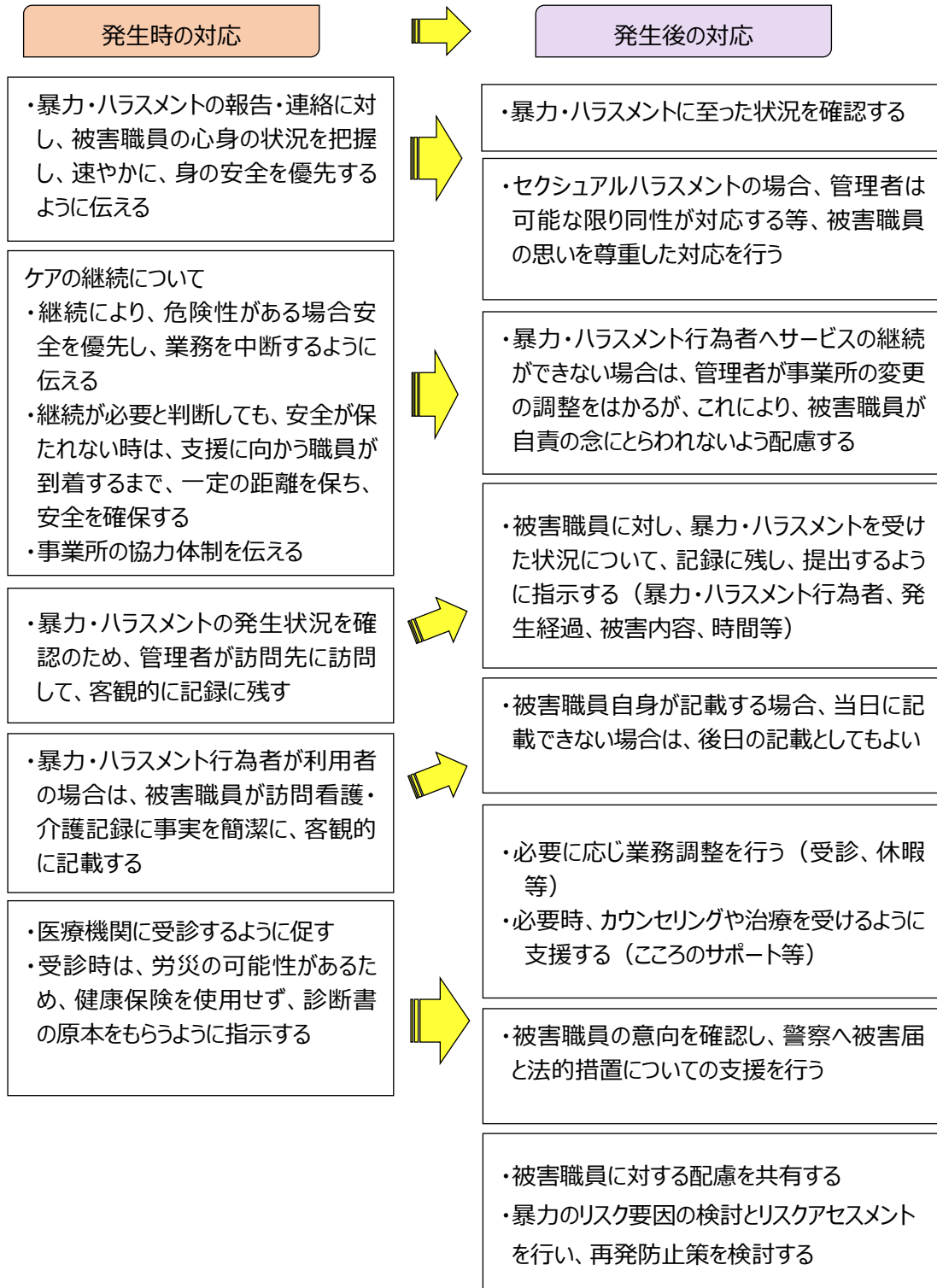


表 4 各関係者への暴力・ハラスメント対応フローチャート

1 被害職員への対応



2 暴力・ハラスメント行為者への対応

発生時の対応

- ・被害職員から報告を受けた管理者等は、利用者宅で、暴力・ハラスメントの状況を確認する
- ・被害職員・暴力・ハラスメント行為者各々への対応、連絡調整等の

- ・訪問時、暴力をふるう等の身に危険を感じた時は、自分自身の安全確保を優先する

- ・訪問先に管理者が訪問して、暴力・ハラスメントの発生状況を確認し、客観的に記録に残す

- ・暴力・ハラスメント行為者と話をすることが可能である場合は、落ち着くよう低い声でゆっくりと暴力行為等をやめるように説得する
- ・会話が可能であれば、暴力行為等に至った経緯を確認し解決を図かる

