

玉名市外出支援サービス事業業務委託仕様書

1 事業名

玉名市外出支援サービス事業

2 事業の目的

身体上又は環境上かつ経済上の理由により、一般の交通機関を利用することが困難な在宅の高齢者等に対し、玉名市外出支援サービス事業（以下「事業」という。）を実施することにより、高齢者等の自立した生活の継続を支援し、保健福祉の向上を図ることを目的とする。

3 実施主体

本事業の実施主体は、玉名市とする。ただし、事業により提供されるサービス（以下「サービス」という。）の決定及び却下を除き事業の一部を委託するものである。

4 運行形態

道路運送法（昭和26年法律第183号。以下「法」という。）第78条第2号に定める自家用有償旅客運送のうち、道路運送法施行規則（昭和26年運輸省令第75号。以下「施行規則」という。）第49条第2号に定める福祉有償運送（以下「福祉有償運送」という。）を、法第79条の2第1項第5号に定める事業者協力型自家用有償旅客運送（一般旅客自動車運送事業者が、運行管理及び車両整備管理等について協力する自家用有償旅客運送。）により行う。

5 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日（運行開始は令和6年4月1日から）

6 事業対象者

本事業の対象者は、本市に住所を有するおおむね60歳以上の者のうち、次の要件のいずれかに該当するものとする。

- (1) 要介護4又は要介護5の状態にある者
- (2) 上記以外の者で、次のアからウまでのいずれにも該当するもの
 - ア 原則として一人暮らしの高齢者（高齢者のみの世帯を含む。）
 - イ 外出に際して自らの交通手段を持たない者
 - ウ その者が属する世帯全員が市民税非課税であり、かつ、前年の課税年金収入額と合計所得金額の合計が100万円以下である者

7 事業内容

- (1) サービス内容 サービス利用の決定を受けた者（以下「利用者」という。）の居宅と病院等医療機関への送迎
- (2) 利用時間 午前8時30分から午後5時
- (3) 利用回数 月4回（片道）まで
- (4) 休業日 土日及び祝日、12月29日から翌年の1月3日

- (5) 送迎区域 有明市町村圏及び熊本市西区河内町
- (6) 利用者負担金（以下「利用料」という。）
 - ア 市内片道（1回） 300 円
 - イ 市外片道（1回） 600 円
- (7) 事業利用実績 別紙「玉名市外出支援サービス事業利用実績」参照

8 業務で使用する車両

(1) セダン型車両

市が所有する4台程度のセダン型車両（軽自動車）を使用して運行すること。また、運行の際には、市が提供するマグネット表示版を車体の両側面に必ず貼付し走行することとする。

(2) 福祉車両（車いす車等）

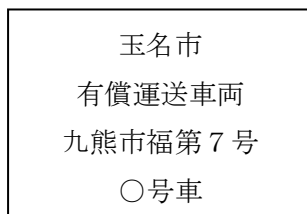
ア 受託事業者が保有する事業用自動車を使用して運行すること。ただし、本業務において運行する場合は、利用者に福祉有償運送として運行していることがわかるよう、市が提供するマグネット表示版を車体の両側面に必ず貼付し走行することとする。

イ 福祉有償運送を実施する間は、市がその自動車の使用権原を有する必要があるため、市と受託事業者との間に使用承諾書等を交わすものとする。

ウ 使用車両は任意保険（対人・対物無制限）に加入し、その費用は受託事業者の負担とする。

エ 本業務に必要な車両数は、別紙「玉名市外出支援サービス事業利用実績」を参照の上判断すること。

※参考 車両の表示内容



9 車両の保管場所

車両の保管場所は、受託事業者により確保するものとする。

10 運転者の資格要件

運転者は、次に掲げる車両の別に応じ運行開始までにそれぞれ掲げる要件を満たしておくこと。

(1) 福祉車両 道路交通法に規定する第二種免許が有効な者又は同法に規定する第一種免許が2年間停止でない者で国土交通大臣が認定する講習（福祉有償運送運転者講習）を修了しているもの

