

基本仕様書

1 件名

練馬区糖尿病重症化予防事業業務委託（単価契約）

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 委託目的

練馬区国民健康保険加入者のうち、特定健康診査の結果を基に、厚生労働省が策定した「糖尿病性腎症重症化予防プログラム」および東京都が定めた「東京都糖尿病性腎症重症化予防プログラム」に基づく受診勧奨や保健指導を実施し、糖尿病患者のQOLの維持および向上を図るとともに、練馬区国民健康保険の医療費抑制を目指す。

4 履行場所

区内および区指定場所

5 委託内容

練馬区（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）に対して、以下の業務を委託する。

(1) 受診勧奨

甲が実施する練馬区国民健康保険特定健康診査を受診した者のうち、糖尿病のリスクが高いにも関わらず医療機関において糖尿病が未治療または治療中断となっていると思われる者に対して、医療機関への受診勧奨を行う。

なお、業務内容の詳細については、「仕様書別添1 受診勧奨の詳細」による。

(2) 再受診勧奨

前年度、(1)により受診勧奨を行ったにも関わらず、医療機関において糖尿病が未治療または治療中断となっている者に対して医療機関への受診勧奨を行う。

なお、業務内容の詳細については、「仕様書別添2 再受診勧奨の詳細」による。

(3) 面談等による個別支援

医療機関で糖尿病治療中の者を対象として、主治医との連携により、糖尿病患者向けの食事指導や運動指導および治療に支障の無い範囲での服薬指導等、生活習慣の改善に関する支援を一定期間継続して行う（以下「個別支援」という。）。

なお、業務内容の詳細については、「仕様書別添3 個別支援の詳細」による。

6 対象者の最大見込み数

(1) 受診勧奨

①受診勧奨通知発送 140名

②電話勧奨 100名

(2) 再受診勧奨

①受診勧奨通知発送 70名

②電話勧奨 50名

(3) 個別支援

- ① 個別支援プログラム利用者 35 名
- ② 個別支援利用案内対象者 450 名（利用勧奨通知発送 450 名・電話勧奨実施 300 名）
- ③ アフターフォロー対象者 35 名

7 受託情報の保護および管理

- (1) 乙は、本業務の履行にあたり、細心の注意をもって個人情報の管理に当たる。
- (2) 乙は、別紙 1「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守する。

8 事務打ち合わせの実施

甲および乙は、定期的に事務打ち合わせを実施し、円滑な事業運営を図るとともに、糖尿病性腎症重症化予防に関する情報や課題の共有化に努める。

9 専用電話（フリーダイヤル）の設置

乙は、本業務に関する専用電話（フリーダイヤル）を設置する。

なお、受付時間帯は、平日の午前 9 時から午後 5 時までを基本とし、開設する曜日・時間を拡大することを妨げない。

10 業務報告および履行確認

「5 委託内容」の状況確認のため、乙は定期的に業務報告書を提出する。甲は、乙から提出された業務報告書に基づき、履行結果の確認を行う。

11 委託料の請求および支払

- (1) 乙は、業務報告とともに、毎月ごとに委託料を甲へ請求する。なお、内訳を添付した上で、受診勧奨、再受診勧奨および個別支援を合算して請求する。
- (2) 委託料は、甲が検査の上、適正であると認めた場合、乙に支払う。
- (3) 甲は、乙から適法な委託料の請求があった場合、請求を受けてから 30 日以内に委託料を支払う。

12 委託料の支払額

本契約は、下記(1)から(3)の業務に係る 1 回あたりの単価を設定する単価契約とする。また、消費税は外税とし、別紙 2「単価契約に係る特記仕様書」を順守する。

(1) 受診勧奨

下表のとおり支払う。

区分	定義	支払額
受診勧奨通知発送分	受診勧奨通知を発送した場合の単価	受診勧奨通知発送件数×単価
電話勧奨実施分	電話による勧奨を実施した場合の単価	月毎の実施件数×単価

