

## 事業運営上の留意事項

- ・地域支援スーパーバイズ事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- ・ヤングケアラー支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2～3
- ・介護事業者が抱える悩みに対する無料相談・・・・・・・・・・ 4～5
- ・介護サービス相談員・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6～7
- ・福祉用具専門相談員指定講習について・・・・・・・・・・ 8～13
- ・福祉サービス苦情解決制度・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- ・苦情から見えてくるサービスの質の改善について・・・・・・・・ 15～16
- ・OH! Shien・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17～18
- ・みんなの人権110番・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19～20
- ・介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント・・・・・・・・ 21～30
- ・「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項・・ 31～34
- ・大阪府の最低賃金・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35～36
- ・転倒予防・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 37～39
- ・府営住宅の予約駐車場「ロケリブ」・駐車場予約アプリ「アキッパ」・・ 40～42
- ・大阪府盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業について・・・・・・・・ 43
- ・認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン・・ 44～45

## 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困りごとや、成年後見制度の利用などの相談に対応する行政、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、弁護士会・社会福祉士会と連携し、電話相談や来所による専門相談で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必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いいのか。
- 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】

大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室

所在地 〒542-0065 大阪府中央区中寺1丁目1番地54号 大阪社会福祉指導センター3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 大阪市西成区出城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）

専門職による相談は、区役所・地域包括支援センター・総合相談窓口（ランチ）・障がい者基幹相談支援センター等からの事前予約が必要。

#### 【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）

センターへの相談に際しては、まず地域包括支援センター、障がい者基幹相談支援センター等にご相談ください。

家、帰ったら忙しいねんなー  
晩ごはんの買い物に料理、洗濯…  
あ、でも妹のお迎えは大スキ♡あの笑顔はマジ元気です  
待ってるやろつから早く行こーと  
……  
たまには遊びに行きたいけどムリかー

# がんばっているあの子のことに 気づいてほしい

みなさんは「ヤングケアラー」という言葉をお聞きになったことはありますか

え？もう、昼休みなんやー。最近ほーつとしてるな  
昨日のオカンの話、長かったもんな。しかもいつも同じ話  
なんか不安があるから同じ話してまっんやろうなー  
……  
俺の話もたまには聞いてほしいねんけどな……

# ● ヤングケアラーとは

一般に、本来大人が担うと想定されているような家事や家族の世話などを日常的に行っている子どもや若者のこと。責任や負担の重さにより学業や友人関係などに影響が出てしまうことがあります。

\*法令上の定義はありません。

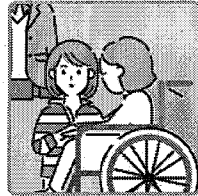
<ヤングケアラーのしていることの例>



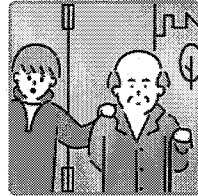
障がいや病気のある家族に代わり、買い物・料理・掃除・洗濯などの家事をしている



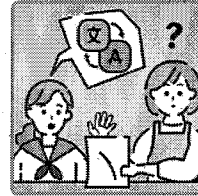
家族に代わり、幼いきょうだいの世話をしている



障がいや病気のあるきょうだいの世話や見守りをしている



目を離せない家族の見守りや声かけなどの気づかしている



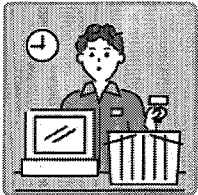
日本語が第一言語でない家族や障がいのある家族のために通訳をしている

家族のために一生懸命にケアを担っていることも

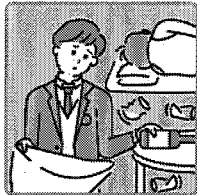
本人に自覚がない場合も

ひとつだけでなく、複数のケアを担っていることも

家庭内のデリケートな問題であるため、表面化しにくいことも



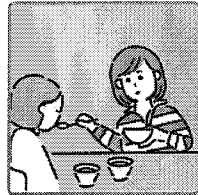
家計を支えるために労働をして、障がいや病気のある家族を助けている



アルコール・薬物・ギャンブル問題を抱える家族に対応している



がん・難病・精神疾患など慢性的な病気の家族の看病をしている



障がいや病気のある家族の身の回りの世話をしている



障がいや病気のある家族の入浴やトイレの介助をしている

# ● みなさんにできること

みなさんの周りに、ヤングケアラーかもしれない気になる子どもはいませんか。子どもたちが困りごとを話せるように、子どもたちの周りに信頼できる大人を増やしていきましょう。例えば、次の4つのことを参考に、子どもたちやそのご世帯と関わってみませんか。

## 見守る

まずは子どもの様子や家族の様子を見守りましょう

## 声をかける

いきなり、ケアのことを話題にする必要はありません。あいさつから始めましょう

## 話を聴く

話せるようになったら、相手の言葉を遮らず、まずは話を聞きましょう。話しやすいように他愛のない話で構いません

## 気持ちを尊重する

子ども自身や保護者はどのような意向をお持ちでしょうか。支援の押し付けにならないよう相手の気持ちをよく聞き、尊重しましょう

# ● 子どもたちの想いと会話のヒント

ケアを担っている子どもたちは、次のような想いを抱えていることがあります。ヤングケアラーかもしれない子どもたちと出会ったときは、この想いを心に留めて接してみてください。

- 家族のために自らケアをしたいと思っている
- 支援が必要とは思っていない

## ヒント

ケアを大切にしている子どもたちの気持ちを尊重する

- ケアを否定すると、これまでしてきたことを否定されたと感じる
- 家族が責められると自分が責められたと感じる

## ヒント

ケアや家族を否定せず、これまで担ってきたケアに労いの言葉をかける

- 相談しようという発想自体がない
- 自分の家庭しか知らずに育ち、客観的な視点をもちにくい
- 家庭のことを知られたくない
- 話を聞いてもらう機会が少ない

## ヒント

孤独を感じやすいので、さりげない声掛けからはじめる

市町村に相談してみる

府内市町村のヤングケアラー相談窓口

大阪府 ヤングケアラー 窓口



支援事例を参考にする

ヤングケアラー支援事例集

大阪府 ヤングケアラー 事例集



大阪府福祉部地域福祉推進室地域福祉課

電話：06-6944-7602 ファクシミリ：06-6944-6681 メール：chiikifukushi-g04@gbox.pref.osaka.lg.jp

# 介護事業者様が抱える悩み解消のお手伝いをします！

オンラインでも  
実施できます。

## 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、シニア産業カウンセラー、キャリアコンサルタントなど）が対応します。

気になることは、  
お気軽に  
ご相談ください。

### 処遇改善加算

雇用

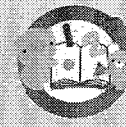
処遇改善を新規算定したい！上位加算に向け各要件をクリアにしたい！新加算に関する相談や算定に必要な書類を整備したい。



### 研修計画

育成

介護人材育成のための効果的な研修の進め方や職員の質の向上と定着化を図りたい。



### 腰痛予防

健康

「職業病」とも言われている、腰や首などの痛みを防ぐためにはどうしたらよいか。



### ICT化推進

雇用

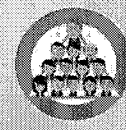
必要性は理解しているが、なかなか一歩を踏み出せない。職員の負担軽減による雇用環境の改善、定着促進に繋げたい。



### キャリア形成

育成

職員一人ひとりの目標達成のためにはどうしたらよいか。組織人としての仕事の進め方とは。



### 感染症予防

健康

ウイルスなど、利用者や職員間の感染を予防する方法を知りたい。感染症対策を徹底したい。



### 生産性向上推進体制加算

雇用

算定資格があるのかわからない！制度の仕組みや取得に向けた要件（生産性向上委員会の設置）などの整備・相談をしたい。



### リーダーシップ

育成

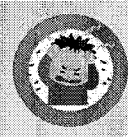
新任の管理職にリーダーシップを身につけてほしい。管理者としての心構えについて。



### ストレス対策

健康

職員のストレスを緩和し、安心して仕事に打ち込んでもらうにはどうしたらよいか。



### 外国人雇用

雇用

人材獲得につなげ、職場環境へ刺激を与え活性化したい。採用の留意点と準備の相談をしたい。



### キャリアパス

雇用  
育成

処遇改善加算のためにキャリアパスをつくりたい。また、つくったキャリアパスを運用するには。



### メンタルヘルス

健康

セルフケア/ラインケアなどストレスの気づきと対処。アンガーマネジメント！怒りのコントロールとは。



### 就業規則・人事労務管理

雇用

人材定着・育成の方法。職員も納得する人事管理制度になるよう見直したい。



### 助成金

雇用  
育成

助成金を活用できるのは、どんな時なのか。職員の育成に利用できる助成金等を知りたい。



### 休職・復職

雇用  
健康

育児・介護休業制度とは！職員が休職や復職する際、どのような点に注意したらよいか。



check!

上記項目以外でも  
お気軽にご相談ください

事業項目	相談可能時間
雇用管理改善	1事業所 年間6時間まで
人材育成(教育・研修)	1事業所 年間3回まで
健康確保	1事業所 年間4時間まで

ご希望の場合は、裏面用紙をご記入の上、FAXでお申込みください。電話や、メールでのお問合せもお気軽にどうぞ。

大阪支部LINE



【お申し込み・お問い合わせ先】

(公財) 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

E-mail: osaka@kaigo-center.or.jp

大阪支部HP



【センター】  
(様式第6号)

介護労働安定センター大阪支部行き

FAX番号

06-4791-4166

雇用管理コンサルタント等／介護人材育成コンサルタント  
個別相談申込(受付)票

申込日: 年 月 日

事業所名	(事業所番号: )	担当者	役職:
所在地	〒		
電話番号	- ( - )	FAX番号	- ( - )
事業所開設日	昭和/平成/令和 年 月 日	メールアドレス	
ご相談内容	ご相談内容 [ 雇用管理関係 ・ メンタルヘルス関係 ・ 教育研修関係 ] ←当てはまるものに○		
ご相談希望場所	<input type="checkbox"/> オンライン相談 (CiscoWebex もしくは ZOOM) <input type="checkbox"/> 貴施設・事業所※ <input type="checkbox"/> 介護労働安定センター大阪支部相談室 <input type="checkbox"/> その他※ ( ) <small>※【注】感染症対策を講じた環境が必要になります。 最寄り駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いします。</small>		
ご相談希望日時	<b>【留意事項】</b> ①希望時期は、お申込み日から約1か月以降の日程を目安としてください。 ②個別相談は1～2時間程度が目安となります(詳しくはお問合せください)。 ③ご希望は考慮しますが、日時等はご相談の上、調整させていただきます。 ◎ 年 月 日頃 ( 時 ~ 時頃 ) 希望		
ご質問	現在、施設・事業所で「Zoom」等のweb会議ツールを活用していますか。 <input type="checkbox"/> はい (使用ツール: ) <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 今後活用予定		

本相談申込書に記載された内容については、当センターの個人情報管理規程に従い厳重に管理し、介護人材育成コンサルタント・雇用管理コンサルタント等による相談、支部職員による日程調整、内容確認、各種講習会のご案内及び事業活動に関する情報提供のみに使用し、上記以外の目的で使用いたしません。

<<< 介護センター記入欄 >>>

個別相談日時 [決定]	担当専門家	備考
月 日 ( )		
[場所]		

支部受付印

2503DM

以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

個別相談日時 [実施]	担当専門家	相談者署名
年 月 日 ( ) : ~ :		

【ご案内令和7年度】

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部

# 介護相談員派遣等事業

令和2年4月1日より、「介護相談員派遣等事業」は「介護サービス相談員派遣等事業」に、「介護相談員」は「介護サービス相談員」に名称変更されました。

# 介護相談員って知ってますか？

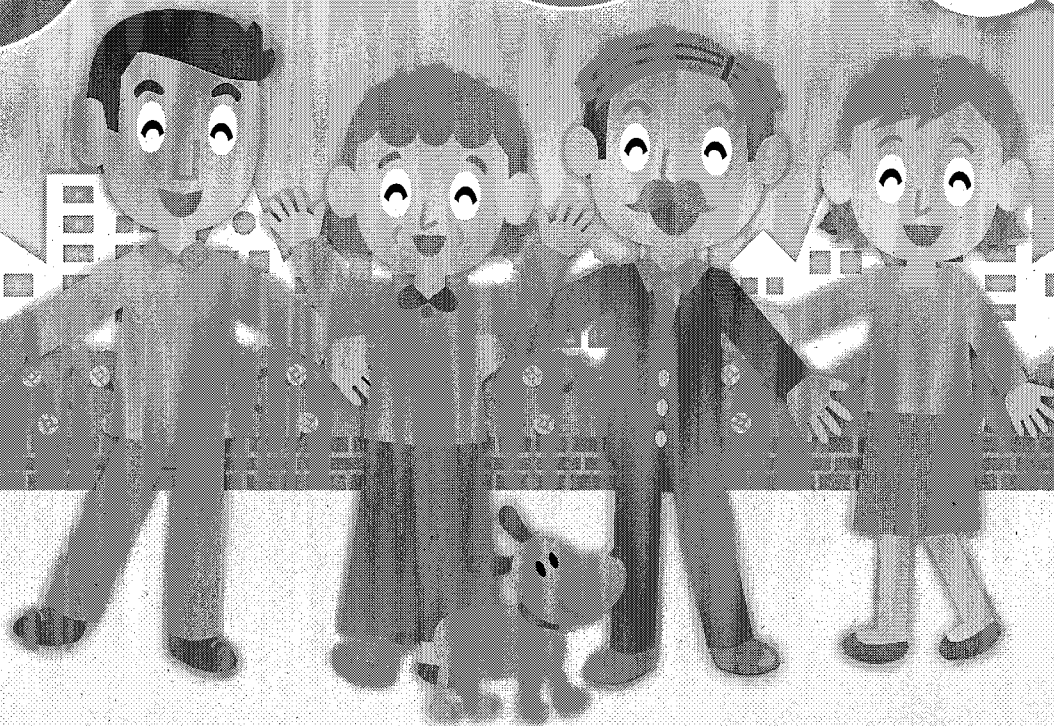
介護サービスなどの悩みについて  
お気軽にご相談ください

柔らかい  
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



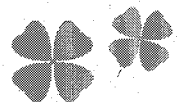
## 介護相談員派遣等事業について

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橋渡ししながら、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るうちに、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掛かりになるなど、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とおして、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  
楽しくなった!

