

障害者差別解消相談業務委託仕様書

- ・この仕様書は企画提案書作成用である。
- ・企画提案競技後、埼玉県は委託候補者と協議を行い、協議が整った場合は仕様書を委託候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

埼玉県（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する業務の内容は以下のとおりとする。

1 委託業務名

障害者差別解消相談業務

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 目的

障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談等に対応する常設の相談窓口を設置し、障害者差別の解消及び共生社会の実現を図る。

4 事業の概要

乙は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談等に対応する。

業務には、電話相談や窓口における相談の他、必要に応じ当事者に対する聞き取りや訪問による状況把握や説明を行うなど、相談者と事業者との相互理解を図るための調整を行う。

また、問題解決のため必要な機関への情報提供及び紹介、埼玉県障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）との連携、相談窓口を周知するために県の行う広報への協力及び市町村相談窓口に対する助言・支援を含むものとする。

5 業務内容

(1) 対象となる相談者

ア 障害者及びその家族その他の関係者

イ 事業者及びその他の関係者

(2) 事業者がその事業を行うに当たって生じた次の事象に関して、対象となる相談者から相談があった場合に対応すること。

ア 不当な差別的取扱いに関すること

イ 合理的配慮の不提供に関すること

(3) 個人間に関することは原則として対象としないが、相談があった場合には、門

前払いとすることなく、内容に応じ、可能な範囲での説明や適切な機関へ引き継ぐなどの対応を行うこと。

(4) 市町村相談窓口から相談案件について助言及び支援を求められた場合、可能な範囲で対応すること。

(5) 相談窓口について、積極的に周知すること。また、相談窓口を周知するために県が行う広報に協力すること。

(6) 記録の作成及び報告

業務記録を作成し、毎月、事業の実施状況を委託者に報告すること。なお、報告書様式は甲、乙協議の上決定する。

また、報告時期以外に、適宜状況報告を求める場合がある。

(7) 協議会に対して、業務実績の報告を行うこと。なお、報告方法や内容については、甲、乙協議の上決定する。

また、個別の事例について協議会での検討が必要な案件が生じた場合には、相談内容の報告のため、乙の関係者は協議会に出席するものとする。

(8) 業務の実施日は、次のとおりとする。

ア 月曜日から金曜日（祝日及び年末年始を除く。）の午前9時から12時、午後1時から5時までの間に、来所、電話、ファクシミリ及びメールによる相談に応じること。

イ 前項の日時以外は、ファクシミリ及びメールによる受付を行い、前項の日時において対応するものとする。

6 運営・実施体制

(1) 運営体制

ア 業務責任者の配置

本業務を実施するに当たり、業務責任者を配置し、次の業務を行う。なお、業務責任者は非常勤とすることができる。

(ア) 業務の運営管理・推進、委託者との連絡調整（実施方針及び目標に対する実績の管理、分析及びそれに基づく業務改善の推進を含む。）

(イ) 業務により配置するスタッフの管理及び指導

(ウ) 緊急時の対応その他本業務遂行に当たり必要と認められる事項

イ スタッフの配置

障害者及びその家族その他関係者などの相談者の利用頻度、相談内容等を考慮しつつ、相談者が利用しやすいようなスタッフの配置を行うものとする。なお、相談を受けるスタッフは「広域専門相談員」と称するものとする。

ウ スタッフの知識向上等

乙の責任において、スタッフの相談技術及び障害者に関する知識の向上に努めること。

(2) 実施結果報告

乙は、甲へ業務完了報告書を提出するときは、これに併せて事業実施の具体的内容及び成果等について記載した実施結果報告書を作成し提出すること。なお、成果

については、数値等できるだけ具体的かつ客観的に示すこと。

(3) 本業務を実施するために必要な次の設備等を、乙において準備すること。

ア 相談専用の電話

イ 相談者への合理的配慮に必要な備品・消耗品等

ウ 情報の蓄積、管理のために必要な機器

エ 面接相談室

オ その他相談を十分行うために必要な設備

7 その他

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、甲、乙が協議して定めるものとする。