

流山市カスタマーハラスメント防止啓発リーフレット 改訂について



職員に対するあなたのその行為
ハラスメントにあたります



ハラスメントは医療・介護サービスの提供を困難にするとともに
関わった職員を傷つけます。状況によっては、医療・介護サー
ビスの提供が終了となったり、罪に問われる場合があります。モラ
ルを守り医療介護職員が働きやすい環境を作しましょう。

発行元 流山市役所介護支援課

これらは職員へのカスタマーハラスメント行為にあたります

絶対に許されません

身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為

【例】身体をたたく/つばを吐く/つねる/たたく/蹴る
服を引きちぎる等

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/理不尽なサービスを要求・強要する
強めな口調・態度で文句を言い続ける/無視をする
業務を妨害するような長時間の電話等

セクシャルハラスメント：性的な嫌がらせ行為/性的な誘い

【例】必要もなく身体をさわる/いやらしい言葉を繰り返す等

その他：悪質なクレームやストーカー行為など

【例】特定の職員に付きまとう/許可なく撮影する
長時間の電話等

発行元 流山市役所介護支援課

👉 現行のリーフレット
(令和6年8月より配布)

アンケート結果 まとめ

- ・医療機関では、リーフレットについてほとんど知られていない
- ・掲示用の大きいサイズや目立つカラーへの見直しの希望がある
- ・介護保険事業所では、説明・配布しやすい内容の見直しの希望がある

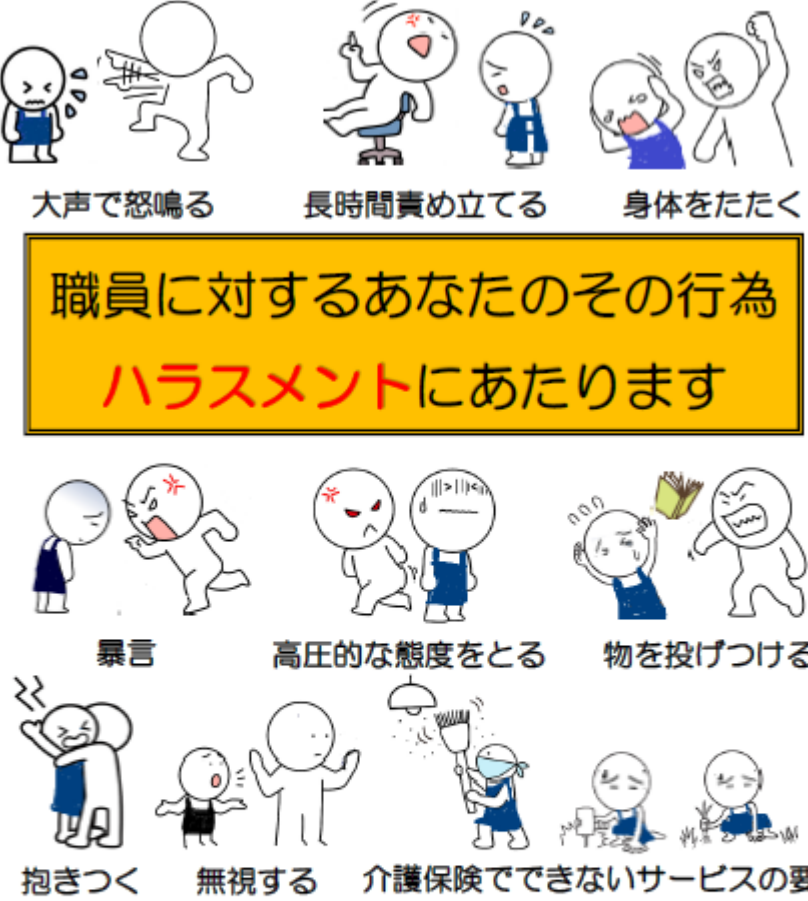
今後の対応（案）

- ・リーフレットの存在を知ってもらうため、つむぐ会等で周知を図る機会を増やす
- ・カラーやサイズの見直し
- ・説明や配布しやすい内容の見直し

【改訂 案1】

①書式変更
ゴシック体へ
統一

②カラー変更
見出し等を
目立つ色へ



大声で怒鳴る 長時間責め立てる 身体をたたく

職員に対するあなたのその行為
ハラスメントにあたります

暴言 高圧的な態度をとる 物を投げつける

抱きつく 無視する 介護保険でできないサービスの要求

ハラスメントは医療・介護サービスの提供を困難にするとともに
関わった職員を傷つけます。状況によっては、医療・介護サービスの
提供が終了となり、罪に問われる場合があります。
モラルを守り医療・介護職員が働きやすい環境を作しましょう。

発行元 流山市役所介護支援課

これらは職員へのカスタマーハラスメント行為にあたります
絶対に許されません

身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為
【例】身体をたたく/つばを吐く/つねる/たたく/蹴る
服を引きちぎる等

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/理不尽なサービスを要求・強要する
強めな口調・態度で文句を言い続ける/無視をする
業務を妨害するような長時間の電話等

セクシャルハラスメント：性的な嫌がらせ行為/性的な誘い
【例】必要もなく身体をさわる/いやらしい言葉を繰り返す等

その他：悪質なクレームやストーカー行為など
【例】特定の職員に付きまとう/許可なく撮影する
長時間の電話等

【改訂 案2】

文言の変更

- ① 「市からのお願い」
を追記
- ② 「働きやすい環境を
作りましょう」
→ 「働きやすい環境作
りへのご協力をお
願いします」
へ変更

医療・介護サービス利用にあたっての流山市からのお願い

ハラスメントは医療・介護サービスの提供を困難にするとともに
関わった職員を傷つけます。状況によっては、医療・介護サービスの
提供が終了や、罪に問われる場合があります

モラルを守り医療・介護職員が働きやすい環境作りへのご協力を
お願いします。

職員に対するあなたのその行為
ハラスメントにあたります

