

在宅の医療及び介護事業所のための

暴力・ハラスメント 対策マニュアル



2026年6月

 福岡県

目次

1. はじめに	1
(1) 背景	1
(2) 目的	2
(3) マニュアルの対象者	2
2. 暴力・ハラスメントとは	3
(1) 精神的暴力.....	3
(2) 身体的暴力.....	3
(3) セクシュアルハラスメント	3
3. 在宅の医療及び介護現場における暴力・ハラスメントの実態と対策の必要性	4
4. 暴力・ハラスメントのリスク要因	5
(1) 環境リスク要因.....	5
(2) 利用者等側のリスク要因	5
(3) サービス提供側（事業所）のリスク要因	5
5. 暴力・ハラスメント対策の基本的な考え方	6
(1) 暴力・ハラスメントはいかなる場合でも認められないこと	6
(2) 暴力・ハラスメント対策は管理者の責務であること.....	6
(3) 組織的・総合的に暴力・ハラスメント対策を行うこと	8
(4) 事業所だけで抱え込まないこと.....	8
6. 事業所として取り組むべきこと	9
(1) 日頃からの備え	9
① 基本方針、マニュアル	9
② 職員への周知、教育	10
③ 相談体制の構築	11
④ 訪問先の情報収集.....	11
⑤ 統一化した対応	12
⑥ 契約時（初回訪問時）の説明	14
(2) 発生時の対応	17
(3) 発生後の対応	18
① 発生状況の確認	18
② 被害職員へのケア	18

③ 暴力・ハラスメント行為者への対処	18
④ 再発防止策.....	18
(4) 暴力・ハラスメントを理由とする契約解除	19
7. 職員自身による暴力・ハラスメント対策	21
(1) 日頃からの備え	21
① 暴力・ハラスメント対応等の理解促進.....	21
② 訪問時の対応	21
③ 緊急時に備えた対策	21
④ 報告・相談・記録.....	21
(2) 発生時の対応	22
① 身の安全の確保	22
② 毅然とした対応	22
(3) 発生後の対応	22
① 報告・記録.....	22
② 被害への対応.....	22
8. 事例集.....	23
資料編.....	24
1. 暴力・ハラスメント対応フローチャート	25
2. 暴力・ハラスメント報告書	27
3. 「犯罪となる可能性がある行為例」及び「該当しうる罪とその罰条」について.....	28
4. 福岡県の取り組み.....	30
(1) 福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター	30
(2) 安全対策費用の補助.....	33
(3) 複数名訪問費用の補助	33
(4) 研修会（管理者向け・従事者向け）	41
5. 相談連絡先一覧（令和6年10月時点）	49
参考文献.....	51

1. はじめに

(1) 背景

今後の日本社会のさらなる高齢化に対応するため、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される「地域包括ケアシステム」の構築に向け、在宅医療・介護従事者が、安心して働くことのできる職場環境を整えることが必要不可欠です。

令和4年1月には、埼玉県ふじみ野市において、在宅医療に従事する医師が利用者の家族から殺害される等、在宅の医療及び介護現場における利用者や家族（以下「利用者等」という。）からの暴力・ハラスメントが発生しています。

福岡県が令和5年3月に実施した「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」においても、在宅医療・介護従事者の約4割が暴力・ハラスメントを受けた経験があり、中には「包丁を突き付けられる」等の生命の危機を感じた事例もある等、利用者等からの暴力・ハラスメントの発生が明らかとなりました。

調査結果を踏まえ、在宅医療・介護従事者の安心・安全を確保し、利用者等を暴力・ハラスメントの行為者にしないための予防と対応ができる体制づくりのために、令和5年度から「福岡県在宅医療推進協議会 在宅医療現場における利用者等からの暴力ハラスメント対策部会」及び「福岡県介護人材確保・定着促進協議会 環境改善・人材育成部会」において協議を進めてまいりました。

委員からは、暴力・ハラスメントの発生時や発生後の対策だけでなく、未然に防ぐための対策が重要といったご意見をいただき、令和6年度から「福岡県在宅医療及び介護現場における利用者等からの暴力・ハラスメント対策事業」において、このマニュアルの作成をはじめ、相談窓口の設置や研修会の実施、補助制度の創設等を行っております。

在宅の医療や介護の継続的で円滑な提供のためには、「利用者への医療や介護の質の担保」と「従事者の安全確保」の両立が必要です。

利用者等との信頼関係を築くための働きかけを行うこと、利用者等を尊重しつつサービスを提供すること、利用者等からの苦情は、サービス提供の改善を図る上で必要な情報でもあることを踏まえた上で、ぜひ、このマニュアルを事業所内での取り組みにご活用いただき、在宅医療・介護従事者が安心して働くことのできる環境づくりを推進していただければと思います。

**在宅医療・介護従事者が
安心して医療や介護を提供し、
利用者が良質なサービス
受けられる環境を
つくっていきましょう。**



(2) 目的

このマニュアルは、在宅の医療及び介護現場における利用者等からの暴力・ハラスメントに対し、事業所として取り組むべきこと等を示すことにより、在宅医療・介護従事者が安心・安全で働き続けることができる職場環境を築くための一助になること、及び利用者への在宅医療・介護サービス（以下「サービス」という。）の円滑で継続的な提供体制の構築につながることを目的としています。

(3) マニュアルの対象者

在宅の医療及び介護事業所^{※1}（以下「事業所」という。）の管理者及び従事者、その他医療や介護の事業関係者

※1 以下の事業所を指します。

在宅医療機関、訪問看護事業所、訪問歯科診療所、訪問薬局、栄養ケア・ステーション、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、訪問入浴介護事業所、訪問リハビリテーション事業所、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所、夜間対応型訪問介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、看護小規模多機能型居宅介護事業所

2. 暴力・ハラスメントとは

このマニュアルでは、次に掲げる事項を暴力・ハラスメントと取り扱います。

なお、各事項の例は、県が2023年3月に実施した「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」結果等を参考に掲載しています。

(1) 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のこと。

(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／嘘の情報を吹聴する／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 等

(2) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為のこと。

(例) コップを投げつける／たたく／蹴る／つねる／ひっかく／唾を吐く 等

(3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為のこと。

(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／卑猥な言葉での声掛け／特定の性別や年齢の職員の訪問を要求する 等

*三木明子監修・著・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応（メディカ出版2019年）」P24-25 参照

*厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4（2022）年3月改訂）」P4 参照

POINT

苦情や要望内容及びその要求方法が正当である場合は、暴力・ハラスメントには該当しません。利用者等からの「正当な苦情や要望」は、サービス提供の改善を図る上で必要な情報であるので、速やかに対応しましょう。こうした正当な苦情や要望に対し、不適切な対応を行ってしまったために、利用者等が不信感を募らせ、暴力・ハラスメントに発展するケースがあります。日頃からの利用者等とのコミュニケーションを大切にしましょう。

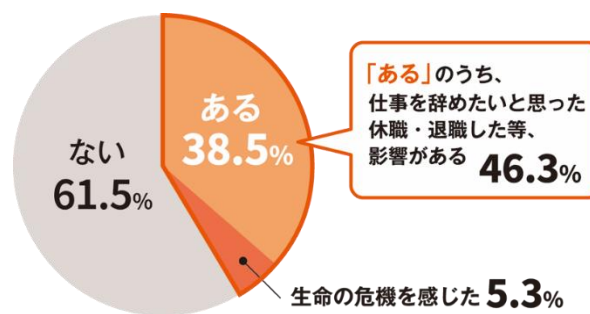
3. 在宅の医療及び介護現場における暴力・ハラスメントの実態と対策の必要性

県内の在宅医療・介護管理者及び従事者（事業所8,707か所）を対象に、「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」を実施しました。（令和5年（2023年）3月、有効回答数：管理者1,498名、従事者2,405名）

これまでに利用者等からの暴力・ハラスメントを受けた経験が「ある」と回答した従事者は38.5%、そのうち「生命の危機を感じた」との回答は5.3%でした。

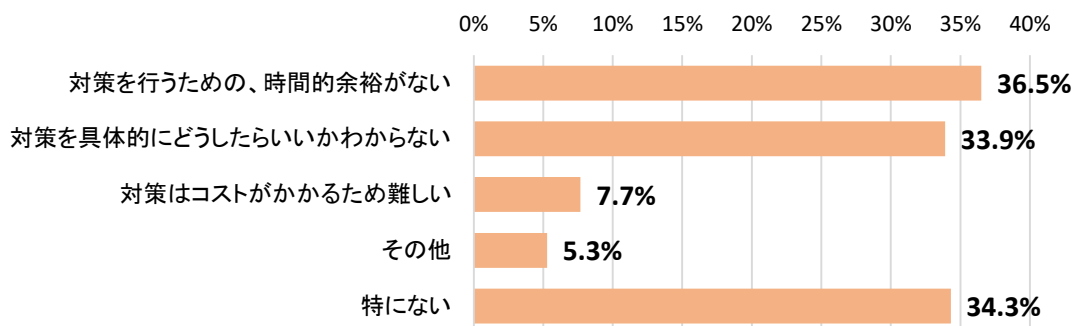
また、暴力・ハラスメントの経験がある者のうち、「仕事を辞めたいと思った（33.2%）」、「ケガや病気（精神的なものも含む）になった（6.6%）」、「休職した（1.7%）」、「退職した（1.5%）」等、影響があると回答した従事者は46.3%でした。

●これまでに利用者等から暴力・ハラスメントを受けた経験（回答者数：従事者2,405名）



一方で、利用者等からの暴力・ハラスメント対策を行う上で、「暴力・ハラスメント対策を行うための時間的余裕がない（36.5%）」、「暴力・ハラスメント対策を具体的にどうしたらいいかわからない（33.9%）」等、課題を感じている管理者は65.7%であった。

●暴力・ハラスメント対策を行う上での課題（回答者数：管理者1,498名）※複数回答



利用者等からの暴力・ハラスメントは、職員のメンタルヘルスの低下、傷害発生、病気欠勤、離職等を引き起こす場合があり、事業所の運営に大きな影響を及ぼすこととなります。そのため、利用者等からの暴力・ハラスメントに適切に対応することが大切です。

4. 暴力・ハラスメントのリスク要因

大きく「環境リスク要因」、「利用者等側のリスク要因」、「サービス提供側（事業所）のリスク要因」が挙げられます。ただし、暴力・ハラスメントの背景には、利用者等の置かれている環境やこれまでの行動歴や職員との関係性等、様々な要因が絡み合うことがあります。暴力・ハラスメント対策や事案が発生した際の要因分析の参考としてください。

（1）環境リスク要因

➤ 1対1や1対多数の状況

サービス提供場所の構造（例：出口が遠い、鍵がかかる、近くに他の職員がいない、訪問先の近隣に住宅等がないといった助けを求めても声が届きにくい状況）やサービスを提供する体制により、職員と利用者等が1対1や1対多数の状況がある。

➤ サービス提供時に身近にある物品

自宅内に包丁やカッターナイフ等の危険な物がある。

➤ 訪問先でペットの保護がされていない状況

自宅内に危険な動物がいる。放し飼いになっている。

（2）利用者等側のリスク要因

➤ 行動歴

これまでに攻撃的な言動があった。訪問時に酒に酔っていることがある。

➤ 提供サービスに対する理解

利用者等がサービスの提供範囲を理解していない。サービスへの過剰な期待がある。

➤ 家族の介護負担

サービスを利用してもなお生じる家族の介護負担や心身の疲労、サービスへの不満等から、自身の言動に配慮する余裕がなくなっている。

（3）サービス提供側（事業所）のリスク要因

➤ サービス範囲やルールの共有が不十分

職員への規則やマナーに関する指導・教育ができていない。苦情や要望があった際の対応についての周知や共通認識が不足している。利用者等の尊厳を損なう不適切な言動がある。

*厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4（2022）年3月改訂）JP7-9 参照

*三木明子監修・著・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応（メディカ出版2019年）JP64 参照

5. 暴力・ハラスメント対策の基本的な考え方

(1) 暴力・ハラスメントはいかなる場合でも認められないこと

暴力・ハラスメントは、サービスを提供する職員の身体や尊厳を傷つける行為であり、その行為者が高齢者や障がい者であっても、決して見過ごされてよいものではありません。

病気や障がいに起因する暴力・ハラスメントである場合であっても、職員が我慢すべきものではありません。利用者の主治医やかかりつけ医、ケアマネジャー等に相談する等、別のアプローチでの対策が必要です。

在宅の医療や介護の現場において、利用者等の人権が尊重される必要があるのと同様に、サービス提供に従事する職員の人権（身体の安全や尊厳）も尊重される必要があります。

暴力・ハラスメントを行うと、損害賠償などの民事責任を問われるだけでなく、行為によっては暴行罪、傷害罪、脅迫罪、不同意わいせつ罪などの犯罪に該当し、刑事責任を問われる場合もあります。

「犯罪となる可能性がある行為例」及び「該当しうる罪とその罰条」については、P28-30をご参照ください。

(2) 暴力・ハラスメント対策は管理者の責務であること

管理者は、労働安全衛生法において、「労働者の健康の保持増進を図るため必要な措置を継続的かつ計画的に講ずるよう努めなければならない」（第69条）とされており、職員のメンタルヘルスケアを実施することとなっています。また、労働契約法においても、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」（第5条）とされており、この義務を怠った場合には、債務不履行責任（民法第415条）が問われたり、暴力・ハラスメントによる被害を受けた職員について、安全配慮義務違反を根拠とする損害賠償責任を負ったりする場合があります。

【参考】安全配慮義務違反に関する判例

雇用主として適切な対処をしていなかったために、暴力・ハラスメントを受けた従業員から責任を問われたケース（病院での裁判例①②）もあります。

【対応が不十分であったことで賠償責任が認められた事例】**裁判例①（病院）**

看護師が患者から暴行等を受け、適応障害として休職した事例で裁判所は、「病院としては、看護師が患者からこのような暴行を受け、傷害を負うことについて予見可能性があったというべきであり」、「直ちに応援に駆け付けることを周知徹底すべき注意義務を負っていた」として、病院の看護師に対する損害賠償義務を認めた。

（東京地判平25.2.19労判1073号26頁）

裁判例②（病院）

市立病院の医師が患者によって刺殺されたケースで、市は、「診察室の配置を決定するに当たり、そこで勤務する医師等の安全のために逃げる場所を確保し、患者からの加害行為を避けることができるようにする義務があるにもかかわらず、それを怠った過失があるとして、損害賠償責任を負う」と判断された。

（福島地判平16.5.18判時1863号91頁）

【顧客トラブルへの対応を十分に行っていたことで賠償責任が認められなかった事例】**裁判例③（小売店）**

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対して、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いたとして、損害賠償請求を求めた。

それに対して、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社テキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていたとし、被告会社の安全配慮義務違反は否定された。

（東京地判平成30年9月3日より要約）

（３）組織的・総合的に暴力・ハラスメント対策を行うこと

暴力・ハラスメントは、職員の心身に影響を与え、安全で質の高いサービスの提供を妨げます。職員個人の問題ではなく、事業所全体の問題として捉え、報告・共有し、対応について検討することが大切です。組織的・総合的に対応することで、今後どのようにケアするか等、ノウハウを事業所内で共有できる機会にもなります。

（４）事業所だけで抱え込まないこと

暴力・ハラスメントは状況、程度、要因が多様で、個々の事業所だけでは適切かつ法令に即した対応をすることが困難な場合もあります。利用者の医療や介護に関わっている外部関係者と連携し、サービス担当者会議において、対応を検討しましょう。対応困難な事例に関しては、市町村（保険者）・保健所・地域包括支援センター等へ相談し、多職種が出席する地域ケア会議等で支援困難ケースとして対応を検討することが必要です。

また、県で設置している「福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター」（P30-32参照）では、法律相談に対応するだけでなく、警察とも連携していますので、必要に応じて活用しましょう。個々の事業所だけで抱え込まず、早いうちに相談することが大切です。

なお、認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD）により、暴力・ハラスメントが生じる場合は主治医やかかりつけ医につなげる等、利用者を取り巻く在宅医療・介護関係者と情報共有を図りながら対応する必要がありますが、この場合においても、県が実施する補助制度（P33-40参照）が活用できる場合がありますので、活用を検討してください。

6. 事業所として取り組むべきこと

(1) 日頃からの備え

① 基本方針、マニュアル

- 暴力・ハラスメントに対する取り組みの基本方針（暴力・ハラスメントはいかなる場合も許されないという態度等）を明確に示す。
- 暴力・ハラスメントの対応マニュアル等を作成し、随時更新する。
- どのような行為を暴力・ハラスメントとみなすか、事業所内で統一した定義を定める。

基本方針について

基本方針とは、暴力・ハラスメント対策への事業所としての取り組み姿勢を職員等に明確に示すものです。取り組み姿勢を明確に示すことで、事業所が職員を守るという姿勢が職員に伝わり、暴力・ハラスメントを受けた職員や周囲の職員も、トラブル事例や解消に関して発言がしやすくなる等、職員の心身の負担を軽減することが期待できます。

(参考) 基本方針の一例 ※事業所内で話し合って作成しましょう。

暴力・ハラスメントに対する基本方針（例）

利用者や家族等による暴力・ハラスメントにより、職員が傷つくことがあってはなりません。当事業所は、暴力・ハラスメントの予防のための取り組みや発生した場合の対応と対策をしっかりと話し、職員が安心・安全に働くことができるように環境を整えます。安心・安全な環境が、利用者に対する適切なサービスの提供、やりがいのある職場の構築につながるものと考え、取り組みとして、以下を実践してまいります。

○暴力・ハラスメントを予防するための取り組み

- 暴力・ハラスメントを未然に防ぐため、暴力・ハラスメント対策に関する研修を実施する等、必要な教育を行います。

○暴力・ハラスメントが発生した場合の対応

- 暴力・ハラスメントが発生した場合に、速やかに管理者に報告・相談ができる体制と環境を整えます。
- 職員の人権を尊重するため、利用者や家族等に対し誠意をもって対応しつつも、暴力・ハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応します。

*令和3年度厚生労働省委託事業カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」P20-21 参照

*厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4（2022）年3月改訂）」P29-31 参照

② 職員への周知、教育

- 職員に事業所の暴力・ハラスメント対策について周知・啓発し、教育する。
- 暴力・ハラスメントの対応に係る職員向け研修を計画的に実施する。
- 契約時（初回訪問時）にどの職員も利用者等に統一した説明ができるように教育を行う。
- ポスターの掲示等により、職員の暴力・ハラスメントに対応する意識を高める。

職員向け研修について

暴力・ハラスメントに関する研修では、「暴力・ハラスメント行為は許されないこと」及び「職員自身を守ることが最も重要であること」を職員に伝え、暴力・ハラスメントの発生の有無は、受けた職員の感じ方や利用者等の性格・状態に左右されるのではなく、客観的に判断すべきという認識を共有します。職員は利用者宅へ1人で訪問する機会が多いため、接遇やコミュニケーション技術についての内容も、少なくとも年1回研修を実施しましょう。

(参考) 研修内容の一例 ※事業所内で話し合っ内容を決めましょう。

- 暴力・ハラスメントに対する基本方針の内容や、職員へのメッセージ（暴力・ハラスメントは許されないことであり、職員自身を守ることが最も重要であること）
- 暴力・ハラスメントのリスク要因となる事柄
- 暴力・ハラスメントに対する日頃からの備え、発生時の対応、発生後の対応
- 暴力・ハラスメントの事例の共有や疾病による影響等、関連する知識を学ぶ内容

▶ POINT

- 職員へ暴力・ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合には、自分だけで抱え込まず、管理者等に報告・相談することを、しっかりと伝えることが必要です。
- 「利用者への医療や介護の質の担保」と「従事者の安全確保」の両立が大切であること、職員が利用者等から一方的に暴力・ハラスメントの被害を受けているわけではなく、その逆もあり得ることも伝えます。
- 日常のカンファレンス等を利用し、暴力・ハラスメントに関する話し合いや事例等を共有する機会を設けることも、職員の対応能力の向上や事業所としての状況把握、対処方法の統一化に効果的です。
- 事例を取り上げることによって、暴力・ハラスメントを受けた職員が二次被害を受けることがないように、使用する情報や内容については、十分に配慮することが不可欠です。

*厚生労働省「職員向け研修のための手引き（株式会社三菱総合研究所）」参照

*厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4（2022）年3月改訂）」P42-43 参照

【事業所内で活用することができる研修教材の例】

○福岡県が実施する研修（P41-43参照）

○厚生労働省ホームページ

- ・「医師の働き方改革・医療従事者の勤務環境の改善について」医療現場における暴力・ハラスメント対策

URL:https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryouri/quality/index.html#14harat

- ・「介護現場におけるハラスメント対策」研修の手引き、職員向け研修動画

URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

③ 相談体制の構築

- ・ 職員が暴力・ハラスメントに関して相談しやすい体制を整え、広く周知する。

④ 訪問先の情報収集

- ・ 利用者について事前に情報収集し、暴力・ハラスメントのリスクを把握する。
- ・ 利用者等の疾患等の情報を収集し、担当職員と共有する。
- ・ 訪問時間中に、利用者の家族等の付き添いがあるかどうか状況を把握する。
- ・ 訪問先の間取り（サービス提供場所と玄関や台所の位置等）を把握し、事業所内で情報共有する。
- ・ 訪問先の周囲に助けを求められる場所があるか確認し、事業所内で情報共有する。

⑤ 統一化した対応

- 暴力・ハラスメント発生時の警察への通報体制（通報基準等）を決めておく。
- 職員の訪問場所や時間、移動手段及び経路等を正確に把握しておく。
- 職員に携帯電話や外部へSOSを発信できる機器を携帯させておく。（県の補助制度（P33-36参照）の活用を検討する。）
- 日常のカンファレンス等を利用し、暴力・ハラスメントに関する事例等を共有する機会を設け、事業所内で対応方法の統一を図る。
- 暴力・ハラスメント発生時の記録方法や書式を決めておく。
- 暴力・ハラスメントが発生するおそれがある利用者等への訪問は、複数名で訪問すること等を決めておく。（県の補助制度（P33、37-40参照）の活用を検討する。）

暴力・ハラスメント発生時の記録について

在宅の医療や介護は、「密室性が高く、他者に見えにくい」という特徴があります。暴力・ハラスメント発生時の記録方法や書式を定めておくと、事業所内の職員が同じ基準で記載することができます。

(参考) 暴力・ハラスメント報告書の一例

※ P27にA4判の報告書を掲載しているので、ご活用ください。

暴力・ハラスメント報告書

報告日	年 月 日	報告者名※1	
行為者			男 ・ 女
発生日時	年 月 日	時 分	
発生場所			
暴力・ハラスメントの内容			
発生時の状況※2			
発生時の対応			
被害の状況※3			
受診の有無	あり(医療機関名) ・ なし		
警察への通報有無	あり(警察署名) ・ なし		
受理日	年 月 日	受理者	

※1 本人が記載しづらい場合は、管理者や相談対応者の記載でも可能。

※2 発言は、可能な限り「」でそのまま記載すること。

※3 外傷がある場合は、写真でも記録を残しておくこと。

*三木明子監修・著・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応（メディカ出版2019年）」P42,184 参照

