

《 矢 掛 町 介 護 保 険 サ ー ビ ス 集 団 指 導 》
～各種ハラスメントに係る対応（全サービス共通）～

令和 8 年 1 0 月 1 3 日（火）

矢掛町福祉介護課

従来、労働者の就業環境を守るために必要となる、セクシャルハラスメント及びパワーハラスメントに係る対応は事業主に義務付けされていましたが、カスタマーハラスメントに係る対応については努力義務として規定されてきました。この度、関係法令の改正によりカスタマーハラスメントに係る対応についても事業主に義務付けられることとなりました。

1 セクシャルハラスメント及びパワーハラスメントに係る関係法令等

- （１）雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和 4 7 年法律第 1 1 3 号）：
抜粋【令和 7 年 6 月 1 1 日に公布された改正法律を織り込んだもの】

【セクシャルハラスメント（平成 1 1 年 4 月 1 日改正施行）及びマタニティハラスメント（平成 2 9 年 1 年 1 日改正施行）に係る条文】

（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第 1 1 条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

（職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第 1 5 条（注：改正前は、第 1 1 条の 3） 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第 6 5 条第 1 項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第 2 項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

- （２）労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 4 1 年法律第 1 3 2 号：抜粋【令和 7 年 6 月 1 1 日に公布された改正法律を織り込んだもの】

【パワーハラスメントに係る条文】（令和 2 年 6 月 1 日改正施行）

（職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第 3 1 条（注：令和 7 年の改正前は、第 3 0 条の 2） 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

(職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務)
第32条(注:令和7年の改正前は、第30条の3。第1項は、国の責務に係る条文のため省略)

2 事業主は、優越的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。

3 事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)は、自らも、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

4 労働者は、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第1項の措置に協力するように努めなければならない。

【確認事項・ポイント】

① パワーハラスメントの定義や対策の必要性について理解できましたか。 ☐ はい ☐ いいえ

② 上記は、事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)又は労働者に係る義務です。

担当者だけが対策を行うのではなく、組織全体として取り組む必要があります。組織のトップ、人事管理部門の責任者等はパワーハラスメントの法的根拠等について認識していると思いますか。

☐ はい ☐ いいえ ☐ 不明

③ 組織のトップが、パワーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を示していますか。

☐ はい ☐ いいえ ☐ 不明

(3) 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和2年厚生労働省告示第5号): 抜粋

2 職場におけるパワーハラスメントの内容

(1) 職場におけるパワーハラスメントは、職場において行われる

① 優越的な関係を背景とした言動であって、

② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、

③ 労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。

なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。

(4) 「優越的な関係を背景とした」言動とは、当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が当該言動の行為者とされる者(以下「行為者」という。)に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- ・ 職務上の地位が上位の者による言動
- ・ 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

(5) 「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- ・ 業務上明らかに必要性のない言動
- ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・ 業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。

また、その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要である。

(6)「労働者の就業環境が害される」とは、当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ（注：方針の明確化、周知・啓発）及びロ（注：行った者に対する厳正な対応方針・規定の整備、周知・啓発）の例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。

また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる

【確認事項・ポイント】

- ① この指針は、事業主が対策等を行う際に必要となるものです。担当者だけが対策等を行うのではなく、組織全体の義務であることを理解の上、全体として取り組む必要があります。組織のトップ、人事管理部門の責任者等は指針について認識していると思いますか。 ☐ はい ☐ いいえ ☐ 不明
- ② パワーハラスメントの定義、対応策、周知方法などがマニュアル等で規定されていますか。 ☐ はい ☐ いいえ ☐ 不明
- ③ 職員から相談を受けた場合の体制は整備されていますか。 ☐ はい ☐ いいえ ☐ 不明
- ④ ハラスメントを受けた職員への対応についても規定されていますか。 ☐ はい ☐ いいえ ☐ 不明
- ⑤ セクシャルハラスメント及びパワーハラスメントについては対策を取ることは義務規定ですが、改正前の法令では、カスタマーハラスメントに係る対応については、対策に取り組むことが努力義務であったことを理解できましたか。 ☐ はい ☐ いいえ

(4) 事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
(平成18年厚生労働省告示第615号)：抜粋

2 職場におけるセクシュアルハラスメントの内容

(1) 職場におけるセクシュアルハラスメントには、職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受けるもの(以下「対価型セクシュアルハラスメント」という。)と、当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの(以下「環境型セクシュアルハラスメント」という。)がある。

なお、職場におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれるものである。また、被害を受けた者(以下「被害者」という。)の性的指向又は性自認にかかわらず、当該者に対する職場におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となるものである。

(2) 「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であればこれに該当する。

(4) 「性的な言動」とは、性的な内容の発言及び性的な行動を指し、この「性的な内容の発言」には、

性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること等が、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画を配布すること等が、それぞれ含まれる。当該言動を行う者には、労働者を雇用する事業主（その者が法人である場合にあってはその役員。以下この（４）において同じ。）、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得る。

- （５）「対価型セクシュアルハラスメント」とは、職場において行われる労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応により、当該労働者が解雇、降格、減給等の不利益を受けることであって、その状況は多様であるが、典型的な例として、次のようなものがある。

イ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、当該労働者を解雇すること。

ロ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、当該労働者について不利益な配置転換をすること。

ハ 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、当該労働者を降格すること。

- （６）「環境型セクシュアルハラスメント」とは、職場において行われる労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることであって、その状況は多様であるが、典型的な例として、次のようなものがある。

イ 事務所内において上司が労働者の腰、胸等に度々触ったため、当該労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。

ロ 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、当該労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。

ハ 労働者が抗議をしているにもかかわらず、事務所内にヌードポスターを掲示しているため、当該労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

（以下の項目については、前述のパワーハラスメント指針とおおむね同様のため詳細は省略。）

３ 事業主等の責務

- （１）事業主の責務 （２）労働者の責務

４ 事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

- （１）事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
（２）相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
（３）職場におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

５ 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

６ 事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関し行うことが望ましい取組の内容

７ 事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組の内容

２ カスタマーハラスメントについて

- （１）カスタマーハラスメントについては、前記の指針や手引きでは「顧客等からの著しい迷惑行為」として示されており、対策を取ることが努力規定とされているが、令和７年１月１７日（金）に開催された「第

1回 カスタマーハラスメントの防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」において、労働政策審議会から厚生労働大臣宛てに措置義務の創設他について建議され、その概要は次のとおり。

女性活躍の更なる推進及び職場におけるハラスメント防止対策の強化について：抜粋

Ⅱ. 必要な対応の具体的な内容

2. 職場におけるハラスメント防止対策の強化

(2). カスタマーハラスメント対策の強化

① 雇用管理上の措置義務の創設

- カスタマーハラスメントは労働者の就業環境を害するものであり、労働者を保護する必要があることから、カスタマーハラスメント対策について、事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当である。
- その上で、現行法に規定されている4種類のハラスメントの例に倣い、対象となる行為の具体例やそれに対して事業主が講ずべき雇用管理上の措置の具体的な内容は、指針において明確化することが適当である。
- また、カスタマーハラスメント対策を進めるに当たっては、中小企業を含め、足並みを揃えて取組を進める必要があることから、国が中小企業等への支援に取り組むことが適当である。
- さらに、業種・業態によりカスタマーハラスメントの態様が異なるため、厚生労働省が消費者庁、警察庁、業所管省庁等と連携することや、そうした連携を通じて、各業界の取組を推進することが適当である。

② カスタマーハラスメントの定義

- カスタマーハラスメントの定義については、「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」（令和6年8月8日）において示されている考え方を踏まえ、以下の3つの要素をいずれも満たすものとし、それぞれについて以下に掲げる事項を指針等で示すことが適当である。その際には、実態に即したものとすることが適当である。

i. 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと

- ・「顧客」には、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含むと考えられること。
- ・「施設利用者」とは、施設を利用する者をいい、施設的具体例としては、駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等が考えられること。
- ・「利害関係者」は、顧客、取引先、施設利用者等の例示している者に限らず、様々な者が行為者として想定されることを意図するものであり、法令上の利害関係だけではなく、施設の近隣住民等、事実上の利害関係がある者も含むと考えられること。

ii. 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること

- ・権利の濫用・逸脱に当たるようなものをいい、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないものが考えられること。
- ・「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、一方のみでも社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ることに留意が必要であること。
- ・事業者又は労働者の側の不適切な対応が端緒となっている場合もあることにも留意する必要があること。

- ・「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の具体例。また、性的な言動等が含まれ得ること。

iii. 労働者の就業環境が害されること

- ・労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを意味すること。
- ・「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当であること。
- ・言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回でも就業環境を害する場合があります。

③ 上記のほか指針等において示すべき事項

- 指針等においては、事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号。以下「パワーハラスメント防止指針」という。）等の内容を踏まえつつ、カスタマーハラスメントの行為者が顧客や取引先等の第三者であるということを考慮した上で、以下のような事項を示すことが適当である。

i. 総論

- ・顧客等からのクレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要があること。
- ・カスタマーハラスメント対策を講ずる際、消費者法制により定められている消費者の権利等を阻害しないものでなければならないことや、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に基づく合理的配慮の提供義務を遵守する必要があることは当然のことであること。
- ・各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合等があることに留意する必要があること。
- ・事業主が個別の事案についての相談対応等を行うに当たっては、労働者の心身の状況や受け止めなどの認識には個人差があるため、丁寧かつ慎重に対応をすることが必要であること。

ii. 講ずべき措置の具体的な内容

- ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応（カスタマーハラスメントの発生を契機として、カスタマーハラスメントの端緒となった商品やサービス、接客の問題点等が把握された場合には、その問題点等そのものの改善を図ることも含む。）
- ・これらの措置と併せて講ずべき措置

