ケアマネ安全同行事業 運営ガイドライン

1. 目的と位置づけ

このガイドラインは、ケアマネ安全同行事業に関わる全員が、同じ基準で判断し、動くための共通の指針です。協会事務局（以下、協会）、ブロックコーディネーター、事業所の管理者、担当のケアマネジャー、同行者（以下、同行サポーター）が対象です。

目的

令和8年6月1日、埼玉県川口市で介護支援専門員が亡くなる事件が起き、国は6月3日付の事務連絡で、在宅介護従事者の安全確保の徹底を求めました。群馬県でも、訪問時の安全確保や対応体制を一層強化し、安心して居宅訪問ができる環境を整える必要があります。

この事業は、群馬県(介護高齢課)から群馬県介護支援専門員協会が委託を受け、担当のケアマネジャーが利用者宅を訪問するときの同行支援を助成して、県内のケアマネジャーの安全を早急に図るものです。

事業の特徴

- ケアマネジャーが介護サービス利用者宅を訪問する際、ハラスメント等のおそれがある場合に同行支援を行います。
- 自法人や関係機関の職員による同行も事業の対象とします。

基本方針

1. 命と身体の安全は、業務、書類、訪問の計画、契約の継続のどれよりも優先します。
2. 担当のケアマネジャー本人の「不安」「恐怖」を、同行の正当な理由として認めます。孤立させません。
3. 判断に迷ったときは、同行する方向で考えます。
4. 同行サポーターは、危険に立ち向かうための「盾」ではありません。危険な状況を客観的に確認し、必要に応じて退避や緊急連絡を支援することで、ケアマネジャーの安全確保を支える存在です。
5. 訪問中は、相手に背中を向けないことを大原則とします。

実施の日程

項目	日付
事業の登録開始	令和8年10月19日
事業開始(同行の助成の開始)	令和8年10月26日
年度末払いの報告の締切/支払日	令和9年3月末日/令和9年4月中旬

2. 体制と役割分担

同行支援相談窓口の設置：電話、電子メール等により居宅介護支援事業所や担当のケアマネジャーから同行支援依頼や関連する相談を受け、対応するための相談窓口を設置します。

開設日及び開設時間は、平日（群馬県の休日を定める条例に規定する休日を除く。）午前8時30分から午後5時15分までとします。

事業は、協会と4つのブロックで連携して進めます。各ブロックに、コーディネーターを3名以上配置します。

担う人	役割
協会(業務責任者)	事業の広報、名簿と申請の管理、問い合わせ対応、助成金の支給判定と振込事務、システムの運用、報告の集計と県への報告
ブロックコーディネーター（担当職員）	・同行サポーターのマッチング(一人で運営する事業所などへの同行サポーター派遣の調整) ・地域内のケアマネジャーからの同行支援に関する相談対応 ・業務報告フォームの作成 ・業務責任者への報告
事業所の管理者	・対象事案に当たるかの判断、同行の決定、担当のケアマネジャーの同行支援申し込み支援、退避後の事業所としての対応 ・同行サポーター登録（サポーター登録フォーム）
担当のケアマネジャー	同行支援の申し込み（同行申し込みフォーム)、訪問時の会話と対応、必要に応じた録音、利用者家族への説明、同行訪問終了時の報告（同行報告フォーム）
同行サポーター(自法人職員、個人)	・同行サポーター登録（サポーター登録フォーム） ・担当のケアマネジャーの訪問に同行し、観察、危険を察知したときの退避の促し、見聞きした事実の報告（同行報告フォーム）

ブロックと対象地域

ブロック	市町村
中毛	前橋市、伊勢崎市、渋川市、玉村町、吉岡町、榛東村

ブロック	市町村
東毛	太田市、桐生市、館林市、みどり市、大泉町、邑楽町、板倉町、明和町、千代田町
西毛	高崎市、藤岡市、富岡市、安中市、下仁田町、甘楽町、神流町、南牧村、上野村
北毛	沼田市、草津町、中之条町、長野原町、嬬恋村、高山村、東吾妻町、みなかみ町、片品村、川場村、昭和村