ケアをほめられて、  
仕事が楽しくなった!

## 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ことで、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。

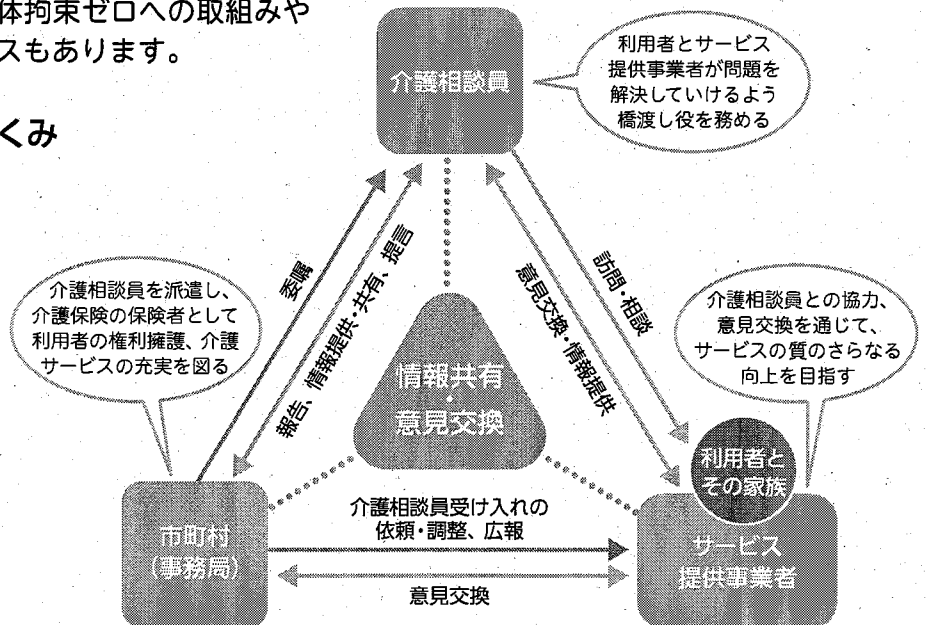
### 介護相談員派遣等事業のしくみ

#### 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熱意をもって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等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時間にわた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付けられており、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。

## 福祉用具専門相談員指定講習について

---

### 更新情報・お知らせ

---

- [講習事業者向け情報及び講習関係の情報の詳細はこちらをご覧ください。](#)
- ページが最新情報に更新されないことがあります。ブラウザの「更新」ボタンをクリックしてください。

#### <重要>

- 平成27年4月1日から、福祉用具専門相談員の講習内容及び講習時間数等が改正されました。
- 講習内容の見直しに合わせ、福祉用具専門相談員の要件についても、平成27年4月1日から見直されました。

#### <留意事項>

介護職員養成研修（介護職員基礎研修課程・1級課程・2級課程の修了者、介護職員初任者研修課程）修了者である福祉用具専門相談員の方については、平成28年3月31日までに「福祉用具に関する知識を有している国家資格を取得」又は「福祉用具専門相談員指定講習」を修了しなければ、平成28年4月1日以降は、福祉用具専門相談員としての業務ができなくなりましたのでご注意ください。

### 福祉用具専門相談員とは

---

福祉用具貸与事業所及び特定福祉用具販売事業所並びに介護予防福祉用具貸与事業所及び介護予防特定福祉用具販売事業所（以下「福祉用具貸与事業所等」という。）において、福祉用具の選定の援助、機器等の点検、使用方法の指導等を行う者をいい、介護保険法施行令第4条第1項の定めにより、次の方が該当します。

1. 保健師
2. 看護師
3. 准看護師
4. 理学療法士
5. 作業療法士
6. 社会福祉士
7. 介護福祉士
8. 義肢装具士
9. 都道府県が指定する事業者により行われる「福祉用具専門相談員指定講習」の修了者（平成18年4月1日以前は、厚生労働大臣が指定する事業者により行われた「福祉用具専門相談員指定講習」の修了者。）

#### <注意>

「介護保険法施行令」（平成10年政令第412号）及び「介護保険法施行規則」（平成11年厚生省令第36号）の改正により、平成27年4月1日より、従前認められていた「介護員養成研修修了者」は要件から除外され、福祉用具専門相談員は、上記1から8までの福祉用具に関する知識を有している国家資格保有者等及び9の福祉用具専門相談員指定講習修了者に限定されました。

これらの改正内容はこちらをご覧ください。

福祉用具貸与事業者等は、「福祉用具専門相談員」を必ず配置しなければなりません。

## 福祉用具専門相談員指定講習とは

---

福祉用具貸与事業所等において、福祉用具の選定の援助、機器の点検、使用方法の指導等に必要な知識及び技術を有する者の養成を図ることを目的として実施する講習で

あって、介護保険法施行規則第22条の33で定める基準に適合する講習を実施する者として、都道府県が指定する事業者によって行われる講習のことをいいます。

この講習を修了し、修了証明書の交付を受けた方は、福祉用具専門相談員として福祉用具貸与事業者等で就労することができます。

## 講習内容

介護保険法施行規則第22条の33第2号の厚生労働大臣が定める講習の内容は次のとおりです。

[Word版（ワード：15KB）](#) [PDF版（PDF：50KB）](#)

## 大阪府福祉用具専門相談員指定講習事業者について

---

### 講習事業者一覧

大阪府が指定している福祉用具専門相談員指定講習事業者は、下記一覧表のとおりです。（令和6年12月11日現在）

[Excel版（エクセル：27KB）](#) [PDF版（PDF：42KB）](#)

### 講習の開講予定について

令和7年2月以降に開講する講習は、下記一覧表のとおりです。（令和7年2月1日現在）

【令和6年度開講予定】

[Excel版（エクセル：30KB）](#) [PDF版（PDF：43KB）](#)

※大阪府に提出された年間事業計画に基づく開講予定です。最新の情報は反映していない場合があります。

詳細は各事業者に直接お問い合わせください。

このページの作成所属

# 大阪府庁

法人番号：4000020270008

本庁 〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目  
代表電話番号 06-6941-0351

咲洲庁舎 〒559-8555 大阪市住之江区南港北1-14-16  
代表電話番号 06-6941-0351

Copyright © Osaka Prefecture, All rights reserved.

【大阪府知事指定】 大阪府福祉用具専門相談員指定講習事業者一覧（令和6年12月11日現在）

指定番号	指定事業者名(講習会の実施者)	講習会の名称	事業所の所在地 (講習実施場所と異なる場合があります)	問合せ先 電話番号	現指定期間
270009	学校法人 大阪滋慶学園	学校法人 大阪滋慶学園 福祉用具専門相談員指定講習	大阪市淀川区宮原1-2-43	06-6391-8141	R3.4.1～ R9.3.31
270013	特定非営利活動法人 福祉活動と福祉教育の推進協会 あすなる	NPO法人あすなる ふくしの学校 福祉用具専門相談員指定講習	大阪市福島区福島5-14-6 福島阪神クレセントビル3階	06-6451-4400	R3.4.1～ R9.3.31
270015	株式会社EE21	未来ヶアカレッジ 福祉用具専門相談員指定講習会	大阪市北区太融寺町5-15 梅田イーストビル5階	06-6363-2404	R3.4.1～ R9.3.31
270024	ピースクルーズ株式会社	C&Cアカデミー 福祉用具専門相談員指定講習会	大阪市西区西本町1-5-3 扶桑ビル9階	06-6533-3965	R5.10.31～ R11.3.31

注:講習日程、講習実施場所、講習の申込方法等については、各講習会実施者へお問合せください。

## 【大阪府知事指定】福祉用具専門相談員指定講習 開講予定一覧(令和7年2月1日現在)

※1 大阪府に提出された年間事業計画に基づく開講予定です。最新の情報とは反映していない場合があります。  
 ※2 受講料の安価なコースは離職者対象等、受講要件が限られる場合があります。受講要件等の詳細は各事業者にお問い合わせください。  
 ※3 講習日程、講習内容については、各事業者へ直接お問い合わせください。

指定番号	指定事業者名(講習会の実施者)	コース名	実施場所	開講月日(予定)	修了月日(予定)	日数	定員	受講料	電話番号	備考
270015	株式会社EE21	天王寺2月土日 I	大阪市阿倍野区	2月15日	3月29日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	梅田2月土日 I	大阪市北区	2月22日	4月5日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	布施2月平日 I	東大阪市	2月12日	3月26日	7日間	30名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	京橋3月平日 I	大阪市都島区	3月12日	4月23日	7日間	22名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺3月平日 I	大阪市阿倍野区	3月6日	4月17日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	枚方3月土日 I	枚方市	3月1日	4月12日	7日間	20名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	堺東3月平日 I	堺市堺区	3月14日	4月25日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270024	ピースクルーズ株式会社	2月コース	大阪市西区	2月1日	3月15日	7日間	10名	44,000円	06-6533-3965	
270024	ピースクルーズ株式会社	3月コース	大阪市西区	3月1日	4月12日	7日間	10名	44,000円	06-6533-3965	

福祉サービスを利用して

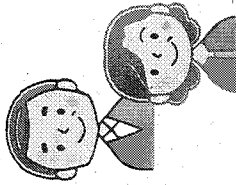
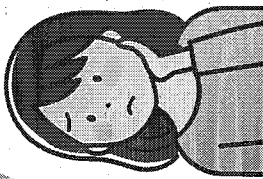
困ったことや悩んでいることはありませんか？

自分が思っていたようなサービスが受けられない

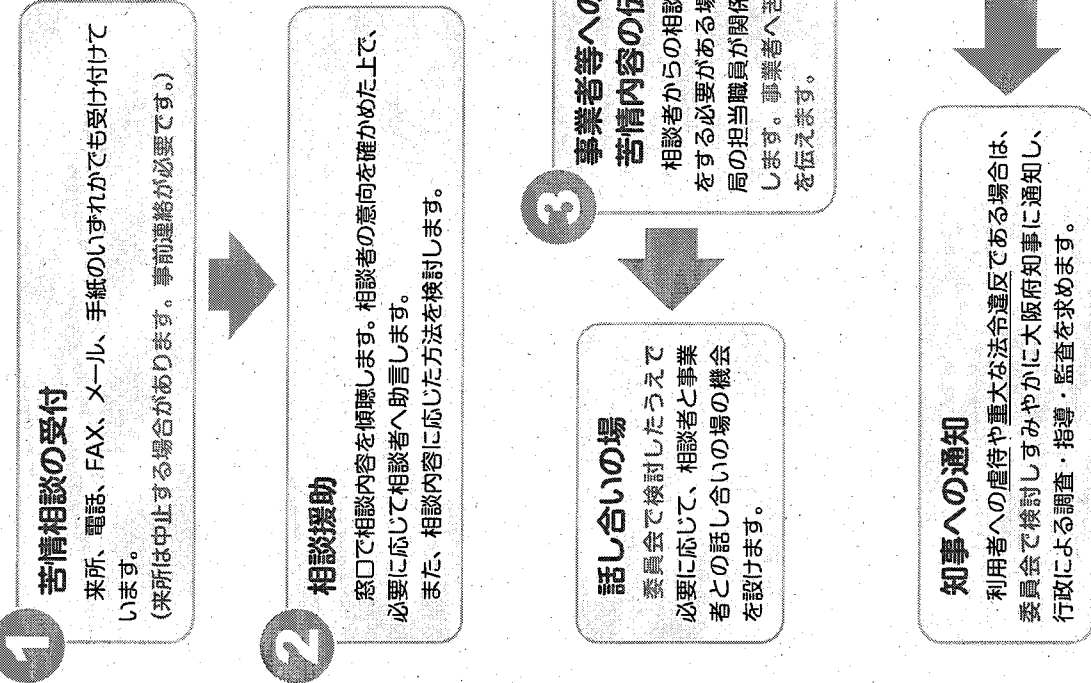
ケガをしたのに謝罪してもらえない

職員の態度や言葉づかいに傷ついてしまった

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



# 運営適正化委員会での苦情解決の手順



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らぬうちに、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きます。  
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、相談援助、事業所への聞き取り、話し合いの機会を設けるなど、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、利用者を守る役割をもっています。

