

所沢市立吾妻保育園外 1 園給食調理業務委託仕様書

【基本事項】

1 委託業務名

所沢市立吾妻保育園外 1 園給食調理業務委託

2 委託業務内容

委託する業務内容は次のとおりとし、詳細は【業務分担】の項に掲載する。

- (1) 施設内の調理施設・設備等を使用して調理する給食調理業務とこれに付随する業務。したがって施設外で調理し搬入する方法は認めない。
- (2) 保育園保育士、栄養士等と分担して行う食育に係る業務。

3 履行場所

名称	所在地	定員
所沢市立吾妻保育園	所沢市久米 2 2 1 7 番地	1 2 0 人
所沢市立山口保育園	所沢市山口 7 1 0 番地	1 2 0 人

4 業務委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 1 1 年 3 月 3 1 日まで

5 環境への配慮等

業務の遂行にあたり、別添の「環境配慮事項等伝達書」「業務委託等における障害を理由とする差別の解消に関する留意事項」それぞれに準拠し、環境への負荷低減に努め、差別の解消に配慮しなければならない。

6 業務の実施日及び時間

- (1) 業務日は月曜日から土曜日とし、勤務時間は下記の開園時間内であって、業務に支障の無い勤務時間を設定すること。

ただし、食材の納品・検収については、適宜対応するものとする。

なお、休憩時間を含め、勤務時間中は常時 1 名以上の業務従事者が駐在していること。

(開園時間) 平 日 午前 7 時 0 0 分から午後 8 時 0 0 分

土曜日 午前 7 時 0 0 分から午後 8 時 0 0 分

- (2) 休日は、日曜日・国民の祝日に関する法律（昭和 2 3 年法律第 1 7 8 号）に規定する休日、及び年末年始（1 2 月 2 9 日から翌年の 1 月 3 日）とする。

7 給食対象者及び基本の食数

給食対象者は保育園入園児童及び職員とし、原則として対象者以外への給食の提供は行わないが、保育参加や実習生、所管課職員の巡回等、必要に応じて給食を提供する。

なお、給食内容の向上改善のため、業務従事者は自ら調理した給食を喫食すること。

基本の食数は下表のとおり。

吾妻保育園：令和7年4月の状況

	午前のおやつ	離乳食	昼食	離乳食	午後のおやつ	補食	夕食
3歳未満児	29	6	29	5	29	3	0
3歳以上児			74		74	5	1
職員			28		28		
展示食	0	3	1	2	1		
合計	29	9	132	7	132	8	1
＊職員の食数には、受託者の人員を含んでいない ＊土曜日は平日の20％程度の出席を見込んでいる ＊児童の状況により、離乳食・アレルギー食などの個別対応食有り							

山口保育園：令和7年4月の状況

	午前のおやつ	離乳食	昼食	離乳食	午後のおやつ	補食	夕食
3歳未満児	29	8	29	5	29	6	0
3歳以上児			72		72	6	0
職員			35		35		
展示食	0	2	2	1	2		
合計	29	10	138	6	138	12	0
＊職員の食数には、受託者の人員を含んでいない ＊土曜日は平日の20％程度の出席を見込んでいる ＊児童の状況により、離乳食・アレルギー食などの個別対応食有り							

8 食事開始時間等（目安）

	午前のおやつ	離乳食	昼食	離乳食	午後のおやつ	補食	夕食
3歳未満児	9:00～ 9:30		10:30～ 11:00		15:00～ 15:30	18:30～	18:30～
3歳以上児			11:00～ 12:00		15:00～ 15:30	18:30～	18:30～
*各保育園の取り決めた食事時間に従うこと。 *昼食は1歳児が最も早く、5歳児が最も遅い。年の後半は食事時間が遅くなる。 *食育活動の状況により、食事時間が前後する場合がある。							

9 食事の種類

食事の種類	内 容
離乳食	献立表のとおりとすること。
	月齢・個人別に大きさ、軟らかさ等を工夫すること。
普通食	献立表のとおりとすること。
	年齢別に大きさ、軟らかさ等を工夫すること。
個別対応食	食物アレルギー対応食は、市の定める「食物アレルギー対応マニュアル」に則って実施すること。
	宗教対応食は、保育園、家庭と連携を密にしたうえで栄養士と打ち合わせを行い、実施すること。
補食	おにぎり等の補食を提供すること。
夕食	献立表のとおりとすること。
	保護者の申し入れにより、食数に変動あり。
	急な申し出については、園長又は栄養士に相談の上、可能な範囲で対応すること。
その他	可能な範囲で発達に応じた配慮食の対応をする。また、体調不良児の食事にも臨機応変に対応すること。

