

## その他の運営上の留意事項 ほか

## サービス利用者に関すること

## A 高齢者の健康

|                     |    |
|---------------------|----|
| 暑さ対策                | 69 |
| 熱中症                 | 70 |
| HIV／エイズ             | 71 |
| 腸管出血性大腸菌（O157 等）感染症 | 72 |
| ノロウイルス              | 73 |
| インフルエンザ             | 74 |
| レジオネラ症              | 75 |
| 結核                  | 76 |

## B 高齢者虐待 77

## C 地域支援スーパーバイズ事業（権利擁護相談） 81

## C 成年後見制度の利用促進 81

## E みんなの人権110番への情報提供 82

## 事業所の労働環境に関すること

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| D 介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント          | 84 |
| D 働き方改革                          | 94 |
| D 社会福祉施設の腰痛災害の防止                 | 95 |
| D 大阪府の最低賃金                       | 97 |
| F 専門家による無料相談（雇用管理、メンタルヘルス、教育・研修） | 98 |
| F 無料講師派遣（職場環境を良くするための対策）         | 98 |

## 事業所の運営に関すること

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| G 苦情から見てくるサービスの質の改善           | 99  |
| B 介護相談員派遣等事業                  | 100 |
| C 福祉サービス第三者評価                 | 101 |
| G Oh!Shien（インターネット情報公開支援サービス） | 102 |

## サービス利用者向け相談事業

|                |     |
|----------------|-----|
| H 福祉サービス苦情解決制度 | 103 |
|----------------|-----|

A：大阪府健康医療部・大阪府環境農林水産部

B：大阪府福祉部高齢介護室

C：大阪府福祉部地域福祉推進室

D：大阪労働局

E：大阪法務局

F：（公財）介護労働安定センター大阪支部

G：大阪府国民健康保険団体連合会

H：福祉サービス苦情解決委員会（大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会）

# 猛暑の恐ろしさ



2018年猛暑

府内で 7,138 人 熱中症により救急搬送

## 暑さから身を守る3つの習慣

備える

暑さにつよい「からだづくり」

知る

暑さを知らせる「情報の活用」

涼む

暑さをしのぐ「クーラーの利用」

## 暑さにつよい「からだづくり」

- 暑くなり始めの時期や急に蒸し暑くなる日は、熱中症が起きやすくなります。体が暑さに慣れていないため、体温調節が上手く働かないからです。
- 暑さに負けない体にするため、暑くなる前の時期から、ウォーキングなどの汗をかく運動を継続していきましょう。
- 汗をかいた時には水分や塩分の補給もこまめに行いましょう。



## 暑さを知らせる「情報の活用」

- 暑さの危険度は、気温だけでなく、湿度や日差しによっても変わります。あらかじめ危険な暑さに気づき、暑さを避ける行動をとることが大事です。
- 「暑さ指数メール配信サービス」など、暑さの危険を知らせてくれる無料サービスがあります。「大阪府暑さ対策情報ポータルサイト」(下記)で紹介していますので、ぜひ登録して、危険な暑さに備えましょう。

※情報取得にかかる通信料は利用者の負担となります。

### ※「暑さ指数(℃)」と熱中症危険度の関係

| 注意    | 警戒       | 厳重警戒     | 危険    |
|-------|----------|----------|-------|
| 25℃未満 | 25～28℃未満 | 28～31℃未満 | 31℃以上 |

日本気象学会「日常生活における熱中症予防指針」(2013)を元に大阪府作成

※「暑さ指数」は気温だけでなく、湿度なども考慮した熱中症予防のための数値です。

## 暑さをしのぐ「クーラーの利用」

- 気温や湿度が高い日は室内でも熱中症になることがあり、クーラーの利用が欠かせません。
- 暑さに対して自分の体はどのくらいに耐えられるか、部屋の温度や湿度を確認してクーラーの設定温度を調節しましょう。(部屋の温度とクーラーの設定温度は異なる場合があります)
- 外出先では無理をせず、クーラーの効いた施設や木陰など涼しい場所での休息をとりましょう。



高齢者は特に注意が必要です

高齢者は暑さに対する感覚や体温を下げるための体の反応が弱くなっており、自覚がなくても熱中症になる危険があります。部屋の温度が上がったら我慢せずにクーラーをつけるなど、常に注意しましょう。

## 「大阪府暑さ対策情報ポータルサイト」を開設

府民のみならずにご利用いただけるよう、暑さを知らせる情報を提供するサービスや、暑さから身を守る取組み、行政の取組みなどの情報を発信しています。ぜひ、ご覧ください。(4月中旬開設予定)

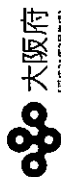
(<http://www.pref.osaka.lg.jp/chikyokankyo/jigyotoppage/atsusataisaku.html>)

【暑さ対策に関するお問い合わせ】

大阪府 環境農林水産部 エネルギー政策課 環境化対策グループ

〒559-8555 大阪市住之江区南港北1-14-16 大阪府咲洲庁舎(さきまこコスモタワー) 22階

電話番号: 06-6210-9553 ファクシミリ番号: 06-6210-9259



大阪府



大阪府 暑さ対策

検索

## 高齢者の熱中症にご注意ください

### 1. 熱中症とは？

#### <熱中症の症状>

- 初期症状として、めまいや立ちくらみ、手足のしびれ、筋肉のけいれんや痛み（こむらえり）が現れます。また、症状が進むと、吐き気や嘔吐、力が入らないなどの症状が現れます。
- さらに重症になると、意識障害や全身のけいれん（ひきつけ）を起こしたり、体温が著しく上昇し、最悪の場合は死亡する可能性があります。

#### <熱中症の原因>

- 体内の水分や塩分のバランスが崩れたり、体温調節機能が破たんするなどして発症します。
- 高温、多湿、風が弱い、輻射源（熱を発生するもの）があるなどの環境では、体から熱が逃げにくく、汗をかきにくくなるため、熱中症が発生しやすくなります。

### 熱中症の病態と重症度の目安

| 熱失神                                                           | 熱けいれん                                                  | 熱疲労                                                                 | 熱射病                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 多量の発汗により皮膚への血流が滞り、脳への血流が滞ることによって生じる。<br>【症状】<br>・立ちくらみ<br>・失神 | 汗で失われた塩分が不足することによって生じる。<br>【症状】<br>・筋肉のこむら返り<br>・筋肉の痛み | 全身のたるさや集中力が低下した状態。<br>【症状】<br>・頭痛<br>・不快<br>・吐き気、嘔吐<br>・倦怠感<br>・虚脱感 | 中枢神経障害が生じた状態<br>【症状】<br>Ⅱ度の症状に加え<br>・普段と違う言動<br>・ふらつき（蛇行）<br>・意識混濁<br>・発汗停止<br>・全身のけいれん<br>・高体温 |
| 重症度<br>【軽】<br>Ⅰ度<br>【応急処置及び経過観察】                              |                                                        |                                                                     | 重症度<br>【重】<br>Ⅲ度<br>【入院治療】                                                                      |

### 2. 高齢者と熱中症について

#### <高齢者における身体機能の一般的な特徴>

- 体内の水分量が少ないことから、体の老廃物を排出する際に、たくさんの尿を必要とします。
- 加齢により暑さや喉の渇きに対する感覚が鈍くなります。
- 暑さに対する体温の調節機能が低下しています。

だから、特に注意が必要です！

#### <高齢者における熱中症の実態>

- 熱中症により緊急搬送される約半数が、65歳以上の高齢者です。
- 熱中症死亡総数の約8割が、65歳以上の高齢者です。
- 熱中症は、日中の炎天下だけでなく、室内や夜にも多く発生しています。室内でも多くの方が熱中症により亡くなっています。

### 4. 熱中症予防について

#### <予防法>

##### 【室内】

- ☐ こまめに水分補給をする。
- ☐ エアコンや扇風機を上手に活用し、暑さを和らげる。
- ☐ 部屋の温度を測り、風通しを良くする。すだれやカーテンで日差しを遮る。

##### 【外出時】

- ☐ 外出時はなるべく日陰を歩き、日傘や帽子をつかう。
- ☐ 暑いときは無理をしない。
- ☐ 飲み物を持ち歩き、こまめに水分補給する。
- ☐ 緊急時、困ったときの連絡先を携帯する。
- ☐ 涼しい場所、施設を利用して、こまめに休憩する。

##### 【お風呂】

- ☐ 入浴前後に水分補給をする。
- ☐ 40℃以下のぬるめのお湯にして、あまり長湯をしない。

##### 【就寝時】

- ☐ 就寝前にも水分補給する（睡眠中にも、体から水分を失っています）。
- ☐ エアコンや扇風機を上手に活用し、暑さを和らげる。
- ☐ 涼しい服装や寝具で寝る。

熱中症は、放置すれば、時に生命に関わる症状ですが、多くの場合、予防法を実践していれば発症を防ぐことができます。

予防法ができているか、チェックしてみましょう！

# 社会福祉施設等で働くみなさまへ

## H I V / エイズの正しい知識 ～知ることから始めよう～

 H I V 感染予防は標準予防策で十分です

 H I V はそんなに簡単には感染しません  
性行為以外の日常生活で感染することはありません。  
また、規則正しく服用していれば、ウイルス量が下がり、性行為での感染も防げます。

 今では、H I V 感染症は慢性疾患の1つです  
抗H I V 薬が使われるようになってから、エイズによる死亡率は劇的に減少し、H I V 感染症は慢性疾患の1つとして考えられるようになりました。

## 今、社会福祉施設等に期待されること

2018年末、大阪のH I V 陽性者の累積報告数は3,553人となり、年々増加しています。  
また、高齢化や合併症などによって、自立困難で支援を求めるH I V 陽性者が増えてきています。  
そのため、H I V 陽性者の受け入れ先として、社会福祉施設等への期待が高まっています。  
誰に対しても平等に生活を支援し、療養の場を提供することは、世の中から期待されている社会福祉施設等の役割です。

H I V 陽性者の方も、1つの慢性疾患を抱えているだけで他の人と何も変わりません。  
一人ひとりが、H I V / エイズに対する理解を深め、不安や戸惑いをなくし、H I V 陽性者の方を迎え入れていきましょう。

### 《参照》

平成23年12月発行 社会福祉施設で働くみなさまへ H I V / エイズの正しい知識～知ることから始めよう～  
[http://www.musashinokai.jp/hiv\(all-version\)PDF.pdf](http://www.musashinokai.jp/hiv(all-version)PDF.pdf)

<企画・発行>

平成23年度 厚生労働科学研究費補助金 エイズ対策研究事業

「H I V 感染症及びその合併症の課題を克服する研究」研究代表者 白阪琢郎

分担研究「長期療養者の受入における福祉施設の課題と対策に関する研究」研究分担者 山内哲也

<協力>

社会福祉法人武蔵野会

【関連ウェブサイト】

「地域で暮らす」あなたを支えるために (資料集) <http://www.onh.go.jp/khac/hiv/material.html>



問合せ先 大阪府健康医療部保健医療室医療対策感染症グループ  
電話 06-6941-0351 (内線2543)

### 5. 熱中症になったときは？

<対処法>

#### ① 涼しい環境への避難

○風通しの良い日陰や、クーラーが効いている室内などに避難させましょう。

#### ② 脱衣と冷却

○衣服を脱がせて、体から熱の放散を助けます。ベルトやネクタイ、下着は、纏めて風通しをよくしましょう。

○氷のうや保冷剤などを利用し、首の両脇、脇の下、足の付け根の前面など太い血管が通る部分を冷やし、皮膚の直下をゆっくり流れている血液を冷やすことも有効です。

#### ③ 水分と塩分の補給

○冷たい水を持たせて自分で飲んでもらいます。

○大量の発汗があった時は、汗で失われた塩分も適切に補える経口補水液やスポーツドリンクなどが最適です。また、食塩水(水10lに1～2gの食塩)も有効です。

#### ④ 医療機関への搬送

○自力で水分の摂取ができない時は、点滴で水分や塩分を補う必要があるため、緊急に医療機関に搬送することが最優先です。

### 6. 熱中症の疑いのある人を医療機関に搬送する際に、医療従事者に伝えること

熱中症は、症状により、急速に進行し重症化する場合があります。医療機関到着後、治療が迅速に開始されるよう、その場に居あわせた倒れた時の状況がわかる人が医療機関まで付き添い、発症までの経過や症状などを伝えるようにしましょう。

<医療従事者に伝える内容(例)>

○倒れた場所の状況(服装、具体的な場所、気温、湿度、風速など)

○倒れた時の状況(服装、どんな活動をしていたか、など)

○症状の経過(症状が始まった時から悪化していないか、具体的にどんな症状があるか、など)

○対応の内容(水分や塩分の補給はできたか、その他応急処置の有無など)

### 7. 熱中症に関する情報

国や大阪府では、下記ホームページを通じて、熱中症に関する情報を発信しています。

○大阪府ホームページ

URL: <http://www.pref.osaka.lg.jp/kenkou/kuiki/netrousyon/>

○環境省「熱中症予防情報サイト」

URL: <http://www.wbct.env.go.jp/>

○岐阜県消防庁ホームページ

URL: [http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/fieldlist9\\_2.html](http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/fieldlist9_2.html)

※本資料は、「熱中症環境保健マニュアル2014」を参考に、大阪府で作成しました。

## 腸管出血性大腸菌（O157等） 感染症にご注意！

### 感染経路

腸管出血性大腸菌（O157等）は、通常牛等の腸内に生息しています。そのため肉の内部で汚染された食品を介して、口から体内に入ることで感染します。

- ★ 食べ物（牛肉やレバーなどは十分に加熱しましょう。）
- ★ 生肉を触れた箸（箸くきと食べる箸を使い分けましょう。）
- ★ 患者・保菌者の糞便で汚染されたものや水 など

腸管出血性大腸菌はわずかな数個程度の菌が体内に入っただけでも発症することがあります。患者・保菌者の糞便などから二次感染することがあります。

### 腸管出血性大腸菌（O157等）感染症の潜伏期間と症状



- ★ 下痢・腹痛・発熱などの症状がある時は、早めを受診しましょう。

潜伏期間：2～14日（平均3～5日）  
症状：下痢（稀いものから水様便や血便）・腹痛・発熱など

- ※ 乳幼児や高齢者では重症になる場合があります。
- ※ 発症後1～2週間は、溶血性尿毒症症候群（HUS）を起こすことがありますので注意が必要です。

※ HUS：ペロ毒素により腎臓の細胞が傷害されて発症する、溶血性貧血、血小板減少、急性腎不全の3つを特徴とする状態。  
主な症状：尿が出にくい・出血を起こし易い・頭痛など  
重症になると、けいれん・昏睡を起こし、生命の危険がある。

### 二次感染防止のために

- ★ 普段から調理前や食事前、トイレの後は石けんをよく泡立てて手指から手首までを充分洗いましょう。
- ★ タオルの共用使用はやめましょう。
- ★ 糞便を処理する時は、使い捨てビニール手袋を使いましょう。処理がすんだあとは、手袋をはずし石鹸で手洗いしましょう。（また、乳幼児や高齢者がオムツの交換時に充分気を付けてください。）
- ★ 下痢などで体調の悪いときには、プールの利用はやめましょう。簡易ビニールプール等を利用する場合は、頻りに水を交換しましょう。

### 《注意事項》

- ※ トイレについて：患者・保菌者が排泄した後に触れた部分（ドアや水道のノブなど）は、逆性せっけんや消毒用アルコールで消毒してください。（消毒薬は薬局で手に入ります。）
- ※ 衣類などについて：患者・保菌者の糞便のついた衣類などは、熱湯や100℃に薄めた家庭用塩素系漂白剤に30分浸したあと、他の衣類とは別に洗濯し、日光で十分に乾燥させましょう。（素材に注意）
- ※ 入浴・お風呂について：患者・保菌者がお風呂を使用する場合は、下痢があるときは、シャワーまたはかけ湯にしましょう。浴槽につかる時は最後にし、脱衣は避けましょう。浴槽の水は毎日替え、浴室、浴槽はよく洗い流しましょう。
- ※ 業務について：患者・保菌者が飲食物に直接接触する業務に従事することは、法律で制限されています。

## 消毒方法について

（消毒薬については、薬局等でご相談ください。）

| 消毒するもの                 | 使用薬剤など                                                   | めやす量                                                                                                      |
|------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 手指                     | 逆性石鹼液<br>（塩化ベンザルコニウム液10%）<br>速乾性様式手指消毒剤<br>消毒用エタノール（70%） | 石鹸で手洗い後、100倍液<br>（下記参照）に浸して洗浄する<br>原液3ccを手のひらにとり、乾燥するま<br>で（約1分間）手に擦りこんで使う                                |
| 食器・調理・ふきん<br>まな板・おもちゃ等 | 次亜塩素酸ナトリウム<br>（台所用塩素系漂白剤など）<br>熱湯消毒                      | 100倍液（下記参照）に30分間浸し、<br>水洗いする<br>80℃、5分間以上（ただし、ふきんは<br>100℃で5分間以上煮沸）<br>濃度はそのまま使用し薬液を含ませた紙<br>タオル等で拭くか噴霧する |
| トイレの取っ手<br>ドアのノブ       | 消毒用エタノール（70%）<br>逆性石鹼液<br>（塩化ベンザルコニウム液10%）               | 50倍液（下記参照）を含ませた紙タオ<br>ル等で拭く                                                                               |
| 衣類の消毒                  | 次亜塩素酸ナトリウム<br>（家庭用塩素系漂白剤など）<br>熱湯消毒                      | 100倍液（下記参照）に30分間つけた<br>後、洗濯する<br>熱水洗濯機（80℃10分間）処理し<br>洗濯機乾燥させる                                            |
| 風呂場                    | 逆性石鹼液<br>（塩化ベンザルコニウム液10%）<br>熱湯消毒                        | 100倍液（下記参照）を含ませた紙タオ<br>ル等で拭く<br>熱湯で洗い流す                                                                   |

### 消毒液のつくり方

- ※ おむつ交換時と便の処理を行う時は、使い捨てビニール手袋を使用する。
- ※ 次亜塩素酸ナトリウムは、金属腐食性があるので、消毒後、水拭きする。

| 濃度    | 稀釈液の作り方                                                                                                 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50倍液  | <p>① 水道水 1000cc<br/>（500cc ペットボトル 2本分）<br/>② 薬剤 20cc<br/>逆性石鹼 の場合<br/>薬剤キャップ 1杯<br/>約5ccとして<br/>約4杯</p> |
| 100倍液 | <p>① 水道水 1000cc<br/>（500cc ペットボトル 2本分）<br/>② 薬剤 10cc<br/>逆性石鹼 の場合<br/>薬剤キャップ 1杯<br/>約5ccとして<br/>約2杯</p> |

## 大阪府

（お問い合わせは最寄りの保健所へ）

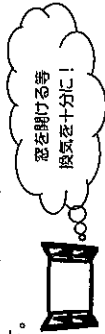
大阪府健康医療部医療対策課 平成30年2月作成

# ノロウイルスの感染を広げないために！！

～処理の手順を守ろう！～

## ノロウイルスを広げないための3つのポイント！

- ① 汚物はすぐに拭き取る・乾燥させない！  
ノロウイルスは乾燥すると空中に漂い、口に入って感染することがあるので、嘔吐物や糞便は速やかに処理することが感染防止に重要です。
- ② きれいに拭き取ってから消毒する！  
ノロウイルスには家庭用塩素系漂白剤を水で薄めた消毒液が有効です。  
★消毒液は、汚物が残っている状態で使用すると、ウイルスに対する消毒効果が低下するので消毒前にまずは汚物をきれいに拭き取ることが重要です。
- ③ しっかり手洗いをする！  
ノロウイルスを広げないためには、しっかり手洗いをし、手からノロウイルスを落とすことが大切です。  
＜タイミミング＞  
嘔吐物等の処理後、拭き取り掃除後、調理の前、食事前、トイレの後、オムツ交換の後 等