ブロックコーディネーター名簿

No.	氏名	ブロック	担当地域	電話	メール
1	坂井崇	本部	協会	080-9410-9932	anzen-bc1@gmail.com
2	鳥塚高広	中毛	前橋	080-9410-9941	anzen-bc2@gmail.com
3	藤井功一	中毛	渋川	080-9410-9958	anzen-bc3@gmail.com
4	兒玉亜希夫	中毛	伊勢崎	080-9410-9965	anzen-bc4@gmail.com
5	杉田佳祐	東毛	太田	080-9410-9973	anzen-bc5@gmail.com
6	藤岡寛巳	東毛	桐生	080-9410-9983	anzen-bc6@gmail.com
7	石川千安希	東毛	館林	080-9410-9984	anzen-bc7@gmail.com
8	原田京子	西毛	高崎	080-9410-9986	anzen-bc8@gmail.com
9	根岸勝	西毛	安中	080-9410-9993	anzen-bc9@gmail.com
10	関口里美	西毛	藤岡	080-9411-0493	anzen-bc10@gmail.com
11	中山智則	西毛	富岡	080-9411-0535	anzen-bc11@gmail.com
12	佐藤義浩	北毛	吾妻	080-9411-0537	anzen-bc12@gmail.com
13	小池裕二郎	北毛	沼田	080-9411-0545	anzen-bc13@gmail.com
14	寺島めぐみ	北毛	中之条	080-9402-3645	anzen-bc14@gmail.com

この名簿は、協会のホームページで公開します。事業所や同行サポーターは、ここから地域のコーディネーターへ連絡します。

3. 対象となる同行の判定

同行の目的が、訪問時の安全確保、心理的不安の解消、リスクの回避であれば、対象になります。暴言や暴力などの客観的な事実がまだなくても、担当のケアマネジャー本人が単独訪問に強い不安や恐怖を感じていれば対象です。事業所の管理者が、単独訪問では危険やハラスメントを受ける可能性が高いと判断した場合も対象です。自法人の職員との同行と、他の事業所などからの派遣、どちらにも、同じ基準を適用します。

対象となる6類型

類型	状況の例
① 本人の主観的・心理的不安	事実はないが、言葉の端々や雰囲気から「何を起こされるかわからない」と強く感じます。電話や事前のやり取りで不穏な言動があり、単独訪問に抵抗感があります。同居家族等との1対1の訪問で不安を感じます
② 暴言・威圧・精神的ハラスメント	継続的な怒号、罵声、脅迫的な言動。「対応を誤ったら許さない」などの威圧。過去に激昂した経緯があり、再発が心配されます
③ セクシャルハラスメント	身体への不要な接触、卑猥な発言、不適切な性的言動、自室への閉じ込めや立ち塞がりのおそれ、露出度の高い服装や不適切な態様での対応
④ 身体的暴力・凶器提示・不法行為	過去に手を上げられ、物を投げられました。包丁やナイフなどを目立つ場所に置かれています。反社会的勢力関係者からの不当要求や威嚇。過去にあった、事前情報がある場合は対象です。今、凶器を持っている、暴力が続いている場合は対象外とし、訪問せずに警察(110番)へ通報します
⑤ 著しく異様な環境・著しい精神的不安定	全裸や下着姿での対応。泥酔や薬物・アルコールの影響。精神症状や認知症の行動・心理症状(BPSD)による攻撃的な行動・暴言
⑥ 過去の重大トラブル歴・新規高リスク疑い	他の事業所がハラスメントや暴力を理由に契約解除した新規案件。以前に身の危険を感じて退避しました。地域包括支援センターや行政から要安全配慮案件として共有されました

申請時の判定チェック

申請するときに、次の表の状況に当たるかを確かめます。

要件	当てはまる状況	対象
心理的要件	担当のケアマネジャー本人が、単独訪問に強い不安・恐怖・精神的負担を感じています	○
リスク要件	過去または直近で、暴言・暴力・セクハラ・凶器提示などがありました(訪問の時点では収まっています)	○

要件	当てはまる状況	対象
リスク要件	新規・既存の案件で、事前情報などから著しい危険が予想されます	○
リスク要件	行政や他機関から、安全上の配慮が必要と指摘されています	○
リスク要件	訪問の時点で、凶器を持っている、または暴力が続いています	×(対象外。訪問せずに110番)
目的要件	目的が「訪問時の安全確保・退避体制の構築・リスク調査・心理的不安の軽減」です	○
目的要件	目的が「単なる新人研修・業務指導・日常的な業務引継ぎ」です	×

対象外と、迷ったときの考え方

新人教育、業務指導（OJT）、日常的な引継ぎを目的とする同行は対象外とします。ただし、安全と担当のケアマネジャーの心理的な安全を最優先し、判断に迷った場合は同行を実施します。

