

**名古屋市子ども・子育て支援センター
運營業務委託仕様書**

平成30年9月

名 古 屋 市

名古屋市子ども・子育て支援センター運営業務委託仕様書

1 業務の目的

少子化や地域社会のつながりの希薄化から子育て家庭の孤立化が進行する中で、誰もが安心して子育てができ、また子どもが安心して健やかに成長できるよう、市全体の子育て支援の拠点施設として、情報発信、支援者育成、ネットワークづくり、企業連携等を推進する。

また、現在市が設置を進めている地域子育て支援拠点であるとともに、その中核施設として、地域子育て支援拠点の支援の質の向上を進める。

2 契約期間等

契約期間：契約締結日から平成36年3月31日まで

履行機関：平成31年4月1日から平成36年3月31日まで

(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

なお、契約締結日から平成31年3月31日までは、準備期間につき役務の提供を受けないため、この期間の委託料の支払いは生じない。

3 履行場所

センターの設置場所は、本市が定めることとし、平成31年度は以下のとおりとするが、平成32年度以降、諸般の事情で変更もあり得る。

(設置場所)

名古屋市中区栄三丁目18番1号ナディアパークビジネスセンタービル6階

4 対象者

主として、就学前の乳幼児の親子及び子育て支援に関わる者

なお、キッズパークに関しては、概ね0歳から2歳程度のお子さんとその保護者を対象とする。

5 開館時間・休館日

名古屋市子ども・子育て支援センターの開館時間及び休館日に関する取扱規程に基き、原則として開館時間、休館日は以下のとおりとする。

開館時間 午前10時30分から午後5時30分

休館日 国民の祝日に関する法律に規定する休日

12月29日から1月3日までの日

6 職員の配置

(1) 運営管理責任者（センター長）として、常勤の者を1名配置する。

運営管理責任者には、子育て及び子育て支援について豊富な知識及び実務経験を持ち、サービス向上への意欲を有するとともに、利用者からの要望、苦情等に対する適切かつ迅速な対応、施設の職員に対する的確な指揮監督についての能力を有するものを配置する。

- (2) 主任として、運営管理責任者を補佐する常勤の者を1名配置する。
なお、開館時間内においては、運営管理責任者又は主任のいずれかを配置するものとする。
- (3) 講習会の企画、経理事務等、本仕様書に掲げる業務を行うものとして、必要な人数の職員を配置する。
- (4) 子育てコンシェルジュとして、常勤の者を3名配置する。
子育てコンシェルジュは、子育てに関する情報の収集、提供、相談業務、キッズパークの運営、管理等を行う。そのうち最低2名は、保育士、看護師、保健師又は助産師のいずれかの資格を有するものとする。
子育てコンシェルジュは、開館時間内においては、1名以上を配置する。
- (5) 職員の勤務体制は、業務運営に支障がないように定め、開館時間内における勤務者数は、5名を下らないように配置し、講習会の運営、相談業務や施設利用、その他本仕様書記載業務に対応できる体制とすること。
- (6) 子育てコンシェルジュは、子育て支援員研修事業実施要綱に基づく子育て支援員基本研修及び専門研修（地域子育て支援コース<地域子育て支援拠点事業>）を受講すること。また、その他の職員についても同研修の受講に努めること。

※ 上記における常勤とは、週30時間以上の勤務時間で、雇用期間が1年以上である職員とする。

7 業務内容

(1) 施設管理業務

① 清掃業務

良好な環境衛生、美観を保つよう留意すること。

なおロフト共用部分及びトイレ部分は、別途委託業者により、清掃が行なわれるため業務範囲から除外するものとする。

廃棄物については、分別を徹底し、賃貸人たる(株)名鉄生活創研の指示に従い、処分すること。

② 設備管理業務

開錠は、毎朝ロフト警備室にて手続き後受領した鍵を用いて行い、業務終了後は、確実に施錠を行うとともに、速やかに鍵をロフト警備室へ返却すること。また、開館中においても不特定多数の来館者がいることから、鍵の保管は厳重に行うこと。

なお、設備の管理にあたっては、賃貸人たる(株)名鉄生活創研と連携を図ること。

③ 修繕等

本事業実施にかかる施設及び設備について補修等が必要とされる場合、又は利用者の安心・安全にかかる措置を講ずる工事、その他事業運営上に支障となる修繕等が必要とされる場合は、市と協議の上で実施する。なお、補修等工事を行う場合には、(株)名鉄生活創研の承諾が必要となる場合がある。

