

# 介護サービスを利用する皆様へ(横須賀市からのお願い)



ものを投げつける



性的な話をする



大声を出す・どなる

これらは

## ハラスメント行為です

ハラスメント行為を繰り返すと  
介護サービスを使えなくなる

場合があります



過剰なサービスの要求



必要もなく体をさわる



つばを吐く



長時間の電話



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。ハラスメント行為は介護職員の心身を傷つける行為です。

円滑にサービスを利用・継続するためにも、お互いを尊重し、ハラスメント防止にご理解とご協力をお願いします。

※相手が脅威、不快だと感じれば、それはハラスメントです

※暴言・暴力・拒絶等は、認知症等の病気または障害の症状から現れる場合があります

そのような場合はハラスメントではありません

## ハラスメントの具体例

身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為。また、その恐れのある行為
	<ul style="list-style-type: none"><li>● ものを投げつける</li><li>● たたく、ける</li><li>● ひっかく、つねる</li><li>● つばを吐く</li><li>● 刃物を向ける</li><li>● 服をひきちぎる</li></ul>
精神的暴力	個人の尊厳や人格を、言葉や態度によって傷つける行為。また、その恐れのある行為
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 大声を出す・怒鳴る</li><li>● 威圧的な態度をとる</li><li>● 業務外の理不尽なサービスを要求・強要する</li><li>● 過剰なサービスを要求・強要する</li><li>● 特定の職員に嫌がらせをする</li></ul>
セクシュアルハラスメント (セクハラ)	性的な嫌がらせ行為
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 必要もなく体を触る</li><li>● ひわいな言動を繰り返す</li><li>● 性的な話をする</li><li>● ノード写真を見せる</li><li>● 好意的態度を要求する</li></ul>
カスタマーハラスメント (カスハラ)	不当な要求で業務を妨害する行為
	<ul style="list-style-type: none"><li>● 執拗な言動を繰り返す</li><li>● 業務を妨害するほど長時間の電話をする</li><li>● 拘束的な行動をとる(不退去、居座り、監禁)</li><li>● インターネットにいわれのない誹謗中傷を掲載する</li><li>● 土下座を要求する</li></ul>

介護職員は介護のプロです！

介護職員は単に高齢者の身の回りのお世話をする人ではありません。

高齢者が自立した日常生活を営むことができるよう、必要なサービスを提供しています。

高齢化が進み介護需要が高まる一方、介護人材は不足しています。

ハラスメントによる介護職員の離職を防ぎ、介護職員が安心して働ける環境を整えることは、みなさまの必要な介護サービスの提供につながります

住み慣れた地域で安心して暮らし続けるために、利用者一人ひとりが介護サービスの適切な利用にご協力ください

発行 横須賀市民生局福祉こども部介護保険課

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(令和3年度厚生労働省老人保健健康増進等事業)及びカスタマーハラスメント対策企業マニュアル(令和4年2月厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会)を参考に作成