

企画提案仕様書

1 業務名

令和 8 年度札幌市わたしの避難準備シート（個別避難計画）作成推進事務局運営業務

2 本業務の概要及び目的

令和 3 年 5 月の災害対策基本法の一部改正によって、災害発生時の避難行動に特に支援を要する高齢者や障がい者等の避難行動要支援者のうち、同意を得られた者について、「個別避難計画」を作成することが市町村の努力義務となった。

この個別避難計画は、避難行動要支援者それぞれの状況にあわせて、災害発生時の避難先や避難時の配慮事項について、平常時から準備し記載しておくものであり、特に土砂災害や浸水等の事前に災害が予見される状況において有効な取組とされている。

札幌市では、この個別避難計画を避難行動要支援者が自身のために作成する計画であることを明確にするため、個別避難計画を「わたしの避難準備シート（以下、「シート」とい。）」と名付け、ケアマネジャー等の福祉専門職の作成への協力を得ながら、令和 5 年度の試行実施、令和 6 年度のモデル事業を経て、令和 7 年度以降、本格的に避難行動要支援者への呼びかけを行い、作成範囲を全区に拡大している。

本業務は、シートの作成推進をさらに加速させるため、以下の事項を目的とする。

(1) 「わたしの避難準備シート作成推進事務局（以下、「事務局」という。）」の運営を通じた福祉専門職等への協力依頼、説明会開催及び円滑な問い合わせ対応等の実施。

(2) 様々な事情により、シートの作成に福祉専門職の支援を受けることができない避難行動要支援者に対し、事務局が主体となり対象者への作成勧奨、対象者宅への訪問、作成支援を行い、シート作成を推進すること（令和 8 年度業務の重点事項）。

3 契約期間

契約開始日から令和 9 年 3 月 31 日（水）まで

4 本業務の範囲

本仕様書に定める事務局の設置及び運営、作成対象者宅への訪問・作成支援及びそれに伴う移動手段・安全管理の確保、その他付随する事務全般、必要な機器用品の調達等、必要となるすべての事項を業務範囲とする。

5 委託費用の範囲

本仕様書に定める業務の効率化や質の向上を目的とした企画提案によって付加された機能等、本仕様書に記載はないが、実施が効果的と認められる事項（下記(1)～(3)の例を含む）を行う場合においても委託費用の中で支出すること。

(1) 事務局運営及び直接的な訪問・作成支援に係る一切の経費

人件費、事務局設置費、什器備品費、通信運搬費に加え、作成支援スタッフの訪問調査に係る移動経費（公共交通機関利用料、車両借り上げ費用、駐車場代等）、及び従事者の安全確保のための保険料等。

(2) 普及啓発・資料作成に係る経費

説明会資料や意向確認書類、作成したシートの副本送付等に係る印刷製本費及び郵送代

(3) 業務効率化のための ICT 活用等に係る経費

訪問先でのシート作成・データ入力を行うためのモバイル端末（タブレット等）の導入、及びそれらに伴うセキュリティ対策費用等。

6 業務の完了報告

受託者は受託期間終了後、速やかに成果物及び、所定の様式により業務完了届を「12 担当」に定める担当に提出すること。

7 用語の定義

用語	解説
避難行動要支援者	高齢者や障がい者等、災害発生時に自力で避難することが難しく、特に支援を要する者。
避難行動要支援者名簿	要介護者や身体障害者手帳の等級が重度である等、札幌市が定めた避難行動要支援者の要件に該当する者を掲載した名簿（以下、「名簿」という。）。札幌市においては、名簿への掲載を希望する者を登録する手上げ方式ではない。毎年1月1日時点の札幌市が保有する情報にもとづき更新。 （参考）令和7年1月1日時点の名簿掲載者数は120,671人
わたしの避難準備シート（個別避難計画）	避難行動要支援者それぞれの状況にあわせ、災害が起きた際の避難先や避難時の配慮事項について、平常時から準備し記載したもの。札幌市では、避難行動要支援者が自身のために作成する計画であることを明確にするため、個別避難計画を「わたしの避難準備シート」と名付け、様式を作成し推進することとしている。
作成対象者	札幌市避難行動要支援者名簿掲載者のうち、要介護度や障害支援区分の程度が高く、かつ、災害リスクの高い地域に居住しており、シートを作成する優先度が高いと札幌市が判断する者。
避難支援者	作成対象者が災害時の避難を行うにあたり、情報の伝達や避難の手助け等の支援を行う者。なお、災害時に、必ず支援を行うことを義務付けるものではなく、法的な責任を問われるものでもない。
福祉事業所	作成対象者と日頃より関係性を持つケアマネジャーや相談支援専門員等の福祉専門職等が所属する居宅介護支援事業所および相談支援事業所。本事業への協力が得られた事業所を協力福祉事業所と呼称する。
作成支援者	作成対象者と日頃より関係性を持つケアマネジャーや相談支援専門員等の福祉専門職等であり、作成対象者のシートの作成を支援する者。受託者から福祉専門職などが所属する福祉事業所に対して、作成対象者へのシート作成の意向確認や作成支援者への協力を依頼する。

