

高事 第1887号

令和6年9月24日

介護サービス事業所、高齢者施設等管理者 様

大阪府福祉部高齢介護室介護事業者課長

カスタマーハラスメントに係るチラシについて

日頃から府の高齢福祉の推進にご協力いただき、厚くお礼申し上げます。

近年、介護現場では、利用者や家族等による介護・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などが少なからず発生していることが国等の調査で明らかとなっています。

令和3年度介護報酬改定では、全ての介護事業者にハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められ、また、カスタマーハラスメント防止のための必要な措置の実施が推奨されています。

ハラスメントは介護・看護職員等への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護・看護サービス利用の支障にもなります。そこで、府では、介護・看護職員等が安心して働ける労働環境を築くことができるよう、カスタマーハラスメントに係るチラシを作成いたしました。

つきましては、利用者や家族等への周知に、ご活用いただきますようお願いいたします。

なお、本チラシは、利用者や家族等にカスタマーハラスメントについて理解いただき、介護・看護サービスを継続的に提供するためのものであることを申し添えます。

参考資料

- ・令和4年3月改訂版「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（改訂）」
[202303manyuaru.pdf \(osaka.lg.jp\)](https://202303manyuaru.pdf(osaka.lg.jp))

【送付元】

大阪府福祉部高齢介護室介護事業者課
居宅グループ

電話：06-6944-7095（直通）

施設指導グループ

電話：06-6944-7106（直通）

よりよい介護・看護サービスの提供のために

施設・在宅ケアにおける カスタマーハラスメントの 防止について



一部の利用者やご家族等による介護職員・看護師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・看護師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。

ご理解とご協力をお願いします。

STOP!カスタマーハラスメント！

介護・看護サービスの利用者やそのご家族の皆さまへのお願い

次のような行為は、介護職員・看護師等の心身に影響を及ぼすばかりでなく、離職につながることもあり、利用者ご自身のサービスの提供にも支障をきたすことになりかねません。

状況によっては、介護・看護サービスの提供が終了となる場合があります。

介護職員・看護師等が安心して働くことができる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いします。



©2014 大阪府もずやん

分類	例
身体的暴力 	つねる、たたく、蹴る、ものを投げつける、つばを吐く、手を払いのける
精神的暴力 	大声を出す、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言う、特定の職員にいやがらせをする、無視する、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
セクシュアルハラスメント 	ヌード写真を見せる、卑猥な言動を繰り返す、下半身を丸出しにする、抱きしめる、必要もなく体をさわる
その他 	特定の職員につきまとう、長時間の電話、利用者や家族が事業所等に対して理不尽な苦情を申し立てる

以下の言動は、「カスタマーハラスメント」ではなく別の問題として対応が必要です。

○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）は、医療的なケアが必要です。

※BPSDとは、認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理状況（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと

※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、より良いケアにつながるよう、介護サービス事業所や介護施設がケアマネジャー、主治医等医療機関と相談して対応していきます。

○利用料金の滞納は、債務不履行の問題となります。

参照：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」令和3年度厚生労働省補助事業

○発行 大阪府 福祉部 高齢介護室 介護事業者課
健康医療部 保健医療室 保健医療企画課

○監修（50音順）

大阪府医師会 大阪介護支援専門員協会 大阪介護福祉士会 大阪介護老人保健施設協会 大阪府看護協会
大阪府社会福祉協議会老人施設部会 大阪弁護士会 大阪府訪問看護ステーション協会

STOP!

福祉関連事業者対象

カスタマーハラスメント!!

大阪弁護士会高齢者・障害者総合支援センター企画

「カスタマーハラスメント」相談

相談無料

オンライン
相談可能

ひまわり
弁護士対応

このようなお悩みはありませんか？



利用者の要望のうち受け入れるべきものと断ってもいいことの区別が分からない



重説や運営規定でカスタマーハラスメント対策をしたいけど、どういう書き方をしたらいいのかわからない



利用者や家族からの過剰な要求で職員が疲弊しているけど、どう対処したらいいのかわからない

このようなお悩みがある方は！

大阪弁護士会「カスタマーハラスメント」
無料弁護士相談にお申込みください！



カスタマーハラスメント対策とは
～大阪府協力～



※大阪府の研修動画

お申込み条件

1. 申込資格
大阪府内に法人又は事業者がある高齢者・障がい者に関わる福祉関連事業者であること
2. 募集期間
2024年6月1日～2025年2月28日
※60件に達した時点で終了
3. 費用
初回45分まで無料
4. 相談方法
ZOOM(※ZOOMの利用が困難な場合は別途ご相談下さい)

お申込み方法

1. 裏面の申込書にご記入の上、メール又はFAXにてお申込み下さい
- ↓
2. 大阪弁護士会事務局又は担当弁護士から日程調整等のご連絡をします
- ↓
3. 「ZOOM」等にて、弁護士無料相談を実施します
- ↓
4. 必要に応じて担当弁護士と継続相談や正式な依頼をしてください

ひまわりとは？

大阪弁護士会の高齢者・障害者総合支援センターを通称、「ひまわり」と呼んでいます

ひまわりは高齢者・障害者が安心して生活を送るための法的支援を行うための窓口です。法的サービスのバリアフリーを目指して出張相談・電話相談を実施するとともに、成年後見制度の適切な運用、虐待防止などの高齢者・障害者の権利擁護の活動を行っています



申 込 書

年 月 日

大阪弁護士会「ひまわり」宛
(FAX:06-6364-5069)

【その他お問い合わせ先】
大阪弁護士会 ひまわり事務局
電話番号:06-6364-1239
メールアドレス:
oba-jimukyoku-himawari
@osakaben.or.jp

法人名称	
事業所名称	
担当者氏名	
電話番号	
メールアドレス	

大阪弁護士会が定めるプライバシーポリシーに同意した上で、次のとおり法律相談を申込みます。

相談希望日	第1希望 令和 年 月 日 () 時 分
	第2希望 令和 年 月 日 () 時 分
相談希望方法	ZOOM相談・それ以外 ()

相談の概要

--

アンケート（相談実施後に記載の上FAX送信をお願いします。）

- ◆この企画をお知りになった経緯を教えてください（☑又は自由記載）。
- ☐ 弁護士会からの案内 ☐ 弁護士会のホームページ
- ☐ 大阪府からの広報 ☐ 各自治体からの広報 ☐ その他 ()
- ◆相談を受けられた感想を教えてください（自由記載）。
- ◆カスタマーハラスメント対策として弁護士に対して希望する企画があれば教えてください（自由記載）。