【対象となる福祉サービスの範囲】社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるサービス

## 「苦情から見えてくるサービスの質の改善について」

### (苦情が大きくなる原因)

サービス中に事故が発生した際、たとえ、事業所側に過失があると考えにくい場合でも、説明に一貫性がなかったり、説明が不足していたりすると、家族の不信感を増大させ苦情の規模が大きくなる可能性があります。

例えば、事故当時の状況が明確になっていない段階で、利用者家族に説明すると、話に矛盾が生じる場合があります、不信感につながります。

(例) 通所介護

デイサービス中に転倒し、骨折した。

↓  
転倒の際、職員は誰も見ていなかった

↓  
詳細な説明を求めても、職員からは曖昧な回答しか得られず、不信感が募っている。



### (苦情につながる要素)

真摯な対応をしてもらえない。

☞ 職員同士の情報の共有が出来ておらず、回答が定まっていない

事故当時の状況がわからない。(曖昧な説明しかない)

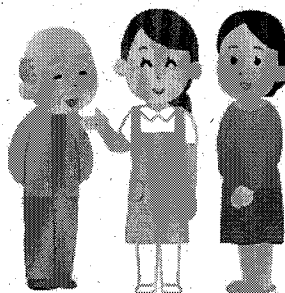
☞ サービス提供の記録がない



### 《防止するためには》

万一、事故が起こってしまった場合、大切なのは利用者家族への「初期対応」です。初期対応が不適切なため不信感を生じさせ、解決が困難になっている事例が多く見受けられます。曖昧な記憶で家族へ説明をしたり、職員によって対応が異なるとトラブルの元になります。事務所内で、共有する情報に食い違いが起きたり、忘れたりということを防ぐためにも、「サービス提供の記録」を作成しておくことが大変重要になります。

また、苦情の発生を、未然に防止する取組みを講じたり、利用者や家族と常日頃からコミュニケーションをとり、関係性を築いていくこともサービスの質の向上につながる方法です。



(参考)

令和5年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	407件
苦情申立	6件
計	413件

苦情相談：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：苦情申立書を受けたもの。

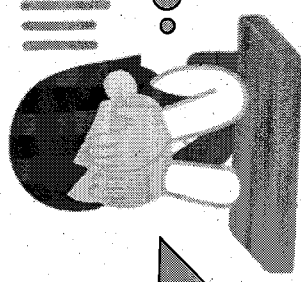
・「運営基準」厚生省令第37号「通所介護」参照

<サービスの提供の記録>

第19条 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、当該指定通所介護の提供日及び内容、当該指定通所介護について法第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に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 指定通所介護事業者は、指定通所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。

介護保険の請求をしたけど、うっかり加算の区分を間違えてしまえばほとんど返戻になってしまった...  
今月の給付費が少ない...

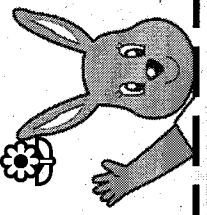


こんな経験はありませんか？

届出していない加算を算定したなど、請求に誤りがあると、返戻となり  
⚠️ 給付費の支払いがなくなる可能性があります ⚠️

### 大阪府国保連合会では事業所向けに

こんなサービスを提供しています



事業所向けインターネット情報公開支援サービス  
**Oh!Shien**

【ご利用は無料】  
詳細は裏面をチェック  
ぜひ導入してね！

★返戻になる前に確認できる エラーがわかる！

「Oh!Shien」では、本会での審査期間中に審査結果を確認することができます！

★請求にエラーがあった...そんなときでも大丈夫 請求の差し替え可能！

請求データの差し替え期間(※)に誤ったデータを削除し、電子請求受付システムで再送信(請求情報の差し替え)を行うことができます！ただし、差し替えはインターネット請求事業所(代理請求含む)のみ  
※ 差し替え期間については、Oh!Shienにて公開しています。

★さらにうれしい 過去2年間の請求履歴や支払通知等が確認できる！

「Oh!Shien」操作画面イメージ ※詳細な操作方法や項目説明等については、本会HP「導入・操作マニュアル」をご覧ください。

①「請求状況」画面

②「確定情報」画面

10日までに提出した請求情報について、請求期間締め切りの翌々営業日の10:30頃から、資格審査までの状況(エラーor正常)が確認できます。

また、差し替え期間中であれば、当月10日までに提出した請求情報の削除申請を行うことができます。

ただし、差し替えはインターネット請求事業所(代理請求含む)のみです。  
 ※ 差し替え期間中の削除申請は、「Oh!Shien」でのみ行うことができます。  
 「電子請求受付システム」では行うことができませんのでご注意ください。

併用して  
利用すると  
さらに便利!

クリックすると各種詳細情報  
を見ることができます。

「Oh!Shien」内にある「確定情報システム」では、介護給付費等の請求に対する結果通知及び詳細な請求状況等の確認が、任意の条件指定を行うことで可能です。  
 また、過去2年間分のデータが履歴として画面に表示され、過去にさかのぼって請求漏れの確認や結果通知書(処遇改善加算等総額のお知らせ等)の取得が可能です。

※全事業所が対象です。

【問合せ先】  
 大阪府国民健康保険団体連合会  
 介護保険課(介護保険担当)  
 TEL06-6949-5446

出張版 教えて！たばみん



人権擁護委員って何をしている人なのかしら？

人権擁護委員は、ボランティアで、皆さんから人権にかかわる相談を受けて問題解決のお手伝いをして、皆さんに人権について関心を持ってもらえるような広報活動をしている人達ミン！

そういう人がいるとは知らなかったか...  
どうやって選ばれているの？

市町村から推薦された人の中から、法務大臣が委嘱(任命)しているミン  
全国の市町村に14,000人ぐらいいるミン！

結構たくさんいるのね！  
ちなみにどんな人が選ばれているの？

元学校の先生、弁護士、医療・福祉施設の職員と  
いった、いろいろな職業や経験を持つ専門家とか、  
地域に明るい地元企業や農家、自治会の人などが選  
ばれているミン！

いろんな人が知識・経験を活かして活動している  
のね！

いじめや虐待、差別など、人権にかかわること  
困ったときは、一人で抱え込まずに、気軽に人権擁  
護委員に相談して欲しいミン！

人権擁護委員や「たばみん」のことを詳しく知りた  
い方は、全国人権擁護委員連合会や法務省のホーム  
ページにアクセスしてね！



全国人権擁護委員連合会 HP  
<https://zenrenjinken.org/>

法務省 HP (たばみんのページ)  
<https://www.moj.go.jp/JINKEN/html/index.html>



たばみん

●人権相談はこちらへ●

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

- 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電話等からはご利用できない場合があります。

学校でのいじめ、虐待などにも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。  
いじめや虐待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)

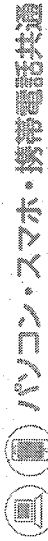
LINEでも相談を受け付けています  
LINEじんけん相談



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電話等からはご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



インターネット人権相談 SOS-eメール

<https://www.jinken.go.jp/>

\*端末の環境により、ご利用できない場合があります。

秘密は守ります。相談は無料です。



# なや 今、悩みを かか 抱える あなたへ

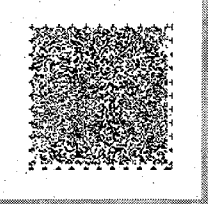
ひとりでおぼろげ  
ほろぼろ ぼうだん  
法務局に相談を

- ★差別を受けた
- ★暴行・虐待を受けた
- ★ハラスメントを受けた
- ★いじめを受けた
- ★インターネット上の誹謗中傷など

人権110センター  
人KENまもる君  
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



この冊子には、音声コードが印刷されて  
います。UnitVoiceアプリを使用して  
読み取ると、音声で聞くことができます。

## 訪問介護に 従事されている皆様へ

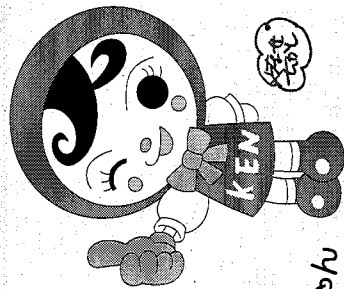
皆様の訪問先の家庭などで、高齢者や障害者に対するいじめ、いやがらせ、虐待などの問題が起きていますのでは…と思うことはありませんか？

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案を見たり聞いたりしたら、みんなの人権110番(裏面)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

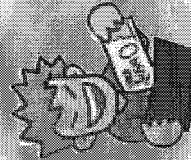
## こんなことを感じたり、 見たり聞いたりしたことはありませんか？



心理的虐待  
(言葉の暴力など)



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

法務局職員、

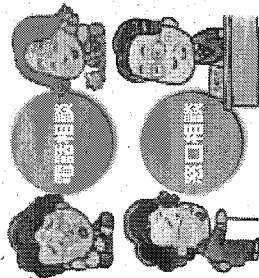
人権擁護委員が

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。

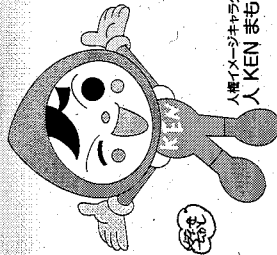
● 関係する方々の間に入って、中立な立場から話し合いを仲介します。

● 事実関係を調査した上で、人権侵害をした人に対し、その行為をやめるよう注意します。

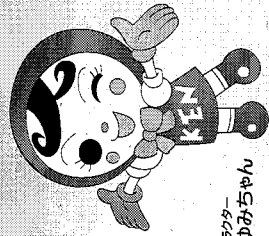
このほかにも、他の行政機関と協力するなどして、悩み事を解決に導きます。

秘密は  
守ります

相談は  
無料です



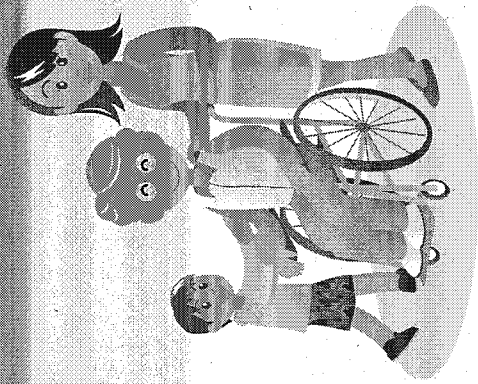
人権イメージキャラクター  
人KEN まちる君



人権イメージキャラクター  
人KEN あゆみちゃん

あなたの行動が笑顔をつくります。  
あなたからのご相談をお待ちしています。

# 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に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

このパンフレットでいう「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れば、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

労働者を雇い入れた時には、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いけません。（労働者が希望した場合には、①ファクシミリ等の送信、②電子メール等の送信（当該労働者が当該電子メール等の記録を出力することにより書面を作成することができるとに限る。）により明示することができます。）

#### ○ 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・終業時刻、時間外労働の有無、休憩、休日、休暇等）
  - 賃金の決定、計算、支払の方法、賃金の締切・支払の時期に関する事項
  - 退職に関する事項（解雇の事由を含む。）

#### ○ 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、労働者に負わせる食費、作業用品、安全衛生、健康診断、災害補償、表彰、制服、休暇等に関する事項
- その他労働者にとって重要な事項

パートタイム労働者及び有期労働契約（労働契約法）に適用される労働者（パートタイム・有期労働契約法）

- 昇給の有無、退職手当の有無、賞与の有無、相談窓口

#### ○ 労務日（労働すべき日）や始業・終業時刻など下記①～③が目的と等しい労働条件により特定される場合の明示方法

- 労働条件により特定される労働条件
- 就業の場所及び従事すべき業務
  - 労働日並びにその始業及び終業の時刻
  - 休憩時間

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）

- パートタイム、有期労働契約法（令和2年4月施行（中小企業は令和3年4月から適用））については、パート・有期労働ポータルサイト (<https://part-tanikan.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 ・契約の更新はない など	(2)更新の基準の明示 (具体的な例) ・更新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 ・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）

