相談・苦情・事故

対応マニュアル

放課後等デイサービスどろっぷ

放課後等デイサービスれいあっぷ

児童発達支援事業所れいあっぷ

『相談』・『苦情』・『事故』について

１． 放課後等デイ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放課後等デイサービスに対する利用者と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管理者・児童発達支援管理責任者・児童指導員・保育士・利用者とご家族・行政機関・その他 |

|  |
| --- |
| ②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） |

|  |
| --- |
| ③苦情受付・受け付けた職員が管理者に報告　 |

|  |
| --- |
| ④苦情受付・受け付けた職員及び管理者が、事実関係の確認・調査と対応方法について検討する。 |

|  |
| --- |
| ⑤事業所の不手際である場合には、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知して関係者の皆さまにお詫びをし、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。） |

|  |
| --- |
| ⑥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事をお詫びし、今後誤解を生じないような改善策を思案、実行する。 |

|  |
| --- |
| ⑦苦情受付・管理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詮確認を行うようにする。 |

|  |
| --- |
| ⑧苦情受付・管理者は当日中に報告書を作成し、その報告書を基に再発防止会議を行う。 |

（※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
 |

 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。

**異常事態・事故発生の対応について**

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、後に障がいが残ったり、最悪の場合には、生命を脅かすことになる事態をいう。

1. 事故とは

受け入れ中での転倒や所有物の損壊・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

|  |
| --- |
| 発見 ＜緊急性が高いか低いかの判断＞ |

|  |
| --- |
| 緊急性が高い |

|  |
| --- |
| 緊急性が低い |

|  |
| --- |
| 事業所に連絡し苦情受付・管理者・児童発達支援管理責任者の指示を仰ぐ。 |

|  |
| --- |
| 救急車を要請 |

|  |
| --- |
| ご家族・緊急連絡先・事業所に連絡 |

|  |
| --- |
| 苦情受付・管理者にご家族及び緊急連絡先に連絡 |

|  |
| --- |
| 救急車にて搬送。 ※搬送先を事業所に連絡 |

|  |
| --- |
| 本部に報告 |

|  |
| --- |
| 苦情受付・管理者に報告 |

|  |
| --- |
| 本部に報告 |

1. 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。 ② 呼吸していない。 ③ 脈拍がない。 ④ 意識がない。 ⑤ 顔色が悪い。

※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。 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。

1. 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 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| 緊急性が低い |

 |

|  |
| --- |
| 異常事態発生時の対応と同じ |

|  |
| --- |
| 利用者とご家族に報告し、深く謝罪する |

|  |
| --- |
| 苦情受付・管理者、児童発達支援管理責任者に連絡して対応の指示を仰ぎ、対応できる事はその場で行い、必要時は本部に報告する |

|  |
| --- |
| 苦情受付・管理者に報告 |

|  |
| --- |
| 苦情受付・管理者及び児童発達支援管理責任者が事実関係の確認・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・対応方法を報告して深くお詫びする |

|  |
| --- |
| 苦情受付・管理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詮確認を行うようにする |

|  |
| --- |
| 苦情受付・管理者は当日中に報告書を作成し、その報告書を基に児童発達支援管理責任者に報告する。 |

（※必要に応じて会議を開催し、事例検討会を行う）

|  |
| --- |
| 【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児童発達支援管理責任者への報告をまとめる
 |

|  |
| --- |
| 短時間労働者への周知・連絡１問題点、改善点の再認識２対象労働者の精神的なフォロー |

|  |
| --- |
| 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 |

**従業員の交通事故・ケガ等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言う。

1. 事故発生時の経路と対応処理

|  |
| --- |
| 事　故　発　生！！ |

|  |
| --- |
| **身体の危険性が高い** |

|  |
| --- |
| **身体の危険性が低い** |

|  |
| --- |
| 事業所に連絡し管理者・施設長の指示を仰ぐ |

|  |
| --- |
| 事業所に連絡 |

|  |
| --- |
| 管理者及び児童発達支援管理責任者は、状況確認後、必要時は警察へ通報するよう指示をする |

|  |
| --- |
| 救急車を要請 |

|  |
| --- |
| 事業所から家族に内容・搬送先について報告する |

|  |
| --- |
| 救急車にて搬送　事業所へ詳細について連絡する |

|  |
| --- |
| 本人及び管理者は当日中に報告書を作成、その報告書を基に児童発達支援管理責任者に報告する |

（※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報告をまとめる
 |