苦情・相談・事故対応マニュアル

〔会社名を入力してください〕

〔所在地を入力してください〕

〔電話番号を入力してください〕

来 歴 管 理 表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 版数 | 日 付 | 改定概要 | 承認 | 審議 | 立案 |
| １ | 2012.4.1 | 新規制定 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**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。

1. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理

**苦情**

(クレーム)

①ヘルパー・看護師・CM・利用者や家族・行政や関係機関・マスコミ等・その他

②苦情(クレーム)の受入れ（来社・電話・手紙・投書・稼動時・訪問時・その他）

**【対応者】※対応者が記録記入！**  
社長・所長・副所長・サ提責・常勤ヘルパー・CM・事務・その他

③ステーションの苦情(クレーム)受付・記録・担当者、所長に報告

**損害賠償が発生しうる場合はその場で担当役員へ報告**

④担当者及び所長が**事実の調査と対応方法**の検討

対応者が担当者に報告し**担当者及び所長が調査と検討に必要なスタッフを人選し依頼する。**

⑤当社の不手際(ミス)である場合、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知し、関係された方にお詫びをし、改善策を実行する。  
**！担当者及び所長は、苦情(クレーム)が上がってきた当日中に先方に電話し訪問のアポを取る。訪問し事実の報告と改善対応方法を報告し深くお詫びをしてくる。(必ず当日中に訪問する。受け時間が夜の場合、翌日中に必ず訪問する)**

⑤-①当社の不手際(ミス)ではない場合、関係された方に誤解である旨を伝え、誤解を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。

⑥担当者が全過程を記録し、今後同様の問題が生じないよう適宜確認を行うようにする。さらに、【会議】を開催する。必要であるなら所長会議で事例検討を行なう。全社に連絡が必要な場合は担当役員に報告し全社伝達をお願いする。

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**

【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

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

支店内周知  
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

1. 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。

* 1. 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

1. 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

担当訪問看護師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。

* + 1. 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。

* + 1. 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。

* 1. 異常事態発生時の対応経路

**家族不在時**

**発 見** ＜緊急性が高いか低いかの判断＞※（3）1.参照

**緊急性が高い**

**緊急性が低い**

事業所に連絡し担当者・所長の指示を仰ぐ

救急車要請(119番)

家族・緊急連絡先・事業所に連絡

訪看師・主治医・担当CM・担当H・担当サ提責が対応 or 家族・緊急連絡先に連絡

救急車にて搬送 ※搬送先を事業所に連絡

所長(副所長)に報告

担当者に報告

担当役員に報告

社長に報告

**家族在宅時**

**発 見** (状況観察) ⇒ **家族に報告・相談**

**緊急性が高い**

**緊急性が低い**

救急車要請(119番)

事業所に連絡し担当者に指示を仰ぐ

救急車にて搬送 ※搬送先を事業所に連絡

訪看師・主治医・担当CM・担当H・担当サ提責が対応 or 家族・緊急連絡先に連絡

所長(副所長)に報告

サービス提供責任者に報告

社長に報告

社長に報告

* 1. 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ったら、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。

* + 1. 手足が動かない
    2. 痛みがある
    3. 出血がある
    4. 外傷・打撲がある

1. 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。

1. 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
  + いつそれが起こったか
  1. 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**

**緊急性が低い**

異常事態発生時対応と同じ

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)

担当者に報告

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。**

**（電話で済まさないこと）**

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）※電話では済まさ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

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

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

**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・非常勤関わらず就業中に故意または過失無く生じた事態。

* 1. 事故発生時の経路と対応処理

事業所に連絡し担当者・所長の指示を仰ぐ

**発　　生**

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**

担当役員へ報告 **！当事者及び所長は当日中に事故報告書を作成し、事故報告書を当日中に担当役員へ報告**

担当者及び所長は単独事故以外は警察へ通報するよう指示。

救急車にて搬送。事業所へ詳細連絡

事業所から家族等に内容・搬送先報告

事業所に連絡

救急車要請（１１９）

**身体の危険性が低い**

**身体の危険性が高い**

【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

必要であるなら所長会議で事例検討を行なう。全社に連絡が必要な場合は担当役員に報告し全社伝達をお願いする。

＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾

**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
  + 訪問看護師は、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
  + 社内研修会などで、事故事例を活用し訪問看護師、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

＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾＾

【特に訪問看護師は、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