協力報酬	本事業への協力に対する報酬として協力福祉事業所等に対して支払われる経費。支払いは受託者からの作成状況の報告を受けて札幌市が行う。なお、受託者が、作成対象者に対して作成支援を行った場合は、この報酬支払の対象外とする。 (参考) シートを作成した場合は1件7,000円 作成の意向確認のみ(不同意の場合を含む)の場合は1件1,000円 作成済のシートを更新した場合は1件3,500円
マネージャー	受託者が採用し、事務局における現場責任者で全体統括を行う者。
スーパーバイザー	受託者が採用し、後述するスタッフ及び作成支援スタッフの指示監督を行う者。
スタッフ	受託者が採用し、主に福祉事業所等に対する連絡調整・対応、データ処理、電話応対等に従事する者。
作成支援スタッフ	受託者が採用し、福祉専門職等による作成支援を受けることのできない作成対象者に対するシートの作成の意向確認および作成希望があった場合の作成支援を行う者。

8 実施体制

受託者は本業務について、契約前に札幌市の説明を受けるとともに、疑義がある場合には、札幌市に確認し、指示を受けなくてはならない。

(1) 実施体制

本業務の実施にあたり、受託者は業務責任者並びに札幌市と連絡調整を行う窓口となる従事者を配置すること。

なお、業務責任者は、事務局全体の統括に加え、作成支援スタッフが直面する現場で発生する課題に対する判断・指示権限を持つ者とする。

また、やむを得ない事由により従事者等を変更する場合にはあらかじめ札幌市の承認を得ること。

(2) 役割分担

本業務は、原則としてすべて受託者が実施すること。

ただし、札幌市において実施することが適当と認められる場合、受託者が札幌市の協力を必要とする場合及び受託者以外の者に作業を実施させようとする場合には、札幌市と事前に協議の上、決定すること。

(3) 再委託

受託者は本業務の全部または主たる部分を一括して第三者に請け負わせてはならない。

また、業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせようとするときは、その旨を書面により札幌市に申請したうえで、あらかじめ札幌市の書面による承諾を得ること。

9 運用スケジュール

～ 3月末：引継ぎ期間

4月 ～ 5月：準備期間（令和7年度の本事業の対象者への対応含む）

5月 ～ 2月：運用期間①（令和7年度事業結果に基づく業務）

- 6月 ～ 2月：運用期間②（令和8年1月1日名簿に基づく業務）
8月 ～ 3月中旬：直接支援期間
～ 3月末：完了報告

10 業務内容

(1) 引継ぎ期間

本業務の円滑な開始を図るため、契約締結後、前年度受託者及び札幌市との間で以下の内容について引継ぎを行うこと。

ア 事務局運営に係る引継ぎ

(ア) 前年度の運営マニュアル、電話対応Q&A、及び各種様式等の資料一式を継承し、本年度の業務内容に合わせて更新の準備を行うこと。

(イ) 問い合わせ対応の履歴や、頻出する相談内容、苦情事例等の情報を引継ぎ、業務開始後の準備期間において、適切な対応体制を構築すること。

イ 継続案件及び作成状況の引継ぎ

(ア) 令和7年度末時点でシートの作成が完了していない対象者、継続して調整が必要な福祉事業所等または作成支援対象者の情報を精査し、遅延なく業務を継続できる体制を整えること。特に、同意確認中や作成途中のケースについては、対象者に混乱が生じないように、これまでの経過を詳細に把握すること。

ウ 作成支援（訪問）に関するノウハウの継承

(ア) 前年度に実施した直接支援における訪問ルートを選定方法、不在時の対応、困難ケースへのアプローチ手法等の実務的な知見を整理し、作成支援スタッフの研修に活かすこと。

(イ) 福祉専門職による協力が得られなかった事業所の傾向や理由を把握し、本年度の協力依頼手法の改善に繋げること。

エ データの引継ぎと管理体制の確認

札幌市から提供される避難行動要支援者名簿および作成管理データの取り扱い、セキュリティ設定について、前年度の手法を確認すること。

オ その他

受託者は、前年度受託者が作成した各種報告書を読み込み、引継ぎに臨むこと。

(2) 準備期間

本業務に係る契約締結後、速やかに業務履行に必要な体制の整備及び事務局の設置作業に着手するとともに、業務履行予定スケジュールを作成し、札幌市の承認を受けること。

併せて、作成支援スタッフ等の従事者を採用するとともに、採用後は速やかに従事者の資格・職歴等を札幌市へ報告すること。

また、従事者に対しては、防災、福祉、個人情報の取り扱い等に関する本業務に係る研修を実施することとし、研修計画について札幌市の承認を受けること。

ア 事務局の設置

(ア) 事務局については、原則として札幌市内に設置すること。

(イ) 事務局については、専用スペースとして独立したスペースを確保すること。

(ウ) 建物の入館管理及び専用スペースへの入退室管理を適正に行い、書類及びデータの破損、紛失、無許可の持ち出しの他、個人情報漏えいすることのないように徹底した対策を講じること。

イ 備品等準備

本業務の履行に必要な事務用品や机・椅子等の什器等については、受託者において適切に準備すること。

ウ 人員の確保

人員については業務の品質を担保するため、仕様に基づく必要な人数を設計の上、確保すること。

(ア) マネージャー

事務局の現場を統括し、札幌市との連絡及び調整を主に行う者として1名以上確保すること。なお、マネージャーとなる者は福祉に関する知識を有する者であり、福祉に関する業務を過去1年以上経験していること。

