

居宅介護支援事業所 管理者
介護予防支援事業所 管理者 様

静岡県健康福祉部福祉長寿局長

介護支援専門員等の安全確保について

平素より、本県の介護保険行政の推進につきまして、御理解、御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

今般、埼玉県川口市において、介護支援専門員が利用者宅で危害を加えられ、死亡する事件が発生しました。

本件は、現在警察による捜査が進められているところであり、詳細な経緯等は明らかではありませんが、このような事件を未然に防ぐため、介護支援専門員等の在宅介護従事者の安全確保を図ることが重要です。

以下の内容等を参考に、各事業所においても、安全確保に努めていただきますようお願いいたします。

1 ハラスメント対策マニュアル等

- ・利用者又は利用者の家族等からのハラスメントに関しては、**厚生労働省HPに対策マニュアルや管理者・職員向けの研修のための手引きが掲載**されています。

厚生労働省HP：https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

- ・**本県HPにおいても、ハラスメントに関する研修動画等を掲載**しております。

静岡県HP：<https://www.pref.shizuoka.jp/kenkofukushi/koreifukushi/kaigohoken/1040743/1002945/1079194.html>

2 関係法令等

(1) 介護保険制度上の基準

介護保険制度の運営基準では、事業者は、**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に必要な措置が義務付けられています。**

＜事業者がとるべき主な措置＞

- ・事業者の方針等の明確化
- ・相談及び適切に対応するための体制の整備

(2) 法改正

令和 7 年 6 月改正（令和 8 年 10 月施行）の「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（令和 7 年法律第 63 号）」において、**全ての事業主に、カスタマーハラスメントの防止のため、雇用管理上の必要な措置が義務付けられています。**

＜事業主がとるべき主な措置＞

- ・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明確化
- ・カスハラへの対処の内容を定める。（例：犯罪に該当し得る言動は警察へ通報）
- ・相談体制の整備
- ・再発防止に向けた措置

担当：介護保険課 支援審査班

電話：054-221-2317

その言動、その行為 カスタマーハラスメント(カスハラ) かもしれません!

言動・態度によるハラスメント



- 大声での威圧、侮辱的な言葉・人格否定
- 「担当を変えろ」「無能だ」などの繰り返される暴言

過剰な要求・無理な依頼



- 夜間・休日・早朝など、業務時間外に執拗な連絡
- 1日に何度も長時間電話をかけ、電話にでないと怒り出す
- 即時対応の要求(他利用者対応中でも「今すぐ来い」等)
- 法令や制度でできないことを「やれ」「なんとかしろ」と求める

契約外・業務外の押しつけ



- 家族の都合の押しつけ(親族間トラブルへの介入強要)
- 送迎や買い物など、ケアマネ業務外の要求
- 個人的な相談・世話の押しつけ

プライバシー侵害



- 個人の携帯番号やSNS等の連絡先を執拗に聞く
- ケアマネの家族や私生活への干渉・詮索

不当なクレーム・脅し



- 「行政に言うぞ」「苦情を入れる」と不当に脅す
- 根拠のない非難をSNS等で拡散しようとする
- 他の事業所と比較して人格を否定するようなクレーム

身体的ハラスメント



- 物を投げる、近距離で威圧するなどの身体的な脅し
- 暴力行為や暴力をほのめかす言動
- ケアマネの体を触ったり性的な言動、わいせつな映像や本を見せる行為

お互いに心地の良い対等な関係を目指して

厚生労働省は、カスタマーハラスメント被害の防止対策を強化しています。
行為によっては、傷害罪、強要罪、名誉棄損罪などの犯罪に該当する可能性があります。