

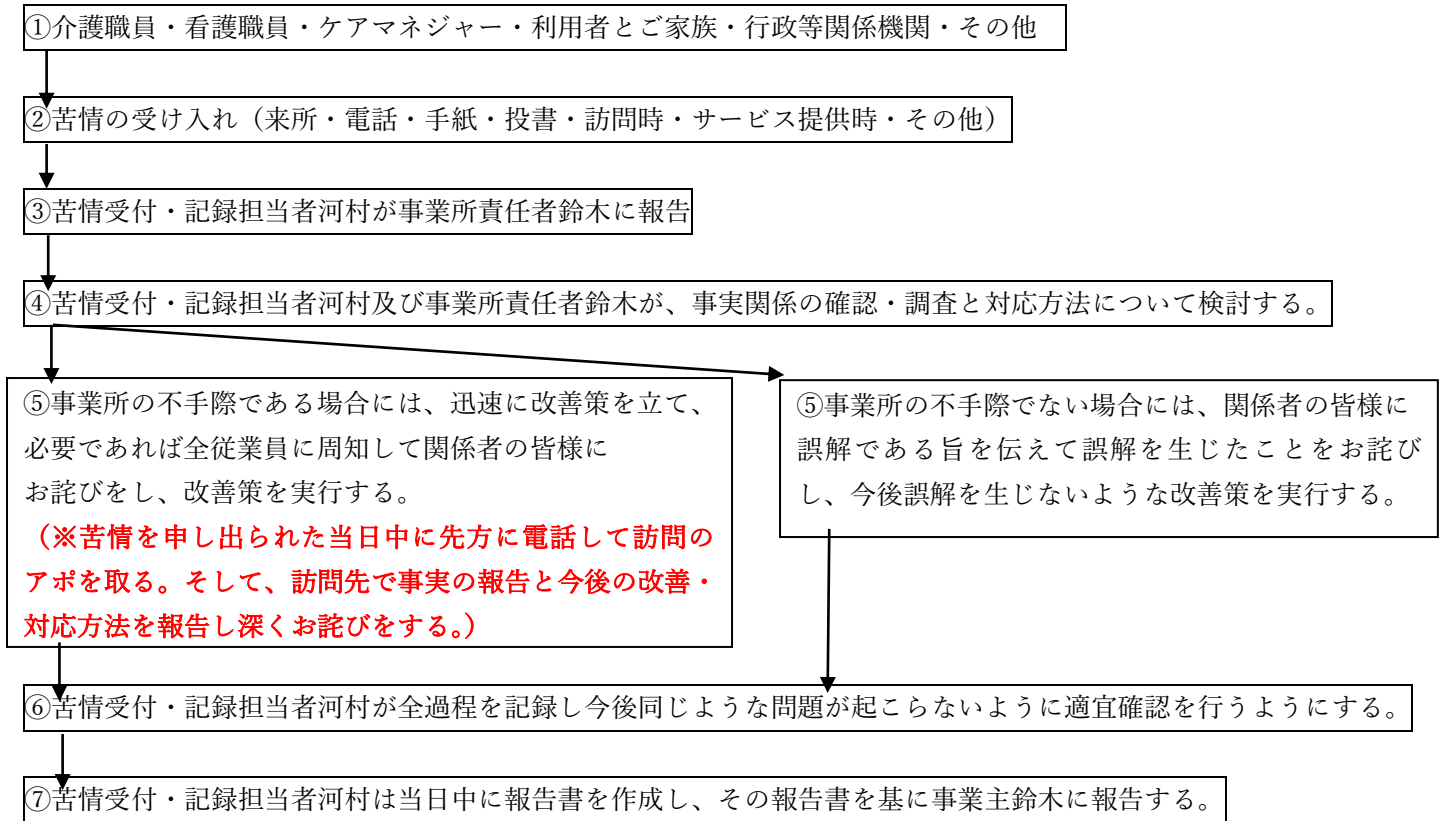
相談・苦情・事故 対応マニュアル

『相談』・『苦情』・『事故』について

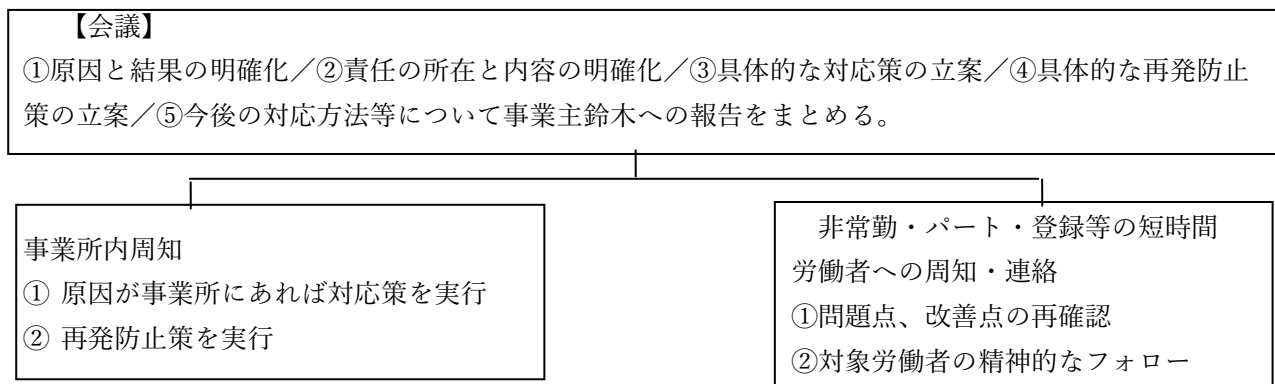
1. 介護サービスにおける苦情・事故とは

事業所において提供する介護サービスに対する利用者のご家族からの不満や改善の要求、被害の訴え、契約違反に対する損害賠償の請求等をいう。利用者へのサービスの提供にあたっては、どんな些細な事柄でも見落とさず、細心の注意を払う必要がある。

2. 苦情・事故の経路と対応処理



（※必要に応じて会議を開催し、事例検討等を行う。）



3. 記録

苦情の受付から対応方法及びその後の状況までの全過程を事業所の規定の様式に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にすると共に、常にその確認ができるようにしておく。なお、この記録は、少なくとも5年以上の期間保存するものとする。

異常事態・事故発生時の対応について

1. 異常事態と事故

利用者の急激な体調の変化等、利用者の身体に関する不測の事態が原因で生じる異常事態とサービスの提供を原因とする事故について、その状況を正しく見極めて適切に対応することが何よりも重要である。身体の損傷や過失の有無及びその程度により対応方法が異なる。

