

カスタマーハラスメントの防止対策の推進 に係る関係省庁連携会議（第5回）	資料 3－7
令和8年9月10日	

介護現場におけるハラスメント対策について

～ 改正労働施策総合推進法の施行を踏まえ、今後に向けた取組を中心に ～

厚生労働省 老健局

認知症施策・地域介護推進課

介護現場におけるハラスメント対策について

- 介護のニーズが高まっていく中、介護従事者が職場はもとより、利用者やその家族からハラスメントを受けることなく、安心して働くことができる環境整備を図ることが重要。
- 厚生労働省では、介護現場におけるハラスメント対策として、これまで以下の対応を実施しており、引き続き、その取組を充実していく必要がある。

- ✓ 男女雇用機会均等法等において事業主に対してハラスメント対策(セクシュアルハラスメント・パラーハラスメント)が義務づけられていることを踏まえ、介護サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、基準省令で、介護サービス事業者が講ずべき措置を明確化
また、カスタマーハラスメントについても、指針において事業主が行うことが望ましい取組として位置づけられていることを踏まえ、**基準省令の解釈通知において介護サービス事業者が講ずることが望ましい措置を明確化**
- ✓ 訪問介護・訪問看護において利用者またはその家族等の同意を得ており、暴力行為や著しい迷惑行為等が認められるような場合には、**複数名によるサービス提供を行った際に介護報酬上、加算により評価**
(例:訪問介護は所定単位数の100分の200に相当する単位数を算定)
- ✓ **事業者向けの対応マニュアル等の作成及び周知等**
- ✓ **自治体が介護従事者等に対して実施する研修や相談窓口の設置等への助成**

現行のハラスメント法制（改正労働施策総合推進法施行前）

	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアルハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	平成9年改正： 事業主の配慮義務 ↓ 平成18年改正： 事業主の措置義務
パワーハラスメント	○ 労働施策総合推進法 第30条の2 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	令和元年改正： 事業主の措置義務
妊娠・出産に関するハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 第11条の3 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	平成28年改正： 事業主の措置義務
育児休業等に関するハラスメント	○ 育児・介護休業法 第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	平成28年改正： 事業主の措置義務

基準省令において、介護事業者が講ずべき措置を明確化
(令和3年度介護報酬改定)

カスタマーハラスメント： 法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが望ましい取組として位置付け。

就活等セクシュアルハラスメント： 法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが望ましい取組として位置付け。

基準省令の解釈通知において、介護事業者が講ずることが望ましい措置を明確化
(令和3年度介護報酬改定)

概要

【全サービス★】

- 介護サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策を求めることとする。【省令改正】

基準

- 運営基準（省令）において、以下を規定（※訪問介護の例）
「指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。」

※併せて、留意事項通知において、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることも推奨する。

（参考）ハラスメント対策に関する事業主への義務付けの状況

- ・ 職場におけるセクシュアルハラスメントについては男女雇用機会均等法において、職場におけるパワーハラスメントについては労働施策総合推進法において、事業主に対して、事業主の方針等の明確化や相談体制の整備等の雇用管理上の措置を講じることを義務付けている。（パワーハラスメントの義務付けについて、大企業は令和2年6月1日、中小企業は令和4年4月1日から施行（それまでは努力義務））
 - ・ 職場関係者以外のサービス利用者等からのハラスメントに関しては、
 - ① セクシュアルハラスメントについては、指針において、男女雇用機会均等法（昭和47年法律第113号）において事業主に対して義務付けている雇用管理上の措置義務の対象に含まれることが明確化された（令和2年6月1日より）。
 - ② パワーハラスメントについては、法律による事業主の雇用管理上の措置義務の対象ではないものの、指針において、事業主が雇用管理上行うことが「望ましい取組」として防止対策を記載している（令和2年6月1日より）。
- ※職場におけるセクシュアルハラスメント
＝ 職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受けるもの又は当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの。
- ※職場におけるパワーハラスメント
＝ 職場において行われる i 優越的な関係を背景とした言動であって、ii 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、iii 労働者の就業環境が害されるものであり、i から iii までの要素を全て満たすもの。

