

番号	(1) 介護支援専門員が利用者の自宅に訪問する法令上の義務の柔軟的取り扱いの実施
項目	アンケートの中に「危機を感じても我慢して訪問した」という回答が多く見受けられました。これは危機を感じるが自宅に訪問しなければ運営基準減算となることを避けるための行動と考えられます。危険性を避けるには、モニタリング及びアセスメントで自宅訪問する際、「やむを得ない理由」として「介護支援専門員が訪問する際、危険を感じた場合」をやむを得ない事由として認めていただき、危険がある場合は別の方法でモニタリング情報を収集する方法を認めてください。 なお、令和6年度より開始されましたいわゆる「オンラインモニタリング」には利用者の状態が安定しているなどの複数の条件が必須であり危険を及ぼす可能性がある方から介護支援専門員を守る方法としては断片的であることを申しつけ致します。
(回答) 介護支援専門員が利用者の自宅を訪問した際に、利用者本人やその家族等からの暴力等により身の危険を感じる場合には、介護支援専門員の安全確保が優先されるべきものと認識しています。 一方、利用者の生活状況を把握し、適切なケアマネジメントを行うために、訪問によるモニタリングやアセスメントの実施が原則とされているため、「介護支援専門員が危険を感じた場合」を「やむを得ない理由」として取り扱うことについては、慎重に検討を行う必要があります。 単に介護支援専門員が危険を感じたという主観のみをもって訪問が困難とするのではなく、危険性の程度や具体的な状況について、管理者等への相談、関係機関との連携等、安全確保のための対策を講じてもなお、訪問が困難と認められる場合には、検討の経過を記録に残したうえで、家族、サービス提供事業所、医療機関、その他の関係者から情報を収集するなど、訪問以外の方法により利用者の状況を把握する方法を認めています。 今後も、介護支援専門員の安全確保と利用者に対する適切なケアマネジメントの両立が図られるよう、国の基準等も踏まえながら、具体的な運用について周知に努めてまいります。	
担当	福祉局 高齢者施策部 介護保険課（指定・指導G） 電話：06-6241-6310

番号	(2) 危険ケースに対する複数訪問の制度化		
項目	危険性が高いケースは必ず2名以上で訪問し、複数訪問に対する報酬加算の創設や、行政・地域包括支援センターの同行義務化を検討してください。		
(回答)			
危険性が高いケースについて、2名以上で訪問することは安全確保のための有効な対応の一つと認識しております。 介護職員が安心して活躍できる就業環境を整備するため、大阪府において、利用者等による暴力行為等が認められる利用者宅への訪問に際して、複数名で訪問する必要性が生じた場合に2人目に係る経費の一部を補助する「大阪府介護事業者等の複数名訪問支援補助金事業」を実施しており、市内の介護保険事業所等への周知を行ったところです。 なお、介護保険制度は全国一律の制度であり、複数訪問に対する報酬加算の創設については、国による適切な介護報酬の設定がされるべきものであることから、国の動向を注視してまいります。 本市としても、介護支援専門員が危険性の高いケースを一人で抱え込むことのないよう、関係機関との連携を図りながら、安全確保に配慮したケアマネジメントが行われるための制度等について、引き続き周知してまいります。			
担当	福祉局 高齢者施策部	介護保険課（指定・指導G）	電話：06-6241-6310
	福祉局 高齢者施策部	介護保険課（管理G）	電話：06-6208-8028

番号	(3) 危険情報の共有と行政支援体制の強化		
項目	「危険ケースの相談窓口が昨日していない」「事前に危険性がわからない」との指摘が多くみられました。 危険事例の情報共有システムの構築し、行政内に専門相談窓口を設置ください。		
(回答)			
危険事例の情報共有については、個人情報の取扱いや、情報の正確性、共有する範囲等の課題があるうえ、内容が高齢、障害、虐待、生活困窮、精神保健等の多岐にわたる可能性があるため、単独の専門窓口を新設することについては、既存の相談・支援体制との役割分担も踏まえて慎重に検討する必要があります。 利用者本人やその家族等からの暴力・威圧等については、過去の支援経過や関係機関からの情報等により事前に危険性を把握できる場合がある一方、初回訪問時など、事前に危険性を把握することが困難な場合もあることから、介護支援専門員が一人で判断・対応することがないよう、まずは事業所内で管理者等に速やかに相談するとともに、必要に応じて地域包括支援センター、サービス提供事業所、医療機関、その他関係機関と連携することが重要と考えます。 本市としては、介護支援専門員が危険を感じた際に適切な相談先につながるできるよう、既存の相談窓口（カスタマーハラスメント相談窓口等）の周知に努めてまいります。			
担当	福祉局 高齢者施策部 介護保険課（指定・指導G）	電話：06-6241-6310	
	福祉局 高齢者施策部 介護保険課（管理G）	電話：06-6208-8028	

