

# 心のバリアフリー推進事業 業務仕様書

## 1 委託業務名

心のバリアフリー推進事業

## 2 事業の背景と趣旨・目的

### (1) 事業の背景

#### ・法制度上の規定

平成 28 年 4 月に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」（以下、「法」という）では、法第 2 条第 7 号に規定する事業者（以下、「事業者」という）に対しても、差別の解消に向けた具体的取組みを求めている。

また、国が法第 6 条第 1 項の規定に基づき定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（以下、「基本方針」という）では、「事業者においては、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及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、研修等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進に努める」こととされている。

#### ・大阪府の取組み

大阪府では、「大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例（大阪府障がい者差別解消条例）」（以下、「条例」という）を制定し、啓発活動と、相談、紛争の防止・解決の体制整備を車の両輪とする取組みを推進している。

（参考）府が取り組む主な啓発活動（事業者を対象としている主なもの）

- ・府民の行動指針である「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」（以下、「ガイドライン」という）の策定（平成 30 年 3 月改訂）

府民の理解と関心を深めるため、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいのかなどについて基本的な考え方や具体的な事例等を記載したガイドラインを策定。このガイドラインは、条例第 4 条第 2 項に規定する府民が適切に行動するための指針として位置付け。

- ・その他の啓発冊子等の発行（平成 28 年 3 月～）

府民や事業者が障がい理解を深めることを目的とした啓発冊子「ほんま、おおきに～ひろげようこころの輪～障がい理解ハンドブック」や障がい者に直接サービスを提供する従業員に向けて合理的配慮の提供を考えるきっかけとなる事例掲載冊子「i-Welcome “合理的配慮”接客ヒント集」を発行。

- ・心のバリアフリー推進事業の実施（平成 30 年度）

府が平成 29 年度に作成した DVD「障がいのあるお客様との接し方」を、府内事業者にも周知するとともに、DVD 等を活用した研修の実施を支援することで、障がい理解の推進に向けた事業者の自主的な取組みを促進。

あわせて、ヘルプマークの啓発や府が推進する障がい理解に関する啓発事業と連携した取組みを実施。

(2) 事業の趣旨・目的

事業者が、自らの従業員などを対象として、障がい理解の促進や差別解消について研修等に自主的に取り組めるよう、教材作成等により事業者を支援する。

3 履行期間 契約日から 2020 年 3 月 31 日（予定）まで

4 委託金額の上限額 3,520 千円（税込）

5 事業内容、提案事項等

受託事業者は、以下の（1）～（3）について、大阪府と協議の上、実施するものとする。

なお、以下提案事項 1 から 3 に係る受託事業者が提案した内容について、事業開始後に、変更する場合は改めて府と協議、調整を行うこととなるが、提案した内容の大幅な変更は、受託事業者の不履行責任となる可能性があることを前提に提案すること。

**(1) 業務運営体制の組織及び情報管理**

- 本業務の実施に当たり、必要な運営体制を組織し、個別の人員を配置すること。
- 人員の配置に当たっては、事業全体の企画、調整を行う責任者 1 名を必ず配置すること。責任者としては、組織内での業務責任者等として従事した経験や組織内の構成員への教育（関連業務も可）に従事した経験を有する人材を配置すること。また、障がい者施策に関係する経験を有し、特に障がいを理由とする差別の解消に関する知識を有する人材を配置すること。
- 配置人員は責任者を含め専任でなくてよいが、必要な経験・知識等を有する者を配置すること。

