

仕様書（伊賀市配食サービス事業）

1 事業名 伊賀市配食サービス事業

2 期間 平成 31（2019）年 4 月 1 日～2020 年 3 月 31 日

3 場所 伊賀市内全域（市が指定する市内各対象者宅）

4 基本事業

市が利用決定を行った高齢者を対象として、市内全域で配食サービスの提供を行う。
食数は 1 日 2 食（昼・夕）、年末年始を含め全日提供できる体制を確保する。

また、以下の条件を満たすものとする。

- (1) 栄養のバランスに十分配慮したバラエティに富んだ食事の提供
- (2) 疾病等のために食事制限が必要な方に対するカロリーやタンパク質等、栄養素を調整した食事や刻み食、ムース食やおかゆ等の提供
- (3) 適時適温や調理から喫食までの時間短縮等、衛生管理に十分配慮したサービスの提供
- (4) (管理) 栄養士による栄養管理や利用者の疾病や嗜好を十分加味した、献立作成
- (5) 声をかけることによる安否・体調確認の義務付け
- (6) 体調不良時の関係機関への連絡及び関係機関との連携

5 契約金額

市委託料は、1 食あたりの単価契約（消費税及び地方消費税を含む。）とする。

原則毎月払いとし、委託者は履行確認をした後、契約単価に月ごとの配食数を乗じて得た額を、受託者からの請求に基づき、請求の日から起算して 30 日以内に支払うものとする。

※受託者は、別に利用者負担金として 1 食あたり 400 円（消費税及び地方消費税を含む。）を徴収する。

また、疾病等のための栄養素を調整した食事や、ムース食等にかかる増額分は、利用者負担として徴収する。

6 その他

- (1) 事業実施にあたっては、「伊賀市配食サービス事業実施基準」を遵守する。
- (2) 「伊賀市配食サービス実施計画書作成要領」により、事業実施にかかる実施計画書を落札後に提出する。（任意様式）
- (3) 月々の配食予定数は、約 4,000 食である。
ただし、配食数は概算であり、この配食数を保障するものではない。

伊賀市配食サービス事業実施基準

(1) 配送体制

祝日を含む1年全日、昼食・夕食の市内全域への配送が可能であること。
原則として本人に手渡し、安否確認ができること。

(2) 衛生管理状況

衛生対策として、原因菌による汚染を防ぐ為に、食材は常に新鮮なものを用い、取り扱う者は手指の洗浄・消毒が確実にできること。

調理の際には、万一食品に原因菌が付着していた場合を考え、中心部まで75℃・1分間以上加熱し、完全に加熱殺菌できること。さらに、原因菌を繁殖させないために、調理済みの食品は速やかに、温度管理・衛生管理の施された盛付室に搬入し冷却するなど、万全の対策が取れること。

盛付に使用する器具等も75℃・1分以上の加熱・殺菌したもののみを使用できること。

調理室の衛生については、毎日業務終了後に洗浄・消毒・乾燥を徹底し、定期的に専門業者による清掃を行うことにより、常に清潔な状態が維持できること。

(3) 配送時間帯

昼食は、遅くとも当日の午後1時まで、夕食は当日の午後6時まで配食を終了できること。

食事を配送する際に空箱も回収できること。

配送員には、当日、行った利用者・件数・開始・終了時間を記録した配送員日報の提出を義務付け、利用者からの時間の問い合わせにも迅速に対応できること。なお、特に配送時間に希望のある利用者に対しては、できる限り要望に沿うよう利用者と相談のうえ柔軟に対応できること。

(4) 配送車両について

配送車両はすべて事業者で用意できること。配送時には、食品衛生上、食中毒の原因菌の増殖を抑えられるよう車内及び収納庫内を適温に保持するとともに配送時間の短縮に努めること。

(5) 職員体制及び安全対策

事業者は、管理部門・調理製造部門・配送部門の3部門に責任者が配置されていること。

配送員には事業者の職員を従事させ、配送に関する一切の指示及び統制は、事業者が責任を持って行えること。

配送員をはじめ、各部署に従事している従業員には

- 1 食品の安全性について
- 2 衛生管理について
- 3 クレーム対応について
- 4 細菌性食中毒について
- 5 高齢者の特徴について

以上5項目について適切な研修を受けることを義務付け、定期的に保健所等より講師を依頼し、衛生面や食中毒に対する知識の習得を促すこと。

また、定期的に検便や健康診断を行い、徹底した管理体制を確立するとともに、市から指示があった場合には、検便や健康診断の実施状況等の報告書を提出すること。

(6) 利用者との連絡

市から利用登録の連絡を受け次第、事業者から利用者に電話連絡ができること。事前訪問等を行い、配食サービスについて利用者の要望・不在時の対応を聞き取りながら説明ができること。

また、利用者からの連絡により、日程変更等・配食の中止・再開に対応できること。

(7) 代替措置

万一、事業者が事故等で配食サービスの実施が困難になった場合は、代替業者を用意できること。利用者に迷惑のかからないよう、市に承認を得て速やかに代替業者に業務を引き継ぎ、滞りのないよう対応できること。

