会長		担当理事		会計	

埼医業Ⅱ第１２９７号
令和５年１０月６日

郡市・大学医師会長　殿

埼玉県医師会長　金　井　忠　男
（公印省略）

「埼玉県在宅医療暴力・ハラスメント相談センター相談事例集」の周知について（通知）

時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

標記の件について、埼玉県保健医療部長から別紙（写）のとおり依頼がありましたので、お知らせいたします。

つきましては、貴会におかれましてもご了知いただき、会員から在宅医療に関する暴力・ハラスメントの相談がありました際に参考としていただけたらと思います。よろしくお願いいたします。

担当：埼玉県医師会　業務課業務Ⅱ担当　町田
TEL：０４８－８２４－２６１１
FAX：０４８－８２２－８５１５
E-mail：machida@office.saitama.med.or.jp

埼玉八潮医師会
収受
5.10.-6
第675号

（写）

医　第６５９－１号
令和５年９月２５日

一般社団法人埼玉県医師会
会長　　金井　忠男　様

埼玉県保健医療部長　表　久仁和
（公印省略）

「埼玉県在宅医療暴力・ハラスメント相談センター 相談事例集」の周知について（依頼）

本県の保健医療行政の推進につきましては、日頃格別の御協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、県では、在宅医療従事者が安心して働けるよう、患者・利用者やその家族等からの暴力行為、迷惑行為、ハラスメント等について相談できる埼玉県在宅医療暴力・ハラスメント相談センターを設置しております。

この度、同センターに寄せられた相談をもとに、別添のとおり相談事例集を作成しましたので、各郡市医師会に周知くださるようお願いいたします。

記

1　相談窓口名称
埼玉県在宅医療暴力・ハラスメント相談センター

2　相談対象
県内の在宅医療に携わる病院、診療所、歯科診療所、薬局、栄養ケア・ステーション、認定栄養ケア・ステーションの職員

3　相談内容
患者・その家族等からの暴力・ハラスメント等に対する対応方法など

4　相談方法
電話：048-783-5224
WEB からの問合せ
（https://wcan-media.com/email-consultation-saitama1/）

5　相談受付時間
月曜日～金曜日 9 時～19 時（祝日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）は除く）
※WEB からの問合せは 24 時間毎日受付

担当：保健医療部医療整備課
在宅医療推進担当　吉川、小泉
電話：048－830－3545
Mail：a3530-08@pref.saitama.lg.jp

埼玉県在宅医療暴力・ハラスメント相談センター 相談事例集

埼玉県在宅医療暴力・ハラスメント相談センターに寄せられた相談のうち、一部を掲載しております。

更新日：令和5年9月13日

分類※	種別	相談概要	アドバイス概要
精神的暴力	診療所	終末期患者の訪問診療を行っているが、患者の家族から患者に関わっているヘルパーや訪問看護師に対して、「今後何かあったら殺してやる」との発言が複数回あった。 実際に患者が亡くなった場合に不測の事態が発生する可能性がある。 保健所や地域包括支援センターに相談する予定だが、警察にも相談したい。 警察にはどのように相談すれば良いか。	暴言を言われた場合は、日時や発言の内容を時系列で整理して記録化し、録音を保存してください。 警察への相談は、事前に管轄の警察署の生活安全課に連絡し、危険な状態にある事を説明して、110 番通報の対応方法を相談してください。 対応は複数で行い、訪問する際は事前に警察に連絡してください。 また、保健所や地域包括支援センターとも連携を図ってください。
精神的暴力	病院	患者の家族が、自己判断で診療や処方された薬を自己判断で中止したり、ケアマネジャーを変更し当院には連絡してこないなど、勝手に事を進めてしまう状況である。 治療に対する家族の理解が得られないことから、今後の治療を継続していくことが難しいと考えているがどのようにしたら良いか。	この患者は地域包括支援センターから紹介されたとのことですので、地域包括支援センターに今後の診療の継続が難しい旨を伝えたうえで、転院先の紹介等につき、相談してはいかがでしょうか。 信頼関係が崩れており適切な診療が出来ないことを具体的な事実をもとに説明してください。 関係職員間で対応を共有していただいて、患者家族に改善の申し入れ、改善なき場合は転院を促してみてはいかがでしょうか。 また、今後についても細かい記録を作成し、可能な限り録音をし、信頼関係が崩れていることを理解してもらうことが必要です。
精神的暴力	診療所	高齢男性の訪問診療と訪問看護を行っており、この方は、家族と同居している。 家族には、精神疾患の通院歴等があり、訪問し居宅に入った後にカギを閉めたり、大声を出したりすることがある。ほかに、メールを何回も送りつけてくることなどがある。	訪問診療、看護等を行うにあたって重要なことは、『訪問先での身の危険を回避すること』です。 今後のために、経過を細かく時系列で整理し、記録化することや、今後電話がきたときなどは録音の措置を講じて、事後の対応に備えておくことが大事です。 また、地域包括支援センターや行政の

