

# 事故対応マニュアル

(苦情対策・事故発生対策・感染対策・他)

特定非営利活動法人 リフテ

就労継続支援 A 型事業所 職業指導センター きぼう

多機能型事業所 職業指導センター みらい

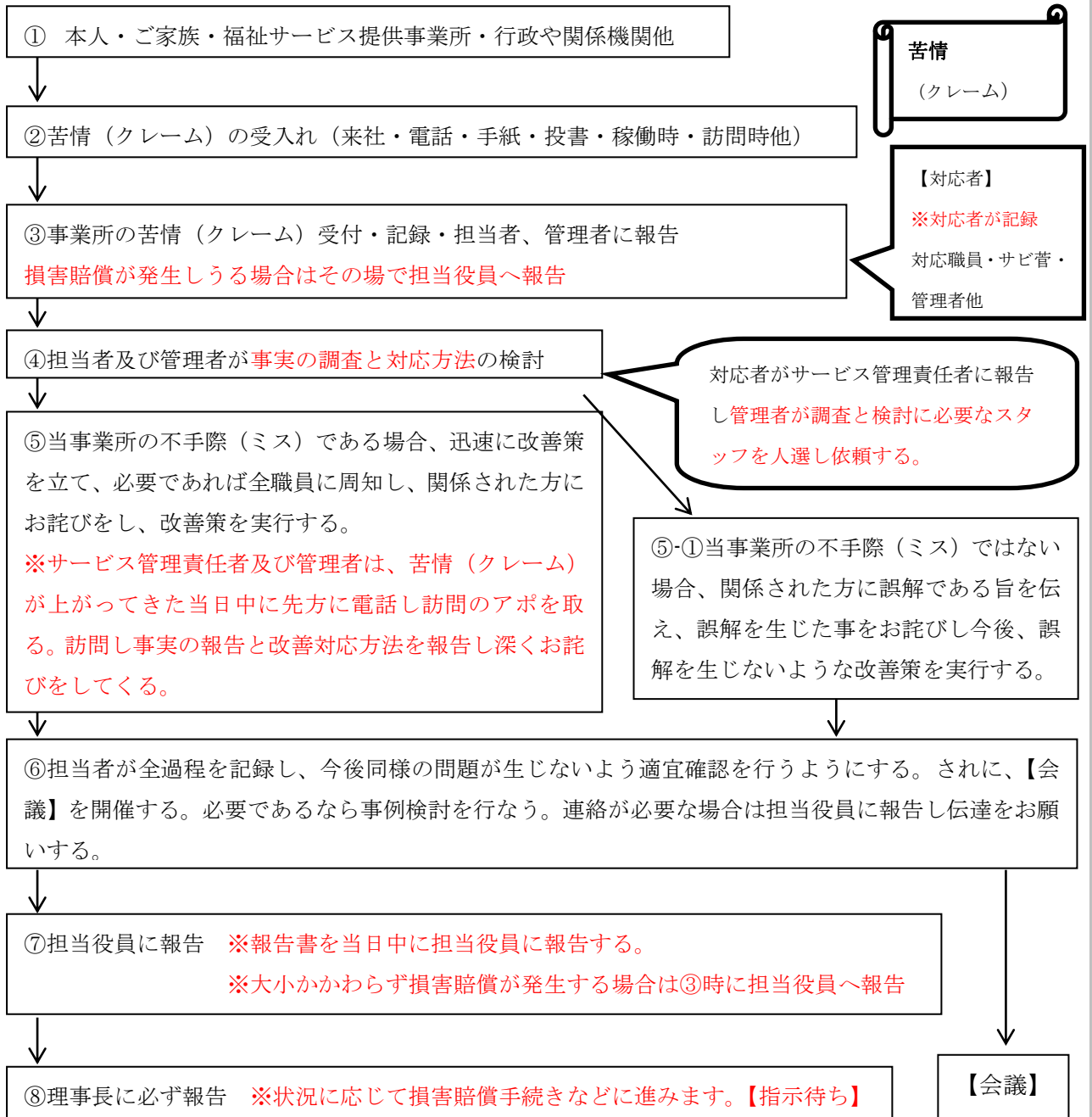
令和 2 年 11 月 16 日制定

## 相談・苦情（クレーム）・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、利用者並びご家族などその他の方からの当サービス全体に関する不満や改善要求、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を顧客からの警告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



