

「川崎市介護・障害福祉サービス事業所向け カスタマーハラスメント相談窓口」を開設します！

介護・福祉現場における人材不足は喫緊の課題となっており、質の高い介護保険サービス及び障害福祉サービスを安定的に提供するためには、介護・福祉職員が安心して働くことができるよう支援し、福祉人材の定着を進めていくことが重要です。

そこで、川崎市では、令和7年4月1日に川崎市介護・障害福祉サービス事業所向けに電話又はメールによる相談窓口「川崎市介護・障害福祉サービス事業所向けカスタマーハラスメント相談窓口」を開設します。

本窓口では、介護保険サービスや障害福祉サービスの利用者が増加する中で、介護・福祉現場で働く職員が利用者・家族等からのカスタマーハラスメントに悩むケースが増加しており、そのことが離職の要因の一つにもなっている中、介護・福祉現場職員等がお困りの際に相談を受け付けます。

「川崎市介護・障害福祉サービス事業所向けカスタマーハラスメント相談窓口」概要

1 相談方法

電話又はメール

電話番号：0120-028-018

メール（専用フォーム）：<https://wcan-media.com/kawasaki-consultation-center2025/>

2 受付日

月曜日～金曜日（土、日、祝日及び12月29日から1月3日は除きます。）

3 受付時間

9時～19時（メールは24時間受付ですが、対応は左記の時間となります。）

4 相談対象

市内の介護保険サービス事業所又は障害福祉サービス事業所で働いている介護・福祉職員や管理者等

5 相談内容

介護保険サービスや障害福祉サービスの利用者・家族等からのカスタマーハラスメント（※）への対応

※介護・福祉職員等への暴言・暴力やセクシャルハラスメント等の行為

6 その他

- ・上記相談窓口において、法律相談を要する困難事例の相談を受けた際には、法律相談の窓口を案内します。
- ・本事業は、川崎市福祉人材バンクに委託して実施します。

問合せ先

川崎市健康福祉局長寿社会部高齢者事業推進課 菊川

電話 044-200-2647

川崎市健康福祉局障害保健福祉部障害者施設指導課 山口

電話 044-200-1978