複数名で訪問を行った場合の報酬の取扱い

訪問介護の場合：2倍の報酬算定

社会保障審議会
介護保険部会（第120回）

資料 3

令和 7 年 5 月 19 日

〈概要〉

同時に 2 人の訪問介護員等が 1 人の利用者に対して指定訪問介護を行ったときは、所定単位数の100分の200に相当する単位数を算定する。

〈要件〉

2 人の訪問介護員等により訪問介護を行うことについて利用者又はその家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当するとき

イ 利用者の身体的理由により 1 人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合
（例：体重が重い利用者に入浴介助等の重介護を内容とする訪問介護を提供する場合等）

ロ 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合

ハ その他利用者の状況等から判断して、イ又はロに準ずると認められる場合
（例：エレベーターのない建物の 2 階以上の居室から歩行困難な利用者を外出させる場合等）

訪問看護の場合：複数名訪問加算

〈概要〉

同時に複数の看護師等が 1 人の利用者に対して、指定訪問看護を行ったときは、所定の単位数に加算する。

〈単位数〉

（1）複数名訪問加算Ⅰ

（一）複数の看護師等が同時に所要時間 30 分未満の指定訪問看護を行った場合 254 単位

（二）複数の看護師等が同時に所要時間 30 分以上の指定訪問看護を行った場合 402 単位

（2）複数名訪問加算Ⅱ

（一）看護師等が看護補助者と同時に所要時間 30 分未満の指定訪問看護を行った場合 201 単位

（二）看護師等が看護補助者と同時に所要時間 30 分以上の指定訪問看護を行った場合 317 単位

〈要件〉

同時に複数の看護師等により訪問看護を行うこと又は看護師等が看護補助者と同時に指定訪問看護を行うことについて利用者又はその家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当するとき

イ 利用者の身体的理由により 1 人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合

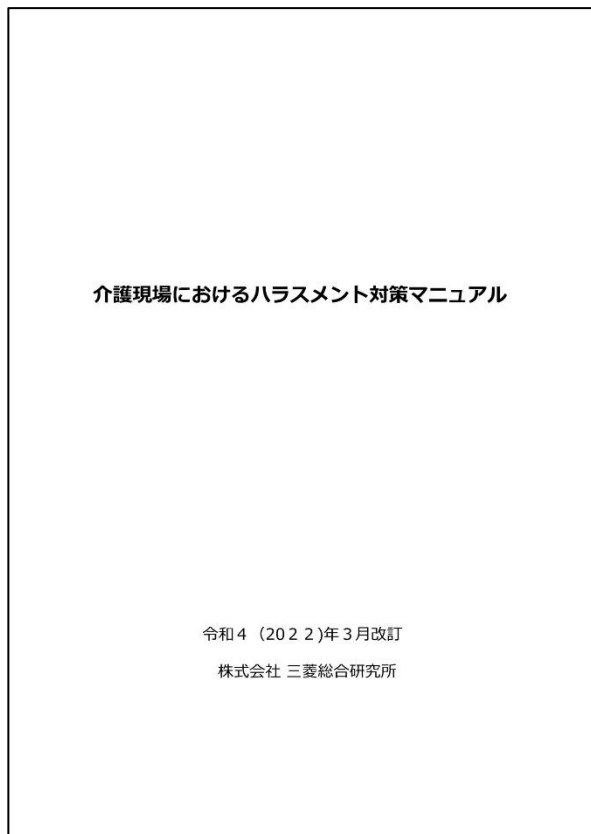
ロ 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合