⑥ 契約時（初回訪問時）の説明

- 利用者等へ暴力・ハラスメントに対する事業所の方針を事前に説明し、理解を得る。
- 利用者等へ提供できるサービスの内容や範囲について説明し、理解を得る。
- 契約書や重要事項説明書等に、暴力・ハラスメントにかかわる事項について明記し、説明をする。

契約時（初回訪問時）の説明方法について

暴力・ハラスメントの予防に向けて、また、サービスの継続的かつ円滑な利用に向けて、利用者等に対し、理解を求めておきたい事項、ご協力いただきたい事項を周知します。その際、利用者等に不快感や不信感を生じさせることがないように、説明の流れや表現に留意しましょう。やさしい文章で利用者等への「お願い」として説明を行うことも有効です。

また、利用者等にご協力・ご理解いただきたいことだけでなく、安心してサービスを受けられるよう、利用者の希望も考慮して訪問体制を検討しましょう。また、虐待防止や技術の向上に努めていることを伝えることも大切です。

（参考）お願い文の一例

利用者・家族との信頼関係のもとに、安心・安全な環境で質の高いサービスを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- **職員に対する心付けはお断りしています。**
職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けとることは事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- **ペットがいる場合は、ペットをケージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。**
大切なペットを守るため、また、職員が安全にサービスを提供するためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ケージや居室以外の部屋へ保護する等の配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
- **職員への暴力・ハラスメントは絶対にしないでください。**
暴力・ハラスメントは、職員の人権や尊厳を損なうものです。質の高いサービス提供のため、職員へ暴力・ハラスメント行為を行わないでください。
- **サービスに関するお困りごと等は、ご遠慮なくお尋ねください。担当者の対応に不満がある場合等は、管理者へ申し出てください。**

*三木明子監修・著・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応（メディカ出版2019年）JP131-134参照

契約書・重要事項説明書について

契約書や重要事項説明書において、暴力・ハラスメント行為の発生により、医療や介護を適切に提供できない状況になった場合には、契約を解除することがあること等を明確に示し、業務範囲の適切な理解の促進を図りましょう。

(参考) 契約書・重要事項説明書への記載と説明に係る留意事項

- 契約書あるいは重要事項説明書に、暴力・ハラスメントを受けた場合に、契約を解除することがあると記載があるか。
- 暴力・ハラスメントを受けた場合の対応が明確に示されているか。
- 暴力・ハラスメントへの対応について、管理者が利用者等に文書を用いて説明しているか。
- 利用者が受けられるサービスの範囲（契約の内容）について、利用者等と事業所の認識が一致しているか確認しているか。

*三木明子監修・著・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応（メディカ出版2019年）JP36 参照

また、暴力やハラスメント行為が発生した場合に備え、事業者が損害を被った際の賠償責任と、その連帯保証人について契約書に明記しておくことも有効です。

(参考) 暴力・ハラスメント対策として記載する重要事項説明書及び契約書の条項例

この記載例はあくまで例示です。各事業所の状況に応じて活用いただくことを想定しています。

文書	記載例 (暴力・ハラスメント対策部分を抜粋して例示しています。)
重要事項説明書 (例)	<p>○職員の禁止行為</p> <p>職員は、サービス提供の際、下記の行為は行いません。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用者及び家族等からの金銭、物品、飲食の授受 • 利用者以外の洗濯・調理・買物・掃除等「直接本人の援助」に該当しない行為 <p>○利用者及び家族等の禁止行為</p> <ul style="list-style-type: none"> • 職員に対する精神的暴力（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） • 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為） • 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為） <p>○サービス契約の終了</p> <p>事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、サービス契約を解除することがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用者及び家族等からの職員に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシュアルハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき。
契約書（例）	<p>（事業者の解除権）</p> <p>第●条 事業者は、重要事項説明書の○の規定に該当した場合、利用者に対して ○○日以上の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができる。</p> <p>2 事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、主治医やかかりつけ医、居宅介護支援事業者及び保険者である市町村に連絡を行い、適当な他のサービス事業者等を紹介する等の必要な措置を講じる。</p>

	<p>(禁止行為)</p> <p>第●条 利用者及び家族等（以下「利用者等」）は、事業者、その従業員及びその他第三者（以下「事業者等」）に対し、次に掲げる行為（以下「ハラスメント行為」）をしてはならない。</p> <p>（１）身体的暴力 （２）精神的暴力 （３）セクシュアルハラスメント （４）不当な要求 （５）その他事業者等の生命、身体、財産、信用、平穏な就労環境を著しく侵害する又はそのおそれがある行為</p> <p>2 身元引受人は、利用者等によるハラスメント行為の防止、解消のために適切な措置を講じなければならない。</p> <p>(利用者の損害賠償責任)</p> <p>第●条 利用者及び身元引受人は、本契約に違反し事業者又はその従業員に対して損害を与えた場合、当該損害を被った者に対し、損害賠償責任を負う。</p> <p>(連帯保証)</p> <p>第●条 連帯保証人は、本契約に基づく利用者及び身元引受人の債務について、<u>〇〇万円を上限に</u>※、連帯して履行の責を負う。</p> <p>※民法465条の2により極度額の定めが必要です。</p>
--	--

※説明の際は、P28-30の具体例等を参考に説明することもできます。

(2) 発生時の対応

(職員から事業所へ連絡があった際の対応)

※外部へSOSを発信する機器等の導入は、県の補助制度（P33-36参照）が活用できます。

- 危険が迫っている緊急の場合や暴行による被害を受けた場合等は、警察へ通報するよう伝える。または管理者から警察へ通報する。
- 被害職員の心身の状況を把握し、利用者への医療や介護の継続が必要か確認する。
- 医療や介護の継続が必要でない場合は、帰所するよう伝える。
- 医療や介護の継続が必要である場合は、支援に向かう職員、待機する職員を管理者が決定し、協力体制を整える。
- 適時に報告・相談を受ける体制を整える。

インターネット上で名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する等、暴力・ハラスメントは、インターネット上でも発生するおそれがあります。

掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求め、弁護士や警察への相談等を検討しましょう。違法・有害情報相談センター、誹謗中傷ホットライン等に相談することもできます。

*令和3年度厚生労働省委託事業カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」,P27-28 参照

(3) 発生後の対応

① 発生状況の確認

- 管理者は、暴力・ハラスメントの発生状況を、被害職員及び暴力・ハラスメント行為者の双方に確認する。
- 暴力・ハラスメントの発生状況を確認した際は、客観的に記録に残す。
- 被害職員へ、暴力・ハラスメントを受けた状況について、記録に残し提出するよう伝える。
(記録書式の一例はP13を参照。)

暴力・ハラスメントが発生した場合は、最初に発生状況や被害について事実を確認することが大切です。可能な限り暴力・ハラスメントが発生した後速やかにヒアリングを実施し、いつ、どこで、だれが、何を、どのような被害があったのか、時系列で具体的に記録を残しましょう。暴力行為により怪我をした場合には、負傷箇所を写真で撮影しておきましょう。ただし、落ち着いてからの実施が望ましい場合もあるため、慎重な対応が必要です。

また、ヒアリングの際は、被害職員の自尊心を傷つけ、被害職員が自責の念にとらわれることがあることを念頭におく必要があります。被害職員にも問題があったことを疑うような発言は控えましょう。

② 被害職員へのケア

- 必要に応じて、被害職員に対して、受診や休暇等の業務調整を行う。
- 被害職員の意向を確認し、警察への被害届と法的措置についての支援を行う。
- 必要に応じて、カウンセリングや治療を受けるよう支援する。

③ 暴力・ハラスメント行為者への対処

- 疾患に起因する行為と考えられる場合は、主治医やかかりつけ医と連携を図り、その症状に応じた治療を行う等、対策を行う。
- 言葉や書面による説明と警告を行う。

④ 再発防止策

- 暴力・ハラスメント行為者の医療や介護に関わっている外部関係者を交えたサービス担当者会議において、暴力・ハラスメント対策について意見交換の機会を提案する。
- 事業所の暴力・ハラスメントに対するマニュアルや対応を見直す。
- 実施した暴力・ハラスメント対策について評価し、暴力・ハラスメントのリスク要因を再度アセスメントし、再発の防止につなげる。
- 暴力・ハラスメント行為者の医療や介護に関わっている外部関係者と協議の上、サービス継続が困難と考えられる場合には、暴力・ハラスメント行為者の事業所の変更等を検討する。

(4) 暴力・ハラスメントを理由とする契約解除

利用者等からの暴力・ハラスメントを理由とする契約解除は、「正当な理由」が必要であることを認識する必要があり、前提として、事業所として対応できるサービスの説明を十分に行い理解していただくこと、契約解除に至らないような努力・取り組みを事業所としてまず行うことが必要です。

契約に「暴力・ハラスメント」を「正当な理由」の例として定めていたとしても、「正当な理由」に該当する暴力・ハラスメントか否かは、個別の具体的な状況によるため、やむを得ず契約解除を検討する場合は、暴力・ハラスメントによる結果の重大性、再発可能性、契約解除以外の被害防止方法の有無・可否、契約解除による利用者の不利益の程度等を考慮する必要があります。

また、運営基準においては、利用者保護の観点から、「正当な理由」によりサービスの提供が困難であると判断した場合は、当該事業所は適当な他のサービス事業所等を紹介する等、必要な措置を速やかに講じなければならない旨が規定されており、利用者にとって必要なサービス提供に支障がないよう、十分留意して対応する必要があります。

必要に応じて、弁護士等の意見を聞きながら対応しましょう。福岡県が設置した相談窓口（P 30-32参照）では、弁護士相談も可能です。ぜひご活用ください。

(参考) 正当な理由の判断について

「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によりますが、その判断にあたっては、

- 暴力・ハラスメントによる結果の重大性
 - 暴力・ハラスメントの再発可能性
 - 契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度
- …等を考慮する必要があります。

「正当な理由」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じましょう。

ア) 「正当な理由」が肯定される可能性のある場合：

利用者が職員に対し身体的暴力をふるい、他の施設・事業所及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合った。しかし、再発の可能性があり、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否されたとき、契約解除の予告期間を置き、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合。

イ) 「正当な理由」が否定される可能性のある場合：

職員の不適切な言動に立腹した家族が暴言を口にし、以下のような必要な措置を講じることなく、直ちに契約を解除した場合。

- ・ その家族との話し合いにより信頼関係の回復に努めて再発防止を図る
- ・ 担当職員を変更する
- ・ 後任の施設・事業所の紹介 等

(参考) 応招義務について

医師法（19条1項）においては、「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」として、いわゆる医師の「応招義務」を定めてあります。歯科医師法19条1項、薬剤師法21条、保健師助産師看護師法39条にも同様の規定があります。

どのような場合に診療の求めに応じないことが正当化されるか否かについて、下記のとおり、厚生労働省により整理されたところです。（令和元年12月25日 医政発1225第4号）

ただし、「診療・療養等において生じた又は生じている迷惑行為の態様に照らし、診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合(診療内容そのもの関係ないクレーム等を繰り返す等)には、新たな診療を行わないことが正当化される。」とされています。

	緊急対応が必要	緊急対応は不要
勤務時間内	医療提供が必要。 しかし、専門性や設備等を考慮し、事実上診療が不可能といえる場合にのみ、診療をしないことが正当化される。	原則として医療を提供する必要がある。 しかし、緊急性がある場合と比較して、患者との信頼関係等も考慮して、緩やかに判断される。
勤務時間外	応急的に必要な処置をとることが望ましいが、原則として責任を問われることはない。	即座に対応する必要はなく、診療をしなくても、責任を問われることはない。 ただし、時間内に受診するよう依頼したり、他の病院を紹介したりすることが望ましい。