- 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満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。
- 「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はならないこととなる最高額で確立した判例上のルールが法的に定められました。
- 不合理な労働条件の禁止：有期労働契約者と無期労働契約者との間で、期間の定めがあることにより、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、届け出ましょう

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

- 就業規則を作成する際の留意事項
- 全労働者に共通の就業規則を作成する
  - 正社員の就業規則とパートタイム労働者の就業規則を作成する
  - 上記により、すべ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

必要規定すべき事項

- 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、退職の金等、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、罰則等に関する事項

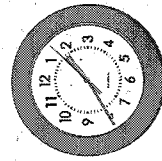
## (3) 労働時間について

### 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、管理する必要がありますので留意してください。

- 交替制勤務における引継ぎ時間
- 業務報告書等の作成時間
- 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 (P.14) 参照

Point 1により労働時間の判断を適正に行い、Point 2によりこれらを通正に把握してください。

### Point 2 労働時間を適正に把握しましょう

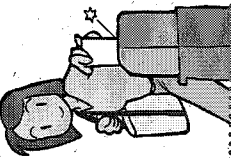
労働基準法第32条、労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン

「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、自ら確認して、
  - ② タイムカード等の信頼的な記録を基礎として、
- 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 等

## (2) 就業規則について

### Point 1 就業規則を作成し、届け出ましょう

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

- 就業規則を作成する際の留意事項
- 全労働者に共通の就業規則を作成する
  - 正社員の就業規則とパートタイム労働者の就業規則を作成する
  - 上記により、すべ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

必要規定すべき事項

- 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、退職の金等、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、罰則等に関する事項

### Point 2 適正な内容の就業規則を作成しましょう

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ブル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。

- ① 解雇等が、就業規則の変更によって労働条件を要する場合には、次のことが必要です。(労働契約法第10条)
  - 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ましょう

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
  - 電子的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は就業規則を見せるなど、就業規則を労働者が必要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。



## (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

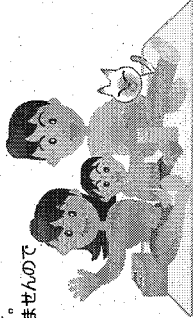
→ 労働基準法第34条

- 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、夜間時間帯や利用者の食事時間帯においても、休憩が確実に取得できるように徹底してください。
- 代替要員の不足等から夜間時間帯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日の休日を与えなくても認められます。)
- 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確保

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	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早
Bさん	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅	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」と評議することができず。

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」と評議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時間はクリアしてはいますが...
- 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、法定休日と評議できる日が4週に2日しかなく、法定の日数を回っていません。

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を1を適用する場合には、
    - 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、届出が必要でです。
  - 1が標準値の変形労働時間制 ※3を採択する場合には、
    - 労使協定 ※4、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。
    - 各日の勤務制は、変形期間の開始前までに具体的に特定してください。
    - ※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する必要があります。

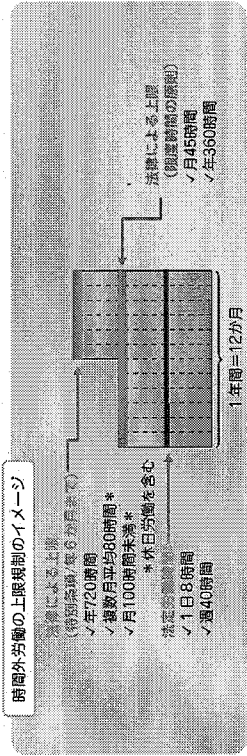
#### 時間外労働及び休日労働の上限について

36協定で定めることのできる時間外労働の上限は、原則として月45時間(対象期間が3か月を超える1年単位の変形労働時間制の対象労働者は、月42時間・年320時間)です。  
 臨時的な特別な事情があった労使が合意する場合は、年6か月まで月45時間を超えることができますが、その場合でも

- ・ 時間外労働が年720時間以内
- ・ 時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満

としなければなりません。

- なお、いずれの場合においても、以下を守らなければなりません。
- ・ 時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満
- ・ 時間外労働と休日労働の合計について、「2か月平均」「3か月平均」「4か月平均」「5か月平均」「6か月平均」がすべて1月当たり80時間以内



### Point 5 時間外労働等は、36協定の範囲内ようにしましょう

→ 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。

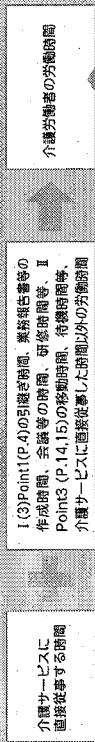
## (5) 賃金について

### Point 1 労働時間に応じた賃金を、適正に支払いましょう

→ 労働基準法第24条

- 賃金は、いかなる労働時間についても支払わなければなりません。
- 労働時間に応じた賃金の算定を行う場合(時給制などの場合)には、交替勤務における連続時間、業務報告書の作成時間等、介護サービスに直接従事した時間以外の労働時間も算定した時間数に応じた算定をしてください。※ I (3) Point 1(P.4)、II Point 3(P.14) 参照

### ○ 賃金の算定の基礎となる労働時間



この労働時間に応じた賃金を算定

- また、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、休業手当を適正に支払わなければなりません。 ※ II Point 2 参照

### Point 2 時間外・深夜割増賃金を支払いましょう

→ 労働基準法第37条

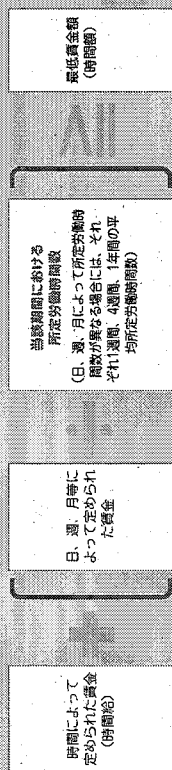
- 時間外労働に対しては、25%以上(※)の割増賃金を支払わなければなりません。
- ※ 1か月に60時間を超える時間外労働に対する割増賃金率は50%以上です(中小企業については、2023年3月31日まで適用が猶予されています)。
- 深夜業(午後10時から午前5時までの労働)に対しては、25%以上の割増賃金を支払わなければなりません。
- 休日労働に対しては、35%以上の割増賃金を支払わなければなりません。

### Point 3 最低賃金以上の賃金を支払いましょう

→ 最低賃金法第4条

- 賃金は、地域別最低賃金以上の金額を支払わなければなりません。
- 地域別最低賃金は、産業や職種にかかわらず、都道府県内のすべての労働者に対して適用される最低賃金として、都道府県ごとに定められています。

### ○ 支払う賃金と最低賃金額との比較方法



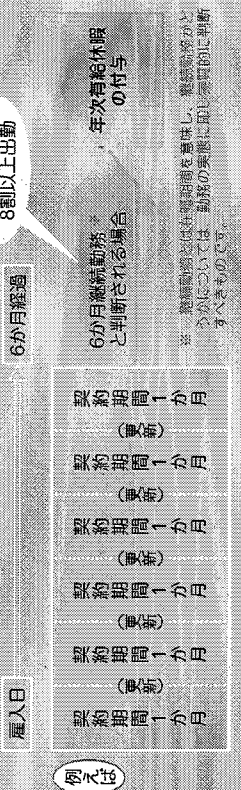
## (6) 年次有給休暇について

### Point 1 非正規雇用労働者にも年次有給休暇を付与しましょう

→ 労働基準法第39条

- 非正規雇用労働者も含め、6か月間継続勤務し、全労働日の8割以上出勤した労働者に対しては、年次有給休暇を与えなければなりません。

### ○ 年次有給休暇の付与の要件



※ 継続勤務とは非正規雇用を意味し、継続勤務かどうかについては、勤務の実態に照し、実質的に判断すべきものです。

- 所定労働日数が少ない労働者に対しては、所定労働日数に応じた年次有給休暇を与える必要があります。

### ○ 年次有給休暇の日数

通所定労働時間 30時間以上	通所定労働日数	1年間の所定労働日数※	雇入日から起算した継続勤務期間ごとの年次有給休暇日数						
			6か月	1年 6か月	2年 6か月	3年 6か月	4年 6か月	5年 6か月	6年6か月以上
5日以上	5日以上	217日以上	10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日
4日	4日	169日から216日まで	7日	8日	9日	10日	12日	13日	15日
3日	3日	121日から168日まで	5日	6日	8日	9日	10日	11日	
2日	2日	73日から120日まで	3日	4日	5日	6日	6日	7日	
1日	1日	48日から72日まで	1日	2日	2日	2日	3日	3日	3日

※ 週以外の期間によって労働日数が定められている場合

### ○ 予定されている今後1年間の所定労働日数を算出し難い場合の取扱い

年次有給休暇が比例付与される日数は、原則として基準日(年次有給休暇付与日)において予定されている今後1年間の所定労働日数に相当した日数です。  
ただし、予定されている所定労働日数を算出し難い場合には、基準日直前の実績を考慮して所定労働日数を算出することとして差し支えありません。したがって、例えば、雇入れの日から起算して6か月経過後に付与される年次有給休暇の日数については、過去6か月の労働日数の実績を2倍したものを「1年間の所定労働日数」とみなして判断して差し支えありません。

- 労使協定により、年次有給休暇について、5日の範囲内で時間を単位として与えることができます。
- 法定の年次有給休暇が10日以上付与される労働者で、年5日の年次有給休暇の確実な取得が義務付けられました(対象労働者には、管理監督者や有期雇用労働者も含まれます)。
- 労働者ごとに年次有給休暇管理簿を作成し、5年間(当分の間は3年間)保存する必要があります。

## (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、雇入れの日、退職の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程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5年間（当分の間は3年間）保存してください。

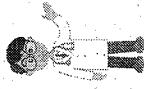
	労働者名簿	賃金台帳
記載事項	労働者の氏名、雇入れの日、退職の日及びその事由等	労働者の氏名、賃金計算期間、労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、基本給、手当その他賃金の種類ごとにその額等
保存期間	労働者の退職等の日から5年間（当分の間は3年間）	最後の記入をした日又は当該賃金台帳に係る最後の賃金支払期日のいずれが遅い日から5年間（当分の間は3年間）

## (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69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

定年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は「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な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。

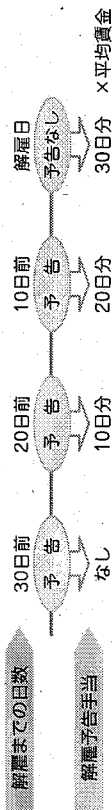
**Point 2** 年次有給休暇の取得を抑制する不利益取扱いはしないようにしましょう  
 → 労働基準法第136条

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、精進勤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、不利益取扱いと見なされ禁止されます。

## (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が、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、有期労働契約が更新されます。  
 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る

「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」をめぐってトラブルが増えていることが、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、使用者が調子すべき指図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

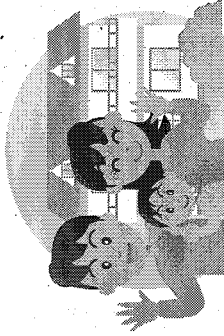
○ 期間の定めのない労働契約の場合  
 → 労働契約法の規定により、権利の濫用による解雇は無効となります。  
 ○ 期間の定めのある労働契約（有期労働契約）の場合  
 → 労働者と有期労働契約を締結している場合には、やむを得ない事由がある場合でなければ、契約期間中に解雇することはできません。期間の定めのない労働契約の場合よりも、解雇の有効性は厳しく判断されます。

## (10) 労働保険について

### Point 1 労働保険の手続を取りましよう

- 労働保険とは、労働者災害補償保険(労災保険)と雇用保険の総称です。  
介護労働者を含め労働者を一人でも雇ってれば、その事業場は労働保険の適用事業場となりますので、労働保険の手続を取る必要があります。

労働保険	
<p><b>労災保険とは</b></p> <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被った場合等に、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 労働契約の期間や労働時間の長短にかかわらず、すべての労働者が労災保険の対象となります。</p>	<p><b>雇用保険とは</b></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 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 ② 31日以上以上の雇用見込みがあること</p>



### Point 3 ストレスチェックを実施ましよう

- 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期間の集約ごとに集計・分析してもらい、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よう。

### Point 4 過重労働による健康障害を防止ましよう

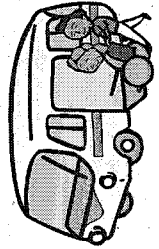
- 労働安全衛生法第66条の8ほか
- 「過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置」に基づき、過重労働による健康障害防止措置を講じてください。