番号	(4) 暴力・ハラスメント時の即時契約解除制度の明確化		
項目	契約解除の困難さが課題として挙げられました。暴力・暴言・セクシャルハラスメント発生時の即時契約解除の明文化し、解除後の行政による支援・介入の仕組みの整備をお願いします。		
(回答)			
介護支援専門員の安全確保は重要であり、事業所として、契約書等にあらかじめ契約解除に関する規定を設け、その規定に基づき、利用者等との信頼関係の著しい損失や、介護支援専門員の安全確保が困難である場合などに契約を終了することは、否定されるものではありません。 一方で、居宅介護支援は、利用者が必要な介護サービスを適切に利用できるよう支援する役割を担っていることから、契約を終了することにより、利用者が必要な介護サービスを受けられなくなることがないように配慮する必要があります。 まずは事業所として事実関係を確認し、必要に応じて訪問方法の変更、複数名での対応、関係機関との連携等により安全確保を図ったうえで、それでもなお契約の継続が困難な場合に、契約終了を含めて対応を検討することが必要です。 また、契約を終了する場合においては、利用者に必要な介護サービスが途切れることのないよう、利用者やその家族の状況に応じて、他の居宅介護支援事業所への引継ぎや、地域包括支援センター、関係する介護サービス事業所等との連携を図ることが重要です。 本市としても、利用者やその家族等による暴力・暴言・セクシュアルハラスメント等が発生した場合において、契約の継続が困難となるケースがあることについては認識しており、引き続き「介護現場におけるハラスメント対策」について周知してまいります。 さらに、本市ではハラスメント対策を強化する観点から、おおさか介護サービス相談センターにおいて、介護現場における利用者やその家族からの職員への暴力、暴言、セクシャルハラスメント、著しく不当な要求や迷惑行為等の発生時に、法律分野の専門相談員である弁護士に無料で直接相談していただける窓口を設置しております。			
担当	福祉局 高齢者施策部	介護保険課（指定・指導G）	電話：06-6241-6310
	福祉局 高齢者施策部	介護保険課（管理G）	電話：06-6208-8028

番号	(5) 安全装備・記録手段の整備		
項目	録音・録画・緊急通報装置の必要性が示されました。 録音・録画の許可に関するガイドライン整備し、ウェアラブルカメラ・GPS・防犯ブザー等の購入費用の助成金を求めます。		
(回答)			
介護支援専門員が利用者宅を訪問する際の安全確保について、録音・録画機器や緊急通報装置等を活用することは、危険事案の未然防止や、万一の事案発生時における状況確認等の観点から、有効な手段の一つであると認識していますが、録音・録画の許可については、利用者本人や家族等のプライバシー、個人情報の取扱い、録音・録画データの保管・利用・第三者への提供等に関する課題が多くあります。 現在、国においては、令和8年度老人保健健康増進等事業として「介護現場における効果的なハラスメント対策等に関する調査研究事業」が採択され、今後、介護現場におけるカスタマーハラスメント対策の取組状況や発生している事象、有効な予防策を把握するとともに対応・解決事例を収集するためアンケート調査やヒアリングが実施される見込みとなっています。 本市としては、こうした調査結果や国の動向をふまえ、引き続き、介護職員等が安心して働くことができる環境づくりに取り組んでまいります。			
担当	福祉局 高齢者施策部	介護保険課 (指定・指導G)	電話：06-6241-6310
	福祉局 高齢者施策部	介護保険課 (管理G)	電話：06-6208-8028

番号	(6) 運営基準の緩和		
項目	指定居宅介護支援事業所は正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならないとされていますが、正当な理由として利用者及び家族などからの暴力・ハラスメントを含めてください。		
(回答)			
利用者及び家族などからの暴力・ハラスメント等は、指定居宅介護支援の提供を拒否する正当な理由に該当し得るものですが、利用者等からの暴力・ハラスメント等があった場合に、直ちにサービス提供を拒否するのではなく、事案の内容や程度、頻度、継続性等を踏まえ、管理者等への相談、利用者・家族への改善要請、関係機関との連携等、安全確保のために可能な対応を検討したうえで、それでもなお介護支援専門員の安全確保及び適切な居宅介護支援の提供が困難となる場合について、指定居宅介護支援の提供を拒否する正当な理由があるものとして取り扱うことが認められます。 ただし、利用者が必要な介護サービスを受けられなくなることがないように配慮することも重要であるため、必要に応じて、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業所、介護サービス事業所等と連携し、必要な支援がされるための対応を行うことが必要です。 本市としても、介護支援専門員の安全と利用者への必要なサービス提供の双方が確保されるよう、介護事業所等への集団指導の機会を活用し、利用者及び家族等からの暴力・ハラスメント等があった場合の対応事例について情報提供に努めてまいります。			
担当	福祉局 高齢者施策部 介護保険課（指定・指導G）		電話：06-6241-6310