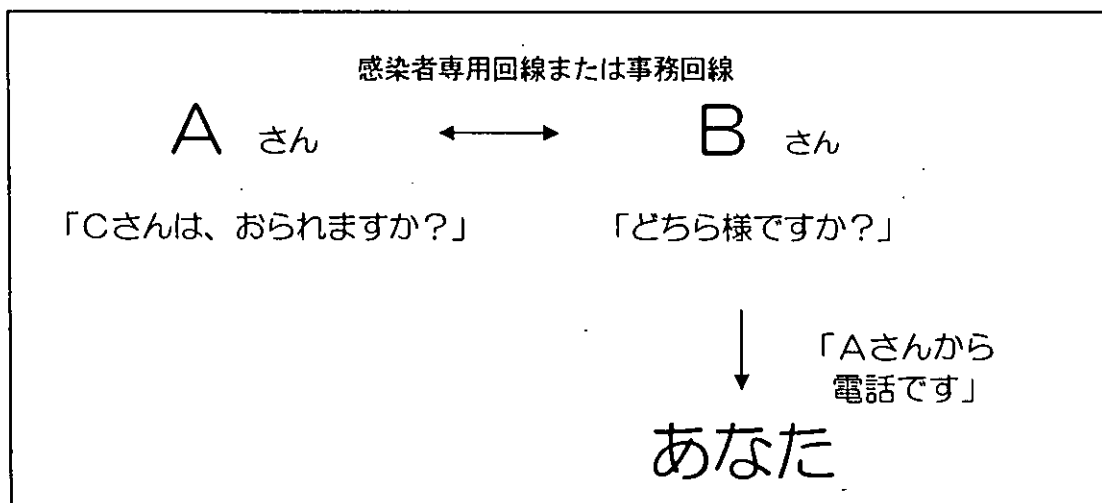


### ケース③

「感染者専用回線」または「事務回線」に電話がかかってきました。かけてきたAさんが感染者かどうかはわかりませんが、電話を取ったBさんは「どちら様ですか?」と聞いて、Aさんの名前を担当者であるあなたに伝え、電話を代わりました。

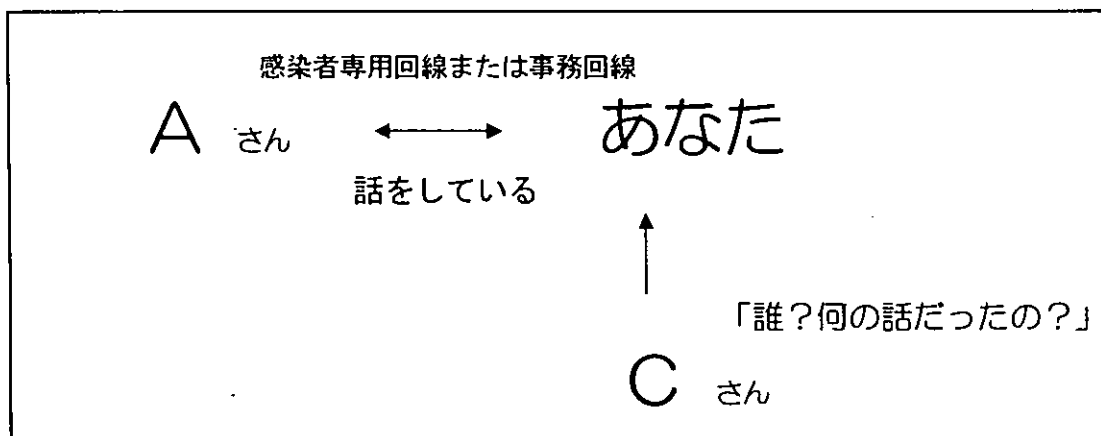
Q：あなたはどのように対応しますか?



