「介護現場における
ハラスメント対策について」

一般社団法人　和歌山県社会福祉士会

はじめに

- 介護人材の安定確保と、安心して働ける職場づくりが不可欠です
- 利用者・家族等による身体的暴力、精神的暴力、セクハラが発生しています
- 令和3年度改定：全事業者にハラスメント対策が義務化
- 令和6年度改定：働きやすい職場づくりの取組を引き続き推進
- 2026年10月1日：カスハラ対策が事業主の義務化
（改正労働施策総合推進法）

本日の内容

(1) 介護現場におけるハラスメント対策

(2) カスタマーハラスメントの防止、対策

3

(1)介護現場におけるハラスメント対策

4

令和６年度介護報酬改定　運営基準

令和３年度介護報酬改定

全サービスにおいて**ハラスメント対策が義務化**されました。

※併せて、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることも推奨する。

令和６年度介護報酬改定

ハラスメント対策・ICTの活用等を含めた働きやすい職場づくりに向けた取組を引き続き推進する。

5

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル及び研修の手引き等

- **介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和４年３月改訂）**
- **（管理職向け）研修のための手引き**
- **（職員向け）研修のための手引き**
- **介護現場におけるハラスメントと事例集**

上記マニュアルや手引については、以下に掲載しているので参考にしてください
（厚生労働省ホームページ）　https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

6

介護現場におけるハラスメントの定義

① 身体的暴力

② 精神的暴力

③ セクシュアルハラスメント

ハラスメントの実態（令和4年度調査）

令和4年度 介護労働実態調査（特別調査）

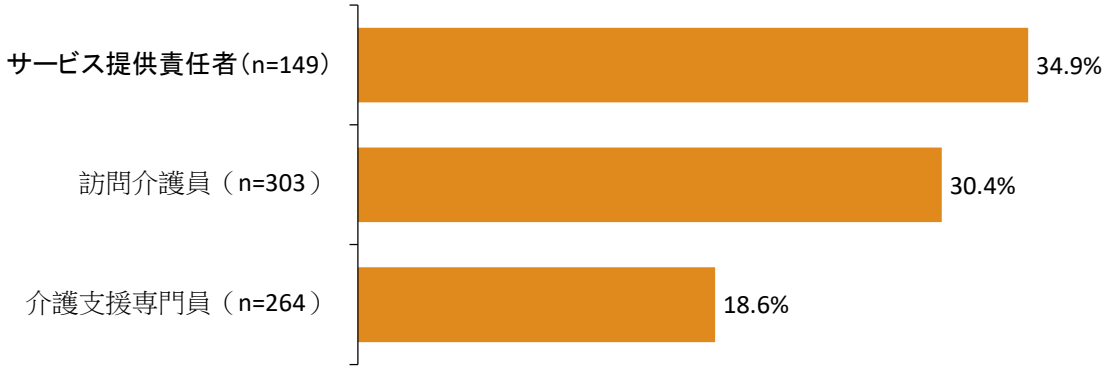
対象：訪問介護員・サービス提供責任者・介護支援専門員（728人）

この1年間にハラスメントを受けた職員
利用者から：約2～3.5割（18.6～34.9%）
家族等から：約0.6～1.6割（5.6～15.9%）
いずれか一方から：約2.7～4割（26.5～40.3%）