④ 他の事業主から協力を求められた場合の対応に関する規定

- セクシュアルハラスメントに係る雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和 47 年法律第 113 号）第 11 条第 3 項の規定に倣い、カスタマーハラスメントについても、事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない旨を法律で規定することが適当である。
- また、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号。以下「セクシュアルハラスメント防止指針」という。）に倣い、カスタマーハラスメントについても、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくないものであることを、指針等に明記することが適当である。
- さらに、協力を求められた事業主は、必要に応じて事実関係の確認等を行うことになるが、その際に協力した労働者に対して不利益取扱いを行わないことを定めて労働者に周知することや、事実関係の確認等の結果、当該事業主の労働者が実際にカスタマーハラスメントを行っていた場合には、就業規則等に基づき適正な措置を講ずることが望ましい旨を、指針等に明記することが適当である。

（２）カスタマーハラスメント対策に係る法律の公布

カスタマーハラスメント対策を推進するため、次の改正法が公布された。

（令和 7 年 3 月 11 日に第 217 回通常国会に提出され、同年 6 月 4 日に可決成立。）

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（法律第 63 号。令和 7 年 6 月 11 日公布。）：抜粋

第 2 条 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の一部を次のように改正する。

第 30 条の 3 の見出しを「（職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務）」に改め、同条を第 32 条とし、同条の次に次の 2 条を加える。

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第 33 条 事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（次条第 5 項において「顧客等」という。）の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（以下この項及び次条第 1 項において「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

4 厚生労働大臣は、前3項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務）

第34条（第1項は、国の広報活動、啓発活動その他の措置に係る条文につき省略）

2 事業主は、顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。

3 事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

4 労働者は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

5 顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

附 則（施行期日）

第1条 この法律は、公布の日から起算して1年6月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

※ 政令第17号（令和8年2月26日公布）により、施行期日は、令和8年10月1日とされた。

【確認事項・ポイント】

※ 他のハラスメントと同様に、カスタマーハラスメントについても事業主が対策を行うことが義務付けられました。担当者だけが対策を行うのではなく、組織全体の義務であることを理解の上、全体として取り組む必要があります。

組織のトップ、人事管理部門の責任者等も指針の内容について認識する必要があります。

① 新たに定義されたカスタマーハラスメントに係る対応は、事業主に義務として求められる内容です。組織全体で取組が行われていますか。又は、取り組む予定がありますか。

はい☐ いいえ☐ 不明☐

② カスタマーハラスメントの定義、対応策、周知方法などがマニュアル等で規定されていますか。

又は、今後マニュアル等を整備する予定がありますか。

はい☐ いいえ☐ 不明☐

③ カスタマーハラスメントに係る職員からの相談を受けた場合の体制は整備されていますか。

又は、今後整備する予定がありますか。

はい☐ いいえ☐ 不明☐

④ カスタマーハラスメントを受けた職員への対応についても規定されていますか。

又は、今後規定する予定がありますか。

はい☐ いいえ☐ 不明☐

※ 指針は、令和8年2月26日・厚生労働省告示第51号で発出されています。（次頁の枠内）

※ 上記の改正法律に伴い、介護保険サービスの運営基準に係る省令又は運営に係る解釈通知他の改正が見込まれます。省令改正については官報で、解釈通知他の改正については、介護保険最新情報他で確認願います。

事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
(令和8年2月26日・厚生労働省告示第51号): 抜粋

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(4) 「顧客等」とは、顧客(今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。)、取引の相手方(今後取引する可能性のある者も含む。)、施設の利用者(駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。)その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指し、例えば、以下の者等が含まれる。

- ・ 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- ・ 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- ・ 取引先の担当者
- ・ 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・ 施設・サービスの利用者及びその家族
- ・ 施設の近隣住民

(5) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例。限定列举ではないことに留意。

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ⑤ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
 - ・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

4—(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

(事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例)

- ① 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を記載し、配布等すること。

なお、トップメッセージとして当該方針を広く社内に発信することも考えられる。

- ② 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を労働者に対して周知・啓発するため、口において定める職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

4—(4) 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。

なお、特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがあるが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的である。

- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 行為者に対して警告文を発出すること。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。

(3) 居宅介護支援事業の運営基準・解釈通知

- ① 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）：抜粋

第19条(勤務体制の確保)

- 4 指定居宅介護支援事業者は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護支援専門員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

(注：令和3年度の省令改正により追加された義務規定。他のサービスも同様の規定あり。)

- ② 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準について（平成11年老企第22号）：抜粋

- ④ 同条第4項は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）第11条第1項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）第30条の2第1項の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という。）の防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられていることを踏まえ、規定したものである。事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることに留意すること。

イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容（注：義務規定）

事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）及び事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号。以下「パワーハラスメント指針」という。）において規定されているとおりであるが、特に留意されたい内容は以下のとおりである。

a 事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発すること。

b 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。（以下、略。）

ロ 事業主が講じることが望ましい取組について（注：努力規定）

パワーハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業主が雇用管理上の 配慮として行うことが望ましい取組の例として、

① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、

② 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して 1 人で対応させない等） 及び

③ 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が規定されている。

介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イ（事業主が講ずべき措置の具体的な内容）の必要な措置を講じるに当たっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。（以下、略。）

注：「事業主」とは、事業の経営の主体をいい、個人企業にあってはその企業主が、会社その他の法人組織の場合にはその法人そのものが事業主であること。また、事業主以外の従業員が自らの裁量で行った行為についても、事業主から委任された権限の範囲内で行ったものであれば事業主のために行った行為と考えられるので、事業主はその行為につき法に基づく責任を有するものであること。（厚生労働省通知から抜粋。）

※ 令和 3 年度の改正では、セクシャルハラスメント（顧客等から受けるものを含む。）やパワーハラスメントに係る対応は義務規定です。カスタマーハラスメントの対応については、努力義務ですが、取組に努めていましたか。（令和 8 年 10 月 1 日からは義務規定）

はい ☐ いいえ ☐ 不明 ☐

3 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（平成 31 年 3 月版・令和 4 年 3 月改訂版 株式会社三菱総合研究所）：抜粋

（1）「介護現場におけるハラスメント」とは （平成 31 年 3 月版から引用）

1）身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

○コップをなげつける ○蹴られる ○手を払いのけられる	○たたかれる ○手をひっかく、つねる ○首を絞める	○唾を吐く ○服を引きちぎられる
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷付けたり、おとしめたりする行為。

○大声を発する ○サービスの状況をのぞき見する ○怒鳴る ○気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする ○威圧的な態度で文句を言い続ける ○刃物を胸元からちらつかせる ○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する ○利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する	○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする ○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定どおりサービスがなされていない」として、正座して謝罪するよう強く求める ○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う ○利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた ○利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する ○特定の訪問介護員にいやがらせをする
--	---

3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

○必要もなく手や腕をさわる ○抱きしめる ○女性のヌード写真を見せる ○入浴介助中、あからさまに性的な話をする	○卑猥な言動を繰り返す ○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる ○活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる
--	---

- 認知症等の病気又は障害の症状として現われた言動（BPSD等）は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があります。
 - ・ 認知症がある場合、若しくは、認知症の診断を受けていないが認知機能が低下している場合などは、BPSDである可能性を前提にしたケアが必要です。例えば、認知症の「もの盗られ妄想」はハラスメントではなく、認知症の症状としてケアが必要です。
 - ・ 認知症等の病気又は障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありませんから、ハラスメント対策とは別に、対応を検討する必要があります。事前の情報収集等（医師の評価等）を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切な体制で組織的に対応することが必要です。そのため、暴言・暴力を受けた場合には、職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようにすることが大切です。報告・共有の場で対応について検討することはもとより、どのようにケアするかノウハウを施設・事業所内で共有できる機会にもなります。
 - ・ ハラスメントか、BPSD等認知症等の病気又は障害による言動かの判断は、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医（かかりつけ医）やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断することが必要です。

(2) 介護現場におけるハラスメント対策の必要性

- ハラスメントはいかなる場合でも認められるものではありません。この職業を選択し、日々業務に従事する職員を傷付ける行為です。また、ハラスメントの中には、刑法上の犯罪になりうる行為もあります。

参考：刑法（明治40年法律第45号）：抜粋

（不同意わいせつ）

第176条 次に掲げる行為又は事由その他これらに類する行為又は事由により、同意しない意思を形成し、表明し若しくは全うすることが困難な状態にさせ又はその状態にあることに乗じて、わいせつな行為をした者は、婚姻関係の有無にかかわらず、6月以上10年以下の拘禁刑に処する。

- 一 暴行若しくは脅迫を用いること又はそれらを受けたこと。
- 二 心身の障害を生じさせること又はそれがあること。
- 三 アルコール若しくは薬物を摂取させること又はそれらの影響があること。
- 四 睡眠その他の意識が明瞭でない状態にさせること又はその状態にあること。
- 五 同意しない意思を形成し、表明し又は全うするいとまがないこと。
- 六 予想と異なる事態に直面させて恐怖させ、若しくは驚愕させること又はその事態に直面して恐怖し、若しくは驚愕していること。
- 七 虐待に起因する心理的反応を生じさせること又はそれがあること。
- 八 経済的又は社会的関係上の地位に基づく影響力によって受ける不利益を憂慮させること又はそれを憂慮していること。

（傷害）

第204条 人の身体を傷害した者は、15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

（暴行）

第208条 暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

（脅迫）

第222条 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金に処する。

- 2 親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者も、前項と同様とする。

（強要）

第223条 生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の拘禁刑に処する。

- 2 親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者も、前項と同様とする。

※ その他に、恐喝罪（第249条）、名誉棄損罪（第230条）、侮辱罪（第231条）、信用毀損及び業務妨害（第233条）、威力業務妨害罪（第234条）、不退去罪（第130条）があります。