7. 職員自身による暴力・ハラスメント対策

(1) 日頃からの備え

① 暴力・ハラスメント対応等の理解促進

- 暴力・ハラスメントに対する取り組みの基本指針やマニュアルについて理解する。
- 暴力・ハラスメント対策に関する研修を受け、対応方法等を身につける。

職員自身が安心して働きやすい職場にするために、事業所で実施する研修会を受講し、暴力・ハラスメントへの対応をはじめ、契約内容や医療・介護保険制度等について理解を深めることも大切です。

② 訪問時の対応

- 利用者等に刺激、不快感を与えないよう、言動や身だしなみに気を付ける。
- 動きやすい服装といざという時に走りやすい靴を身につける。
- 訪問時はドア近くに座る等退路を確保する。
- 自身の個人情報をもやみに利用者等に伝えない。
- 利用者等から契約外又は理不尽な要求があった場合には、適切に断る。
- サービス範囲外の飲食物等は与えない。また、利用者等から飲食物等を受け取らない。

③ 緊急時に備えた対策

- 緊急時の連絡先を登録し、緊急対応・連絡がとれるようにしておく。
- 事業所待機者に、訪問場所や時間、移動手段及び経路等を予め報告する。
- 訪問先の周囲に助けを求められる場所があるか確認し、携帯電話や外部へSOSを発信できる機器を携帯しておく。

④ 報告・相談・記録

- 利用者等からの苦情、要望又は不満があった場合や、少しでも暴力・ハラスメントと感じた場合には、速やかに事業所に報告・相談し、記録する。

早いうちに相談することで、暴力・ハラスメントの被害を最小限にとどめることが期待できます。

(2) 発生時の対応

① 身の安全の確保

- 身の安全を優先し、危険な場合はその場を離れる。
- 安全対策機器の活用や警察への通報等により、外部へ助けを求める。

② 毅然とした対応

- 暴力・ハラスメント行為者にやめるように告げる。やめない場合は「診察（介護）を続けられない状況なので、これで失礼します。」等と述べ、その場を離れる。
- サービス提供の中断を検討する。中断するか迷う場合には、一時的に中断し、管理者の指示を受け、安全第一に行動する。
- 利用者等と話ができる状態であれば、低い声で話しかけ落ち着いて話せる状況に誘導する。
- 必要に応じて、録音を開始する。

録音について

暴力・ハラスメント対策という正当な目的で録音する場合は、利用者等に了解を得なくても、違法ではありません。必要に応じて録音し、客観的記録を残しておきましょう。

ただし、録音によって、信頼関係が損なわれる場合もありますので、事前に利用者等へ録音することを伝えられる場合には、目的を説明し録音するといいでしょう。

(3) 発生後の対応

① 報告・記録

- 暴力・ハラスメント行為者、発生時間、発生状況、被害等を、速やかに事業所へ報告し、記録する。

② 被害への対応

- 外傷がある場合は、医療機関を受診する。（受診時は、労災になる可能性があるため、健康保険証を使用せず、診断書の原本をもらう。）
- 暴行による被害を受けた場合は、警察に通報する。

8. 事例集

事例1 生命の危機を感じた事例

居宅訪問介護で訪問中、利用者から刃物を突き付けられ、首を絞められた事例があった。

利用者がどのような行為に及ぶか分からなかったため、訪問介護事業者と連携し、訪問介護事業者が訪問する予定時間の少し前に訪問することとした。訪問介護事業者には、男性スタッフが対応し、危険を感じた際は、すぐに止めに入ってもらい、警察にも通報することで、事なきを得た。



他事業者との連携、警察への通報

事例2 セクシュアルハラスメントの事例

最初は手を握る程度だったので口頭で注意していたが、その後、服の下から手をいれてきたため、すぐに管理者とサービス提供責任者へ報告した。

管理者、サービス提供責任者及び利用者で話し合い、サービス提供責任者と担当者で複数名訪問を行った。1週間後、再度利用者と3人で話し合いを行い、担当スタッフを交代した。この対応により、セクシュアルハラスメントがなくなった。その後も、相談員へ状況を都度報告しながら、良い関係が保たれている。



管理者を含めた話し合い、複数名訪問、スタッフの交代、状況報告

事例3 身体的暴力の事例

利用者宅に同居している家族から暴力を受けるおそれがあったため、管轄の交番へ予め家族状況やトラブルの可能性について相談し、何かあれば交番へ通報できるよう体制を整えていた。また、地域包括支援センターへも事前に相談し、連携体制を構築していたことで、担当スタッフの安心につながった。



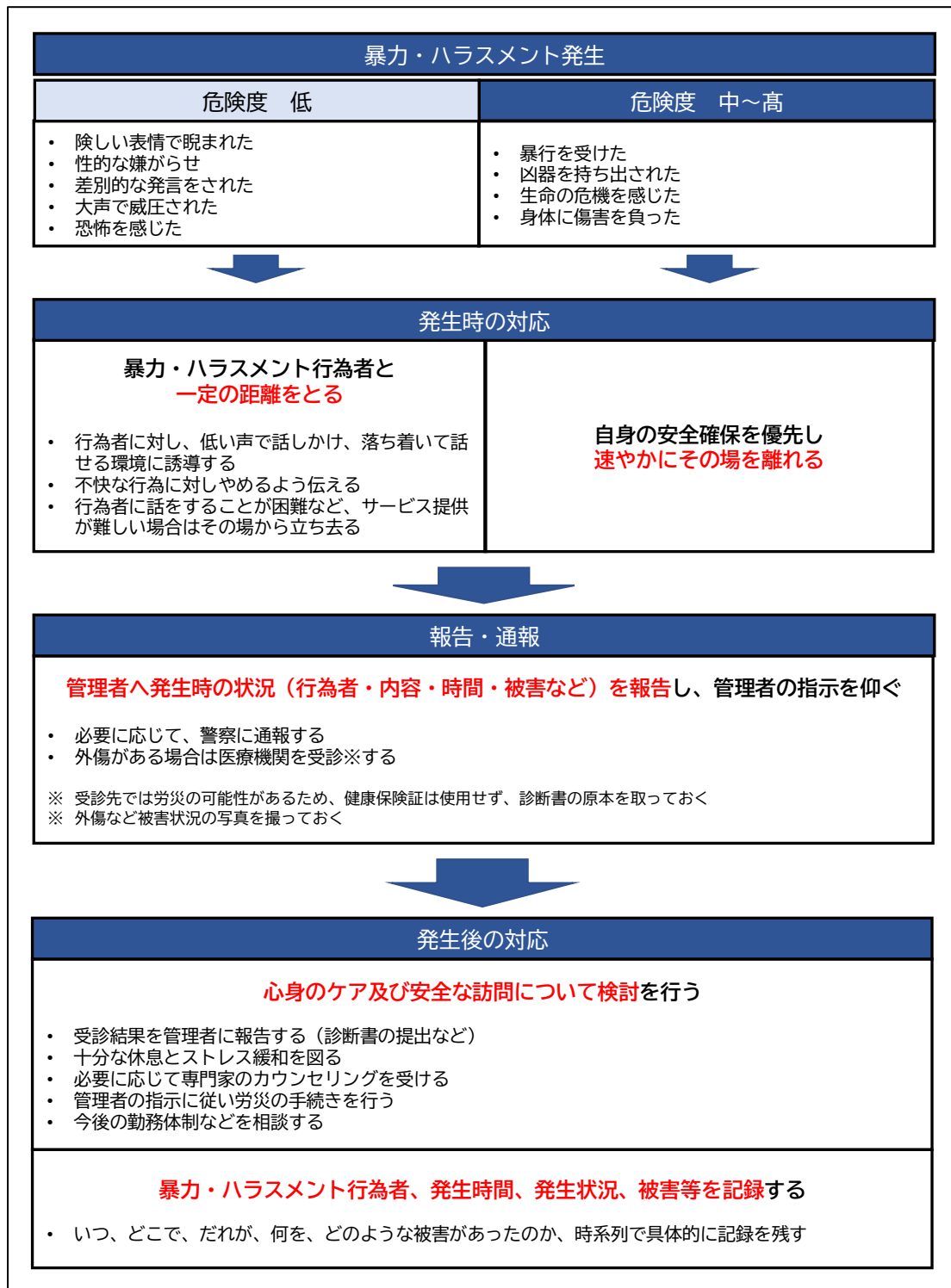
事前の情報収集、警察や行政との連携

資料編

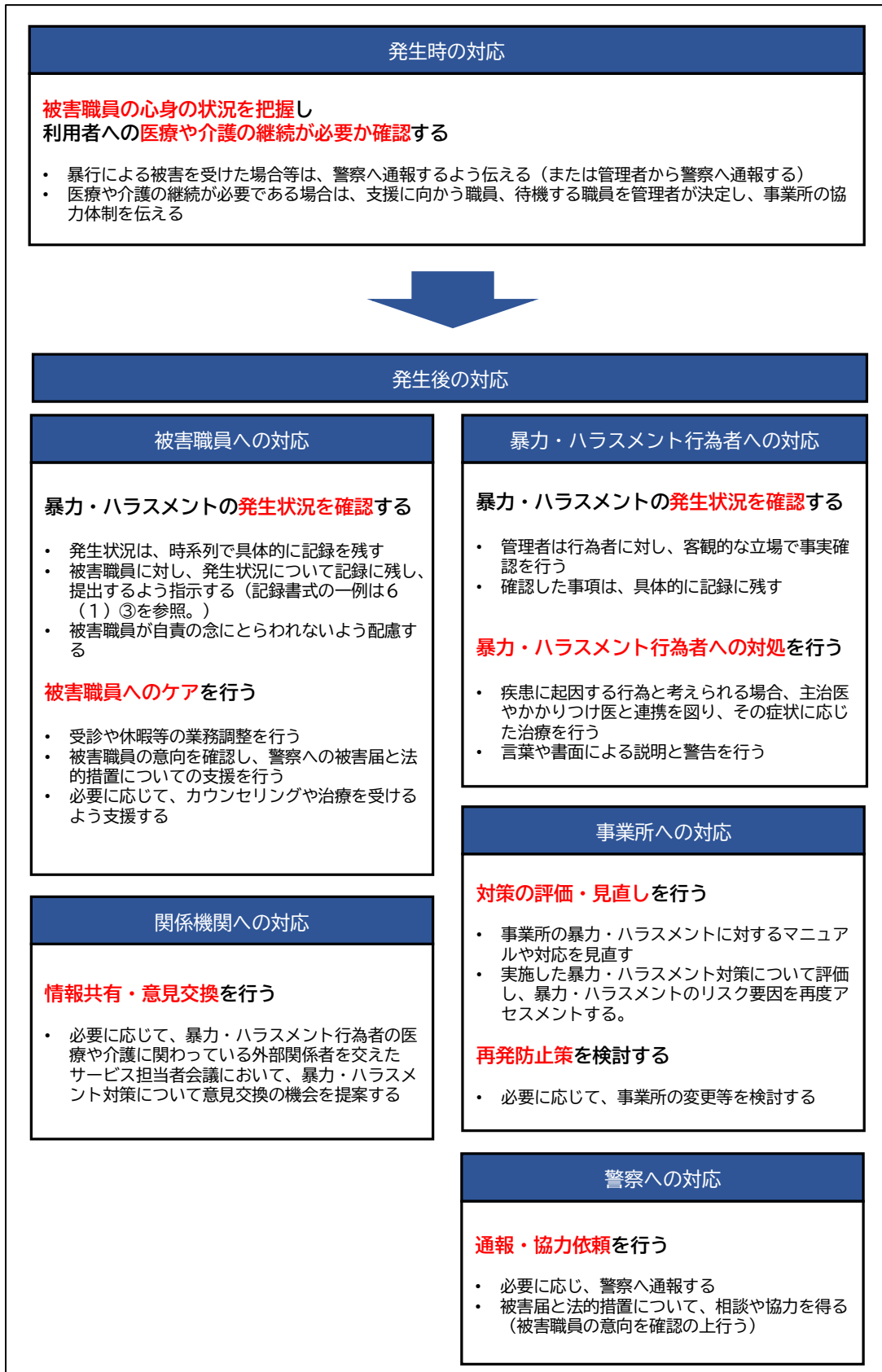
1. 暴力・ハラスメント対応フローチャート

暴力・ハラスメントが発生した場合に、被害を受けた職員と、報告を受けた事業所が適切な対応をするためのフローチャートです。発生時に確認するだけでなく、日頃から確認しておくことも重要です。