受託団体の責に帰すべき事由による施設及び設備の修繕については、(株)名鉄生活創研及び市に連絡の上、指示に従って、受託団体が実施する。

④ 防災及び危機管理

火災及び地震、風水害等の災害発生時の対応マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、職員への周知徹底、必要な研修・防災訓練を実施し、万一の場合には来館者の安全確保・避難誘導など即座に対応できる体制を整えておくこと。

なお、防災及び危機管理対応にあたっては、賃貸人たる(株)名鉄生活創研と連携を図ること。

⑤ 感染症対策

不特定多数の乳幼児等が来館することから、感染症対策を十分に行うこと。

⑥ 安全配慮及び事故防止対策

利用者の安全が確保されるよう配慮を行うとともに事故防止のための対策をとること。

施設内のハード面を活用し、子どもの事故防止につながるグッズを多く活用し、それらが見られようにするなど、他の子育て支援施設のモデルとなるような取り組みをすること。また、掲示物や情報ツールを生かした子育て家庭への啓発に積極的に取り組むこと。

(2) キッズパークの運営

① 目的

子育て中の親子が自由に遊び交流する場を提供するとともに、子育てに関する相談・援助、地域の子育て関連情報の提供を行うことで子育ての不安感や孤立感の軽減を図る。

② 利用料

無料とする。

③ 利用者の見守り

キッズパーク利用者である親子が安心して遊べるよう、また、キッズパークから目の届く範囲での周辺を含めた安全対策のため、利用者を常時見守る。

④ 利用者からの相談等への対応（「ぷらっと相談」）

利用者が子育てに関する不安や悩み等について気軽に話したり相談したりできる環境づくりに努めるとともに、利用者からの子育てに関する相談や問い合わせに対応する。

⑤ おもちゃ等の管理

キッズパークで使用するおもちゃ及び絵本等について、適切に管理を行うとともに充実に努める。おもちゃ等が破損した場合には、修理・買い替え等適切な処置をとるものとする。

なお、運営業務を引き継ぐ際、キッズパークで現に使用しているおもちゃ等は引き続き使用することができる。

(3) 相談事業（電話、面接）

- ① 子育てコンシェルジュ及びその他の職員は、子育てに関する不安や悩みを抱える親等を対象として、電話、面接等による相談を受けるとともに、必要に応じて、各種専門機関へつなぐことで、子育ての不安や悩みの解消を図る。

- ② 上記「ぷらっと相談」と連携を図りつつ、相談しやすい環境づくりに努めるとともにプライバシーに配慮した相談環境を確保すること。
上記のことを確実にを行うため、相談対応マニュアルを整備すること。
- ③ 子育てサークルや子育て支援団体、もしくは今後これらの活動を行おうとしている者の求めに応じて、活動に係る相談を受けること。

(4) 情報の収集及び提供

子育て中の親が求める情報を常に収集し、それを効果的なツールで提供することによって子育ての不安解消や仲間づくりにつなげる。

- ① 758キッズステーションウェブサイトとともに、フェイスブック、ブログなどのソーシャルメディアを積極的に活用し、子育て情報を発信すること。
- ② 名古屋市子育て応援サイトを運営し、お出かけ情報を発信すること。
- ③ 情報誌「758キッズなび」を年3回以上作成するとともに、就学前の乳幼児の親子が訪れる施設等に広く配布し、子育て情報を発信すること。
- ④ キッズらいぶらりいには、子育てに役立つ育児書等の参考図書を配置して適切に管理するとともに、情報の更新や充実に努めること。

(5) 講習会の企画・運営

① 企画の方向性

虐待予防効果も検証されている親支援プログラムをより地域に広めるほか、父親・祖父母・支援者等対象別講習会を企画し、社会全体で子育てを支える意識醸成を図る。

講習会の企画にあたっては、以下の2類型にわけ、それぞれにつき企画するものとする。なお講習会の企画と情報誌の発行にあたっては、市と協議すること。

(ア) 第1類型

親支援プログラムを託児付で連続講座として実施するもの。平成22年度より継続的に取り組みを進め、子育ての悩みや解決や仲間づくりに効果が認められているため、さらに継続発展させていくもの。親支援プログラムについては年間12講習会以上、実施するものとする。

なお、実施にあたっては利用者のニーズを踏まえるとともに、特定のプログラムに偏ることのないようにすること。

(イ) 第2類型

受講対象者や目的については指定するものの、講習会の具体的な中身については、受託団体にて独自に企画した上で開催するもの。これらについては以下の回数以上実施するものとする。

