

指定居宅サービスを提供するうえでの留意事項

1. 指定居宅サービスの人員・設備・運営に関する基準及び介護報酬について

- ・業務継続計画の整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1～2
- ・大阪府認知症介護基礎研修のご案内・・・・・・・・ 3～4
- ・福祉サービス第三者評価・・・・・・・・・・・・・・・・ 5～6
- ・新型コロナウイルス感染症を理由とする臨時的な利用者数の減少による利用者一人あたりの経費の増加に対応するための加算及び事業所規模別の報酬区分の決定に係る特例について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- ・ハラスメント相談窓口（労働相談）・・・・・・・・・・ 8
- ・居宅サービス事業者の講ずべきハラスメント対策について・・・・・・・・ 9～28
- ・石川県能登地方を震源とする地震に関する通知・事務連絡等・・・・・・・・ 29

業務継続計画の整備について

①令和6年度介護報酬改定において、業務継続計画未策定事業所に対する減算が導入されました。

詳細は厚生労働省「令和6年度介護報酬改定について」資料「令和6年度介護報酬改定の概要」P49

URL https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_38790.html

1. (5) ④ 業務継続計画未策定事業所に対する減算の導入

概要

【全サービス（居宅療養管理指導★、特定福祉用具販売★を除く）】

- 感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画の策定の徹底を求める観点から、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、基本報酬を減算する。【告示改正】

単位数

<現行>
なし

<改定後>

業務継続計画未実施減算

施設・居住系サービス

その他のサービス

所定単位数の100分の3に相当する単位数を減算（新設）

所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算（新設）

※ 平成18年度に施設・居住系サービスに身体拘束廃止未実施減算を導入した際は、5単位/日減算であったが、各サービス毎に基本サービス費や算定方式が異なることを踏まえ、定率で設定。なお、その他サービスは、所定単位数から平均して7単位程度/（日・回）の減算となる。

算定要件等

- 以下の基準に適合していない場合（新設）
 - ・ 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定すること
 - ・ 当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること
 - ※ 令和7年3月31日までの間、感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には、減算を適用しない。訪問系サービス、福祉用具貸与、居宅介護支援については、令和7年3月31日までの間、減算を適用しない。
- 1年間の経過措置期間中に全ての事業所で計画が策定されるよう、事業所間の連携により計画策定を行って差し支えない旨を周知することも含め、小規模事業所の計画策定支援に引き続き取り組むほか、介護サービス情報公表システムに登録すべき事項に業務継続計画に関する取組状況を追加する等、事業所への働きかけを強化する。また、県別の計画策定状況を公表し、指定権者による取組を促すとともに、業務継続計画を策定済みの施設・事業所についても、地域の特性に合わせた実効的な内容となるよう、指定権者による継続的な指導を求める。

業務継続計画の策定については厚生労働省のHPをご参照ください。

(HPリンク)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html

介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修

感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供されることが重要であることから、介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）の作成を支援するために、研修を開催しました。研修時の資料と作成手順の研修動画（令和3年度）を掲載しましたので是非ご覧ください。

総論等もご視聴いただきますとより理解を深めることができますので併せてご活用ください。

ガイドライン資料と研修動画の構成

介護施設・事業所における業務継続ガイドライン等について

介護施設・事業所における業務継続ガイドライン等については、こちらからダウンロードしてください。

<新型コロナウイルス感染症編>

・[新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン](#)

・[様式ツール集](#)

・[感染症ひな形（入所系）](#) [感染症ひな形（通所系）](#) [感染症ひな形（訪問系）](#)

【例示入り】<R3年度>

・[感染症ひな形（入所系）](#) [感染症ひな形（通所系）](#) [感染症ひな形（訪問系）](#)

<自然災害編>

・[自然災害発生時の業務継続ガイドライン](#)

・[自然災害ひな形](#)

【例示入り】<R3年度>

・[自然災害ひな形（共通）](#) [自然災害ひな形（サービス固有）](#)

動画の構成

総論	新型コロナウイルス感染症編	自然災害編
1：BCPとは	2：共通事項 3：入所系 4：通所系 5：訪問系	6：共通事項（概要編） 7：共通事項 8：通所サービス固有事項 9：訪問サービス固有事項 10：居宅介護支援サービス固有事項

※項目をクリックするとページ内の動画に移動します。

<介護サービス類型毎の対象項目>

- ・入所系サービス：1，2，3，（6），7
- ・通所系サービス：1，2，4，（6），7，8
- ・訪問系サービス：1，2，5，（6），7，9
- ・居宅介護支援サービス：1，2，5，（6），7，10

※「6：共通事項（概要編）」は、「7：共通事項」の内容を、簡潔にまとめたものです。

[再生リスト](#)



介護事業所長の皆様へ

大阪府認知症介護基礎研修等のご案内

©2014 大阪府もずやん

介護に直接携わるすべての職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない方について、認知症介護基礎研修を受講することが令和3年4月から義務付けられ、令和6年3月31日をもって経過措置期間が終了しました。介護サービス事業所は同年4月1日より、対象者の受講についてご対応をお願いします。

