

## ◆在宅医療・介護サービスを利用する際の相談窓口一覧

### ○医療に関する相談

| 福岡県医療相談支援センター                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一般相談 平日9:30～11:00、13:30～16:00<br>専門相談 弁護士相談 毎月第2火曜日(面談、予約制)<br>医師の医療相談 月3回木曜日<br>(電話相談、予約制) |
| 電話番号 092-474-6633                                                                           |

| よるず相談電話<br>(福岡県医師会内に設置) |
|-------------------------|
| 毎週木曜日 17:00～19:00       |
| 電話番号 092-475-3093       |

| 診療総合相談窓口<br>(福岡県医師会内に設置)       |
|--------------------------------|
| 平日9:00～17:00<br>土曜日 9:00～12:00 |
| 電話番号 092-431-4564              |

| 医療相談室<br>(お住まいの地域の保健所内に設置) |
|----------------------------|
| 平日8:30～17:15               |
| 電話番号はQRコードから               |

### ○在宅医療に関する相談

| 地域在宅医療支援センター<br>(お住まいの地域の保健所内に設置) |
|-----------------------------------|
| 平日8:30～17:15                      |
| 電話番号はQRコードから                      |

### ○介護保険サービスに関する相談

| 地域包括支援センター<br>(お住まいの市町村に設置) |
|-----------------------------|
| 高齢者虐待等に関する相談も<br>受け付けています。  |
| 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<br>(介護保険課介護保険係内に設置) |
|------------------------------------|
| 平日9:00～17:00<br>相談方法は対面、電話、メール     |
| 電話番号 092-642-7859                  |

### ○福祉に関する相談

| 福岡県運営適正化委員会<br>(福岡県社会福祉協議会の権利擁護センター内に設置) |
|------------------------------------------|
| 平日9時～17時対応<br>相談方法は電話、メール、FAX            |
| 電話番号 092-915-3511                        |

### ○人権相談

| ふくおか人権ホットライン      |
|-------------------|
| 第4金曜日 15:00～18:00 |
| 電話番号 092-724-2644 |

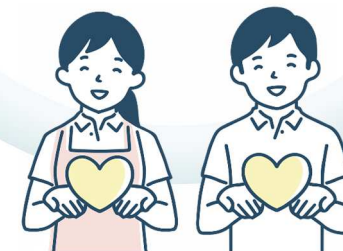
| みんなの人権110番        |
|-------------------|
| 平日 8:30～17:15     |
| 電話番号 0570-003-110 |

資料3-2  
(当初案)



## みんなで繋ぐ『ゼロ』 暴力・ハラスメント

～よりよい在宅の医療と介護サービスの提供のために～



#### ご利用者さま

私は、在宅の医療や介護に従事する方が、安心して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、利用者の方が安心してケアを受けられるよう努めます。

お名前

## 知事コメント

福岡県では、在宅の医療や介護に従事する方が安心してケアを提供し、利用者の方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、暴力・ハラスメント対策を実施しています。

## 暴力・ハラスメントとは？

## 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

(例)  
・コップを投げる  
・たたく、蹴る、つねる、ひっかく、唾を吐く

## 精神的暴力

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

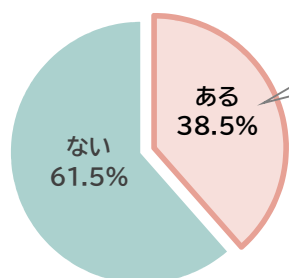
(例)  
・差別的発言をする  
・大声を発する、怒鳴る  
・特定職員への嫌がらせ

## セクシュアルハラスメント

性的ないやがらせ行為

(例)  
・必要もなく体を触る  
・ヌード写真やアダルトビデオを見せる

## 暴力・ハラスメントが与える影響



「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」(令和6年2月福岡県)

「ある」のうち、  
仕事を辞めたいと思った、  
休職・退職したなどの影響がある **46.3%**

令和4年1月に埼玉県ふじみ野市において、在宅医療に従事する医師が殺害された痛ましい事件がありました。福岡県が実施した調査においても、サービス利用者やその家族から暴力・ハラスメントを受けたことが「ある」と回答した方は、約4割にのぼるなど、暴力・ハラスメントの深刻な実態が浮き彫りとなりました。

暴力・ハラスメントは在宅の医療や介護に従事する方に休職・退職など、大きな影響を与えます。

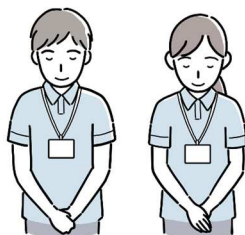
在宅の医療や介護サービスの利用者や  
そのご家族の皆さまへのお願い

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、医療や介護に従事する方が、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))



正当なご意見やご要望は、暴力・ハラスメントには該当しません。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、裏表紙に記載している「診療総合相談窓口」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。

## 暴力・ハラスメントのQ&amp;A

Q

父が認知症の症状があり、ヘルパーさんを叩いてしまった。これはハラスメントに該当しますか？

A

暴力・ハラスメントではなく、認知症の症状としてケアが必要な場合があります。主治医へ相談しましょう。

Q

ヘルパーさんに材料買い出し・調理・調理支援を行っていただいております。庭にある果物や野菜の収穫をお願いしてもいいのでしょうか。

A

介護保険制度外のサービスを要求することは基本的にできません。強要すると、過度な要求になり、ハラスメントに該当する場合があります。

Q

サービスに不満をいただいています。訪問看護師へサービスの改善を要望しました。これは暴力・ハラスメントに該当しますか？

A

不安なことや要望を伝えたからといって、暴力・ハラスメントに該当するものではありません。ただし、過度な要求や不当なクレームは暴力・ハラスメントに該当する場合があります。  
事業者に言いづらい場合などは、裏面に掲載している相談窓口などをご活用ください。

## 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～

～在宅の医療・介護サービス利用者の声～

～在宅の医療や介護の未来を担う若者の声～