論点①　各施設・事業所におけるカスタマーハラスメント対策の推進

対応案

（改正労働施策総合推進法等を踏まえた体制の整備）

■ 改正労働施策総合推進法等を踏まえ、全ての介護事業者に対し、運営基準において、現行のセクシュアルハラスメント及び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、事業者が講ずべき措置として位置付けることとしてはどうか。

■ その具体的な内容については、改正労働施策総合推進法に基づく指針等を踏まえ、運営基準の解釈通知において明確化することとしてはどうか。

（カスタマーハラスメントの未然防止及び発生時の組織的対応の充実）

■ カスタマーハラスメントの未然防止及び発生時の組織的な対応について、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等における考え方も踏まえつつ、施設・事業所における対応の基本的な考え方を、運営基準の解釈通知等において明確化することとしてはどうか。

（注）事業者が上記の取組を効果的・効率的に実践できるよう、今後、老人保健健康増進等事業における調査研究等を通じて具体化を図り、関係マニュアルに反映するとともに、利用者・家族等に対する普及啓発を含め、引き続き必要な取組を進めることが考えられる。

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.18 より抜粋

論点①　各施設・事業所におけるカスタマーハラスメント対策の推進

論 点 ①

（改正労働施策総合推進法等を踏まえた体制の整備）

■ 今後さらに高齢化が進み、介護ニーズが一層高まる中、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、安心して働き続けられる環境を整備することは、介護人材の確保・定着及び介護サービスの安定的な提供の観点から重要である。

■ 介護現場におけるハラスメント対策については、セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントの防止のために事業主が講ずべき措置を運営基準に位置付ける一方、カスタマーハラスメントへの対応については、事業主が講じることが望ましい取組として、運営基準の解釈通知に位置付けている。

■ こうした中、令和８年10月の改正労働施策総合推進法の施行により、介護事業者を含む全ての事業主に対し、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付けられた。

■ これらを踏まえ、各施設・事業所において、カスタマーハラスメントに組織的に対応する体制を整備するため、介護サービスの運営基準上、どのような対応が考えられるか。

（カスタマーハラスメントの未然防止及び発生時の組織的対応の充実）

■ 介護現場におけるカスタマーハラスメントの防止に当たっては、事案の発生後に対応するだけでなく、利用者・家族等との相互理解や、施設・事業所における事前の備えを進めることが重要である。

■ また、事案が発生した場合には、現場の介護従事者個人に対応を委ねるのではなく、管理者等が関与し、事実関係の把握、記録、介護従事者への配慮、利用者・家族等への対応等を、施設・事業所として組織的に行うことが重要である。一方で、発生時の具体的な対応手順等については、整備状況にばらつきがみられる状況。

■ これらを踏まえ、各施設・事業所におけるカスタマーハラスメントの未然防止及び発生時の組織的な対応を推進するため、どのような方策が考えられるか。

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.17 より抜粋

カスタマーハラスメントの予防に向けた情報把握、取組の実施状況

○カスタマーハラスメントの予防に向けた情報把握の実施状況については、「ケアマネジャー、前利用施設・事業所等から、利用者やその家族等に関する情報を収集している」が最も多く「64.5%」、次いで「カスタマーハラスメントの発生が懸念されるケースを組織内で共有している」が「47.5%」であった。

○取組の実施状況については、「管理者、サービス提供責任者、主任、リーダー職等が同行又は同席している」が最も多く「48.8%」、次いで「サービス提供責任者、主任、リーダー職等が、現場職員からの相談に対応し、必要な助言や支援を行っている」が「46.8%」であった。