(イ) スーパーバイザー

スタッフ及び作成支援スタッフの指揮監督を行う者として1名以上確保すること。

また、スーパーバイザーはスタッフでは対応が困難ではあるが、一定の専門知識や対応経験があれば対応が可能な、問い合わせやクレーム等の対応を行うこと。なお、スーパーバイザーは電話応答及び事務の管理に関する知識・経験を有する者であり、マネージャーとの兼務で1名の配置とすることも可とする。

(ウ) スタッフ

主に作成支援者に係る調整や対応、シート作成に係る集計等データ処理等事務を行う者として必要な人員を確保すること。なお、スタッフは業務履行に必要となる一般常識・事務能力を有する者であること。

(エ) 作成支援スタッフ

作成対象者のうち、福祉専門職等による作成支援を受けることのできない者に対するシートの作成を行うとともに、その作成に必要な作成対象者及びその家族との連絡調整や作成対象者宅への訪問を行う者として1名以上確保すること。なお、スタッフとの兼務も可とするが、想定される作成支援件数及び訪問エリアの広域性を考慮し、業務履行が可能な人数の配置とすること。作成支援スタッフは直接訪問を行う特性上、相談援助の実務経験がある者、以下①～⑤のいずれかの有資格者、または研修等によりこれに類する高齢福祉、障がい福祉に関する知識を有すると札幌市が認めるものであること。

- ① 介護支援専門員（ケアマネジャー）
- ② 相談支援専門員
- ③ 社会福祉士
- ④ 保健師
- ⑤ 看護師（訪問看護の経験を有すること）

エ 業務実施体制の構築

(ア) 受託者は保留機能、転送機能を有する電話機を設置し、作成支援者としての協力を依頼する福祉事業所及びケアマネジャー等福祉専門職との連絡調整や問い合わせ対応を円滑に行えるような体制を構築すること。問い合わせへの対応については原則として、平日8時45分から17時15分までとする。

特に、契約期間開始日である令和8年4月1日以降、令和7年度の本事業における作成対象者や作成支援者の協力依頼を行った福祉事業所等からの問い合わせ（令和7年度実績から1日数件程度を想定）があることが想定されるため、同日から対応できる体制を整えること。

(イ) 電話番号については、作成対象者や福祉事業所の応答率向上のため、事務局から折り返しの架電をする際の電話番号と同一の番号とするよう努めること。また、札幌市ホームページに掲載する等の周知をするため、契約締結後、着実かつ速やかに業務を開始できるよう事前に準備を行い、電話番号等問い合わせ先を令和8年3月27日（金）までに本市に通知すること。

(ウ) 上記電話番号とは別に札幌市との業務連絡用の電話回線を1回線用意すること。

なお、設置費用及び基本料、通話料等については受託者が負担すること。

(エ) 問い合わせについては、電話に加え、メールやFAXの方法による対応についても可能とすること。

(オ) 福祉事業所や作成対象者から寄せられた問い合わせ等対応記録について、検索、分類が可能な形式で記録を行うこと。

(カ) 作成対象者宅への訪問等の外勤が予想される作成支援スタッフについては、業務用のスマートフォンを貸与するほか、個人情報等の持ち運びのための鍵付きの鞆等を準備すること。

オ 研修実施

(ア) 受託者は事業の開始前に、各従事者に対し、個人情報の取り扱いを含む事業全体の研修を適切に実施すること。なお、研修の詳細については、札幌市の承認を受けた上で決定すること。

(イ) 受託者は以下の研修項目①～⑤を含む必要な研修計画を立案し、研修に必要な資料等を準備すること。

【研修項目】

- ① 事務局業務に関する研修
- ② わたしの避難準備シート（個別避難計画）の作成支援に係る研修
- ③ 個人情報等、情報セキュリティに係る研修
- ④ インシデント対応に係る研修
- ⑤ 訪問安全管理に係る研修

カ 各種資料の整備

(ア) 受託者は札幌市と協議調整の上、本業務の履行に必要な各種資料を整備すること。また、各種資料の整備にあたっては、積極的にICTを活用し経費の削減に努めること。

(イ) 各種資料については、札幌市の承認を受けた上で決定することとし、事業の実施状況等を踏まえ必要に応じて更新を行うこと。なお、以下①～③の資料については前年度資料を提供するので、令和8年度の業務内容に合わせた必要な修正を行った上で使用することも可とする。

- ① 「わたしの避難準備シート（個別避難計画）作成推進事務局運営マニュアル」
- ② 「わたしの避難準備シート（個別避難計画）作成の手引き（以下、「手引き」という。）」
- ③ 「わたしの避難準備シート作成推進事務局電話対応用Q&A」

(3) 運用期間

ア 運用期間①に係る業務（令和7年度までの事業結果に基づく業務）

(ア) シート作成意向確認協力依頼業務

① 福祉事業所に対するシート作成の意向確認への協力依頼

令和7年度の本事業の結果、作成対象者のシート作成に協力が得られなかった福祉事業所（約170事業所）に対し、作成対象者（約370名）へのシート作成の意向確認についての協力依頼を行うこと。