ハ その他利用者の状況等から判断して、イ又はロに準ずると認められる場合

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル等の作成

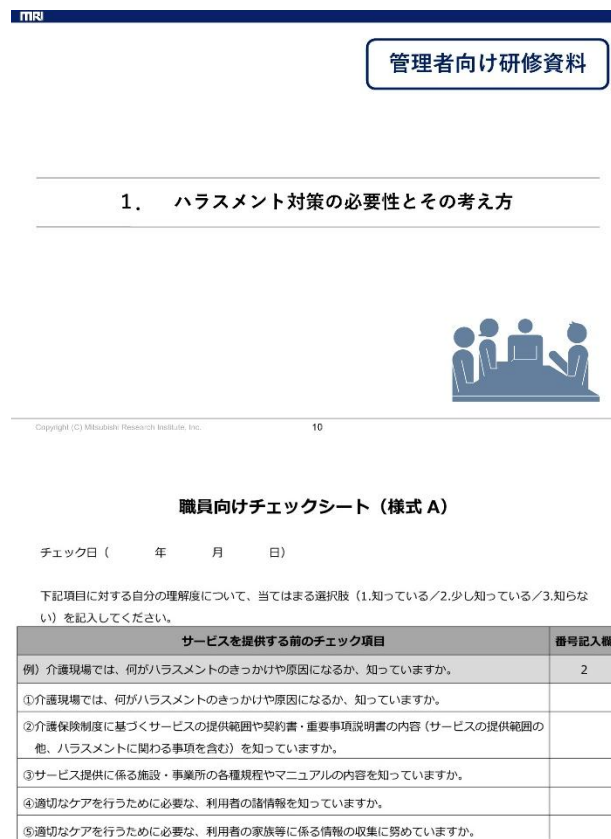
- 介護現場における利用者・家族等による暴力・ハラスメント対策として、ハラスメント対策マニュアル、研修の手引き（管理者向け・職員向け）、職員向け研修動画、事例集等を作成し、厚生労働省のホームページにて公開している。

● 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル



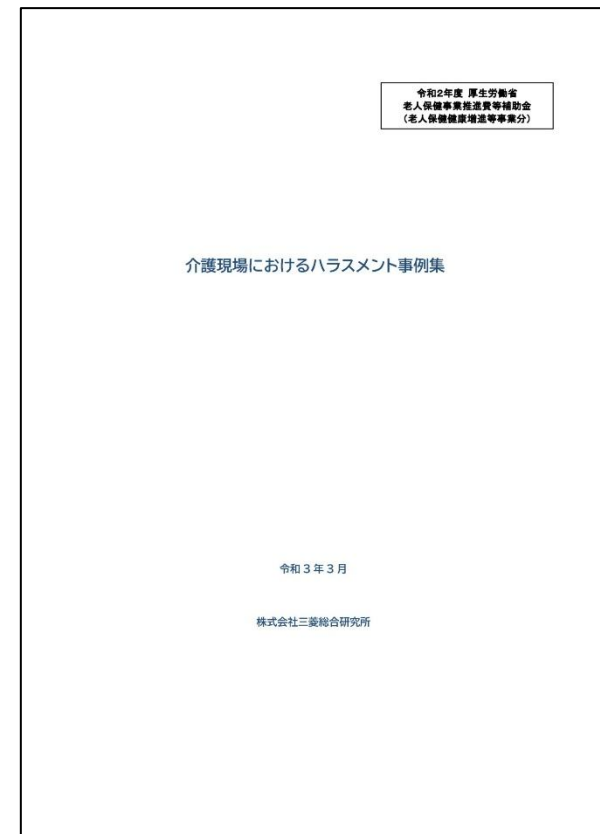
※ 平成30年度老人保健健康増進等事業
（令和3年度老人保健健康増進等事業で改訂）

● 研修手引き（管理者・職員向け）



※ 令和元年度老人保健健康増進等事業
（令和3年度老人保健健康増進等事業で改訂）

● 介護現場におけるハラスメント事例集



※ 令和2年度老人保健健康増進等事業

介護現場におけるハラスメント対策の基本的な考え方

(1) 組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと

- ・ ハラスメントは介護現場における職員への権利侵害と認識すること。

(2) ハラスメントは初期対応が重要と認識すること

- ・ 不適切な初期対応を行った結果、言動や関係性が悪化してしまうケースや、さらなるハラスメントを誘発してしまうケースがあると認識すること。

(3) ハラスメントが起こった要因の分析が大切であること

- ・ できるだけ正確な事実確認を行う等して要因分析を行い、施設・事業所全体でよく議論して、ケースに沿った対策を立てていくこと。

(4) 介護サービスの質の向上に向けた取組が重要であること

- ・ 利用者の状況等に応じたサービスの提供（質の確保）が、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながることから、技術や知識の習得が重要であること。

(5) 問題が起こった際には施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにすること

- ・ 問題が起こった際には、施設・事業所内で問題を共有する場を設け、対応方法を皆で議論する場を設けること。
- ・ ハラスメントを受けた職員や問題に気づいた職員が、一人で抱え込んでしまわないようにすることはもちろん、相談や報告を受けた管理者等が一人で抱え込まないようにすること。