- しかし、介護現場でハラスメントを受けた職員や、ハラスメントによりけがや病気となった職員、仕事を辞めたいと思ったことのある職員は少なくない状況です。

- 事業者（事業主）は、労働契約法に定められる職員（労働者）に対する安全配慮義務等があることから、その責務として利用者・家族等からのハラスメントに対応する必要があります。
- ハラスメントを行っている利用者・家族等の中には、著しい迷惑行為を行っていると認識していない人がいると考えられます。また、疾患、障害、生活困難などを抱えており、心身が不安定な人もいることにも留意する必要があります。しかし、ハラスメントの発生の有無は、利用者等の性格・状態像によって左右されるものではなく、客観的に判断し、再発防止策を講じることが必要です。
- ハラスメント対策は介護職員を守るだけでなく、利用者にとっても介護サービスの継続的で円滑な利用にも繋がる重要な対策です。

※ 介護現場におけるハラスメント対策の必要性について理解できましたか。

はい ☐ いいえ ☐

(3) ハラスメントのリスク要因

ハラスメントのリスク要因として、大きく「環境面でのリスク要因」、「利用者に関するリスク要因」、「利用者の家族等に関するリスク要因」、「サービス提供側（施設・事業所）のリスク要因」が挙げられます。ハラスメント対策や事案が発生時に背景を分析する際の、参考としてください。

ただし、ハラスメントの背景には、利用者や家族等の置かれている環境やこれまでの生活歴、職員との相性や関係性の状況など、様々な要素が絡み合うことがあります。一律の方法では適切に対応できないケースもあるため、事案の背景を分析する際は、発生した状況やその時の対応等をできるだけ正確に捉えましょう。

① 環境面でのリスク要因

- 『1 対 1』 や 『1 対 多』 の状況
 - ・ ケアを行う場所の構造（例：出口が遠い、鍵がかかる、近くに他の職員がいない、訪問先の近隣に住宅等がないといった助けを求めても声が届きにくい状況）やケアを提供する体制により、職員と利用者やその家族等が『1 対 1』 や 『1 対 多』 の状況になることが、ハラスメントのリスク要因になることがあります。
- サービス提供時に身近にある物品
 - ・ 利用者や家族等の状態（攻撃的な言動、怒り等の興奮状態 等）によっては、身近にある物品が思わぬ使われ方をする恐れがあります。
 - ・ 目に付くように（意識的に）アダルトビデオが置いてあることがハラスメントの予兆である可能性と考えられます。
- 訪問先でペットの保護がされていない。
 - ・ サービス提供時の安全確保のため、ゲージに入れる、首輪をつける等をお願いしているにも関わらず、放し飼いになっている場合は、予期せぬ噛みつき等の可能性が考えられます。

② 利用者に関するリスク要因

- 生活歴に起因するリスクの例
 - ・ 違法行為や暴力行為がある（過去にあった）、攻撃的な言動がある、家族関係や人間関係でトラブルを抱えている（過去に抱えていた）、訪問時に酒に酔っていることがある等。
- 病気又は障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないことに起因するリスクの例
 - ・ アルコール依存症、薬の副作用等。

- 提供サービスに対する理解に起因するリスクの例
 - ・利用者がサービスの提供範囲を理解していない、サービスへの過剰な期待がある。

③ 利用者の家族等に関するリスク要因

- 生活歴に起因するリスクの例
 - ・違法行為や暴力行為がある（過去にあった）、攻撃的な言動がある、家族関係や人間関係でトラブルを抱えている（過去に抱えていた）、訪問時に酒に酔っていることがある等。
 - ・家族介護の負担が重く、心身の疲労等から、自身の言動に配慮する余裕がなくなっている
- 病気又は障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないことに起因するリスクの例
 - ・アルコール依存症、薬の副作用等。
- 提供サービスに対する理解に起因するリスクの例
 - ・家族等がサービスの提供範囲を理解していない、サービスへの過剰な期待がある。

④ サービス提供側（施設・事業所）のリスク要因

- 施設・事業所内で、サービス範囲やルールの徹底を統一しきれていない。（例：契約範囲外のサービスの提供事例がある、面会時間等のルールを家族が守らないことを容認してしまう等
- 重要事項説明書の説明等によって、利用者や家族等から、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分な理解を得ていない。提供するサービスに関して誤った期待を生じさせている。
- サービスを提供する上での規則やマナーに関する指導・教育ができていない。
（例：時間通りにサービスが提供できていない、サービスを提供する上で不適切な服装をしている等）
- 個人情報の取り扱いに関する指導・教育ができていない。
（例：職員が自身や他の職員の個人情報を不用意に伝えてしまう等）
- 利用者や家族等から意見・要望・苦情等があった際の対応（態度や姿勢、やりとり）が十分ではなかった、不適切だった。
- 事故等の問題が発生してしまった後の施設・事業所としての対応（姿勢、対応、対応者を当事者から本部等に移すまでの時間等）が不適切だった。
- コミュニケーション不足等により利用者が言葉にできない気持ちやニーズをうまく汲み取れていない。

※ ハラスメントのリスク要因が多様であることを理解できましたか。

はい☐ いいえ☐

※ ハラスメントは、利用者・家族の要因の他に事業者側の要因もあることを理解できましたか。

はい☐ いいえ☐

（４）ハラスメント対策の基本的な考え方

① 組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと

- ハラスメントは介護現場における職員への権利侵害と認識すること。
 - ・ハラスメントであるか否かは客観的な判断が求められます。特にセクシュアルハラスメント又は「精神的暴力」の場合は、基本的には一般の介護職員の感じ方を基準にその有無を判断しますが、当該言動を受けた職員の感じ方にも配慮して判断する必要があります。ハラスメントの発生の有無は、利用者や家族等の性格・状態像等によって左右されるものではありません。

② ハラスメントは初期対応が重要と認識すること

- 不適切な初期対応を行った結果、言動や関係性が悪化してしまうケースや、さらなるハラスメントを

誘発してしまうケースがあると認識すること。

③ ハラスメントが起こった要因の分析が大切であること

- できるだけ正確な事実確認を行う等して要因分析を行い、施設・事業所全体でよく議論して、ケースに沿った対策を立てていくこと。

※ 一方で、ハラスメントが発生する状況によっては、正確な事実確認には限界があるということを前提に、必要な対策を講じることも必要です。ハラスメントのリスク要因を参考に、事前に実施可能な対策がないかを検討しましょう。(例：事前に収集した利用者や家族等に関する情報を元に適切なサービス提供体制、シフトを検討する。危険性のある物品(例：刃物やはさみ)の整理収納等、安全なサービス提供のためにご協力いただきたい事項を利用者や家族等に事前にお伝えし、理解を得る。等)

④ 介護サービスの質の向上に向けた取組が重要であること

- 利用者の状況等に応じたサービスの提供(質の確保)が、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながります。

- 安心して介護サービスを受けられるように、技術や知識の習得が重要です。

例：・適切なケア技術の習得に向けた研修への参加

・BPSD 等疾病や障害等に関する共同学習、勉強会の開催

・個別ケースのケアや対応(コミュニケーション)の検証

・主治医(かかりつけ医)との連携

・組織的な虐待防止対策の推進

⑤ 問題が起こった際には施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにすること

- 問題が起こった際には、施設・事業所内で問題を共有する場を設け、対応方法を皆で議論する場を設けること。
- ハラスメントを受けた職員や問題に気付いた職員が、一人で抱え込んでしまわないようにすることはもちろん、相談や報告を受けた管理者等が一人で抱え込まないようにすることが大切です。

⑥ 施設・事業所ですべてを抱え込まないこと

- 自らの施設・事業所内で対応できることには限界があるため、地域の他団体・機関とも必要に応じて連携すること。

※ 利用者や家族等の個人情報の提供に当たっては、第三者提供することに対する同意の有無又は個人情報の保護に関する法律の例外要件の充足の有無を確認することが必要です。

※ 特に、セクシュアルハラスメントの事例の場合は、第三者提供することによって、ハラスメントを受けた職員が、新たな精神的な苦痛等を受けることがないように、十分な配慮をすることが不可欠です。

- そのためにも地域で問題意識を共有する体制の構築や意識作りに向け、協力あるいは自らの施設・事業所がリーダーシップを発揮すること。
- ハラスメントは状況、程度、要因が多様で、個々の施設・事業所だけで適切かつ法令に即して対応することが困難な場合もあります。医師等の他職種、保険者、地域包括支援センター、保健所、地域の事業者団体、法律の専門家又は警察等との連携が大切です。

⑦ ハラスメントを理由とする契約解除は「正当な理由」が必要であることを認識すること

- 前提として、利用者やその家族等に対して、重要事項説明書の説明等によって、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分に説明を行い、その理解していただくこと、契約解除に至らないよう

な努力・取組を事業所としてまず行うことが必要です。

居宅介護支援の運営基準（平成11年厚生省令第38号）（注：他の介護サービスも同様の規定あり。）

第5条 指定居宅介護支援事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。

第6条 利用申込者に対して自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じなければならない。

居宅介護支援の解釈通知（平成11年老企第22号）（注：他の介護サービスも同様の通知あり。）

3 運営に関する基準（3）提供拒否の禁止

基準第5条は、居宅介護支援の公共性にかんがみ、原則として、指定居宅介護支援の利用申込に対しては、これに応じなければならないことを規定したものであり、正当な理由なくサービスの提供を拒否することを禁止するものである。

なお、ここでいう正当な理由とは、①当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、③利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合等である。

- このような努力や取組を行っていても、やむを得ず契約解除に至るケースもあるかもしれません。しかし、施設・事業所側からする契約解除には「正当な理由」が必要です。

「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によりますが、その判断に当たっては、

- ・ ハラスメントによる結果の重大性
- ・ ハラスメントの再発可能性
- ・ 契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度…等を考慮する必要があります。

「正当な理由」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じましょう。

ア)「正当な理由」が肯定される可能性のある場合：

利用者が職員に対し身体的暴力をふるい、他の施設・事業所及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合った。しかし、再発の可能性があり、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否されたとき、契約解除の予告期間を置き、後任の施設・事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合。

