ハラスメント報告・対応フロー

●加害者が利用者のケースを想定した対応手順とする。★ハラスメントが生じた場合、利用者の不利益につながる（場合によっては契約解除など、十分なケアができなくなる）おそれもあるため、慎重に対応する。

※なおこの手順内では、加害者とはハラスメント行為をした側、被害者とはハラスメント行為を受けたと感じた者、と定義する。

被害を実感、もしくは発見したら

↓

管理者またはコーディネーターに相談・苦情を報告

原則2人の相談員で対応

↓

管理者またはコーディネーターは、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認

↓

① 被害者へのヒアリング

※聴取の内容は記録する。

② 加害者へのヒアリング

③第三者へのヒアリング（適宜）

↓

事実関係があると判断したら、加害者に対する措置及び被害状況に対する措置

↓

加害者への注意事項及び措置

- 注意勧告
- 担当者の変更
- サービスの停止
- 被害者への謝罪

等

被害者への措置

- 対応状況からの説明
- 加害者からの謝罪
- 介助内容の見直しや必要な調整を行う
- 精神的な影響を確認し、精神的なサポート体制の対応を検討する

等

事務所の対応

- 事務局運営会議へ報告
- 報告書の作成
- 事案の内容や状況に応じ、被害者と加害者の関係改善に向けての援助
- 事案に応じて、事業所全体で、対応の検討（ただし、秘密保持の観点で、開示の判断は留意する。）
- 管轄行政の指導基準によっては行政への報告も必要。

↓

再発防止に向けた措置