

# 岡崎市ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス業務委託仕様書

## (趣旨)

第1条 本仕様書は、岡崎市ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス業務（以下「業務」とする。）を民間事業者に委託するにあたり、業務実施のうえで適正かつ円滑な実施に関し必要な事項を定める。

## (業務の概要)

第2条 本業務は、岡崎市ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス事業実施要綱において見守り配食サービスが必要と認めた者（以下「利用者」とする。）に対し、食事を1日1食、昼食または夕食のいずれかを自宅に配食し、利用者に手渡しすることにより利用者の安否確認を実施する業務である。

2 業務の実施については、本仕様書のほか、次に掲げるものに基づき実施するものとする。

(1) 岡崎市ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス事業実施要綱

(2) 岡崎市食品衛生監視指導計画

## (業務委託の範囲)

第3条 業務の範囲は、岡崎市全域又は47小学校区のうち30小学校区以上を業務の範囲とする。ただし、額田地域を除き業務区域が偏ったときには、利用者の居住地を勘案し、市が指定した区域を受け入れること。

## (業務の履行)

第4条 委託業務受託者（以下「受託者」という。）は、岡崎市（以下「市」という。）の指示に従って円滑に業務を実施し、安全かつ効率的に業務を遂行しなければならない。

## (履行期間)

第5条 本業務の履行期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。ただし令和9年1月1日から3日を除く。

## (人員配置)

第6条 受託者は、業務を適切かつ安定的、継続的に実施することができるよう、委託された業務量に応じた人員を配置するものとする。また、労働基準法及び労働安全衛生法などに定められた事業者としての責務を果たすこと。

## (管理者の選任)

第7条 受託者は、本業務の遂行にあたり管理者を選任しなければならない。

## (管理者の職務)

第8条 管理者の職務は、次のとおりとする。

(1) 当該業務の責任者として、従事者に指揮、監督を行うこと。

(2) 契約書、仕様書その他関係書類により、業務の目的、内容等を十分理解して、効率的、経済的な業務に努めること。

(3) 業務従事者を教育し、安全かつ適切な業務の実施に努めること。

## (配食実施日)

第9条 業務の実施については、令和9年1月1日から3日を除き年中無休とする。ただし、自然災害等により業務従事者に危険が生じる場合や業務が実施できない状況となった場合、市と利用者の了解のうえ見守り配食サービスを中止することができる。

## (配食時間)

第10条 配食の時間は、おおむね次のとおりとし、受託者と利用者で取り決めた時間に配食をするものとする。また、受託者は、利用者に対して食事の配食予定時間（60分以内の範囲）を伝えること。

昼食 午前9時30分から午後1時まで

夕食 午後3時から午後7時まで

(業務内容)

第11条 本業務の内容は、次のとおりとする。

1 管理運営業務

受託者は、本業務を行うにあたり、安全かつ適切に業務が実施されるよう管理運営するための事務局を設置し、業務全体を統括すること。

(1) 初回訪問

受託者は、利用者の見守り配食サービスの申し出により、自宅へ訪問し、以下について実施すること。

ア 身分証明書等を提示し、市からの受託事業者であることを説明すること。

イ 利用者に対面し、その状況を把握分析し、利用者にふさわしい配食の利用調整を行うこと。

ウ 市が提供するひとり暮らし高齢者見守り配食サービス受領確認表に記載の決定期間及び緊急時駆けつけ者について確認すること。

エ 業務の内容について再度説明し理解を得ること。

(2) 緊急・異常時等対応

受託者は、見守り配食サービスの時間帯に事務局に待機する等、利用者の健康状態の異常等利用者に関すること及び食事の調理・宅配時の事故等配食に関することに対し、速やかに対応し、必要に応じて関係機関（緊急連絡先、救急車の要請、長寿課、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等）へ連絡等を行える体制を整えること。

(3) 研修

受託者は、ひとり暮らし高齢者見守り配食サービスの向上を図るために必要な研修を行うこと。

(4) 自己負担金の徴収

受託者は、利用者の自己負担金の徴収を適正に行うこと。

(5) 配食のキャンセル対応

岡崎市ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス実施要綱に基づき、利用者から、予定していた配食をキャンセルする旨の申し出があった場合において、受託者は、その申し出を受理することとし、当該キャンセルを受けた配食に係る利用者の自己負担金、業務の委託料及びその他キャンセルに要する費用等の負担を利用者及び市に求めないこと。

(6) 業務の報告

受託者は、毎月の業務実績結果について、翌月10日までに市の定める様式で市へ報告しなければならない。報告書名、報告内容については、次のとおりとする。

ア ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス受領確認表

食数、食欲・体調等について利用者に確認し、記載すること。

イ ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス事業食数実績内訳書

見守り配食サービス受領確認表を元に、利用者及び利用回数等を利用者番号順に記載すること。

また、利用者に異動（業者変更、転居等）が生じた場合は備考欄に記載すること。

ウ ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス事業実績について（報告）

見守り配食サービス事業食数実績内訳書を元に利用人数、利用回数を記載すること。

エ ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス事業対応内訳書

安否確認の対応について対応内容毎に件数を記載すること。

(7) 関係帳票の整備

受託者は、業務を行うにあたり、次の帳票を整備するとともに、市が提出を求めた場合、隨時提出できるようにすること。なお、帳票は5年間保存すること。

ア ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス実施表（利用者、利用者住所、利用日、配食者等が分かるもの）