	※実施件数は、対象者と通話した件数および4回架電し不通だった件数とする。	
--	--------------------------------------	--

(2) 再受診勧奨

下表のとおり支払う。

区分	定義	支払額
再受診勧奨通知発送分	再受診勧奨通知を発送した場合の単価	再受診勧奨通知発送件数×単価
電話勧奨実施分	電話による勧奨を実施した場合の単価 ※実施件数は、対象者と通話した件数および4回架電し不通だった件数とする。	月毎の実施件数×単価

(3) 個別支援

① 個別支援プログラム

個別支援プログラム実施に係る単価を、下表に定める割合により各区分に按分し、請求月毎に実施した実績に応じて支払う。なお、途中で終了した場合は、最後に支援を行った月までの分を支払う。

区分	割合	定義	支払額
初回支援実施分	70%	初回面接および支援計画策定の業務に対するもの ※支援1か月目に適用	初回支援の実施件数×単価の70%
中間支援実施分	5% (×4回)	中間支援の業務に対するもの ※支援2～5か月目に適用	中間支援の実施件数×単価の5%
終了時評価実施分	10%	終了時評価の業務に対するもの ※支援6か月目に適用	終了時評価の実施件数×単価の10%

② 個別支援プログラム利用勧奨

下表のとおり支払う。

区分	定義	支払額
利用案内通知発送	個別支援プログラムの利用案内通知を発送した場合の単価	利用案内通知発送件数×単価
利用勧奨通知発送分	個別支援プログラムの利用勧奨通知を発送した場合の単価	利用勧奨通知発送件数×単価
電話勧奨実施分	電話による個別支援プログラ	電話利用勧奨実施件数×単価

	ラム利用勧奨を実施した場合の単価 ※実施件数は、対象者と通話した件数および4回架電し不通だった件数とする。	
--	--	--

③ 個別支援プログラム利用者講座（セミナー）

講座等の開催に関する業務に係る委託料は、当該業務完了後に支払う。

④ 前年度個別支援プログラム利用者へのアフターフォロー

区分	定義	支払額
アフターフォロー 通知発送分	前年度個別支援プログラム利用者へのアフターフォロー通知を発送した場合の単価	アフターフォロー通知発送 件数×単価

13 事件・事故および苦情対応

- (1) 事故等が発生した場合、乙は速やかに甲に報告するとともに、甲と協力して適切に対応する。
- (2) 乙は、災害等の発生により業務の履行が困難となったとき、またはその恐れがあるときは、安全確保に必要な措置を講じた上、速やかに甲へ報告する。
- (3) 業務履行中に発生した事故に対する責任および負担の帰属について疑義が生じた場合は、甲と乙が協議の上、責任および負担の帰属を決定する。
- (4) 乙は、本事業に対する苦情を受け付けた場合は、事実関係の確認等を行い、速やかに甲へ報告する。

14 従事者の接遇向上

乙は、本業務の従事者に対して、親切、丁寧かつ誠実な接遇を行うため、適切な研修等を実施し、接遇の意識やスキルの向上に努める。

15 モニタリング

甲が、業務が適正に履行されていることを確認し、業務内容の向上を図るために必要なモニタリングを実施する場合、乙はこれに協力する。

16 再委託

乙は、この契約に係る履行の全部または主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、緊急その他真にやむを得ない事情により再委託する必要があると認められた場合はこの限りではない。なお、受託した業務の一部を第三者に再委託する場合は、事前に区の承諾を得る。

17 その他

- (1) 業務の履行に当たっては、環境関連法令を遵守し、環境負荷の低減を図るなどの環境の保全に努める。

- (2) 業務の履行に当たっては、新型コロナウイルス感染症等の感染症へ適切に対応する。
- (3) 業務の履行に当たっては、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。
- (4) 本仕様に定めのない事項、または業務の履行にあたって疑義が生じた場合には、区と受託者が協議の上決定する。

