

介護・保育・障がい福祉サービス等の現場におけるカスタマーハラスメントについて（お願い）

～ 介護・障がい・保育サービスのご利用者や、そのご家族の皆さまへのお願い ～

介護・障がい・保育サービスの利用者が増加する中で、一部の利用者やご家族等による職員へのカスタマーハラスメント（身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメント等）が少なからず発生しております。また、直接的な支援の場面だけでなく、電話での応対・相談対応や対面での相談対応の際に、暴言や怒鳴る等の精神的暴力ともとられるような事例が確認されております。このような行為を防止することは、職員が安心して働く事ができる環境を作るだけでなく、ご利用者の皆様に、より良いサービスを継続して利用いただけることにもつながります。



下記に示すような行為は、カスタマーハラスメントに該当するものであり、職員の心身に影響を及ぼすばかりでなく、ご利用者ご自身のサービスの提供にも支障をきたすことになりかねません。

ご利用者やご家族と、事業者の信頼関係があってこそ、より良いサービスの提供が可能となります。職員が安心して働くことができる環境づくりにご理解とご協力をお願い申し上げます。

<カスタマーハラスメントに該当する行為例>

- (1) 身体的暴力（下記にある行為により、職員の身体に傷つける行為） 例) たたく・蹴る・ひっかく・つねる・ものを投げつける など
- (2) 精神的暴力（言葉や態度によって職員を傷つける行為） 例) 大声で怒鳴る・威圧的な態度で文句を言う、罵声を浴びさせる・理不尽な要求を繰り返す・長時間拘束する など
- (3) セクシュアルハラスメント（性的ないやがらせ等により、職員を傷つける行為） 例) 必要もなく職員の身体をさわる・抱きしめる・不快感を与える性的な言動をする など

詳しくは、下記、参考資料をご一読ください。 <参考資料 出典：兵庫県福祉部高齢政策課作成ハラスメント防止啓発チラシ>



ものを投げる



つばを吐く



体をたたく



大声で怒鳴る



理不尽な要求
※業務外のサービス強要など



体に触る



性的な話をする



長時間のクレーム



つきまとう

これらは

ハラスメント行為

です

※認知症等の病気または障害の症状による言動については、症状に応じた適切な治療・ケアが提供できるよう、医師・ケアマネジャー等と連携を図って参ります。

介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、かかわった介護職員の心身に悪影響を与えます。状況によっては、契約条項や重要説明事項に基づき介護サービスの提供が終了となる場合がありますので、ご留意をお願いします。

※次頁もご確認下さい

ハラスメントの具体例

分類	内容	例
1 身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	ものを投げつける／つばを吐く／たたく／つねる／手を払いのける／蹴る
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	大声を出す／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する／威圧的な態度で文句を言う／無視する
3 セクシャルハラスメント	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為	必要もなく手や腕をさわる／抱きしめる／ヌード写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする
4 その他	悪質クレームやストーカー行為など	特定の職員につきまとう／長時間の電話／利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる

※認知症等の病気または障害の症状として現われた言動は除く
(「介護現場におけるハラスメント事例集」令和2年度厚生労働省補助事業参照)



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、皆さまへの適切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ていただくために、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。**



兵庫県マスコットはばタン

発行課 **兵庫県福祉部高齢政策課**

※「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3月発行、兵庫県委託事業)
及び「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、厚生労働省補助事業)を参考に作成

※状況によっては、契約条項等に基づき、サービスの提供が終了となる場合がありますので、ご了承ください。

以上の事につきまして、改めて皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます

令和7年3月11日

社会福祉法人東北福祉会理事長 佐藤 牧人

せんだんの杜総合施設長 中里 仁

せんだんの杜ものう総合施設長 設楽 順一

せんだんの里総合施設長 野田 毅

せんだんの館総合施設長 青木 ルミ子

認知症介護研究・研修仙台センター長 加藤 伸司