

社会福祉法人三浦市社会福祉協議会
埼玉県川口市における介護支援専門員殺害事件を受けた
緊急アンケート調査結果報告書

令和8年6月8日

1 調査の目的

令和8年6月1日に埼玉県川口市で発生した介護支援専門員殺害事件を受け、当法人では訪問を伴う業務に従事する職員の安全確保に向けた取組を検討するため、緊急アンケート調査を実施した。本調査は、職員が日常業務において感じている不安や危険、利用者・家族から受けたハラスメント等の実態を把握し、今後の安全対策及び職場環境の改善に活用することを目的として実施したものである。

2 調査概要

(1)調査対象

三浦市社会福祉協議会職員のうち、訪問を伴う業務に従事する職員

区 分	対象者数	回答者数
地域包括支援センター・居宅介護支援事業所・相談支援事業所（相談部門）	20人	20人
小規模多機能型居宅介護事業所・看護小規模多機能型居宅介護事業所	30人	30人
合 計	50人	50人

3 調査結果

(1)今回の事件を受けて業務上の不安を感じるか

相談部門(20名)

回答	人数	割合
非常に感じる	8人	40.0%
やや感じる	4人	20.0%
あまり感じない	7人	35.0%
あまり感じない	1人	5.0%

「非常に感じる」と「やや感じる」を合わせると12人（60.0%）となり、相談部門職員の6割が業務上の不安を感じていることが確認された。

小規模多機能・看護小規模多機能部門(30名)

回答	人数	割合
非常に感じる	3人	10.0%
やや感じる	15人	50.0%
あまり感じない	6人	20.0%
あまり感じない	6人	20.0%

「非常に感じる」と「やや感じる」を合わせると18人（60.0%）となり、こちらも6割が不安を感じている結果となった。

全体(50名)

回答	人数	割合
非常に感じる	11人	22.0%
やや感じる	19人	38.0%
あまり感じない	13人	26.0%
あまり感じない	7人	14.0%

全体では60.0%の職員が業務上の不安を感じていることが確認された。

(2)利用者・家族との関わりの中で危険を感じた経験

相談部門

ある 11人 (55.0%)

ない 9人 (45.0%)

小規模多機能・看護小規模多機能部門

ある 3人 (10.0%)

ない 27人 (90.0%)

全体

ある 14人 (28.0%)

ない 36人 (72.0%)

【主な内容】

- ・ 暴言や怒鳴り声による威嚇
- ・ 物を投げられる行為
- ・ 暴力未遂
- ・ 認知症利用者による突発的行動
- ・ 包丁、アイスピック、はさみ等の刃物が身近に置かれた環境での訪問
- ・ 精神的に不安定な家族からの監視や威圧的対応
- ・ 室内で逃げ場がない状況への不安
- ・ 利用者家族の激昂
- ・ アルコール依存や精神的不調を背景とした予測困難な言動

(3)利用者・家族からのハラスメント経験

相談部門

ある 8人 (40.0%)

ない 12人 (60.0%)

小規模多機能・看護小規模多機能部門

- ある 3人 (10.0%)
- ない 26人 (86.7%)
- どちらともいえない 1人 (3.3%)

全体

- ある 11人 (22.0%)
- ない 38人 (76.0%)
- どちらともいえない 1人 (2.0%)

【主な内容】

【暴言・威嚇】

- ・怒鳴られる
- ・人格を否定する発言
- ・制度への不満を職員へ向ける行為
- ・根拠のない苦情や責任追及
- ・警察への虚偽通報

【セクシュアルハラスメント】

- ・卑猥な発言
- ・性的な誘い
- ・身体接触
- ・胸や身体を触られる行為
- ・裸で待ち受ける行為

(4)法人に求める安全対策

意見を分類すると、以下の項目に集約された。

1 複数職員による対応体制

最も多かった意見であり、①危険が予測されるケースへの複数訪問②同行訪問③他職種との同時訪問等を求める声が多数寄せられた。

2 情報共有体制の強化

①危険情報の共有②利用者や家族の特性に関する情報共有③違和感やヒヤリハット事例の共有などの意見があった。

3 マニュアル・研修の整備

①危険事案対応マニュアル②ハラスメント対応指針③対応シミュレーション研修④不当要求防止研修等を求める意見があった。

4 防犯対策

①防犯ブザー②防犯グッズ③緊急連絡手段④身の安全を確保する仕組み等が挙げられた。

5 組織的対応

①担当変更②支援方法の見直し③危険性が高いケースへの組織的判断④管理者を含めた支援体制の強化などの意見があった。

4 考察

今回の調査では、全回答者の60%が今回の事件を受けて業務上の不安を感じていることが明らかとなった。

また、相談部門では55%が危険を感じた経験を有しており、40%が利用者又は家族から何らかのハラスメントを受けた経験があると回答している。

自由記述からは、暴言や威嚇のみならず、刃物が置かれた環境での訪問、閉鎖空間での対応、精神的に不安定な家族への対応、セクシュアルハラスメント等、多様なリスクが存在していることが確認された。

