

## 相談窓口一覧

### 【高齢者の相談窓口】

千葉市あんしんケアセンター



### 【介護保険サービスに関する苦情相談窓口】

千葉県国民健康保険団体連合会



### 【社会福祉法に基づく苦情相談窓口】

千葉県運営適正化委員会

千葉市中央区千葉港4-3

(福祉サービス利用者サポートセンター) Tel:043-246-0294 Fax:043-246-0298



### 【事業者の指導・監督に関すること】

千葉市介護保険事業課

千葉市中央区千葉港1-1

Tel:043-245-5068 Fax:043-245-5621

### 【あんしんケアセンターの運営に関すること】

千葉市地域包括ケア推進課

千葉市中央区千葉港1-1

Tel:043-245-5168 Fax:043-245-5293

### 【医療・介護専門職の相談窓口】

千葉市在宅医療・介護連携支援センター

千葉市美浜区幸町1-3-9

千葉市総合保健医療センター4階

Tel:043-305-5021 Fax:043-305-5079

## 介護保険の利用相談

### 【介護保険利用の申請や相談】 各区高齢障害支援課介護保険室

中央保健福祉センター

千葉市中央区中央4-5-1(きぼーる13階)

Tel:043-222-2198 Fax:043-221-2602

花見川保健福祉センター

千葉市花見川区瑞穂1-1

Tel:043-275-6401 Fax:043-275-6317

稲毛保健福祉センター

千葉市稲毛区穴川4-12-4

Tel:043-284-6242 Fax:043-284-6193

若葉保健福祉センター

千葉市若葉区貝塚2-19-1

Tel:043-233-8264 Fax:043-233-8251

緑保健福祉センター

千葉市緑区鎌取町226-1

Tel:043-292-9491 Fax:043-292-8276

美浜保健福祉センター

千葉市美浜区真砂5-15-2

Tel:043-270-4073 Fax:043-270-3281



千葉市保健福祉局健康福祉部 地域包括ケア推進課 在宅医療・介護連携支援センター  
千葉市保健福祉局高齢障害部 介護保険事業課 介護保険管理課

令和5年3月発行

## 介護保険サービスをご利用になる

# 市民・介護サービス事業者の 皆様へ

本書の  
目的

介護保険給付による各種のサービスは、加齢に伴う心身の変化によって生じる生活上の問題に対して、国民の共同連帯の理念に基づく適切な保健医療・福祉サービスにより、支援を必要とする方の健康・福祉の増進を図るものとされています。(介護保険法第1条)

一方で、最近、介護の現場において、サービス事業者に対する無理な要求や威圧的な言動等、いわゆるハラスメントが問題になっています。

また、そのようなハラスメントを受けて、サービス事業者が対応に苦慮する場面や、心身に負担を感じ離職する従業員が発生しているといった実態も報告されています。

そこで、千葉市では、適切な介護保険サービスの提供のため、利用者及びご家族の皆様とサービス事業者の皆様に、知っておいていただきたい基本情報のリーフレットを作成しました。

介護現場におけるハラスメントの例とともに、利用者及びご家族の皆様へのお願いと、サービス事業者の皆様が取り組むべき対策などを示すことにより、ハラスメント防止の一助となること、ひいては持続可能な介護保険制度の構築を目的としています。

## ハラスメントとは

サービス事業者との応対や、サービスの要望や依頼を行なう際、次のような行為はハラスメントに該当し、サービスの提供が難しくなる場合があります。

<b>身体的暴力</b> (器物破壊を含む)	物理的な力を使って、相手の身体や所有物に危害を加える、またはその恐れのある行為 【例】●たたく、ける、つねる ●物を投げる、つばを吐く
<b>精神的暴力</b>	個人や所属する組織の尊厳や価値を言葉や態度で傷つける行為 【例】●大声を発し、威圧的な態度で接する ●土下座を強要する ●制度上不可能な要求を行い、行政に報告するなど脅迫したり、 叶うまで何時間も要求し続ける ●時間を問わず、執拗に電話やメールを送り続ける ●事業者の悪評等を、一方的にSNSなどに投稿し、不特定多数の人に晒す
<b>セクシャル ハラスメント</b>	性的な言動や行為 【例】●ひわいな言動を繰り返したり、関係を迫る ●必要もなく身体を触る ●必要以上に身体を触るよう要求する