## 適切な処理の手順

- | 吐いたとき                                                                                   | 適切な処理の手順                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ① ビニール手袋・マスク・ガウン・靴カバー等を着用する。                                                            | 衣類等が糞便や嘔吐物で汚れたとき<br>① ペーパータオル・布等で覆うなど、付着した汚物中のウイルスが飛び散らないようにしながら汚物を取り除く。 |
| ② ペーパータオル・布等で嘔吐物を覆い、外側から内側へ向け、拭き取り面を折り込みながら静かに拭き取る。                                     | ② 汚物を取り除いたあと、洗剤を入れた水の中で、静かにもみ洗いをする。                                      |
| ③ 床等に、汚物が残らないように、しっかり拭き取る。                                                              | ③ 50 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤に10分程度つけこむ。(素材に注意)                                    |
| ④ 拭き取りに使用したペーパータオル・布等は、ただちにゴミ袋に入れ、密閉し廃棄する。<br>* 可能であれば、50 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤を入れてから、密閉し廃棄する。 | ★家庭用塩素系漂白剤につけこむ代わりに、85℃・1 分以上の熱湯洗濯を行うことでウイルスの消毒効果があります。                  |
| ⑤ 汚物を拭き取った後の床等は、50 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤で拭き取るように拭く。<br>* ペーパータオル・布等はなるべく色がついていないものを使用する。       | ④ 他の衣類とは分けて洗う。<br>* もみ洗いした場所は、250 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤で消毒し、洗剤を使って掃除をする。        |
| ⑥ 10 分後に水拭きする。                                                                          |                                                                          |



\* もみ洗いした場所は、250 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤で消毒し、洗剤を使って掃除をする。



## 家庭用塩素系漂白剤 希釈方法早見表

一般的に市販されている家庭用塩素系漂白剤の塩素濃度は、約5%です。塩素濃度約5%のものを利用した場合の方法を以下に示します。(家庭用塩素系漂白剤のキャップ1 杯が、約25cc の場合です。)

| 使用目的                                                                                                                                                                                      | 濃度                        | 希釈液の作り方                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・汚物を取り除いたあとの床等(床すように拭き、10 分後に水拭きする)</li> <li>・汚物を取り除いたあとの衣類(10 分程度つけこむ)</li> <li>・汚物の拭き取りに使用したペーパータオル・布等の廃棄(ゴミ袋の中で廃棄物を濡すように入れ、密閉し廃棄する。)</li> </ul> | 約50 倍<br>※濃度<br>約 1000ppm | ①水道水 2,500cc<br>(500cc ペットボトル5 本分)<br>②家庭用塩素系漂白剤 50cc<br>キャップ約2 杯    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・もみ洗いをしたあとの洗い場所の消毒(消毒後、洗剤で掃除すること)</li> <li>・トイレの取っ手・トイレドアのノブ・トイレの床などの拭き取り(拭き取り部位が金属の場合は、10 分後に水拭き)</li> </ul>                                      | 約250 倍<br>※濃度<br>約 200ppm | ①水道水 2,500cc<br>(500cc ペットボトル5 本分)<br>②家庭用塩素系漂白剤 10cc<br>キャップ 1/2 杯弱 |

- 作り置きは効果が低下します。なるべく使用直前に作りましょう。  
 作った消毒液を一時的に保管する場合は、誤って飲むことがないように、消毒液であることをはっきり明記して日光の当たらない場所で保管しましょう。  
 家庭用塩素系漂白剤(次亜塩素酸ナトリウム)は未開封でも徐々に劣化していきますので、なるべく新しいものを使用しましょう。

## ノロウイルスによる 感染性胃腸炎について



- ・ノロウイルスによる感染性胃腸炎は、冬季に多いとされていますが、最近では、初年度にでも集団事例として多くの発症が報告されています。
  - ・10～100 個の少ないウイルス量でも発症するため、人から人への感染が起こります。
  - ・症状が消えてからも、10 日から1 か月は糞便中にウイルスが排出されています。
- 感染経路**  
 ◇ 患者の糞便や嘔吐物からの二次感染  
 ◇ 感染した人が調理などをした食品  
 ◇ ウイルスの蓄積した加熱不十分な二枚煎など  
**潜伏期間**  
 ◇ 通常1～2 日  
**症状**  
 ◇ 下痢・嘔吐・吐き気・腹痛などで、通常1～3 日症状が続いた後、回復。

ノロウイルス電子顕微鏡写真提供 大阪府健康安全研究所  
 発行元：大阪府健康医療部保健医療企画課

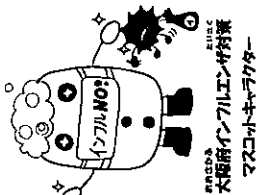
# インフルエンザを予防しよう！

インフルエンザは冬期に流行します！

## インフルエンザ対策の基本

マスクをして、手あらいをしっかりとしよう！！

インフルエンザを予防するために、予防接種や消毒用アルコールによる手の消毒のほか、体の抵抗力を高めるために、生活リズムを整え、バランスの取れた食事や、十分な睡眠をとりましょう。  
また、普段から手あらいを心がけ、症状に順じて、マスクをするなど、せきエチケットを行いましょ！



「マウテ君」

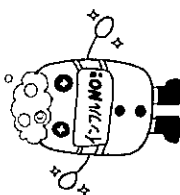
## ◆◆ マスクをしよう！ ◆◆

せき・くしゃみのあるときは

- ◎マスクをする
- ◎口と鼻をティッシュでおお
- ◎周りの人から顔をそむける

※せきやくしゃみの時にマスクがない場合は、袖の内側などで口と鼻を覆い、顔を他の人に向けない

せきエチケットを心掛けてしよう！



## ◆◆ 手あらいをしよう！ ◆◆

ウイルスをしっかり洗い流しましょう  
手あらいは「ハッピーバースデー」を2回歌うくらいの時間をかけてね

- |           |             |           |             |
|-----------|-------------|-----------|-------------|
| 1 手を水でぬらす | 2 せっけんを泡立てる | 3 手のひらを洗う | 4 手の甲を洗う    |
| 5 指の間を洗う  | 6 指先、爪の間を洗う | 7 手首を洗う   | 8 清潔なタオルでふく |

消毒用アルコールを手にかけて、20秒間手全体にすい込む！

ふいかけられるだけじゃダメ！

# インフルエンザについて

## ◆◆ 毎年冬に流行する「季節性インフルエンザ」 ◆◆

「季節性インフルエンザ」は感染力が強く、感染した人のせきやくしゃみなどによってウイルスが飛び散り、それを吸い込むことによって感染します。

ふつうの風邪と違い、突然38度以上の熱が出たり、頭痛や関節痛、筋肉痛などの症状が出る感染力の強い病気です。

子どもではまれに急性脳症になったり、お年寄りや免疫力が下がっている人では肺炎にかかったりと、重症化することがあります。



## インフルエンザでも約2週間分の食料品や日用品を準備！？

### 「新型インフルエンザ」について、白ごとの準備と発生時のお願い

「新型インフルエンザ」とは、これまで人が感染したことのない、新しい型のインフルエンザのことをいいます。誰も免疫をもっていないため、ひとたび発生すると多くの人が感染し、世界的に大流行することが心配されています。

### ＜準備＞

- ・マスクや消毒用アルコールなどの医薬品のほか、約2週間分の食料品や日用品を準備しましょう。
- （新型インフルエンザが海外で発生して流行すると、外国から色々な物が輸入できなくなったり、外に出かけることができなくなったりします。）
- ・白ごころから、テレビやインターネットなどで情報を調べたり、役所などから正しい情報を集め、いつ起こっても対応できるようにしましょう。

### ＜発生時のお願い＞

- ・決められた医療機関での受診（新型インフルエンザが発生して間もない頃には、感染が広がらないように、診療を行う医療機関を限定します。）
- ・不要な外出を自粛したり、食料品や日用品を買い占めないようお願いする場合があります。

＜参考＞大阪府新型インフルエンザ等対策ホームページ  
<http://www.pref.osaka.lg.jp/iryo/sinfu/>



大阪府 大阪市 堺市 東大阪市 高槻市 豊中市 枚方市 八尾市

発行：大阪府健康増進部保健医療政策課

平成30年10月作成

レジオネラ症発生を予防しよう

主な症状は肺炎（レジオネラ肺炎）で、菌に感染してから2～10日（平均4～5日）後に、高熱、咳、タン、頭痛、胸痛、筋肉痛、悪寒などの症状が出て、まれに重症になることがあり、死亡例も報告されています。人から人への感染はありません。近年、レジオネラ症患者報告数は、増加傾向にあります。

| Protein Sequence | Number of Amino Acids |
|------------------|-----------------------|
| H11              | 1592                  |
| H12              | 1602                  |
| H13              | 1592                  |
| H14              | 1592                  |
| H15              | 1592                  |
| H16              | 1592                  |
| H17              | 1592                  |
| H18              | 1592                  |
| H19              | 1592                  |
| H20              | 1592                  |
| H21              | 1592                  |
| H22              | 1592                  |
| H23              | 1592                  |
| H24              | 1592                  |
| H25              | 1592                  |
| H26              | 1592                  |
| H27              | 1592                  |
| H28              | 1592                  |

施設の設置者・管理者の方は、引き続き入浴設備について次の点に注意して適正な管理をお願いします。

○貯溜槽内の湯の温度は60度以上に保ち、槽内を定期的に清掃・消毒しよう。

[illegible]

浴槽水について、1年に1回以上、レジオネラ属菌などの  
水質検査を実施し、その結果を報告してください。

最寄りの大阪府保健所衛生課  
(大阪市、堺市、豊中市、高槻市、  
枚方市、八尾市、東大阪市を除く)

## 高齢者の結核を 早期発見するには？

### サービス利用開始時の健康チェック

- ・2週間以上続く呼吸器症状（咳、痰など）や胸部X線写真に異常陰影がある時には、かかりつけ医や施設の嘱託医に喀痰検査等の必要性を確認しましょう。
- ・健康管理のための情報として、結核等の既往歴や治療中の病気を確認しましょう。

### 定期健康診断時の健康チェック

- ・結核の早期発見のためにも、定期健康診断を活用しましょう。
- ・「高齢者は結核のハイリスク者」であり、健診が義務ではない施設も、定期的な健康チェックが大切です。

### 日常的な健康観察

- ・高齢者結核では咳や痰がでない割合も高く継続する体調不良や免疫低下にからむ症状など、日常の健康観察がとても大切です。

- なんとなく元気や活気がない
- 発熱、食欲不振、体重減少、倦怠感、尿路感染（免疫低下）
- 咳、痰、胸痛、呼吸のしづらさ

- ・肺炎疑いでも、できれば抗生剤を使用する前に、喀痰検査の実施を嘱託医に相談しましょう。また、抗生剤の使用状況を記録に残しておきましょう。

## 高齢者介護に関わるあなたと あなたの大切な人の “健康を守る”ために

### 職員の定期健康診断

- ・少なくとも年に1回は胸部X線検査を受けましょう。精密検査の通知が来たら、自覚症状がなくても必ず受診しましょう。
- ・健診結果は、今後の健康管理に大切な情報です。結果を保管しておきましょう。

### 咳エチケット

- ・咳が出る時は、サージカルマスクを着用しましょう。

### まずは自分の身体をいたわりましょう

- ・身体の免疫力を維持し、風邪等の症状が続く時は、早めの受診を心がけましょう。
- ・免疫が低下する疾患（糖尿病、腎疾患、HIV等）がある時は、確実に治療を継続しましょう。
- ・結核について勉強する機会を持ちましょう。

結核に関する心配や不安がある時は  
保健所に相談しましょう。

健康診断を行った場合には報告しましょう  
職員や施設入所されている方の健康  
診断を実施した場合には、あなたの地  
域を管轄する保健所に報告が必要です。  
＜詳細＞

<http://www.pref.osaka.lg.jp/iryo/osakakansensho/kekaku02.html>

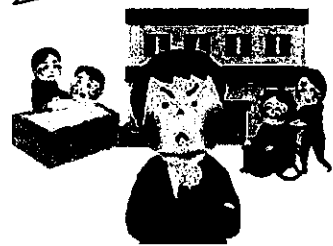
この資料は平成28年度国立研究開発法人日本医療研究開発機構委託研究開発費「地域における結核対策に関する研究」により作成されました。

## 高齢者介護に関わる人の ための“結核”基礎知識

現在1年間に2万人弱の結核患者が新たに診断されており、その約7割は60歳以上です。

ある日、ある高齢者施設で…

〇〇さん、結核疑い  
だそうです!!



こんな時  
どうしたらいいでしょう？

## 結核とは

結核とは、結核菌によっておこる感染症です。

### 感染のしくみ（空気感染）

- ・主に肺結核患者の咳などのしぶきと共に排出される菌を吸い込むことで感染します。

### 感染とは

- ・結核菌が身体の中に入り、それに対する身体の反応が起きている状態です。

### 発病とは

- ・菌が増殖し、何らかの身体の変化や症状が出てくる状態です。
- ・結核の発病率は、感染者の1～2割です。
- ・発病は、身体に入った菌の量や強さと、感染者の免疫などが関係します。

＜免疫の維持＞ バランスの良い食事、適度な運動、十分な睡眠、禁煙、免疫が下がる疾患（糖尿病、腎疾患等）の治療と管理が大切です。

### 症状

- 咳、痰、微熱、胸痛、体重減少等

### 特徴

- ・「よくなったり、悪くなったり」しつづ病状が進行し、排菌するようになります。
- ・排菌をしていない感染状態や発病の初期には、人にうつすことはありません。

### 治療と施設での服薬支援

- ・原則として、6か月以上の定められた期間、複数の薬を内服します。確実な内服のため周囲の方の支援が重要となります。

## 利用者が結核(疑い)と 診断されたら

### マスクの着用と個室対応

結核(疑い)の方 入院や検査結果を施設で待つ間は、サージカルマスクを着用してもらい、個室対応でドアは閉めましょう。

職員や家族等 個室へ入る時はN95マスクを着用し、乳児等の面会は禁止します。

### 車で搬送する時

- ・結核(疑い)の方は、サージカルマスクを、同乗者はN95マスクを着用します。
- ・窓を開けて換気をしましょう。

### 部屋の清掃など

- ・部屋の窓を開けて換気を十分行いましょう。
- ・薬剤等による消毒は不要です。通常の掃除や洗濯、食器洗いを行えば大丈夫です。

＜N95マスク＞ 結核の感染防止のため職員や家族がつけるマスクです。すぐ、使えるように常備し、着用訓練をしておきましょう。



N95マスクの例

～結核の発病は誰のせいでもない～

- ・突然、結核(疑い)と言われ、動揺する方も多いため、周囲のサポートが不可欠です。

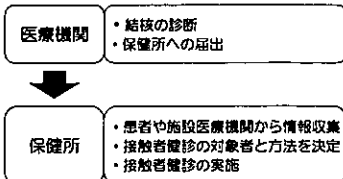
## 接触者健診について

### 目的

- ・患者からの感染や発病の有無などを調べ、結核の感染拡大を防止します。

### 基本的な流れ

- ・保健所は届出により、患者の病状や生活、患者と接した方の健康状態等を確認して、必要な対象者に、無料で健診を行います。



### 主な検査

- ・原則として、結核の“感染”を血液検査で、“発病”を胸部X線検査で調べます。

### 実施時期など

- ・施設の定期健診状況なども検討し、適切な時期に行います。
- ・必要により、保健所と施設が協力して、健診の前に説明会を行うこともあります。
- ・結核に感染した後、検査で感染がわかるようになるまで、3か月ほどかかります。
- ・あわてて検査をすると正確な結果が得られないこともありますので、保健所と連絡を取りましょう。



介護の現場で働くあなたに理解してほしい

## 高齢者虐待

高齢者虐待防止法<sup>\*1</sup>は、高齢者を介護している養護者（家族等）による虐待だけではなく、福祉・介護サービス業務の従事者による虐待の防止についても規定しています。

ここでは、介護サービス従事者<sup>\*2</sup>による高齢者虐待についてお話をします。「介護サービス従事者が高齢者を虐待するなんて」と思われるかもしれませんが、介護の現場での虐待は増加傾向にあります。

介護の現場で働くあなたには、高齢者虐待についてきちんと知ってほしいのです。高齢者虐待防止法を学ぶことで知識を増やし、介護技術の向上を目指しましょう。

<sup>\*1</sup> 高齢者虐待防止法は「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」の通称です。以下、高齢者虐待防止法と表記します。

<sup>\*2</sup> 介護サービス従事者（高齢者虐待防止法では、「養介護施設従事者等」と表記）とは、養介護施設従事者、居宅サービス事業者のホームヘルパー・訪問看護員・訪問介護員・訪問介護員、担当者、居宅介護支援事業者のケアマネジャーなど直接介護に関わる職員はもちろん、経営者・管理者も対象となります。

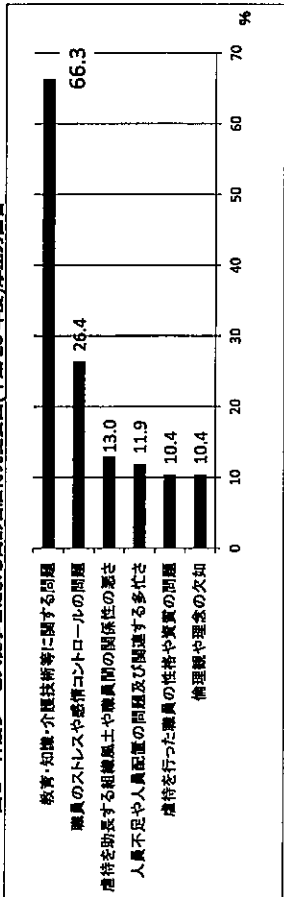


## 1. 介護サービス従事者による高齢者虐待はなぜ起こるか。

### (1) 虐待発生要因は、介護についての知識・教育・技術の問題が66.3%！

『高齢者虐待防止法に基づく対応状況等に関する調査結果(全国)』(図1)によると、虐待発生要因は高齢者を介護するための教育・知識・介護技術の問題が多くを占めているのがわかります。したがって、介護に従事する者が、介護に関する正しい知識・技術を身につけ、高齢者虐待に対する理解を深めることが高齢者虐待防止につながると考えられます。

図1 介護サービス従事者による高齢者虐待発生要因(平成25年度)厚生労働省



## (2) 認知症について

高齢者虐待の発生要因の多くは「認知症」の理解不足です。認知症のBPPSD（暴言・暴力・不潔行為・徘徊など）介護をする者の負担の増大やストレスの原因となり、それが高齢者虐待に発展してしまふことがあります。これは認知症に対する理解不足から起こると考えられます。

介護サービス従事者にとって、認知症を正しく理解し、対応方法を学ぶことが、必須と言えます。

(※) 認知症サポーター養成講座・認知症介護実践者研修等、認知症の理解を深める様々な講座や研修が開催されています。詳しくは

大阪府 認知症高齢者 検索

## 2. どのようなことが「高齢者虐待」になるのか？

### (1) 高齢者虐待防止法の目的

平成18年4月に高齢者虐待防止法が施行されました。世間の高齢者虐待に対する関心が高まり、年々相談件数が増え、高齢者に対する権利擁護の意識が重要視されるようになっていきました。

高齢者虐待防止法の目的は、「高齢者の尊厳の保持」、「高齢者虐待の防止」、「それに必要な措置を定める」ということです。

同法では「高齢者」を65歳以上の者（平成24年10月1日同法一部改正で、養介護施設・事業所を利用する65歳未満の障がい者についても高齢者とみなすと規定されている）と定義しています。

### (2) 虐待の種類

高齢者虐待防止法では、次の行為を虐待と定義しています。

図2 高齢者虐待の種類

| 種類                 | 内容                                                    |
|--------------------|-------------------------------------------------------|
| 身体的虐待              | 高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。                     |
| 介護・世帯の放棄・放任(ネグレクト) | 高齢者を養育させるような適切な食事又は長時間の放置その他の高齢者を養育すべき職務上の義務を著しく怠ること。 |
| 心理的虐待              | 高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒否的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。   |
| 性的虐待               | 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。                |
| 経済的虐待              | 高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。             |

(第2条第5項)



