

別府市高齢者配食サービス事業仕様書

この仕様書は、別府市高齢者配食サービス事業実施要綱第5条に定めるサービス（以下「サービス」という。）であって、食品衛生法の営業許可を受けているものからのサービスの提供に関し、必要な事項を定めるものとする。

1 提供するサービスの内容

- (1) サービスの提供事業者（以下「事業者」という。）は、自ら調理した食事（利用者1人につき、1日1食の昼食）を、別府市が依頼した利用者の自宅へ直接配達すること。
- (2) 事業者の従業員のうち配食の配達を担当する者（以下「配達員」という。）は、配達の際に、利用者本人に直接食事を手渡しすること。
- (3) 事業者は、配達の際に、利用者の安否を確認し、必要に応じて、利用者の担当地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所との連絡調整を行うこと。
- (4) サービスの実施日は、一般食の場合は日曜日を除く月曜日から土曜日までの週6日以内、特別食の場合は日曜日から月曜日までの週7日以内とすること。
ただし、この場合において、次に掲げる日は、サービスの提供を免除する。
ア 事業者の定休日又は事業者がやむを得ず臨時に定める日（この日は、あらかじめ別府市の承諾が得られた場合に限る。）
イ 天変地変等による事業者の責めによらないとき、又は天変地変等の原因により事業者がサービスの提供ができないと判断する日（この日は、あらかじめ別府市の承諾が得られた場合に限る。）

2 委託業務期間

- (1) 委託業務期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。（契約は単年度ごとに業務委託契約書を締結する。この場合において、特別な事情がある場合を除き、更新は妨げない。）
- (2) 事業者は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までの間は、継続してサービスの提供を実施するよう努めること。
- (3) 事業者が、業務委託契約満了年度の次年度以降やむを得ない事由により業務の継続が困難となったときは、その旨を、業務を終了する日の少なくとも3か月前までに書面（様式は任意）にて別府市に提出すること。

3 調理業務

- (1) 食事は献立表に従った、高齢者の健康や嗜好に合ったものを作ることとし、1食につきエネルギー量500kcal以上600kcal以下、塩分量3g以下、たんぱく質20g以上を目安とする（栄養価の計算については、弁当の惣菜として使用する加工食品についても計算の対象とする。）。

- (2) 事業者は、1月分の献立表（エネルギー量、塩分量、たんぱく質量等を記載すること。）を作成し、翌月の実績報告書又は実施表の提出時にこれを添えて提出すること。
- (3) 献立は、可能な限り栄養士が作成したものであること。
- (4) 食事は、季節に応じたもので手作りであること。また、安全で衛生的に作られたものであること。
- (5) 高齢者の咀嚼力の低下及び消化吸収能力の低下を考慮すること。
- (6) 食事に使用する食材は、可能な限り地元の食材を使うこと。
- (7) 配食の容器については、事業者自らが用意し、衛生的な容器を使用すること。

4 配食及び安否確認業務

(1) 配食

- ア 事業者は、食品の安全性を常に配慮し、調理完了後概ね2時間以内を目標に利用者へ配食すること。
- イ 配食範囲は、原則別府市内一円とする。この場合において、あらかじめ参入する事業者と協議の上、事業者間で合意が得られるときは、配食範囲を指定できるものとする（詳細は、別府市高齢者配食サービス指定事業者の公募実施要項の3参照）。
- ウ 配食時間は、概ね午前10時から午後12時30分までを目安とし、配食日時と消費期限が利用者にわかるよう表示すること。

(2) 安否確認等

- ア 事業者は、配食時には利用者へ食事を直接手渡し、声かけなどにより、必ず安否確認を行うこと。なお、利用者から配達時間帯に不在である日を特定して事前に連絡があつた場合に限り、利用者と取り決めた方法で受け渡すことも可とする。この場合であっても、当日中に、電話又は再訪問により必ず安否確認を行うこと。
- イ 配達員は、配食時において、利用者の安否確認に係る声かけ等を次のとおり行うこと。
 - (ア) 利用者と面会し、体調等に関して声かけ等を行い、異常がなければ別府市が作成する配食サービス受け取り表に利用者からサービスを提供した証として押印を受ける。ただし、利用者が認知症、心身の状況等により、配食時における押印を利用者自身で行うことが困難なときは、配達員が当該利用者に代わって押印ができる。この場合において、担当の地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所に連絡をし、利用者及びその家族（以下「利用者等」という。）の承諾を得る。
 - (イ) 事業者は、サービスを提供する前に受け取り表に押印しないこと。
 - (ウ) 配達員は、利用者が認知症、心身の状況等により、居宅の玄関先等で配食を受けることが困難な場合においては、利用者等の承諾を得て、配達員が居室まで配食し、必要に応じて、配食容器の蓋を開けるなどの支援を行う。
 - (エ) 事業者は、配食時において、特別な対応が必要と思われる利用者についてはその対応方法等について、別府市と協議を行う。

ウ 配達員は、配食時における利用者の異常の有無を確認するため、次の事項を確認すること。この場合において、入室しなければ確認できない事項は、利用者の異常を感じるときを除き、可能な範囲で確認するものとする。