4. 同行サポーターの要件と登録

同行サポーターは、自法人の職員も含め、一人ひとり、協会の名簿に登録します。登録は法人単位ではなく、個人単位です。

同行できる人

ケアマネジャーに限りません。ヘルパー、理学療法士といった他職種や資格のない方も、登録すれば同行できます。中長期的には、医療・介護・福祉以外の分野の方にも登録の広がりを目指します。

- **自法人同行サポーター:** 主任ケアマネジャーなど、事業所内の別の職員。
- **外部同行サポーター:** 協会に登録した個人や、協力事業所、社会福祉士事務所の職員等。一人で運営する事業所など、自法人で同行サポーターを出せない場合に利用します。

登録の要件

1. 協会の名簿に、一人ひとり登録します。
2. 申請システムの「安全確保ガイダンス」(動画)を視聴します。
3. 「個人情報・守秘義務誓約書」「不正受給時の返還同意」の内容を確認し、サポーター登録フォーム内で誓約のチェックを入れます。
4. サポーター登録時にご入力いただいたアドレスに送付される受講証明書を受理し保管します。

名簿登録とガイダンス視聴を要件とする理由は、保険の適用を確実にするためと、全参加者の安全意識をそろえるためです。登録の手順は、協会の専用ページに掲載します。

個人として登録する場合

法人に所属しておらず個人として登録する同行サポーターの報酬については、協会に源泉徴収の義務が生じます。協会は、これに対応できるように整備します。

5. 申請から精算までの流れ

同行の進め方は、同行サポーターを事業所内で手配できるか(パターンA)、外部同行サポーターを派遣するか(パターンB)で分かれます。リスクの確認と利用者宅の訪問準備は、どちらも共通です。

段階	パターンA(自法人内同行サポーター)	パターンB(外部同行サポーター派遣)
①リスク確認	管理者が、訪問先のリスクを確認します	同左
②対象判定	判定ガイドラインに照らし、対象となる同行かを確認します	同左
③申し込み	同行サポーターを依頼する担当のケアマネジャーが、協会ホームページから申し込みを行います	同左(必ず申し込みをしてください)
④同行サポーターの手配	名簿登録済みの自法人同行サポーターが同行します	原則、事業所が協会ホームページに掲載されている名簿を確認し直接依頼します。見つからない場合、事業所がブロックコーディネーターへ依頼し、コーディネーターが同行サポーターをマッチングします
⑤事前の取り決め	担当のケアマネジャーと同行サポーターで、役割と合図、退避の方法を確認します	同左(同行サポーターとは訪問前に連絡を取ります)
⑥同行・訪問	背中を向けないことを大原則とし、危険時は先に避難します	同左
⑦退避後の対応	記録、共有、説明・警告、解除、引継ぎの5ステップ	同左
⑧報告	依頼した担当のケアマネジャーと同行サポーターは、それぞれ必要な報告を行います	同左

段階	パターンA(自法人内同行サポーター)	パターンB(外部同行サポーター派遣)
⑨精算	年度末3月末日締め、翌月中旬までに原則法人へ支払います	法人に所属していない同行サポーターへの支払い：年度末3月末締め、翌月中旬までに協会にて源泉徴収後支払います

段階ごとの原則

- 同行サポーターは、名簿登録、ガイダンス視聴、個人情報・守秘義務誓約書・不正受給時の返還同意の誓約済みで受講証明書を発行された人に限ります。
- 同行回数に上限は設けませんが、助成金支給対象となる同行かの判定は同行報告フォームの内容を確認し、協会が行います。
- 同行サポーターの手配に時間がかかる場合でも、危険が高い訪問は無理に単独で行わず、日程を調整します。
- 同行の実施後は、速やかに記録を残し、所定の同行報告フォームにて協会へ報告します。

6. 助成金と支払い

同行サポーターが所属する法人(法人に所属していない個人の同行サポーターには本人)に、同行1回ごとに同行支援助成金を支払います。同行の回数に上限は設けません。

助成額

地域区分	助成額(1回あたり)
都市部・標準	4,000円
中山間地	5,000円(移動・拘束の時間を考慮)

