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

契約解除又はサービス提供終了を検討した理由、契約解除又はサービス提供終了時に実施した対応

○カスタマーハラスメント事例の発生後に、契約解除又はサービス提供終了を検討した理由については、「利用者又は家族等との信頼関係の維持が困難であったため」が最も多く「53.8%」、次いで「サービス提供体制の維持が困難であったため」が「51.3%」であった。

○契約解除又はサービス提供終了時に実施した対応については、「ケアマネジャーに連絡し、今後の対応について協議した」が最も多く「67.5%」、次いで「家族等に、契約解除又はサービス提供終了の理由や今後の対応について説明した」が「58.8%」であった。この他、「利用者本人への説明」（53.8%）、「他の事業所等に関する情報提供」（45.0%）、「他の事業所等への引き継ぎ」（45.0%）、「家族等から意向を確認」（42.5%）、「サービスの提供が中断しないよう、関係機関等との調整」（42.5%）といった項目も比較的高い状況であった。

カスタマーハラスメント事例の発生後に、契約解除又はサービス提供終了を検討した理由（複数回答）

	全体	身体的暴力があったため	精神的暴力があったため	セクシュアルハラスメントがあったため	過大又は不当な要求があったため	反復的又は継続的な言動があったため	職員の安全確保上の懸念があったため	サービス提供体制の維持が困難であったため	利用者又は家族等との信頼関係の維持が困難であったため	その他	無回答
件数	80	6	35	14	25	29	31	41	43	9	5
割合	100.0%	7.5%	43.8%	17.5%	31.3%	36.3%	38.8%	51.3%	53.8%	11.3%	6.3%

契約解除又はサービス提供終了時に実施した対応（複数回答）

	全体	利用者本人に、契約解除又はサービス提供終了の理由や今後の対応について説明した	家族等に、契約解除又はサービス提供終了の理由や今後の対応について説明した	利用者本人から意向を確認した	家族等から意向を確認した	契約解除又はサービス提供終了について、文書で通知した	ケアマネジャーに連絡し、今後の対応について協議した	市町村又は保険者に相談又は報告した	地域包括支援センターに相談又は報告した	都道府県へ相談又は報告した	法人本部又は弁護士等に相談した	他の介護サービス施設・事業所等に関する情報を提供した	他の介護サービス施設・事業所等への引継ぎを行った	必要なサービスの提供が中断しないよう、関係機関等と調整した	契約解除又はサービス提供終了までに一定の期間を設けた	その他	無回答
件数	80	43	47	30	34	17	54	28	21	4	13	36	36	34	22	8	4
割合	100.0%	53.8%	58.8%	37.5%	42.5%	21.3%	67.5%	35.0%	26.3%	5.0%	16.3%	45.0%	45.0%	42.5%	27.5%	10.0%	5.0%

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.24 より抜粋