協力依頼にあたり、札幌市より提供する協力を依頼する福祉事業所のリスト（福祉事業所の基本情報【名称、郵便番号、住所、電話番号】および作成対象者の基本的な情報【氏名、フリガナ、郵便番号、住所、年齢、性別、介護・障がいに関する情報、居住地においてリスクが高いと考えられる災害種別】およびを記載）を参照の上、リスト掲載の福祉事業所に対し、「シート作成の意向確認への協力依頼文」「本事業への協力意向を回答する書類（回答票）」「本事業の概要（協力依頼をする内容や報酬のわかる資料）」「各福祉事業所に意向確認の協力を依頼する対象者数」を記載した資料等を発送し、協力意向の回答状況の集計を行うこと。なお、可能な範囲で福祉事業所の協力できない理由等を確認の上、集計すること。

② 協力福祉事業所によるシート作成意向確認用資料の作成

①の協力依頼の結果、協力すると回答した福祉事業所が作成対象者に対し、作成対象者へのシート作成の意向確認を実施する際に活用できる「本事業の概要の案内チラシ」「作成対象者への説明例やQ&Aを掲載した資料」「シートの作成意向を

回答する書類（回答票）」「意向確認結果の報告書」「協力報酬請求書類」等の配布資料を作成し、札幌市の承認を受けたいうえで決定すること。

案内チラシの作成にあたっては、令和7年度の本事業においてシート作成に協力依頼を行った福祉事業所等から寄せられた意見等をふまえ、高齢者や障がいのある方がより理解しやすい内容とし、当事者目線でできるだけ防災に関心をもっていただけよう、シート作成の意向を確認するうえで実効性の高いものとする。

また、案内チラシや回答票については、令和7年度の本事業において作成したものを受託者に提供するので、令和8年度の業務内容に合わせた必要な修正を行った上で使用することも可とする。

③ 協力福祉事業所へのシート作成意向確認用資料の配布

協力福祉事業所に対し、②で作成した資料を配布すること。なお、配布については、印刷物の郵送の他、メールによるデータ配布も可とするが、協力福祉事業所の要望がある場合にはできるだけ配慮すること。

また、これらの資料については、福祉事業所等でのダウンロード利用を想定し、札幌市ホームページにデータを掲載するため、PDF形式に加え、編集・利活用が可能な形式（Word、Excel、Googleドキュメント、Googleスプレッドシート等）でデータを整備し、福祉事業所への発送前に市に提出すること。

④ 協力福祉事業所からの問い合わせ等対応

⑤ シートの作成意向を回答する書類（回答票）の受付、データ化処理、記録管理

協力事業所から提出のあった回答票については、受付日を記録の上、原本を保管管理するほか、提出書類をスキャンの上、PDF等データ化の処理を行うこと。

また、提出されたシート等の情報（作成対象者の氏名、意向確認を行った協力福祉事業所名、受付日、同意状況ほか、管理及び本市や福祉事業所からの問い合わせ対応等にあたり必要となる情報）について管理データを作成すること。なお、入力様式や項目等については札幌市と協議の上決定すること。

⑥ 協力福祉事業所から提出された回答票の内容不備等確認及び修正依頼等の調整

提出された回答票に明らかな内容不備がないか等を確認の上、修正が必要な箇所がある場合には、協力福祉事業所に対し、修正の依頼を行うこと。なお、不備かどうか、疑義がある場合には、都度、札幌市へ確認を行うこと。

⑦ 意向確認協力報酬支払用情報の集約

意向確認に協力した福祉専門職が所属する福祉事業所に対する報酬については、札幌市が支払うため、福祉事業所から提出のあった意向確認に関する報告書や報酬請求書類にもとづき、支払いに必要な同意確認を実施した作成対象者の数、振込先口座情報等をGoogleスプレッドシートもしくはExcel等の様式へデータ入力し集約すること。

なお、令和7年度の本事業において作成した様式を受託者に提供するので、令和8年度の業務内容に合わせた必要な修正を行った上で使用することも可とする。

⑧ 回答票等提出書類の原本、管理データ、協力報酬支払用情報の札幌市への提出

各種提出書類及び⑤にて作成した管理データ、⑦にて作成した協力報酬支払用情報の札幌市への提出については、原則として週1回程度分をとりまとめて提出することを目安とするが、頻度については別途札幌市と協議の上、決定すること。

⑨ 郵送物の返戻等対応

福祉事業所あての案内資料等が返戻等となった場合には、とりまとめておき、札幌市に報告すること。なお、報告頻度は別途札幌市と協議の上、決定すること。

⑩ 意向確認結果報告が未提出の協力福祉事業所に対する状況確認

協力依頼の際に示した提出期限を経過しても提出がない協力福祉事業所に対して、状況の確認を行うとともに、必要な助言等を行うこと。

なお、協力福祉事業所による作成対象者へのシート作成の意向確認については、あくまで協力依頼という形式をとっているため、福祉専門職及び福祉事業所に督促と受け止められることのないよう、状況確認にとどめるような対応に配慮すること。

