

相談苦情事故対応マニュアル

合同会社ほくと

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）相談・苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理

①相談・苦情等の発生

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相談・苦情(クレーム)の受入れ（現場レベル）

（来社・電話・手紙・投書・稼働時・訪問時・その他）

③事業所の苦情(クレーム)受付（担当者レベル）

損害賠償が発生しうる場合はその場で代表社員へ報告

④担当者及び代表社員が事実の調査と対応方法の検討

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。

！担当者または代表社員は、苦情(クレーム)が上がってきた数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。

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、必要であるなら【会議】を開催する。

⑦代表社員に必ず報告！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代表社員への報告をまとめる。

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。

（２）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。

- 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。

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
- 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> ※ (2) 1.参照

緊急性が高い

異常事態発生時対応と同じ
管理者に報告

緊急性が低い

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、管理者に報告する。