

令和6年度  
介護保険サービス事業者等集団指導

SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT GOALS



# 介護現場のハラスメント対策について

## 訪問看護師・訪問介護員等

兵庫県福祉部高齢政策課  
介護基盤整備班

# 1.はじめに

## (1)暴力・ハラスメントの定義とは？

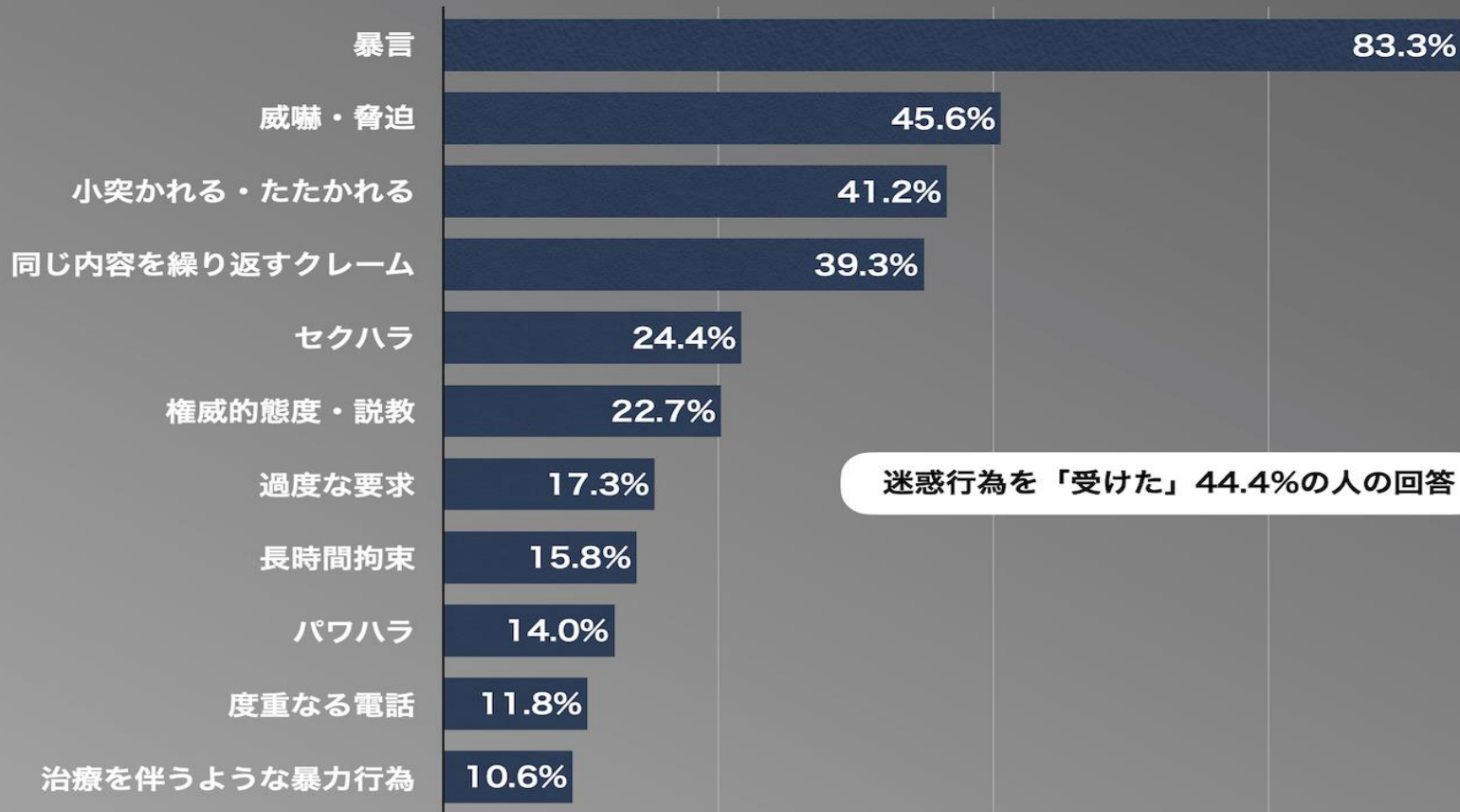
区分	身体的暴力	精神的暴力	セクシャルハラスメント
定義	叩く、殴る、蹴るなど身体的な力を使って、他人に危害を及ぼす行為。物を壊したり、物を投げつけられたが避けた場合など、直接的に身体的な被害が及ばない場合も含む。	怒鳴ったり、威圧的な態度など言葉や態度によって、個人の尊厳や人格を傷つけたり、理不尽な行為を強要するなどの行為、無視や第三者に事実ではないことを吹聴する等も含む。	性的な内容の言葉や好意など意に添わない性的誘いかけや好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
例	✓ 手を払いのけられる ✓ ひっかく・つねる ✓ 唾を吐く ✓ 水をかけられる ✓ 服を切られる 等	✓ 人格を否定するような暴言 ✓ 刃物をちらつかせる ✓ 契約外のサービスを強要する 等	✓ 卑猥な言葉 ✓ 必要なく接触する ✓ 抱きしめる ✓ 卑猥な写真を見せる 等



