



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

ハラスメントは許されない行為です

## カスハラ【カスタマーハラスメント】

顧客等の言動であって、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの

## セクハラ【セクシャルハラスメント】

職場において行われる性的な言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの

### ハラスメント行為(例)

ものを投げる



大声で怒鳴る



理不尽な要求



長時間のクレーム



体に触る



性的な話をする



体をたたく



介護サービスを受けられなくなる場合があります

## ハラスメント行為(例) 【介護サービスを受けられなくなる場合があります】

### 許容される範囲を超える要求

- ▶ そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ▶ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ▶ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ▶ 不当な損害賠償要求

### セクシュアルハラスメント

- ▶ 必要もなく身体を触る
- ▶ ひわいな言動を繰り返す 等

### 身体的な攻撃

- ▶ 暴行、傷害 等

### 精神的な攻撃

- ▶ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要 等

### 威圧的、継続的・執拗な言動

### 拘束的な言動

- ▶ 不退去、居座り、監禁

## 令和8年10月1日からカスタマーハラスメント対策強化

### 顧客等（福祉施設等の利用者を含む）の努力義務

- ▶ 労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意

### 事業主の義務

- ▶ 労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ▶ 実効性確保のために必要な抑止のための措置等、雇用管理上必要な措置

## ハラスメントが発生した場合の介護事業所の対応例

### 労働者の対応

- ▶ 被害を実感・発見したら、所属の事業所に相談・報告

### 事業所内の対応

- ▶ 事実関係の把握
- ▶ 労働者への配慮措置(担当の変更等)

### 利用者への対応

- ▶ 注意勧告
- ▶ サービスの中止
- ▶ 契約の解除 等

※ 状況に応じて、市、警察、弁護士等に相談

姫路市 介護保険課・監査指導課・高齢者支援課〔令和8年(2026年)6月改訂〕

※ このチラシは、厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(令和4年3月改訂)及びカスタマーハラスメント対策の義務化に関するリーフレット等を参考に、姫路市が作成したものです。