

こんな行動

介護職員への ハラスメント になります！

近年、介護現場において、利用者やその家族などからの介護職員に対するハラスメントが問題になっています。

ハラスメントは、受けた人の尊厳や人格を傷つけるだけでなく、職員が安心して働くことを難しくし、安定した介護サービスの提供を妨げます。

これらはハラスメント行為です

体を叩く



大声で怒鳴る



体を触る



唾を吐く



過度な謝罪を強要する



卑わいな言動をする



ハラスメントを防止することは、よりよいサービスを
継続的に利用できることにもつながります。
利用者のみなさんのご理解とご協力をお願いいたします。

利用者や家族などから介護職員へ 以下のような行為があった場合、 「介護現場におけるハラスメント」 になります。

1 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例 物を投げつける、唾を吐く、叩く、蹴る、
つねる 等



2 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たりおとしめたりする行為

例 大声を出す、怒鳴る、特定の職員にいやがらせをする、「この程度で当然」と理不尽なサービスを要求する 等



3 セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例 必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、あからさまに性的な話をする 等



※適切な窓口への苦情申し立ては「ハラスメント」ではありません。また、認知症等の病気または障害の症状として表れた行動（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）も「ハラスメント」には該当せず、医学的なケアにより対応します。

介護サービスを利用していて 困ったときは…

まずはサービス事業者にきちんと話して早めに解決するようにしましょう。話しても改善されない、直接事業者には話にくいといった場合には、次のような相談先もあります。

ケアマネジャー

日ごろから、サービスを利用して
いて気づいたことや自身の
状態などを話しておきましょう。

市区町村の 介護保険担当窓口

相談や苦情の内容をもとに、
市区町村で事業者を調査して指
導します。

地域包括支援 センター

地域の高齢者を総合的に支援
する「地域包括支援センター」
では、介護保険に関する相談ご
とを受け付けています。

国民健康保険 団体連合会

市区町村での解決が難しい場
合は、都道府県ごとに設置され
ている国民健康保険団体連合会
に申し立てることができます。