10 施設、設備、器具等の使用

保育園に備え付けた施設・設備・器具等については、日常的な手入れ、破損状況の点検等を行い、善良な管理者の注意をもって使用すること。受託者の意向による補充や追加を行うことは差し支えないが、受託者が行い、業務完了後は市に帰属するものとする。

なお、業務遂行上必要な水道、電気、ガス等については市が準備するが、無駄のないよう、適切に使用すること。

受託者は、保育園の提供する施設、調理用機器、調理器具、食器器具等について、受託者の責めに帰すべき事由により破損した場合、保育園に報告し、遅滞なく原状に復するものとする。

1 1 消耗品等の準備

食育業務に関する消耗品については、市で準備する。

調理業務、洗浄業務等に必要な消耗品（衣服類、洗剤類等）については受注者の負担で用意すること。また、生野菜等の消毒に用いる次亜塩素酸ナトリウムについては、市の指定する薬品を受託者の負担にて用意すること。

1 2 関係法令の遵守

受託者は受託業務の遂行に当たり、児童福祉法、食品衛生法、労働基準法等の関係法令及びその他関連法規等を遵守し、その一切の責任を負う。

1 3 業務の引継ぎ

円滑に業務を開始できるよう、受託業務開始前の令和8年3月1日から令和8年3月31日を引継ぎ期間とし、引継ぎには、受託者の管理の下に実際に勤務する予定の者を充て、かつ、十分な研修を経た後に業務を開始すること。

また、受託者は契約の終了に際し、給食業務に支障のないように次の受託事業者に対し十分な期間（概ね1ヶ月程度）をもって引き継ぎを行うこと。

なお、市と協議のうえ、令和8年3月1日以前に引継ぎを開始することは差し支えない。

また、この引継ぎ期間に発生した経費については受託者の負担とする。

【実施体制】

1 業務従事者

(1) 業務従事者のうち2名以上は正規従業員であり、かつ、管理栄養士、栄養士、調理師のいずれかの有資格者であること。

正規従業員のうち1名以上は保育園の給食調理業務（離乳食作りを含む）に1年以上の経験を有することとし、その他の正規従業員についても、保育園又はそれに準ずる集団給食施設に1年以上の経験を有すること。

(2) (1)の従事者のうち1名を業務責任者とし、その他の業務従事者を指揮及び監督し、また保育園及び保育幼稚園課との連絡調整にあたらせること。

業務責任者については、保育園又はそれに準ずる集団給食施設で責任者の経験があること。責任者の経験年数は要件としないが、食物アレルギー対応等、連絡

調整を密に行うことが重要であることを十分に考慮し、責任者を定めること。

なお、既に当市の保育園給食調理業務委託に副責任者として1年以上従事している者を業務責任者とする場合は当該責任者以外に責任者経験者等がおり、サポート体制が整っている場合については認めるものとする。

また、業務責任者との調整にあたるものは、保育園では園長又は保育園栄養士（園長と保育園栄養士が不在の場合は園長が予め指定する者。以下「園長等」という。）、保育幼稚園課では保育幼稚園課栄養士とする。

- (3) (1)の従事者のうち1名を副責任者とし、業務責任者不在の場合にその任にあたらせること。

なお、他の施設で責任者又は副責任者の経験があることが望ましい。

- (4) (1)以外の従事者にあっても、経験のある有資格者とするよう努めること。
- (5) 安全な給食調理のため、作業量に見合った人員数を配置すること。
- (6) 急病による欠勤も含め、従事者の休暇等に対応できる代替職員を確保しておくこと。
- (7) 業務責任者、副責任者の中から食品衛生責任者及び火元責任者を定めること。
- (8) 食品衛生責任者は食品衛生法等に基づく業務、火元責任者は消防法等に基づく業務を行うこと。
- (9) 自らが調理した食事を子どもと一緒に食べ、食事の楽しさやおいしさを共感し合う等、保育の場にも積極的に赴き、子どもと関わるように努めること。
- (10) 子どもが愛情のこもった食事であると実感できるよう、調理に込めた思いを伝えることなどを通して、感謝の気持ちを育てる役割を担うこと。
- (11) 保育園にふさわしい資質のある人材を配置すること。

