

## 令和 8 年度個別避難計画作成支援業務仕様書

### 1 業務名

令和 8 年度個別避難計画作成支援業務

### 2 委託期間

契約締結日から令和 9 年 2 月 2 6 日（金）まで

### 3 業務目的・趣旨

本市では、災害対策基本法（昭和 3 6 年法律第 2 2 3 号）第 4 9 条の 1 4 第 1 項の規定に基づき、災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に避難行動に支援が必要な避難行動要支援者（以下「要支援者」という。）に対し、災害時の具体的な避難方法や安否確認に関する個別避難計画作成を行うことにより、要支援者本人が災害時における避難方法、避難先、避難時期等を自ら認識するとともに、要支援者への安否確認の円滑化や避難先での配慮事項の認識を図ることを目的に事業を実施している。

個別避難計画作成支援業務（以下「本業務」という。）では、個別避難計画の作成支援者として、個別避難計画の作成に係る制度概要やハザードマップの見方、避難行動の考え方など防災面での知識等を踏まえ、本人、家族等から個々の状況に応じた相談、聞き取りを行い、作成支援することで、災害時における要支援者の支援体制構築を促進することを目的とする。

なお、本業務の遂行に当たっては、障害や疾患等により多様な生活課題を抱える要支援者と直接対面し、個別避難計画作成に必要な事項の聴取等を行うこととなるが、個別避難計画作成のために必要な情報は多岐にわたるため、家族からの聴取や福祉事業所等との連携により個別避難計画を完成させることを前提とする。

### 4 履行場所

下関市内及び受託者設置場所

### 5 委託概要

- (1) 個別避難計画とは、災害対策基本法（昭和 3 6 年法律第 2 2 3 号）第 4 9 条の 1 4 に規定する、要支援者ごとに、当該要支援者について避難支援等を実施するための計画である。
- (2) 本業務において個別避難計画を作成する対象者（以下「対象者」という。）は、本市における要支援者名簿に登録されている者のうち、委託者が定める者とする。
- (3) 本業務における個別避難計画は、委託者が定める別紙様式によるものとする。

### 6 業務内容

#### (1) 個別避難計画作成の意向確認業務

本業務における手順については以下のとおりとする。

- ① 委託者から提供される対象者の氏名・住所等が記載された一覧（以下「対象者一覧」という。）

を委託者の指定の方法で受け取る。

- ② 対象者一覧に対して、架電、郵送又は訪問にて以下の2点について確認する。なお、意向確認に必要な帳票及び書面内容については、委託者にて用意する。
  - ・要支援者名簿情報の外部提供への同意について
  - ・個別避難計画作成への同意について
- ③ 回答については、書面により受け付けるものとし、不同意の意向については、電話にて聞き取った内容を代筆することも可とする。
- ④ 回答を集約の上、個別避難計画作成に同意するものに対して、作成支援を行う。

## (2) 個別避難計画作成業務

本業務における手順については以下のとおりとする。

- ① 個別避難計画作成前の準備として、委託者が提供する、作成に必要な対象者本人に関する情報を受け取り、よく理解し確認することとする。
- ② 原則電話にて、対象者本人又は家族等（以下「本人等」という。）から個別避難計画作成に必要な事項を聴取する。必要に応じて、郵送又は訪問により作成支援を行う。
- ③ 個別避難計画作成に当たっては、必要に応じて、本人等に対して防災に関する情報（対象者の居宅のハザードマップ上のリスク等）を提供し、避難先や避難方法、避難支援者の選定について本人等とともに考え、その意向を個別避難計画に反映させるものとする。また、必要に応じて、対象者を担当する福祉事業所等、その他関係者等と連絡を取り合い、個別避難計画作成に必要な情報について補完し、当計画に反映させる。
- ④ 完成した個別避難計画を委託者に提出し、検査に合格した場合は、本人等が保管するための個別避難計画の副本（写し）を、速やかに本人及び避難支援等実施者に提供する。
- ⑤ 委託者又は本人等から個別避難計画の内容を修正するよう指摘があったときは、速やかに修正し委託者に再提出するとともに、本人等に提供した副本（写し）についても受託者にて適切に修正を行い、改めて本人等へ提供する。

