

令和7年度
介護保険サービス事業者等集団指導



介護現場のハラスメント対策について

訪問看護師・訪問介護員等

兵庫県福祉部高齢政策課
介護基盤整備班

1.はじめに

(1)暴力・ハラスメントの定義とは？

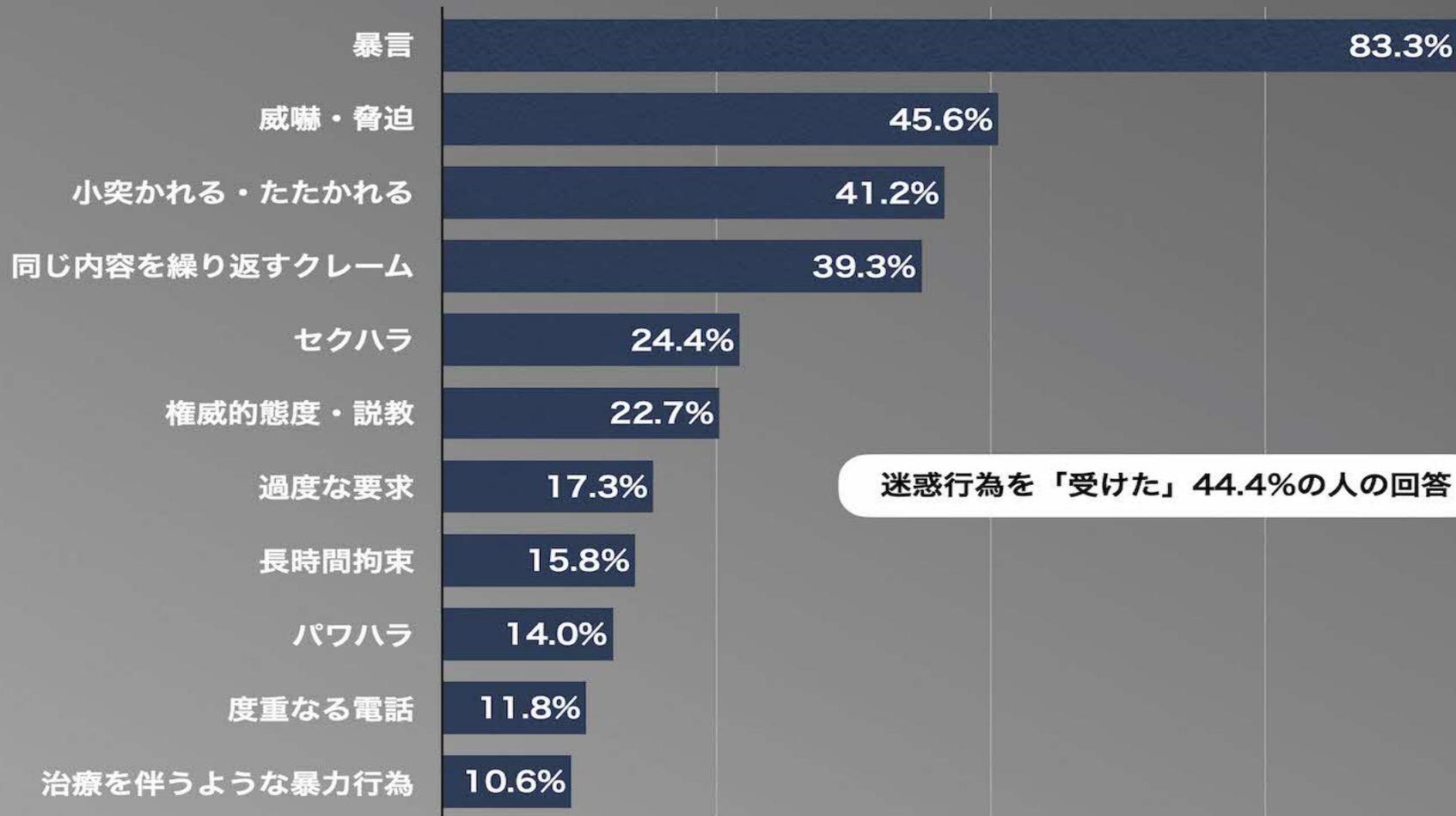
区分	身体的暴力	精神的暴力	セクシャルハラスメント
定義	叩く、殴る、蹴るなど身体的な力を使って、他人に危害を及ぼす行為。物を壊したり、物を投げつけられたが避けた場合など、直接的に身体的な被害が及ばない場合も含む。	怒鳴ったり、威圧的な態度など言葉や態度によって、個人の尊厳や人格を傷つけたり、理不尽な行為を強要するなどの行為、無視や第三者に事実ではないことを吹聴する等も含む。	性的な内容の言葉や好意など意に添わない性的誘いかけや好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 手を払いのけられる ✓ ひっかく・つねる ✓ 唾を吐く ✓ 水をかけられる ✓ 服を切られる 等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 人格を否定するような暴言 ✓ 刃物をちらつかせる ✓ 契約外のサービスを強要する 等 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 卑猥な言葉 ✓ 必要なく接触する ✓ 抱きしめる ✓ 卑猥な写真を見せる 等