#### 【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理事長への報告をまとめる



#### 法人内職員周知

- 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/③問題点、改善点の再確認/④精神的フォロー

### 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年以上の期間保管するものとする。

## 異常事態・事故発生時・感染症対策の対応について

### 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、最悪の場合生命を犯す事態。

#### (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) 作業中の転倒での怪我、所有物の損壊や紛失

#### (3) 感染症対策とは

感染防止策の為、マスクの着用の徹底、1時間毎の換気・消毒、手洗い嗽の奨励、3密を防止する為の処置を講ずるとともに、体調不良者(37℃以上の熱発症状を確認)が発生した場合の処置

### 2. 異常事態・事故発生時・感染症対策の心構えと対応

#### (1) 異常事態発見者の心構え

##### ① あわてない

担当者は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

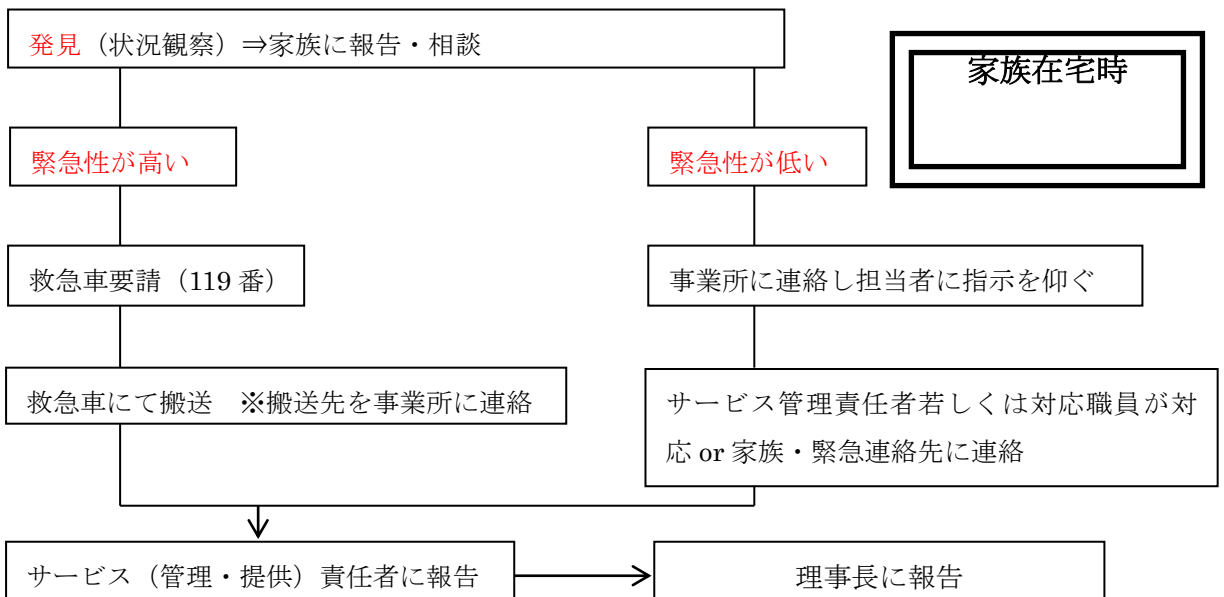
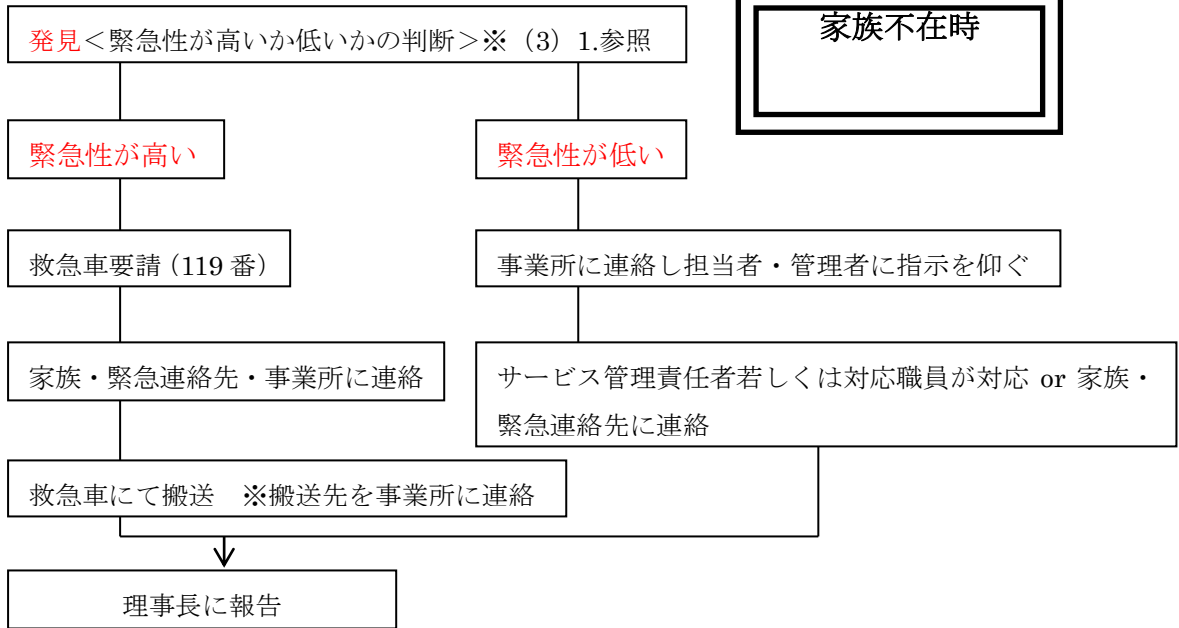
大切。