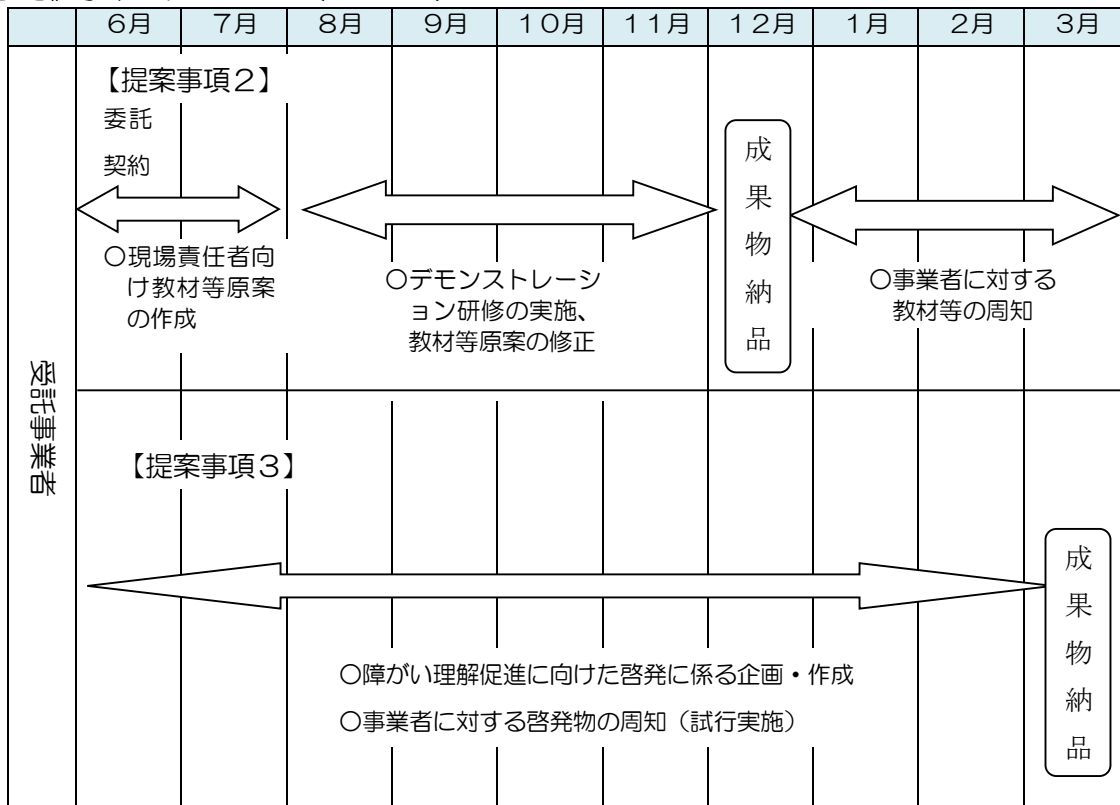
**【提案事項 1】**

- 本事業の事業スケジュール、年間業務運営計画、その遂行のための組織（実施に当たり連携する関係機関等含む）について
- 本事業に携わる者の業務経験、類似事業での実績など、より具体的な人物について

(提案に当たっての留意事項)

- 本事業のスケジュールの提案に当たり、参考にイメージを以下に示すが、これにとらわれない提案も可能とする。

《参考》事業スケジュール（イメージ）



（2）現場責任者向け教材等の企画・作成、周知

- ①事業者が、自らの従業員などを対象として障がい理解の促進や差別解消について研修等に自主的に取り組めるよう、店長やマネージャーなど現場を管理監督する現場責任者向け教材（以下、「現場責任者用教材」という。）を企画・作成すること。
- ②事業者が、現場責任者用教材を使って現場責任者を対象に研修を実施する際に、人事担当者など講師・ファシリテーターを務める人向けの研修プログラムを企画・作成すること。
- ③事業者に対し、研修プログラムに沿ったデモンストレーション研修の機会を設け、現場責任者用教材（案）及び研修プログラム（案）について、事業者のニーズ把握や意見聴取を行い、適宜修正を加え、完成させること。
- ④①及び②の成果物を事業者に広く周知させるため、効果的な周知手法とその実施について、具体的に提案すること。

**【提案事項2】**

- ①現場責任者用教材のイメージについて（完成イメージ・具体的な内容）
- ②現場責任者用教材を活用した講師・ファシリテーター向け研修プログラムのイメージについて（完成イメージ・具体的な内容）
- ③研修プログラム（案）に沿ったデモンストレーション研修の実施について（対象・実施手法・内容等）
- ④事業者への周知について（周知手法・実施のイメージ）