⑪ 協力事業所に対するアンケートの実施・集約

作成対象者への意向確認に協力した福祉専門職が所属する福祉事業所に対し、本事業に関し、以下のA～Eの項目等を含むアンケート調査票を作成し、その回答状況について集約の上、札幌市へ報告すること。

- A 意向確認に要した期間、費用
- B 案内チラシや回答票等の配布資料への意見
- C 意向確認にあたり苦労した点
- D 作成対象者の反応、意見
- E 今後の協力意向、要望、意見

また、アンケート実施にあたっては、福祉事業所側の負担軽減を図りつつ、できるだけ多くの回答が得られるように配慮し、ウェブフォーム等のICTを活用した手法とすること。なお、アンケートの項目や実施手法、報告の頻度については、札幌市と協議の上、承認を得て決定すること。

なお、本業務による意向確認の結果、シートの作成を希望する意向を示した作成対象者に対しては、原則として、「10-(3)-ア-(イ)シート作成支援業務」により、受託者による作成支援を行うこととするが、意向確認への協力の過程を通じて、協力福祉事業所からシート作成への協力意向が示された場合は、「10-(3)-イ-(ア)シート作成支援業務」により、当該事業所にシート作成への協力依頼を行うこと。

(イ) シート作成支援業務

① 福祉事業所等による作成支援を受けられない作成対象者への作成意向確認

担当する福祉事業所がない、または担当の福祉事業所による意向確認の協力を受けることのできない作成対象者に対し、札幌市より提供する作成対象者のリスト（作成対象者の基本的な情報【氏名、フリガナ、郵便番号、住所、年齢、性別、介護・障がいに関する情報、居住地においてリスクが高いと考えられる災害種別】を記載。連絡先電話番号の記載はないことに留意すること）を参照の上、シートの作成意向を確認する書類（以下、「意向確認書類」という。）の郵送等により確認を行い、その状況を取りまとめること。

作成対象者のリストの提供時期については、令和7年度における作成対象者のリストは、令和8年4月1日以降、作成状況を更新したうえで、できるだけすみやかに市から提供するが、令和8年度において新たに作成対象者に追加となった者のリストについては、対象者の抽出作業に要する時間の都合上、令和8年8月下旬ごろの提供を予定している。

意向確認書類については、以下のA～Fの内容を盛り込んだ、シート作成への同意を促す内容とし、詳細は札幌市と協議の上決定すること。なお、これらの資料については、令和7年度の本事業において作成したものを受託者に提供するので、令和8年度の業務内容に合わせた必要な修正を行った上で使用することも可とする。

- A シート（個別避難計画）の概要（法改正の経緯など）
- B シート作成の対象として札幌市に選定されていること
- C 作成に同意する場合は札幌市が作成を支援すること
- D 居宅周辺の災害危険度（対象者リストに記載されたハザードマップ情報）
- E シートの作成意向を回答する書類（回答票）
- F 回答票返送用の返信用封筒

また、意向確認書類の作成にあたっては、高齢者や障がい者等が含まれる作成対象者が内容を理解しやすいよう情報アクセシビリティに最大限配慮することとし、特に視覚障がい者に対して送付する書類については、音声読み上げ用コード（Uni-Voice等）を付与すること。また、コード化する内容は、制度の概要や回答方法など、本人が意思決定を行うために必要な情報を網羅すること。

② 作成対象者の居宅への訪問日程調整及び訪問

シートの作成意向があるとの回答があった作成対象者については、電話等により訪問日程を調整の上、作成対象者宅を訪問すること。なお、この訪問回数は作成対象者1人につき最低1回を想定しているが、作成対象者の状況により、必要があれば複数回の訪問を行うこと。

③ 作成対象者やその家族に対する事業に関する説明、作成に係る同意確認等

作成対象者宅の訪問時には、制度内容等を十分説明の上、シートの作成に係る同意の確認を行う。なお、同意確認に用いる様式については札幌市の示すものを使用すること。

④ 手引きに沿ったシート作成支援

シートの作成に必要な事項を聞き取りの上、説明会用に作成した手引きに沿ってシートの作成を行うこと。また、シートに記載する避難支援者の選定にあたっては、原則として作成対象者本人や家族を通じて避難支援者となりうる者に依頼し、シート記載への了承を得ることとするが、作成支援スタッフが依頼時に同席し、シート作成の趣旨や避難支援を依頼したい内容を具体的に説明するなど、可能な範囲で支援することは妨げないものとする。なお、シートの作成にあたり、受託者での対応が困難と考えられるケースが発生した場合は、札幌市に報告し、相談・協議の上対応すること。

⑤ 作成したシートの作成対象者等への送付、札幌市への提出

作成したシートについては、その副本を作成対象者に送付し保管を依頼することとするが、作成対象者の意向や状況に応じて、日程調整の上訪問し、シートの内容を説明したうえで手渡すことは妨げないものとする。また、シートに記載された避難支援者に対してもシートを送付することとするが、作成したシートを後日送付する旨を受託者から事前に避難支援者に伝えておく等、送付時にトラブルが発生しないように配慮すること。なお、札幌市に対しては作成したシートの原本を提出することとし、提出にあたっては、前述の福祉専門職等の作成支援者によって作成されたシートと区別して提出すること。

