



苦情・事故対応

苦情受付の体制は、下記の方法によって行う。

- ・利用者様への配布(重要事項説明書)
- ・施設への掲示(苦情処理の概要)

苦情の受付に関しては、担当者の明記も必要。(通常は管理者)

苦情受付の原則

- ①迅速な対応
- ②適切な対応
- ③2次被害への配慮



苦情処理にあたっては、内容及び、要望を把握するようにします。

【要望の一例】

- ・話を聞いて欲しいのか。
- ・調査して欲しいのか。
- ・改善して欲しいのか。
- ・賠償して欲しいのか。
- ・その他

苦情処理にあたる担当者は、内容を苦情報告書に記載し、苦情を申し出た方に必ず確認する事。

※担当者が管理者でない場合、記録用紙を元に迅速に報告する事。この苦情報告書はファイリングし、保管する事。

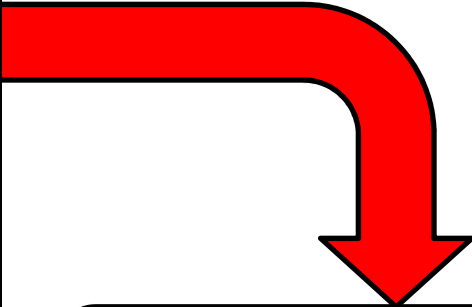
利用者様への対応

症状の把握

- 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を早急に確認し、緊急性の有無を判断する。
意識があれば全身を確認しながら以下の項目を聞く。

- 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



緊急性が高い場合はすぐに
119番通報。



・ 119番への連絡内容

①通報時

- ・火事か救急か問われるので明確に伝える
- ・施設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施設である旨を話す(自分が職員である旨も伝える)

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

事故報告書は速やかに記載して下さい。

ご家族・ケアマネへの対応

- 原則として、必ず訪問し話をする事。
- ・施設に責任がある場合は、まず**謝罪**。
- ・施設に責任が無い場合は、**十分な配慮**。
- ・事故原因を明確にし、対策を説明する。
- ※不明確な部分は確認次第説明をする。**想像で説明しない事**。
- ・賠償が発生する事項の場合、保険会社と連絡をとり対応する。
- ・ご家族への窓口は担当を決め、対応する。
- ・ご家族との会話内容や取り決めは記録しておく。
- ・状況変化がある場合、逐次報告を入れる事。



転倒事故

転倒した場合、すぐに起こさず、骨折等の怪我の有無を確認する事。

- ①どのように転んだか確認する。
※手首・大腿骨頸部・上腕骨頸部・脊椎圧迫の骨折が多い。
- ②痛む箇所は無いか確認。骨折しやすい部分は丁寧に聞く。
- ③自身で身体を動かしていただき、痛みは無いか確認する。
- ④痛みがある場合、骨折を疑い痛みのある部位を動かさないようにする事。
- ⑤骨折が疑われる場合、必ず医師の診察を受ける事。
- ⑥転倒時、頭部を打撲している場合は、1ヶ月～半年後より硬膜下血腫が発生する事があるので、急激な機能障害等に備え、兆候が見られる場合は、医師の診察を受ける事。
- ⑦数日後に痛みが出る事もあるので、2～3日はボディチェックを行う事。
- ⑧事故報告書を記載し、再発防止の対策を早急に立てる。



誤薬

他の利用者様の薬を間違えて飲ませた等の事故の場合。

- ①主治医に確認をし、薬剤表を元に何の薬を間違えて飲んでしまったのかを報告し、指示を仰ぐ事。
- ②受診が必要ならすぐに病院へ行き、医師の診察を受ける事。
- ③ご家族・ケアマネへの連絡を行い、経緯と顛末を説明する。
- ④事故報告書(場合によってはヒヤリ・ハット)を記載し、再発防止の対策を立てる事。



行方不明

行方不明と思ったら、まず施設内（トイレ・各部屋・風呂・廊下・階段等）及び外部周辺を捜す。

- ①上記で未発見の場合、管理者に連絡し、捜索を行う場合は各自エリア分けをし、携帯を持参の上捜索にあたる。
管理者はご家族・ケアマネに行方不明の恐れがある旨を連絡する。
- ②天候・気候にもよるが、30分捜索して発見できなかった場合は警察へ捜索願を出す。
- ③本人発見時は、ご家族・ケアマネに連絡の上、関係者にも連絡し施設へ引き上げる。バイタルチェックを行い、必要に応じて受診を勧める。
- ④事故報告書を記載し、再発防止の対策をたてる。



交通事故

保険金請求手続きの為、以下の手続きを怠らないようにする。

①警察署への届け出

事故発生時は、人身、物損問わず警察に届け出をしないといけない。
保険金の請求に必要な「交通事故証明」を作るため、必ず行う。

②保険会社、代理人への連絡

警察署へ届出後、保険会社へ事故の連絡をする。

③示談、修理を行う際には保険会社に連絡をし、承認を得る事。

※承認を得ないと保険金が支払われないことがある。

④訴訟時には保険会社に連絡を入れる。

損害賠償責任に関して訴訟を提起する場合、または相手から提起された場合は、保険会社に連絡する事。



交通事故を起こした時、以下の点に注意します。

①相手への対応

「弁償します。」「修理はこちらでやります。」「こちらが悪かったです。」等責任に関する発言を不用意に行わない事。

②加害者となった場合

管理者や上司へ速やかに連絡をする事。この際、状況を端的に説明出来るよう、頭を整理しておくこと。また、事故の状況等について写真を撮っておくと後日役に立つことがあるので、携帯等のカメラで撮影しておく事。

③人身事故の場合

現場では、相手の安否確認、上司への連絡や相談等迅速な対応を行う事。また、入院等になった場合、お見舞いはすぐに行う事。些細な言動や態度で状況が悪化する場合があるので、十分に気を引き締めて対応する事。

④車両事故報告を記載し、再発防止の対策を立てる事。