(2) セダン型車両 (1)に加え次に掲げるいずれかの要件

ア 社会福祉士及び介護福祉士法（昭和62年法律第30号）第42条第1項の介護福祉士の登録を受けていること。

- イ 国土交通大臣が認定する講習（セダン等運転者講習）を修了していること。
- ウ イに掲げる要件に準ずるものとして、国土交通大臣が認める要件を備えていること。

11 運行管理の責任者等の選任及び体制整備

(1) 運行管理の責任者

受託事業者の運行管理者を運行管理の責任者として選任し、その他運行管理の体制の整備を行うこと。また、運行管理の責任者がやむを得ず不在となる場合の運行管理を代行する者も併せて選任すること。

(2) 整備管理の責任者

整備管理の責任者を選任し、その他整備管理の体制の整備を行うこと。

(3) 事故対応の責任者

事故が発生した場合の対応に係る責任者を選任し、その他連絡体制の整備を行うこと。

(4) 苦情処理の体制整備

苦情処理の体制を整備すること。

※ (1)から(3)に掲げる責任者は、それぞれ専門の要員を置くことが望ましいが、それが困難な場合は兼務することは可能とする。

12 業務内容

(1) 予約受付及び配車

利用者は、受託事業者が保有する電話番号に利用予約を行うものとする。なお、当該利用予約は、利用日の3日前（土日祝日を除く。）までに受け付け、配車計画を立てることとする。

(2) 送迎

ア 本サービスにより送迎する者は、利用者とその付添人とする。なお、同居親族等の利用者の乗車地・目的地が同一である場合は複数乗車を可能とする。（例：夫婦とも利用者で、医療機関等が同一であるため一緒に通院する場合等。）

イ 利用者宅と病院等医療機関への送迎

ウ 運転者は、利用者の状態に応じて必要な乗降介助を行うものとする。

(3) 利用料の徴収

ア 受託事業者は、利用者から所定の利用料を徴収すること。この場合において付添人の利用料は無料とする。なお、同居親族等の利用者の乗車地・目的地が同一である場合に複数乗車した時は、利用者ごとに利用料を徴収するものとする。

イ 利用料を徴収した時は、利用者が所持している「外出支援サービス利用票」に、利用日、利用料、受領者氏名を記入すること。

(4) 報告業務

ア 受託事業者は、月間報告書及び業務記録を翌月10日までに市に報告すること。

イ 受託事業者は、前年4月1日から当年3月31日までの利用回数、走行距離等を年間報告書により毎年4月末日までに市に報告すること。

ウ 受託事業者保有の車両を使用して運行する場合は、前年4月1日から当年3月31日までの使用実績を所定の様式により毎年5月31日までに九州運輸局熊本運輸支局に

報告すること。

(5) 書類の整備

ア サービス事業利用者台帳及びサービス事業利用者負担金台帳

(ア) 利用者の情報管理に当たり、利用者に関する必要事項を登録しておくこと。

(イ) 受託事業者は、市がサービス利用の決定を行った利用者の情報の提供を受けた場合は、速やかにサービス利用者台帳に登録すること。

イ 安全な運転のための確認表

(ア) 乗務しようとする運転者に対して、酒気帯びの有無及び疾病、疲労その他の理由により安全な運転をすることができないおそれの有無を確認し、運行の安全を確保するために必要な指示を与え、運転者ごとに確認を行った旨及び支持の内容を記録し、かつ、その記録を1年間保存すること。

(イ) 配置する自動車の数が5両以上となる事務所（以下「特定事務所」という。）にあつては、(ア)に掲げるもののほか乗務を終了した運転者に対して、酒気帯びの有無について確認し、運転者ごとに確認を行った旨を記録し、かつ、その記録を1年間保存しなければならないものとする。この場合において、酒気帯びの有無について確認を行う場合には、運転者の状態を目視等で確認するほか、アルコール検知器を用いて行わなければならない。

