

知事コメント

本県では、県民の誰もが、住み慣れた地域で安心して生活できるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援といったサービスを切れ間なく一体的に提供する「地域包括ケアシステム」の構築・推進に取り組んでいます。

自宅での生活を支える在宅医療や介護サービスは、社会的意義が大きく大変やりがいのある仕事ですが、一方で、サービス利用者やご家族による暴力・ハラスメントの発生が、離職や休職の大きな一因となっています。

県では、令和6年6月に「福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター」を開設し、働く方のご相談に対応しています。人生100年時代を迎え、いつかは誰もが医療を、介護を受けるようになります。働く方も、利用者・ご家族も安心できる在宅医療・介護を実現するため、県民の皆さまのより一層のご理解とご協力をお願いいたします。

福岡県知事 服部 誠太郎



ご自宅で健やかにお過ごしの新100歳高齢者である中嶋さんと談笑する服部知事（老人の日訪問 小郡市にて）

利用者や家族の皆さまへ



よりよい在宅の医療と介護サービスを受けるために

暴力・ハラスメント防止へのご理解・ご協力をお願いします


福岡県では、在宅の医療や介護の従事者が安心して医療やケアを提供し、利用者が良質なサービスを受けることができる環境づくりのため、「利用者や家族からの暴力・ハラスメント対策」を実施しています。

在宅医療・介護サービスなどに関する主な県民相談窓口一覧（2024年9月時点）

在宅医療に関する相談

地域在宅医療支援センター

（お住まいの地域の保健所内に設置）

 在宅療養上の悩みや不安などの相談に対応します。
平日 | 9:00~16:00
☎ 電話番号はQRコードから

医療に関する相談


福岡県医療相談支援センター

医療に関する相談や苦情を受け付けます。

一般相談 平日 | 9:30~11:00、13:30~16:00
専門相談 弁護士相談 毎月第2火曜日（面談、予約制）
医師の医療相談 月3回木曜日（電話相談、予約制）
☎ 電話番号 092-474-6633

介護保険サービスに関する相談

地域包括支援センター（お住まいの市町村に設置）

 健康、福祉、介護などに関する相談対応や支援を行います。
高齢者虐待などに関する相談も受け付けます。
☎ 電話番号はQRコードから

福岡県国民健康保険団体連合会

（介護保険課介護保険係内に設置）

介護保険サービスに関する苦情などを受け付けます。
平日 | 9:00~17:00
☎ 電話番号 092-642-7859

認知症に関する相談

認知症介護相談窓口

認知症の人や家族が抱える介護などの悩み相談などを受け付けます。
水曜日、土曜日 | 11:00~16:00

☎ 電話番号 092-574-0190

人権相談

ふくおか人権ホットライン

誹謗中傷や差別的な取扱いなどのさまざまな人権問題に弁護士が助言を行います。
第4金曜日 | 15:00~18:00

☎ 電話番号 092-724-2644

みんなの人権110番（全国共通人権ダイヤル）※全国の相談窓口

差別や虐待、ハラスメントなど、さまざまな人権問題についての相談を受け付けます。
平日 | 8:30~17:15

☎ 電話番号 0570-003-110

その他

心の健康相談電話（福岡県精神保健福祉センター）

こころの不安や悩みを相談できます。
平日 | 8:30~17:15

☎ 電話番号 092-582-7500

警察安全相談コーナー

犯罪や事故に当たるか分からないなど、緊急の対応を必要としない警察への相談に対応します。
平日 | 9:00~17:45

☎ 電話番号 #9110（092-641-9110）



利用者・家族

私は、在宅の医療や介護の従事者が、安心して医療やケアを提供できるよう協力していきます。

お名前 _____

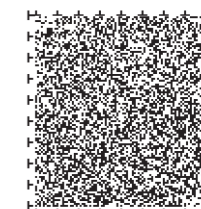
事業者

私は、利用者が安心して医療やケアを受けられるよう努めます。

事業所名 _____

担当者名 _____

こちらは目の不自由な方向けの音声コードです。右端の半円形の切り欠きは、音声コードの位置を示しています。



在宅の医療や介護サービスの利用者や家族の皆さまへのお願い

高齢化の進行に伴い、ますます医療や介護のニーズが高まる中、
今後も在宅医療・介護サービスを継続して提供していくためには、

医療や介護の従事者が、安心・安全に働くことのできる環境づくりが重要となっています。

暴力・ハラスメントが発生すると、皆さまへの質の高いサービス提供ができなくなるだけでなく、サービスの継続そのものが難しくなります。住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、暴力・ハラスメントの防止に、ご理解とご協力をお願いします。

