

## カスタマーハラスメント相談窓口開設のお知らせ

今後の更なる高齢化が見込まれる中、介護人材を安定的に確保・維持していくことためにも、介護職員が安心して働くことができる職場・労働環境を整えることが重要です。しかしながら、介護現場では利用者やその家族等による介護職員へのハラスメントがあることが国の調査からも明らかになっており、介護職員の職場・労働環境の悪化が危惧されます。そのため、大阪府では、介護現場におけるハラスメントの体制づくりや対応策について、専門家による相談窓口を開設します。

## ○申し込み窓口

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部  
E-mail : kaigoosaka@kaigo-center.or.jp  
FAX : 06-4791-4166

## ○申し込み方法

裏面の相談申込書をメール若しくはFAXで送付してください。

## ○相談期間

令和4年12月1日から令和5年3月31日まで

## ○対象者

介護保険法に規定する介護サービスを提供する事業者及び開設者

## ○相談内容

利用者や家族等からのハラスメントを考慮した重要事項説明書の記載について  
利用者や家族等からのハラスメント事案への対応について

## ※相談の対象外

- ・病気などによる言動への対応について
- ・利用料金の滞納
- ・苦情申立への対応

## ○留意事項

- ・相談内容については、事案の概要、アドバイスの内容及び顛末について、公表が可能な範囲で大阪府ホームページに掲載する場合があります。
- ・相談回数には限度があり、上限に達した場合、お断りすることがあります。
- ・相談者の方にアンケートのご回答をお願いしております。ご協力ください。

そんな時は、ご相談ください。



悪質なクレーム  
や理不尽な態度  
にどうしたらいいの！



大阪府介護サービス事業所等ハラスメント相談申込書

年 月 日

(公財) 介護労働安定センター大阪支部あて

法人名称	
事業所名称	
担当者 氏名	
連絡先 電話番号	
メールアドレス	

大阪府介護サービス事業所等ハラスメント相談について、次のとおり申し込みします。

相談内容 (助言等を受けたい 内容を簡単に記 載ください)	
相談希望日時	第1希望 令和4年 月 日 ( ) 時 分から 第2希望 令和4年 月 日 ( ) 時 分から
相談者の 役職・氏名	

【注意事項】

※介護労働安定センターから担当者様へ内容確認の連絡をいたしますので、日中連絡が可能な電話番号を記載ください。

※ご担当者と相談者が別の場合、どちらも相談内容を熟知しておいていただくようお願いいたします。

※相談者は、助言を基に対処策が取れる方が望ましいです。(管理者や法人代表等)

※メール若しくはFAXで下記まで申し込みください。

【送付・問合せ先】

(公財) 介護労働安定センター大阪支部

E-mail : kaigoosaka@kaigo-center.or.jp

TEL : (06) 4791-4165 FAX : (06) 4791-4166