## (3) 留意事項

- ① 各業務で必要となる消耗品（封筒含む）や郵送料等の費用については、受託者にて負担すること。
- ② 各業務に必要な設備・執務室（光熱費等含む）については、受託者にて負担すること。
- ③ 受電用・架電用の電話番号及び回線は受託者側で用意し、回線使用料の経費は受託者が負担すること。
- ④ 架電用の電話番号については、速やかに用意し、用意後委託者に報告すること。
- ⑤ 架電用の電話番号については、業務終了後、1年間は使用しないこと。
- ⑥ 受託者で用意する受電及び架電用の各回線については、業務を適切に実行可能な回線数を用意すること。
- ⑦ 混雑時、時間外及び休日には、その旨を知らせるメッセージを自動的に流す運用を行うこと。メッセージの内容については、委託者と協議の上、決定すること。

- ⑧ 聴覚障害者からの問合せ、または聴覚障害者への内容確認が電話では出来ないことを鑑み、インターネットからの問合せフォームやメール等での連絡が可能な体制を整え、必要に応じて適切に対応すること。
- ⑨ 電話対応の際には、冒頭で下関市防災危機管理課受託先である旨を告げること。
- ⑩ 電話対応の際には、特に行政的な判断が必要なものを除き、受託者の責任において懇切丁寧に対応すること。
- ⑪ 問合せのうち、特に行政的な判断が必要となるものは、委託者から折り返しの電話にて回答する旨を入電者に伝えるとともに、委託者に依頼すること。
- ⑫ 本業務に関係のない問合せについても懇切丁寧に対応し、市政に関するものであれば、可能な限り適切な本市問合せ先を案内すること。
- ⑬ 訪問時には、受託者が定める身分証明書を携行すること。
- ⑭ 委託者が用意する資料集を事前に確認すること。

## 7 目標件数

個別避難計画作成の意向確認完了件数 460 件以上

個別避難計画作成完了件数 490 件以上

## 8 提出・検査、請求等

### (1) 提出・検査

意向確認及び個別避難計画作成が完了した後、原則翌月 10 日（10 日が土日、祝日にあたる場合は翌開庁日）までに下記①～③の書類等を委託者が指定する方法にて提出し、内容等について検査を受ける。なお、紙媒体の提出は、持参または郵送（書留）とする。

ただし、2 月に完了した個別避難計画等については 2 月末までに提出すること。

検査の結果、委託者又は本人等から個別避難計画の内容を修正するよう指摘があったときは、速やかに修正し再提出するとともに、本人等に渡した副本についても同様に修正を行う。

①	個別避難計画の原本（紙媒体・電子データ）
②	意向届出書（紙媒体）
③	その他関係書類（電子データ）

### (2) 請求

委託料は、受託者が履行した業務の実績数量に応じて算出するものとする。

受託者は、毎月 1 回、前項の検査合格後、個別避難計画作成の意向確認完了件数、個別避難計画作成完了件数及び単価に応じて、委託料を請求するものとする。

### (3) 業務実施報告書

受託者は前項の請求の際に、業務実施報告書を併せて提出すること。

業務実施報告書には、受託後に委託者が示す記載例を参照の上、個別避難計画作成の意向確認完了件数及び個別避難計画作成完了件数が記載された当該業務の履行状況が分かる内訳を記載する

こと。

## 9 業務体制等

受託者は、業務開始までに業務の実施に係るマニュアルを作成し、各人員に周知の上、業務を実施すること。また、次の体制等を確保し、責任者及び従事者名簿を委託者に提出すること。

### (1) 人員体制・職務要件

#### ① 責任者

- ・ 責任者の選任に当たっては、本業務の履行の遂行に必要な専門的知識と経験として、介護職員初任者研修、介護福祉士実務者研修、介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、相談支援専門員のいずれかの資格を有するものであって、委託業務の全体を総括、管理し、業務全般の責任を負う常勤の責任者を配置すること。
- ・ 責任者は、委託者の要請に迅速に対応できる者とする。