## ケース④

「感染者専用回線」または「事務回線」に、感染者Aさんから電話がかかってきたのをあなたが対応しました。通話の済んだ後で、そばにいたCさんが、電話の内容などについて、あなたに尋ねてきました。

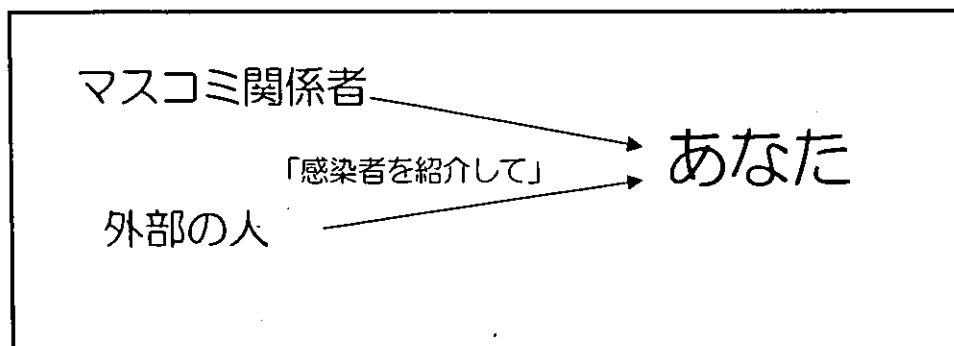
Q. あなたはどのように対応しますか？



## ケース⑤

マスコミ関係者から「取材のため感染者を紹介してほしい。」、あるいは外部の人から「感染者に講演をしてもらいたいのので紹介してほしい。」という依頼の電話を受けました。