イ)「正当な理由」が否定される可能性のある場合：

職員の不適切な言動に立腹した家族が暴言を口にし、以下のような必要な措置を講じることなく、直ちに契約を解除した場合。

- ・ その家族との話し合いにより信頼関係の回復に努めて再発防止を図る
- ・ 担当職員を変更する
- ・ 後任の施設・事業所の紹介 等
- ・ 紹介等によって、後任の施設・事業所に介護サービスの提供を引き継ぐ場合には、これまでの施設・事業所で発生したハラスメントと同様の事態が、後任の施設・事業所で再発生しないように防止策を講じることが重要です。
- ・ 例えば、セクシュアルハラスメントが原因となって、後任の施設・事業所に介護サービスの提供を引

き継がざるを得ない場合には、利用者や家族等と話し合い、セクシュアルハラスメントの再発防止の必要性について十分な理解を得たり、同性介護を実施できる体制が整っている施設・事業所を紹介したりする等して、その再発を防止することが必要です。

- ・ 再発防止策を講じるに当たっては、ケアマネジャー、医師等の多職種、保険者、地域包括支援センター、保健所又は法律の専門家等とできるだけ相談・連携することが必要です。
- ・ ただし、セクシュアルハラスメント等のハラスメントに係る利用者や家族等の個人データを、後任の施設・事業所等の第三者に提供するに当たっては、第三者に提供することについての同意の有無又は個人情報の保護に関する法律が定める同意がなくても第三者提供が可能な例外要件（同法第27条第1項）の充足の有無を確認することが必要です。同条は、介護記録等として整理されている個人データ（同法第16条第3項）のみを対象としています。各種の資格を定めた法令等における守秘義務との関係では、介護記録等として整理されていない段階の個人情報を第三者に提供するに当たっても、同意等の正当な理由の有無を確認することが必要です。

また、ハラスメントに係る情報には、事実を十分に確認できないものがあることから、提供する情報を客観的で必要なものに限り、提供する先も必要な範囲の関係者に限定し、提供する先に情報の適切な取扱いを求める等の注意も必要です。さらに、特に、セクシュアルハラスメントの場合は、第三者に提供することによって、ハラスメントを受けた職員が、新たな精神的な苦痛等の不利益を受けることがないように、提供する情報の内容等について十分に配慮をすることが不可欠です。

（参考）個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）：抜粋

（定義）

第16条 この章及び第8章において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であって、次に掲げるもの（利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定めるものを除く。）をいう。

- 一 特定の個人情報を、電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの
- 二 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの

2 この章及び第6章から第8章までにおいて「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。

- 一 国の機関
- 二 地方公共団体
- 三 独立行政法人等
- 四 地方独立行政法人

3 この章において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

（第三者提供の制限）

第27条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合・・・（以下、略）

- ※ ハラスメント対策の基本的な考え方について理解できましたか。 ☐ はい ☐ いいえ
- ※ ハラスメント対策は、職員を守るために必要であることを理解できましたか。 ☐ はい ☐ いいえ
- ※ 客観的な判断、迅速な初期対応、要因分析、再発防止策の必要性について理解できましたか。 ☐ はい ☐ いいえ
- ※ ハラスメントの未然防止策について理解できましたか。 ☐ はい ☐ いいえ
- ※ 未然防止策には、情報の収集、技術・知識の習得が求められていることを理解できましたか。 ☐ はい ☐ いいえ
- ※ 重要事項説明書にハラスメントへの対応や対策に係る記載があり、かつ、利用者・家族へ十分な説明を行って、利用者・家族から理解を得ていますか。 ☐ はい ☐ いいえ
- ※ 契約解除の条件や諸準備、手順等について理解できましたか。 ☐ はい ☐ いいえ

（５）ハラスメント対応として施設・事業所が具体的に取るべきこと

介護現場におけるハラスメントの予防や対策においては、個々の努力や対応に任せるのではなく、組織として対応するための必要な体制を構築し、予防や対策に向けた基本方針や具体的な対応を検討すること、基本方針や具体的な対応策を周知し、これに基づき職員１人１人が日々の予防や対応を行うことが重要です。また、施設・事業所内だけで対応することが難しい場合には、地域の関係者と連携して対策や対応をとることが必要です。

（１）施設・事業所自身として取るべきこと

① ハラスメントに対する施設・事業所としての基本方針の決定・周知

- 施設・事業所の、ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について事業運営の基本方針として決定するとともに、それに基づいた取組等を行うことが重要です。具体的には、例えば、「ハラスメントは組織として許さない」、「職員による虐待と職員へのハラスメントはどちらもあってはならない」といった考え方です。
- こうした基本方針を職員と共有するとともに、職員が、管理者等に相談した場合に、誰に相談しても、施設・事業所として同じ対応ができるように、施設・事業所内での意識の統一が必要です。

② マニュアル等の作成・共有

- ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルールの作成・共有などの取組みや環境の整備を図っていくことが求められます。

③ 相談しやすい職場環境作り、相談窓口の設置

- ハラスメントの発生に限らず、様々なトラブルやリスクを職員が抱え込むことなく、管理者に相談したうえで、施設・事業所の事案として捉えて対応することが重要です。施設・事業所として、職員の相談を受け付けるフローを明確にし、相談窓口の設置等体制を整え、職員に周知しましょう。
- 相談しやすい職場環境作りのために、管理者等は、職員の変化を的確に把握できるように、日頃から職員との良好な関係を築いていくことが重要です。職場の風通しを良くするための取組を行うとともに、相談しやすい場を定期的に設けることなども必要です。

④ 介護サービスの目的及び範囲等へのしっかりとした理解と統一

- 介護サービスの目的、範囲及び方法についての誤った認識や理解不足が、利用者や家族等とのミスマコミュニケーションにつながる恐れがあります。施設・事業所による契約締結時の説明や、利用者やその家族等の理解が不十分だったことが原因となり、苦情に発展し、さらには暴言にエスカレートすることもあります。
- そのため施設・事業所は、介護サービスの目的、範囲及び方法を理解し、施設・事業所内で対応や説明方法の統一等の取組を図ることも重要です。また、介護サービスの目的、範囲及び方法に係る契約内容の理解を図り、契約範囲外のサービスが強要されないようにすることも重要です。

重要事項の説明時や契約の説明時に留意すべき点

- ・ 利用者が受けられる介護サービスに係る契約内容について、利用者（家族等）と施設・事業所の認識は合っていますか。

はい□ いいえ□ 不明□
- ・ ハラスメントは職員の安全を損なうものであると同時に、介護サービスの提供を困難にすることで、場合によっては契約解除となる可能性があることを明確に伝えた上で契約していますか。

はい□ いいえ□ 不明□

⑤ 利用者・家族等に対する周知

- 介護現場における職員へのハラスメントの予防に向けて、また、介護サービスの継続的かつ円滑な利用に向けて、利用者・家族等に対し、理解を求めておきたい事項、ご協力いただきたい事項を周知します。
 - ・ 例えば、重要事項説明書や契約書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが重要です。
 - ・ 職員の安全確保、トラブル防止のためにご協力いただきたい事項（例：ペットがいる場合にはゲージに入れる等）がある場合には、適切に分かりやすく伝えることが必要です。

⑥ 利用者や家族等に関する情報の収集とそれを踏まえた担当職員の配置・送り

- ケアマネジャーや他に利用している施設・事業所等を通して、また、施設・事業所が行うアセスメントにより、利用者・家族等の情報を施設・事業所として可能な範囲で適切に収集することが必要です。その情報に基づき、ハラスメント発生の可能性が高いと考えられる場合などには、担当職員の配置や申し送りなどを的確に行うことが求められます。
- 例えば、訪問系サービスでは、訪問先である利用者宅等において身体等の危険を回避するために速やかに外に出ることができる経路等を確認し、担当職員間で共有することも重要です。

⑥ サービス種別や介護現場の状況を踏まえた対策の実施

- ハラスメントのリスク要因としてどのようなものがあるかを踏まえた上で、対策を講じることが必要です。
- 例えば、『1 対 1』 や 『1 対 多』 の関係や状況といった環境面のリスク要因に対し、訪問系サービスであれば、利用者や家族等の居住場所で『1 対 1』 や 『1 対 多』 の状況にならないような職員の安全確保、精神的負担の軽減のための対策を予め講じることが求められます。また、施設系サービス

や通所系サービスについても、ケアの内容、提供場所、時間帯によっては、『1 対 1』や『1 対 多』の関係や状況になる可能性があるため、そのようなリスク要因をできるだけ回避するための環境整備や対策を講じることが求められます。

⑧ 利用者や家族等からの苦情に対する適切な対応との連携

- 利用者や家族等からの苦情は、サービス提供の改善を図るうえで必要な情報でもあります。しかし、こうした苦情に対し不適切な対応を行ってしまったために、不信感を募らせ、暴言等のハラスメントに発展するケースがあります。

※ 苦情マニュアルは整備されていますか。

はい☐ いいえ☐ 不明☐

※ 苦情を受け付けた場合にとった対応だけでなく、原因究明、再発防止策についても記録されていますか。

はい☐ いいえ☐ 不明☐

- このため、職員個々人に対応を委ねるのではなく、組織として迅速かつ統一的な対応を図るための体制構築が必要です。また、苦情に対し、統一的に対応するための窓口や担当者を設置する際は、ハラスメント対策の窓口等と連携して的確に対応していくことが重要です。
- 組織として迅速かつ適切に苦情対応を行ったにも関わらず、解決しない場合は、市町村だけでなく、国保連に苦情を申立てることができる旨を事業者から利用者に情報提供して、国保連の苦情対応を通じて、言動の激化を防止することが考えられます。
- また、事故が発生した場合も、不適切な対応をとってしまったために暴言等のハラスメントに発展するケースがあります。苦情対応と同様、組織として迅速かつ適切に対応する体制を構築する他、損保会社への連絡等によって解決の道筋を速やかにつけることが、言動がエスカレートすることの防止につながると考えられます

