

苦情・相談・事故対応マニュアル

メリッサケア

東京都文京区本郷 6-3-2-102

電話 : 070-2160-0234

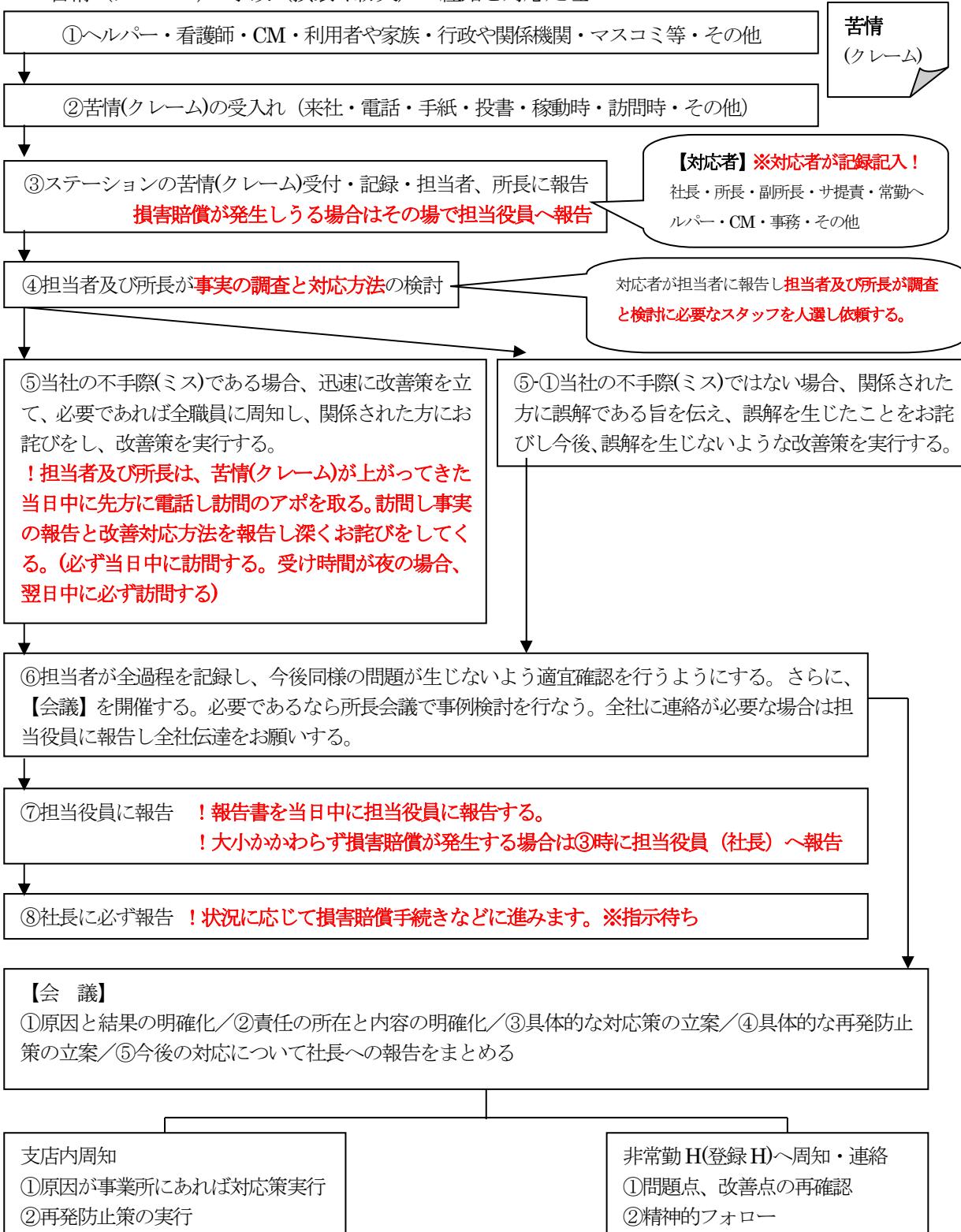
來歷管理表

苦情（クレーム）・相談・事故（損壊や紛失）について

1. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）とは

苦情とは、利用者及び家族などその他の方からの当サービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴えやこちらの契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを言うものとする。どんな些細なことでも絶対に見落とすことなく、サービス業である私たちはこれは顧客からの警告アラームだとして受け止める必要がある。

2. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理



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ともに、常にその確認が出来るようにしておく。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に起因して生じる異常事態とサービス実施を原因とする事故について、その状況を正しく見極め、適切に対応することが重要である。身体の損傷や、過失の有無およびその程度により対応方法が異なる。

