

介護現場におけるハラスメント対策

1. 介護現場におけるハラスメント対策の概況
2. 関連する各種意見・サービス提供等の状況
3. 現状と課題及び論点



1. 介護現場におけるハラスメント対策の概況
2. 関連する各種意見・サービス提供等の状況
3. 現状と課題及び論点

介護現場における現行の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)

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）

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、**以下の措置を必ず**講じなければなりません。

(太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①カスタマーハラスメントには**毅然とした態度**で対応し、**労働者を保護する**旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②カスタマーハラスメントの内容及び**あらかじめ定めた対処の内容**(※)を、労働者に周知する
(※) 管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人に対応させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

◆相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆対応の実効性を確保するために必要な カスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの**対処の方針**をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に留意する必要があります。

※その他、自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主から事実確認等の措置の実施に関して必要な協力を求められた際は、これに応じるよう努めなければなりません。

(4) 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの**対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。**なお、特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがあるが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、**各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的である。**

対処の方針の例

- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 行為者に対して警告文を発出すること。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- ・ 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。

対応例

- ・ (1)口の措置を実施する際に、併せて、職場におけるカスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。
加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

■喫緊・重要な課題として、介護人材の確保・介護現場の革新に対応

(1) 介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進

- 処遇改善加算や特定処遇改善加算の**職場環境等要件**について、職場環境改善の取組をより実効性が高いものとする観点からの見直しを行う。
- **特定処遇改善加算**について、制度の趣旨は維持しつつより活用しやすい仕組みとする観点から、平均の賃金改善額の配分ルールにおける「経験・技能のある介護職員」は「その他の介護職員」の「**2倍以上とすること**」について、「**より高くすること**」と見直す。
- **サービス提供体制強化加算**において、サービスの質の向上や職員のキャリアアップを推進する観点から、**より介護福祉士割合や勤続年数の長い介護福祉士の割合が高い事業者を評価する新たな区分を設ける**。訪問介護、訪問入浴介護、夜間対応型訪問介護の特定事業所加算、サービス提供体制強化加算において、勤続年数が一定以上の職員の割合を要件とする新たな区分を設ける。
- **仕事と育児や介護との両立が可能となる環境整備**を進め、職員の離職防止・定着促進を図る観点から、各サービスの人員配置基準や報酬算定において、育児・介護休業取得の際の非常勤職員による代替職員の確保や、短時間勤務等を行う場合の「常勤」として取扱いを可能とする。
- **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、適切なハラスメント対策を求める。**

(2) テクノロジーの活用や人員基準・運営基準の緩和を通じた業務効率化・業務負担軽減の推進

- **テクノロジーの活用により介護サービスの質の向上及び業務効率化を推進**していく観点から、実証研究の結果等も踏まえ、以下の見直しを行う。
 - ・特養等における見守り機器を導入した場合の**夜勤職員配置加算**について、見守り機器の導入割合の緩和（15%→10%）を行う。見守り機器100%の導入やインカム等のICTの使用、安全体制の確保や職員の負担軽減等を要件に、**基準を緩和（0.9人→0.6人）した新たな区分を設ける**。
 - ・見守り機器100%の導入やインカム等のICTの使用、安全体制の確保や職員の負担軽減等を要件に、**特養（従来型）の夜間の人員配置基準を緩和**する。
 - ・職員体制等を要件とする加算（日常生活継続支援加算やサービス提供体制強化加算等）において、**テクノロジー活用を考慮した要件を導入**する。
- 運営基準や加算の要件等における**各種会議等の実施**について、感染防止や多職種連携促進の観点から、**テレビ電話等を活用しての実施を認める**。
- **薬剤師による居宅療養管理指導**について、診療報酬の例も踏まえて、**情報通信機器を用いた服薬指導を新たに評価**する。
- **夜間対応型訪問介護**について、定期巡回と同様に、オペレーターの併設施設等の職員や随時訪問の訪問介護員等との**兼務**、複数の事業所間での**通報の受付の集約化**、他の訪問介護事業所等への**事業の一部委託**を可能とする。
- **認知症GHの夜勤職員体制**（現行1ユニット1人以上）について、利用者の安全確保や職員の負担にも留意しつつ、人材の有効活用を図る観点から、**3ユニットの場合に一定の要件の下、例外的に夜勤2人以上の配置を洗濯することを可能とする**。
- **特養等の人員配置基準**について、人材確保や職員定着の観点から、入所者の処遇や職員の負担に配慮しつつ、従来型とユニット型併設の場合の介護・看護職員の兼務、小多機と併設する場合の管理者・介護職員の**兼務等の見直し**を行う。
- **認知症GHの「第三者による外部評価」**について、自己評価を運営推進会議に報告し、評価を受けた上で公表する仕組みを制度的に位置付け、当該仕組みと既存の外部評価によるいずれかから受けることとする。

(3) 文書負担軽減や手続きの効率化による介護現場の業務負担軽減の推進

- 利用者等への説明・同意について、**電磁的な対応**を原則認める。署名・押印を求めないことが可能であることや代替手段を明示する。
- 諸記録の保存・交付等について、**電磁的な対応**を原則認める。
- 運営規程等の重要事項の掲示について、事業所の掲示だけでなく、**閲覧可能な形でファイル等で備え置くこと等を可能とする**。

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

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	

訪問介護の場合：2 倍の報酬算定

〈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

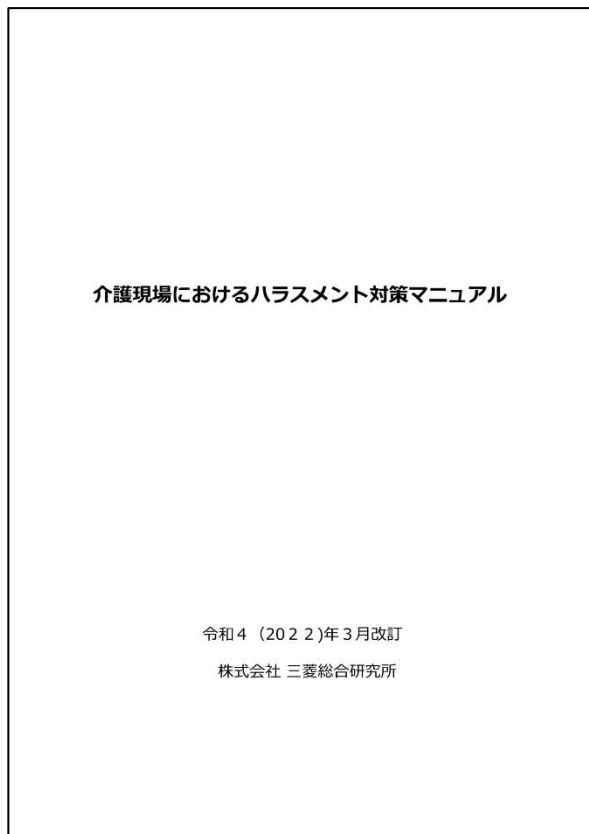
ロ 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合

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

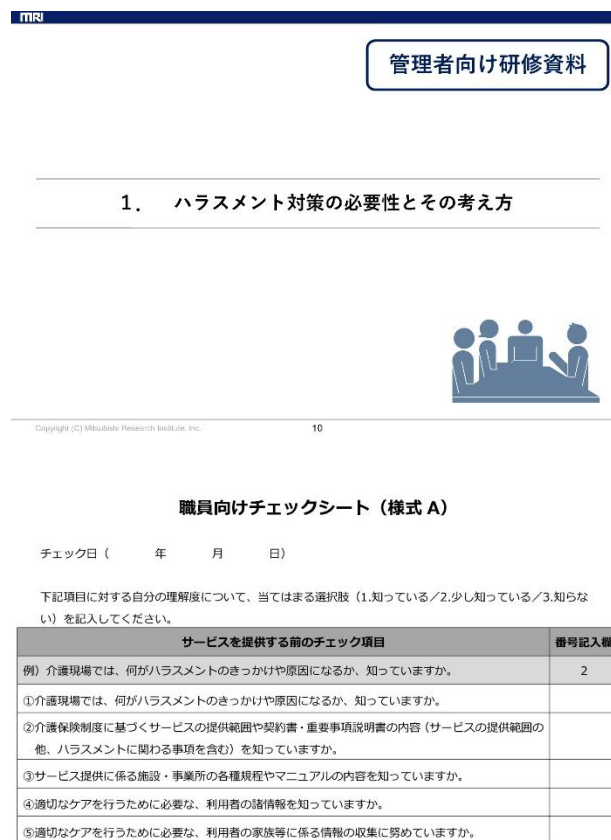
- 介護現場における利用者・家族等による暴力・ハラスメント対策として、ハラスメント対策マニュアル、研修の手引き（管理者向け・職員向け）、職員向け研修動画、事例集等を作成し、厚生労働省のホームページにて公開している。

