサービス等、外部の者が一般向けに情報システムの一部または全部の機能を提供するものをいう。ただし、当該機能において本契約に係る情報が取り扱われる場合に限る。

(基本的事項)

第3条 乙は、本契約の履行に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう情報を適切に取り扱わなければならない。

(注意義務)

第4条 乙は、情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、情報の機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティの確保)

第5条 乙は、本契約の履行に当たり重要情報を取り扱う場合は、甲の定める手順等を遵守するとともに、この特記事項と同等またはそれ以上のセキュリティ水準を保障する対策等を定めた規程を設ける等、情報セキュリティの確保を図るための必要な措置を講じなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。これによりがたい場合は、乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

第7条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事者の氏名、所属および受託業務への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

第8条 乙は第6条および前条の規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

第9条 乙は、管理責任者および従事者に対し、この特記事項の内容を周知徹底すること。なお、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、特記事項の内容を遵守するために必要となる教育を行うとともに、実施結果について指定する書面により甲に提出しなければならない。

第10条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第11条 乙は、本契約の履行に当たり、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。本契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第12条 乙は、本契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、行わなければならない。

(目的外使用の禁止)

第13条 乙は、情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第14条 乙は、情報を第三者に提供してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合には、重要情報を除く情報について、第三者に提供することができる。

(再委託の制限)

第15条 乙は、受託業務について、第三者に再委託してはならない。ただし、甲が認めた場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により、甲へ申請する再委託の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先がさらに第三者に再委託する場合(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)で、かつ、当該再々委託等の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

(1) 再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。

(2) 再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

(3) 前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合にお

ける再委託など)の委託者に通知すること。

第16条 前条の規定により再委託を行う場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に定めなければならない。

2 乙は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(情報の授受)

第17条 乙は、情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。
- (2) 情報を格納した記録媒体(情報システム機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (3) 重要情報を格納した記録媒体を郵送するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いること。
- (4) 情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を郵送するときは、送付の記録を管理簿により管理すること。
- (5) 情報をFAXにより送信するときは、必要最小限の範囲に留め、送信宛先の誤りに十分注意すること。
- (6) 重要情報をインターネットメールにより送信するときは、添付ファイルとし、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (7) 重要情報を含む印刷物、文書を郵送するときは、特定記録郵便による送付または親展表示による送付をすること。

(情報の管理)

第18条 乙は、情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 重要情報を甲が指定する履行場所から持ち出さないこと。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。
- (2) 情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を持ち出すときは、格納情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。
- (3) 前号の場合において、前条第2号の規定と同様の措置を講じること。
- (4) 情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、下記の措置をとること。
  - ア 従事者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による認証を実施すること。
  - イ インターネットに接続された環境において重要情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる重要情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。
  - ウ イの場合において、重要情報は、容易に解読することができないようにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

エ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。

オ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。

カ 情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報システム機器に接続しないこと。

キ 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。

ク 情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。

(5) 重要情報を本契約の履行以外の目的のため、複製または複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

(6) 重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体は、管理責任者および従事者以外の者が利用できないよう、施錠管理すること。

(7) 重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、データを復元できないよう物理的に破壊し、または漏えいを来さない方法でデータ消去を行うこと。受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、その記録を管理簿により管理すること。

(8) 情報を記録媒体に格納し保管するときは、管理責任者および従事者以外の者が情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

(重要情報を取り扱う外部サービスの利用)

第19条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報を外部サービスで取り扱う場合は、つぎに掲げる事項を遵守しなければならない。ただし、電気通信サービス、郵便、運送サービスおよび金融機関が提供する外部サービスならびに甲または国等の公的機関より利用を求められる外部サービスを除く。

2 外部サービス提供者について、つぎに掲げる事項を満たす事業者を選定しなければならない。

(1) 日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所に指定できること。

(2) 海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン(国・地域)を国内に指定できること。利用者のデータが、海外に保存されないこと。

(3) 外部サービスの終了または変更時における事前の通知等の取り決めや、情報資産の移行方法を契約に規定できること。特に事前の通知については、事前通知の方法・期限についての条項を盛り込んだ契約が締結可能なこと。