出所：埼玉県「在宅医療・介護の現場における暴力・ハラスメント対策の実態に関するアンケート」

(2)カスタマーハラスメントの実態調査結果

患者・利用者・家族からの迷惑行為の内容



《 UAゼンセン・ヘルスケア労協調べ 》

(3)令和3年度介護報酬改定（適切なハラスメント対策の実施）

事業主は、顧客等からの著しい迷惑行為によって雇用する労働者の就業環境が害されないよう、相談対応体制や被害者への配慮のための取組、ハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましい（R3厚労省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会）

介護報酬改定に関する留意事項通知（関係部分抜粋）

① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

② 被害者への配慮のための取組

（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）

③ 被害防止のための取組

（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

(国) マニュアルと研修の手引きの改訂（令和3年度）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

(4)改訂後の「管理者向け研修のための手引き」

MRI

手引きの目的等

(1) 背景

令和3年度介護報酬改定では、介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の1つとして、**全ての介護事業者**にハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められ、また、**カスタマーハラスメント防止**のための必要な措置の実施が推奨されました。

表 令和3年度介護報酬改定と本マニュアルの関係性

法令上事業者求められる措置	
講ずべき措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 職場における <ul style="list-style-type: none"> ➢ セクシュアルハラスメント ➢ パワーハラスメント ● 利用者やその家族等から受ける <ul style="list-style-type: none"> ➢ セクシュアルハラスメント <p><内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じること。 ※特に留意すべき点 <ol style="list-style-type: none"> ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 ② 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
講じることが望ましい措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者やその家族等から受ける <ul style="list-style-type: none"> ➢ 顧客等からの著しい迷惑行為 = カスタマーハラスメント <p><内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ● ①及び②の必要な措置を講じるにあたっては、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の措置も講じることが推奨。

本資料の対象

本資料の対象に関連

雇用管理上、必要な措置が義務化（施行前）

手引きの目的等

(2) 目的

介護現場におけるハラスメントは、以下が重要なポイントです。

- 利用者や家族等（※）からのハラスメントは職員個人の問題ではなく、施設・事業所及びこれを運営する法人の問題として捉えること
※ 「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。
- 利用者や家族等からのハラスメントとそれが職員にもたらす影響について、管理者等が理解を深めること
- ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ること
- 上記を理解したうえで対策や対応を学ぶこと

これらを、管理者はもちろん、職員も理解するため、認識の共有を図ることが重要です。そのためには、管理者向けの研修、さらに、職員向けの研修が必要です。

本研修を通じて、介護現場におけるハラスメントを、職員が個人の問題として抱え込むことを防ぎ、一人ひとりが安心・安全に働くことのできる環境づくりにつながることを目指します。

(5)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7年6月11日 公布）

カスタマーハラスメント※や、求職者等に対するセクシュアル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**となる。（施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）

※カスタマーハラスメントとは、以下の3つの要素をすべて満たすもの

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③ 労働者の就業環境を害すること

カスタマーハラスメント対策の義務化

事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示される予定です。

- ・ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・ 相談体制の整備・周知
- ・ 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

●厚生労働省HP（令和7年の労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）等の一部改正について）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html

(6)兵庫県の取組（検討経過）

○ 研究グループの実態調査と行政への情報提供

神戸市看護大学ほかの研究グループが「訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査」(H26実施)の結果を公表、兵庫県高齢政策課にも情報を提供

Q. 利用者や、その家族から暴力を受けた経験があるか？

A. 50.3%が「ある」と回答



○ 看護・介護人材の安全確保・離職防止の取組

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・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業」を開始