出典：公益財団法人 介護労働安定センター「令和4年度 介護労働実態調査（特別調査）」（厚生労働省委託、令和5年1～2月実施）

利用者からハラスメントを受けた職種の割合

この1年間（令和4年）に、利用者からハラスメントを受けた職員（%）

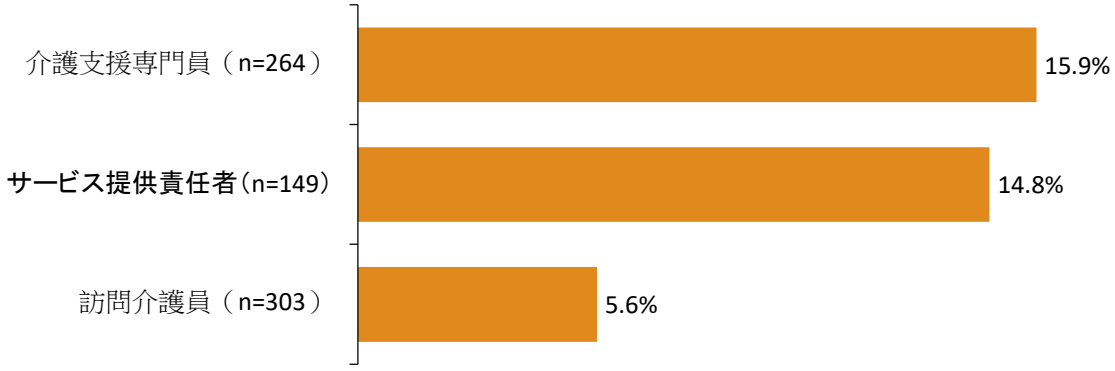


出典：公益財団法人 介護労働安定センター「令和4年度 介護労働実態調査（特別調査）」（厚生労働省委託、令和5年1～2月実施）

9

家族等からハラスメントを受けた職種の割合

この1年間（令和4年）に、利用者の家族等からハラスメントを受けた職員（%）



出典：公益財団法人 介護労働安定センター「令和4年度 介護労働実態調査（特別調査）」（厚生労働省委託、令和5年1～2月実施）

10

利用者から受けたハラスメントの内容（上位）

訪問介護員（n=92）	サービス提供責任者（n=52）	介護支援専門員（n=49）
大声を発する、怒鳴る 53.3%	大声を発する、怒鳴る 61.5%	大声を発する、怒鳴る 73.5%
個人の尊厳や人格を傷つけることを言われる　32.6%	気に入っているヘルパー以外への批判的な言動　40.4%	理不尽なサービスの要求 49.0%
気に入っているヘルパー以外への批判的な言動　26.1%	たたかれる　36.5%	介護保険外のサービスの強要 46.9%

（複数回答）

出典：公益財団法人 介護労働安定センター「令和4年度 介護労働実態調査（特別調査）」（厚生労働省委託、令和5年1～2月実施）

11

ハラスメントの影響と課題

1. 相談窓口がない職員ほど、利用者からハラスメントを受けた割合が高い（訪問介護員：窓口なし42.0%）
2. ハラスメントを受けた人は、受けなかった人より、「働きやすい」と答えた割合が10～19ポイント低い
3. 半数以上が、毅然とした対応ができなかったことがある
4. 職員が期待する対策：ハラスメントの禁止を、利用者・家族に事前に説明すること（訪問介護員44.6%）

出典：公益財団法人 介護労働安定センター「令和4年度 介護労働実態調査（特別調査）」（厚生労働省委託、令和5年1～2月実施）

12

ハラスメント対策：ハラスメントの発生要因の認知

- 利用者・家族などの性格または生活歴
- 利用者・家族などがサービスの範囲を理解していない
- 利用者・家族などの病気、障害によるものがある
- ハラスメントを受けたことを相談しにくい職場環境である
- 自分さえ我慢すれば・・・・

13

ハラスメント対策：職員から見たハラスメントの対応として必要な取り組み

- 利用者・家族等への啓発活動
- 相談しやすい組織体制の整備
- 再発防止への取り組み

14

ハラスメント対策：ハラスメント対策の必要性

① ハラスメントはいかなる場合も認められるものではない

② 介護現場では、職員の退職へと繋がる可能性が高い

③ 労働契約法による「労働者に対する安全配慮義務等がある」

④ ハラスメントを行う人が抱える問題を解決に導く

⑤ 職員を守る＝利用者を守る（継続的で円滑な利用に繋がる）

15

ハラスメント対策：事業者の法的責任

男女雇用機会均等法：セクシュアル・ハラスメントの防止
- 方針の明確化・周知、相談窓口の整備、迅速で適切な事後対応

民法：加害者・使用者への損害賠償請求

刑法等：加害者への刑事罰

労働施策総合推進法：カスハラ防止措置（2026年10月1日～）

16

ハラスメント対策：基本的な考え方

権利侵害として捉える

① 組織的・総合的に対応する
② 初期対応が重要
③ 起こった要因の分析が大切
④ サービスの質の向上に向けて取り組む
⑤ 一人で抱え込まないこと
⑥ 施設・事業所ですべてを抱え込まないこと
⑦ を理由とする契約解除は、「正当な理由が必要であること

