

在宅医療及び介護現場における 利用者等からの暴力・ハラスメント対策に係る 県の取組について

令和7年12月23日(火)

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

演題発表に関連し、開示すべきCOI関係にある企業などはありません。

1

暴力・ハラスメントに該当する行為

- 大声を発する、怒鳴る、差別的発言をするなどの
精神的暴力
- たたく、蹴る、つねるなどの
身体的暴力
- 必要もなく体を触る、あからさまに性的な話をするなどの
セクシュアルハラスメント

2

事業実施経緯

➤ 令和4年1月

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る事件が発生。

➤ 令和5年1月

厚生労働省(医政局医療政策課)から各都道府県・保健所設置市に対し、通知。

→ 医療従事者の安全を確保し、安心して従事できる体制を整えることが極めて重要であるとの考え方と、
「各都道府県医師会、医療機関及び各都道府県警察と連携し、在宅医療従事者等の安全確保のための意見交換の
機会を設ける等の取組」を推進するよう求められた。

※令和5年度第1回医療政策会議(令和5年5月)、厚生労働省から各都道府県に対し、在宅医療従事者等の安全確保に関する取組の実施の実施依頼

➤ 令和5年3月

県内の在宅医療・介護管理者及び従事者向けに実態調査を実施。

→ 本県においても、在宅医療提供体制の確保のため、在宅医療従事者等の安全確保対策が急務であることが
明らかとなった。

3

在宅医療及び介護現場における利用者等からの 暴力・ハラスメントの実態調査 概要

➤ 調査

✓ 実施期間:令和5年3月～4月

✓ 対象者:在宅医療・介護従事者及び管理者(8,707事業所)

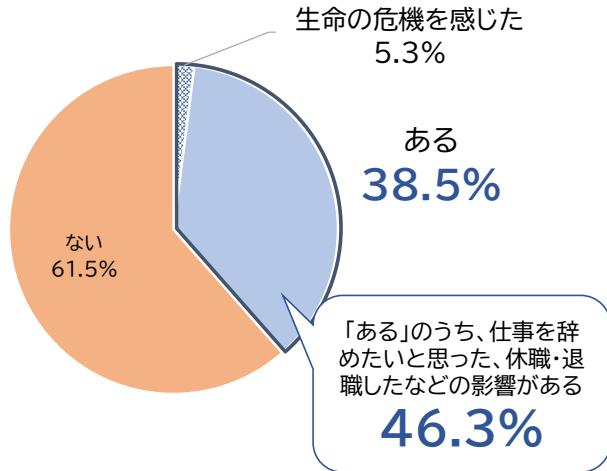
在宅医療機関、訪問看護事業所、訪問歯科診療所、訪問薬局、栄養ケア・ステーション、訪問介護事業所、
居宅介護支援事業所、訪問入浴介護事業所、訪問リハビリテーション事業所、
定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所、夜間対応型訪問介護事業所

✓ 回収率:17.2%(管理者向け調査から算出)

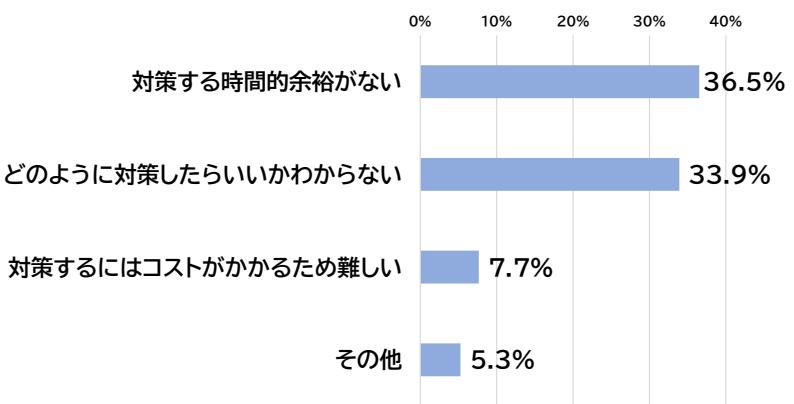
4

福岡県在宅医療・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(令和5年度)

