

苦情処理対応マニュアル
緊急時対応マニュアル
事故防止・事故発生処理マニュアル
衛生管理・感染症対策マニュアル
非常災害対策計画マニュアル

(本荘・にかほ 2021.8改定)

放課後等デイサービス
がくしゃ
はなえみ学舎

〒015-0835秋田県由利本荘市八幡下159生駒ビル2階
TEL090-1064-0684FAX:0184-24-2647
<https://akitahanaemi.wixsite.com/mysite>

苦情処理対応マニュアル

本マニュアルは、社会福祉法第82条の規定をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者等が安心して通える環境を整え、迅速な改善を図るための対応手順及び留意事項を定めるものである。

このマニュアルにおける「苦情」とは、

- ・職員が提供した支援に対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という。
- ・日常的に職員が提供する支援やサービス提供により、適切な対応を行い、記録に残す必要がある。適切と思われる対応であっても、後に「苦情」として現れることもある。

1. 基本的な心構え

苦情申出人（以下「申出人」という。）からの苦情等に対応する際には、苦情受付担当者又はその他職員は、次の事項に留意すること。

- 申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。但し、その際は、苦情受付担当者の他、職員1名が立会う等、複数の職員で受け付けること。
- 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
- 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意をもって対応すること。
- 最後まで申出人の話を聞き途中で遮らない。
- 言い分をすぐに否定しない。言い分がわからないときは、適宜、質問し、抱えている問題や不満な点をメモに取りながら的確に把握する。復唱する等の確認を行う。
- 自分の考えや価値観を捨てる。申出人に対し先入観を持ったり、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- 専門的な立場や知識で相手を言い負かすことはしない。高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。
- 申出人が興奮している場合は、反論や説得は逆効果となるので、場所を移したり他の職員に参加したりしてもらう。
- たらいまわしをしない。
- 不快な思いをさせるきっかけとなったことについて謝罪する。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
- わからないことはあいまいに答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意を持って対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感をつのらせるだけである。
- 苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。一通り話を伺ったうえで、説明が必要なときは、専門用語をできるだけ避ける。
- 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。特に認知症や精神疾患等から事実と異なる話しも十分に想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聴くよう努めること。
- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に。
- できること、できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
- 申出人や関係者の秘密を守る。
- 苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。
- 電話による苦情の訴えの場合も基本的に上記に基づく対応とするが、訴えの内容、氏名、住所、連絡先、当事者との続柄等を記録し、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設けるなどの対応をする。

2. 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者や家族等からの苦情を随時受付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受付けることができる。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付・経過記録書」に記録し、その内容について申出人に確認する（この際は必ず2名以上の職員で対応すること）。

①苦情の内容・希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）

②苦情受付担当者は、苦情の事実が発生した時点で、受付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

(2) 苦情解決責任者

統括責任者として、苦情解決責任者を設置する。

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、運営会議を招集し、報告を行うとともに苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情解決責任者は、協議の上、対処者を決定し、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決を行う。

(3) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

記録については、苦情に関する記録は、苦情受付担当者が苦情受付を、苦情対応者が解決までの経過と結果について「苦情受付・経過記録書」に記録する。

その記録は、2年間は保存しなければならない。（厚生省令第39号第37条第2項）

苦情対応者は、申出人に対し、提示・約束した改善事項の状況について、一定期間後に報告し、苦情解決責任者は適切であることの確認を行う。

(4) 苦情対策運営会議の設置

苦情対策運営会議を設置し、苦情に関する調査や解決策の検討を行う。委員会の構成は、苦情解決責任者、苦情受付担当者的他、支援に携わるすべての職員により構成すること。

苦情対策運営会議は、家族等の面会時や面談の応対について、適切であるかを確認する。

3. 利用者等への周知

苦情解決責任者は、利用者や家族等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明及び施設内に掲示し周知を図る。

事業者には、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を置いて、苦情解決にあたることが求められ、これらは、利用契約書（重要事項説明書）に記載されることになっている。

