

業務委託仕様書

1 業務名

避難行動要支援者調査及び個別避難計画作成支援等業務

2 業務目的

本市では災害対策基本法第49条の10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自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要するもの（以下「避難行動要支援者」という。）を把握し、避難行動要支援者名簿（以下「名簿」という。）を作成し、避難行動要支援者ごとに、地域の支援団体等と連携し、個別避難計画の作成を進めているところである。

避難行動要支援者の対象要件は各自治体で設定しているところであるが、本市が設定した対象要件は他自治体と比較して広く設定していたことから、本市の人口の約5人に1人が避難行動要支援者となっており、「真に支援が必要な人」を把握が困難なことが課題となっていた。

そのような中、令和3年5月に国の「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」が改正され、「避難能力に着目しない要件を用いて名簿を作成している場合には、（中略）名簿を精査し、個別避難計画の作成に取り組んでいくことが適当」と示され、本市でも平均寿命、健康寿命の延伸等の社会状況の変化や地域の実情などを踏まえ、制度の実効性を確保するため、対象要件の見直しを行った。

本業務はこのたびの対象要件見直しに伴い、名簿の整理・作成に向けた調査や、避難行動要支援者の個別避難計画作成支援等を実施するものである。

【避難行動要支援者対象要件と人数】

区分	見直し前	見直し後	対象外
身体障害者	・視覚（全ての等級） ・聴覚（全ての等級） ・肢体不自由（1級～3級）を所持している人	・視覚（1級～2級） ・聴覚（1級～2級） ・肢体不自由（1級～3級） ※上肢障害のみの場合は3級を除く。	
知的障害者	療育手帳マルA、A、マルB、B	療育手帳マルA、A	
精神障害者	1級、2級、3級	1級のみ	
高齢者	・70歳以上の一人暮らし ・70歳以上の高齢者のみの世帯の人	—	
要介護認定者	要介護3以上の認定を受けている人	要介護1～5の認定を受けている人（年齢要件なし）	
難病疾病のある人	難病疾病を受けている人	—	
その他	上記以外の理由で、避難支援が必要と認められる人で、支援を希望する人	上記以外の理由で、避難支援が必要と認められる人で、支援を希望する人	
名簿提供同意あり	7,254人	1,869人	5,385人
名簿提供同意なし（未回答）	11,603人	2,233人	9,370人
名簿提供同意なし	5,087人	473人	4,614人
合計人数	23,994人	4,575人	19,369人

※表中黄色着色部分が本業務の対象人数の見込み（人数は変動する）

3 委託期間

契約締結の日から令和8年1月30日

4 業務内容

(1) 調査票（個別避難計画）等作成支援及び印刷

名簿の整理及び個別避難計画作成支援に向けた調査の実施にあたり、効率的・効果的に調査が行えるよう、通知文（お知らせ）や調査票等の作成を支援し、印刷を行う

ア 調査票（個別避難計画）等作成支援

以下の書類について、視認性や調査対象者の内容理解の向上につながるよう、記載事項、フォント・用紙サイズ・カラー等について助言・支援を行う

- ①通知文（お知らせ） …避難行動要支援者避難支援制度の概要や本調査の概要などを調査対象者に通知するもの（宛名差し込みを想定）
- ②調査票（掲載対象） …名簿掲載対象者に対し、意向確認及び個別避難計画の作成を行うもの（対象者の居住エリアにおける災害リスクのイラストを表記）
- ③調査票（掲載対象外） …名簿に掲載されていたが要件見直しの結果名簿掲載対象外となる者に対し、名簿掲載の希望確認及び個別避難計画の作成を行うもの（対象者の居住エリアにおける災害リスクのイラストを表記）
- ④調査票記入例 …②及び③の2種類
- ⑤災害への備え …災害への備えに関する啓発用チラシ（本市で作成済みのものを想定）

イ 調査票等の印刷

アで作成した調査票等の印刷を行う。なお、各種印刷物の想定数量については下表のとおり
(単位：部)

区分	①通知文 (お知らせ)	②調査票 (掲載対象)	③調査票 (掲載対象外)	④記入例	⑤災害への 備え
名簿掲載対象	5,000	5,000	—	5,000	5,000
名簿掲載対象外	6,000	—	6,000	6,000	6,000

※ 実際の印刷部数については、協議の上決定する

ウ 封筒の作成

本調査で使用する封筒について、当該業務に関するものであることが調査対象者に伝わりやすいようデザインし、作成する。なお、各種封筒の想定数量については下表のとおり

(単位：部)