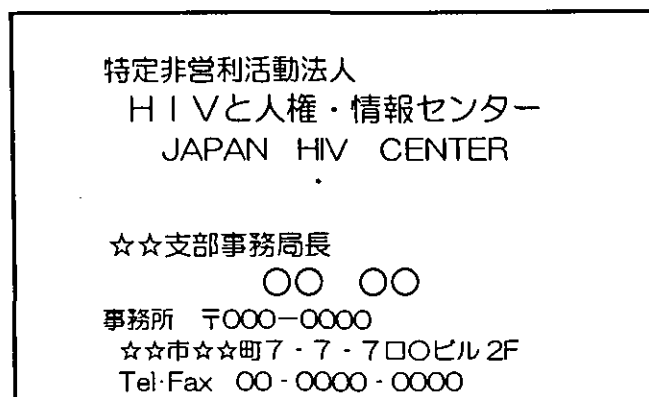
Q. その時、あなたはどのように対応しますか？



## ケース⑥

活動の責任者として、「HIV と人権・情報センター」の名前が入った名刺を持つことになりました。

Q：「HIV と人権・情報センター」の名前が入った名刺は、どのような場合に渡すのでしょうか？



Q：名刺を不用意に渡した場合の不利益について考えてみましょう？

## ケース⑦

感染者 A さんから F A X が送られてきました。あなたがその人（またはその用件）の担当をしています。

Q：どのように返事をしますか？

〇〇の件についてお知らせ下さい。

TEL \_\_\_\_\_

FAX \_\_\_\_\_

名前 \_\_\_\_\_

## ケース⑧

感染者 A さんから F A X が送られてきました。直接のサポート担当者はあなたではなく、他のメンバーです。

Q：あなたはどのように対応しますか？

〇〇の件についてお知らせ下さい。

TEL  
\_\_\_\_\_  
FAX  
\_\_\_\_\_  
名前  
\_\_\_\_\_

<担当者がいる場合>

<担当者が近くにいない場合>

## ケース⑨

知らない人からFAXが送られてきました。あなたが返事をしなければならぬ立場にいる場合。

Q：あなたはどのように対応しますか？

〇〇の件についてお知らせ下さい。

TEL  
\_\_\_\_\_  
FAX  
\_\_\_\_\_  
名前  
\_\_\_\_\_

## ケース⑩

感染者 A さんから事務局にE-メールが送られてきました。

Q：あなたはどのように対応しますか？

Q：E-メールを使用して連絡をとりあうことで生じる不利益について考えてみましょう。



## ケース⑩

E-メールで相談（HIV 感染不安など）が送られてきました。

Q：あなたはどのように対応しますか？

Q：E-メールによる相談で生じる不利益について考えてみましょう。

## 4. ケースワークのまとめ

### A. ボランティア活動や仕事の現場で人と人が出会う時

#### ケース①

あなたが A さんと話をしていると、Cさんが「こちらはどなたですか?」と聞きました。

Q：あなたはどのように対応しますか？

- |  |
|--|
| <p>①本人（Aさん）の了解があれば教えてもよいが、原則として教えない。</p> <p>②Cさんに対しては、それがプライバシーであることを理解してもらうよう働きかける。</p> |
|--|

<p>☆ボランティア活動の場では、原則として知り得た個人情報を教えない。</p>
--

#### ケース②

感染者と思われるAさんと初めて会ってあいさつをすることになりました。

Q. あなたは、どのようにあいさつをします？

- |   |
|---|
| <p>①「おはようございます」「こんにちは」など、基本的なあいさつの言葉だけに<br/>する。</p> <p>②事務所などであれば、お茶のサービスなどをして気持ちよくすごせるよう配<br/>慮する。</p> |
|---|

<p>☆知る必要のないことは聞かない。</p>
-------------------------

<p>☆状況会話に徹する。</p>
-------------------

### ケース③

ボランティア仲間との飲み会で、誰かが「皆さん、自己紹介をしませんか。では私から…。私は☆☆といいます。よろしく。」と自分の本名を名乗りました。

Q. その時、あなたはどのようにしますか。

- ①「私は◆◆と呼んでほしいな。呼ばれたい名前にしましょう」と提案する。
- ②初めに本名を名乗った人にも配慮して、「あなたは何かがいい？」と話しかける。

☆動物や花の名前、季節にちなんだもので決めるなど、楽しい雰囲気になるよう配慮する。

### ケース④

ボランティア仲間との飲み会に、カメラを持ってきた人がいました。

Q. その時、あなたはどのようにしますか。

- ①「今夜は、カメラはやめましょう」とはっきり言う。
- ②カメラを持ってきていた人には、写真が持つ意味（個人のプライバシー・肖像権）を伝える。

☆ボランティア活動の場では、写真撮影は禁止。

☆「写真を撮られたくない」と言うことができない人がいることを認識する。

### ケース⑤

あなたが感染者のAさんと歩いている時、偶然に、友人またはボランティア活動のメンバーであるCさんに出会って、「こちらは誰？紹介してほしい。」と言われました。

Q. あなたは、どのように対応しますか？

①「急いでいるから」とその場を離れる。

☆ごまかしたり嘘を言ったりすることは、いっしょにいる感染者を傷つけることになる。

☆ひとつ嘘を言うと、さらに嘘を重ねていくことになる。

### ケース⑥

サポートのために、初めて感染者Aさんと会うことになりました。

Q. 出会って最初の言葉や話題はどうしたらよいですか？

①「こんにちは。私のことは☆☆と呼んでください。あなたのことは何とお呼びすればよいですか？」と、お互いの呼び名を決める。

☆知る必要のないことは聞かない。

☆サポートに必要な情報は、本人の了解を得て責任者から提供される。

### ケース①

ボランティア活動の帰りに、皆で飲みに行きました。その中で、とても落ち込んでいる感染者の人がいました。皆が楽しそうに大騒ぎする一方で、その人はだんだん黙りこみはじめました。