上記で解決できない場合や事業者に直接言いにくい場合は、下記の窓口で受付する。

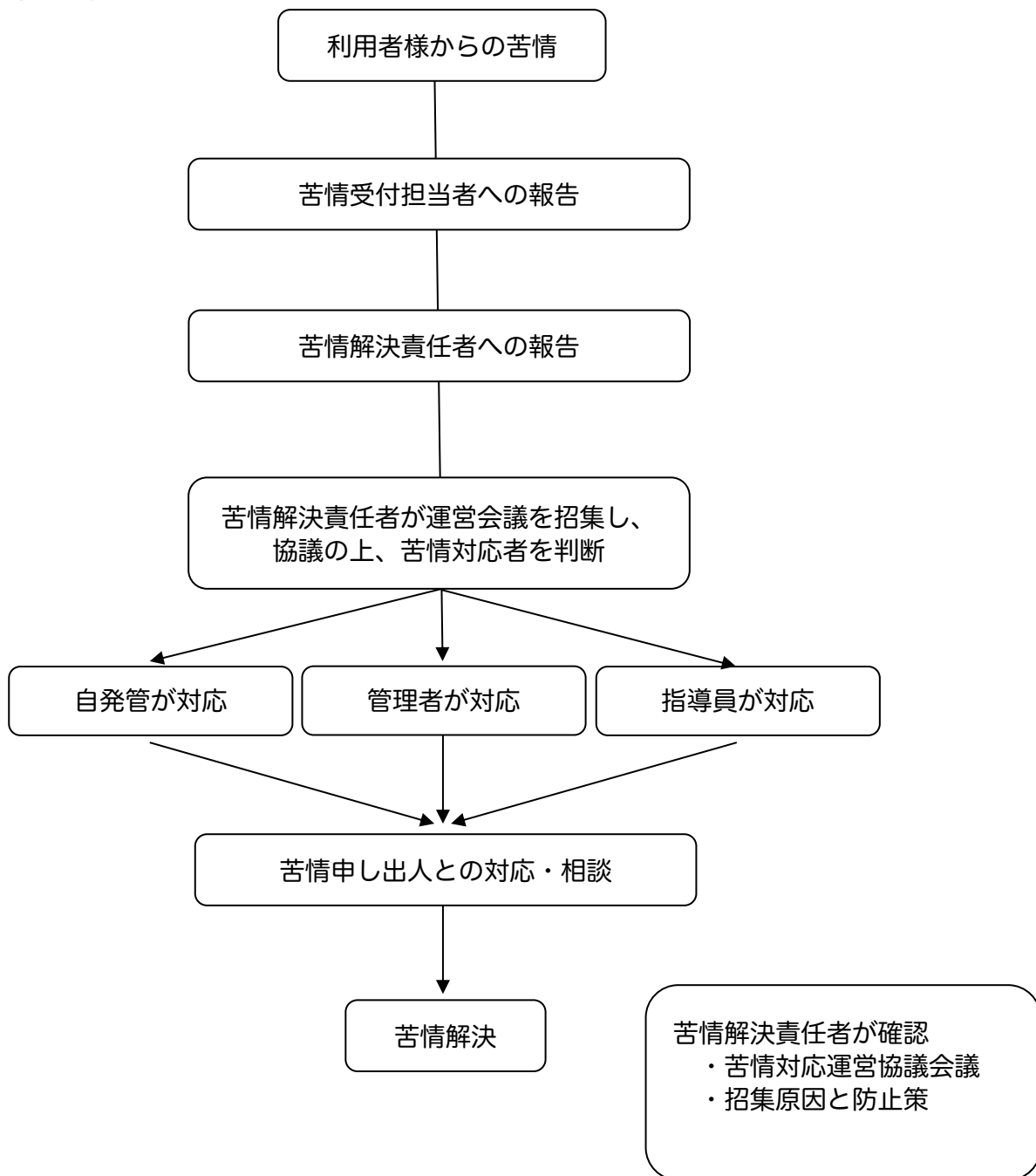
由利本荘市 福祉支援課 0184-24-6314

由利本荘市 障害者基幹相談支援センター 0184-74-3614

4. 苦情受付記録様式

苦情に関する記録については「苦情受付・経過記録簿」を使用すること。記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。

<苦情発生時の対応チャート>



緊急時対応マニュアル

1 台風、悪天候が予想される場合

(1) 休業日預りの場合

AM8:00の時点でスタッフの相談にて決め、電話またはメールにて流す。また子供を預かっている時でも、急に天候が悪くなった場合、スタッフで相談し、電話またはメールにて流す。