出所：埼玉県「在宅医療・介護の現場における暴力・ハラスメント対策の実態に関するアンケート」

## (2)カスタマーハラスメントの実態調査結果

### 患者・利用者・家族からの迷惑行為の内容



《 UAゼンセン・ヘルスケア労協調べ 》

## (3)令和3年度介護報酬改定（適切なハラスメント対策の実施）

事業主は、顧客等からの著しい迷惑行為によって雇用する労働者の就業環境が害されないよう、相談対応体制や被害者への配慮のための取組、ハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましい（R3厚労省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会）

### 介護報酬改定に関する留意事項通知（関係部分抜粋）

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）

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）



（国）マニュアルと研修の手引きの改訂（令和3年度）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05120.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

# (4)改訂後の「管理者向け研修のための手引き」

MRI

## 手引きの目的等

### (1) 背景

令和3年度介護報酬改定では、介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の1つとして、**全ての介護事業者**にハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められ、また、カスタマーハラスメント防止のための必要な措置の実施が推奨されました。

表 令和3年度介護報酬改定と本マニュアルの関係性

法令上事業者求められる措置	
講ずべき措置	<p>&lt;対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職場における               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ セクシュアルハラスメント</li> <li>➢ パワーハラスメント</li> </ul> </li> <li>● <b>利用者やその家族等から受ける</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>セクシュアルハラスメント</b></li> </ul> </li> </ul> <p>&lt;内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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ること。 ※特に留意すべき点               <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発</li> <li>② 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備</li> </ol> </li> </ul>
講じることが望ましい措置	<p>&lt;対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>利用者やその家族等から受ける</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>顧客等からの著しい迷惑行為</b> = <b>カスタマーハラスメント</b></li> </ul> </li> </ul> <p>&lt;内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ①及び②の必要な措置を講じるにあたっては、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措置も講じることが推奨。</li> </ul>

## 手引きの目的等

## (2) 目的

介護現場におけるハラスメントは、以下が重要なポイントです。

- 👉 利用者や家族等（※）からのハラスメントは**職員個人の問題ではなく、施設・事業所及びこれを運営する法人の問題**として捉えること  
※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。
- 👉 利用者や家族等からのハラスメントとそれが職員にもたらす**影響について、管理者等が理解を深める**こと
- 👉 ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、**利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得る**こと
- 👉 上記を理解したうえで**対策や対応を学ぶ**こと

これらを、管理者はもちろん、職員も理解するため、認識の共有を図ることが重要です。そのためには、管理者向けの研修、さらに、職員向けの研修が必要です。

本研修を通じて、介護現場におけるハラスメントを、職員が個人の問題として抱え込むことを防ぎ、一人ひとりが安心・安全に働くことのできる環境づくりにつながることを目指します。