● 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）



職員向けチェックシート（様式 A）

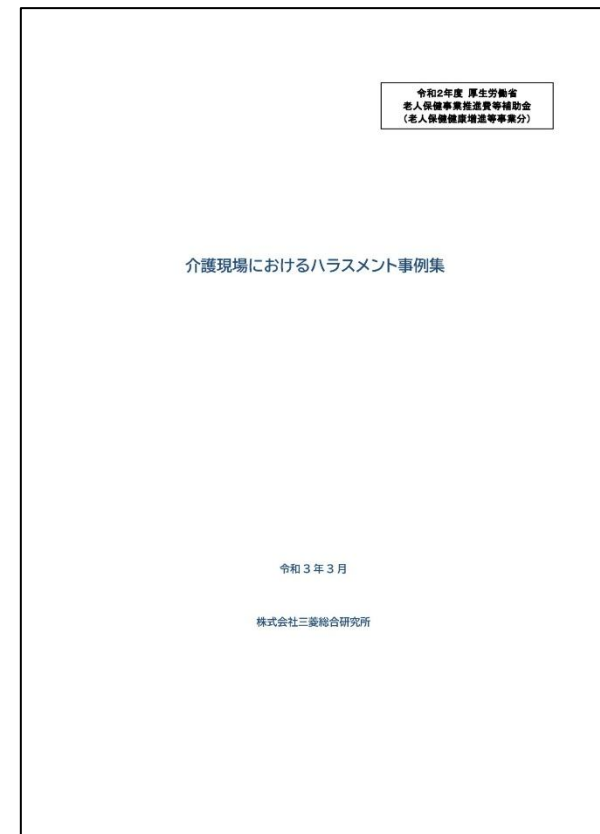
チェック日（ 年 月 日）

下記項目に対する自分の理解度について、当てはまる選択肢（1.知っている／2.少し知っている／3.知らない）を記入してください。

サービスを提供する前のチェック項目	番号記入欄
例) 介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか。	2
① 介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか。	
② 介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容（サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む）を知っていますか。	
③ サービス提供に係る施設・事業所の各種規程やマニュアルの内容を知っていますか。	
④ 適切なケアを行うために必要な、利用者の諸情報を知っていますか。	
⑤ 適切なケアを行うために必要な、利用者の家族等に係る情報の収集に努めていますか。	

※ 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

ハラスメント対応として施設・事業所が具体的に取り組むべきこと（抜粋）

（１）施設・事業所自身として取り組むべきこと

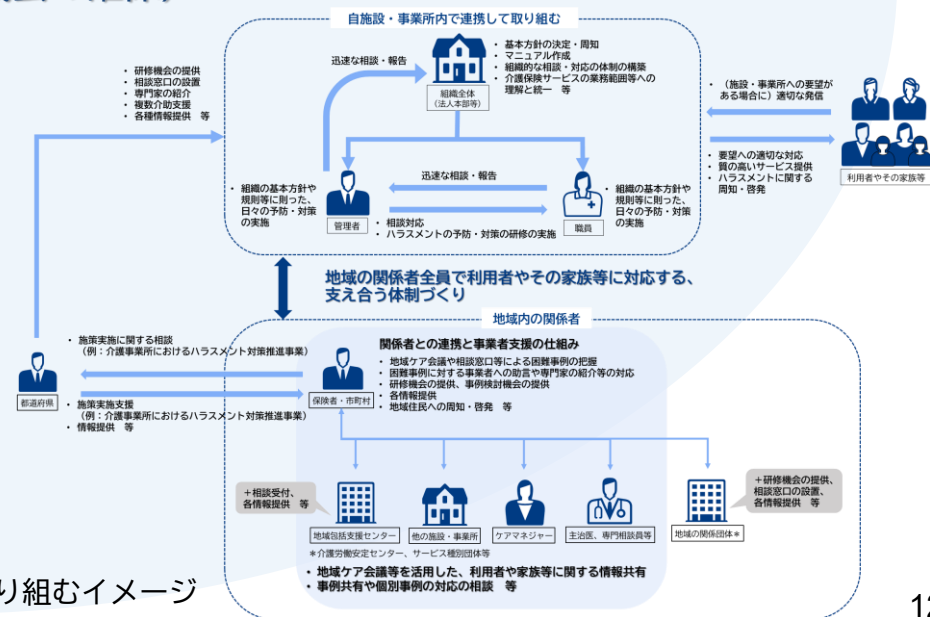
⑦ サービス種別や介護現場の状況を踏まえた対策の実施

- ハラスメントのリスク要因としてどのようなものがあるかを踏まえた上で、対策を講じることが必要です。
- 例えば、1対1や1対多の関係や状況といった環境面のリスク要因に対し、訪問系サービスであれば、利用者や家族等の居住場所で 1 対 1 や 1 対多の状況にならないような職員の安全確保、精神的負担の軽減のための対策を予め講じることが求められます。また、施設系サービスや通所系サービスについても、ケアの内容、提供場所、時間帯によっては、1対1や1対多の関係や状況になる可能性があるため、そのようなリスク要因をできるだけ回避するための環境整備や対策を講じることが求められます。

（３）関係者との連携に向けて取り組むべきこと

① 行政や多職種・関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

- 事案に対して適切に対応するためにも、ケアマネジャー、近隣の他の施設・事業所との情報共有の機会を作る、地域ケア会議で共有する、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相談・連携する等、日頃から地域の関係者と連携し、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。



図：地域の関係者が連携してハラスメント予防・対策に取り組むイメージ

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

令和8年度当初予算額 86億円（97億円） ※（）内は前年度当初予算額

1 事業の目的

- 地域の実情に応じた介護従事者の確保対策を支援するため、都道府県計画を踏まえて実施される「参入促進」・「資質の向上」・「労働環境・処遇の改善」等に資する事業を支援する。

2 事業の概要・実施主体等

都道府県計画を踏まえて事業を実施。（実施主体：都道府県、負担割合：国2/3・都道府県1/3、令和6年度交付実績：44都道府県） ※下線(令和8年度拡充分)