- ◆ 利用者等から暴力・ハラスメントを受けた経験の有無
回答者数:在宅医療・介護従事者 2,405人



- ◆ 暴力・ハラスメント対策を行う上での課題
回答者数:在宅医療・介護管理者 1,498人



5

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(R6~)

1. 暴力・ハラスメント研修会
2. 安全対策費用の補助
3. 複数名訪問費用の補助
4. 暴力・ハラスメント対策マニュアル
5. 県民(サービス利用者等)への啓発
6. 福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター

6

1. 暝・ハラスメント研修会

★令和7年度の研修について オンデマンド配信中

研修1

- ・「ハラスメント基礎研修」

- ・「精神・認知症の症状とハラスメントの関係について」

【講師】すずらん会 たろうクリニック 理事長・院長 内田 直樹 先生

研修2

- ・「暴力・ハラスメント対策としての法的知識」

【講師】河野・野田部法律事務所 弁護士 板井 京介 先生

〔注意〕『「研修1」及び「研修2」の受講』かつ『従事者への研修会を実施』した場合に、受講修了証書を発行できます。(受講修了証書の発行を受けることは、補助金の要件)

本日内田先生の研修を受講した方は「研修1」受講済とみなします。
修了証書発行を希望される方は、「研修2」のみ受講が必要です。

7

2. 安全確保対策費用の補助

今年度:申請受付中

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。

【補助要件】・県が実施する暴力・ハラスメント研修の受講

- ・暴力・ハラスメントの対応に関する基本方針の策定

【補助対象経費】セキュリティサービス導入経費

【補助率】1/2 【補助上限額】13,000円

【対象事業所】福岡県内所在の

○在宅医療機関、訪問看護事業所、訪問歯科診療所、訪問薬局並びに栄養ケア・ステーション 及び

○訪問介護事業所、訪問看護事業所、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及び看護小規模多機能型居宅介護事業所

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ぬ機器がありましたら、個別にお問い合わせください。

たとえば訪問先で…

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

居宅内に閉じ込められて、
危険な目に遭った



SOSを確認
位置情報の共有など



8

安全確保対策事業費補助金活用事業者の声

(事業所A)

Omamolinkを購入しました。

幸いにも、使用実績はありませんが、職員からは、不安が軽減したとの意見がありました。録音機能があるのも嬉しいです。

基本方針策定後、安全性に不安を感じる訪問先に2人で訪問する取り組みを始めました。

また、夜間訪問時は出動・帰宅をLINEで報告し、連絡なく1時間経過するときは安否確認の電話をすることにしています。

(事業所B)

MyFirstFoneを購入しました。

幸いにも、使用実績はありません。

事前にメールで補助金申請について相談できたのが助かりました。

9

3. 複数名訪問費用の補助

今年度:申請受付中

利用者等からの暴力・ハラスメントで2人以上の訪問が必要なケースで、利用者等からの同意が得られない又は利用者以外の家族等からの暴力・ハラスメントであり、診療報酬及び介護報酬上の複数名訪問加算が算定できない場合において、加算相当額の一部を補助。