## (5)兵庫県の取組（検討経過）

### ○ 研究グループの実態調査と行政への情報提供

神戸市看護大学ほかの研究グループが「訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査」（H26実施）の結果を公表、兵庫県高齢政策課にも情報を提供

Q. 利用者や、その家族から暴力を受けた経験があるか？

A. **50.3%**が「**ある**」と回答



### ○ 看護・介護人材の安全確保・離職防止の取組

看護・介護人材確保の重要性が高まるなか、看護・介護サービスに従事される方の安全を確保し、安心して働き続けることができる体制づくりを支援するため、平成29年度から「訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業」を開始

## 2. 訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業の概要

- (1) 暴力等対策マニュアル・チラシの作成
- (2) 暴力等対策研修会の実施
- (3) 暴力等対策相談窓口の設置
- (4) 2人訪問補助
- (5) 1人訪問補助



# (1) 暴力等対策マニュアル・チラシの作成



これらは **ハラスメント行為** です

これらの行為は被害者の健康や生活に悪影響を及ぼす可能性があります。また、介護現場におけるハラスメント行為は、介護職員の離職や業務の停滞を招く恐れがあります。

介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い

介護サービスの提供を困難にし、かかわった介護職員の心身に悪影響を与えます。また、契約条件や重要説明事項に基づき介護サービスの提供が終了となる場合があります。ご協力をお願いします。

## ハラスメントの具体例

分類	内容	例
1 身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	ものを投げつける／つばを吐く／たたく／つねる／手を払いのける／蹴る
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つけたり、おとしめたりする行為	大声を出す／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度でできて当然」と理不尽なサービスを要求する／威圧的な態度で文句を言う／無視する
3 セクシャルハラスメント	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為	必要もなく手や腕をさわる／抱きしめる／ヌード写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする
4 その他	悪質クレームやストーカー行為など	特定の職員につきまとう／長時間の電話／利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる

※認知症等の病気または障害の症状として現れた言動は除く  
〔介護現場におけるハラスメント事例集〕令和2年度厚生労働省補助事業参照



高齢化が進み介護需要が高まる一方、介護人材は不足しています。ハラスメントによる介護職員の離職を防ぎ、**介護職員が安心して働ける環境を整えることは、皆さまへの適切な介護サービスの提供につながります。**住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、利用者一人ひとりが介護サービスの適切な利用にご協力ください。



発行課 兵庫県福祉推進課

※「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」(平成30年3月発行、兵庫県委託事業)及び「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月発行、厚生労働省補助事業)を参考に作成

●暴力等対策マニュアル

兵庫県看護協会HP [https://www.hna.or.jp/for\\_nurses/n\\_visiting\\_nursing/against\\_violence/entry-1526.html](https://www.hna.or.jp/for_nurses/n_visiting_nursing/against_violence/entry-1526.html)

●介護現場におけるハラスメント防止啓発チラシ

兵庫県HP <https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf27/houkananzen.html>



## (2) 暴力等対策研修会の実施

令和6年度

兵庫県 訪問看護師・訪問介護員等安全確保・離職防止対策事業  
兵庫県看護協会 訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議

在宅医療・介護従事者対象

無料

### 管理者のための 自組織における暴力・ハラスメント 対応力向上研修

～現場で使える『暴力・ハラスメント対策 研修用教材』を活用して～

開催日：令和7年3月8日（土） 13：30～16：30

場 所：公益社団法人兵庫県看護協会会館 3階 研修室3

対象者：訪問看護・訪問介護事業所、居宅介護支援事業所等の

管理者または管理者に準ずる者 60名

内 容：『暴力・ハラスメント対策 研修用教材』を用いた事例検討

講 師：三木 明子 氏（関西医科大学看護学部・看護学研究科 教授）

福田 大祐 氏（福田法律事務所）

支 援：訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議メンバー

申込み：令和7年2月1日（土）～2月28日（金）

[https://form.hna.or.jp/form/against\\_violence](https://form.hna.or.jp/form/against_violence)