イ 献立表

ウ ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス事故等報告書（利用者に異常等があった場合の対応内容の記載あるもの）

エ 食事代徴収関係書（徴収事実の確認ができるもの）

(8) 質の向上

見守り配食サービスの内容について、日ごろから利用者の要望等を把握するよう心がけ、また、高齢者の食について研究を行い、サービスの質の向上に努めること。

2 食事の提供内容

食品衛生法（昭和22年法律第233号）等の公衆衛生に関する法令等を遵守するとともに、第2条第2項第2号に掲げる食品衛生監視指導計画の方針に従うほか、次に掲げる内容を満たすこと。

(1) 栄養のバランスの取れた食事の内容であること。

ア 献立は、主食、主菜、副菜で構成し、高齢者にあった栄養バランス、嗜好を考え合わせたものとすること。

イ 日本食品標準成分表または栄養成分表示の値を使用し、1食毎のエネルギー量を計算すること。また、たんぱく質量、塩分相当量も計算するよう努めること。

ウ 高齢者の咀嚼能力、嚥下機能の低下及び消化吸収能力の低下を考慮すること。

エ 献立に季節感を取り入れ、地元産の農作物を使用するなど、変化を付けること。

(2) 献立表を作成すること。

ア 料理名は1品毎に記載すること。

イ 1食毎のエネルギー量を記載すること。また、たんぱく質量、塩分相当量の記載に努めること。

ウ 高齢者が見やすいよう、文字サイズ、レイアウト等を工夫すること。

エ 献立表は月毎に作成し、提供月の前月20日までに市へ30部提出すること。また、提供月の前月最終日までに利用者へ配布すること。

3 衛生管理

(1) 食事の提供にあたっては、関係法令に定める衛生基準を遵守すること。

(2) 原材料及び調理済みの食品は、万が一事故が発生した場合の原因を明らかにするため、食品ごとに50g程度ずつ清潔な容器（ビニール等）に密封して入れ、-20℃以下で2週間保存すること。また、その費用は、受託者の負担とする。

(3) 調理従事者については、検便検査（0-157の検査項目を含む）を1か月に1回行い、その結果について市へ報告すること。

4 見守り配食サービス業務

第2条第2項第2号に掲げる食品衛生監視指導計画の方針に従うとともに、次に掲げる内容を満たすこと。

(1) 配食

ア 配食に従事する者については、心身ともに健全で、福祉に関し理解と熱意のある配食者を確保すること。

イ 配食中の温度管理等、食品の安全性を常に配慮し、利用者へ配達すること。

ウ 配食に際しては、制服または名札を着用すること。

- エ 配食は、原則、利用者に手渡しで行うこと。
- オ 配食した内容について、見守り配食サービス受領確認表に利用者から確認を受けること。
- カ 配食に際して、利用者の身体・精神状況等に応じて支援が必要な場合、可能な範囲の支援を行うこと。

(2) 安否確認

- ア 配食時は、利用者に対し、原則、対面による声かけ及び健康状態の確認を行い、利用者の健康状態に異常等があったときは、事務局との連携により緊急時駆けつけ者へ連絡を行うこと。また、緊急時駆けつけ者への連絡がつかない場合においては、関係機関（長寿課、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等）へ連絡を行うこと。
- イ 配食時に、救急を要する状態であった場合については、事務局との連携により、救急車の要請を行うとともに、緊急時駆けつけ者への連絡及び関係機関、近隣住民などの協力等により緊急対応を行い、見守り配食サービス対応報告書を市へ提出すること。

(3) 配食容器

配食に使用する容器は受託者自らが用意し、高齢者の扱いやすさ、保温、衛生及び環境面に十分配慮した容器を使用すること。また、使用後の容器について、受託者が再利用する場合は、受託者自らが回収すること。

(4) 配食後の注意

提供した食事については、早めに食べること、食べ残しを保存して後で食べたりしないことを利用者に徹底すること。

5 苦情処理・損害賠償

- (1) 受託者は、安全な食事を提供するという観点から、利用者の苦情に対し、迅速かつ丁寧な対応により円滑な解決を図るように努め、対応に苦慮する場合その他受託者が必要と判断した場合は、市へ報告すること。
- (2) 受託者は、利用者に対するサービスの提供により、受託者の責に帰すべき事由に基づく事故が発生した場合は、利用者に対しての損害賠償等を速やかに行うものとし、その経過及び結果を市に書面で報告するものとする。

6 ひとり暮らし高齢者見守り配食サービス事業者連絡会議

受託者は、市の要請により連絡会議に出席すること。

(個人情報)

第12条 個人情報の取扱いについては、個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(疑義等)

第13条 本仕様書に疑義が生じた場合には、市と受託者の協議の上定めるものとする。

- 2 本仕様書に定めのない事項については、市と受託者の協議の上、市の指示に従うものとする。ただし、本仕様書に定めのない事項であっても、明らかに必要な業務等については、受託者の判断により行うことができる。この場合、対応した内容について、速やかに市に報告するものとする。