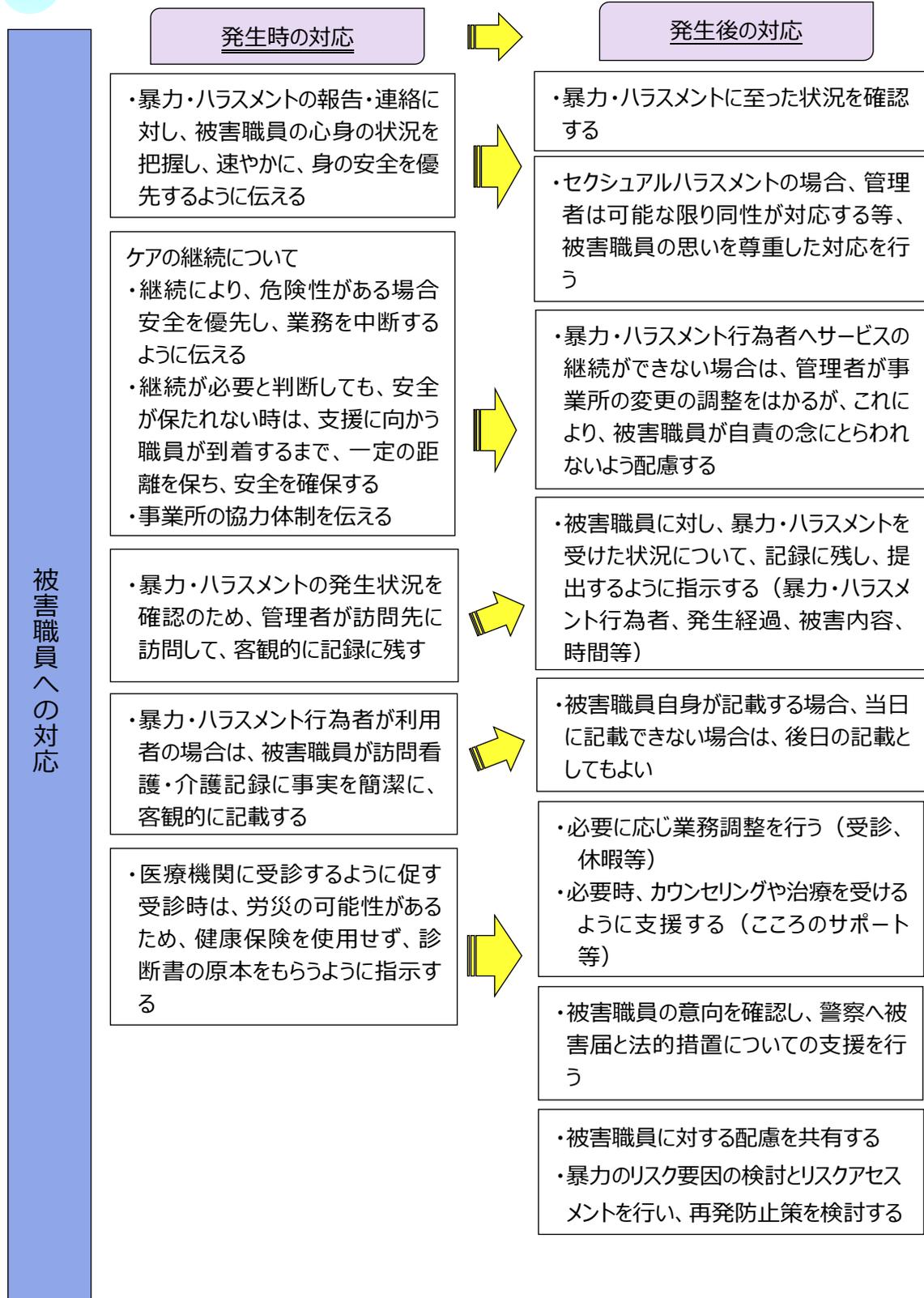


表 4 各関係者への暴力・ハラスメント対応フローチャート



被害職員への対応

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

・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、主治医へ相談を行いう
・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

主治医への対応

発生時の対応

・暴力・ハラスメント行為者のト発生時の状況を報告する



発生後の対応

- ・暴力・ハラスメントが、疾患に起因するものであれば、治療や対処方法の確認をする
- ・利用者の行為が疾患に起因するものであれば、主治医と相談し協力を得る

法人・事業所内における組織的対応

発生時の対応

・暴力・ハラスメント事案が発生した場合、管理者は速やかに、事業所の法人本部や役員等へ状況の説明・情報共有を行う



発生後の対応

- ・職員の心のケアや一時的なスタッフの増員等、組織全体としての対応を確認する
- ・これまで実施してきた暴力・ハラスメント対策の見直し、リスクの再アセスメントとマニュアル等の修正を行う
- ・暴力・ハラスメントのリスク要因について再度アセスメントをする（事業所の基本方針、職員に対する研修や周知、暴力・ハラスメント事案発生後の対応等）
- ・事業所の安全管理体制、職場環境、業務、職員の健康管理等、体制の改善を図る
(研修会の開催や事案についての対応集の作成等)

警察への対応

発生時の対応

- ・必要に応じ、警察に通報する
- ・暴力を受ける、身の危険を感じた時、暴行による傷害を受けた時は、速やかに警察に通報する（訪問時の必要に応じ対応）



発生後の対応

- ・必要に応じ、利用者の家族に連絡を行う
- ・被害届と法的措置について相談や協力を得る（本人の意向確認）