Q. その時、あなたはどうしますか？

- ①さりげなくそばに行って、声をかける。
- ②その場を離れられるように、別の席に誘ってみる。

☆皆のなかで目立たないように配慮する。

☆飲み会であっても、活動の延長であることを認識する。

### ケース⑧

あなたが AIDS に関わる活動（仕事）をしていると知った友人や知人から「感染者を紹介してほしい。」「感染者の話を聞きたい。」と頼まれました。

Q. その時、あなたはどうしますか？

- ①感染者の紹介はしていないことを伝えて、断る。
- ②AIDS に関心があるようなら、出版物（手記など）の紹介をする。

☆活動の目的は感染者を支援することであって、紹介しているのではない。

### ケース⑨

ボランティア活動の場で、皆でメモリアルキルトを作っていました。そこへ外部の人が訪ねてきて、「これは何ですか？」と聞きました。

Q. その時、あなたはどうしますか？

①「メモリアルキルト」であることは伝えない。

②訪問者に用件を尋ねる。

☆その場には、個人を特定できるような品があるかもしれないことを認識する。

### ケース⑩

あなたが感染者Aさんと一緒にいる時、あなたのつけていたレッドリボンを見て、Aさんの家族または友人（Aさんが感染していることを知っているかどうかわからない）が「それは何ですか？」と聞いてきました。

Q. あなたは、どのように対応しますか？

①「アクセサリーです」くらいにして、話題を変える。

☆サポート活動の時には、レッドリボンを身につけない。

☆「AIDS」「HIV」のことは話題にしない。

## B. 業務におけるプライバシーへの配慮

### ケース①

「感染者専用回線」に電話がかかってきたので、あなたが取ったところ、感染者Aさんからでした。Aさんは、「Cさんは、おられますか?」と言いました。

Q: あなたはどのように対応しますか?

①Cさんがいる場合

・「はい、代わります。」と、すぐ代わる。

②Cさんがいない場合（※すぐに連絡がつかないとき）

・「席をはずしています（出張中です）。～頃戻ります。」と予定を伝える。  
・改めてかけ直してもらう。

③Cさんが他のところにいる場合（※連絡がつきそうなとき）

・「Aさんに連絡をとってみますので、しばらくしたらかけ直してください」と伝える。Cさんに連絡を取り「Aさんから電話があった」ことを伝え、以後の対応について指示を得る。

### ケース②

外部の人がいる事務所（皆が集まっている場）に、ケア・サポートを受けている感染者Aさんから、「至急Cさん（ケア・サポートの担当者）と連絡がとりたい。」という電話が入りました。

Q. 電話を取ったあなたは、どのように対応しますか?

①Cさんがいる場合

口頭ではなくメモで伝えて電話をかわる。

②Cさんがいない場合（※すぐに連絡がつかないとき）

不在であることを伝え、緊急度を判断して対応する。

③Cさんが他のところにいる場合（※連絡がつきそうなとき）

ケース①の③に準じる。対応する際には外部の人に聞こえないように配慮する。

☆話の内容が聞こえないように音楽などをかける。

☆名前や病院名など固有名詞をださず、指示代名詞（こそあど言葉）ではなす。

☆よい意味で事務的に話す。

### ケース③

「感染者専用回線」または「事務回線」に電話がかかってきました。かけてきたAさんが感染者かどうかはわかりませんが、電話を取ったBさんは「どちら様ですか?」と聞いて、Aさんの名前を担当者であるあなたに伝え、電話を代わりました。

Q：あなたはどのように対応しますか？

- ① 話の内容が分からないような受け答えをする。
- ② 電話をかけてきた人の名前や病院名、病名などの固有名詞を言葉にしない。指示代名詞を使う。
- ③ Bさんには、電話をかけてきた人の個人名を聞かないように伝える。

### ケース④

「感染者専用回線」または「事務回線」に、感染者Aさんから電話がかかってきたのをあなたが対応しました。通話の済んだ後で、そばにいたCさんが、電話の内容などについて、あなたに尋ねてきました。

Q. あなたはどのように対応しますか？

- ① 答えない。
- ② Cさんが知る必要がないということを伝える。



## ケース⑤

マスコミ関係者から「取材のため感染者を紹介してほしい。」、あるいは外部の人から「感染者に講演をしてもらいたいので紹介してほしい。」という依頼の電話を受けました。

Q. その時、あなたはどのように対応しますか？

①感染者の紹介はしていないことをはっきり伝えて、断る。

☆活動の目的は感染者支援であって、紹介はしていない。

### 電話に出るとき

☆相手が言わなければ、名前は聞かない。

☆相手の名前を聞いた場合は、口頭ではなく、メモで渡す。

☆話す前に、話の内容が聞こえない状況を作る。

(例：ラジオ、音楽をかける)