(6) 施設・事業所ですべてを抱えこまないこと

- ・ 自らの施設・事業所内で対応できることには限界があるため、地域の他団体・機関、医師等の他職種、保険者、地域包括支援センター、保健所、法律の専門家、警察等とも必要に応じて連携すること。

(7) ハラスメントを理由とする契約解除は「正当な理由」が必要であることを認識すること

- ・ 「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によるが、その判断にあつては、ハラスメントによる結果の重大性、ハラスメントの再発可能性、契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度等を考慮する必要があること

- 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ている。
- 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大変重要となるが、介護現場では利用者や家族等による介護職員への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いている。
- このため、調査研究事業を活用し、平成30年度はマニュアルを作成し、令和元年度は自治体や介護事業者が活用可能な研修・相談支援の手引きを作成した。令和2年度には、マニュアルや手引きの解説への理解を深めるため、事例から学べる対策等を整理した事例集を作成したところ。
- マニュアルで示した対策や研修など介護事業所における利用者等からのハラスメント対策を推進するため、実態調査、各種研修、ヘルパー補助者の同行など、総合的なハラスメント対策を講じて介護職員の離職を防止するための経費に対して助成する。

【事業内容】

ハラスメント対策を講じるために要する以下の費用

□ ハラスメント実態調査

- － 対策の実施を検討するために都道府県等が行う管内の実態調査

□ 各種研修

- － 都道府県等、又は事業者が行うハラスメント研修
- － 都道府県等が行うヘルパー補助者（上述）のための研修

□ リーフレットの作成

- － 利用者に配布するハラスメント防止のためのリーフレット作成費

□ 弁護士相談費用

- － ハラスメント防止条項を重要事項説明書へ入れるなど法律の専門家に相談する費用

□ ヘルパー補助者同行事業

- － ヘルパー補助者として同行する者（有償ボランティア等を想定）への謝金
※ 補助者については、ハラスメント対策を含む最低限の介護知識を得る必要があるため、研修受講（県その他の団体による実施）を要件とするとともに、事業所等への登録制とする。

□ その他

- － 相談窓口の設置や、安全対策に係る費用の助成など、ハラスメント対策の為に行う事業で都道府県が認めるもの 等



介護職員に対する悩み相談窓口設置事業

(地域医療介護総合確保基金の事業メニューの追加)

- 平成29年度介護労働実態調査によると、介護関係の仕事をやめた理由として、①職場の人間関係に問題があったため(20.0%)、②結婚・出産・妊娠・育児のため(18.3%)、③法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため(17.8%)が上位を占めており、事業所内で相談できずに離職するケースが考えられる。
- このため、都道府県において、介護職員からの職場の悩み等に関する相談を受け付ける窓口を設置し、業務経験年数の長い介護福祉士や心理カウンセラー等が相談支援を行うとともに、必要に応じて、都道府県労働局等への紹介、弁護士や社会保険労務士等の専門家による助言を得て、介護職員の離職を防止する。

【事業イメージ】

都道府県等

委託可

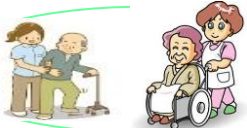
【社協、民間団体等】



相談

助言等

【介護職員】



【取組例】

【相談窓口の設置】

- 相談窓口には、介護業務の経験年数の長い介護福祉士や心理カウンセラーなどの専門の相談員を配置し、次のような方法により相談を受け付ける。
 - ・ 専門の相談員による窓口での相談（来所）
 - ・ 電話による相談
 - ・ メール・SNSによる24時間相談受付
 - ・ 施設・事業所に対する出張相談
 - ・ 弁護士や社会保険労務士等の専門家による相談（外部委託等）

※相談内容が個別労働紛争の場合は、都道府県労働局の相談窓口を紹介。

※相談内容が利用者からのハラスメントの場合は、相談者の同意を取ったうえで、事業所の管理者や利用者等と調整するなど必要に応じて介入することも想定。

【相談窓口の普及】

- 相談窓口の専用ダイヤル、メール相談のアドレス等をポスター、リーフレット、携帯カード等により周知
- 相談窓口の特設サイトを開設し、相談内容や解決策を提示

令和9年度概算要求額 13億円 (一) () 内は前年度当初予算額

1 事業の目的

近年、自然災害の激甚化・頻発化や野生鳥獣による被害に加え、利用者宅等における犯罪被害、暴力行為、著しい迷惑行為等、在宅系サービス従事者の安全確保を取り巻く安全上のリスクが多様化している。

