

兵庫県におけるカスハラ対策の取組

施策紹介（介護現場のサポート、ハラスメント対策セミナー等）

兵庫県産業労働部
労政福祉課

1 はじめに

ハラスメント対策強化に向けた法（労働施策総合推進法）改正

令和8年10月1日からは、カスタマーハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが、事業主の義務となります。

令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！

カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる

- ①顧客等の言動であって、
- ②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により、
- ③労働者の就業環境が害されるもの

であり、①～③の要素を全て満たすものをいいます。

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

①顧客等とは、顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）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を指します。

（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者も含まれます。）

②社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・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
- ・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
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

ハラスメント対策強化に向けた法（労働施策総合推進法）改正

カスハラ防止のために講ずべき措置

事業主は、**以下の措置を必ず講じなければなりません。**

（太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。）

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①カスハラには**毅然とした態度で対応し、労働者を保護する**旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
 - ②カスハラの内容及び**あらかじめ定めた対処の内容**（※）を、労働者に周知する
- （※）管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人で対応させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

◆相談体制の整備

- ③相談窓口を**あらかじめ定め**、労働者に周知する
- ④相談窓口担当者が、**適切に対応できるようにする**

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を**迅速かつ正確に確認する**
- ⑥被害者に対する**配慮のための措置**を行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆対応の実効性を確保するために必要なカスハラの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスハラへの**対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する**

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨相談者等の**プライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する**
- ⑩相談したこと等を理由として**不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する**

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に留意する必要があります。

※その他、自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスハラを行った場合、その取引先等の事業主から事実確認等の措置の実施に関して必要な協力を求められた際は、これに応じるよう努めなければなりません。

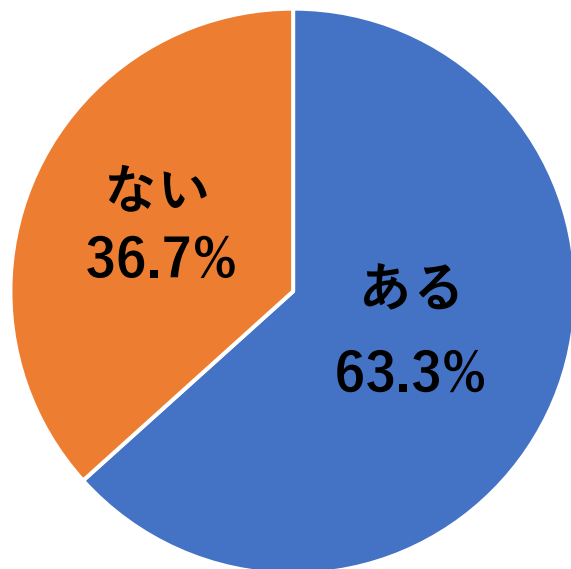
2 兵庫県における介護現場のハラスメント対策

(1)ハラスメントの実態

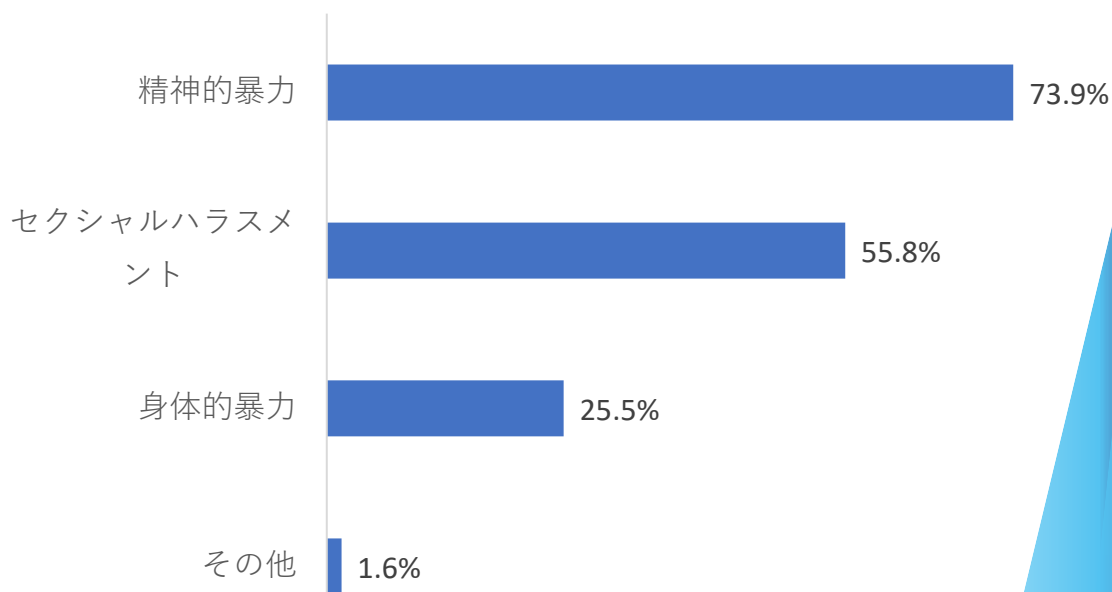
訪問看護・訪問介護現場において、事業所の職員から利用者やその家族等から「ハラスメント」を受けたと報告されたことは、**63.3%が「ある」と回答しています。**

