令和　8 年　10 月　13 日

お客様各位

株式会社スカイブリッジ
PuPu COLLECTION 自由が丘店
店長 菅谷捺未

給餌ミスに関するお詫びとご報告

このたび、2026 年 9 月 27 日、当店ペットホテルにお預かりしたご愛犬に対し、飼主様のご指示と異なる量のフードを与え、体調を崩させてしまう事故が発生いたしました。

ご愛犬に苦しい思いをさせ、飼主様に多大なご心配とご迷惑をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。本件の経緯、原因および再発防止策を以下のとおりご報告いたします。

記

1.発生日時	2026 年 9 月 27 日 18 時 30 分過ぎ
2.発生場所	PuPu COLLECTION 自由が丘店
3.経　過	**27日10時30分：**ホテルチェックイン。飼主様より給餌方法について口頭でご説明いただき、給餌方法を記したメモとドライフード及びウェットフードをお預かりしました。同時にスタッフAが説明内容をメモに記入しました。 **同日 18時30分頃**：スタッフBがメモの記載を見誤り、飼主様の指示とは異なる過剰量の給餌をしました。 **9月28日9時頃**：朝用のウェットフードがないことに気が付きました。 **同日　13時～13時30分**：嘔吐が4回ありました。
4.対　応	**28日13時45分頃：**飼主様にご連絡し、ご了承のうえご愛犬かかりつけの動物病院で受診しました。 便検査・血液検査の結果、異常はないとの診断でした。脱水予防のため皮下点滴と吐き気止めの投薬を受けました。 **同日 18時頃**：ホテルチェックアウト。 治療費は当店にて負担いたしました。 その後、大事には至らず、体調は回復していると伺っております。
5.原　因	・飼主様のメモ原本ではなく、スタッフが転記したメモを基に給餌を行っていたこと

・メモの保管と共有がなかったこと
・スタッフ間の引継ぎに口頭説明がなかったこと
・給餌前に、内容を複数のスタッフで確認する手順がなかったこと
・朝給餌の際に違和感があったにもかかわらず、飼主様への報告を保留したこと

6.対　　策　・ホテル利用希望内容をホテルチェックイン時、電子カルテと別紙のカウンセリングシートへご記入いただきチェックアウト時まで店内共有資料とする。
・スタッフ間引継ぎメッセージ連絡ツールの整備。
・スタッフ間の引継ぎに口頭での情報共有。
・お預かり日中に電子カルテへ入力。
・給餌前に給餌内容を 2 名以上のスタッフで確認・実施。
・お預かり中気になることがあった際、飼主様へ至急連絡。
・ホテルチェックイン時、飼主様と給餌内容について相互確認。
上記の徹底

飼主様ならびにご愛犬に、改めて深くお詫び申し上げます。
今後は全スタッフで上記の対策を確実に実行し、皆さまに安心してご利用いただける店舗運営に努めてまいります。

本件に関するお問い合わせ： 03-5760-6150
jiyugaoka@pupu-collection.com

以上