

相談・苦情・事故
対応マニュアル

「相談」・「苦情」・「事故」について

1. 介護事業所における苦情・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

① 苦情の受け入れ（来所・電話・手紙・投書・訪問時・サービス提供時・その他）

② 苦情受付・記録担当者が事業所責任者に報告

③ 苦情受付・記録担当者及び事業責任者が、事実関係の確認・調査と対応方法について検討する。

④ 事業所の不手際である場合には迅速に改善策を立て、必要であれば全従業員に周知して関係者の皆様にお詫びをし、改善策を実行する。（※苦情を申し出られた当日中に先方に電話し訪問のアポを取る。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。）

※事業所の不手際でない場合には関係者の皆様に誤解である旨を伝えて誤解が生じたことをお詫びし、今後、誤解を生じないような改善策を実行する。

⑤ 苦情受付・記録担当者が全過程を記録し、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。

⑥ 苦情受付・記録担当者は当日中に報告書を作成し、その報告書を基に事業主、行政に報告する。

（※必要に応じて会議を開催し、事例検討会を行う。）

①原因と結果の明確化／②責任者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への報告をまとめる。

事業所内での周知

- ① 原因が事業所であれば対応策を実行
- ② 再発防止策を実行
- ③ 問題点、改善点の再確認
- ④ 対象労働者の精神的なフォロー

3.記録

苦情の受け付け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。

緊急事態・事故発生時の対応について

1. 緊急事態と事故

利用者の急激な体調の変化等、利用者の身体に関する不足の事態が原因で生じる以上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) 緊急事態とは

適切な対応を行わないと、後に障害を残し、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

ケアマネジャーが作成するケアプランの書類不備などにより、利用者が経済的な損失を被る、所有物の損壊・紛失等による過失により生じた事故をいう。

2. 緊急事態・事故発生時の心構えと対応

(1) 緊急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。

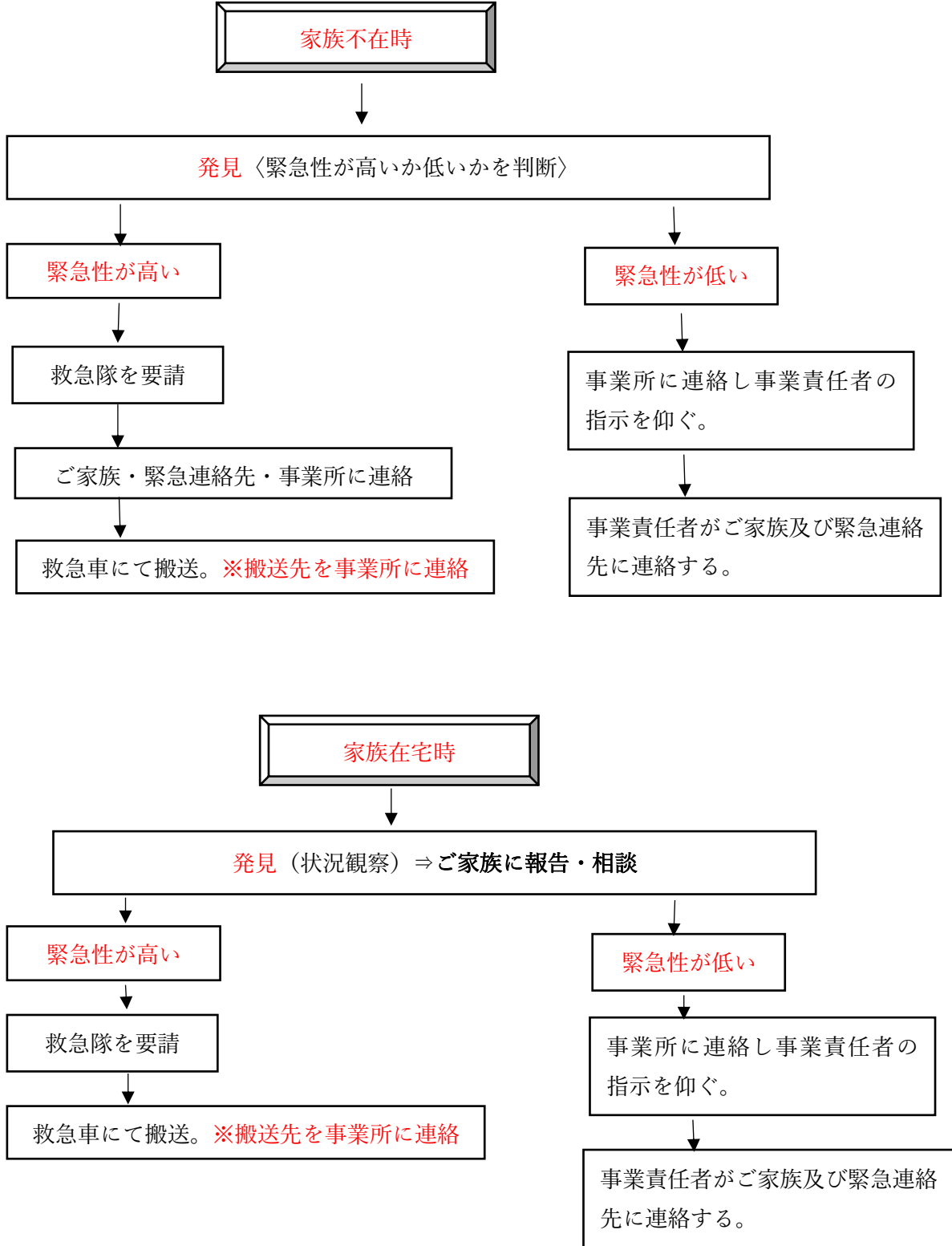
② 安心感を与える。

事故や急病は本人や家族にも不安があるため、今後の対応などを伝え安心させると共に元気づける事が重要である。

③ 協力体制を整える。

ご家族、サービス担当者、従業員などに連絡しすぐにでも協力を得る。緊急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) 緊急事態発生時の対応経路



(3) 緊急事態発生時の行動

○観察の順序と要点

利用者の様子が普段と異なっている、倒れているようなことがあった場合には次の事項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。
- ② 呼吸していない。
- ③ 脈拍がない。
- ④ 意識がない。
- ⑤ 顔色が異常に悪い。

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、全身をみながら事故や急病の発生状況を利用者に次の項目について尋ねる。

- ⑥手足が動かない
- ⑦痛みがある。
- ⑧出血がある。
- 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を要請し、相手方に状態や場所がよく伝わるように、落ち着いて簡潔に要領をよくまとめて連絡する。

・連絡内容

①通報時

- ・火事か救急か問われるので明確に伝える。
- ・利用者の年齢、性別、住所、自宅付近の目印等を伝える。
- ・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