## 「これは虐待です！」

日々業務をされる中で、虐待かどうか判断しにくい行為や虐待であると気づかないことがあるかもしれません。以下にあげるのは、虐待の具体例です。

### 【身体的虐待】

- ・暴力的行為（例…つねる・蹴る・物を投げつける・介護を行う際、抵抗されたり、暴言を浴びざられ、かっとなり叩いてしまった等）。
- ・医療的必要性に基づかない投薬によって動きを抑制する。
- ・食事の際に本人が拒否しているのに、職員の手で無理やり口に入れて食べさせる。
- ・身体拘束（※詳しくは後述）。

### 【介護・世帯の放棄・放任】

- ・必要とされる介護・世話を怠り高齢者の生活環境・身体状態を悪化させる。
- ・必要な福祉・医療サービスを受けさせない、制限する（例…ナースコール等を使用させない等）。
- ・ケアマネジャーが虐待行為に気づいても知らないふりをする等。

### 【心理的虐待】

- ・威嚇的・侮辱的な言葉・態度（怒鳴る、罵る、悪口を言う、子ども扱いする、特別な服や帽子を着けさせる等の人格を貶めるような扱い）をする。
- ・職員の手を優先し、本人の意思や状態を無視して介護をする（例…オムツの必要がないのにオムツをする等）。

### 【性的虐待】

- ・性的な話を強要する・無理やり聞かせる・無理やり話させる。
- ・排泄や着替えの際の陰部の露出や下着のままに放置する。

### 【経済的虐待】

- ・本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する）。

## (3)身体拘束について

「緊急やむを得ない場合<sup>\*3</sup>」を除き、高齢者本人や他の入所者等の生命や身体を保護するために、身体拘束をもって行動を制限する行為は、指定基準等で原則禁止されています。

（「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と異年齢者支援について」厚生労働省事務局 平成16年）

図3 身体拘束の対象となる異体的な行為

| 項 | 目                                                              |
|---|----------------------------------------------------------------|
| ① | 徘徊しないように、車いすやベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。                                 |
| ② | 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。                                     |
| ③ | 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。                                 |
| ④ | 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。                               |
| ⑤ | 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。 |
| ⑥ | 車いすやベッドに落ちたり、立ち上がりたりにくいように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。            |
| ⑦ | 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。                               |
| ⑧ | 服や靴ひもを縛るために、介護衣（つなぎ服）を着せる。                                     |
| ⑨ | 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。                             |
| ⑩ | 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。                                    |
| ⑪ | 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。                                      |

出典：「身体拘束ゼロへの手引き」（平成13年：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）

※「スピーチロック」という言葉を知っていますか？

上図の行為に加え、スピーチロック（言葉による拘束）も、身体拘束にあたります。

例えば、「動かないで！」「立たないで！」「ちよっと待って！」「黙って！」等、一方的な強い言葉により制限・拘束することです。



## 「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件とは？

「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件とは、  
1. 本人の生命や身体に危険が生ずるおそれがあること。  
2. 本人の意思や状態を無視して介護をする（例…オムツの必要がないのにオムツをする等）。  
3. 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する）。

\* 3

### ※手続きの手順

- ・「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当職員個人またはチームではなく、施設全体で行えるように、関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する体制を原則とする。
- ・身体拘束の内容、目的、理由、時間、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることが必要である。
- ・常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合にはただちに解除する。
- ・身体拘束の態様、時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録することが必要である。

### 3. 虐待を見つけたらどうするの？



#### (1) 通報の義務

高齢者虐待防止法では、高齢者福祉の仕事に従事する人は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めることとされています。(第5条第1項)

さらに介護サービス従事者は、自分の働いている現場で高齢者虐待を発見した場合、生命・身体への重大な危険が生じているか否かに関わらず、市町村への通報義務が生じます。(第21条第1項)

もちろん職場以外の施設や事業所での虐待とと思われる重大な通報義務が生じている高齢者を発見した場合も、通報の義務(第21条第2項)は生じますし、重大な危険でなくとも努力義務は生じます。(第21条第3項)

#### (2) 通報等による不利益取り扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、通報者が通報することにより不利益な扱いをうけることを禁止しています。

- ① 通報等を行うことは「守秘義務違反」にはなりません。(第21条第6項)
- ② 通報したことによって、解雇その他の不利益な扱いを受けることを禁じています。(第21条第7項)



介護サービス従事者は高齢者介護の であり、高齢者虐待行為は決して許されないことであるという認識が求められます。通報するのはとても勇気のいることですが、専門職として正しい行動をこころがけましょう。  
通報への対応は、市町村が行います(最終ページ)の市町村の相談・通報窓口を参照してください) が、地域包括支援センターでも相談・通報は受け付けます。まずご相談ください。

### 4. 高齢者虐待が起きたらどうするか。

#### (1) 虐待の初期対応

まずは、速やかに初期対応を行うことが大切です。特に、高齢者虐待に該当するような状況では、被害を受けた高齢者の心身の状況を把握し、必要な手当てなどを速やかに行い、安全を確保しなければなりません。次に、事実確認をしっかりと行い、上司への報告など組織の中で情報を共有し、対応を迅速に検討します。その際には本人や家族への説明や謝罪、関係機関(市町村等)への報告を行う必要があります。

また、虐待した人に対して、「してはいけない」と単純に伝えるだけではその場しのぎの対応にしかならず、再発の危険性があります。背景となった要因を分析し、施設・事業者全体で取り組んでいくことが重要です。

#### (2) 日常の取り組み

高齢者虐待の対応の基本は、背景となる要因を分析し、組織的な取り組みを行い、その中で職員個々が必要な役割を果たすことにあると言えます。

##### 介護サービス従事者として

- ① 虐待を発見した場合、その場での職員間の注意喚起、上司や管理者等への相談・報告及び市町村への通報をすること(高齢者本人・家族からの訴えを受けた場合も同様)。

※ 見て見ぬ振りをしないことが必要です。

- ② 勉強会、研修に積極的に出席し、知識や技術を習得する(職場内以外の研修については市町村・地域包括支援センターにご相談ください)。

##### 観光施設の設置者、及び審判事業を行う者として

高齢者虐待防止法では、次の①～③は措置として定められています(第20条)

- ① 介護サービス従事者への研修の実施すること。
- ② 利用者や家族からの苦情処理体制の整備をすること。
- ③ その他、高齢者虐待防止のための措置を講ずること。



|                                                                 |                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                 | はい                       | いいえ                      |
| 1. 利用者に頼みを込めて、「ちゃん」付けで呼んだり、愛称等呼ぶことがよくある                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 高齢者が虐待されているかもしれないという場面を見かけたが、これからの仕事にしがたくなるので、見て見ぬふりをしたことがある | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. トラブルやミス(ニアミス)は積極的に報告・相談することはしない                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 自力で食物摂取が可能だが時間がかかる利用者に対して、自分が全て介助してしまうことがある。                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 利用者を暴力や威圧的な言葉などで制止したことがある。                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 解説

1. 介護サービス従事者は頼みを込めて、コミュニケーションをとるためと考えているのかもしれませんが、威圧的・恫喝と感ぜしめる人もいます。「〇〇様」「〇〇さん」と名前だけでなく名字で呼ぶことが好ましいとされています。
  2. 虐待通報は介護に従事する人全ての義務です。関係機関(最終ページに掲載)に相談・通報してください。
  3. なぜ報告・連絡をしなかったのかを振り返る必要があります。個人の問題または相談報告がしづらい背景があるのでしょうか。利用者のためにも、自分のためにも、そして職場のためにも話し合い学ぶ姿勢が必要です。これが虐待防止につながっていきます。
  4. 利用者にとって食事や必要なケアは認識できているでしょうか。他の業務の対応に追われ時間短縮のためにそうしているのでしょうか。誤解事故や食事摂取拒否等利用者にとって重大な事態を招く恐れがないとはいえません。
  5. 利用者は様々な反応を示しますから、暴力などで抑圧しないで対応できるように、日頃よりトレーニングを積みましょう
- 5つの質問に1つでも「はい」にチェックがあったら、それは問題行為です。自分たちの行為を振り返って、虐待防止に真摯に取り組んでみてください。
- また、介護サービス従事者の高齢者虐待の要因は、個人の知識・技術不足のほか、施設・事業所の効率優先、人手不足、業務多忙などの組織的な課題も考えられます。



**高齢者虐待について、理解していただけたか？**

虐待を未然に又は再発を防ぐためには、介護知識・技術・法令知識を理解し、ケアの質を向上させていくことが重要になってきます。

**高齢者虐待防止を、一人一人の取り組みとして、職場全体の取り組みとして実践していきましょう。**

| 市町村名       | 部署名                                                   | 電話番号                      |
|------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|
| 大阪市        | 天王寺:6774-9857 城東:6930-9857 浪速:6847-9859               |                           |
| 各区域所       | 鶴見:6915-9859 福島:6464-9857 西淀川:6478-9818 此花:6466-9859  |                           |
| 保健福祉課      | 淀川:6308-9857 住之江:6682-9857 中央:6267-9857 東淀川:4809-9855 |                           |
| 【市外局番:06】  | 西:6532-9857 東成:6977-9859 東住吉:4398-9857 港:6576-9857    |                           |
|            | 平野:4302-9857 大正:4334-9859 旭:6957-9857 西成:6659-9857    |                           |
|            | 福祉局生活福祉部地域福祉課相談支援グループ(本庁):6208-8084(直通)               |                           |
| 堺市         |                                                       |                           |
| 各区域所       | 堺:228-7477 中:270-8195 東:287-8112 西:276-1912           |                           |
| 保健福祉総務センター | 南:290-1812 北:258-6771 東區:363-9316                     |                           |
| 保健福祉課      | 長寿社会部地域包括ケア推進課在宅支援係(本庁):228-0375                      |                           |
| 【市外局番:072】 |                                                       |                           |
| 津和野市       | 福祉部福祉政策課地域福祉推進担当                                      | 072-423-9467(直通)          |
| 豊中市        | 健康福祉部高齢者支援課地域支援係                                      | 06-6858-2866(直通)          |
| 池田市        | 福祉部地域支援課                                              | 072-752-1111(内線380)       |
| 吹田市        | 福祉部高齢者支援課支援グループ                                       | 06-6384-1360(直通)          |
| 東大津市       | 健康福祉部高齢介護課長寿推進係                                       | 0725-33-9045(直通)          |
| 高槻市        | 健康福祉部長寿介護課高齢者支援チーム                                    | 072-674-7166(直通)          |
| 箕面市        | 福祉部高齢介護課                                              | 072-433-7010(直通)          |
| 守口市        | 健康福祉部高齢介護課                                            | 06-6992-1613(直通)          |
| 枚方市        | 長寿社会部地域包括ケア推進課                                        | 072-841-1458(直通)          |
| 茨木市        | 健康福祉部相談支援係                                            | 072-655-2758(直通)          |
| 八尾市        | 地域福祉部高齢介護課地域支援室                                       | 072-924-3973(直通)          |
| 泉佐野市       | 健康福祉部高齢介護課                                            | 072-463-1212(内線2166)      |
| 恵庭市        | 健康福祉部高齢介護課                                            | 0721-25-1000(内線197)       |
| 寝屋川市       | 福祉部高齢介護課                                              | 072-838-0372(直通)          |
| 河内長野市      | 健康福祉部いきいき高齢者福祉課高齢者支援係                                 | 0721-53-1111(内線269)       |
| 松原市        | 健康福祉部高齢介護課高齢者支援係                                      | 072-337-3113(直通)          |
| 大東市        | 健康福祉部高齢介護課高齢者支援係                                      | 072-870-9065(直通)          |
| 和泉市        | 生きがい健康部高齢介護課(高齢支援担当)                                  | 0725-99-8132(直通)          |
| 茨田市        | 健康福祉部地域包括ケア室                                          | 072-727-3548(直通)          |
| 相模原市       | 健康福祉部高齢介護課高齢者福祉係                                      | 072-972-1570(直通)          |
| 迎津野市       | 保健福祉部保健医療部地域包括支援課                                     | 072-947-3822(直通)          |
| 門真市        | 保健福祉部高齢介護課                                            | 06-6902-6176(直通)          |
| 摂津市        | 健康福祉部高齢介護課高齢者福祉係                                      | 06-6383-1379(直通)          |
| 高石市        | 保健福祉部地域包括ケア推進課                                        | 072-275-6319(直通)          |
| 藤井寺市       | 福祉部高齢介護課高齢者福祉支援担当                                     | 072-939-1169(直通)          |
| 東大阪市       | 福祉部高齢介護課地域包括ケア推進課                                     | 06-4309-3013(直通)          |
| 東大阪市       | 健康福祉部長寿社会推進課高齢者福祉係                                    | 072-483-8283(直通)          |
| 四條畷市       | 健康福祉部高齢介護課                                            | 072-877-2121(内線693)       |
| 交野市        | 福祉部高齢介護課高齢介護課事業係                                      | 072-893-6400(内線682・637)   |
| 大阪狭山市      | 健康福祉部高齢介護課グループ                                        | 072-366-0011(内線375・376)   |
| 阪南市        | 健康福祉部高齢介護課                                            | 072-471-5678(内線2471・2473) |
| 島本町        | 健康福祉部いきいき健康課                                          | 075-961-1122(直通)          |
| 豊能町        | 生活福祉部健康推進課                                            | 072-733-2800(直通)          |
| 能勢町        | 健康福祉部高齢介護課地域支援係                                       | 072-731-2160(直通)          |
| 豊岡町        | 健康福祉部いきいき支援課高齢介護係                                     | 0725-22-1122(内線205)       |
| 熊取町        | 健康福祉部高齢介護課                                            | 072-452-6298(直通)          |
| 田尻町        | 民生部福祉課高齢介護係                                           | 072-466-8813(直通)          |
| 舞子町        | しあわせ創造部福祉課高齢介護係                                       | 072-492-2716(直通)          |
| 太子町        | 健康福祉部高齢介護課                                            | 0721-98-5538(直通)          |
| 河内町        | 健康福祉部高齢介護課                                            | 0721-93-2500(内線121)       |
| 千早赤阪村      | 健康福祉部高齢介護課                                            | 0721-72-0081(内線343)       |

## 地域支援スーパーバイズ事業（権利擁護相談）

地域支援スーパーバイズ事業とは、認知症や知的障がい・精神障がいなどに  
より判断能力が十分でない方の権利侵害や困りごとについて、行政、高齢者・  
障がい者相談機関、その他事業所など関係機関・団体を対象に、様々な解決困  
難な事例について、弁護士・社会福祉士会等と連携し、電話や来所による助  
言や情報提供を行うものです。

次のような相談に助言しています。

- 年金を親族が管理しているが、本人のために使われていないようだ。
- 悪質商法にのせられて不要なものを買わされているようだ。
- 知人から財産を侵害されている。
- 多額の借金をしてしまい、生活困難になっている人をどう支援すればよいのか。
- 親亡き後、障がいのある子の財産の管理は誰にたのめばいいのか。
- 成年後見制度の利用が必要だが、どのようにすればいいのか。 など

### 【権利擁護専門相談窓口】

#### 【大阪市・堺市以外】

社会福祉法人大阪府社会福祉協議会地域福祉部権利擁護推進室あいねっと

所在地 〒542-0012 大阪府中央区谷町7丁目4番15号 大阪府社会福祉会館2階

電話 06-6191-9500 職員による電話相談（月曜日～金曜日の10時～16時。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は事前予約が必要。（相談日 木曜日 13時～14時半～）

#### 【大阪市】

大阪市成年後見支援センター

所在地 〒557-0024 大阪府西成区出城2丁目5番20号 大阪市社会福祉研修・情報センター3階

電話 06-4392-8282（職員による電話相談）（月曜日～土曜日の9時～17時。祝日・年末年始除く）

成年後見制度に関するご相談を受け付けています。

#### 【堺市】

堺市権利擁護サポートセンター

所在地 〒590-0078 堺市堺区南瓦町2番1号 堺市総合福祉会館4階

電話 072-225-5655 職員による電話相談（月曜日～金曜日の9時～17時30分。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は事前予約が必要。（相談日 木曜日 13時～16時）

## 成年後見制度の利用を促進！

### 1. 成年後見制度とは？

認知症、知的障がい、精神障がいなどの理由で判断能力の不十分な方々は、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身の回りの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議をしたりする必要があったりも、自分でこれらを行うことが難しい場合があります。また、自分に不利な契約であっても判断ができていないままに契約を結んでしまい、悪徳商法の被害にあう恐れもあります。このような判断能力の不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。必要な方がいる時は、市町村の窓口及び地域包括支援センター等へご相談下さい。

### 2. 成年後見制度にはどのようなものがあるの？

成年後見制度は、大きく分けると、「法定後見制度」と「任意後見制度」の2つがあります。

また、法定後見制度には、「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じて制度を選べるようになっています。

法定後見制度においては、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利な法律行為を後から取り消したりすることによって、本人を保護・支援します。

成年後見人等には、親族以外に、専門職（弁護士、社会福祉士、司法書士等）、市民後見人、法人後見人が選任されます。

### 3. 成年後見人等の役割は何ですか？

成年後見人等は、本人の生活・医療・介護・福祉など、本人の身の回りの事柄にも目を配りながら本人を保護・支援します。しかし、成年後見人等の職務は本人の財産管理や契約などの法律行為に限られており、食事の世話や実家の介護などは、一般に成年後見人等の職務ではありません。

また、成年後見人等はその職務について家庭裁判所に報告するなどして、家庭裁判所の監督を受けることとなります。

## 2020年4月から民法が改正されます！

民法が改正され、意思能力制度が明文化されることとなります。これにより、意思能力を有しない者が行った法律行為は無効となり、自らが締結した売買契約の無効を主張して、代金の返還等を求めることができることとなり、判断能力が低下した高齢者等が不当に不利益を被ることを防ぐことが可能となります。

※意思能力は、行為の結果を判断するに足るだけの精神能力をいいます。例えば、認知症を患って行為の結果を判断することができない者は、意思能力を有しません。

※成年後見制度の審判を得ていなくても、意思能力制度の利用は可能です。

（法務省 HP より）

# 安心して ご相談ください!



人権イメージキャラクター  
人 KEN まちる君

## ● 人権侵害に関するご相談はこちら ●

人権についての相談はなんでも  
みんなの  
人権110番  
0570-003-110  
この電話はおかけになった場所の最寄りの法務局・地方方法務局につながります。  
● 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)  
● 一部のIP電話等からは御利用できない場合があります。

学校でのいじめ、虐待など子どもに関する相談はこちら  
子どもの  
人権110番  
0120-007-110  
子どもの人権についての専用相談電話です。  
いじめや体罰などの子どもの人権についての相談はこちらへどうぞ。  
● 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分  
(全国共通・通話料無料)

職場でのセクハラ、家庭内暴力など女性に関する相談はこちら  
女性の  
人権  
ホットライン  
0570-070-810  
女性の人権についての専用相談電話です。セクハラやDVなどの女性の人権についての相談はこちらへどうぞ。  
● 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)  
● 一部のIP電話等からは御利用できない場合があります。

インターネットでも相談を受け付けています  
パソコン・携帯電話共通  
インターネット人権相談 SOS-eメール  
<http://www.jinken.go.jp/>

秘密は守ります。  
相談は無料です。  
ぜひご相談ください。

リサイクル推進  
この冊子は、印刷物の廃へリサイクルできます。

【保存版】

訪問介護に従事されている皆様へ

あなたの周りに  
いじめやいやがらせなどで

# 悩んでいませんか?

心配だな...



