

令 8 長寿社会第 4 3 7 号
令 8 障害者支援第 3 0 0 号
令和 8 年(2026年)6 月 3 日

訪問系サービス事業所の長 様

山口県健康福祉部 長寿社会課長
障害者支援課長

訪問系サービスの提供における職員の安全確保について

平素より本県の介護・福祉行政の推進に御理解と御協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、令和 8 年 6 月 1 日、埼玉県川口市においてケアマネジャー（介護支援専門員）が利用者宅の訪問中に命を奪われる痛ましい事件が発生いたしました。

訪問系サービスは、利用者の居宅における生活を支える重要な社会基盤であり、それを担う従業者の皆様は安全は何よりも優先されるべきものです。

つきましては、下記の事項について改めて御確認いただき、従業者の安全確保とカスタマーハラスメント対策を講じていただきますようお願いいたします。

記

1 事業主の取組

- カスタマーハラスメントに関する方針を明確化し、従業者へ周知すること
- 組織としての必要な体制を整備すること
 - ・利用者や家族からの相談（苦情を含む）に対応する窓口の設置や責任者・担当者の選任
 - ・従業者を守るための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、カスタマーハラスメントの行為者に対して 1 人で対応させないなど）
 - ・被害防止のための取組（マニュアルの作成や研修の実施など）
- カスタマーハラスメントに関して利用者や家族に周知すること
 - ※ 利用者や家族への契約内容・重要事項の説明などの際に、県作成の別添チラシ『介護現場におけるハラスメントについて』を御活用ください。

2 その他

県では、各種労働問題に対応する「労働ほっとライン」を設置し、電話での相談を受け付けていますので、御利用ください。

長寿社会課	地域包括ケア推進班
	担当：梅田 TEL：083-933-2788
	介護保険班
	担当：田村 TEL：083-933-2774
障害者支援課	在宅福祉推進班
	担当：豊田 TEL：083-933-2764