(2) 平日預りの場合

学校が休校のときは、スタッフも登所が困難であると想定されるため、事業所も休業とする。開所するかは、スタッフで相談し、決まり次第早めに電話またはメールを流す。

2 地震発生時の対応

電話回線がパンク状態になると予想されるため、電話での連絡は行わない。災害用伝言ダイヤル「117」を利用し家族と連絡を取り、早急に迎えに来ていただく。(災害警報が発令されたときも同様) お迎えが困難なときは、事業所スタッフ全体で十分注意しながら、避難所へ移動する。

3 火災時の対応

子供達の安全を第一に考え、速やかに避難誘導を行い、設置してある消火器等を使い初期消化に務める。

火災の状況を把握し、「119」に通報する。

4 子供が怪我をしたとき

子供同士の噛み付きなどで跡が残るような場合には、双方の保護者に連絡し、状況を報告する。頭を打ったときなどは、直ちに病院に連れて行き受診を行い、必要に応じてレントゲン撮影を行ってもらおう。怪我が軽いときは応急処置を行い、様子を見る。嘔吐など異変が見られたときは、直ちに病院に連れて行き受診する。

いかなる場面においても、直ちに病院に行かれる体制を取っておく。

5 第三者に怪我をさせたとき

直ちに謝罪する。相手が子供のときは、保護者に対し直ちに謝罪し、会社に連絡する。

怪我の状況によっては、救急車「119」・警察「110」などを呼び、出来る限りの誠意を示す。

6 ガラス・メガネ等、物を破損したとき

保護者に連絡報告し、保険で対応する。

7 交通事故

保護者に連絡報告し、車の保険で対応する。

8 指導員・ボランティア等が負傷・急病のとき

状況によって、救急車「119」などを呼び、処置していただく。外出先の場合、第一に子供の安全を確保し、処置を行う。

9 インフルエンザ・ノロウイルス等、感染性疾患のとき

学級閉鎖・学校閉鎖のいずれかに該当し、もしくは感染性疾患であるとの診断を受けた場合、登所をお断りする。事業所内で発生したときは、スタッフで相談の上、電話またはメールにて流す。

10 不審者が施設内に侵入したとき】

子供達を安全な場所に避難させると同時に、警察に通報する。

事故防止・事故発生処理マニュアル

事故発生時ならびに緊急時には適切な処置と調整、報告を行うことができるように本マニュアルを作成する。また、可能な限りその防止に努めるために、事故等の発生要因や対応、課題などについての報告及び分析を行うものとする。

1 事故発生の予防について

原則として、利用者の活動を不当に制限することなく、事故の発生を予防するために、下記の事項については特に十分な理解と実践に努めることとする。

- (1) 個々の利用者の健康状態や予測されるリスクについて
- (2) 個々の利用者の通常の生活状況、行動様式について
- (3) 基本的に行う支援の内容、留意点について
- (4) 個別に行う支援の内容、留意点について
- (5) 十分なコミュニケーションと信頼関係の構築
- (6) 顔色や活力、熱感など一般的な観察
- (7) 支援者間の情報の共有と調整
- (8) 利用者の基本的な情報及び記録類の整備

2 情報収集と整理について

事故発生時及び緊急時、協力医療機関への情報提供が円滑に行われるように適切な情報収集と整理を行っておくこととする。取り扱う情報の中には次の事情が必携されるものとし、個人情報の使用に関してはあらかじめ書面において同意を得るものとする。

- (1) 氏名、住所、緊急連絡先、家族構成などについて
- (2) 病歴、既往歴、服薬や処置、その他医療的情報について
- (3) 日常生活状況、および支援の概要について
- (4) その他、医療提供上必要と思われる事項について

3 緊急時の処置、及び手当について

緊急を要する事態が発生した場合は、速やかに管理者に連絡をする。

なお、発生時の状況把握、及び留意する点については以下の事項を参考とすること。

- (1) 意識状態（意識がない、反応が鈍い、呂律が回らないなど）
- (2) 呼吸状態（呼吸がない、窒息、呼吸が早い、遅い、弱いなど）
- (3) 誤飲異食（口内の異物の有無、飲食した物と量、時間経過など）
- (4) 転倒転落（出血・打撲の部位、程度、疼痛の有無、意識など）
- (5) 発熱（体温、発汗の状態、下痢、嘔吐の有無など）
- (6) 嘔吐（嘔吐物の色、形状、量、その他の訴え、症状など）
- (7) 嘔吐下血（色、量、回数、その他の訴え、症状など）

