

# 在宅医療・介護における安全確保 に関するアンケート

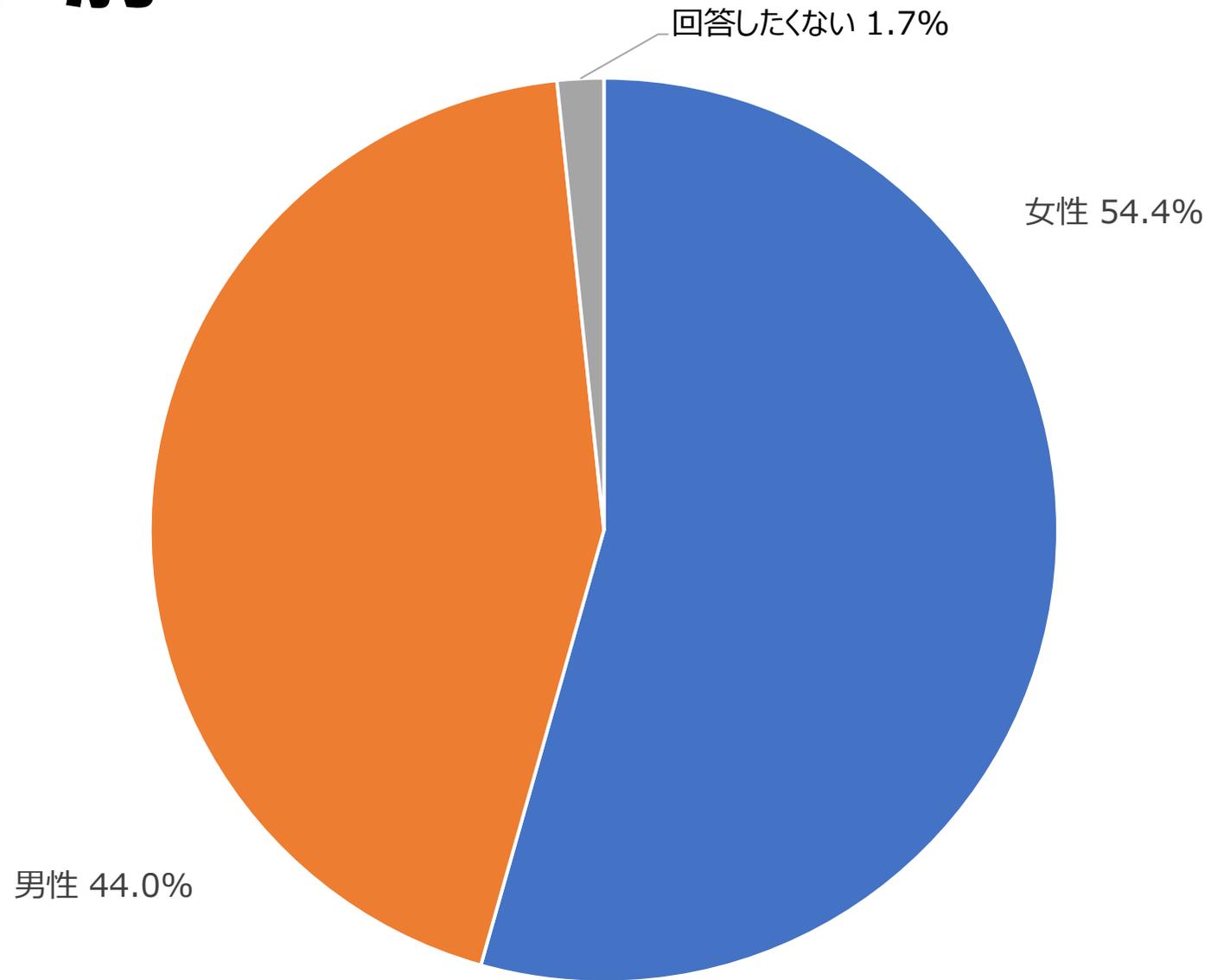
7.2.15.

