



福祉現場におけるリスクマネジメント

- すべての事故・苦情を防ぐことはできない

人がおこなうサービスであるから、ミスは起る。



そのミス(事故)を最少に、ダメージは最小に
事故が起こることを想定した心構え



福祉現場におけるリスクマネジメント

- 事故発生後も、利用者との関係は続く

事故発生後も、変わらないサービスを提供しなければならない。不安や、頼りなさは、積み重なる



積み重ねない(事故を何度も繰り返さない)

積み重なったら信頼回復に努める(コミュニケーション)



福祉現場におけるリスクマネジメント

● 訴訟・もめごとにより発展する原因

1. スタッフの初期対応の悪さ
2. 施設の誠意の無い態度
3. 施設のリスク管理意識の低さが感じられる発言



事故・苦情が起きた時の心構えが、態度や発言に出る



福祉現場におけるリスクマネジメント

リスクマネジメントとは

- リスクをなくすこと
- リスクを小さくすること
- リスクを少なくすること
- リスク対応力を極めること

事故発生後リスクマネジメント





グループワーク③

事故発生から、事故対応が終了するまでの各場面で
気を付けるべきポイントをリスクマネジメントの観点から、
書き出してください。