

利用者・  
介護職員の  
皆さまへ

# STOP!

みんなで守る介護の現場

# カスタマー ハラスメント 対策ガイド



# これらの行為は ハラスメントに 該当します！

暴力・ハラスメントは、  
いかなる場合でも  
認められるものでは  
ありません！



## ！ 介護現場でよくあるハラスメントのパターン



### 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

(職員が回避したため危害を免れたケースも含む)

例

- 叩く ● 蹴る
- つばを吐く
- つねる
- 手を払いのける
- 押す
- 物を投げる など



### 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。

例

- 大声で怒鳴る
- 理不尽な要求
- 威圧的な態度をとる
- 無視する
- 長時間拘束する
- 契約の範囲を超えた過剰なサービスを要求する
- プライバシーの侵害 など



### セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例

- 性的な話をする
- つきまとう
- 長時間の電話
- ノード写真を見せる
- 下半身を丸出しにする など



## 注意

本来、正当なクレームは業務改善やサービス向上につながるものであり不当に制限してはいけません。また、上記のような行為が認知症や障がいの症状として認められる場合には、ハラスメントにはあたらないとされています。



ご利用者さまとご家族の皆さまへ

## 安心して過ごせる 関係づくりのために

介護の現場では、職員が専門的な知識と技術を活かして、皆さまの生活をお手伝いしています。より良いサービスを提供するためには、ご利用者さま・ご家族と職員が、お互いに信頼し合える関係を築くことがとても大切です。

### 介護職員の役割と、できること・できないこと

介護職員は、皆さまの生活を支えるために、日々心を込めてお手伝いをしています。ただし、制度や安全面の理由から、すべてのご希望にすぐにお応えできないことがあります。それは決して職員の怠けや無関心ではなく、皆さまの安全を第一に考えた対応です。どうかご理解いただけますと幸いです。

### お互いを思いやる関係づくり

「ありがとう」「助かりました」といった言葉は、職員にとって大きな励みになります。もしご不満やご心配なことがあれば、どうぞ遠慮なくお伝えください。落ち着いてお話しいただければ、職員も真剣に受け止め、改善に努めます。



### ご意見・ご要望の伝え方について

職員も人間ですので、強い口調やきつい言葉を受けると、心が傷ついてしまうことがあります。ご意見やご要望は、できるだけ穏やかに、相談窓口や担当職員にお話しいただくと、より良い対応につながります。



### 行き過ぎた言動がもたらす影響

職員が安心して働ける環境があるからこそ、質の高い介護サービスが提供できます。もし職員が強いストレスを感じるような状況が続くと、場合によっては、介護サービスの提供を続けられなくなります。皆さまが安心して過ごせる環境を守るためにも、思いやりのある関係づくりにご協力をお願いいたします。

**相談窓口については、5ページをご覧ください。**



## 介護の現場で働くあなたへ

# カスハラに負けないために

介護の現場では、職員が心を込めて利用者さまの生活を支えています。

しかし近年、利用者やご家族からの職員に対する不当な言動や暴力的な対応、いわゆる**カスタマー・ハラスメント（カスハラ）**が問題となっています。

1ページで例示した行為は、れっきとしたカスハラです。

我慢する必要はありません。

昨日まで笑顔で接していた利用者が、突然態度を変え、攻撃的になることもあります。事態が悪化する前に、相談をしましょう。

### カスハラに対応するための基本姿勢

## カスハラ かもしれない...と思ったら

- ✓ 安全を最優先に、冷静に対応する
- ✓ 自身が嫌な思いをしていることを伝える
- ✓ 応援を呼ぶ、対応を代わってもらう
- ✓ その場を離れる、物理的に距離を取る
- ✓ 記録を残す
- ✓ 一人で抱え込まず、必ず上司や管理者などに相談する



### メンタルケアも大切に

- ✓ 心が疲れたときは、無理をせず休息を
- ✓ 誰にも相談できない、職場に相談しづらい場合や、解決しない場合は、東京都の相談窓口を活用しましょう



相談窓口については、5ページをご覧ください。



施設・事業所の管理者の皆さまへ

# 現場を支える 体制づくりのために

介護の現場では、職員が心を込めて利用者さまの生活を支えています。しかし近年、利用者やご家族からの職員に対する不当な言動や暴力的な対応、いわゆる**カスタマーハラスメント（カスハラ）**が問題となっています。職員が安心して働ける環境を守るために、カスハラ対応の体制を整えましょう。

## カスハラに備えるためにできること

- ✓ 職員の声を聞く体制づくり
- ✓ 職員がカスハラを受けた際のマニュアルや対応フローの整備
- ✓ カスハラに係る研修の実施
- ✓ 記録と共有の習慣化
- ✓ 利用者、家族等への周知（契約書や重要事項説明書を用いて説明しましょう）

## 管理者・運営者としての心構え

- 職員が安心して働ける環境を整えることは、サービスの質を守ることにもつながります
- 利用者・ご家族との信頼関係を築くためにも、組織としての一貫した姿勢が求められます
- 組織内で解決できない場合は、東京都の相談窓口を活用しましょう

相談窓口については、5ページをご覧ください。

## 東京都の取り組み

# カスハラ防止に向けた条例と支援

東京都では、令和7年4月1日より「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行されました。

この条例は、すべての働く人と顧客が対等な立場で尊重し合える社会の実現を目指しています。

カスハラの禁止（第4条）

正当なクレームとの区別（第5条）

事業者の責務（第14条）



# 相談窓口一覧



## ご利用者さまやご家族のご相談・ご意見の窓口

### ■ 渋谷区役所 介護保険課 介護相談係

福祉の専門的な知識や、豊富な経験を持つ相談員が、皆さまのご相談・ご意見を受け付けます

電話 **03-3463-3304** 月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)

### ■ 東京都国民健康保険団体連合会(国保連) 介護相談窓口

介護サービスに関するご相談・ご意見(区市町村での対応が難しい場合など)

電話 **03-6238-0177** 月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)



## ハラスメントに困っている介護職員や管理者の皆さまの窓口

### ■ 東京都 介護・障害福祉サービス等職員 カスタマー・ハラスメント総合相談窓口

介護・障害福祉現場におけるカスタマー・ハラスメント行為でお困りの際に専門の相談員が対応します(必要に応じて、弁護士による法律相談も受けられます)

電話 **0120-318-657** 月～金 9:00～17:30 (祝日・年末年始を除く)

対象 都内介護施設及び障害福祉サービス事業所等に勤務する職員・管理者



## ハラスメント対策を考えている事業所や管理者の皆さまの窓口 (介護現場におけるハラスメントの個別事案についての窓口ではございません)

### ■ 東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口

カスハラ対策の進め方、正当なクレームとカスハラの区別の仕方などの「カスハラ防止対策」に関するご相談

電話 **0120-182-276** 月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)

対象 都内で事業を行う事業者、都内で業務に従事する就業者など



本パンフレットについてのお問い合わせ



渋谷区 介護保険課 介護相談係

電話 **03-3463-2137**