18 担当

練馬区 区民部 国保年金課 保健事業担当係
電話 03（5984）4713

受診勧奨の詳細

1 委託する事務

甲は、本業務に係る以下の事務のうち、(3)から(5)の事務を乙に委託する。

- (1) 特定健康診査の結果データ把握および受診状況の確認
- (2) 対象者の選定
- (3) 受診勧奨文書の発送
- (4) 受診勧奨文書の問い合わせ対応
- (5) 電話等による勧奨および問い合わせ対応
- (6) レセプトによる受診結果の確認

2 抽出基準

当該年度に特定健康診査を受診した練馬区国民健康保険の被保険者のうち、以下の条件に該当する者を対象者とする。ただし、甲と乙が協議の上、本業務の対象者とするものが適当であると認めた場合には、この限りではない。

区分	条件（全て満たすこと）
糖尿病であるまたは 糖尿病が疑われる状態の者	・ HbA1c6.5%以上 ・ 糖尿病に関する治療（内服またはインスリン療法）または高血圧に関する治療を受けていない（治療中断者を含む）

3 実施時期、スケジュールおよび実施方法

(1) 実施時期、スケジュール

- ① 対象者の選定は、甲が月ごとに行い、本業務の対象者として選定した者のデータ（以下「対象者データ」という。）を乙に提供する。
- ② 受診勧奨業務は、9月（5月までに特定健康診査を受診した分）から翌年3月（11月までに特定健康診査を受診した分）までの間に実施する。
- ③ その他、受診勧奨業務に関するスケジュールは、甲が原案を作成し、乙との協議の上で決定する。

(2) 対象者データの提供

対象者データに記載する情報は、住所・氏名等の基本情報のほか、特定健診結果を基本として、甲と乙が協議の上で決定する。

(3) 実施方法

- ① 甲は、当該年度の健診結果を確認し、対象者を抽出し、乙に対象者データを提供する。
- ② 乙は、ナッジ理論等を活用して受診意欲を高め、行動変容を促す受診勧奨文書を作成し、対象者に発送する。なお、発送用封筒および受診勧奨文書のデザインについては、甲と協議の上で決定する。また、郵送料金は乙が負担する。

- ③ 乙は、受診勧奨文書を発送した後、業務スケジュールに従って、電話による勧奨を行う。
- ④ 甲と乙の協議により、上記③の電話による勧奨以外の方法により勧奨することができる。
- ⑤ 架電の際に対象者本人との通話ができなかった場合は、曜日および時間帯を変えて3回を目安に架電を行う。なお、架電する曜日および時間帯は、甲の指示がある場合はそれに従う。
- ⑥ 架電時は、必ず通話相手方の本人確認を行う。

4 業務報告書等の提出

乙は、下記のとおり業務報告書等を甲に提出する。なお、名称は、適宜変更しても差し支えない。

名称	作成・提出時期	内容・様式
受診勧奨業務 実施報告書	月締め（実施した月の翌月末日まで）	対象者個人ごとに、受診勧奨を行った結果を記載する。様式は任意とする。

5 実施体制

乙は、厚生労働省が定めた「糖尿病性腎症重症化予防プログラム」および東京都が定めた「東京都糖尿病性腎症重症化予防プログラム」に準拠した受診勧奨の実施体制を整えるために、管理責任者および従事者を配置する。なお、受診勧奨には、保健師、看護師または管理栄養士が従事する。また、管理責任者は業務従事者に対して適切なフォロー等を行うとともに、苦情対応や甲へのエスカレーションが円滑に行なわれるようにする。

再受診勧奨の詳細

1 委託する事務

甲は、本業務に係る以下の事務のうち、(3)から(5)の事務を乙に委託する。

- (1) 特定健康診査の結果データ把握および受診状況の確認
- (2) 対象者の選定
- (3) 再受診勧奨文書の発送
- (4) 再受診勧奨文書の問い合わせ対応
- (5) 電話等による勧奨および問い合わせ対応
- (6) レセプトによる受診結果の確認

