

介護サービスの利用者やご家族の皆様へ

STOP!

ハラスメント

ハラスメントは社会的に許されない行為です。

介護サービス事業者は、利用者やご家族との信頼関係のもと、安心してサービスを受けられるよう、質の高いサービス提供に努めています。一方、介護現場ではサービス従事者に対する利用者やご家族からのハラスメント行為が社会的な問題になっています。

サービスを継続して円滑に利用するため、ハラスメント防止にご理解とご協力をお願いします。

ハラスメント行為の例

次のような行為はハラスメントに該当し、**サービス提供ができなくなる**場合があります。



威圧的な態度で接する



つばを吐く



怒鳴る



ものを投げる



理不尽な要求をする



長時間の悪質クレーム

サービス提供ができなくなる場合があるハラスメント行為

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす、またはその恐れのある行為

例えば…

- たたく、ける
- 手をひっかく・つねる
- 物を投げる、つばを吐く
- 服をひきちぎる など

精神的暴力

個人の尊厳や価値を言葉や態度によって傷つける行為

例えば…

- 怒鳴る
- 威圧的な態度で接する
- 理不尽・過剰なサービスを要求する
- 特定の職員に嫌がらせをする など

セクシュアルハラスメント

性的な嫌がらせ行為

例えば…

- 必要もなく身体を触る
- ひわいな言動を繰り返す
- ヌード写真を見せる
- 腕を引っ張り、抱きしめる など

その他

悪質なクレームやストーカー行為

例えば…

- インターネットにいわれのない誹謗中傷の事業所評価を掲載する
- 家族が理不尽な苦情を長時間にわたり事業所に申し立てる
- 特定の職員に繰り返すつきまとう など



ハラスメントが発生した場合の事業所の対応（例）

従業員の対応

- 被害を実感
- 被害を発見



事業所内の対応

- 事実確認
- 関係機関（市、地域包括支援センター、警察等）、弁護士へ相談



利用者への対応

- 注意勧告
- 担当者の変更
- サービスの中止
- 契約の解除 など

※「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」（平成 30 年兵庫県委託事業）と「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（平成 31 年 3 月発行・厚生労働省補助金活用事業）を基に作成
姫路市介護保険課・監査指導課・地域包括支援課・高齢者支援課（2020 年 3 月発行）