

よりよい介護・看護サービスの提供のために

施設・在宅ケアにおける カスタマーハラスメントの 防止について



一部の利用者やご家族等による介護職員・看護師等への身体的暴力や精神的暴力、セクシャ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・看護師等が安心して働くことができる環境をつくるだけでなく、利用者の皆さまに、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します。

STOP!カスタマーハラスメント！

介護・看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・看護師等の心身に影響を及ぼすばかりでなく、離職につながることもあり、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。

状況によっては、介護・看護サービスの提供が終了となる場合があります。

介護職員・看護師等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します。



©2014 大阪府もずやん

分類	例
身体的暴力 	つねる、たたく、蹴る、ものを投げつける、つばを吐く、手を払いのける
精神的暴力 	大声を出す、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言う、特定の職員にいやがらせをする、無視する、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
セクシュアルハラスメント 	ヌード写真を見せる、卑猥な言動を繰り返す、下半身を丸出しにする、抱きしめる、必要もなく体をさわる
その他 	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等に対して理不尽な苦情を申し立てる

以下の言動は、「カスタマーハラスメント」ではなく別の問題として対応が必要です。

○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）は、医療的なケアが必要です。

※BPSDとは、認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理状況（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと

※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、より良いケアにつながるよう、介護サービス事業所や介護施設がケアマネジャー、主治医等医療機関と相談して対応していきます。

○利用料金の滞納は、債務不履行の問題となります。

参照：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」令和3年度厚生労働省補助事業

○発行 大阪府 福祉部 高齢介護室 介護事業者課
健康医療部 保健医療室 保健医療企画課

○監修（50音順）

大阪府医師会 大阪介護支援専門員協会 大阪介護福祉士会 大阪介護老人保健施設協会 大阪府看護協会
大阪府社会福祉協議会老人施設部会 大阪弁護士会 大阪府訪問看護ステーション協会