2 抽出基準

前年度に糖尿病に係る医療機関の受診を勧奨した者のうち、未だ糖尿病に関する治療（内服またはインスリン療法）の受診が確認できない者（治療中断者を含む）を対象者とする。ただし、甲と乙が協議の上、本業務の対象者とするのが適当であると認めた場合には、この限りではない。

3 実施時期、スケジュールおよび実施方法

(1) 実施時期、スケジュール

- ① 対象者の選定は、甲が月ごとに行い、本業務の対象者として選定した者のデータ（以下「対象者データ」という。）を乙に提供する。
- ② 再受診勧奨は、9月から翌年3月までの間に実施する。
- ③ その他、再受診勧奨に関するスケジュールは、甲が原案を作成し、乙との協議の上で決定する。

(2) 対象者データの提供

対象者データに記載する情報は、住所・氏名等の基本情報のほか、特定健診結果を基本として、甲と乙が協議の上で決定する。

(3) 実施方法

- ① 甲は、当年度の健診結果および昨年度の受診勧奨対象者から、対象者を抽出し、乙に対象者データを提供する。
- ② 乙は、ナッジ理論等を活用して受診意欲を高め、行動変容を促す再受診勧奨文書を作成し、対象者へ発送する。なお、発送用封筒および再受診勧奨文書のデザインについては甲と協議の上で決定する。また、郵送料金は乙が負担する。
- ③ 乙は、再受診勧奨文書を発送した後、業務スケジュールに従い、電話による勧奨を行う。
- ④ 架電の際に対象者本人との通話ができなかった場合は、曜日および時間帯を変えて3回を目安に架電を行う。なお、架電する曜日および時間帯は、甲の指示がある場合はそれに従う。
- ⑤ 架電時は、必ず通話相手方の本人確認を行う。

4 業務報告書等の提出

乙は、下記のとおり業務報告書等を甲に提出する。なお、名称は、適宜変更しても差し支えない。

名称	作成・提出時期	内容・様式
再受診勧奨業務 実施報告書	月締め（実施した月の翌日末日まで）	対象者個人ごとに、受診勧奨を行った結果を記載する。様式は任意とする。

5 実施体制

乙は、厚生労働省が定めた「糖尿病性腎症重症化予防プログラム」および東京都が定めた「東京都糖尿病性腎症重症化予防プログラム」に準拠した再受診勧奨の実施体制を整えるために、管理責任者および従事者を配置する。なお、再受診勧奨には、保健師、看護師または管理栄養士が従事する。また、管理責任者は業務従事者に対して適切なフォロー等を行うとともに、苦情対応や甲へのエスカレーションが円滑に行なわれるようにする。

個別支援の詳細

1 委託する事務

甲は、本業務に係る以下の事務のうち、(1)および(3)から(6)の事務を委託する。

- (1) 対象者への利用案内通知等の送付
- (2) 医療機関（主治医）への照会
- (3) 利用案内対象者への利用申込の受付および対象者への利用勧奨
- (4) 個別支援プログラムの実施
- (5) 個別支援プログラム利用者講座（セミナー）の開催
- (6) 前年度個別支援プログラム利用者へのアフターフォロー

2 個別支援プログラムの実施における基本的な考え方

対象者の健康状態および糖尿病のリスクを正しく理解させ、生活改善および治療継続に向けた行動変容を促すような支援を実施する。

3 対象者の抽出および確定

本業務の対象者は、甲が、前提条件を基に抽出した者のうち、利用申込があった者とする。ただし、甲と乙が協議の上、本業務の対象者とするのが適当であると認めた場合には、この限りではない。

(1) 抽出の前提条件

甲は、前年度に特定健康診査を受診した者から、以下の①から③を全て満たす者を抽出する。

- ① 抽出日現在で練馬区国民健康保険の被保険者である。
- ② 糖尿病性腎症の病期分類が概ね第3期である(つぎの値を満たす等)と思われる。
 - ・ HbA1c6.5%以上
 - ・ 尿たんぱく(±)以上
 - ・ e-GFR30以上
- ③ 現在、糖尿病に関する治療(内服またはインスリン療法)を受けている。
 - ・ 甲が、直近のレセプト情報により確認する。