(内容は、「精神的暴力」が多く、次いで、「セクシャルハラスメント」)

◆利用者等からのハラスメント



◆ハラスメントの内容（複数回答）

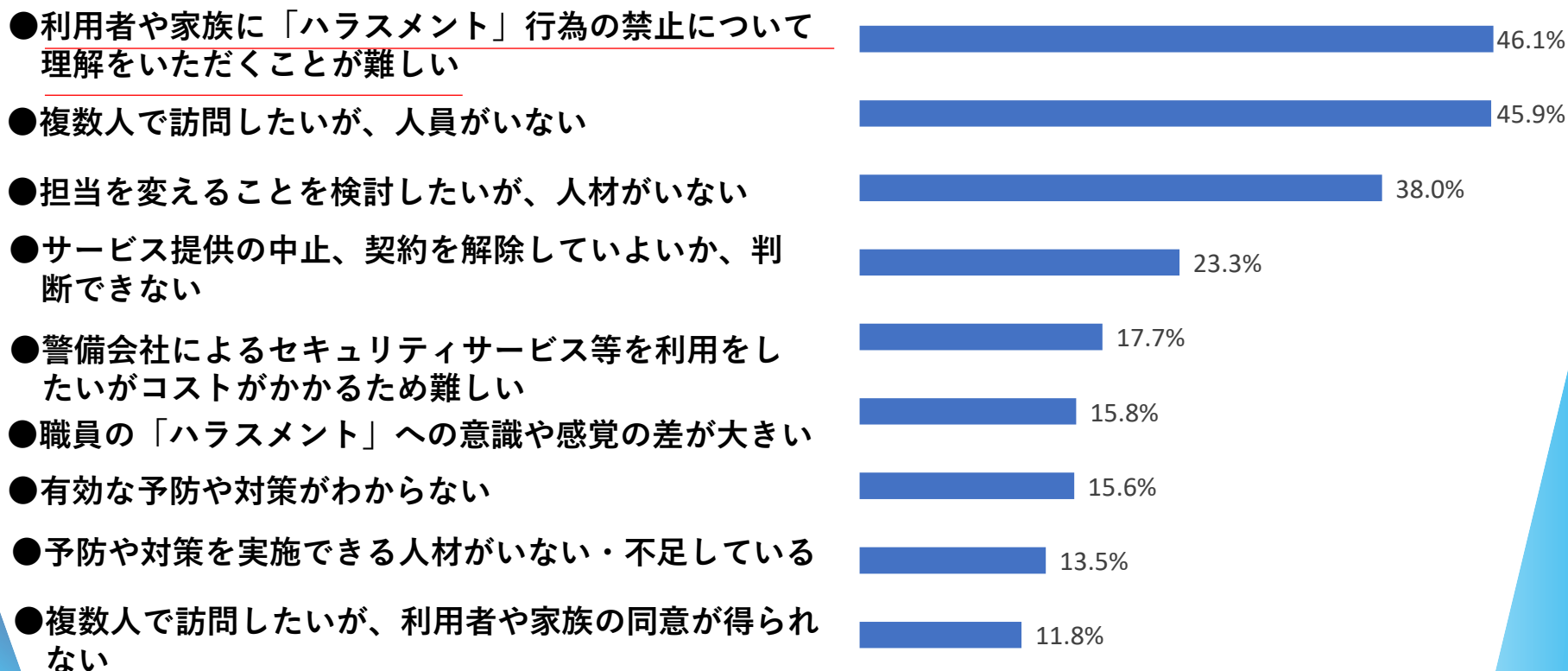


出所：令和7年度訪問看護・訪問介護等における利用者等からのハラスメント実態調査アンケート（兵庫県）を元に作成

(2) ハラスメント対策における課題

ハラスメント対策における課題としては、「利用者等のハラスメントに対する理解」、「人員不足」、「契約解除の判断」などが挙げられています。

◆ 「ハラスメント」に関する予防や対策を実施するうえでの課題（複数回答・上位回答）



出所：令和7年度訪問看護・訪問介護等における利用者等からのハラスメント実態調査アンケート（兵庫県）を元に作成

(3) 訪問看護師・訪問介護員等 安全確保・離職防止対策事業

県では、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・訪問介護員等 安全確保・離職防止対策事業」を開始

① 暴力等対策マニュアル等の作成

(マニュアル、研修用教材、事業所チェックリストなど)

② 暴力等対策研修会の実施

③ 介護現場におけるハラスメント防止啓発チラシの作成

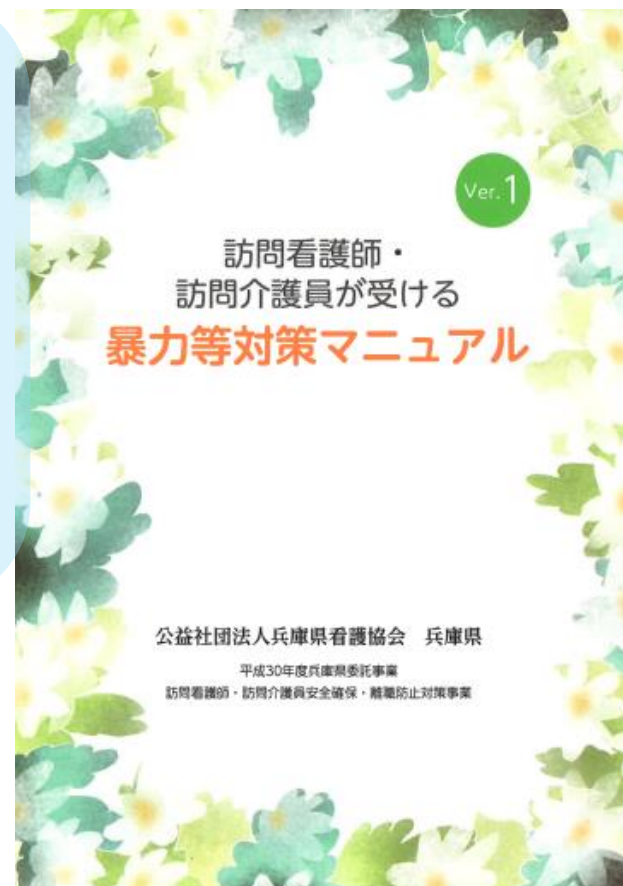
④ 暴力等対策相談窓口の設置

⑤ 2人訪問補助・1人訪問補助

① 暴力等対策マニュアル等の作成

「有効な予防や対策がわからない」、
「予防や対策を実施できる人材がいない」、
「職員の『ハラスメント』への意識や感覚
の差が大きい」

⇒ 「暴力等対策マニュアル」を作成
しておりますので、ぜひ、ご一読く
ださい



●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



① 暴力等対策マニュアル等（研修用教材）

⇒ 研修用教材では、事業所の研修に活用でき、事例に基づいて、予防策や対応策を学ぶことができます。

訪問看護師・訪問介護員等のための

暴力・ハラスメント対策 研修用教材 (ワークシート)

公益社団法人兵庫県看護協会 兵庫県

令和6年度 訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業
訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議

事例Ⅰ ビデオカメラによる録画と管理者への苦情

Aさん、80歳代、独居、家族は別居

スタッフから「利用者の部屋のベッドサイドにビデオカメラが設置され、録画されているようだ」と報告を受け、管理者はAさんの家族に電話し、録画の目的を確認した。「本人の安否確認のため」と返答があったため、「常に撮影されていると監視されているような気持ちになるので、訪問サービスが入っている間はカメラを止めてほしい」と依頼すると、「どうして安否確認のために撮影したらいけないのか。そんなことを言うのはやましいことがあるからに決まっている。母がわからないと思ってサービスの手を抜いている。」と1時間怒鳴られ続けた。