※ 事故処理マニュアルは整備されていますか。

はい☐ いいえ☐ 不明☐

※ 事故が発生した場合に、事故処理の対応だけでなく、原因究明、再発防止策についても検討の上、記録されていますか。

はい☐ いいえ☐ 不明☐

※ 事故発生時や急変時の対応が不適切であったため、苦情に発展した事例があります。事故発生時の対応と、利用者に病状の急変が生じた場合の対応は異なることを認識していますか。

はい☐ いいえ☐

※ 事故処理については、『介護保険施設等における事故予防及び事故発生時の対応に関するガイドライン（案）』（令和6年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業 介護保険施設等におけるリスクマネジメントの推進に資する調査研究事業 令和7年3月 株式会社日本総合研究所）を参照してください。

このガイドラインでは、「対策を取り得る事故（職員のケア行為に伴うもの）」と「防ぐことが難しい事故（利用者の活動に伴う事故や加齢に伴う機能低下によるもの）」があることが示されています。

また、『例えば、過去の裁判例でも示されているとおり、介護施設等で発生する全ての転倒や誤嚥等が、介護施設等の過失による事故とは限りません。入所時には、本人及び家族に対して「防ぐことが難しい事故」があり、そういった事故が発生しうることを十分に説明し、理解を求めることが重要です。』との記述があります。

⑨ 発生した場合の対応

- ハラスメントが発生した場合、職員の安全を第一に、即座に対応をすることが必要です。そのために、「初動マニュアル」のようなものを事業所として用意し、管理者が責任をもって職員とともに対応する体制を整備することも有効な対策です。

- 職員の安全を確保した後、管理者等はハラスメントの状況を確認し、ハラスメントを受けた職員への対応、行為者への対応等を指示します。必要に応じて外部の関係者、例えば、ケアマネジャーや地域包括支援センター、医師、行政、警察などに連絡・通報します。
- ・的確に状況を判断した上で、できる限り早く、職員はもとより、関係する利用者や家族等に対しても、対応していくことが求められます。早期に対応することは、状況のさらなる悪化を防ぐことにもなります。
- ・ハラスメントが発生した際は、経緯を把握し、問題の原因を分析し、明らかにすることに努めます。介護業務は利用者と職員が『1対1』となる場面が多いことから、ハラスメントかどうかの判断が難しいケースが数多く生じています。具体的には、例えば「言っていない」、「やっていない」等の事実の否定、「そんなつもりではない」等の言動の正当化、「受け止めの問題」、「その前に失礼なことをした」等の責任転嫁等が発生するケースもあります。
- 発生状況の把握や対策の検討と合わせて、ハラスメントを受けた職員に対する心のケアや従業上の配慮等もしっかりと行うことが必要です。

⑩ 管理者等への過度な負担の回避

- ハラスメントが生じた場合には、管理者等が、ハラスメントの当事者と相対することになります。なかには、ハラスメントを生じたあるいは生じる懸念のある利用者や家族等を、管理者等が担当することになるケースもあります。
- 職員が一人で抱え込んでしまわないようにすることはもちろん、相談や報告を受けた管理者等が一人で抱え込まないよう、また、ハラスメント対応で過度の負担が掛かることのないよう、各事業を統括する法人の代表や法人本部が組織的に関与する体制を構築することが重要です。
- ・対応チームを作る等、組織として問題に対応する体制作りをしましょう。多職種から構成される施設・事業所であれば、多職種で相談対応のチームを作ることも一例です。
- ・マニュアルでは、ケアマネジャーや地域包括支援センター等に相談する等、管理者等の負担感に寄り添った指針・対応方法を示しましょう

(2) 職員に対して取り組むべきこと

① 組織としての基本方針や必要な情報の周知徹底

- 職員に、施設・事業所としてのハラスメントに対する基本的な考え方を分かりやすく、適切に伝えることが重要です。合わせて、施設・事業所として整備している未然防止や発生時の対応等のマニュアル、設置している相談窓口などの情報などを伝えます。
- 施設・事業所としての基本的な姿勢や取り組みを職員に伝えることにより、職員が安心して働ける環境であると感じられるようにすることが重要です。特に、精神的なハラスメントは各人で受け止め方も異なり、声をあげにくいことがあります。まずは些細なことでも相談を受け付ける姿勢を示すことが大切です。
- 重要事項説明書や契約書の内容を十分に理解できるように伝えるとともに、特に、ハラスメントに関連した内容をどのように記載しているのか、その背景と目的などについても、的確に伝えることが重要です。
- 日々の業務が忙しく、情報の周知に十分な時間を確保できない場合でも、職員の安全を確保する観点から日々の業務に優先して周知することが必要です。資料を配布するだけでなく、基本的には対面で説明を行い、質疑や意見交換を十分に行うことが重要です。

② 介護保険サービスの業務範囲の適切な理解の促進

- 介護保険サービスの業務範囲の誤った認識や理解不足が、利用者や家族等とのミスコミュニケーションにつながる恐れがあります。
- 施設・事業所による契約締結時の説明や、利用者やその家族等の理解が不十分だったことが原因となり、苦情に発展し、さらには暴言にエスカレートすることもあります。契約締結時や事前の説明時に留意すべき点などとして、例えば以下が考えられます。
 - ・ 利用者が受けられる介護保険のサービスの範囲（契約内容）について、利用者や家族等と施設・事業所の認識が合っているか確認する。
 - ・ ハラスメントは職員の安全を損なうものであると同時に、介護サービスの提供を困難にすることで、場合によっては契約解除となる可能性があることを明確に伝える。

③ 職員への研修の実施、ハラスメントに関する話し合いの場の設置

- 職員を対象としたハラスメントの予防や対策に関する研修を実施することが求められます。
また、一過性に終わらせることなく、職員のハラスメントへの意識を喚起するためにも定期的に行っていくことが重要です。
- 研修の一環として、ハラスメントに関する話し合いの場を職場内に設置し、定期的に開催することも必要です。ハラスメントは許されない行為であり、職員が我慢するべきものではないこと、ハラスメントを受けたらすぐに報告・相談のできる職場の雰囲気をつくっていくことが重要であることを、みんなを確認していくことが大切です。

④ 職員のハラスメントの状況把握のための取組

- ハラスメントの有無やその影響を把握するため、例えば、職員を対象にアンケートやストレスチェックなどを行うことも考えられます。

⑤ 職員自らによるハラスメントの未然防止への点検等の機会の提供

- ハラスメントの未然防止には、職員一人ひとりが、利用者・家族等に対し、的確な基本的対応をしっかりと行っていくことが重要です。そのために、研修等を行う一方で、職員が自ら点検する、振り返ることのできる機会を提供することも重要です。

⑥ 管理者等向け研修の実施、充実

- 管理者等を対象としたハラスメントに関する研修を実施することが求められます。管理者等向け研修では、職員に対する未然防止のための指導内容やハラスメントが発生した場合の対応、ハラスメントを受けた職員への対応、利用者・家族等の事前の情報収集の必要性、疾病による影響などに関する専門的な知識の習得などの内容が考えられます。
- また、関係団体、自治体等が実施するハラスメント防止に向けた研修に参加します。

(3) 関係者との連携に向けて取り組むべきこと

① 行政や他職種・関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

- サービスの提供を開始する前に、過去に利用者が利用していた施設・事業所、ケアマネジャー、主治医（かかりつけ医）等の関係者から情報を収集します。生活歴に起因するリスク、病気又は障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないことに起因するリスク等、何らかのリスク要因を抱えている、あるいは、その可能性がある場合には、関係者と相談しながら、適切なケアの内容や体制、リスク

をできるだけ回避するための対策等について検討します。

- ハラスメントを繰り返す利用者や家族等に対し、特定の事業者のみがその影響を過度に受けることは望ましくありません。ハラスメントの背景には、利用者や家族等の置かれている環境や状況、施設・事業所との関係性等、様々な要素が絡み合います。このため、個々の施設・事業所だけで適切に対応することが困難な場合もあります。
- 事案に対して適切に対応するためにも、ケアマネジャー、近隣の他の施設・事業所との情報共有の機会を作る、地域ケア会議で共有する、医師等の他職種、保険者、地域包括支援センター、保健所、地域の事業者団体、法律の専門家又は警察等へ相談・連携する等、日頃から地域の関係者と連携し、相談や地域全体で対応できる体制を築いておくことが重要です。
- ・ ハラスメントが発生した世帯が複合的な課題を抱えている場合には、その状況や課題を行政等に連絡することも必要です。その上で、利用者・家族等にどのように対応・支援を進めていくのか、関係機関が連携して共通理解と方針を検討し、対応することが大切です。
- ・ 可能な場合には、ハラスメントにより対応が困難な事例などについて、例えば、地域ケア会議等でケースワークとして取り上げるように働きかけ、状況を共有していくことも考えられます。
- ・ 利用者又はその家族等の個人データ又は個人情報を第三者に提供するに当たっては、第三者に提供することについての同意の有無又は個人情報の保護に関する法律が定める同意がなくても第三者提供が可能な例外要件の充足の有無を確認すること等が必要です。

※ 介護現場におけるハラスメント対策マニュアルには、説明資料以外に次の項目が示されていますので参考にしてください。

- ・ 利用者やその家族等に関するリスク要因の把握方法の一例
- ・ 基本方針の作り方の一例
- ・ マニュアルの作り方の一例
- ・ 報告・対応のフローの一例
- ・ 相談シートのご案内
- ・ 相談しやすい職場環境作りの一例
- ・ 利用者や家族等に対する周知の一例
- ・ ハラスメント対策において各サービス共通して考慮すべきこと、サービス別に考慮すべきことの例
- ・ 研修会の内容、実施方法の一例

【参考】佐々淳行著「危機管理のノウハウ」第1巻～第3巻（PHP文庫）から引用。

1 危機管理の原則（危機管理（クライシスマネジメント）の四つの段階）

- （1）危機の予知・予測（情報システム）
- （2）危機の防止・回避・事前の諸準備
- （3）危機対応と拡大防止（被害局限措置）（クライシスコントロール）
- （4）危機再発防止