#### ② 従事者

- ・ 受託者は、本仕様書6に対応できる適切な従事者を確保すること。
  - ・ 実際の業務量の変動があった場合、柔軟に対応可能な従事者数及び運用体制を提案し、委託者と協議の上、決定すること。
  - ・ 従事者については、シフト制の勤務も可とする。
  - ・ 従事者の選任に当たっては、実務経験(※)が3年以上ある者であること、介護職員初任者研修、介護福祉士実務者研修、介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、相談支援専門員のいずれかの経験又は資格を有する者であること、本業務履行に必要な知識、電話対応スキル、応対マナー、コミュニケーション能力、パソコン等OA機器を操作するために必要な技能を有する者であることを条件とする。
  - ・ 従事者は、委託者が提供する資料集等に基づき適切な相談対応、案内等を行うこと。
- ※ 実務経験とは・・・介護福祉士の受験資格が得られる実務経験の範囲と同義とする。

### (2) 研修の実施

受託者は、従事者に対し、業務開始日までに本業務履行に必要な研修を実施すること。

- ・ 個人情報保護に関する知識
- ・ 情報セキュリティに関する知識
- ・ 本業務と関連組織に関する知識
- ・ 本業務で使用する業務マニュアルに関する知識
- ・ 本業務で使用するオペレータ機器類及びパソコン等の操作に関する知識及び技能
- ・ 本業務で使用する防災面での知識
- ・ 本業務で使用する福祉制度等に関する知識

## 10 業務マニュアル等

- (1) 制度概要等対応に必要なものは委託者から受託者に提供する。

- (2) 本委託業務の履行に必要な業務マニュアルについては、受託者の負担と責任により作成し、委託者の承認を得ること。

#### 1 1 業務の再委託について

- (1) 受託者は、業務を一括して他の事業者にも再委託しないこと。業務の一部を第三者に再委託するときは、事前に委託者の書面による承認を得なければならない。
- (2) 受託者は、業務の一部を第三者に再委託した場合、再委託先に、本仕様書に定める受託者の義務と同様の義務を負わせるとともに、再委託先の行為及びその結果に対するすべての責任を負うものとする。

#### 1 2 個人情報保護

- (1) 本業務を行う上で、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に規定する個人情報（以下、「個人情報」という。）を取り扱う場合は、個人情報の保護を図るため、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故（以下「事故」という。）を防止するための必要な措置を講ずることにより、個人情報について適正な維持管理を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務の終了、契約解除または委託者からの要請があった場合、委託者の指示に従い、保有する個人情報を速やかに返却または復元不能な方法で消去すること。
- (3) 受託者は、事故が発生し、または発生のおそれを認知した場合、直ちに委託者へ報告し、委託者の指示に従い、被害拡大防止、原因調査、再発防止等の必要な措置を講じるものとする。  
受託者の責に帰すべき事由により事故が発生し、委託者または第三者に損害が生じた場合、受託者は当該損害を賠償するものとする。

#### 1 3 その他

- (1) この仕様に定めのない事項や不明な事項については、下関市の条例または規則に定めのある場合を除いて、その都度、両者協議の上で決定する。
- (2) 業務の実施に当たっては、関係法令等を順守しなければならない。
- (3) 本業務の遂行において、受託者が第三者へ損害を与えた場合、その損害が受託者の故意又は重大な過失により生じた場合には、受託者の責任においてその損害を賠償すること。
- (4) 受託者は、委託者と定期的（月1回程度）に打合せを行うこととし、開催頻度及び開催時期については、委託者と協議の上、決定すること。なお、受託者は、委託者と常に連絡を取り、その指示及び監督を受けるとともに、指示事項について常に対応できる体制をとることとする。
- (5) 受託者は、委託者から資料作成や情報等の要求があった場合は、速やかに対応することとし、必要に応じて作成途中の資料等を提出すること。