③ 協力体制を整える

他の介助者やご家族がいれば、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ご家族の了解および、看護師の判断・医師の指示が必要である。

(2) 異常事態発生時の対応経路



(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 呼吸をしていない
- ③ 脈拍がない
- ④ 意識がない
- ⑤ 顔色がひどい
- ⑥ 体温が高い（検温 37℃以上など）

※以上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

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、落ち着いて簡単に要領よくまとめて連絡する。

3. 連絡内容

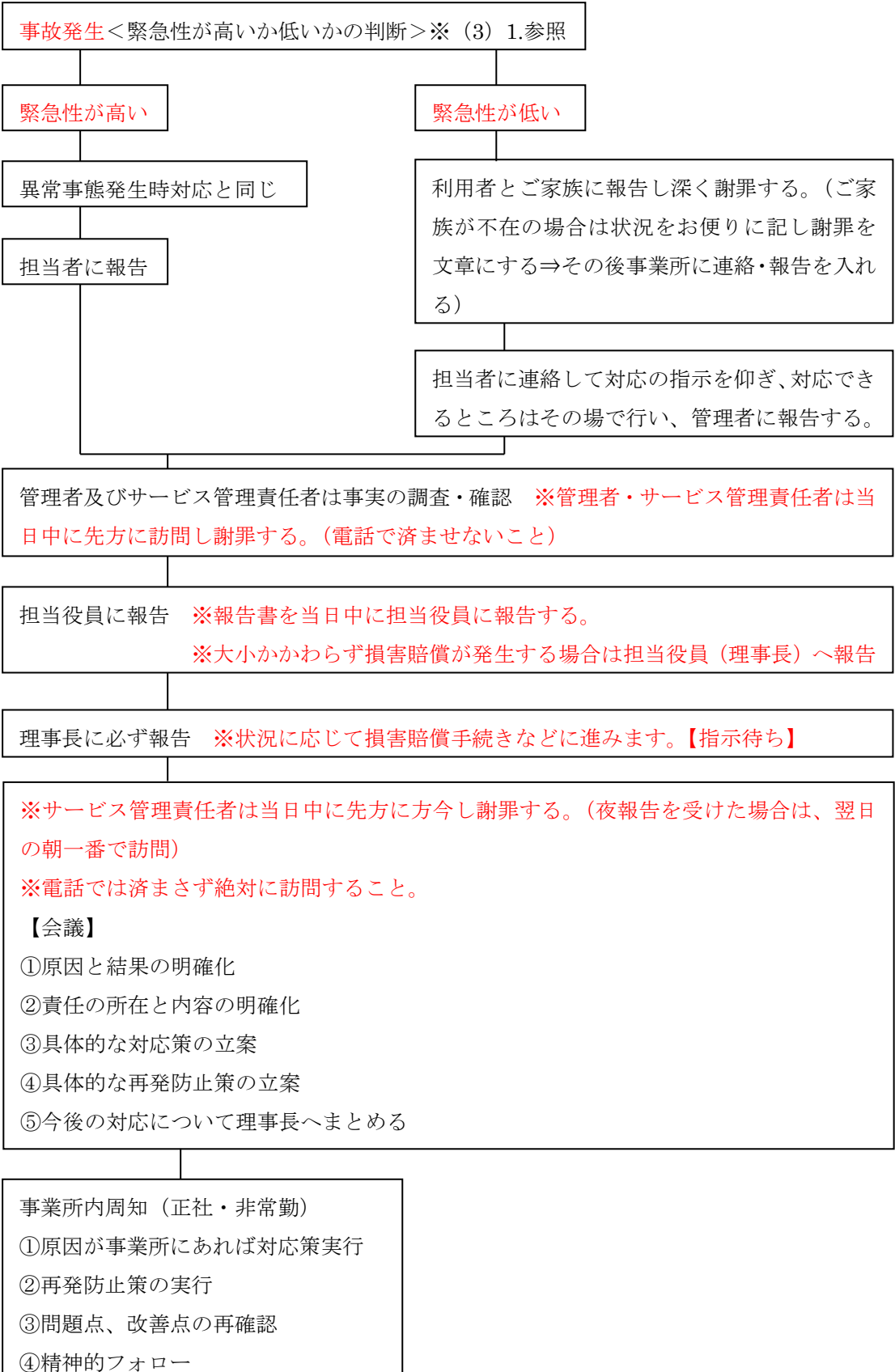
①通報時

- ・ 火事か救急車か問われるので明確に伝える
- ・ 通報時の住所と電話番号（その場で対応している職員の事業所携帯等）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

②救急隊員が到着した場合

- ・ 利用者の現在の状況と症状
- ・ 熱症状及び経過状況の説明
- ・ 事故の原因とその状況
- ・ いつそれが起こったか

(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

緊急性が低い

異常事態発生時対応と同じ

担当者に報告

利用者のご家族に報告し深く謝罪する。(ご家族が不在の場合は状況をお便り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、対応できるところはその場で行い、管理者に報告する。

管理者及びサービス管理責任者は事実の調査・確認 ※管理者・サービス管理責任者は当日中に先方に訪問し謝罪する。(電話で済ませないこと)

担当役員に報告 ※報告書を当日中に担当役員に報告する。  
※大小にかかわらず損害賠償が発生する場合は担当役員(理事長)へ報告

理事長に必ず報告 ※状況に応じて損害賠償手続きなどに進みます。【指示待ち】

※サービス管理責任者は当日中に先方に方今し謝罪する。(夜報告を受けた場合は、翌日の朝一番で訪問)  
※電話では済まら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理事長へまとめる

