



ものを投げる



つばを吐く



体をたたく



大声で怒鳴る



理不尽な要求

※業務外のサービス強要など



体に触る



性的な話をする



長時間のクレーム



つきまとう

これらは

# ハラスメント行為

です

※相手が脅威、不快だと感じれば、それはハラスメントです。 ※暴言・暴力・拒絶等は、認知症等の病気または障害の症状から現れる場合があります。そのような場合は「ハラスメント」ではありません。

## 介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、かかわった介護職員の心身に悪影響を与えます。状況によっては、契約条項や重要説明事項に基づき介護サービスの提供が終了となる場合がありますので、ご留意をお願いします。

# ハラスメントの具体例

分類	内容	例
1 身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	ものを投げつける／つばを吐く／たたく／つねる／手を払いのける／蹴る
2 精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を出す／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する／威圧的な態度で文句を言う／無視する
3 セクシャルハラスメント	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為	必要もなく手や腕をさわる／抱きしめる／ヌード写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする
4 その他	悪質クレームやストーカー行為など	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に対して理不尽な苦情を申し立てる

※認知症等の病気または障害の症状として現われた言動は除く  
 (「介護現場におけるハラスメント事例集」令和2年度厚生労働省補助事業参照)

1年間に利用者・家族等からハラスメントを受けたことがある職員

**2~4割**

※「介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査研究報告書」(令和2年度厚生労働省補助事業)

介護事業所等で介護職員の人材不足を実感

**7割**

※「介護労働実態調査」(令和2年度公益財団法人介護労働安定センター実施調査)

兵庫県の高い高齢化率

令和3年  
平成9年 14.8% → **29.0%**

※「高齢化率の推移」(高齢者保健福祉関係資料)

高齢化が進み介護需要が高まる一方、介護人材は不足しています。ハラスメントによる介護職員の離職を防ぎ、**介護職員が安心して働ける環境を整えることは、皆さまへの適切な介護サービスの提供につながります。**

住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、利用者一人ひとりが**介護サービスの適切な利用にご協力ください。**



兵庫県マスコットはばたん

発行課: **兵庫県健康福祉部 少子高齢局 高齢政策課**

※「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」(平成30年3月発行、兵庫県委託事業) 及び「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(平成31年3月発行、厚生労働省補助事業)を参考に作成