

# 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 介護サービス事業所・施設のための

## ●○●法律相談窓口●○●

令和3年  
6月23日  
受付開始!

近年、介護サービスの利用者が増加する中、利用者やご家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシャルハラスメントなどが少なからず発生しています。ハラスメント（著しい迷惑行為）は、介護職員の心身に影響を及ぼすばかりでなく、サービスの提供にも支障をきたすことになりかねません。このたび、介護現場における利用者・ご家族からのハラスメントについて、下記のとおり、新たに相談窓口を設置いたしましたので、ご活用ください。【東京都委託事業】

東京都内に所在する介護サービス事業所・介護保険施設の管理者等から、サービス利用者やそのご家族等から職員に対するハラスメントに関する対応について、法的根拠に基づき、弁護士が相談に応じます。ご相談はメールでお受けします。

- ◆相談できる方 都内に所在する介護サービス事業所・介護保険施設の管理者等
- ◆相談員 弁護士
- ◆相談料無料／秘密厳守
- ◆相談方法 メール

東京都社会福祉協議会 HP より、所定の相談票に相談内容を記入の上、送信してください。

\*通常、土日祝日・年末年始を除き、数日以内にご回答いたしますが、相談内容によってはご回答までに1週間前後かかることがあります。

\*ご相談は原則、1回といたします。継続のご相談が必要な場合も2回までとなります。

\*当窓口における回答は解決に向けたアドバイスとなります。最終的な意思決定、判断は相談者ご自身でお願いします。相談に対する回答により生じた事象については、責任を負いかねます。

<東京都社会福祉協議会 HP>

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



※相談内容によっては、他機関等を紹介させていただく場合があります。

※なお、厚生労働省の「管理者向け研修のための手引き」で、下記はハラスメントではないとされています。

- 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

### 本事業に関するお問い合わせ先

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 福祉部 経営支援担当 ☎03-3268-7192

◆本事業は東京都から委託を受けて実施しています◆