

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いたします。



東京都福祉保健局

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者の信頼関係があつてこそ、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お願いします。



例 チェック!

- たたく
- 蹴る
- ひっかく
- つねる
- ものを投げつける



例 チェック!

- 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
- 無視をし続ける



例 チェック!

- 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

以下の言動はハラスメントではないとされています。

- 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。

出所: 厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」事例集 (令和3年3月)

※ 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。