

# 介護保険サービスの利用にあたって

介護サービス事業者等は、サービスを利用される方やご家族との信頼関係のもと、利用者が安心してサービスを受けられるように、ケア技術の向上など、質の高いサービスの提供に努めることになっています。

一方で、近年、介護現場において、サービス従事者に対する、利用者やご家族等からのハラスメントが問題になっています。

ハラスメントを防止することが、サービスを継続して円滑に利用できることにつながりますので、皆様のご理解ご協力をよろしく申し上げます。

以下のような行為があれば、ハラスメントに該当し、サービスの提供が出来なくなる場合もあります。

P4

介護保険のしくみ

P6

加入者と保険証

P8

保険料のしくみ

P13

介護保険によるサービスの利用

P41

介護保険外のサービス

P42

介護保険サービスの利用にあたって

P43

相談窓口

## 身体的暴力

身体的な力を使って  
危害を及ぼす、  
その恐れのある行為

(例) たたく、ける、  
手をひっかく・つねる  
物を投げる、つばを吐く、  
服をひきちぎる

## 精神的暴力

個人の尊厳や価値を言葉や  
態度によって傷つける行為

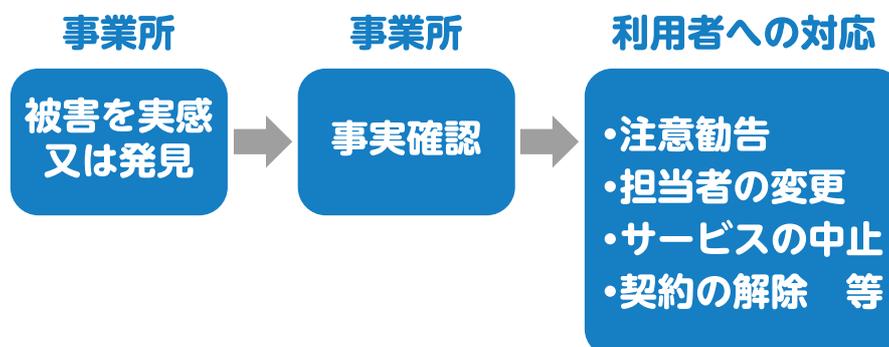
(例) 大声を発する、  
威圧的な態度で接する、  
理不尽なサービスを要求する、  
気に入っている職員以外に  
批判的な言動をする

## セクシャルハラスメント

性的な嫌がらせ行為

(例) 必要もなく体を触る、  
ひわいな言動を繰り返す、  
ヌード写真をみせる

暴力などのハラスメントが発生した場合の事業所の対応(例)



※ P19 下段に記載の「介護事業者と契約するときの注意点」もあわせてご覧下さい。  
認知症等の病気または障害の症状として現れた言動は除く。

