論点③　地域の関係機関・専門職等との連携の推進

論点③

■ 介護現場におけるカスタマーハラスメントへの対応に当たっては、利用者・家族等への対応方法、認知症等の疾病・障害特性との関係、職員の安全確保、サービス提供の継続の可否等について、個々の職員や施設・事業所のみでは判断又は対応が困難な場合がある。

■ こうした場合には、施設・事業所が事案を抱え込むことなく、事案の内容に応じて、市町村、保険者、地域包括支援センター、ケアマネジャー、医療・福祉専門職、警察、法律専門職等と連携し、必要な助言や支援を得ながら対応を検討することが重要である。

■ 一方、施設・事業所において、相談先や相談方法、相談後に受けられる支援等が十分に認識されていない場合があるほか、地域における相談・連携体制には差がみられる。

■ これらを踏まえ、施設・事業所のみでは対応が困難な事案について、地域の関係機関・専門職等との連携を推進するため、どのような方策が考えられるか。

対応案

■ 施設・事業所のみでは対応が困難な事案について、事案の内容に応じて、市町村又は保険者、地域包括支援センター、ケアマネジャー、医療・福祉専門職、警察、法律専門職等と連携し、必要な助言や支援を得ながら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。

■ あわせて、施設・事業所が必要な相談・支援先につながることができるよう、平時から、地域における相談先や連携方法を確認しておくことを明確化することとしてはどうか。

（注）事業所における取組と併せて、市町村においても、施設・事業所が適切な相談・支援先につながるための体制を確保するとともに、対応が困難な事案について、地域ケア会議等の既存の会議体も活用しつつ、必要な関係者と連携し、老人福祉法に基づく措置の要否も含め、対応方針等を検討できる環境を整備することが重要である。このため、カスタマーハラスメント対策における市町村等の役割の明確化については、運営基準等とは別に検討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.44 より抜粋

地域の関係機関・専門職種等との連携体制

○カスタマーハラスメント発生時の組織的な対応体制のうち、関係機関・専門職種等との連携体制に関しては、「必要に応じて法人本部、他の施設・事業所又は関係機関と連携する体制がある」が「43.6%」、「サービスの提供を終了する場合に、関係機関と連携し、他の介護サービス施設・事業所等の紹介その他の必要な措置を講じる体制がある」が「21.2%」、「ハラスメントの対応について弁護士等の専門家にアドバイスを受ける体制がある」が「20.5%」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	ハラスメントの被害を受けた職員に対し、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など）を提供する体制がある	ハラスメントの対応について弁護士等の専門家にアドバイスを受ける体制がある	ハラスメント発生時に、必要に応じて法人本部、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する場合に、関係機関と連携し、他の介護サービス施設・事業所等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%

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

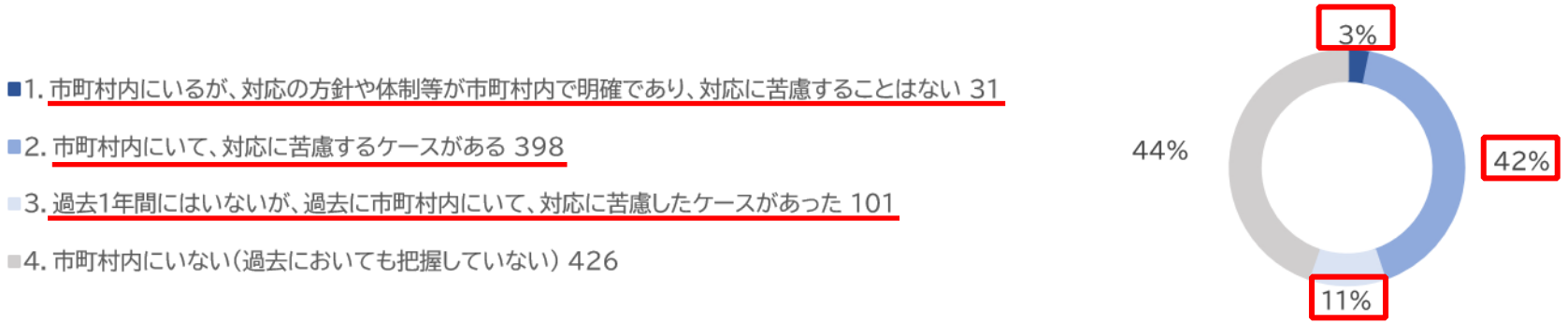
出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.36 より抜粋

