

# 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 弁護士による相談

利用者やご家族による職員への 再三の過度な暴言、身体的暴力、無理な要求、著しく不快な性的言動 などにお困りではありませんか？  
利用者・ご家族からのハラスメントを考慮した契約になっていますか？

上記のようないわゆる「介護ハラスメント」でお困りの介護サービス事業者(介護保険施設)のために、弁護士による相談窓口(メールまたはオンライン)を設置しております。

利用者からの度重なる  
暴言に疲弊している。  
法的にとれる対応は？

利用者からの暴力により職員がケガをした。  
損害賠償を求められるか？

利用者のご家族から、行き過ぎと思われる要求を受けている。  
断ることの可否や根拠は？



- ✓職員の心身に影響が……
- ✓サービスの継続が困難に……



利用契約を含め、法的視点から  
トラブルの収束にむけ助言します



◆本事業は東京都から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

## ◆相談の対象

- ◆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
- ◆相談できる内容 (1)利用者・ご家族等からのハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、強い不快感を受ける性的言動等）への対応に関する具体的な事象  
(2)利用者等からのハラスメントを考慮した重要事項説明書案への助言 など  
※重要事項説明書等のご相談は、具体的な文案等を添えてください。

◆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

## ◆相談の方法

事務局で受け付け、相談内容を確認ののち弁護士に助言を依頼いたします。

### (1) Eメールによる相談

- \* [東京都社会福祉協議会ホームページ](#)より、所定の「相談票」に相談内容を記入の上、Eメールで送信してください。【随時受付】
- \* 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。

### (2) オンラインによる相談

完全予約制

★ [インターネットサービス「Zoom」](#)が利用できる環境のある方

★ [月2日 原則第1・第3木曜日の午後（1日2件まで受付）](#) 1件 45分

※相談の実施予定日や詳細については、[下記の東社協ホームページ](#)でご確認ください。

\* 相談日の1週間前までに下記お問い合わせ先でご予約ください。

\* 相談を効果的に進めるため、相談内容の詳細は、所定の相談票に記入の上、相談日の4日前までにご提出ください。相談票のご提出がない場合、オンライン相談をお受けしかねる場合があります。

### 【ご注意（メール、オンライン共通）】

※ご相談は原則、1回といたします。

※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(事業所)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。

※年間の相談件数には上限があり、多数相談があった場合は受付を終了することがあります。

この事業に関するお問い合わせ先

◆本事業は東京都から委託を受けて実施しています◆

東社協 介護ハラスメント

検索

[介護現場におけるハラスメント対策事業 | 東京都社会福祉協議会](#)

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

TEL 03-3268-7192



★介護職員のための電話相談「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のお悩み相談」も実施しております。ご相談は、TEL 03-6265-6161 でお聞きしています。