ウ 業務記録

運転者が乗務したときは、次に掲げる事項を自動車ごとに記録させ、かつ、その記録を1年間保存すること。

(ア) 運転者の氏名

(イ) 利用者氏名

(ウ) 付添人の人数

(エ) 乗務の開始及び終了の地点及び日時並びに乗務した距離

(オ) 收受した利用料

(カ) 給油（給油量を記入する。）

エ 運転者台帳

運転者ごとに次に掲げる事項を記載し、受託事業者の事務所に備えて置くこと。ただし、運転者が運転者でなくなった場合には、運転者台帳に運転者でなくなった年月日及び理由を記載し、これを2年間保存すること。

(ア) 自家用有償旅客運送者の名称

(イ) 運転者の氏名、生年月日及び住所

(ウ) 運転免許証の番号及び有効期限

(エ) 運転免許の年月日及び種類

(オ) 施行規則第51条の16第1項及び第3項に規定する要件に係る事項

(カ) 事故を引き起こした場合等はその概要

(キ) 運転者の健康状態

オ 事故の記録

事故が発生した場合には、次に掲げる事項を記録し、その記録を受託事業者の事務所において2年間保存しなければならない。

- (ア) 運転者の氏名
- (イ) 自動車登録番号
- (ウ) 事故発生の日時
- (エ) 事故発生場所
- (オ) 事故の当事者（運転者を除く。）の氏名
- (カ) 事故の概要（損害の程度を含む。）
- (キ) 事故の原因
- (ク) 再発防止対策

カ 苦情処理簿

苦情の申出を受け付けた場合には、次に掲げる事項を記録し、かつ、その記録を整理して1年間保存すること。

- (ア) 苦情の内容
- (イ) 原因究明の結果
- (ウ) 苦情に対する弁明の内容
- (エ) 改善措置
- (オ) 苦情処理を担当した者

(6) 運行管理の責任者の業務

- ア 要件を備えない者に運転させないこと。
- イ 運転者が事故を引き起こした場合、その他輸送の安全が確保されていないと認められる場合には、当該運転者に対して、旅客自動車運送事業輸送規則第38条第2項の適正診断を受けさせること。
- ウ 運行に関する計画を作成すること。（特定事務所の場合）
- エ 交代するための運転者を配置すること。（特定事務所の場合）
- オ 異常な気象、天災その他の理由により輸送の安全確保に支障が生ずるおそれがあるときは、運転者に対する必要な指示その他輸送の安全のための措置を講ずること。（特定事務所の場合）
- カ 運転者に対し、酒気帯びの有無及び疾病、疲労その他の理由により安全な運転をすることができないおそれの有無の確認を行い、指示を与え、記録し、及びその記録を保存すること。なお、特定事務所にあつてはアルコール検知器を常時有効に保持すること。
- キ 運転者に対し、業務記録を作成させその記録を保存すること。
- ク 運転者台帳を作成し、受託事業者の事務所に備えて置くこと。
- ケ 事故が発生した場合は、事故の記録を作成し保存すること。
- コ その他運行の安全を確保するために必要な業務

(7) 車両整備管理の責任者の業務

使用する自動車の点検及び整備を適切に実施すること。

(8) 事故対応責任者の業務

事故が発生した場合は、速やかに市へ報告することとし、事故に係る内容を記録しておくこと。

(9) 苦情処理

- ア 苦情の申し出を受けた場合は、当該苦情を申し出た者に対して遅滞なく弁明しなければならない。ただし、氏名及び住所を明らかにしない者に対しては、この限りではない。
- イ 苦情の申し出を受け付けた場合には、苦情処理に係る内容を苦情処理簿に記録しておくこと。