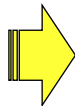
- ・ケアの継続ができる、または継続が困難かをアセスメントする

- ・必要に応じて利用者の家族、ケアマネジャーや地域包括支援センター、医師、行政等に連絡する

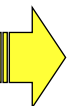


発生後の対応

- ・暴行・ハラスメントに至った状況を管理者が確認する（中立の立場で対応する）



- ・暴力・ハラスメントが疾患に起因すると考えられる場合、主治医へ相談をを行う
- ・その症状に応じた治療を受けるで、暴力・ハラスメントの引き金になるものを減らすように主治医と相談する（特定の言葉、人、時間、行為に至った状況等から引き金になりうるものを把握する）

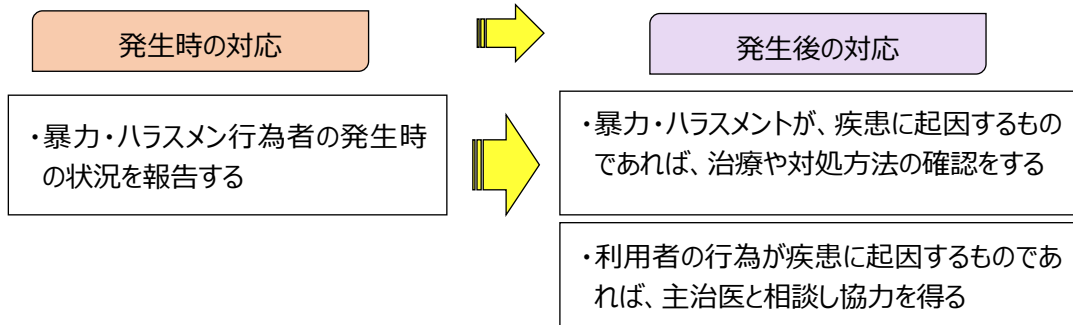


- ・事業所の変更を検討する
- ・暴力・ハラスメント行為者に関係するサービス提供者や地域包括支援センターを交え、暴力・ハラスメント対策について意見交換の機会が必要であることを提案する

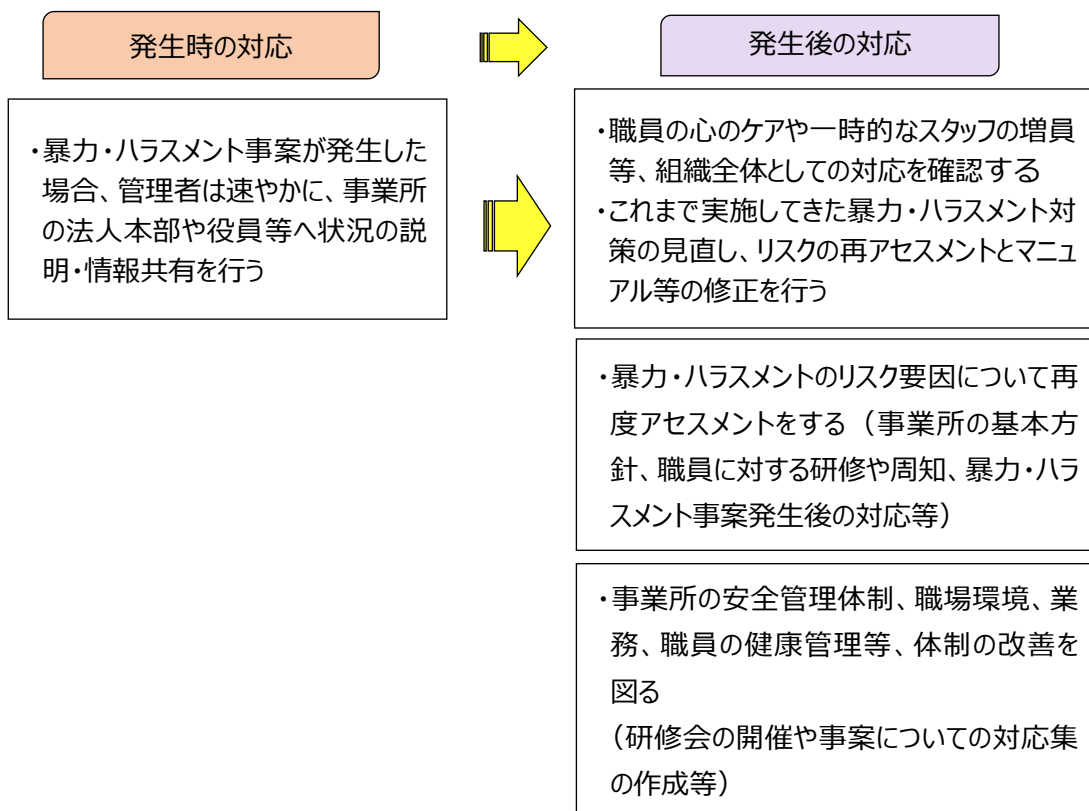


- ・暴力・ハラスメントが発生した場合、法的な措置をとることを口頭・書面等で警告することもある

3 主治医への対応



4 法人・事業所内における組織的対応



5 警察への対応