一方で、多くの職員は管理者への相談や同行訪問など、組織的支援によって危険を回避しており、職員個人の努力だけでなく組織として安全を守る仕組みの重要性が示された。

なお、本調査では、精神疾患、認知症、アルコール依存症等に関連する記述もみられたが、これらの疾病や障害そのものが暴力やハラスメントの原因となるものではない。福祉現場では、疾病や障害に加え、社会的孤立、介護負担、家族関係の課題、経済的困窮等、複数の要因が重なり合う場合が多く、個別の状況に応じた支援が求められる。

5 今後の取組

当法人においては、本調査結果を踏まえ、次の取組を検討する。

- (1) カスタマーハラスメント防止方針の策定（別紙2）
- (2) 危険事案対応マニュアル及び職員行動指針の整備（別紙3）
- (3) 安全配慮情報シートを使用した危険情報共有の仕組みづくり（別紙4）
- (4) 複数訪問の判断基準の整備（別紙5）
- (5) 危険事案及びハラスメント事案の記録の徹底
- (6) 防犯対策用品の導入検討
- (7) 職員研修の実施
- (8) 職員の心理的安全性の確保及び相談体制の充実

6 まとめ

本調査により、訪問を伴う業務に従事する職員の多くが不安を抱え、一定数の職員が実際に危険な場面やハラスメントを経験していることが明らかとなった。

職員の安全は利用者支援の前提であり、安全が確保されてこそ継続的かつ質の高い支援が可

能となる。

当法人は、本調査結果を真摯に受け止め、職員が安心して支援活動に従事できる環境整備に取り組むとともに、関係機関との連携を図りながら地域全体の安全な支援体制の構築に努めていく。

以 上

付記

当法人は、本調査の実施及び結果を踏まえ、令和8年6月3日付で「埼玉県川口市における介護支援専門員殺害事件を受けた緊急声明（別紙1）」を公表した。

同声明においては、福祉・介護・医療従事者の安全確保を支援の前提として位置付けるとともに、訪問支援における安全管理体制の強化、カスタマーハラスメント対策の推進、支援困難事例に対する組織的な受任体制の構築、多機関協働による支援体制の充実等を求めている。

本アンケート調査により明らかとなった職員の不安や危険体験、ハラスメント被害の実態は、同声明において提起した課題の重要性を裏付けるものであり、当法人としては、引き続き職員の安全確保と利用者支援の両立に向けた取組を進めていく。

また、本調査結果については、今後、三浦市及び関係機関との共有を図りながら、地域における安全な支援体制の構築及び権利擁護支援体制の充実に向けた検討に活用していくものとする。

付記2

なお、本調査により、相談支援及び訪問支援に従事する職員の多くが業務上の不安を抱えていること、また実際に暴言、威嚇、ハラスメント、暴力の危険を感じる事案を経験していることが明らかとなった。

福祉専門職は、権利擁護支援や困難事例への対応、在宅生活の継続支援など、地域福祉を支える重要な役割を担っている。しかしながら、その活動は利用者や家族との密接な関わりの中で行われることから、常に一定の危険性を伴うものであり、職員の安全確保は支援の前提条件である。

今回の調査結果は、個々の職員や事業所の努力のみで解決できる課題ではなく、福祉専門職の安全確保を地域社会全体で支える仕組みづくりの必要性を示すものである。また、支援を必要とする市民が安心して福祉サービスを利用し続けるためにも、支援を担う職員が安心して働くことのできる環境の整備が不可欠である。

当法人は、本調査結果を重く受け止めるとともに、埼玉県川口市における介護支援専門員殺害事件を決して一過性の出来事として終わらせることなく、福祉専門職の安全確保に関する課題を地域社会全体で共有し、具体的な対策につなげていく必要があると考える。

そのため、本調査結果及び令和8年6月3日付で公表した「埼玉県川口市における介護支援専門員殺害事件を受けた緊急声明」を踏まえ、三浦市長及び三浦市議会議長に対し要望書（別

紙6、7)を提出し、福祉・介護・医療分野における安全対策の推進、多機関協働による支援体制の強化、職員の安全確保に向けた制度的支援について協力を求める予定である。

当法人は今後も、本件を一法人内部の課題にとどめることなく、地域福祉を支える人材の安全と尊厳を守るための社会的課題として発信し、誰もが安心して支援を受けることができる地域社会と、支援者が安心して働くことができる環境づくりの実現に向けて取り組んでいく。

