

さいたま市保健所長
川越市保健所長
越谷市保健所長
川口市保健所長 } 様

埼玉県保健医療部医療整備課長 中村 寛
(公印省略)

在宅医療における安全確保対策について (依頼)

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

さて、令和 7 年 4 月 7 日に大阪市西成区において、訪問看護師が切りつけられる事件が発生しました。在宅医療従事者が安心して業務に従事できるよう、患者やその家族等からの暴力・ハラスメント等でお困りの際は、下記の「専用相談窓口」及び「警察安全相談」を御活用ください。

つきましては、別添チラシについて貴所管内の医療機関（埼玉県医師会非会員）に周知してくださるようお願い申し上げます。（埼玉県医師会には会員への周知を別途依頼しています。）

記

1 専用相談窓口

- (1) 名称
埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センター
- (2) 相談対象
県内全ての医療機関等
- (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) 又は W e b からの問合せ
- (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)
※ W e b からの問合せは 24 時間毎日受付

2 警察安全相談

- (1) けいさつ総合相談センター
電話 #9110 (携帯電話からも利用可)
ダイヤル回線及び一部の I P 電話からは、相談専用電話 (048-822-9110)
- (2) 警察安全相談室 (各警察署)
電話 各警察署代表電話
電話、面談どちらでも対応 (来署の場合、予め警察署代表電話へ連絡)
※急がない場合、平日 8 時 30 分から 17 時 15 分

担当：在宅医療推進担当
島元、高野
電話：048-830-3545
Mail：a3530-08@pref.saitama.lg.jp



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。

埼玉県医療機関等 暴力・ハラスメント相談センター

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。

怒鳴られたり、叩かれたりする。

居座って、帰ってくれない。

無理難題を言われる。

卑猥なことを言われた、手を握られた。



相談対象

県内全ての医療機関等

(病院、診療所、歯科診療所、薬局、認定・栄養ケアステーション、施術所、助産所の職員等)

相談内容

患者、患者家族等からのハラスメント、暴力行為、迷惑行為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/>

※相談料：無料(通話料は有料)



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

受託運営

株式会社ウィ・キャン

訪問医療等訪問時における安全対策

● 110番通報

1 緊急の時の対応

- ・危険を感じる場面は、**110番**へ通報
- ・相手から距離を取り、屋外に避難し落ち着いて通報

2 通報の具体例（危険を感じる場面）

- ▶暴力を受けた・受けそうだ、相手が暴れて手におえない
- ▶身に不安を感じるような暴言を申し向けられた
- ▶刃物等凶器になる物が無造作に放置してある



警察への相談は
110番ではなく
「#9110」へ

県警HP
メールフォーム



● 警察安全相談

- ・緊急性のないご相談、通報、情報提供、要望に対応
- ・**24時間受付**（土日祝日・夜間は当直対応）

1 相談先

①けいさつ総合相談センター

- ・電話 **#9110**（携帯電話からも利用可）
※ダイヤル回線及び一部のIP電話からは、
相談専用電話 **048-822-9110**

②警察署 警察安全相談室

電話 **各警察署代表電話**

- ・電話、面談どちらでも対応（来署の場合、予め警察署代表電話へ連絡）
※急がない場合、平日8時30分から17時15分

2 警察安全相談の具体例（相談・通報・情報提供）

- ▶暴れる利用者があるがどう対応したらよいか
- ▶利用者からの暴力、ハラスメント、今後の対応について相談したい
- ▶先日利用者から暴力的な言葉で脅された、被害届を出したいなど

3 警察安全相談後の対応（不安の解消、犯罪の未然防止）

- ▶相談者に対する防犯指導・助言、相手に対する警告・注意
- ▶パトロール要望の受理、適切な機関の紹介
- ▶被害届の受理、事件化

4 訪問前の心構え

- ▶不安のある家庭への訪問は、複数で対応
- ▶不測の事態に備えた連絡方法を検討



● メンタルヘルス相談

○ 県立精神保健福祉センター

- ▶埼玉県こころの電話（平日9時～17時）電話：**048-723-1447**
 - ▶精神保健福祉相談（平日9時～17時）電話：**048-723-6811**（来所相談予約）
- ※住所地を管轄する**保健所等**でも相談を受け付けています。