苦情対応結果報告書

発　生　年　月　日		平成２９年１０月２日（月）
福祉サービス等の種類		配食サービス事業
苦情の内容	分類	サービス・事業内容に関すること
	【利用者ご本人から】 本日、配食サービスの昼食弁当が届けられたが、おかずの下に敷かれているプラスチックフィルムが溶けていた。 溶けていた部分には揚げ物が入っていたので、高温のまま容器の上に盛り付けたのではないか。 電子レンジで加熱したが、１分以内の電子加熱であれば容器は破損しないと説明を受けている。 今後同じことが起こらないよう注意してほしいが、食に関することなので当分利用を見合わせたい。	
処理経過と結果	当日、ご本人から電話により連絡をいただいたため、担当者が応対しました。 その後、報告を受けた担当係長が再度ご利用者に連絡し、ご自宅を訪問し、容器を回収したうえで改めてお詫びしました。 調理業務を委託している業者に報告し、作業手順を確認したところ、揚げ物などは余熱をとってから容器に盛り付けているため、揚げ物の温度によって容器が破損することはないという説明でした。また、電子レンジで加熱する場合、600W で 60 秒までの加熱には耐えられるという説明でした。 電子レンジの種類によっては 600W 以上の出力タイプもあるため、ご利用者に丁寧な説明を行うこととしました。	

（福）精華町社会福祉協議会