秋田県在宅医療推進センター  
在宅医療従事者の安全対策協議会  
曾根純之

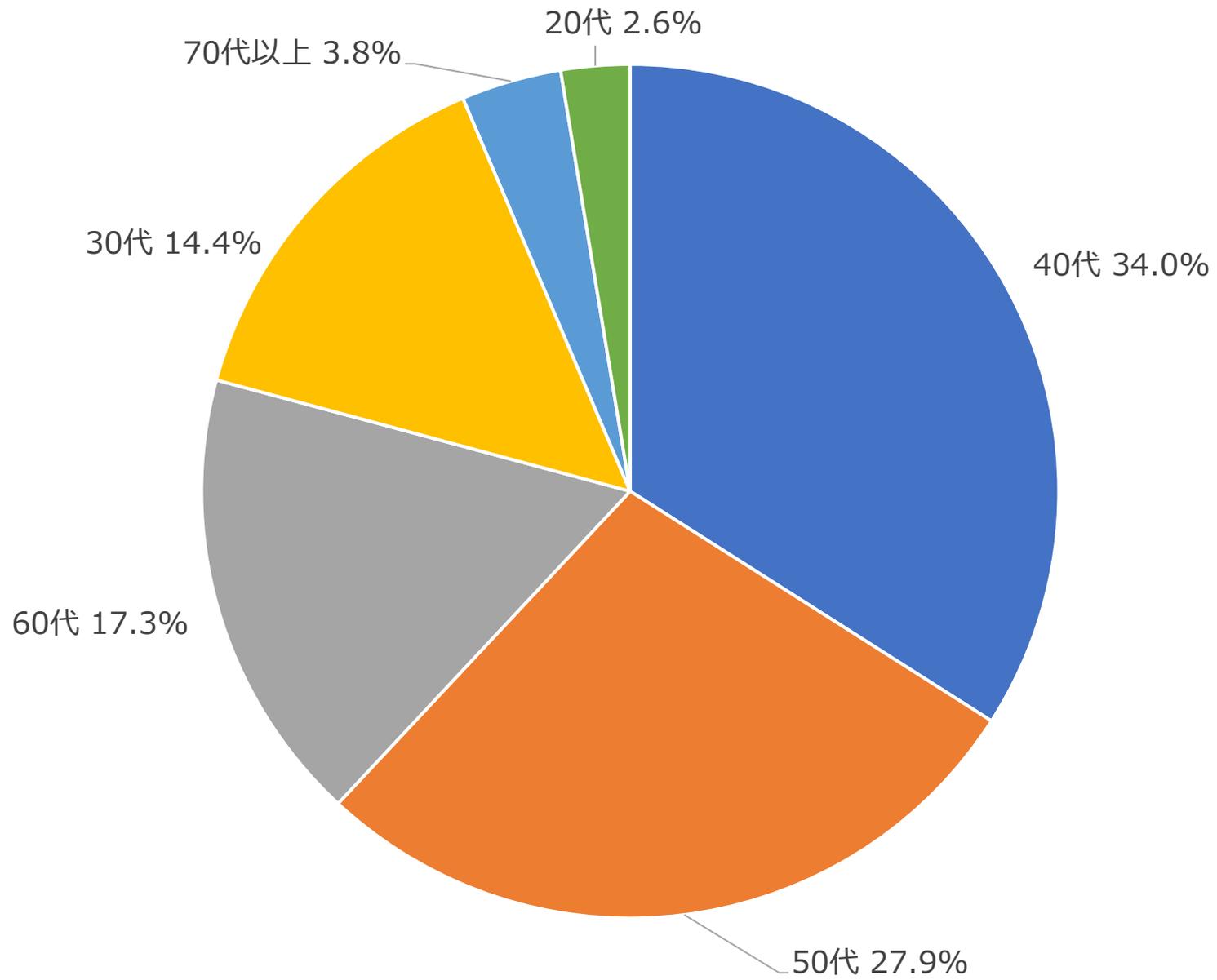
# 在宅医療・介護における安全確保に関するアンケート調査（令和6年度）

1. 調査委員会：在宅医療従事者の安全対策協議会
2. 目的： 県内における在宅医療従事者の訪問中の暴力やハラスメントの現状を把握し、これらの防止対策を検討するための情報収集
3. 対象者： 秋田県内の在宅医療・介護に従事されている医療・介護関係者
4. 方法： 下記団体に加入する会員が勤務されている施設、および医療・介護連携推進協議会の市町村委員の所属先施設において在宅医療・介護に従事されている方に案内し、Webサイトから回答する方法  
(一社)秋田県医師会、(一社)秋田県歯科医師会、(一社)秋田県薬剤師会、(公社)秋田県看護協会、NPO法人秋田県介護支援専門員協会、(福)秋田県社会福祉協議会、秋田県ホームヘルパー協議会
4. 回答期間： 令和7年1月16日～1月31日まで
5. 有効回答者数： 423