受講対象者・目的	最低開催数
父親のみ、または父親と子を対象として行う講習会	年間6講習会
子どもの身近な事故予防を目的とする講習会	年間3講習会
企業と連携して行う講習会	年間3講習会
子育て支援者を対象として行う講習会	年間6講習会

上記2類型以外にも、子育てを取り巻くときどきの環境や先駆的な視点から、独自に講習会の企画を行うものとする。

ただし、その場合であっても、話題性や人気といった面だけではなく、当センターの目的に合致した講習会となるよう精査を行うこと。

特に子育てにより困難さを抱える親向けのテーマ等にも配慮すること。

講師の選定にあたっては、子育て支援者の養成を念頭におくとともに、できる限り広い人材の中から選択するようにする。

② 講習会における託児

保育士資格、幼稚園教諭の免許、託児経験を有する方につき、本人の申請に基づき、面接の上、託児ボランティアとしての登録を行う。

託児ボランティアは、当センターにおける託児つき講習会の際に託児ボランティアとして活動してもらう。

③ 市内各区における共催出張講習会の実施

市内各区で講習会を行うことで、当センターから遠距離に居住されている方の利便性、また受講機会の公平性を図ることが可能になると同時に区役所民生子ども課、保健センター、児童館や地域の託児グループなどとのネットワークの強化を図る。

④ 講習会企画の募集

広く子育て支援団体等から、講習会企画募集を行うことで幅広い分野や創造性を活かした講習会の企画が可能になるとともに、共同で講習会を運営していくなかでネットワークの強化を図る。

⑤ 講習会申込者の管理

講習会受講者の受付にあたっては「名古屋市電子申請システム」を利用し、管理を行うこと。なお、システムの利用にあたっては、名古屋市電子申請システムの利用申請を行うこと。

(6) 子育て支援者の養成等とネットワークづくり

① 地域の子育て支援者の養成及び派遣

「なごやすくすくボランティア事業実施要綱」に基づき、すくすくサポーター養成講座を実施するとともに、派遣のための調整を行う。

また、地域の様々な子育て支援の場所で活躍する支援者のスキルアップを図る。

② 子育て支援ネットワークづくり

(ア) 全市の中核施設としての推進

市内の子育て支援団体、サークル、サロン等を把握し、必要な連携づくりのアシストをして、地域や区単位のネットワークを拡充させる。

また、これらネットワークづくりを促進させるために、子育て支援者、サロン等運営スタッフ向けのスキルアップ研修、すくすくサポーターの派遣、親支援プログラムの出張講座などの他事業を活用していく。

(イ) 中学校区における連携・協力

前津中学校区の地域子育て支援拠点として、中区子育て支援ネットワークに参加するとともに、地域に広く認知された施設となるよう、積極的に地域の関係者、主任児童委員等とかかわりを持つよう努めること。

(7) 地域子育て支援拠点における支援の質の向上

① 子育て支援員研修の企画運営

地域子育て支援拠点（保育所等地域子育て支援センターを含む）の従事者を対象とした子育て支援員研修事業実施要綱に基づく子育て支援員専門研修（地域子育て支援コース＜拠点事業＞）の企画運営を行う（年間2回程度）。

② 地域子育て支援拠点の連携強化

地域子育て支援拠点の従事者のスキルアップのほか情報交換等の交流の場として地域子育て支援拠点の従事者のための研修会（交流会）を企画運営することにより地域子育て支援拠点間の連携強化を進める（年間1回以上）。また、当センター利用者に対して、居住する中学校区の地域子育て支援拠点を紹介して利用を促すこと。

※なお、上記の事業実施にあたっては、市と協議すること。また、地域子育て支援拠点との連絡及び調整は全て拠点事業を所管する市において行う。

(8) 団体登録への働きかけ及び登録受付

子育て支援団体及び子育てサークルに対し、登録を働きかけるとともに、登録申請書により登録を受付け、これを子育て支援課へ送付すること。

登録団体情報については、定期的に内容確認を行うよう努めること。

(9) 部屋利用の受付、おもちゃの貸し出し

① マルチルーム及び託児室に関し、講習会利用等のない日については、当センターに登録を行った子育て支援団体や子育てサークル、その他行政機関等に対し、部屋の利用受付を行うことで活動場所の提供を行う。

利用の受付は、「子ども・子育て支援センター施設等の利用に関する取扱要領」に定める手続きに従い行うこと。

② 当センター所有のおもちゃ等の貸出しを「子ども・子育て支援センターにおけるおもちゃ等の貸出しに関する規程」に定める手続きに従い、登録子育て支援団体、サークルに対して行うこと。

