

西都市高齢者見守り配食サービス事業業務仕様書

西都市高齢者見守り配食サービス事業における業務について、必要な事項を定める

1 事業件名

西都市高齢者見守り配食サービス事業

2 事業内容

栄養のバランスのとれた食事を調理し、訪問により定期的に提供するとともに、訪問の際、利用者の安否を確認し、健康状態に異常があった場合には関係機関へ連絡等を行うものとするが、具体的には以下のとおりとする

(1) 事前訪問

登録事業者は、サービスの実施にあたり利用者の居宅に事前訪問を行い、利用者や家族等に対し、サービス内容の説明、留意事項の確認をすること

- ① 配食日、配食時間帯、配食場所、受渡方法
- ② 要望事項の確認（対応できる部分に限る）
- ③ 変更、休止、取り止め等の連絡
- ④ 心身状況、緊急連絡先等必要事項の確認
- ⑤ 食中毒防止のため、利用者へ届けた食事を早めに喫食すること、食べ残しは惜しまず捨てること等を周知すること

(2) 栄養バランスのとれた食事の提供

- ① 献立は、管理栄養士または栄養士が作成したものとする
- ② 献立の作成および調理に当たっては、高齢者に適したエネルギー量や栄養バランス・嗜好、咀嚼力の低下等の心身の特性に配慮するとともに、季節感の変化をつけること等により、食べることの楽しさを感じられることについても配慮すること
- ③ 軟食、刻み食等の特別な調理方法の要望については、可能な限り対応すること
- ④ 利用者の要望により日常生活動作の維持・改善に資するため、おかずのみの提供ができること

(3) 居宅への食事配達・安否確認

- ① 配食時は、適切な温度管理のもと、食品衛生に十分配慮すること
- ② 特別な事情や事前連絡がある場合を除き、利用者の居宅へ食事を届け、利用者本人への手渡しを原則とすること
- ③ 受け渡しの際には直接利用者へ声をかけ、安否の確認を行うこと
本人が不在で、連絡が取れなかった場合は、別添資料の安否確認の流れに沿って緊急連絡先や市へ連絡すること
利用者の心身の異変や環境の変化等の把握に努め、必要に応じて緊急連絡先やケアマネジャーに連絡する等連携を保つこと

(4) 利用料の徴収および受領確認

登録事業者は、利用者から本市の補助金を差し引いた金額を徴収すること
補助金については、利用者の委任を受け、市へ請求すること

3 衛生管理

- (1) 登録事業者は、サービスの実施に当たって保健所その他関係機関の指導を遵守すること
- (2) 「大規模食中毒対策等について」（平成9年3月24日厚生省通知）による「大量調理施設衛生管理マニュアル」や「給食施設栄養管理の手引き」（社団法人宮崎県栄養士会発行）もしくはHACCPに沿った衛生管理に準じて取り組み、衛生管理を徹底し、食中毒等の防止に万全を期すること
- (3) 調理施設の形態、規模に応じた関係機関の通知、マニュアルに従った衛生管理の徹底を図ること

4 関係帳票類の整備

登録事業者は、業務に関する次の書類を記録し、整備しておかなければならない
また、市が指示した場合には、これを提出しなければならない

- (1) 利用者名簿
- (2) ケース記録
- (3) 配達記録
- (4) 業務日誌
- (5) 会計帳簿
- (6) 衛生管理記録

5 事故発生時の対応等

- (1) 登録事業者は、サービスの実施に当たって、食中毒等が発生した場合は、適切な処置を行うとともに、速やかに関係機関に報告すること
- (2) 配食従事者の急病、交通事故等により配食が困難な場合は、代わりの従事者が配食を行うなど、利用者に不利益を生じさせないように努めること
- (3) 登録事業者は、事故発生に備え、損害賠償保険に加入すること

6 災害時の対応

災害時等、配食が困難な場合、市と協議したうえで配食サービスの提供を中止し、利用者または緊急連絡先にその旨を連絡すること

7 秘密保持の遵守

登録事業者の従業員または従業員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者またはその家族の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

<別添資料>

【安否確認の流れ】

①配達時に本人不在を確認、もしくは本人の健康状態に異常があると判断した場合



②配達者は、直ちに業務管理者へ報告し、業務管理者または担当職員は、緊急連絡先へ連絡を行う。

※本人不在時は、引き続き配達を行う。健康状態に異常があり119番通報等の必要があると判断した場合は、通報を行い救急車両等が到着するまで待機をする。



③- 1（連絡が取れなかった場合）
・業務管理者または担当職員は、再度緊急連絡先へ連絡を行う。
・配達者は、状況に応じて、再度不在者宅を訪問する。

③- 2（連絡が取れた場合）
・業務管理者または担当職員は、配達者に報告する。



④翌日朝9時までに、利用者及び緊急連絡先に連絡が取れなかった場合、
市へ電話連絡する。

【電話連絡先】

平日 32-1028（地域包括ケア推進係）

休日 43-1111（市役所代表）

確認事項

(1) サービス開始時

サービス開始にあたって、利用者や家族等に対して以下の説明・確認を行うこと

- ① 配食日、配食時間帯、配食場所、受渡方法（不在時を含む）について
- ② 要望事項（対応できるものに限る）について
- ③ 変更、休止、廃止等の手続きについて
- ④ 心身状況、緊急連絡先等必要事項について
- ⑤ 食中毒防止のため、受け取った食事は早めに喫食し、食べ残しは惜しまず捨てることについて

(2) 配達

配達にあたっては以下に留意すること

- ① 特別な事情や事前連絡がある場合を除き、原則として利用者の居宅に訪問し、利用者本人に手渡すこと
- ② 食事の適切な温度管理のもと、食品衛生に十分配慮すること
- ③ 担当者が代わっても滞りなく配達できる体制を整えること

(3) 安否確認

配達時には次の事項に留意して利用者の安否確認を行うこと

- ① 利用者本人に声掛けを行う等により本人の反応を確認すること
- ② 受け渡しの際に利用者の健康状態や様子の確認を行うこと
- ③ 利用者の生活環境の変化等にも気を配ること

(4) 緊急時の対応

以下のいずれかに該当する場合は、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時連絡先に連絡をすること

- ① 利用者の心身の状態や生活環境に異常があると判断した場合
- ② 長期間利用者と直接コミュニケーションが取れない場合
- ③ 前回配達した弁当が喫食されずそのまま残っていた場合

<別添資料>

【緊急時の対応】

①本人の健康状態に異常があると判断した場合、または前回配達した弁当が喫食されずそのまま残っていた場合



②配達者は、直ちに業務管理者へ報告し、業務管理者または担当職員は、緊急連絡先へ連絡を行う。

※健康状態に異常があり119番通報等の必要があると判断した場合は、通報を行い救急車両等が到着するまで待機をする。



③- 1（連絡が取れなかった場合）
・業務管理者または担当職員は、再度緊急連絡先へ連絡を行う。



③- 2（連絡が取れた場合）
・業務管理者または担当職員は、配達者に報告する。



④翌日朝9時までに、利用者及び緊急連絡先に連絡が取れなかった場合、
市へ電話連絡する。

平日 32-1028（地域包括ケア推進係）

休日 43-1111（市役所代表）