付記3

福祉・介護・医療分野における安全確保の重要性を地域全体で共有するため、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、障害福祉サービス事業所、医療機関その他の関係機関向けの啓発チラシ(別紙8)を作成し、本調査結果の概要とともに広く配布することを予定している。

埼玉県川口市における介護支援専門員殺害事件を受けた緊急声明

令和8年6月3日

社会福祉法人三浦市社会福祉協議会
会長 杉山 実

令和8年6月1日、埼玉県川口市において、利用者宅を訪問していた介護支援専門員が利用者家族とみられる者から襲撃を受け、尊い命を奪われるという極めて痛ましい事件が発生しました。

亡くなられた介護支援専門員の方に対し、深い哀悼の意を表するとともに、ご遺族の皆様にごよりお悔やみ申し上げます。

また、この事件によって大きな衝撃と不安を抱えている全国の介護支援専門員、相談支援専門員、社会福祉士、地域包括支援センター職員、介護職員、医療従事者その他すべての対人援助職の皆様にご心からお見舞い申し上げます。

私たちは、この事件を単なる個別事案として捉えるのではなく、福祉・介護・医療分野において日常的に行われている訪問支援や相談支援の安全性そのものを問い直す重大な警鐘として受け止めています。

職員の安全は支援の前提である

福祉専門職は、利用者の尊厳と権利を守ることを使命としています。しかし、その使命は職員自身の生命、身体及び人格が守られてこそ果たされるものです。

私たちは、「利用者のためだから」「支援者だから仕方がない」という理由で職員が危険を受忍することを容認しません。

暴力、脅迫、威嚇、著しいハラスメントは、いかなる理由によっても正当化されるものではなく、支援関係の中で許容されるものでもありません。

利用者の権利擁護と職員の安全確保は対立する概念ではなく、双方が守られてこそ持続可能な支援が実現されるものと考えます。

支援者個人に責任を集中させない仕組みが必要である

近年、認知症高齢者の増加、身寄りのない高齢者への支援、複雑化する家族関係、生活困窮、虐待対応などにより、福祉専門職が担う役割は拡大し続けています。

その一方で、困難事例や高リスク事例への対応が担当職員個人の経験や努力に依存している現状があります。

今回の事件を契機として、私たちは、支援困難ケースや高リスクケースを支援者個人に抱え込ませるのではなく、組織として受任し、多機関が連携して支える体制への転換が必要であると考えます。

危険が予測される場合には、複数職員による訪問や関係機関との同行訪問等を積極的に活用し、「担当者一人に対応することを前提としない支援体制」を構築しなければなりません。

利用者・家族の孤立を防ぐ視点も必要である

今回の事件において加害行為は決して許されるものではありません。

しかしながら、福祉現場では介護負担、社会的孤立、経済的困窮、家族関係の悪化、本人や家族の心身の不調、障害や疾病への対応の困難さなど、複数の課題が複雑に重なり合っている場合も少なくありません。

もとより、障害や疾病の有無が暴力や犯罪行為につながるものではなく、そのような行為が正当化されることもありません。一方で、支援を必要とする本人や家族が地域から孤立し、適切な支援につながらない状況は、課題の深刻化を招く要因の一つとなり得ます。

私たちは、暴力やハラスメントを容認することなく、その背景にある孤立や負担にも目を向け、利用者本人のみならず家族介護者への支援体制を強化することが、結果として地域全体の安全と安心につながるものと考えます。

緊急に求める対策

私たちは、国、自治体、関係団体及び事業所に対し、次の事項を早急 to 実施するよう求めます。

1 訪問支援における安全対策の強化

- (1) 訪問支援における安全管理体制の総点検
- (2) 危険情報及びハイリスクケースに関する組織的な情報共有
- (3) 単独訪問の可否判断基準の整備
- (4) 複数職員による訪問体制の構築
- (5) 緊急連絡体制及び安否確認体制の整備
- (6) 危険事案発生時の対応マニュアルの整備

2 カスタマーハラスメント対策の強化

- (1) 暴言、威嚇、脅迫、暴力行為等に対する明確な対応方針の策定
- (2) ハラスメント事案の記録及び組織的対応の徹底
- (3) 被害職員への支援及び相談体制の整備
- (4) 警察その他関係機関との連携強化

3 組織的受任体制の構築

- (1) 支援困難ケースに対する受任調整機能の強化
- (2) 地域包括支援センター、中核機関、相談支援事業所、医療機関等による多機関協働の推進
- (3) 職員個人への過度な責任集中を防ぐ仕組みづくり