特に屋外移動を伴う訪問系サービスについては、従事者の安全を確保しつつ、必要なサービスを継続的かつ安定的に提供できる体制の整備が課題となっている。

このため、在宅系サービス従事者の安全確保や事業所等における安全対策の強化を推進し、カスタマーハラスメント対策を含む業務上のリスクへの対応やカスハラ防止に向けた関係機関との連携体制の構築を図ることにより、地域における在宅サービスの安全かつ安定的な提供体制の確保を図る。

2 事業の概要・実施主体・スキーム等

(1) 事業の概要

在宅系サービス事業所において、従事者が安心して業務に従事できる環境を整備するため、安全確保に資する設備・備品の導入、カスタマーハラスメント防止に向けた取組や地域における関係機関との連携体制の構築を支援する。

(2) 実施主体

都道府県・市区町村

(3) 補助対象経費

以下に必要な設備・備品の導入や取組に係る経費

ア. 事業所等の安全対策強化に関する経費

・防犯カメラ、センサーライト・サーキュレーター、断熱カーテン 等

イ. 従事者の安全確保に関する経費

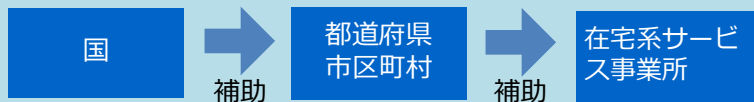
・GPS、防護ベスト、ICレコーダー・ネッククーラー、冷感パンチョ
・護身用スプレー、鳥獣対策用音声機器 等

ウ. カスタマーハラスメント対策及び連携体制構築に関する経費

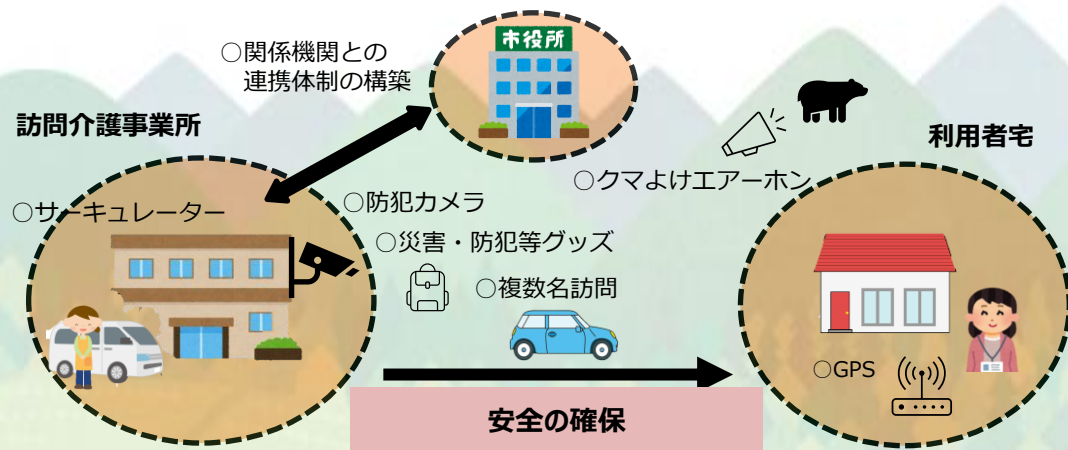
・事業所・市町村等が必要と判断した場合の複数名での同行訪問
・自治体やケアマネ等の専門職、警察や法律の専門家との協議会 等

(4) 補助率及び事業スキーム

補助率：国 2/3 都道府県・市区町村 1/3



3 事業のイメージ図



○在宅系サービス事業所等における安全対策の強化

災害対策、野生鳥獣対策、防犯対策に必要な設備・備品の導入

○在宅系サービス従事者の安全の確保

GPS、防護用品、緊急通報等の安全確保に係る備品等の導入

○カスタマーハラスメント対策

・事業所・市町村等が必要と判断した場合の複数名での同行訪問等の取組等
・保険者等の行政機関やケアマネジャーをはじめとする専門職及び関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

介護現場における効果的なハラスメント対策等に関する調査研究事業 (令和8年度老人保健健康増進等事業(株式会社三菱総合研究所))