3 危機管理の思想

- （1）巧遅より拙速
- （2）兵站学 ロジスティックス（Logistics）【後方支援上の問題点】
兵站業・調達・貯蔵・輸送・宿営・糧食・交付及び人員・機材・補給品などの護送の業務
- （3）準備は悲観的に、実行は大胆かつ楽観的に

(4) 危機管理の経理（経費負担区分は先議事項）

4 介護現場におけるハラスメント事例

『介護現場におけるハラスメント事例集（令和3年3月株式会社三菱総合研究所）』から、訪問系及び居宅介護支援の事例（計3件）及び学びのポイントのまとめを抜粋。

事例6 事故後の対応から、家族の責任追及が高まり、暴言に至った事例（訪問系）

— 発生の経緯 —

担当職員が利用者宅でベッドから車いすへの移乗介助中に、利用者の足から骨折を疑う音がした。利用者が痛みを訴えたため、すぐに担当職員が同行の上、受診した。この時点では骨折と診断されなかったが、利用者の痛みは続いた。翌日、管理者が謝罪のために利用者宅を訪問したところ、家族から「こんなことされて」、「骨が折れているかも、どうしてくれるのか」等の発言があった。その後も、利用者が痛みを訴えたため、再度受診したところ、大腿骨の骨折が確認された。なお、入院には至らなかった。

サービス提供者を担当職員から管理者に変更の上、サービスを継続した。その後、サービス提供終了時に、30分から1時間にわたり、家族から管理者に対する責任追及が続いた。管理者は度重なる責任追及の言葉に精神的ダメージを受け、その後の受診に立ち会った際、早期解決のため、お車代として金品を家族に手渡した。その後も、家族から求められた訳ではないが、事故後の痛みに関する経過表を作成し、介護記録の一部と併せて、自己判断で家族に開示した。経過表において、当初、骨折のことが記載されていなかったことから、家族から「うそを書いて」、「どう責任をとるつもりか」と怒鳴られた他、サービス提供後に居残りの上、責任追及行為が続いた。担当ケアマネジャーも同席の上、共に責任を追及されることもあり、事故発生から半月の間、10回近くに及んだ。

— 報告に至るまで —

本部に対しては、最初の受診から3日後には事故報告書の形式で報告が上げられており、骨折が確認されて以降、賠償等の検討を進めていた。家族からの度重なる責任追及行為が続いていることに関しては、都度管理者から支部へ報告されていたものの、支部から本部への報告が無かった。事故発生から半月程は、支部は介入せず、管理者が家族との事故対応を受けていた。家族から責任追及を受けた際、管理者は場を収束させることができないと判断してやむを得ず金品を手渡した他、経過表等を開示したことについて、支部が介入するまで抱え込み、報告しなかった。支部の介入後も家族からの責任追及がやむことはなかった。

— 対応 —

事故発生から1か月程経った頃、事故に関する家族への対応窓口を本部側に変更した。本部指導の下、家族に対し、複数名体制で事故の損害賠償に関する説明を行った。家族より、弁護士に対応を委任する旨の連絡を受け、契約保険会社と協議の上、弁護士委任を行った。以降は対応方針として、

- ① 家族から事故に関する問い合わせを受けた際には、全て弁護士に委任しており、何も話せない旨を回答すること、
- ② 家族から話を受けた際は迅速に本部へ報告することを関係職員に周知した。現場だけで対応せず、必ず本部へ指示を仰ぎ、組織として対応すること

を徹底した。対応を弁護士に全て委任したことで、現場職員の心身の負担が軽減された。管理者が手渡した金品についても、返金されるよう家族と交渉中である。

事故発生時の介助方法を振り返り、事故時対応した職員とは別の職員で、同様の事象が発生しないよ

う介助手順を遵守の上、サービスを継続して提供している。

— 対応を振り返って思うこと —

- ・ 管理者の自己判断による金品の提供や文書の開示により、事態が余計にこじれてしまった。過剰な要求や暴言を受けた時点で、適切な対応をとることが望ましいが、相手の態度によっては、恐怖心から難しい場面もある。管理者が自己解決しようとせずに、すぐに支部と本部に相談し、組織として解決に向けた対応を行うことの重要性を再認識した。

— 学びのポイント —

ハラスメントに結び付く可能性のある事柄

- 事故を起こしてしまった後の事業者としての対応（姿勢、応対、対応者を当事者から本部等に移すまでの時間等）が、ハラスメントに結び付く可能性があるのではないか。

事故を起こしてしまった時の対応のポイント

- 現場からの報告に対し、その窓口として、現場と当事者が適切な距離を確保できるような対策を、早期に行うことが大切ではないか。例えば、サービスの継続と事故対応の窓口は速やかに分離する、損害賠償等は第三者と連携する等の対応が必要ではないか。

普段からの取組で参考になるポイント

- 管理者が 1 人で頑張らなくてよいことを、日頃から組織内で徹底するために、例えば、上司や本部に相談しやすい、あるいは、相談したらすぐに対応される安心感がある、等の職場作りが必要ではないか。支部や本部の介入等、組織的に対応する体制をできるだけ早く整えることが必要ではないか。

事例 12 家族による暴言に地域包括支援センターと対応した事例（居宅介護支援）

— 発生の経緯 —

一人暮らしの利用者が、認知症の診断と要介護の認定を受けた。その際、地域包括支援センターからの紹介で、当該事業者がケアプランを担当することになった。利用者には子どもがおり、近隣に住んでいた。サービス利用開始当初は、子どもが 2 日に 1 度惣菜を買ってきて、利用者と一緒に食事を摂るなどしていたが、担当者との会話の中で、利用者を疎んじている様子が見られた。その後数年ほど経ち、利用者の認知症の状態が進んできたこともあり、子どもが同居することになった。

しかし、利用者の子どもは引きこもり、利用者が飲み続ける必要がある薬を飲み忘れても声をかけず、トイレの見守りもしなかった。その結果、利用者の血圧が上がって動けないことが続く、汚れた服のままで過ごすなど、ネグレクトが疑われる様子が続いた。

担当者は、飲み忘れ防止のためのカレンダーを用意し、回毎の薬をセットした上で、子どもに、利用者の体調管理や、外出などの介護支援の判断のためにも服薬が重要であることを説明し、支援を依頼し続けた。しかし、「やるから！」、「利用者の体調が悪いのはこっち（自分）のせいだと思っているのだろう！」という態度で、適切に服薬させている様子は見られなかった。

その頃から、利用者の体調が悪いと、担当者に「ケアの専門家なら認知症を改善させろ。プロに失敗は許されない」、「責任の所在を明らかにしろ」、「いつでも連絡が付くようにしておけ」など、担当者が恐怖を感じるほど、怒鳴ることが続いた。

一方で、担当者からサービス内容について相談したいと持ち掛けても、子どもは、訪問時も電話も無視し続けることが続いた。ある時、かかりつけ医の訪問診療に担当者が立ち合おうとした際、子どもが

医者に対し「薬を飲ませたら浮腫がひどい。医者は親を実験材料にしている。今すぐ親をもとに戻せ。」「訴訟の用意がある。」と怒鳴り始め、医者が家を出るまで続いた。

— 報告に至るまで —

服薬支援を受けられない段階で、事業所内でも相談しようとしたが、管理者が休職していた。代理で本部から担当者が来たが、業務に慣れるのに手いっぱいな様子で、相談しにくい雰囲気であった。また、他の職員もそれぞれの担当が多忙で行き違いが多く、相談できる状況ではなかった。他に相談経路もなく、担当者が一人に対応しなければならないと感じていた。

暴言がかかりつけ医にもあった頃、利用者の親族から要介護度の変更依頼があったことから、地域包括支援センターに相談して、同行訪問してもらうことになった。

— 対応 —

地域包括支援センターが同行の上、2時間ほど状況確認の面談を行ったが、その間、利用者の子どもは担当者には一瞥もせず、担当者はいないものと扱われたと感じた。子どもは、担当者の目の前で、地域包括支援センターの職員に対し、担当者がいかにひどい対応か、責任は取ってもらうなどと言い、担当者はひどく疲弊した。

その後、地域包括支援センターとの協議で、無視されていることでサービス提供に支障が出ていること、利用者の状況からサービスの継続は重要であること、子どもが怒鳴って暴言を言うことに恐怖を覚えており、当該事業者による支援継続が難しいことを伝え、契約期間の終了と共に担当事業者を変更することになった。担当者は、今でも利用者宅の近くを通ると、動悸がする状態である。

— 対応を振り返って思うこと —

- ・ 利用者に関わっている他社の訪問介護員と状況は共有することができていたので、地域包括支援センターにも家族の状態が正しく情報が伝わった。
- ・ 職員は、責任感と誇りをもって業務に当たっており、暴言があった場合も自身で解決を図ろうとする傾向がある。問題を一人で抱え込まずに済むような、相談経路や環境作りの大切さを感じた。

— 学びのポイント —

ハラスメントに結び付く可能性のある事柄

- 利用者との関係性が良好ではない家族が介護を行う場合、介護による心身の負担からハラスメントに結び付く可能性があるのではないか。
- 主たる介護を担う家族が、外部との適切なコミュニケーションが取れない場合、ハラスメントに結び付く可能性があるのではないか。

普段からの取組で参考になるポイント

- 脅威を覚える言動が続くなどハラスメントが起きている場合に、1人で抱え込まずに済むような複数の相談経路の確保や相談しやすい環境づくりが大切ではないか。
- 実際にハラスメント、又は、その疑いのある問題が発生した場合には、ケアマネジャーのみならず、利用者に関わる他の事業者、地域包括支援センター等の関係者で共有し、対応を検討することが必要ではないか。

事例 13 介護保険制度への理解不足をきっかけに、家族による暴言へと発展した事例（居宅介護支援）

— 発生の経緯 —

地域包括支援センターからの照会で、当該事業所がケアプランを担当することになった。まず、利用者と話をしながらケアプランを立てようとしたが、利用できる限度額やサービスについて理解しておらず、提案内容に納得がいかない様子だった。

