

介護サービスの利用者様・ご家族の皆さまへのお願い

# 介護現場における カスタマー・ハラスメント について

介護サービスの利用が増加する中、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、セクシャルハラスメントが発生しています。  
よりよい介護サービスを提供するうえで、職員と利用者の信頼関係はとても大切です。  
介護職員が安心して働ける環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。



東京都福祉局

# 以下のような言動や行為は カスタマー・ハラスメントに 該当する可能性があります。

利用者様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。  
より良い介護サービスを提供するために、ぜひご協力をお願いします。

## 大声・暴言・暴力

- ・罵声
- ・恫喝
- ・叩くなど



## 不当・過剰な要求

- ・長時間拘束
- ・執拗な繰り返し
- ・土下座の要求



## セクハラ・つきまとい

- ・性的な言動
- ・執拗に連絡先を聞く



## 無断撮影・SNS投稿

- ・SNSに誹謗中傷の投稿



認知症や障害の症状が現れた言動や行動については、介護サービス事業者として、  
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いたします。

