

流山市高齢者給食サービス事業業務委託仕様書

1. 趣旨

本仕様書は、流山市内に居住する65歳以上の高齢者であって、流山市（以下「委託者」という。）が給食サービスの利用を認めた者（以下「利用者」という。）に対し、利用者の自宅を訪問してサービスを提供する業務（以下「本業務」という。）の適切かつ円滑な実施に関して必要な事項を定めるものである。

2. 業務の概要

本業務は、利用者に対し、サービス利用の決定に基づき週に3回まで昼食又は夕食を配達するサービスを実施するものである。

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し、改定があった際はそれに準じるものとする。

(1) 流山市高齢者給食サービス事業の実施に関する規則（平成11年規則第25号）

(2) 厚生労働省「日本人の食事摂取基準」（2020年版）

<https://www.mhlw.go.jp/content/10904750/000586553.pdf>

(3) 厚生労働省「大量調理施設衛生管理マニュアル」

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11130500-Shokuhinanzenu/0000168026.pdf>

(4) 農林水産省「新しい介護食品（スマイルケア食）情報」

http://www.maff.go.jp/j/shokusan/seizo/kaigo/pdf/guide_lines_1.pdf

(5) 厚生労働省「地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業の栄養管理に関するガイドライン」

http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10900000-Kenkoukyoku/guideline_3.pdf

3. 業務の場所

本業務の実施場所は、市内全域の利用者の自宅とする。

4. 業務の委託期間

本業務の委託期間は、契約締結日の翌日から令和9年3月31日までとする。

なお、給食サービスの実施期間は、令和6年4月1日から令和9

年 3 月 3 1 日までとする。

5. 事業規模

令和 4 年 4 月から令和 5 年 3 月までの事業実績

項目	平均 (小数点以下切捨)	最大	最少
月間食数	1 2 1 0 食	1 2 9 4 食	1 1 3 2 食
1 日食数	4 0 食	6 3 食	1 0 食
月間利用者数	1 0 4 人	1 1 1 人	9 8 人

療養食の配食状況

令和 5 年 5 月利用者の調査結果（調査対象者 1 0 6 人）

療養食	人数	療養食	人数
やわらか食	0 人	糖尿病食	6 人
高血圧食	7 人	腎臓病食	3 人

6. 業務の内容

① 概要

受託者は利用者に対し、委託者が決定した曜日に昼食又は夕食を調理し、利用者宅を訪問して手渡しで給食を届け、利用者から利用実績を確認する書類（以下「受領簿」という。）に受領印を受ける。受領簿は、サービスを実施した年月日、配食時間帯（昼食又は夕食）及び配食メニュー（普通食又は特別食の種類）が確認できる任意の様式とする。

② 実施日

市が決定した利用曜日に昼食又は夕食の配食を行う。ただし、1 月 1 日は除くものとする。

③ 実施時間

昼食は概ね 1 0 時から 1 2 時まで、夕食は概ね 1 5 時から 1 7 時までに、受託者は利用者宅を訪問し、利用者に給食を手渡すこととし、その間利用者は自宅で待つ必要があるため、毎回決まった時間に配食するよう配慮すること。

④ 不在時の対応

利用者が不在の場合は、訪問時間を記録した不在連絡票（様式

1) を利用者宅のポスト等に投函し、給食は持ち帰る。

最初の訪問から時間をあけて、利用者宅を再度訪問し、利用者に給食を手渡す。なお、再度の訪問を実施する時間は、昼食は13時まで、夕食は18時までとする。再度訪問した際も利用者が不在の場合には、給食を持ち帰る。

再度の訪問時も不在であった利用者について、再度の訪問から1時間が経過して利用者から連絡がない場合には、直ちに本人及び緊急連絡先への電話連絡を行い、利用者の安否の確認をする。安否を確認できなかった場合には、すみやかに委託者に報告を行う。

また、再度訪問した際も不在のために給食を持ち帰った利用者については、翌日9時までに委託者へ書面で対応を報告する。

⑤ 配送

配食にあたっては、届けた食事について早めに食べることに、食べ残した食事を保存し、後で食べないこと等を利用者に周知を徹底すること。

給食の配送は衛生的かつ安全に配慮し、交通法規を遵守して行う。また、事故等によりサービスの提供が困難となった場合の代替措置を整えておく。なお、利用者の感染症の疑い等により手渡しに困難な場合は、状況に応じて、委託者と協議し、配食方法等別途定めるものとする。