【職員向け対応フローチャート】



【管理者向け対応フローチャート】



2. 暴力・ハラスメント報告書

暴力・ハラスメント報告書

報告日	年 月 日	報告者名※1	
行為者			男 ・ 女
発生日時	年 月 日	時 分	
発生場所			
暴力・ハラスメントの内容			
発生時の状況※2			
発生時の対応			
被害の状況※3			
受診の有無	あり(医療機関名) ・ なし		
警察への通報有無	あり(警察署名) ・ なし		
受理日	年 月 日	受理者	

※1 本人が記載しづらい場合は、管理者や相談対応者の記載でも可能。

※2 発言は、可能な限り「」でそのまま記載すること。

※3 外傷がある場合は、写真でも記録を残しておくこと。

3. 「犯罪となる可能性がある行為例」及び「該当する罪とその罰条」について

次に「犯罪となる可能性がある行為例」及び「該当する罪とその罰条」を例示しますが、実際に罪に問われるかどうかは、行為が行われた際の状況等によって判断されます。

【犯罪となる可能性がある行為例】

- ・ 事務所（敷地内）への不法侵入／正当な理由がないのに業務スペースへ立ち入る
- ・ 出ていくように要求されたのに退去せずにいる、居座る
- ・ 従業員へのわいせつ行為（暴行または脅迫が伴うもの）
- ・ 怪我をさせる（怪我や打撲、骨折以外にも中毒や病気に感染させる等も該当する）
- ・ 襟首をつかむ等の行為によって怪我を負わない状態
- ・ 塩を投げつける行為／驚かせる目的で、身体の近くに物を投げつける行為
- ・ 利用者の自宅から、帰らせてもらえない
- ・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し
- ・ 「夜道に気を付けろ」等の暗に危害をおよぼせる行為
- ・ 一筆書け、土下座しろ、謝れ等の行為・行動を強く求める
- ・ 名誉や人権を損なう内容を大声で発言する／恫喝したり、ののしったり、暴言を繰り返す
- ・ 嘘の情報を流しSNSの投稿で従業員や事業所の信用を失わせる
- ・ 長時間の電話等での時間の拘束、業務に支障を及ぼす
- ・ 繰り返しクレームを行う／多数回の無言電話
- ・ 度重なる電話、複数部署にまたがる複数回のクレーム、大声、暴言で執拗に責める
- ・ 事業所内で大きな声をあげて秩序を乱す／大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
- ・ 脅迫的、反社会的な言動／「お金をよこさないと●●する」等と言って金銭を要求する

【該当する罪とその罰条】（令和7年7月時点の法律を参考に作成）

建造物 侵入罪	刑法第130条 正当な理由がないのに、人の住居、人の看守する邸宅、建造物、艦船に侵入した者は3年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金に処する。
不退去罪	刑法130条 正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかつた者は、3年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金に処する。
不同意 わいせつ罪	刑法第176条 次に掲げる行為又は事由その他これらに類する行為又は事由により、同意しない意思を形成し、表明し若しくは全うすることが困難な状態にさせ又はその状態にあることに乗じて、わい

	<p>せつな行為をした者は、婚姻関係の有無にかかわらず、6月以上10年以下の拘禁刑に処する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 暴行若しくは脅迫を用いること又はそれらを受けたこと。 2 心身の障害を生じさせること又はそれがあること。 3 アルコール若しくは薬物を摂取させること又はそれらの影響があること。 4 睡眠その他の意識が明瞭でない状態にさせること又はその状態にあること。 5 同意しない意思を形成し、表明し又は全うするいとまがないこと。 6 予想と異なる事態に直面させて恐怖させ、若しくは驚愕させること又はその事態に直面して恐怖し、若しくは驚愕していること。 7 虐待に起因する心理的反応を生じさせること又はそれはあること。 8 経済的又は社会的関係上の地位に基づく影響力によって受ける不利益を憂慮させること又はそれを憂慮していること。 <p>2 行為がわいせつなものでないとの誤信をさせ、若しくは行為をする者について人違いをさせ、又はそれらの誤信若しくは人違いをしていることに乗じて、わいせつな行為をした者も、前項と同様とする。</p> <p>3 16歳未満の者に対し、わいせつな行為をした者も、第1項と同様とする。</p>
傷害罪	<p>刑法204条 人の身体を傷害した者は、15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。</p>
暴行罪	<p>刑法208条 暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。</p>
監禁罪	<p>刑法220条 不法に人を逮捕し、又は監禁した者は、3月以上7年以下の拘禁刑に処する。</p>
脅迫罪	<p>刑法222条 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金に処する。</p>
強要罪	<p>刑法223条 生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の拘禁刑に処する。</p>
名誉毀損罪	<p>刑法230条 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。</p>
侮辱罪	<p>刑法231条 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。</p>
信用毀損罪	<p>刑法233条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損した場合に成立し、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金を処する。</p>

偽計業務 妨害罪	刑法233条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。
信用毀損 及び業務 妨害	刑法233条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の拘禁刑または50万円以下の罰金に処する。
威力業務 妨害罪	刑法234条 威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。
恐喝罪	刑法249条1項 人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の拘禁刑に処する。 刑法249条2項 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。

4. 福岡県の取り組み

(1) 福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター

利用者等からの暴力・ハラスメントに対する対応方法について、在宅の医療・介護従事者及び管理者から相談を受ける専用窓口を設置しています。常駐の精神保健福祉士や臨床心理士等が対応するほか、医療職が対応した方が良いと判断される場合は、看護師資格をもつ相談員へつないで対応しています。

また、法的な助言が必要な場合は、弁護士による専門相談も可能です。

◆ 相談日時：月曜日～金曜日（土日祝、12/29～1/3は除く）9:00～19:00

◆ 相談方法：電話 0120-111-309



メール 左のQRコードもしくは以下URLから相談できます。

<https://www.dial-soudan.jp/me/preffukuoka/>

(相談窓口チラシ)

福岡県在宅医療・介護職員 カスハラ相談センター

相談はすべて
無料です

サービス利用者やその家族等からのハラスメントで
「怖いな」「困ったな」と思ったとき、
まずご相談ください。



～ハラスメント対応に詳しい相談員が対応いたします～

 **0120-111-309**

平日 9:00～19:00 (12/29～1/3除く)

WEBからもご相談いただけます。(24時間毎日受付)

※右のQRコードもしくはURLから相談できます。

URL : <https://www.dial-soudan.jp/me/prefukuoka/>



相談できる方

- 県内の在宅医療・介護事業所※に従事する方(管理者を含む。)
- 県内在住で県外の在宅医療・介護事業所に従事する方(同上)
- 県内行政機関の職員

※ 在宅医療を提供する医療機関、訪問看護事業所、在宅歯科医療を提供する歯科診療所、在宅訪問薬局、栄養ケア・ステーション、訪問リハビリテーション事業所、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、訪問入浴介護事業所、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所、夜間対応型訪問介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、看護小規模多機能型居宅介護事業所、特定施設入居者生活介護(介護予防含む)、認知症対応型共同生活介護(介護予防含む)、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院

「ご相談する際の詳細は
裏面をご参照ください。」



相談窓口業務は福岡県(福岡県保健医療介護部高齢者地域包括ケア推進課/介護人材確保対策室)からの委託を受けて、ダイヤル・サービス株式会社が実施しています。

次のような行為は「ハラスメント」に該当します。

<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)

- ・大声を発する、怒鳴る
- ・特定職員への嫌がらせなど

<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、唾を吐くなど

<セクシャルハラスメント>

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、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など

ハラスメント対応に困ったときは、

ひとりで抱え込まず「早めに」ご相談ください。

「福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター」では

- ✓ ご相談は匿名でも利用できます。
 - ✓ プライバシーは厳守します。お聞きした内容を無断で勤務先や他機関にもらすことはありません。
 - ✓ 必要に応じて、無料の法律相談も可能です。
 - ✓ 些細なことでも相談をお受けします。まずはお電話を！
- ★ ハラスメントに適切に対応することは、利用者に対する円滑で継続的なサービス提供にもつながります

<留意事項>

この相談窓口で受け付けるご相談は、在宅医療・介護現場における利用者やその家族等からの暴力・ハラスメントが対象です。対象に該当しない行為（上司や同僚からのハラスメント等）に関する相談や、相談対象ではない方からの相談などはお受けできませんので、「みんなの人権110番」（☎0570-003-110）など、別の相談窓口をご利用ください。

その他の福岡県の取組は、
福岡県庁ホームページに掲載しています。

福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント

検索



(2) 安全対策費用の補助

訪問時に身の危険が生じた場合に、外部へSOSを発信するための安全確保対策費用を補助しています。

詳細は、県のホームページ (<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/ztiryoukaigo-bouhara.html>) をご覧ください。

(対象経費の一例)

- ・外部へSOSを発信、録音できる機器購入費
- ・かけつけサービスの初期導入経費

(3) 複数名訪問費用の補助

暴力・ハラスメントのおそれのある利用者に対しては、診療報酬又は介護報酬上は複数名の看護師等による訪問の加算が可能となりますが、利用者等から同意が得られない場合、又は、家族等の利用者以外による暴力・ハラスメントの場合は、報酬の加算ができないことから、加算相当額の一部を補助しています。

詳細は、県のホームページ (<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/ztiryoukaigo-bouhara.html>) をご覧ください。

(安全対策費用補助チラシ)

補助金のご案内

令和8年度福岡県在宅医療・介護サービス 安全確保対策推進事業費補助金

事業の目的

在宅医療・介護サービス従事者の安全確保の取組を推進することにより、在宅医療・介護サービスの継続的で円滑な提供体制の構築を図ることを目的とする。

交付対象

◆令和8年4月1日～令和9年3月31日までに実施する以下の事業

在宅医療機関等又は訪問介護事業所等を運営する者が、当該事業所に従事者の安全確保対策に資するセキュリティサービスを導入する事業

在宅医療機関等

福岡県内所在の在宅医療機関（在宅支援診療所、在宅療養支援病院、在宅時医学総合管理料及び施設入居時医学総合管理料届出医療機関並びに在宅療養管理指導算定※医療機関）、訪問看護事業所（介護保険法（平成9年法律第123号）に基づく指定を受けている事業所を除く）、訪問歯科診療所（在宅療養支援歯科診療所及び在宅療養管理指導算定※歯科医療機関）、訪問薬局（在宅患者訪問薬剤管理指導届出薬局及び在宅療養管理指導算定※薬局）並びに栄養ケア・ステーション ※今後算定予定の場合も含む

訪問介護事業所等

福岡県内所在の訪問介護事業所、訪問看護事業所（介護保険法に基づく指定を受けている事業所）、居宅介護支援事業所、訪問入浴介護事業所、訪問リハビリテーション事業所、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所、夜間対応型訪問介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所及び看護小規模多機能型居宅介護事業所

◆申請受付期間 令和8年4月1日 ～ 令和9年3月10日

補助金の申請には、受講修了証の受領が必要となります。詳細は裏面をご確認ください。

要件等

- (1) 福岡県が実施する在宅医療機関等及び訪問介護事業所等の管理者及び従事者向けの暴力・ハラスメントに関する研修を受講していること。
- (2) 利用者等からの暴力・ハラスメントに対する基本方針等を策定し、職員に周知していること。

補助対象経費

安全確保対策に資するセキュリティサービスの導入につき、補助対象経費の実支出額に2分の1を乗じた額（千円未満切捨て）と、次の表右欄に掲げる補助限度額とを比較して、少ない方の額を補助額とする。

区分	補助限度額
安全確保対策に資するセキュリティサービスの導入に関する経費	13千円 (1事業所当たり)

在宅医療・介護サービス従事者の安全確保対策に資するセキュリティサービスの導入に関する経費とは、訪問時に身の危険が生じた場合に、外部へSOSを発信することができる機器等の購入経費等を指す。

※スマートフォンやタブレット端末等の汎用性のある機器の購入経費や、セキュリティサービスの月額利用料金等のランニングコストは対象となりません。

対象機器の詳細などは、県が作成する「安全対策機器の使用に関するチラシ」やQ&Aをご確認下さい。

その他留意事項

予算の範囲内で補助金を交付します。交付申請の合計額が予算額を超える場合には、必要な調整を行います。



担当課：福岡県保健医療介護部高齢者地域包括ケア推進課

- (1) 在宅医療機関等について 在宅医療係 電話：092-643-3275
メール：zaitakuiyou@pref.fukuoka.lg.jp
- (2) 訪問介護事業所等について 介護人材確保対策室 電話：092-643-3327
メール：k-kaigojinzai@pref.fukuoka.lg.jp

事務手続きのイメージ



在宅医療・介護サービスを
提供する皆様へ

職員を守るために

福岡県は、該当機器の
導入経費に対して
助成を行っています！

安全対策機器の導入をご検討ください。

たとえば訪問先で...