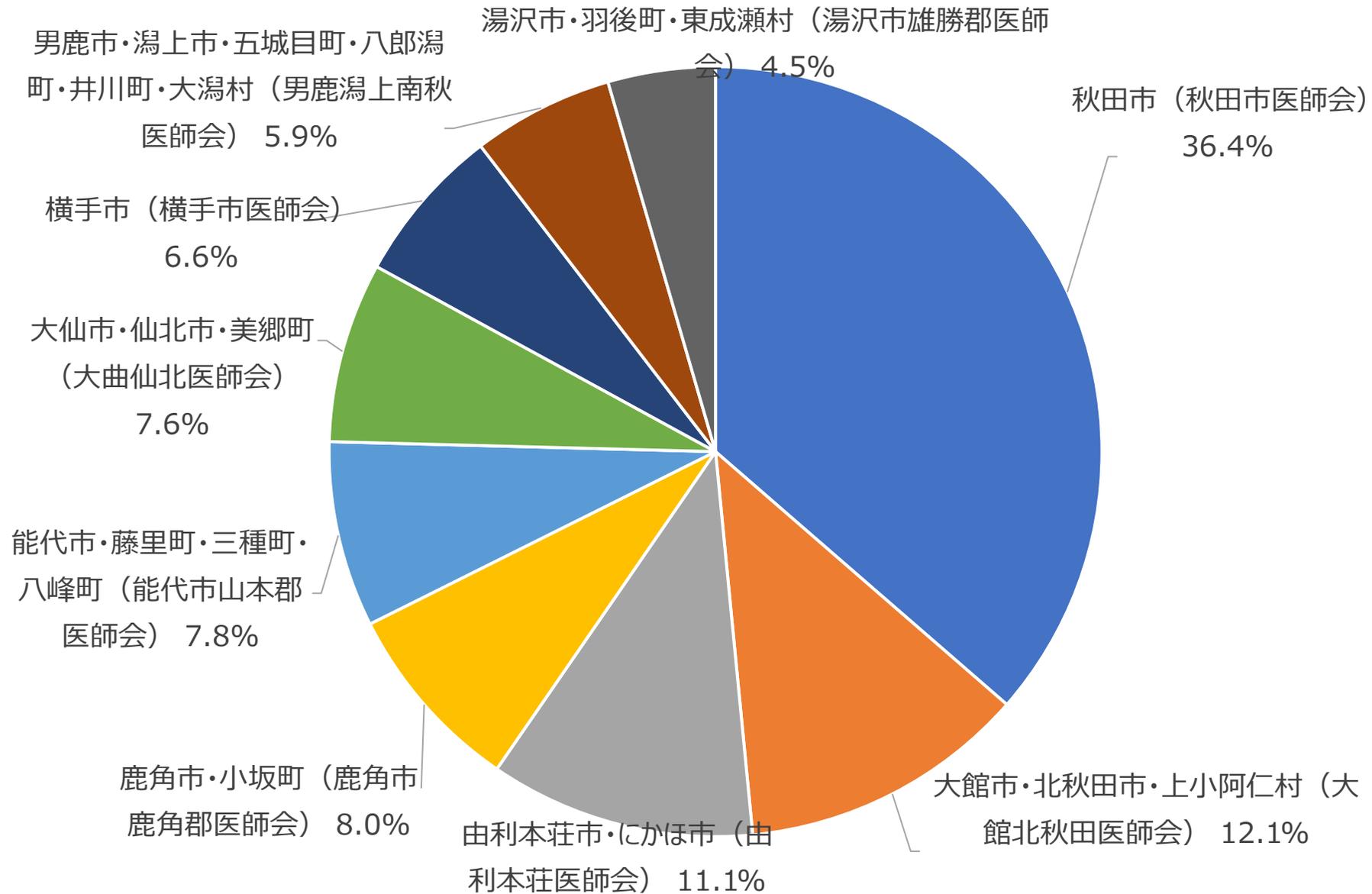
# 1. 性別



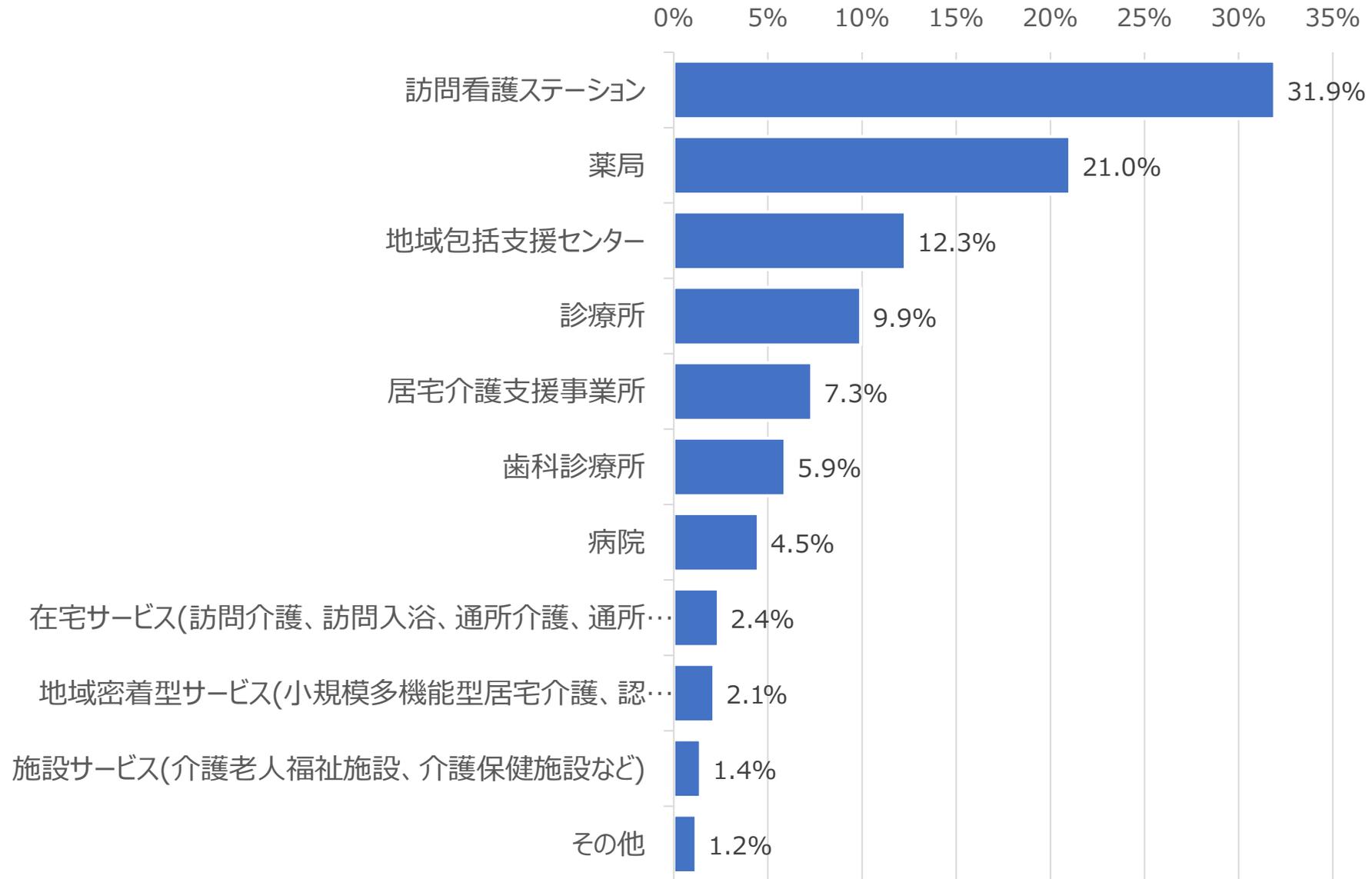
# 2. 年齢



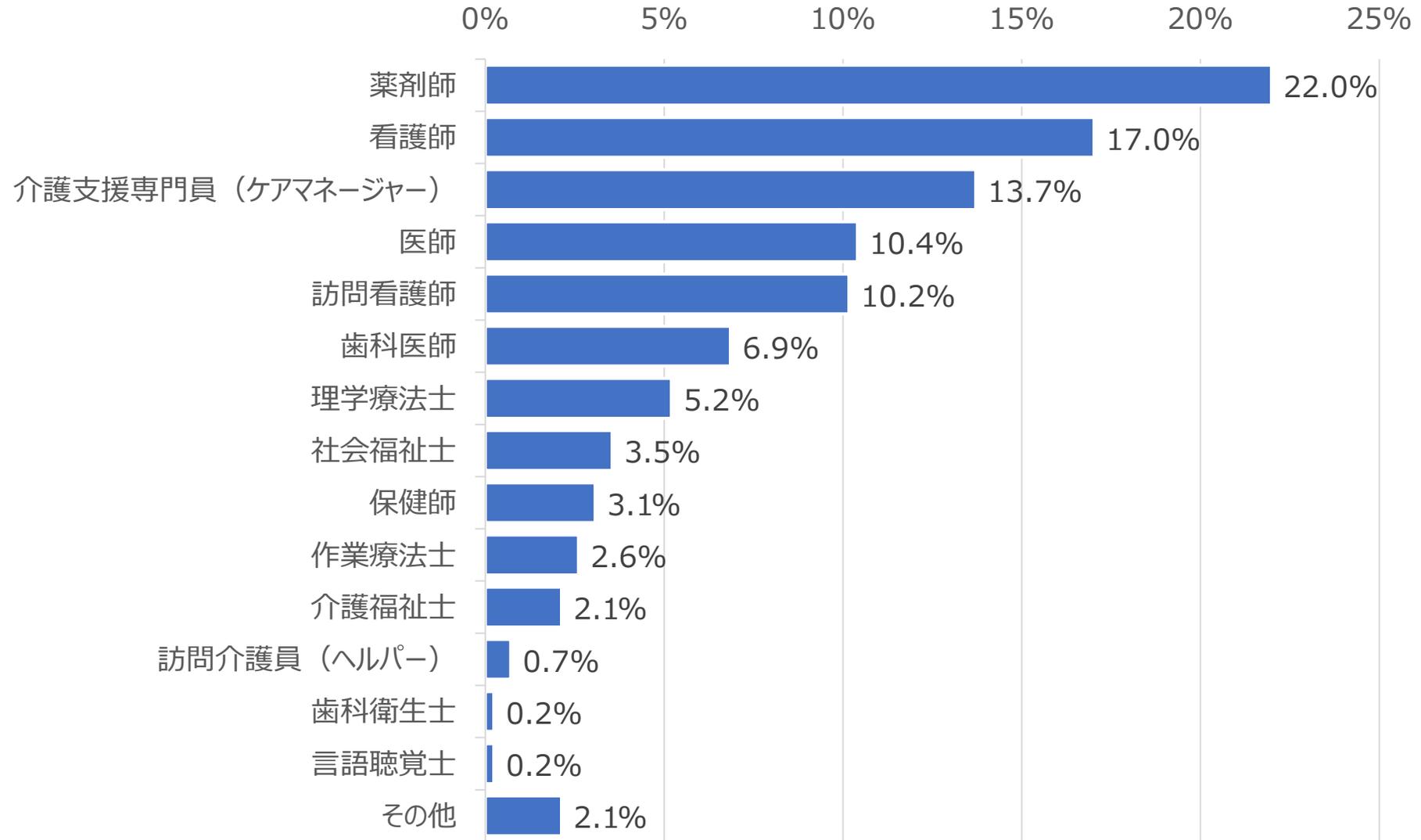
# 3. 勤務する地域



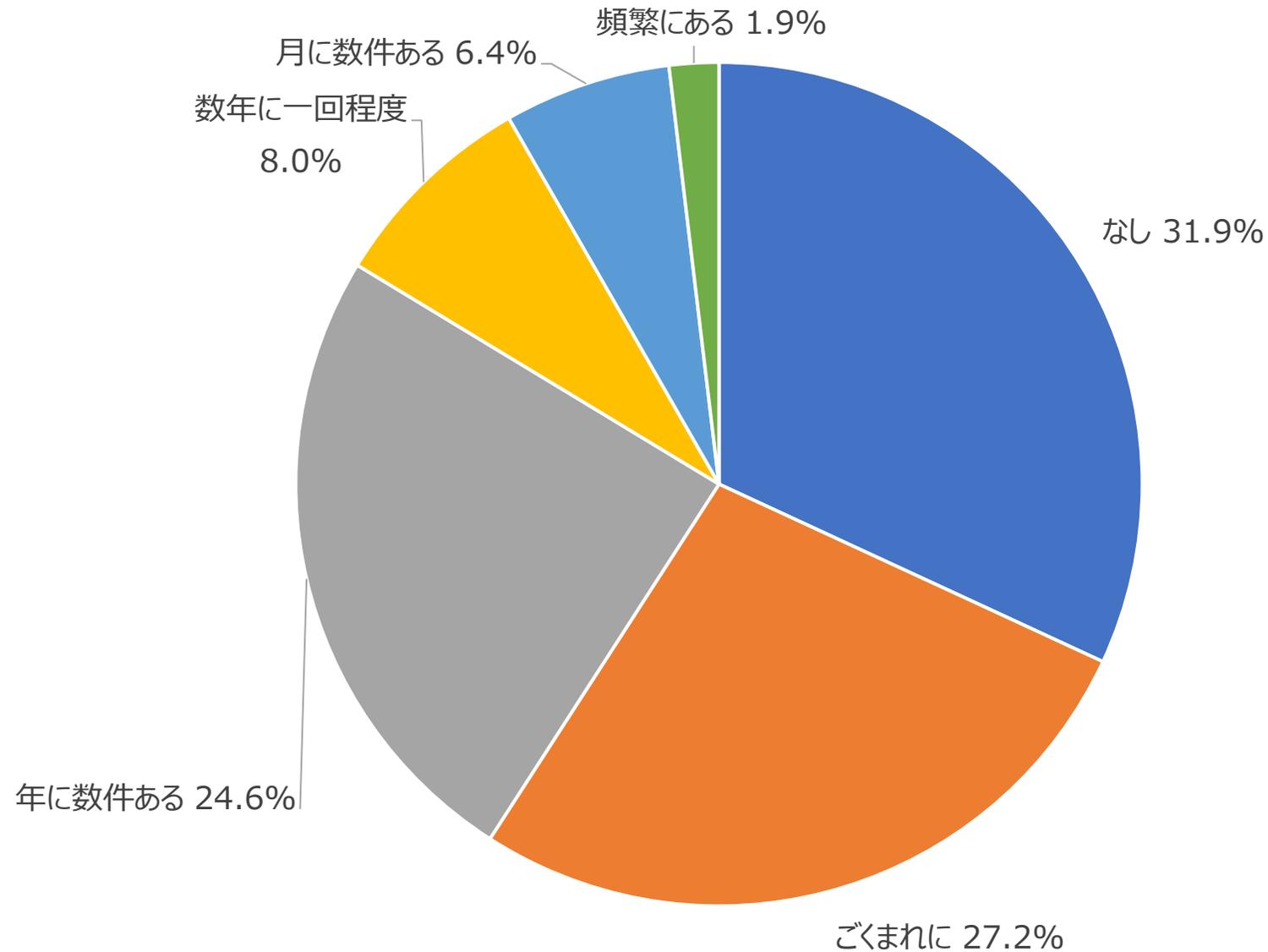
# 4. 勤務施設



# 5. 職 種



# 6.利用者や患者からの理不尽なクレームの頻度

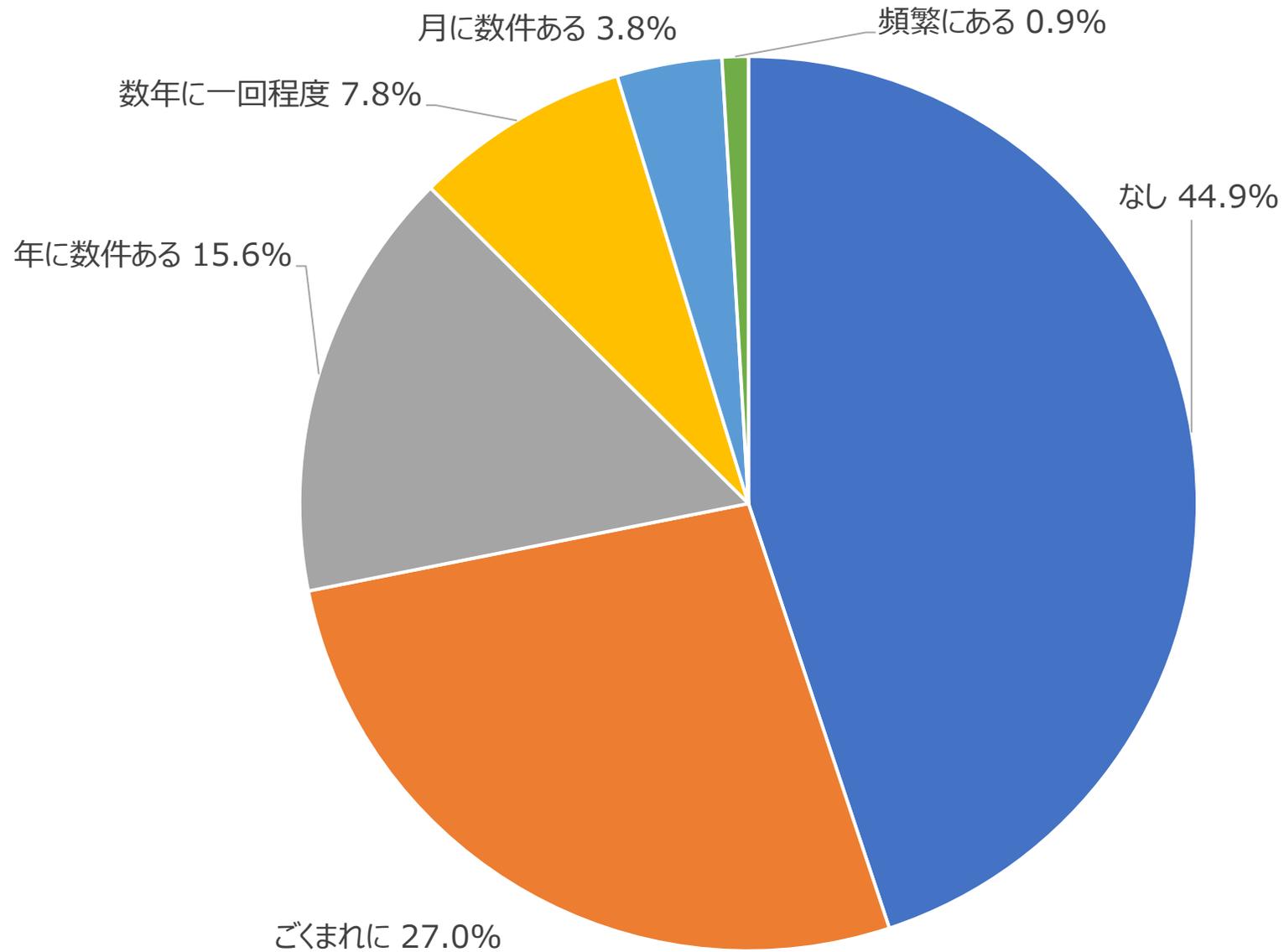