⑥ 緊急時の対応

サービス提供時に、利用者の健康状態に変事があった場合は、可能な範囲の応急的救護活動及び必要な通報を行うとともに、緊急連絡先及び委託者に連絡をすることとする。

⑦ 苦情・要望への対応

受託者は利用者から本サービスへの苦情・要望を受けた場合には、真摯に対応し改善するように努めなければならない。また、利用者からの苦情・要望とその対応について委託者へ報告をしなければならない。

毎年1回、委託者の指示のもとで利用者に対するアンケートを実施し、給食サービスに関する要望を伺い、その結果を委託者に報告すること。

委託者は、利用者からの苦情・要望に基づき、受託者に対し本業務に係る監督及び業務の改善命令をすることができる。また、

アンケート結果を活用し、サービスの質の向上に努めること。

⑧非常時の対応

事故や災害・悪天候、感染症、食中毒等により受託者の厨房施設や人員の稼働が通常の状態を継続することが一時的に困難となった場合において、利用者が継続してサービスを受けられるよう、必要な対策、支援体制を予め整えておくこと。

7. 給食の内容

①事前説明

利用者に対し、サービス実施前に事業が円滑に行われるよう、食事の受け渡し、利用料徴収方法等、サービス内容の説明を行う。

②献立内容

献立内容は主食、主菜、副菜及び副々菜として、基本的には汁物及びデザートをつけないこととする。献立の作成に当たっては、管理栄養士又は栄養士が、高齢者の嗜好に配慮し、「日本人の食事摂取基準」の高齢者の食事摂取基準（普通食及び介護食においては、身体活動レベルⅠとする）に沿った栄養価計算を行うこととする。

③配食メニュー

受託者は、普通食及び特別食（咀嚼困難な利用者に向けた介護食及び持病のある利用者に向けた療養食）の配食メニューから、利用者の要望に応じて配食を提供する。

介護食については、農林水産省の示す「新しい介護食品（スマイルケア食）分類表」による黄B（歯茎でつぶせる食品）、黄C（舌でつぶせる食品）、赤A（ペースト状の食品）、赤B（ムース状の食品）又は赤C（ゼリー状の食品）に相当するメニューを1つ以上用意すること。

療養食については、高血圧症の利用者に配慮して塩分摂取量を調整したメニュー、糖尿病の利用者に配慮してカロリー摂取量を調整したメニュー及び腎臓病の利用者に配慮してたんぱく質摂取量を調整したメニューを用意すること。

普通食及び療養食の食形態については、米飯等の主食を「普通・軟飯・かゆ」から、主菜・副菜等を「普通・一口大・キザミ」から、利用者の要望に応じて対応する。

上記の他、可能な範囲で口腔機能に低下のある利用者や持病による食事制限が必要な利用者に配慮した配食メニューを用意すること。

併せて、受託者は、高齢者支援課窓口等において市民等に配布するチラシとして、本業務で配食を実施する普通食及び特別食について掲載した配食メニュー一覧表を作成する。配食メニュー一覧は、配食メニューごとに食事の写真を記載し、療養食については各栄養成分の摂取基準量を明記する。配食メニュー一覧表はA4又はA3サイズのカラー印刷が望ましい。なお、配食メニュー一覧表の作成・印刷等に係る経費は委託料に含めるものとする。

④アレルギーへの対応

受託者は利用者のアレルギーの有無を確認し、アレルギーのある利用者に対してアレルゲンを含む食品を提供しないこと。また、可能な範囲で代替食の提供に努めること。

⑤容器

冷たいものは冷たく、温かいものは温かく提供するよう保温・保冷機能のある容器の使用が望ましい。食の安全確保のため、やむを得ず温かいものを冷たい状態で提供する場合には、電子レンジ使用可能な容器を使用すること。