「過重労働による健康障害を防止するための事業者が講ずべき措置」  
(平成18年3月17日付け審発第0317008号、令和2年4月改正)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80時間を超え、疲労の蓄積が認められる(申出をした)労働者などに対し、医師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よう

- 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よう。特に、災害が多発している腰痛災害や転倒災害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よう。
  - 社会福祉施設における安全衛生対策～腰痛対策・KY活動～  
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000075093.html>)
  - 職場の危険の見える化(小売業、飲食業、社会福祉施設)実践マニュアル  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000110454\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000110454_00003.html))
  - 看護・介護作業による腰痛を予防ましよう  
([https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyoku/kaigokango\\_2.pdf](https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyoku/kaigokango_2.pdf))
  - 働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動  
(<https://anzeninfo.mhlw.go.jp/information/sanjisangvo.html>)
  - STOPI転倒災害プロジェクト  
(<https://anzeninfo.mhlw.go.jp/information/tenidou1501.html>)
  - ノロウイルスに関するQ&A  
([http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_jijyou/stokuhin/syokuhin/kanten/yobou/040204-1.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_jijyou/stokuhin/syokuhin/kanten/yobou/040204-1.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ましよう。



## II 訪問介護労働者に関する事項

### 訪問介護指導者と労働基準法

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・障害者等の居宅において、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、委任、あるいは登録型などの呼称が用いられている場合でも、労働者に該当するかどつがについては使用者の指揮監督等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業務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、その多くが通常単独で利用者宅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から、賃金、労働時間等に関する法定労働条件が適正に確保されない状況がみられたため、厚生労働省においては、平成16年に標記の通達を発出し、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(P.16)参照)

この通達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(Point 3(P.14)参照)等については、現在もなお一部に問題が認められるところですが、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いたします。

### 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106条



就業規則は労働者に周知する必要がありますが(1)(2)Point 3(P.9)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らない。※I(5) Point 1(P.7)参照  
利用者からのキャンセル、利用時間帯の変更を理由として労働者を休業させる場合には、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を含めて判断し、使用者として行うべき最善の努力を尽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。

**労働者の休業**

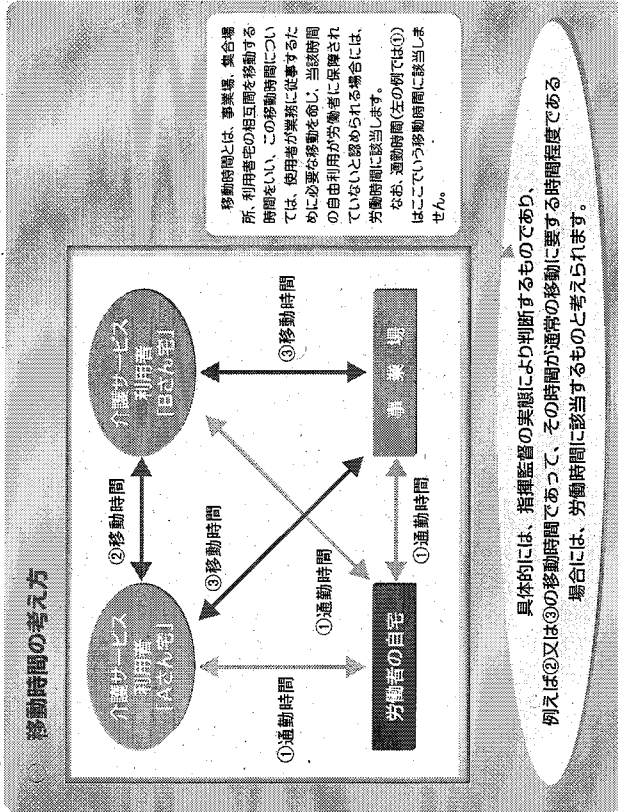
利用者からの介護サービスのキャンセル  
利用者からの介護サービスの日程変更 など

**休業手当**  
平均賃金の100分の60以上の手当の支払

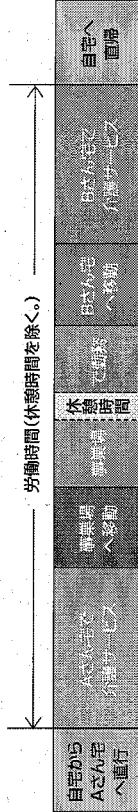
使用者の責に帰すべき事由に該当する場合

### Point 3 移動時間等が労働時間に当たるときは、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。※I(3) Point 1(P.4)参照



### 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。





賃金	<p>1 基本賃金 月給 ( ) 円、ロ 日給 ( ) 円 ハ 時間給 ( ) 円、 ニ 出来高給 (基本単価) 円、保障給 円 ホ その他 ( ) 円 ヘ 就業規則に規定されている賃金等級等</p> <p>2 諸手当の額又は計算方法 イ ( ) 手当 / 計算方法 ( ) ロ ( ) 手当 / 計算方法 ( ) ハ ( ) 手当 / 計算方法 ( ) ニ ( ) 手当 / 計算方法 ( )</p> <p>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 イ 所定時間外、法定超 月 60 時間超 ( ) % ロ 法定休日 ( ) %、法定外休日 ( ) % ハ 深夜 ( ) % ニ 賃金締切日 ( ) - 毎月 日、( ) - 毎月 日 ホ 賃金支払日 ( ) - 毎月 日、( ) - 毎月 日 ヘ 賃金の支払方法 ( ) 7 労使協定に基づく賃金支払時の控除 (無、有 ( ) ) 8 界給 (有 ( ) 時期、金額等) ( )、無 ( ) 9 賞与 (有 ( ) 時期、金額等) ( )、無 ( ) 10 退職金 (有 ( ) 時期、金額等) ( )、無 ( )</p>
退職に関する事項	<p>1 定年制 (有 ( ) 歳、無 ( ) ) 2 継続雇用制度 (有 ( ) 歳まで、無 ( ) ) 3 創業支援等措置 (有 ( ) 歳まで業務委託・社会貢献事業) (無 ( ) ) 4 自己都合退職の申請 (退職する 日) 以上前に届け出ること 5 解雇の事由及び手続</p> <p>○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険の加入状況 (厚生年金 健康保険 その他 ( ) )</li> <li>・雇用保険の適用 (有 ( ) 無 ( ) )</li> <li>・中小企業退職金共済制度 (加入している、加入していない) (※中小企業の場合)</li> <li>・企業年金制度 (有 ( ) 制度名 ( )、無 ( ) )</li> <li>・雇用手続の改善等に関する事項に係る相談窓口 ( )</li> <li>・署名 ( ) 担当者職氏名 ( )</li> <li>・その他 ( ) (連絡先 ( ) )</li> </ul> <p>※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。 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の翌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別の定めのある場合は、無期転換申込権の発生については、特別に本通知書の「契約期間」の「有期雇用特別措置法」による特別の定めを明示し、欄に明示したとおりとなります。</p>
その他	<p>以上のほか、当社就業規則による、就業規則を承認できる場所や方法 ( ) ※ 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短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用手続の改善等に関する法律 (パートタイム・有期雇用労働法) 第6条に基づき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、労使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。</p>

# 「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項

このリーフレットは、いわゆる「シフト制」で労働者を就労させる際に、使用者に留意していただきたい内容をまとめています。労働者も納得した上でルールを定め、労働関係法令を守り、トラブルを予防しましょう。

## 「シフト制」とは

この留意事項での「シフト制」とは、労働契約の締結時点では労働日や労働時間を確定的に定めず、一定期間（1週間、1か月など）ごとに作成される勤務シフトなどで、初めて具体的な労働日や労働時間が確定するような勤務形態を指します。ただし、三交替勤務のような、年や月などの一定期間における労働日数や労働時間数は決まっています。就業規則等に定められた勤務時間のパターンを組み合わせる形態は除きます。

## 1 シフト制労働契約の締結に当たっての留意事項

### (1) 労働条件の明示

（「留意事項」2頁）

- 労働契約の締結時には、労働者に対して以下の労働条件を明示しなければなりません（労基法第15条第1項、労基則第5条）。

必ず明示しなければならない事項	定めをした場合に明示しなければならない事項
<p>書面※で交付しなければならない事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約期間</li> <li>● 期間の定めがある契約を更新する場合の基準</li> <li>● 就業場所、従事する業務</li> <li>● 始業・終業時刻、休憩、休日など</li> <li>● 賃金の決定方法、支払い時期など</li> <li>● 退職(解雇の事由を含む)</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 昇給</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 退職手当</li> <li>● 賞与など</li> <li>● 食費、作業用品などの負担</li> <li>● 安全衛生</li> <li>● 職業訓練</li> <li>● 災害補償など</li> <li>● 表彰や制裁</li> <li>● 休職</li> </ul>

※労働者が希望した場合は、電子的な方法で明示することができます。

- 特にシフト制労働契約では、以下の点に留意しましょう。

### 「始業・終業時刻」

労働契約の締結時点で、すでに始業と終業の時刻が確定している日については、労働条件通知書などに単に「シフトによる」と記載するだけでは不足であり、労働日ごとの始業・終業時刻を明記するか、原則的な始業・終業時刻を記載した上で、労働契約の締結と同時に定める一定期間分のシフト表等を併せて労働者に交付する必要があります。

### 「休日」

具体的な曜日等が確定していない場合でも、休日の設定にかかる基本的な考え方などを明記する必要があります。

## (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 (「留意事項」3頁)

- 前頁の明示事項に加えて、トラブルを防止する観点から、シフト制労働契約では、シフトの作成・変更・設定などについても労使で話し合って以下のようなルールを定めておくことが考えられます(作成・変更のルールは、就業規則等で一律に定めることも考えられます)。

<b>作成</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シフトの作成時に、事前に労働者の意見を聞くこと</li> <li>・シフトの通知期限 例：毎月〇日</li> <li>・シフトの通知方法 例：電子メール等で通知</li> </ul>
<b>変更</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一旦確定したシフトの労働日、労働時間をシフト期間開始前に変更する場合に、使用者や労働者が申出を行う場合の期限や手続</li> <li>・シフト期間開始後、確定していた労働日、労働時間をキャンセル、変更する場合の期限や手続</li> </ul> <p>※一旦確定した労働日や労働時間等の変更は、基本的に労働条件の変更に該当し、使用者と労働者双方の合意が必要である点に留意してください。</p>
<b>設定</b>	<p>作成・変更のルールに加えて、労働者の希望に応じて以下の内容についてあらかじめ合意することも考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一定の期間中に労働日が設定される最大の日数、時間数、時間帯 例：毎週月、水、金曜日から勤務する日をシフトで指定する</li> <li>・一定の期間中の目安となる労働日数、労働時間数 例：1か月〇日程度勤務/1週間あたり平均〇時間勤務</li> <li>・これらに併せて、一定の期間において最低限労働する日数、時間数などを定めることも考えられます。 例：1か月〇日以上勤務/少なくとも毎週月曜日はシフトに入る</li> </ul>

## (3) 就業規則の作成 (「留意事項」3頁)

- 常時10人以上の労働者を使用する使用者は、「始業及び終業の時刻」や「休日」に関する事項などについて、就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出なければなりません(労基法第89条第1号等)。

## 2 シフト制労働者を就労させる際の注意点

### (1) 労働時間、休憩 (「留意事項」5頁)

- 労働時間の上限は原則1日8時間、1週40時間であり、この上限を超えて働かせるには36協定が必要です(労基法第32条、第36条)。
- 1日の労働時間が6時間を超える場合は45分以上、8時間を超える場合は1時間以上の休憩を、勤務時間の途中で与えなければなりません(労基法第34条第1項)。

### (2) 年次有給休暇 (「留意事項」6頁)

- 所定労働日数、労働時間数に応じて、労働者には法定の日数の年次有給休暇が発生します(労基法第39条第3項、労基則第24条の3)。使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させなければなりません(労基法第39条第5項)。「シフトの調整をして働く日を決めたのだから、その日に年休は使わせない」といった取扱い認められません。

### (3) 休業手当

(「留意事項」 6頁)

- シフト制労働者を、使用者の責に帰すべき事由で休業させた場合は、平均賃金の60%以上の休業手当の支払いが必要です(労基法第26条)。

※なお、使用者自身の故意、過失等により労働者を休業させることになった場合は、賃金の全額を支払う必要があります(民法第536条第2項)。

### (4) 安全、健康確保

(「留意事項」 5頁)

- 労働安全衛生法に基づく安全衛生教育(安衛法第59条)や健康診断の実施(安衛法第66条)などの義務は、シフト制労働者に対しても同様に適用されます。

## 3 シフト制労働者の解雇や雇止め

### (1) 解雇

(「留意事項」 7頁)