地域区分は、協会が示す指定一覧表(市町村・地区分け)をもとに、事業所所在地（訪問先の所在地ではありません)、個人の場合は住民票上の住所地で判断します。

支払い

助成金は年1回、原則として法人に支払います。報告の締切は令和9年3月末日です。締切までに報告が届かなかった場合は、助成の対象外となります。

支払い	報告の締切	支払日
年度末払い	令和9年3月末日	令和9年4月中旬

同行サポーターへの還元

危険な現場に向かう同行サポーター本人に、対価が届かない事態を防ぐため、助成金を個人に還元することを推奨します。

- **賞与(一時金・インセンティブ)への上乗せ:** 最も円滑な方法として、協会が推奨します。新たに毎月の手当を新設する場合、社会保険の標準報酬月額の「随時改定」の対象となり、本人と法人の社会保険料の負担が増えます。就業規則の変更や、労働基準監督署への届出も必要になります。

賞与上乗せのモデル例

協会が助成金を法人へ支払い、法人が同行サポーターごとの回数に応じて、賞与に上乗せして支給する流れを、モデルとして示します。

1. 協会から法人へ支払います(支払いは年度末の1回で、令和9年4月中旬)。
2. 法人が、報告書の同行回数をもとに、同行サポーターごとに「回数 × 単価」を集計します。
3. 次に支給する賞与に、集計額を上乗せして支給します。賞与明細では、通常の賞与と区別できるよう、「安全同行インセンティブ」などの名目で記載します。
4. 社会保険料、雇用保険料、源泉徴収は、通常の賞与と同じ扱いで処理します。

同行サポーター	地域区分	回数	単価	上乗せ額
例1	都市部・標準	8回	4,000円	32,000円
例2	中山間地	5回	5,000円	25,000円

- 賞与の上乗せ額は、法人が受け取る助成金の範囲内で、法人が決めます。同行サポーターへの配分の割合は、法人の判断とします。
- 賞与を年に4回以上に分けて支給すると、社会保険上は賞与でなく月々の報酬とみなされ、随時改定の対象になることがあります。
- 賃金規程(就業規則)に賞与の定めがあることが前提となります。

協力事業所の認証

今後、同行サポーター登録・協力事業所に、Webサイト掲載用のデジタルバッジやロゴマークを提供し、行政指導などでの評価につなげる仕組みを整えます。県と協会のホームページにも、協力事業所を掲載します。この仕組みは、今年度末に再度検討します。

7. 保険

同行サポーター	使う保険
担当のケアマネジャーと同じ法人の職員	本事業のために協会が用意する事業活動包括保険（損害保険）、総合生活保険（傷害保険）の対象者となりますが、各法人が加入している損害保険、傷害保険との重複となりますので、どちらの保険が優先されるかは「主契約と特約の関係」や「各契約の限度額・比率」によって決まります。
外部法人の同行サポーター、個人として登録した同行サポーター	本事業のために協会が用意する事業活動包括保険（損害保険）総合生活保険（傷害保険）の対象者となります。

名簿登録を要件とするのは、この保険を確実に適用するためです。

事業活動包括保険及び総合生活保険の補償内容(令和8年10月14日の時点)

引受保険会社は、東京海上日動です。

区分	項目	内容
賠償保険	1事故(対人)	3億円
賠償保険	管理家財物損	500万円
賠償保険	事故対応費用	1,000万円
賠償保険	特約	弁護士費用特約
傷害保険	死亡	1,000万円
傷害保険	入院	1日10,000円
傷害保険	通院	1日6,000円

傷害保険の補償は、協会の管理下で行う同行中の事故が対象です。入院は180日、通院は90日が支払いの限度です。

事故やけがが起きたとき

命に関わるときは、連絡よりも先に、110番・119番に通報します。

担当のケアマネジャー及び同行サポーターは、すぐに、担当のケアマネジャーの事業所管理者と、ブロックコーディネーターまたは協会(連絡先は第2章の名簿)に連絡します。

- 保険の請求は、協会へ申し出ます。

- 重大な事案は、協会から県へ報告します。

8. 訪問時の安全行動

訪問中は、話の中身よりも、その場の様子に目を向けます。この項は、群馬県警察本部の講話と、弁護士の講義で示された考え方をもとにしています。

役割分担

会話と対応は担当のケアマネジャー、観察は同行サポーターです。同行サポーターは対話に直接入らず、相手の目線、手足の動き、感情の高ぶりと、周りの環境を見て、異常を察知したときに退避を促します。同行サポーターは利用者と直接の契約関係がないため、「支援を続けなければ」という気持ちに縛られず、退避を促すことができます。

