

# 介護のカスタマー・ハラスメントに困っていませんか？

## 悪質と思われる場合は、法律相談を行ってください！

介護サービスの提供にあたって、利用者やそのご家族からの暴力・暴言、ハラスメント行為などでお困りの際は、松阪市にも事前にご相談ください。

事前相談は電話またはメールで受け付けています。プライバシーは厳守します。



**暴力・暴言、ハラスメントは、いかなる場合でも認められるものではありません！**

悪質と思われる場合は、ためらわずに法律相談を行ってください。

また困ったときや不安なときは、下記の介護保険課にも事前にご相談ください。

(ただし介護保険課が法的な助言はできませんので、その点ご了承ください)

相談対象	市内の介護サービス事業（訪問、通所、施設、居宅介護支援、福祉用具貸与・販売等など）で勤務される職員・管理者
相談内容	暴力・ハラスメント等に関する事前の相談
相談窓口	松阪市介護保険課 お電話 0598-53-4190 メール kaigo.div@city.matsusaka.mie.jp
相談時期	月～金曜日（9時～16時30分）祝日・年末年始を除く

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

カスハラ

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