参入促進	資質の向上	労働環境・処遇の改善
○ 地域における介護のしごとの魅力発信 ○ 若者・女性・高齢者など多様な世代を対象とした介護の職場体験 ○ 高齢者など地域の住民による生活支援の担い手の養成、支え合い活動継続のための事務支援 ○ 介護未経験者に対する研修支援 ○ 介護事業所におけるインターンシップや介護の周辺業務等の体験など、多様な世代を対象とした介護の職場体験支援 ○ 介護に関する入門的研修の実施からマッチングまでの一体的支援、参入促進セミナーの実施、ボランティアセンターやシルバー人材センター等との連携強化 ○ 人材確保のためのボランティアポイント活用支援 ○ 多様な人材層の参入促進、介護助手等の普及促進 ○ 介護福祉士国家資格取得を目指す外国人留学生や1号特定技能外国人等の受入環境整備 ○ 福祉系高校修学資金貸付、時短勤務、副業・兼業、選択的週休3日制等の多様な働き方や<u>常勤職員として働きやすくなるための環境整備</u>のための支援 ○ 介護人材確保のための福祉施策と労働施策の連携体制の強化 ○ <u>訪問介護における人材確保のためのタスクシェア・タスクシフトの推進支援</u> ○ <u>中山間・人口減少地域等に存在する通所介護事業所等の多機能化(訪問機能の追加)の推進支援</u> ○ <u>訪問介護事業所のサテライト(出張所)設置の推進支援</u>	○ 介護人材キャリアアップ研修支援 ・経験年数3～5年程度の中堅職員に対する研修、喀痰吸引等研修、介護キャリア段位におけるアセッサー講習受講 ・介護支援専門員、介護相談員育成に対する研修 ・介護支援専門員法定研修講師養成及び資質向上 ○ 各種研修に係る代替要員の確保、出前研修の実施 ○ 潜在介護福祉士の再就業促進 ・知識や技術を再確認するための研修の実施 ・離職した介護福祉士の所在やニーズ等の把握 ○ チームオレンジ・コーディネーターなど認知症ケアに携わる人材育成のための研修 ○ 地域における認知症施策の底上げ・充実支援 ○ 地域包括ケアシステム構築に資する人材育成 ・生活支援コーディネーターの養成のための研修 ○ 認知症高齢者等の権利擁護のための人材育成 ○ 介護施設等防災リーダーの養成 ○ 外国人介護人材の研修支援 ○ 外国人介護福祉士候補者に対する受入施設における学習支援 等	○ 新人介護職員に対するエルダー・メンター(新人指導担当者)養成研修 ○ 管理者等に対する雇用改善方策の普及 ・管理者に対する雇用管理改善のための労働関係法規、休暇・休職制度等の理解のための説明会の開催、両立支援等環境整備 ・介護従事者の負担軽減に資する介護テクノロジー(介護ロボット・ICT)の導入支援(<u>拡充・変更</u>) ・総合相談センターの設置等、介護生産性向上の推進 ○ 介護従事者の子育て支援のための施設内保育施設運営等の支援 ○ 子育て支援のための代替職員のマッチング等の介護職員に対する育児支援 ○ <u>介護職員に対する悩み相談窓口の設置</u> ○ <u>ハラスメント対策の推進</u> ○ 若手介護職員の交流の推進 ○ 外国人介護人材受入施設等環境整備 ○ 訪問介護等サービス提供体制確保支援事業 ○ <u>地域のケアマネジメント提供体制確保支援</u> 等

- 関係機関・団体との連携・協働の推進を図るための、都道府県単位、市区町村単位での協議会等の設置
- 介護人材育成や雇用管理体制の改善等に取組む事業所に対する都道府県の認証評価制度の運営・事業者表彰支援
- 離島、中山間地域等への人材確保支援

- 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

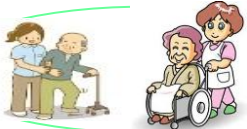
【社協、民間団体等】



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

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。

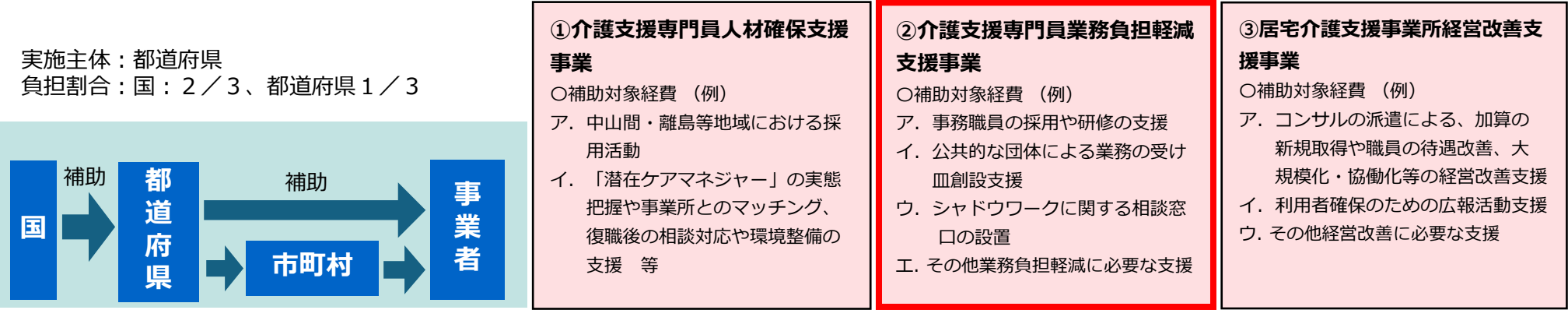
② 対策の柱との関係

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



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。

1. 介護現場におけるハラスメント対策の概況



2. 関連する各種意見・サービス提供等の状況

3. 現状と課題及び論点

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。

ハラスメントに関する規定（運営基準）

【参考】現行の運営基準（省令） ※訪問介護に係る規定の例

◎ 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）

（内容及び手続の説明及び同意）

第八条

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第二十九条に規定する運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

（提供拒否の禁止）

第九条

指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。

（サービス提供困難時の対応）

第十条

指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者（法第八条第二十四項に規定する居宅介護支援事業を行う者をいう。以下同じ。）への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

（運営規程）

第二十九条

指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程（以下この章において「運営規程」という。）を定めておかなければならない。

- 一 事業の目的及び運営の方針
- 二 従業者の職種、員数及び職務の内容
- 三 営業日及び営業時間
- 四 指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額
- 五 通常の事業の実施地域
- 六 緊急時等における対応方法
- 七 虐待の防止のための措置に関する事項
- 八 その他運営に関する重要事項

（勤務体制の確保等）

第三十条

4 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。

ハラスメントに関する規定（運営基準）

【参考】現行の運営基準（省令） ※居宅介護支援に係る規定の例

◎ 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）

（内容及び手続の説明及び同意）

第四条

指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第十八条に規定する運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

（提供拒否の禁止）

第五条

指定居宅介護支援事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。

（サービス提供困難時の対応）

第六条

指定居宅介護支援事業者は、当該事業所の通常の事業の実施地域（当該指定居宅介護支援事業所が通常時に指定居宅介護支援を提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じなければならない。

（運営規程）

第十八条

指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程（以下「運営規程」という。）として次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 事業の目的及び運営の方針
- 二 職員の職種、員数及び職務内容
- 三 営業日及び営業時間
- 四 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額
- 五 通常の事業の実施地域
- 六 虐待の防止のための措置に関する事項
- 七 その他運営に関する重要事項

（勤務体制の確保）

第十九条

4 指定居宅介護支援事業者は、適切な指定居宅介護支援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介護支援専門員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。

ハラスメントに関する規定（解釈通知）

【参考】現行の解釈通知 ※訪問介護に係る規定の例（1／2）

◎ 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準について（平成 11 年 9 月 17 日老企第 25 号厚生省老人保健福祉局企画課長通知）

第三 訪問介護に関する基準

3 運営に関する基準

(2) 内容及び手続の説明及び同意

居宅基準第 8 条は、指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、当該指定訪問介護事業所の運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、わかりやすい説明書やパンフレット等（当該指定訪問介護事業者が、他の介護保険に関する事業を併せて実施している場合、当該パンフレット等について、一体的に作成することは差し支えないものとする。）の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、当該事業所から指定訪問介護の提供を受けることにつき同意を得なければならないこととしたものである。なお、当該同意については、利用者及び指定訪問介護事業者双方の保護の立場から書面によって確認することが望ましいものである。

(3) 提供拒否の禁止

居宅基準第 9 条は、指定訪問介護事業者は、原則として、利用申込に対しては応じなければならないことを規定したものであり、特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものである。また、利用者が特定のサービス行為以外の訪問介護サービスの利用を希望することを理由にサービス提供を拒否することも禁止するものである（ただし、「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について」（平成12年11月16日老振第76号）の 1 を除く。）。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、①当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、その他利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難な場合である。

(4) サービス提供困難時の対応

指定訪問介護事業者は、居宅基準第 9 条の正当な理由により、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合には、居宅基準第10条の規定により、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならないものである。

ハラスメントに関する規定（解釈通知）

【参考】現行の解釈通知 ※訪問介護に係る規定の例（2／2）

（21）勤務体制の確保等

居宅基準第30条は、利用者に対する適切な指定訪問介護の提供を確保するため、職員の勤務体制等について規定したものであるが、次の点に留意する必要がある。

④ 同条第4項は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）第11条第1項及び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（昭和41年法律第132号）第30条の2第1項の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という。）の防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられていることを踏まえ、規定したものである。事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることに留意すること。

イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容

事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）及び事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号。以下「パワーハラスメント指針」という。）において規定されているとおりであるが、特に留意されたい内容は以下のとおりである。

a 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。

b 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

なお、パワーハラスメント防止のための事業主の方針の明確化等の措置義務については、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第24号）附則第3条の規定により読み替えられ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第30条の2第1項の規定により、中小企業（医療・介護を含むサービス業を主たる事業とする事業主については資本金が5000万円以下又は常時使用する従業員の数が100人以下の企業）は、令和4年4月1日から義務化となり、それまでの間は努力義務とされているが、適切な勤務体制の確保等の観点から、必要な措置を講じるよう努められたい。

ロ 事業主が講じることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して一人に対応させない等）及び③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が規定されている。介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イ（事業主が講ずべき措置の具体的内容）の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。この際、上記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載しているので参考にされたい。（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）

加えて、都道府県において、地域医療介護総合確保基金を活用した介護職員に対する悩み相談窓口設置事業や介護事業所におけるハラスメント対策推進事業を実施している場合、事業主が行う各種研修の費用等について助成等を行っていることから、事業主はこれらの活用も含め、介護事業所におけるハラスメント対策を推進することが望ましい。

ハラスメントに関する規定（解釈通知）

【参考】 現行の解釈通知 ※居宅介護支援に係る規定の例（1／2）

◎ 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について（平成 11 年 7 月 29 日老企第 22 号厚生省老人保健福祉局企画課長通知）

第二 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

3 運営に関する基準

(2) 内容及び手続の説明及び同意

基準第 4 条は、基本理念としての高齢者自身によるサービス選択を具体化したものである。利用者は指定居宅サービスのみならず、指定居宅介護支援事業者についても自由に選択できることが基本であり、指定居宅介護支援事業者は、利用申込があった場合には、あらかじめ、当該利用申込者又はその家族に対し、当該指定居宅介護支援事業所の運営規程の概要、介護支援専門員の勤務の体制、秘密の保持、事故発生時の対応、苦情処理の体制等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項を説明書やパンフレット等の文書を交付して説明を行い、当該指定居宅介護支援事業所から居宅介護支援を受けることにつき同意を得なければならないこととしたものである。なお、当該同意については、利用者及び指定居宅介護支援事業者双方の保護の立場から書面によって確認することが望ましいものである。

(3) 提供拒否の禁止

基準第 5 条は、居宅介護支援の公共性に鑑み、原則として、指定居宅介護支援の利用申込に対しては、これに応じなければならないことを規定したものであり、正当な理由なくサービスの提供を拒否することを禁止するものである。

なお、ここでいう正当な理由とは、①当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、③利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合等である。

ハラスメントに関する規定（解釈通知）

【参考】現行の解釈通知 ※居宅介護支援に係る規定の例（2／2）

（14）勤務体制の確保

基準第19条は、利用者に対する適切な指定居宅介護支援の提供を確保するため、職員の勤務体制等を規定したものであるが、次の点に留意する必要がある。

④ 同条第4項は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）第11条第1項及び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（昭和41年法律第132号）第30条の2第1項の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という。）の防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられていることを踏まえ、規定したものである。事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることに留意すること。

イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容

事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）及び事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号。以下「パワーハラスメント指針」という。）において規定されているとおりであるが、特に留意されたい内容は以下のとおりである。

a 事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。

b 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

なお、パワーハラスメント防止のための事業主の方針の明確化等の措置義務については、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第24号）附則第3条の規定により読み替えられ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第30条の2第1項の規定により、中小企業（医療・介護を含むサービス業を主たる事業とする事業主については資本金が5000万円以下又は常時使用する従業員の数が100人以下の企業）は、令和4年4月1日から義務化となり、それまでの間は努力義務とされているが、適切な勤務体制の確保等の観点から、必要な措置を講じるよう努められたい。

ロ 事業主が講じることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）及び③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が規定されている。介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イ（事業主が講ずべき措置の具体的内容）の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。この際、前記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載しているので参考にされたい。
(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

加えて、都道府県において、地域医療介護総合確保基金を活用した介護職員に対する悩み相談窓口設置事業や介護事業所におけるハラスメント対策推進事業を実施している場合、事業者が行う各種研修の費用等について助成等を行っていることから、事業主はこれらの活用も含め、介護事業所におけるハラスメント対策を推進することが望ましい。

ハラスメントに関する規定（老人福祉法）

【参考】現行の法律（福祉の措置） ※訪問介護、居宅介護支援に係る規定の例

◎ 老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）

第二章 福祉の措置

（支援体制の整備等）

第十条の三

市町村は、六十五歳以上の者であつて、身体上又は精神上の障害があるために日常生活を営むのに支障があるものが、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、自立した日常生活を営むために最も適切な支援が総合的に受けられるように、次条及び第十一条の措置その他地域の実情に応じたきめ細かな措置の積極的な実施に努めるとともに、これらの措置、介護保険法に規定する居宅サービス、地域密着型サービス、居宅介護支援、施設サービス、介護予防サービス、地域密着型介護予防サービス及び介護予防支援、生活支援等（心身の状況の把握その他の六十五歳以上の者の地域における自立した日常生活の支援及び要介護状態若しくは要支援状態となることの予防又は要介護状態若しくは要支援状態の軽減若しくは悪化の防止をいう。第十二条の三において同じ。）並びに老人クラブその他老人の福祉を増進することを目的とする事業を行う者及び民生委員の活動の連携及び調整を図る等地域の実情に応じた体制の整備に努めなければならない。

2 市町村は、前項の体制の整備に当たっては、六十五歳以上の者が身体上又は精神上の障害があるために日常生活を営むのに支障が生じた場合においても、引き続き居宅において日常生活を営むことができるよう配慮しなければならない。

（居宅における介護等）

第十条の四

市町村は、必要に応じて、次の措置を採ることができる。

一 六十五歳以上の者であつて、身体上又は精神上の障害があるために日常生活を営むのに支障があるものが、やむを得ない事由により介護保険法に規定する訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護（厚生労働省令で定める部分に限る。第二十条の八第四項において同じ。）若しくは夜間対応型訪問介護又は第一号訪問事業を利用することが著しく困難であると認めるときは、その者につき、政令で定める基準に従い、その者の居宅において第五条の二第二項の厚生労働省令で定める便宜を供与し、又は当該市町村以外の者に当該便宜を供与することを委託すること。

訪問介護の算定状況

社保審－介護給付費分科会	資料 1
第259回（R 8. 6. 29）	

	単位数 （令和 6 年 6 月以降）	単位数 （単位：千単位）	割合 （単位数ベース）	回数・日数 （単位：千回（日））	算定率 （回数ベース）	算定事業所数	算定率 （事業所ベース）
訪問介護	総数	9,478,750	100.0%	30,369.9	100.0%	35,376	100.0%
身体介護	163単位～567単位 （1時間以上は30分を 増すごとに＋82単位）	6,084,327	64.2%	23,279.8	76.7%	34,184	96.6%
身体介護・生活援助	上記に加えて＋65 130・195単位	1,382,559	14.6%	3,626.4	11.9%	29,973	84.7%
生活援助	179・220単位	695,888	7.3%	3,160.4	10.4%	29,683	83.9%
通院等乗降介助	97単位/回	31,286	0.3%	303.4	1.0%	2,688	7.6%
高齢者虐待防止措置未実施減算	△1/100	18,833	0.2%	74.1	0.2%	253	0.7%
2 人訪問介護加算	× 200/100	124,990	1.3%	177.3	0.6%	7,311	20.7%
夜間・早朝加算	＋ 25/100	1,695,503	17.9%	6,846.7	22.5%	21,986	62.1%
深夜加算	＋ 50/100	647,076	6.8%	2,344.0	7.7%	6,484	18.3%
特定事業所加算（Ⅰ）	＋ 20/100	1,597,597	16.9%	5,368.1	17.7%	3,937	11.1%
特定事業所加算（Ⅱ）	＋ 10/100	2,687,885	28.4%	9,454.3	31.1%	12,242	34.6%
特定事業所加算（Ⅲ）	＋ 10/100	59,538	0.6%	214.4	0.7%	150	0.4%
特定事業所加算（Ⅳ）	＋ 3/100	23,830	0.3%	88.9	0.3%	120	0.3%
特定事業所加算（Ⅴ）	＋ 3/100	746	0.0%	6.3	0.0%	119	0.3%
共生型サービス居宅介護減算 1	× 70/100	-	-	-	-	-	-
共生型サービス居宅介護減算 2	× 93/100	△ 6	0.0%	0.0	0.0%	5	0.0%
共生型サービス重度訪問介護減算	× 93/100	△ 20	0.0%	0.0	0.0%	9	0.0%