事業概要

- 介護現場のハラスメント対策に資するよう、平成30年度に「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、令和元年度に「管理者及び職員を対象にした研修のための手引き」、令和2年度に「介護現場におけるハラスメント事例集」を作成・周知した。また、令和3年度に「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の見直しを行った。
- こうした中、改正労働施策総合推進法が令和8年10月から施行され、介護事業者を含むすべての事業主に対して、カスタマーハラスメントを防止するための雇用管理上必要な措置が義務化され、同法に基づく指針等に基づき、必要な対応を行うこととされている。
- このため、介護現場におけるカスタマーハラスメントの実態把握や介護職員等に向けた相談窓口における対応事例の収集等を行い、改正労働総合推進法等の内容を踏まえた効果的なハラスメント対策等について検討を行うとともに、マニュアルの見直しを行う。

実施内容

○介護現場におけるカスタマーハラスメントの実態に関するアンケート調査

【調査対象】

介護施設・事業所：約5,000箇所
各都道府県、市町村：悉皆

【調査内容】

ハラスメントの実態や防止のための対策の状況、課題等

○介護職員等に向けた相談窓口に対するヒアリング調査

【調査対象】

都道府県が設置する介護職員等に向けた相談窓口：約10箇所

【調査内容】

相談件数・内容、発生しやすいケースや原因、関係機関との連携状況等

◎介護現場におけるハラスメント対策マニュアルの見直し

対策マニュアルについて、調査や検討委員会で得た意見・課題※を踏まえ、カスタマーハラスメント対策を中心とした改訂を実施。

※令和9年度介護報酬改定の検討過程で得た意見等も踏まえて見直しを行う。

検討委員

※敬称略、◎は委員長

団体名(役職)	委員名
淑徳大学(学長)	山口 光治◎
国際医療福祉大学大学院(准教授)	小平 めぐみ
高村浩法律事務所(弁護士)	高村 浩
認知症のひとと家族の会(副代表理事)	志田 信也
UAゼンセン日本介護クラフトユニオン(副会長)	村上 久美子
日本ホームヘルパー協会(副会長)	日高 淳
全国ホームヘルパー協議会(副会長)	永田 英一
全国訪問看護事業協会(常務理事)	栗原 美穂子
訪問看護財団(事業部長)	高橋 洋子
日本介護支援専門員協会(常任理事)	中林 弘明
日本認知症グループホーム協会(常務理事)	松原 六郎
全国介護老人福祉施設協議会(副会長)	瀬戸 雅嗣
全国老人保健施設協会(管理運営委員)	櫛橋 弘喜
埼玉県福祉部高齢者福祉課(課長)	草野 敏行
大阪市高齢者施策部介護保険課(事業者指導担当課長)	塩谷 朋子

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律の概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）

改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

改正の概要

1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

- ① カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。

※ 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境を害すること

- ② 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。
- ③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。

2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

- ① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。
- ② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。
- ③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。
- ④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。
- ⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。
- ⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

- 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

等

施行期日

公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（令和8年10月1日）
（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）

ハラスメントに関連する各種意見

2040 年に向けたサービス提供体制等のあり方に関するとりまとめ（令和 7 年 7 月 25 日「2040 年に向けたサービス提供体制等のあり方」検討会）

3. 人材確保と職場環境改善・生産性向上、経営支援の方向性

（3）雇用管理等による介護人材の定着に向けた取組

- キャリアアップのためには、働きながら介護福祉士等の資格を取得することや、新たな技術等の研修を受講するなどの環境整備が必要であり、試験制度においても取組が必要である。また、介護事業所が行う働きやすい勤務環境づくりや、有給休暇・育児休業等の取得や復帰に向けた取組についての普及促進策が重要である。加えて、カスタマーハラスメントを含め、ハラスメント研修等の対応やハラスメント対策等の取組を充実していく必要がある。これらの取組を講じることで、介護人材の定着を図っていく必要がある。

