

令和 7 年 9 月 9 日

安否確認業務不備のご報告

去る、令和 7 年 7 月 16 日、茨城県つくば市より弊社が受託いたしました高齢者等に対し宅配食事サービスを実施する業務におきまして、安否確認が適切に行われていない事案が発生した為、社内調査結果をご報告いたします。

ご利用者様、関係者様各位には、ご迷惑とご心配をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。本件に係る調査結果を下記の通りご報告いたします。

記

■発生日時 令和 7 年 7 月 16 日(水) 13 時 20 分頃

■配食実施店舗 宅配クック 123 土浦つくば店(以下同店と記載)

■時系列

【7 月 16 日】

(12:00)配達担当者 同店を出発

(13:20)ご利用者様宅訪問⇒不在にてご利用者様本人に電話(不通)

(13:40)再度ご利用者様宅を訪問⇒不在のため、つくば市役所(以下、市役所と記載)との事前の取り決め通りに宅配弁当の置き配を実施する。

(14:51)ご利用者様への安否確認対応としてご利用者様本人に電話(不通)

(15:17)配達担当者から同店に配達完了(置き配)の報告を実施

(15:40)配達担当者が同店に帰着

(15:46)帰着後にご利用者様への安否確認対応として、ご利用者様本人に電話(不通)

(15:55)ご利用者様への安否確認対応として、ご利用者様本人に電話(不通)

(17:00)同店より、市役所へ電話報告(業務完了及び再配達 1 軒と置き配 1 軒の報告)

【7 月 17 日】

(8:14)同店よりご利用者様ご本人及びご協力員(ご家族)へ電話する。ご協力員よりご利用者様が亡くなったことを聞く(7 月 16 日午前中にお亡くなりになっていた旨を後日に知る)。

(8:17)同店より弊社担当者に本件報告を行う。

(9:00)同店より市役所に本件報告を行う。

■不適切な安否確認業務の発生原因

7月16日(水)13時20分頃、配達担当者が配達のためにご利用者様宅を訪問した際、ご利用者様宅の呼び鈴を数回鳴らし、お声掛けするも返答がなく、ご利用者様ご本人へ電話を繰り返すも、つながらずの状況でした。

その際、配達担当者は、ご利用者様のご協力員(ご家族)への電話連絡を実施することを認識しておりましたが、その他のご利用者様の不在とそのご協力員への電話(不通)が重なったことで、既に本件事案のご協力員(ご家族)にも電話を実施したと錯誤したことが原因になります。

なお、配達担当者が錯誤した結果として、ご利用者様ご本人への電話を繰り返し、当日の17時、市役所に対して、当該ご利用者様不在による再配達(置き配)を実施した旨のみ報告を行い、翌17日(木)の8時14分、定例となっている市役所への報告(前日の業務内容)の前に、同店よりご利用者様ご本人に電話をしましたが電話がつながらず、続いて当該ご利用者様のご協力員(ご家族)に電話をしたことで不適切な安否確認を実施したことが発覚しました。

■本件発生後の再発防止についての取組み

- ①7月17日、同店の全配達員に対して注意喚起を行い、7月20日及び22日に業務委託仕様書、安否確認対応マニュアルの読み合わせを実施。以後毎月、安否確認・緊急対応フローの確認を徹底しております。
- ②市役所への報告前に安否確認が取れていない全てのご利用者様に対し、ご協力員へ連絡した後に、市役所への報告を行うことを義務付けました。
- ③市役所への電話報告の際、「17時以降に再配達を行う件数」と「連絡がつかず置き配とした(翌日の午前10時まで安否確認を行う)件数」を明確にし、報告することを義務付けました。
- ④つくば市宅配食事サービス配食時不在報告書の項目に、「ご協力員への連絡有無」と「安否確認完了日時」の記載欄を追加し、これを市役所へ報告しております。

つくば市宅配食事サービスのご協力員への連絡が漏れるという安否確認業務の不備を繰り返さないよう、上記再発防止策を徹底することで、ご利用者様がより一層安心できる店舗作りを行ってまいります。

以上