☆突然外に出て話すと、相手が感染者と分かってしまう場合もあるので避ける。

## ケース⑥

活動の責任者として、「HIVと人権・情報センター」の名前が入った名刺を持つことになりました。

Q:「HIVと人権・情報センター」の名前が入った名刺は、どのような場合に渡すのでしょうか？

Q:名刺を不用意に渡した場合の不利益について考えてみましょう？

①名刺を渡す必要があるのは、相手との関係が公務の場合のみ  
→組織名を知らせることによって、組織に利益を生む場合のみ

②HIVと人権・情報センターに関わる人への対応

〈感染者〉

- ・名刺、パンフレットは渡さない。
- ・個人の名前と連絡先だけをメモに書いて渡す。

〈感染者の家族やパートナー、友人〉

- ・名刺、パンフレットは渡さない。  
(センターに来たことを、本人に話していない場合もある)
- ・個人の名前と連絡先だけをメモに書いて渡す。

〈ボランティア(会員)〉

- ・渡す必要はない。

〈他団体〉

- ・広報のために渡すのはよい。

③組織のプライバシーを守る

- ・事務所の住所を公表しているのは、東京支部、大阪支部のみ。
- ・住所非公開の支部の郵便は、原則として私書箱または郵便局留めを利用する。

☆自分も、相手も、組織も守る必要がある。

☆まず、渡す必要性を考える。

☆先に相手からもらった場合でも、誰にでも返礼するように渡さない。

☆個人的な立場で、組織名のついた名刺を渡さない。

☆名刺を受け取った人が、それをどのように扱うかはわからない。  
名刺が一人歩きする可能性がある。

☆名刺を作るのは、行政や他団体などと組織運営上のかかわりをもつ立場にある人、事業や部会活動において責任ある立場にある人に限る。

### ケース⑦

感染者 A さんから F A X が送られてきました。あなたがその人（またはその用件）の担当をしています。

Q：どのように返事をしますか？

- ①直接電話をかける（組織名は言わない、個人名でかける）。
- ②手紙を送る  
（ただし、組織名の入っていない白封筒を使用、個人名で出す）。

### ケース⑧

感染者 A さんから F A X が送られてきました。直接のサポート担当者はあなたではなく、他のメンバーです。

Q：あなたはどのように対応しますか？

- ①担当者がいる場合
  - ・ F A X を封筒に入れる、または見えないようにして担当者に渡す。
- ②担当者が近くにいない場合
  - ・ 担当者に直接渡すまで、他人の目に触れないように鍵の掛かるところに保管しておく。
  - ・ 担当者に知らせておく。

## ケース⑨

知らない人からFAXが送られてきました。あなたが返事をしなければならない立場にいる場合。

Q：あなたはどのように対応しますか？

①直接電話をかける（組織名は言わない、個人名でかける）。

ユニバーサル      フリコーション  
Universal      Precaution

（全ての人を患者・感染者と想定して対応する）

### FAXの取り扱い

☆FAX電話機のヘッダーに、差出人名とFAX番号が印字されないように設定する。  
（送り主が分からないようにする）

☆FAX送信用紙は、組織名が入っていないものと、入っているものと、2種類作っておく。

☆送受信したFAX文書は、鍵の掛かるところに保管する。

☆クライアントへFAXを送ることは、相手がそこにいることを確認したとき以外は、極力避ける。（誰が見るかわからない）

☆クライアントへFAXを送る場合は、組織名が入っていない送信票を使用し、担当者の個人名で送る。

☆クライアントへ送るFAXの文面は、他の人が見ても意味がわからないように、指示語を用いて内容をぼかすように注意する。

☆クライアントからFAXを送ってもらう場合、できれば担当者がいることを電話等で確認してから送ってもらうように伝えておく。