# 緊急時の対応に関するマニュアル

管理番号 No. 11

2009年8月1日

〔株式会社ひいらぎ〕

ひいらぎ足立

〔東京都足立区花畑 4-23-8〕

[03-5856-6702]

# 来 歴 管 理 表

版数	日 付	来  歴	承認	審議	立案
1		新規制定			
2	2015/5/1	改訂			
	2021/4/1	改訂			

# 目 次

I	苦情(クレーム)・事故(損壊や紛失)について	3頁
1	苦情(クレーム)・事故(損壊や紛失)とは	3頁
2	苦情(クレーム)・事故(損壊や紛失)の経路と対応処理	3頁
3	記録	4頁
П	異常事態・事故発生時の対応について	4頁
1	異常事態と事故	4頁
2	異常事態・事故発生時の心構えと対応	4頁
Ш	異常事態発生時の行動	5頁
1	観察の順序と要点	5頁
2	連絡方法	5頁
3	連絡内容	5頁
4	事故発生時の対応	5頁
IV	ヘルパー事故発生時の対応	6頁
1	ヘルパー事故発生時の対応とは	6頁
2	事故発生時の経路と対応処理	6頁

## I. 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、利用者及び家族などその他の方からの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します。

事故とは、「物事の正常な活動・進行を妨げる不慮の事態」のことで、人に関わるものとしては、転倒、転落、挟み込まれ・引き込まれなど、物に関すこととしては、損壊や紛失があげられます。

苦情や事故について、私たちは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ります。

2. 苦情 (クレーム)・事故 (損壊や紛失) の経路と対応処理

①ヘルパー指導員・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

**苦情** (クレーム)

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)

損害賠償が発生しうる場合はその場で担当者へ報告

③ステーションの苦情(クレーム)受付・記録・担当者、社長に報告

【対応者】※対応者が記録記入! 社長・サービス提供責任者・常勤ヘル

パー・事務・その他

④担当者及び社長が**事実の調査と対応方法**の検討

対応者が担当者に報告し**担当者及び社長が調査** 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。

! 担当者及び社長は、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。必要であるならサービス提供責任者会議で事例検討を行なう。全社に連絡が 必要な場合は社長に報告し全社伝達をお願いする。

⑦社長に報告!報告書を当日中に社長に提出する。

!大小にかかわらず損害賠償が発生する場合は③時に社長へ報告

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

#### 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

#### 3. 記録

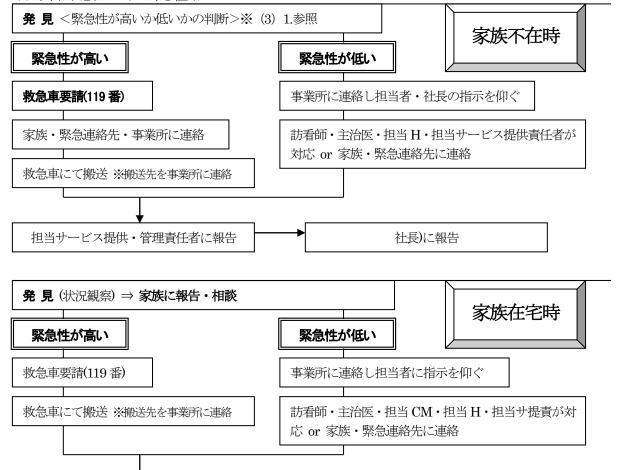
苦情の受付から対応方法及びその後の状況までの全過程を規定の様式(苦情・相談受付簿:事業所にあります) に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にするとともに、常にその確認が出来るようにしておきま す。この記録は、事業所として少なくとも5年以上の期間保存するものとします。

## Ⅱ. 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す。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ります。

- (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・指導員は落着いて事故の状況や利用者の急病の状態を観察します。
    - 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です。
    - ③ 協力体制を整える 他のヘルパーや家族がいれば、すぐ協力を得ます。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します。 適切な対応と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 の指示が必要です。
  - (2) 異常事態発生時の対応経路



#### Ⅲ、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

④ 意識がない

② 呼吸していない

⑤ 顔色がひどい

③ 脈拍がない

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。<br/>
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

⑧ 出血がある

⑦ 痛みがある

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
- 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

# 

社長及び担当サービス提供・管理責任者は事実の調査・確認 ! 社長・担当サービス提供・管理責任者は 当日中に先方に訪問し謝罪する。

⑦社長に報告 ! 報告書を当日中に社長に報告する。

! 大小かかわらず損害賠償が発生する場合は③時に社長へ報告

! 状況に応じて損害賠償手続きなどに進みます。※指示待ち

! 社長)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

事業所内周知

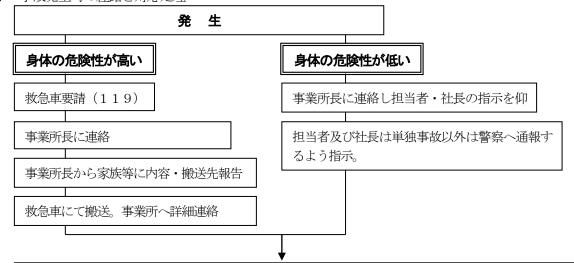
- ①原因が事業所にあれば対応策実行
- ②再発防止策の実行

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

# Ⅳ. ヘルパー・指導員事故発生時の対応

- 1. ヘルパー・指導員事故発生時の対応とは ヘルパー・指導員事故発生とは、常勤・非常勤に関わらず就業中に故意または重過失無く生じた事態。
- 2. 事故発生時の経路と対応処理



社長へ報告 ! 当事者及び担当者は当日中に事故報告書を作成し、事故報告書を当日中に社長へ報告 ! 状況に応じて損害賠償手続きなどに進みます。※指示待ち