（注 1）「割合（単位数ベース）」は、各加算の単位数÷総単位数により求めたもの。
（注 2）「算定率（回数ベース）」は、各加算の回数÷総回数により求めたもの。
（注 3）「算定率（事業所ベース）」は、各加算の請求事業所数÷総請求事業所数により求めたもの。
（注 4）介護予防・日常生活支援総合事業は含まない。
（注 5）請求事業所数には、月遅れ請求分及び区分不詳を含まない。
（注 6）色分けは、「算定率（事業所ベース）」において、70％以上の加算を緑色、3％以下の加算を赤色と機械的にしている。
（注 7）「-」は、集計中。

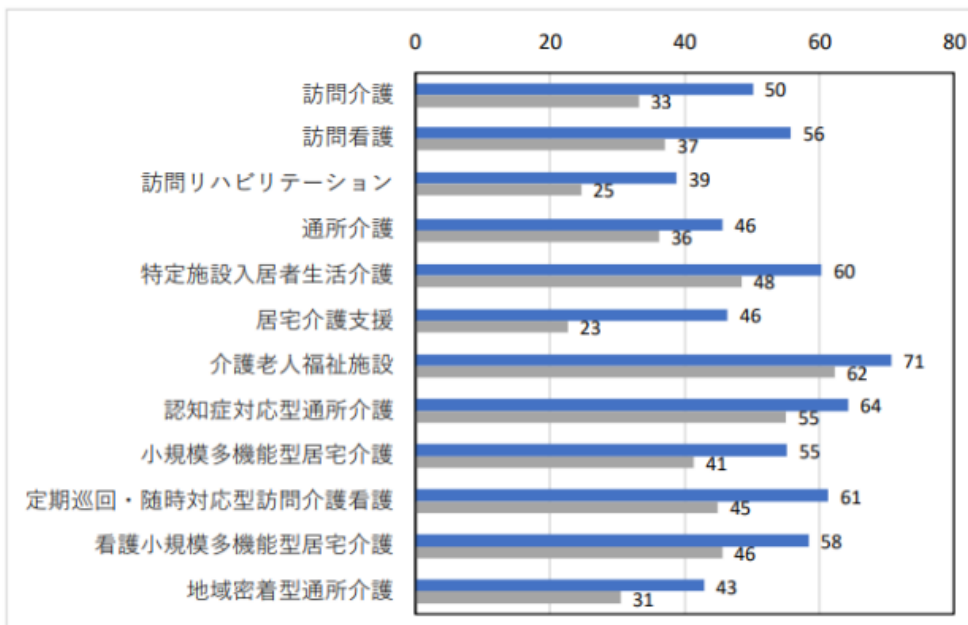
【出典】厚生労働省「介護給付費等実態統計」令和 7 年 4 月審査（令和 7 年 3 月サービス提供）分及び介護保険総合データベースの任意集計（令和 7 年 3 月サービス提供分）より
老健局認知症施策・地域介護推進課作成

利用者・家族等によるハラスメントの発生状況

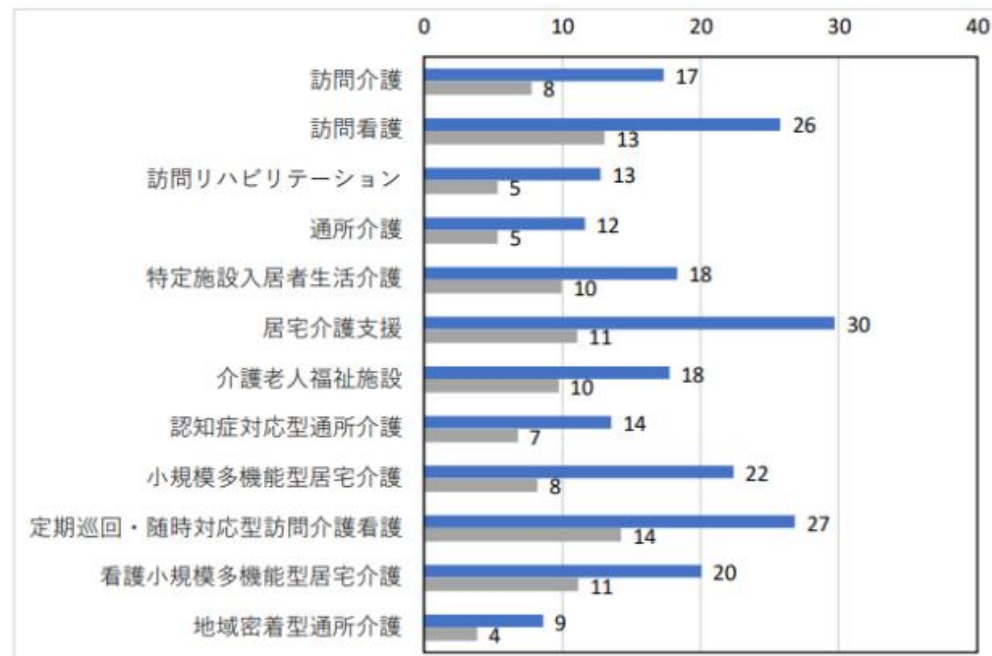
- 利用者や家族等から身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント等を受けた経験のある職員は、利用者からは4～7割、家族等からは1～3割となっている。
- サービス種別による差はあるものの、すべてのサービス種別でハラスメントが発生している実態が確認されている。

ハラスメントを受けたことのある職員の割合（単位：%） 上がこれまで、下がこの1年間（平成30年、n=10,112）

利用者から



家族から



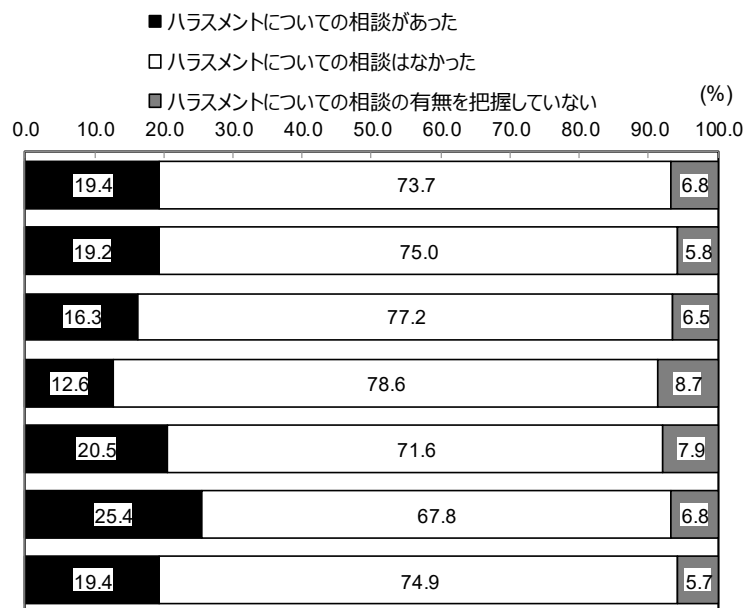
ハラスメントに関する相談有無

- 過去3年間におけるハラスメントの相談有無について、各施設・事業所に調査したところ、「ハラスメントについての相談はなかった」と回答した施設・事業所は約74%であった。
- サービス種別では、「施設系・居住系サービス」の約25%が「ハラスメントについての相談があった」と回答しており、他サービス種別と比較して若干高い傾向。