ア 保育園職員等と分担して業務を実施するため、受託者の立場で良好なコミュニケーションがとれること。

イ 正規従業員は衛生管理のほか、乳幼児の食事、食物アレルギー、離乳食などの研修を受けていること。

2 業務従事者の教育、研修及び人材育成

衛生管理、施設等の維持管理、保育園給食調理、食育等が円滑に行われるよう、業務従事者に対して定期的に研修、指導を実施して資質向上に努め、研修結果を「研修実施報告書(様式11)」により、市に報告すること。

新たに採用した場合は、初任者研修を実施し、研修結果を同報告書により、市に報告すること。また、業務従事者の動機づけを高めるよう努めること。

3 業務従事者の服務等

- (1) 個人情報の保護を徹底すること。
- (2) 保育園敷地内の禁煙を守り、保育園内に関係者以外の者を入れないとともに、業務に関係の無い物品を調理室に持ち込まないなど、良識ある行動をすること。

(3) 保護者、児童に対しても笑顔で挨拶するなど、保育園で働く一員としての自覚を持って行動すること。

4 業務従事者の管理及び市との調整

業務従事者の勤務状況や業務の履行状況、健康状態を的確に把握し、心身ともに良好な状態で業務ができるようにすること。

また、業務従事者と保育園との調整が滞った場合や、市からの要望、苦情などに対し、速やかに対応できる体制を整え、対応すること。

【提出資料】

受託者は、次により報告書を作成し、その都度、各提出先に1部を提出すること。

1 業務開始前

受託者は委託業務開始1週間前までに下記に掲げる書類を提出すること。

報告書	提出先		様式
	保育幼稚園課	保育園	
調理業務従事者報告書 《添付書類》 栄養士・調理師免許の写し 健康診断結果の写し 細菌検査結果の写し(従事前15日以内)	○	○	1
調理業務代替従事者報告書 《添付書類》 栄養士・調理師免許の写し 健康診断結果の写し 細菌検査結果の写し(従事前15日以内)	○	○	2
調理業務従事者経歴書	○	○	3
業務代行者指名書	○	○	4
翌月勤務シフト表	○	○	7
研修実施計画書	○	○	10

※様式1及び様式2については次年度以降、年度当初にも提出することとする。

※健康診断結果の写しについては労働安全衛生法に定める健康診断結果であるが

定期健康診断であっても胸部エックス線検査については必須とする。(4その他についても同様)

2 毎日の業務終了時

報告書	提出先		様式
	保育幼稚園課	保育園	
衛生管理日常点検票・検食簿		○	
献立台帳		○	
発注書・検収簿		○	

3 毎月の業務終了時

報告書	提出先		様式
	保育幼稚園課	保育園	
調理業務完了報告書	○	○	6
翌月勤務シフト表	○	○	7
保育園給食用物資受払簿	○	○	8
食器・器具等破損状況報告書	○	○	9

4 その他

提出時期	報告書	提出先		様式
		保育幼稚園課	保育園	
変更する前に提出	調理業務従事者変更報告書 《添付書類》 栄養士・調理師免許の写し 健康診断結果の写し 細菌検査結果の写し(従事前15日以内)	○	○	5
	調理業務従事者経歴書	○	○	3
実施結果判明後、 速やかに提出	細菌検査成績報告書		○	12
	健康診断結果報告書		○	13
研修終了時	研修実施報告書	○	○	11
必要に応じて	その他市が求める報告書等			

【履行確認】

受託者は毎月分の業務完了報告書(様式6)のほか必要書類を翌月の10日までに市に提出すること。

【業務分担】

本業務委託において、市と受託者の業務分担は次のとおりとし、業務分担の一覧を下表に示す。

1 市が行う業務

(1) 献立作成

基本献立及び個別対応献立（離乳食、食物アレルギー食等）を作成する。

(2) 食数の発注

毎朝その日の食数を保育園より発注する。

(3) 給食食材の調達

発注書を作成し、出納事務を行う。

但し、受託者の責による作り直しの場合は、受託者が負担するものとする。

(4) 調理施設、設備、食器の調達、補充、修繕

市は業務に必要な施設設備、食器の調達、補充、修繕等を行う。但し、受託者の過失による場合については、【基本事項】10 施設、設備、器具等の使用のとおりとする。

2 受託者が行う業務（その1）（給食調理・食育業務）

受託者は、「所沢市公立保育園給食実施の基本事項」に基づいた業務内容のうち、受託した範囲の業務について、受託者の責任と専門性をもって直営と同等以上の水準で実施すること。