(提案に当たっての留意事項)

### ①現場責任者用教材について

- 以下ア～ウについて提案すること。

#### ア 全体構成

現場責任者用教材全体の構成について具体的に提案を行うこと。

#### イ 学習内容

- \* 学習内容は、現場責任者における障がい及び法の理解を促進するものであり、特に合理的配慮について、概念の理解にとどまらず、合理的配慮提供の実践の促進となるよう、具体的な事例を複数盛り込むこと。

事例については、商品・サービス分野、福祉サービス分野、公共交通機関分野、住宅分野、教育分野、医療分野の計6分野（以下「6分野」という。）に比較的共通する、汎用性のある事例を複数作成するとともに、学習で使用するワークシートなどの付属資料があれば併せて提案すること。

#### ウ 伝達研修の内容

- \* 現場責任者が、現場の従業員に対し、現場責任者用教材を通じて学んだ内容について効果的・効率的に伝達研修を行うことができるよう、伝達研修用の内容（例：障がい及び法の理解度を確認するチェックリスト、e-ラーニングなど）について具体的に提案を行うこと。提案においては、勤務形態や障がい理解度などを勘案し、現場責任者がそのまま活用できるようなものとする。

- 上記ア～ウの提案に当たっては、国及び府が制定、策定、発行、公表等行った以下の内容を踏まえること。

特に、ガイドラインや「障がい者差別解消の取組みと相談事例の検証報告書」（平成 29 年 3 月、平成 30 年 3 月、平成 31 年 3 月）（以下、「検証報告書」という。）を活用するとともに、大阪府と十分な協議調整を行うこと。

また、府が発行する啓発冊子等については、副教材としての活用も視野に入れて検討すること。

#### <内容を踏まえるべき資料等>

国：法、基本方針、法第 11 条第 1 項の規定に基づき主務大臣が定めた対応指針、2019 年 3 月末時点で公開されている内閣府の障害を理由とする差別の解消の推進に関するホームページ掲載資料、関連する法制度として、障害者の権利に関する条約、障害者基本法  
府：条例、ガイドライン、検証報告書、ほんまおおきに～ひろげようこころの輪～障がい理解ハンドブック、i-welcome “合理的配慮” 接客ヒント集、障がいのあるお客様との接し方 DVD、その他大阪府から提供される資料

- 現場責任者用教材の作成に当たっては、適宜、障がい当事者、事業者、学識経験者等の障がい者差別の解消に係る関係者の意見を聴取しながら検討を進めること。
- 契約期間内に Web 版で掲載できる形式の成果物を作成し、納品すること。その際、作成するデータの形式については、府と協議し、その指示に従うこと。  
なお、作成に当たり、必要となるデザイン等に係る全ての経費は、委託金額に含まれるものとする。
- 現場責任者用教材の提案に当たり、参考にイメージを以下に示すが、これにとらわれない提案

も可能とする。

#### 《参考》現場責任者用教材の構成例

「障がいのあるお客様との接し方」

- 法の概要
- 障がい及び法の理解促進につながる具体的事例（特に合理的配慮の概念の理解や実践の促進につながるもの）数種類  
※業界・分野問わず、汎用性のある事例とする。
- 付属資料  
例：ワークシート
- 従業員に対する伝達研修用資料  
（例：従業員用の障がい及び法の理解度を確認するチェックリスト、e-ラーニング）

#### ②現場責任者用教材を活用した講師・ファシリテーター向け研修プログラムについて

- 以下ア及びイについて提案すること。

##### ア 全体構成

- \* 研修プログラム全体の構成について具体的に提案を行うこと。
- \* 研修プログラムは、現場責任者用教材に沿ったものとする。

##### イ 研修プログラムの内容

- \* 研修の進め方、各アクティビティの所要時間とねらい、内容、解説など、研修プログラムについて具体的な提案を行うこと。
- \* 研修で使用するワークシートなどの付属資料があれば、併せて提案すること。
- \* 研修プログラムの作成に当たっては、適宜、障がい当事者、事業者、学識経験者等の障がい者差別の解消に係る関係者の意見を聴取しながら検討を進めること。
- \* 契約期間内に Web 版で掲載できる形式の成果物を作成し、納品すること。その際、作成するデータの形式については、府と協議し、その指示に従うこと。  
なお、作成に当たり、必要となるデザイン等に係る全ての経費は、委託金額に含まれるものとする。
- \* 研修プログラムの提案に当たり、参考にイメージを以下に示すが、これにとらわれない提案も可能とする。

