

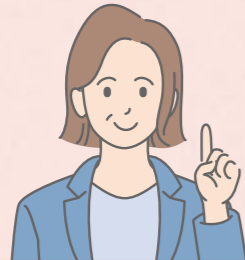
CASE  
3

### 訪問看護サービスを提供している 女性の夫からのセクハラに困っている

訪問看護を実施しているが、訪問する女性スタッフに対し、

「デートしよう」「今度食事に行かないか」など何回も言い寄る。  
拒否しても、「会社に黙っていれば分からないから大丈夫」など執拗に  
要求される。

その度に、やめて欲しいと何度もお願いしている  
が、改善されず困っている。訪問するスタッフを変更  
するにも、少ないスタッフで回しているため、調整  
ができない。  
利用者の方は継続的なサービス提供が必要なため、  
契約を解除することは難しい。  
このように、セクハラ行為を繰り返し、やめてもらえ  
ない場合の対応を相談したい。



ひとりで抱え込まず、  
困ったらまずは相談を!

ハラスメントに関する相談事案発生

ハラスメント相談センターに相談 (対応終了まで複数回相談ができます)

電話相談

0120-880-021

メール相談

お問合せフォーム ▶



弁護士による法律相談

相談対応終了

横浜市 介護事業者向けハラスメント対策事業についての問い合わせ

横浜市健康福祉局介護事業指導課 電話/045-671-2356 メール/kf-jigyoshido@city.yokohama.jp

## 横浜市介護事業者向け

# ハラスメント相談センター



利用者・家族等からのハラスメント行為でお困りの方は  
ひとりで抱え込まずご相談ください!

電話またはメールで相談できます

## 横浜市介護事業者向けハラスメント相談センター



0120-880-021 (フリーダイヤル)

お問合せフォーム  
はこちら



お問合せフォームに相談内容を記載し、メールで相談できます。

URL: <https://wcan-media.com/yokohama-consultation-center1/>



受付日 月曜日～金曜日

(土、日、祝日及び12月29日～1月3日は除く)

受付時間 9:00～17:00

(メールは24時間受付、対応は9:00～17:00)

相談対象 横浜市内の介護事業所で働いている介護職員や管理者等

相談内容 介護サービスの利用者・家族等からのカスタマーハラスメントへの対応

横浜市 健康福祉局介護事業指導課

介護現場におけるハラスメントとは？

次のような行為をハラスメントと定義しています。

- 1 身体的暴力**  
身体的な力を使って危害を及ぼす行為  
例 コップを投げつける / 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

(厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」 発行：株式会社 三菱総合研究所 から抜粋)

相談できる内容

困ったら  
まずは相談を!!

- 1 利用者・利用者家族等からの暴言・暴力等のハラスメント行為
- 2 利用者・家族等からの度を超えたクレーム行為
- 3 その他、介護サービスの提供を妨げる行為 等



法律相談のご案内

「横浜市介護事業者向けハラスメント相談センター」での相談の中で、法律相談が必要な場合には、弁護士による法律相談の窓口をご案内します。

相談方法 原則オンラインでの面談 相談時間 30分程度



その他の取組

ハラスメント対策の知識や対応方法を学べる研修を実施します。  
実施方法 オンデマンドでの配信を予定 ※受講方法等の詳細は、後日ご案内します。

例えば

このようなケースの際に  
ご相談ください!



CASE 1

訪問介護のサービスを提供しているが、  
利用者の息子さんからの暴言・暴力がひどい



ヘルパーが訪問介護のサービスを提供しているが、利用者に認知症があるため、時々食事を摂れないことがある。すると、息子さんから「ヘルパーなのに何で食べさせられないんだ。この役立たず!」と大声で怒鳴られ、物を投げってくる。利用者の状況を何度も説明しても、「そんなの関係ねえ」と聞かない。

など、暴言・暴力が酷く、担当ヘルパーは精神的に滅入ってしまい、怖がって訪問することができない。このままではサービス提供の継続が難しいと考え、契約の解除も考えている。  
このように、ハラスメント行為を繰り返す人の対応を相談したい。

CASE 2

利用者の家族と  
トラブルになっているケース



訪問リハビリを実施してから数日後、利用者の長女から、

「母親がふとももの痛みを訴えている。体をもとに戻して、治療費も払ってもらいたい。」とクレーム電話。プラン通りのメニューを実施したと何度も説明をしたが、納得してもらえない。

その後も、一日に何回も謝罪と治療費の要求の電話がかかってきて、長時間対応しているが納得せず、「来週自宅に來い」と言われた。利用者の自宅へ訪問すると、何をされるかわからず怖い。  
このように、度を超えたクレームを言うてくる人の対応を相談したい。