1. この事例を読み、あなたが暴力・ハラスメントに該当すると考えた記述内容に下線を引いてください。

2. あなたは、このような事態に対し、どのように対応しますか。

- 【発生時】
- ビデオカメラを確認した時点で、速やかにサービス提供責任者や管理者に報告する。
- 【発生後】
- 客観的事実（日時、場所、相手と自分の行動、被害等）を記録し、保管する。

3. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような予防策がありますか。

- 暴力・ハラスメント防止のガイドラインを策定し、スタッフおよび利用者やその家族に周知する。
- 訪問時のプライバシーに関する取り決め（例：録画の実施・データの取扱いについて、原則として録画・録音する場合は、事前に事業所に連絡する、個人情報流出時の対応等）を契約書や重要事項説明書に明記し、サービス開始時に説明する。
- 監視装置を設置する場合も、事前に事業所への連絡を求める。
- スタッフが不適切な状況に遭遇した場合の具体的な対応（管理者への報告、弁護士への相談等）のフローを決める。
- ハラスメントに関する研修を定期的実施し、対応方法や法的知識を周知する。

4. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような対応策がありますか。

- 【発生時】
- 速やかにサービス提供責任者や管理者に報告し、必要に応じ法的な対応も検討する。
- 【発生後】
- 利用者やその家族に撮影の目的や撮影データの取り扱いを確認したうえで、個人情報保護について説明した理解を得る。
 - ケアに支障が出る可能性があれば、訪問中の撮影停止を依頼する。家族の同意が得られない場合は、必要に応じ弁護士と連携し、法的対応も検討する。
 - 家族を含めてサービス担当者会議を開催し、話し合いをする。
 - ハラスメントを受けたスタッフへの心理的サポートやケアを行う。
 - 安全な環境を確保する（例：複数の訪問、ビデオ録画について事前に取り決める）。
 - 管理者以外にも、スタッフが安心して報告相談できる窓口を設置する。外部相談窓口の情報を共有する。

架空の事例です。



① 暴力等対策マニュアル等（事業所チェックリスト）

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

事業所チェックリスト

⇒ 「事業所チェックリスト」では、予防や対応策を簡単に確認ができます。

チェック項目	チェックした日付		
暴力・ハラスメントについて、相談する担当者は決まっていますか			
暴力・ハラスメントがあることを事業所で話し合っていますか			
何が暴力・ハラスメントにあたるか、話し合っていますか			
暴力・ハラスメントに関する研修を受けていますか			
契約書・重要事項説明書等の契約解除の項目に、暴力・ハラスメントの記載がありますか			
暴力・ハラスメントを受けたとき、記録に残していますか			

【参考文献】

『訪問看護・介護事業所必携！ 暴力・ハラスメントの予防と対応—スタッフが安心・安全に働くために』 2019年3月20日発行 第1版第1刷

監修・著 三木明子、編著 一般社団法人全国訪問看護事業協会、発行所 株式会社メディカ出版



●事業所チェックリスト

兵庫県看護協会HP https://www.hna.or.jp/for_nurses/n_visiting_nursing/against_violence/entry-1526.html

① 暴力等対策マニュアル等（事業所における暴力・ハラスメント対策の課題と取り組み）

⇒ 「事業所における暴力・ハラスメント対策の課題と取り組み」では、他事業所における、暴力・ハラスメント対策の課題と取り組みがご覧いただけます。

兵庫県における暴力・ハラスメント対策に関する事業所の体制整備 事業所における暴力・ハラスメント対策の課題と取り組み

I 事業の概要

この資料は、兵庫県の訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議において実施した研修会「カスタマーハラスメント対策の法制度化に備える 事業所における暴力・ハラスメントの予防と対応」のグループワークの意見をもとに作成しました。（研修開催日：令和 8 年 2 月 7 日）

参考資料

「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応-スタッフが安心・安全に働くために」(2019) 監修・著：関西医科大学看護学部教授 三木明子 編著：一般社団法人全国訪問看護事業協会 発行所：株式会社メディカ出版