(2) 対象者の確定

(1)により抽出した者に対して、乙が利用案内および申込関係書類を送付し、「糖尿病重症化予防プログラム参加同意書」の提出があった者を本業務の対象者とする。

4 実施時期、スケジュール

- (1) 対象者の抽出および確定は、甲が6月までに行う。
- (2) 支援プログラムは原則として9月までに開始し、3月までに終了する。
- (3) 支援プログラムの実施期間は、原則として6か月間とする。

5 実施方法

- (1) 対象者データの提供

甲から乙に対して、3(1)で抽出した対象者データを提供する。

(2) 利用案内、申込受付

- ① 乙は、下記の利用案内通知等を作成し、対象者に発送する。なお、その他の書類については、甲と乙の協議の上、追加で送付することができるものとする。郵送にかかる料金は、乙が負担する。

【利用案内通知等】

発送物の名称	備考
① 利用案内通知	ナッジ理論等を活用し、申込意欲を高めて行動変容を促すような通知を作成する。なお、内容については甲と協議する。
② 申込書	個人情報の同意を含む内容とする。
③ 利用申込用封筒	原則として料金受取人払い方式による。

- ② 乙は、郵送、電話、電子メールその他適切な方法で、個別支援プログラム参加の利用申込を受け付ける。なお、受付に要する郵送料金等の費用は乙の負担とする。
- ③ 乙は、利用申込を受け付けた場合、遅滞なく甲に利用申込者のデータを提供する。なお、提供するデータの内容は別途協議する。

(3) 個別支援プログラム案内対象者への利用勧奨

- ① 甲の対象者への利用案内通知等送付後、乙は対象者に電話による利用勧奨を行う。利用申込が基本仕様書「6 対象者の最大見込み数(①個別支援プログラム利用者)」を下回った場合、乙は利用勧奨通知を作成し対象者に送付する。なお、郵送にかかる料金は乙が負担する。
- ② 乙は、利用申込の促進を目的として、利用者にインセンティブの付与を行う。なお、インセンティブの付与に係る経費は乙の負担とする。

(4) 医療機関への照会

- ① 甲は、5(2)③にて乙から利用申込者のデータ提供を受けた後、利用申込者の主治医から、治療および生活指導の内容を確認するための文書(以下「保健指導指示書」という。)を受領する。
- ② 保健指導指示書に必要な経費は、別途、甲が負担する。

(5) 利用者データの提供

- ① 甲は、5(2)③にて乙から利用申込者のデータ提供を受けた後、特定健康診査の結果等を付与したデータ(以下「利用者データ」という。)を作成する。
- ② 甲は、利用者データおよび保健指導指示書の写しを乙に提供する。
- ③ 利用者データに記載する情報は、住所・氏名等の基本情報の他、特定健診結果および糖尿病に関する受診状況を基本として、甲および乙の協議の上決定する。

(6) 個別支援プログラムの実施

後述する「6 実施するプログラムの内容」に沿って個別支援プログラムを実施する。

(7) 終了時アンケートの実施

乙は、支援終了後に、個別支援利用者に対して、プログラムの内容等に関するアンケートを実施する。アンケートの内容については、甲と協議の上決定する。アンケート実施後は、遅滞なく当該結果を取りまとめ、甲に提出する。

(8) 個別支援プログラム利用者講座（セミナー）の開催

乙は、個別支援利用者および過去の個別支援利用者に対して、支援プログラムの効果を増大させ、支援終了後のフォローアップに寄与することを目的とした講座（セミナー）等を、年に1回企画・実施する。なお、セミナーの効果を高めるため、外部講師を活用するものとする。会場については甲が手配し、その費用を負担するものとする。その他の費用については乙が負担する。なお、当該業務が完了した後は、遅滞なくその結果を取りまとめ、甲に提出する。