# 7. 患者からのクレームの内容

項目	回答数	構成比
②カスタマーハラスメント (例：過剰な要求や不合理なクレーム、執拗な責任追及)	126	43.8%
④病気や老化の受容について (例：患者や家族が病状や老化の現実を受け入れられず、感情的な反応を示す)	84	29.2%
②パワーハラスメント (例：医療従事者への威圧的な態度や不適切な指示)	67	23.3%
①医療処置や処方・入院先について (例：処方内容や治療方針への不満、不適切と感じる入院先の選択)	60	20.8%
③いやがらせ行為 / 威嚇 / 恐喝 (例：暴言や暴力的な言動、感情的な威圧)	51	17.7%
②セクシュアルハラスメント (例：医療従事者や訪問者への性的な発言や行動) ]	39	13.5%
①訪問診療 / 往診について (例：訪問診療の頻度や内容に関する不満、スケジュール調整の問題)	29	10.1%
①医療費 / 書類発行について (例：費用に関する説明不足、証明書や診断書の発行遅延)	24	8.3%
③継続的な嫌がらせ (例：繰り返される無理な要求や執拗な電話連絡)	17	5.9%
その他	7	2.4%

その他
貴重品の紛失に関して。訪問看護師が持っているか紛失したと言われた。
業務と関係の話・自分の意見などを1日数回電話してくることがある
金額の事
他医療機関を受診した際に、本人と配偶者の方(老夫婦)に対して医学用語を分かりやすく説明していただけなかったことを訴えられたが、解消できる手段が選択できず、数か月同じ話をサービスを遮ってお話されていたことがあります
特に根拠もなく、利用者の好みで職員を限定される。
認知症に起因する暴言等
訪問時間帯や利用時間に関する事

# 8. 家族からの理不尽クレームの頻度



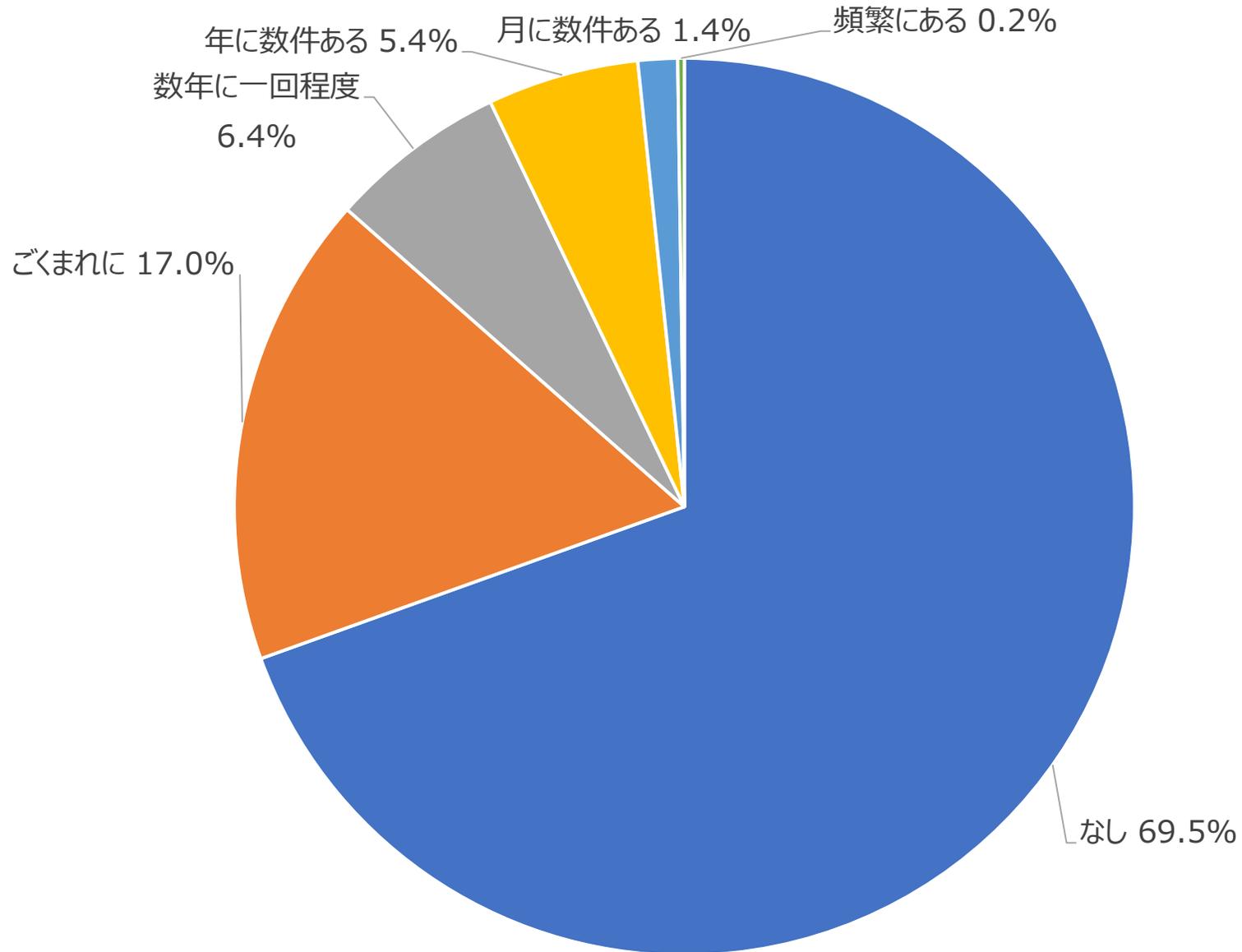
# 9. 家族からのクレームの内容

回答者数 (n=233)