		改善を求めるのに親族を頼ることはできない状況である。 何かいい手立てはないか。 今後、地域包括支援センターや行政とも相談予定である。	担当課を含め、組織での対応が重要です。 暴力行為など身の危険を感じることがあればすぐさま警察に通報してください。
精神的暴力	診療所	患者の家族と診療費の支払い等についてトラブルになった事で、2時間ほど机を叩かれながら叱責された。高圧的に苦情を言われたり机を叩かれたりし、スタッフ一同が不安を感じている。 家族には、「今後は、これ以上協力をしていただけないと診療を終了したい」と説明したいと考えているが応召義務違反の問題はないか。	貴診療所では、弁護士の先生がいらっしゃるとのことですので、「応召義務違反」については、これまでの経緯や言動などを時系列に整理し、弁護士の先生に相談されるのがよろしいと思います。
精神的暴力	診療所	当診療所で訪問診療をしているが、この患者は当診療所以外に、皮膚科にかかっており塗り薬を処方して貰っている。この塗り薬を当診療所から出せと要望があった。 当診療所は皮膚科の診療はしておらず、医師も担当科ではないことなどから薬は出せないと説明した。 しかし、この患者の家族が「なぜ出せないのか」と怒鳴って電話をしてきた。 以前からこの患者の家族とトラブルがあり、信頼関係が崩壊している状態のため、他院への紹介を考えている。 この様な状況で応召義務違反等を問われる事はないか。	これまでの経緯等については既に書類化されているとの事ですが、家族とのやり取りは録音が無いとの事なので、今後については、録音してください。 また、面談する時は複数で対応して下さい。 これまでの経過等を残しておけば、場合によっては、患者や家族との信頼関係が喪失されているという証拠になります。 また、応召義務違反については、個々の案件で異なりますので顧問弁護士にご相談されることをお勧めします。 面談等の際、暴言や暴力的な行為があった際は直ぐに 110 番通報をしてください。 事前に警察署へ相談をしておく事も良策と思います。

※精神的暴力、身体的暴力、セクシャルハラスメント、その他



コバトン&さいたまっち

彩の国 埼玉県

怖い、不安など困ったときは、まずはお電話ください。

埼玉県在宅医療 暴力・ハラスメント相談センター

在宅医療に従事する中で、患者やそのご家族などからの暴力や暴言、ハラスメント行為などでお困りの際は、お気軽にご相談ください。



相談対象

県内の在宅医療に携わる
病院、診療所、歯科診療所、薬局、
認定・栄養ケアステーションの職員

相談内容

暴力・ハラスメント等への対応方法など（相手との接し方や警察への通報時の留意点など）

相談先電話

☎ **048－783－5224**

※WEBからもご相談いただけます

https://wcan-media.com/email-consultation-saitama1/

相談時間

月～金曜日 9:00～19:00

（ただし、祝日・年末年始(12/29～1/3)は除く）

※WEBからのご相談は24時間毎日受付

委託元　埼玉県保健医療部医療整備課・健康長寿課・薬務課

受託運営　株式会社ウィ・キャン

怖い、不安など困ったときは、まずはお電話ください。

埼玉県介護・障害福祉事業所等
暴力・ハラスメント相談センター

利用者やそのご家族などからの暴力や暴言、ハラスメント行為など
でお困りの際はご相談ください。



埼玉県のマスコット「コバトン」

相談対象

県内の訪問介護・訪問看護事業所や、介護施設、障害児者施設の職員等

相談内容

利用者・利用者家族等からの暴力・ハラスメント等に対する対応方法など

連絡先

☎ 048－783－5263

※WEBからもご相談いただけます(QRコードから)

相談時間

月～金曜日 9:00～17:00

(ただし、祝日・年末年始12/29～1/3は除く)

※WEBからのご相談は24時間毎日受付

委託元　埼玉県福祉部高齢者福祉課・障害者支援課

受託運営　株式会社ウィ・キャン

彩の国 埼玉県