(9) 前年度個別支援プログラム利用者へのアフターフォローの実施

- ① 甲が前年度個別支援プログラム利用者を選定し、乙に対象者データを提供する。
- ② 乙は、健康情報の提供と併せて、治療および生活習慣改善への取組の継続を促す内容の通知文を作成し、対象者に対して送付する。通知文の内容については甲と協議し、5 (8) のセミナーについての案内も記載する。なお、発送用封筒および通知文のデザインについては、甲と協議の上決定する。郵送料金は、乙が負担するものとする。

6 実施するプログラムの内容

(1) 実施するプログラムの基準

下表の基準を満たすこと。

時期	区分	方法	最低限の実施量		主な内容
1 か月 目	初回 面談	個別面談	1回(必須)		・1人あたり 30 分以上とする ・「6 (3)面談支援に関する留意事項」を遵守する
2 か月 目 ～ 5 か月 目	中間 支援	個別面談	任意	毎月 1 回 以 上 い ず れ か の 方 法 に よ る 支 援 を 実 施 する	1人あたりの面談時間は、任意に設定する
		電話	この期間内に3回以上		・1回につき5分以上とする ・支援計画の実施状況を確認し、必要により見直す
		通信	この期間内に1回以上		糖尿病に関する基礎知識、食事や運動に関する情報提供を行う
6 か月 目	終了時 評価	個別面談、 電話、通信 いずれも可	1回(必須)		「6 (4)終了時評価に関する留意事項」を遵守する

(2) 支援計画の作成

- ① 乙は、初回面談の実施後、行動目標を設定した上で支援計画を作成しなければならない。
- ② 乙は、対象者に対して、策定した支援計画および行動目標について、書面によりわかりやすく説明する。
- ③ 乙は、対象者に対して、糖尿病連携手帳（公益社団法人日本糖尿病協会編）の活用を促す。なお、糖尿病連携手帳については甲が提供する。
- ④ 支援プログラムの策定にあたっては、以下の資料を参考とする。
 - ・糖尿病診療ガイドライン 2024（一般社団法人日本糖尿病学会）
 - ・糖尿病性腎症重症化予防プログラム（厚生労働省）
 - ・東京都糖尿病性腎症重症化予防プログラム（東京都）
- ⑤ 乙は、支援プログラムおよび各種指導教材について、専門家や学識経験者による監修または指導、助言を受ける。

(3) 面談支援に関する留意事項

- ① 乙は、面談場所として甲の施設を使用することができる。また、対象者が希望した場合はオンライン面談による支援も可とする。
- ② 面談の日時は、乙が対象者の希望を考慮した上で設定する。なお、甲の施設を面談場所として使用する場合、乙は、使用可能な日時および施設を予め甲に確認する。
- ③ 乙は、面談実施日の1週間前までに、日時・会場・必要な持ち物等について、対象者に電話または文書により連絡をする。
- ④ 必要に応じて、家族の同席を促す。
- ⑤ 甲は、初回面談の実施状況を確認するため、予め利用者の了解を得た上で、初回面談に立ち会うことができる。なお、対象者への了解は、乙が得る。
- ⑥ 初回面談では、以下の事項をヒアリングし、対象者の状況を把握した上で、行動目標を作成する。
 - ・治療の状況（受診先医療機関、治療や通院している期間 等）
 - ・服薬の状況（処方されている薬剤 等）
 - ・医師からの指示内容
 - ・生活環境（家族構成、仕事 等）
 - ・生活習慣（食事や飲酒の状況、運動の実施 等）
 - ・糖尿病に対する理解度（合併症に対する認識 等）
 - ・糖尿病の治療や生活習慣改善に対するモチベーション
- ⑦ 乙は、練馬区国民健康保険の被保険者であることが確認できる書類等により、加入資格を確認する。