公益社団法人兵庫県看護協会  
訪問看護総合支援センター  
村田・細目 TEL 078-381-5231



（参考：令和6年度開催の研修会）

# (3)暴力等対策相談窓口の設置



訪問するのがつらくなる前に…

## お困り相談 ひょうご

兵庫県内の訪問看護師、訪問介護員、ケアマネジャー等が、利用者や家族から暴力やハラスメント等を受けたとき



「もしかして暴力？」  
「ハラスメント？」



と迷ったときにも相談できる窓口です。

対象 ▶ 当事者本人、事業所管理者等

契約解除や  
離職に関する  
相談が

78%

暴力やハラスメント等を受け、訪問が困難な状況になってからの相談が多くなっています。早めの相談で、サービスの提供を継続しましょう。

(令和3年度 お困り相談ひょうごより)

暴力・ハラスメント等を受けたと思ったときは…

- 事実、経過を記録に残しましょう。
- 管理者に報告しましょう。  
(管理者は、しっかり聴きましょう)

困ったとき、迷ったときはすぐにご相談ください。

公益社団法人 兵庫県看護協会

TEL.078-371-4165

月曜日～金曜日 13時～16時 (休祝日、年末年始を除く)



訪問看護師・訪問介護員等が  
受ける暴力等対策事業



兵庫県 介護現場における  
ハラスメント対策事業について



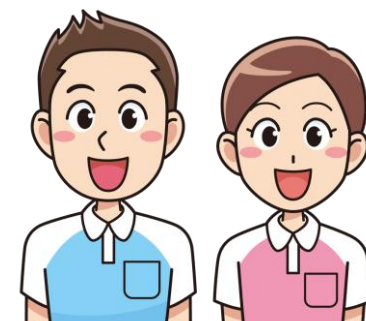
## (4) 2人訪問補助

### ○補助の内容

訪問看護師、訪問介護員が訪問サービスを提供する際に、利用者や家族などからの暴力行為などで2人以上の訪問が必要なケースで、利用者・家族などの同意が得られず、介護報酬上の2人訪問加算が算定できない場合に加算相当額の一部を補助

### ○補助の要件

- ・ 兵庫県内の指定訪問看護事業所、指定訪問介護事業所
- ・ 介護保険法に基づく指定訪問看護、指定訪問介護のサービスを提供



## ○補助対象となる暴力行為の例

迷惑行為	じっと見つめる、にらむ、必要以上に接近する、好意や敵意を伝える、戯れかかる、訪問者等に暴力を振るうまね、その持ち物を壊すまね、正当な理由がないのに危険な物品（包丁、バット、可燃物等）を所持すること、盗撮行為、訪問者を撮影するカメラ等の設置、故意に汚物や、動物の死体など不快な物等を訪問者に見せつける、又は居宅内外に置く等
暴言	訪問者等への悪口、侮辱
過大なクレーム	恫喝、威嚇など激しい口調で問い詰める、過度に金銭や謝罪、サービス提供等を要求するなど社会通念上過大と考えられるクレーム (※長話、認知症等による繰り返しの発言、常識の範囲内での正当な苦情など、訪問者が職務上受忍すべきと考えられる発言や苦情は補助対象としない。)
ストーカー行為	つきまとい、待ち伏せ、事業所等への押しかけ、面会その他義務のないことの強要、行動を監視している等と話す、頻繁な電話、メール等
セクシャルハラスメント	抱きつき、ボディタッチ、わいせつ発言、下着姿での応対、ひわいな物を居宅等に見えるように置く等
脅迫	殴る、殺す等訪問者等の心身等に危害を加えることや、利用者等の反社会勢力等との係わり、暴力性、前科等を伝えて訪問者等を脅す発言、その他訪問者等を威圧し、又は迷惑を及ぼす言動等
暴力行為	素手又は物によって殴る、蹴る、物を投げつける等
器物破損行為	故意に訪問者の持ち物を壊す、汚す等

