指定管理物件一覧

番号	名称	所在地(※1)	構造	収容台数(※1)					使用料(円)						営業時間
				定期利用		当日利用		計	自転車(※2)			バイク			
				自転車	バイク	白転車	バイク		定期		当日	定期		当日	
1	大井町駅東口	東大井5丁目20～22番先 東大井6丁目1番先	平面型駐車場	541	65	227		833	屋根あり	2,300	150	屋根あり 屋根なし	3,500 3,300		24時間営業
2	大井町駅西口	大井1丁目7番9号	立体型駐車場	358	5	150	62	575	1階 2階 屋上	2,300 2,000 1,400	150	屋根なし	3,300	250	24時間営業
3	大井町駅西口第2	大井4丁目3･4番先	平面型駐車場	315	21	167		503	屋根あり	2,300	150	屋根あり 屋根なし	3,500 3,300		24時間営業
4	戸越公園駅第1	戸越5丁目10番先	平面型駐車場			88		88			150				24時間営業
5	戸越公園駅第2	戸越6丁目6番先	平面型駐車場			15		15			150				24時間営業
6	地下鉄戸越駅第1	平塚1丁目6番先	平面型駐車場	63	1			64	屋根なし	2,000		屋根なし	3,300		24時間営業
7	地下鉄中延駅第2	中延4丁目7番先	平面型駐車場	12		62	3	77	屋根なし	2,000	150			250	24時間営業
8	地下鉄中延駅第3	豊町6丁目24番先	平面型駐車場	58	12			70	屋根なし	2,000		屋根なし	3,300		24時間営業
9	新馬場駅	南品川2丁目9番先	平面型駐車場	21	36	34	5	96	屋根あり	2,300	150	屋根あり 屋根なし	3,500 3,300	250	24時間営業 24時間営業
10	旗の台駅第1	旗の台2丁目6番先	平面型駐車場	110	8			118	屋根なし	1,600		屋根なし	3,300		24時間営業
11	旗の台駅第2	旗の台2丁目7番先	平面型駐車場			62	2	64			150			250	24時間営業
12	五反田駅	東五反田5丁目27番先 西五反田2丁目2～5番先	平面型駐車場	216	48	187	33	484	屋根なし	2,000	150	屋根なし	3,300	250	24時間営業
13	大井競馬場前駅	勝島1丁目4･5番先	平面型駐車場 (ラックなし)	290	10	121	9	430	屋根なし	2,000	150	屋根なし	3,300	250	24時間営業
14	下神明駅	二葉1丁目1番先	平面型駐車場			141		141			150				24時間営業
15	戸越銀座駅	平塚1丁目5番1号	平面型駐車場	50		46	2	98	屋根なし	2,000	150			250	24時間営業
16	天王洲ｱｲﾙ駅第1	東品川2丁目5番先	地下型駐車場	154		113		267	屋根あり	1,900	150				5時～25時
17	天王洲ｱｲﾙ駅第2	東品川2丁目4番先	平面型駐車場		100			100				屋根あり 屋根なし	3,500 3,300		24時間営業
18	品川ｼｰｻｲﾄﾞ駅	東品川4丁目12番先	地下型駐車場	265	20	147		432	屋根あり	1,900	150	屋根あり	3,500		5時～25時
19	大森駅水神口	南大井6丁目15番･18番･23番先	平面型駐車場 (一部地下機械式)	696	26	434		1,156	屋根あり 屋根なし	2,000 2,300	150	屋根あり	3,500		24時間営業
20	西大井駅	西大井1丁目3番･4番先 二葉2丁目26番6号	立体型駐車場	318	4	177		499	1階 2階 屋上	2,300 2,000 1,400	150	屋根なし	3,300		24時間営業
21	荏原町駅	中延5丁目1番1号	立体型駐車場	167		70		237	1階 2階	2,300 2,000	150	屋根あり	3,500		24時間営業
22	青物横丁駅	南品川2丁目4番先	平面型駐車場	162		168		330	屋根あり	2,300	150				24時間営業
23	立会川駅	南大井1丁目3番1号	平面型駐車場	139	66	109	7	321	屋根あり	2,300	150	屋根あり	3,500	250	24時間営業
合計				3,935	422	2,518	123	6,998							

(※1)収容台数等については、改修工事等の実施に伴い指定管理期間内に変更の可能性あり。

(※2)自転車の当日利用のみ最初の2時間まで無料。

別紙2

指定管理者の業務概要説明書

1 事前準備業務

指定管理者は令和 9 年 4 月 1 日より、品川区営自転車等駐車場（以下「駐車場」という。）の管理業務を開始するに当たり、以下の事前準備業務を行うこと。

⑴ 業務の引継ぎ

指定管理者は、区および現行の駐車場の指定管理者より各業務の引継ぎを終了すること。

また、業務の引継ぎの過程においては、一切の利用の中断がなく、継続して利用できるよう努めること。

⑵ 駐車場における管理システムの運用

指定管理者は、現在使用している駐車場の管理システムと同等品以上の機能を有する管理システムを運用すること。

⑶ 交通系 IC カードおよび QR コード決済の運用

指定管理者は、当日利用の利用精算に当たり、現金精算だけでなく、交通系 IC カードおよび QR コード決済精算環境を導入すること。なお、指定管理者で決済代行事業者と契約を結んだうえで運用すること。

※ 決済代行事業者によって決済手数料が異なるため、手数料が最も安価な事業者を選択すること。

⑷ キャッシュレス決済またはオンライン決済の運用

指定管理者は、定期利用者が定期利用使用料の支払に当たり、キャッシュレス化対応またはオンライン決済環境を導入すること（WEB ページでの申請申込みおよび支払を完了するような仕組みや定期更新機にキャッシュレス決済に必要な機器を設置し、機械をキャッシュレス化対応するなど）。

2 駐車場の利用等に関する業務

⑴ 当日利用者の受付業務

⑵ 定期利用者の新規・更新時の受付業務

① 駐車場に申請書を設置し、即日回収もしくは郵送で申請書を受理すること。

② 毎月 21 日から 28 日までは定期利用更新期間となるため、特に留意して対応に当たること。

③ 受付の際は、遺漏のないよう十分注意すること。

⑶ 当日利用および定期利用者の新規・更新時の使用料徴収事務

① 当日利用精算機や定期更新機などの機器類は、新硬貨・新紙幣に対応できるようにすること。

② 当日利用および定期利用に要する使用料として所定の金額を、自動精算機（当日利用）および定期更新機（定期利用）により徴収するとともに、必要に応じて領収書を交付すること。

③ 自動精算機および定期更新機が、故障等の理由により使用料を徴収することができない時は、復旧するまでの間、直接使用料を徴収するとともに、領収書またはそれに代わる

書類等を交付すること。

④ 使用料を徴収するに当たっては、取り扱いに適正を期し、徴収した現金および釣銭は、紛失、盗難等の事故防止に努めること。

⑤ 徴収した使用料は、翌日（土・日曜日、祝祭日を除く。）までに所定の納付書により、区が指定する金融機関に納付すること。

⑥ 区が指定する方法により、「収入事務等受託者証書」を掲示すること。

⑷ 利用者に対し、駐輪機器等の使い方を説明すること。

⑸ 不正利用している自転車等に対して、注意・警告および撤去等を行うこと。

⑹ 業務に関する利用者等の問い合わせや苦情に対し、適切な説明・対応を行うこと。

⑺ 自らの業務の工夫・アイデアにより、駐車場の利用促進を図ること。

3 施設および付属設備の維持管理

⑴ 施設および付属設備の清掃、除草、除雪を行い、利用者へのサービスを念頭に置いた常に良好な環境の維持に努めること。

⑵ 施設および付属設備の故障等の有無を常に確認し、適切な対応をすること。

⑶ 駐車場の施設から発生するごみ等については、分別しそれぞれ指定日時に定まった場所に出すこと。

⑷ 施設の施錠・火元等を十分確認し、防犯・防火に万全の配慮をすること。

⑸ 地震・台風等の災害に備え、利用者への影響を最小限に抑えるため、事前に必要な対策を講じるとともに、災害発生時には利用者の安全確保および区への報告等を速やかに行うこと。

⑹ 大森駅水神口地下機械式駐輪場が非常停止した場合、速やかに区に報告するとともに、停止した号機を利用している利用者に対する対応策（代車等）を提案すること。

4 施設および付属設備の保守点検業務

次に掲げる施設や付属設備について、定期的に保守点検を行うこと。

⑴ ラック等駐輪機器（年２回）

⑵ 自動精算機（年２回）

⑶ 定期更新機（年２回）

⑷ ゲートシステム（年２回）

⑸ 自転車搬送機（年４回）

⑹ その他設備（法定による）

5 施設および付属設備の修繕・更新（機器入替）業務

⑴ 次に掲げる施設および付属設備について、必要に応じて指定管理者の費用負担で修繕を行うこと。なお、⑤・⑥については、小規模修繕のみ指定管理者の費用負担で行うこと。

① 定期利用システム（ラック、定期更新機等）

② 当日利用システム（ラック、自動精算機、防犯カメラ、満空表示機等）

③ ゲートシステム

④ その他設備（火災報知機等）

⑤ 自転車搬送機
⑥ 建物等施設

⑵ 次に掲げる付属設備について、必要に応じて指定管理者の費用負担で更新（機器入替）を行う。ただし、更新した機器については、更新後ただちに、もしくは指定管理期間終了後に、区に無償譲渡すること。

① 定期利用システム（ラック、定期更新機等）
② 当日利用システム（ラック、自動精算機、防犯カメラ、満空表示機等）
③ ゲートシステム
④ その他設備（火災報知機等）
⑤ 自転車搬送機
⑥ 建物等施設

6 個人情報の保護

⑴ 個人に関する紙情報、電子情報の取扱いを適正に行うこと（不要となった個人文書はシュレッダー等復元できない方法で処理し、情報流失を防ぐこと。）。
⑵ 個人に関する紙情報については、鍵のかかる書庫等に保管すること。また、電子情報については、セキュリティ対策を施すこと。
⑶ 情報公開の請求があった場合には、品川区防災まちづくり部地域交通政策課の指示を受けること。
⑷ 個人情報の保護に関する社内規定を設け、徹底すること。

7 セキュリティ確保について

⑴ 業務執行の際は、許可された端末および記憶媒体のみ使用すること。
⑵ 端末は、指定管理者の行う業務のみに使用すること。
⑶ 区の情報セキュリティ対策の指示に従うこと。
⑷ 上記事項に違反し、区または第三者に損害を与えたときは、賠償の責めを負うものとする。