4 職員の心理的安全性の確保

- (1) 暴力・ハラスメント被害後の心理的支援
- (2) メンタルヘルス対策の充実
- (3) 継続的なフォローアップ体制の整備

5 国による制度的支援

- (1) 訪問系業務における安全対策費用への財政支援
- (2) 福祉・介護・医療分野におけるカスタマーハラスメント対策の制度化
- (3) 福祉専門職の安全確保に関するガイドラインの策定
- (4) 暴力・ハラスメント被害の全国の実態調査の実施
- (5) 成年後見制度利用促進及び権利擁護支援体制の強化

6 三浦市に求める取組

- (1) 福祉・介護・医療分野の訪問支援従事者の安全確保に関する実態把握及び課題整理
- (2) 地域包括支援センター、障害者相談支援事業所、医療機関、警察その他関係機関による情報共有及び連携体制の強化
- (3) 権利擁護支援、成年後見制度利用促進及び中核機関機能の充実による支援困難事例への組織的対応の推進
- (4) 重層的支援体制整備事業等を活用した多機関協働の推進及び支援者の孤立防止
- (5) 暴力、ハラスメントその他支援上のリスクが高い事例に対する受任調整及びケース会議機能の強化
- (6) 福祉・介護・医療従事者の安全確保に資する研修及び啓発の実施
- (7) 国及び神奈川県に対し、訪問支援従事者の安全確保に係る制度整備及び財政支援の充実に要望すること

結びに

私たちは、今回犠牲となられた介護支援専門員の無念を決して忘れません。誰もが安心して支援を受けられる地域社会の実現と、支援を担う職員が安心して働くことのできる環境の整備は、車の両輪として進められるべきものです。本事件を契機として、福祉・介護・医療分野で働くすべての支援者の安全確保について、社会全体で真剣な議論と具体的な行動が進むことを強く求めます。

そして私たち自身も、職員の安全を支援の前提として位置付け、利用者の権利擁護と職員の安全確保が両立する地域共生社会の実現に向けて取り組むことをここに表明します。

以 上

社会福祉法人三浦市社会福祉協議会カスタマーハラスメント防止方針

(目的)

第1条 この方針は、利用者及びその家族その他関係者からのカスタマーハラスメントから職員を守り、安全かつ安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、適切な支援の継続を図ることを目的とする。

(基本方針)

第2条 法人は、利用者の尊厳及び権利を尊重するとともに、職員の生命、身体及び人格を尊重するものとする。

- 2 法人は、いかなる理由があっても暴力、脅迫その他のハラスメント行為を容認しない。
- 3 法人は、職員が危険又はハラスメントを受けた場合、これを個人の問題として扱うことなく、組織として対応するものとする。

(定義)

第3条 この方針において「カスタマーハラスメント」とは、利用者、その家族その他関係者による社会通念上相当な範囲を超えた要求、言動又は行為であって、職員の就業環境を害し、又はそのおそれのあるものをいう。

2 カスタマーハラスメントの例は、次に掲げるとおりとする。

(1) 精神的な攻撃

- ①大声による威嚇
- ②人格を否定する発言
- ③侮辱又は誹謗中傷
- ④執拗な叱責

(2) 過剰又は不当な要求

- ①制度上対応できない要求の反復
- ②特定職員への謝罪要求
- ③長時間にわたる拘束

(3) 脅迫行為

- ①危害を示唆する発言
- ②職員又はその家族への危害をほのめかす発言
- ③SNS その他の媒体を利用した脅し

(4) 暴力行為

- ①殴打又は足蹴り
- ②胸ぐらをつかむ行為

- ③身体を押す行為
- ④物を投げつける行為
- (5) その他の迷惑行為
 - ①ストーカー行為
 - ②性的な言動
 - ③執拗な電話又は電子メール
 - ④SNS 等における誹謗中傷

(法人の責務)

第4条 法人は、カスタマーハラスメントの防止及び対応のため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 職員からの相談受付体制の整備
- (2) 危険情報の共有
- (3) 事案に関する記録及び管理
- (4) 必要に応じた複数職員による対応
- (5) 警察その他関係機関との連携
- (6) 被害を受けた職員への支援
- (7) 再発防止策の検討及び実施

(職員の責務)

第5条 職員は、カスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがある場合は、速やかに管理者へ報告しなければならない。

- 2 職員は、危険を感じた場合には、支援業務の継続よりも自己の安全確保を優先するものとする。

(支援方法の見直し)

第6条 法人は、暴力、脅迫又は著しいカスタマーハラスメントが認められる場合には、職員の安全確保のため、次に掲げる措置を講ずることができる。

- (1) 複数職員による対応
- (2) 訪問方法の変更
- (3) 面談場所の変更
- (4) 関係機関との協議
- (5) 警察への相談又は通報
- (6) 支援体制その他支援方法の見直し

(秘密保持)

第7条 法人及び職員は、カスタマーハラスメントに関する相談及び対応に当たり知り得た個人情報について、関係法令及び法人の規程に基づき適切に管理しなければならない。

(委任)

