

## 個別化

利用者と家族のそれぞれの想い、訴えはとらえていること

## 意図的な感情表出

利用者が話しやすい環境を提供しているか

## 統制された情緒関与

主観的になっていないか、自分の考えを利用者に押し付けていないか

## 受容

相手の訴えを受け入れているか⇒需要ができていなければ苦情になりやすい

## 非審判

相手の話（SOS）を受け入れたうえで専門職としての提案がなされているか

## 自己決定

後々問題にならないように、また利用者本人に決めてもらえるようにしているか

## 秘密保持

リスクマネジメントとして大前提となる

バイステックの7原則は本体ソーシャルワークの対人援助の技術  
対人援助技術ができていないと利用者の苦情として表出しやすい



リスクマネジメントにつながる重要な要素の一つとなる。

## リスクマネジメントとは

- ・事業に伴うリスク（危機、危険）を組織的・系統的に管理してリスクの発生を予防し、または最小限に食い止め、さらにリスクが現実発生した際に適切に対応すること
- ・今後起こりそうな事故を予見し、また発生した事故の要因を分析し、それに基づいて同様の事故の再発防止のためのシステムを構築すること

## 福祉サービス事業をめぐる変化とリスクマネジメントの必要性

2000年	社会福祉事業法の改正 介護保険法施行	措置⇒契約へ
2002年	「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取組指針」 福祉サービス分野のリスクマネジメントの目的を定める	
2006年	改正介護保険法	
		・事故防止のための指針 ・事故が発生した場合の報告の義務化 ・事故防止のための研修の設置
2007年	「特別養護老人ホームにおける介護事故予防ガイドライン」	
2009年	「社会福祉施設におけるリスクマネジメントガイドライン」	

## 秘密保持の大原則

サービス提供者として利用者（家族）の情報の取り扱いには厳重かつ細心の注意が必要

### 社会福祉士および介護福祉士法 第46条「秘密保持義務」

業務上知り得た利用者のプライバシーを漏らしてはならない

### 他の利用者に対する説明の「手段」として情報を漏らしてしまうケース

サービス利用者についてなかなか理解が得られない家族や利用者に対してつい『〇〇さんのお宅でもこうなっていますよ』とってしまう