衛生管理・感染症対策マニュアル

集団活動を行う場である、学校や放課後等でイサーブスは、感染症に感染する可能性が高くなりやすい。感染症にかかる可能性を低くすること、また感染症が発生した場合でも早期発見し、拡大を防ぐことを目的にマニュアルを作成する。

1. 感染経路の理解

(1)飛沫感染

咳やくしゃみ、会話をした際に、口から飛ぶ病原体が含まれた小さな水滴を近くにいる人が吸い込むことで感染する。飛沫は 1-2m 飛び散る。2m 以上離れていれば感染の可能性は低くなる。

(2)空気感染

咳やくしゃみ、会話をした際に、口から飛び出した病原体が浮遊し、同じ空間にいる人が吸い込むことで感染する。

(3)接触感染

握手、だっこ、などの直接接触感染と汚染されたドアノブ、手すり、遊具などを介して感染する間接触感染がある。病原体の付着した手で口、鼻、目を触ること、病原体の付着した遊具等を舐めること等によって、病原体が体内に侵入する。

(4)経口感染

病原体を含んだ食物や水分を摂取することで感染する。

(5)血液・体液感染

幼児においては接触が濃厚であること、怪我をしたり、皮膚に傷があることで、血液や体液を介した感染が起こりうる。

(6)節足性動物感染

病原体を保有する昆虫やだこがヒトを吸血する時に感染する。

2. 予防

(1)手洗い

正しい手洗いを励行する。タオルではなく、ペーパータオルを常設する。また、玄関にはハイオクトロール性抗菌剤(商品名:次亜塩素酸塩)を常設し、通所事業所に到着後、次亜塩素酸塩にて手指消毒を行う様に指導を行う。

(2)咳・くしゃみの対応

風邪症状がある場合にはマスクを着用することが望ましい。マスク着用していない場合は袖や上着の内側出口や鼻を覆い、飛散することを防ぐ。鼻をかんだ時、唾液が手についた時などは流水下で石鹸を用いて洗う。

(3)嘔吐物

嘔吐物は、ゴム手袋、マスクを着用し、ペーパータオルや使い古しの布で拭き取る。拭き取ったものはビニール袋に二重に入れて密封して、廃棄する。処理後、石鹸、流水で手を洗う。手洗い後にはよく乾燥させて、次亜塩素酸塩の噴霧を行う。嘔吐物のあった場所には、次亜塩素酸塩の噴霧を行い、消毒をはかる。

(4)便の取り扱い

おむつ交換、トイレ介助時の排便処理の際は、使い捨て手袋を着用する。その後、石鹸を用いて流水でしっかりと手洗いを行い、次亜塩素酸塩の噴霧を行う。

(5)血液・体液の取り扱い

血液、体液については慎重に取り扱う。例えば、皮膚に傷や病変がある場合は絆創膏などで覆うなどの防護を行う。鼻出血や外傷に触れる場合は、使い捨て手袋を着用し、終了後は手洗い、次亜塩素酸塩噴霧を行う。

(6)清掃

複数の人が頻繁に触れる取っ手、スイッチなどは次亜塩素酸塩で抗菌・消毒を行う。

(7)換気、湿度に関して

部屋の換気空気感染対策のため、子供のいない時間帯を見計らい、少なくとも一日一回以上の換気を行う。湿度を保つため、加湿器を適宜使用する。

(8)調理

調理を行う場合、児童・スタッフ共にマスクを着用することとする。また、食材の管理や調理器具の洗浄などに十分に注意を払う。調理前には手指にアルコールの噴霧を行う。(アレルギー調査を入所時に行い、アレルギーの有無の確認を行う。)

(9)プール

プール前後にはシャワーを用いて体をよく洗う。排泄が自立していない利用者の場合、プールの利用をお断りさせていただく場合がある。

(10)外遊び

公園等外出を行う際には、肌の露出も極力抑えた服装を推奨する。

(11)職員の衛生管理

職員の感染症罹患を予防するために、手指の消毒、うがいの実施、適宜飲水を促す。また、毎年流行の時期を推測し、適切な時期に会社負担にてインフルエンザの予防接種を推奨する。