なお、この基本事項が変更されたとき、また、所沢市公立保育園給食全体に国等から指示があったときは、契約を変更し、これに従うものとする。

(1) 食材の検収

給食食材の調達先は、市が指定した業者（以下「納入業者」という）とし、市が作成した発注書に従い、食材の検収を行う。また、食材の異常（損傷・異臭等）、納品漏れを確認した場合はただちに園長等に報告する。

なお、食材については、原則国産品とする。

(2) 調理・提供

ア 市が作成した献立を調理し提供すること。ただし、入手できる食材や児童の状況に対応して献立変更する場合は、園長等と協議のうえ了承を得て変更することとし、受託者の都合による献立内容や食事時間の変更は認めない。

イ 市が作成した発注書を確認して、グラムを個数に直すなど、修正が必要な場合は園長等と相談のうえ修正し、納入業者に手渡すこと。

ウ 保育園独自の行事（夏祭り、お泊り保育等）には、保育園と調整して、協力すること。

エ 保育園が策定した食育計画に基づき、食育に積極的に協力すること。

クッキングを行うときは、事前に園長等と打ち合わせを行い、準備をすること。

また、当日の申し出についても可能な限り対応すること。

(3) 食物アレルギー対応

ア 保育士と分担して進める必要のある食物アレルギーは、市の定める「食物アレルギー対応マニュアル」に則って実施すること。

必要に応じて食物アレルギー児の保護者との面接に参加し、状況を把握して園児に相応しい給食を提供すること。

(4) 会議等への出席

ア 献立検討会議等に参加し、市立保育園全体がより質の高い給食を実施できるよう、専門的事業者の立場から、報告、意見、提案等を行うこと。

イ 保育園内の朝礼に参加して情報共有に努め、園児の食事状況等を確認し、保育園職員との分担により質の高い給食と食育を実施すること。また、必要に応じて給食会議へも参加すること。

3 受託者が行う業務（その２）（衛生管理及び安全管理）

(1) 国が示す「大量調理施設衛生管理マニュアル」に準拠し、市の定める「所沢市立保育園給食衛生マニュアル」に則って、衛生管理を徹底すること。

(2) 異物混入等の事故防止

ア 異物混入等の事故が起きないように、食品衛生責任者による食材の納入時の立会いと検収の徹底、衛生管理の徹底により互いに注意喚起を行うこと。

イ 異物混入や食物アレルギー対応食の間違い、その他業務上の不備や問題が生じた場合は速やかに園長に報告し、必要な対応を行うこと。また、原因を明らかにし、その顛末と改善方法について書面で市に報告すること。

(3) 業務従事者に対し、労働安全衛生規則に定める定期健康診断を年１回以上、細菌検査（赤痢菌、サルモネラ菌、腸管出血性大腸菌群）を月２回以上実施し、保菌者が出た場合には、ペロ毒素の有無等追跡検査を行い、これらの検査結果を市に報告すること。

また、１０月から３月の間には月に１回以上または必要に応じてノロウイルスの検便検査に努めること。

なお、細菌検査については、受託業務開始前１５日以内の検査結果を市に提出すること。

(4) ノロウイルス保菌者が確認された場合は、速やかに市に報告し、陰性が確認されるまで勤務させないこと。

(5) 健診や検査の結果、給食調理業務に適さないことが確認された場合、その内容を速やかに市に報告し、その者を勤務させないこと。また、勤務に復帰させる場合は、勤務が可能である旨の医師の証明を受けたことを文書で市に報告すること。

(6) 残菜等の処理業務

給食調理業務で発生したゴミ、残菜等は分別方法に従い分別し、所定の場所に搬出すること。

4 受託者が行う業務（その3）（その他の業務）

(1) 立ち入り検査等についての協力

受託者は、保健所等の立ち入り検査や、設備の修繕等のために市が指定する者の立ち入りがある場合は、当該検査等の立合いに協力すること。

(2) 安全対策への協力

避難訓練等については、予め保育園と協議し、役割分担（初期消火）等を決めておき、保育園と合同で訓練を行うこと。

(3) 災害時等の対応

地震その他の災害等で予期しない事態が発生したときのために所沢市と「災害時における保育園運営等への協力に関する協定」を結び、災害発生時に「園の職員が行う園児の避難、誘導の補助」「園が園児を保護者へ引き渡すまでに必要となる食事の提供等」の対応をする。

