当事業所のご利用者様のご家族の皆様へ

より良い介護サービス提供のため

職員が安心・安全に働ける環境づくりに



(!) "カスタマーハラスメント" が全国で増加しています。

- ●一部のご利用者やご家族等による、職員への身体的・精神的暴力やセクシャルハラスメントが 問題となっています。
- 「利用者からハラスメントを受けた経験がある」 職員は全国で 50%を超えています※。
- ●ハラスメント発生が職員に与える影響は深刻です(ハラスメントによりけがや病気になった職員は 1~2割、仕事を辞めたいと思った職員は2~4割※)。

~ハラスメントのない環境づくりは、 事業所の努力だけでは達成できません。 皆様のご理解・ご協力をどうかよろしくお願いいたします。~

※厚労省調査より(平成30年度~)

「ハラスメント」とは?

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



▶SNS・インターネットによる誹謗中傷

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、性的な 嫌がらせ行為



▶ 入浴介助中、あからさまに 性的な話をする

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及 ぼす行為



- ける
- ▶つばを吐く

理不尽なサービスの要求

契約の範囲を超えたサービス の要求をすること



- ▶ [この程度できて当然] [ういでだか ら」と契約にないサービスを要求する
- ▶面会時間等、事業所内のルールを 守らない



病気または障害に起因する症状については、介護施設・ 事業所として職員の安全に配慮しつつ、ケアマネジャー や医師、関係機関等と連携し対応してまいります。