また、新規採用、中途採用を問わず、事業所が新たに採用した従業者（医療・福祉関係の資格を有さない者に限る）に対する受講の義務付けについては、採用後1年間の猶予期間が設けられ、採用後1年を経過するまでに認知症介護基礎研修を受講させることとされています。

◆認知症介護基礎研修とは

- ・認知症の人への介護に求められる基本的な理解や対応方法を習得するための研修です。
- ・大阪府では e ラーニングによる研修形式を導入しており、パソコンやスマートフォン等で24時間いつでも受講可能です。

◆対象者

- ・府内に所在するすべての介護サービス事業所〔無資格者がいない訪問系サービス（訪問入浴介護を除く）、福祉用具貸与、居宅介護支援を除く〕において、介護に直接携わる職員の方全員です。

但し、以下の受講義務が免除となる方は受講対象外です。

【受講義務が免除となる方】

○次のいずれかの資格を有している。

看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、生活援助従事者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、訪問介護員養成研修一級課程・二級課程修了者、社会福祉士、医師、歯科医師、薬剤師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、精神保健福祉士、管理栄養士、栄養士、あん摩マッサージ師、はり師、きゅう師、柔道整復師、福祉用具専門員、歯科衛生士

○次のいずれかの条件に該当する。

- ・認知症介護実践者研修、認知症介護実践リーダー研修、認知症介護指導者研修等の認知症介護に係る研修を修了した者
- ・養成施設で認知症に係る科目を受講した者（卒業証明書及び履修科目証明書により、事業所及び自治体が認知症に係る科目を受講していることが確認できること。）
- ・福祉系高校で認知症に係る科目を受講した者（卒業証明書が確認できること。）

◆受講方法について

申込方法や受講の流れなどについては、大阪府 HP をご覧いただき、指定研修法人の申し込み用 URL より直接お申込みください。

大阪府 HP 認知症介護基礎研修について⇒



◆問い合わせ先

大阪府 福祉部 高齢介護室 介護支援課 認知症・医介連携グループ

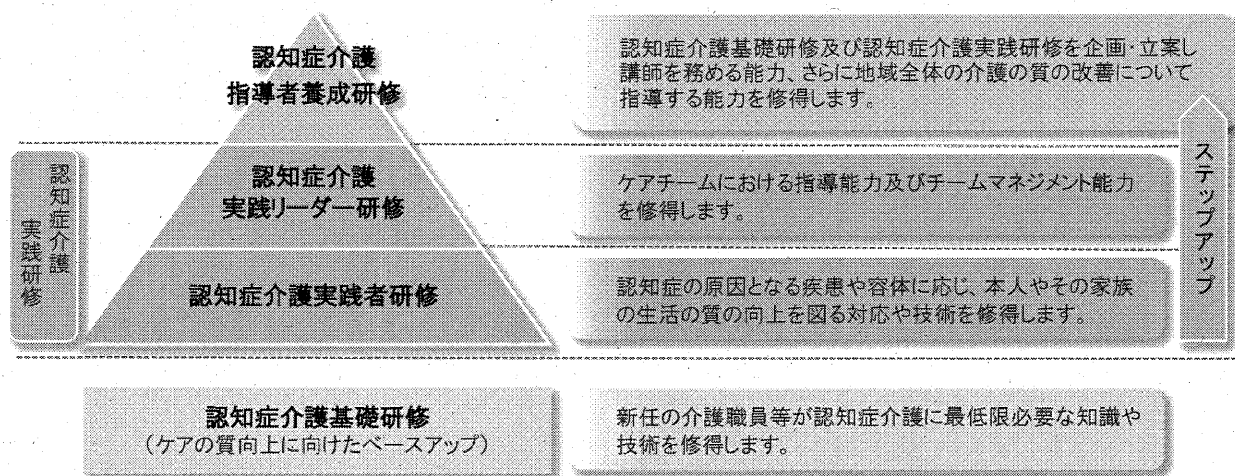
電話：06-6944-7098

裏面あり

認知症介護実践者研修等のご案内

大阪府では、介護職員等に対して、認知症介護に関する実践的な知識及び技術を修得するための研修を実施しています。介護事業所職員の積極的な受講をご検討下さい。※認知症専門ケア加算の算定要件の1つでもある『認知症ケアに関する専門的研修等』に該当するものもあります。

【認知症介護実践者等養成事業の構造】



図引用：認知症介護研究・研修センター「認知症介護指導者養成研修」パンフレット

◆認知症介護実践者研修（6日間の講義・演習＋4週間の現場実習）

研修受講要件は、「介護保険施設・事業者等に従事する介護職員等で、認知症介護基礎研修を修了した者あるいはそれと同等以上の能力を有する者であり、身体介護に関する基本的知識・技術を修得している者であって、概ね2年程度の実務経験を有する者」です。