2. 訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業の概要

- (1) 暴力等対策マニュアル・チラシの作成
- (2) 暴力等対策研修会の実施
- (3) 暴力等対策相談窓口の設置
- (4) 2人訪問補助
- (5) 1人訪問補助

(1) 暴力等対策マニュアル・チラシの作成



これらは **ハラスメント行為** です

※認知症等の病状または障害の状態による目的については、並びに応じた適切な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ください。

—— **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阻害にし、か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、契約条項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／手を乱いける／蹴る
2 精神的暴力	他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／「この程度で来て当然」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	必要もなく手を握をさわる／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

※認知症等の病状または障害の状態として扱われた活動は、本「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



高齢化が進み介護需要が高まる一方、介護人材不足が続いています。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職場を整えることは、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。



発行先 **兵庫県福祉部高齢政策課**

※本冊は、訪問介護の現場で働く暴力等対策マニュアル(平成30年度)の発行、介護職員処遇改善、介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(平成31年度)の発行、厚生労働省補助事業「介護現場におけるハラスメント事例集」(令和2年度)の発行に基づき作成されています。

●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

●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>



(1) 暴力等対策マニュアル（研修用教材）

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

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

(解説)

6事例に関する予防策・対応策の一例をまとめました。
この解説を参考に、事業所の状況に合わせた対策を検討してください。

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・訪問介護員等安全確保・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

●暴力等対策マニュアル、研修用教材

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（研修用教材）

架空の事例です。

事例1 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。

- 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。
- 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。

- 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に実施し、対応方法や法的知識を周知する。

- 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了解を得る。
・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：複数名訪問、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。

事例4 ミスを発端とした苦情と過剰な要求

Dさん、70歳代、独居、家族は市外在住（午後9時頃に訪問している）

ケアマネジャーとサービス事業所の連絡ミスにより、オムツ交換や食事介助等、必要なケアが提供されなかった。家族が激怒し午後9時に呼び出され、「どう責任を取ってくれるんや」、「ケアマネジャーの資格はない」等、2時間程正座のまま罵声を浴びせられた。謝罪文を書かないと帰さないと言われ、さらに、タクシー代も請求された。

- 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。
- 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】
・利用者からの苦情に対して、批判を受け入れる心構えで正確な事実確認を行う。
【発生後】
・管理者、苦情対応窓口の苦情受付担当者及び苦情解決責任者に報告、相談する。
・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。

- 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。
・定期的な会議において、連絡ミスを予防するための日常業務の記録（連絡ノート）等の活用方法、報告・連絡・相談の再確認をする。
・苦情対応マニュアルの作成及び苦情対応研修を実施する。
・苦情とハラスメントの違い、ハラスメント対策の研修を実施する。

- 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】
・伝達ミスについては、謝罪する。
・初期対応としてスタッフが一人で問題を抱え込まず、管理者や苦情対応窓口の苦情受付担当者及び苦情解決責任者に速やかに報告・相談する。
【発生後】
・苦情申し立てとハラスメントであるか否かについて客観的な事実を詳細に記録し、ハラスメントか否か判断を組織的に共有し議論して対応する。
・ハラスメントを受けたスタッフの精神的な苦痛に対しての心理的サポートやケアを行う。



●暴力等対策マニュアル、研修用教材

(1) 暴力等対策マニュアル（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

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 株式会社メディア出版

●暴力等対策マニュアル、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



(2) 暴力等対策研修会の実施

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



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

(参考:令和7年度開催の研修会)

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。



(3) 暴力等対策相談窓口の設置



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等を受け、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