安全確保やサービス継続が難しい利用者・家族等の状況（市町村調査）

○過去に、職員の安全確保やサービス継続が難しい利用者・家族等が「いた」と回答した市町村は「56%」、「いない」は「44%」であった。

○また、そういった利用者・家族等に関して、市町村が対応した実績が「ある」と回答した市町村は「52%」、「ない」は「48%」であった。

職員の安全確保又はサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在とその対応(過去1年間)
(択一回答)(n=956)



職員の安全確保又はサービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等に対して、
市町村が対応した実績の有無(過去1年間)
(択一回答)(n=931)



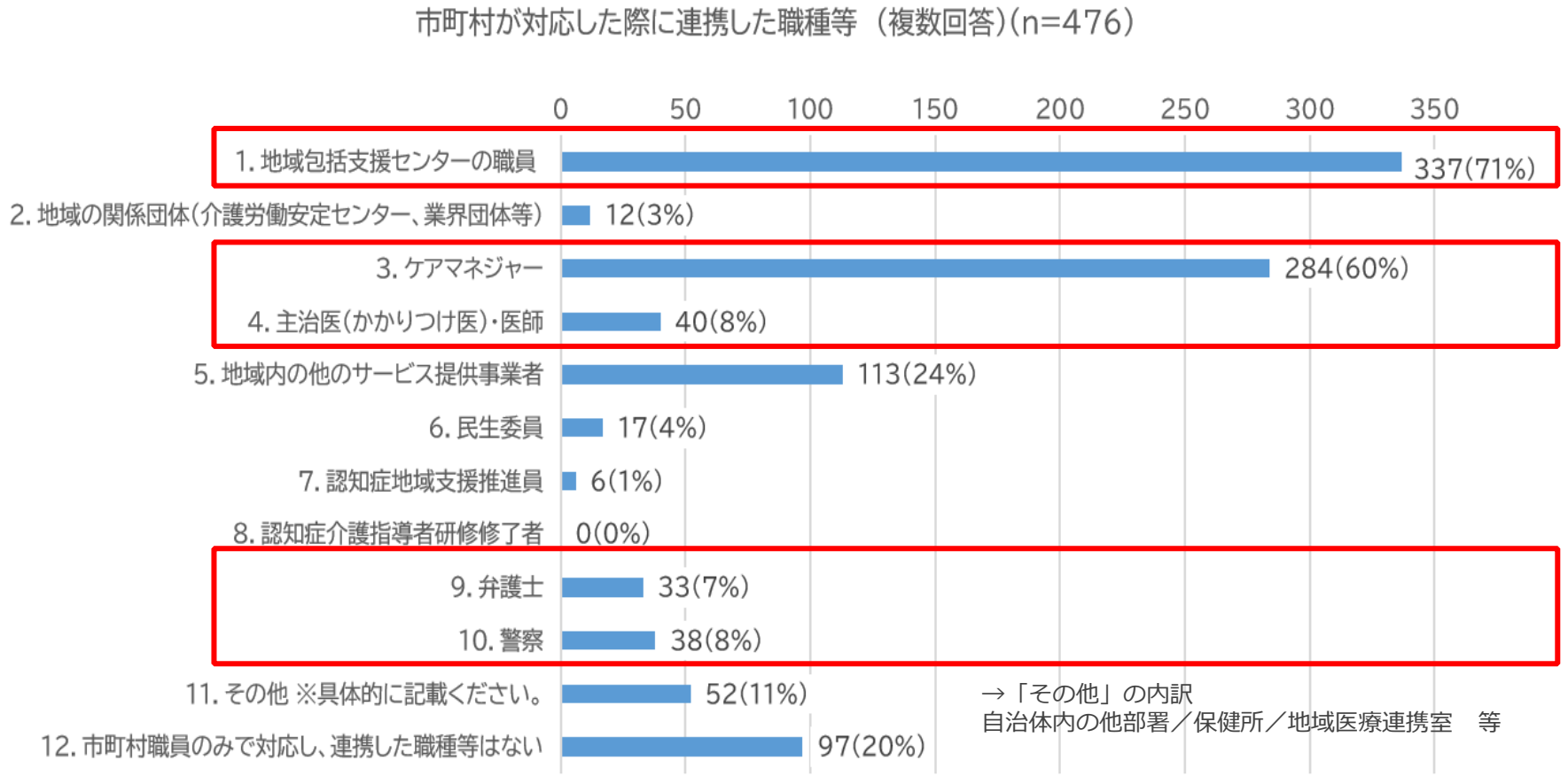
出典：令和８年度老人保健健康増進等事業「介護現場における効果的なハラスメント対策等に関する調査研究事業」（株式会社三菱総合研究所）速報値