(4) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法(改善、追完、損害賠償等)について、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。



- (5) 外部サービス提供者が、情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように、契約に定められること。
  - (6) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容および管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)、各種の認定・認証制度の適用状況から、外部サービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。
  - (7) 外部サービス提供者もしくはその従業員、再委託先またはその他の者によって、乙の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)の内容を確認できること。
  - (8) 情報セキュリティインシデント(情報セキュリティ事故およびその兆候)への対処方法について、外部サービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決め、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。
- 3 利用する外部サービスについて、つぎに掲げる事項を満たすものを選定しなければならない。
- (1) 外部サービス上に保存する情報や外部サービスの機能に対してアクセス制御(外部サービスに保存される情報や外部サービスの機能ごとにアクセスする権限のない者がアクセスできないように制限すること)ができること。
  - (2) 外部サービス内および通信経路全般において暗号化処理が行われていること。この際、利用される暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された方式であること。
  - (3) 必要となる各種ログの取得機能を実装していること。また、乙は外部サービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。
  - (4) 取得するログの時刻、タイムゾーンが統一されること。また、乙は時刻同期方法について確認すること。
  - (5) 暗号化に関し、外部サービス提供者が提供する鍵管理機能を利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容等が確認できること。また、乙は、その内容にリスク(鍵が窃取される可能性や鍵生成アルゴリズムが危険にさらされる可能性等)がないことを確認すること。
  - (6) 利用する外部サービスのネットワーク基盤内において乙が利用するネットワークが、他の利用者のネットワークや通信と分離され、論理的に独立していること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
  - (7) 利用する外部サービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを、外部サービス提供者の開示している情報等で確認できること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
  - (8) 外部サービスの利用終了時に、外部サービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報が外部サービス基盤上から漏えいを来さない方法で確実に削除されること。なお、削除する対象はバックアップ等により複製されたものも含むこと。これらについて外部サービスの利用終了時に、乙に情報の廃棄の実施報告書を提出できること。

(9) 外部サービス利用者の各アカウント以外に特殊なアカウント(ストレージアカウントなど)がある場合は、関連情報(資格情報等)を含めて廃棄可能であること。

4 乙が甲に対し外部サービスを提供する場合は、第2項および第3項の規定のほか、当該外部サービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。

5 前項の規定において、乙が他の外部サービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(重要情報を取り扱わない外部サービスの利用)

第20条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報以外の情報を外部サービスで取り扱う場合は、利用する外部サービスの約款、その他の提供条件等から、別表に定める利用に係るリスクが許容できることを確認した上で利用しなければならない。

(受託業務に必要な物品等の持ち込みの禁止)

第21条 乙は、甲の許可なく受託業務に必要な物品等を履行場所へ持ち込んで서는ならない。

(情報の返還および処分)

第22条 乙は、本契約が終了し、または解除されたときは、情報を甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

2 乙は、情報の返還または処分を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。

3 前項は、契約期間中において、乙が情報の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第23条 甲は、必要と認めるときは、乙の情報の取扱いの状況について、実地に調査し、または乙に対して説明もしくは報告を求め、改善の指示を与えることができる。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

3 甲は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(情報セキュリティに関する監査への協力)

第24条 乙は、本契約の履行に関連する業務について、「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

(事故等発生時の対応および公表)

第25条 乙は、情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合またはこの特記事項や、その他の関係法令等への違反もしくはその兆候を把握した場合（以下「事故等」という。）は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、甲に報告すること。
- (2) 当該事故等の原因を分析すること。
- (3) 当該事故等の再発防止策を実施すること。
- (4) 当該事故等の記録を文書で提出すること。

2 乙は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、再委託先または再々委託等の受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。

3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対応手順について定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第26条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容（乙の名称を含む。）について、公表することができる。