事前の取り決め

訪問の前に、担当のケアマネジャーと同行サポーターで、次のことを決めておきます。

1. 役割分担
2. 合図: 相手を刺激せずに「訪問を終える」「すぐに離れる」と伝える合図(例:「気をつけて」「今日は帰りましょう」「いったん外へ出ましょう」)
3. 場面ごとの動き: たとえば、担当のケアマネジャーが書類を見ているときは、同行サポーターが相手の様子を見ます。
4. 携帯電話: カバンの奥にしまわず、上着のポケットなど、すぐに操作できる場所に入れて入室します。

位置取り(大原則: 相手に背中を向けない)

- 座るときも、立っているときも、部屋の中を動くときも、相手に背中を向けません。
- 相手の方を向いたまま、背後にドアや玄関などの出口がある側に座ります。背中が壁や行き止まりになる席は避けます。
- 相手との間に、テーブルなどの家具をはさみ、相手の手がとつぜん届かない距離を保ちます。
- 担当のケアマネジャーが、相手と出口の間に取り残されないように気を配ります。

周りに気を配る

- 入室したら、まず室内を見渡し、危険な物がないかを確認します。刃物だけでなく、テーブルの上のコップ、ガラスびん、茶わんも、相手が興奮したときには、簡易な凶器になります。
- 刃物などが手の届くところにある場合は、「それを片づけてください」とお願いし、片づくまで話を進めません。
- 担当のケアマネジャーが書類を見ている間は無防備になるため、同行サポーターが相手の全身の動きを見ます。

- 家にいる人の人数と様子に気を配り、訪問中に姿を見せない家族の存在も頭に入れておきます。

相手を刺激しない

口調をおだやかにし、相手の話を否定せずに聞きます。相手の様子が急に変わったときは、話を切り上げ、早めに引き上げます。同行サポーターは、相手の不満や怒りに反論しません。

録音

- 録音をする場合は、担当のケアマネジャーが行います。同行サポーターは録音しません。
- 訪問の冒頭に、「サービスの向上と、職員の安全確保のため、本日の会話を録音させていただいてもよろしいでしょうか」と告げ、承諾を得てから録音を始めます。断られた場合は録音しません。黙って録音すると、あとでトラブルになります。
- 録音していると伝えることそのものが、暴言や威圧を押さえる力になります。「殺すぞ」など、害を加えると告げる発言があったときは、脅迫の証拠になります。

録音の前置き例

相手と場面に合わせて選びます。どれも、録音する理由を相手の利益に結びつけて伝える形です。

場面	前置きの例
記録の正確さ	「本日は今後のケアプランについて大切な内容をお伺いしますので、私の聞き漏らしや記録の間違いがないよう、お話を録音させていただいてもよろしいでしょうか?」
ご要望の反映	「せっかくいただいたご要望を正確にサービスに反映させたいので、メモの代わりに録音をご一緒させていただいてもよろしいですか?」
ご家族との振り返り	「これから決めることや大切な手続きについて、後からご家族の皆様とも『こうだったね』と一緒に振り返って確認できるよう、録音を残させていただいてもよろしいでしょうか?」
確認のしやすさ	「確認のために何度でも聞き直せるように、今日のお話を録音させていただいても大丈夫ですか?」
事業所の規定として伝える	「私どもの事業所では、サービスの質向上と、お客様とのやり取りを正確に把握して誠実に対応するため、面談や通話を録音させていただく規定となっております。ご理解とご協力をお願いできますでしょうか?」

- 相手が断った場合は、無理に録音せず、記録はメモで行います。決めたことを同行サポーターと確認しておきます。

録音をスムーズに受け入れてもらうための3つのポイント

1. **メリットを伝える:** 単に「録音します」ではなく、「正確にプランに反映するため」「ご家族と共有するため」など、相手側のメリットを添えます。
2. **管理方法を伝えて安心してもらう:** 録音データの保管場所や、消去の時期を伝えます(例:「このデータは社内の管理ソフトで厳重に保管し、この目的以外で見ることはありません」)。
3. **書面で同意を得ておく:** 口頭だけでなく、「重要事項説明書」や「個人情報同意書」に「面談時の録音・録画」の項目を盛り込み、事前に署名をもらいます。初回面談やトラブルが予想されるケースでは、これが最も確実です。

- 契約前の初回訪問では、書面を交わす前に録音を始めることになるため、口頭で同意を得てから始め、契約時に書面でも確認します。

初回訪問(契約の前)