8 環境に対する配慮

⑴ 品川区では「しながわエコリンク」を基に環境に配慮した区政運営に取り組んでいることを理解し、業務執行に当たり地球環境保全に向けた取り組みを行うこと。
⑵ 「しながわエコリンク運用マニュアル」に基づき、業務従事者に教育・訓練を実施し、実施記録を提出すること。

9 障害者差別解消法への取り組み

品川区では障害者差別解消法を基に区政運営に取り組んでいる。
「品川区障害者差別解消法職員ハンドブック」に基づき、業務従事者に教育・訓練を実施し、実施記録を提出すること。

10 報告書の作成等

⑴ 業務日報

指定管理者は、業務日報を作成し、区から要求があった場合は速やかに提出すること。
また、業務執行状況月報を翌月 5 業務日以内に提出すること。

⑵ 収納金日報

指定管理者は、日ごとの収納金日報を作成し、翌業務日（土・日曜日、祝祭日を除く。）に区へ提出すること。

⑶ 収納金月報

指定管理者は、月ごとの収納金月報を作成し、翌月第 1 業務日（土・日曜日、祝祭日を除く。）に区へ提出すること。

⑷ 事業報告書（年間）

指定管理者は、年間の事業報告書を作成し、年度終了後 30 日以内に区に提出すること。

⑸ 定期報告

指定管理者は、駐車場の業務に関し、区への定期的な報告や連絡を行い、必要に応じて区と協議を行うこと。

11 年度協定の締結

指定管理者は、以下の事項について区と年度協定を締結すること。

⑴ 年度協定の期間
⑵ 当該年度の業務内容
⑶ 当該年度の管理経費
⑷ 管理経費の支払方法
⑸ その他必要な事項

12 事故発生時の対応について

事故（物損・トラブル・駐車場内での自転車等の盗難）が生じたときは、一義的に指定管理者の責任において誠意をもって解決を図るとともに、遅滞なく書面をもって事故等報告書を提出すること。また、指定管理者の責任において解決が困難な場合においては、速やかに区の指示を仰ぐこと。

13 損害賠償について

駐車場の管理業務において、指定管理者の責めに帰すべき事由により、区または第三者に損害を与えた場合、指定管理者はその責めを負うこと。

14　費用負担

指定管理者は、以下の区分に従い、業務に必要な経費は指定管理料により賄うものとする。

また、以下の区分以外のものについては、その都度区と指定管理者双方の協議により、その負担について決定する。

区分	
区	指定管理者
・土地賃借料および公租公課相当額 ・施設の大規模修繕費 ・施設の改修費（指定管理者の提案によらないもの）	・人件費 ・集金業務費 ・緊急対応費 ・通信費 ・消耗品費 ・光熱水費 ・清掃費（日常的、定期的、特別） ・各種ごみ処理経費 ・広告宣伝費 ・印刷経費 ・保守点検費（地下機械式駐車場定期点検費含む） ・施設の小規模修繕費（50 万円未満の修繕費（消費税および地方消費税含む）） ・付属設備の修繕費 ・付属設備の更新（機器入替）費 ・システム設置費 ・システム管理費 ・法定点検費 ・各種保険費（施設賠償責任保険ほか）

15　協議

その他、指定管理者の業務の内容および処理について疑義が生じた事項については、その都度、区と指定管理者が協議の上、定めるものとする。

指定管理者事業計画書

下記事項における各申請団体の現状および考え方をご提案願います。
各項目の順序どおりに計画書の作成をお願いします。
他に提案したいことがあれば「11　アピール事項」へご記入ください。

1　区営自転車等駐車場の管理に関する基本的な考え方
　①　指定管理者として管理するに当たって、関係法令等を踏まえた基本的な考え方
　②　放置自転車対策に関する基本的な考え方
2　業務執行体制に関する事項
　①　組織図等による組織全体における担当部署の位置付け、人員配置および雇用方法等
　②　区営自転車等駐車場の管理システムの運用
　③　区営自転車等駐車場の業務時間、開設日等
　④　災害、犯罪、事故発生時または夜間休日等に対する緊急時対応
3　自転車等駐車場利用者管理計画
　①　区営自転車等駐車場の適正な利用方策
　②　利用者の声を反映させる仕組み（相談・要望・苦情トラブルに対する対処方法およびアンケートの実施等）
　③　駐車場利用率向上のための方策
　④　職員の技術向上や接遇等の研修計画
　⑤　防犯対策
4　駐車場施設および付属設備の維持管理・修繕・更新（機器入替）計画
　①　施設や付属設備の維持管理（清掃や保守点検等）計画
　②　施設や付属設備の修繕更新（機器入替）計画（キャッシュレス決済等の導入計画含む）
5　サービス向上計画
　①　サービス向上のための方策
6　管理経費縮減計画
　①　管理経費縮減のための取り組み方策（効率的な人員配置計画等）
7　個人情報保護に関する事項
　①　個人情報保護に関する考え方
　②　個人情報の管理方法、セキュリティ対策、規定の整備等
　③　職員に対する個人情報の保護に対する教育、研修方策
8　環境に対する配慮
　①　品川区の「しながわエコリンク」について
　②　環境に関する職員研修
9　障害者差別解消法への取り組み
　①　障害者差別解消法に関する職員研修
10　管理運営実績
　①　自転車等駐車場（公営・民営）の管理運営実績
11　アピール事項
　①　他社との違いで特にアピールしたいこと

別紙4

管理経費（5年間見込）	1,463,810千円

管理費に含まれる品目	
一般管理費	設備投資費
人件費	駐輪機器設置費
集金業務費	定期更新機設置費
更新業務費	自動精算機設置費
システム管理費	防犯カメラ設置費
緊急対応費	管理棟設置費
保守点検費	システム設置費
清掃等維持費	光ファイバー回線等開設費
光熱水費	電話回線開設費
通信費	オープン事前準備費
印刷経費	初期設備投資費
広告宣伝費	その他経費（小規模修繕費含む。）
各種ごみ処理経費	
各種保険費	
建築基準法第12条検査業務費	
その他経費	

管理経費算定表

管理経費 （5年間見込）	管理費に含まれる項目		
	項　　目	5年間金額	算定式
1,463,810千円	・指定管理委託費 （法定設備点検、消防設備点検、地下機械式駐輪場部品交換費含む。）	1,461,950,000	R8実施額@292,390,000×5年
	・法定建築物点検費（R10、R13）	1,860,000	R7実施額@186,000×5箇所×2回
	合　計	1,463,810,000	

別紙5

品川区営自転車等駐車場指定管理者候補者選定基準

評価項目	
1　駐車場の管理に関する基本的な考え方	①　指定管理者として管理するに当たって、関係法令等を踏まえた基本的な考え方 ②　放置自転車対策に関する基本的な考え方
2　業務執行体制に関する事項	①　組織図等による組織全体における担当部署の位置付け、人員配置および雇用方法 ②　区営自転車等駐車場の管理システムの運用 ③　区営自転車等駐車場の業務時間、開設日等 ④　災害、犯罪、事故発生時または夜間休日等に対する緊急時対応
3　駐車場利用者管理計画	①　区営自転車等駐車場の適正な利用方策 ②　利用者の声を反映させる仕組み（相談・要望・トラブルに対する対処方法およびアンケートの実施等） ③　利用率向上のための方策 ④　職員の技術向上や接遇等の研修方策 ⑤　防犯対策
4　駐車場施設および付属設備の維持管理・修繕・更新（機器入替）計画	①　施設や付属設備の維持管理（清掃や保守点検等）計画 ②　施設や付属設備の修繕・更新（機器入替）計画
5　サービス向上計画	①　サービス向上のための方策
6　管理経費縮減計画	①　管理経費縮減のための取り組み方策（効率的な人員配置計画等）
7　個人情報保護に関する事項	①　個人情報保護に関する考え方 ②　個人情報の管理方法、セキュリティ対策、規定の整備等 ③　職員に対する個人情報の保護に関する教育、研修方策
8　環境に対する配慮	①　品川区の「しながわエコリンク」について ②　環境に関する職員研修
9　障害者差別解消法への取り組み	①　障害者差別解消法に関する職員研修
10　管理運営実績	①　駐車場（公営・民営）の管理運営実績
11　アピール事項	①　他社との違いで特にアピールしたいこと
12　団体の経営状況	①　財務諸表等からの団体の経営状況および経営能力

しながわエコリンク運用マニュアル

（第７版）

品 川 区

目　次

I　しながわエコリンクの基本事項 1
1　背景と目的 1
2　しながわエコリンクの仕組み 1
3　適用範囲 2
4　推進体制 2
5　スケジュール 5
II　具体的な実施事項 6
1　計画の策定（Plan） 6
（1）　環境プログラムの作成 6
（2）　環境法令の調査 6
2　活動の実施（Do） 7
（1）　研修の実施 7
（2）　環境プログラムの実施 7
（3）　手順書の遵守 7
3　点検と評価（Check） 9
（1）　活動実績の把握 9
（2）　活動状況の点検と評価 9
（3）　環境監査 10
4　年次総括と公表（Act） 12
（1）　区長による年次総括 12
（2）　活動実績等の公表 12
III　改訂履歴 13

Ⅰ　しながわエコリンクの基本事項

1　背景と目的

区では、2018（平成 30）年 3 月に区の環境施策方針を定めた「品川区環境基本計画」を策定し、「みんなで創り育てる環境都市」を将来像に掲げ、地球温暖化対策をはじめとした様々な環境施策を展開し、区民や事業者とともに推進してきました。

令和 4 年度に品川区環境基本計画の中間見直しを行い、2030（令和 12）年度のカーボンハーフ、2050（令和 32）年度のゼロカーボンを新たに目標に掲げるなど、最新の環境課題と区の現状を踏まえ、これまでの環境施策をより一層強化していくこととしました。

また、区は令和 5 年 6 月に「ゼロカーボンシティしながわ宣言」を行い、区民・事業者と区が一丸となってゼロカーボンシティに向けて取り組むことを表明しました。

このような状況の中で、エコアクトで掲げる目標達成等のため、各部署の具体的な環境保全・改善活動の推進等で連携するとともに、区民・事業者の環境行動の促進を図る品川区独自の環境マネジメントシステム（以下「しながわエコリンク」という）を構築・運用していきます。