II 資料の目的

訪問看護・訪問介護等の事業所が、暴力・ハラスメント対策に関する事業所の体制を整備する際に、活用していただくために作成しました。

III 資料の活用

1. 対象者

- ・事業所の管理者
- ・訪問看護師・訪問介護員・居宅介護支援専門員 等
- ・その他、訪問業務に携わる職員 等

2. 活用方法

利用者・家族等からの暴力・ハラスメント対策に関して、事業所の体制整備を検討する際の参考としてください。

事業所における暴力・ハラスメント対策の取り組み

◆ 暴力・ハラスメントの対応に関する計画的な研修

【課題】

対策に取り組む時間がない。
マニュアルや対応策はあるが、現場で実践できない。

【取り組み】

- ・研修の年間スケジュールを立てる時に、ハラスメントを取り入れている。
- ・毎月の会議で研修している。
- ・月に 1 回研修の日を設け、その日は半日訪問に出ない。
- ・3 か月に 1 回、土曜の午後を研修日にしている。
- ・マニュアルを用いて研修をしている。

◆ 暴力・ハラスメントの定義：スタッフ全員の理解

【課題】

暴力・ハラスメントの認識や感じ方が人によって異なる。
事業所にマニュアルがない。

【取り組み】

- ・年に 1 回、事業所内で同じレジュメで研修している。
- ・事業所で、暴力・ハラスメントに関する基礎的な研修を実施している。
- ・暴力・ハラスメントの事例を共有している。（動画等を活用）
- ・研修後、報告書や感想文の記載、研修内容の理解度がわかるアンケートを実施し、職員にフィードバックしている。
- ・web研修でテストをしている。
- ・研修は部署毎に実施し、事業所に関わる事例は各部署で共有している。
- ・研修内容は自事務所内で共有し、市に報告している。



●事業所における暴力・ハラスメント対策の課題と取り組み

② 暴力等対策研修会の実施

有効な予防や対策がわからない、予防や対策を実施できる人材がいない
⇒ 研修会（年1～2回程度）では、予防策や対策を学ぶことができます。

（参考：令和7年度開催の研修会）

訪問看護師・訪問介護員・ケアマネジャー等
在宅医療・介護従事者のみなさまへ



令和7年度 兵庫県委託事業
訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議

訪問看護師・訪問介護員等への利用者・家族からの暴力等対策研修
カスタマーハラスメント対策の法制度化に備える
事業所における暴力・ハラスメントの
予防と対応

日時：令和8年2月7日(土) 13:30～16:30（受付13:00～）

場所：公益社団法人兵庫県看護協会会館 3階 研修室3

内容：管理者・スタッフによる暴力・ハラスメントの対応体制

事業所で取り組んでいる暴力・ハラスメント対策（報告）等
対象者：在宅ケアに関わる
訪問看護事業所、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所等に
勤務する管理職、職員 60名

申込方法：以下のURLまたは二次元コードから必要事項を入力

[https://form.hna.or.jp/form/against violence](https://form.hna.or.jp/form/against%20violence)



申込期間：令和7年12月19日(金)～2月1日(日)



兵庫県看護協会
ホームページ



兵庫県
ホームページ

公益社団法人兵庫県看護協会 078-381-5231

播磨地域の

訪問看護・訪問介護・居宅介護支援事業所等
管理職のみなさま

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
令和7年度 訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議

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

開催日：令和8年3月7日（土） 13:30～16:30

場所：アクリエひめじ（姫路市神屋町143-2 JR姫路駅）

対象者：兵庫県内の訪問看護・訪問介護事業所、居宅介護支援事業所等の
管理職または管理職に準ずる者 60名（播磨地域以外の方も参加可）

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（弁護士法人紫苑法律事務所 弁護士）

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8年1月9日（金）～3月1日（日） 参加無料

詳細は、公益社団法人 兵庫県看護協会
または、兵庫県のホームページをご覧ください。



● 研修会

兵庫県HP

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



③ ハラスメント防止啓発チラシ

利用者や家族に「ハラスメント」行為の禁止について理解をいただくことが難しい

⇒ 「ハラスメント防止啓発チラシ」をご活用ください。

ものを投げる つばを吐く 体をたたく

大声で怒鳴る 理不尽な要求
※業務外のサービス強要など 体に触る

性的な話をする 長時間のクレーム つきまとう

これらは **ハラスメント行為** です

※認知症等の病気または障害の症状による言動については、症状に応じた適切な治療・ケアが提供できるよう、医師・ケアマネジャー等と連携を図って参ります。

—— 介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い ——

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、かわった介護職員の心身に悪影響を与えます。状況によっては、契約承継や重要事項説明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ので、ご留意をお願いします。