項目	回答数	構成比
②カスタマーハラスメント (例：過剰な要求や不合理なクレーム、執拗な責任追及)	93	39.9%
④病気や老化の受容について (例：患者や家族が病状や老化の現実を受け入れられず、感情的な反応を示す)	78	33.5%
①医療処置や処方・入院先について (例：処方内容や治療方針への不満、不適切と感じる入院先の選択)	53	22.7%
②パワーハラスメント (例：医療従事者への威圧的な態度や不適切な指示)	44	18.9%
①訪問診療 / 往診について (例：訪問診療の頻度や内容に関する不満、スケジュール調整の問題)	26	11.2%
③いやがらせ行為 / 威嚇 / 恐喝 (例：暴言や暴力的な言動、感情的な威圧)	23	9.9%
①医療費 / 書類発行について (例：費用に関する説明不足、証明書や診断書の発行遅延)	20	8.6%
③継続的な嫌がらせ (例：繰り返される無理な要求や執拗な電話連絡)	14	6.0%
その他	5	2.1%
②セクシュアルハラスメント (例：医療従事者や訪問者への性的な発言や行動)	0	0.0%

その他
感染症対策により、状況に応じて面会を制限しております。身元引受人様のご理解は得られますが、その他の親族より「早く手を握って話しをしたい。このまま触れずに会えなくなったらどうするの？」など強い口調で迫られる時があります。
金額の事 事実ではないことに対するクレームと身体を触るなどの行為 自分のこだわり及び思いのおしつけ等

# 10. 利用者や患者から受ける身の危険を感じるような経験



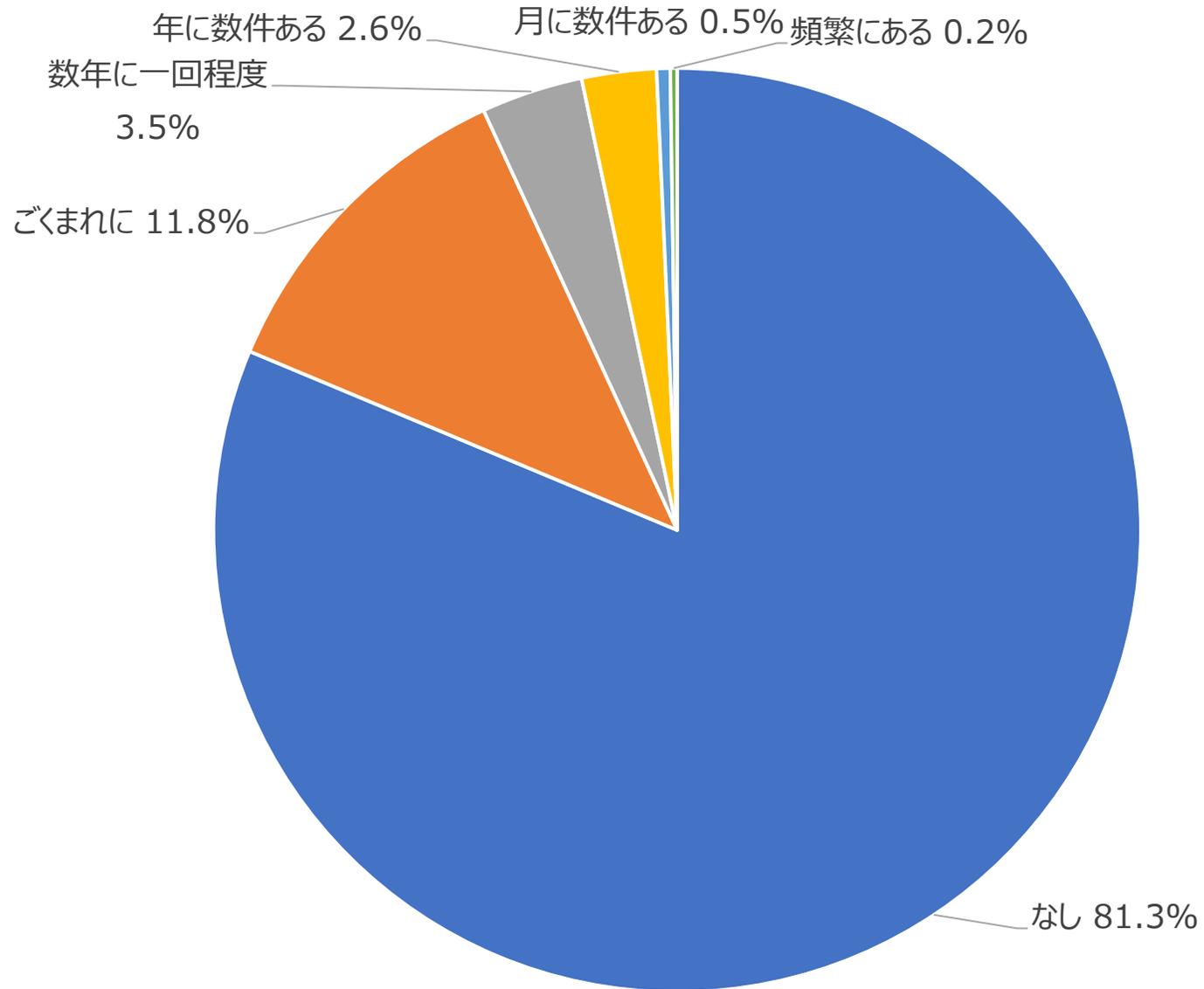
# 11. 利用者や患者から受ける身の危険を感じるような経験の内容

回答者数 (n=129)