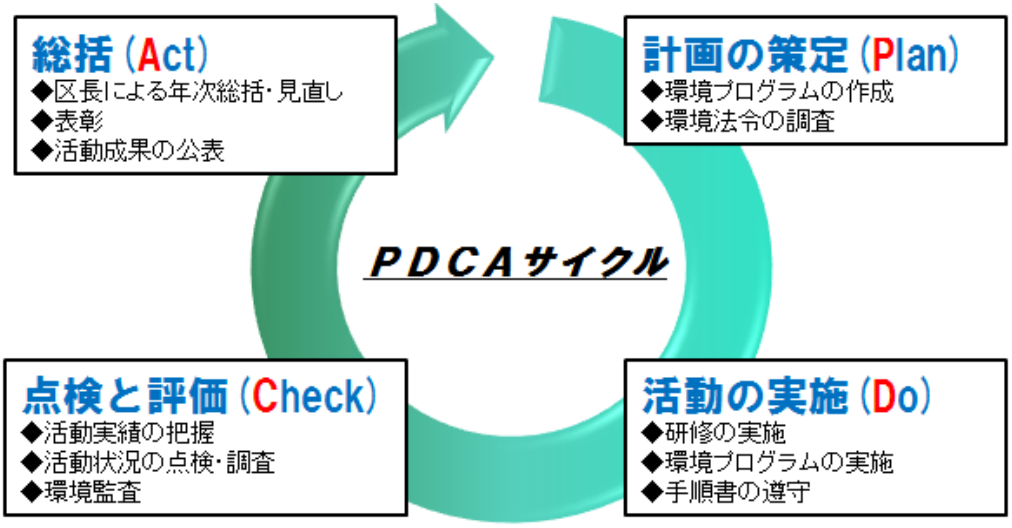
しながわエコリンクの目的は、次のとおりです。

- **環境関連法令※1 およびエコアクトに基づく省エネ・省資源活動の推進**
  環境関連法令等に基づく省エネ・省資源活動を着実に推進していくために、各課・各施設で年度ごとの目標を定め、その進行管理を行います。
- **環境法規制の遵守の徹底**
  区有施設における環境法令管理の強化を図り、適用を受ける環境法規制の遵守の徹底を図ります。

※1　環境関連法令とは、「エネルギーの使用の合理化等に関する法律」、「地球温暖化対策の推進に関する法律」および「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」をいう。

2　しながわエコリンクの仕組み

しながわエコリンクは、Plan-Do-Check-Act の PDCA サイクルに基づき運用します。



3 適用範囲

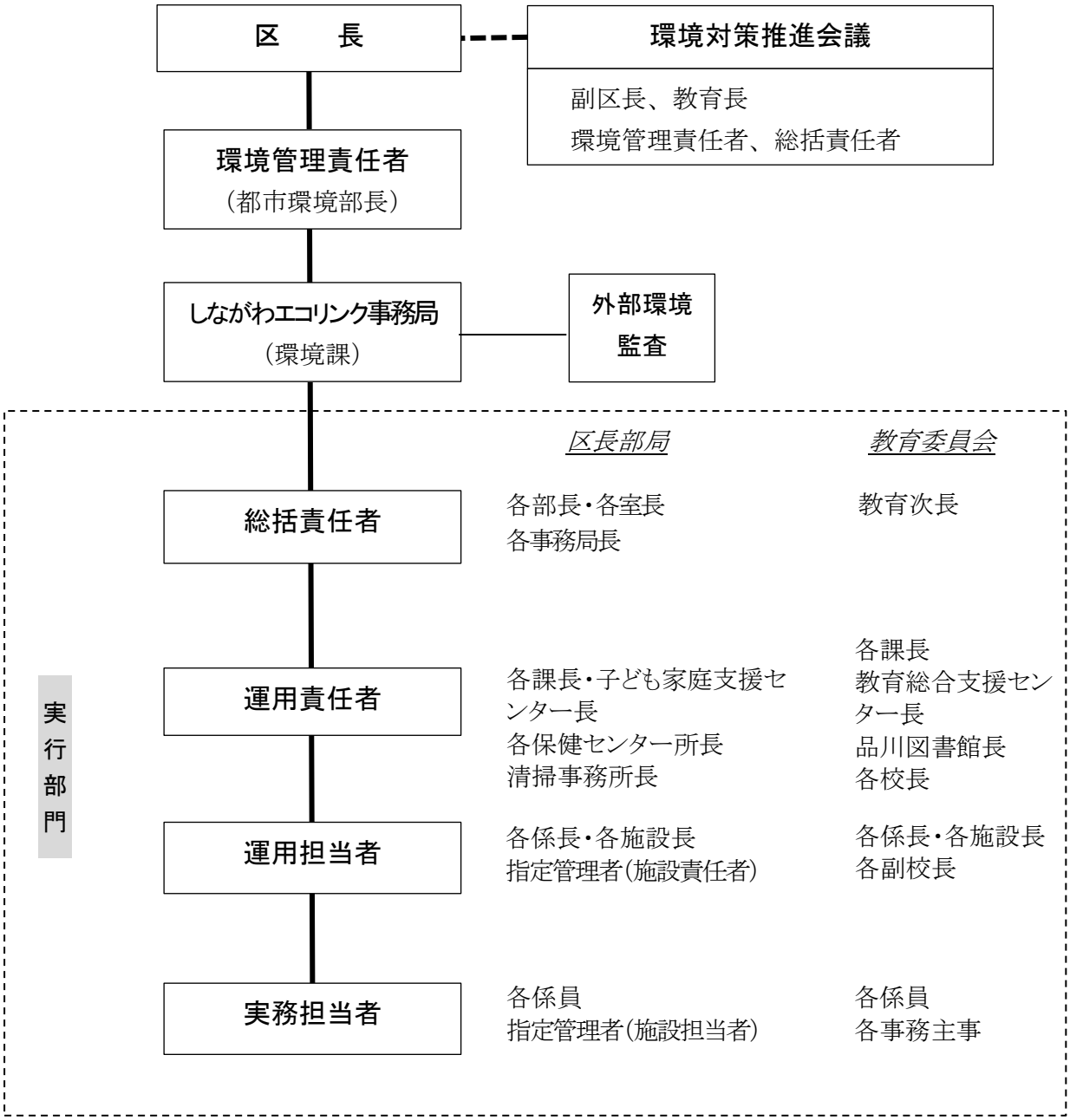
しながわエコリンクの対象施設は「品川区職員環境行動計画　～しながわ職員エコアクト～」に準じるものとし、その範囲は住宅系施設を除く区有施設です。（詳細は別紙「対象施設一覧」のとおり）

また、対象者は、対象施設内の職員、任期付職員、再任用職員、非常勤・臨時職員、指定管理者、常駐する委託業者等とします。

4 推進体制

しながわエコリンクの推進体制は、次のとおりとします。

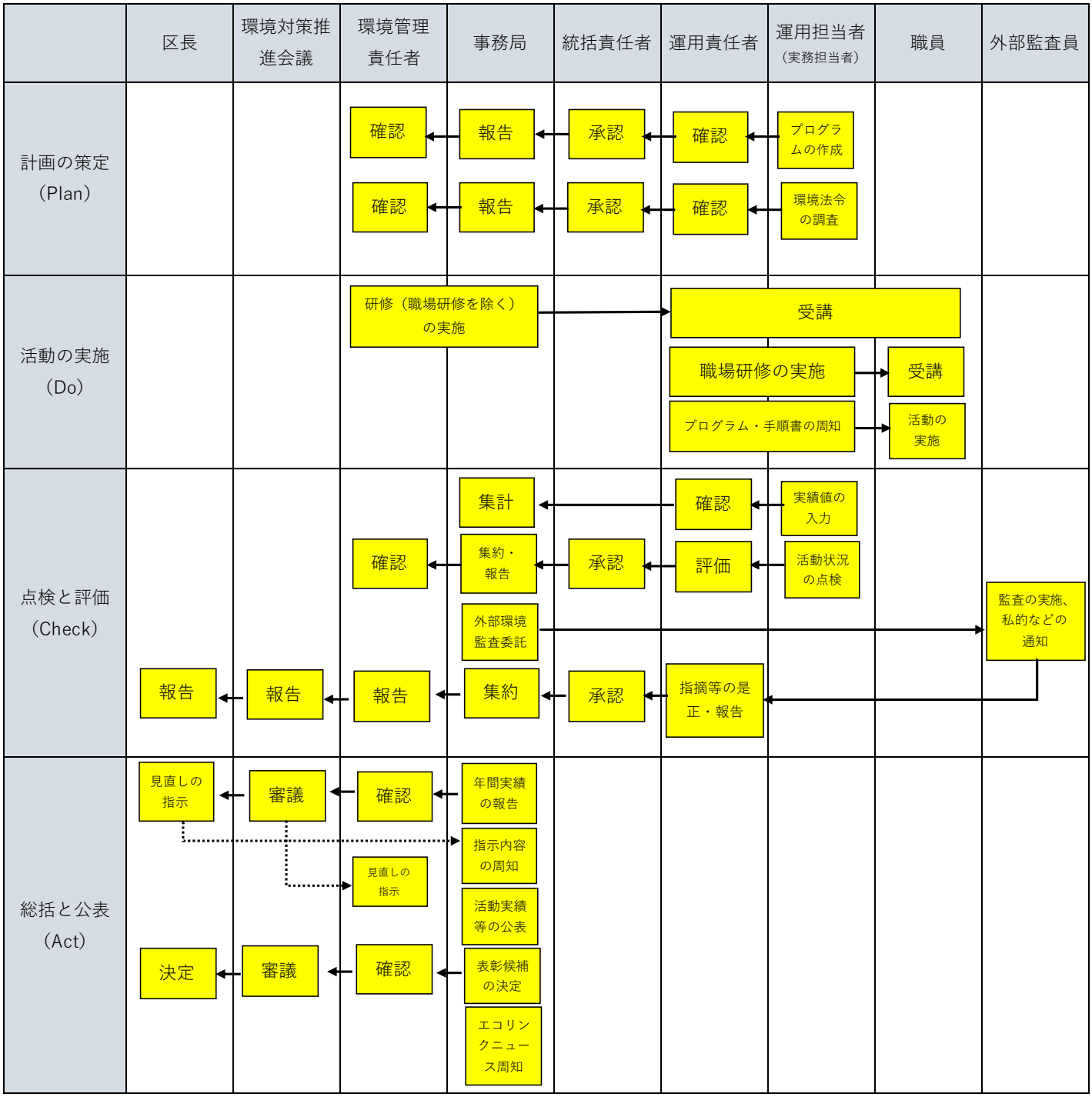
推進体制



役職および役割

役職等	主な役割
区　長	■　年次総括、見直し指示
環境対策推進会議	■　活動実績、表彰候補等の審議
環境管理責任者	■　しながわエコリンク運用マニュアル（以下「運用マニュアル」という）・手順書の承認 ■　環境目標の作成、活動実績の確認 ■　全庁の環境プログラムの進捗状況の確認 ■　全庁の環境法令の遵守状況の確認 ■　一般研修（職場研修除く）、環境法令研修の実施
しながわエコリンク事務局 （以下「事務局」という。）	■　運用マニュアル・手順書の作成 ■　各課・施設との連絡調整 ■　各種記録・実績等のとりまとめ
総括責任者	■　部内の環境プログラムの承認、進捗状況の承認 ■　部内の環境法令の遵守状況の確認
運用責任者	■　所管課・施設の環境プログラムの作成、進捗状況の評価 ■　所管課・施設の環境法令の遵守状況の確認 ■　職場研修の実施
運用担当者	■　所管課・施設の環境プログラムの案の作成、進捗状況の点検 ■　所管課・施設の環境法令の調査、遵守状況の確認 ■　職場研修の実施
実務担当者	■　運用担当者の補佐 ■　環境活動の推進