◆認知症介護実践リーダー研修（7日間の講義・演習＋4週間の現場実習）

研修受講要件は、「介護保険施設・事業者等に従事する介護職員等で、介護保険施設・事業者等において介護業務に概ね5年以上従事した経験を有する者であり、かつ、ケアチームのリーダーまたはリーダーになることが予定されるものであって、実践者研修(旧基礎課程を含む)を修了し1年以上経過している者」です。

詳しくは、大阪府 HP「介護従事者の方向け研修情報」にある、認知症実践研修（実践者研修・実践リーダー研修）のページをご覧ください。

大阪府 HP 認知症実践研修（実践者研修・実践リーダー研修）について⇒



◆認知症介護指導者養成研修

大阪府が実施する認知症介護基礎研修及び認知症介護実践研修を企画・立案し、講義、演習、実習を担当することができる能力を身につけるとともに、介護保険施設・事業者等における介護の質の改善について指導することができる方を養成することを目的とした研修です。

詳しくは、大阪府 HP「介護従事者の方向け研修情報」にある、認知症介護指導者研修のページをご覧ください。

大阪府 HP 認知症介護指導者研修について⇒



大阪府 福祉サービス第三者評価

～『信頼され、選ばれる事業所』をめざして～

■福祉サービス第三者評価って何？

- ☞福祉サービスを提供する施設・事業所のサービスの質について、公正・中立な第三者評価機関（大阪府認証）が専門的・客観的な立場から評価を行う取り組みです。
- ☞評価結果は、大阪府ホームページ等で公表され、利用者及びその家族等が施設・事業所を選択する際の情報資源となります。

「第三者評価」受審の3つのメリット！

施設・事業所の成長につながる！	・事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。 ・改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。 ・第三者評価を受ける過程で、職員間での諸課題の共有化と改善意欲の醸成が促進されます。
利用者等にアピールできる！	・評価結果を公表することにより、より多くの方々に事業所をPRできます。 ・サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。 ・さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。
求職者にアピールできる！	・公表された評価結果により、求職者に対して「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。 ・施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。

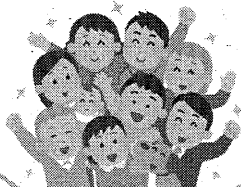
* 第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の措置費の弾力運用が可能になる場合があります。ご不明な点については、法人所轄庁（大阪府、政令指定市及び中核市の法人所管課）にお問合せください。

* 第三者評価の受審の際に、児童福祉分野では、次のサービス種別で補助金などの金銭的補助を受けることができます。ご不明な点等については、各市町村の保育所・放課後児童健全育成事業の所管課にお問合せください。

- ・保育所（公定価格の加算として受審料の2分の1程度補助（上限15万円・5年に1回））
- ・放課後児童健全育成事業（子ども・子育て支援交付金による受審料の満額補助（上限30万円・3年に1回））

* また、障がい福祉分野においては、令和3年度障がい福祉サービス等報酬改定において、就労継続支援A型の基本報酬算定方法にスコア方式が導入され、そのスコア評価の一つとして「前年度末日から過去3年以内の第三者評価の受審状況」が盛り込まれています。ご不明な点等については、各指定・指導権者にお問合せください。

受審事業者の声



■施設全体としての人員確保やPCネットワークの構築、各種支援マニュアルの整備、事業計画の策定等については、ご指摘頂いた内容を各職員間で共有し、PDCAサイクルの継続実施につなげていければと思います。ありがとうございました。【多機能型事業所】

■当園の特色や保育方針、当法人の運営理念などを評価調査員の方がとてもよく理解して下さって丁寧に評価して頂きました。【保育所】

■自己評価を通して、サービス内容の振り返りができ、また、評価機関の方から、多くのご意見を頂戴でき、今後のサービスの向上に大変役立ちました。【児童発達支援センター】

■自分たちが考えたサービスについての妥当性の検証ができた点、職員間で第三者評価についての知識が深まる点、実際に担当する職員のレベルアップにつながっている点を感謝したいと思っています。【特別養護老人ホーム】

大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課

〒540-0008 大阪市中央区大手前3丁目2-12
TEL: 06-6944-9167 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価

検索

大阪府ホームページ: <https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html>



◆大阪府の認証評価機関一覧◆

(令和5年5月17日現在17機関)

