

介護サービス従事者向けハラスメント総合相談窓口を新たに開設します！

介護現場の職員が安心して働ける環境を整備し、介護人材の確保・定着を図るため、利用者やその家族等によるカスタマーハラスメントを含む介護現場でのハラスメント等について幅広く相談を受ける、ハラスメント総合相談窓口を新たに開設します。

1 目的

今後、高齢化のさらなる進展、現役世代の急速な減少が生じる中、介護人材を安定的に確保・維持していくことが求められます。そのためには、誰もが安心して活躍できる就業環境を整備することが重要となりますが、介護現場では利用者やその家族等による介護職員への暴言や暴力、不当な要求、性的ないやがらせ行為などのカスタマーハラスメントが数多く発生しており、介護職員の離職等を招く一因となっています。

介護現場の職員が安心して働ける環境を整備し、介護人材の確保・定着を図るため、介護現場におけるハラスメントについて、介護サービス事業者とその従業員から、幅広く電話・メールによる相談を受けるハラスメント総合相談窓口を新たに開設します。

2 開設日時

令和8年6月1日(月曜日)から令和9年3月31日(水曜日)まで
カスタマーハラスメント等の対応に精通した専門の相談員等を配置し、介護サービス事業者やその従業員からの相談に応じます。

3 受付方法

(1)電話相談(匿名でも相談可能)

電話番号:0120-007-650

受付日:月曜日から金曜日(土日祝、年末年始を除く。)

受付時間:9時00分から17時00分まで

(2)メール相談(匿名でも相談可能)

メール相談フォーム:<https://wcan-media.com/kanagawa-ksoudan/>

受付時間:24時間受付

※電話・メールとも無料

※直接来所による相談受付はありません

4 相談対象者

県内市町村(横浜市、川崎市及び相模原市を除く。)に所在する介護保険サービス事業所(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

5 相談内容

利用者やその家族等による身体的な力を使って危害を及ぼす行為、個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりする行為、性的いやがらせ行為などのカスタマーハラスメントを含む介護現場におけるハラスメントについて、幅広く相談に応じます。

6 その他

県では、介護保険事業者ハラスメント対策推進事業として、上記の総合相談窓口の他、介護サービス事業者向け法律相談、研修事業を実施します。具体的な内容が決まり次第、介護情報サービスかながわのホームページにてお知らせします。

介護情報サービスかながわ:<https://kaigo.rakuraku.or.jp/>



ともに生きる社会
かながわ憲章

KANAGAWA CHARTER for an Inclusive Society

- 私たちは、あたたかい心をもって、すべての人のいのちを大切にします
- 私たちは、誰もがその人らしく暮らすことのできる地域社会を実現します
- 私たちは、障がい者の社会への参加を妨げるあらゆる壁、いかなる偏見や差別も排除します
- 私たちは、この憲章の実現に向けて、県民総ぐるみで取り組みます

問合せ先

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部

介護サービス担当課長

春川

電話 045-210-4801

高齢福祉課在宅サービスグループ

小原

電話045-210-4840

ともに生きる 