(10) イベントの開催

① 講習会等は別に定期的にイベントを開催することで、当センターを広く知ってもらい、社会全体で子育て支援を行うという機運を醸成するとともに、大学や企業、支援団体と連携しながら実施することで、ネットワークの強化を図る。

② 5月児童福祉週間にちなんだイベントを企画、実施する。

③ 立地するナディアパーク内青少年文化センター7thカフェやその他テナントとの連携を重視したイベントを企画、実施する。

④ その他、ナディアパーク内アトリウムもイベントスペースとして活用する。本イベントの実施にあたっては、市との協議を行うこと。

また上記以外にも必要に応じ、イベントを開催することは妨げない。

(11) 提案に基づく事業

「運營業務委託募集要項」p6の項目6に対する提案に基づき、本市と協議のうえ事業を行うこと。

(12) 業務実施状況等の報告

- ① 毎月、業務実施報告書を作成し、翌日10日までに提出すること。必要な様式については、本市の指示に従うこと。
- ② 講習会やイベントの終了時にアンケートを実施し、事業評価を行うとともに、年に1回以上、利用者アンケートを実施し、利用者のニーズに関する実態調査を行うこと。

(13) その他

- ① 大学連携（実習生の受入・対応）
キッズパークでの実習を望む大学等と連絡、調整を行いながら実習生を受け入れるとともに実習内容につき助言等を行うこと。
受け入れにあたっては、計画的に受け入れるとともに、キッズパーク内掲示板やホームページ、情報誌等により、広報を行うこと。
- ② のびのび子育てサポート事業の入会説明
のびのび子育てサポート事業の登録を希望する者へ入会の説明を行うこと。
- ③ 子育て家庭優待カード「ぴよか」に関する業務
(ア) 「なごや未来っ子応援制度」優待カード事業実施要綱に基き、ぴよかカードを交付すること。
(イ) なごや未来っ子応援制度マスコットキャラクターの着ぐるみの貸出しに関する取扱要綱に基き、ぴよかの着ぐるみの貸し出しを行うとともに着ぐるみの管理を行うこと。
- ④ 来訪者対応（マスコミ・施設見学・職場体験の受入・対応）
マスコミ取材や施設見学を希望する方に対応するとともに、中学生等が職場体験を希望する場合には、学校と調整のうえ、受け入れを行うこと。
なお、マスコミの取材があった場合は、速やかに市へ報告すること。
- ⑤ 本市との連携による業務
受託者は、市との定期的な連絡会議に出席するほか、センターの運営を行うことにより、親子や子育て支援者等から得られた情報やニーズを収集分析し、市へ報告すること。

(14) 引継ぎ業務

受託者は、平成31年4月1日の事業開始に先がけて現運営事業者及び本市から業務の引継ぎを受けること。

また、本業務委託の契約期間満了等により、業務委託契約が終了する場合または受託者が変更となる場合には、本市及び引継ぐ運営事業者に対し、安定して円滑に事業運営が継続できるよう引継ぎを行うこととし、この場合に要する費用は受託者の負担とする。

8 その他

(1) 情報保護等の体制等

① 情報の保護及び管理

名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号）第12条に基づき、市の保有する情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じること

② 個人情報の保護及び管理

名古屋市個人情報保護条例（平成17年名古屋市条例第26号）第17条に基づき、事業運営するにあたって取り扱われる個人情報の保護のために必要な措置を講じること。

③ 情報の公開

名古屋市情報公開条例（平成12年名古屋市条例第65号）に準じて、業務運営に関する情報公開を行うために必要な措置を講じること。

④ 苦情処理

利用者等からの要望や苦情に適切に対応するため、その手順や体制等を整備し、迅速な対応を図るように努めること。

⑤ 業務の実施により得られた効果、情報（個人情報を含む。）等については、本市に帰属する。

⑥ 本市の許可なく、事業の再委託はできない。

(2) 備品について

業務運営に伴い貸与等を行う備品については別途本市の指示に従うこと

(3) その他

① 受託者は、本業務を処理するにあたり、別紙1「情報取扱注意細目」及び別紙2「特記仕様書」を遵守すること。

② この仕様書及び作成する契約書に定めのない事項、履行上の疑義については、名古屋市契約規則及び名古屋市会計規則その他関係法令の規定によるほか名古屋市と受託者の協議により定めるものとする。