しながわエコリンクにおける運用のフロー



5　スケジュール

しながわエコリンクの年間スケジュールは、次のとおりとします。

年間スケジュール

時期	実施事項	作成様式
第1四半期	■　実務担当者研修、前年度第４四半期の活動状況の点検・評価 ■　当該年度の環境目標の設定および環境プログラムの作成 ■　環境法令の調査 ■　環境法令研修 ■　職場研修（各課で実施） ■　環境対策推進会議 ■　区長による年次総括、見直し指示	・環境プログラム管理表 ・環境活動レポート ・環境法令チェック表 ・区長または環境管理責任者による見直し記録
第２四半期	■　当該年度第１四半期の活動状況の点検・評価 ■　外部環境監査の実施 ■　前年度の活動実績等の公表	・環境プログラム管理表 ・環境活動レポート ・環境監査関連様式
第３四半期	■　当該年度第２四半期の活動状況の点検・評価	・環境プログラム管理表 ・環境活動レポート
第４四半期	■　当該年度第３四半期の活動状況の点検・評価	・環境プログラム管理表 ・環境活動レポート

※エネルギー使用量等の実績は、毎月「環境情報管理システム」に入力。

II 具体的な実施事項

1 計画の策定（Plan）

（1）環境プログラムの作成

フロー	実施者	具体的手順
プログラム作成指示 ↓	運用責任者	運用責任者（各課長等）は、当該年度の環境目標を達成するため、運用担当者（係長等）に所管する課・施設の環境プログラムの案の作成を指示します。
プログラムの作成 ↓	運用担当者（補佐:実務担当者。以下同じ。）	運用担当者（係長等）は、課・施設の環境プログラムの案を作成し、**「環境プログラム管理表」（様式１）**に記載して、運用責任者（各課長等）に提出します。
プログラムの承認 ↓	運用責任者	運用責任者（各課長等）は、提出された**「環境プログラム管理表」（様式１）**の内容を確認し、総括責任者（各部長等）の承認を得て、事務局に提出します。
プログラムの報告	事務局	事務局は、提出された**「環境プログラム管理表」（様式１）**をとりまとめ、環境管理責任者に報告します。

（2）環境法令の調査

フロー	実施者	具体的手順
改廃情報の入手 ↓	事務局	事務局は、環境法令の新規制定・改廃に関する情報を入手し、**「環境法令チェック表」（様式２）**の内容を更新します。
適用法令調査指示 ↓	運用責任者	運用責任者（各課長等）は、運用担当者（係長等）に所管する課・施設において適用を受ける環境法令の調査を指示します。
適用法令の調査 ↓	運用担当者	運用担当者（係長等）は、課・施設において適用を受ける環境法令を調査し、課・施設の**「環境法令チェック表」（様式２）**を作成し、運用責任者（各課長等）に提出します。
適用法令の承認 ↓	運用責任者	運用責任者（各課長等）は、提出された**「環境法令チェック表」（様式２）**の内容を確認し、総括責任者（各部長等）の承認を得て、事務局に提出します。
適用法令の報告	事務局	事務局は、提出された**「環境法令チェック表」（様式２）**をとりまとめ、環境管理責任者に報告します。

2 活動の実施（Do）

（1） 研修の実施

フロー	実施者	具体的手順
研修の実施	環境管理責任者	各職場における環境活動の推進を目的として、次の研修を実施します。

研修一覧

研修名		対象者	主な内容	実施責任者	実施時期
一般研修	職場研修	管理職を除く全職員	エコリンク運用マニュアルに記載する内容	運用責任者または運用担当者（各係長除く。以下この表において同じ。）	6月予定
	実務担当者研修	各課・各施設実務担当者	エコリンク運用の実務に必要な知識	環境管理責任者	4月予定
	エコリンクニュースによる啓発	全職員	エコリンクの取組状況に関する情報提供等	環境管理責任者	適時発行
環境法令研修		施設管理担当者	施設の環境法令管理に必要な知識	環境管理責任者	5月予定

（2） 環境プログラムの実施

フロー	実施者	具体的手順
環境プログラムの周知 ↓	運用責任者 運用担当者	運用責任者（各課長等）および運用担当者（各係長等）は、当該年度の環境目標および環境プログラムを職場に周知します。
環境活動の実施	全対象者	職員は、**「環境プログラム管理表」（様式1）**に従って、環境活動を実施します。

（3） 手順書の遵守

フロー	実施者	具体的手順
手順書の周知 ↓	運用責任者 運用担当者	運用責任者（各課長等）および運用担当者（各係長等）は、該当する次の手順書の内容について、職場に周知します。
環境活動の実施	全対象者	職員は、手順書に従って、環境活動を実施します。

手順書一覧

手順書名	該当部署
グリーン購入共通手順書	学校・指定管理施設を除く各課・各施設
農薬等使用および管理共通手順書	各課・各施設
PCB 使用機器管理共通手順書	施設管理担当部署
区有施設管理共通手順書	施設管理担当部署
環境法令ハンドブック	各課・各施設
品川区エネルギー管理基準	施設管理担当部署

3 点検と評価（Check）

（1）活動実績の把握

フロー	実施者	具体的手順
実績の入力 ↓	運用担当者	運用担当者（各係長等）は、所管する課・施設のエネルギー使用量等※の実績について、毎月「環境情報管理システム」へ入力します。
実績の入力 ↓	運用責任者	運用責任者（各課長等）は、入力値を確認します。
実績の集計	事務局	事務局は、年度ごとに実績を集計します。

※ 電気使用量、ガス使用量、水道使用量、自動車燃料使用量、可燃廃棄物排出量、不燃廃棄物排出量、用紙類購入量

（2）活動状況の点検と評価

フロー	実施者	具体的手順
活動状況の点検 ↓	運用担当者	①運用担当者（各係長等）は、四半期ごとに環境プログラムの進捗状況を点検し、**「環境プログラム管理表」（様式1）**に記入します。また、年1回、環境法令の遵守状況を確認し、**「環境法令チェック表」（様式2）**に記入します。 ②運用担当者（各係長等）は、四半期ごとに**「環境活動レポート」（様式3）**を作成し、運用責任者（各課長等）に報告します。
活動状況の評価	運用責任者	運用責任者（各課長等）は、四半期ごとに活動状況を評価し、必要な指示を行い、その内容を**「環境活動レポート」（様式3）**の総括欄に記載します。また、総括責任者（各部長等）の承認を得て、四半期ごとに事務局に提出します。
活動状況の報告	事務局	事務局は、**「環境活動レポート」（様式4）**をとりまとめ、年1回、環境管理責任者に報告します。

（3） 環境監査

フロー	実施者	具体的手順
外部監査の委託	事務局	事務局は、環境マネジメントおよびしながわエコリンクに精通している事業者に環境監査を外部委託します。
監査計画の策定	外部監査員	外部監査員は、活動実績や過去の監査結果を踏まえて、監査対象課・施設を選定します。 ・監査の予定期間 ・監査対象課・施設 ・重点監査項目
日程の調 整	外部監査員	外部監査員は、監査対象課・施設と日程を調整し、監査の日程を環境管理責任者に報告します。
監査内容の決定	外部監査員	外部監査員は、次の情報を収集し、重要性を考慮した上で、監査すべき内容を整理し、**「環境監査チェックリスト」（様式５）**を作成します。 ・監査対象課・施設の事業特性 ・環境プログラム管理表 ・環境法令チェック表 ・環境活動レポート ・過去の環境監査の結果
監査の実 施	外部監査員	外部監査員は、**「環境監査チェックリスト」（様式５）**に基づき、環境監査を実施し、次の区分によって、監査結果を判定します。

環境監査の判定区分

判定区分	判定基準（例）
優　良	特に優れており、他の部署の模範となる場合
適　切	運用マニュアルや手順書どおり実施されている場合
改善･提案	指摘には該当しないが、改善が望ましい場合 新たな取組の推奨や提案がある場合
指　摘	環境法令の違反がある場合 環境プログラム管理表や運用マニュアル・手順書等に定める事項を実施していない場合 その他、しながわエコリンクの継続的運用の妨げになる場合

監査結果の通知	外部監査員	外部監査員は、監査結果を**「環境監査報告書」（様式6）**に記載し、監査対象課・施設に通知します。
指摘等の是正	運用責任者	運用責任者（各課長等）は、指摘事項がある場合は、原則 2 週間以内に必要な是正処置を講じ、または対応を決定した上、その内容を**「環境監査報告書」（様式6）**に記載し、総括責任者（各部長等）の承認を得て、外部監査員へ報告します。
是正の報告	外部監査員	外部監査員は、是正事項が記載された**「環境監査報告書」（様式6）**により事務局を通して環境管理責任者に報告します。
監査結果の報告	環境管理責任者	環境管理責任者は、**「環境監査報告書」（様式6）**を集約し、区長に報告します。また、環境監査の結果を総括し、しながわエコリンクニュース等により全庁へ周知します。

