



必要もなく体を触る



悪質なクレーム



保険外サービスの要求

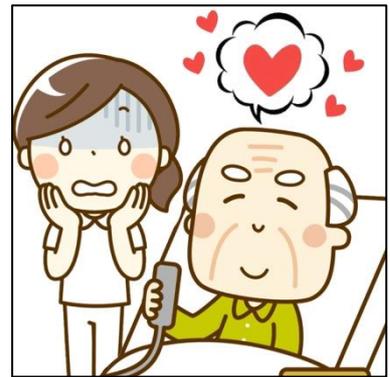
職員に対するあなたのその行為 ハラスメントにあたります



大声で怒鳴る



体を叩く



性的な話をする

ハラスメントは、サービスの提供を困難にするだけでなく、提供に関わった職員を傷つけます。利用者や家族等と事業所の信頼関係があってこそ、よりよりサービスの提供が可能になります。職員が安心して働ける環境作りにご協力ください。

発行元 木更津市役所 介護保険課



これらは職員へのカスタマーハラスメントにあたります。
絶対に許されません！

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：体を叩く・唾を吐く・つねる・蹴る・物を投げる

精神的暴力

個人の尊厳等を言葉や態度によって傷つけたりする行為。

例：大声で怒鳴る・無視・業務妨害するような長電話

セクシュアルハラスメント

性的な誘いや性的な嫌がらせ行為。

例：必要もなく体を触る・性的な話をする・抱きしめる

その他

悪質なクレームやストーカー行為など。

例：許可なく撮影する・介護保険サービス外の要求

認知症等の病気・障害の症状として現れた言動※はハラスメントではないとされています。

※BPSDと呼ばれる認知症の行動症状（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）といった言動を指します。

発行元 木更津市役所 介護保険課



きさポン