(8) 価格

1食あたりの価格は、食材費・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こと。なお、食材費及び調理費相当額として利用者負担額を400円/食に、市委託料を加えた金額で設定すること。利用者の要望により刻み食、流動食（おかゆ等）を用意した場合であっても、市及び利用者は負担しない。ただし、疾病等のために食事制限が必要で、カロリーやタンパク質等、栄養素を調整した食事やムース食等にかかる増額分は、利用者の負担とする。

(9) 献立作成方針

栄養士が献立を作成し、調理場に栄養士・調理師を配置していること。高齢者が食べやすいように、堅いものは隠し包丁を入れたり、薄くする・小さくする等、食材によって切り方を工夫したり、下茹で・下煮をすることで柔らかく仕上がるようにしていること。

また、疾病等のため食事制限が必要な高齢者に対するカロリーやタンパク質等、栄養素を調整した食事やムース食などを提供できること。

調理は、当日調理を原則とする。献立は、1週間ごとにカレンダー形式で1日ごとのカロリー・塩分を明記したものを、事前に利用者に配付できること。

①主食について

通常の食事の他、流動食（おかゆ等）も用意できること。

また、高齢者向けに柔らかめに仕上げるなど通常よりも食べやすくなっていること。

②副食について

通常の食事の他、刻み食、流動食も用意できること。

主菜1品、副菜4品以上をバランス良く盛り付け、見た目にも楽しい、味のバランスに富んだ飽きのこない食事となっていること。

③栄養価について

以下の内容を十分考慮して調理すること。

「日本人の食事摂取基準（2015年版）」の70歳以上の男性（身体活動レベルはIとする）の基準を基に算出した1食あたりの主な基準量は以下のとおりである。

エネルギー：580kcal

タンパク質：20.0g

脂質：14.0g

ビタミンA：280μgRE

ビタミンB1：0.42mg

ビタミンB2：0.45mg

ビタミンC：35mg

カルシウム：245mg

鉄：2.4mg

また、食塩相当量は1日8g未満とし、1食あたり3.0gの範囲内で献立を作成していること。

④使用する食材

食材は原則として、前日の午後もしくは当日の早朝に仕入れた新鮮なものを使用すること。品質管理については、毎日栄養士が冷蔵庫・冷凍庫・貯蔵庫の温度管理及び在庫管理を徹底していること。

(10) 利用者への対応

①高齢者に配慮した対応

弁当の受け渡しは手渡しを原則としているが、利用者の要望に応じて食卓まで届ける等、柔軟な対応ができること。その際に必ず声掛けを行い、利用者とのコミュニケーションを図り、安否確認を行うとともに独居の方の孤独感の緩和に努めること。

利用者の都合で受け取ることができない場合は、所定の場所に届ける等臨機応変に対応し、できる限り食事が手元に届くよう努力すること。この場合、指定の場所に出してもらった空箱を回収することで、安否確認を行うこと。

②緊急時の対応

配送に従事する職員には、緊急時の対応を徹底し、利用者宅において異常を発見した場合は、速やかに適切な対応をするとともに、市及び関連機関に連絡できること。

③不祥事の対応

適切な職員教育と厳しい管理体制でサービスを提供した上で、万一、不祥事が発生した場合は、管理責任者が市に速やかに報告すること。

④連絡体制

サービスを提供するに当たっては、市の指示を得ながら相互の連携を密にし、事業の円滑な運営を図るため、必要に応じ連絡を取ること。

⑤苦情への対応

苦情・不満・相談は、現場・事業所等のいずれでも受け付けるものとし、どのような苦情・不満・相談に対しても、責任者を交えて情報共有等を行い、サービス改善に向けて迅速な対応が取れること。

⑥安否確認の記録について

配達時の献立内容や利用者の体調等について、任意の様式で安否確認の記録をとり、1ヶ月ごとの集計結果を翌月に速やかに市へ報告すること。

(11) 損害保険

事業者は事業内容に対し、賠償責任保険に加入していること。

また、賠償責任保険証書（写）は落札決定後に提出すること。

(12) 守秘義務

事業者は、本事業実施により知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。

また、営業活動のため本事業実施により知り得た個人情報を基に利用者に対し個別訪問等を行うことは固く禁ずる。

なお、委託契約の終了後及び解除後も同様とする。

(13) 民間業者による在宅配食サービスのガイドラインについて

民間業者が在宅配食サービスを実施するに当たっては、平成8年5月13日 老振第46号老人保健福祉局長通知の民間業者による在宅配食サービスのガイドラインについての各要件を満たしていること。

(14) 調査の実施

利用者の嗜好等を取り入れたサービス提供等のため市が実施するアンケート調査等に随時協力すること。また、市が行った調査結果を活用し、サービスの質の向上に努めること。

(15) 疑義等

この基準に疑義が生じた場合または定めのない事項がある場合は、その都度協議のうえ定めるものとする。