そこで、地域包括支援センターから、利用者の子どもの同席するように依頼した。利用者の子どもの同席の上、改めて、提案の背景と合わせてケアプランを提案したが、子どもも制度への理解が薄く、職員をお手伝いさん程度に思っていた印象もあった。担当者は、サービス給付単位を含め、介護保険サービスの内容について説明したが、子どもは納得せず、いかに安くサービスを利用できるか助言すべきでないか、なぜこの金額設定なのか納得できない等と言い、サービスの単位、計算方法、合計を何パターンか出し提案してくるよう伝えてきた。

その後も電話やメールで対応していたが、子どもの要望を受け、主にメールでやりとりをするようになった。担当者は、サービス一つ一つの単位、計算方法、金額を説明し、介護保険サービスの説明資料を送るなど対応を重ねた。しかし、子どもは納得できない様子で、乱暴な言葉（「ぼったくり」、「こんなサービスで金を取るのか」等）を赤色の太字で示すなど脅迫めいたメールを送るようになった。

担当者は、当初、良い関係を築こうとできるだけその日の内に返信するようにしていたが、相手のメールの文章は変わらず、恐怖心を覚えるようになった。そのままのやりとりが1カ月以上続き、担当者は疲弊していった。

— 報告に至るまで —

担当者から管理者に相談したところ、困難事例と判断し、地域包括支援センターに相談するようアドバイスを受けた。地域包括支援センターも状況は聞いてくれ精神的な負担軽減はできたが、解決に向けた具体的提案はなかった。

— 対応 —

そこで、法的に問題がないのかの確認も含め、事業者内で勉強し、対応方針を相談した。その上で子どもに対し、送られてきたメールに担当が恐怖心を持っていること、このままの関係ではサービス提供ができないこと、責任をもって他の事業所を探すことを端的に伝えたところ、即答で悪かったと謝罪があり、極端な反応に驚いた。

利用者は悪い人ではなく、子どもの態度にも恐縮しており、紹介した介護サービス事業者の対応にも感謝していたため、事業者としても可能な範囲で要望に添いながらサービスを提供し続けた。職員がサービスの金額を決めているのではないこと、多種職が連携してサービスを提供していることを本人と子どもに説明したところ、理解を得た。事業者の誠意が伝わったのか、子どもから乱暴な言葉のメールはなくなり、良い関係を築けるようになった。

— 対応を振り返って思うこと —

- ・ 介護保険制度を理解していない利用者やその家族には、地域包括支援センターなど、最初の窓口において丁寧な説明をすることが望ましい。
- ・ メールでのやりとりはすぐに返答しようとせず、サービス提供のために返信できる時間帯が限られることを伝え、落ち着いた状況で、事実を端的に伝えることが必要である。

— 学びのポイント —

ハラスメントに結びつく可能性のある事柄

- 介護保険制度や提供サービスについて、利用者やその家族の理解を得られていない場合、提供され

るサービス内容等に納得できず、苦情やハラスメントに結びつく可能性があるのではないか。

苦情を受けた時の対応のポイント

- 事業者内で相談し、適切な対応方針を検討する。あるいは、地域包括支援センターに相談するなど、担当者や管理者が一人で抱え込むことがないようにすることが重要ではないか。

普段からの取組で参考になるポイント

- 介護保険制度等への理解が十分でないと判断した場合は、その理解を得るための取組をしっかりと行うことが必要ではないか。できるだけ早い段階で、地域包括支援センターと事業所が同席して一緒に説明する等、説明方法を工夫することなども必要ではないか。
- 重要事項説明書の説明段階で、介護保険制度や提供サービスの内容を十分に説明し、利用者やその家族の理解と同意を得た上で、サービスの提供を開始することが重要ではないか。
- 重要事項説明書等の中で、職員への指示は事業所が行うものであり、サービス内容に対する要望等は事業者に申し出てほしい旨を記載することも考え得るのではないか。
- 利用者やその家族とやりとりする際は、相手から手段に関する要望があった場合も含めて、意思疎通が十分図れるかを考慮の上、メールや面談等の手段を検討することが大切ではないか。

■ 学びのポイントのまとめ

これまでご紹介した事例を通して、介護現場におけるハラスメントの予防と対策のポイントを整理いたしました。自施設・事業所での対策・対応のご検討、実施、見直しの際のご参考としてご覧ください。

【ハラスメントの要因に結びつく可能性のある事柄】

- ・ 高齢、病気、障害等の理由により、介護が困難な家族が介護を行う。
- ・ 家族の心身の疲れ等から、家族による介護体制が限界にある。
- ・ 主たる介護を担う家族が、外部との適切なコミュニケーションが取れない。
- ・ 利用者や家族等からの意見・要望・苦情等を受けた際の対応（プロセス、態度、やりとり等）が不適切だった。
- ・ 事故を起こしてしまった後の事業者としての対応（姿勢、対応、対応者を当事者から本部等に移すまでの時間等）が不適切だった。
- ・ （同性介護が可能な環境において）同性介護の必要性が高い利用者に対し、同性介護が徹底されなかった。
- ・ 介護保険制度や提供サービスについて、利用者や家族等の理解を得られていない。利用者や家族等が、提供されるサービス内容等に納得できていない。
- ・ 過去の行動歴等、利用者や家族等に関する情報収集ができていない（例：暴力行為や攻撃的な言動の有無、過去に他の事業者とトラブルが生じていた 等）。
- ・ 面会時間等の施設・事業所のルールに対し、家族が守らないことを容認してしまった。
- ・ ハラスメント又はその疑いのある言動が最初に発生した段階で、適切に対応できなかった。

【意見、要望、苦情等を受けた場合】

- ・ 利用者や家族等から苦情や要望等を受けた際、まずは受け止めること（受け止める姿勢を示す、あるいは言葉として表明する）ことが重要であり、その上で、速やかに事実確認し、原因分析と再発防止策を検討し、利用者やその家族に説明等の対応を行うことが必要。

- ・ ケアに対する意見や要望等を受けた早い段階で、家族と話し合いの場を設け、対応できることとできないことを説明し、理解を求めることが必要。

【相談関連】

- ・ 相談窓口の設置においては、相談者が同性の相談担当者を選択できるような体制の整備が必要。
- ・ 相談を受けたら、すぐに利用者本人に確認して要因を把握し、（発生の要因や状況等から必要に応じて）利用者への注意を行うとともに、家族にも伝える。
- ・ 相談を受けたら、職員の安全確保を第一として、速やかに、シフトの変更等の対応策を講じること。職員の「頑張る」といった言葉や他の職員への影響等を理由に、担当を継続することは、必ずしもよい結果を生むとは限らない。
- ・ 被害を受けた職員へのフォローは、速やかに、明確に行うことが大切。

【利用者や家族との関係構築】

- ・ 家族との適切な情報共有の上、関係性を構築する。

【事業所内としての取組】

- ・ ハラスメントの要因として考えられる疾病や薬の影響を学ぶ。
- ・ ケアの記録や朝の申し送り、カンファレンス等で情報共有をする等、施設・事業所としてまとまった対応を取りやすい環境を構築する。

【介護保険制度、契約書等の説明の重要性】

- ・ 介護保険制度等への理解が十分でないと判断した場合は、その理解を得るための取組（地域包括支援センターの同席の上での説明等）をしっかりと行うことが必要。
- ・ 重要事項説明書の説明段階で、介護保険制度や提供サービスの内容を十分に説明し、利用者や家族等の理解と同意を得た上で、サービスの提供を開始することが重要。

【施設・事業所内部の風通し】

- ・ 管理者や職員が 1 人で頑張らなくてよいことを、日頃から組織内で徹底する。
- ・ ハラスメントを受けたと感じたら、すぐに管理者等に伝えることの重要性を、施設・事業所全体で共有する。
- ・ 他の職員に対するハラスメントの可能性を感じた場合に、利用者に伝えるだけでなく、施設・事業所内でも共有する。共有すべき、ということを職員に対し周知する。

【外部との連携】

- ・ 問題を施設・事業所だけで抱えない、地域の中で繰り返さないために、日頃からケアマネジャーの他、地域包括支援センター、医師、行政等地域の関係者と相談・連携できる関係性や場を構築する。
- ・ ハラスメントに結びつく要因が、契約時に把握できている場合、ケアマネジャーや地域包括支援センターと相談する等、特定の事業者への負担とならない対応を関係者で検討する仕組みを構築する。

※ 事例集には、上記の 3 件以外に、多機能系、訪問系、通所系、入所系の事例が掲載されています。

また、事例集の 36 頁には、「法人としての予防・対策のための取組」が掲載されていますので、参考にしてください。

※ ここまでの資料の内容や【確認事項・ポイント】などの項目について、内容の理解や取組等が不十分であると思われる場合（いいえ又は不明にチェックがある場合）は、法人内の取組を再確認の上、必要に応じて取組の基本方針、重要事項説明書、契約書、各種マニュアル等及び研修の内容等を見直して、適切な

対応が取れるよう準備をお願いします。

5 当町におけるカスタマーハラスメント事例

経緯 訪問介護（生活援助）のサービス内容を事前に利用者に伝えていたにもかかわらず、利用者が、サービス内容以外の家事をヘルパーに強引に要求し、かつ、サービスの手順や内容について気に入らない場合には、威圧的な言動でヘルパーに理不尽な苦情や叱責をすることが度重なって、ヘルパーが精神的に追い込まれて就労意欲を失い、適切な訪問介護の提供が困難となった。

対応 担当の介護支援専門員と訪問介護の管理者が利用者宅を訪問し、訪問介護は家政婦ではなく、計画の範囲内で課題解決のためのサービスを提供するものであること及び適切な訪問介護の提供を妨げるのでサービス内容以外の家事は引き受けられないことを説明したが、それ以降も同様のことが繰り返し返されたため、再度訪問し、改善されない場合は契約を解除する旨の通告を行った。

