

NCCU NEWS

大阪支部のみなさんへ

大阪支部 第 197 号

2025 年 8 月 8 日発行

UA ゼンセン日本介護クラフトユニオン

発行人 大阪支部長 上村 雅彰

編集人 近畿総支部常任 芹生 佳夫

連絡先 090-5765-6007

大阪府介護事業者・従事者向け カスタマーハラスメント相談窓口 設置！ ～ひとりで悩まず早めに相談しましょう～

日々の業務たいへんお疲れ様です。

NCCU 大阪支部では、「NCCU タウンミーティング」で組合員からお聞きした要望について、UA ゼンセン組織内・準組織内議員と情報共有し、組合員からの要望の実現に向けた取組みを進めています。

特に、利用者や利用者家族からのハラスメントで困っている組合員が多く、なんとか出来ないか？との声は多くあります。

そこで、本日 14 時、大阪府より「大阪府介護事業者・従事者向けカスタマーハラスメント相談窓口」の設置について発表されました。

その内容は、

「介護現場では、利用者やその家族等による介護従事者等へのハラスメントが少なからず発生しており、介護従事者が安心して働ける労働環境を整えることが重要です。このため、大阪府内の介護事業所及び施設に従事する職員及び管理者等を対象に、利用者やその家族などからのハラスメントについての相談窓口を設置します。」

「大阪府介護事業者・従事者向けカスタマーハラスメント相談窓口」については、2 頁、3 頁をご参照ください。

NCCU 大阪支部では、利用者や利用者家族へのハラスメント防止の啓蒙活動として「介護認定決定通知書を郵送する際に、大阪府が発行しているハラスメント防止のビラを同封していただきたい。」ことを、UA ゼンセン組織内・準組織内議員と共有し、その対応を図っているところです。



大阪府介護事業者・従事者向け

カスタマーハラスメント相談窓口

利用者・家族等からのハラスメントで困ったら**お早め**にご相談ください！

相談無料

電話またはメールで相談可能

利用者から物を投げられて怖い

理不尽な苦情を言われて困っている

不用意に体を触られて困ってる

また怒鳴られたりしたら嫌だな

相談対象

大阪府内の介護事業所・施設に従事する職員及び管理者等

相談内容

利用者やその家族等からの暴力・ハラスメント等への対応方法等

弁護士による法律相談も受けられます

相談窓口

電話またはメール

☎ 0120-111-507

✉ QRコードにアクセスいただき、
メール受付フォームからご相談ください



<https://wcan-media.com/oosaka-consultation-center2025/>

相談日時

月～金曜日 9:00～18:00
※祝日及び12/29～1/3は除く

介護現場におけるハラスメント例

分類	例
身体的暴力 	つねる、たたく、蹴る、ものを投げつける、つばを吐く、手を払いのける
精神的暴力 	大声を出す、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言う、特定の職員にいやがらせをする、無視する、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
セクシュアルハラスメント 	ヌード写真を見せる、卑猥な言動を繰り返す、下半身を丸出しにする、抱きしめる、必要もなく体をさわる
その他 	特定の職員につきまとう、長時間の電話、利用者や家族が事業所等に対して理不尽な苦情を申し立てる

大阪府内の介護事業所及び施設に従事者する職員及び管理者向けのカスタマーハラスメント窓口を開設します

暴力・ハラスメントはいかなる場合でも認められるものではありません！



©2014 大阪府介護

**ひとりで抱え込まず
お早めにご相談ください**

委託元：大阪府高齢介護室介護事業者課
受託運営：株式会社ウィ・キャン