- (ア) 室内に人の気配があるか。
- (イ) 室内の電気は点灯しているか。
- (ウ) テレビ等の音は聞こえているか。
- (エ) 郵便受けに郵便物や新聞が溜まっていないか。
- (オ) ガス、電気メーターが作動しているか。
- (カ) 門や雨戸の具合は平常と同じか。
- (キ) 洗濯物は、数日間同じものが干した状態ではないか。

エ 配達員は、配食時に利用者の安否確認ができない場合は、次のとおり対処すること。

- (ア) 不在の配達連絡票等を利用者宅に置く等して、当該配達員所属の事業者に利用者不在の旨を連絡し、配達員又は当該配達員所属の事業者が利用者の緊急連絡先等に所在等の照会を行うこと。
 - (イ) 食中毒防止等のため、食事は利用者宅に置いて帰らないこと。
 - (ウ) 利用者の所在の確認等により長時間が経過した場合は、食中毒防止等のため、再度の配食は行わないこと。この場合、食事の負担金が発生し、これは利用者が負担する。
 - (エ) 利用者の所在が確認できた場合は、再度の配食が可能であれば配食すること。(再度の配食可能時間は、不測の事態が起こらないよう各事業者の責任の下で設定する。)
 - (オ) 利用者の所在が確認できない場合は、担当の地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所若しくは別府市に連絡をすること。

オ 配達員は、緊急時の対応が必要と思われる場合は、当該配達員所属の事業者に連絡をし、当該配達員又は当該配達員所属の事業者から緊急連絡先等へ連絡を行い、必要に応じて、消防署又は警察署に連絡すること。

カ 緊急時の対応を行ったときは、配達員又は事業者は、その対応状況について、速やかに別府市に報告を行うこと。

キ 配達員は、利用者の健康状態等に異常がある等の場合は、速やかに利用者の担当地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所に連絡する等必要な措置を講じること。

5 報告

事業者は、委託（受託）業務の履行に際し、次に掲げる事態が発生した場合は、速やかに地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所に報告しなければならない。

- (1) 利用者等から利用者の入院、転居等の連絡を受けた場合
- (2) サービスにおいて事故が発生した場合
- (3) サービスの履行に支障を及ぼす事態が発生し、又はその他サービス利用における届出事項を変更する場合

6 配食サービス受け取り表

- (1) 配食実施の確認及び事業の円滑な実施のため、1月毎に、配食サービス受け取り表（以下「受け取り表」という。）を利用する。受け取り表は別府市が作成し、事業者に配付する。
- (2) 事業者は、食事を配食したときに、受け取り表に利用者から確認印をもらうこと。

7 食事の価格

1 食当たりの価格（消費税及び地方消費税の額を含む。）は、食材料費・調理費・食器代・配送経費・安否確認費・諸経費等を含めた価格で設定する。その価格は、一般食850円以内、特別食1,000円以内とすること。

8 安全・衛生について

- (1) 事業者は、原材料の取扱い、調理、運搬配達等にあたっては、食中毒事故防止のための衛生管理を適切に行うこと。万が一、食中毒等の恐れがあると認められるときは、速やかに別府市へ報告し、事業者の責任により対応すること。
- (2) 事業者は、サービスを実施するにあたり、常に食品衛生法その他関係法規を守り、監督官庁の指示に従うこと。

9 保存食

- (1) 事業者は、万が一事故が発生した場合の原因を明らかにするため、冷凍庫により1週間以上食事を保存すること。
- (2) 保存食に係る予備食の確保及び当該費用については、事業者の負担とする。

10 事故等発生時の対応

事業者は、サービスの実施にあたり、事故等の防止に努め事故等が発生した場合は、速やかに関係機関に報告するとともに、必要な措置を講じること。

11 代替措置

事業者は、事故等で配食サービスの実施が困難になった場合に備え、利用者の利益を損なわないよう代替措置を整えておくこと。

12 サービス及び食事の実態調査

- (1) 別府市は、事業者が提供するサービス及び食事について、その実態を隨時に調査することができるものとする。この調査の結果、改善その他の問題が認められたときは、事業者に必要な措置又は指導を行うものとし、事業者は特別の事情のない限り、これに従うものとする。

(2) 食事の調査に係る予備食の確保及び当該費用については、事業者の負担とする。

1 3 苦情等処理・損害賠償

- (1) 事業者は、利用者の苦情等に対し、迅速かつ円滑な解決を図るよう努めるものとする。
また、必要により別府市に報告すること。
- (2) 事業者は、利用者に対するサービスの提供により、事業者の責めに帰すべき事由に基づく事故が発生した場合は、利用者に十分な説明をするとともに、必要に応じ損害賠償その他の対応を速やかに行うものとする。

1 4 その他

- (1) 事業者は、業務上知り得た利用者の情報を、サービスの利用目的以外に利用してはならない。
- (2) 配達時に個人情報を車内等に放置したり、利用者の情報を第三者に漏らさないこと。
- (3) 事業者は、別府市との連絡を密にし、必要に応じて連絡会議等の案内がある場合は、これに出席すること。
- (4) この仕様書に示されていない事項については、別府市と協議の上、誠実に実施すること。