

(別紙)

## 介護サービス事業者向けハラスメント総合相談窓口・法律相談

### 1 目的

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。

また、利用者やその家族等から解決が困難なハラスメントを受け、法的な助言を必要であると判断される場合には、弁護士による法律相談を実施します。

### 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総合相談窓口

##### (1)電話相談（匿名でも相談可能）

電話番号：0120-007-650

受付日：月曜日から金曜日の9時から17時（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

Zoom会議：上記、受付後に相談者が他のメンバーを含めたオンライン相談を希望する場合、改めて時間を設定させていただきます。

##### (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

※直接来所による相談受付はありません

#### ②法律相談

上記の総合相談窓口において、法律相談を要する困難事例と判断される場合には、相談員から無料法律相談申込みをご案内いたします。弁護士との面談はオンライン（Zoom）となります。

### 4 相談費用

いずれも無料

## 5 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。）の管理者及び従業員

## 6 相談内容

### ①総合相談窓口

利用者やその利用者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、性的嫌がらせ行為などのカスタマーハラスメント等を含む介護現場におけるハラスメント等について、幅広く相談に応じます。

### ②法律相談

事業所又は法人内のみでは対応困難な利用者や家族等からのハラスメントの事例に対して、弁護士による法的な観点からの助言を無料で受けられる場を設置します。

## 7 その他

上記の総合窓口の他、介護サービス事業者向け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/>