

企画提案書（本文）

（ア）業務実施方針

当社は、高齢者向け配食サービスが単なる「食事の提供」にとどまらず、住慣れた地域で安心して暮らし続けるための「命綱（安否確認・見守り）」の一環であると深く認識しています。

「栄養バランスの取れた、温かみのある美味しい食事」と「日々の確実な見守り」の両立をモットーとし、行政当局との密接な連携のもと、細やかな配慮を持った事業運営に全力で取り組む所存です。

（イ）調理・献立作成体制

1. 調理施設の所在地および衛生管理体制

- ・調理施設所在地：[〇〇市〇〇町 1-2-3]
- ・衛生管理体制：

HACCP（ハサップ）の概念を取り入れた衛生管理基準を徹底し、定期的な従業員の検便（月2回以上）および腸内細菌検査を実施しています。

室温・冷蔵庫温度の自動モニタリングシステムを導入し、異物混入防止のためのエアシャワー室を完備しています。

2. 栄養管理と献立提供内容

- ・栄養管理：

専属の管理栄養士が常駐し、高齢者の身体機能やカロリー・塩分バランスに配慮した献立を作成しています。

- ・提供方法：

季節の食材を取り入れつつ、飽きのこない日替わりメニューで献立を作成し、次月分を月末に提供します。

弁当写真など

3. 「おかゆ」「刻み食」の提供可否

- ・対応可否：対応可能です。
- ・詳細：通常の「普通食」のほか、咀嚼・嚥下（えんげ）機能の低下に応じ、「おかゆ（全がゆ・軟飯・重湯）」、「刻み食（細かさの調整対応可）」、「ミキサー食」へ柔軟に対応いたします。

4. 最大調理食数および宅配配食可能食数

- ・1回あたりの最大調理食数：約 1,500 食 / 回
- ・宅配配食可能食数（本事業割当分）：最大 300 食 / 日

(ウ) 配送・安否確認体制

1. 配送車両の台数

配達専用車両：軽自動車（保冷・保温 BOX 搭載） 5 台、電動アシスト自転車 3 台
（道路状況に応じて使い分けます）

2. 配送員への教育

・ 接遇・守秘義務：

定期的なマナー研修を実施し、高齢者に対する丁寧な言葉遣いやプライバシー保護（個人情報保護法および守秘義務の徹底）を遵守します。

・ 異変察知時の対応：

チャイムに応答がない場合や、いつもと様子が違う場合に備え、「異変発見時の初期対応マニュアル」を全スタッフが携帯しています。

3. 緊急時の連絡フロー図

[配送時の異変察知（インターホン無応答・異臭・体調不良等）]



[配送員が直ちに現場の状況を確認・本部に第一報]



[緊急連絡] ——> ① 救急・警察への通報（人命最優先の場合）

——> ② 市担当課（福祉課等）への即時報告

——> ③ 地域包括支援センターおよび担当ケアマネジャーへの連絡

4. 迅速な現場対応が可能な拠点までの物理的距離

- ・ 拠点所在地：[〇〇市〇〇町 1-2-3]（調理施設併設の営業所）
- ・ 物理的距離：市〇〇町内中心部まで車で約 15 分圏内

(エ) 利用者負担金等の徴収事務

・ 確実な徴収と適切な公金管理：

個人情報保護管理者を設置し、現金や口座情報の厳重な管理を行います。入金データと実績データの突合を月次で確実に実施し、誤謬のない経理処理を徹底します。

・ 口座振替の対応可否：対応可能です。

市内主要金融機関と連携し、利用者負担金の口座振替を標準導入します。なお、口座未登録者や希望者に対しては、コンビニエンスストア決済や集金等、柔軟な決済手段を調整します。

(オ) 独自提案（付加価値サービス）

- ・ 季節感を感じさせるメニューの提供：
旬の食材を取り入れた「お楽しみ御膳」を月 1 回以上提供するほか、正月や敬老の日などの行事食を取り入れ、食を通じた季節の喜びをお届けします。

弁当写真など

- ・ 利用者満足度調査の実施とフィードバック体制：
年 2 回、すべての利用者を対象に「味付け・量・配送員の対応」に関するアンケート調査を実施します。結果を集計し、改善点をまとめたレポートを市担当課へ提出するとともに、即座にサービス改善に反映します。
- ・ 地域貢献策・他社にない強み：
配食時に、地域の見守りネットワーク（郵便局やコンビニ等）と連携した「地域住民向け健康づくり通信（お元気だより）」を同封し、孤立防止に寄与します。また、減塩でも美味しく感じられる独自のだし抽出技術を有しています。

(カ) 業務引継ぎ体制・現行スタッフの雇用継続に関する方針

- ・ 雇用確保に関する具体的な方針：
現行事業者で従事されているスタッフ（調理員・配達員等）について、本人の希望を最優先に確認の上、全員の雇用を原則として引き継ぐ方針です。
- ・ 処遇（給与水準・労働条件）の維持：
これまでの業務経験やノウハウを高く評価し、現行の給与水準および労働条件を維持、またはそれ以上の条件で雇用契約を締結します。スムーズな引き継ぎ期間（約 1 ヶ月間）を設け、利用者が戸惑うことのないよう万全を期します。

(キ) 過去の事業実績

過去[○]年間に於いて、自治体からの受託実績および民間での高齢者向け配食サービス実績は以下の通りです。

- ・ [○○県○○市] 高齢者配食サービス委託業務（期間：2021 年 4 月 ～ 現在）
概要：日替わり弁当の調理・配達、安否確認、月平均 約 250 食/日
- ・ [○○市] 社会福祉協議会からの受託配食事業（期間：2019 年 4 月 ～ 2024 年 3 月）
概要：要配慮者向け特別食の調理、緊急時の行政への連絡実績多数。