■ 参考 65歳以上の高齢者の割合：2023年28.0%→2040年32.7% (出典：第10次福岡県高齢者保健福祉計画(高齢化率の推移))



暴力・ハラスメントとは？

性的ないやがらせ行為

- 例
- 必要もなく体を触る
 - 卑猥な言葉での声掛け
 - ヌード写真やアダルトビデオを見せる
 - 特定の性別や年齢の職員の訪問を要求する



個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

- 例
- 人格的利益を損なうような差別的言動を行う
 - 特定の職員のことを無視する
 - 正当な理由がない過度な要求を行う
 - 暴言、強要等の不相当な方法による要求
 - 嘘の情報をおしつける
 - インターネット上に、勝手に職員の顔写真や個人情報等を掲載したり、誹謗中傷や偏見等をあおる内容を投稿する

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

- 例
- ものを投げつける
 - たたく、蹴る、つねる、ひっかく、唾を吐く
 - 怪我をさせる

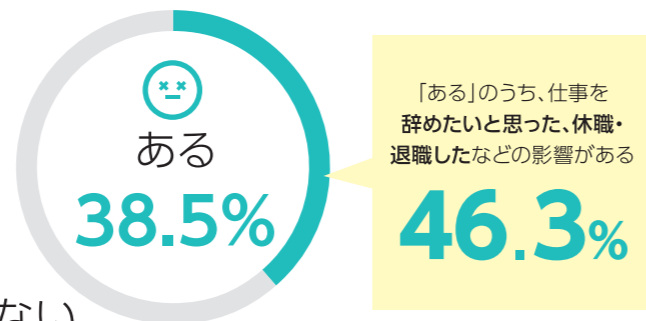
Q&A

- Q** 認知症の父が、ヘルパーをたたいてしまった。これは身体的暴力に該当しますか？
- A** たたく行為は身体的暴力に該当することがあります。ただし、認知症に起因する行為と考えられる場合は、治療が必要となるため、主治医やかかりつけ医へ相談しましょう。
- Q** 訪問薬剤師と仲良くなったので、**体型や年齢のことについて聞いた**。これはセクシュアルハラスメントに該当しますか？
- A** 体型や年齢など、プライベートのことを執拗に聞いた場合、セクシュアルハラスメントに該当することがあります。
- Q** ケアマネジャーの対応に不満があったため、**サービスの改善を要望した**。これは不当な要求として精神的暴力に該当しますか？
- A** 要望を伝えたからといって、精神的暴力に該当するものではありません。ただし、業務上明らかに不要なことや遂行不可能なサービスの要望などは、精神的暴力に該当することがあります。
- Q** 訪問介護サービスを受けた後、訪問介護員に対し、お礼にお茶などを提供したが断られた。**お茶などの提供をしてはいけないのでしょうか？**
- A** サービス契約書に基づき、正当な報酬をいただいておりますので、それ以上の報酬をいただく必要はございません。そのため、お茶などの提供はお控えください。

暴力・ハラスメントの実態と影響

2023年3月に福岡県が実施した調査では、在宅の医療や介護の従事者(2,405名)のうち、サービス利用者や家族から暴力・ハラスメントを受けたことが「ある」と回答した従事者は、約4割にのびりました。このうち、休職などの影響があったと回答した従事者はさらに、5割弱であるなど、**暴力・ハラスメントが、在宅の医療や介護の従事者に大きな影響を与えることがわかりました。**

利用者などから暴力・ハラスメントを受けたことのある割合



出典：「在宅の医療及び介護現場における利用者等からの暴力・ハラスメント実態調査」(2023年3月実施)

在宅の医療や介護の現場の声

在宅の医療や介護の現場で働くひとの声

【Fさん】利用者や介助者は対等であり、お互いが気持ちよい時間を過ごすことが出来るように是非ご協力をお願いしたいです。

【Bさん】訪問看護師は利用者のために親身な看護ケアに日夜取り組んでいます。大切な志を守るために、暴力・ハラスメントを無くす取組にご協力をお願いします。

在宅の医療・介護サービス利用者の声

【Fさん】介護の経験・覚悟のない家族が一喜一憂する中、寄り添い応援してくれる訪問スタッフに感謝!!介護生活3年目に入り、父は96歳。我が家の宝物です。

在宅の医療や介護の未来を担う若者の声

【Fさん】「介護サービス」でできることについて、利用者の理解が深まれば、働きたいという人も増えると思います。

【Dさん】暴力・ハラスメントを受けた時、誰かが助けてくれる環境があれば、介護現場は働きやすくなります。

利用者が適切にサービスを受けることができる権利も、大切です。

サービスに対する不満などは、「地域在宅医療支援センター」や「地域包括支援センター」などに相談することができます。

相談先については、裏面をご覧ください。