項目	回答数	構成比
乱暴な言葉 / 怒鳴り / 暴言 (例：威圧的な言動や感情的な怒鳴り声)	106	82.2%
精神疾患による危険行為 (例：突発的な行動や予測できない危険)	42	32.6%
暴力やものを投げつける (例：物理的な攻撃や投げつけによる危険)	19	14.7%
長時間、自宅へ軟禁 (例：訪問時に帰宅を妨害される状況)	12	9.3%
はさみ・刃物による脅し、暴力行為 (例：医療従事者や他者を脅す行為)	6	4.7%
その他	2	1.6%

その他
ストーカー ..... 触られそうになる。主に胸を

# 12. 家族から受ける身の危険を感じるような経験



# 13. 家族から受ける身の危険を感じるような経験の内容

回答者数 (n=79)

項目	回答数	構成比
乱暴な言葉 / 怒鳴り / 暴言 (例：感情的な怒鳴り声や言葉による攻撃)	61	47.3%
精神疾患の家族による危険行為 (例：突発的な怒りや危険な行動)	19	14.7%
はさみ・刃物による脅し、暴力行為 (例：家族が刃物で威嚇するなどの行為)	5	3.9%
暴力やものを投げつける (例：物理的な攻撃や物を投げつける行動)	4	3.1%
脅迫電話 (例：家族からの危害を示唆する電話)	7	5.4%
その他	1	0.8%

その他
電話に出ない、連絡が取れない

# 14. 安全確保のための取り組み

回答者数 (n=423)

項目	回答数	構成比
緊急時連絡手段の確保 (例: 常に携帯電話や無線機を携帯し、緊急連絡が取れるようにしている)	259	61.2%
複数人訪問を実施している (例: 訪問の際、状況に応じて2人以上のスタッフで対応する)	210	49.6%
事前の危険予測 (リスクアセスメント) の実施 (例: 訪問先の環境や患者情報を事前に共有し、リスクを洗い出している)	154	36.4%
訪問ルートや時間の事前共有 (例: 訪問スケジュールを事前に共有し、終了報告を徹底している)	110	26.0%
定期的な安全研修の実施 (例: 職員を対象に危機管理やトラブル対応の研修を定期的に行っている)	79	18.7%
患者家族との事前合意書の作成 (例: 訪問ルールや安全対応について家族と事前に合意を取る)	68	16.1%
地域や警察との連携体制の構築 (例: 地域住民や最寄りの警察と情報交換を行い、トラブル発生時に迅速に対応できる体制を整備する)	48	11.3%
防犯カメラやGPSの活用 (例: スタッフや車両の位置情報を確認できるシステムを導入している)	20	4.7%
その他	19	4.5%
防犯グッズの携帯 (例: 防犯ブザーやライトなどの安全グッズを携帯する)	11	2.6%

その他	
ケアマネなどとの打ち合わせ	わからない
スタッフ間の密な情報共有	家族との連携
在宅での支援がないため、特に方策などはない。	在宅医療やっていない
生活保護の患者からの要請に注意を払っている。	

# 15. 安全確保のために今後求める取り組み

回答者数 (n=423)

項目	回答数	構成比
警察・消防との連携体制の強化：医療従事者が緊急時に迅速に連絡できるよう、警察・消防との協力体制を強化	170	40.2%
在宅医療従事者向けの安全研修の開催：緊急対応やリスクマネジメントに関する定期的な研修を県や地域で開催する	154	36.4%
患者・家族との安全ルールの策定支援：在宅医療のルールや危険行動を防ぐためのガイドラインを作成し、患者家族へ周知する。	146	34.5%
緊急時の連絡窓口の設置：医療従事者が利用できる24時間対応の緊急窓口を県や地域で設置する	128	30.3%
地域ごとの安全マニュアルの作成と配布：在宅医療従事者が利用できる安全対策の標準マニュアルを整備する 2	111	26.2%
訪問エリアの安全情報共有システムの構築：危険地域や緊急時の連絡先情報を共有するための地域情報システムを構築する	111	26.2%
地域住民への理解促進活動：地域住民に在宅医療の重要性や安全確保等、理解を促す啓発イベントや講演を実施	102	24.1%
移動中の安全確保のためのインフラ整備：訪問医療従事者が安全に移動できるよう、街灯の設置や道路整備を行う	99	23.4%
在宅医療支援チームの設置：訪問時に危険を感じる場合に同行可能な支援チームを地域で編成する	81	19.1%
安全対策グッズの提供：防犯ブザーやGPS付きの携帯端末などの安全装備を提供する	77	18.2%
上記になし	31	7.3%
その他	10	7.8%

# 16. その他の意見、提案

- 感染対策の強化
- 訪問介護・看護の安全管理
- 相談機関の不足
- 在宅医療訪問時の課題
- 精神疾患患者の対応
- 地域連携の強化
- 調査の必要性

ご清聴ありがとうございました



秋田県在宅医療推進センター

Akita Home Promotion Center