令和８年１１月４日（水）
川口市福祉部介護保険課

警察への通報・相談

ケアマネジャー等が訪問先で受ける深刻なハラスメントや威嚇行為は、介護の枠を超えた「犯罪行為」に該当することもあります。

警察への相談や通報は、身を守るための重要な手段です。

令和８年１０月から「カスタマーハラスメント対策の義務化」に伴い、事業所としても、警察や地域包括支援センターや市の介護保険課など、外部の機関と連携することが求められています。

１.警察への「通報・相談」を検討すべき基準

以下のような行為があった場合は、躊躇なく警察へのアプローチを行ってください。

110 番通報（緊急）すべきケース

傷害：殴られた、蹴られた、物を投げつけられた、服を破られた。

脅迫：「殺すぞ」「痛い目に遭わせる」「家を突き止めてやる」などの言葉。

監禁・不退去：玄関の鍵を閉められて外に出してもらえない、帰ろうとしても進路を塞がれる。

刃物の提示：包丁やハサミ、あるいは凶器になり得るものを目の前で突きつけられた・机に叩きつけられた。

事後相談（警察署）をすべきケース

ストーカー行為：待ち伏せされる、個人的な付き合いを強要される。

威力業務妨害：1 日に何十回も執拗に怒鳴り電話がかかってくる、事業所に押しかけられる。

継続的な恐怖：その場では逃げられたが、次回の訪問や今後の対応に強い身の危険を感じる。

２.状況に合わせた相談窓口

警察への連絡は、緊急度に応じて使い分けます。

今すぐ助けてほしい時 ➡ 【 110 番 】

訪問先で閉じ込められたり、激高して暴力を振るわれそうになったりした時は、その場で（あるいはトイレや屋外に一時退避して）すぐに 110 番してください。

今後の対策や被害届を相談したい時 ➡【 #9110 】または【地元の警察署の生活安全課】

全国共通の警察相談専用電話「#9110」や、地元の警察署の生活安全課にアポイントを取って相談します。今後のパトロールの強化や、悪質な場合は被害届の提出に向けたアドバイスがもらえます。

３.相談に行く際の「効果的な準備」

警察への相談に行く際には、客観的な事実（証拠）が非常に重要です。

5W1H の確実な記録：いつ、どこで、誰に、どのような暴言・脅迫・暴力を受けたかを、主観を交えず時系列で記録にまとめる。

音声・映像データ：スマートフォンや IC レコーダー等で録音した暴言の音声。

写真：投げつけられた物、壊された壁、万が一怪我をした場合はその部位。

事業所の同行：職員個人のトラブルではなく「組織としての被害」とするため、必ず管理者や法人の責任者等に同行してもらってください。

4. 警察と連携した後の「事業所としての対応」

警察への相談実績や、警察からの指導が入ることで、法人として以下の強い措置を講じやすくなります。

サービス提供の拒否・契約解除

ハラスメント条項や信頼関係の破綻を理由に、即座に契約を解除する。

担当者の完全変更・複数人訪問

どうしても関わる必要がある場合、単独訪問を禁止にする。

行政への報告：地域包括支援センターや市の介護保険課に「警察へ相談した事実」を共有し、地域全体でその利用者のリスクを共有する。

事業者には、利用者や家族からの暴言・暴力・過大な要求から介護従事者（ケアマネジャー等）を守る体制づくりが求められています。
事業所は介護従事者を危険な環境に１人で赴かせてはなりません。
警察への相談は、ご自身の命と心を守るための正当な防衛策です。

この研修を受講後に、警察への通報や相談の基準について、事業所内でお話し合いいただくと幸いです。

本日の研修に、ご参加いただきありがとうございました。