

	事故・苦情の内容	自らの事業所を振り返る	
送迎・車両運行時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎中、進入禁止の交通違反。交通違反手続の間、利用者を20分程度車内で待たせた。 ・送迎時、児童が後部座席に乗り込む際、先に助手席に乗っていた児童がドアを閉め、指をはさんでしまった。(児童の手が助手席のドア近くにあった) ・外出プログラムで、運転手が行先までのルートを知らず、無理に先行者に追いつこうとして、高速道路走行中に車線変更しようとしたができず、ハンドルを戻した時に後ろから来ていた車両に接触。 ・児童が事業所の前に停めてある車の中で一人になっている。周りに対応しているらしき職員もいない。(近隣住民) ・送迎中、バックしたところ道路脇の敷地から出ようとした車両に接触。その際、運転手は携帯電話に出ていた。添乗の職員が携帯電話を忘れたため運転手にかかってきたため。 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>送迎マニュアルはあるか <input type="checkbox"/>送迎に従事する職員へマニュアルを用いて研修を実施しているか <input type="checkbox"/>原則として助手席には児童は乗せない <input type="checkbox"/>送迎時、外出時のリスクをあらかじめ想定しているか <input type="checkbox"/>送迎時に必ず添乗員をつけているか <input type="checkbox"/>車両運行の予定表を作成しているか。 <input type="checkbox"/>定員を超過して受け入れをしていないか。それにより、送迎の体制が不十分で無理な運行になっていないか。 <input type="checkbox"/>送迎中の事故を起こした場合、送迎ルートの見直し等の検証をしているか。 	
所在不明・職員の見守り体制	<ul style="list-style-type: none"> ・外出支援中(散歩)の所在不明。児童がついてくだろうと支援員が勝手に予測してしまった。(児童7人、支援員3人) ・帰りの送迎の準備中、車に乗せる順番を間違えたため、一度事業所に戻るよう声を掛けたと、そのまま所在不明になってしまった。 ・落ち着かない児童を抱き抱えながら送迎車に移動中、職員が転倒し、児童を背中から落としてしまい頭部挫傷。同時に他の児童2名も見えていたため、足元への注意が足りなかった。 ・職員が児童から離れた位置で見守っている時、衝動的に特定の数人に他害行為がある児童が、他の児童に突然走り寄り、正面から両手で突き飛ばした。突き飛ばされた児童は後ろへ倒れこみながら柱の角に後頭部を打ち、出血した。 ・公園遊びの最中に児童が階段を踏み外し転倒。痛みがあるとのことだったので事業所へ戻ってからテーピングを行い、送迎時に保護者に説明を行った。翌日保護者が受診させたところ骨折しており全治1か月と診断された。 ・事業所内で児童同士で性的ないたずらがあり、いたずらを受けた児童が職員に打ち明けて発覚した。二人が遊んでいた場所が死角になっており、職員は気付けなかった ・指導訓練室内の棚を児童が押して、棚の近くで遊んでいた児童が棚の下敷きになった。 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>利用者の行動の予測をしているか。その予測に根拠はあるか。 <input type="checkbox"/>外出プログラム時など、普段と違う場所での支援の際の職員の役割分担と行動予測をしているか。 <input type="checkbox"/>子どもの安全に配慮した環境を整備しているか。 <input type="checkbox"/>サービス提供時間中の見守りの体制が十分にあるか。 <input type="checkbox"/>障害特性に配慮した職員配置、環境設定をしているか。 <input type="checkbox"/>事故の状況を速やかに保護者に説明しているか。(安易に送迎時で良いと判断していないか) <input type="checkbox"/>怪我の状況に応じて、事業所職員が受診の対応を行っているか。(保護者に任せていないか) <input type="checkbox"/>事業所内に死角になるような場所はないか。または、適宜見守り支援を行っているか <input type="checkbox"/>事業所内の備品の安全確認を定期的に行っているか。 	改善点を従業者全員で考え、行動する