第8条 この方針の運用に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この方針は、令和8年6月〇日から施行する。

社会福祉法人三浦市社会福祉協議会危険事案対応マニュアル

第1章 目的

本マニュアルは、利用者及びその家族等による暴言、威嚇、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメントその他の危険行為が発生した場合において、職員の生命、身体及び心理的安全を確保するとともに、組織的かつ適切な対応を行うことを目的とする。

第2章 基本原則(安全確保の優先)

- (1) 利用者支援は職員の安全が確保されてこそ成り立つものである。
- (2) 職員は利用者支援よりも自己の安全確保を優先するものとする。
- (3) 職員が危険又は強い不安を感じた場合は、その危険が客観的に証明できるか否かにかかわらず、訪問の中断又は退避を行うことができる。
- (4) 危険事案は職員個人の問題として扱わず、法人として対応する。

第3章 報告義務

職員は危険事案又はハラスメント事案が発生した場合、速やかに管理者へ報告しなければならない。ヒヤリハット事例についても同様とする。

第4章 危険事案の定義

危険事案とは、職員の生命、身体又は心理的安全を脅かすおそれのある行為をいう。

第5章 危険事案の例

次の行為を危険事案とする。

- (1) 暴言、威嚇、脅迫
- (2) 怒鳴る行為
- (3) 人格を否定する発言
- (4) 物を投げる行為
- (5) 殴る、蹴る、押す等の暴力
- (6) 刃物等による威嚇
- (7) 出口を塞ぐ行為
- (8) 監禁又は退去妨害
- (9) セクシュアルハラスメント
- (10) ストーカー行為
- (11) その他職員が危険を感じる行為

第6章 危険度の判断(危険レベル)

危険事案は次の3段階で判断する。

【レベル1 注意】

- (1) 強い口調
- (2) 執拗な苦情
- (3) 繰り返しの電話
- (4) 制度への不満
- (5) 感情的な発言

【対応】

- (1) 記録作成
- (2) 管理者へ報告
- (3) 情報共有

【レベル2 警戒】

- (1) 怒鳴る
- (2) 威嚇
- (3) 机を叩く
- (4) 人格否定
- (5) セクハラ発言
- (6) 執拗な要求
- (7) 家族による監視
- (8) 職員が恐怖を感じる状況

【対応】

- (1) 訪問終了を検討
- (2) 管理者へ即時報告
- (3) 複数対応を検討

【レベル3 緊急】

- (1) 暴力
- (2) 暴力未遂
- (3) 刃物の持ち出し
- (4) 物を投げる
- (5) 出口封鎖
- (6) 監禁
- (7) 生命身体への危険

【対応】

- (1) 直ちに退避
- (2) 必要に応じ 110 番通報
- (3) 管理者へ連絡

第7章 訪問前の安全確認(事前確認)

職員は訪問前に次の事項を確認する。

- (1) 過去の危険事案
- (2) 暴力歴の有無
- (3) ハラスメント歴の有無
- (4) 家族構成
- (5) 関係機関からの情報
- (6) その他安全上必要な事項