- シフト制労働者と「期間の定めがある労働契約」(有期労働契約)を締結している場合、期間中はやむを得ない事由がなければ解雇できません。また、期間の定めがない場合でも、客観的に合理的な理由等がなければ解雇できません(労契法第17条第1項、第16条)。
- なお、解雇する場合、①30日以上前の予告、②解雇予告手当の支払い(平均賃金の30日分以上)のどちらかが必要です(労基法第20条第1項)。

### (2) 雇止め

(「留意事項」 8頁)

- 一定の場合には、雇止め(労働者からの有期労働契約の更新等の申込みを使用者が拒否すること)ができなくなります(労契法第19条)。
- 契約が3回以上更新されているか、労働者が雇入れ日から1年を超えて継続勤務している場合、雇止めには契約満了日の30日前の予告が必要です(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)。

## 4 その他(募集・採用、待遇、保険関係など)

### (1) 募集

(「留意事項」 9頁)

- ・ 労働者を募集する際には、業務内容・賃金・労働時間等の労働条件を明示することが必要です(職業安定法第5条の3第1項、第2項)。なお、募集時に示した労働条件を、労働契約締結までに変更する場合、変更内容の明示が必要です(職業安定法第5条の3第3項)。

### (2) 均衡待遇

(「留意事項」 8頁)

- ・ シフト制労働者がパートタイム労働者や有期労働契約の労働者である場合には、通勤手当の支給やシフト減に伴う手当の支払いなどで、正社員と比べて不合理な待遇にしないよう留意してください(パートタイム・有期雇用労働法第8条)。
- ※その際、正社員の待遇を労使合意なく引き下げることは望ましくないことに留意してください。

### (3) 社会保険・労働保険

(「留意事項」 9頁)

- ・ シフト制労働者も労災保険の適用、給付の対象です。また労働時間などの要件を満たせば、雇用保険や健康保険・厚生年金保険の被保険者にもなります。

## 5 シフト制労働契約簡易チェックリスト

労働契約を締結する際の留意点		法定事項
1. シフト制労働契約の締結時に、労働者に「始業・終業時刻」や「休日」などの労働条件を書面で伝えていますか。 ⇒1 (1) 労働条件の明示	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
1-2. 労働契約の締結時に、始業と終業の時刻を具体的に決めた日がある場合、どのように明示をしていますか。 a. その日の始業・終業時刻、原則的な始業・終業時刻や休日の設定の考え方を記載したり、最初の期間のシフト表を渡したりして書面などで伝えている。 b. 書面などで伝えているが、始業・終業時刻や休日は「シフトによる」とだけ記載している。		<input type="radio"/>
1-3. シフト制労働契約の締結時に、労働者の希望に応じて以下の内容についても定めていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトが入る可能性のある最大の日数や時間数 b. シフトが入る目安の日数や時間数 c. シフトが入る最低限の日数や時間数		a~cについて、労働者の意向も確認してみましょう
1-4. シフト制労働契約の締結時に、以下を定めていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトを作成するにあたり事前に労働者の意見を聞くなど作成に関するルール b. 作成したシフトの労働者への通知期限、通知方法 c. 会社や労働者がシフトの内容（日にちや時間帯）の変更を申し出る場合の期限や手続 d. 会社や労働者がシフト上の労働日をキャンセルする場合の期限や手続		a~dについて、導入を検討してみましょう
2. いったん確定したシフト上の労働日、労働時間等の変更は、使用者と労働者で合意した上で行っていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
シフト制労働者が就労する際の留意点		法定事項
3. シフト制労働者の労働時間が1日8時間、1週40時間を上回る場合には、36協定を締結・届出していますか。 ⇒2 (1) 労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
4. 1日の労働時間が6時間を超える場合には、勤務の途中に一定時間以上の休憩を与えていますか。 ⇒2 (1) 労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
5. 要件を満たすシフト制労働者から年次有給休暇の請求があった場合、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させていますか。 ⇒2 (2) 年次有給休暇	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
6. シフト制労働者を使用者の責に帰すべき事由で休業させた場合は、一定額以上の休業手当を支払っていますか。 ⇒2 (3) 休業手当	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
7. シフト制労働者に、必要な安全衛生教育や健康診断を実施していますか。 ⇒2 (4) 安全、健康確保	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
8. 要件を満たすシフト制労働者を雇用保険、健康保険・厚生年金の被保険者としていますか。 ⇒4 (3) 社会保険・労働保険	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

## 6 参考リンク・お問い合わせ先

「いわゆる「シフト制」により就業する労働者の適切な雇用管理を行うための留意事項」

(URL) [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_22954.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_22954.html)



### ご質問・ご相談窓口

シフト制の労働契約、労働条件全般	総合労働相談コーナー（都道府県労働局と労働基準監督署等に設置）
労基法、安衛法、労災	労働基準監督署
募集・採用、雇用保険	公共職業安定所
職業安定法	都道府県労働局
社会保険	年金事務所（健康保険の場合はご加入の健康保険組合）



必ずチェック!

# 最低賃金!

働く人と雇う人のための  
ルールです!

## 大阪府 最低賃金

令和6年  
**10月1日**から  
時間額

# 1,114円

前年比  
**50円**  
UP

最低賃金とは、働くすべての人に賃金の最低額を保障する制度です。


WEBで  
確認

最低賃金に関する  
特設サイト



最低賃金 特設サイト


最低賃金に関する  
お問い合わせは  
大阪労働局または  
最寄りの労働基準監督署へ



大阪労働局

賃金引上げ  
特設ページ

賃金引上げに向けた  
支援策等を掲載しています。



賃金引上げ特設ページ

中小企業事業者の皆さんへ

業務改善  
助成金

最大  
600万円を  
助成



# 「最低賃金制度」は、働くすべての人に、賃金の最低額(最低賃金額)を保障する制度のことです!

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ます。

## 確認の方法は?

確認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書き込んでみましょう。(※2)

### 1 時間給の場合

$$\frac{\text{時間給}}{\text{円}} \geq \frac{\text{最低賃金額(時間額)}}{\text{円}}$$

### 2 日給の場合

$$\frac{\text{日給}}{\text{円}} \div \frac{\text{1日の平均所定労働時間}}{\text{時間}} = \frac{\text{時間額}}{\text{円}} \geq \frac{\text{最低賃金額(時間額)}}{\text{円}}$$

### 3 月給の場合

$$\frac{\text{月給}}{\text{円}} \div \frac{\text{1か月の平均所定労働時間}}{\text{時間}} = \frac{\text{時間額}}{\text{円}} \geq \frac{\text{最低賃金額(時間額)}}{\text{円}}$$

### 4 上記 1, 2, 3 が組み合わさっている場合

例えば、基本給が日給で各手当(職務手当など)が月給の場合

- ① 基本給(日給) → 2 の計算で時間額を出す
- ② 各手当(月給) → 3 の計算で時間額を出す
- ③ ①と②を合計した額 ≥ 最低賃金額(時間額)

(※1)最低賃金額との比較に当たって、次の賃金は算入しません。  
 ①臨時に支払われる賃金(結婚手当など)②1か月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与など)③所定労働時間を超える時間の労働に対して支払われる賃金(時間外割増賃金など)④所定労働日以外の日の労働に対して支払われる賃金(休日割増賃金など)⑤午後10時から午前5時までの間の労働に対して支払われる賃金のうち、通常の労働時間の賃金の計算額を超える部分(深夜割増賃金など)⑥精進手当、通勤手当および家族手当  
 (※2)詳細な計算方法や、歩合給の場合の計算方法などは労働局または最寄りの労働基準監督署へ

## 使用者も、労働者も、必ず確認。最低賃金。



スマホ、携帯で自分の地域の最低賃金をチェックしましょう!

### 中小企業事業者の皆さんへ

賃金引上げを支援する助成金を積極的に活用しましょう。

## 業務改善助成金

最大 600万円を助成

業務改善助成金 コールセンター ☎ 0120-366-440

### 「業務改善助成金」とは

「業務改善助成金」は、生産性を向上させ「事業場内で最も低い賃金(事業場内最低賃金)」の引上げを図る中小企業・小規模事業者を支援する助成金です。設備投資などを行った場合、支給の要件に応じてその費用の一部を助成します。

詳しくは、こちら 業務改善助成金 検索



### 1 支給の要件

- 1 事業場内最低賃金の引上げ
- 2 引上げ後の賃金額の支払い
- 3 生産性向上に資する機器・設備などを導入
- 4 解雇、賃金引下げ等の不交付事由がない

設備投資等に要した費用の一部を助成

### 助成金支給までの流れ

- 1 交付申請書・事業実施計画などを、事業場がある都道府県労働局に提出
- 2 交付決定後、提出した計画に沿って事業実施
- 3 実施結果報告書・支給申請書を労働局に提出
- 4 支給

専門家による無料相談を実施

賃金引上げにお悩みの方は働き方改革推進支援センターにご相談ください。

詳しくは、こちら [働き方改革推進支援センター](#) 検索

働き方改革推進支援資金

日本政策金融公庫では、事業場内最低賃金の引上げに取り組む事業者に対して、設備資金や運転資金の融資を行っています。

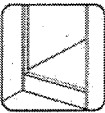


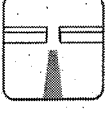
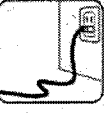
詳しくは、こちら [働き方改革推進支援資金](#) 検索

リサイクル適性 (R6.9)

# 介護労働者の転倒災害（業務中の転倒による重傷）を防止しましょう

50歳以上を中心に、転倒による骨折等の労働災害が増加し続けています  
事業者は労働者の転倒災害防止のための措置を講じなければなりません

## 「つまずき」等による転倒災害の原因と対策

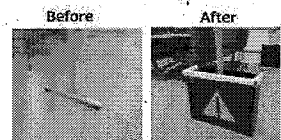
- (なし) **何もないところでつまずいて転倒、足がもつれて転倒（33%）**  
 >転倒や怪我をしにくい身体づくりのための運動プログラム等の導入（★）  
 >走らせない、急がせない仕組みづくり
-  **通路の段差につまずいて転倒（15%）**  
 >事業場内の通路の段差の解消（★）、「見える化」  
 >送迎先・訪問先での段差等による転倒防止の注意喚起
-  **設備、家具などに足を引っかけて転倒（12%）**  
 >設備、家具等の角の「見える化」
-  **利用者の車椅子、シルバーカー、杖などにつまずいて転倒（8%）**  
 >介助の周辺動作のときも焦らせない  
 介助のあとは“一呼吸置いて”から別の作業へ
-  **作業場や通路以外の障害物（車止めなど）につまずいて転倒（7%）**  
 >適切な通路の設定  
 >敷地内駐車場の車止めの「見える化」
-  **コードなどにつまずいて転倒（5%）**  
 >労働者や利用者の転倒原因とならないよう、電気コード等の引き回しのルールを設定し、労働者に徹底させる







職場3分  
エクササイズ

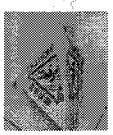


中央労働災害  
防止協会  
転倒予防セミナー



## 「滑り」による転倒災害の原因と対策

-  **凍結した通路等で滑って転倒（24%）**  
 >従業員用通路の除雪・融雪。凍結しやすい箇所には融雪マット等を設置する（★）
-  **浴室等の水場で滑って転倒（23%）**  
 >防滑床材の導入、摩耗している場合は施工し直す（★）  
 >滑りにくい履き物を使用させる  
 >脱衣所等隣接エリアまで濡れないよう処置
-  **こぼれていた水、洗剤、油等（人為的なもの）により滑って転倒（21%）**  
 >水、洗剤、油等がこぼれていることのない状態を維持する。  
 （清掃中エリアの立入禁止、清掃後乾いた状態を確認してからの開放）
-  **雨で濡れた通路等で滑って転倒（11%）**  
 >雨天時に滑りやすい敷地内の場所を確認し、防滑処置等の対策を行う  
 >送迎・訪問先での濡れた場所での転倒防止の注意喚起