①送付用封筒（窓付き）	②返信用封筒（窓なし）
15,000	11,000

※ 実際の作成部数については、協議の上決定する

(2) 調査票等の封入・封緘及び郵送

(1) で印刷した調査票等を封入・封緘し、調査対象者に向け郵送する

ア 調査票等を「名簿掲載対象」「名簿掲載対象外」ごとに仕分け、(1) ウで作成した送付用封筒に封入・封緘し発送する

イ 調査対象者から紛失等の理由により、再送の求めがあった場合、再送対応を行う

(3) コールセンターの設置・運営

本調査に関する問い合わせへの対応や、調査対象者が返送する調査票の受付などを行うコールセンターを設置・運営する

ア 調査対象者などからの入電に対し、誠実に対応する。なお、想定される問い合わせについては以下のとおり

- ・避難行動要支援者避難支援制度及び対象要件の見直し等についての説明
- ・調査票の書き方に関する説明
- ・コールセンターの聴取りによる調査票代筆の対応
- ・当該業務についての意見、要望等の受付 など

イ 調査対象者からの調査票の返送を受け付け、開封・内容確認を行い、調査票に不備がある場合は対象者に架電し訂正するなどの対応を行う

ウ コールセンターの設置期間などについては、以下を基本とし、委託者との協議により決定する

- ・設置期間：調査票等の発送日から令和7年11月末日まで
- ・業務時間：午前9時～午後5時（平日のみ）

※電話については自動応答音声などにより上記時間外も対応する

エ コールセンターの対応状況については委託者に対し実績報告を行う。その他、委託者において対応が必要となるものについては速やかに連絡する

オ 調査票の返送状況を確認し、未返送の調査対象者には督促通知を送付するなど、回収に向けた対応を行う

(4) 調査データの作成

回収した調査票のPDF化や各項目を記入したデータ作成を行う

ア 調査票をスキャンするなどしてPDF化する

イ 調査票の各項目に記載された内容をCSV形式でデータ化する

(5) 調査票の返送

調査票の写しと添書を作成し、封入・封緘して調査対象者本人へ返送する

5 予定スケジュール（調査の進捗状況等により、変更になる場合がある）

期間	内容
令和7年6月～7月上旬	調査票等及び封筒の調整・作成
令和7年7月中旬～下旬	封入・封緘、発送、コールセンター設置
令和7年8月～11月下旬	問い合わせ対応、調査票受付等（コールセンター運営）
令和7年12月～令和8年1月末	調査票の返送、データ作成等

6 成果品

ア 調査対象者から返送された調査票（個別避難計画）原本

イ 調査票（個別避難計画）の各項目への記載（回答）内容のCSVデータ

ウ 調査票（個別避難計画）のPDFデータ

エ コールセンターにおける対応状況の記録のデータ

※ 業務の実施により作成された成果品は、全て委託者に帰属する。

7 業務遂行体制

(1) 業務従事者の確保

受託者は、業務を円滑に遂行するため、業務を遂行するための人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整えること。

(2) 業務責任者の設置

受託者は、業務従事者の指揮監督を行うとともに、円滑に委託業務を遂行するため責任者を選任し常に連絡が取れる体制を整えなければならない。

(3) 代替人員の確保

受託者が、従事者の休暇等においても委託業務を円滑に遂行するための代替人員を確保しなければならない。

8 個人情報の保護に係る義務

本業務の履行に当たっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「廿日市市情報セキュリティポリシー」に基づき、次の事項を遵守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

(1) 本業務の履行に当たり取り扱う情報については、第三者への漏洩を防止するため、必要な措置を講じること。

(2) 本業務の従事者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。

(3) 受託者は、前号の義務の履行を担保するために、本業務の従業者から守秘義務の遵守に関する誓約書を徴し、委託者に提出すること。

(4) 受託者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。

(5) 受託者は、本業務の従事者に、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を周知徹底させること。

(6) 受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理、情報漏洩の予防策の立案・実施及び従事者への守秘義務の遵守について研修を定期的に行うこと。

9 その他

(1) 本業務の履行に当たって必要な経費（コールセンター運営等に係る備品類、フリーダイヤル取得費用及び通話料、成果品等の受け渡し、納品等に際しての運搬に係る経費を含む）は、全て委託料に含むものとする。

(2) 本業務についての詳細な事項及び進め方については、委託者又は受託者のいずれかの要請により、その都度協議を行うものとする。

(3) 廿日市市委託契約約款に基づき、本業務の一部を再委託する場合には、委託者と事前に協議を行うとともに、地元企業を相手方とするように努めること。

(4) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者の間で協議の上、定めるものとする。

(5) 受託者は、委託者と協議を行った場合には、5日以内に協議録を作成し、委託者へ提出し承認を得ること。