認証 番号	評価機関名	所在地	連絡先	評価実施分野		
				高齢	障がい	◎児童
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくてつく	大阪市阿倍野区	06-6652-6287	●	●	●
270006	特定非営利活動法人 カロア	泉佐野市	072-464-3340	●	●	●
270012 ※	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	大阪市中心区	06-6941-5220	●	●	●
270025	株式会社 第三者評価	大阪市東淀川区	06-6195-6313			●
270033 ※	株式会社 H.R.コーポレーション	兵庫県西宮市	0798-70-0651	●	●	●
270040 ※	特定非営利活動法人 NPOかなびの丘	堺市北区	072-255-6336		●	●
270042 ※	一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中心区	06-6763-4381			●
270048 ※	特定非営利活動法人 エイジコンサーン・ジャパン	大阪市住之江区	06-6615-1250	●	●	●
270049	特定非営利活動法人 評価機関あんしん	岸和田市	072-444-8080	●	●	●
270050	一般社団法人 障がい・介護福祉事業支援 協会	大阪狭山市	072-121-8610		●	●
270051	特定非営利活動法人 ほっと	堺市堺区	072-228-3011	●	●	●
270052 ※	一般社団法人 ぱ・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●	●
270054	株式会社 ジャパン・マーケティング・エージェ ンシー	大阪市中心区	06-6263-0141	●	●	●
270056	一般社団法人 関西福祉サポート社中	大阪市淀川区	06-7777-1037	●	●	●
270057	株式会社 E Mアップ	兵庫県西宮市	0798-65-3935			●
270058	株式会社 評価基準研究所	東京都千代田区	03-3251-4150			●
270059	株式会社 JAC機構	堺市西区	072-249-7882	●		

◎児童福祉分野については、保育所・児童館・放課後児童健全育成事業が対象。

※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（17機関中7機関）

担当：大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課 調整グループ

TEL (代表) 06-6941-0351(内線2491)、(直通) 06-6944-9167

URL: <https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html>

事務連絡
令和6年3月21日

都道府県
各 指定都市 介護保険担当主管部局 御中
中核市

厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課
老人保健課

新型コロナウイルス感染症を理由とする臨時的な利用者数の減少による
利用者一人あたりの経費の増加に対応するための加算及び事業所規模別の
報酬区分の決定に係る特例について

通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護及び（介護予防）認知症対応型通所介護における、新型コロナウイルス感染症による臨時的な利用者数の減少による利用者一人あたりの経費の増加に対応するための加算（以下「3%加算」という。）や事業所規模別の報酬区分の決定に係る特例（以下「規模区分の特例」という。）については、「通所介護等において感染症又は災害の発生を理由とする利用者数の減少が一定以上生じている場合の評価に係る基本的な考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について」（令和3年3月16日老認発0316第4号・老老発0316第3号）にてお示ししているところである。

今般、「新型コロナウイルス感染症の令和6年4月以降の医療体制及び公費支援等について」（令和6年3月5日付け厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策本部ほか事務連絡）でお示ししたとおり、本年3月末をもって、各種公費支援等を終了し、本年4月以降は、通常の医療提供体制へ移行することとしている。

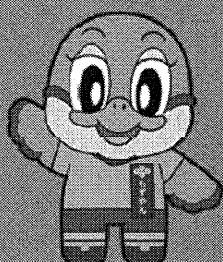
これに伴い、新型コロナウイルス感染症を理由とした利用者数の減少による3%加算、規模区分の特例の取扱いについて、令和6年4月届出提出分（3月減少分）をもって終了することとするので、その取扱いに遺漏のないよう、貴管内市町村、介護サービス事業所等に対し周知徹底を図られたい。

なお、今後新たに3%加算・規模区分の特例の対象となる感染症等が発生した場合は、対象となる旨を厚生労働省から事務連絡によりお知らせする。

ただし、石川県、新潟県、富山県内の災害救助法適用地域に発出されている「令和6年能登半島地震を理由とする利用者の減少が一定以上生じている場合の評価について」（令和6年2月9日及び3月4日付け 厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課ほか事務連絡）の取扱いは継続する。

大阪府 労働相談センター

職場のお悩み、困りごと、トラブル解決のための
支援を行っています



©2014大阪府もずやん



どんなことでもお気軽にご相談ください!

職場のお悩みお聞きします

労働相談

総合的にサポートします

テレワークサポートデスク

事業所へ訪問します

労働環境の改善

労働相談

☎06-6946-2600

セクハラ・女性相談

☎06-6946-2601

※ご希望により女性相談員の対応も可

テレワーク相談

☎06-6946-2608

労働環境改善に関すること

☎06-6946-2605

月曜日～金曜日

午前9時～12時15分・午後1時～6時

夜間相談 毎週木曜日 午後8時まで

大阪府労働環境課（労働相談センター）

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 エル・おおさか南館3階

Tel 06-6946-2600 Fax 06-6946-2635

居宅サービス事業者の講ずべき ハラスメント対策について (その2)

大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター
弁護士 荒木永子

はじめに

(参考文献・引用する際の略称)

①株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(2022改訂版)

②株式会社三菱総合研究所「管理者向け研修のための手引き」
(2022改訂版) ※略称：手引き

③株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント事例集」
(2021年) ※略称：事例集

④厚生労働省 障害福祉サービス等事業者向け「職員を利用者・家族等によるハラスメントから守るために」(2022年3月)

⑤松宮良典「介護現場における苦情・ハラスメント対応の実務」
(2021・日本加除出版株式会社)