4 年次総括と公表（Act）

（1）区長または環境管理責任者による年次総括

フロー	実施者	具体的手順
活動実績等の報告	事務局	事務局は、毎年2月頃にしながわエコリンクの活動状況等をとりまとめ年間実績を作成します。 実績報告書には、次の情報を含むものとします。 ・環境法令の遵守状況 ・環境監査の結果
環境対策推進会議	環境管理責任者	環境管理責任者は、年間実績について確認し、必要に応じて環境対策推進会議に諮ります。
見直しの指示	重大な見直しが必要 →区長 見直しが必要 →環境管理責任者	区長または環境管理責任者は、年間実績および環境対策推進会議の審議結果を踏まえ、しながわエコリンク全体の見直しを指示します。
指示内容の周知	事務局	事務局は、見直しが行われた場合、指示内容を**「区長または環境管理責任者による見直し記録」（様式7）**に記入し、全庁に周知します。

（2）活動実績等の公表

フロー	実施者	具体的手順
活動実績等の公表	事務局	事務局は、しながわエコリンクについて広く外部の評価を得ることを目的として、毎年8月頃に活動実績等をホームページ等で公表します。公表する主な情報は、次のとおりです。 ・年間のしながわエコリンクの活動状況（実績報告書の内容等） ・区長による見直しの指示内容

III　改訂履歴

改版 版数	制定・改訂 年　月　日	改　　訂　　内　　容
試行版	平成 26 年 10 月 1 日	試行版 制定。
第 1 版	平成 27 年 4 月 1 日	第 1 版 制定。
第 2 版	平成 28 年 4 月 1 日	・【9 ページ】手順書一覧に「農薬等使用および管理共通手順書」および「PCB 使用危機管理共通手順書」を追記 ・【11 ページ】主任環境監査員が環境監査の日程を環境管理報告者に報告する規定を追記 ・別紙（対象施設一覧） 施設の新設改廃等に伴う変更 ・様式 8（環境監査報告書） 監査結果の判定区分に「適切」を追記
第 3 版	平成 29 年 4 月 1 日	・【11 ページ】環境管理責任者より通知する内容を「監査の予定日時」から「監査の予定期間」へ変更 ・【12 ページ】指摘等の是正につき、是正処置を行う期間を 3 週間から原則 2 週間に変更 ・別紙（対象施設一覧） 施設の新設改廃等に伴う変更
第 4 版	平成 31 年 4 月 1 日	「品川区環境基本計画」・「品川区職員環境行動計画　～しながわ職員エコアクト」の策定に伴う内容修正
第 5 版	令和 2 年 4 月 1 日	・元号の改定による該当様式の修正 ・様式 2(環境法令等チェックシート)において農薬の管理項目を追加。フロン排出抑制法の定期点検について項目追加
第 6 版	令和 6 年 4 月 1 日	・【1 ページ】環境基本計画改訂、ゼロカーボンしながわ宣言に伴う背景と目的の修正 ・【2 ページ】　組織改正等に伴う推進体制の修正 ・その他実情に合わせた修正
第 7 版	令和 7 年 4 月 1 日	・環境監査を外部監査に変更 ・【5 ページ】区長による見直しを第 4 四半期から第 1 四半期に修正 ・【9 ページ】環境情報管理システムの入力項目からコピー数・プリント数を削除 ・表彰の削除

みんながいっしょに暮らせるまちへ

品川区障害者差別解消法職員ハンドブック【第４版】

所属＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

品川区

はじめに

障害のある人もない人もお互いに、人格と個性を尊重し合いながら、共生社会の実現を目的として、平成28年4月より「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）」が施行されました。

このハンドブックは、「品川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職員対応要領」を補完し、区職員が障害者に対して適切に対応するための必要な考え方や具体例を示しています。

このハンドブックを日々の業務の参考にしていただき、障害のある人もない人も共に暮らせる社会の実現を目指していきましょう。

もくじ

●障害者差別解消法とは …… 3

●様々な場面における対応 …… 6

●障害の特性について

視覚障害 …… 10
聴覚障害 …… 11
肢体不自由 …… 12
内部障害 …… 13
重症心身障害・医療的ケアが必要な人 …… 14
知的障害 …… 15
発達障害 …… 16
精神障害 …… 17
高次脳機能障害 …… 18
難病・そのほかの病気 …… 19

●ヘルプマーク・ヘルプカードとは …… 20

●職員対応要領 …… 21

●品川区の主な取組み …… 22

障害者差別解消法とは

障害者差別解消法の正式名称は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」です。

この法律は、国や自治体、会社やお店などの民間事業者に対して、「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を義務付けることにより、障害のある人もない人も、共に暮らせる社会の実現を目指しています。

また、国民に対しても、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与することが求められています。

1. 対象となる障害者とは

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）、そのほかの心身の機能の障害がある人で、障害や社会的障壁（バリア）によって日常生活や社会生活が困難になっている人です。障害者手帳を持っていない人も含まれます。

障害者手帳の種類について

身体障害者手帳	身体に障害のある人が所持しており、視覚障害、聴覚障害、平衡機能障害、音声機能・言語機能・そしゃく機能の障害、肢体不自由、内部障害が該当します。	
愛の手帳（療育手帳）	知的障害のある人が所持しています。東京都では「愛の手帳」といいます。国の制度では「療育手帳」といいます。	
精神障害者保健福祉手帳	精神障害があり、日常生活や社会生活にハンディキャップのある人が所持しています。	

※障害者手帳は、紙形式とカード形式の2種類あります。

2. 障害とは

障害は、社会（モノ、環境、人的環境等）と心身機能の障害があいまって、つくりだされているものであり、この障壁を取り除くのは社会の責務であるとし、社会全体の問題として捉える考え方を障害の「社会モデル」といいます。

つまり、問題があるのは社会の側であり、社会を変えることで障壁を取り除かなければならないという考え方で、障害者差別解消法は、この考え方に基づいています。

一方で、障害を個人の心身の機能によるものとし、個人的な問題として捉える考え方を障害の「医学モデル」または「個人モデル」といいます。

3. 社会的障壁（バリア）とは

障害者にとって日常生活または社会生活を営む上で、障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。

物理的なバリア （事物）	公共交通機関、道路、建物などで困難をもたらすバリア 例）段差、狭い通路など
制度的なバリア （制度）	社会のルール、制度によって能力以前に機会の均等を奪われるバリア 例）学校の入試・就職などで制限をする、 補助犬を連れての入店を断るなど
文化・情報面でのバリア （慣行）	障害者の存在を意識しない文化、情報面でのバリア 例）パンフレットの問合せ先に電話番号しか記載しないなど
意識上のバリア （観念）	偏見、無関心など、障害者を受け入れないバリア 例）点字ブロック上に物を置く、かわいそうと決めつけるなど

4. 障害者差別解消法のポイント

（1）不当な差別的取扱いの禁止

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否または提供にあたって場所・時間帯を制限したり、障害者でない者に対しては付けないような条件を付けるなどにより、障害者の権利・利益を侵害することを禁止しています。

例えば

- 窓口での対応を拒否する。
- 対応の順番を後回しにする。
- 説明会・行事等への参加を拒否したり、施設等の使用を制限する。
- 事務・事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、来庁等の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付ける。
- 本人を無視して、介助者や支援者、付添者にだけ話しかける。
- 特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒否する。

(2) 合理的配慮の提供

障害者から社会的障壁（バリア）を取り除くための何らかの配慮を求める意思があったときに、負担が重すぎない範囲で対応することを義務付けています。

また、知的障害などにより、本人が配慮を求める意思を表明することが困難なときには、その家族、介助者、支援者などが意思の表明をすることもできます。

例えば

〈 物理的環境への配慮 〉
- 車いす利用者などのために、段差に携帯スロープを設置するなど

〈 意思疎通への配慮 〉
- 窓口などにおいて、筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション方法を用いるなど

〈 ルール・慣行への配慮 〉
- 他人との接触や多人数の中にいると緊張等による発作等がある場合、状況に応じて別室を準備するなど

☆過重な負担について

合理的配慮の提供は、「ここまでしなければならない」という一律の考え方は馴染みません。個々の状況に基づき、総合的・客観的に判断することが必要です。

〈 判断の視点 〉

①事務・事業への影響の程度（目的、内容、機能の本質を損なわないか）
②実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
③費用の程度　④事務・事業規模　⑤財政・財務状況

☆建設的対話について

合理的な配慮の提供にあたっては、障害者からの社会的障壁の除去についての申し出内容に対して、過重な負担のない範囲で可能な対応について、障害者との対話を重ね、解決策を検討していくことが重要です。

また、過重な負担になると判断した場合でも、目的に応じて代替手段を提案するなどの建設的対話に努めてください。

この法律で守らなければならないことのポイント

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関・地方公共団体・民間事業者など	**禁　止** 不当な差別的取扱いが禁止されます。	**義　務** 障害者に対して合理的配慮を行わなければなりません。

- 事業者が不当な差別的取扱いの禁止および合理的配慮の提供に関し、適切に対応するために各分野の対応指針が定められています。
- 令和3年5月に法律が改正され、民間事業者においても合理的配慮の提供が努力義務から義務となる予定です。なお、東京都では、平成30年10月より東京都障害者差別解消条例において義務化されています。

様々な場面における対応

1. 対応の基本と考え方

- 「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。
- 障害者差別解消法で求められている個々の対応は、特に新しいものではなく、従来から様々な場面で行われてきた配慮等もたくさん含まれています。
- 一律に対応するのではなく、状況や場面に応じて、柔軟に対応することが必要です。

① 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立った対応を!

- 明確に、丁寧に、わかりやすい対応をしましょう。
- 介助者や手話通訳者などではなく、本人に直接対応しましょう。
- 思い込みや押し付けにならないよう、本人が必要としていることや、コミュニケーションの方法を確認しましょう。

② 困っている方には、積極的な声かけを!

- 来庁者の中には、障害者がいるかもしれないことを念頭に、困っている様子が、見受けられたら、「何かお困りですか」「お手伝いすることはありますか」など、積極的に声をかけましょう。
- 状況に応じて、「はい」「いいえ」で答えられる質問形式や、「～しますか、それとも～しますか」と別の選択肢を示して選べるようにしましょう。

③ コミュニケーションを大切にして柔軟な対応を!

- 「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思や理解を確認しながら対応しましょう。
- 対応方法は１つではないことに留意し、建設的な対話を通じて、個々の状況に応じ、柔軟な対応を心がけましょう。
- 対応が難しいときは、周囲の協力を求めましょう。

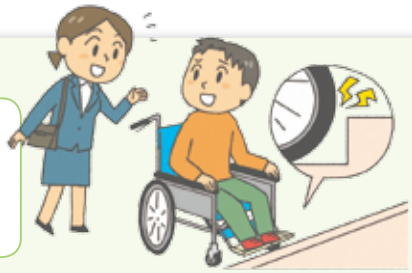
④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮を!

