（作図 1）

職員、利用者、家族等からのハラスメント解決の流れ

被害者（職員等）からの相談又は通報

◎ハラスメント行為について、相談者に対して希望する相談受付担当者と相談日時等を調整します。

相談受付　【ハラスメント受付担当者】

事実関係の確認【相談者・行為者・他関係者・ハラスメント解決責任者】

◎ハラスメント対応担当者は、相談者の意向や相談内容に応じて、利用者・家族等にも当時の状況や行為に至った要因など聞き取りを行います。
◎相談者の意向によりますが、まずは原則として相談受付以降は相談者が行為者と距離を置けるよう配慮します。
◎ハラスメント受付担当者は、相談者に了解を得たうえで相談記録表（別紙）を作成し、確認した事実に基づいて、行為者と共有すべき問題（課題）や事業者からハラスメントの再発防止のために行為者に申し入れることを整理します。ハラスメント解決責任者に提出します。

解決に向けた対応の検討

【ハラスメント解決責任者】

◎ハラスメントがあったと判断できる場合
◎ハラスメントがあったと判断できないが、そのままでは事態が悪化する可能性がある場合
◎ハラスメントの事実が確認・評価ができない場合

◎ハラスメントがなかったと判断した場合

相談者、行為者に説明

行為者の弁明の機会、本部、支援機関等の連携

ハラスメント防止対策委員会での協議、検討

解決に向けた対応

◎職員倫理委員会の開催（改善措置・懲戒処分）
◎行為者、相談者への説明、話し合い
◎相談者への配慮（支援機関との連携）

行為者・相談者へのフォロー

◎相談者に対して、ハラスメント行為に対する対応と取組みを説明し、必要な場合、定期的な面談や関係改善のための援助、不利益回復、職場環境の回復、メンタルケアを行います。
◎行為者に対しては、必要に応じて定期的な面談や支援機関などと連携し、相談者との関係改善等を行います。

再発防止策の検討、実施

◎再発防止に向けて、施設・事業所で情報共有できているか。
◎行為者が同様の問題を起こすおそれはないか
◎新たな行為者が発生する支援体制となっていないか
上記のポイントを踏まえて職員会議等で再発防止策を協議し、講じます。

再発防止策の周知

対応結果の共有

観察の継続

管理職に対して注意喚起