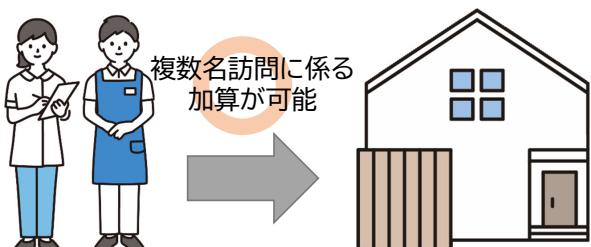
【補助要件】・県が実施する暴力・ハラスメント研修の受講

・暴力・ハラスメントの対応に関する基本方針の策定

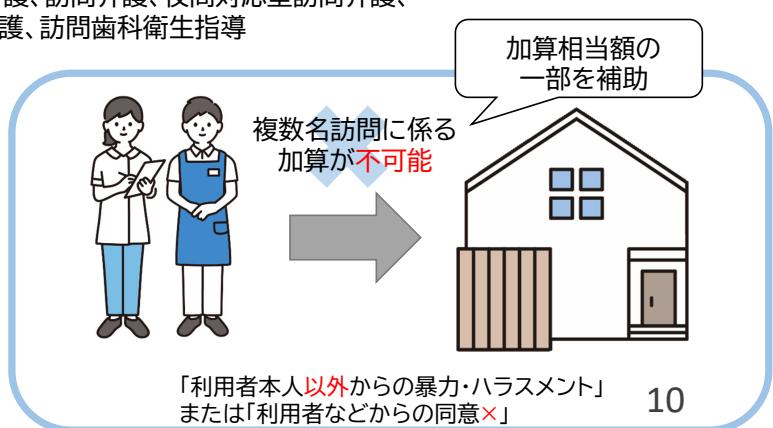
【対象経費】サービス種別等により定められた加算相当額の経費

【補助率】 加算相当額の1/2

【対象サービス】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、
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



「利用者本人からの暴力・ハラスメント」
かつ「利用者などからの同意○」



10

複数名訪問費用補助金活用事業者の声

(事業所C)

- ・介護者への攻撃的な言動、つねる・かみつく・たたく等の暴行があり、認知症周辺症状で故意的なものではないから仕方ないとあきらめしていました。
- ・二体制で対応しても30分は時間がかかることをケアマネに相談し、複数名での訪問の必要性を訴えましたが、点数が足りないことを理由に加算を付けてもらえず、事業所のサービスとして二体制で訪問していました。
- ・加算相当の補助があることで、提供表に沿った支援ができるようになりました。

(事業所D)

- ・訪問中に大声で怒鳴る利用者には、加算は取れないが、複数名の訪問で対応していました。
- ・長時間のクレームには、緊急の電話が取れなくなるため、直接訪問してお話を伺うという対応をとったこともあります。
- ・この補助金を使うことで、職員から安心の声があったほか、利用者からの威圧的な行為はなくなりました。

11

4. 暴力・ハラスメント対策マニュアル

利用者等からの暴力・ハラスメントに対応する方法や県の取組についてまとめた県独自のマニュアルを令和6年度に作成し、県ホームページに掲載中。

主な掲載内容

- ◆マニュアル作成の背景や目的
- ◆暴力・ハラスメントの種類と具体例
- ◆暴力・ハラスメントの実態と対策の必要性
- ◆暴力・ハラスメントのリスク要因
- ◆暴力・ハラスメント対策の基本的な考え方
- ◆事業所として取り組むべきこと(平時、発生時、発生後の対応)
- ◆職員自身によるハラスメント対策(平時、発生時、発生後の対応)
- ◆事例集
- ◆資料集(対応フローチャート、福岡県の取組、相談連絡先一覧など)

補助要件となっている
「基本方針」の一例も掲載しています。



 マニュアルを活用いただき、積極的に、
事業所における暴力・ハラスメント対策を講じるようお願いいたします。

12

令和6年度相談の概要

- ・令和6年度の相談件数は172件
- ・相談件数172件のうち、「その他」の相談、及び、明らかに対象外の相談（注）を除外した計110件について、内容や対応について確認し、分析を行った。

（注）対象外の事業所の方からの相談、利用者からの暴力・ハラスメントに関するものではない相談

15

①令和6年度の相談件数（ハラスメント種別）

種 別	計
精神的暴力	94件
身体的暴力	6件
セクシュアルハラスメント	10件
計	110件

16

②令和6年度の相談件数(ハラスメント行為者別)

ハラスメント行為者	件数	割合
利用者本人	62件	56.4%
利用者家族	38件	34.5%
利用者本人及び家族	5件	4.5%
元利用者の家族	1件	0.9%
その他	4件	3.6%
合計	110件	-

17

③令和6年度相談内容の概要

内容	件数	割合
契約解除を希望する相談	29件	26.4%
精神疾患等に起因する ハラスメントについての相談	18件	16.4%
事務所の対応が不十分であることを訴える相談	7件	6.3%
その他(個別具体的な事例についての相談)	56件	50.9%
合計	110件	-

18

在宅医療・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を
みんなで協力してつくっていきましょう



県の取組について、県のホームページに
詳しい内容を記載しています。

福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント

検索