(1) 異常事態とは

適切な対応を速やかに行わないと、後に障害を残したり、最悪の場合には、生命を脅かすことになる事態をいう。

(2) 事故とは

転倒転落事故、所有物の損壊・紛失等、サービスの提供を原因とした過失により生じた事故をいう。

2. 異常事態・事故発生時の心構えと対応

(1) 異常事態の発見者の心構え

① 慌てない。

落ち着いて事故の状況や利用者の急病の状態を観察する。

② 安心感を与える。

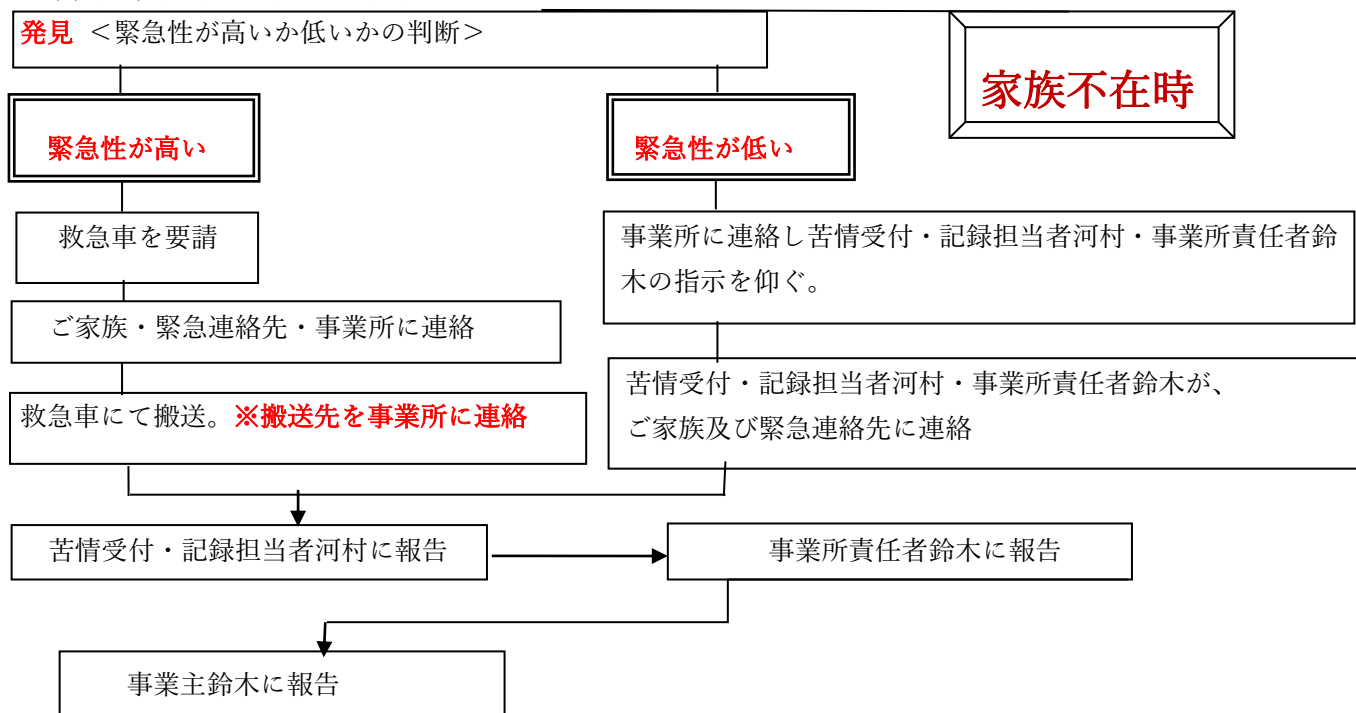
事故や急病は本人にも驚きや不安があるため、安心させると共に元気づけることが重要である。