⑥ 作成対象者に対するアンケートの実施・集約

シートを作成した作成対象者や家族に対し、作成対象者や家族の協力が得られる範囲で、本事業に関し、以下のA～Cの項目等を含むアンケートを実施し、回答について集約の上、札幌市へ報告すること。

A シートを作成しての感想

B シートの今後の活用方法

C シートについて今後の要望、意見

また、アンケート実施にあたっては、作成対象者の負担軽減を図りつつ、できるだけ多くの回答が得られるように配慮し、作成したシートの返送時に作成支援スタッフが訪問し聞き取りにより把握するなど。なお、アンケートの項目や実施手法、報告の頻度については、札幌市と協議の上、承認を得て決定すること。

(ウ) シート更新案内業務

① シート更新案内の福祉事業所への発送

札幌市が、令和5～7年度に実施した本事業において、シートの作成を支援した福祉専門職の所属する福祉事業所の一覧を札幌市より提供するので、その福祉事業所に対して、シートの点検や更新を呼びかけるため、以下のA・Bの事項を含んだ

更新案内文やシートの様式等作成に係る各種資料等を発送することとするが、詳細は札幌市と協議の上決定すること。

A 作成済みのシートについて、作成対象者の心身の状況や取り巻く環境の変化に従って、シートの記載内容の修正の必要の有無について定期的に点検を依頼したいこと。

B 札幌市が別途要綱等で定める要件にしたがって、シートの記載内容を修正した場合には、協力報酬として、更新されたシート1件につき3,500円を支払うこと。

なお、更新案内文を発送する対象の福祉事業所は約120事業所（以下、本書では削除※R5・6実績約20+R7協力事業所93）を想定している。

- ② 作成支援者、作成対象者及び家族等関係者からのシート更新に係る問い合わせ等対応
- ③ 更新されたシート等提出書類の受付、スキャン・データ化処理、記録管理
- ④ 更新されたシートの内容不備等確認及び作成支援者への修正依頼等調整
- ⑤ 作成協力報酬支払用情報の集約
- ⑥ シート等提出書類の原本及び管理データ、作成協力報酬支払用情報の札幌市への提出

※上記③～⑥は、「10-(3)-イ-(ア)福祉事業所によるシート作成推進業務」の⑤～⑩に準ずる対応を行うこと。

イ 運用期間②に係る業務（令和8年度の新たな作成対象者に対する業務）

(ア) 福祉事業所によるシート作成推進業務

- ① 福祉事業所向け説明会実施に係る案内発送及び出欠の取りまとめ

札幌市より提供する作成対象者及び本事業への協力を依頼する福祉専門職が所属する福祉事業所のリスト（作成対象者の基本的な情報【氏名、フリガナ、郵便番号、住所、年齢、性別、介護・障がいに関する情報、居住地においてリスクが高いと考えられる災害種別】および担当する福祉事業所の基本情報【名称、郵便番号、住所、電話番号】を記載）を参照の上、福祉事業所に対し、本事業への協力依頼文及び説明会の案内、各福祉事業所に協力を依頼する対象者数を記載した資料等を発送し、出欠状況の取りまとめを行うこと。

説明会の案内等資料については、令和7年度の本事業において作成したものを受託者に提供するので、令和8年度の業務内容に合わせた必要な修正を行った上で使用することも可とする。

また、出欠状況のとりまとめにあたり、可能な範囲で福祉事業所の欠席理由等を確認の上、集計すること。

なお、説明会の出席は本事業への協力にあたり必須ではないことから、欠席する福祉事業所に対して、説明会の資料送付による協力依頼を行う等、できるだけ多くの福祉事業所の協力が得られるように、可能な限り福祉事業所の状況に配慮した対応を行うこと。

- ② 福祉事業所向け説明会の資料の作成

10(2)カ(イ)で作成した手引きをもとに、協力福祉事業所が作成対象者に対しシート作成の同意確認を実施する際に活用できる制度に関する案内チラシ等の配布資料及び下記のA～Dの内容を盛り込んだ説明会の説明資料の作成を行い、札幌市の承認を受けたうえで決定すること。

これらの資料の作成にあたっては、令和7年度の説明会参加者から寄せられた意見等をふまえ、より理解しやすく、シート作成にあたっての実効性の高いものとする。なお、これらの資料については、令和7年度の本事業において作成したものを受託者に提供するので、令和8年度の業務内容に合わせた必要な修正を行った上で使用することも可とする。