17

ハラスメント対策：事業所として取り組むべきこと

①ハラスメントに対する事業所としての基本方針の決定
②基本方針を、職員、利用者及び家族などへの周知
③マニュアルなどの作成・共有
④報告・相談しやすい窓口の設置
⑤介護保険サービスの業務範囲などへのしっかりとした理解と統一
⑥PDCA サイクルの考え方を応用した対策などの更新

18

ハラスメント対策：事業所として取り組むべきこと

利用者・家族などに対する周知

契約書・重要事項説明書で、ハラスメントの内容、対応方法、契約解除の可能性を伝える

周知の3つのポイント
- わかりやすい表現を用いる（例：「著しい迷惑行為」）
- 文書を渡して終わりにしない（契約時に読み上げて説明）
- 繰り返し伝える（第三者の協力も得ながら）

19

ハラスメント対策：事業所として取り組むべきこ

発生した場合の初期対応

- **職員の安全が第一**
- **即座に対応する**

☞日頃の準備：「初動マニュアル」を用意

① まずは、職員の安全を図る

⇒ ② 状況を確認・対応

⇒ ③ （必要に応じ）外部の関係者へ連絡・通報

20

ハラスメント対策：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

② 介護保険サービスの業務範囲の適切な理解の促進

③ 職員への研修の実施

④ 職員のハラスメントの状況把握のための取組(アンケートなど)

⑤ 職員自らによるハラスメントの未然防止への点検等

⑥ 管理者向け研修の実施　(参照：『管理者向け研修のための手引き』)

21

ハラスメント対策：職員に対して取り組むべきこと

職員研修
- 利用者・家族への説明のための研修（契約書、重要事項説明書、契約を超えるサービスは提供できないこと）
- 疾病による影響などを学ぶ研修

報告・相談
- 苦情・要望・不満は、客観的に記録に残す
- 少しでもハラスメントと感じたら報告する
- 理不尽な要求は、受け入れない

情報共有
- ハラスメント事例の共有

22

関連資料の紹介
「介護現場におけるハラスメント事例集」

この事例集には１４の事例と
法人としての予防・対策のための取り組みが記載されています

【事例集から見た対応のポイント】

- ハラスメントまたはその疑いが発生した段階で事業所内で必要な情報を共有し適切な対策を立てる
- 記録を残しておくことが重要
- セクハラに関する事案があれば同性介護士が対応
- 地域包括や医師等の地域の関係者と連携し対応を相談する
- 相談を受けたらすぐに利用者本人への確認や注意、家族にも　等々

出典：厚生労働省「介護現場におけるハラスメント事例集」（令和3年3月） https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

(2)カスタマーハラスメント防止、対策



『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』
令和8年度改訂版（厚生労働省・2026年9月）

厚生労働省ホームページよりダウンロードいただけます
https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf

令和３年度介護報酬改定　運営基準

「カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることを推奨する」

（参考）

訪問介護における対応

訪問介護については、以下の①②どちらにも該当した場合には、2人の訪問介護員によるサービス提供を行うことが可能と しており、この場合、介護報酬上、2倍の報酬を算定できる仕組みとしている。
①利用者又はその家族等の同意
②暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合

25

カスハラ対策を全事業者に義務化

（改正労働施策総合推進法：カスハラ対策法）
2025年6月に成立し、2026年10月1日から施行されました。
従業員数に関係なく、すべての事業所が対象です。

事業主に義務付けられた「雇用管理上の措置」

- カスハラを許さない方針の明確化と、職員・利用者・家族等への周知
- 相談窓口の設置など、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備
- 発生時の事実確認、被害を受けた職員への配慮、再発防止
- 相談したことを理由とする不利益な取扱いの禁止
- 特に悪質な行為への対処方針と体制の整備