(4) 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



○補助対象となる暴力行為の例

迷惑行為	じっと見つめる、にらむ、必要以上に接近する、好意や敵意を伝える、戯れかかる、訪問者等に暴力を振るうまね、その持ち物を壊すまね、正当な理由がないのに危険な物品（包丁、バット、可燃物等）を所持すること、盗撮行為、訪問者を撮影するカメラ等の設置、故意に汚物や、動物の死体など不快な物等を訪問者に見せつける、又は居宅内外に置く等
暴言	訪問者等への悪口、侮辱
過大なクレーム	恫喝、威嚇など激しい口調で問い詰める、過度に金銭や謝罪、サービス提供等を要求するなど社会通念上過大と考えられるクレーム (※長話、認知症等による繰り返しの発言、常識の範囲内での正当な苦情など、訪問者が職務上受忍すべきと考えられる発言や苦情は補助対象としない。)
ストーカー行為	つきまとい、待ち伏せ、事業所等への押しかけ、面会その他義務のないことの強要、行動を監視している等と話す、頻繁な電話、メール等
セクシャルハラスメント	抱きつき、ボディタッチ、わいせつ発言、下着姿での応対、ひわいな物を居宅等に見えるように置く等
脅迫	殴る、殺す等訪問者等の心身等に危害を加えることや、利用者等の反社会勢力等との係わり、暴力性、前科等を伝えて訪問者等を脅す発言、その他訪問者等を威圧し、又は迷惑を及ぼす言動等
暴力行為	素手又は物によって殴る、蹴る、物を投げつける等
器物破損行為	故意に訪問者の持ち物を壊す、汚す等

○補助単価 (R8)

※負担割合・・・市町1/3 県1/3 事業者1/3

区分			補助単価
訪問看護 (介護予防を含む)	看護師等による 複数名訪問	30分未満	2,540円/回
		30分以上	4,020円/回
	看護師等と看護補助者による 複数名訪問	30分未満	2,010円/回
		30分以上	3,170円/回
訪問介護 (介護予防を除く)	訪問介護員による 複数名訪問	20分未満	1,630円/回
		20～30分未満	2,440円/回
		30分以上	3,870円/回
	【新】訪問介護員とケア・アシスタント等による複数名訪問 (R8～)	20分未満	372円/回
		20～30分未満	558円/回
		30分以上	1,116円/回

1,690円を事業所へ補助(10円未満切り捨ての場合)

$(2,540円 \times 2/3 \text{ (県・市負担分)}) \div 1,690円$

市町の実施状況について

○実施市町【34市町（令和7年度）】

神戸市、姫路市、尼崎市、明石市、西宮市、芦屋市、相生市、豊岡市、加古川市、赤穂市、西脇市、宝塚市、三木市、高砂市、川西市、小野市、三田市、加西市、丹波篠山市、養父市、丹波市、南あわじ市、朝来市、宍粟市、たつの市、猪名川町、多可町、播磨町、市川町、福崎町、神河町、上郡町、佐用町、香美町

補助事業実績

年度	H29	H30	R元	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
件数	—	2	2	1	3	3	3	1
訪問回数	—	38回	261回	156回	117回	38回	108回	9回
数	※ H30.1月～事業開始							

ケース①

訪問看護

利用者	86歳男性、要介護3、アルツハイマー型認知症
暴力行為の内容	訪問看護師に刃物等で危害を与える危険性あり

ケース②

訪問介護

利用者	91歳男性、要介護5
暴力行為の内容	ヘルパーに対する暴力行為（蹴る）、つばを飛ばす

○補助事業を利用した事業者の声

- ◎ 安心して訪問に行けるようになった
- △ 書類の手続きが煩雑
- △ 市町へ申請してから承認されるまでに時間がかかる

補助申請の流れ

申請手続きには3つのSTEPがあります。

以下の手続きは、市町の介護保険担当課への手続きです。

STEP① 事前協議(利用者の状況確認)



STEP② 交付申請



STEP③ 実績報告

※随時、現況報告書の提出により利用者の状況確認も行います。

STEP① 事前協議(利用者の状況確認)

利用者の状況を確認するため、次の(1)及び(2)又は(3)の書類を市町の介護保険担当課へ提出

(1)事前協議書

(2)暴力行為等の内容が確認できる記録

(例)サービス提供記録

(3)第三者による確認記録

(例)医師の2人訪問の指示書

事前協議書様式

訪問看護師・訪問介護員等 安全確保・離職防止事業（2人訪問補助） 事前協議書

○事前協議事業者

事業所番号	2800000000	事業所名	兵庫訪問看護ステーション
サービス種類	訪問看護	住 所	神戸市中央区〇〇-〇〇
担当者名	兵庫 太郎	連絡先	TEL:078-111-1111 FAX:078-111-2222