人権イメージキャラクター  
人 KEN あゆみちゃん

法務省人権擁護局  
全国人権擁護委員連合会  
リサイクル推進  
この冊子は、印刷物の廃へリサイクルできます。

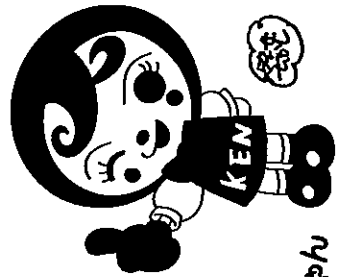
## 訪問介護に 従事されている皆様へ

皆様の訪問先の家庭などで、高齢者や障害者に対するいじめ、いやがらせ、虐待などの問題が起きているのでは...と思うことはありませんか？

私たち法務省の人権擁護機関は、一人一人の人権が尊重され、高齢者や障害者の方々が毎日安心して暮らすことができよう、様々な人権擁護活動に取り組んでいます。

皆様が訪問介護中に、いじめ、いやがらせ、虐待などが疑われる事実を見たり聞いたりしたら、みんなの人権110番(裏面)まで情報をお寄せください。

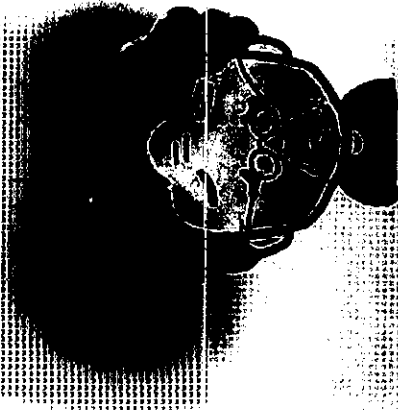
法務局職員や人権擁護委員が、事案に応じた迅速・柔軟な方法で、関係する方々と話し合いながら解決に導きます。



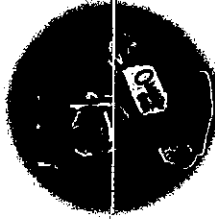
※人権擁護委員とは、法務大臣が委嘱した民間の人たちで、約14,000名が全国の市町村に配置されています。

人権イメージキャラクター  
人KEN あゆみちゃん

## こんなことを感じたり、 見たり聞いたりしたことはありませんか？



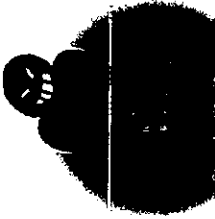
身体的虐待  
(殴る・蹴るなど)



経済的虐待  
(金銭の無断使用など)



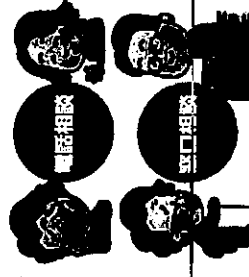
介護・監護の  
放棄・放任



心理的虐待  
(言葉の暴力など)

法務局職員、  
人権擁護委員が  
一緒になって  
皆様のお悩みの  
解決に取り組めます。

## 一人で悩まず、ご相談ください。



- 法律的なアドバイスを行ったり、悩み事を解決する上で、より専門的な機関を紹介します。
- 関係する方々の間に入って、中立的立場から話し合いを仲介します。
- 事実関係を調査した上で、人権保護をした人に対して、その行為をやめるよう注意します。

このほかにも、他の行政機関と協力するなどして、悩み事を解決に導きます。



秘密は  
守ります

相談は  
無料です

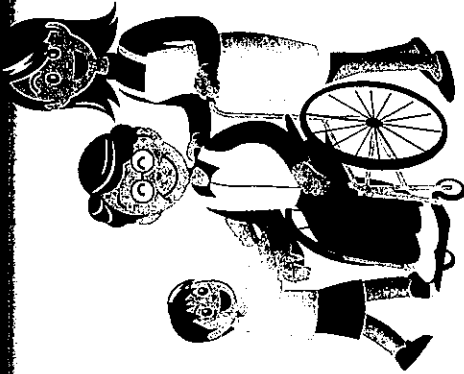


人権イメージキャラクター  
人KEN あゆみちゃん

人権イメージキャラクター  
人KEN あゆみちゃん

あなたの悩みが解決への一歩を  
踏み出すための相談窓口を案内しています。

# 介護労働者の労働条件の 確保・改善のポイント



## はじめに

介護関係業務に従事する労働者や、これら介護労働者を使用する社会福祉施設は、いずれも大幅に増加しています。これらの事業場の中には、事業開始後間もないため、労働基準関係法令や雇用管理に関する理解が必ずしも十分でないものもみられるところ です。

このパンフレットは、介護労働者の労働条件の確保・改善に関する主要なポイントをわかりやすく解説したものです。

介護労働者を使用される事業者の方々を始めとして介護事業に携わる皆様には、このパンフレットをご活用いただき、介護労働者の労働条件の確保・改善に取り組んでいただきますようお願いいたします。

## このパンフレットの対象

このパンフレットという「介護労働者」とは、専ら介護関係業務に従事するすべての労働者を指します。したがって、老人福祉・介護事業のほか、それ以外の障害者福祉事業、児童福祉事業等において介護関係業務に従事する者も含みます。

また、これら介護労働者を使用する事業場におかれては、介護労働者以外の労働者につきましても、同様に労働条件の確保・改善を図っていただくようお願いいたします。



厚生労働省 都道府県労働局 労働基準監督署

## I 介護労働者全体（訪問・施設）に共通する事項

### (1) 労働条件の明示について

#### Point ① 労働条件は書面で明示しましょう

→ 労働基準法第15条

労働者を雇い入れた際には、賃金、労働時間等の労働条件を書面の交付により、明示しなければなりません。

#### ○ 明示すべき労働条件の内容

書面で明示すべき労働条件の内容  
・労働契約の期間（期間の定めのある場合はその期間）  
・更新の基準（Point 2 参照）  
・就業の場所・従事する業務の内容  
・労働時間に関する事項（始業・就業時刻、時間外労働の有無、休日、休日の決定）  
・賃金の決定・計算・支払の方法、賃金の締切・支払の時期に関する事項  
・退職に関する事項（解雇の事由を含む）

#### ○ 明示すべき労働条件の内容

その他明示すべき労働条件の内容  
・昇給に関する事項  
・退職手当、退職に支払われる賃金、賞与、労働者に負担させる義務、作業用品、安全衛生、職業訓練、災害補償、表彰、制裁、休職等に関する事項…これらについて定めた場合

#### ○ 労働日（労働すべき日）や始業・就業時刻など下記①～③が月ごと等の勤務表により特定される場合の明示方法

勤務表により特定される労働条件  
① 就業の場所及び従事すべき業務  
② 労働日並びにその始業及び就業の時刻  
③ 休憩時間



1) 勤務の種類ごとの①～③に関する考え方  
2) 適用される就業規則上の関係事項  
3) 契約締結時の勤務表  
について、書面の交付により明示しましょう

6か月契約、1年契約などの期間の定めのある契約（有期労働契約）を結ぶ場合には、契約更新の都度、労働条件の明示（書面の交付）が必要です。

上記以外の場面においても、労働契約の内容について、できる限り書面で確認しましょう。（労働契約法第4条第2項）  
・改正パートタイム労働法（平成27年4月施行）については、パート労働ポータルサイト（<http://part-tanjikan.mhlw.go.jp/>）を確認してください。

#### Point ② 契約の更新に関する事項も明示しましょう

→ 労働基準法施行規則第5条

労働者と有期労働契約を締結する場合には、「期間の定めのある労働契約を更新する場合の基準」についても書面の交付によって明示しなければなりません。

#### (1) 更新の有無の明示

（具体的な例）  
・自動的に更新する  
・更新する場合があり得る  
・契約の更新はしない  
など

#### (2) 更新の基準の明示

（具体的な例）  
・契約期間満了時の業務量により判断する  
・労働者の能力により判断する  
・労働者の勤務成績、態度により判断する  
・会社の経営状況により判断する  
・従事している業務の進捗状況により判断する  
など

※ 有期労働契約の更新をしないことが明かな場合は、更新の基準の明示義務はありません。

有期労働契約について、3つのルールがあります。（労働契約法）

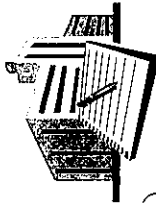
- ① 無期労働契約への転換：有期労働契約が繰り返し更新されて更新5年を超えたときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約（無期労働契約）に転換できます。
- ② 「雇止め法理」の法定化：一定の場合には、使用者による雇止めが認められないこととなる雇止めが成立した判例上のルールが法理に法定されました。
- ③ 不合理な労働条件の禁止：有期労働契約労働者と無期労働契約労働者との間で、期間の定めがあることによって、不合理な労働条件を相違させることは禁止されています。

## (2) 就業規則について

### Point ① 就業規則を作成し、届け出よう

→ 労働基準法第89条

- ・ 常時 10 人以上の労働者を使用する使用者は、就業規則を作成し、労働基準監督署長に届け出なければなりません。
- ・ また、就業規則を変更した場合にも、労働基準監督署長に届け出てください。
- ・ 「10 人以上の労働者」には、介護労働者はもちろん、次の労働者の方も含まれます。
  - 事務職員、管理栄養士等、介護労働者以外の労働者
  - 短時間労働者、有期契約労働者等のいわゆる非正規労働者



就業規則は、非正規労働者を含むすべての労働者に適用されるものでなければなりません。

- 全労働者に共通の就業規則を作成する
  - 正社員用の就業規則とパートタイム労働者用の就業規則を作成する
- などにより、全ての労働者についての就業規則を作成してください。

#### ○ 就業規則に規定すべき事項

必ず規定すべき事項

- ・ 労働時間に関する事項（就業・終業時刻、休憩、休日、休暇等）
- ・ 賃金の決定・計算・支払の方法、賃金の締切・支払の時期、昇給に関する事項
- ・ 退職に関する事項（解雇の事由を含む）

- ・ 定めた場合に規定すべき事項
  - ・ 退職手当、退職の資格等、労働者に負担させる食費・作業用品、安全衛生、職業訓練、災害補償、表彰・制裁等に関する事項

### Point ② 適正な内容の就業規則を作成しよう

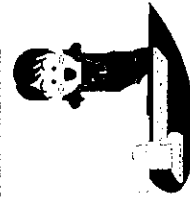
→ 労働基準法第92条

- ・ 就業規則の内容は、法令等に反してはなりません。
- ・ また、就業規則を作成しているのに、その内容が実際の就労実態と合致していない例がみられます。このような状況にあつては、労働条件が不明確になり、労働条件をめぐるとらぶれにもつながりかねません。労働者の就労実態に即した内容の就業規則を作成してください。
- 使用者が、就業規則の変更によって労働条件を変更する場合には、次のことが必要です。（労働契約法第10条）
  - ① その変更が、次の事情などに照らして合理的であること。  
労働者の受ける不利益の程度、労働条件の変更の必要性、変更後の就業規則の内容の相当性、労働組合等との交渉の状況
  - ② 労働者に変更後の就業規則を周知させること。

### Point ③ 就業規則を労働者に周知しよう

→ 労働基準法第106条

- ・ 作成した就業規則は、以下の方法により労働者に周知しなければなりません。
  - 常時事業場内の各作業場に掲示し、又は備え付けること
  - 書面を労働者に交付すること
  - 電子のデータとして記録し、かつ、各作業場に労働者がその記録の内容を常時確認できるパソコン等の機器を設置すること
- ・ 労働者からの請求があった場合に就業規則を見せるなど、就業規則を労働者が必要となるときに容易に確認できない方法では、「周知」になりませんので注意してください。

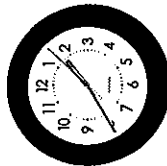


## (3) 労働時間について

### Point ① 労働時間の適正な取扱いを徹底しましょう → 労働基準法第92条など

- ・ 労働時間とは、使用者の指揮監督の下にある時間をいい、介護サービスを提供している時間に限るものではありません。
- ・ 特に、次のような時間について、労働時間として取り扱っていない例がみられますが、労働時間として適正に把握、管理する必要があるためので留意してください。
  - 交替制勤務における引継ぎ時間
  - 業務報告等の作成時間
  - 利用者へのサービスに係る打ち合わせ、会議等の時間
  - 使用者の指揮命令に基づく施設行事等の時間とその準備時間
  - 研修時間

※ 訪問介護労働者特有の移動時間等については、I Point 3 参照



Point 1Eより労働時間の適正な把握に留意してください。  
Point 2Eより労働時間の適正な把握に留意してください。

研修時間については、使用者の明示的な指示に基づいて行われる場合は、労働時間に該当します。  
また、使用者の明示的な指示がない場合であっても、研修を受講しないことに対する就業規則上の制裁等の不利益を被ることがあるときや、研修内容と業務との関連性が強く、それに参加しないことにより本人の業務に身体的に支障が生ずるなど実質的に使用者から出席の強制があると認められるときなどは、労働時間に該当します。

### Point ② 労働時間を適正に把握しましょう

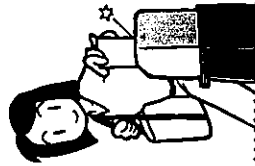
→ 労働基準法第92条、労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン

- ・ 「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」に基づき、適正に労働時間を把握してください。

#### 「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」

（平成29年1月20日付け基発0120第3号）の主な内容

- ・ 使用者は、労働時間を適正に管理するため、労働者の労働日ごとの始業・終業時刻を確認し、これを記録すること
- ・ 始業・終業時刻の確認・記録に当たっては、原則として
  - ① 使用者が、自ら現認して、
  - ② タイムカード等の客観的な記録を基盤として、確認・記録すること
- ・ 自己申告制によりこれを行わざるを得ない場合には、
  - ① 適正な自己申告等について労働者に十分説明する。
  - ② 自己申告と実際の労働時間とが合致しているか必要に応じて実態調査を実施し、所要の労働時間の補正をすること



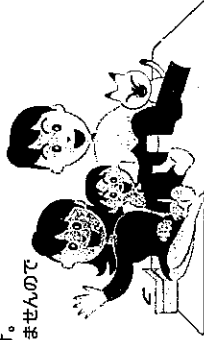
## (4) 休憩・休日について

### Point ① 休憩は確実に取得できるようにしましょう → 労働基準法第34条

- ・ 労働時間が6時間を超える場合には少なくとも45分、8時間を超える場合には少なくとも1時間の休憩が、労働時間の途中に必要です。
- ・ 休憩は、労働者の自由に利用させなければなりません。
- ・ 特に、次のような例がみられることから、夜間勤務や利用者の食事時間等においても、休憩が確実に取得できるよう徹底してください。
- 代替委員の不登等から夜間勤務の休憩が確保されていない例
- 正午～午後1時などの所定の休憩時間に利用者の食事介助等を行う必要が生じ、休憩が確保されない例

### Point ② 夜間勤務者等の法定休日を確保しましょう → 労働基準法第35条

- ・ 使用者は、労働者に対して、毎週少なくとも1回の休日を与えなければなりません。  
(4週間を通じ4日の休日を与えることも認められます。)
- ・ この「休日」とは、単に連続24時間の休業を指すのではなく、原則として曜日(午前0時から午後12時まで)の休業をいいます。
- ・ したがって、いわゆる「夜勤明け」の日は、法定休日には該当しませんので注意してください。



### ● シフト表の例と法定休日の考え方

例) 早出 6:00～15:00 遅出 14:00～23:00 夜勤 22:00～翌 7:00 (休憩各1時間)

| 氏名  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Aさん | 早 | 早 | 早 | 遅 | 早 | 遅 | 早 | 遅 | 早 | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 夜  | 夜  | 夜  | 夜  | 早  | 早  | 早  | 早  | 早  | 遅  | 遅  | 遅  |
| Bさん | 遅 | 遅 | 遅 | 早 | 遅 | 早 | 遅 | 早 | 遅 | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 早  | 遅  | 遅  |

青色の日については、曜日(午前0時から午後12時まで)としての休業が確保され、「法定休日」と評価することができます。

赤色の日については、午前7時まで勤務しているため曜日としての休業が確保されておらず、「法定休日」と評価することができません。

- AさんとBさんのシフトは、月28日に対してどちらも20日出勤であり、週40時間はクリアしていますが…
- Aさんのシフトは、法定休日も4週に4日以上あり、労働基準法上の問題はありませんが、Bさんのシフトは、法定休日と評価できる日が4週に2日しかなく、法定の日数を下回っています。
- Bさんのシフトについては、改善が必要です。

### Point ③ 変形労働時間制等は正しく運用しましょう → 労働基準法第32条の2、第32条の4 ほか

- 1年単位の変形労働時間制※1を採用する場合には  
→ 労使協定を適切に締結し、労働基準監督署長に届け出ましょう。※2  
また、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。
- ※1 1年以内の期間を平均して週40時間を達成する方法です。
- ※2 対象期間ごとに労使協定の締結、届出が必要です。
- 1か月単位の変形労働時間制※3を採用する場合には  
→ 労使協定※4、就業規則等に、適切に枠組みを定めましょう。
- ※3 1か月以内の期間を平均して週40時間を達成する方法です。
- ※4 この労使協定は労働基準監督署長への届出が必要です。
- ・ その他の労働時間制度を採用する場合にも、法定の要件に基づき正しく運用してください。



### Point ④ 36協定を締結・届出しましょう → 労働基準法第36条

- ・ 時間外労働・休日労働を行わせる場合には、時間外労働・休日労働に関する労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署長に届け出る必要があります。
- ・ 労使は、36協定の内容及び、限度基準に適合したものとしなければなりません。

#### 時間外労働の限度に関する基準(限度基準:平成10年労働省告示第154号)の主な内容

- 業務区分の細分化  
容易に臨時の業務などを予想して対象業務を拡大しないよう、業務の区分を細分化することにより時間外労働をさせる業務の範囲を明確にしなければなりません。
- 一定期間の区分  
「1日」のほか、「1日を超え3か月以内の期間」と「1年間」について協定してください。
- 延長時間の限度(限度時間)  
一般の労働者の場合1か月45時間、1年間360時間等が労務が労務です。←  
特別委員  
臨時に限度時間を超えて時間外労働を行わなければならない「特別の事情」が予想される場合、特別条項付き協定を結べば限度時間を超える時間を延長時間とすることができ、この「特別の事情」は、臨時のものに限られます。  
なお、限度時間を超える時間外労働に係る割増賃金率は、法定割増賃金率(25%)を超える率とするように努める必要があります。
- 適用除外  
工作物の建設等の事業、自動車の運送の業務等、一部の事業又は業務には上記の限度時間が適用されません。

- ・ 時間外労働・休日労働は必要最小限にとどめられるべきものであり、労使は、このことを十分意識した上で36協定を締結する必要があります。

### Point ⑤ 時間外労働等は、36協定の範囲内にしましょう → 労働基準法第32条、第36条

- ・ 時間外労働・休日労働を行わせる場合には、Point4で締結した36協定の範囲内でなければなりません。



## (8) 労働者名簿、賃金台帳について

### Point ① 労働者名簿、賃金台帳を作成、保存しましょう

→ 労働基準法第107条、第108条、第109条

- 労働者の労務管理を適切に行うため、労働者名簿を作成し、労働者の氏名、雇入れの年月日、退職の年月日及びその事由等を記入しなければなりません。
- また、賃金台帳を作成し、労働者の氏名、労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、基本給等を賃金の支払の拠度遅れることなく記入しなければなりません。
- これらは労働関係に関する重要な書類ですので、それぞれ3年間保存してください。

|      | 労働者名簿                        | 賃金台帳                                                    |
|------|------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 記載事項 | 労働者の氏名、雇入れの年月日、退職の年月日及びその事由等 | 労働者の氏名、賃金計算期間、労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、基本給、手当その他賃金の種類ごとにその額等 |
| 保存期間 | 労働者の退職等の日から3年間               | 最後の記入をした日から3年間                                          |

## (9) 安全衛生の確保について

### Point ① 衛生管理体制を整備しましょう

→ 労働安全衛生法第12条、第13条、第18条ほか

- 常時50人以上の労働者を使用する事業場は、衛生管理者や産業医を選任し、また、衛生委員会を設置する必要があります。
- 常時10人以上50人未満の労働者を使用する事業場は、衛生推進者を選任する必要があります。
- これらの衛生管理体制を整備し、労働者の健康障害の防止、健康の保持増進、労働災害の防止などを図りましょう。

### Point ② 健康診断を実施しましょう

→ 労働安全衛生法第66条、第66条の4、労働安全衛生規則第43条、第44条、第45条、第51条の2ほか

- 非正規労働者も含め、常時使用する労働者に対しては、
  - 雇入れの際
  - 1年以内ごとに1回 ※ 深夜業務等の特定業務に常時従事する者については、6か月以内ごとに1回

