

# 苦情・事故対応マニュアル

## 1. 目的

利用者および家族等からの苦情、ならびに事業所内で発生した事故に対して、迅速かつ誠実に対応し、再発防止とサービスの質の向上を図ることを目的とする。

## 2. 基本方針

1. 苦情・事故は隠さず、迅速・正確・誠実に対応する。
2. 利用者・家族の意見を尊重し、信頼関係の維持・向上に努める。
3. 職員全員が情報を共有し、再発防止に取り組む。

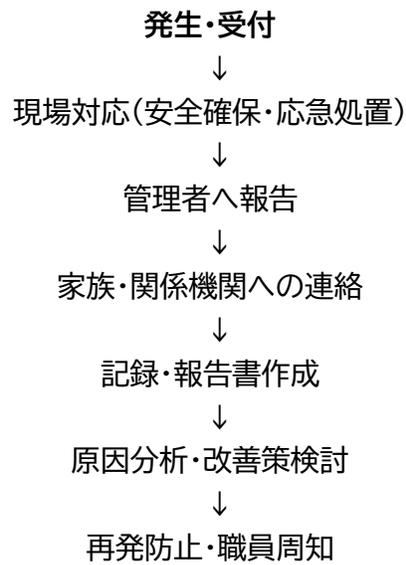
## 3. 苦情対応手順

(1) 受付	利用者または家族等からの苦情を受けた職員は、内容・日時・相手・対応状況を「苦情受付記録」に記入する。
(2) 報告	速やかに管理者または苦情受付担当者に報告する。
(3) 対応	管理者は事実確認を行い、必要に応じて面談を行う。誠実に説明し、改善策を提示する。
(4) 記録	対応経過および結果を「苦情対応記録」に記載する。
(5) 検討・改善	月例会議等で情報を共有し、再発防止策を検討する。

## 4. 事故対応手順

(1) 発生時の初動	事故発生時は、まず利用者の安全確保を最優先とする。応急手当・医療機関受診等を速やかに行う。
(2) 報告	発生直後に管理者へ口頭報告し、可能な限り速やかに「事故報告書」を提出する。
(3) 連絡	家族へ速やかに電話等で状況を説明する。必要に応じて関係機関(ケアマネジャー、市町村など)へ報告。
(4) 記録	発生日時、状況、対応内容、再発防止策を記録する。
(5) 検討・改善	事故発生後、職員会議にて原因分析と改善策を検討する。必要に応じてマニュアルを改訂する。

## 5. 情報共有・報告体制(フローチャート図)



## 6. 関係書類

- ・苦情受付簿
- ・事故報告書(内部報告用)

## 7. 研修・訓練

年1回以上、苦情・事故対応に関する研修・訓練を実施する。対応マニュアルを職員に周知し、新任職員研修時にも説明する。

## 8. 保管・閲覧

各記録は管理者が保管し、必要に応じて行政機関等の求めに応じて提示できるようにする。