※具体的な措置の内容は、厚生労働省の指針（令和8年厚生労働省告示第51号）で示されています。

26

カスタマーハラスメントの防止、対策

カスハラ＝不当・悪質なクレーム（クレームのすべてではありません）
- 正当なクレーム：介護やサービス内容の改善を求めるもの
- カスハラ：過剰な要求、不当な言いがかり

カスハラの例
- 長時間の拘束、長電話、頻繁な来所、大声での威嚇
- 暴言、難癖をつけて利用料を払わない、日用品の過度な要求
- 特別扱いの要求、SNSへの暴露をほのめかす、職員の解雇要求

職員を守る対応が求められます

27

カスタマーハラスメントが抵触する法律

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、以下のようなものがあります

傷害罪、暴行罪、脅迫罪、恐喝罪、未遂罪、強要罪、名誉毀損罪、侮辱罪
信用毀損及び業務妨害、威力業務妨害罪、不退去罪

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道徳規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

28

カスタマーハラスメント対策の基本

① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、職員への周知と啓発

② 職員（被害者）のための相談対応体制の整備

③ 対応方法、手順の策定

④ 事業所内対応ルールの職員等への教育・研修

29

カスタマーハラスメントが起こった際

① 事実関係の正確な確認と事案への対応

② 職員への配慮の措置

③ 再発防止のための取組　等々

30

ハラスメント行為別対応例

①時間拘束型：長時間の拘束、長電話
②リピート型：理不尽な要望の繰り返し
③暴言型：怒鳴る、侮辱、人格の否定
④暴力型：殴る、蹴る、物を投げる
⑤威嚇・脅迫型：脅迫的な発言、怖がらせる行為
⑥権威型：正当な理由なく権威を振りかざす
⑦事業所外拘束型：自宅などへの呼びつけ
⑧SNS誹謗中傷型：ネット上の名誉毀損・プライバシー侵害
⑨セクシャルハラスメント型

31

ハラスメント行為別対応例

①時間拘束型

- 対応できない理由を説明する
- 応じられないことを明確に伝える

32

ハラスメント行為別対応例

②リピート型

- 通話内容を記録する
- 窓口を一本化する
- 毅然とした態度をとる

33

ハラスメント行為別対応例

③暴言型

- 止めるように求める
- 発言に関しては、後で事実確認出来るよう録音等する
- 退去を求める

34

ハラスメント行為別対応例

④暴力型

- 危害が及ばないよう一定の距離をとる
- 安全確保を優先する

35

ハラスメント行為別対応例

⑤威嚇、脅迫型

- 複数名で対応する
- 対応者の安全確保を優先する
- 毅然とした態度

36

ハラスメント行為別対応例

⑥権　威　型

- 不用意な発言はしない
- 上位者と交代する
- 要求には応じない

37

ハラスメント行為別対応例

⑦事業所外拘束型

- 単独での対応は行わない

38

ハラスメント行為別対応例

⑧SNS/インターネット上での誹謗中傷型

- ホームページ等の管理者や運営者に削除を求める
- 発信者情報の開示を請求する

39

ハラスメント行為別対応例

⑨セクシャルハラスメント型

- 録音、録画による証拠を残す
- 事実確認を行う
- 加害者に警告を行う

40

カスタマーハラスメントが疑われる場合現場での対応

留意点

- 個室に招いて二人以上で対応する
- 相手が感情的になっていても、ていねいに話をする
- 専門用語は使わない
- 質問をまじえながら、要点を確認する
- 相手の了解を得て、録音する
- 議論は避ける
- その場しのぎの回答はしない
- 冷却期間をもうける　「後で連絡します」

41

カスタマーハラスメント防止に取り組むメリット

取り組んだ事業所職員からの声

- 対応方法を明示することで、働きやすくなった
- 研修の受講後は、落ち着いて対応できるようになった
- 職場環境が明るくなった
- 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境が良くなった

42

おつかれさまでした。

「介護現場における
ハラスメント対策について」

一般社団法人　和歌山県社会福祉士会