定期に健康診断を実施しなければなりません。

- 短時間労働者であっても、下記①②のいずれにも該当する場合「常時使用する労働者」として健康診断が必要です。

- ① 期間の定めのない労働契約又は期間1年以上の有期労働契約により使用される者、契約更新により1年以上使用され、又は使用されることが予定されている者
  - ② 週の労働時間数が、通常の労働者の週の労働時間数の4分の3以上である者
- なお、健康診断の実施は法で定められたものですので、その実施に要した費用については、事業者が負担すべきものです。
- 健康診断の結果で異常の所見があると診断された労働者については、当該労働者の健康を保持するために必要な措置について、医師等の意見を聴かなければなりません。

10

### Point ② 年次有給休暇の取得を抑制する不利益取扱いはいらないようにしましょう

→ 労働基準法第136条

- 年次有給休暇を取得した労働者に対して、賃金の減額その他の不利益な取扱いをしてはいけません。
- 例えば、精進手当や賞与の額の算定に際して、年次有給休暇を取得した日を欠勤として取り扱うことは、不利益取扱いとして禁止されます。

## (7) 解雇・雇止めについて

### Point ① 解雇・雇止めを行う場合は、予告等の手続を取りましょう

→ 労働基準法第20条、労働契約法第19条、有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準第1条ほか

- やむを得ず労働者の解雇を行う場合には、少なくとも30日前までの予告が必要です。
- 予告を行わない場合には、解雇までの日数に応じた解雇予告手当を支払う必要があります。



- 有期労働契約※を更新しない場合には、少なくとも30日前までの予告が必要です。
- ※ 3回以上更新されているか、1年を超えて継続して雇用されている労働者に係るものに限り、あらかじめ更新しない旨明示されているものを除きます。
- 実質的に期間の定めのない契約と変わらないといえる場合や、雇用の継続を期待することが合理的であると考えられる場合、使用者が雇止めをすることが、「客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当と認められないとき」は、雇止めが認められません。従来と同一の労働条件で、有期労働契約を更新されます。
- 労働者から請求があった場合には、解雇・雇止めの理由等について、証明書を交付する必要があります。

「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」  
(平成15年厚生労働省告示第357号)について

有期労働契約については、契約更新の繰り返しにより、一定期間雇用を継続したにもかかわらず、突然、契約更新をせずに期間満了をもって退職させるなどの、いわゆる「雇止め」をめぐるとラブルが大きな問題となっています。この基準は、このようなトラブルの防止を図るため、労働基準法第14条第2項に基づき、使用者が講ずべき措置について定めたものです。

### Point ② 解雇について労働契約法の規定を守りましょう

→ 労働契約法第16条、第17条第1項

- 期間の定めのない労働契約の場合
  - 労働契約法の規定により、権利の濫用に当たると解雇は無効となります。
- 期間の定めのある労働契約（有期労働契約）の場合
  - 労働者と有期労働契約を締結している場合には、やむを得ない理由がある場合でなければ、契約期間中に解雇することはできません。期間の定めのない労働契約の場合よりも、解雇の有効性は厳しく判断されます。

9

## (10) 労働保険について

### Point ③ ストレスチェックを実施しましょう

※ 労働安全衛生法第66条の10、労働安全衛生規則第52条の9ほか

- ・ 常時 50 人以上の労働者を使用する事業場では、常時使用する労働者に対し、1 年以内に 1 回、定期的にストレスチェックを実施する必要があります。
- ・ ストレスチェックの結果、「医師による面接指導が必要」とされた労働者から申出があった場合は、医師に依頼して面接指導を実施し、その医師の意見を聴き、必要な措置を講じる必要があります。
- ・ ストレスチェックの実施者に、ストレスチェック結果を一定規模の集団ごとに集計・分析してもらう、その結果を踏まえて、労働者の心理的な負担を軽減するための適切な措置を講じましょう。

### Point ④ 過重労働による健康障害を防止しましょう

※ 過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置、労働安全衛生法第66条の8ほか

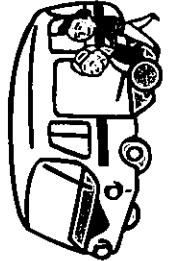
- ・ 「過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置」に基づき、過重労働による健康障害防止措置を講じてください。

「過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置」  
(平成18 年 3 月 17 日付け基発第 0317008 号、平成28 年 4 月改定。)の主な内容

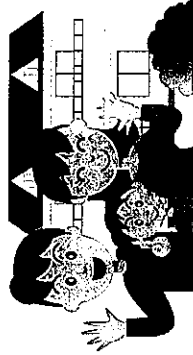
- ・ 時間外・休日労働の削減
  - 36協定は、限度基準(3)Point4参照)に適合したものとしてください。
  - 月45時間を超える時間外労働が可能な場合にも実際の時間外労働は月45時間以下とするよう努めてください。
- ・ 労働者の健康管理に係る措置の徹底
  - 時間外・休日労働が1 月あたり100時間を超え、疲労の蓄積が認められる(申出をした)労働者などに、医師等による面接指導等を実施してください。

### Point ⑤ 労働災害の防止に努めましょう

- ・ 労働者の安全と健康はかけがえのないものであり、常に労働災害の防止に努めましょう。特に、災害が多発している腰痛災害や交通事故の防止に取り組んでください。
- ・ 以下のガイドライン等を踏まえた災害防止対策を講じましょう。
  - 社会福祉施設における安全衛生対策～腰痛対策・KY活動～  
(<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000076093.html>)
  - 看護・介護作業による腰痛を予防しましょう  
(<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukiunkyoku/kaigokango.pdf>)
  - 働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動  
(<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11302000-Roudoukiunkyoku/anzenseisaku-Anzenka/0000146227.pdf>)
  - 交通労働災害を防止しましょう「交通労働災害防止のためのガイドライン」のポイント  
(<http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/zenzen/130912-01.html>)
  - ノロウイルスに関するQ&A  
([http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/shokuhin/gyokuchu/kanren/yobou/040204-1.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/shokuhin/gyokuchu/kanren/yobou/040204-1.html))
  - 在宅介護サービス業におけるモデル安全衛生規程及び解説  
(<http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/zenzen/0503-1.html>)
- ・ 労働者に対しては、雇入れ時及び作業内容変更時の安全衛生教育を実施しなければなりません。安全衛生教育の実施に当たっては、業務の実態を踏まえ、上記災害の原因、その防止等に関する項目を盛り込むよう配慮しましょう。



| 労働保険                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 労災保険とは                                                                                                                                             | 雇用保険とは                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>労災保険とは、労働者が業務上の事由又は通勤により負傷等を受けた場合等に、被災した労働者や遺族を保護するため必要な保険給付等を行うものです。</p> <p>■ 労災保険の対象となる労働者<br/>労働契約の期間や労働時間の長短にかかわらず、全ての労働者が労災保険の対象となります。</p> | <p>雇用保険とは、労働者が失業した場合及び労働者について雇用の継続が困難となる事由が生じた場合に、労働者の生活及び雇用の安定を図るとともに、再就職を促進するために必要な給付等を行うものです。</p> <p>■ 雇用保険の対象となる労働者<br/>次のいずれにも該当する労働者が、原則として雇用保険の対象となります。</p> <p>① 1 週間の所定労働時間が 20 時間以上であること<br/>② 31 日以上の雇用見込みがあること</p> |



## Ⅱ 訪問介護労働者に関する事項

### ○ 訪問介護労働者と労働基準法

このパンフレットでいう「訪問介護労働者」は、  
・訪問介護事業に使用される者であって、介護保険法に定める訪問介護に従事する訪問介護員又は介護福祉士  
・老人、障害者の居宅において、入浴、食事等の介護やその他の日常生活上の世話を行う業務に従事する労働者  
を指します。

事業場の中では、これらの方  
について、委託、受託、あるいは整  
理型などの呼称が用いられてい  
る場合もありますが、そのよう  
な場合でも、労働者に該当する  
かどうかについては使用者の指  
揮監督の実態に即し総合的に  
判断され、労働者に該当する場  
合には労働基準法が適用されま  
す。  
なお、介護保険法に基づく訪  
問介護の実態に従事する訪問介  
護員等については、一般的には  
使用者の指揮監督の下にあるこ  
と等から、労働基準法第9条の  
労働者に該当するものと考えら  
れます。

#### 「訪問介護労働者の法定労働条件の確保について」

(平成16年8月27日付け基発第0827001号)について

訪問介護労働者については、その多くが通常専従で利用者を訪問  
し介護に従事するため、使用者が労働者を直接指揮しその勤務状況  
を把握する機会が限られるなどの勤務実態があることなどから、賃金、  
労働時間等に係る法定労働条件が適正に確保されていない状況がみら  
れたため、厚生労働省においては、平成16年に雇用の適正を奨励し、訪  
問介護労働者に係る労働基準法等関係法令の適用について取りまとめ  
たところです。(参考資料1参照)

この適正の内容はこのパンフレットにも盛り込まれていますが、その  
うち移動時間の取扱い(Point3参照)等については、現在なお一部に  
問題が認められるところ です。

訪問介護に携わる皆様には、このパンフレット等をご活用いただき、  
訪問介護労働者の法定労働条件を適正に確保されるようお願いしま  
す。

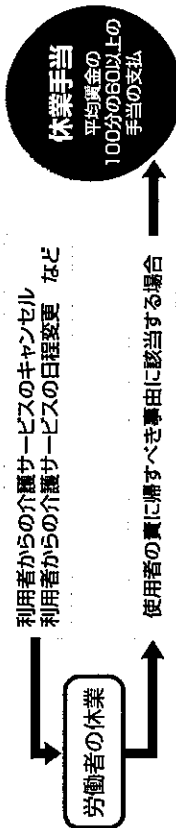
### Point 1 訪問介護労働者にも就業規則を周知しましょう → 労働基準法第105条

就業規則は労働者に周知する必要がありますが(1(2)Point3参照)事業場に  
赴く機会が少ない訪問介護労働者については、書面を交付することによる方法で周  
知することが望ましいものです。



### Point 2 休業手当を適正に支払いましょう → 労働基準法第26条

使用者の責に帰すべき事由により、労働者を休業させた場合には、使用者は休業手当として平均賃金の  
100分の60以上の手当を支払わなければなりません。※1(5)Point1参照  
・利用者からのキャンセル、利用時間の変更を理由として労働者を休業させた場合には、他の利用者宅で  
の勤務等、その労働者に代替業務を行わせる可能性等を含めて判断し、使用者として行うべき最善の努力を怠  
くしたと認められない場合には、休業手当の支払が必要です。

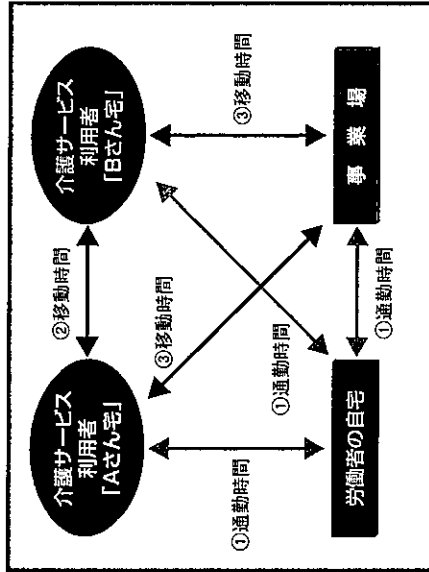


13

### Point 3 移動時間等が労働時間に当たる場合には、これを労働時間として適正に把握しましょう → 労働基準法第32条ほか

・労働時間とは、使用者の指揮監督の下にある時間をいい、介護サービスを提供している時間に限るものでは  
ありません。  
・移動時間、待機時間等についても、以下のような場合には労働時間に該当し、使用者は適正にこれを把握、  
管理する必要があります。※1(3)Point1参照

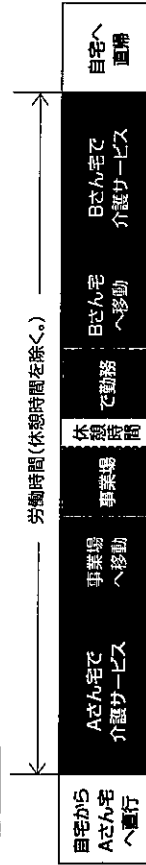
#### ○ 移動時間の考え方



移動時間とは、事業場、集会場  
所、利用者宅の相互間を移動する  
時間をいい、この移動時間につい  
ては、使用者が業務に従事するた  
めに必要な移動を命じ、当該時間  
の自由利用が労働者に保障され  
ていないと認められる場合には、  
労働時間に該当します。  
なお、通勤時間(左の例では①)  
はここであらう移動時間に該当しま  
せん。

具体的には、指揮監督の実態により判断するものであり、  
例えば②又は③の移動時間であって、その時間が通常の移動に要する時間程度である  
場合には、労働時間に該当するものと考えられます。

#### ケースA



このケースでは、Aさん宅での介護サービス開始時刻から、Bさん宅での介護サービス終了時刻までの時間のう  
ち、休憩時間を除いたものが労働時間となります。

14



労働条件通知書

| 事業場名称・所在地<br>使用者 氏名 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 年 月 日 |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 契約期間                | 期間の定めなし、期間の定めあり ( 年 月 日 ~ 年 月 日 )<br>※以下は、「契約期間」について「期間の定めあり」とした場合に記入<br>1 契約の更新の有無<br>2 契約の更新は、更新する場合があり得る。契約の更新はしない・その他 ( )<br>[ 自動的に更新する。 ]<br>[ 契約の更新は次により判断する。 ]<br>[ 契約期間満了時の業務量 ]<br>[ 会社の状態状況・従事している業務の進捗状況 ]<br>[ その他 ( ) ]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
| 就業の場所               | 【有期雇用特別措置法による特別の対象者の場合】<br>無期雇用申込権が発生しない期間： Ⅰ (高度専門) Ⅱ (定年後の高齢者)<br>Ⅰ 特定有期業務の開始から完了までの期間 ( 年 月 日 (上限10年))<br>Ⅱ 定年後引き続き従事している期間                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
| 従事すべき業務の内容          | 【有期雇用特別措置法による特別の対象者の場合】<br>特定有期業務 ( 開始日： 完了日： )<br>1 始業・終業の時刻等<br>(1) 始業 ( 時 分 ) 終業 ( 時 分 )<br>【以下のような制度が労働者に適用される場合】<br>(2) 変形労働時間制等： ( ) 単位の変形労働時間制・交棒制として、次の勤務時間の組み合わせによる。<br>始業 ( 時 分 ) 終業 ( 時 分 ) (適用日 )<br>始業 ( 時 分 ) 終業 ( 時 分 ) (適用日 )<br>(3) フレックスタイム制：始業及び終業の時刻は労働者の決定に委ねる。<br>(ただし、7時から20時 (始業) 20時から (終業) )<br>(4) 事業場外みなし労働時間制：始業 ( 時 分 ) 終業 ( 時 分 )<br>(5) 裁量労働制：始業 ( 時 分 ) 終業 ( 時 分 )<br>○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条、第 条～第 条<br>2 休憩時間 ( 分 )<br>3 所定時間外労働の有無 ( 有 ) ( 無 )<br>4 休日労働 ( 有 ) ( 無 )<br>・ 定休日：毎週 曜日、国民の祝日、その他 ( )<br>・ 非常勤日：週・月当たり 日、その他 ( )<br>・ 1年単位の変形労働時間制の場合一年間 ( 勤務日 )<br>毎週 ( )、その他 ( )<br>○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条<br>1 年次有給休暇 6か月継続勤務した場合→<br>継続勤務6か月以内の年次有給休暇 (有・無)<br>・ 1か月経過で 日<br>時間単位年休 (有・無)<br>2 代替休暇 (有・無)<br>3 その他の休暇 有給 ( )<br>無給 ( )<br>○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条<br>(次頁に続く) |       |
| 休日及び勤務              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
| 休暇                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |

(次頁に続く)

や 待機時間  
待機時間については、使用者が急な需要等に対応するため事業場等において待機を命じ、当該時間の自由利用が労働者に保障されていると認められる場合には、労働時間に該当するものであること。

研究期間については、使用者の明示的な指示があることは、労働時間であること、また、研究を要しないことに対する就業規則上の制裁等の不利な取扱いがある場合、研修内容と業務との両面性が強く、それに参加しないことにより、本人の業務に具体的に支障が生ずるなど実質的に使用者から出禁の強制があると認められる場合には、たとえ使用者の明示的な指示がなくとも労働時間に該当するものである。

### 3) 休業手当

訪問介護事業においては、利用者からの利用申込みの撤回を理由として労働者を休業させた場合に、休業手当を支払っていないものが認められるところであるが、労働団体のその御勤労時間等が、月に定額の勤務表により計測し、遅効賃金として、特定された後、労働者が労働団体に就いて労働していることをなし、労働の意思を持っていないにもかかわらず、使用者が労働日の全部又は一部を休業させ、これが使用者の責に帰すべき事由によるものである場合には、使用者は休業手当としてその平均賃金の 100 分の 60 以上の手当を支払わなければならないこと(法第 26 条)。

[illegible]

なお、日の分貸金の一部も、使用者の費に歸すべき事由によつて休業させた場合についても、現実に就労した時間に対して支払われる賃金が1日分の平均賃金の100分の60に満たないときは、その差額を支払わなければならないこと。

[illegible]

かどかが当然とはいえない。従って、前記(1)の趣旨に照らして、前記(2)の労働時間については、賃金はかかるべきところであるが、賃金はかかる労働時間について支払われなければならないものである。労働時間に応じた賃金の算定を行う場合は、訪問介護の業務に直接従事する時間のみならず、上記(2)の労働時間を通過した時間数に応じた賃金の算定を行うこと。

イ 訪問介護の業務に直接従事する時間と、それ以外の業務に提供する時間の賃金水準については、最低賃金額を平準化しない範囲で、労使の話し合いにより決定されるべきものであること。

賃金が最低賃金額以上となっているかどうかは、

① 時間によって定められた資金(以下「時間給」という。)の場合は、当該時間給を時間によって定められた最低資金額(時間額)と、  
② 日、週、月によって定められた資金の場合は、その金額を当該時間給に76所定労働時間数で除した当該時間当たりの金額を時間によって定められた最低資金額(時間額)と、  
定めた。最低資金額(時間額)と、  
比較することにより判断するもの(貸付資金法第2条第2款)。

なお、労働者の受け取った賃金については、基本給が時間換手当等によって定められた賃金に付定められているなど、上記①及び②の賃金で構成される場合には、当該基本給（時間換手当等）によってそれぞれ③及び④の方法により時間当たりの金額を算出し、その合計額を「時間」によって求めた最低賃金（時間換手当）と比較すること。

ウ 労働時間変動者は、利用者が発生し稼働することを利用して訪問介護事業を営むに際しては、事業上の必要経費と性質を有し、事業易しから賃付価として支給される賃金、交通費などは、賃金入りに含まれないため、最低賃金に当たらない。また、比較対象の賃金金は、賃金入りに含まれないこと。

5) 年次給付休暇の付与  
労働基準法においては、年次有給休暇については、短期間（原則として1週間）を超えて、翌年度以降の期間において、遅滞なく支払ふことと規定されている。この趣意を踏まえ、昭和57年の改正令により、労働者の8割以上が1月1日ごろ更新であることを理由に付与しない場合は認められることであるが、雇入れの日から起算して6箇月経過後勤務し、全労働日の8割以上出勤している場合には、法定定めるところより年次有給休暇付与する必要がある（法律第39条）。なお、年次有給休暇の付与と要件で定める経路は、労働契約上の権利義務関係に基づき、労務の実態に即し、実質的に判断すべきものであること。

[illegible]

6) 就業規則の作成及び周知  
使用人の中には、短時間労働者である訪問介護労働者については、就業規則の作成要件である「常時 10 人以上の労働者」には含まれないと誤解されているが、短時間労働者であっても「常時 10 人以上の労働者」に含まれること（法第 89 条）から、就業規則については、短時間労働者場内（各作業場）ごとに表示し、又は配付するの方法及び労働者に周知する必要があること（法第 106 条第 1 項）など、事業場労働時間短縮の法的ハードルがヘルパー等への周知については、書面を交付することによる方法を講ずることが望ましいこと（組第 52 条第 2 項）が少くない。