居宅内に閉じ込められ
て、危険な目に遭った

スマートフォンを取り上げられて
外部と連絡が取れなくなった

簡単速やか

持っているだけで
職員が安心できる

SOS発信

・安否確認
・サービス継続の判断

SOSを確認
位置情報の共有 など

施設管理者 等

必要に応じて
警察等に通報を

持っていることが
相手への抑止効果にも

こんな機器が対象となります

☑ 見守りペンダント

ペンダント型の防犯機器。ペンダントを握ることで防犯ベルを鳴らし、位置情報も共有可能

☑ omamolink(オマモリンク)

ボタンを押す、本体を振るなどの簡単な動作により位置情報の共有などのSOS発信や録音機能を搭載

☑ myFirstFone

登録先へ位置情報の共有や追跡が可能な腕時計型の見守り端末



上記はあくまで助成対象機器の一例を紹介するものであって、県が
これらを推奨しているものではありませんので、御了承ください。
対象となるか分からない機器がありましたら、
個別にお問い合わせください。



詳しくはこちらから
(福岡県のその他の取組も!) →



福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント

検索

令和8年度 福岡県複数名訪問費用 (診療報酬分) 補助金

事業の目的

利用者等からの暴力行為等に対応するため、複数名の訪問者による訪問看護等※が必要な場合において、利用者等の同意を得ることが困難、又は家族など利用者以外からの暴力行為のため、診療報酬の加算等が適用できない場合に、診療報酬の加算等相当額の一部を補助することにより、訪問者の安全確保及び訪問看護等の継続的で円滑な提供体制の構築を図ることを目的とする。

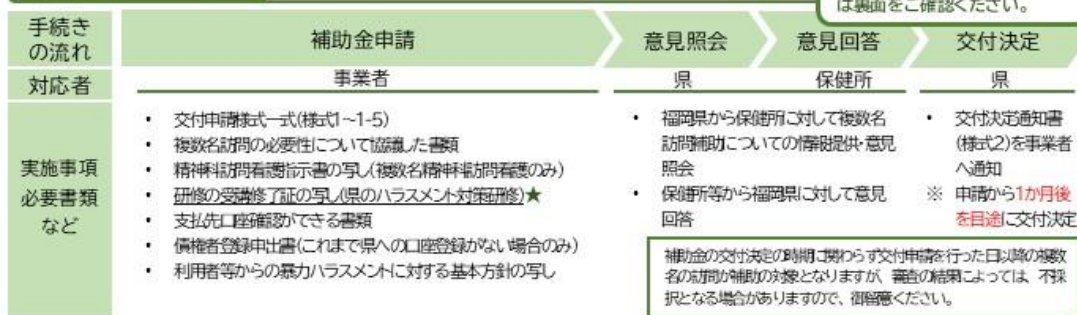
交付対象

- ◆令和8年4月1日～令和9年3月31日までに実施する以下の事業
訪問看護等を行う福岡県内所在の事業所を運営する者が、利用者等による暴力行為等から訪問者の安全を確保するため、複数名の訪問者による訪問看護等を行う事業
- ◆サービスの種類 公的医療保険を利用する訪問看護、精神訪問看護、訪問歯科衛生指導又は複数名薬剤管理指導訪問料
- ◆申請受付期間 令和8年4月1日 ~ 令和9年3月10日

要件等

- (1) 利用者等による暴力行為等から訪問者等の安全を確保するため、複数名の訪問者による訪問看護等が必要であること。
- (2) 複数名の訪問者による訪問看護等を行うことに対し、利用者等からの同意を得ることが困難、又は家族など利用者以外からの暴力行為があり、診療報酬の加算等が適用できないこと。
- (3) 福岡県が実施する在宅医療・介護事業所等の管理者及び従事者向けの暴力・ハラスメント研修を受講していること。
- (4) 利用者等からの暴力・ハラスメントに対する基本方針等を策定し、職員へ周知していること。

事務手続きのイメージ



詳細は「令和8年度福岡県複数名訪問費用(診療報酬分)補助事業実施要領」を御確認ください。



担当課:福岡県保健医療介護部 高齢者地域包括ケア推進課 在宅医療係
直 通:092-643-3275
メール:zaitakuiryou@pref.fukuoka.lg.jp

補助対象経費

(1) 複数名訪問看護 ※ 複数名の訪問者の1人以上は看護職員（保健師、助産師、看護師又は准看護師）であること。

1 同行する職種	2 補助基準額		3 補助率	4 回数制限 ※被保険者 1人当たり
保健師、助産師、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士	同一建物内1人又は2人	4,500円/回	2分の1	週1回まで
	同一建物内3人以上9人以下	4,000円/回		
	同一建物内10人以上19人以下	3,400円/回		
	同一建物内20人以上49人以下	3,000円/回		
	同一建物内50人以上	2,700円/回		
准看護師	同一建物内1人又は2人	3,800円/回		
	同一建物内3人以上9人以下	3,400円/回		
	同一建物内10人以上19人以下	2,800円/回		
	同一建物内20人以上49人以下	2,500円/回		
	同一建物内50人以上	2,200円/回		
看護補助者	同一建物内1人又は2人	3,000円/回	2分の1	週3回まで
	同一建物内3人以上9人以下	2,700円/回		
	同一建物内10人以上19人以下	2,100円/回		
	同一建物内20人以上49人以下	1,900円/回		
	同一建物内50人以上	1,600円/回		

※ 複数名の訪問者の1人以上は保健師又は看護師であること。
 ※ 精神科訪問看護指示書に基づく複数名訪問であること。
 ※ 30分/回以上の訪問であること。

(2) 複数名精神科訪問看護

1 同行する職種	2 補助基準額			3 補助率	4 回数制限 ※被保険者 1人当たり	
看護師、保健師、作業療法士	同一建物内1人又は2人	1日1回 4,500円	1日2回 9,000円	1日3回以上 14,500円	2分の1	原則 週3日まで
	同一建物内3人以上9人以下	1日1回 4,000円	1日2回 8,100円	1日3回以上 13,000円		
	同一建物内10人以上19人以下	1日1回 3,400円	1日2回 6,880円	1日3回以上 11,050円		
	同一建物内20人以上49人以下	1日1回 3,000円	1日2回 6,170円	1日3回以上 9,750円		
	同一建物内50人以上	1日1回 2,700円	1日2回 5,460円	1日3回以上 8,770円		
准看護師	同一建物内1人又は2人	1日1回 3,800円	1日2回 7,600円	1日3回以上 12,400円		
	同一建物内3人以上9人以下	1日1回 3,400円	1日2回 6,800円	1日3回以上 11,200円		
	同一建物内10人以上19人以下	1日1回 2,800円	1日2回 5,600円	1日3回以上 9,220円		
	同一建物内20人以上49人以下	1日1回 2,500円	1日2回 5,000円	1日3回以上 8,230円		
	同一建物内50人以上	1日1回 2,200円	1日2回 4,400円	1日3回以上 7,240円		
看護補助者、精神保健福祉士	同一建物内1人又は2人	3,000円/回		2分の1	週1日まで	
	同一建物内3人以上9人以下	2,700円/回				
	同一建物内10人以上19人以下	2,100円/回				
	同一建物内20人以上49人以下	1,900円/回				
	同一建物内50人以上	1,600円/回				

※ 20分/回以上の訪問であること。
 ※ 歯科訪問診療料を算定する日は補助対象外。

(3) 複数名訪問歯科衛生指導

1 同行する職種	2 補助基準額	3 補助率	4 回数制限 ※被保険者 1人当たり
歯科衛生士、保健師、看護師、准看護師	1,500円/回	2分の1	原則 月4回まで

(4) 複数名訪問薬剤管理指導訪問料 ※ 在宅患者緊急時共同指導料、在宅移行初期管理料又は訪問薬剤管理医師同時指導料に係る必要な指導等を同日に行う場合は補助対象外。

1 同行する職種	2 補助基準額	3 補助率	4 回数制限 ※被保険者 1人当たり
保険薬局又は在宅協力薬局に勤務する職員（薬剤師以外の者を含む）	3,000円/回	2分の1	-

(複数名訪問費用(介護報酬分)補助チラシ)

補助金のご案内

令和8年度福岡県訪問介護等 複数名訪問費用(介護報酬分)補助金

事業の目的

利用者等からの暴力行為等に対応するため、複数名の訪問者による訪問介護等が必要な場合において、利用者等の同意を得ることが困難、又は家族など利用者以外からの暴力行為のため、介護報酬の加算等が適用できない場合に、介護報酬の加算等相当額の一部を補助することにより、訪問者等の安全確保及び訪問介護等の継続的で円滑な提供体制の構築を図ることを目的とする。

交付対象

- ◆令和8年4月1日～令和9年3月31日までに実施する以下の事業
訪問介護等を行う福岡県内所在の事業所を運営する者が、利用者に対して複数名の訪問者による訪問介護等を行う事業
- ◆サービスの種類 介護保険を利用する訪問看護、介護予防訪問看護、訪問介護、夜間対応型訪問介護
- ◆申請受付期間 令和8年4月1日～令和9年3月10日

要件等

- (1) 利用者等による暴力行為等から訪問者等の安全を確保するため、複数名の訪問者による訪問介護等が必要であること。
- (2) 複数名の訪問者等による訪問介護等を行うことに対し、利用者等からの同意を得ることが困難、又は家族など利用者以外からの暴力行為があり、介護報酬の加算等が適用できないこと。
- (3) 福岡県が実施する在宅医療・介護事業所等の管理者及び従事者向けの暴力・ハラスメント研修を受講していること。
- (4) 利用者等からの暴力・ハラスメントに対する基本方針等を策定し、職員へ周知していること。

補助金の申請には、受講修了証の受領が必要となります。詳細は裏面をご確認ください。

補助対象経費

1 サービスの種類	2 補助基準額	3 補助率	
訪問看護	30分未満 30分以上	2,540円/回 4,020円/回	2分の1
訪問看護 (看護補助者が同行する場合)	30分未満 30分以上	2,010円/回 3,170円/回	
介護予防訪問看護	30分未満 30分以上	2,540円/回 4,020円/回	
介護予防訪問看護 (看護補助者が同行する場合)	30分未満 30分以上	2,010円/回 3,170円/回	
訪問介護 (身体介護が中心である場合)	20分未満 20分以上30分未満 30分以上	1,630円/回 2,440円/回 3,870円/回	
訪問介護 (生活援助が中心である場合)	45分未満 45分以上	1,790円/回 2,200円/回	
夜間対応型訪問介護 (随時訪問サービス)	-	1,970円/回	

