補足①　ハラスメントが起きやすい状況と対応

●介護職に求める能力・・・

利用者の食事、入浴、トイレの介助の際、利用者の転倒、誤飲の恐れ

　　　　　　　　　↓

〇利用者へ目を配り、**声を掛け**“利用者の動静をある程度予測し臨機応変に

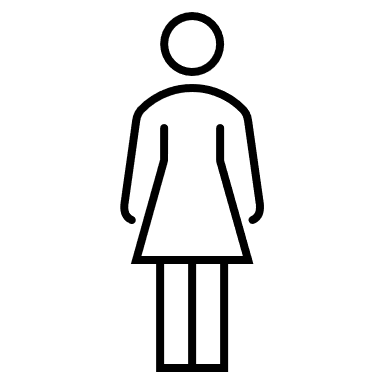
対応する能力が必要

　　　　〇利用者の心身の状態を把握するため、**利用者の家族との情報交換**、

**同僚との情報交換**をスムーズに行える能力

　　　　〇人手不足・・・**職員同士で声を掛け合い**、補い合って仕事をするという認識

　＊介護職員Aさん



ケアプラン、文書の作成

期限付きの書類作成不得意

介護技術　やや劣る

真面目でやさしい

＊介護職としての能力や知識不足

　　　　　　　　　　　　　　＊コミュニケーション苦手

**結果・・・**

**利用者家族からのクレーム　　　　　　業務の停滞**

**他の職員への負担増　　　　　　　　　　秩序の乱れ**

**原因を排除したい心理**

**〇トラブルを解消するために動く人**　　　★言動や態度（非言語）が表面化

**同僚**・・・・

上司・・・・　　　　**適切な言動・態度とは**

管理者・・・