9 事業実績

P9のとおり

事業実績

区 分		27年度	28年度
キッズパーク (利用者累計)		39,646人	43,157人
イベント参加		1,691人	3,998人
講座参加 (出張講座、企業出前講座含む)		3,161人	4,586人
相談件数 (電話相談含む)		4,042件	3,914件
アクセス数	キッズステーションHP	22,963件/月	24,232件/月
	名古屋市子育て応援 サイト(携帯サイト)	4,562件/月	22,821件/月
登録団体数 (各年3月末日現在)		359団体	425団体
	支援団体	162団体	190団体
	自主サークル	197団体	235団体

情報取扱注意項目

(基本事項)

第 1 この契約による事務の処理（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するに当たり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(関係法令等の遵守)

第 2 乙は、本件業務を履行するに当たり、当該業務に係る関係法令のほか、名古屋市情報あんしん条例（平成 16 年名古屋市条例第 41 号。以下「あんしん条例」という。）、名古屋市個人情報保護条例（平成 17 年名古屋市条例第 26 号。以下「保護条例」という。）その他情報保護に係る関係法令も遵守しなければならない。

(適正管理)

第 3 乙は、本件業務に関して知り得た名古屋市（以下「甲」という。）から取得した情報及び委託の趣旨に基づき市民等から取得した情報（これらを加工したものを含み、委託の趣旨に基づき甲に提供される予定のものに限る。以下「取得情報」という。）の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の取得情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(機密情報の取扱いに関する特則)

第 4 乙は、本件業務を処理するために、機密情報（名古屋市情報あんしん条例施行細則（平成 16 年名古屋市規則第 50 号。以下「あんしん条例施行細則」という。）第 28 条第 1 項第 1 号に規定する機密情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(第三者への提供及び目的外使用の禁止)

第 5 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、取得情報を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。

2 前項の規定は、契約の終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

(再委託の禁止又は制限等)

第 6 乙は、甲の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。

2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、取得情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

3 乙は、機密情報の取扱いを伴う本件業務を委託した第三者からさらにほかの第三者に委託（以下「再々委託」という。）させてはならない。ただし、再々委託することにやむを得ない理由がある場合であって、甲が認めたときはこの限りではない。

(複写及び複製の禁止)

第 7 乙は、甲から指示又は許可された場合を除き、取得情報が記録された資料及び成果物（甲の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したものを含む。以下同じ。）を複写し、又は複製してはならない。

(情報の返却・廃棄)

第 8 乙は、甲の承認を得た場合を除き、取得情報が記録された資料のうち甲から取得したものを契約の終了までに返却しなければならない。

2 乙は、保有する必要がなくなった取得情報を確実かつ速やかに切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りではない。

(情報の授受)

第 9 取得情報並びに取得情報が記録された資料及び成果物の授受は、すべて甲の指名する職員と乙の指名する者との間において行うものとする。

(報告等)

第 10 乙は、甲が取得情報の保護のために実地調査をする必要があると認めたときは、これを拒んではならない。また、甲が取得情報の保護について報告を求めたときは、これに応じなければならない。

2 乙は、取得情報の漏えい、滅失又は改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(従事者の教育)

第 11 乙は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例、保護条例その他情報保護に係る関係法令を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

2 乙は、本件業務が個人情報を取り扱う業務である場合、当該業務に従事している者に対し、保護条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

3 乙は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び情報の目的外利用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第 12 甲は、乙が情報取扱注意項目に違反していると認めたときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

(1) 契約を解除すること。

(2) 損害賠償を請求すること。

(3) 取得情報が漏えいし、市民の権利が害されるおそれがあると認めるときは、あんしん条例第 34 条の規定に基づきその旨を公表すること。

2 前項第 2 号及び第 3 号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。

(特定個人情報に関する特則)

第 13 乙は、本件業務が特定個人情報（保護条例第 2 条第 7 号に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を取り扱う事務である場合、あらかじめ甲の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

2 乙は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、甲から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告しなければならない。

3 乙は、第 1 項及び第 2 項に規定する事項のほか、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 13 項に規定する個人番号関係事務実施者としての義務を果たすこと。

特記仕様書

(1) 妨害又は不当要求に対する届出義務

ア 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、市へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

イ 受託者が(1)に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

(2) 障害者差別解消に関する特記仕様書

ア 受託者は契約の履行に当たって、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。）及び愛知県障害者差別解消推進条例（平成 27 年愛知県条例第 56 号）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（平成 28 年 1 月策定。以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。

イ アに規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領にて示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

ウ 受託者は契約の履行に当たって、本件業務に係る対応指針（法第 11 条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。