## ○補助単価 (R6)

※負担割合・・・市町1/3 県1/3 事業者1/3

区分			補助単価
訪問看護 (介護予防を含む)	看護師等による 複数名訪問	30分未満	2,540円/回
		30分以上	4,020円/回
	看護師等と看護補助者による 複数名訪問	30分未満	2,010円/回
		30分以上	3,170円/回
訪問介護 (介護予防を除く)	訪問介護員による 複数名訪問	20分未満	1,630円/回
		20～30分未満	2,440円/回
		30分以上	3,870円/回

例

看護師等による複数名訪問 30分未満 1回



1,690円を事業所へ補助(10円未満切り捨ての場合)

$$(2,540円 \times 2/3 \text{ (県・市負担分)}) \div 3 = 1,690円$$

# 市町の実施状況について

## ○実施市町【32市町】

神戸市、西宮市 相生市、豊岡市、赤穂市、三木市、小野市、丹波朝来市、宍粟市、佐用町、尼崎市、川西市、猪名川町、養父市  
姫路市、三田市、加古川市、播磨町、明石市、加西市、南あわじ市  
市川町、神河町、西脇市、高砂市、丹波篠山市、多可町、宝塚市  
上郡町、香美町、たつの市

# 補助事業実績

年度	H29	H30	R元	R 2	R 3	R 4	R 5
件数	—	2	2	1	3	3	3
訪問回数	—	38回	261回	156回	117回	38回	108回

※ H30.1月～事業開始

## ケース①

### 訪問看護

利用者	86歳男性、要介護3、アルツハイマー型認知症
暴力行為の内容	訪問看護師に刃物等で危害を与える危険性あり

## ケース②

### 訪問介護

利用者	91歳男性、要介護5
暴力行為の内容	ヘルパーに対する暴力行為（蹴る）、つばを飛ばす

## ○補助事業を利用した事業者の声

- ◎ 安心して訪問に行けるようになった
- △ 書類の手続きが煩雑
- △ 市町へ申請してから承認されるまでに時間がかかる



# 補助申請の流れ

申請手続きには3つのSTEPがあります。

以下の手続きは、市町の介護保険担当課への手続きです。

STEP① 事前協議(利用者の状況確認)



STEP② 交付申請



STEP③ 実績報告

※随時、現況報告書の提出により利用者の状況確認も行います。

## STEP① 事前協議(利用者の状況確認)

利用者の状況を確認するため、次の(1)及び(2)又は(3)の書類を市町の介護保険担当課へ提出

(1)事前協議書

(2)暴力行為等の内容が確認できる記録

(例)サービス提供記録

(3)第三者による確認記録

(例)医師の2人訪問の指示書

## 訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止事業 事前協議書

## 事前協議書様式

## ○事前協議事業者

事業所番号	2800000000	事業所名	兵庫訪問看護ステーション
サービス種類	訪問看護	住 所	神戸市中央区〇〇-〇〇
担当者名	兵庫 太郎	連 絡 先	TEL:078-111-1111 FAX:078-111-2222

## 1 利用者等の記録

利用者の状況	氏 名	〇〇 〇子		
	年 齢	85	性 別	女
	被保険者番号	0000000000	要 介 護 度 等	要介護4
	特 徴 等			
暴力行為等を行う者の状況 (利用者と同一の場合に記載不要)	氏 名	〇〇 〇男	利用者との関係	利用者の息子
	年 齢	55	性 別	男
	被保険者番号	—	要 介 護 度 等	自立
	特 徴 等	過去に暴言による事業所の変更あり		
暴力行為等の内容	訪問看護師の処置に気に入らないことがあると、大声で罵倒する。 3回目の訪問時に訪問者の腕を掴んだ。			
確認資料名	サービス担当者会議記録			
資料作成者	〇〇居宅介護支援事業所 〇〇ケアマネジャー			
(※行政確認欄)	該当		非該当	

