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

新規

ケアマネジャーが安心して働ける環境づくり支援事業

予算事業
（基金以外）

令和９年度概算要求額　49億円（−）　() 内は前年度当初予算額　　令和７年度補正予算額 14億円

1 事業の目的

○　高齢化が進展し、複合化する課題を抱える高齢者が増加するなか、介護支援専門員（ケアマネジャー）の役割の重要性は増大している一方で、近年、ケアマネジャーが利用者やその家族等からハラスメントの被害に遭うケースも報告されており、**ケアマネジャーが専門性を十分に発揮し、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環境の整備が急務である**。このため、**ケアマネジャーの心身に及ぼす負担を軽減し、安心して働ける環境の整備を行うことができるよう**、**業務継続の支障となりうるハラスメントへの対策や、ケアマネジャーの心身の安全の確保のための支援を行う。**

○　加えて、ケアマネジャーが安心して働くことができるよう、**業務負担の軽減や人材確保を行うことも重要**であり、シャドウワークをはじめとした業務負担軽減のための費用支援や、特に人材不足が深刻な中山間・離島等の人口減少地域においてサービスを継続的に実施するためのICT等の環境整備等にかかる費用の支援を行う。

2 事業の概要・スキーム・実施主体

①ケアマネジャーが安心して働ける体制の確保に係る支援

ハラスメント等に対応する体制整備や防犯対策、複数名での同行訪問にかかる取組等、ケアマネジャーの安全確保に資する取組について支援する。

（補助対象経費例）

・ケアマネジャーが利用者宅を訪問する際に、同行者を派遣するための費用　　・防犯機器等の購入

・安全確保・ハラスメント対策に係る地域の関係者とのネットワーク体制の構築　　等





②人口減少地域におけるケアマネジメント提供体制確保支援

中山間・離島等の人口減少地域におけるケアマネジメント提供体制の確保のため、採用活動の支援や遠隔地に対するサービス提供を支援する。

（補助対象経費例）

・当該地域での採用活動支援　　・遠隔地へのサービス提供のためのICT等の体制整備　　・利用者確保のための広報支援

・小規模事業所への加算の新規取得や経営改善支援　　等



③ケアマネジャーの業務負担軽減のための支援

ケアマネジャーが本来の業務に注力できるよう、ケアマネジャーがこれまでやむを得ず行ってきた法定外業務（いわゆるシャドウワーク）への対応に係る取組や、事務的な業務のタスクシフト支援等に係る取組について支援する。

（補助対象経費例）

・公共的な団体による業務の受け皿創設支援　　・シャドウワークに関する相談窓口の設置　　・事務職員の採用支援　　等



④ケアマネジャーの人材確保のための支援

ケアマネジャーのなり手を確保するため、復職後の相談対応や復職者をバックアップする環境整備、復職後の円滑な業務への移行のための研修に係る取組について支援する。

（補助対象経費例）

・復職後の相談対応や復職後研修・OJTの実施　　・「潜在ケアマネジャー」の実態把握　等

【実施主体】　都道府県、指定都市、中核市

【補 助 率】　国：２／３　都道府県、指定都市、中核市１／３

ただし、①については、定額補助



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.30 より抜粋