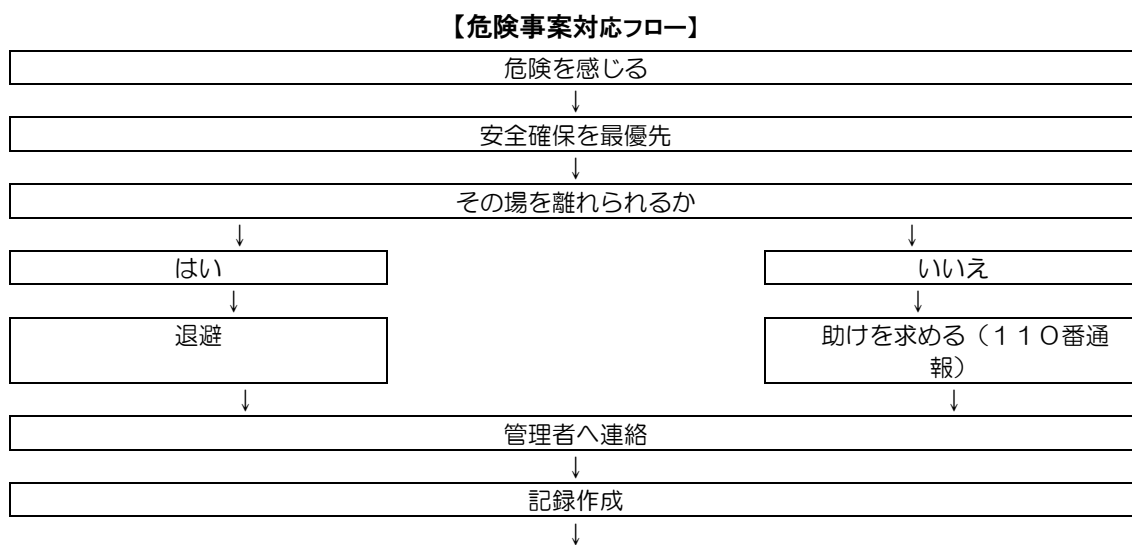
第8章 複数対応の検討

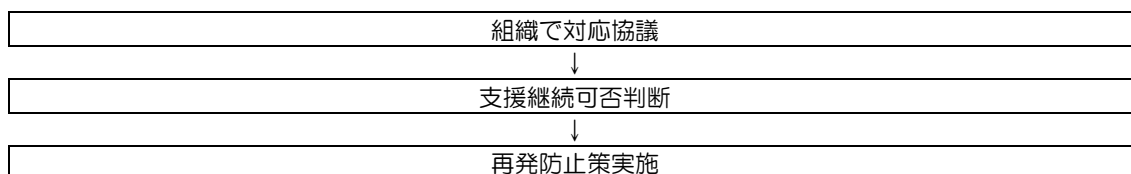
次の場合は複数職員による訪問を検討する。

- (1) 過去に暴力又は暴力未遂があった場合
- (2) 脅迫又は威嚇行為があった場合
- (3) 職員が不安を感じている場合
- (4) 精神的に著しく不安定な状況が認められる場合
- (5) 管理者が必要と判断した場合

第9章 危険事案発生時の対応(対応フロー)

職員は危険事案が発生し、又は危険を感じた場合は次の手順で対応する。





第10章 直ちに退避する事案

次の場合は支援を中断し退避する。

- (1) 刃物を持ち出した場合
- (2) 物を投げた場合
- (3) 暴力行為があった場合
- (4) 出口を塞がれた場合
- (5) 監禁状態となった場合
- (6) 著しい興奮状態にある場合
- (7) 生命身体への危険を感じた場合

第11章 具体的場面への対応

(刃物等がある場合)

- (1) 包丁、アイスピック、はさみその他危険物が利用者又は家族の近くにある場合は距離を確保する。また、不安を感じた場合は訪問を終了し管理者へ報告する。
- (2) 事前情報と異なる家族等がいた場合（訪問時に把握していない家族その他の者の存在を確認した場合など）は状況を記録し管理者へ報告する。引きこもり状態の家族や支援上配慮を要する家族がいる場合は関係機関と情報共有する。
- (3) 精神的に不安定な利用者・家族への対応に関しては、疾病や障害そのものを危険と判断してはならない。但し、著しい興奮、強い被害的訴え、威嚇行為又は暴力行為が認められる場合は安全確保を優先する。また、必要に応じて複数対応及び関係機関との連携を行う。

(セクシュアルハラスメント)

次の行為はセクシュアルハラスメントとして対応する。その際職員は、直ちに管理者へ報告するとともに、法人は担当変更、複数対応その他必要な措置を講じる。

- (1) 卑猥な発言
- (2) 性的な誘い
- (3) 身体接触
- (4) 裸体又はこれに準ずる状態での対応
- (5) その他性的言動

第12章 組織的対応

法人は次の措置を講ずる。

- (1) 事実確認
- (2) 記録保存
- (3) 危険情報共有
- (4) 同行訪問
- (5) 担当変更の検討
- (6) 警察等との連携
- (7) 再発防止策の検討
- (8) 被害職員への支援（法人は被害職員に対し、必要な相談支援、勤務上の配慮及び心理的支援を行う。）

附則

本マニュアルは令和8年6月〇日から施行する。

職員行動指針

危険を感じたら逃げてよい。

訪問を中断してよい。

一人で抱え込まない。

必ず報告する。

利用者支援よりも命を守る。

職員の安全は法人が守る。

安全配慮情報シート

令和〇年〇月〇日

安全配慮情報

- 暴言歴あり
- 威嚇行為あり
- セクハラ歴あり
- 暴力歴あり
- 刃物等が室内にある
- 大量飲酒あり
- 警察介入歴あり
- 家族による威圧的言動あり
- その他

具体的内容

- 制度説明時に家族が激昂
- 机を叩く行為あり

対応方法

- 単独訪問可
- 単独訪問注意
- 複数訪問推奨
- 複数訪問必須

以 上

複数訪問実施基準(案)

目的

利用者及び家族への支援を継続しつつ、職員の安全を確保するため、複数職員による訪問の判断基準を定める。

複数訪問を検討する場合

次のいずれかに該当する場合は、管理者は複数訪問の必要性を検討する。

1 暴力・ハラスメント歴

- 過去に暴力行為があった
- 暴力未遂があった
- 物を投げたことがある
- 威嚇行為があった
- セクシュアルハラスメントがあった
- 執拗な暴言や人格否定があった