しかし、その後も威圧的な言動による訴えがなされたので、適切な訪問介護を提供することが困難と判断して契約解除した。

原因等 事業所側の原因としては、訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について、重要事項説明書に記載はあるが、利用者の無理強いにより、ヘルパーが、サービス行為ごとの区分等以外のサービスを管理者に相談することなく行ってしまった実績があったため、さらなる訴えを増長させることに繋がった。（参考：生活援助の範囲外の行為：赤本75頁）

再発防止策 訪問介護計画に具体的なサービス提供内容が記載されていないことも利用者からの不適切な要求に繋がったものと思われたため、訪問介護計画の記載内容を見直して、具体的なサービス内容を記載すること及びサービス提供責任者が、ヘルパーに対して訪問介護の具体的な援助目標、援助内容及びサービスの提供手順について十分説明するよう指導した。（居宅サービス基準第24条（赤本52頁）、28条（同54頁）。苦情・要望に係る対応も問題がある旨を指摘した。

また、契約解除の条件等について重要事項説明書・契約書の記述を再確認するよう依頼した。

6 介護事故に伴うカスタマーハラスメントの未然防止等

前述のとおり、カスタマーハラスメントの発生要因の中には事業者側に原因がある場合もあります。

カスタマーハラスメントの発生を未然に防止し、また、発生した場合の対応をスムーズに行うためには、事前の諸準備が必要です。（危機管理の原則（前述）に基づく危機の防止・回避・事前の諸準備、危機対応と拡大防止（被害局限措置））

諸準備の一つとして、事故に伴う利用者・家族からのカスタマーハラスメントを防止するために、次のガイドラインが参考になります。

「介護保険施設等における事故予防及び事故発生時の対応に関するガイドライン」の策定について（周知）令和7年11月7日介護保険最新情報 Vol. 1436（概要抜粋）

1. リスクマネジメント強化に向けた考え方と組織文化の醸成

- ・ 介護施設等は、あくまで生活の場です。生活の場では事故が起きうることを、本人・家族に事前に説明することが重要です。

生活の場としての介護施設等

介護施設等はあくまで生活の場であり、事故は起きうる

- ・ 特別養護老人ホームをはじめとする介護施設等は、あくまで生活の場です。事故を防ぐためといっ

て、日常の行動を制限することは、高齢者の自立を支えることにつながりません。

- ・ 多くの高齢者は身体機能や認知機能が低下しているため、自宅でも転倒などのリスクが高くなります。そのため、高齢者の生活の場である介護施設等における生活の場面で、事故が起こりうることを認識する必要があります。
- ・ 特に転倒に関しては、予防策の有無に関わらず個人のリスクに応じて一定の頻度で発生するものと考えられています。一般社団法人日本老年医学会と公益社団法人全国老人保健施設協会が2021年に発表した「介護施設内での転倒に関するステートメント」でも、転倒すべてが過失による事故ではないということが明言されています。

本人・家族との認識共有の重要性

- ・ このように、生活の場である介護施設等では、個別の対策を講じたとしても事故が起こる可能性が低くありません。重要なのは、介護施設等では事故が起きうるという事実を、高齢者本人や家族に伝え、認識を共有することです。そのためには、あらかじめその人が持つリスクを予見し必要な対策を講じ、それについて利用者・家族に対して十分な説明を行うことが必要です。
- ・ なお、認知症などで適切な理解・判断が困難な利用者に対しては、説明しても分からないから何も説明しないのではなく、ケアの専門家として、その方の権利や尊厳が尊重されるよう十分に配慮することが必要です。

2. 介護現場における事故の特性と対応

- ・ 事故には、「対策を取り得る事故」と「防ぐことが難しい事故」があります。
- ・ 適切なリスク評価とアセスメントに基づき両者を仕分けし、前者は起こさない、という意識で事故の未然防止と再発防止に取り組みましょう。
- ・ 厚生労働省の調査（※）によると、介護施設等でよく起きる事故は、転倒・転落、誤嚥・窒息、異食、誤薬・与薬漏れ、医療処置における事故、外出・送迎時の事故などがあげられています。
- ・ これらには、対策を取り得る事故と、防ぐことが難しい事故があります。職員のケア行為に伴う事故と、利用者の活動に伴う事故や加齢に伴う機能低下による事故がある、と言ってもよいかもしれません。利用者の活動に伴う事故や加齢に伴う機能低下による事故は、自宅でも介護施設等でも起こりうるものであり、防ぐことが難しい場合がほとんどです。
- ・ 例えば、過去の裁判例でも示されているとおり、介護施設等で発生するすべての転倒や誤嚥等が、介護施設等の過失による事故であるとは限りません。契約時には、本人及び家族に対して「防ぐことが難しい事故」があり、そういった事故が発生しうることを十分に説明し、理解を求めることが非常に重要です。

「対策を取り得る事故」を徹底的に防ぐ取組を行う

- ・ 施設に過失のある事故は、やるべきことをきちんとやれば防ぐことができる可能性が高まります。そのため、職員のケアの提供に伴う事故（過失）なのか、そうではないのかを仕分けする必要があります。
- ・ 適切なリスク評価とアセスメントに基づいて、「対策を取り得る事故」と「防ぐことが難しい事故」に仕分けした上で、「対策を取り得る事故」は起こさない、という視点に立って事故の未然防止と再発防止に取り組みましょう。また、防ぐことが難しい事故であっても、高齢者のリスク評価とアセスメントを丁寧に行う必要があることは言うまでもありません。

Ⅱ 事故予防のための体制整備のあり方

- 1 リスクマネジメント強化に向けた組織の基盤づくり
- 2 事故発生の防止のための指針・業務手順書の整備
- 3 事故発生の防止のための委員会の設置と運営
- 4 リスクマネジメント強化に向けた教育・研修
- 5 事故の未然防止のためのアセスメント
- 6 ヒヤリ・ハット/事故の管理と活用
- 7 利用者・家族との連携・多職種連携
- 8 介護テクノロジーの活用
- 9 その他留意事項

Ⅲ 事故発生時の対応におけるポイント

- 1 事故発生時の全体像
- 2 事故発生時の対応（初動対応）
- 3 事故発生時の対応（事故報告）
- 4 原因分析・再発防止策の検討

Ⅳ 原因分析・再発防止、未然防止策の検討

- 1 転倒
- 2 転落
- 3 誤嚥・窒息
- 4 異食
- 5 誤薬・与薬漏れ
- 6 内出血・皮膚剥離
- 7 医療処置における事故
- 8 外出・送迎時の事故
- 9 サービス種別ごとの特性に応じた留意点

Ⅴ 事業者求められる義務と責任

- 1 事業者の事故防止体制等の基準
- 2 事業者が負う安全配慮義務
- 3 適切な介護サービスのあり方
- 4 事業者の説明責任

事業者求められる説明責任

「リスクの説明責任」と「事故発生時の説明責任」

・ 介護サービス事業者には、予想されるリスクについて、利用者本人やその家族に事前に説明して理解してもらう「リスクの説明責任」や、事故発生時に利用者本人または家族に対して迅速に事実を報告する「事故発生時の説明責任」なども求められます。

・ 説明と理解こそが、利用者やその家族と事業者の信頼を高める重要なポイントとなります。

理解と納得を得られるような努力を行う

・ 事業者側が決めた規定等を説明したり、文書で示したりするだけでは、説明責任を果たしたことになりません。特に、事業者側の自己防衛的な説明や、責任の所在を転嫁するような説明は適切ではありません。

・ 利用者本人や家族が自己判断・選択をするのに必要な事実や情報を理解しやすい形で提供し、理解と納得を得られるよう努力をすることが重要であり、それが信頼関係の構築につながります。

・ 本ガイドラインのⅠ－２「介護現場における事故の特性と対応」にも記載しているとおり、介護現場においては対策を取り得る事故と防ぐことが難しい事故があります。防ぐことが難し

い事故が発生した場合はそれを明確に説明し、理解と納得を得ることが必要です。(ただし、防ぐことが難しい事故においても、介護サービス事業者の通常期待される対策により被害を軽減できた場合等、個別事案の内容によっては、事業者の責任が認められる可能性があることに留意が必要です。)

5 損害賠償への備え：抜粋

「防ぐことが難しい事故」への賠償に対する考え方

- ・ 特に本ガイドラインのⅠ－２「介護現場における事故の特性と対応」に記載している「防ぐことが難しい事故」の場合においても、常に介護サービス事業者の責任が否定されるわけではなく、予見可能性と結果回避義務の観点から個別に検討が必要です。なお、利用者から責任を求められた場合は、損害賠償保険に加入しているからといって安易に過失を認めるのではなく、利用者本人や家族に対して安全配慮義務に配慮してどのような措置を講じたのか丁寧な説明を行うと共に、それでも本人や家族から納得が得られず事業者の責任が追及された場合には、上記の検討結果を前提に適切な対応をすることが必要です。

7 参考資料

訪問看護・訪問介護現場におけるハラスメントマニュアル（令和７年度 岡山県版）令和８年３月発行
（一般社団法人岡山県訪問看護ステーション連絡協議会）

- ・ ハラスメント対策の必要性
- ・ ハラスメント対策の基本的な考え方
- ・ ハラスメントの知識と平常時の対応

ハラスメントのリスク要因を把握し、基本的対応の心構え等を確認の上、対人支援や訪問時の注意点を把握する。

- ・ ハラスメントのリスクアセスメントの実際

リスクを評価・点数化することで、発生可能性、影響度、蓄積度を把握し対応策を検討する。

合計点数により、低リスク（監視・経過観察）、中リスク（対応を検討・実施）、高リスク（優先的に対策が必要：組織的対応や外部相談）に分類し、対策や進捗管理を行う。

別紙 <リスク別ハラスメント発生時の対応フローチャート> あり。

- ・ ハラスメント発生時及び発生後の対応

（以上）