

リスクマネジメントと苦情解決システム

＜グループ討議例＞ 1. なぜ、福祉の現場にリスクマネジメントが必要なのか。講義の内容と照らし合わせて話し合ってください。

福祉サービスにおける危機管理に関する取り組み指針より、「権利や利益の保護が最優先」また、「職場の継続」の視点から、福祉サービスの質の向上のためにも必要。利用者や家族、地域における信頼の確保、顧客満足、職員満足、事業所の見える化（情報をオープンに透明化）

1-①あなたの所属組織において想定されるリスク、あるいは経験したリスクを具体的に挙げてみてください。

(1)人事・労務のリスク（人事異動、就職・退職、職場人間関係、傷病、セクシャルハラスメント） 専門性を学んでも社会福祉へ求職する人いない。メンタルヘルス。法律やマニュアルの理解、教育。
(2)財務のリスク（資金調達・資金移動制約・適正利益率、課税問題、制度改正や競争による事業環境の変化、） 利用料金改正の周知不足。他の事業体との競合。同意書の作成、事業所の特色打ち出す。
(3)サービス提供に関するリスク （転倒・転落事故・苦情、感染症、所持品の毀損、接遇マナー、身体拘束、個人情報保護漏洩） 洗濯でセーターが縮む。漂白してしまう。義歯を無くす。SNS等濫用。環境整備。教育。
(4)その他のリスク（大震災等自然災害、交通事故、訴訟、盗難、恐喝） 被災した職員が退職し人材リスクへと繋がる。研修や教育場面の確保。災害マニュアル周知。

1-②上記を踏まえて、自らが実践しているリスクマネジメントについて、話し合ってください。

安全対策委員会、研修・勉強会、組織の理念の伝達、リスクの分析と再発防止、業務マニュアルの作成と改定（私のやり方でなく、組織で定められたやり方）、内部及び外部コミュニケーション、丁寧な記録の整理、

2. 苦情を受付し、解決に結び付けていくうえで、気を付けることはどのような事でしょうか。講義の内容と自らの実践とを照らし合わせて、話し合ってください。

日頃から話易い環境作り、傾聴、初期対応、個人の判断で動かない（聞いて終わりとしなない）、組織で取り組む、組織のルールに則り迅速に対応、内容を確認（事実確認）し、検証の上、報告させていただくことし、まずは怪我の対応にあたることを約束、手順を記録する、プライバシーへの配慮、苦情受付窓口等の選択、第三者委員、運営適正化委員会、