※本レジュメにおける対応のクレームとハラスメントの分類法、対応のフェーズの分類法等は、上記書籍によっています。

2

本研修の主なテーマ

1 介護報酬改定

- (1) 令和6年度改定とハラスメント対策の推進
- (2) 令和3年度改定とハラスメント対策の推進

2 利用者やその家族からの、セクハラその他著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対して

- (1) 紛争を未然に防ぐための方策
- (2) 相談の受付とハラスメントとクレームの見極め
- (3) 紛争解決の手立て

令和5年度の集合研修の内容はすでに受講、理解をしていることが前提

①カスタマーハラスメントの種類、内容

②事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

③相談に応じ適切に対応するために必要な体制整備 等

3

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定

(令和6年度介護報酬改定に関する審議報告より抜粋)

地域包括ケアシステムの深化・推進が求められる中での改定

「サービス提供体制の確保の観点から、介護人材の確保と介護事業所の健全な経営環境を確保することが重要な課題」とされている。特に、「訪問介護員等の人材不足は喫緊の課題であり、就労希望者が少ない要因に、1人で利用者宅に訪問してケアを提供することに対する不安が挙げられているところ、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」ことが示されており、令和3年度改正に引き続き、介護サービスにおけるハラスメント対策に係る取組についての推進が必要とされている。

4

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

<介護報酬上の対応>

訪問介護については、カスタマーハラスメント等が行われるおそれがある場合等について、以下の①②の場合には、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を得ており

かつ

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

5

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定

<概要>

○ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、全ての介護サービス事業者（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く。）について、虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合に、基本報酬を減算する。

○ 施設におけるストレス対策を含む高齢者虐待防止に向けた取組例を収集し、周知を図るほか、国の補助等により都道府県が実施している事業において、ハラスメント等のストレス対策に関する研修を実施できることや、同事業による相談窓口について、高齢者本人とその家族だけでなく介護職員等も利用できることを明確化するなど、高齢者虐待防止に向けた施策の充実を図る。

6

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定：高齢者虐待防止措置未実施減算
所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算（新設）

○ 虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合（新設）

①虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

②虐待の防止のための指針を整備すること。

③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的の実施すること。

④上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

○ 全ての施設・事業所で虐待防止措置が適切に行われるよう、令和6年度中に小規模事業所等における取組事例を周知するほか、介護サービス情報公表システムに登録すべき事項に虐待防止に関する取組状況を追加する。また、指定権者に対して、集団指導等の機会等にて虐待防止措置の実施状況を把握し、未実施又は集団指導等に不参加の事業者に対する集中的な指導を行うなど、高齢者虐待防止に向けた取組の強化を求めるとともに、都道府県別の体制整備の状況を周知し、更なる取組を促す。

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

◆なぜこういった取り組みが必要なのか？

①職員を守る…事業所・法人が職員をカスハラから守るという姿勢を明確にしていることが、組織への信頼につながる。また、カスハラが発生してしまった場合、どのように対応すれば良いかが明確になり、安心して働くことができる。

②事業者を守る…職場環境を悪化させる要因であるカスハラに対して、これを把握することで、適切な対応を行うことができる。そのことが良好な職場環境の保持、ひいては介護サービスの質の向上につながる。

③損害賠償リスクを低減…職員との関係では、安全配慮義務違反を理由とした損害賠償を請求されるリスクを低減することができる。

※2023年9月1日、労災認定に用いる「業務による心理的負荷評価表」の「対人関係」に、顧客からの威圧的な言動や迷惑行為であるカスタマーハラスメントが追加

1 (2) 令和3年度改定について

令和3年度 介護報酬改定

4.介護人材の確保・介護現場の革新

(1) 介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進
ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める。

運営基準 (例：指定訪問介護事業者)

30条4項 指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護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訪問介護員等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

1 (2) 令和3年度改定について

(続き)

イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容

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 事業主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、従業者に周知・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

1 (2) 令和3年度改定について

(続き)

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内容)の必要な措置を講じるにあたっては、「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。この際、上記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載されている。

(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

◆方針決定主体＝法人(代表者)：令和5年度研修で説明

事業所として組織的にハラスメント対策に取り組む意思<ハラスメントを決して許さないこと>を明確にする。

＜基本的な考え方＞

- ・ハラスメントは、職員に対する権利侵害である。
- ・毅然とした態度を示すこと、そのための体制を整備する。
- ・周知・啓蒙・教育を行う。
- ・早期に対応する。
- ・外部資源を活用する。

2（1）紛争を未然に防ぐための方策

◆ 契約書・重要事項説明書への記載

利用者や家族への周知のタイミングとしては、重要事項説明及び契約書の締結のタイミングが最も適切。

事業計画書、重要事項説明書及び契約書に、

- ①ハラスメントは許されないこと（禁止行為），
- ②場合によってはサービスの提供ひいては契約の継続が不可能になり、契約を解除する場合があること

を記載して説明する。

2（1）紛争を未然に防ぐための方策

【事業計画書、重要事項説明書、契約書記載例】

（手引き41～42頁の例も参照のこと）

★★．サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

（★）禁止行為

利用者・家族等による職員に対する以下のようなハラスメント行為は禁止します。また、ハラスメント行為が確認された場合は、サービスを直ちに中止することができます。

（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。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、塩をつかんで投げつける等。接触がなくても殴りかかろうとすること、椅子や棒を振り回すような危険行為を含む。

