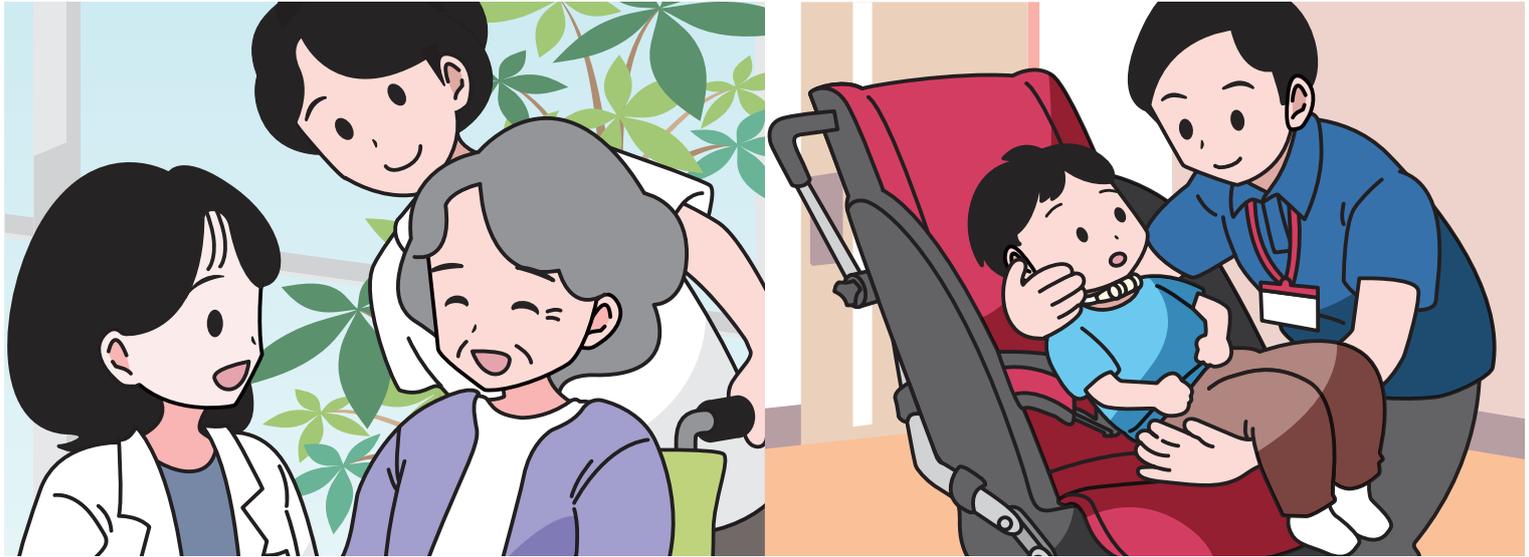


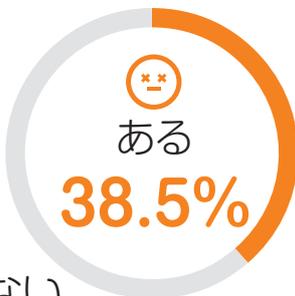
# よりよい在宅の医療と 介護サービスを受けるために



高齢化の進行や医療技術の進歩により、在宅での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。**

利用者等からの暴力・ハラスメントを  
受けたことのある割合



ない  
61.5%

## 暴力・ハラスメントの実態と影響

「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%

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)

こちらは目の不自由な方向への音声  
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。

### 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。

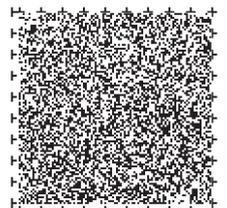
お名前

### 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



## 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）

## 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
- ス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

精神的暴力

セクシュアルハラスメント

身体的暴力

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

- 人格の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

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** 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** 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。

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、各種相談窓口にご相談することができます。詳しくは、福岡県のホームページをご覧ください。

福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント

検索