(12)利用者の情報

利用者の罹患歴の把握、日常の健康状態の把握を行う。また、学校や他の施設の感染症情報の収集に努める。

3.感染症発生時の対応

- (1)感染症の発生の連絡が家族等から来たら →発病もしくは潜伏期間と思われる時期の確認 →接触した可能性がある利用者、職員の特定 →感染の可能性のある人へ速やかに連絡し、感染の拡大を防ぐための対応依頼を行う →職員間で情報を共有し、消毒範囲の拡大、手洗いの徹底など再度確認する。
- (2)学校や他のサービス提供施設からも感染症発生状況の情報を得て、自施設での感染拡大を防ぐ対応を行う
- (3)集団発生が疑われるなど必要な場合は保健所、所管へ連絡し助言を受ける。
- (4)インフルエンザに罹患した場合、学校保健安全法施行規則に従い通所を再開する。

非常災害対策計画マニュアル

1 目的

この計画は、当施設における防災対策について必要な事項を定め、利用者及び職員の安全を確保し、防災のための体制整備や被害の防止と軽減を図ることを目的とする。

2 立地環境

本施設は風水害直接的な被害はなし(浸水 0.5メートル以内)。地震が発生した場合は指定の避難場所へ避難する。災害発生時において迅速かつ適切な行動が取れるよう、日ごろから職員一人ひとりが防災意識を高めることによって災害に備えるものとする。

3 災害時の避難場所

本 荘

(1) コミュニティ体育館

所在地 由利本荘市美倉町30 0184-32-1334

(2) 由利本荘文化交流館カダーレ

所在地 由利本荘市東町15 0184-22-2500

※浸水した場合は本施設(予想される浸水被害は3メートル以内)

※地震が発生した場合は、指定の避難場所へ避難する。

※大津波警報が発生した時は、本荘第一病院に避難する。

4 避難勧告や災害発生時において、本施設に対して市から在宅の避難行動要支援者(障害児)の受入要請があった場合には、施設運営に著しい支障が生じない範囲において、避難行動要支援者を受け入れるものとする。

5 災害に関する情報入手方法、避難準備情報発表された防災気象情報は、テレビやラジオ、インターネット、携帯電話等を通じて情報を入手します。

6 避難方法

(1) 自立歩行が可能な方の場合

- ・職員が利用者を施設の玄関まで、避難経路に沿って誘導し施設外へ避難していただく。

(2) 手引き歩行が可能な方

- ・職員が利用者を施設の玄関まで、避難経路に沿って手引き歩行で誘導し、避難していただく。

7 避難開始時期

- ・避難準備情報は発令したら、避難行動要支援者(災害時要援護者)等で特に避難行動に時間を要するのは緊急避難場所へ避難を開始する。避難行動要支援者以外の者は、家族との連絡、非常用持ち出し品の用意、避難準備を開始する。
- ・避難勧告が発令されたら、避難行動要支援者以外の者が、緊急避難場所へ避難行動を開始する。
- ・避難指示が発令されたら、避難中の者は、確実な避難行動を直ちに完了する。未だ避難していない者は、直ちに避難行動に移るとともに、生命を守る最低限の行動をとる。

1 平常時の対策について

1 体制の整備

- (1) 役割分担 災害が起きた場合に備え、総括責任者の下に情報収集・連絡班、救護班、避難誘導・安全対策班、物資班を定め、役割分担表を作成し、年に1回更新する。

- (2) 召集・連絡体制 災害時に従業員の召集が速やかに行えるよう、防災連絡体制一覧表(2)及び緊急連絡網を作成し、年に1回更新する。また、関係機関へ連絡を速やかに実施するため、防災関係機関等緊急連絡先一覧表を作成し、年に1回更新する。
- (3) 消防計画の届出と防災設備等の整備点検 消防法に基づく消防計画について所轄の消防署へ届出を行う。また、消防法令に基づく消防用設備等(スプリンクラー等)の有資格者による定期点検を実施するとともに、防災物品(カーテン、寝具等)の整備を行う。

2 従業員の参集・召集基準

夜間及び休日時の災害の場合における従業員の参集・召集基準を作成し、年に1回見直す。

3 災害時の避難の要否・避難方法に係る基準等

(1) 避難の基準

事業所の外へ避難する場合の判断基準を作成し、年に1回見直す。

- (2) 避難方法等 災害種別に応じた「避難場所」、「避難経路」、「避難方法(手段)」を定め、年に1回見直す。
- (3) 地域等との連携 避難をスムーズに行うため、地域やボランティア団体との応援協力体制を構築する。
- (4) 利用者情報等 避難時にすぐに持ち出すことができるように、利用者の氏名、年齢、家族の連絡先、介護内容等を記載した施設利用者一覧表、利用者カードを作成しておく。また、一覧表等は複数の場所に保管し、災害時、持ち出して避難するものとする。