#### 《参考》研修プログラムの構成例

「障がいのあるお客様との接し方」研修プログラム

- 目次、まえがき、研修プログラムの構成と使い方、用語解説
- 研修の実施方法
- 研修内容（現場責任者用教材に沿った内容）
- 付属資料

### ③研修プログラム（案）に沿ったデモンストレーション研修について

- 対象事業者・業界団体のイメージ、実施回数、1回当たりの実施時間、実施内容など、実現可能性を踏まえ具体的に提案すること。
- 大阪府内で事業展開を行っている事業者又は大阪府内で事業展開を行っている事業者が参画する業界団体を対象とする。ただし、商品・サービス分野の事業者（又は業界団体）を必ず含むこと。
- デモンストレーション研修の実施回数については、多数（3回以上）が望ましい。
- 実施に当たり、講師を派遣する場合、受託事業者より交通費と謝礼を支払うこととし、それらに係る費用は委託金額に含まれるものとする。

また、デモンストレーション研修の受講費用は無料とし、受託事業者が、事業者が希望する開催場所に出向いて研修を行うこととする。ただし、開催場所は事業者で用意するとともに、受付等当日の運営も原則、事業者で行うものとし、それらに係る費用は委託金額には含めない。なお、受託事業者が、資料実費相当の受講費用を研修受講者数に応じて徴収する場合は、事前に大阪府と協議し、その許可を得ること。

- デモンストレーション研修実施後は、受講者に対し、現場責任者用教材（案）及び研修プログラム（案）を活用した研修の進行に関するアンケートを取るなどして、事業者のニーズ把握や意見聴取を行い、適宜修正を加え、完成させること。
- デモンストレーション研修の対象は、現場従業員に対する伝達研修の実施と実施後のニーズ把握等に協力する事業者が望ましい。

### ④事業者への周知について（周知手法・実施のイメージ）

- 現場責任者用教材及び研修プログラムの周知対象数及び周知手法を提案すること。  
なお、対象は、大阪府内で事業展開を行っている事業者又は大阪府内で事業展開を行っている事業者が参画する業界団体とする。
- 周知対象については、本事業の委託契約締結後に大阪府が提示する業界団体等一覧（35程度の団体等）及び受託事業者が新たに周知を実施する事業者等のなかから、大阪府と協議を行ったうえで決定すること。

### (3) 障がい理解促進に向けた啓発に係る企画・作成、周知

- ①障がい理解や法に係る体系的な研修を自主的に実施していない又は実施することが困難な状況にある事業者を対象として、効果的・効率的に取り組みやすい啓発に係る企画及びその実施に向けたツール等の作成について、具体的に提案すること。
- ②①の啓発物を事業者に広く周知させるため、効果的な周知手法とその試行実施について、具体的に提案すること。

#### 【提案事項3】

- ①障がい理解促進に向けた啓発の手法及び内容について（完成イメージ・具体的な内容など）
- ②事業者への周知の手法について（周知手法、試行実施のイメージ）

(提案に当たっての留意事項)

#### ①障がい理解促進に向けた啓発の手法及び内容について

- ・企画に当たり、啓発の対象は、障がい理解や法に係る体系的な研修を自主的に実施していない又は実施することが困難な状況にある事業者とすること。
- ・提案事項は、障がい理解に関する取り組みへの動機付けが必要な事業者を対象としていることを踏まえた内容及び手法の開発であることから、簡便に取り組める内容及び手法となるよう、工夫すること。

啓発に係る企画内容は、障がい理解に関する取り組みへの動機付けとなるよう、例えば、取り組みによって顧客満足度が高まり、社会的な信用の向上など魅力が高まったというような好事例等の収集や障がい種別での対応など、障がい理解の促進につながるものが考えられる。