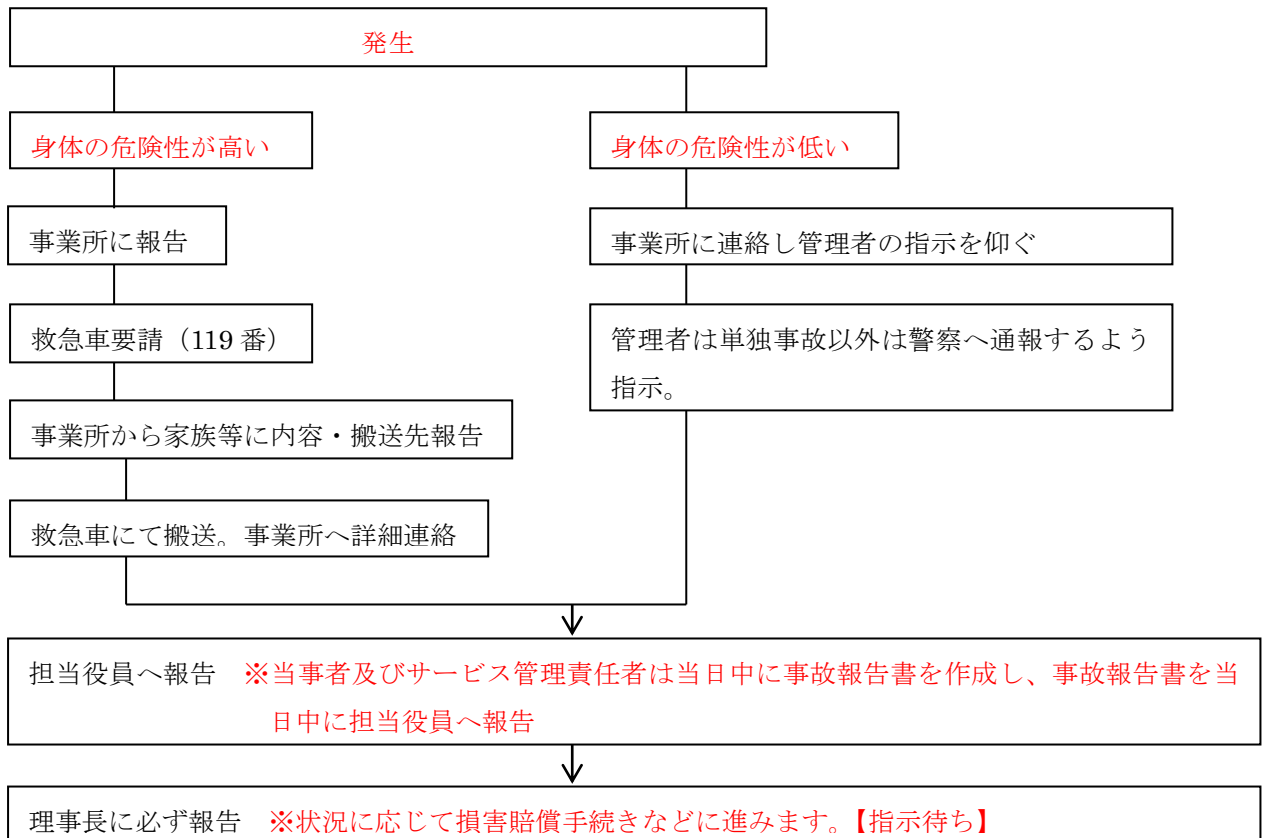
- 事業所内周知(正社・非常勤)
- ①原因が事業所にあれば対応策実行
  - ②再発防止策の実行
  - ③問題点、改善点の再確認
  - ④精神的フォロー

## 職員事故発生時の対応

### 1.職員事故発生時の対応とは

職員事故発生時とは、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。

### 2.事故発生時の経路と対応処理



### 適切な情報管理と経過順に記録する

1. 発生状況について分かりやすく記録し、適宜個人記録、日報等へ記載すること。
2. 状況に応じて、提出や開示要請がある場合はこれを提出及び開示するため、記入者は氏名を必ず記載する。
3. 他の文書同様5年間は保管するものとする。

### 身体拘束について

1. 正当な理由なく身体を拘束することは身体的虐待にあたる。
2. やむを得ず身体拘束を行うときは、本人・家族へ十分な説明を行い、必要な事項を記録する。  
(その態様、時間、対象者の心身の状況、やむを得ない理由を必ず記載する。)

3. 切迫性・非代替性・一時性に該当しても身体拘束の判断は組織的かつ慎重に判断する。