- 差別的な言葉はもとより、子ども扱いした言葉や馴れ馴れしい態度もとらないようにしましょう。
- 障害の原因や内容について、不要な場合は聞かないようにしましょう。
- 職務上知り得た個人情報については、守秘義務を徹底しましょう。

2. 案内・誘導のとき

- 困っていそうな方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか」と積極的に声をかけましょう。
- 障害の特性に応じた方法で、「明確に」「丁寧に」「繰り返し」説明しましょう。
  また、声かけは相手のペースに合わせて行いましょう。
- 案内をする際は、相手に合わせた歩行速度で、前後左右の位置取りにも気を配りましょう。
- 受付の手順等については、障害の特性と必要性に応じ、慣行を柔軟に変更しましょう。

入口付近で



車いす利用者や肢体不自由者がスムーズな出入りができずに困っている。	ドアの開閉や段差解消の手助けをする。
視覚障害者や知的障害者が入口付近で目的地がわからず困っている。	声をかけて訪問先まで案内する。
用件を忘れて困っている人がいる。	高次脳機能障害のある人などは、少し前の記憶を忘れてしまうことがあるため、行先や用件の書いたメモ等を持参していないか確認する。

受付付近で

「○○さん」「□□番の方」と呼んでも、気づかない人がいる。	聴覚障害者や知的障害者は、名前や番号を呼ばれただけでは、自分が呼ばれているのかわからないことがあるため、直接、本人のもとに呼びに行く。
知的障害・発達障害・精神障害者などで、周りの雑音や人が気になり、混雑した場所で待つことが難しい人がいる。	別の場所を用意する、周囲の人の合意を得て、順番を変更するなどの配慮をする。

3. 説明・手続きのとき

- 説明が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「わかりやすい言葉で」「繰り返し」、話しましょう。
- 言葉だけでの説明で理解しにくい場合は、必要に応じて、絵・図・写真等も使用して説明しましょう。
- 来庁することが事前にわかっているときは、障害特性に応じた方法で説明できるように、あらかじめ説明資料等の準備をしておきましょう。

窓口で説明するとき

視覚障害者には	書類などを読み上げる。ただし、こちらの勝手な思い込みで省略しない。
聴覚障害者には	筆談・手話・通訳タブレットなどを使用して説明する。筆談は、ポイントを押さえてわかりやすくする。
知的障害・精神障害・発達障害者には	●緊張して、意思疎通がうまくできない人もいるので、安心できる環境をつくる。 ●絵や図、ひらがなや文章にフリガナを付けるなど、具体的に表現する。 ●理解しているか確認しながら、用件を分けて説明する。 ●必要に応じて、ポイントをメモに書いて渡す。 ●比喩表現、二重否定表現などは使用せず、専門用語などは、わかりやすい言葉に言い換える。 ●時間は24時間表記ではなく、午前・午後で表記する。

窓口で書類に記入してもらうとき

障害の特性に応じて、次のような対応をしましょう。

- サインガイドの活用や、本人が位置を確認できるように工夫する。
- 記入方法を目の前で示すなど、わかりやすく伝える。
- 自書が困難な場合は、本人に確認のうえ代筆し、代筆した内容を本人に確認するとともに、その旨を記録しておく。

4. 情報を発信するとき

- 障害特性によっては、１つの情報伝達方法だけでは伝わらない場合があります。障害者の状況を想定し、複数の情報伝達方法を用いるなど、必要な配慮を行いましょう。
- 封筒や通知文などには、電話番号だけでなく、FAX、メールアドレスなどの複数の情報を盛り込みましょう。
- 法の趣旨を踏まえて、積極的に対応しましょう。

パンフレット・印刷物

電話番号しか記載がなく、聴覚障害者は問合わせができない。	電話番号のほか、FAXやメールアドレスを記載し、対応できるようにする。
専門用語や漢字が多く、文書の内容を理解できない人がいる。	必要に応じて、漢字にフリガナを付けた資料や、図やイラストを使用した資料、わかりやすい版等の資料を作成する。
視覚障害者がガイドブックや手引き等の情報を得られない。	音声コードをつけて、情報提供を行う。

ホームページ

視覚障害者が読み上げソフトを利用しても、うまく機能しない。	読み上げ機能に対応できるよう電子データ（テキスト形式）で掲載するなど、誰にとっても利用しやすいホームページにする。

講演会・イベント・説明会等

聴覚障害があり、説明者の話が聞こえない。	講演会等の申込みの際に、必要な配慮の有無を確認し、手話通訳や要約筆記者を手配する。また、聴覚障害者専用席を設け、手話等が見えやすいよう配慮する。
車いす席があるか不安である。	講演会等で車いすの人が利用しやすいように、専用席を用意する。

障害の特性について

視覚障害

全く見えない、少しぼんやり見える、光だけはわかる、昼間は見えても暗くなると全く見えない、真ん中しか見えないなど見え方は人によってそれぞれ違います。

また、白杖を持っている、盲導犬を連れているなど一見して目が不自由とわかる人もいますが、弱視でも白杖を持たない人もおり、外見からはわからない人もいます。

こんなことに困っています

- 声をかけてもらっても、名乗ってくれないと、誰なのかわからない。
- サービス内容のハンドブックをもらったけど、何が書いてあるかわからない。
- 書類の文字が小さくて、どこに何を書けばよいかわかりにくい。
- 点字ブロックの上に、物が置かれていて通れない。
- 区役所には、たまにしか来ないから、用事のある課のフロアがどこにあるかわからない。
- 盲導犬を同伴して店に入ろうとしたら、入店を断られてしまった。

こうしてもらえて助かりました

- 迷っていたら、声をかけて窓口まで案内してもらえた。
- ガイドブックに音声コードがついているから、内容を確認できた。
- 記入するところを指してくれたから、自分でサインしやすかった。
- 職員がゆっくり説明してくれて、代筆もしてくれた。
- 白杖を頭上に掲げるサイン（SOSサイン）に気づいて、困っているときにサポートしてくれた。
- 腕や肩につかませて誘導してくれたので、歩きやすかった。

聴覚障害

全く聞こえない人、音は聞こえるけど言葉が聞き取りにくい人など、聞こえ方は様々です。話し方や外見からはわかりにくいため、「話しかけても無視された」など、誤解をうけることもあります。

また、言語習得前（幼少時）に失聴した人の中には、言語障害を伴う人がいます。

こんなことに困っています

- 窓口で順番を呼ばれたが、聞こえないから気づかなかった。
- 確認したいことがあるけど、電話番号しか記載していないので、問合せできない。
- すべての聴覚障害者が手話をわかるわけではない。
- 口話（唇の動きを読むこと）でコミュニケーションを取りたいのに、筆談で対応された。
- 介助者や手話通訳者だけを見て話をしていた。
- 早口で説明されると聞き取れない。

こうしてもらえて助かりました

- 職員が近くまで来て、順番が呼ばれたことを教えてくれた。
- 電話番号だけでなく、FAXやメールアドレスも記載されてあるので問合せができた。
- どんなコミュニケーション方法がよいかを確認した上で、口話や筆談で対応してくれた。
- 筆談を使って、短い言葉でわかりやすく伝えてくれた。
- 講演会の申し込みのときに、手話通訳者が必要か確認して、当日配置してくれた。
- 大きな声で、ゆっくり、はっきりと話をしてくれたので理解できた。
- 避難誘導などの緊急情報を手書きのボードを用いて、誘導してくれた。

肢体不自由

病気やケガなどにより、上肢・下肢・体幹の機能の一部または全部に障害があるため、立つ・座る・歩く・食事・着替え・物の持ち運び・字を書くなどの日常生活上の動作が不自由です。

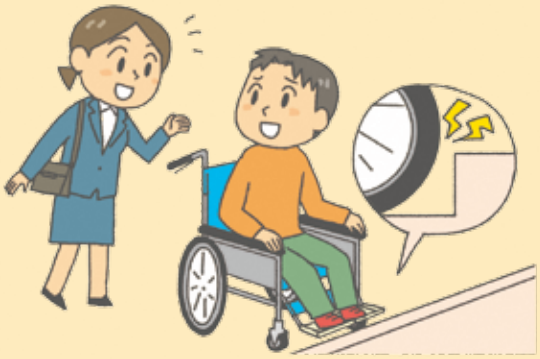
また、脊髄等を損傷していることにより、周囲の温度に応じた体温調節が困難な人がいます。

こんなことに困っています

- 段差や階段があって移動ができない。
- 廊下に物が置いてあるので、車いすで通ることができない。
- 車いすマークの駐車場に、障害者でない人が車を止めている。
- 手が震えてしまって、書類が書きにくい。
- 欲しいパンフレットが、高い所にあって取れない。

こうしてもらえて助かりました

- 段差の昇り降りを、職員が手伝ってくれた。
- いつもは閉鎖されている入口を、開けて通してくれた。
- 車両の乗降場所を、施設の出入口に近い場所に変更してくれた。
- 書類が動かないように、職員が手で押さえてくれたり、バインダーを貸してくれた。
- 車いすの人のことを考えて、書類が配置されていた。
- 歩行速度を合わせてくれて、前後左右の立ち位置の希望も聞いてくれた。
- 式典や行事などで、車いす利用者用の席やスペースを準備してくれていた。



内部障害

心臓機能、呼吸器機能など、体の内部機能の障害のため日常生活に支障がありますが、外見からはわかりにくく、周りの人に理解してもらえないこともあります。また、疲れやすく、長時間の立位、負荷を伴う歩行や作業が困難な場合もあります。

こんなことに困っています

- 心臓ペースメーカーをつけているので、携帯電話等の電波の影響が不安。
- 疲れやすく長時間待てないので、順番を早めてほしいとお願いしたが、対応してもらえず体調が悪くなった。
- 座りたいのに、順番が来るまで案内されず、ずっと立ったまま待たされた。
- 人工肛門・人工膀胱をつけているが、オストメイト対応のトイレがどこにあるのかわからなくて困った。
- 混雑時の電車で優先席に座っていると、周りの人から不審な目で見られた。

こうしてもらえて助かりました

- 疲れやすく長時間待てないことを伝えたら、他のお客さんに理解を得て、手続きの順番を入れ替えてくれた。
- 順番が来るまで座って待てるように配慮してくれた。
- 近くのオストメイト対応トイレを案内してもらえた。
- 具合が悪くなった時に、声をかけてくれて、椅子や別室で休憩させてくれた。
- 講演会で、入口付近の移動しやすい場所に、席を用意してくれた。