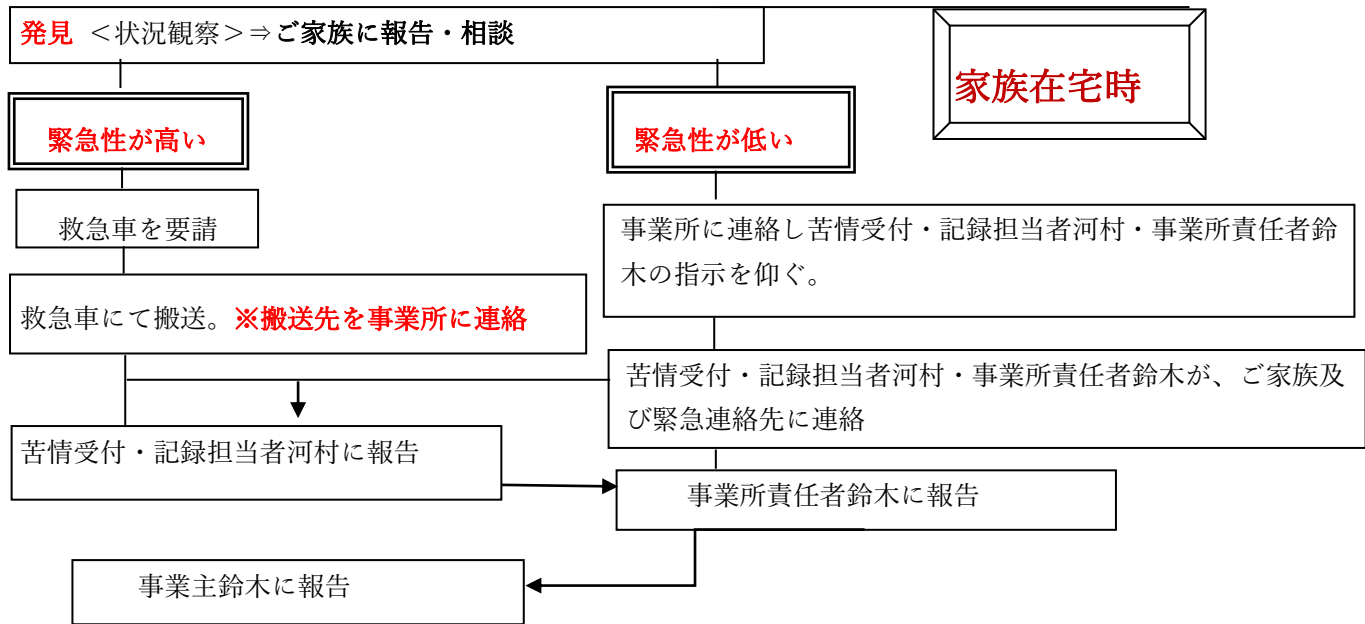
③ 協力体制を整える。

他の従業員やご家族の所在がわかれば、連絡してすぐにでも協力を得る。異常時において速やかに対応することは、利用者の生命・予後及び治療方針に重要な影響を及ぼす。

適切な対応と責任の明確化のためには、利用者やご家族の了解及び従業員の判断・担当医の指示が必要である。

(2) 異常事態発生時の対応経路





(3) 異常事態発生時の行動

・観察の順序と要点

利用者の様子が普段と異なっていたり、倒れているようなことがあった場合には、次の項目に注意して観察しながら対応していく。

- | | |
|--------------|-----------|
| ① ひどく出血している。 | ④ 意識がない。 |
| ② 呼吸していない。 | ⑤ 顔色がひどい。 |
| ③ 脈拍がない。 | |

①～⑤の項目について早急に観察し、緊急性が高いか低いかを判断する。

意識があれば、全身を見ながら事故や急病の発生状況を利用者より次の項目について尋ねる。

- | | |
|------------|-------------|
| ⑥ 手足が動かない。 | ⑧ 出血がある。 |
| ⑦ 痛みがある。 | ⑨ 外傷・打撲がある。 |

・連絡方法

緊急性が高い場合には、すぐに消防署に通報して救急車の派遣依頼を行い、相手方に状態や場所等が良く伝わるように、落ち着いて簡単に要領よくまとめて連絡する。

・連絡内容

①通報時

- ・ 火事か救急車か問われるので明確に伝える。
- ・ 利用者の住所と電話番号を伝える。
- ・ 利用者の状態、症状を簡潔にかつ正確に説明する。
- ・ 要請している者の氏名と職業を伝える。

②救急隊員の到着時

- ・ 利用者の現在の状況と症状について明確に伝える。
- ・ 事故の原因とその状況について明確に伝える。
- ・ いつそれが起こったかについて明確に伝える。

(4) 事故発生時の対応

事故発生 <緊急性が高いか低いかの判断>

緊急性が高い

異常事態発生時の対応と同じ。

苦情受付・記録担当者河村に報告

緊急性が低い

利用者のご家族に報告し、深く謝罪する。

苦情受付・記録担当者河村に連絡して対応の指示を仰ぎ、対応できることはその場で行い、事業所責任者鈴木に報告する

苦情受付・記録担当者河村及び事業所責任者鈴木が事実関係の確認・調査と対応方法を検討する。

(※苦情を申し出られた当日中に先方に電話して訪問のアポを取る。そして、訪問先で事実の報告と今後の改善・対応方法を報告し深くお詫びをする。)

