

介護現場におけるカスタマーハラスメント対策強化事業実施要綱

6 福祉高介第 2 1 7 6 号
令和 7 年 3 月 1 7 日
一部改正 8 福祉高介第 1 0 2 6 号
令和 8 年 8 月 5 日

1 目的

この事業は、介護現場における利用者や家族等からのカスタマーハラスメント（以下「ハラスメント」という。）対策を行うことで、介護現場の安全を確保し、都内の介護保険サービス事業所及び施設（以下「介護事業者」という。）に勤務する職員及び管理者等（以下「介護職員等」という。）が安心して業務に従事できる環境を整えることを目的とする。

2 実施主体

本事業の実施主体は、東京都（以下「都」という。）とする。ただし、事業の実施に当たっては、適切な事業の運営を確保できると認められる法人に事業の一部を委託して実施することができるものとする。

3 事業内容

本事業は、次に掲げる各事業について連携しながら実施するものとする。

- (1) 介護事業者向けカスタマーハラスメント対策説明会の実施
介護職員等に対し、ハラスメント対策に関する説明会を実施する。
- (2) 総合相談の実施
介護職員等が利用できるハラスメントに関する専用の電話相談窓口を設置し、相談対応を実施する。
- (3) 法律相談の実施
介護事業者の管理者からのハラスメントに関する法律相談窓口を設置し、弁護士による相談対応を実施する。
- (4) 普及啓発・窓口周知の実施
介護職員等に向けた総合相談窓口周知チラシを作成し、配布するとともに、ハラスメント対策に関するリーフレットを作成し、周知を行う。
- (5) 訪問介護員等補助者同行支援
訪問介護等を行う介護事業者が、ハラスメントに対応するため複数名の訪問者による訪問介護等を行った際に同行者に支払う謝金に対し、補助を行う。
- (6) 防犯機器等導入支援
訪問介護員等及び介護支援専門員に対するハラスメント対策として、セキュ

リティ確保に必要な防犯機器の初度整備に係る経費に対し、補助を行う。

(7) 区市町村間の連携体制構築への支援

区市町村間でハラスメント対策の情報共有、意見交換等を行う場として連絡会を開催する。

4 事業実施に当たっての留意事項

都と本事業の受託者は、緊密な連携を図りながら本事業を実施するものとする。

5 その他

この要綱に定めるもののほか、事業の実施に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。

附 則（令和8年8月5日8福祉高介第1026号）

この要綱は、決定の日から施行し、令和8年4月1日から適用する。