(1) 異常事態とは

適切な対応をすみやかに行わなければ後に障害を残したり、最悪の場合生命を脅かす事態。

(2) 事故とは

サービス実施を原因とした過失により生じた事態。例) 入浴介助中の転倒、所有物の損壊や紛失

2. 異常事態・事故発生時の心構えと対応

(1) 異常事態発見者の心構え

① あわてない

担当ヘルパーは落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

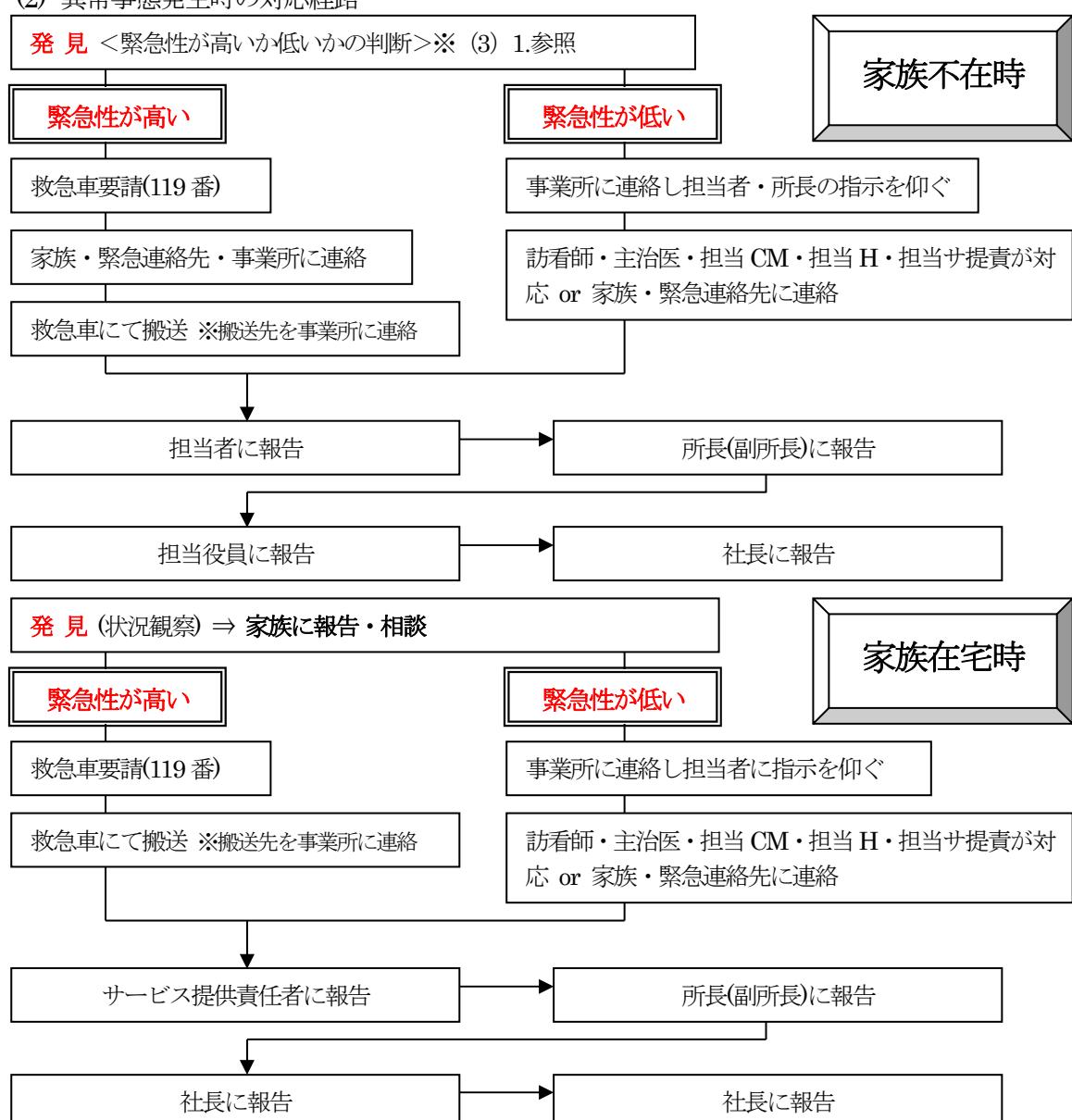
事故や急病は本人も驚き不安があるため、安心させるとともに力づけることが大切。

③ 協力体制を整える

他のヘルパーや家族がいれば、すぐ協力を得る。異常時において速やかに対応することは、利用者の生命・予後および治療方針に重要な影響を及ぼす。

適切な対応を責任の明確化のためには利用者や家族の了解および、看護師の判断・医師の指示が必要である。

(2) 異常事態発見時の対応経路



(3) 異常事態発生時の行動

1. 観察の順序と要点

利用者の様子が平常と違っていたり、倒れているようなことがあつたら、以下の項目に注意し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 顔色がひどい