1 利用者等の記録

利用者の状況	フリ氏名	まるまる 〇〇 まるこ 〇子		
	年 齢	85	性 別	女
	被保険者番号	0000000000	要 介 護 等	要介護4
	特 徴 等			
暴力行為等を行う者の状況 <small>（利用者と同一の場合は記載不要）</small>	フリ氏名	まるまる 〇〇 まるお 〇男	利用者との関係	利用者の息子
	年 齢	55	性 別	男
	被保険者番号	—	要 介 護 等	自立
	特 徴 等	過去に暴言による事業所の変更あり		
暴力行為等の内容	訪問看護師の処置に気に入らないことがあると、大声で罵倒する。3回目の訪問時に訪問者の腕を掴んだ。			
確認資料名	サービス担当者会議記録			
資料作成者	〇〇居宅介護支援事業所 〇〇ケアマネジャー			
(※行政確認欄)	該 当 ・ 非 該 当			

事前協議書様式

2 事業者の対応の確認

対応の状況	2人訪問加算の同意依頼 (依頼が難しい場合は市町へご相談ください。)	あり ・ なし
	その他	あり ・ なし
特記事項	2人訪問加算の同意依頼をするとさらに激高される恐れがあり、依頼できない。	
確認資料	あり ・ なし	
(※行政確認欄)	判断：同意や改善を求めることは難しいと判断した。	
	該当 ・ 非該当	

(判定)

事業対象判定 (※行政記入欄)	事業対象 ・ 事業対象外
--------------------	--------------

STEP② 交付申請

(1)～(3)の書類を市町の介護保険担当課へ提出

(1)補助金交付申請書

(2)収支予算書

(3)事業計画書

STEP③ 実績報告

(1)～(3)の書類を市町の介護保険担当課へ提出

- (1)実績報告書
- (2)収支決算書
- (3)事業実績報告書



補助金の交付

よくある質問



Q1. 医療保険の訪問看護を利用している方は対象になりますか。

A1. 医療保険での利用者は対象となりません。

Q2. 市町に事前協議を提出後、内示が出るまでの間の2人訪問は対象となりますか。

A2. 市町の事前協議の承認が出れば、2人訪問の実施日に遡って対象になります。
※ 事前協議以前に2人訪問をした場合については、2人訪問が必要と確認できる記録があれば対象となる場合がありますので、県へご相談ください。

Q3. 2人訪問の際、同行する者に要件はありますか。

A3. 訪問看護では、看護師等のほか看護補助者が同行した場合も補助対象になります。訪問介護は、訪問介護員のほかケア・アシスタント、介護助手が同行する場合も補助の対象（令和8年度～）になります。

なお、いずれの場合も同じ事業所に雇用されていることが必要です。

Q4. 2人訪問加算の同意を得る働きかけをすると、相手が激高する恐れがあり、危険を伴います。その場合、補助対象にはならないのでしょうか。

A4. 市町が2人訪問加算の同意を得る働きかけが困難であると認める場合は、同意依頼を行ったものとみなせるよう、令和5年度に要件を緩和しましたので、市町へご相談ください。

(5) 1人訪問補助

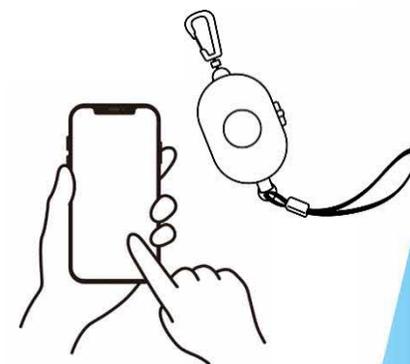
○補助の内容

2人訪問できる体制確保が困難な事業所において、1人訪問時の安全対策を行った場合の費用補助

○補助対象経費

セキュリティ機器（位置検索機能・緊急呼び出し機能付き防犯ブザーや防犯ボタン付き携帯）等の購入費

△基本料金、月額料金、ガードマン出動料金、防犯機器の運用に係るランニングコスト等に係る経費、消費税は補助対象外



○補助の要件

- ・ 兵庫県内の訪問看護事業所、訪問介護事業所、定期巡回事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、看護多機能型居宅介護事業所
- ・ 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

○補助単価 **21,500円**

※負担割合・・・市町1/3 県1/3 事業者1/3

例 機器購入費 15,000円



10,000円を事業所へ補助

(15,000円 × 2/3 (県・市負担分) = 10,000円)

市町の実施状況について

○実施市町【9市町】

神戸市、姫路市、明石市、加古川市、宝塚市、三田市、南あわじ市、猪名川町、佐用町

補助事業実績

年度	R 5
件数	2