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

(2)精神的暴力

ア 暴言型

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。

例：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（バカ、アホ等）、外見の揶揄（デブ、ハゲ、ブス等）、名誉毀損や人格否定、執拗な叱責、気に入っている職員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等。

イ 威嚇・脅迫型

職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例：「殺すぞ」「頭かち割ったるか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには〇〇（反社会的勢力と思しき名称の組織等）がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為 等。

15

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

(3)セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：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、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、好意的態度を要求する 等。

16

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談～対応の流れ（令和5年度研修で説明）

- フェーズ1：相談の受付
- フェーズ2：対応責任者への報告
- フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め
- フェーズ4：外部への相談
- フェーズ5：暫定的方針の決定
 - ア 対応する職員の変更
 - イ サービス提供に関する方針の暫定的検討

初
動
期

☆ 初動段階の目的

- ①被害を訴えた職員に対してこれ以上被害が発生することを抑止する
- ②事案に対する暫定的方針を決定する

17

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談～対応の流れ

フェーズ1：相談の受付

- ・相談を受ける際は、職員の心情・体調に配慮しながら傾聴する。
- ・職員が相談したこと自体に対して感謝し、受容する。
- ・助言等言いたいことがあったとしても、一旦話し終えるまで遮らずに聞く。
- ・5W1Hを中心に、利用していたサービスのどの段階で発生したのかを確認する。
- ・相談者の意向や要望を確認し記録する。
 - ※受付票の作成 参考資料④11頁を参照
- ・相談したことによって人事考課や契約等で不利益な取扱いを行わないことを伝える。

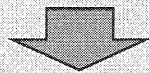
18

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談への対応の流れ

フェーズ1：相談の受付

- × 相談してきた事柄に対して、
「仕事だから我慢するように」指示
- × 「うまくかわすのがプロの仕事」
- × 「経験が足りない」等、軽んじるような態度



相談受付担当者や上司から職員への
パワーハラスメントになりかね
ませんので、注意が必要。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談への対応の流れ

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

ハラスメント：要求内容と無関係に行われる嫌がらせ行為

クレーム：介護サービスについて利用者から事業者へ行われる要求行為

⇒悪質クレーム

- ①内容に問題のあるクレーム（ブラッククレーム）
- ②方法に問題があるクレーム（強硬手段）

⇒良質クレーム

内容にも方法にも問題のないクレーム。

対応することでサービスの質の向上につながる。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<なぜ内容と方法を区別するのか>

クレームの内容を実施するか否かは、あくまで内容が適切か否かによる。方法がたとえ強硬手段であっても、内容が正当であれば、クレームの内容を実現する必要がある。

<クレーム内容の整理の仕方>

クレームの内容については、**(ア) 事実、(イ) 要望、(ウ) 意見・不満の3つに整理**する必要がある。

重要なのは、(ア) 事実を前提として、(イ) 要望を実現すべきか否かを検討すること。そして、(ウ) 意見・不満は利用者の主観であるので、受け止めつつも振り回されないようにする必要がある。

21

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

・ フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<悪質クレームの具体例>

- 法令又は契約の範囲外のサービスを求める要求
 - ・ 家族の衣類を洗濯するよう要求（法令の範囲外）
 - ・ 介護職員へ利用者へのインシュリン注射を要求（法令の範囲外）
 - ・ 介護保険料が高いから安くするよう要求（管轄違い・市区町村等へ陳情する内容）

22

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

続き



初動期の対応方法：

- ・老人福祉法や介護保険法等の関係法令、運営規定、重要事項説明書、契約書、計画書等を調査確認して、相手方の要求内容について対応できないことを伝えるとともに、その理由をわかりやすく懇切丁寧に説明する。
- ・居宅の場合、複数の関係機関が支援を行うので、関係機関が統一的な説明を行うことが重要。例えば、ある訪問介護員（ホームヘルパー）は「できない」と説明し、別の事業所の訪問介護員は「できる」と説明すると、利用者やその家族は、できないといった人を責め続けることになってしまう。

23

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

＜悪質クレームの具体例＞

- 実施すれば利用者にとって危険が生じる要求
（不適切なサービス内容の要求）
 - ・利用者の家族が、実施すれば利用者にとって危険のあるリハビリを実施するよう要求する
 - ・担当医師が不要であると説明しているにも関わらず、家族が市販の薬を持参し、服薬を要求する