(4) 給食室の工事等で調理作業ができないときについては、給食の提供ができるよう対応を整えておく。

(5) 保育園が栄養士等の実習生を受け入れるときは、調理業務の実習に協力すること。

5 再委託

受託者が行う業務について、再委託することは認めない。

6 業務の代行

(1) 受託者は、受託業務の遂行が困難となった場合に、その受託業務を代行する業務代行者を予め指定し、「業務代行者指名書(様式4)」により受託開始前に市に報告すること。

(2) 市は、以下に該当した場合、受託者に業務代行者による業務の代行を指示することができる。

ア 受託者の労働争議その他の事情により、受託業務の遂行が困難となった場合。

イ 受託者の責任で感染症又は食中毒等の事故が発生した場合。

この場合は、速やかに市へ報告し、管轄保健所及び市の指示に従うこと。

(3) 業務の代行に要する経費は、全て受託者が負うものとする。

7 損害賠償

(1) 受託業務遂行時において、受託者の故意もしくは過失によって発生した事故または本契約の定める業務の遂行を怠ったために損害が生じた場合、全て受託者が損害を賠償すること。

ただし、保育園で行う行事等への協力時に発生した保育園及び保育園園児に関する事故については、受託者の故意もしくは重大な過失による場合を除き、市が

責任を負うものとする。

- (2) 受託者の事情により、受託業務の遂行が困難となった場合に、業務代行者により業務の代行が行われなかったことによって損害が生じた場合、全て受託者が損害を賠償すること。

8 契約の解除

市は、以下に該当した場合、受託者の意向にかかわらず、委託期間中においても契約を解除することができる。

- (1) 受託者が当該契約書で定めた事項を誠実に履行していないと市が認めた場合
- (2) 受託者が適正な給食を確保する上で支障となる行為を行ったと市が認めた場合
- (3) 受託者が社会的に著しい不良行為をなしたと市が認めた場合
- (4) 受託者が応募時の所沢市立保育園給食調理業務委託プロポーザル募集要領に定める応募資格を欠いた場合
- (5) 受託者の履行状況が応募時における質問回答、事業者の提案（独自提案を含む）、プレゼンテーションにおける質問回答と相違があると市が認めた場合

9 疑義の決定

疑義が生じた場合には、両者協議のうえ、決定するものとする。

(業務分担一覧)

△…必要に応じて行う

区分	項 目	市	受託者	備 考
栄養管理	給食運営の統括	○		
	献立作成基準及び献立（幼児食、離乳食、食物アレルギー対応食等）の作成	○		
	個別対応食献立（離乳食、食物アレルギー対応食）の調整、変更	○	△	受託者は市の下承を得る
	献立検討会議等の開催、運営	○	△	受託者は必要に応じて参加
	食数の決定・管理	○		
	検食の実施・評価	○		
	栄養管理状況報告書等の作成、提出、保管	○		
	献立台帳記入、喫食人数の集計		○	
食育及び連携	クッキング保育等の食育活動	○	○	
	園児の喫食状況の確認と園児への声かけ	○	○	
	保育園独自の行事食献立作成と調理運営業務	○	○	
	朝礼への参加	○	○	
	給食会議への参加	○	○	
	避難訓練等への参加	○	○	
作業管理	調理・盛付け		○	
	食物アレルギー児対応食の作成		○	
	離乳食の作成		○	
	配膳・下膳		○	
	食器、器具の洗浄・消毒・管理		○	
	ごみや残菜の分別と搬出		○	
食材管理	給食食材の発注書の作成、及び給食食材の購入	○		
	発注量の微調整、個別対応食材の発注	○	△	受託者は市の下承を得る
	給食食材の検収、保管、在庫管理	△	○	
等	給食施設、主要な設備の設置・点検・改修	○		

