

介護現場における **利用者** や **ご家族等** からの

匿名  
OK

# ハラスメントの お悩み相談

ひとりで悩まず  
話してみませんか？

これってハラスメント？

このまま続けていけるか不安

話を聞いてほしい

誰にも相談できない



## 介護現場における利用者やご家族等からのハラスメント相談窓口

ご相談できる方

東京都や都内区市町村から介護保険事業所として指定を受けている  
介護保険サービス事業所・施設に勤務する介護職員等

相談  
無料

「介護現場に詳しい相談員が  
電話でお悩みをお聞きます。」

電話相談



# 03-6265-6161

相談受付時間 平日10:00~17:30 (12/29~1/3を除く)

※ご相談は原則として1回60分までを目安としております。

※本相談窓口において、当事者間の調停や関係者への具体的な措置は行えませんので、ご承知おきください。

※ご相談をいただくにあたっての詳細は裏面をご参照ください。



東京都

本事業は、東京都からの  
委託を受けて実施しています。

社会福祉法人  
東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター  
<https://www.tcsw.tvac.or.jp/jinzai/>



東京都福祉人材センター  
キャラクター  
フクシロウ



フクシロウ



# 介護現場におけるハラスメントとは

(厚生労働省「管理者向け研修のための手引き」(令和元年度作成)より)

介護サービスの利用者や家族等<sup>(\*)</sup>からの、  
以下のような行為を「ハラスメント」と総称しています。

(\*)「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。

## 1. 身体的暴力

〔例〕

- たたく
- 蹴る
- ひっかく
- つねる
- ものを投げつける

## 2. 精神的暴力

〔例〕

- 大声で怒鳴る
- 威圧的な態度で文句を言う
- 理不尽な要求を繰り返す
- 無視をし続ける

## 3. セクシュアル ハラスメント

〔例〕

- 必要もなく職員の体をさわる
- 抱きしめる
- 不快感を与える性的な言動をする
- 猥せつな図画を見せる

## 以下の言動等は、ハラスメントに該当いたしません

- 1 認知症等の病気または障害の症状として現れた言動 (BPSD等)
- 2 利用料金の滞納
- 3 苦情の申し立て

注: BPSDとは認知症の症状として現れた行動症状 (暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等)・心理症状 (抑うつ・不安、幻覚、妄想、睡眠障害等) を指します。

出所:厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」事例集(令和3年3月)

\*プライバシーは厳守します。お聞きした内容を、勤務先や他機関にもらすことはありません。

\*ご相談は、原則として1回60分までを目安としております。

\*ご相談は、匿名でも利用できます。

\*本事業で受け付けるご相談は、介護保険サービス事業所・施設における利用者やご家族等からのハラスメントが対象です。対象に該当しない場合(上司や同僚からのハラスメントや介護保険サービス以外の職員の方)は、下記「福祉のしごとなんでも相談」をご利用ください。

\*本事業の対象以外の都内の福祉のしごとの悩みは、東京都福祉人材センターが実施している「福祉のしごとなんでも相談」(☎ 03-5212-5513)や「こころスッキリ相談」(☎ 0120-981-134)でお聞きしています。

\*事業所・施設として、利用者や家族等からのハラスメントに関する法律相談をされたい場合は、「介護現場における利用者・ご家族からのハラスメントに関する法律相談窓口」をご利用ください。相談方法はメールです。詳細は下記ホームページよりご確認ください。

<https://www.tcsw.tvac.or.jp/activity/kaigo-harassment.html>