（損害賠償）

第27条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

（契約解除）

第28条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

（疑義の決定）

第29条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

別表（第20条関係）

①	情報の管理や処理を外部サービス提供者に委ねるため、その情報の適正な取扱いの確認が容易ではなくなる。
②	外部サービス提供者の運用詳細等が公開されない場合は、利用者が情報セキュリティ対策を行うことが困難となる。
③	外部サービスで取り扱われる情報が国外で分散して保存・処理されている場合、裁判管轄の問題や国外の法制度が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける等のリスクが存在する。
④	不特定多数の利用者の情報やプログラムを一つの外部サービス基盤で共用することとなるため、情報漏えいのリスクが存在する。
⑤	サーバ等機器の整備環境が外部サービス提供者の都合で急変する場合、サプライチェーンリスクへの対策の確認が容易ではない。

⑥	外部サービスに保存された情報を外部サービス提供者が自由に利用することや、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にあることを約款や利用規約等に明示していない場合がある。
⑦	情報が改ざんされた場合でも、外部サービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。
⑧	突然サービス停止に陥ることがある。その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われない場合がある。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。
⑨	保存された情報が誤って消去または破壊されてしまった場合に、サービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも時間を要することがある。
⑩	約款や利用規約の内容が、外部サービス提供者側の都合で事前通知等なく一方的に変更されることがある。
⑪	情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。
⑫	利用上の不都合、不利益等が発生しても、サービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、対応を承諾された場合でも、解決まで時間を要することがある。

練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

平成 28 年 3 月 10 日

27 練福障第 2089 号

(目的)

第 1 条 この要領（以下「対応要領」という。）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「法」という。）第10条第 1 項の規定に基づき、法第 7 条に規定する事項に関し、練馬区の機関の職員（特別職非常勤職員、会計年度任用職員および臨時職員を含む。以下「職員」という。）が、適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第 2 条 職員は、法第 7 条第 1 項の規定のとおり、その事務または事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（障害がある者であって障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。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。

(合理的配慮の提供)

第 3 条 職員は、法第 7 条第 2 項の規定のとおり、その事務または事業を行うに当たり、障害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おいて、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢および障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。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。

(障害者サポート推進責任者の責務)

第 4 条 職員のうち、課長相当職以上の職にある者（以下「障害者サポート推進責任者」という。）は、前 2 条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推

進するため、つぎの各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害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、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に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、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 障害者サポート推進責任者は、障害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。

(懲戒処分等)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、または、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、または職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者およびその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、福祉部障害者施策推進課、総合福祉事務所および保健相談所に相談窓口を置く。

- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とのコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、福祉部障害者施策推進課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修および啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修および啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的

な事項について理解させるために、研修を実施する。

- 3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

付 則

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

付 則（令和2年3月6日1練福障第2210号）

この対応要領は、令和2年4月1日から施行する。

## 別紙

練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

この別紙において「望ましい」としている内容は、それを実施していない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念および法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

### 1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するまたは提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、または達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務または事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する。

### 2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。練馬区においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈などして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）および練馬区の



事務または事業の目的・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・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

### 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以下のとおりである。なお、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、以下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、そ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。

(不当な差別的取扱いの具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害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。
- 障害を理由に説明会、講演会等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添い者の同行を拒んだりする。

### 4 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務または事業を行うに当たり、個々の場面において、障害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おいて、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会におけ

る様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、練馬区の事務または事業の目的・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、障害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、事務または事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する。

- (2) 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的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り、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段および方法について、「5 過重な負担の基本的な考え方」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、柔軟に対応がなされるものである。さらに、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。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- (3) 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（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など、障害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。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、支援者、介助者、法定代理人等、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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を

伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる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が望ましい。

(4) 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

(5) 練馬区がその事務また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害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

## 5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を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、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

○ 事務または事業への影響の程度（事務または事業の目的、内容、機能を損なうか否か。）

○ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

○ 費用・負担の程度

## 6 合理的配慮の具体例

4で示したとおり、合理的配慮は、具体的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、具体例としては、つぎのようなものがある。

なお、記載した具体例については、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。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- 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。
- 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伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害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、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、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。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子等を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、必要な情報を分かりやすく紙に書いて掲示するなど、適切な誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 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得ることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員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。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 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。
- 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、分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。

- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 障害者から申出があった際に、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時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。
- 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、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表また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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。