重症心身障害・医療的ケアが必要な人

重度の肢体不自由と、重度の知的障害とが重複した状態をいいます。ほとんどが寝たきりや自力では起き上がれない状態で、オーダーメイドの車いすなどを使用しています。

また、人工呼吸器や胃ろう、たん吸引などの医療的ケアが必要な人もいます。

こんなことに困っています

- 大型の車いすで入店しようとすると、設備上対応できないなどと言われ、入店を断られてしまった。
- 外出先では、エレベーターを利用することが多いが、どこにあるのか表示がわかりにくい場合がある。
- 体温調節がうまくできないため、室温の調整をお願いしたら、省エネを理由に断られてしまった。
- 車いすに座った状態だと、太陽や電灯の光がまぶしい。
- 電動車いすで外出すると、介助者だけでは電車の乗降などが難しいことがある。

こうしてもらえて助かりました

- 車いすで出入りしやすい席に案内してくれた。
- エレベーターの場所が、わかりやすく表示されていて、迷わずに利用することができた。
- 体調にあわせ、温度・湿度などを細かく調節してくれた。
- 日陰をつくったり、電灯の光の強さを調整して、まぶしくないよう配慮してくれた。
- 外出した時、移動に困っていたら、声をかけて介助を手伝ってくれた。

コラム

医療的ケア児支援法をご存じですか？

（医療的ケア児及びその家族に対する支援に関する法律）

― 令和3年9月18日から施行されました ―

●医療的ケア児とは

日常生活や社会生活を営むために恒常的に医療的ケアを受けることが不可欠な児童や18歳以上の高校生等をいいます。

●この法律の主なポイントとは

①国や地方公共団体の責務として、保育所・学校等に対する支援、医療的ケア児および家族の日常生活における支援、相談体制の整備などが明示されました。

②保育所の設置者や学校の設置者等の責務として、看護師等やたん吸引等が可能な保育士の配置が明示されました。

知的障害

何らかの原因により、知的機能の発達がほかの同じ年齢の人たちと比べて、ゆっくりしているため、日々の生活や学習するときなど、社会生活への適応が困難な人が多くいます。

また、特徴の表れ方は、個人差が大きいので、支援の仕方は一人ひとり異なります。

こんなことに困っています

- 言葉や文字だけの説明だとわからないときがある。
- 「はい」と返事をしたが、内容を理解できていないこともある。
- 難しい言葉や長い説明など、一度に多くのことを言われて理解できなかった。
- 何をしたいのか聞いてほしいのに、一方的に意見や考えを言われてしまった。
- 結論を急かされてしまい、混乱してしまった。

こうしてもらえて助かりました

- 短い言葉で、ゆっくりわかりやすく説明してくれた。
- 緊張してパニックになったけど、優しく声をかけてくれたから、安心できた。
- 初めてきた場所で不安だったけど、職員が声をかけて案内してくれた。
- 文章にフリガナがつけてあり、わかりやすい言葉だったので、自分で理解できた。
- 一つ一つ説明を区切って、その都度理解しているかを確認してくれた。
  また、コミュニケーションボードもあったので、よく理解できた。

発達障害

自閉スペクトラム症（ASD）、学習障害（LD）、注意欠如・多動症（ADHD）、チック症、吃音などの脳機能の発達に起因する障害です。コミュニケーションなどが苦手だったり、こだわりの強さなどがあり、切り替えが難しかったり、落ち着きがなかったりして、集団生活などで困ってしまうときがあります。

こんなことに困っています

- あいまいな表現をされると、理解できない。
- 複数のことを言われると、混乱してしまう。
- 自分の子どもが発達障害によるパニックで騒いでいるときに、「親はなぜ叱らないのか」と、周りの人から冷たい目で見られた。
- 暗黙の了解やルールはわかりにくい。具体的にどうしたらよいのかわからない。
- 感覚（視覚・聴覚・触覚・嗅覚・味覚など）が過敏あるいは鈍麻で、環境に適応することが難しい場合がある。

こうしてもらえて助かりました

- 「走ってはダメ」ではなく、「歩きましょう」と言ってくれたので理解できた。
- 絵や図で説明してくれたので、わかりやすかった。
- メモを取る時間をくれたので、言われたことを整理できた。
- 短い言葉で、一つずつ順を追って、具体的に説明してくれたので理解できた。
- パニックになった時に、個室に誘導してくれた。
- 多人数の中にいると、緊張による発作等があるので、別室や落ち着ける場所を準備してくれた。

精神障害

精神症状による苦痛のほか、症状によっては、日常生活が思うようにいかなかったり、就労や就学、家庭や地域において社会参加が妨げられたりする問題がしばしばあります。症状が深刻になると、判断能力や行動のコントロールが著しく低下することがあります。

また、精神疾患というだけで誤解を受け、差別や偏見を感じている人もいます。

こんなことに困っています

- あいまいな表現をされると、理解できない。
- 職員の説明が、自分のペースに合わず理解できない。
- 疾患で苦しんでいるのに、理解してもらえない。
- 一方的に説明されてもわからない。

こうしてもらえて助かりました

- 短い言葉で、具体的に説明してくれたので、わかりやすかった。
- 私のペースに合わせて、話を聞いてくれたので、安心できた。
- 話をときどき整理し、確認しながら説明してくれたのでわかりやすかった。
- 命令口調や早口で一方的な説明ではなく、穏やかな口調だったので、安心できた。

高次脳機能障害

病気や事故などの様々な原因で、脳の一部が損傷を受けると、その損傷部位により、言語・思考・行為・学習・注意などの特定の症状が脳機能の一部に生じる障害です。

新しいことを覚えられない、集中力が続かない、段取りよく物事を進められない、感情や欲求のコントロールができない、失語症など一人ひとり症状が異なります。

こんなことに困っています

- 日常生活や対人関係、仕事がうまくいかず自信がなくなり、混乱と不安の中にいる。
- ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。
- 用事があって区役所まで来たけど、何をするのか忘れてしまった。
- 物事の優先順位が付けられず、自分で計画が立てられない。
- 集中力が続かず、気が散ってしまう。
- 視界の左側（右側）の空間にある情報を見落としてしまう。
- 自分の話したいことをうまく言葉にできなかったり、読み書きができない。

こうしてもらえて助かりました

- 疲れたり、イライラしてしまった時に、椅子や別室で落ち着けるように配慮してくれた。
- 区役所に来た用事を忘れてしまったが、持参したメモを職員が見て、案内してくれた。
- やることなどを、メモに書いて渡してくれたので、助かった。
- 視界の左側（右側）の空間にある情報を見落としてしまうが、職員が支えてくれた。
- 絵や図を使って、一つずつ具体的に説明してくれたので理解できた。

難病・そのほかの病気

病気の状態や症状には、個人差があり、常に介助が必要な人、ほとんど問題なく日常生活を送っている人まで様々です。外見では病気だとわかりにくい場合もあるため、それぞれに合わせた配慮が必要です。

また、病気の状態が固定せず、1日や1か月の中で進行したり、変動したりするときもあります。

こんなことに困っています

- 長期の療養や症状の進行による不安が生じやすく、ストレスで症状が悪化してしまうことがある。
- 疲れやすく、頻繁に休憩が必要だが、仕事をさぼっていると誤解されてしまうことがある。
- 定期的な受診が必要だが、授業や仕事を休みにくい。
- 体調の変化が大きく、毎日同じペースで勤務することが難しい。
- 業務内容によっては、体力的に働き続けることが難しい。

こうしてもらえて助かりました

- 症状に合わせて、業務内容を配慮してくれたり、必要な休憩時間を取らせてくれたりしている。
- 受診するために、授業や仕事を休むことを、周囲の人が理解してくれている。
- 勤務形態を柔軟に変更し、在宅勤務や時短勤務を導入してくれた。

ヘルプマーク・ヘルプカードとは

1. ヘルプマークとは

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、外見からはわからなくても援助や配慮を必要としている方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。

2. ヘルプカードとは

援助を必要とする障害のある人などが携帯し、困ったときに周囲へ必要な支援や配慮をお願いするためのカードです。カードには必要な支援や緊急連絡先が書かれていますので、必要に応じて、記載内容を確認し、必要な支援をお願いします。

なお、障害者福祉課、各保健センター、支え愛・ほっとステーションなどで配布しています。

3. ヘルプマーク・ヘルプカードを見かけたら

〈電車やバスの中で〉

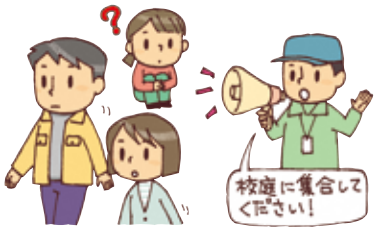
外見では健康に見えても、疲れやすかったり、立ち姿勢を保つことが困難な人には、ぜひ席をお譲りください。

〈駅や街中で〉

交通機関の事故等、突発的な出来事に対して、臨機応変に対応することが困難な人や、危険に気づきにくい人には、声をかけるなどの配慮をお願いします。

〈緊急時・災害時に〉

状況判断が難しい人や自力での避難が困難な人には、安全に避難するための支援をお願いします。



職員対応要領

品川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職員対応要領

（一部抜粋・要約）

第１条	目的	職員対応要領は、区が事務または事業を実施するにあたり、品川区職員（非常勤職員、臨時職員、教職員を含む。以下「職員」という。）が障害者に適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。
第２条	不当な差別的取扱いの禁止	職員は、その事務または事業を行うにあたり、障害を理由として、障害者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。
第３条	合理的配慮の提供	職員は、その事務または事業を行うにあたり、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。）をしなければならない。
第４条	監督者の責務	職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（監督者）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、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。 一　障害を理由とする差別の解消に関して、職員の注意を喚起し、認識を深めさせること。 二　相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。 三　必要性がある場合、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　監督者は、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。
第５条	相談体制の整備	職員が職務を遂行する中で行った障害を理由とする差別に関して、障害者およびその家族等から相談等があった際に的確に対応するため、障害者福祉課に相談窓口を置く。相談員は次の者とする。 一　障害認定事務係長 二　人事係長 三　同和対策担当主査
第６条	研修・啓発	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・啓発を行うものとする。特に、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ものとする。また、新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるものとする。 ２　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等により、意識の啓発を図る。

品川区の主な取組み

1. 合理的配慮の庁内統一ルール

(1) 情報発信について

媒体	基準
パンフレット、チラシ類、ポスター、通知文、ホームページ、封筒	問合せ先に、電話番号のほか、FAX番号を併記すること
通知文	原則、文字の大きさを12ポイント以上とすること
ホームページ	音声読み上げが対応可能なテキストファイル等を掲載すること