（★）については、高齢労働者の転倒災害防止のため、中小企業事業者は「エイジフレンドリー補助金」（補助率1/2、上限100万円）を利用できます



エイジフレンドリー補助金

中小事業者は、無料で安全衛生の専門家のアドバイスが受けられます

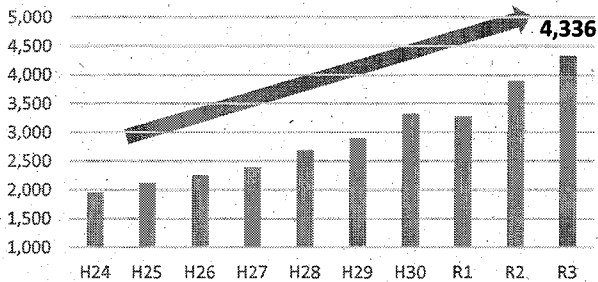


中小規模事業者  
安全衛生サポート事業

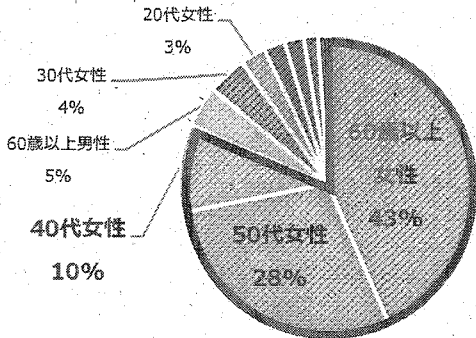


# 転倒災害（休業4日以上）の発生状況（令和3年）

社会福祉施設における転倒災害発生件数の推移



社会福祉施設における転倒災害被災者の性別・年齢別内訳



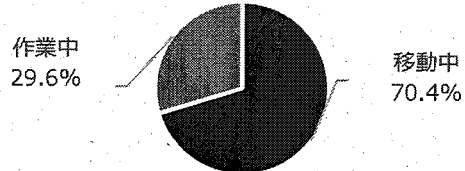
社会福祉施設における転倒災害の態様

- 骨折（約70%）
- 打撲
- じん帯損傷
- 捻挫
- 外傷性くも膜下出血

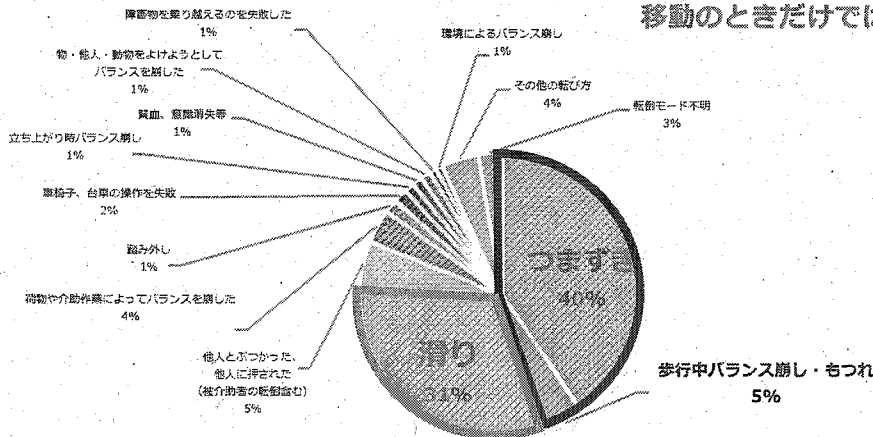
社会福祉施設の転倒災害による平均休業日数（※労働者死傷病報告による休業見込日数）

44日

介護の現場における転倒災害の発生時点



転倒時の類型



転倒災害が起きているのは移動のときだけではありません

## 転倒リスク・骨折リスク

- 一般に加齢とともに身体機能が低下し、転倒しやすくなります  
→「転びの予防 体力チェック」「ロコチェック」をご覧ください
- 現役の方でも、たった一度の転倒で寝たきりになることも  
→「たった一度の転倒で寝たきりになることも。転倒事故の起こりやすい箇所は？」（内閣府ウェブサイト）
- 特に女性は加齢とともに骨折のリスクも著しく増大します  
→対象者に市町村が実施する「骨粗鬆症検診」を受診させましょう



転びの予防  
体力チェック



ロコチェック



内閣府ウェブサイト

## YouTube動画とアンケートのご案内

～転倒・腰痛予防！  
「いきいき健康体操」～



大阪労働局  
YouTubeチャンネル



アンケートに  
ご協力ください



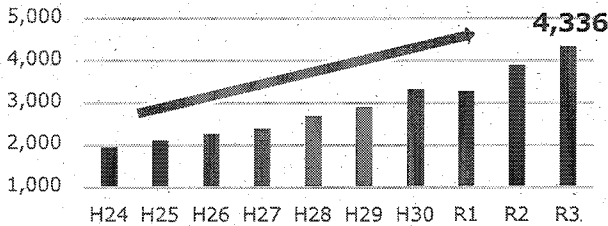
# 転倒災害（業務中の転倒による大怪我）に注意しましょう

50歳以上を中心に、転倒による骨折等の労働災害が増加し続けています。

転倒災害は、被災しないよう労働者自身が注意することも必要です。

## 転倒災害（業務中の転倒による重傷、休業4日以上）の発生状況（令和3年）

社会福祉施設における転倒災害発生件数の推移



社会福祉施設における転倒による怪我の態様

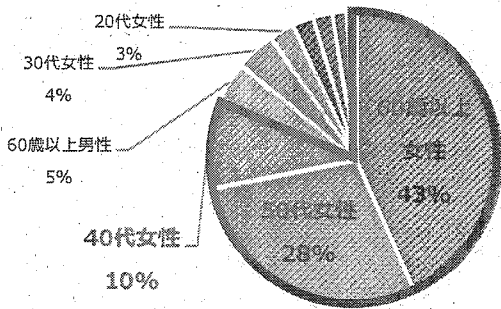
- 骨折（約70%）
- 打撲
- じん帯損傷
- 捻挫
- 外傷性くも膜下出血

社会福祉施設の転倒災害による平均休業日数

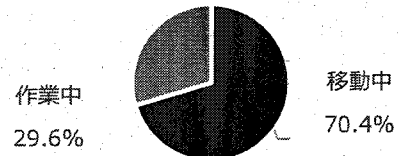
44日

※労働者死傷病報告（休業4日以上）による休業見込日数

社会福祉施設における転倒災害被災者の性別・年齢別内訳



介護の現場における転倒災害の発生時点



転倒災害が起きているのは移動の時だけではありません

## 介護労働者の転倒災害※の主な要因（労働者死傷病報告より）

※訪問介護や送迎先での転倒災害も含む

### 1. 何もないところでつまずく、足がもつれて転倒

- 人は加齢とともに転びやすくなります。自分は大丈夫だろうと思わず、転んで骨折するかもしれないという意識を持って歩行や作業をしてください。
- 走らないようにしましょう。

### 2. 段差、家具等につまずいて転倒（見えていない）

- 前をよく見て歩行、作業しましょう。
- 事業場内の危ない箇所は「見える化」等の対策をしましょう。

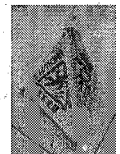
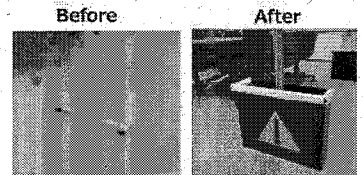
### 3. 浴室、脱衣所等の水場で滑って転倒

### 4. こぼれていた水、洗剤等で滑って転倒（見えていない）

- よく見て歩行、作業しましょう。
- 見つけたらほかの労働者の転倒防止のためにもすぐに拭きとりましょう。
- 水拭き等の後は、乾くまで他の労働者が入らないようにしましょう。

### 5. 雪、雨で滑って転倒

- 送迎や訪問介護時も含め、積雪・降雨時の歩行や作業に注意しましょう。



これらは介助中の転倒より多く、単独作業や移動中の油断や焦りが転倒による大怪我と長期休業につながっています。

## 加齢等による転倒リスク・骨折リスク

- 一般に加齢とともに身体機能が低下し、転倒しやすくなります → 「ロコチェック」
- 現役の方でも、たった一度の転倒で寝たきりになることも → 「たった一度の転倒で寝たきりになることも。転倒事故の起こりやすい箇所は？」（内閣府ウェブサイト）
- 特に女性は加齢とともに骨折のリスクも著しく増大します  
→対象者は市町村が実施している「骨粗鬆症健診」を受診しましょう



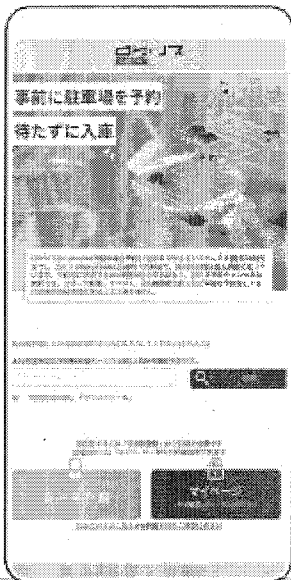
ロコチェック



内閣府ウェブサイト



# 予約駐車場ロケリブの ご利用方法



ロケリブ (Locarive) は貸し駐車場の予約を一日単位で行えるサービスです

スマホでカンタン予約!

14日前から予約でき、一日単位で利用可能!

クレジット払いで現金いらず!

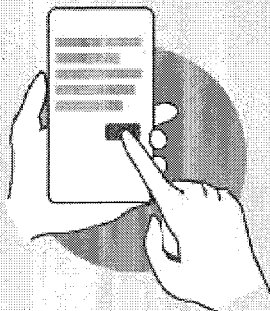
ご登録・予約はロケリブサイトからできます  
URLを入力もしくはコードを読み取ってください

<https://www.locarive.jp>



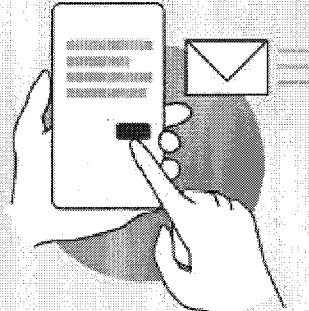
## 会員登録

### 仮会員登録



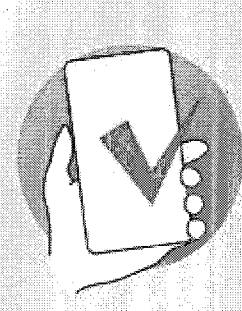
氏名や電話番号などの  
会員情報を入力します

### 本利用登録



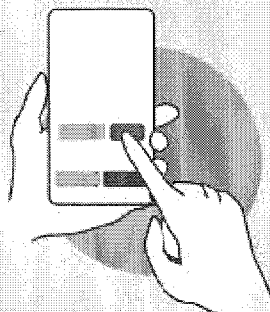
返信メールにある URL を開き、  
本利用登録の必要事項を入力します

### 登録完了!



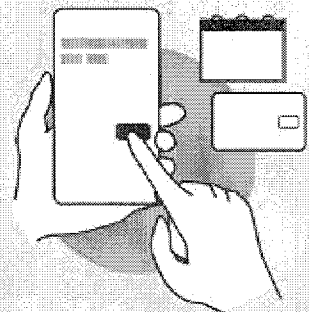
## 駐車場のご利用方法

### 駐車場検索



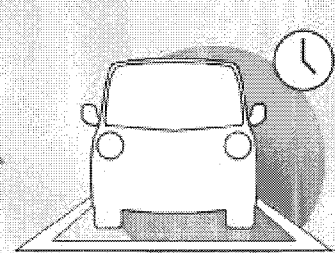
目的地や探している駐車場の地名  
などを入力して検索します

### 駐車場予約



駐車場と日付を選択して予約  
クレジット情報を入力し支払います

### 駐車場利用

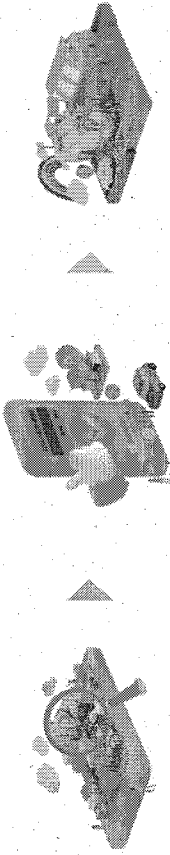


予約時間は 0:00 ~ 23:59 まで  
予約時間内であれば何度でも  
車の出し入れが可能です

ご利用方法、ご不明な点等がございましたらロケリブホームページをご確認ください。

# 駐車場予約アプリ「アキッパ」とは？

近くの空き地や個人宅駐車場を  
予約できるサービスです



## 駐車場を検索

- Web・アプリですぐに探せる
- 新規駐車場を随時追加

## かんたん予約・決済

- 混む場所も確実に予約できる
- オンラインで事前に支払える

## スムーズに駐車

- 確実に停められて安心・快適
- 現地支払い不要で入出庫が楽

全国に常時  
4万ヶ所

以上の駐車場を  
利用可能

会員数

400万人\*

以上が利用中で  
安心・安全

多数掲載

TV・新聞

各メディアで  
話題のサービス

\*2024年7月時点/買主は含まない



あきっぱ

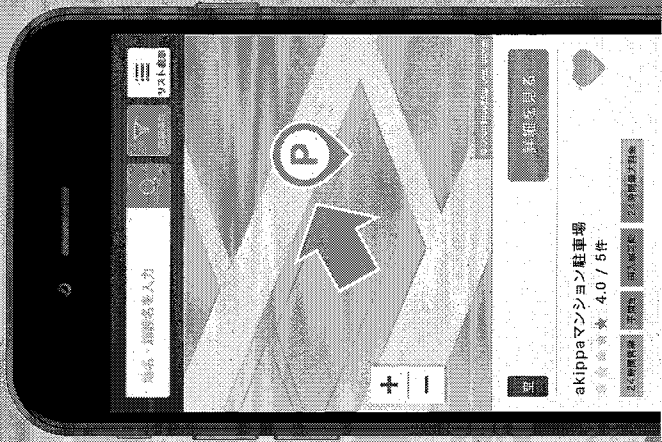


Available on the  
App Store

Available on  
Google play

サービスの概要を動画でもご紹介しています！  
ぜひご覧になってください

<https://www.youtube.com/watch?v=9ERAD2FbQew>



府営住宅に來訪される訪問系  
事業者様へ

府営住宅の駐車場が予  
約制駐車場としてご利  
用できます。

※左の画像はイメージです。  
駐車場名やご利用条件は要問合せは異なります。

来客用に！

便利な「アキッパ」がおすすめですよ

PCやスマートフォンで

貸し借りできる  
駐車場です

借りる



貸す



# アキッパのご利用方法 (WEB版)

※ QRコードを読み取った場合は、下記 (4) 以降の手順をご参照ください。  
 ※ アプリ版をご利用の場合は、アプリ起動後に駐車場を検索し、下記 (5) 以降をご参照ください。

