

# 15 事故、苦情に関する対応について

# 1 事故報告

サービスの提供により事故が発生した際には指定権者（障害保健福祉課）、市町村（支給決定市区町村）、当該利用者家族等に連絡を行う必要があります。

事故により医療機関に受診した場合や、交通事故が発生した場合は、指定権者、市町村へ事故報告書を提出してください。

重大事故や市に対し、事故に関する問い合わせや苦情が想定される場合は、報告書の提出の前にサービス担当者まで電話連絡をお願いします。

事故報告書の様式は任意の様式で構いません。参考様式データを市HPに掲載していますので、必要に応じてご活用ください。

## 2 苦情について

- 苦情は、迅速かつ適切に対応してください。
- 苦情を受け付けた場合、当該苦情の受付日、内容等を記録してください。
- 苦情が市に入る場合がありますので、トラブルに発展する可能性のある事案等については、あらかじめ障害保健福祉課へ連絡をお願いします。
- 苦情対応は、苦情がサービス向上の質を向上を図るうえで重要な情報であるとの認識に立ち対応してください。

## よくある苦情等

- ・ 事業所の車の交通マナーが悪い
- ・ 懇切丁寧な説明や聞き取りができていない
- ・ 相手が理解できているかを確認していない
- ・ 事業所の事情を押し付ける
- ・ 挨拶をしない
- ・ 障害児者に対する配慮がない
- ・ 電話などで名乗らない
- ・ 事業所内の連絡体制が悪い