使い捨て容器を使用するときは、利用者が希望する場合に受託者は容器を回収し、容器の処分まで責任を持つこと。

⑥食材

季節の食材や流山市産・千葉県産の食材を用いるよう努めること。

⑦献立予定表

受託者は、献立予定表を事前に利用者へ配付する。

受託者は、栄養成分（エネルギー、たんぱく質、脂質、炭水化物等）を記載した献立予定表をその月の5日前までに事前に委託者へ提出すること。

⑧食材料費及び調理に係る人件費

食材料費及び調理にかかる人件費については、合計額が消費税及び地方消費税を別として462円以内となるように献立内容を調整する。

8. 衛生管理

受託者は、保健所等の監督官庁の指導を遵守し、衛生規則及び手順を定め、集団給食としての衛生管理を徹底し、食中毒の予防に万全を期すること。

9. 利用料の徴収

受託者は、1食当たりの食材料費及び調理費相当額（見積書の食材料費及び調理に係る人件費に消費税及び地方消費税を加えた額）を利用料として利用者から徴収する。なお、利用料の減額の決定を受けている利用者については、1食当たり350円（消費税及び地方消費税を含む。）の利用料を徴収する。利用料の減額の決定の有無については、利用開始時及び6月に見直しを行った際に、委託者から通知する。ただし、サービス実施日の前日15時までに給食の配達をキャンセルする旨の連絡を受けた場合には、利用料は不要とする。

利用料の徴収は口座振替を原則とするが、やむを得ない事情がある場合には直接徴収することができる。なお、利用料の徴収に要する経費及び利用料を委託者に納入する経費は委託料に含むものとする。

利用料の徴収の後、口座振替の明細及び直接徴収の領収書を控え（コピー可）、委託者から提出するよう求められた場合は速やかに提出すること。

10. 業務の委託料

受託者は委託者に1食当たりの委託料の見積書を提出すること。

委託者は受託者に対し、1食当たりの委託料に利用食数を乗じた委託料を支払う。

（1）1食当たりの委託料

1食当たりの委託料の上限額は、消費税及び地方消費税を別として857円とする。

（2）委託料算出上の留意事項

1食当たりの委託料のうち、食材料費及び調理に係る人件費の合計は消費税及び地方消費税を別として462円以内とする。

なお、消費税及び地方消費税は消費税の軽減税率制度が適用されることから8%とすること。ただし、契約期間中に消費税及び

地方消費税の税率が改定された場合、改定日以降に実施した給食サービスの委託料については改定後の税率を適用する。

1 1 . 実績報告と委託料の支払い

(1) 実績報告

受託者は1か月ごとのサービス実施状況を翌月の10日までに実績報告書(様式2-1)及び実績表(様式2-2)に受領簿を添付して委託者に実績報告をする。なお、実績表は電子データを提出すること。また、実績報告書及び実績表は利用者の通し番号順どおりに整理し、提出すること。

併せて、配食メニュー及び配食時間帯(昼食又は夕食)毎に実績管理を行い、委託者が請求を行った場合は速やかに報告を行うこととする。

(2) 委託料の支払い

受託者は実績報告を完了した後に、請求書を提出する。委託者は請求書を受領した日から30日以内に委託料を支払う。

(3) 利用料の納入

受託者は、委託者からの納入通知書に基づき、利用者から徴収した本サービスの利用料を委託者に納める。

1 2 . 事故の処理

受託者において、本事業の業務に関する事故があった場合には、すみやかに必要な措置を講ずるとともに、委託者に経過及び結果を書面にて報告しなければならない。食中毒など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には、利用者に対しての損害賠償を速やかに行うとともに、あらかじめ損害賠償保険に加入していないなければならない。

1 3 . 個人情報の保護

受託者は、委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守しなければならない。

1 4 . サービスの実施依頼等

① 新規利用者の通知

新規の利用者が発生した時は、委託者からの新規利用者の業務

開始依頼通知（様式3）を行う。受託者は同通知に基づき、サービス開始前に職員を利用者宅に訪問し、サービス内容について説明を行い、配食メニュー、食形態の希望、アレルギーの有無、給食の受渡し方法及び料金支払い方法等サービスの円滑な実施に必要な事項を確認する。

事前調査を実施後1週間以内に、調査報告書（様式4）を委託者へ提出する。

②利用再開者の通知

委託者は入院等の事由により、サービスの利用を休止していた利用者が利用の再開をする場合には、業務再開依頼通知（様式5）を受託者へ行う。

③利用変更者の通知

委託者は利用回数・曜日等の変更の申出があった場合には、業務変更依頼通知（様式6）を受託者へ行う。

④利用終了の通知

委託者は利用者から利用終了の届出があった場合には、業務終了通知（様式7）を受託者へ行う。

⑤利用者からの申し出の対応について

受託者は、利用者から給食サービスの利用終了、休止、利用変更、再開の申し出があった場合には、すみやかに委託者に報告する。利用の再開・変更に当たっては、地域包括支援センターにおいてアセスメントを行った上で、委託者が再開・変更を決定し、受託者へ通知する。利用者からの申し出についての報告は、連絡票（様式8）をもって行うものとする。