苦情受付・記録担当者河村が全過程を記録し、今後同じような問題が起こらないように適宜確認を行うようにする。

苦情受付・記録担当者河村は当日中に報告書を作成し、その報告書を基に事業主鈴木に報告する。

(※必要に応じて会議を開催し、事例検討等を行う。)

【会 議】

① 原因と結果の明確化／②責任の所在と内容の明確化／③具体的な対応策の立案／④具体的な再発防止策の立案／⑤今後の対応方法等について事業主鈴木への報告をまとめる。

事業所内周知

- ① 原因が事業所にあれば対応策を実行
- ② 再発防止策を実行

非常勤・パート・登録等の短時間労働者への周知・連絡

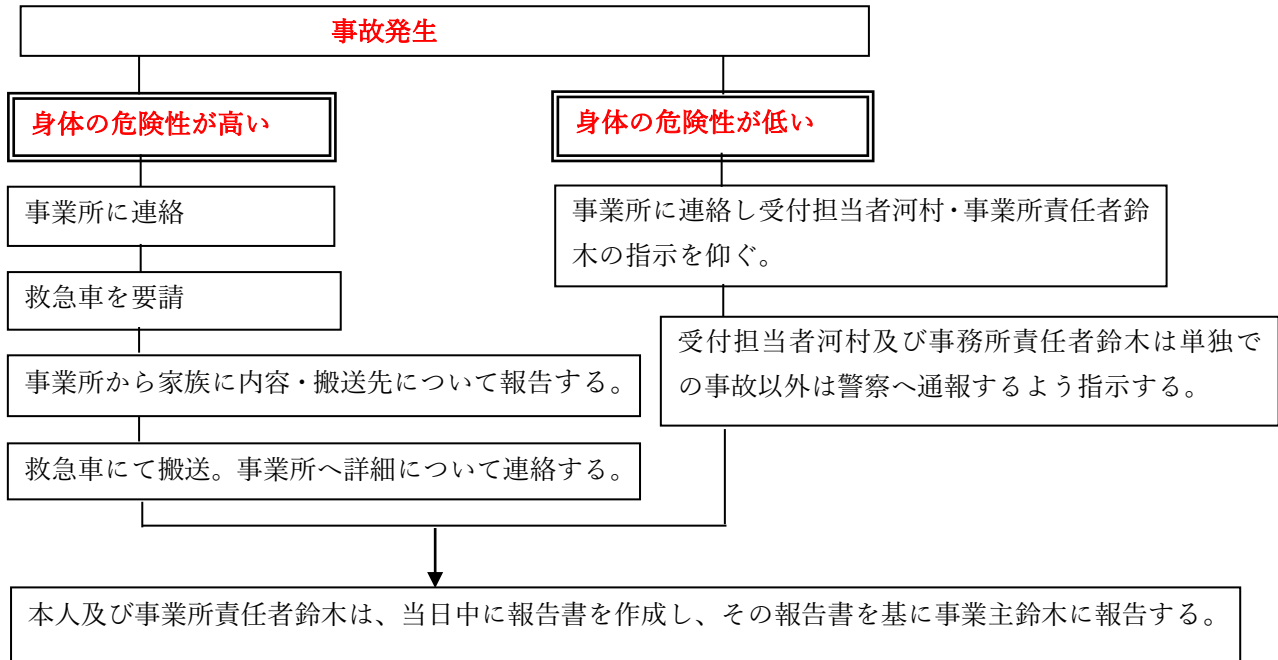
- ①問題点、改善点の再確認
- ②対象労働者の精神的なフォロー

従業員の事故発生時の対応について

1. 従業員の事故発生時の対応とは

従業員の事故発生とは、常勤・非常勤に関わりなく、勤務中に故意又は過失によらずに生じた事故の発生をいう。

3. 事故発生時の経路と対応処理



(※必要に応じて会議を開催し、事例検討を行う。)

【会議】

① 原因と結果の明確化／②責任の所在と内容の明確化／③具体的な対応策の立案／④具体的な再発防止策の立案／⑤今後の対応方法等について事業主鈴木への報告をまとめる。