過去3年間の相談有無（単一回答）（令和7年）

介護施設・事業所に対する アンケート調査

（施設長・管理者もしくはハラスメント
対策を中心的に進めている職員が回答）



（注）各サービスの分類は以下の通り。

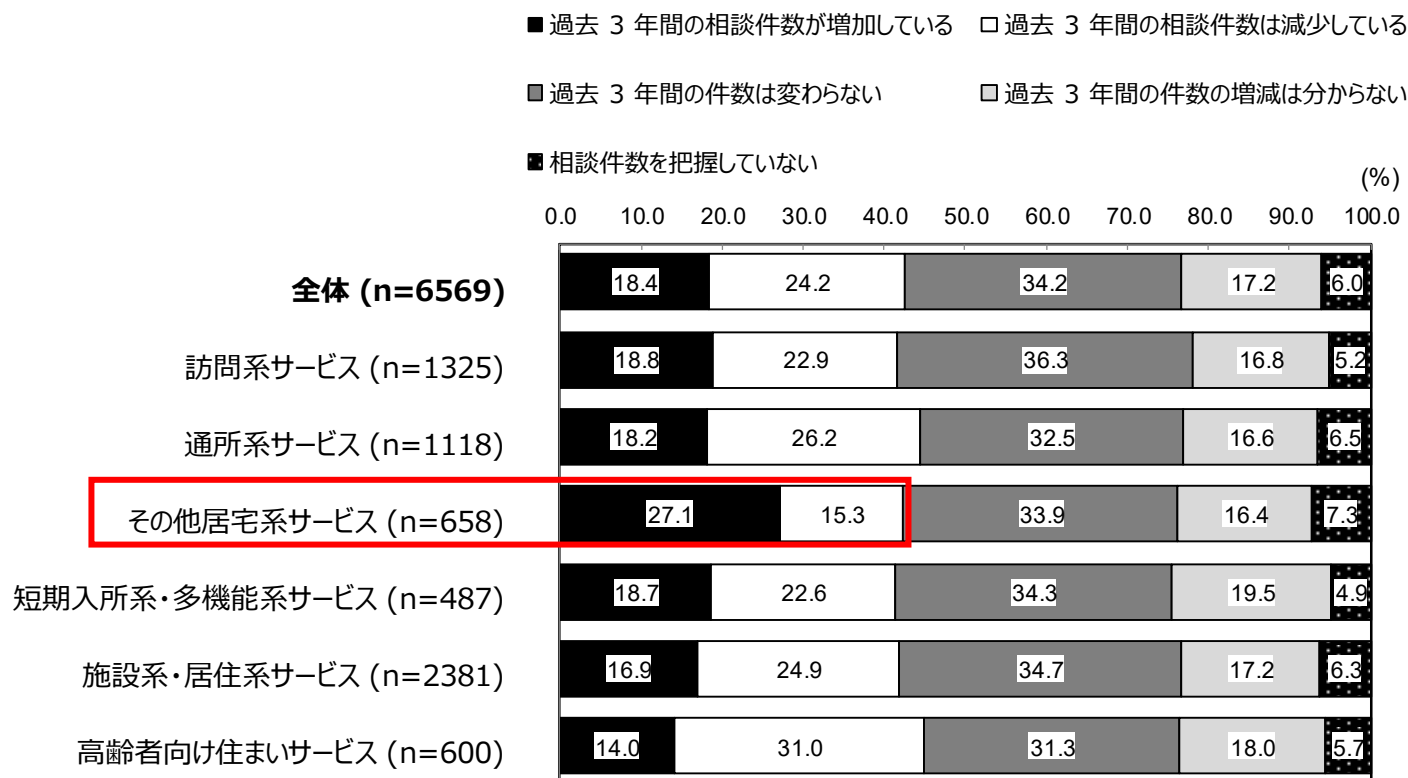
- ・訪問系サービス : 訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護
- ・通所系サービス : 通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護
- ・その他居宅系サービス : 居宅介護支援、居宅療養管理指導、福祉用具貸与、特定福祉用具販売
- ・短期入所系・多機能系サービス : 短期入所生活介護、短期入所療養介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護
- ・施設系・居住系サービス : 認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設、地域密着型介護老人福祉施設、特定施設入居者生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、養護老人ホーム（特定施設以外）、軽費老人ホーム（特定施設以外）
- ・高齢者向け住まいサービス : 住宅型有料老人ホーム（特定施設以外）、サービス付き高齢者向け住宅（特定施設以外）

ハラスメントに関する相談件数の推移

○ハラスメントに関する過去3年間の相談件数の推移について、「件数は変わらない」の回答が最も多く約34%、「件数は減少している」が約24%、「件数が増加している」が約18%と続く。

○サービス種別では、「その他居宅系サービス」のみ、「件数が増加している」>「件数が減少している」となっており、他サービス種別とは傾向が異なる。

過去3年間の相談件数の推移（単一回答）（令和7年）



(注) 各サービスの分類はP30の通り。

出典：令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業に関する調査研究」（株式会社日本総合研究所）

ハラスメントの相談内容

○ハラスメントの相談内容について、「パワーハラスメントについての相談」が最も多く約60%、「セクシャルハラスメントについての相談」が約36%、「カスタマーハラスメントについての相談」が約35%と続く。

ハラスメントの相談内容（複数回答）

単位（%）

	パワーハラスメントについての相談	セクシャルハラスメントについての相談	妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント又は不利益取扱いについての相談	カスタマーハラスメントについての相談
全体 (n=6569)	59.8	35.5	1.9	34.6
訪問系サービス (n=1325)	43.5	40.1	1.1	47.6
通所系サービス (n=1118)	58.9	38.5	2.3	29.6
その他居宅系サービス (n=658)	50.5	22.8	1.2	53.3
短期入所系・多機能系サービス (n=487)	65.5	37.6	1.8	26.5
施設系・居住系サービス (n=2381)	70.5	35.5	2.5	24.4
高齢者向け住まいサービス (n=600)	60.5	32.2	1.5	41.8

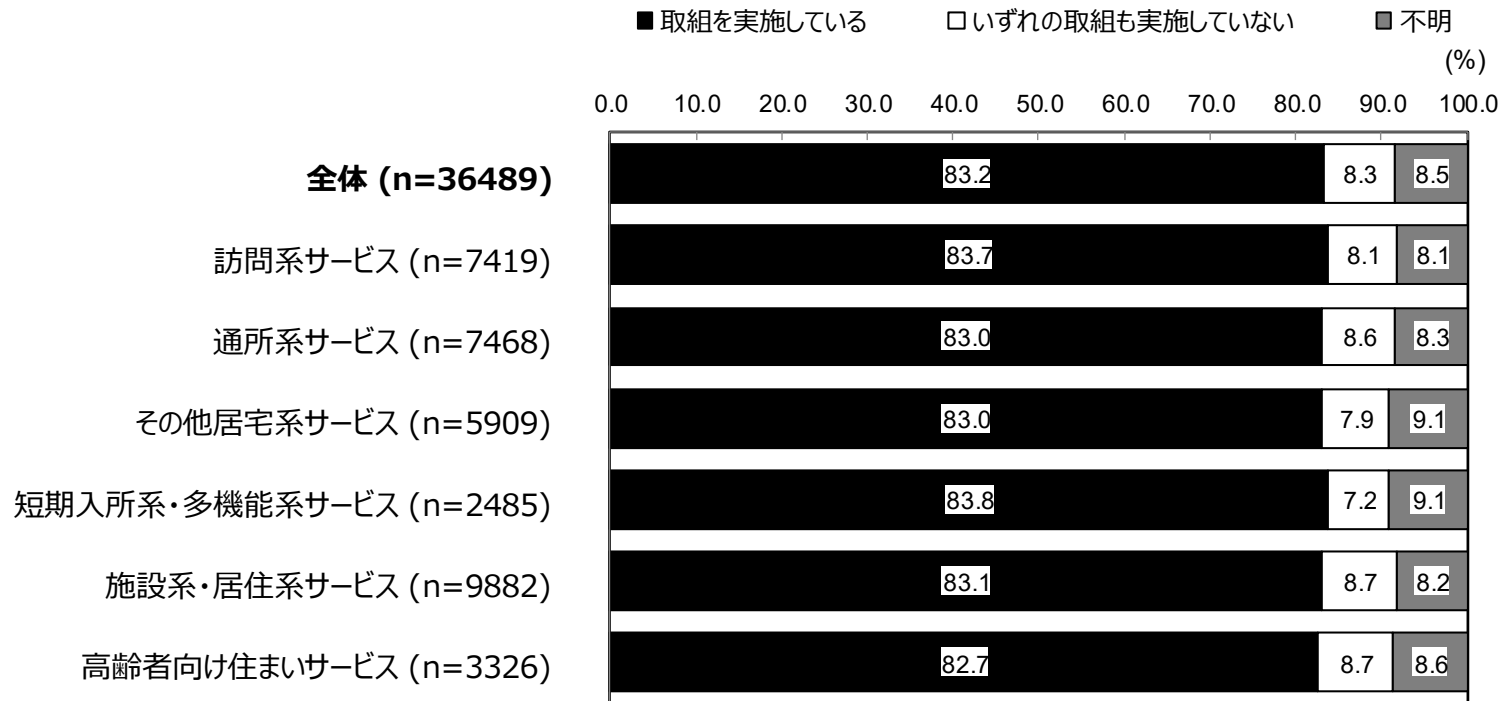
（注）各サービスの分類はP30の通り。

出典：令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業に関する調査研究」（株式会社日本総合研究所）

事業主が講じることが望ましい取組（カスタマーハラスメント対策）の実施状況

- 事業主が講じることが望ましい取組の実施状況について、「取組を実施している」の回答が約83%であった。
- 居宅系と施設・住まい系で傾向に大きな差は見られない。

