

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。

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

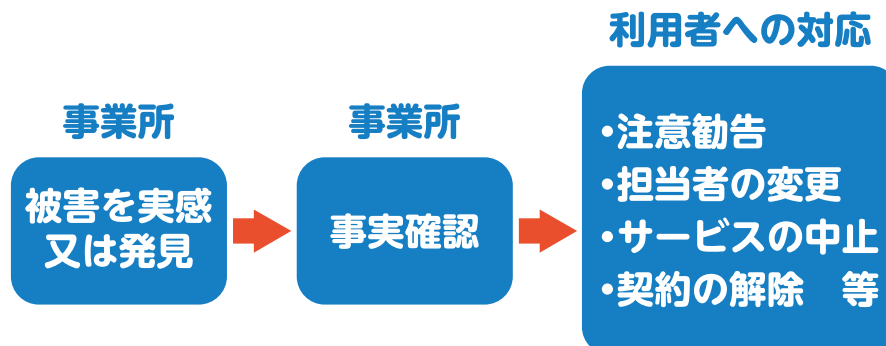
(例) 大声を発する、
威圧的な態度で接する、
理不尽なサービスを要求する、
気に入っている職員以外に
批判的な言動をする

セクシャル ハラスメント

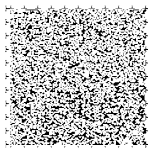
性的な嫌がらせ行為

(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。



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
介護保険以外の
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