2 利用者・家族の状態

- 著しい興奮状態がみられる
- 強い被害的訴えがある
- 飲酒状態で対応することが多い
- 支援者に対する不信感が強い
- 感情の変動が著しい
- 他機関とのトラブルが頻発している

3 訪問環境

- 刃物等の危険物が常時置かれている
- 閉鎖的な空間である
- 逃げ道の確保が困難である
- 同居家族の状況が把握できていない
- 事前情報と異なる居住実態がある

4 支援経過

- 過去に警察介入歴がある
- 苦情や要求がエスカレートしている
- 支援方針に強い不満を示している
- 困難事例として多機関協議の対象となっている

5 職員要因

- 担当職員が強い不安を感じている
- 一人での訪問継続が困難と申し出ている
- 管理者が必要と判断した

原則として複数訪問とする場合

次のいずれかに該当する場合は、原則として複数訪問とする。

①暴力行為

殴る 蹴る 突き飛ばす

②刃物等による威嚇

包丁を持ち出した アイスピックを示した 凶器の使用を示唆した

③脅迫行為

「殺す」、「刺してやる」、「家族を調べている」など危害を示唆する発言

④監禁・退去妨害

出口を塞ぐ 鍵をかける

⑤ストーカー行為

私的接触の強要 付きまとい

複数訪問の解除

複数訪問は永久に続けるものではない。管理者は状況改善を確認した場合、関係職員と協議の上、単独訪問へ移行することができる。

職員保護条項

職員が合理的な理由に基づき危険又は著しい不安を感じる場合は、管理者は複数訪問その他の安全確保措置を検討しなければならない。その際は、職員が複数訪問を求めたことを理由として、不利益な取扱いを行ってはならない。

以 上

三社発第 号
令和 8 年 6 月 〇 日

三浦市長殿

社会福祉法人三浦市社会福祉協議会
会 長 杉 山 実

福祉・介護・医療従事者の安全確保及び支援困難事例への対応強化に関する要望書

令和 8 年 6 月 1 日、埼玉県川口市において、利用者宅を訪問していた介護支援専門員が利用者家族とみられる者から襲撃を受け死亡するという極めて痛ましい事件が発生しました。

この事件は、介護支援専門員のみならず、地域包括支援センター職員、相談支援専門員、社会福祉士、介護職員、医療従事者など、地域で生活を支える訪問系支援従事者すべてにとって重大な警鐘となるものです。

支援者の安全は良質な支援の前提であり、支援困難事例や高リスク事例を特定の支援者や事業所のみで抱え込ませない地域支援体制の構築が求められています。

つきましては、三浦市におかれまして、次の事項について積極的な取組を推進されるよう要望いたします。

【要望事項】

- 1 市内の福祉・介護・医療従事者に対する暴言、威嚇、脅迫、暴力及びハラスメントの実態把握を行うこと。
- 2 地域包括支援センター、相談支援事業所、居宅介護支援事業所、医療機関及び警察等との情報共有及び連携体制を強化すること。
- 3 暴力、ハラスメントその他支援上のリスクが高い事例について、関係機関が支援方針を協議し、支援者個人への負担集中を防ぐ受任調整機能の整備を検討すること。
- 4 成年後見制度利用促進及び権利擁護支援体制の充実を図り、支援困難事例への対応力を強化すること。
- 5 重層的支援体制整備事業等を活用し、多機関協働による包括的支援体制を推進すること。
- 6 福祉・介護・医療従事者の安全確保及びカスタマーハラスメント対策に関する研修機会の充実を図ること。
- 7 訪問支援従事者の安全確保に必要な制度整備及び財政支援について、国及び神奈川県に対し要望を行うこと。

私たちは、支援を受ける市民と支援を担う職員の双方が安心できる地域づくりを進めるため、本要望の趣旨をご理解いただき、必要な施策の実施についてご検討くださいますようお願い申し上げます。

以 上

三社発第 号
令和8年6月〇日

三浦市議会議長 神田 眞弓 様

社会福祉法人三浦市社会福祉協議会
会 長 杉 山 実

福祉・介護・医療従事者の安全確保及び支援困難事例への対応強化に関する要望書

令和8年6月1日、埼玉県川口市において、利用者宅を訪問していた介護支援専門員が利用者家族とみられる者から襲撃を受け死亡するという極めて痛ましい事件が発生しました。