事業主が講じることが望ましい取組の実施状況（単一回答）



(注) 各サービスの分類はP30の通り。

出典：令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業に関する調査研究」（株式会社日本総合研究所）

事業主が講じることが望ましい取組（カスタマーハラスメント対策）の取組内容

○事業主が講じることが望ましい取組の取組内容について、「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備（相談窓口の設置等）」が最も多く約89%、「被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）」、「被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）」と続く。

○その他では、「弁護士への相談」、「重要事項説明書への明記」、「シフトの配慮」等の回答が複数見られた。

事業主が講じることが望ましい取組の取組内容（複数回答）

単位（%）

	相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備（相談窓口の設置等）	被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）	被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）
全体 (n=30356)	88.7	55.0	48.6
訪問系サービス (n=6211)	88.8	55.0	49.2
通所系サービス (n=6201)	88.6	54.0	48.7
その他居宅系サービス (n=4905)	89.0	54.2	47.4
短期入所系・多機能系サービス (n=2082)	87.1	55.6	49.5
施設系・居住系サービス (n=8208)	89.1	56.0	48.7
高齢者向け住まいサービス (n=2749)	88.3	55.3	47.8

（注）各サービスの分類はP30の通り。

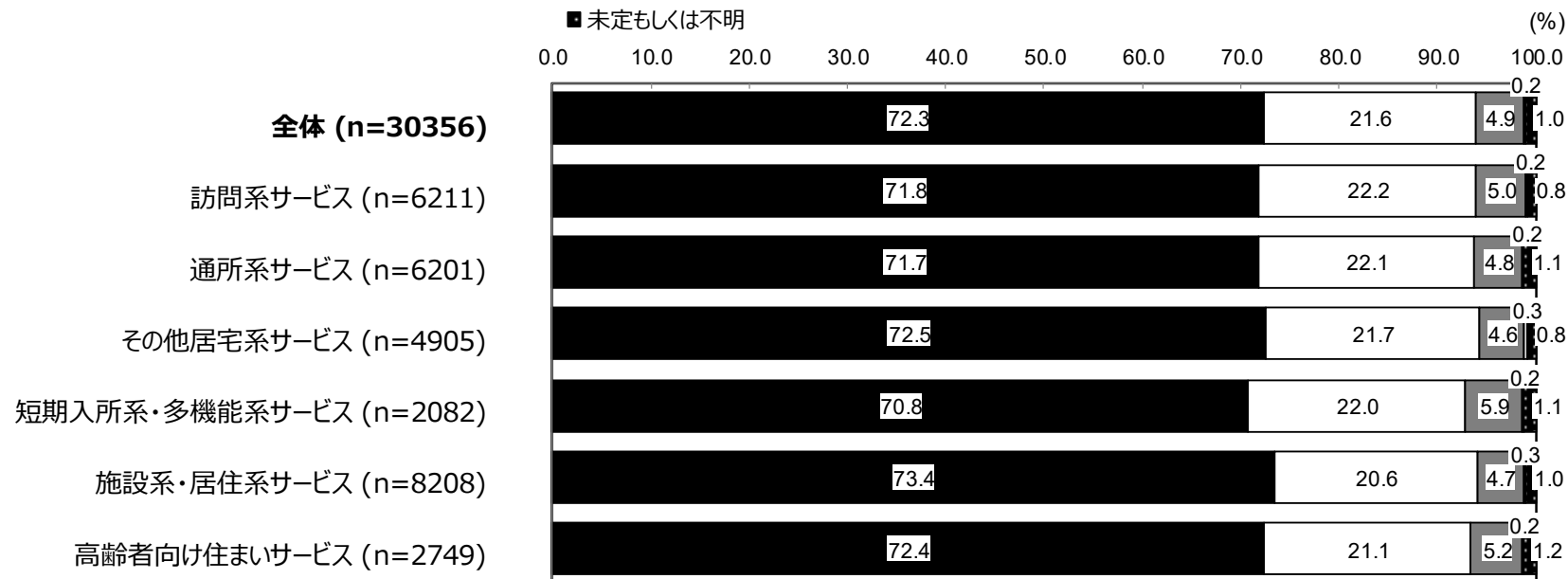
出典：令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業に関する調査研究」（株式会社日本総合研究所）

事業主が講じることが望ましい取組（カスタマーハラスメント対策）の周知・啓発状況

○事業主が講じることが望ましい取組の周知・啓発状況について、多くの事業所が、「周知・啓発している」、「今後対応予定」と回答する一方で、「現時点で周知・啓発しておらず、今後もその予定はない」、「未定もしくは不明」の回答が約1%見られた。

取組内容の周知・啓発状況（単一回答）

- 従業者に対して継続的かつ定期的（年に1回以上、会議や研修等を通じて）に周知・啓発している
- 採用時等に従業者に対して周知・啓発している（継続的・定期的には実施していない）
- 現時点で周知・啓発していないが、今後対応予定
- 現時点で周知・啓発しておらず、今後もその予定はない
- 未定もしくは不明



（注）各サービスの分類はP30の通り。

出典：令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業に関する調査研究」（株式会社日本総合研究所）

介護支援専門員におけるカスタマーハラスメントの状況

- 過去1年間にカスタマーハラスメントの経験がないと回答した介護支援専門員（主任介護支援専門員も含む）は、半数以上（55.6%）。「ある」と回答した割合は33.7%であった。
- カスタマーハラスメントを行ったのは「2.利用者の主介護者やキーパーソン」が44.8%で最多、次いで「1.利用者本人」27.6%であった。

過去1年間にカスタマーハラスメントを受けたか（単一回答）（令和6年）

カスタマーハラスメント経験	回答数	率
1.ある	436	33.7%
2.ない	719	55.6%
無回答	138	10.7%
計	1,293	100.0%

誰からカスタマーハラスメントを受けたか（複数回答）

カスタマーハラスメントを行った人	回答数	率
1.利用者本人	193	27.6%
2.利用者の主介護者やキーパーソン	313	44.8%
3.主介護者やキーパーソン以外の親族等	55	7.9%
4.サービス事業所等や取引先	63	9.0%
5.保険者等の公的機関	35	5.0%
6.その他（ ）	22	3.1%
無回答・非該当	18	2.6%
計	699	100.0%

介護支援専門員におけるカスタマーハラスメントの状況

- 直近半年間でカスタマーハラスメントを受けた経験は1～3件が86.0%で最多だった。
- カスタマーハラスメントの内容は「1.言葉の暴力や精神的な攻撃（暴言、侮辱、脅迫、名誉棄損等）」が31.9%で最多、次いで「4.過度な要求や不当な要求」25.2%、「5.不当なクレームや根拠のないクレーム」19.8%であった。

直近半年間で何件カスタマーハラスメントを受けたか（単一回答）

カスタマーハラスメント件数	回答数	率
1.1～3件	375	86.0%
2.4～6件	24	5.5%
3.7～9件	4	0.9%
4.10件以上	6	1.4%
無回答	27	6.2%
計	436	100.0%