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以下の項目について聞く。

- 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

2. 連絡方法

緊急性が高い場合はすぐ消防署に通報（119番）し、救急車の派遣依頼を相手方に状態や場所などが良く伝わるように、落着いて簡単に、要領よくまとめて連絡する。

3. 連絡内容

①通報時

- ・火事か救急車か問われる所以明確に伝える
- ・利用者の住所と電話番号を伝える
- ・利用者の状態、症状を簡潔正確に説明する
- ・要請している者の氏名と職業を話す（自分がヘルパーである旨を伝える）

②救急隊員が到着した場合

- ・利用者の現在の状況と症状
- ・事故の原因とその状況
- ・いつそれが起つたか

（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>※ (3) 1.参照

緊急性が高い

異常事態発生時対応と同じ

担当者に報告

緊急性が低い

利用者と家族に報告し深く謝罪する。（家族が不在の場合は状況を連絡ノートに記し謝罪を文章にする⇒その後事業所に連絡・報告を入れる）

担当者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、所長に報告する。

所長及び担当者は事実の調査・確認 **！所長・担当者は当日中に先方に訪問し謝罪する。（電話で済まないこと）**

⑦担当役員に報告 **！報告書を当日中に担当役員に報告する。**
！大小かわらず損害賠償が発生する場合は③時に担当役員（社長）へ報告

⑧社長に必ず報告 **！状況に応じて損害賠償手続きなどに進みます。※指示待ち**

！所長（副所長）は当日中に先方に訪問し謝罪する。（夜報告を受けた場合は、翌日の朝一番で訪問）※電話では済まざず絶対に訪問すること。

【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今後の対応について社長への報告をまとめる

事業所内周知

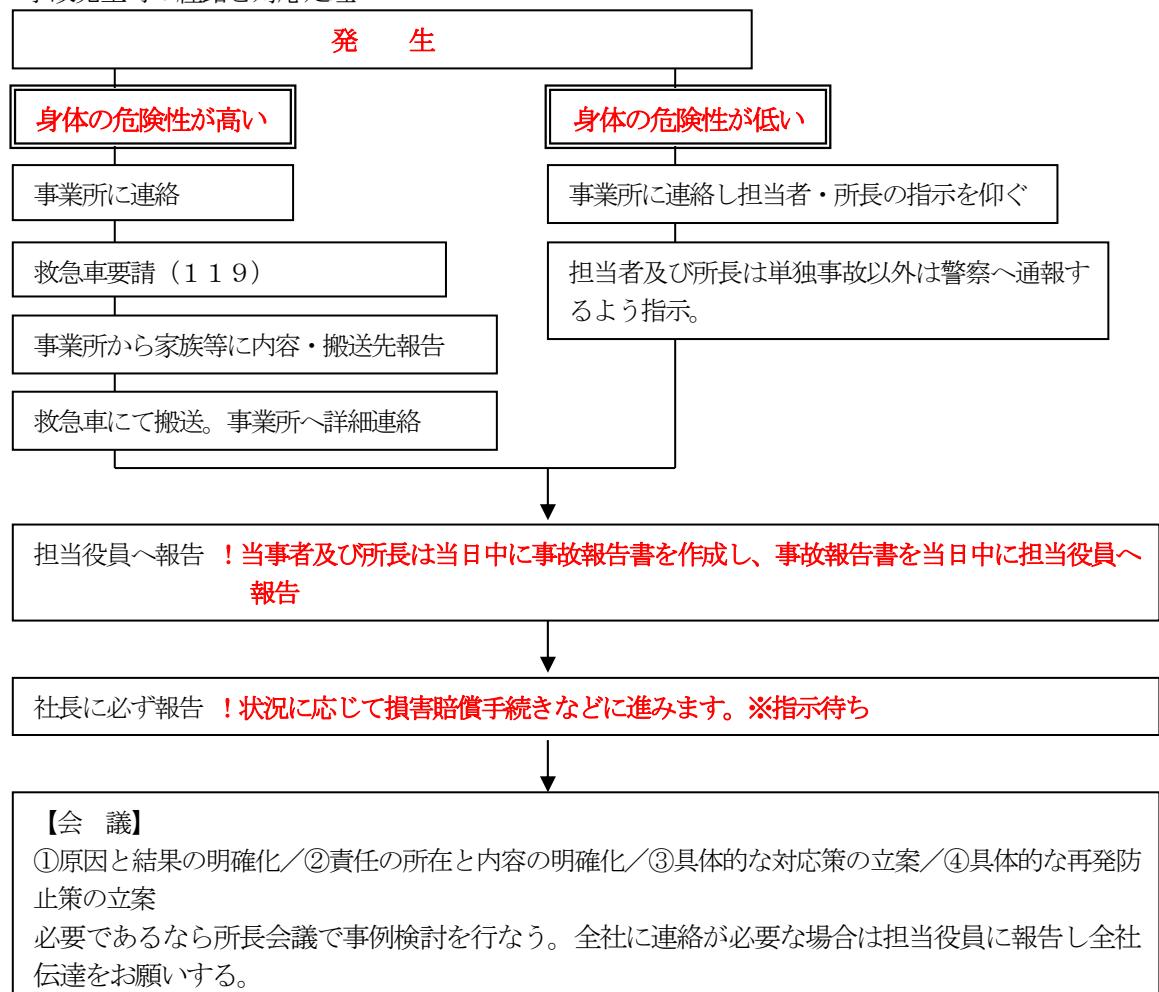
- ①原因が事業所にあれば対応策実行
- ②再発防止策の実行

非常勤 H(登録 H)へ周知・連絡

- ①問題点、改善点の再確認
- ②精神的フォロー

社員事故発生時の対応

1. 社員事故発生時の対応とは
社員事故発生とは、常勤・非常勤問わらず就業中に故意または過失無く生じた事態。
2. 事故発生時の経路と対応処理



在宅における事故を未然に防ぐ防止策

- ・ 提供サービスの標準化を図ることにより、サービスのばらつきを抑えること
- ・ 訪問介護員は、利用者の行動を把握し、気配りや目配りを欠かさないよう周知徹底する