また、手法としては、上記好事例集の発行、QRコードを活用した啓発物の作成、毎月の社内報へのコラム作成や定例の朝会に使えるスピーチ原稿の作成、e-ラーニングの作成、などが考えられる。

- ・国及び府が制定、策定、発行、公表等行った内容を踏まえて作成すること（詳細は4ページ「〈内容を踏まえるべき資料等〉」に記載）。
- ・啓発物の作成に当たっては、適宜、障がい当事者、事業者、学識経験者等の障がい者差別の解消に係る関係者の意見を聴取しながら検討を進めること。
- ・契約期間内に Web 版で掲載できる形式の成果物を作成し、納品すること。その際、作成するデータの形式については、府と協議し、その指示に従うこと。

なお、作成に当たり、必要となるデザイン等に係る全ての経費は、委託金額に含まれるものとする。

#### ②事業者への周知について（周知手法・試行実施のイメージ）

- ・障がい理解や法に係る体系的な研修を自主的に実施していない又は実施することが困難な状況にある事業者が対象であることを踏まえて、広く不特定多数の事業者の手元に届く工夫及びその試行実施について提案すること。

## 6 事業終了後府へ提出するもの

受託事業者は、事業終了後、以下（１）及び（２）を大阪府に提出すること。

### （１）実績報告書

受託事業者は、本事業の実施に関し、実績報告書（以下、「報告書」という。）を作成し、大阪府に提出すること。

なお、報告書の作成に当たっては、次の事項に留意すること

- ①報告書の作成に当たっては、大阪府と事前に十分な協議を行うこと。
- ②報告書は紙媒体で提出すること。

### （２）成果物

納品が必要となるものについては、納品日等を大阪府と別途協議すること。

## 7 その他

（１）受託事業者は、府の事業の一環として実施する事業の受託事業者として、法はもとより、基本方針・対応指針、ガイドラインやその他の啓発冊子等を参考として、差別解消の取組みを主体的に進めることが期待される。事業実施に当たっては、「大阪府障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応規程及び同要綱」を踏まえた合理的配慮の提供を行うよう努めること。

（２）大阪府は、特別の理由がない限り最優秀提案者を契約交渉の相手方に決定するが、そのことをもって提案内容（経費を含む）全てを契約内容として認めるものではない。

契約締結及び事業実施に当たっては、必ず大阪府と協議を行いながら進めること。

（３）見積りの詳細については、大阪府と本事業の委託契約を締結する際に協議すること。

（４）受託事業者は、契約締結後直ちに事業実施体制に基づく責任者を指定し大阪府へ報告すること。

（５）事業開始時までには事業スケジュール、年間業務運営計画を大阪府へ提出すること。

（６）事業の進捗状況については、毎月大阪府へ定例業務報告を行うこと。報告の手法等については、大阪府と協議のうえ、決定するものとする。

業務が著しく遅滞した場合は、大阪府の求めに応じて、原因の分析、課題の抽出、改善策の策定など必要な措置を行い、大阪府へ書面で報告すること。

なお、大阪府は、必要に応じ、業務内容等について臨時に報告を求めることがある。

（７）受託事業者は、不測の事態により業務を実施することが困難になった場合には、遅滞なくその旨を大阪府に連絡し、その指示に従うものとする。

（８）受託事業者は、事業の過程において大阪府から指示された事案については、迅速かつ的確に実施するものとする。

（９）事業の再委託については原則禁止する。

ただし、業務を遂行するために必要な専門性等の確保から、一部の事務について、または受託事業者が自ら実施するより高い効果が期待される場合は、再委託により実施することができる。再委託により実施する場合は、大阪府と協議し、承認を得ること。

（１０）本事業で得られた成果物（著作物等）、情報（個人情報を含む。）等については、大阪府に帰属する。



- (11) 個人情報の取扱いについては、公募要領特記仕様書Ⅱ個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (12) その他、事業の実施に際しては大阪府の指示に従うこと。