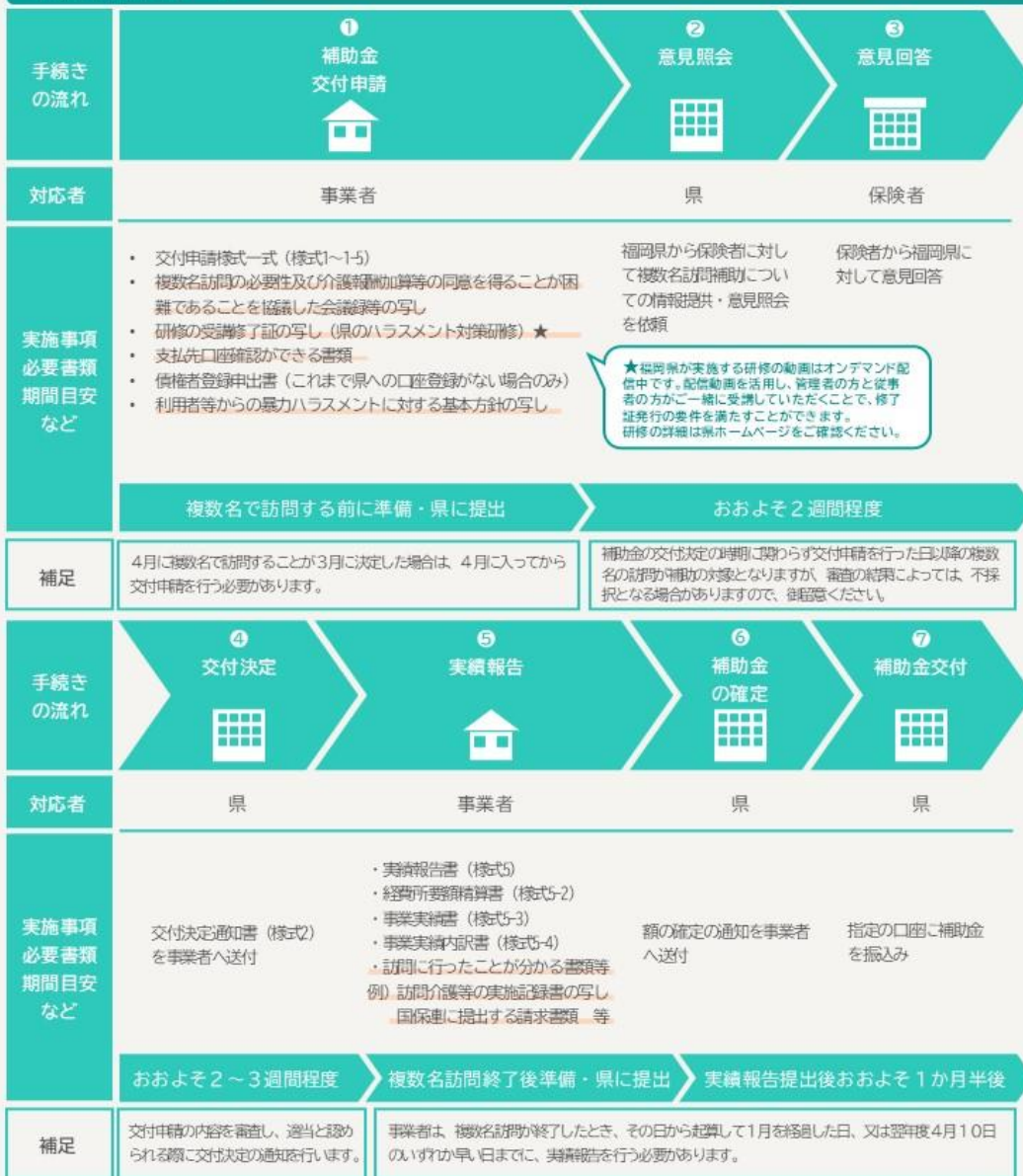
その他留意事項

募集期間内に受け付けた申請については、本県において審査し、採択の可否を決定します。その際、保険者に対して申請内容についての情報提供を行い、複数名訪問の必要性等についての意見を求めます。意見照会の結果によっては、不採択となる場合がありますので、御留意ください。



担当課：福岡県保健医療介護部高齢者地域包括ケア推進課 介護人材確保対策室
 直通：092-643-3327
 メール：k-kaigojinzai@pref.fukuoka.lg.jp

事務手続きのイメージ



(4) 研修会（管理者向け・従事者向け）

暴力・ハラスメントに対応する知識やスキルを習得できる研修を実施しています。

令和7年度研修

研修名	精神・認知症の症状とハラスメントの関係について
対象者	福岡県内の在宅医療・介護事業所 管理者及び従事者
講師	医療法人すずらん会 たろうクリニック理事長・院長 認知症専門医 内田 直樹 氏

研修名	暴力・ハラスメント対策としての法的知識
対象者	福岡県内の在宅医療・介護事業所 管理者
講師	河野・野田部法律事務所 弁護士 板井 京介 氏

令和8年度研修

詳細が決まり次第、御案内いたします。

(研修会チラシ)



令和7年度 在宅医療及び介護現場における 利用者等からの暴力・ハラスメント対策研修会 ～オンデマンド配信～

～暴力・ハラスメント対策は、職員を守るだけでなく利用者の円滑なサービス継続利用にもつながる重要な対策です～

申込方法

URL 又は二次元コードからお申し込みください

<https://forms.office.com/r/2BBy0aBe3X>

9月3日に開催した研修会に申込された方は、新たにお申込みいただく必要は
ございません。お申込時に記載いただいたメールアドレス宛に視聴用リンクを
お送りしますので、事業所内研修等にお役立てください。



対象

在宅医療・介護管理者及び従事者 ※1

※1 研修対象につきましては、県のホームページをご覧ください。

その他

本研修の受講は補助金申請の要件です。
詳細は裏面を御覧ください。

参加費
無料

研修プログラム

「県の取組について」

福岡県保健医療介護部高齢者地域包括ケア推進課

事業概要、相談窓口の対応状況について、昨年度補助金を活用した事業所の声について

研修1：基礎研修「ハラスメント総論」

専門研修「精神・認知症の症状とハラスメントの関係について」

医療法人すずらん会 たろうクリニック 理事長・院長 認知症専門医 内田 直樹 氏

ハラスメントとは何か、職場での対応、管理者の役割について

事例紹介と訪問系・施設系の状況に応じたとるべき行動について



研修2：法的研修「暴力・ハラスメント対策としての法的知識」

河野・野田部法律事務所 弁護士 板井 京介 氏

暴力・ハラスメント対策の法的知識、法改正について、相談内容を踏まえた事例紹介



本研修は令和7年9月3日(水)に開催した研修会の録画配信です



本研修に関する問い合わせ先： 帝人株式会社

✉ bouhara-fukuoka@teijin.co.jp

補助金の申請ステップ

STEP 1 ※2

①研修の受講 研修1（基礎研修及び専門研修）及び研修2を受講する。

②従事者への研修 事業所内で、研修1及び研修2を活用し、従事者向けの研修会を実施する。
本オンデマンド配信を管理者と従事者が共に視聴することにより、従事者の研修実施に代えることも可。

STEP 2

暴力・ハラスメントの対応に関する基本方針を策定する。
福岡県暴力・ハラスメント対策マニュアルはこちら ▶ <https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/ztiryoukaigo-bouhara.html#manual-bouhara>

STEP 3 ※3

安全対策費用の補助 在宅医療・介護サービス従事者の安全確保対策に資するセキュリティサービスの導入（*）に関する経費を補助します。
*訪問時に身の危険が生じた場合に、外部へSOSを発信（位置情報を共有）することができるサービスの導入に関する経費のことを指します。

複数名訪問費用の補助 利用者等からの暴力行為等に対応するため、複数名の訪問者による訪問看護・介護等が必要な場合において、利用者等の同意を得ることが困難であるなどの理由から、診療報酬又は介護報酬の加算が適用できない場合に、加算相当額の一部を補助します。

※2 STEP1 を終えた事業所は、受講終了証を発行し、県ホームページへ公表します。
※3 補助金の詳細は、福岡県ホームページに掲載しています。

補助金の詳細は、下記県のホームページをご覧ください。

福岡県 在宅医療・介護職員カスハラ相談センター

利用者等からの暴力・ハラスメントに対する対応方法について、在宅医療・介護管理者及び従事者から電話又はメールにて相談を受ける専用窓口を設置しております。必要に応じて弁護士への法律相談も可能です。

相談対象者

- ・県内の在宅医療・介護事業所に従事する方（管理者を含む。）
- ・県内在住で県外の在宅医療・介護事業所に従事する方（同上）
- ・県内行政機関の職員

相談内容

- ・暴力・ハラスメントへの対応について
- ・上記に付随する法的な相談について など



電話： **0120-111-309** 平日 9:00 ~ 19:00
土日祝・12/29 ~ 1/3 を除く

ウェブ： **24 時間受付** 3 営業日以内にご返信
<https://www.dial-soudan.jp/me/preffukuoka/p-index.php>
(相談内容の確認が必要な場合はご連絡させていただく場合がございます)



福岡県の取組は、福岡県ホームページに掲載されています。

福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント 検索

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/ztiryoukaigo-bouhara.html>



【福岡県ホームページ】

福岡県の暴力・ハラスメント対策事業は、福岡県ホームページにも掲載しています。
ぜひ、ご確認ください。

URL : <https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/ztiryokaigo-bouhara.html>

トップページの検索窓から検索

福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント



(暴力・ハラスメント対策ポスター)

福岡県は、在宅医療と介護サービスを一体的に提供する体制の構築を強力に推進するために **在宅医療・介護現場** で働く人を守ります!



暴力・ハラスメント対策実施中



対策1

「2つの補助金事業」実施中!

補助金①

複数名訪問費用の補助

利用者等からの暴力・ハラスメントの対策として実施する複数名訪問について、診療報酬又は介護報酬の加算制度があっても同意を得られないなどの理由により、当該加算が適用できない場合の補助。

訪問1回ごとに
加算相当額の2分の1を補助

補助金②

安全確保対策費用の補助

訪問時に身の危険が生じた場合に、外部へSOSを発信できる機器の購入経費等の補助。

最大13,000円補助

対策2

・対策1の補助金の申請には、この研修の受講が必要となります
・受講修了証書を取得した事業所は、**県HP**に公表しています

視聴申込みは
こちらから

「管理者向け研修」オンデマンドにて研修動画を配信中!

研修①

基礎研修「ハラスメント総論」

専門研修「精神・認知症の症状とハラスメントの関係について」

研修②

法的研修「暴力・ハラスメント対策としての法的知識」



対策3

これってハラスメント? 家族から無理な要求をされる ハラスメントはどうすれば防げるの? etc

相談はすべて
無料です

「福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター」

☎ 0120-111-309

相談センター担当：板井弁護士

平日 9:00~19:00
(12/29~1/3除く)

WEBからは24時間OK! →



法的な相談は
お任せください!