- A わたしの避難準備シート（個別避難計画）の概要（昨今の災害事例、個別避難計画制度の概要等）
 - B 作成支援の進め方（作成対象者居宅周辺のハザード情報の確認、作成に係る訪問時の事前準備事項、作成対象者への同意確認、シートの作成方法、シートの内容確認、シートの共有、シートの更新等）
 - C 作成したシートの提出、報酬の請求方法
 - D 説明会終了後の流れ（協力意向調査への対応等）
- ③ 福祉事業所向け説明会の資料の配布
- 説明会の開催前に参加者に対し当日使用する配布資料及び説明資料を事前配布すること。
- 事前配布については、印刷物の郵送の他、メールによるデータ配布することも可とするが、説明会に参加する事業所の要望がある場合にはできるだけ配慮すること。
- また、これらの資料については、福祉事業所等でのダウンロード利用を想定し、札幌市ホームページにデータを掲載するため、PDF形式に加え、編集・利活用が可能な形式（Word、Excel、Googleドキュメント、Googleスプレッドシート等）でデータを整備し、説明会開催前に市に提出すること。
- ④ 説明会の開催及び運営
- 説明会の開催日については、説明会后、協力福祉事業所によるシートの作成期間（作成対象者へ同意確認を含む）として、本業務の契約期間内に6か月程度を確保できるように設定するよう努めること。
- 説明会の開催形式は、ZOOM等を使用したオンライン形式とするが、参加意向のある福祉事業所からオンライン会議の設備環境がない旨の申し出があった場合には、資料送付による作成協力も可能な旨案内するほか、令和7年度の本事業で作成した説明会のアーカイブ動画（市ホームページに掲載済（参考）URL：<https://www.city.sapporo.jp/fukushi-guide/other/kobetsuhinankeikaku-r7.html>）の視聴を、令和8年度の事業内容の変更点について補足説明したうえで案内するなど、できるだけ多くの福祉事業所の協力が得られるように、可能な限り福祉事業所の状況に配慮した対応を行うこと。
- 説明会の開催回数については、出席を依頼する対象の福祉事業所の数に応じて、1～2回程度の開催を想定しているが、詳細については、札幌市と協議の上、決定すること。なお、説明会における質疑対応のうち、一般的な内容は説明会の資料を掲載する札幌市ホームページ上に回答を掲載することで対応し、特定の福祉事業所や福祉専門職に関する内容は受託者から個別に回答することを想定しているが、詳細は、札幌市と協議の上、決定すること。
- ⑤ 説明会終了後の協力意向調査の集約・協力依頼
- 説明会終了後、参加者に対し、メール、電話、郵送等により、本事業への協力意向の確認を行うこと。
- 協力意向の確認にあたっては「作成対象者に対するシート作成の同意確認のみ協力」「作成対象者がシートの作成に同意した場合の作成支援に協力」等、福祉事業所の都合に合わせて、同意確認のみの協力も可能である旨を示すようにし、できるだけ福祉事業所の協力を得ることができるよう工夫すること。
- また、協力意向を示した福祉事業所に対し、協力内容の回答状況に応じた各種資料等を送付の上、協力を依頼すること。
- ⑥ 福祉事業所、作成支援者、作成対象者からの問い合わせ等対応
- ⑦ 作成されたシート等提出書類の受付、スキャン・データ化処理、記録管理
- 作成されたシート等提出書類については、受付日を記録の上、原本を保管管理するほか、提出書類をスキャンの上、PDF等データ化の処理を行うこと。また、提出

されたシート等の情報（対象者名、作成支援を行った福祉事業所名、受付日、同意状況ほか、管理及び本市や福祉事業所からの問い合わせ対応等にあたり必要となる情報）について管理データを作成すること。なお、入力様式や項目等については札幌市と協議の上決定すること。

- ⑧ 提出書類の内容不備等確認及び協力福祉事業所や作成支援者への修正依頼等調整
提出された、同意書やシート等の提出書類に明らかな内容不備がないか等を確認の上、修正が必要な箇所がある場合には、福祉事業所や作成支援者に対し、記載内容の確認や修正の依頼を行うこと。なお、不備かどうか疑義がある場合には、都度、札幌市へ確認を行うこと。
- ⑨ 協力報酬支払用情報の集約
作成対象者へのシート作成の同意確認や作成支援に協力した福祉専門職が所属する福祉事業所に対する報酬については、札幌市が支払うため、福祉事業所から提出のあった作成に関する報告書や報酬請求書類にもとづき、支払いに必要となるシートの作成数や不同意者の数、振込先口座情報等をGoogleスプレッドシートもしくはExcel等の様式へデータ入力し集約すること。
なお、令和7年度の本事業において作成した様式を受託者に提供するので、令和8年度の業務内容に合わせた必要な修正を行った上で使用することも可とする。
- ⑩ シート等提出書類の原本、管理データ、協力報酬支払用情報の札幌市への提出
各種提出書類及び（カ）にて作成した管理データ、（ケ）にて作成した作成協力報酬支払用情報の札幌市への提出については、原則として週1回程度分をとりまとめて提出することを目安とするが、頻度については別途札幌市と協議の上、決定すること。
- ⑪ 郵送物の返戻等対応
福祉事業所あての説明会の案内等の送付資料等が返戻等となった場合には、とりまとめておき、札幌市に報告すること。なお、報告の頻度については別途札幌市と協議の上、決定すること。
- ⑫ 関係書類が未提出の福祉事業所に対する状況の確認
説明会で示した提出期限を経過しても、同意書（不同意の場合を含む）やシートの提出がない協力福祉事業所に対して、状況の確認を行うとともに、必要な助言等を行うこと。特に説明会に出席せず、資料送付により対応した協力福祉事業所に対しては、最終的な協力意向を含めた確認を行うこと。
なお、福祉事業所によるシートの作成支援については、あくまで協力依頼という形式をとっているため、担当の福祉専門職及び福祉事業所に督促と受け止められることのないよう、状況確認にとどめるような対応に配慮すること。
遅くとも本業務の契約期間内にシートないし不同意書の提出が協力福祉事業所からあることが望ましいが、状況確認を経ても、やむを得ず契約期間中にシートや不同意書の提出がなかった作成対象者及び福祉事業所の情報（例えば、作成対象者から作成の同意は得たもののシートの作成途中であるなど個別の状況等）は整理し、契約期間満了時に札幌市に引き継ぐこと。
- ⑬ 協力福祉事業所に対するアンケートの実施・集約
協力福祉事業所に対し、事業に関し、以下のA～Eの項目等を含むアンケート調査票を作成し、その回答について集約の上、札幌市へ報告すること。
- A 説明会（開催形式、配布資料、手引き等）
 - B 意向確認や作成支援に要した期間、費用
 - C シート等の様式への意見
 - D 意向確認や作成支援にあたり苦勞した点
 - E 今後の協力意向、要望、意見