- 玄関先で、怒鳴り声、威圧的な様子、酒に酔っている様子、危険な物などに不安を感じたら、「入ってから考える」必要はありません。入らずに離れる選択もあります。
- 契約の前は、場所の変更、担当の変更、複数での訪問、事業所の変更など、柔軟な調整ができます。契約を取ることより、安全に支援を始められる条件があるかを確かめることが大切です。

9. 危険時の対応

危険を感じたら、「これくらいで」と思わずに、すぐに離れます。命と身体の安全は、書類の回収や、訪問の計画、契約の継続のどれよりも優先されます。書類は再発行できますが、失われた命は戻りません。

1. その場から離れる

- 事前に決めた合図で、担当のケアマネジャーと同行サポーターが知らせ合います。同行サポーターの「いったん外へ出ましょう」の声かけは、担当のケアマネジャーが無理に留まらないための、客観的な安全のサインです。
- 相手を刺激しないよう、落ち着いた様子で外に出ます。議論や説得は続けません。
- 荷物や書類は、一時的に置いたままで構いません。身一つで離れます。
- 出入り口をふさがれる、「帰さない」と言われるなど、退路を断たれたときは、緊急事態です。

2. 原則は避難してから110番に通報する。退路を断たれたときだけ、その場で通報する

- 通報の前に、まず安全な場所に避難します。警察が着くまでの時間は、わからないからです。退路を断たれたときは、避難できないため、その場で通報します。

- 通報はためらいません。ケアマネジャーからの110番通報はほとんどないと、警察の担当者は話しています。本気であることを示さないと伝わらない場面もあります。
- 相手が利用者の家族であっても、犯罪にあたる行為をされたら、通報をためらわないでください。
- 「殺す」「殴る」といった言葉は、支援の場で冗談として出るはずがありません。1回でも、害を加えると告げられたら、重大な危険と考えます。
- **二段階の110番通報:** 通報したときに伝えた待機場所に、とどまる必要はありません。避難した先の安全な場所(屋外や車の中など)でもう一度110番し、「先ほど通報した者ですが、危険を避けるため○○へ移動しました」と、今いる場所を伝えます。

3. 事業所と協会に知らせる

担当のケアマネジャーの事業所管理者にすぐに連絡します。事業所管理者はブロックコーディネーターまたは協会へ連絡します。

離れることの正当性

現場から離れたあとで、「途中で逃げた」「仕事を放り出した」と責められても、気にする必要はありません。離れることは、正当な自衛です。支援者が傷ついて働けなくなることは、担当していた多くの利用者とご家族の支援が途切れることにもつながります。

契約の前の訪問で、危険を感じて訪問を中止し、離れることは、通常の安全確保の行動です。極端な不法行為を伴わない限り、そのこと自体で損害賠償を問われるおそれは極めて低いとされています。ただし、相手を挑発したり、必要以上の力を使ったりすることは別です。目的は、安全に離れることです。契約のあとでも、危険な現場に「契約があるから」と留まり続ける必要はありません。

「今ここから離れること」と「契約を終了すること」は、別の問題です。まず安全を守り、そのあとに、支援を続けるかを事業所が考えます。

場面別の対応(警察の視点)

場面	対応のポイント
怒鳴る・暴言が続く	担当のケアマネジャーは絶対に感情的になりません。「次にそのような怒鳴り方をされるなら、本日は対応を終えて失礼します」と、毅然と伝えます。改善されなければ「本日はこれで引き揚げます」と告げて退出します。暴れ出しそうなら、身を守って退避し、110番に通報します
玄関をふさぐ・「帰さない」と言う	退路を断たれた状態は、緊急事態です。「通報する」と毅然と示し、退避できるときは屋外に退避して110番通報します。退避できないときは、その場で110番通報します。

