

令和 8 年 8 月 14 日

藤沢市長 鈴木 恒夫 様

藤沢市居宅介護支援事業所連絡協議会

会長 中村 操

藤沢市大鋸 1 - 3 - 7 FJ 大鋸ビル 2F

TEL 050-6861-3515 FAX 0466-50-0505

介護支援専門員等の安全確保に関する要望・提言書

1. 趣旨

近年、埼玉県川口市で発生したケアマネジャー殺傷事件をはじめ、介護現場におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は全国的な問題となっており、多くのケアマネジャーが強い不安と負担を抱えながら業務に従事しています。2040 年に向けた要介護者の増加に伴い担い手不足が深刻化する中、カスハラ問題は人材確保・定着の観点からも看過できない課題となっています。

当協議会では、市内のケアマネジャーが実際に現場で抱えている不安や課題を把握するとともに、行政と現場が課題を共有し、今後の安全対策や支援体制の在り方を共に検討することを目的に、市内の居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、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を対象に緊急アンケートを実施いたしました。わずか 2 週間で 190 件（開始数日で 100 件超）の回答が集まり、現場の切実な声と危機感が浮き彫りとなりました。

また今後は、ヤングケアラーや精神疾患を抱えるご家族への支援など、高齢者単独にとどまらない複合的なケースの増加が予想されます。これらはケアマネジャー単独での解決が困難であり、多職種連携ならびに行政と現場のこれまで以上の連携強化が不可欠です。

つきましては、現場のアンケート結果から把握された課題を踏まえ、下記 6 項目について要望・提言いたします。藤沢市としてのお考えをお聞かせいただくとともに、今後の安全対策及び支援体制について意見交換・協議の機会を設けていただきますようお願い申し上げます。

なお、今後の協議会活動の参考とするため、可能な範囲で書面によるご回答も賜りますようお願い申し上げます。

2. 要望・提言事項

(1) 柔軟なモニタリング方法の運用と基準の明確化

【根拠（Q7・1位）】自宅以外でのモニタリング（電話・メール・デイサービス利用中など）を求める声が最多（145件／76.3％）。

【要望・提言事項】

- ① 精神疾患や暴力・ハラスメント等リスクが高いケースにおいて、安全確保を優先したモニタリング方法を選択できるよう現行制度上の取扱いを踏まえた具体的な判断基準・ルールを明確化すること。
- ② デイサービス事業所や施設、あるいは電話・オンライン等を活用したモニタリングを柔軟に行えるよう、具体的な運用方法を示すこと。（※他自治体における運用例等も参考に検討すること。）

(2) 危険・困難事例における行政・包括の「直接的支援」と連携強化

【根拠（Q7・2位、8位）】「市職員の同行訪問」などの直接支援（120件）や、「緊急相談・介入窓口」の設置（96件）を求める声が非常に多く、自由記述においても行政・包括との連携強化を求める意見が多数寄せられました。

【要望・提言事項】

- ① 市職員・包括職員の同行訪問体制の確立：リスクが認知されているケースについて、必要に応じて行政・包括職員が同行できる体制を検討すること。
- ② 行政主体での対応・措置への切替：ケアマネジャーの身に危険が及ぶケースや、精神疾患・引きこもり・虐待等の複合的課題を抱える世帯については、ケアマネジャー個人または一事業所に対応を委ねることなく、市役所の関係部署（保健予防課、高齢者支援課等）が連携し、必要に応じて主体的に関与する仕組みを構築すること。
- ③ 「契約解除・受任拒否」に関するガイドラインの作成：ハラスメントや危険行為がある場合に、法令上の「正当な理由」等との関係を踏まえ、事業所が安全を確保しながら契約終了や受任困難について相談・調整できる手順を明確化したガイドライン等を整備すること。

(3) 複数名訪問及び安全対策に対する公的支援の充実

【根拠（Q7・3位、5位）】2人訪問への費用補助（106件）、防犯グッズの購入費助成（75件）を求める声があり、「対策をとる余裕や資金がない」と回答した事業所も35件ありました。

【要望・提言事項】

- ① 国の制度（「地域のケアマネジメント提供体制確保支援事業」等）の活用を含め、複数名訪問時の補助・助成制度の導入について検討すること。
- ② 防犯ブザー、ボイスレコーダー、GPS等の防犯・安全機器の購入・レンタル等に係る導入費用への公的助成について検討すること。

(4) ケアマネジャー保護とカスタマーハラスメント防止の広報・市民啓発

【根拠（Q7・6位、Q8自由記述）】「制度やケアマネジャーの業務内容に対する誤解・過度な要求がトラブルにつながっている」との指摘が多数寄せられました。

【要望・提言事項】

- ① 「広報ふじさわ」や市ウェブサイト等を通じて、「ケアマネジャーの業務範囲」及び「カスタマーハラスメント・暴力の防止」に関する市民向け広報・啓発を強化すること。
- ② 初回契約時等に配付・説明できる、市公式の「ハラスメント防止・安全なサービス利用に関するチラシ・標準的な資料」について、既存資料の活用・周知を含め、必要な作成・配付について検討すること。

(5) 現場の声を吸い上げる「協議の場（検討委員会）」の定期開催

【根拠（Q8自由記述）】国からの通知（介護保険最新情報 Vol.1508 等）に対する市の対応が見えない不安や、地域ケア会議等で困難ケースが解決しないとの意見が寄せられました。

【要望・提言事項】

- ① アンケートの提出を機に、行政・居宅介護支援事業所連絡協議会、地域包括支援センター等が参加し、「ケアマネジャーの安全確保・困難事例対応」を検討する協議の場（検討委員会等）の設置について検討すること。
- ② 定期的にはリスク事例の情報共有やガイドラインの見直し等を行う場を継続的に設けること。
- ③ ケアマネサロンに介護保険課職員が同席し、困難事例や安全確保に関する課題について、行政と現場が総合的に相談・意見交換できる機会を設けること。

(6) 藤沢市と当協議会との継続的な意見交換・協議の場の設置

【要望・提言事項】

当協議会としては、藤沢市と継続的に協議を行い、介護保険事業所等の関係団体とも連携し、藤沢市における訪問支援従事者の安全確保について共に検討していきたいと考えております。そのため、当協議会と市が定期的に意見交換・協議できる機会を設けること。

【結び】

本要望・提言は、現場で働くケアマネジャーの安全確保のみを目的とするものではなく、利用者が安心して必要な介護サービスを受け続けられる地域づくりにつながるものと考えております。

当協議会といたしましても、行政と課題を共有し、関係機関・関係団体と連携しながら、より良い支援体制の構築に協力してまいりたいと考えております。

ご多忙のところ恐縮ではございますが、本要望・提言についてご検討いただくとともに、意見交換の機会を賜りますようお願い申し上げます。