また、アンケート実施にあたっては、福祉事業所側の負担軽減を図りつつ、できるだけ多くの回答が得られるように配慮し、ウェブフォーム等のICTを活用した手法とすること。なお、アンケートの項目や実施手法、報告の頻度については、札幌市と協議の上、承認を得て決定すること。

⑭ 成果物の提出

本業務の遂行により得られた以下A～Eの成果物について、札幌市が指定する時期（原則として年度末または随時）までに提出すること。提出にあたっては、情報の機密性を保持した上で電子データ又は原本等適切な媒体にて行うこと。

A 作成済みシート一式（受付したシートの原本及びスキャンデータ（PDF形式等））

B 業務管理データ（作成対象者ごとの進捗状況、同意の有無、担当事業所、受付日等を網羅した最終的な一覧データ）

C 作成協力員報酬支払い用データ（福祉事業所等への報酬支払の根拠となる集計データ一式）

D アンケート集計結果報告書（福祉事業所や作成支援者、作成対象者から回収したアンケートの集計及び分析結果）

E 事務局運営報告書（問い合わせ対応実績、作成支援（訪問）の実施状況及び業務遂行上の課題と改善案をまとめた報告書）

⑮ その他事務局の運営に必要な業務

ウ 業務管理及び札幌市への報告

受託者は事務局の運営状況や業務の履行状況等について、以下①～③のとおり、札幌市へ報告を行う。また、報告を行う事項及び様式、方法等については札幌市と協議の上実施すること。なお、緊急を要する案件がある場合にはこれによらず即時「13 担当」に定める担当へ報告すること。

① 週次報告

原則として週に1回程度、業務報告書（事務局の運営状況、受電等対応状況、シートの作成状況、作成支援スタッフの訪問状況等）またはメール等による報告を行うこと。

② 月次報告

月次の事務局運営状況の集計報告を行うこと。

③ 年次報告

年度末の業務完了に併せた、年次の事務局運営状況等の集計報告を行うこと。また、次年度以降の当該業務における福祉事業所の協力率向上やシート作成対象者の同意率の向上に向けた分析結果の報告を併せて行うこと。

11 業務実施における目標値

受託者は、本業務の目的を達成するため、以下の目標値の達成に向け努めるものとする。

(1) 福祉事業所によるシート作成推進業務における目標値

福祉事業所の協力率（作成対象者へのシート作成への意向確認またはシート作成支援）50%以上を目指すこと。

(2) シート作成支援業務における目標値

作成対象者の意向確認の応答率70%以上、シート作成への同意率50%以上を目指すこと。

12 本業務の引継

本業務について、契約期間の満了後等に、受託者が他の事業者へ変更となる場合は、受託者は札幌市の指示に基づき、札幌市及び次期受託者が継続して本業務を遂行するために必要な引継を行うこと。引継が発生する場合、受託者は札幌市及び次期受託者と協議の上、引継の対象

事項及び引継のスケジュールを決定すること。なお、受託者は契約期間の終了後に生じた引継対象事項に係る問題等について、札幌市の要請に応じて必要な支援を行うよう努めること。

13 その他

- (1) 事業実施にあたっては、関連する法令及び国が示す実施要領の他、札幌市が示す実施要綱、Q & A等及び札幌市の指示に従いながら進めること。
- (2) 受託者は、本業務の遂行に当たり、委託者である札幌市と連絡を密にすること。
- (3) 本業務の遂行に当たり、疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方が協議の上、これを処理すること。
- (4) 本業務により得られたデータ及び成果品については、札幌市に帰属するものとし、札幌市の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。
- (5) 本業務の遂行に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏えいがないように注意すること。また、委託者である札幌市が提供する資料等を第三者に提供したり、目的以外に使用したりしないこと。
- (6) 個人情報の保護に努めること。また、個人情報の取り扱いに関する安全対策の実施状況を明らかにするため、毎月末に「個人情報取扱状況報告書」を作成し委託者へ提出すること。
- (7) 本業務の履行に当たり、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (8) 本仕様書に定める事項のほか、札幌市契約規則及び関係法令を遵守すること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者双方が協議の上、これを決定する。

14 担当

札幌市保健福祉局総務部地域福祉・生活支援課

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 市役所本庁舎3階

電話番号 011-211-2932