## 事前協議書様式

## 2 事業者の対応の確認

対応の状況	2人訪問加算の同意依頼 (依頼が難しい場合は市町へご相談ください。)	あり ・ なし
	その他	あり ・ なし
特記事項	2人訪問加算の同意依頼をするとさらに激高される恐れがあり、依頼できない。	
確認資料	あり ・ なし	
(※行政確認欄)	判断:	
	該当 ・ 非該当	

(判定)

事業対象判定 (※行政記入欄)	事業対象 ・ 事業対象外
--------------------	--------------

## STEP② 交付申請

(1)～(3)の書類を市町の介護保険担当課へ提出

(1)補助金交付申請書

(2)収支予算書

(3)事業計画書

## STEP③ 実績報告

(1)～(3)の書類を市町の介護保険担当課へ提出

- (1)実績報告書
- (2)収支決算書
- (3)事業実績報告書



補助金の交付

# よくある質問



**Q1. 医療保険の訪問看護を利用している方は対象になりますか。**

**A1.** 医療保険での利用者は対象となりません。

**Q2. 市町に事前協議を提出後、内示が出るまでの間の2人訪問は対象となりますか。**

**A2.** 市町の事前協議の承認が出れば、2人訪問の実施日に遡って対象になります。

※ 事前協議以前に2人訪問をした場合については、2人訪問が必要と確認できる記録があれば対象となる場合がありますので、市町へご相談ください。

**Q3. 2人訪問の際、同行する者に要件はありますか。**

**A3.** 訪問看護では、看護師等のほか看護補助者が同行した場合も補助対象になります。訪問介護は、訪問介護員が同行する場合のみ補助の対象になります。

なお、いずれの場合も同じ事業所に雇用されていることが必要です。

**Q4. 2人訪問加算の同意を得る働きかけをすると、相手が激高する恐れがあり、危険を伴います。その場合、補助対象にはならないのでしょうか。**

**A4.** 市町が2人訪問加算の同意を得る働きかけが困難であると認める場合は、同意依頼を行ったものとみなせるよう、令和5年度に要件を緩和しましたので、市町へご相談ください。

## (5) 1人訪問補助

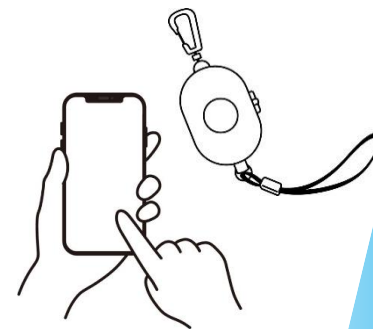
### ○補助の内容

2人訪問できる体制確保が困難な事業所において、1人訪問時の安全対策を行った場合の費用補助

### ○補助対象経費

- ・警備保障会社によるセキュリティシステム導入に必要な機器購入費
- ・位置検索機能・緊急呼び出し機能付き防犯ブザーや防犯ボタン付き携帯電話の購入費(R6拡充)

△基本料金、月額料金、ガードマン出動料金、防犯機器の運用に係るランニングコスト等に係る経費、消費税は補助対象外





## ○補助の要件

- ・ 兵庫県内の訪問看護事業所、訪問介護事業所、定期巡回事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、看護多機能型居宅介護事業所
- ・ 介護保険法に基づく指定訪問看護、指定訪問介護のサービスを提供

## ○補助単価 **21,500円**

※負担割合・・・市町1/3 県1/3 事業者1/3

例 機器購入費 15,000円



10,000円を事業所へ補助

(15,000円 × 2/3 (県・市負担分) = 10,000円)

# 市町の実施状況について

## ○実施市町【8市町】

神戸市、姫路市、猪名川町(R2年度～)

加古川市、三田市、南あわじ市 (R3年度～)

宝塚市 (令和5年度～)

明石市 (令和6年度～)

## 補助事業実績

年度	R5
件数	2