15. 履行期間開始前の準備行為

受託者は、契約日以降、本業務の履行期間開始の前に、委託者及び委託者が指定する者から、業務の引継を受けること。受託者は、利用者が戸惑うことのないよう従前の受託者と協力して利用者宅を訪問し、あいさつや利用案内等の説明を丁寧に行うこと。あいさつ等は、令和6年3月31日までに、全ての利用者を実施しておくこと。なお、履行期間開始前の準備行為については、委託者からの費用の支払いはない。

16. 業務引継ぎについて

受託者は、本業務の終了に際し、委託者又は委託者が指定する者に対し、業務の引継ぎ等について誠意をもって対応しなければならない。

17. その他

本仕様書に定めのない事項については、別途委託者と協議して定めるものとする。



委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書

1 本特記仕様書の趣旨等

- (1) 本特記仕様書は、個人情報の取扱いに係る業務を外部に委託する場合において、委託先において遵守すべき義務等について定めるものである。
- (2) 本特記仕様書は、これが添付される本契約に係る契約書、契約約款、仕様書その他の契約書面と一体を成すものである。
- (3) 本特記仕様書の記載内容が他の契約書面の記載内容（個人情報の取扱いに係る部分に限る。）と相違するときは、個人情報の取扱いに当たって満たすべき最低限度の基準として、本特記仕様書の記載内容を優先して適用する。
- (4) 本特記仕様書における用語の意義は、次号及び第6号の用語を除き、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）において使用する用語の例による。
- (5) 本特記仕様書において「甲」とは流山市を、「乙」とは委託先をいう。
- (6) 前号の規定にかかわらず、第11項の規定により2以上の段階にわたる委託をする場合における当該段階ごとの本特記仕様書において、「甲」とは流山市をいい、「乙」とは当該段階ごとにおける委託先をいう。

2 契約当事者の責務

本契約の当事者は、法を遵守して本契約を履行する。次の各号に掲げる場合は、当該各号に掲げる規程についても同様とする。

- (1) 特定個人情報又は情報提供等記録を取り扱う場合 番号法第30条第1項又は第31条第1項の規定により一部の規定が適用されず、又は読み替えて適用される場合における法及び番号法
- (2) ネットワーク及び情報システムにより個人情報を取り扱う場合 流山市情報セキュリティポリシー（平成15年4月28日策定）及びその実施手順

3 個人情報の保有の制限

乙は、本契約の履行に当たっては、その業務に関して知り得た個人情報を本契約の目的の達成に必要な範囲を超えて保有してはならない。

4 不適正な利用の禁止

乙は、本契約の履行に当たっては、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により、その業務に関して知り得た個人情報を利用してはならない。

5 適正な取得

乙は、本契約の履行に当たっては、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

6 正確性の確保

乙は、本契約の目的の達成に必要な範囲内で、その業務に関して知り得た個人情報が過去又は現在の事実と合致するよう努めなければならない。

7 安全管理措置

乙は、本契約の履行に当たっては、その業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下この項において「漏えい等」という。）の防止その他の当該個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置として、少なくとも次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 管理責任者（本契約の履行に当たって委託先が保有することとなる個人情報の管理に関する責任者をいう。以下同じ。）及び必要に応じて作業段階ごとの作業責任者を定めて、内部における個人情報の取扱いに係る責任の所在を明確にしておくこと。この場合において、管理責任者（作業責任者を定めた場合は当該作業責任者を含む。）を定めたときは、その旨を甲に届け出なければならない。
- (2) 個人情報の取扱状況の把握を可能とするため、内部において次に掲げる事項を書面（電磁的記録を含む。以下同じ。）にて

記録しておくこと。ただし、管理責任者が委託を受けた業務の個人情報の取扱状況を常時把握することができるときは、この限りでない。

ア 甲から個人情報の提供を受けた記録（記録項目（氏名、住所、生年月日等をいう。以下同じ。）、受領日、受領者氏名等）

イ 本契約の履行に当たり乙自ら収集する個人情報の記録（記録項目及び収集開始日等）

ウ 個人情報の複製又は複写（以下「複製等」という。）の記録（個人情報を記録した帳票名又はファイル名、複製等した日、記録項目、本人の数、理由、使用者、記録媒体、廃棄日等）

