

利用者さん
ご家族さん へ

これらの行為は…

カスタマーハラスメント

力スハラ

です!!

叩く、蹴る
ものをぶつける



長時間のクレーム



介護サービスでは
できないことを要求する

性的な話や
接触をする



これらの行為は
カスハラの一例です



認知症等の病気や障がいの症状により、こうした行為に及んでいる場合があります。このような場合は、医療その他の関係機関と連携して適切な治療やケアにつなげていく必要があります。

介護職員への暴力・暴言、ハラスメントは、
決して許されるものではありません！

結果的に、こうした行為は介護職員の心身に悪影響を与え、離職につながりかねません。

このため関係者や法律の専門家などと相談のうえ、対象の行為があったと判断した場合は、利用をお断りしたり、契約を解除したりする場合もあります。

また悪質と判断した場合は関係機関などに相談のうえ、適切に対処いたします。

松阪市介護保険課

市内介護サービス事業所