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.40 より抜粋

安全確保やサービス継続が難しい利用者・家族等への対応における連携職種（市町村調査）

○市町村が、職員の安全確保やサービス継続が難しい利用者・家族等に対応した際に連携した職種は、「地域包括支援センターの職員」が最も多く「71%」、次いで「ケアマネジャー」が「60%」であった。

○「主治医（かかりつけ医）・医師」、「弁護士」、「警察」はいずれも約１割であった。



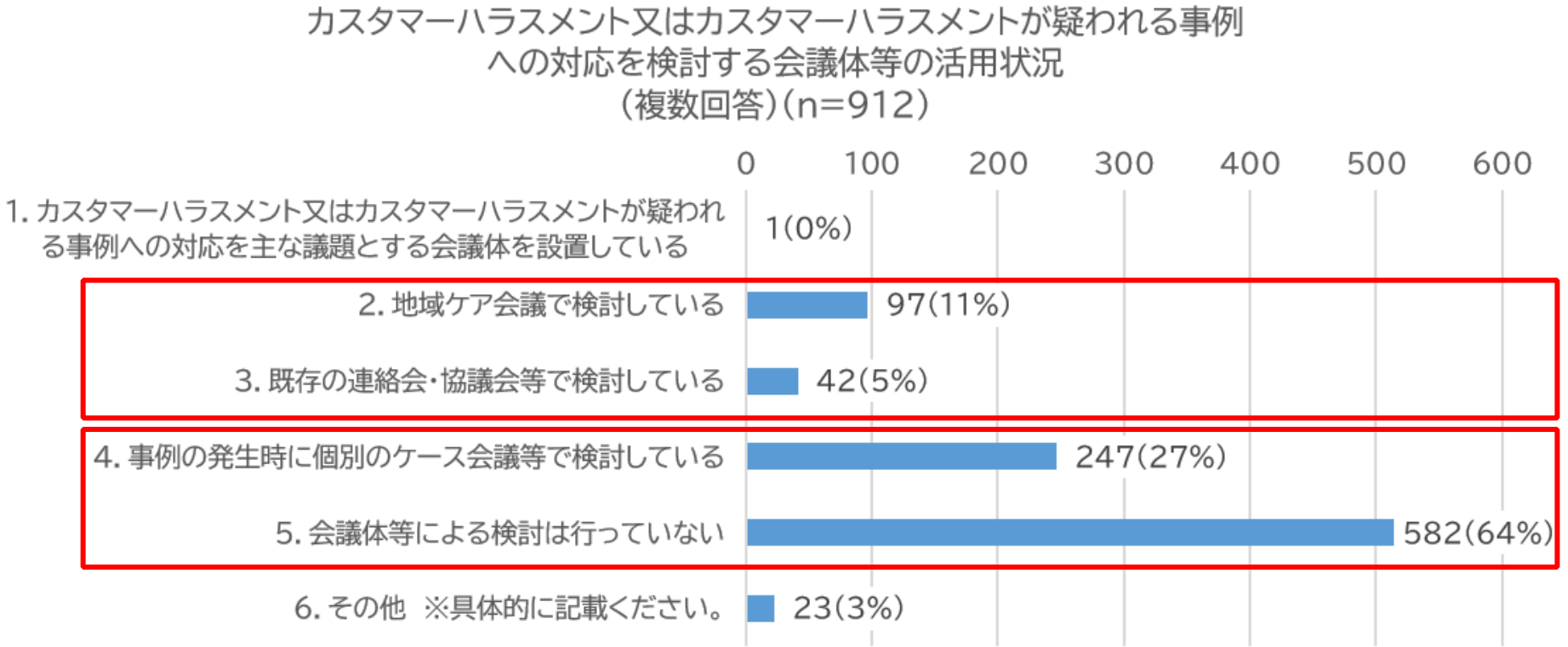
出典：令和８年度老人保健健康増進等事業「介護現場における効果的なハラスメント対策等に関する調査研究事業」（株式会社三菱総合研究所）速報値

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.41 より抜粋

事例への対応を検討する会議体等の活用（市町村調査）

○市町村におけるカスタマーハラスメントへの対応を検討する会議体等の活用状況については、「会議体等による検討は行っていない」が最も多く「64％」、次いで「個別ケース会議等」が「27％」であった。

○「地域ケア会議」が「11％」、「既存の連絡会・協議会等」が「5％」であった。



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.42 より抜粋