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／握る
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)

1年間に利用者・家族等からハラスメントを受けたことがある職員

2~4割

※「介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査報告書(令和2年度厚生労働省補助事業)」

介護事業所で介護職員の人材不足を実感

7割

※「介護労働実態調査(令和2年度)」(厚生労働省) 個人介護労働安定センター(実施機関)

兵庫県の高い高齢化率

令和8年 **29.9%**

平成9年 14.8%

※「高齢化率の推移」(総務省労働統計局)資料)

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 **兵庫県福祉部高齢政策課**

※「訪問看護課・特別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

●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>



④ 暴力等対策相談窓口の設置

- 利用者からのハラスメントに対して、どのように対応すればよいかアドバイスしてほしい
- サービス提供の中止、契約を解除していいよいか、判断できない
⇒ 相談窓口をご利用ください。（法律相談も可能です。）

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

兵庫県委託事業 訪問看護師・訪問介護員等安全確保・離職防止対策事業

●お困り相談ひょうご

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



⑤ 2人訪問補助・1人訪問補助

「複数人で訪問したいが、人員がいない、利用者や家族の同意が得られない」

⇒ 「2人訪問補助」、「1人訪問補助」もご検討ください。

【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等の一部を補助

○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

3 兵庫県におけるハラスメント対策セミナー兼相談会



主催：（一社）兵庫県経営者協会 共催：兵庫県但馬県民局

ハラスメント等 労務環境改善セミナー

“働きやすい職場環境”へ改善していきましょう！

本セミナーは、ハラスメント対策など従業員が働きやすい職場環境を整備を図るため、旬のテーマを様々な切り込みながら解説を行います。企業を運営する皆様に理解を深めていただくことを狙いとしています。

参加
無料

概要（豊岡会場）

日時：2026年8月5日（水）
14:00～16:00

参加費：無料

定員：30名
定員になり次第締め切ります。
一社からの複数名のお申込み
は可能です。

申込締切：7月28日（火）

会場：兵庫県豊岡総合庁舎
301会議室
兵庫県豊岡市幸町7-11

スケジュール

◆第1部（14:00～14:40）40分
「カスタマーハラスメント/就活セクハラ防止指針について」
講師 兵庫労働局 雇用環境・均等部 指導課
課長補佐 岩木 雅俊 氏

◎休憩 10分

◆第2部（14:50～15:20）30分
「カスハラ対策の取組み事例について」
講師 アシックスジャパン株式会社DTC統括部
カスタマーサポート部 部長 渡部 克政 氏

◎休憩 10分

◆第3部（15:30～16:00）30分
「同一労働同一賃金ガイドライン改正について」
講師 合同会社 人事労務倶楽部 代表
社会保険労務士 宮内 雅也 氏

お申し込み

当協会ホームページからお申込みいただけます。
また、下記QRコードから直接お申込みも可能です。

<https://www.hyogokeikyoo.com/>

兵庫県経営者協会

検索



お問い合わせ

一般社団法人 兵庫県経営者協会
労働政策部 伊藤、石田
TEL.078-891-5055
住所：神戸市中央区磯上通4-1-14
三宮スカイビル 8F 810

今後実施日程

① 企業向けセミナー 実施日程

	日程	場所
第1回目	8月5日(水) 14:00～	豊岡総合庁舎301会議室
第2回目	8月7日(金) 14:00～	丹波の森公苑 セミナー室
第3回目	8月31日(月) 14:00～	姫路総合庁舎 職員福利センター 3F
第4回目	9月8日(火) 14:00～	加古川総合庁舎 2F 会議室
第5回目	9月16日(水) 14:00～	新長田合同庁舎 7F D会議室

② 従業員向けセミナー 実施日程

	日程	場所
第1回目	9月10日（木） 13:00～	中央労働センター
第2回目	12月中旬	尼崎地域
第3回目	2月中旬	姫路地域

セミナーだけでなく、
個別相談も可能です。