介護保険制度の見直しに関する意見（令和 7 年 12 月 25 日社会保障審議会介護保険部会）

2. 介護現場の職場環境改善に向けた生産性向上、経営改善支援、協働化等の推進

（生産性向上等による職場環境改善、経営改善支援等）

- 介護現場の職場環境改善に向けて、改正労働施策総合推進法の内容等を踏まえ、全ての介護事業者に対して、運営基準等に係る省令においても、現行のセクシュアルハラスメント・パワーハラスメントへの対応に加え、カスタマーハラスメントへの対応についても義務付けを行うとともに、対応マニュアルの見直しや自治体や事業所への周知を徹底するなど、所要の措置を講ずることが適当である。この際、職員の安全に配慮する必要性は前提としつつ、認知症や精神疾患、うつ病等の症状としてケアが必要なケース等については、十分に配慮することが必要である。あわせて、介護現場の健康経営を推進していく必要があるとの意見があったことも踏まえた取組を進めていくことが考えられる。

経済財政運営と改革の基本方針2026（令和 8 年 7 月 21 日閣議決定）

第 3 章 中長期的に持続可能な経済社会の実現 2. 全世代型社会保障の構築

（2）成長型経済に合わせた持続可能な社会保障制度

（医療・介護等）

- 介護・福祉分野の人材の養成・確保・定着に取り組み、業務効率化や、安全対策を始め勤務環境改善、経営の協働化・大規模化を支援する。

介護現場におけるハラスメント対策の今後の対応

- 改正労働施策総合推進法の施行も踏まえ、運営基準等に係る省令においてカスタマーハラスメントへの対応について**義務付けを行う**とともに、介護人材の確保・定着や利用者・家族等の状況に応じたサービス提供体制の維持の両面を配慮しながら、**対応マニュアルの見直し**や自治体、介護事業所への**周知を徹底**するなど、介護現場におけるカスタマーハラスメントの未然防止や発生時の対応を含めた実効性のある対策を進めていく。
- また、カスタマーハラスメントの未然防止に向けた体制整備や事案発生時の対応については、個々の施設・事業所と所属する従事者だけで対応することは困難なケースもあり、自治体のほか、地域包括支援センター、医師、ケアマネジャー、法律の専門家、警察等の**地域の関係機関・職種との連携**を推進していく。

介護支援専門員等の在宅介護従事者の安全確保の徹底について

事務連絡
令和8年6月3日

各都道府県介護保険担当課（室）
各市町村介護保険担当課（室） 御中

厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課

介護支援専門員等の在宅介護従事者の安全確保の徹底について

平素より介護保険行政の推進につきまして御理解、御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

今般、埼玉県川口市において、介護支援専門員が利用者宅で危害を加えられ、死亡する事件が発生しました。

本件は現在警察による捜査が進められているところであり、詳細な経緯等は明らかではありませんが、このような事件を未然に防ぐため、介護支援専門員等の在宅介護従事者の安全確保を図ることが重要です。

介護支援専門員等の在宅介護従事者の安全確保に関する対策について、以下のとおり整理しましたので、各都道府県・市町村におかれては、改めて確認・留意いただき、管内の居宅介護支援事業所等に周知いただくとともに、関係機関と連携の上、必要な対策を積極的に講じていただく等、介護支援専門員の十分な安全確保を図るよう、お願いいたします。併せて、その他の介護従事者についても、引き続き必要な安全確保策が図られるようお願いいたします。

なお、今回の事案を受けて、一般社団法人日本介護支援専門員協会から、別添のとおり声明文が公表されています。厚生労働省としても、同協会を始めとする関係者と連携しつつ、引き続き介護支援専門員等の安全確保に係る取組を推進してまいります。

1. 介護サービス事業者による安全確保

(1) 利用者や家族等との間で深刻なトラブルになるおそれがある事案に係る安全確保対策については、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）」等の解釈通知において、介護サービス事業者が講ずることが望ましい措置を明確化しているところ、令和7年6月に成立した「労働施策

の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号）」において、カスタマーハラスメントの防止のため、雇用管理上必要な措置がすべての事業主に義務付けられたところです（令和8年10月施行）。

(2) 事業主による雇用管理上の措置については、介護事業者向けの対応マニュアル等によりお示ししており（※）、特に、

- ・ 介護事業者がハラスメントに対応するためには、個々の職員で対応するのではなく、組織として必要な体制を構築し、あらかじめリスク要因の把握を行い、ハラスメントの予防や対策に向けた基本方針や具体的な対応について検討すること
- ・ 個々の事業所だけでの対応が困難な場合に備えて、近隣の他の施設等との情報共有の機会を作るために、地域ケア会議での共有、医師等の他職種、保険者、地域包括支援センター、保健所、地域の事業者団体、法律の専門家又は警察等への相談・連携等、日頃から地域の関係者と連携して、相談や地域全体で対応できる体制を築いておくことが重要です。