24

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

続き



初動期の対応方法：

- ・ 要求されたサービス内容自体が身体的虐待等に該当する場合には、その要求を実施することは職員による利用者に対する虐待等にあたるので、実施できない旨の説明を行う。
- ・ 利用者の健康管理は、医師等の職務であるので、市販薬を含めて服用するか否かの判断は、医師が行うべき、市販薬の飲み合わせにより、治療の妨げになる等の作用が生じるので、家族の希望で市販薬を服用させることができないこと等を懇切丁寧に説明する。
- ・ サービス担当者会議を開催して、利用者・家族等に参加してもらい、同会議でサービス内容を決める。

25

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<強硬手段・ハラスメントの具体例>

● 強硬手段及びハラスメントについて

暴力型

暴言型

- ・ サービスに関連した要求があったものの、その方法が、大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（「バカ野郎」「死ね」「殺すぞ」「デブ、ブス」「カス、あほ」）を伴う

威嚇・脅迫型

権威型

- ・ やたらと威張り、権威をきて要求を通そうとする

26

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

続き

● 強硬手段及びハラスメントについて

リピート型

サービスに対する苦情や不満を毎日電話してくる。

勤務時間後にもクレーム対応を強いる。

電話以外の手段も含む。

長時間にわたる拘束型

利用者またはその家族などが長時間にわたりクレーム
対応を強いる。

勤務時間後も続く。

⇒こうした強硬手段は、職員に対する権利侵害

27

2 2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

初動期の対応方法：

- ・ 大声については、やめるように求める。
- ・ 録音を素早く実施する
- ・ 侮辱的発言や暴言等があった場合には、サービスに関する問題ではないこと、ハラスメントして絶対に許されないこと等を説明して、話を打ち切る。
- ・ 利用者の心身の状態を把握して、安心・快適な生活の支援が話し合いの目的であることを説明し、侮辱的発言は、この目的に反する姿勢であることも説明する。
- ・ 危険が大きいと感じられる場合は、サービスや話し合いを中断して、とりあえず逃げる、ことも重要である。
- ・ 中止を求めても応じない場合は、安全確保・警察への通報・録音を検討する。

28

2（3）紛争解決の手立て

相談への対応の流れ（令和5年度研修で説明）

- フェーズ6：事実調査
- フェーズ7：事実認定・ハラスメントの評価
- フェーズ8：ハラスメントの要因分析
- フェーズ9：対応策の決定

対応期

29

2（3）紛争解決の手立て

相談への対応の流れ（令和5年度研修で説明）

- フェーズ10：決定した対応策の実施
- フェーズ11：実施した対応策の評価

実施後は、その結果を把握・評価して、ハラスメント対応を終結できるか検討する。
終結できない場合は、フェーズ6～10を繰り返す。
フェーズ12：対応の終結

対応期
↓
終結期

30

2（3）紛争解決の手立て

フェーズ9：対応策の決定

ア 支援方針の見直し

ハラスメントの類型（身体・精神・セクハラ）に応じ、支援計画を改定

イ 話し合い・条件提示

- ・相談窓口、上司やケアマネジャー等が行う。
- ・ハラスメントに該当すると認められる具体的事実／ハラスメントは絶対に許されないこと、繰り返される場合には契約解除やサービスの提供中止がありうることを伝える。
- ・今後サービス提供を続けていくための条件を設定・提示する。

※単に口頭で提示するのではなく、具体的な条件と対応（サービス提供の中断、キーパーソンを変更等）を、サービス計画書に記載／覚書作成により書面化し、利用者から同意を得る等の対応が必要。

31

2（3）紛争解決の手立て

（フェーズ9 続き）

ウ 事業者側の対応者変更

上位職階の者や同性介護者に変更

エ 警告文送付

- ・口頭ではなく文書により行う。
- ・①認定した具体的なハラスメント行為
- ・②①がハラスメントに該当し、職員が傷ついていること
- ・③①は契約の解除事由に該当するので、改善が見られない場合は契約の解除（親族によるハラスメントの場合はキーパーソンの変更も含む）を検討せざるを得ないことを記載する。

オ キーパーソンの変更

カ 契約解除 ※次頁以下

32

2（3）紛争解決の手立て

運営に関する基準について

運営に関する基準中に、指定居宅支援事業者又は指定施設等は正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないこととする規定（応諾義務）を置くこととしている。

サービスの提供を拒否できる正当な理由に該当する場合としては、

- (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) 入院治療の必要がある場合
等が挙げられる。

33

2（3）紛争解決の手立て

契約書の条項：☆☆．サービス契約の終了

（☆）事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合（正当な理由がある場合）には、介護サービス契約を解除することができます。

①（略）

② 利用者またはその家族等により第★★項（★）の禁止行為が行われる等（本スライド14頁参照）、職員の生命・身体・人格・財産等に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスの提供を継続することが困難になる正当な理由があるとき。

34

2（3）紛争解決の手立て

（続き）

③ 利用者またはその家族等の非協力など、事業者や職員との信頼関係を破壊する行為に改善の見込みがない場合等、本件契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行ったとき。