場面	対応のポイント
刃物などの危険物が、手の届く所にある	入室時に室内を見渡し、すぐ動ける位置を確保します。「それを片づけてください」とお願いし、片づくまで話を進めません。手に取ったり、振り回したりしたら、荷物を置いて屋外に退避し110番通報します
昼から飲酒して、酔っている	議論も説得もしません。「酔いが覚めたときに、また伺います」と告げて退出します。酔った状態での合意は、あとで「聞いていない」と争いになります
妄想・被害感情(監視・盗聴されているなど)	現場での説得や議論はしません。訪問を切り上げ、担当者の交代、複数での対応、医療機関や関係機関との連携を、組織で検討します
急に態度が変わり、激高する	何が引き金か、素直にたずねます。こちらに非があれば謝ります。必要な聞き取りなら、その旨を説明します。収まらなければ退避を優先し、安全を確保してから110番通報します
見知らぬ男性が複数現れて威圧される・家族げんかが始まる	訪問の事情を説明します。理解が得られなければ、第三者として一切介入せず、速やかに退避します。危険が及ぶなら、迷わず110番通報します
金銭の貸与や、サービスの増加を強要される	金銭の要求は、きっぱり「できません」と断ります。サービスの増加は、制度の決まりを定型的に説明し、圧力に屈しません。それでも収まらなければ、警察を頼ります
大型犬などが放し飼い	飼い主の「大丈夫」は、安全の根拠になりません。リードでつなぐ、別室に入れるなどの措置がとられるまで、室内に入らず、話に応じません
室内が異様な状態(ゴミ屋敷、異様に暗いなど)	奥へ進まず、「この状態ではお話しできませんので、玄関先で対応させていただきます」と、すぐ出られる玄関先で話します。足の踏み場がないと、退避のときに転倒したり、閉じ込められたりするおそれがあります
危害予告(「殺す」「ぶっ飛ばされたいのか」など)	1回でも、冗談や暴言として流しません。その場を離れ、管理者へ連絡します。録音は、脅迫の証拠になります。

重大な危険に対しては、複数で訪問しても防げないことがあります。だからこそ、危険の兆しを感じたときに、早めに離れる判断が何よりも大切です。

10. 退避後の事業所の対応

「退避できた」で終わらせず、退避した日から、事業所が組織として対応します。順番を逆にしません。まず安全を守り、そのあとに契約や支援の継続を考えます。この項は、弁護士の講義をもとにしています。

1. **記録:** 客観的な状況と、背景・経緯を残します。
2. **共有:** 組織内で共有し、リスクを評価します。
3. **説明・警告:** 事実を説明し、改善を求めます。
4. **解除:** 改善がなく、安全上の危険がある場合に検討します。
5. **引継ぎ:** 他の機関や行政に、切れ目なくつなぎます。

ステップ1・2 記録と共有: まず事実を残す

- 記録すること: 日時、場所、誰がいたか。相手の言動をできるだけ具体的に。距離、動作、物の有無など客観的な状況。退避を決めた理由。同行サポーターが見聞きした事実。担当のケアマネジャーが把握している背景や経緯。
- 評価の言葉より、具体的な事実を書きます。たとえば、「怖かった」ではなく、「机を叩き、30cmまで接近した」と記録します。
- 共有するとき: 個人で抱え込まず、管理者などに速やかに共有します。再訪問の危険性を評価し、次回の訪問方法を組織で決めます。必要な範囲で、関係者と連携します。

ステップ3 説明・警告: 事業所として毅然と伝える

目的は、本人を責めることではなく、今後の安全な支援の条件を明確にすることです。書面などで、明確に伝えます。

要素	伝え方の例
① 事実	「○月○日の訪問時に、○○という行為がありました」と何があったかを伝えます。
② ルール	「担当のケアマネジャー・同行サポーターへの威嚇や暴力等は認められません」と、その行為が認められない決まりであることを伝えます。
③ 改善要求	「今後は同様の行為をしないようお願いします」と、して欲しいことを伝えます。

要素	伝え方の例
④ 今後	「改善がない場合、訪問方法や契約関係を見直すことがあります」と、改善されない場合の対応を伝えます。

ステップ4・5 解除と引継ぎ: いきなり打切りにしない

- 契約の解除を検討するのは、改善が見られず、担当のケアマネジャーの安全に差し迫った危険がある場合です。契約書を確認し、経過と警告を整理し、解除理由を明確にして、解除通知などを検討します。
- 解除は、安全確保のための最終的な選択肢です。退避直後に即断するものではありません。
- サービスを終えるときは、支援を切ることと、本人を放置することは別です。他機関との調整、市町村などとの連携、必要な情報の引継ぎを行います。守秘義務とのバランスをとります。

11. 事前の備え

トラブルが起きる前に、書面と説明を整えておきます。事前に決めておけば、現場で「その場しのぎ」の判断をする場面が減ります。

書面の見直し(事業所)