- ・ ヘルパー研修会や、社内研修会などで、事故事例を活用し訪問介護員、従業員に事故を未然に防げるよう周知徹底する
- ・ 【苦情とは】サービスの質の向上、事故防止の為の情報として捉える事

【特に訪問介護員は、自転車での移動が多いため下記の点に注意して事故防止に役立てる】

＜日常の点検＞

- ・ タイヤに空気が十分入っているか
- ・ ハンドルの緩みはないか
- ・ ライトは点灯するか
- ・ 前後のブレーキがきくか
- ・ サドルが固定されているか
- ・ 反射板がついているか

＜自転車に前の確認＞

- ・前輪と後輪にブレーキがかかり、時速 10 kmのときに 3m以内の距離で停止させることができる
- ・ライトは、白色または淡黄色で、夜間前方 10mの距離にある障害物を確認できる
- ・反射板は、夜間後方 100mの距離から自動車のライトで照らして、反射光を確認できる

＜自転車に乗るときの注意＞

- ・交差点や細い路地から広い道へ出る所では、必ず一度停まり安全を確認する
- ・つっかけや下駄などで運転しない
- ・荷物は積みすぎないようにする
- ・停車中の自動車の陰からの飛び出しに注意する
- ・雨天時傘をさして運転しない
- ・交通規制を守る

＜自転車の交通ルールの確認＞

道路交通法上、自転車は軽車両と位置づけられているので、他の車両と同様に道路標識や標示のあるところでは、その指示に従う義務がある

【一時停止常識のある交差点】

一時停止標識のある交差点では、停止線の直前で一旦停止し左右の安全を確認した後、発進する

※停止線がなければ交差点の直前で一旦停止

標識がなくとも見通しの悪い交差点では一旦停止してから左右の安全を確認してから進行する

(右折の方法)

できる限り道路の左側端に寄って進み、交差点の側端に沿って徐行する

※信号機のある交差点では、対面する信号機に従って進行する

※交差点を斜めに右折することは禁止されている

【信号機のある交差点】

歩行車用信号機、自転車横断帯のない交差点を進行する際は、対面する信号機に従って進行する

この場合も車道の左側に沿って進行するが、歩行者の進行を妨げる恐がない時は、自転車に乗って横断歩道を渡ることができる。ただし、歩行者がいる場合は、歩行者の侵害とならないように自転車を押して横断するようにする

【歩行者用信号機、自転車横断帯のある交差点】

歩行者信号機があり「歩行者・自転車専用」と表示してある交差点内では、車道ではなく自転車横断帯を進行する

対面する信号機が「赤」の場合は停止線手前で一旦歩道に上がり、対面する信号機が「青」になってから自転車横断帯を渡る。

＜標識、標示の確認＞





自転車通行止め



徐 行



一時停止



歩行者専用



自転車及び歩行者専用



自転車横断帯