	給食施設、主要な設備の日常的管理		○	
	その他の設備（調理器具・食器等）の確保	○	△	受託者の責に帰す場合は器具を補充
	その他の設備の日常的保守、管理		○	
	使用食器の決定	○		
衛生管理	衛生面の遵守事項の作成（※社内マニュアル可） （食材・設備・衣類等）		○	受託者は、受託前に市の承認を得る
	衛生面の遵守事項の承認	○		
	給食食材の衛生管理		○	受託者は、受託前に市の承認を得る
	施設・設備（調理器具・食器等）の衛生管理		○	
	衣服・作業服等の衛生管理		○	
	保存食の管理		○	
	納入業者に対する衛生管理の指示	○		
	調理施設の日常的清掃、点検、害虫駆除		○	
	専門業者によるエアコン、換気扇清掃	○		
	専門業者によるねずみ、害虫駆除	○		
	衛生管理日常点検票・検食簿の記入、報告		○	
労務管理	従事者名簿の作成		○	
	勤務表の作成		○	
	業務分担・従事者配置表の提示		○	
研修	従事者に対する研修、訓練の計画		○	
	従事者に対する研修、訓練の実施、報告		○	
健康管理等	健康管理計画の作成		○	
	定期健康診断の実施、報告		○	
	細菌検査の定期実施、報告		○	
	事故防止策の策定		○	

環境配慮事項等伝達書

所沢市は、2050年までに市内の二酸化炭素の排出量実質ゼロを目指す「ゼロカーボンシティ」を2020年に表明し、「所沢市脱炭素社会を実現するための条例」を2023年4月に施行しています。

受注者においても条例の趣旨を理解し、従業員の環境意識の向上を心掛け、下記のとおり事業活動における環境配慮に積極的に努めてください。

記

1 脱炭素社会の構築

- ・エネルギー効率の高い省エネ機器の導入及び適切な使用・建物全体の省エネ化等のエネルギーの使用の合理化
- ・再生可能エネルギーの利用（太陽光・太陽熱を利用した創エネ機器の導入、再生可能エネルギー比率の高い電力の利用等）
- ・環境負荷の少ない移動の実践（公共交通機関の利用、環境配慮車両の使用、エコドライブの実施等）
- ・デコ活の推進（クールビズ・ウォームビズの実践、環境配慮製品の購入等）

2 みどり・生物多様性の保全

- ・自然環境への配慮（樹林地の保全等）
- ・緑化活動の実施（樹木や草花の植栽等）

3 循環型社会の形成

- ・業務により発生するごみの削減：リデュース（本市の「マチごとプラスチックごみ削減宣言」に基づく、使い捨てプラスチック製品の使用抑制や代替品の検討等）
- ・再使用品の積極的な利用：リユース
- ・ごみの分別徹底による資源化：リサイクル

4 大気・水環境等の保全

- ・環境汚染の防止
- ・有害物質の適正な管理
- ・ヒートアイランド現象への配慮（人工排熱の低減や街中みどりの創出等）

5 魅力的な都市環境の創造

- ・人と環境に配慮した都市空間の整備
- ・地域環境と調和のとれた景観の保全や清潔なまちづくりの推進

6 協働・実践・教育の推進

- ・市の環境施策への積極的な参加
- ・SDGs（持続可能な開発目標）への貢献
- ・環境に関する研修・活動、普及啓発等の推進（地域と協働した環境保全活動等）

業務委託等における障害を理由とする差別の解消に関する留意事項

平成 28 年 4 月「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の施行に伴い、市では、「障害を理由とする差別の解消に関する所沢市職員対応要領」を定めました。

業務委託等における受注者の取組については、業務を所管する省庁から民間事業者向けの対応指針が発出されているところですが、本市の対応要領の趣旨を理解の上、業務の遂行にあたり次の事項について配慮願います。

1. 不当な差別的取扱いの禁止

正当な理由なく、障害を理由としてサービスの提供を拒否したり、制限したり、障害のない人にはつけないような条件をつけるなどの差別的取扱いをしないこと。

＜例＞ ※例は、正当な理由がないことを前提とします。

- ・ 障害を理由に対応を拒否する。または後回しにする。
- ・ 特に必要がないにも関わらず、付き添いの同行を求める。または同行を拒否する。
- ・ 障害を理由に威圧的な態度や、横柄な対応をする。

2. 合理的配慮の提供

障害者から配慮を求める意思の表明があった場合、負担になりすぎない範囲で、当該障害者の性別、年齢、障害の状態などに応じて、必要かつ合理的な配慮をすること。

＜例＞ ※本人の意思を確認すること。

- ・ 段差がある場合に、車いす利用者の補助をする。
- ・ 視覚障害や肢体不自由等で文字を書くことが困難な場合、代筆する。
- ・ アナウンスや呼出しに気づくことのできない聴覚障害者に配慮する。
- ・ 説明は、ゆっくり、分かりやすく伝える。また、メモを渡すなど相手が理解しやすい方法で伝えるよう配慮する。