2. 対策実施のための国による支援

- (1) 暴力への対応を含め、介護現場でのハラスメント対策を推進するため、厚生労働省において、「地域医療介護総合確保基金」により、自治体が介護従事者等に対して実施する研修や相談窓口の設置等に対する助成を行っています。
- (2) また、介護支援専門員の安全確保のため、利用者宅に複数名で訪問する場合の経費（介護支援専門員等の同行訪問による経費）については、令和7年度補正予算（令和8年度に繰越済み）に計上している「地域のケアマネジメント提供体制確保支援事業」の中の「介護支援専門員業務負担軽減支援事業」（地域医療介護総合確保基金の中の「地域のケアマネジメント提供体制確保支援事業」も同様）を活用することが可能です。

※ 利用者又は利用者の家族等からのハラスメントに関しては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」や管理者・職員向けの研修用の手引き、介護現場におけるハラスメント事例集を作成し、厚生労働省HP(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)において周知を行っています。

施策名:エ 地域のケアマネジメント提供体制確保支援事業

令和7年度補正予算額 14億円

※医療・介護等支援パッケージ

① 施策の目的

- ・ケアマネジャーの役割の重要性が増大している一方で、ケアマネジャーの人数は減少傾向にあり、高齢化も進んでいることから、今後、介護サービスを受けられない高齢者が発生する恐れがある。
- ・令和6年12月にとりまとめられた、「ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会」中間整理においても、法定業務以外の業務への対応について、地域の取組を促進する方策の検討や、「潜在ケアマネジャー」の実態把握や復職等の促進について盛り込まれたところ。
- ・そのため、利用者のために質の高いケアマネジメントを実現する観点から、ケアマネジャーがケアマネジメント業務に注力することができるよう、業務負担を軽減しつつ、なり手を確保していくことを目的とする。

② 対策の柱との関係

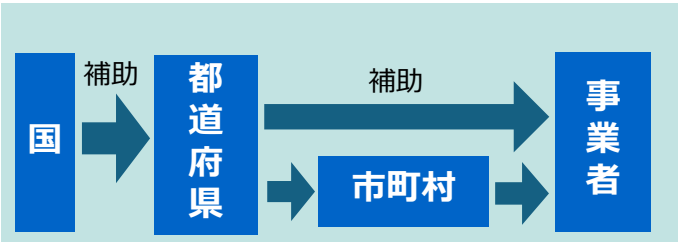
Ⅰ			Ⅱ					Ⅲ	
1	2	3	1	2	3	4	5	1	2
	○	○							

③ 施策の概要

- ・地域の高齢者に対して適切なケアマネジメントが提供されるよう、地域の特性に応じたケアマネジャーの人材確保体制の構築やタスクシフト支援、事業所規模や地域の特性に合わせた経営改善支援を行う。

④ 施策のスキーム図、実施要件(対象、補助率等)等

実施主体：都道府県
負担割合：国：2／3、都道府県1／3



①介護支援専門員人材確保支援事業 ○補助対象経費（例） ア. 中山間・離島等地域における採用活動 イ. 「潜在ケアマネジャー」の実態把握や事業所とのマッチング、復職後の相談対応や環境整備の支援 等	②介護支援専門員業務負担軽減支援事業 ○補助対象経費（例） ア. 事務職員の採用や研修の支援 イ. 公共的な団体による業務の受け皿創設支援 ウ. シャドウワークに関する相談窓口の設置 エ. その他業務負担軽減に必要な支援	③居宅介護支援事業所経営改善支援事業 ○補助対象経費（例） ア. コンサルの派遣による、加算の新規取得や職員の待遇改善、大規模化・協働化等の経営改善支援 イ. 利用者確保のための広報活動支援 ウ. その他経営改善に必要な支援
---	---	--

⑤ 施策の対象・成果イメージ(経済効果、雇用の下支え・創出効果、波及プロセスを含む)

- ・ケアマネジャーの人材確保・業務負担軽減・事業所の経営改善の取組を進めることで、地域における持続的・安定的なサービス提供体制を確保する。