

2024年6月20日

各位

株式会社シニアライフクリエイト
代表取締役 高橋 洋

令和6年度札幌市高齢者配食サービス事業に係わる安否確認に関するお詫びとご報告

この度、札幌市高齢者配食サービス事業に係るお客様に対し、宅配クック123南円山店(以下同店と記載)での安否確認不備の発生につきまして、関係者各位には、多大なるご迷惑とご心配をお掛けしておりますこと、改めて心よりお詫び申し上げます。本日現在までに判明している本件の発生経緯と今後の再発防止策につきまして、下記の通りご報告申し上げます。

記

1. 発生日時

令和6年6月7日(金)・6月8日(土)

2. 発生経緯

6月7日(金)と8日(土)の両日、お客様への配達時、応答がなかったにもかかわらず、ドアノブにお弁当をかけて配達を終了。両日の配達を担当した同店舗配達員2名は同店舗の責任者(以下同責任者と記載)に対し、上記状況の報告を実施していましたが、同責任者は緊急連絡先(お客様のご家族)への連絡を怠りました。

8日(土)の配達後、お客様のご家族(以下ご家族と記載)が、お客様のご自宅を訪れた際に浴室内でお亡くなりになっているお客様を発見しました。

3. 発生原因

6月7日(金)の配達に関して、同店配達員にてお客様へのお弁当の手渡しが叶わなかった場合は、緊急連絡先であるご家族に連絡すべきところ、お客様お一人ではお弁当の喫食が難しく、普段通りにご家族が食事の介助に来るとい同責任者の憶測をもとに、ドアノブにかけておけば、後にお弁当は受け取られるという同責任者の判断にて緊急連絡を怠りました。

翌日6月8日(土)は、別の同店配達員がお弁当をお届けした際、前日のお弁当が残っており、その報告を受けた同責任者は、違和感を覚えたはずですが、多忙により直ぐに緊急連絡先への連絡を失念していたことが本件の発生原因となります。

4. 本件の問題点

6月7日(金)・8日(土)の両日ともに、配達時にお客様の応答がなかった旨の報告が同店配達員や同店事務員から同責任者に実施されていたにも関わらず、同責任者の勝手な憶測からの判断により、業務仕様書に定められている緊急連絡先や関係機関への連絡を怠り、お弁当をドアノブにかけて置くよう指示したこと。尚、本件発生後の6月9日(日)～6月16日(日)の期間、同責任者はフランチャイズ契約者であ

る同店の運営法人(以下運営法人と記載)と弊社に対し、本件の報告を行わず、同責任者単独にてご家族への直接謝罪等の対応にあたったことで、運営法人と弊社の本件への対応が遅れたことが問題点となります。

5. 判明後の弊社の対応

弊社は、6月17日(月)に札幌市役所からの一報を受け、同責任者から本件経緯を聞き取り、運営法人と共に、本事案を報告するため札幌市役所に伺っております。

6. 再発防止についての取組み

下記6項目の取組みを実施し、再発防止に向けて全力で努めてまいります。

- ① 6月18日(火)のお昼と夕方、同店舗従業員に対して本件経緯を説明し、札幌市高齢者配食サービスの仕様及び安否確認に対する意識の徹底を運営法人立ち合いのもと実施。
- ② 口頭伝達のみではなく、携帯電話のメッセージアプリ等を活用した報告連絡相談の体制を確立し、6月18日(火)から毎日の業務終了後に、異常の有無に関わらず安否確認の報告を厳守。
- ③ 今後も業務仕様書と安否確認業務の重要性に関する研修を同店舗に対して定期的実施。
- ④ 6月24日(月)より運営法人でも同店舗と同様のシステム管理体制を設営。
- ⑤ 6月27日(木)より同店舗の再発防止策が完了するまでの間、弊社担当者を同店舗に駐在させる。
- ⑥ 弊社フランチャイズチェーン全体の再発防止施策として、安否確認業務に対する意識徹底を図るため、全加盟店に対しても定期的に研修を実施。

以上、本件へのお詫びとご報告をさせていただきます。

<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

株式会社シニアライフクリエイト

管理本部 三好・管理本部 法務課 梶谷

TEL : 03-5427-3981(代)