

津島市高齢者配食サービス業務仕様書

1 人員配置

(1) 人員の配置及び勤務体制

ア 津島市高齢者配食サービス業務(以下「業務」という。)を円滑に実施するために必要な人員を配置すること。ただし、業務の実施上支障がない場合には、ほかの職務と兼務できるほか、常勤・非常勤の別を問わない。

イ 調理に係る施設もしくは事業所に、栄養管理等に対応できる管理栄養士もしくは栄養士を配置すること。

(2) 管理者の配置及び責務

登録を受ける事業所ごとに、業務に係る管理者を配置すること。また、管理者は業務及び従事者の管理を一元的に行うとともに、従事者にこの基準を遵守させるため、必要な指揮命令を行うこと。

2 調理設備

(1) 調理施設等

調理施設及び設備を有していること。

(2) 調理設備等の衛生管理

登録を受ける事業所ごとに食品衛生法(昭和22年法律第233号)に定める営業許可を受けていること。また、食品衛生関係法令及び保健所の指導を遵守し、常に調理施設の衛生管理に努めていること。

3 業務運営

(1) 食事内容

ア 配食する食事(昼食のみ)については、管理栄養士もしくは栄養士が献立を作成し、栄養面、衛生面及び安全面に十分配慮された普通食(主食、主菜、副菜で構成された)の高齢者向け弁当とする。ただし、利用者が主食を除いた普通食を希望する場合でも1食あたりの金額は変更しない。その場合、主食を含んだ普通食相当に量・品質を調整しても構わない。

イ 解凍調理の必要のないものであること。

ウ 管理栄養士もしくは栄養士によりおおむね600キロカロリー以下(低カロリー一食含む)に計算された献立(医療食を除く)であること。

エ 毎月1か月ごとに献立表を作成し、事前に利用者と委託者に提供すること。

オ 食事内容について不定期に確認を行うことがあるので、委託者より指示があった際は、試食用の弁当を無償で委託者に提供すること。

(2) 配食サービス体制

- ア 委託者より津島市高齢者配食サービス事業開始決定通知書(様式第7)、開始依頼があった場合は、速やかに利用者と調整を行うこと。
- イ 関係帳票の整備を行うこと。
受託者は、業務を行うに当たり次の帳票を整備し、5年間保存するとともに、市長がその提出を求めたときは、随時提出すること。
(ア) 配食計画表(利用者、利用日、配食内容、配達順、配達者等が分かるもの)
(イ) 配食時の特記事項等関係書(利用者に異常等があった場合の配達者からの事務局への報告、対応結果の記載があるもの)
(ウ) 利用者負担額徴収関係書(徴収事実の確認ができるもの)
- ウ 配食対象地区は市内全域とし、サービス内容申告書にあった地域を対象範囲とする。そのため配食可能範囲を限定することは妨げない。
- エ 配達 は正午までに完了すること。
- オ 複数の利用者に対して同等のサービスを行うこと。
- カ 可能な限り津島市の配食ボランティアを活用すること。
- キ 指定期間中、安定したサービスの供給を行うこと。
- ク 正当な理由なく、配食サービスの提供を拒んではならない。
- ケ 配達時に安否の確認を行うこと。
- コ 委託者の通常の執務時間中は常に連絡が取れること。
- サ 業務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。

(3) 登録配食事業者の変更

利用者の配食事業者の変更は、毎年度2回までとし、変更がある場合は、受託者は受け入れ体制を整え、速やかに対応すること。

ただし、利用開始から3か月に満たない場合は、業者変更をすることができない。

(4) 実績報告

受託者は、毎月の業務実績結果について、利用者及び利用回数等を番号順に集計し、翌月10日(閉庁日にあたる場合は前開庁日)までに委託者に遅滞なく業務に関する津島市高齢者配食サービス事業実績報告書(様式第8)と配食受領確認書(様式第9)を提出すること。また、利用休止者等がいる場合は、その旨も付記すること。

(5) 利用状況確認

委託者より利用者の利用状況確認の依頼があった場合、受託者は利用状況を報告すること。依頼時期は7月とする。

(6) 安否確認の方法

ア 配達時には、利用者へ弁当を手渡しの上、声かけなどにより、必ず安否確

認を行うこと。ただし、利用者から不在の日を特定した事前連絡があった場合に限り、利用者が指定した方法で受け渡すことができる。

イ 事前の連絡なく利用者が不在の場合は、原則として弁当は持ち帰ること。

ただし、利用者が、不在時における安否確認の方法を指定している場合は、この限りでない。

ウ 安否確認の際に異常事態を発見した場合は、利用者が指定した緊急連絡先へ連絡するなど、適切な対応を直ちに行うとともに、その対応の状況について、津島市高齢者配食サービス事業苦情・事故等報告書(様式第10)により速やかに委託者に報告すること。

(7) 利用料の徴収及び受領確認

利用者からの利用料の徴収、受領に関する事務を行うこと。

(8) 申請者との連携

申請のあった利用者、親族、介護支援専門員等と良好な関係を保ち、連絡調整がとれる環境体制を整えること。

(9) 津島市地域包括支援センターとの連携

津島市地域包括支援センターより、配食サービス利用者に関する情報提供を求められたとき、適時、適切に対応すること。

(10) 身分を証する書類の携行

配達に際しては、制服または名札を着用すること。

(11) 苦情処理

ア 業務に係る利用者からの苦情は迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じること。また、業務に関し、利用者及び親族からの苦情に関して委託者が行う調査に協力するとともに、委託者から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うこと。

イ 苦情を受けた場合(軽微なものを除く。)、委託者へ津島市高齢者配食サービス事業苦情・事故等報告書(様式第10)を提出すること。

(12) 事故発生時の対応

ア 業務により事故が発生した場合は、速やかに委託者及び利用者の親族等に連絡を行う等、必要な措置を講じられるよう適切に対応すること。

イ 受託者は、業務の提供により、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委託者に津島市高齢者配食サービス事業苦情・事故等報告書報告書(様式第10)にて報告するものとする。

ウ 利用者に対する業務の実施により賠償すべき事故が発生した場合の損害賠償責任保険に加入していること。

(13) 緊急時の対応

弁当を届けた際に当該利用者の安否確認を行い、心身の状態に異常があると認めるときは、速やかに関係機関に連絡をする等必要な措置を講じるとともにあらかじめ利用者等の指定する緊急連絡先に連絡すること。

(14) 災害時の対応

災害時等、業務実施が困難な場合、委託者と協議したうえ業務を中止することができる。その際は、中止する旨を利用者または緊急連絡先に連絡すること。

(15) 秘密保持の遵守

受託者は、業務を行うに当たり、利用者の人格を尊重するとともに当該利用者及びその親族について、その業務上知り得た秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じること。

(16) 記録の整備

事業所の従事者、設備、備品及び会計に関する諸記録を保管・整備すること。

(17) 広告

業務に係る広告をする際に、その内容が虚偽または誇大なもの若しくは誤解を与えるものでないこと。

(18) 指定期間

ア 指定期間は4月1日から翌年3月31日までの1年間とし、期間途中での指定廃止は原則認めない。

イ 受託者が翌年の業務参加を辞退しようとするときは、3か月前までに委託者に報告をし、委託者の指示により利用者への説明を行う等、利用者が混乱することがないように必要な対応を行うこと。

(19) その他

本仕様書、要綱、委託契約書に定めのない事項及びその他疑義のある場合は、委託者と受託者がその都度協議して定めるものとする。ただし、協議が整わないときは、委託者の決定によるものとする。