

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お願いいたします。

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

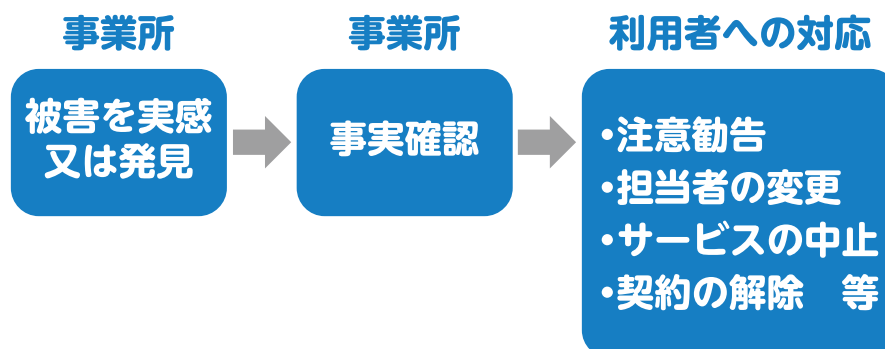
(例) 大声を発する、
威圧的な態度で接する、
理不尽なサービスを要求する、
気に入っている職員以外に
批判的な言動をする

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。