どのようなカスタマーハラスメントを受けたか（複数回答）

カスタマーハラスメントの内容	回答数	率
1.言葉の暴力や精神的な攻撃（暴言、侮辱、脅迫、名誉棄損等）	308	31.9%
2.身体的な暴力（ものを投げつける等も含む）	14	1.4%
3.セクシャルハラスメント（性的嫌がらせ）	37	3.8%
4.過度な要求や不当な要求	243	25.2%
5.不当なクレームや根拠のないクレーム	191	19.8%
6.度を越えた長時間や頻回な電話や面接	139	14.4%
7.プライベートに対する干渉（自宅住所をしつこく聞く等）	22	2.3%
8.個人情報の拡散	4	0.4%
9.SNS等での誹謗中傷	3	0.3%
10.その他（ ）	2	0.2%
無回答	3	0.3%
計	966	100.0%

出典：「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の“やりがい”と“カスタマーハラスメント”に関する実態調査報告書（令和7年3月）」（一般社団法人日本介護支援専門員協会）

カスタマーハラスメントを受けた際の対応（介護支援専門員）

○カスタマーハラスメントを受けた際の対応は「1.管理者や上司に報告や相談をした」が33.3%で最多だった。次いで「2.同僚に相談をした」22.2%、「3.地域包括支援センターに報告や相談をした」15.3%であった。

カスタマーハラスメントを受けた際の対応（複数回答）

カスタマーハラスメントの対応	回答数	率
1.管理者や上司に報告や相談をした	265	33.3%
2.同僚に相談をした	177	22.2%
3.地域包括支援センターに報告や相談をした	122	15.3%
4.行政機関に報告や相談をした	53	6.7%
5.弁護士等の専門職に相談をした	8	1.0%
6.警察に相談や通報をした	2	0.3%
7.家族（身内）に相談した	43	5.4%
8.友人（知人）に相談した	25	3.1%
9.介護支援専門員の職能団体に相談した	7	0.9%
10.報告や相談できる相手がいないため、我慢した、様子を見た	24	3.0%
11.報告や相談できる相手はいたが、我慢した、様子を見た	40	5.0%
12.その他（ ）	25	3.1%
無回答	5	0.6%
計	796	1000%

カスタマーハラスメントの対応結果（介護支援専門員）

- 報告や相談の結果は「2.解決までは至らなかったが改善した」が31.7%で最多だった。次いで「1.解決した」が23.2%だった。一方「3.解決しなかった」も20.4%だった。
- 報告や相談の結果は「2.やや満足」が20.6%で最多だが「4.やや不満」も20.2%と評価が分かれた。

カスタマーハラスメントはどうなったか（単一回答）

カスタマーハラスメントの結果	回答数	率
1.解決した	101	23.2%
2.解決までは至らなかったが改善した	138	31.7%
3.解決しなかった	89	20.4%
4.解決せず、かえって悪化した	5	1.1%
5.その後（結果）を把握していない・知らない	15	3.4%
無回答	88	20.2%
計	436	100.0%

報告や相談の結果をどう受け止めているか（単一回答）

報告や相談の結果	回答数	率
1.満足	37	8.5%
2.やや満足	90	20.6%
3.どちらとも言えない	43	9.9%
4.やや不満	88	20.2%
5.不満	14	3.2%
無回答	164	37.6%
計	436	100.0%

カスタマーハラスメント対策で有効と考えること（介護支援専門員）

○カスタマーハラスメント対策で有効と思われる対策は「9.契約書や重要事項説明書等カスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載する」が12.7%で最多であった。それ以外にも「1.事業所や法人に相談窓口や担当者を設置する」「5.行政機関の積極的な関与やバックアップ体制」等、多くの項目が10%を超えた。

カスタマーハラスメント対策で有効と考えること（複数回答）

有効な対策	回答数	率
1.事業所や法人に相談窓口や担当者を設置する	653	11.7%
2.ハラスメント対応マニュアルの作成、充実	545	9.8%
3.弁護士等の専門家によるサポート体制の構築	568	10.2%
4.ハラスメント対応のための研修やケース検討、情報共有等を実施する	616	11.1%
5.行政機関の積極的な関与やバックアップ体制	639	11.5%
6.地域包括支援センターの積極的な関与やバックアップ体制	559	10.1%
7.介護支援専門員自身がハラスメントに関する知識やスキルを向上させる	586	10.5%
8.利用者やその家族に対するハラスメント防止に関する啓発	546	9.8%
9.契約書や重要事項説明書等カスタマーハラスメントがあった場合は契約を解除する旨を記載する	708	12.7%
10.その他（ ）	2	0.0%
無回答	138	2.5%
計	5,560	100.0%

1. 介護現場におけるハラスメント対策の概況
2. 関連する各種意見・サービス提供等の状況
- ▶ 3. 現状と課題及び論点

介護現場におけるハラスメント対策の現状と課題

現状と課題

- 今後さらに高齢化が進み、介護のニーズがより一層高まっていく中、カスタマーハラスメントを防止するとともに、介護従事者の安全を確保し、安心して従事できる体制を整えることが必要。
- 介護現場におけるハラスメント対策として、これまで、以下のような取組を行ってきた。
 - ・男女雇用機会均等法等において事業主による雇用管理上の措置が義務づけられているセクシュアルハラスメントとパワーハラスメントについては、介護サービスの運営基準（省令）で、「介護事業者が講ずべき措置」として明確化。
 - ・カスタマーハラスメントについては、労働施策総合推進法に基づく指針において、「事業主が講ずることが望ましい取組」とされていることを受け、介護サービスの運営基準（省令）の解釈通知において、その旨を明確化。
 - ・地域医療介護総合確保基金において、自治体が実施するハラスメントに関する各種研修や相談窓口の設置等への助成、複数人での訪問を実施する際の経費への助成、安全対策に係る費用等への助成。
 - ・利用者と1対1の関係になる訪問介護や訪問看護について、暴力行為等が認められるような現場で、複数名でサービスの提供を行った場合の介護報酬上の加算措置。
 - ・介護事業者向けのハラスメント対策マニュアル、研修の手引き、職員向け研修動画、事例集等の作成・周知。
- こうした中、改正労働施策総合推進法が本年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。
- 本年6月1日に埼玉県でケアマネジャーが利用者宅で危害を加えられ死亡した事案があったが、現状、ケアマネジャーが利用者宅に複数名で訪問する際の介護報酬上の加算措置はなく、その複数名による訪問に必要な経費は、地域介護総合確保基金の「地域のケアマネジメント提供体制確保支援事業」の利用が可能となっている。ただし、この予算は令和7年度補正予算であり、今後も継続的に実施するための予算措置に課題がある。
- 一方、同じ利用者宅への訪問である訪問介護・看護の場合は、令和3年度から「暴力行為、著しい迷惑行為、器物損壊行為等が認められる場合」に複数名訪問加算の算定ができることとなったが、利用者・家族に自己負担の増額が発生するため、この加算の算定にあたっては、利用者・家族の同意を得ることが前提となっており、実際にはその算定率は低いことが課題となっている。

介護現場におけるハラスメント対策の現状と課題

論点

- 今後改正法が施行されるカスタマーハラスメント対策の動向も踏まえ、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、介護報酬や運営基準等において、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ため、どのような方策が考えられるか。
- 訪問介護・看護においては、これまでも、介護報酬上、利用者やその家族の同意を得た上で、複数名で訪問を行った場合の加算を算定しているほか、利用者の同意が得られない場合も踏まえて、地域医療介護総合確保基金による補助事業により複数人訪問に必要な経費への助成を行っているが、今後、ケアマネジャーも含め、介護従事者のカスタマーハラスメントへの対応や安全確保のための取組として、どのような方策が考えられるか。
- 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・職種との連携が重要であると考えられるが、連携を推進するために、どのような方策が考えられるか。
- さらに、職員の安全対策のための対応について、介護事業所は、法令上、「正当な理由」なくサービス提供を拒否してはならないとされているが、その「正当な理由」の有無は個別具体的な事情に照らして判断されるものとなっているところ、職員の安全性の確保と、必要なサービス提供の継続の両面の観点から、運営基準等における位置づけやサービス提供しない場合の柔軟な対応について、どのような方策が考えられるか。