

「ハラスメント対応フローチャート」見本

レベル定義		レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
		職員に不必要なプレッシャーを与えたり不快感を覚える程度の言動や身体接触	職員が恐怖や強い精神的負担を感じる行為や偏見、差別的な言動によって職員に精神的な負担や不快感を与える行為	執拗なセクハラや身体的な暴力の兆候がある行為や職員に強い屈辱や威圧感を与える行為	職員の身の安全が脅かされる重大な脅迫行為や職員の生命や身体に重大な危害が及ぶ暴力行為、重度のセクハラ。
具体例		☐ 今日はいい香りがするね ☐ もっと若い時はモテただろう ☐ こんなに若い子に介助してもらえて、私も幸せだよ ☐ 今日もかわいいね ☐ 胸大きいね ☐ その髪型似合ってるよ ☐ 若いから何でも似合うね ☐ 家族は何してるの？ ☐ 彼氏いるの？ ☐ 休みの日は何してるの？ ☐ 肩に手を置く ☐ 背中軽く触れる ☐ 痩せすぎだね。ちゃんと食べてる？ ☐ 一緒に写真撮ろうよ ☐ もっとちゃんとやってよ、プロでしょ？ ☐ こんな若い人に任せて大丈夫なの？	☐ こんなに可愛いと彼氏もほっとかないだろう ☐ 俺のためにここにいるんだろ？ ☐ 君がいないと寂しいよ ☐ 無断で手を握る ☐ 身体を密着させる ☐ 動けないように近づく ☐ 言うことを聞かないとどうなるかわかってるのか ☐ 上司に伝えたらどうなるか考える ☐ お前のせいで俺が怒ってるんだぞ ☐ （断っても）今度の休み、どうせ予定ないだろう？ ☐ 絶対に一緒に行こう ☐ 毎日誘ってるんだからいい加減OKしてよ ☐ 外国人じゃダメだ！ ☐ 単発で軽いニュアンスで「結婚して」との発言 ☐ 下着の色は何色？ ☐ 今夜会えないか？	☐ 明確にわいせつな意図を持つ質問を繰り返す ☐ 拒否しても腕を引っ張られる ☐ 腰に手を回される ☐ 逃げられないように近くに体を寄せてくる ☐ 怒りに任せて物を投げつける ☐ 机や壁を叩く ☐ 威圧的な行為で職員に恐怖を与える行動 ☐ これからもっときついことをしてやる ☐ 言うこと聞かないと困ることになるぞ ☐ 精神的圧力をかけてくる ☐ 土下座の強要 ☐ 繰り返し、執拗に「結婚して」と迫る ☐ 勤務後の帰宅ルートを尾行して追いかける行為	☐ 衣服を引っ張る ☐ 無理に触ろうとする ☐ 体を押さえつけようとする ☐ 職員の身体的安全を脅かす行動 ☐ 職員の衣服の中に手を入れようとする ☐ 強引にキスを迫る ☐ 抱きつく ☐ 明確な性的意図を伴う接触 ☐ 刃物や鈍器を手に持ち「今すぐ言うことを聞け」と迫る ☐ 職員に対して直接的な生命の危険を及ぼす行為 ☐ 突き飛ばす ☐ 殴りかかる ☐ 刃物で脅す ☐ 床に押し倒す ☐ 職員に怪我を負わせるような行為
発生時の対応	現場での対応	一定の距離を置く ◆行為者から一定の距離を置く。 ◆不快な行為に対し、不快である旨を行為者に落ち着いて低い声で伝える。 ◆行為を止めない場合には、介護サービスを継続しない。	一定の距離を置く ◆行為者から一定の距離を置く。 ◆可能であれば、行為者に対して低い声で話しかける。 ◆落ち着いて話せる環境に誘導する。 ◆身の危険を感じながら介護サービスを継続しない。 ◆介護サービス継続が難しい場合はその場から立ち去る。	すぐにその場を離れる・逃げる ◆自らの安全を最優先とし、その場を直ちに離れて警察に通報する。 ◆必要に応じて救急車を手配する、または受診する。 ◆受診先では労災になる可能性を伝え、健康保険を使わない。 ◆傷害がある場合は医療機関を受診し、診断書を取得して状況を記録する。	
	報告・通報・記録	事業所に戻り（ ）へ報告 ◆発生時の状況を管理者に報告・ハラスメント被害記録に記入。 ◆相談窓口へ報告・相談 ◆事業所のハラスメント相談窓口と協議し、行為者へ注意勧告（口頭・書類）。	事業所に戻る前に電話で（ ）へ報告 ◆発生時の状況を管理者に報告・ハラスメント被害記録に記入。 ◆相談窓口へ報告・相談。 ◆事業所のハラスメント相談窓口と管理者が協議しその後のケアの提供について検討。	電話で（ ）へ報告 必要時、警察へ通報 ◆発生時の状況を管理者に報告・ハラスメント被害記録に記入。及び自身の傷病状況を管理者に報告する。 ◆相談窓口へ報告・相談。すぐに事業所のハラスメント相談窓口と管理者が協議する。 ◆必要時、警察に通報する。	すぐに警察に通報する
		被害を受けた職員が「ハラスメント被害記録（→P. 83）」を作成し、（ ）へ提出			

※被害を受けた職員がハラスメント記録を作成することが困難な場合、ハラスメント相談窓口担当者や管理者と一緒に作成することも可



※（ ）には事業所の担当者名を記入

発生後の対応へ

被害者の安全確保とセカンドハラスメントの防止 事業所のハラスメント相談窓口と状況について共有し協議を継続	
(被害者) 発生後の対応	◆管理者に事実を報告し自分の感じていることを伝える。 ◆ケア継続への不安など管理者や職場のスタッフと共有する。 ◆職場のスタッフや管理者に今後の対応や勤務体制の相談をする。 ◆行為者による当該行為が繰り返されていないか定期的に面談等行う。
	◆ケガなどの被害状況は写真を撮っておく。 ◆受診の継続性を医療機関と相談する。 ◆受診結果を管理者に報告する（診断書提出）。 ◆今後の勤務体制を相談する。 ◆管理者の指示に従い、労働災害の手続きを行う。 ◆不安などの状態を放置せず、管理者や職場のスタッフと話をする。 ◆必要時は専門のカウンセリングなどを受ける。 ◆十分な休息と外的ストレスの低減を図る。

再発防止策・サービスの継続または中止 事業所のハラスメント相談窓口	
(加害者) 発生後の対応	◆レベル1・レベル2…口頭と書面による注意勧告（行為が繰り返される場合はサービスの中止を検討） ◆レベル3・レベル4…市町村や地域包括支援センターとも共有しサービスの中止を検討 ◆加害者へのサービスが継続している場合は定期的に聞き取りおよび面談

ハラスメント相談窓口担当者、または管理者が「ハラスメント報告書（→P. 85）」を作成