



体をたたく



つばを吐く



大声で怒鳴る

こうした行動が

# ハラスメント

になります！



体を触る



理不尽な  
サービスの要求

威圧的に文句を  
言い続ける



近年、一部の利用者やご家族等による介護職員へのハラスメントが問題になっています。

ハラスメントは、介護職員の心身に悪影響を与えるだけでなく、安心して働くことを難しくし、状況によっては利用者ご自身のサービスの提供も終了となる場合があります。

ハラスメントを防止することは、利用者のみな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ので、ご理解とご協力をお願いいたします。



# ハラスメントのない 介護現場をめざして

## 安定的な介護サービス提供のために ご理解とご協力をお願いします

- 介護従事者の4～7割が利用者からのハラスメントを受けた経験があり、1～3割が利用者の家族等からハラスメントを受けた経験があります。
- また、ハラスメントを受けたことにより、ケガや病気となった職員は1～2割、仕事を辞めたいと思ったことのある職員は、2～4割となっています。
- 高齢化が進み介護需要が高まる一方、介護人材は不足しています。
- ハラスメントによる介護職員の離職を防ぎ、介護従事者が安心して働くことができるハラスメントのない介護現場を実現することが、利用者みなさまに安定的でよりよいサービスの提供につながります。



以下の言動は  
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。



- 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）
- 利用料金の滞納
- 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（令和4年3月改訂）

※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。



発行元：天理市役所介護福祉課