〈参考〉音声コードについて

音声コードとは、印刷物に掲載された文字情報を二次元コードに変換したものです。この二次元コードを読み取ることにより、印刷物の内容を読み上げることができます。（音声コードは2種類あります。）

(1) Uni-Voice（ユニボイス）

スマートフォンの無料アプリで読み取りが可能な音声コードです。近年では、Uni-Voiceの普及が多方面で進んでいます。

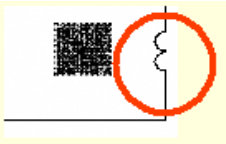
(2) SPコード

専用の読み上げ装置により読み取りが可能な音声コードです。

音声コードを印刷物へ添付するときの注意点

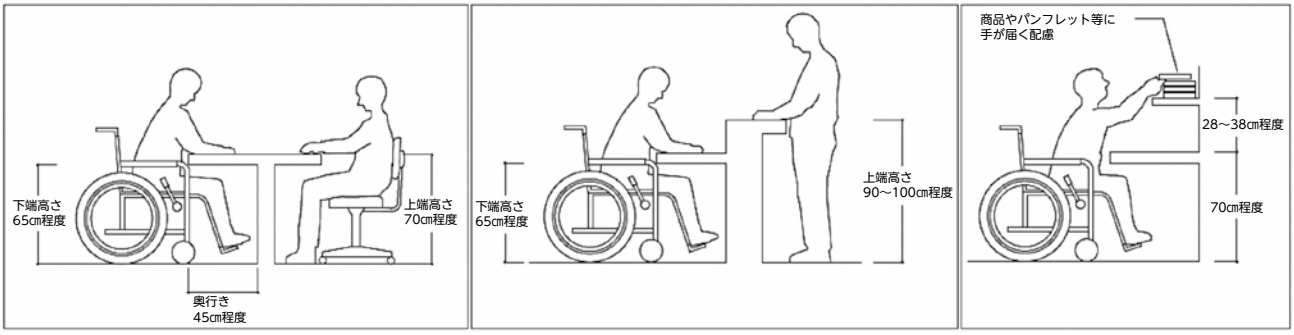
二次元コードを印刷物の右下（または左下）に印刷し、半円形の切り込み（切り欠き）を入れることで、視覚障害者の方でも音声コード付きの印刷物であることを確認することができます。

※音声コードの詳細や、印刷物仕様書（参考）は、グループウェアの文書管理（障害者福祉課）に格納しています。



(2) 車いす利用者を想定した窓口カウンターの設置

車いす利用者の窓口来庁が想定される庁内窓口については、カウンター・記載台は、物品の受け渡し、筆記による応対、対話による応対などの内容に応じて仕様を検討し、高齢者、障害者等が使用しやすい形状、位置に設けましょう。



出典：東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル（平成31年3月改訂版）

(3) 窓口に整備する備品一覧

品名	内容	イメージ	参考サイズ
杖ホルダー	カウンターに 杖を安定させるストッパー (足の不自由な方や高齢者等への配慮)		幅　12.0cm 奥行　11.2cm 高さ　1.8cm
拡大鏡	文字を拡大し、 見やすくするもの (視覚障害者や高齢者等への配慮)		レンズ径　7.6cm
メモ帳または 手書き筆談用 ボード	筆談用のメモ用紙(裏紙可) または 専用の筆談用ボード (聴覚障害、知的障害者や高齢者等への配慮)		例)市販の筆談ボード 幅　33.0cm 奥行　24.0cm 高さ　1.25cm
カウンター 仕切り板	必要に応じて、取付不要の 自立型で仕切ることができる		幅　50.0cm 奥行　10.5cm 高さ　40.0cm
通訳等の 案内掲示物	窓口での様々な コミュニケーションツールを案内するもの (通訳や手助けが必要な方への配慮)		A4またはA3用紙

2. 貸出用品

次の用品について、貸出を希望の場合は、問合せ先へお申し出ください。

品名	内容	イメージ	参考サイズ	保有数量	問合せ先
活字文書 読み上げ装置 テルミー Tellme®	音声コード(SPコード)の情報を音声として読み上げることができる。		幅　10.0cm 奥行　14.2cm 高さ　14.0cm	1台	障害者福祉課
遠隔通訳 サービス用 タブレット	タブレット端末のビデオ通話機能を利用して、手話通訳スタッフが、来庁者の手話を音声に、職員の音声を手話に同時通訳する。		幅　32.0cm 奥行　21.0cm 高さ　1.0cm	2台	基幹事務 ヘルプデスク

※令和4年1月現在（貸出用品や貸出方法は変更になる場合があります。）

3. 区役所の通訳サービス

(1) 手話通訳者

障害者福祉課（本庁舎3階）の窓口では、手話通訳者を介した各種相談に応じています。
【対応日時】月・水曜日：午後1時～4時、金曜日：午前9時～正午

(2) 遠隔通訳サービス

手話や外国語を使う方が区役所の各窓口で相談や手続きに利用できるサービスです。区役所外にいる通訳スタッフが、タブレット端末のビデオ通話機能を利用して、手話と13か国語を同時通訳します。

〈設置場所〉

区役所	総合案内、区民相談室、人権啓発課、経理課、税務課、戸籍住民課、文化観光課、オリンピック・パラリンピック準備課、子育て応援課、保育課、保育支援課、福祉計画課、高齢者福祉課、高齢者地域支援課、障害者福祉課、生活福祉課、健康課、国保医療年金課、生活衛生課、保健予防課、住宅課、木密整備推進課、建築課、防災課、学務課、区議会事務局
中小企業センター	商業・ものづくり課、消費者センター
区内各施設	各地域センター、各保健センター、品川清掃事務所、教育総合支援センター、品川図書館、心身障害者福祉会館、しながわ水族館、子ども家庭支援センター

※令和4年1月現在（最新の情報は、区ホームページをご参照ください。）

コラム

補聴援助システムをご存じですか？

― 聴覚障害のある人や難聴の人の聞こえをサポートします ―

●補聴援助システムとは

聴覚障害者や難聴の人にとって、話し手との距離が離れた広い場所や、ホールのように音が拡散する場所、周囲の声が行き交う場所など、聞き取りが困難な環境があります。これを改善するために、話し手がワイヤレスマイク等を使用することで、補聴器や耳に直接的に音声を届けることができる機器の総称です。

●補聴援助システムの種類について

ヒアリングループ（磁気ループ）、FM補聴システム、デジタル補聴システム、赤外線補聴システムなど

●設置状況について

一部の区民集会所、きゅりあん、スクエア荏原、五反田文化センター、心身障害者福祉会館、障害者総合支援施設「ぐるっぽ」などに設置されています。

4. 手話通訳者派遣・要約筆記者派遣

品川区障害者地域活動支援センター「逢（あえる）」（心身障害者福祉会館内）にて手話通訳者派遣・要約筆記者派遣（意思疎通支援事業）を行っております。説明会・イベント・講座等で、手話通訳や要約筆記が必要な場合は、下記のとおり申込手続きをお願いします。

なお、区の事業については、障害者福祉課の予算において実施いたします。各所管課での予算措置、支払事務は不要です。

※手話のわからない聴覚障害者の方には、要約筆記者の派遣をご検討ください。

※広く区民を対象とした事業に手話通訳者・要約筆記者を派遣する場合には、事前広報（手話通訳者・要約筆記者を配置することをパンフレットや広報紙に掲載する）等により周知してください。

申込先		心身障害者福祉会館（品川区障害者地域活動支援センター「逢（あえる）」） お申込みフォーム　http://www.s-kaikan.net/application.html
申込方法		派遣希望日の14日前までに、「お申込みフォーム」から依頼してください。 ※派遣依頼が重なると派遣できない場合もありますので、日時が決まり次第、お早めに申し込みをお願いいたします。 ※団体派遣のため、事前登録は不要です。
派遣内容	手話	専門的な知識を必要とする場合は、心身障害者福祉会館が東京手話通訳等派遣センターに依頼し、通訳者を派遣します。 ※同センターへ直接申し込みはできません。
	要約筆記	派遣形態は「ノートテイク」、「OHPまたはOHCによる全体投影」となります。「パソコン投影」には対応できないため、必要な場合は、心身障害者福祉会館が東京手話通訳等派遣センターに依頼し、通訳者を派遣します。 ※同センターへ直接申し込みはできません。
派遣人数	手話	通訳者の疲労を考慮して、通訳者を複数派遣することがあります。講演会等の場合は、2～3人の通訳者が15～20分毎に交代する方法が一般的ですが、通訳内容や時間により通訳者の人数が変わりますので、事前にご相談ください。
	要約筆記	要約筆記者の派遣人数は、通訳の時間と内容、対象者の人数により異なります。
資料提供	共通	通訳の質を高めるために、事前準備（学習）が必要です。通訳内容に関する資料（講演会・説明会・イベント・会議等の資料やタイムスケジュール、配置図等）をご準備いただき、事前にご提供をお願いします。
	要約筆記	書き終わった用紙やロールは、お預かりした資料と一緒に依頼者へお返しします。
備考		利用までの流れ等の詳細については、心身障害者福祉会館のホームページをご覧ください。 http://www.s-kaikan.net/communication-group.html

5. 品川区手話言語条例

手話は、手や指、顔や体の動きを用いて表現する言語で、手話を必要とする方にとって、生きていく上で必要な大切な言語です。

そのため、品川区では、手話が言語であるとの認識のもと、手話による意思疎通が図りやすい環境の整備を推進し、手話を必要とする方が安心して生活することができる地域社会の実現を目指し、令和３年７月15日に「品川区手話言語条例」を制定しました。

コラム

電話リレーサービスをご存じですか?

― 令和3年7月1日から開始した公共インフラです ―

電話リレーサービスとは、きこえない人（聴覚障害者など）と、きこえる人（お店や事業者）との会話を通訳オペレータが手話・文字と音声を通訳し、24時間365日、双方向につなぐサービスです。

「050」で始まる専用番号から通常の電話と同じように着信します。応答後、オペレータから案内があります。以降は、オペレータを介して通話してください。

※「050」の専用番号には、お店などからも通常の電話と同様に発信できます。

品川区障害者差別解消法職員ハンドブック（第4版）

令和4年1月発行

発行　品川区

編集　品川区福祉部障害者福祉課
〒140-8715　品川区広町2-1-36

電話　03-5742-6762（直通）

FAX　03-3775-2000