福祉・介護・医療の現場では、訪問支援や相談支援を担う職員が、利用者や家族との関わりの中で暴言、威嚇、脅迫及びハラスメントを受ける事例が少なからず発生しています。

支援者の安全が損なわれれば、市民に対する継続的かつ安定的な支援提供も困難となります。

この問題は、一事業所の課題ではなく、地域福祉を支える基盤に関わる重要な政策課題であると考えます。

つきましては、三浦市議会におかれまして、次の事項についてご理解を賜るとともに、政策的な支援及び議論の推進をお願い申し上げます。

【要望事項】

- 1 福祉・介護・医療従事者の安全確保に関する課題について、市政上の重要課題として認識し、必要な議論を進めること。
- 2 市内における暴力、ハラスメント等の実態把握及び対策推進について、必要な政策的支援を行うこと。
- 3 支援困難事例に対する多機関協働及び受任調整機能の整備について、理解と支援を行うこと。
- 4 成年後見制度利用促進、中核機関機能及び権利擁護支援体制の充実に向けた取組を後押しすること。
- 5 重層的支援体制整備事業その他の地域福祉施策の推進に必要な予算及び体制整備について支援すること。
- 6 福祉・介護・医療従事者の安全確保及びカスタマーハラスメント対策の推進について、必要な政策提言及び意見表明を行うこと。

私たちは、今回の事件を契機として、支援を受ける市民と支援を担う職員の双方が安心して暮らし、働くことのできる三浦市の実現を願っています。

市議会におかれましても本課題へのご理解を深めていただき、積極的な議論と政策的支援を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

カスタマーハラスメント 防止方針



目的

この方針は、利用者及びその家族その他関係者からのカスタマーハラスメントから職員を守り、安全かつ安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、適切な支援の継続を図ることを目的とする。

職員が安心して働ける環境が、利用者の安心につながります。

基本方針

- 1 法人は、利用者の尊厳及び権利を尊重するとともに、職員の生命、身体及び人格を尊重するものとする。
- 2 法人は、いかなる理由があっても暴力、脅迫その他のハラスメント行為を容認しない。
- 3 法人は、職員が危険又はハラスメントを受けた場合、これを個人の問題として扱うことなく、組織として対応するものとする。



定義とカスタマーハラスメントの例

この方針において「カスタマーハラスメント」とは、利用者、その家族その他関係者による社会通念上相当な範囲を超えた要求、言動又は行為であって、職員の就業環境を書し、又はそのおそれのあるものをいう。

カスタマーハラスメントの例は、次に掲げるとおりとする。

(1) 精神的な攻撃 ① 大声による威嚇 ② 人格を否定する発言 ③ 侮辱又は誹謗中傷 ④ 執拗な叱責	(2) 過剰又は不当な要求 ① 制度上対応できない要求の反復 ② 特定職員への謝罪要求 ③ 長時間にわたる拘束	(3) 脅迫行為 ① 危害を示唆する発言 ② 職員又はその家族への危害をほめかす発言 ③ SNSその他の媒体を利用した脅し	(4) 暴力行為 ① 殴打又は足蹴り ② 胸ぐらをつかむ行為 ③ 身体を押す行為 ④ 物を投げつける行為	(5) その他の迷惑行為 ① ストーカー行為 ② 性的な言動 ③ 執拗な電話又は電子メール ④ SNS等における誹謗中傷
--	---	---	---	---

法人の責務

法人は、カスタマーハラスメントの防止及び対応のため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 職員からの相談受付体制の整備
- (2) 危険情報の共有
- (3) 事案に関する記録及び管理
- (4) 必要に応じた複数職員による対応
- (5) 警察その他関係機関との連携
- (6) 被害を受けた職員への支援
- (7) 再発防止策の検討及び実施



職員の責務

職員は、カスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがある場合は、速やかに管理者へ報告しなければならない。

職員は、危険を感じた場合には、支援業務の継続よりも自己の安全確保を優先するものとする。



支援方法の見直し

法人は、暴力、脅迫又は著しいカスタマーハラスメントが認められる場合には、職員の安全確保のため、次に掲げる措置を講ずることができる。

(1) 複数職員による対応	(2) 訪問方法の変更	(3) 面談場所の変更	(4) 関係機関との協議	(5) 警察への相談又は通報	(6) 支援体制その他支援方法の見直し
---------------	-------------	-------------	--------------	----------------	---------------------

秘密保持

法人及び職員は、カスタマーハラスメントに関する相談及び対応に当たり知り得た個人情報について、関係法令及び法人の規程に基づき適切に管理しなければならない。



カスタマーハラスメント対応フロー(例)



一人で抱え込まず、必ず相談・報告を！ みんなで守る、安心の職場環境



埼玉県川口市における介護支援専門員殺害事件を受けた

緊急アンケート調査結果報告書

令和8年6月

発行 〒238-0102 三浦市南下浦町菊名 1258-3

三浦市社会福祉協議会安心館

電話 046-888-7347

社会福祉法人三浦市社会福祉協議会

発行者：杉山 実

編集責任者：高根沢奈津子