

都内の介護サービス事業所・施設に勤務する介護職員の皆様へ

令和3年6月29日（火）事業開始！

匿名OK

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

～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  
受けている介護サービス事業所・施設に勤務する介護職員

相談員：介護現場に詳しい相談員が電話でお悩みをお聞きします。

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）

※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。

相談無料

都内の介護サービス事業所・施設に勤務する介護職員のための

## 利用者やご家族等からのハラスメント相談窓口

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します。

 **03-6265-6161**

相談受付時間： 平日▶10:00～17:30（12/29～1/3を除く）

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）

※ハラスメントについて、確定した定義はありませんが、上記手引きでは、身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメントをあわせて、介護現場におけるハラスメントとしています。具体的には、介護サービスの利用者や家族等（※）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…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

（例）コップをなげつける / 蹴られる / 唾を吐く

2.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）大声を発する / 怒鳴る / 特定の職員にいやがらせをする / 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

3.セクシュアルハラスメント…意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

（例）必要もなく、手や腕を触る / 抱きしめる / 入浴介助中、あからさまに性的な話をする

※なお、認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD等）、利用料金の滞納（不払いの際の言動がハラスメントに該当することはあり得ますが、滞納自体は債務不履行の問題として対応する必要があります。）、苦情の申立てはハラスメントに位置付けられておりません。

\* 上記により、利用者やそのご家族等の認知症等の病気または障害の症状として現われた言動に基づくご相談は、本相談の対象外とさせていただきます。

\* 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時間を上限とさせていただきます。

\* ご相談は、匿名でも大丈夫です。

\* 上司や同僚からのハラスメントに関しましては、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）にご相談ください。

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/>



フクシロウ



東京都福祉人材センター  
キャラクター

フクシロウ