13 委託料

- (1) 委託料は、当該月の翌月払いとし、1回（片道）当たりの単価から利用料を控除した額に利用回数を乗じた額とする。
- (2) 委託料単価に含む主な費用は次のとおりとする。

	委託料単価に含む費用	
	セダン型車両	福祉車両
人件費（運転者・業務管理等）	○	○
燃料費（ガソリン代等）	× [※]	○
保険料（自賠責・任意保険）	×	○
研修費（講習受講費用）	○	○
車両費用	×	○

※ セダン型車両に係るガソリンの給油は、受託事業者において市が別に指定する給油所で行う。なお、この場合におけるガソリン代は、月締めで指定給油所からの請求により市が支払う。

- (3) 受託事業者は、当該月の業務報告時に市に請求書を提出し、市はその内容が適正に認められた時は、請求書を受理した後 30 日以内に委託料を受託事業者を支払う。

14 損害賠償責務

(1) セダン型車両

受託事業者は、本業務中に第三者に損害を与えたときは、市で加入する保険にてその損害のすべての賠償を行うものとする。ただし、運転者に係る保険については受託事業者において加入するものとする。

(2) 福祉車両

受託事業者は、本業務中に第三者等に損害を与えたときは、受託事業者で加入する保険にてその損害のすべての賠償を行うものとする。また、運転者に係る保険についても受託事業者において加入するものとする。

15 個人情報保護

受託事業者は、業務上知り得た個人情報を適切に管理すること。また、この契約期間の満了又は契約解除後は、それまでに管理した利用者の情報について、直ちに市に返還しなければならない。

16 権利義務の譲渡の禁止

受託事業者は、この業務により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得た場合はこの限りでない。

17 その他特記事項

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、必要に応じて協議すること。

玉名市外出支援サービス事業利用実績

◆年度別利用実績

年度	利用回数	市内回数	市外回数	利用者数 (年間延べ人数)	利用者数 (月平均)	年度末 利用決定者数	市外利用者数 (月平均)	車いす車 利用者数
令和元年度	2,119	2,026	93	744	62	149	4	5～6
令和2年度	1,883	1,776	107	679	57	138	4	5～6
令和3年度	1,980	1,865	115	724	60	157	4	5～6
令和4年度	2,113	1,985	128	793	66	173	4	5～6
令和5年度見込	2,274	2,124	150	848	71	180	6	5～6
令和6年度見込	2,340	2,170	170	859	72	185	7	5～6

※寝台車は平成29年以降利用実績なし

◆令和5年度地区別利用決定者数（12月13日現在）（人）

玉名	岱明	横島	天水	合計
94	33	3	18	148

◆地区別利用者数（月平均人数）（人）

玉名	岱明	横島・天水	合計
40	18	11	69

◆地区別利用回数（1日平均）（回）

玉名	岱明	横島・天水	1日平均
5～6	2～3	1～2	10

※利用回数（1日当たり多い日）16～18回

※利用回数（1日当たり少ない日）3～5回

◆時間帯利用率（R3利用実績より）

	8時30分～	9時～	10時～	11時～	12時～	13時～	14時～	15時～
行き (自宅～ 医療機関)	28%	38%	17%	5%	5%	5%	2%	-
帰り (医療機関～自 宅)	-	15%	24%	30%	16%	7%	3%	5%

※利用者のほとんどが午前中に利用。行きは8時半から9時台に集中し、帰りは10時から11時台の利用が多い。

◆主な行先（医療機関等）

市内・・・くまもと県北病院、鶴上整形外科リウマチ科、安田内科医院、おおかど胃腸科クリニック、城ヶ崎病院、岡本外科医院、やざわ整形外科クリニック、山本眼科医院等

市外・・・荒尾脳神経外科医院、いまおかクリニック、聖ヶ塔病院、有働病院、荒尾市立有明医療センター、さかき診療所等

◆使用車両（令和5年12月現在）（台）

寝台車	車いす車	セダン型	合計
1	2	4	7