7) 労働者の賃金及び賃金台帳の調製及び保存  
退職の年月日及びその事由を記するところには(法第 107 条、現行第 53 条)、賃金台帳を調製し、労働者の氏名、賃金支払期間、労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、基本給、手当その他賃金の構成品にその額等その他賃金の支払の制度を記載し記入する必要があること(法第 108 条、現行第 54 条)。

なは、勤労者と労働者に係る労働時間数等について、当該労働者が作成する業務報告書等とに把握している場合は、使用者は、労働時間の実態を正しく把握し、適正に把握を行うについて、当該労働者に対し十分な説明を行うこと。

また、労働者が賃金及び賃金支払に関する重要な事項については、労働者が賃金については当該労働者の賃金支払の記録を記入した日（以下「賃金支払記録の記入日」という。）から、それ以後3年間保存する必要があること（法第109条、罰則等56条）。

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 賃金       | 1 基本賃金 イ 月給 ( ) 円、ロ 日給 ( ) 円<br>ハ 時間給 ( ) 円、ニ 出来高給 (基本単価 ) 円、保線給 ( ) 円<br>ホ その他 ( ) 円<br>ヘ 就業規則に規定されている賃金等級等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|          | 2 諸手当の額又は計算方法<br>イ ( ) 手当 円 / 計算方法: ( )<br>ロ ( ) 手当 円 / 計算方法: ( )<br>ハ ( ) 手当 円 / 計算方法: ( )<br>ニ ( ) 手当 円 / 計算方法: ( )<br>3 所定時間外、休日又は深夜労働に対して支払われる割増賃金率<br>イ 所定時間外、法定超 月 60 時間以内 ( ) %<br>月 60 時間超 ( ) %<br>ロ 休日 法定休日 ( ) %、法定外休日 ( ) %<br>ハ 深夜 ( ) %<br>4 賃金締切日 ( ) 日、( ) 日、( ) 日、( ) 日、( ) 日<br>5 賃金支払日 ( ) 日、( ) 日、( ) 日、( ) 日、( ) 日<br>6 賃金の支払方法 ( )<br>7 労使協定に基づく賃金支払時の控除 (無、有、 )<br>8 賃給 (有(時期、金額等) )、(無) )<br>9 賞与 (有(時期、金額等) )、(無) )<br>10 退職金 (有(時期、金額等) )、(無) ) |
| 退職に関する事項 | 1 定年制 (有( ) 歳、無( ) 歳)<br>2 継続雇用制度 (有( ) 歳まで、無( ) )<br>3 自己都合退職の手続 (退職する ) 日以上前に届け出ること<br>4 解雇の事由及び手続 ( )<br>○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| その他      | ・ 社会保険の加入状況 ( 厚生年金 健康保険 厚生年金基金 その他 ( ) )<br>・ 雇用保険の適用 ( 有( ) 無( ) )<br>・ 雇用手続の改善等に関する事項に係る相談窓口 ( )<br>部署名 ( )<br>担当者氏名 ( )<br>・ その他 ( )<br>・ 具体的に適用される就業規則名 ( )<br>※以下は、「契約期間」について「期間の定めあり」とした場合についての説明です。<br>労働契約法第18条の規定により、有期労働契約 (平成25年4月1日以降に開始するもの) の契約期間が通算 5 年を超える場合には、労働契約の期間の末日までに労働者から申込みをすることにより、当該労働契約の期間の末日から期間の定めのない労働契約に転換されます。ただし、有期雇用特別措置法による特例の対象となる場合は、この「5 年」という期間は、本通知書の「契約期間」欄に明示したとおりとなります。                                                       |

※ 以上のほか、当就業規則による。  
 ※ 本通知書の交付は、労働基準法第15条に基づく労働条件の明示及び長時間労働者の雇用手続の改善等に関する法律第6条に基づく文書の交付を兼ねるものであること。  
 ※ 労働条件通知書については、労働時間の紛争の未然防止のため、保存しておくことをお勧めします。

## 介護労働者を使用する事業場への支援策のご案内

### 労務管理や労働災害防止に係る知識を習得したい

事業場における適正な職場環境の形成に向け、労務管理や労働災害防止などについて、説明会の開催や専門家の派遣による支援を、無料で行う事業です。

＜委託事業名称＞

介護事業場就労環境整備事業

●実施内容：「説明会の開催」、「専門家の派遣による支援」

問い合わせ先：厚生労働省労働基準局監督課特定分野労働案件対策係  
 電話：03-5253-1111 (内線5543)

### 介護福祉機器の導入や賃金制度の整備を行う

介護労働者の身体的負担の軽減につながる機器を導入した場合等に、助成金を支給します。

＜助成金名称＞

職場定着支援助成金 (介護福祉機器等助成)

●助成額：要した費用の「1/2」(上限 300 万円)

●対象機器：「移動・昇降用リフト」、「ストレッチャー」、「特殊浴槽」、「車いす体重計」など

職場定着支援助成金 (介護労働者雇用管理制度助成)

●助成額：制度整備助成 50 万円

目標達成助成 (※) 第 1 回：60 万円、第 2 回：90 万円

(※) 目標達成助成は、一定期間経過後に離職率の目標を達成した場合に支給。

問い合わせ先：都道府県労働局職業安定部またはハローワーク

### 介護労働者の雇用管理について相談する

(公財) 介護労働安定センターで、介護労働者の雇用管理についての相談をお聞きしています。

●相談内容：「処遇改善」、「キャリアパスの構築」、「効果的研修の実施」、「夜間勤務の改善」など、介護労働者の雇用管理について

問い合わせ先：(公財) 介護労働安定センター各支部

<http://www.kaigo-center.or.jp/shibu/list.html>

そのほかの介護労働者を使用する事業場への支援策は  
 厚生労働省HPをご覧ください。

厚生労働省 介護労働支援ガイド



このパンフレットに関するお問い合わせ (このページに関するものは除く) は、最寄りの労働基準監督署、都道府県労働局労働基準部にお問い合わせください。

# 働き方改革

～一億総活躍社会の実現に向けて～

働く方々がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するため、長時間労働の是正、多様な柔軟な働き方の実現、雇用形態にかかわらず公平な待遇の確保等のための措置を講じます。

## 働き方改革全体の推進

ポイント

I

### 労働時間法制の見直し

P 3・4 参照

働き過ぎを防ぐことで、働く方々の健康を守り、多様な「ワーク・ライフ・バランス」を実現できるようにします。

▶▶▶ より詳しくは、P7以降をご覧ください。

ポイント

II

### 雇用形態に関わらない公正な待遇の確保

P 5・6 参照

同一企業内における正社員と非正規社員の間にある不合理な待遇の差をなくし、どのような雇用形態を選択しても「納得」できるようにします。

▶▶▶ より詳しくは、P17以降をご覧ください。



ひと、くらし、未来のために  
厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

# 働き方改革の全体像

## 働き方改革の基本的な考え方

「働き方改革」は、働く方々が、個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で「選択」できるようにするための改革です。

日本が直面する「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」、「働く方々のニーズの多様化」などの課題に対応するためには、投資やイノベーションによる生産性向上とともに、就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境をつくる必要があります。

働く方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現することで、成長と分配の好循環を構築し、働く人一人ひとりがより良い将来の展望を持てるようにすることを目指します。

## 中小企業・小規模事業者の働き方改革

「働き方改革」は、我が国雇用の7割を担う中小企業・小規模事業者において、着実に実施することが必要です。

魅力ある職場とすることで、人手不足解消にもつながります。

職場環境の改善などの「魅力ある職場づくり」が人手不足解消につながることから、人手不足感が強い中小企業・小規模事業者においては、生産性向上に加え、「働き方改革」による魅力ある職場づくりが重要です。

取組に当たっては、「事業の共有がされやすい」など、中小企業・小規模事業者だからこそその強みもあります。

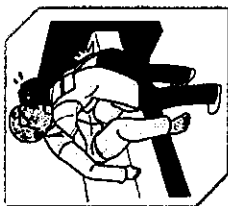
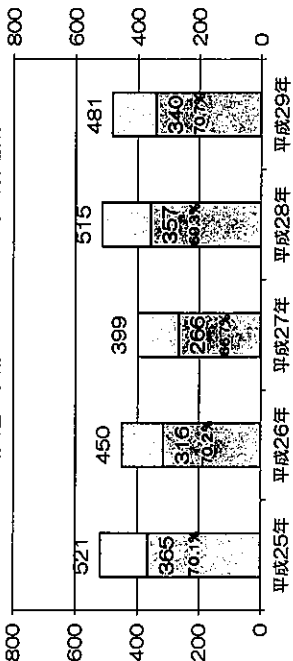
「魅力ある職場づくり」→「人材の確保」→「業績の向上」→「利益増」の好循環をつくるため、「働き方改革」により魅力ある職場をつくりましょう。

# 社会福祉施設の腰痛災害を無くしましょう！

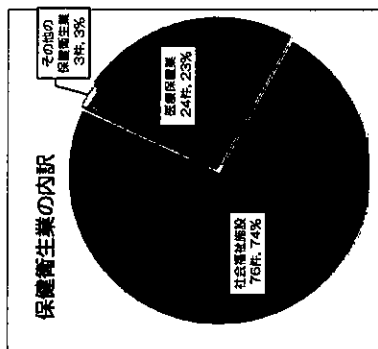
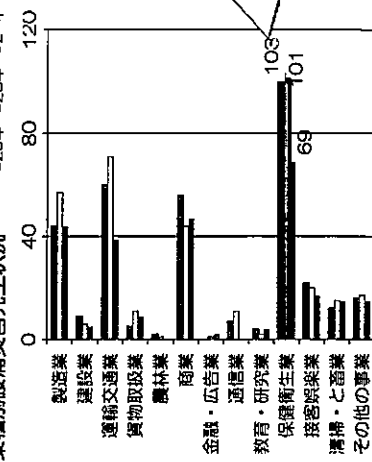
大阪府内の職業性腰痛は、平成24年以降順調に減少していましたが、平成28年に515件となり増加に転じ、平成29年は481件と僅か5%減に止まっている。また、腰痛災害は業務上疾病の7割近くを占める状況で推移しており、481件のうち、340件が腰痛災害となっています。さらに、腰痛災害のうち、保健衛生業が103件と全体の約3割を占め、保健衛生業では、社会福祉施設が76件と7割以上を占めています。社会福祉施設の腰痛災害は、利用者の移乗介助や入浴介助、トイレの介助などに主に利用者を抱え上げた、若しくは支えた時に発生しています。

社会福祉施設の腰痛災害を防ぐには、利用者を介助する際の作業姿勢を見直すことや福祉機器を利用するほか、「ストレッシング」なども取り入れて腰痛災害の防止に努めましょう。

職業性腰痛と腰痛災害の推移



業種別腰痛災害発生状況



注：統計は全て労働省労働統計局による。



厚生労働省 大阪労働局・各労働基準監督署

<https://site.mhlw.go.jp/osaka-roudoukyoku/>

H30.05

## 職場における災害防止対策の進め方

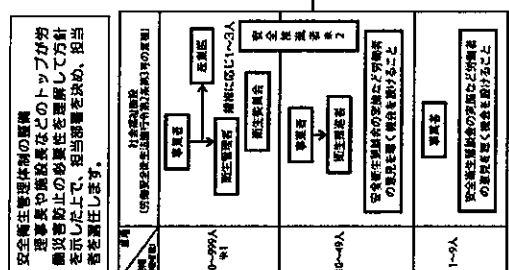
社会福祉施設では、利用者の安全が優先であるという意識が強く、働く人の安全と健康は二の次になってしまうがちです。しかし、労働災害は年々増加しており、腰痛対策などを始め、取り組みなければならぬ労働安全衛生上の課題がたくさんあります。これらの対策に取り組むことによって、働く人の安全と健康を守り、イキイキと働き続けることのできる職場を作ること、質の高い介護サービスを提供することができ、結果的に利用者の安全にもつながります。

そのためには、労働衛生管理体制を整備し多様な発生要因によるリスクに応じて、作業管理、作業環境管理、健康管理及び労働衛生教育を総合的かつ継続的に取り組むことが必要です。「職場における腰痛予防対策指針」(平成25年6月)に基づき、腰痛予防対策に求められる特性を踏まえ、リスクアセスメントや労働安全衛生マネジメントシステムの考え方を導入しつつ、労働者の健康増進の対策を含め、腰痛予防対策を進めましょう。

### 「労働衛生の3管理」

働く人の健康を守るための「労働衛生管理」の基本となる考え方として、「作業管理」「作業環境管理」「健康管理」があり、これら3つの管理を統合して「労働安全衛生管理」として、働く環境の整備が図ること、健康を損なうことがないようリスクを評価すること、作業環境の適正化や作業方法などの改善を行うこと、「腰痛管理」は、腰痛診断とその結果に基づいた対策を行うことを指します。

### ＜労働衛生管理体制＞



### ＜省力化＞

- ▶ 原に負担のかかる作業については、リフトなどを積極的に使用するなど、省力化を行い腰への負担を軽減する
- ▶ 作業姿勢・動作 不自然な姿勢を取らないようにすることや取っ手も傾度や時間を減らすようにする
- ▶ 作業の実施体制 腰に過度の負担がかかる作業では、無理に一人で作業しない
- ▶ 作業標準の策定 作業姿勢、動作、手順、時間などについて作業標準を策定する
- ▶ 休憩・作業、作業の組合せ 適宜、休憩時間を設け、活動を減らすようにすることや過労を引き起こすような長時間労働は避ける
- ▶ 靴、服装など 足に合った靴を使用することや作業服も動きやすく心地よく着るものにする

### ▶ 作業する場所の床面

- ▶ 作業場所の床面は、できるだけ凹凸や段差が無く滑りにくいものとする
- ▶ 照明 安全が確保できるように適切な照度を保つ
- ▶ 作業空間・設備の配置など 作業に支障がないよう十分に広い作業空間を確保する

### ▶ 腰痛診断

- ▶ 医師による腰痛の臨床診断を実施する(6カ月以内に1回)
- ▶ 腰痛予防対策 ストレッチを中心とした腰痛予防体操の実施

### ▶ 労働衛生教育

- ▶ 心理・社会的要因に関する留意点
- ▶ 健康の保持増進のための措置

「労働（安全）衛生教育」

労働者の健康を確保するためには、「労働（安全）衛生教育」を進めることも、労働者が正しい知識を持って理解して作業を行うために「労働（安全）衛生教育」が重要となります。

### ＜リスクアセスメント＞

リスクアセスメントは、それぞれの作業内容に応じて、腰痛の発生につながる要因を洗い出し、対応される腰痛への危険の程度、作業環境などからその作業のリスクの大きさを評価し、リスクの大きなものから対策を検討して実施する手法です。

リスクアセスメントの概要を、予防対策の推進についての「計画（Plan）」を立て、それを「実行（Do）」し、実施結果を「評価（Check）」し、「見直し（Act）」するといった一連のサイクル（PDCAサイクル）により、継続的・体系的に取り組むことが重要です。

### ＜労働安全衛生マネジメントシステム＞

リスク“ゼロ”大阪推進運動

介護労働者の腰痛は、主に「人力での利用者の抱え上げ」や「前屈み」、「中腰」、「ひねり」などの不自然な姿勢を取ることで生じています。腰痛の発生している介助内容は、移乗介助が最も多く、次いで入浴介助、トイレ介助、おむつ交換があげられます。また、移乗に伴う座り直しやベッド上での移動、食事介助も腰に負担のかかる作業となっています。

これらの介助の種類を問わず、全ての介助に共通する基本的な腰痛予防対策として重要なのは、「人力での利用者の抱え上げは、原則、行わないこと」と「福祉用具を活用すること」です。

以下に、移乗介助の具体的な暖房対策の一例について記載します（イラストの左上の「O」は「よい例（推奨）」、「X」は「悪い例（推奨しない）」を表しています）。

## 【原告の事例・原因】

利用者をベッドから車椅子、車椅子からストレッチャーなどに移乗させる場合、介護労働者は「前屈み」や「中腰」の姿勢から利用者を抱え上げ、体を「ひねって」移乗させることがあります。また、寝ている利用者を「中腰」姿勢から両腕で抱え上げて移乗させることもあります。

これらの動作では、介護労働者の腰部に過度の負担がかかり、腰痛を引き起こす原因になります。一方、利用者にとっても、抱え上げられる時に体がこわばり、決して快適な介助ではありません。

【対策】  
・「人カでの抱え上げ」は行わず、利用者の残存機能を活用：

結果として、「人への利用者の向上上げ」は、原則、行わないようにし、利用者の所有する機器を活かすこととを希望します。そもそも、利用者にペダルの手すりや車椅子の取付けを要するなどしてあらただけでも、介護労働者の負担は小さくなり、また、利用者の所有する機器の維持にも役立つからです。

その際、利用者には必ず、どのような動作をするのかを詳しく伝えてください。

スライディングボードを使用することにより、腰の負担は小さくなります。

**【対策】**

・スライディングボード・スライディングシートの使用：  
次に、利用者の状態に合った補助用具の使用を要します。  
状況が安定し得るものを目で確認できない利用者は、力  
任せに抱え上げられず、スライディングボードやスラ  
イディングシートを使用して水平方向に移動させます。特に  
足腰が弱い利用者には、スライディングシートの使用を検討  
します。また、体重が重かったり、マットレスが柔らかい  
ときには併用して、スライディングボードとスライディング  
シートを併用して、みるみるものも一つの方法です。

【対策】  
・リストの使用:

介護労働者が抱え上げなければ移乗介助できない利用者には、リフトを使用します。

【紙友】

・「前屈み」「中腰」「ひねり」「ひねり」などの体に不自然な姿勢はとらない：これは、福祉用員を使用している時も使用していない時も同様です。

なお、どうしても、こうした姿勢を取らざるを得ない場合は、手や膝をベッドの上や床、壁、手すりなどに着いて、体を支えるようにします。以前は、利用者のベッドの上に肘や膝を置くのはタブーとされてきましたが、現在は介護的・働き手側の体を守るために必要だと考えられています。

## 安全見える化活動

## ＜作業手順の見える化事例＞

介護施設の危険な部分を目で見て分かるようにすることは、大変大きな効果があります。安全の見える化をしたボスターなどを、スタッフルームなどに掲示している事例です。

手作りの方が、活字より親しみが有り、目につきやすく、記憶に強い効果があるため、介護ヘルパーが、腰痛防止にかかるボスターを、手作りで作成し、展示しています。

## 腰痛予防エクササイズ ～職場で簡単にできるストレッチング～

## 【ストレッチングの効果】

腰痛は、腰部やその周囲の筋病が緊張することによって引き起こされます。これを予防するためには、腰部と背骨、腕の関節を良好に保つことが大切です。具体的には、筋病の柔軟性を保つこと、筋肉の血流量を増やすこと、筋肉をリラックスさせることが必要となります。これを向上させる方法としてストレッチングは非常に効果的であり、また、安全面からも、特に優れていると考えられます。ストレッチングの効果については、研究論文や書籍などでさまざまなものが紹介されており、次のとおりまとめることができます。

● 回忆录

筋肉の血流量が増加することで、筋肉内の疲労物質が排除され、酸素などの供給がスムーズに行われます。

・ 行かぬのち近  
筋肉の柔軟性が増すことで、筋肉そのものが効率よく収縮と弛緩を繰り返すことができます。また、関節の可動域が広がるために可動域に余裕が生まれ動きがスムーズになり、肉離れや腱断裂などの予防につながります。

・リラクセーション  
 両腕が緩み、両足をリラックスさせることができます。

## 【ストリッチングの一例】

下腿後面（ふくらはぎ）のストレッチング  
テーブル等に手を置き、ふくらはぎはぎざぎざ  
す。20～30秒間姿勢を維持し、左右を  
繰り返す。

わき腰・腰のストレッチング  
壁の横に立ち、壁に片方の  
手をつきます。そのまま側  
に腰を突き出し、寄り掛か  
るようにしてゆっくりと腰を  
伸ばします  
(左右それぞれ実施)

