論点②　カスタマーハラスメント対策・安全確保とサービス提供の継続の両立

対応案-1

（カスタマーハラスメントへの対応及び介護従事者の安全確保の充実）

■ カスタマーハラスメントへの対応及び介護従事者に危険が及ぶおそれがある場合の安全確保について、「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、サービスの提供場面やリスクの内容等に応じて施設・事業所が留意すべき事項を、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。

■ 訪問介護及び訪問看護の複数名訪問に係る加算については、複数名によるサービス提供に伴い利用者負担が増加することを踏まえ、引き続き、利用者又は家族等の同意を算定要件とすることとしてはどうか。

■ 居宅介護支援については、既存の複数名訪問に係る加算の趣旨や、利用者又は家族等の同意の取扱いとの整合性を踏まえると、新たな加算を設けるのではなく、モニタリングの際に居宅への訪問を要しない「特段の事情」の取扱い等、運営基準上の対応を検討することとしてはどうか。

（注）カスタマーハラスメントへの対応及び介護従事者の安全確保に資する取組については、予算事業による対応も含め、引き続き必要な取組を進めることが考えられる。

（サービス提供の継続が困難な場合の対応）

■ 提供拒否の禁止における「正当な理由」の考え方を明確化するとともに、サービス提供開始後にその継続が困難となった場合について、「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、事案の状況に応じて段階的に対応を検討することを、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）サービス提供の継続が困難な場合の具体的な判断や対応については、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るとともに、関係マニュアルに反映するなど、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.33 より抜粋

論点②　カスタマーハラスメント対策・安全確保とサービス提供の継続の両立

論点②-1

（カスタマーハラスメントへの対応及び介護従事者の安全確保の充実）

■ 訪問系サービスをはじめ、利用者宅等で介護従事者と利用者・家族等が１対１となる場面や、他の職員から直ちに支援を受けることが難しい場面においては、カスタマーハラスメントへの対応が困難となる場合があるとともに、暴力行為等が生じた場合には、介護従事者の安全を確保する必要がある。

■ カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、複数職員による対応、管理者等の同行・同席、担当職員の変更、職員配置の調整、緊急時の連絡手段の確保、録音機器等の活用など、サービスの提供場面やリスクの内容・程度に応じた対応を講ずることが重要である。また、介護従事者に危険が及ぶおそれがある場合には、職員がその場から退避し、訪問又はサービス提供を一時中止するなど、安全確保を優先した対応をとることが必要である。

■ このうち、訪問介護及び訪問看護においては、暴力行為、著しい迷惑行為等が認められる場合等に、複数名によるサービス提供を介護報酬上評価している。一方、介護報酬による複数名訪問は、利用者負担が増加することから、利用者又は家族等の同意を得ることを算定要件としており、その活用が難しい場合があるとの指摘がある。

■ これらを踏まえ、サービスの提供場面やリスクの内容等に応じたカスタマーハラスメントへの対応を進めるとともに、介護従事者に危険が及ぶおそれがある場合の安全確保を図るため、どのような方策が考えられるか。

（サービス提供の継続が困難な場合の対応）

■ 介護サービス事業者は、運営基準において、正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないこととされている。一方、利用者・家族等による暴力行為、著しい迷惑行為等により、介護従事者への影響や、施設・事業所のサービス提供体制への支障が生じ、サービス提供の継続が困難となる場合がある。

■ こうした場合には、直ちにサービス提供の中止又は契約解除等を行うのではなく、事案の状況を確認した上で、カスタマーハラスメントへの対応や介護従事者の安全確保に必要な取組を講ずるとともに、必要に応じて関係者と連携し、サービス提供の継続の可能性を検討することが重要である。

■ これらを踏まえ、介護従事者の安全を確保しつつ、利用者に必要なサービスの提供を可能な限り維持する観点から、提供拒否の禁止における「正当な理由」の考え方のほか、サービス提供の継続が困難となった場合の対応について、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.31 より抜粋

複数名訪問の導入契機、または実施していない理由

○複数名訪問導入の契機については、「カスタマーハラスメントの発生が懸念されたため」が最も多く「54.7%」、次いで「職員から要望があったため」が「38.8%」であった。

○複数名訪問を実施していない理由については、「複数名訪問が必要となるカスタマーハラスメントが発生していないため」が最も多く「71.6%」、次いで「人員の確保が難しいため」が「13.9%」であった。

カスタマーハラスメント防止を目的とした複数名訪問導入の契機（複数回答）

	全体	カスタマーハラスメントが発生したため	カスタマーハラスメントの発生が懸念されたため	職員から要望があったため	利用者又は家族等と協議したため	ケアマネジャー等から助言があったため	市町村、保険者等から助言があったため	法人又は事業所の方針として導入したため	その他	無回答
件数	201	66	110	78	15	26	16	22	4	6
割合	100.0%	32.8%	54.7%	38.8%	7.5%	12.9%	8.0%	10.9%	2.0%	3.0%

複数名訪問を実施していない理由（択一回答）

	全体	複数人訪問が必要となるカスタマーハラスメントが発生していないため	人員の確保が難しいため	費用負担が大きいため	利用者又は家族等の同意を得ることが難しいため	公費助成等の制度がわからないため	実施方法がわからないため	その他	無回答
件数	317	227	44	3	3	4	9	12	15
割合	100.0%	71.6%	13.9%	0.9%	0.9%	1.3%	2.8%	3.8%	4.7%

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.22 より抜粋

複数名訪問の費用負担

○複数名訪問の費用負担については、「介護報酬上の複数名訪問に関する加算や公費助成を活用していない」が最も多く「68.2%」、次いで「介護報酬上の複数名訪問に関する加算を算定している」が「19.4%」であった。

○事業所が費用を負担している場合、その理由については、「緊急又は一時的な対応であり、加算又は公費助成の利用が間に合わなかったため」が最も多く「31.4%」、次いで「活用できる公費助成制度を把握していなかったため」が「26.3%」、「利用者又は家族等の同意が得られず、介護報酬上の加算を算定できないため」が「21.2%」、「自治体に活用できる公費助成制度がないため」が「16.8%」となっている。

複数名訪問の費用負担（択一回答）

	全体	介護報酬上の複数人訪問に関する加算を算定している	公費助成を活用している	介護報酬上の複数人訪問に関する加算や公費助成を活用していない	その他	無回答
件数	201	39	4	137	14	11
割合	100.0%	19.4%	2.0%	68.2%	7.0%	5.5%

事業所が費用を負担している場合、理由（択一回答）

	全体	複数名でのサービス提供について、利用者又は家族等の同意が得られず、介護報酬上の加算を算定できないため	自治体に活用できる公費助成制度がないため	公費助成制度はあるが、施設・事業所、利用者又は取組内容が補助対象要件に該当しないため	公費助成制度はあるが、申請手続や必要書類の準備等の負担が大きいため	活用できる公費助成制度を把握していなかったため	緊急又は一時的な対応であり、加算又は公費助成の利用が間に合わなかったため	施設・事業所の方針として費用を負担しているため	その他	無回答
件数	137	29	23	10	10	36	43	17	11	1
割合	100.0%	21.2%	16.8%	7.3%	7.3%	26.3%	31.4%	12.4%	8.0%	0.7%

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.23 より抜粋

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	

社保審－介護給付費分科会	資料５
第263回（R８.８.28）	

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

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.71 より抜粋