

介護現場における ハラスメントについて

～よりよい介護サービスの提供のために～



介護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**介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメント**が少なからず発生しています。

このような行為を防止することは、介護職員が安心して働くことができる環境をつくるだけではなく、利用者の皆さんに、よりよいサービスを継続して利用していただけることにもつながります。

ご理解とご協力をお願いいたします。



船橋市 介護保険課

介護サービスの利用者や そのご家族の皆さまへのお願い

次のような行為は、介護職員の心身に影響を及ぼすばかりでなく、利用者ご自身へ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。利用者やご家族と事業所の信頼関係があってこそ、よりよいサービスの提供が可能となります。介護職員が安心して働くことができる環境作りにご理解とご協力ををお願いいたします。

身体的暴力

- ・たたく
- ・蹴る
- ・ひっかく
- ・つねる
- ・ものを投げつける



精神的暴力

(言葉や態度によって
職員を傷つける)

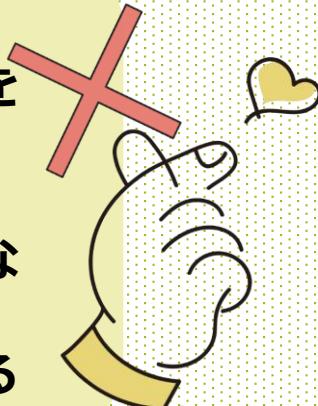
- ・大声で怒鳴る
- ・威圧的な態度で文句を言う
- ・理不尽な要求を繰り返す
- ・無視を続ける



セクシュアル ハラスメント

(性的ないやがらせ)

- ・必要もなく職員の体をさわる
- ・抱きしめる
- ・不快感を与える性的な言動をする
- ・猥せつな図画を見せる



以下については、ハラスメントとは別の問題としての対応が必要となります。

①認知症等の病気または障害の症状として現れた言動 (BPSD等)

②利用料金の滞納 ③苦情の申し立て

注: BPSDとは認知症の症状として現れた行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）を指します。

＜出典：厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」事例集＞

※認知症等の病気または障害の症状として現れた言動や行動 (BPSD等) については、介護サービス事業所や介護施設として、よりよいケアにつながるよう、ケアマネジャー、主治医等関係機関と相談して対応していきます。

千葉県では、介護事業者向けカスタマーハラスメント無料法律相談窓口を設置しております。
県ホームページ <http://www.pref.chiba.lg.jp/koufuku/kaigohoken/cusharahouritusouda.html>



船橋市 介護保険課