	事故・苦情の内容	自らの事業所を振り返る	
保護者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所でけがをしたが、けがをした時の状況がはっきりせず、説明が二転三転した。謝罪に来たのも2日後だった。 ・事業所でけがをして1週間以上学校を休まなければならなかったが、その後のけがの状況について聞いてくることもなく、なんのフォローもない。 ・利用中に、自分の子どもが他の児童を押し倒して眼鏡を壊してしまったが、その状況についての連絡が連絡帳のみだった。眼鏡が壊れた児童の保護者には事業所が謝罪したとのことだが、加害側だからという理由で直接の説明はなかった。また、その後の支援方法、事業所での過ごし方についての提案なども無い。 ・児童同士が喧嘩のようになっていて騒がしいのが嫌だと、自分の子どもが言っているので配慮してほしいと管理者に伝えたところ、「あなたのお子さんも〇〇くんをいつも叩いていますよ」と言われた。障害特性について最初に伝えているが特性に応じた対応をしてもらえない。 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 緊急時の対応についてマニュアルがあり、職員に周知しているか。 <input type="checkbox"/> 緊急時に速やかに対応しているか。 <input type="checkbox"/> 事故があったその日のうちに直接説明をしているか。 <input type="checkbox"/> 丁寧な説明・責任のある対応を行っているか。 <input type="checkbox"/> 個別支援計画作成前等定期的に保護者と面談を行い、信頼関係を築いているか。 <input type="checkbox"/> 障害特性に応じた支援や事業所での過ごし方について保護者に提案しているか。 	
運営	<ul style="list-style-type: none"> ・日付を空欄にして実績記録票の提出を求められた。 ・利用のない日の実績記録票に押印を求められた。 ・領収書、代理受領通知が送られてこない。 ・代替的支援を希望していないのに電話が一方的にかかってきて実績記録票に押印を求められた。 ・欠席の連絡をただけなのに代替的支援として実績記録票に押印を求められた ・支援記録作成のため活動中に写真を撮ったが、事業所のデジカメが手元になく、自分のスマートフォンで写真を撮った。その後事業所のメールに写真データを送ろうとしたが、誤って自分の個人的な知り合いのアドレスに送ってしまった。 ・事業所での児童同士のトラブルへの対応として、保護者同士で話し合った方が良いと判断し、保護者の連絡先を教えてしまった。 ・雇用契約内容と異なる。(従業者) ・雇用契約を結ばずに働かされている。(従業者) ・処遇改善加算に伴う手当が支給されていない。(従業者) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 事務手続きの流れが明確になっているか。 <input type="checkbox"/> 事務等の分担が一部の職員に偏っていないか。 <input type="checkbox"/> 代替的支援について、新型コロナウイルス感染症の感染予防のための代替的支援として実施しているか。 <input type="checkbox"/> 業務中に個人の携帯電話を使っていないか。 <input type="checkbox"/> 個人情報の取り扱いのルールを定めているか。 <input type="checkbox"/> 個人情報の取り扱いについての研修を実施しているか。 <input type="checkbox"/> 従業者に業務内容や勤務条件を説明しているか。 <input type="checkbox"/> 処遇改善加算による賃金改善の対象職員に処遇改善の内容を説明しているか。 	
不適切な支援	<ul style="list-style-type: none"> ・利用児童からの暴言、他害を受け、当該職員が感情的になりげんこつで児童の頭をたたいた。 ・座り込んでなかなか立ち上がらない児童への対応として、「〇〇(※体の一部)をたたくと立ち上がるよ」と職員間で話している。 ・他害のある児童について、同じ痛みを味わわせることで他害をやめさせるという理由で、職員が児童をたたく。 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 管理者等による、虐待防止や人権研修を実施しているか。 <input type="checkbox"/> 障害特性に応じた支援を検討する際に、法人内だけでなく、スーパーバイズを受ける仕組みがあるか。 <input type="checkbox"/> 支援方法について職員間で検証する仕組みがあるか。 	

改善点を従業者全員で考え、行動する