

〔 鎌倉市からのお願い 〕

介護従事者が安心して働けることが、
よりよい介護保険サービスの利用に繋がります。
迷惑行為の防止に、ご理解とご協力をお願いいたします。

介護現場で問題となっている迷惑行為（カスタマーハラスメント）をご存じでしょうか？

介護従事者は、介護を受ける方、その家族など、様々な方と関わっています。

その中で心無い言葉を投げつけられたり、大声で怒鳴られたり、

時には暴力を振るわれることもあります。

以下のような介護従事者への迷惑行為は絶対にやめてください。

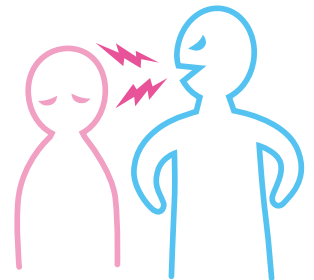
身体的暴力

- ・ たたく
- ・ ける
- ・ 物を投げる
- ・ 唾をはく
- ・ 髪の毛を引っ張る



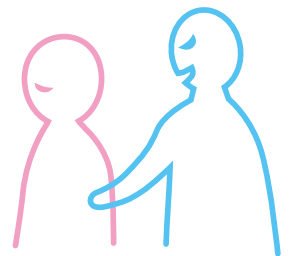
精神的暴力

- ・ 大声で怒鳴る
- ・ 威圧的な態度
- ・ 根拠や言われのない非難や苦情
- ・ 理不尽なサービス要求
- ・ 頻繁な電話や長時間の拘束



セクシュアル ハラスメント

- ・ つきまとう
- ・ 必要もなく体に触る
- ・ 卑猥な言動



行為の内容によって、サービス提供が困難になり、契約解除と
なることがあります。また、脅迫罪、暴行罪などが成立する可能性もあります。

訪問介護（ヘルパー）・ ケアマネジャーに 以下のことはお願いはできません

各項目チェック ☒ して、あらかじめご理解ください

※現場で依頼される代表的なものであり、あくまでも一例です。

訪問介護（ヘルパー）にお願い出来ないこと

- ☐ 草むしり、花木の水やり・手入れ
- ☐ 大掃除、窓ガラス磨き、床磨き、換気扇の掃除
- ☐ 利用者本人以外の方のための家事援助（掃除・ごみ出し・調理）
- ☐ 単なる見守り、留守番、話し相手
- ☐ 遠くの店での買い物
- ☐ 冠婚葬祭、理美容、外食、趣味嗜好のための外出介助
- ☐ 振込みの手続き、預貯金の引き出し、お金の管理

ケアマネジャーにお願い出来ないこと

- ☐ 通院の介助・入退院の付き添い
- ☐ 救急車への同乗
- ☐ 様々な医療同意
- ☐ 入院中の着替えや必要な物品の調達
- ☐ 郵便や宅配の発送や受取
- ☐ 買い物・掃除・ゴミ出しなどの家事
- ☐ 振込みの手続き、預貯金の引き出し
- ☐ 財産管理
- ☐ 排泄の介助
- ☐ 徘徊の搜索
- ☐ 死後の事務処理

訪問介護（ヘルパー）・ケアマネジャー等へ飲食物を提供するのはご遠慮ください。