書面	確認したいこと
契約書・重要事項説明書	ハラスメントの禁止。安全確保のための訪問の中止や方法の変更。改善がない場合のサービスの停止や契約解除
個人情報利用同意書	ハラスメントが起きたときに、必要な範囲で関係機関などと情報を共有する可能性を、あらかじめ整理しておきます
同行支援の説明	第三者である同行サポーターが訪問すること、同行の目的、安全確保のための役割を、事前に説明しておきます

初回面談で同意を得ておく

初回の面接のときに、「事情により、2名で訪問する場合があります」と説明し、同意を得ておきます。あらかじめ伝えておけば、同行した日に「危険だから来た」と受け取られず、相手に警戒されることも少なくなります。いつ2人で来るかわからないという、抑止の効果も期待できます。

説明の例

- 「担当の私が病気や事故で動けなくなっても、生活を支え続けられるよう、もう一人、顔を合わせておきたいので同行させていただきます」
- 「ご本人とご家族の生活の安全を守るための対応です」
- 事業所には、担当のケアマネジャーに事故などがあっても業務を続けるための業務継続計画(BCP)を備える義務があります。その考え方に沿った対応だと伝えることもできます。

一人で運営する事業所の場合

同行サポーターを、「私に何かあったときに、一時的に生活を支えてくれる事業所の方」として紹介します。「私が病気や入院で動けなくなったとき、担当がいなくなってしまいます。そのときのために、お付き合いのある事業所の方を一度ご紹介させてください」と伝えます。

12. 個人情報と守秘義務

守秘義務は、「誰にも話さない」という意味ではありません。安全確保や支援の継続に必要な情報は、定められた相手、方法、範囲で共有します。同行サポーターは利用者や家族と直接の契約関係がありませんが、同行中に知った情報を自由に扱えるわけではありません。

同行サポーターに求めること

登録のときに、「個人情報・守秘義務誓約書」の内容を確認し、サポーター登録フォーム内で誓約のチェックを入れます。あわせて、動画研修で「守秘義務・情報取扱いチェックリスト」を確認します。誓約書は次の8項目です。

項目	内容
1. 秘密の保持	知り得た個人情報や秘密を、正当な理由なく第三者に知らせません。同行支援や登録が終わった後も同じです
2. 目的外利用の禁止	同行支援、安全確保、必要な記録・報告など、認められた目的以外に使いません
3. 必要最小限の取扱い	同行支援に必要な範囲を超えて、個人情報を取得・閲覧しません。資料を持ち出しません
4. 撮影・録音・複写等	同行サポーターは撮影・録音・複写・複製をしません
5. 情報共有	安全確保や事故対応に必要な場合は、定められた手順で、必要な相手に必要な範囲で共有します。SNSへの投稿や、家族・友人への口外はしません
6. 資料・媒体の管理	紛失、置き忘れ、誤送信、盗難などを防ぎます。返却・廃棄の指示に従います

項目	内容
7. 事故・漏えい等の報告	漏えいや紛失などが起きたとき、起きそうなときは、自分だけで処理せず、速やかに報告先へ報告し、指示に従います
8. 事業ルール等の遵守	群馬県と協会の業務委託契約、個人情報取扱特記事項、本事業のガイドライン、研修内容、協会や各法人の情報管理ルールを遵守します

録音データ

録音は、担当のケアマネジャーが、訪問の冒頭に告知して行い、断られた場合は行いません。同行サポーターは録音しません。

13. 報告、集計、県への提出

同行の記録は、個々の事業所を評価するためのものではなく、現場で起きていることを事実として集め、県に伝えるための材料です。

報告の目的

- 助成金の支払いの根拠とします(報告書の提出が支払いの条件)
- 事案の傾向(類型・地域・時間帯)を把握し、次年度以降の体制や研修に反映させてゆきます
- 県への事業実績報告に使用します

同行報告フォームの書き方

- 同行報告フォームを使用し、評価や印象ではなく、具体的な事実で記載してください(例:「大声を出した」ではなく「机を叩き、30cmまで接近した」)
- 担当のケアマネジャー並びに同行サポーターそれぞれが実施内容を、同行報告フォームを使用し報告してください。
- 個人が特定される情報は、必要最小限にとどめるようご配慮をお願いします

集計と県への提出

- 協会は、担当のケアマネジャー並びに同行サポーターから提供された報告書を、件数、類型、事案内容等を地域(4ブロック)毎に集計し、実績報告書を当月終了後、翌月県へ提出します。

14. 問い合わせ

本事業に関して不明点がある場合は、ブロックコーディネーターもしくは協会へご相談ください。