

# 介護現場における 利用者や家族等からのハラスメント 弁護士による相談

利用者や家族等による職員への 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・家族等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(オンラインまたはメール)**を設置しております。

## 相談例

利用者からの電話・メールが頻繁になり、口調もエスカレートしています。お願いしても止みません、サービスの一時中止を告げても問題はありませんか？

度々の暴言の上、訪問による話合いの拒否が続くのは、「契約を継続し難いほどの背信行為」に当たりますか？



事業所の不手際もあって要望に応じてきましたが、法的な視点では〇〇までの要求は断ってもよいものでしょうか？

重要事項説明書のハラスメント項目を改訂し、あらためて説明、同意などを行う準備中です。案文の確認や契約更新の際の助言などをお願いします。

- ✓ 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・防止にむけ助言

管理者向け法律相談 お問合せ・受付窓口

◆本事業は東京都から委託を受けて実施しています

**TEL 03-3268-7192**

**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)介護サービスの利用者・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  
※契約書・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。

◆介護サービス事業所であっても、介護保険外サービスや障害福祉サービスに係るハラスメントは対象外となります。

◆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への相談を依頼いたします。

### (1) オンラインによる相談

《事前予約制》

★ インターネットサービス「Zoom」が利用できる環境のある方

★ 相談時間：45分以内

※ 相談日時は、相談員(弁護士)と調整のうえ設定いたします。(平日の日中)

\* 下記のお問合せ先にご連絡ください。

\* 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3営業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。

### (2) Eメールによる相談

《随時受付》

\* 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。

\* 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。

### 【ご注意（オンライン、メール共通）】

※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合せ先

◆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](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](tel:03-6265-6161)でお聞きしています。