# 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

# 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

# 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（過去のトラブル関係、人対応上の課題を収集しているなど） | 主治医、医療機関、医療ケアに関する専門職等による、医療的ケアや特性や障害特性、疾病に対する対応や環境上の留意点配慮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チェック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、管理者、主任、サービス提供責任者、リーダー職等が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、利用者及び職員の状況を踏まえ、担当の職員の性別の調整や、特定の職員への固定化を避けるなど、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、対応に留意をするケースについて定期的に状況を確認している | 職員からの相談に対応し、現場で必要な助言や支援を行っている | サービス提供責任者、リーダー職等が、主任、 | 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：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