④ （略）

上記②③により契約を解除する場合、事業者は、可能な限り居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡、相談を行うものとします。

35

2（3）紛争解決の手立て

裁判例で具体的に検討されている解除のポイント…以下の7つ

①利用者又はその家族等の非違行為の内容・頻度

頻度は、下記⑤との関係でも重要な事実であることから、検討必須である。

②利用者又はその家族等の非違行為による結果

ハラスメントによる結果の重大性は検討必須。

③①に至った事情、要因

事業者側の支援や対応に問題があり、利用者又はその家族等の非違行為を誘発していた場合などは、解除を否定する方向に傾く。

④事業者側の利用者又はその家族等に対する対応

③を前提として、事後にどう対応したか。前記フェーズ8をどのように履践したか。利用者や家族等との話合いの成果として、ルールを取り決める。取り決めたことについては、覚書などにより、適時に記録化しておくべきである。

36

2（3）紛争解決の手立て

⑤①が改善される見込み（再発可能性）

判断要素の中でもとりわけ重要。④で取り決めたルールを破る行為があれば、解除を認める方向に大きく傾くと言える。

⑥契約解除による利用者の不利益の内容・程度、配慮

利用者の不利益の内容、程度を考慮した上で、これが発生しない又は軽減されるよう配慮する。例えば、次の受け入れ先を確保するよう支援する等。ただし、利用者又はその家族等が次の受入先にサービス事業者を変更することを明確に拒絶しているような場合には、次の受入先の資料を交付する程度でも足りる場合はあると考えられる。

⑦解除に至る手続の適切性

解除を回避するための他の手段を講じる必要性の有無、他の手段実施の有無及びその実現可能性について検討するとともに、契約解除を行うと判断した場合には解除に至るまでの手続を検討すべきである。

37

2（3）紛争解決の手立て

（続き）

※解除についての手続として、市町村や関係者が協議する必要性

居宅サービスの場合、契約の解除を行う前提として、解除後にどの事業所がサービスを提供するのか、という問題がある。

地域包括支援センターが中心となり地域ケア会議を開催して、受け入れ先の事業所の検討を行う必要がある。なお、この場合も、次の受け入れ先がパンクしてしまわないように、「どのような事態が発生すれば契約を解除し、また別の事業者に交代する」ということも協議して、地域全体で利用者を支える体制を構築する必要がある。

ハラスメントの改善がなく、受け入れ先の事業所が見つからない場合もありうる。こうした場合、市町村と「**セルフネグレクト**」又は「**ネグレクト**」の事案として対応・協議をする等の検討もありうる。

38

2（3）紛争解決の手立て

残念ながらハラスメントが発生したときでも、事後の対処を適切に行うことで、職場環境を守り、ひいては介護サービスの質を維持する。

＜適切な対処のために、外部への相談を＞

1 事業所ですべてを抱え込まない

⇒地域包括支援センター、市区町村等へ相談をしたという事実は、解除の正当な理由の判断にも影響する

2 深刻化する前段階で、顧問弁護士への相談、法律相談等、第三者への相談を行う

54

石川県能登地方を震源とする地震に関する通知・事務連絡等に関しては
厚生労働省のHPをご確認ください。
厚生労働省HP
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_37199.html



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

▼ 本文へ ▼ お問い合わせ窓口 ▼ よくある御質問 ▼ サイトマップ ▼ 国民参加の場

↑ ホーム

Google カスタム検索

Q 検索

テーマ別に探す 報道・広報 政策について 厚生労働省について 統計情報・白書 所管の法令等 申請・募集・情報公開

↑ ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 他分野の取り組み > 災害 > 石川県能登地方を震源とする地震について > 石川県能登地方を震源とする地震に関する通知・事務連絡等

石川県能登地方を震源とする地震に関する通知・事務連絡等

通知・事務連絡等

【特定非常災害及び激甚災害への指定を踏まえた特例措置等の指定に係る通知・事務連絡等】

◆ [特定非常災害及び激甚災害への指定を踏まえた特例措置等の指定に係る通知・事務連絡等](#)

【健康・医療】

(令和6年3月25日)

◆ [令和6年能登半島地震に伴う災害の被災者に係る一部負担金等の取扱いに関するQ&Aの更新について](#) [233KB] 

被災された方に係る一部負担金の免除等の取扱いに関するQ&Aの更新について、都道府県等に対し周知したものです。

(令和6年3月12日)

◆ [狂犬病予防法施行規則の一部を改正する省令の施行について\(施行通知\)](#) [157KB] 

狂犬病予防法施行規則の一部を改正する省令(令和6年厚生労働省令第40号)を公布・施行し、犬に狂犬病の予防注射を受けさせる期間に関する特例措置を講じたことについて周知したものです。

政策について

分野別の政策一覧

▶ 健康・医療

▶ 福祉・介護

▶ 雇用・労働

▶ 年金

他分野の取り組み

▶ 「年取の壁」への対応

▶ 国際関係