**注：**上記のような行為が、認知症や障害の症状として認められる場合はハラスメントではありません。主治医や関係機関と連携し、症状への対応を検討しましょう。

注意

## これらはハラスメントに該当します

身体的暴力



物を投げる



つばを吐く



体や物に危害を与える

精神的暴力



大声で怒鳴る／威圧的な態度



理不尽な要求



長時間拘束する

セクハラ



身体を触る



いやらしい話をする



つきまとう

**重要:** 相手に危害を加えたり、脅すつもりがなくとも、**相手が脅威・不快に感じれば、それはハラスメントに該当します。**

### 利用者・ご家族の皆様

#### サービスの適切な利用にご協力ください(千葉県からのお願い)

ハラスメントは、介護サービス事業者の職員に悪影響を与えます。その内容によっては、サービス利用ができなくなり、契約が終了する場合がありますので、以下の点に留意いただき、適切なサービス利用にご協力ください。

- サービス事業者と話すときは、落ち着いて、穏やかな口調をお願いします。
- 介護保険制度では、保険給付の対象とならないサービスがあります。  
※千葉県「みんなで支え合う介護保険」参照
- サービス利用に関する相談や苦情は、このリーフレットの4ページ(最終面)の各相談窓口にお問い合わせください。

みんなで支え合う  
介護保険



※事業者がイラストのような行為を、利用者・家族に行った場合は虐待となります。

## 千葉市におけるハラスメントの実態

(令和2年度千葉市カスタマーハラスメントに関する実態調査より)

### 事業者アンケート(訪問系、通所系、入所系サービス 回答者数446人)

過去3年間に利用者からハラスメントを受けたことがありますか

	訪問系	通所系	入所系	全体
ある	62.1%	57.5%	57.1%	59.0%
ない	37.9%	42.5%	42.9%	41.0%

過去3年間に利用者のご家族からハラスメントを受けたことがありますか

	訪問系	通所系	入所系	全体
ある	50.9%	45.0%	42.9%	46.2%
ない	49.1%	55.0%	57.1%	53.8%

主なハラスメントの内容(複数回答) ※「ハラスメントを受けたことがある」と回答した人数に対する割合

- 攻撃的に大声を出された…**71%**
- 身体的暴力を振るわれた…**47.1%**
- 人格を否定する発言をされた…**33.5%**
- 性的な発言を繰り返された…**20.2%**
- 制度上認められていないサービスの提供を強要された…**26.2%**

### サービス事業者の皆様

#### 抱えずに相談しましょう(千葉県からのお願い)

高齢化が進み、介護の需要が高まる中、介護人材の不足は大きな問題となっています。ハラスメントによる離職を防ぎ、安心して働ける職場づくりのため、日頃から相談できる環境を整え、組織全体で事実を正確に把握し、よく議論した上で対応をご検討ください。

- 従業者個人の問題にせず、法人や事業所の管理者の方と情報を共有しましょう。  
※令和3年度版介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
- 基準省令により、事業者が正当な理由なくサービスの提供を拒むことは禁止されています。利用者及びご家族の方と十分に話し合い、それでもやむを得ず契約を解除せざるを得ない場合でも、後任の事業所を紹介するなど、法令上の必要な措置を講じてください。
- サービスの提供は、利用者及びご家族の方への十分な説明をお願いします。介護保険で対応できない要望は、状況に応じてインフォーマルサービスでの対応もご検討ください。  
※千葉県生活支援サイト
- 契約書を取り交わす際、利用者及びご家族への十分な説明をお願いします。

ハラスメント対策  
マニュアル



千葉県生活支援  
サイト



お互いに信頼関係を築き、相手の立場を思いやることが重要です。