(4) 終了時評価に関する留意事項

乙は、支援期間の終了月（6か月目）に、取り組みの成果を把握するため、以下の事項を確認する。

- ・医師からの指示内容の変化や改善が見られるか
- ・生活習慣（食事や飲酒の状況、運動の実施等）に変化や改善が見られるか
- ・糖尿病に対する理解（合併症に対する認識等）が深まっているか

- ・治療や生活習慣改善に対するモチベーションは維持または向上しているか
- ・今後の継続に向けた意欲があるか

7 個別支援プログラム実施に係る報告書等の提出

乙は、下記のとおり報告書等を甲に提出する。なお、名称は、適宜変更しても差し支えない。

名称	作成時期	提出期限	内容・様式	備考
支援計画書	初回面談の終了後	初回面談を実施した月の翌月末日	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者個人ごとに作成する ・初回面談の報告も兼ねるものとする ・様式は任意とする 	甲から主治医に情報提供する
中間支援実施報告書	毎月	支援を実施した翌月末日	<ul style="list-style-type: none"> ・どの対象者に、どの支援を実施したのかが分かるように作成する ・個人別でなくても可 ・様式は任意とする 	
支援結果報告書	終了時評価の終了後	終了時評価を実施した月の翌月末日	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者個人ごとに作成する ・支援計画に対する取り組みの結果が分かるように記載する ・様式は任意とする 	

8 途中終了等の取り扱い

(1) 途中終了の要件

以下のいずれかに該当する場合は、途中終了とする。

- ① 利用者から利用辞退の申し出があった場合
- ② 電話連絡が不通になり、文書で意思確認をしても継続（再開）ができない場合
- ③ 練馬区国民健康保険被保険者の資格を喪失した場合

(2) 終了とみなす場合の要件

5か月目の中間支援まで終了後、電話および文書により督促をしても終了時評価が実施できない場合は、その旨を記載した支援結果報告書を甲に提出することにより、終了時評価を実施したものとみなす。

9 実施体制

(1) 管理責任者等の配置

- ① 乙は、厚生労働省が定めた「糖尿病性腎症重症化予防プログラム」および東京都が定めた「東京都糖尿病性腎症重症化予防プログラム」に準拠した個別支援の実施体制を整えるために、管理責任者および従事者を配置する。なお、個別支援には、保健師、看護師または管理栄養士が従事する。また、管理責任者は業務従事者に対して適切なフォロー等を行うとともに、苦情対応や甲へのエスカレーションが円滑に行なわれるようにする。

- ② 乙は、個別支援の支援プログラム実施期間中、同一の利用者に対して同一の担当者を配置し、やむを得ない場合を除き、変更が生じないように努める。
- (2) ケース検討会や支援計画の自己評価の実施
乙は、個別支援の指揮監督を行う管理責任者のもとで、具体的な事例を研究する会議体（ケース検討会）等を実施するとともに、策定した支援計画について、複数の者が点検・評価するような仕組みを設けるよう努める。
- (3) 年間業務スケジュールの策定と進行管理
 - ① 乙は、甲との協議により個別支援業務の年間業務スケジュールを策定し、円滑な進行管理に努める。また、随時、変更または見直しを行う。
 - ② 乙は、策定した年間業務スケジュールに基づき、利用者全体の支援プログラムが円滑に進行できるように管理する。

10 事業評価・分析

- (1) 乙は、全ての対象者の個別支援が終了後、その実施結果について分析を実施し、改善点等を甲に報告する。
- (2) 甲は、(1)の報告を基に、個別支援の事業評価を実施する。

【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、複写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。

単価契約に係る特記仕様書

1 契約単価

契約単価は、別紙内訳書記載の単価（消費税を含まない単価）に 1 0 0 分の 1 1 0 を乗じて得た金額とし、単価個々の消費税相当の表示は行わないものとする。

2 支払金額の算定方法

支払金額は、消費税を含まない単価で計算した金額に消費税相当額（10%）を加算した額とする。

この支払い金額に端数が生じた場合は、1 円未満の金額を切り捨てる。

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。