4 防災設備等の確認等

- (1) 情報の管理 利用者情報等の重要データは、毎日、バックアップし、災害からの損壊・損失を防ぐ。
- (2) 水道、電気及びガス等の確保 水道、電気及びガス等の通常の使用量を把握し、災害時の代替手段を確保し、7日分程度の備蓄を行う。
- (3) 物品・設備等
 - ア 備蓄物資・災害時必需品 非常時に備え、飲料水、生活用水、利用者の特性に応じた非常用食糧、衛生用品、医薬品等を備蓄するとともに、備蓄品リスト(様式7号)を作成し、6か月に1度点検する。
 - イ 設備等の定期的な点検
 - (ア) 災害時に施設の屋内外設備や植栽・工作物等が損壊や転倒、飛散が起こらないよう安全対策チェックリストを作成し、年に1回点検する。
 - (イ) 消防用設備について定期的に点検を行う。

5 防災訓練等

- (1) 防災訓練 災害が起こったときに迅速に行動するために、防災計画やマニュアルに基づき防災訓練を年に2回実施する。防災訓練は、職員の配置が少ない夜間を想定した訓練や災害の種類や規模等を考えた訓練を実施するものとする。
- (2) 防災教育の実施 災害が起こったときに、職員があらかじめ定められた役割分担のもと行動できるよう、また臨機応変に行動できるように、防災や災害の基礎知識等について研修を実施する。
- (3) 防災計画の見直し 防災訓練を実施した結果や防災教育等で培った知識・情報等を踏まえ、随時、施設の防災計画の見直しを行う。

II 火災への対応

1 火災発生時の対応

- (1) 大声で周囲に知らせるとともに非常ベル(階段上)のボタンを押す。
- (2) 現場に急行する際は、消火器、マスターキー等を携行する。
- (3) 消防通報装置の作動や119番通報する。

2 初期消火 消火器や屋内消火栓設備等を使って初期消火を行う。ただし、消火できないと判断したと

きは、火災となっている部屋の扉を閉めて避難する。

3 避難誘導等

(1) 方法

ア 施設内の設備等を使って火災の発生を知らせ避難誘導を行う。

イ 避難場所を決定し火元から近い人を優先し避難を開始する。

(2) 避難状況等の確認

ア 避難場所に着いたら、避難完了者、負傷者等を確認する。

イ 消防へ「出火場所」、「避難状況」、「逃げ遅れた利用者」等の情報を提供する。

(3) 負傷者の手当・病院への搬送 利用者がケガ等をしていないか、体調を崩していないか確認し、応急処置等を行なう。病院等の受診が必要と思われる者については、病院への搬送を行う。

III 風水害(大雨・台風等)への対応

1 風水害への対応

(1) 事前の準備

ア 鉢植え、物干し竿等、転倒すると危険なものは予め倒したり、撤去する。

イ 出入口の窓をしっかりと閉鎖し、必要に応じて外部面の窓ガラスを保護する。

ウ 浸水の恐れがある建物は、必要に応じて土嚢や止水板を設置する。

エ テレビ、ラジオ、インターネットなどで気象庁が発表する大雨や台風に関する気象情報を収集する。

2 警戒体制等の確立

(1) 責任者は、あらかじめ定めた組織編制に従って、体制を確保する。

(2) 救護活動や備蓄してある物資の点検を行い、避難の準備を行う。

(3) 施設周辺を見回り、水かさの増加や土砂災害の前兆現象がないか注意する。風雨が激しい段階では職員の安全に配慮し、見回りは控える。

3 避難

(1) 避難の決定 責任者は、施設の状態、施設周辺の状況、外部からの情報等を総合的に判断し、避難を決定する。施設内に避難する場合は、利用可能な器具、備蓄品等を利用して、利用者の安全を確保する。

(2) 避難の実施 あらかじめ定められた避難場所・避難経路の中から最も安全な場所・経路を決定し避難を開始する。避難を開始したら、再び施設内には戻らない。