カスタマーハラスメントの予防に向けた情報把握の実施状況（複数回答）

	全体	ケアマネジャー、前利用施設・事業所等から、利用者やその家族等に関する情報の収集に関するトラブル（過去の対応上の課題や対人関係など）を題材にしている情報	主治医、医療機関、医療機関等による対応や医療、専門職による特性や配慮障害特性や対人関係、疾病上の要因にやよる境界。留意点を確認した上で対応している	カスタマーハラスメントの発生が懸念されるケースを組織内で共有している	カスタマーハラスメントの発生リスク把握のための様式やチェック項目を定めている	特に実施していない	その他	無回答
件数	936	604	312	445	42	155	10	20
割合	100.0%	64.5%	33.3%	47.5%	4.5%	16.6%	1.1%	2.1%

カスタマーハラスメントの予防に向けた取組の実施状況（複数回答）

	全体	カスタマーハラスメントの発生が懸念される場合、ケアやサービスを提供する職員を複数配置している	カスタマーハラスメントの発生が懸念される場合、サービス提供責任者、主任、リーダー職等が管理者、同行又は同席している	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当しないよう配慮している	必要に応じて、他の施設・事業所と連携又は分担してサービスを提供している	必要に応じて、利用者及び職員の性別の状況を踏まえ、担当職員の固定化をやむを得ず特定の職員へ調整をしているなど、職員配置を調整している	苦情対応時には、複数の職員が同席して対応している	管理者が、対応に留意を要するケースについて定期的に状況を確認している	サービス提供責任者、リーダー職等が、現場職員からの相談に対応し、必要な助言や支援を行っている	特に実施していない	その他	無回答
件数	936	270	457	222	154	363	289	394	438	94	7	17
割合	100.0%	28.8%	48.8%	23.7%	16.5%	38.8%	30.9%	42.1%	46.8%	10.0%	0.7%	1.8%

出典：令和８年度老人保健健康増進等事業「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」（株式会社三菱総合研究所）速報値

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.15 より抜粋

カスタマーハラスメント発生時の組織的な対応体制、対応手順・基準の整備状況

○管理者等が事実関係を確認し、対応方針を検討する体制がある施設・事業所は「72.1%」である一方、
カスタマーハラスメント発生時の初動対応に関する手順等を定めている施設・事業所は「39.0%」、
契約解除等の判断・検討手順等を定めている施設・事業所は「15.4%」であった。

カスタマーハラスメント発生時の組織的な対応体制（複数回答）

	全体	ハラスメントが発生した場合に、管理者等が事実関係を確認し、対応方針を検討する体制がある	受けた職員に対し、必要なケア（休養、受診、業務上の配慮、カウンセリングを受ける体制）などがある	ハラスメントの被害を提供する体制がある	ハラスメントについて弁護士等の専門家による体制があるアドバイスを受ける	ハラスメント発生時に、必要に応じて法務部、他の施設・事業所又は関係機関と連携する体制がある	ハラスメント行為を行った利用者やその家族等への対応方針を検討する体制がある	サービスの提供を終了とする場合に、他の介護サービス施設・事業所等への紹介その他の必要な措置を講じる体制がある	特に整備していない	その他	無回答
件数	936	675	327	192	408	293	198	120	12	22
割合	100.0%	72.1%	34.9%	20.5%	43.6%	31.3%	21.2%	12.8%	1.3%	2.4%

カスタマーハラスメント発生時の対応手順・基準の整備状況（複数回答）

	全体	カスタマーハラスメント発生時の初動対応に関する手順等	職員の安全確保又は退避に関する手順	訪問中止又はサービス中断を判断する手順等	管理者、法人本部等への報告・連絡手順等	他の職員に応援を求める手順等	警察への相談、緊急通報又は被害届等の提出等を判断する手順等	医療機関、主治医又は専門職へ相談する手順等	契約解除又はサービス提供終了を判断・検討する手順等	特に定めていない	その他	無回答
件数	936	365	185	151	511	149	78	75	144	226	16	24
割合	100.0%	39.0%	19.8%	16.1%	54.6%	15.9%	8.3%	8.0%	15.4%	24.1%	1.7%	2.6%

出典：令和８年度老人保健健康増進等事業「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」（株式会社三菱総合研究所）速報値

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.16 より抜粋