エ 個人情報の持出による使用記録（個人情報を記録した帳票名又はファイル名、所定の保管場所から持ち出して使用した日、本人の数、理由、使用者、管理責任者の承認等）

オ 個人情報を甲に返却した記録（個人情報を記録した帳票名又はファイル名、返却日、返却方法、返却場所、返却を受けた本市職員氏名等）

カ 個人情報の廃棄記録（個人情報を記録した帳票名又はファイル名、廃棄日、廃棄方法、立会者氏名等）

（３）次に掲げる場合を除き、個人情報が記録される媒体を事務所の外に持ち出してはならないこと。

ア 訪問業務、配送などにより個人情報を事務所の外に持ち出して業務を行うことが本契約の目的である場合

イ ア以外の場合において、やむを得ない理由があるとき。

（４）前号の場合において、同号の記録媒体を持ち出すときは、次のとおり盗難又は紛失の防止策を講ずること。

ア 持ち出す個人情報を必要最小限度に抑えること。

イ 電子情報として持ち出す場合は、第三者の目にふれても容易に個人が特定できないように暗号化等すること。

ウ 移送時の体制を明確にすること。

（５）次に掲げる情報セキュリティ対策を講じること。

ア 個人情報を記録した紙並びに機器及び電磁的記録媒体は、施錠管理するなど盗難対策を講じること。

イ 個人情報を記録した情報システムは、不正アクセス対策、

不正プログラム対策、データ損失対策等を講じること。

ウ 個人情報にアクセスすることが認められる者の範囲を限定すること。

(6) 本契約の業務に従事する者に対して個人情報保護対策や情報セキュリティ対策に関する研修及び指導を行うこと。

8 従事者の義務

本契約の業務に従事している者は、当該業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。従事していた者についても同様とする。

9 漏えい等の報告等

乙は、本契約の履行に伴い知り得た個人情報の漏えい等その他の当該個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生したおそれがあるときは、直ちに、当該事態が生じた旨を甲に書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。本契約の終了後又は解除後においても同様とする。

10 利用目的以外の目的のための利用・提供の禁止

乙は、甲の書面による承諾がある場合を除き、本契約の履行に伴い知り得た個人情報を、本契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

11 再委託の制限

乙は、甲の書面による承諾がある場合を除き、本契約の業務（個人情報を取り扱う部分に限る。）の一部を第三者（乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）に委託してはならない。この場合において、甲は、当該承諾をするときは、本特記仕様書の内容を乙の委託先に遵守させることを条件に付するものとする。

12 複写又は複製の禁止

乙は、甲の書面による承諾がある場合を除き、本契約の履行に伴い知り得た個人情報を複写し、又は複製してはならない。

1 3 個人情報の廃棄及び媒体の返却

乙は、本契約の履行に当たり甲（第11項の規定により2以上の段階にわたる委託をしている場合は当該段階ごとの委託元又は当該各委託元を経由して甲）から提供を受けた個人情報又は本契約の履行に伴い乙自ら収集し、若しくは作成した個人情報については、本契約の終了後又は解除後、甲の指示に従い、遅滞なく、これらの個人情報が記録された媒体を返却し、若しくは引き渡し、又は当該個人情報を抹消、焼却、切断、溶解その他の方法により復元不可能な状態にして消去し、若しくは廃棄しなければならない。この場合において、その処理した結果を甲に書面により報告しなければならない。

1 4 法令等に違反した場合における契約解除等

甲は、乙について、守秘義務違反その他の法令又は本契約に違反した行為があったときは、法令又は本契約の定めるところにより、契約解除、損害賠償請求その他の必要な措置を講ずることができる。

1 5 本特記仕様書の遵守状況についての定期報告

甲は、乙が本契約を履行するに伴い知り得た個人情報の取扱いについて、本特記仕様書の遵守状況を確認するために必要な範囲で、乙に対して定期的に報告を求めることができる。この場合において、甲が本特記仕様書の義務等を遵守させるために必要な指示をしたときは、乙は、当該指示に従い速やかに是正措置を講じ、その内容を遅滞なく甲に報告しなければならない。

1 6 監査等

甲は、本契約の履行に伴う個人情報の適切な管理の状況を確認又は検証する必要があると認めるときは、乙に対して立入調査その他の監査を実施することができる。乙は、当該監査のほか、個人情報保護委員会による立入調査などで甲が受けることとなるものについて協力を求められたときは、速やかに協力しなければならない。