テーブルを利用して上半身のストレッチング  
腰を曲げ、テーブル等に手を置き、20  
背中を1〜3回伸ばします



# チェック しなくちゃ。 最低賃金

雇う上でも、働く上でも、最低限のルール。  
使用者も、労働者も、必ず確認、最低賃金。

今年も変わります！

## 大阪府 最低賃金

平成30年  
10月1日から  
〈時間額〉  
**936円**  
27円  
UP↑

☒ 最低賃金に関する特設サイト <http://www.saitichingin.info/> WEBで確認！  
☒ 最低賃金に関するお問い合わせは 大阪府労働または最寄りの労働者相談センターへ  
大阪府労働者ケア・ムース・アドレス <https://site.nhlw.go.jp/osaka-roudouskyoku/>



## 最低賃金制度って何？

☒ 働くすべての人に、  
賃金の最低額(最低賃金額)を  
保障する制度です。

年齢やパート・学生アルバイトなどの  
働き方の違いにかかわらず、  
すべての労働者に適用されるんです。

### チェックの方法は？

☒ チェックしたい賃金を時間額にして、  
最低賃金額(時間額)と比較してみましょう！

#### 最低賃金額との比較方法

あなたの賃金と該当する都道府県の最低賃金額をそれぞれ記入してください。(※1)

|                           |                                                                                                                     |   |                                                                    |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------|
| 1 時間給の場合                  | 時間給 <input type="text"/> 円                                                                                          | ≥ | 最低賃金額 <input type="text"/> 円                                       |
| 2 日給の場合                   | 日給 <input type="text"/> 円                                                                                           | ÷ | 1日: 平均所定労働時間 <input type="text"/> 時間 = 時間額 <input type="text"/> 円  |
| 3 月給の場合                   | 月給 <input type="text"/> 円                                                                                           | ÷ | 1ヵ月: 平均所定労働時間 <input type="text"/> 時間 = 時間額 <input type="text"/> 円 |
| 4 上記1,2,3が<br>組み合わさっている場合 | 例えば、基本給が日給で ① 基本給(日給) → 2 の計算で時間額を出す<br>各手当(職務手当など)が ② 各手当(月給) → 3 の計算で時間額を出す<br>月給の場合 ③ ①と②を合計した額を 最低賃金額(時間額)と比較する |   |                                                                    |

(※1) 最低賃金額とは、次の最低賃金に算入しません。  
① 臨時に支払われる賃金(臨時手当など) ② 1ヵ月を超えない範囲で支払われる賃金(賞与など) ③ 10時間以上15時間未満の労働に付して支払われる賃金(残業代) ④ 労務費(労務費) ⑤ 労務費(労務費) ⑥ 労務費(労務費) ⑦ 労務費(労務費) ⑧ 労務費(労務費) ⑨ 労務費(労務費) ⑩ 労務費(労務費) ⑪ 労務費(労務費) ⑫ 労務費(労務費) ⑬ 労務費(労務費) ⑭ 労務費(労務費) ⑮ 労務費(労務費) ⑯ 労務費(労務費) ⑰ 労務費(労務費) ⑱ 労務費(労務費) ⑲ 労務費(労務費) ⑳ 労務費(労務費) ㉑ 労務費(労務費) ㉒ 労務費(労務費) ㉓ 労務費(労務費) ㉔ 労務費(労務費) ㉕ 労務費(労務費) ㉖ 労務費(労務費) ㉗ 労務費(労務費) ㉘ 労務費(労務費) ㉙ 労務費(労務費) ㉚ 労務費(労務費) ㉛ 労務費(労務費) ㉜ 労務費(労務費) ㉝ 労務費(労務費) ㉞ 労務費(労務費) ㉟ 労務費(労務費) ㊱ 労務費(労務費) ㊲ 労務費(労務費) ㊳ 労務費(労務費) ㊴ 労務費(労務費) ㊵ 労務費(労務費) ㊶ 労務費(労務費) ㊷ 労務費(労務費) ㊸ 労務費(労務費) ㊹ 労務費(労務費) ㊺ 労務費(労務費) ㊻ 労務費(労務費) ㊼ 労務費(労務費) ㊽ 労務費(労務費) ㊾ 労務費(労務費) ㊿ 労務費(労務費)

使用者も、労働者も、必ず確認、最低賃金。

### 賃金の引上げを支援します。

中小企業  
事業者の  
皆さんへ

賃金改善助成金  
☒ 生産性向上のための設備投資などを行って、事業場内の最低賃金を一定額以上引き上げた場合、その設備投資などの費用の一部を助成する制度です。支給対象者と支給条件、助成金は一定の条件があります。  
詳しくはWEBで確認！ <https://www.nhlw.go.jp/kyoukaizen/> 賃金改善助成金  
専門家による無料相談を実施しています  
☒ 賃金引上げにお悩みの方は働き方改善推進センターへご相談ください。  
働き方改善推進センター <https://www.nhlw.go.jp/katsukunishinseisaku/>



## 介護事業者さんが抱える悩み解消をお手伝いします

# 専門家による 無料相談のご案内

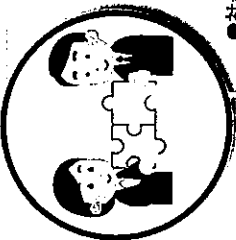
介護事業所における雇用管理、職員の健康管理、人材育成に関する情報提供、相談援助などに対して、雇用管理やメンタルヘルス、人材育成のコンサルタント(社会保険労務士、中小企業診断士、産業カウンセラー、キャリアコンサルタントなど)が対応します。

### 雇用管理相談

#### ■ご相談例

- ・働き方改革関連法について(年次有給休暇の取得義務など)
- ・人事諸規定(就業規則、勤務体制、人事考課、賃金体系など)
- ・労務管理(労働契約、労働条件、パワハラ・セクハラなど)
- ・経営管理(経営診断、処遇改善加算、助成金など)

●社会保険労務士、中小企業診断士等が相談支援

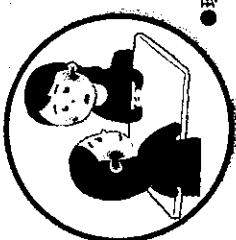


### メンタルヘルス相談

#### ■ご相談例

- ・健康管理(腰痛への理解)
- ・ストレス対策(メンタル不調者への対応、ストレス解消など)

●理学療法士、産業カウンセラーが相談支援

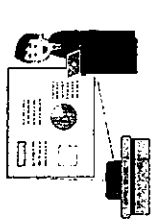


### 教育・研修に係る相談(研修コーディネート事業)

#### ■ご相談例

- ・リーダーの役割と心構え
- ・組織人の心構えとキャリア開発、自己啓発の必要性について

●産業カウンセラー、キャリアコンサルタントが相談支援



多数の  
相談実績が  
あります。

※相談内容は秘密厳守いたします。  
※相談回数には限りがあります。詳細はお問い合わせください。

■お申し込み・お問い合わせ

公益財団法人介護労働安定センター大阪支部

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター(エル・おおさか)南館12階  
TEL 06-4791-4165 FAX 06-4791-4166

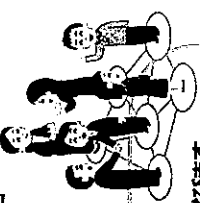
介護センター 大阪支部

【相談をご希望される方は裏面に必要事項をご記入の上FAXでお送りください】

無料

## 講師派遣のご案内

### 職場環境を良くするための対策



#### ● ストレスマネジメント

ストレスの内容及原因、対策。ストレスへの気づきやその軽減策を学びます。

#### ● 腰痛の予防と対策

介護職の悩みである腰痛。予防のための心得、対策を学びます。

#### ● 雇用管理に関する講話

主に管理職向けの、労働時間管理、情報管理他、働き方改革関連法などに關する講話を実施します。

#### ● リーダーの役割と心構え

リーダーの自己理解を促し、リーダーとしての役割を学びます。

#### ● 組織人の心構えとキャリア開発、自己啓発の必要性について

注目!

◆1回につき、1-2つのテーマでお選びください。

◆事前に専門家が事業所の現状を伺い、状況に合わせて内容を調整いたします。

#### 【お申込み】

#### お申込前にご確認ください

- ◆裏面の申込書に記入の上、実施希望日の2ヶ月前にFAXにてお申込みください。  
(多数のお申込みをいただいた場合は、先着順となります。また、一定数を超えるお申込みの場合は、お断りさせていただくこともありますので、ご了承ください。)
- ◆参加者は、10名以上でご利用ください。
- ◆必ず専門家の事前打合せで大阪支部(相談室)へお越しいただきます。【1時間程度】
- ◆1法人のご利用は、年間2回です。(別紙、「専門家による無料相談」の回数を含みます。)
- ◆実施日時は、原則、平日9:00~17:00になります。なるべくご希望の時間帯で講師と調整します。  
(ご希望の時間帯がある場合は、別途ご相談ください。)
- ◆国の事業のため料金は無料です。ただし、受講者全員に簡単なアンケートのご回答をお願いしております。

#### 【研修内容等】

- ◆上記のテーマで、講師の用意した資料に沿った内容です。
- ◆1回1テーマにつき、原則2時間です。
- ◆参加者全員に終了後講習内容のアンケートをご記入いただき、1週間以内に大阪支部へご返送ください。  
(最寄駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いいたします。)
- ◆地域での、事業所連絡会など、介護事業所の方々が集まるセミナーの講師派遣も承っておりますのでぜひご相談ください。

※、上記以外のテーマでの出張研修は、有料で承ります。ぜひご相談ください。

(アンケート・マネジメント、コミュニケーション技術等、技術・演習を伴う内容は、有料となります。)

公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター 南館12F

TEL 06-4791-4165

FAX 06-4791-4166

「苦情から見えてくるサービスの質の改善について」

大阪府国民健康保険団体連合会  
「運営基準」厚生省令第37号「訪問介護」の例

＜1 サービスの提供の記録について＞

第19条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について法第41条第6項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他の適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

《解釈》

① 居宅基準第19条第1項は、利用者及びサービス事業者が、その時点での支給限度額の残額やサービスの利用状況を把握できるようにするために、指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日、内容（例えば、身体介護、生活援助、通院等のための乗車又は降車の介助の別）、保険給付の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記載しなければならないこととしたものである。

② 同条第2項は、当該指定訪問介護の提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録するとともに、サービス事業者間の密接な連携を図るため、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他の適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならないこととしたものである。

また、「その他適切な方法」とは、例えば、利用者の用意する手帳等に記載するなどの方法である。

なお、提供した具体的なサービスの内容等の記録は、居宅基準第39条第2項の規定に基づき、2年間保存しなければならない。

(参考)

平成29年度国保連合会苦情・相談件数

|      |      |                           |
|------|------|---------------------------|
| 相談   | 308件 | 相談：電話や来会等で助言や情報提供等を行ったもの。 |
| 苦情申立 | 7件   | 苦情申立：苦情申立書を受けたもの。         |

|    |      |
|----|------|
| 合計 | 315件 |
|----|------|

平成29年度国保連合会苦情・相談件数

相談の対象となる内訳

| 本人との関係  | 件   |
|---------|-----|
| 本人      | 60  |
| 家族      | 171 |
| 介護支援専門員 | 9   |
| 事業者・施設  | 42  |
| 不明      | 12  |
| その他     | 14  |
| 合計      | 308 |

| 相談等の原因    | 件   |
|-----------|-----|
| 内容        | 110 |
| 不足・未提供    | 2   |
| 権利侵害      | 0   |
| 事業者の態度・対応 | 8   |
| 管理運営の対応   | 37  |
| 説明・情報の不足  | 24  |
| 具体的な被害・被害 | 2   |
| 契約・手続関係   | 3   |
| 負担増       | 0   |
| 制度        | 7   |
| 不正請求・基準違反 | 28  |
| 対応不備      | 1   |
| その他       | 86  |
| 合計        | 308 |

苦情申立の対象となる内訳

| 申立人との関係 | 件 |
|---------|---|
| 本人      | 2 |
| 家族      | 5 |
| 合計      | 7 |

| 苦情申立の対象サービス | 件   |
|-------------|-----|
| 訪問介護        | 1   |
| 通所リハビリテーション | 1   |
| 居宅介護支援      | 3   |
| 介護老人福祉施設    | 1   |
| 介護予防支援      | 1   |
| 合計          | 7   |
| (申立件数)      | (7) |

| 苦情申立の原因   | 件 |
|-----------|---|
| 内容        | 3 |
| 説明・情報の不足  | 3 |
| 具体的な被害・被害 | 1 |
| 合計        | 7 |

| 苦情・相談等の対象            | 件   |
|----------------------|-----|
| 訪問介護                 | 43  |
| 訪問入浴介護               | 0   |
| 訪問看護                 | 7   |
| 訪問リハビリテーション          | 0   |
| 居宅介護支援管理指導           | 2   |
| 通所介護                 | 27  |
| 通所リハビリテーション          | 8   |
| 短期入所療養介護             | 4   |
| 短期入所介護               | 1   |
| 特定施設入居者生活介護          | 9   |
| 特定利用費支与              | 2   |
| 特定福祉用具販売             | 1   |
| 住宅改修                 | 0   |
| 居宅介護支援               | 45  |
| 介護老人福祉施設             | 30  |
| 介護老人保健施設             | 8   |
| 介護療養型医療施設            | 0   |
| 定額運回・短期対応型訪問介護看護     | 0   |
| 短期対応型訪問介護            | 1   |
| 認知症対応型通所介護           | 0   |
| 小規模多機能型居宅介護          | 2   |
| 認知症対応型共同生活介護         | 11  |
| 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 | 1   |
| 地域密着型特定居宅介護          | 0   |
| 地域密着型通所介護            | 1   |
| 複合型サービス              | 4   |
| 介護予防訪問介護             | 1   |
| 介護予防通所介護             | 1   |
| 介護予防訪問入浴介護           | 0   |
| 介護予防訪問看護             | 0   |
| 介護予防訪問リハビリテーション      | 0   |
| 介護予防居宅介護支援管理指導       | 0   |
| 介護予防通所リハビリテーション      | 2   |
| 介護予防短期入所生活介護         | 0   |
| 介護予防短期入所療養介護         | 0   |
| 介護予防特定施設入居者生活介護      | 1   |
| 介護予防福祉利用費支与          | 1   |
| 特定介護予防福祉利用費販売        | 0   |
| 介護予防住宅改修             | 0   |
| 介護予防小規模多機能型居宅介護      | 0   |
| 介護予防認知症対応型共同生活介護     | 0   |
| 介護予防支援               | 6   |
| 訪問型予防サービス            | 4   |
| サービス利用料・保険料          | 11  |
| 制度上の問題(制度への不満・変更等)   | 1   |
| 行政の対応(職員の対応の不備等)     | 2   |
| その他                  | 60  |
| 合計                   | 308 |



## 介護相談員派遣等事業

# 介護相談員って知ってますか？

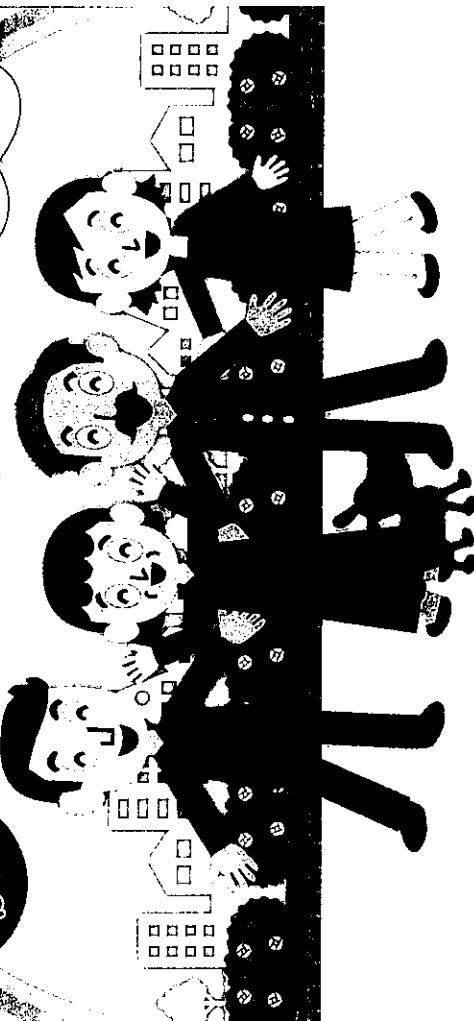
介護サービスなどの悩みについて  
お気軽にご相談ください

柔らかな  
食事にして  
ほしい

話し相手  
が欲しい

職員の介助  
が乱暴だ

一人で悩まないで  
相談してね



### 介護相談員派遣等事業について

介護相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護相談員が、介護が行われている場を訪問し、利用者からの相談を受けて、サービス提供事業者や行政に働きかけながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。市町村等が受け付ける苦情処理は、何らかのトラブルが起きたときの事後処理が中心となりますが、介護相談員の活動目的は、苦情申立てに至るほど問題が大きくならないうちに、未然に解決を図ることにあります。

### 介護相談員って何する人？

介護相談員は、まず介護サービスの利用者から苦情や不満等をよく聞いた上で、本人への助言や、状況に応じた適切な対応を行います。



## メリット

介護相談員の活動を通して利用者の日常の声を聞くことは、サービスの改善点を探る重要な手がかりになるなど、利用者だけでなく事業者にも多様なメリットをもたらしています。

### ① サービスの向上に寄与します。

介護相談員は相談活動のほか、利用者との何気ない会話や行事に参加することなどを通して、問題や改善すべき点などを発見することもあります。また、施設内の雰囲気、職員の利用者への態度など、介護相談員の気づきをおして、利用者の生活全般に関わるサービスの向上につながっています。

散歩の回数が増えた！

食事の時間が楽しになった！

ケアをほめられて、仕事を楽しめた！

### ② 市民の目線でチェックできます。

施設内ではあたりまえだと思っていることが相談員の市民感覚の視点から改めてみると、施設職員の職務に取り組む姿勢に変化が見られた事例が報告されています。

### ③ 身体拘束ゼロ・虐待防止の実現に貢献します。

介護相談員の問いかけを通して、身体拘束ゼロへの取り組みや虐待防止への取り組みが進められたケースもあります。

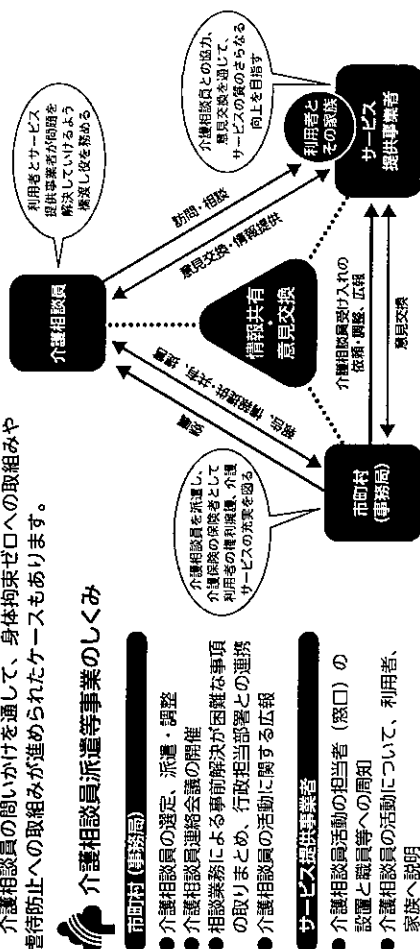
### 介護相談員派遣等事業のしくみ

#### 市町村（事務局）

- 介護相談員の選定、派遣・調整
- 介護相談員連絡会議の開催
- 相談業務による事前解決が困難な事項の取りまとめ、行政担当部署との連携
- 介護相談員の活動に関する広報

#### サービス提供事業者

- 介護相談員活動の担当者（窓口）の設置と職員等への周知
- 介護相談員の活動について、利用者、家族へ説明



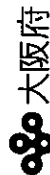
### 介護相談員ってどんな人

市町村が事業の実施にふさわしい人格と熟練をもっていると認められた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人です。[養成研修]は、介護保険制度のしくみや高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、約40時間に行われる内容となっています。また、活動中の方には「現任研修」を積極的に受講していただき、活動のスキルアップを図っています。

