



ぼうこう しょうがい
 ・暴行、傷害など
 しんたいてき こうげき
 身体的な攻撃



きょうはく ちゅうしょう めいよきそん
 ・脅迫、中傷、名誉毀損、
 ぶじょく ぼうげん どげざ
 侮辱、暴言、土下座の
 ようきゆう せいしんてき こうげき
 要求など精神的な攻撃



いあつてき げんどう
 ・威圧的な言動
 けいぞくてき しつよう げんどう
 ・継続的、執拗な言動
 せいてき げんどう
 ・性的な言動



ふたいきよ いすわ かんきん
 ・不退去、居座り、監禁
 こうそくてき こうどう
 など拘束的な行動



だとうせい か きんせん
 ・妥当性を欠く金銭
 ほしょう ようきゆう しゃざい ようきゆう
 補償の要求、謝罪の要求

職員（スタッフ・従事者）に対する
 カスタマーハラスメントは許しません！！



とくてい しょくいん たいしょう
 ・特定の職員を対象
 こうげき ようきゆう
 とした攻撃、要求



きぜん
毅然と
 たいおう
対応します!!



・SNSやインターネット
 ひほうちゆうしょう
 などでの誹謗中傷



- ・職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、窓口等での対応を中止することがあります。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。

〔愛知県カスタマーハラスメント防止条例
 ・名古屋市カスタマーハラスメントに対する
 基本方針〕

○カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- (1) 職員以外の者から職員に対する言動
- (2) 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの
- (3) 職員の就業環境を害するもの

ご注意ください！！

介護保険サービス利用者本人のみでなくそのご家族様であっても、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、介護保険サービス利用者本人へのサービス提供の停止や契約の解除などの措置をとる場合があります。

ハラスメントは、いかなる場合でも認められるものではなく、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪などの刑事法の構成要件に該当しうる行為です。

ただし、以下の言動はハラスメントではありません。

- 認知症等の病気または障がいの症状として現れた言動（BPSD等）
- 利用料金の滞納（ハラスメントではなく、債務不履行の問題となります。）
- 苦情申し立て

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。

※認知症等の病気または障がい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、ケアマネージャー、主治医等関係機関と相談して対応していきます。



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や看護職員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、介護職員や看護職員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、より良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。