



神奈川県

KANAGAWA

相談
無料

介護サービス事業者向け ハラスメント総合相談窓口

利用者・家族等からのハラスメントで困ったら
お早めにご相談ください。

相談対象

神奈川県内市町村(横浜市、川崎市及び相模原市を除く)に所在する
介護サービス事業所(地域密着型サービス事業所含む)の
管理者及び介護職員等

相談内容

介護サービス利用者やその家族の暴力行為、
迷惑行為やハラスメントへの対応方法
法律相談も受けられます。お電話またはメールにてご連絡ください。

相談窓口

電話相談

0120-007-650

メール相談

以下のURLまたは
QRコードから送付(24時間受付)

<https://wcan-media.com/kanagawa-ksoudan/>



オンライン相談

電話またはメールにて相談後、要予約
匿名でも受付可能です。

弁護士による 無料法律相談

ハラスメント総合相談の中で、
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。

※直接来所による相談受付はありません。

相談時間

月～金曜日 / 9:00～17:00

土日祝、年末年始を除く

介護サービスの利用者や そのご家族の皆さまへのお願い

次のような行為は、介護職員の心身に影響を及ぼすばかりでなく、利用者ご自身の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。利用者やご家族と事業者の信頼関係があってこそ、よりよいサービスの提供が可能となります。介護職員が安心して働くことができる環境作りにご理解とご協力をお願いします。

執拗な繰り返し、長時間の拘束など不当・過剰な要求



暴言・暴力を振るわれる
物を投げられる



不必要に身体を触られる
性的な話をされる



無断撮影やSNSでの
誹謗中傷を受ける



以下の言動は、「ハラスメント」としてではなく、別の対応が必要となります。

- ・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)
※BPSDとは、認知症の行動症状(暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等)・心理症状(抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等)を指します。
- ・利用料金の滞納 ・苦情の申し立て

厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル 令和4年3月改訂」より

※認知症等の病気または障害の症状として現れた言動や行動(BPSD等)については、介護サービス事業所や介護施設として、よりよいケアにつながるよう、ケアマネジャー、主治医等関係機関と相談して対応していきます。