### お知らせ

介護相談員になりたい方、介護相談員の受け入れを検討している事業所は、詳しくは各市町村にお問い合わせください。

※ 介護相談員派遣等事業は、介護保険制度の地域支援事業に位置づけられており、この事業を実施するかどうかは、各市町村の判断に任せられています。



大阪府

大阪府福祉部高齢介護課 平成29年3月発行

〒540-8570 大阪府中央区大手前二丁目 TEL:06-6941-0351

このチラシは 50,000枚作成し、1部あたりの単価は5円です。

# 大阪府 福祉サービス第三者評価

～『信頼され、選ばれる事業所』をめざして～

## ■福祉サービス第三者評価って何？

- 福祉サービスを提供する施設・事業所のサービスの質について、公正・中立な第三者評価機関（大阪府福祉サービス提供の専門的・客観的な立場から評価を行う取組みです）
- 評価結果は、大阪府ホームページ等で公表され、利用者及びその家族等が施設・事業所を選択する際の情報資源となります。

## 「第三者評価」受審の3つのメリット！

### 施設・事業所の成長につながる！

- ・事業所が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。
- ・改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。
- ・第三者評価を受ける過程で、職員間でのチームの共有化と改善意識の醸成が促進されます。

### 利用者等にアピールできる！

- ・評価結果を公表することにより、より多くの方々に事業所をPRできます。
- ・サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。
- ・さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。

### 求職者にアピールできる！

- ・公表された評価結果により、求職者に対して、「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。
- ・施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。

\* 第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の措置費の増減の運用が可能になる場合があります。ご不明な点については、お問い合わせください。

### 受審事業者の声



- 職員の意識が大きく変化し、課題・問題点など職員全体で共有するようになりました。【保育所】
- 評価されると思うと構えてしまいましたが、調査者の方とはとても親切で親身になって話してくれました。【特別養護老人ホーム】
- 単なる指摘だけでなく、温かいアドバイスをいただき、大変参考になりました。【障がい者支援施設】
- 利用者へのアンケート調査で、潜在的なニーズを把握でき、受審後のサービス向上につながりました。【通所介護事業所】

## 大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課

〒540-0008 大阪府中央区大手前3丁目2-12  
TEL: 06-6944-6657 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価



大阪府ホームページ: <http://www.pref.osaka.lg.jp/chikifukushu/daisansha/index.html>

## ◆大阪府の認証評価機関一覧◆

【平成30年度】

(平成31年3月12日現在 16機関)

| 区分<br>番号    | 評価機関名                                        | 所在地     | 連絡先          | 評価実施分野 |     |
|-------------|----------------------------------------------|---------|--------------|--------|-----|
|             |                                              |         |              | 高齢     | 障がい |
| 270001      | 特定非営利活動法人<br>市民生活総合サポートセンター                  | 大阪市北区   | 06-6358-5700 | ●      | ●   |
| 270002<br>※ | 社会福祉法人<br>大阪府社会福祉協議会<br>(平成31年3月31日評価業務終了予定) | 大阪市中央区  | 06-6762-9476 | ●      | ●   |
| 270003<br>※ | 特定非営利活動法人<br>ふくつく                            | 大阪市阿倍野区 | 06-6652-6287 | ●      | ●   |
| 270006      | 特定非営利活動法人<br>カリア                             | 泉佐野市    | 072-464-3340 | ●      | ●   |
| 270012<br>※ | 特定非営利活動法人<br>ニッポン・アクティブライフ・クラブ               | 大阪市中央区  | 06-6941-5220 | ●      | ●   |
| 270025<br>※ | 株式会社<br>第三者評価                                | 大阪市東淀川区 | 06-6195-6313 | ●      | ●   |
| 270030      | 有限会社<br>リファレンス                               | 大阪市中央区  | 06-6920-0070 | ●      | ●   |
| 270033      | 株式会社<br>H.R.コーポレーション                         | 兵庫県西宮市  | 0798-70-0651 | ●      | ●   |
| 270040      | 特定非営利活動法人<br>NPOかんびの丘                        | 堺市北区    | 072-255-6336 | ●      | ●   |
| 270042<br>※ | 一般社団法人<br>大阪保育運動センター                         | 大阪市中央区  | 06-6763-4381 | ●      | ●   |
| 270048<br>※ | 特定非営利活動法人<br>エイコンサン・ジャパン                     | 大阪府住之江区 | 06-6615-1250 | ●      | ●   |
| 270049      | 特定非営利活動法人<br>評価機関あんしん                        | 岸和田市    | 072-444-8080 | ●      | ●   |
| 270050      | 一般社団法人<br>障がい福祉事業支援協会                        | 枚方市     | 072-807-7530 | ●      | ●   |
| 270051      | 特定非営利活動法人<br>ほつと                             | 堺市堺区    | 072-228-3011 | ●      | ●   |
| 270052      | 一般社団法人<br>は・まる                               | 堺市堺区    | 072-227-4567 | ●      | ●   |
| 270053      | あけぼの監査法人                                     | 大阪市北区   | 06-6948-6740 | ●      | ●   |

※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的責任評価施設等（児童養育施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、フリースペース及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（16機関中6機関）

担当：大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課 調整グループ

TEL (代表) 06-6941-0351 (内線6657)、(直通) 06-6944-6657

URL: <http://www.pref.osaka.lg.jp/chikifukushu/daisansha/index.html>

# 「Oh!Shien」をご存じですか？

## 【Oh!Shienってなに？】

Oh!Shien（インターネット情報公開支援サービス）は無償で利用できる大阪国保連の独自サービスです。  
導入することにより、便利な機能が使えます！

### メリット①【請求情報等の確認や通知書の閲覧・再取得が可能！】（過去2年間受付分）

・個人ごとの支払額がわかるのはOh!Shienだけ！

・手続き不要で処遇改善加算のお知らせ一覧・支払額決定通知書等の閲覧・再取得ができます！

（※Oh!Shienを使用されていない場合、再発行依頼書等を連合会へ提出する必要があります。）

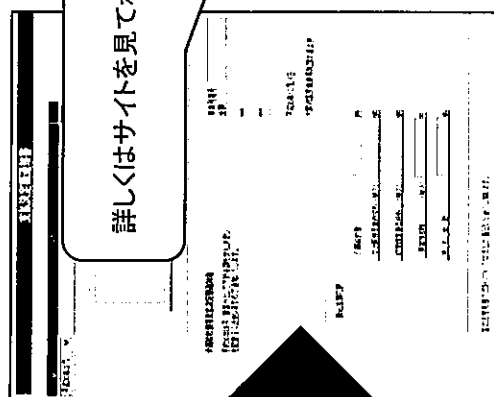
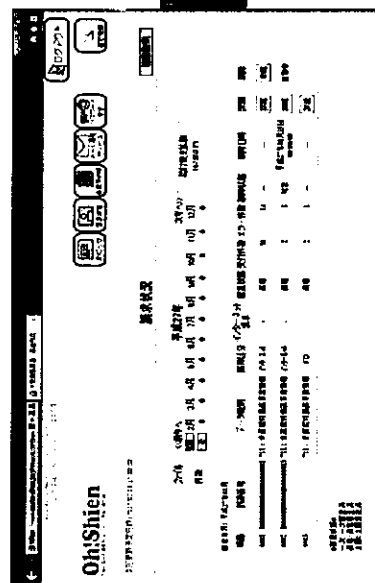
### メリット②【請求の差替が可能！】

インターネット請求を行っている事業所又は代理人のみ審査結果を確認し、必要に応じて請求情報の差替可能！

※利用に必要なID・パスワード（A4横白色）については、国保連から全事業所へ郵送しております。

### 【活用例（通知書再取得）】

※詳細な作業内容はマニュアルをご確認ください。



詳しくはサイトを見てね！

「Oh! Shien」って  
便利だね！



【問い合わせ先】

大阪府国民健康保険団体連合会  
介護保険課 介護保険課

TEL 06-6949-5446

※その他にも機能は盛りだくさん！（詳細は以下サイトを確認）

【掲載場所】大阪府国保連トップページ → 介護保険事業所の皆様 → 磁気及び電子請求関連

## 福祉サービス苦情解決制度のご案内

# 福祉サービスの 苦情解決への おてつだいをします。

福祉サービスは、利用者が自分で選んで利用する仕組みになっています。しかし、自分で選んだというものの、いざサービスを利用してみると、事前に聞いていた内容と違っていたり、内容と違っていたり、会場で利用しているサービスに疑問や不満を感じている方もいらっしゃるかもしれません。

このような福祉サービスの苦情を解決するために、本苦情解決制度の「苦情解決委員会」をつくり、それをバックアップする体制を整え、苦情解決のための体制が設置されています。



福祉サービス苦情解決委員会

TEL 06-6191-3130

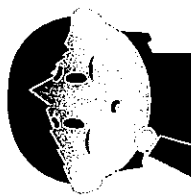
福祉サービスを利用していて

困ったことや悩んでいることはありませんか？

自分か思っていたようなサービスが受けられない

職員の態度や言葉づかいに傷ついてしまった

ケガをしたのに謝罪してもらえない



サービス内容についてわかりやすい言葉で説明してもらいたい

このような場合には、まず

**福祉サービスを受けている事業者にご相談ください。**

不満や悩み、疑問に思っていることなど、モヤモヤした気持ちが大きくないうちに、まずは福祉サービスを受けている事業者に気軽に話してみてください。

事業者は「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、利用者からの苦情の適切な解決に努めることになっています。

また、事業者の中には、客観性を確保するために、職員以外の方を「第三者委員」として設置し、話し合いに立ち会ったり助言を行ったり、苦情解決のために積極的な役割を果たしてもらっているところが増えています。

それでも解決しなかった場合や、  
事業者に直接言い出しにくいときは、

**福祉サービス苦情解決委員会にお気軽ににご相談ください。**

委員会では、相談者と事業者の双方の話し合いによる解決をめざし、助言、相談、調査、あっせんなどを行い、苦情解決のお手伝いをいたします。

**福祉サービス苦情解決委員会とは**

社会福祉法第83条にもとづき、福祉サービスについての苦情を適切に解決するために全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です。

苦情の解決をはかることによって、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割もっています。

# 福祉サービス苦情解決委員会での 苦情解決の流れ

1

## 苦情相談の受付

来所・電話・ファックス・メール・手紙のいずれでも相談を受付しております。

2

## 解決方法の検討

委員会では相談の内容を受けて解決のための方法を検討します。相談者の意向を注視しながら、必要に応じて、作業工程や相談者の助言、相談者と事業者の話し合いのあったりなど、相談内容に合わせた方法を検討します。

3

## 事情調査

相談者からの相談内容の事実確認をする必要がある場合、委員会事務局の担当職員が関係者の聞き取りや現地訪問などの調査を行います。

4

## 相談・助言

必要に応じて相談者や事業者への相談・助言を行います。

5

## あっせん

相談者と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方の話し合いの場を設定し、話し合いによる解決をはかります。

6

## 知事への通知

利用者の安全や重大な法令違反による苦情である場合は、すみやかに大阪府知事や関係機関に苦情の内容、調査結果を報告します。

# 福祉サービス苦情解決委員会

# Q & A

どんな福祉サービスの苦情が相談できますか？

Q.1

A.

子ども、障がい者、高齢者などを対象とした、福祉サービス全般に関する苦情相談をお受けします。  
なお、「介護保険サービス」についての苦情は、大阪府国民健康保険団体連合会(06-6949-5418)でも対応しています。

誰でも相談できますか？

Q.2

A.

福祉サービスを利用しているご本人、またはご家族、ご本人の代理人の方などが相談することができます。また、民生委員児童委員やその事業者の職員など、利用しているご本人の状況や提供されている福祉サービスの内容をよく知っている方が相談することもあります。

事業者や周囲の人たちに知られてたくないのですか？

Q.3

A.

ご希望により、匿名でも相談できます。ただし、事業者には状況を聞いた、助言や改善の申し入れを行うときには、匿名のままでは難しいことがあります。相談については、守秘義務によって、秘密は守られますので、安心してご相談ください。

相談するのに費用はかかりますか？

Q.4

A.

無料です。

誰が相談にのってくれるのですか？

Q.5

A.

電話には専門の相談員が出て相談に応じます。相談内容に応じて、16名の専門の委員が解決に向けて必要な対応をします。委員会は、公正・中立な立場から、多様な事例に適切に対応できるように、医師、弁護士、社会福祉士、精神保健福祉士などの専門家が構成されています。

どのような対応をしてくれるのですか？

Q.6

A.

ご相談をよくお聴きして、相談者の意向を確かめたりうえで、事業者の事情調査や解決に向けた助言、あっせんを行います。なお、ご相談の内容から、虐待や重大な法令違反による苦情であった場合には、すみやかに人権が侵害されるように大阪府知事に通知します。

来所、電話、ファックス、メール、手紙などいずれの方法でもご相談をお受けします。

専用電話 06-6191-3130

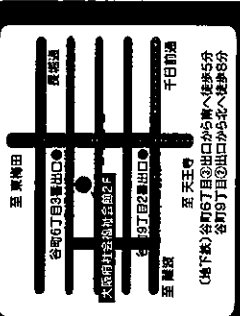
FAX 06-6191-5660

メール tekisei@osakafusyakyo.or.jp

月～金曜日 10:00～16:00(土・日・祝祭日・年末年始を除きます。)

福祉サービス苦情解決委員会  
(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)

〒542-0012 大阪府中央区台町7丁目4番15号 大阪府社会福祉会館2階



**大阪府福祉部高齢介護室介護事業者課**

〒540-8570 大阪市中央区大手前二丁目 ☎06-6944-7099

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/kaigo/index.html>

**大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課（指定・指導グループ）**

〒541-0055 大阪市中央区船場中央三丁目1番7-331号 船場センタービル7号館3階

☎06-6241-6310(指導等)、06-6241-6317・6319(指定等)

<http://www.city.osaka.lg.jp/sangyo/category/3042-0-0-0-0-0-0-0.html>

**豊中市福祉部福祉指導監査課(指導・監査)/長寿社会政策課(指定申請・苦情等)**

〒561-8501 豊中市中桜塚三丁目1番1号 ☎06-6858-2836(指導・監査)、2838(指定申請・苦情等)

<http://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/kakubu/fukushi/fukushidou.html> (指導・監査)

<http://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/kakubu/fukushi/choujushakaiseisaku.html> (指定申請・苦情等)

**池田市・箕面市・豊能町・能勢町広域福祉課……2市2町の事務を共同処理する組織**

〒562-0014 箕面市萱野五丁目8番1号箕面市立総合保健福祉センター ☎072-727-9661

<https://www.city.minoh.lg.jp/kouikifukusi/kaigo/kaigo.html>

**吹田市福祉部福祉指導監査室**

〒564-0027 吹田市朝日町3番401号 吹田さんくす3番館4階 ☎06-6155-8748

<http://www.city.suita.osaka.jp/home/soshiki/div-fukushi/fukushido.html>

**高槻市健康福祉部福祉指導課**

〒569-8501 高槻市桃園町2番1号 ☎072-674-7822

<http://www.city.takatsuki.osaka.jp/kakuka/kenkouf/fukushis/gyomuannai/kaigo/index.html>

**茨木市健康福祉部福祉指導監査課**

〒567-8505 茨木市駅前三丁目8番13号 ☎072-620-1809

<http://www.city.ibaraki.osaka.jp/kikou/kenkof/shidokansaka/index.html>

**摂津市保健福祉部高齢介護課**

〒566-8555 摂津市三島一丁目1番1号 ☎06-6383-1379

<http://www.city.settsu.osaka.jp/soshiki/hokenfukushibu/koureikaigoka/index.html>

**島本町健康福祉部保険課**

〒618-8570 三島郡島本町桜井二丁目1番1号 ☎075-962-2864

[http://www.shimamotocho.jp/gyousei/kakuka/kenkouhukusibu/hokennenkinka/kaigo\\_hoken/index.html](http://www.shimamotocho.jp/gyousei/kakuka/kenkouhukusibu/hokennenkinka/kaigo_hoken/index.html)

**くすのき広域連合事務局……守口市、門真市、四條畷市の介護保険事務を共同処理する特別地方公共団体**

〒570-0033 守口市大宮通一丁目13番7号

☎事業課06-6995-1515(指定、指導)、総務課06-6995-1516(給付、苦情)

<http://www.kusunoki-rengo.jp/>

**枚方市福祉部福祉指導監査課**

〒573-8666 枚方市大垣内町二丁目1番20号 ☎072-841-1468

<http://www.city.hirakata.osaka.jp/soshiki/20-2-0-0-0-10.html>

**寝屋川市福祉部指導監査課**

〒572-8566 寝屋川市池田西町24番5号 ☎072-812-2027

<http://www.city.neyagawa.osaka.jp/>

### 大東市保健医療部高齢介護室

〒574-8555 大東市谷川一丁目1番1号 ☎072-872-2181

[http://www.city.daito.lg.jp/kakukakaranoosirase/hokeniryo/koureikaigo/koureiseisakuguru\\_pu/index.html](http://www.city.daito.lg.jp/kakukakaranoosirase/hokeniryo/koureikaigo/koureiseisakuguru_pu/index.html)

### 交野市福祉部福祉総務課

〒576-0034 交野市天野が原町五丁目5番1号 ☎072-893-6400

<https://www.city.katano.osaka.jp/soshiki/hukushibu/hukusisoumu/>

### 八尾市地域福祉部福祉指導監査課

〒581-0003 八尾市本町一丁目1番1号 ☎072-924-9362

[http://www.city.yao.osaka.jp/soshiki/5-16-0-0-0\\_10.html](http://www.city.yao.osaka.jp/soshiki/5-16-0-0-0_10.html)

### 柏原市健康福祉部福祉指導監査課

〒582-8555 柏原市安堂町1番55号 ☎072-971-5202

<http://www.city.kashiwara.osaka.jp/soshiki/fukushishido/>

### 東大阪市福祉部指導監査室居宅事業者課

〒577-8521 東大阪市荒本北一二丁目1番1号 ☎06-4309-3317(指導)、06-4309-3318(指定)

[http://www.city.higashiosaka.lg.jp/soshiki/11-24-0-0-0\\_14.html](http://www.city.higashiosaka.lg.jp/soshiki/11-24-0-0-0_14.html)

### 南河内広域事務室広域福祉課…富田林市、河内長野市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村の事務を共同処理する組織

〒584-0031 富田林市寿町二丁目6番1号 南河内府民センタービル2F ☎0721-20-1199

<http://www.kouiki321.jp/>

### 松原市福祉部福祉指導課

〒580-8501 松原市阿保一丁目1番1号 ☎072-334-1550(代)

[https://www.city.matsubara.lg.jp/soshiki/fukushi\\_shidou/index.html](https://www.city.matsubara.lg.jp/soshiki/fukushi_shidou/index.html)

### 羽曳野市総務部行財政改革推進室指導監査室

〒583-8585 羽曳野市誉田四丁目1番1号 ☎072-947-3860

[https://www.city.habikino.lg.jp/soshiki/soumu/soumu\\_shidoukansa/index.html](https://www.city.habikino.lg.jp/soshiki/soumu/soumu_shidoukansa/index.html)

### 藤井寺市福祉部高齢介護課

〒583-8583 藤井寺市岡一丁目1番1号 ☎072-939-1111(代)

<http://www.city.fujiidera.lg.jp/soshiki/fukushi/koreikaigo/index.html>

### 堺市健康福祉局長寿社会部介護事業者課

〒590-0078 堺市堺区南瓦町3番1号 ☎072-228-7348

<http://www.city.sakai.lg.jp/kenko/fukushikaigo/jigyosha/index.html>

### 岸和田市・泉大津市・貝塚市・和泉市・高石市・忠岡市広域事業者指導課……5市1町の事務を共同処理する組織

〒596-0076 岸和田市野田町三丁目13番2号 泉南府民センタービル4階 ☎072-493-6132

<https://www.city.kishiwada.osaka.jp/site/kouiki/>

### 泉佐野市・泉南市・阪南市・熊取町・田尻町・岬町広域福祉課……3市3町の事務を共同処理する組織

〒598-8550 泉佐野市市場東一丁目295番地の3 ☎072-493-2023

<http://www.city.izumisano.lg.jp/kakuka/kenkou/kouiki/index.html>

### 厚生労働省(介護・高齢者福祉)

[http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/](http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/)