! 直接相談すると、相談料が発生します。



福岡県の取組の詳細は
福岡県庁HPに掲載しています。



福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント

検索

(県民向けリーフレット ～STOP! 暴力・ハラスメント～)

在宅医療・介護の円滑なサービス継続利用のために



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。

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。



どのような行為が**暴力・ハラスメント**に当たるのか、**裏面**を確認してみましょう

Uni-Voice

これらは**暴力・ハラスメント**です



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

- 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
- 嘘の情報を吹聴する
- 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おおる内容を投稿する



身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為



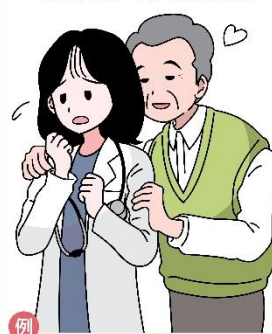
例

- コップを投げる
- たたく、蹴る、つねる、ひっかく、唾を吐く
- 怪我をさせる



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
- 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

暴力・ハラスメントは、
いかなる場合でも

許されるものではありません。

損害賠償などの民事責任を問われるだけでなく、行為によっては暴行罪、傷害罪、脅迫罪、不同意わいせつ罪などの

犯罪に該当し、刑事責任を問われる場合

もあります。

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、在宅医療・介護職員が、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。

また、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。

お互いに信頼関係を築き、在宅医療・介護サービスの円滑な継続利用につなげましょう。



福岡県ホームページに暴力・ハラスメント対策や、適切なサービスを受けるための県民向け相談窓口を掲載しています。

福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント

検索



(県民向けリーフレット ～よりよい在宅の医療と介護サービスを受けるために～)

知事コメント

県民の健康の確保、生活の質の向上を期して在宅医療・介護サービスが充実するよう取り組んでまいります。地域包括ケアシステムの実現に向け、在宅医療・介護サービスの充実を図ります。県民の健康と生活の質の向上を期して、在宅医療・介護サービスの充実を図ります。県民の健康と生活の質の向上を期して、在宅医療・介護サービスの充実を図ります。



知事 長岡 龍太郎

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・ハラスメント防止のご理解・ご協力をお願いします

ご利用の在宅医療や介護サービスの従事者が安心して医療やケアを提供し、利用者が安心してサービスを受けることができるよう、県民の健康と生活の質の向上を期して、在宅医療・介護サービスの充実を図ります。

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月現在)

在宅医療に関する相談	認知症に関する相談
地域在宅医療支援センター <small>(地域包括ケアシステムの推進)</small> 在宅医療の相談や支援を行います。 受付 10:00～16:00 午後 13:00～16:00 休診日 日曜日・祭日	認知症介護相談窓口 認知症のケアや介護の相談を行います。 受付 10:00～16:00 午後 13:00～16:00 休診日 日曜日・祭日
医療に関する相談	人権相談
福岡県医療相談支援センター 医療に関する相談や支援を行います。 受付 10:30～11:00、13:30～16:00 休診日 日曜日・祭日 休診日 日曜日・祭日	ふくおか人権ホットライン 人権に関する相談や支援を行います。 受付 10:00～18:00 休診日 日曜日・祭日
介護保険サービスに関する相談	その他
地域包括支援センター <small>(地域包括ケアシステムの推進)</small> 在宅医療や介護の相談や支援を行います。 受付 10:00～17:00 休診日 日曜日・祭日	心の健康相談電話 心の健康に関する相談や支援を行います。 受付 10:00～17:15 休診日 日曜日・祭日
福岡県国民健康保険団体連合会 国民健康保険に関する相談や支援を行います。 受付 10:00～17:00 休診日 日曜日・祭日	警察安全相談コーナー 警察に関する相談や支援を行います。 受付 10:00～17:00 休診日 日曜日・祭日



利用者・家族
 在宅医療や介護の従事者が安心して医療やケアを提供し、利用者が安心してサービスを受けることができるよう、県民の健康と生活の質の向上を期して、在宅医療・介護サービスの充実を図ります。

事業者
 在宅医療や介護の従事者が安心して医療やケアを提供し、利用者が安心してサービスを受けることができるよう、県民の健康と生活の質の向上を期して、在宅医療・介護サービスの充実を図ります。

お名前 _____

ご住所 _____

電話番号 _____

〒 _____

電話番号 # 9110 (092-641-9110)

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

高齢化が進む中、ますます在宅医療や介護のニーズが高まる中、介護や医療の従事者が安心してサービスを提供し、提供していただくために、暴力・ハラスメントが起きないように、利用者や家族の皆さまの協力をお願いします。

【暴力・ハラスメントとは?】

性的ないやがらせ行為

- 性的な言葉遣い
- 性的な視線
- 性的な接触
- 性的な写真撮影
- 性的な動画撮影

精神的暴力

身体的暴力

身体的力をこめて危害を加える行為

- 暴力
- 暴言
- 脅迫
- 虐待

【Q&A】

Q 認知症の父が、ヘルパーをたいていました。これは身体的暴力、差別でしょうか?

A たいて行為は身体的暴力に該当する可能性があります。ただし、認知症による行為の場合は、身体的暴力とは異なり、介護者の安全確保が最優先となります。

Q 認知症の母が、ヘルパーをたいていました。これは精神的暴力に該当しますか?

A 認知症による行為は、精神的暴力に該当する可能性があります。

Q ケアマネー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 サービスの改善を要望することは、正当な権利行使であり、精神的暴力に該当しません。

Q 認知症の母が、ヘルパーをたいていました。これは身体的暴力に該当しますか?

A ケアマネー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とは、正当な権利行使であり、精神的暴力に該当しません。

【現場の声】

在宅の医療や介護の現場の声

【Fさん】利用者や介護者が安心してサービスを提供し、提供していただくために、暴力・ハラスメントが起きないように、利用者や家族の皆さまの協力をお願いします。

【Bさん】認知症の父が、ヘルパーをたいていました。これは身体的暴力に該当する可能性があります。

【Cさん】ケアマネー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。これは正当な権利行使であり、精神的暴力に該当しません。

暴力・ハラスメントの実態と影響

利用者や家族が暴力・ハラスメントを受けたことがある割合

ある 38.5%

ない 61.5%

暴力・ハラスメントを受けたことがある割合

ある 46.3%

ない 53.7%

資料集

5. 相談連絡先一覧（令和6年10月時点）

次の連絡先一覧を、事業所内で共有しましょう。

相談連絡先	連絡先
◆ 福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター 無料の法律相談も可能です。	☎ 0120-111-309
◆ 地域包括支援センター 利用者が介護保険対象者の場合に相談ができます。	☎ - - (利用者の居住地によって異なります。)
◆ 障がい者基幹相談支援センター 利用者が障がい者の場合に相談ができます。	☎ - - (利用者の居住地によって異なります。)
◆ 警察署 お近くの警察署に相談ができます。	☎ - - (利用者の居住地や事業所の所在地によって異なります。)
◆ 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の際、利用できます。	☎ #9110 (092-641-9110)
◆ 犯罪被害相談「心のリリーフ・ライフ」 犯罪の被害にあわれた方々の心のケアを行う専用の相談窓口です。	☎ 092-632-7830
◆ 性犯罪被害相談電話 性犯罪被害に関する相談窓口です。	☎ #8103（ハトさん）
◆ 福岡労働局総合労働相談コーナー あらゆる労働問題について相談ができます。	☎ 092-411-4764
◆ 心の健康相談電話 こころの不安や悩みを相談できます。	☎ 092-582-7400
◆ 違法・有害情報相談センター インターネット上の違法・有害情報について相談できます。	https://ihaho.jp/ (ホームページから相談できます。)
◆ 誹謗中傷ホットライン インターネット上の誹謗中傷について相談できます。	https://www.saferinternet.or.jp/ (ホームページから相談できます。)

※ 危険が迫っている緊急の場合や暴行による被害を受けた場合等は、直ちに110番に連絡しましょう。

このマニュアルは、令和6年度実施の「福岡県在宅医療現場における利用者等からの暴力・ハラスメント対策部会」及び「福岡県介護人材確保・定着促進協議会環境改善・人材育成部会」において編集いたしました。

【福岡県在宅医療現場における利用者等からの暴力・ハラスメント対策部会】（R6.10時点）

<会長>

- ・ 辻 裕二 公益社団法人福岡県医師会 常任理事

<委員> ※50音順

- ・ 川端 貴美子 公益社団法人福岡県歯科医師会 専務理事
- ・ 柴口 里則 公益社団法人福岡県介護支援専門員協会 会長
- ・ 紫村 幸輝 福岡県警察本部生活安全総務課 犯罪抑止対策室長
- ・ 竹下 洋平 公益社団法人福岡県薬剤師会 理事
- ・ 長尾 靖子 福岡県訪問看護ステーション連絡協議会 理事
- ・ 二ノ坂 保喜 医療法人にのさかクリニック 理事長
- ・ 濱田 正美 公益社団法人福岡県看護協会 常任理事
- ・ 藤井 克巳 福岡県弁護士会 弁護士
- ・ 松尾 美智代 福岡県保健所長会 南筑後保健福祉環境事務所副理事兼所長兼保健監
- ・ 松崎 哲治 公益社団法人福岡県理学療法士会 副会長
- ・ 松本 ちさえ 公益社団法人福岡県栄養士会 福岡県支部 理事
- ・ 三木 明子 関西医科大学看護学部・看護学研究科 教授
- ・ 萩井 剛士 公益社団法人福岡県作業療法協会 理事
- ・ 矢津 剛 医療法人矢津内科消化器科クリニック 院長
- ・ 吉永 明史 一般社団法人福岡県言語聴覚士会 副会長

【福岡県介護人材確保・定着促進協議会環境改善・人材育成部会】（R6.10時点）

<委員> ※50音順

- ・ 青見 健志 公益社団法人福岡県介護老人保健施設協会 理事
- ・ 荻田 哲司 NPO法人福岡県高齢者グループホーム協議会 副理事長
- ・ 川崎 展裕 社会福祉法人福岡県社会福祉協議会 福祉人材センター所長
- ・ 川島 豊輝 公益社団法人福岡県介護支援専門員協会 常任理事
- ・ 小島 香代子 公益社団法人福岡県介護福祉士会 副会長
- ・ 後藤 晃嗣 福岡県福祉労働部福祉総務課 地域福祉係長
- ・ 田中 耕太郎 公益社団法人福岡県医師会 理事
- ・ 南條 弘史 公益財団法人介護労働安定センター福岡支部 介護労働サービスインストラクター
- ・ 原野 聖士 福岡県介護付きホーム連絡会 福岡県支部長
- ・ 原 雅昭 福岡県老人福祉施設協議会 副会長
- ・ 山本 邦弘 厚生労働省福岡労働局 職業安定部職業対策課 雇用指導開発係長

参考文献

- (1) 令和3年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4年（2022）年3月改訂）」
- (2) 令和3年度滋賀県委託事業 訪問看護師・訪問介護職員安全確保・離職防止対策事業
「訪問看護・訪問介護事業所における暴力・ハラスメント対策マニュアル（Ver.2）」
- (3) 茨城県保健医療部・福祉部
「在宅ケア（訪問看護・介護（高齢者・障害者等）等）におけるハラスメント対応ガイドライン（令和6年6月）」
- (4) 令和3年度厚生労働省委託事業カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会
「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
- (5) 三木明子監修・著・一般社団法人 全国訪問看護事業協会編著
「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応」（メディカ出版2019年）
- (6) 令和6年度福岡県在宅医療・介護事業所向け暴力・ハラスメント対策研修会 資料
 - ① 関西医科大学看護学部・看護学研究科 教授 三木明子
「在宅医療・介護スタッフを守るための暴力・ハラスメント対策」
 - ② 東京弁護士会所属 アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周将煥
「在宅医療・介護管理者に必要な、暴力・ハラスメントに関する法的な基礎知識と事例」
- (7) 令和元年12月5日 医政発1225第4号（厚生労働省医政局）
「応召義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」

2024年12月発行

2025年 4月改訂

2026年 2月改訂

2026年 6月改訂

福岡県保健医療介護部 高齢者地域包括ケア推進課

〒812-8577 福岡県福岡市博多区東公園7番7号

電話：(在宅医療係) 092-643-3275

(介護人材確保対策室) 092-643-3327