**1**

インターネットに繋ぐブラウザを起動する  
 【推奨ブラウザ】  
 ・Microsoft Edge 最新版  
 ・Google Chrome 最新版  
 ・Safari 最新版



**2**

ブラウザの検索枠に「あきっぱ」と入力する  
 キーボード右下のボタンを2回押す  
 ※ご利用のOSやブラウザによりボタンの見た目が異なります



**3**

検索結果の画面に表示されている「akippa」を選択する



**4**

車を駐めたい場所の地域や施設名を入力し、虫眼鏡マークを押す



**5**

利用したい駐車場のピンを押す  
 画面下部に出る「詳細を見る」を押す



**6**

駐車場の詳細画面を下に移動させながら確認する



**7**

予約したい日時を入力し、「予約に進む」を押す



**8**

【1分でかんたん、新規登録】を押して会員登録画面に進む  
 ※会員登録済の方は「ログインして予約手続きを進める」からログインしていただき、他以降をご参照ください



**9**

メールアドレスとパスワードを入力する  
 上記の操作完了後に「新規登録」を押す



**10**

⑨で登録したメールアドレスにakippaからの認証メールが届いているのを確認  
 届いているメール内の認証URLを押し、メール認証を行う



**11**

メールの認証画面が表示されたら、駐車場詳細画面に戻る  
 ※戻り方が不明な際は、①～⑥を参照



**12**

ご利用情報の入力項目に、予約に必要な情報を入力し、「お支払いに進む」を押す  
 【必要な情報】  
 ・電話番号  
 ・車種  
 ・車両情報  
 ・ナンバー



**13**

お支払い方法を選ぶ  
 下記を入力する  
 ・クレジットカード情報 (クレジットカードで支払いの場合のみ)  
 ・利用目的  
 ・サイト確認



**14**

予約内容に間違いがなければ「支払いして予約完了する」を押し、予約完了する  
 クレジットカード以外のお支払いの場合は、下記から予約完了する  
 ・PayPay  
 ・ドコモでお支払い  
 ・auかんたん決済



その他、不明点などございましたら！  
 どうぞお気軽にお問い合わせください！

お問い合わせフォーム  
<https://www.akippa.com/index/inquiry>

よくある質問  
<https://www.akippa.com/faq>

42

高齢介護室介護事業課長 様

障がい福祉室自立支援課長

大阪府盲ろう者通訳・介助者派遣事業にかかるとの周知チラシについて (送付)

標記について、今般、別添のとおり周知チラシを作成しましたので、府内市町村介護サービス事業所及び府内市町村介護サービス事業所・施設の所管課あてに周知くださいますようお願いいたします。

なお、令和2年9月23日付け厚生労働省事務連絡「介護サービス事業所・施設における盲ろう者向け通訳・介助者派遣事業の取扱いについて」に基づき、大阪府盲ろう者通訳・介助者派遣事業においても、盲ろう者が介護サービスを利用する場合は、大阪府盲ろう者通訳・介助者派遣事業実施要綱第6条第2項第1号(以下の抜粋参照)で規定する「別の手段により通訳・介助が受け取ることができる場合」に該当しないものとし、「大阪府盲ろう者通訳・介助者」を派遣し、通訳の支援を行わせることは差し支えないと整理しております。

つきましては、介護サービスを利用する場合にも大阪府盲ろう者通訳・介助者派遣事業による通訳の支援が可能であることに留意願います。

大阪府盲ろう者通訳・介助者派遣事業実施要綱(抜粋)

(派遣の申請等)

第6条 通訳・介助者の派遣を申し込むとするとする利用者は、原則として当該派遣を受けようとする日の10日前までに府に大阪府盲ろう者通訳・介助者派遣事前申込書(様式第6号。以下「申込書」という。)により、申し込むものとする。この場合において、申込書の提出が困難であるときは、電話その他の手段により申込書記載事項を府に連絡することをもち、申込書の提出に代えることができる。

2 府は、前項の申込書の内容が適正と認められる場合であって、次の各号いずれにも該当しないときは、通訳・介助者を選定し、派遣するものとする。

一 通勤、就業その他の反復継続的な活動に係るものである場合又は別の手段により通訳・介助を受け取ることができない場合。ただし、次に掲げるものを除く。

(問い合わせ先)

障がい福祉室自立支援課社会参加支援グループ

電話 06-6944-9176

FAX 06-6942-7215

相談支援事業所ほか障がい福祉サービス、介護サービス等の事業者の皆さまへ  
～盲ろう者(児)の支援について～

視覚と聴覚の障がい重複した状態を「盲ろう」といい、こうした障がいのある方を「盲ろう者(児)」といいます。視覚および聴覚の障がいの程度によって、全盲ろう(全く見えず聞こえない)、弱視ろう(見えにくく聞こえない)、全盲難聴(全く見えず聞こえにくい)、弱視難聴(見えにくく聞こえにくい)に分類されます。こうした障がいの状態・程度によって、コミュニケーションや支援の方法は変わります。

【盲ろう者(児)とのコミュニケーション(例)】

Q. ドラやってコミュニケーションを取ったらいいますか?  
居宅介護事業所 Aさん

A. 盲ろう者の手のひらに、ひらがなやカタカナの文字を書いて伝えることができます。盲ろう者もいます。

(手書き文字)



(出典:社会福祉法人 全国盲ろう者協会)

Q. 点字や手話ができる職員がいないから、サービスの提供は難しいですか?  
訪問介護事業所 Bさん

A. 盲ろう者に聴力が残っている場合、盲ろう者の耳元や補聴器のマイクなどに向かって話すことで伝えることができます。人もいます。

(音声)



(出典:社会福祉法人 全国盲ろう者協会)

Q. 手書き文字や音声で伝えられない人には、どうしたらいいですか?  
相談支援事業所 Cさん

A. 専門の知識・技能を習得し、盲ろう者のコミュニケーション支援を行う「盲ろう者通訳・介助者」を派遣して活用できます。

(触手話)(指文字)



(出典:社会福祉法人 全国盲ろう者協会)

盲ろう者の支援は、専門の知識・技能が求められる場合ばかりではありません。難にでも有知な方法とは限りませんが、家の中でのあらかじめ決まった支援内容などは「手書き文字」や「音声」でコミュニケーションが可能な盲ろう者もたくさんいます。事例を参考に、一人でも多くの盲ろう者の支援にご協力を願います。

【同行視覚などの費用(同利用)が可償です。介護サービスを利用する場合にも、盲ろう者通訳・介助者による通訳の支援が可償です(注)】

令和2年9月29日付 厚生労働省事務連絡(抜粋)

盲ろう者が介護サービスを利用する場合には、介護の提供に当たり、触手話や指文字等、専門性の高い特別なコミュニケーション技術が必要となることから、障害者総合支援法による「盲ろう者向け通訳・介助者派遣事業」を活用し、当該事業所の従業者以外の支援者(以下、「支援者」という。)が介護サービス利用中に付き添い、コミュニケーション支援を行うことは差し支えない。

※大阪府盲ろう者通訳・介助者派遣事業の利用には、盲ろう者(児)の事前登録が必要です。また、派遣ができない場合もありますので、まずは盲ろう者等社会参加支援センターまでお問い合わせください。

【盲ろう者等社会参加支援センター】

担当: 社会福祉法人大阪障害者自立支援協会

〒537-0025 大阪市東成区中道1丁目3番59号

電話番号 06-6748-0587 ファクシミリ番号 06-6748-0589

(盲ろう者等社会参加支援センター連携機関) ※本年度

NPO法人大阪盲ろう者会の会、NPO法人ヘレンケラー自立支援センター すまいる

大阪府福祉障がい福祉室自立支援課社会参加支援グループ

〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目 電話番号 06-6944-9176 ファクシミリ番号 06-6942-7215

決められない人から  
代わり決めてあげる  
から

本人の意思に基づいて  
「本人が決める」ことの  
支援人

### 意思決定支援の重要性

○一人ひとりが自分で意思を形成し、それを表明でき、その意思が尊重され、日常生活・社会生活を決めていくことはとても重要なことであって、このことは認知症の人についても同様のことです。



### 意思決定支援とは

○認知症の人（認知症と診断された場合のほか、認知機能の低下が疑われ意思決定能力が不十分な人を含みます）であっても、その能力を最大限活かして、日常生活・社会生活に関して自らの意思に基づいた生活を送ることができるようにするために、意思決定支援に関わる全ての人による本人支援、と示されています。

### 日常生活での

#### 「決める」の場面とは

- ▶ 自分の好きなものを食べる、通んだ服を着る
- ▶ 行きたいと思う場所に出掛ける
- ▶ 入所中の施設の仕事に参加するなど

▶ これまでの生活や価値観が反映される場面  
▶ 日常の生活が確保されることか尊重される場面

### 社会生活での

#### 「決める」の場面とは

- ▶ 住まいの場を選ぶ、独り暮らしを選ぶ
- ▶ 介護・ケアサービスを選ぶ など

▶ 自営を売却する  
▶ 本人のどっで見過ごすことのできない  
重大な影響が生じる場面



認知症の人の  
日常生活・社会  
生活における  
意思決定支援  
ガイドライン



ガイドラインを  
読むには  
こちらから▶▶

## 意思決定支援やガイドラインをもっと知りたい

▶ ガイドラインをくわしく解説してほしい(ガイドライン補助資料)

意思決定支援ガイドラインの  
読み方と活かし方



ガイドラインを  
どう読んで、  
どう活かすが、  
事例に沿って  
分かりやすく

▶ ガイドラインの説明を聞いてみたい(専門職研修動画教材)

意思決定支援ガイドライン研修  
(医療職向け組み込み型研修)



ご本人の声  
(メッセージ)  
もあります

意思決定支援ガイドライン研修  
(介護職向け組み込み型研修)



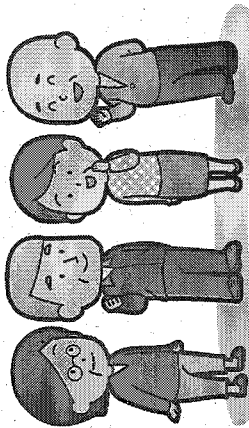
認知症の人の  
日常生活・社会  
生活における  
意思決定支援  
ガイドライン

あなたの「決める」をも  
みんなですさせよう

意思決定支援にかかわる

すべての人に知ってほしいこと

できることはたくさんある。  
それを聴いてほしい、  
かなえたい。



意思  
表明

意思  
形成

意思  
実現

令和3年度

老人保健事業推進費等補助金  
(老人保健健康増進等事業分)

令和3年度 老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)  
認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドラインの  
普及・定着に向けた調査研究事業 編

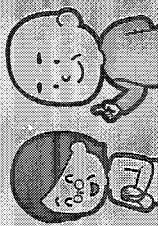
## ご本人の声で説明します

### 時間・場所、一緒にいる人

○ こうしたい、どっちがいい、などを決める  
とき、まず自分を知ってくれて、話を聞いて  
くれるような信頼できる人に支援してほ  
らいたいよ。

○ 立ち会う人も、遠慮なく自分の意見が言  
えるような人がいいね。

○ 普段行かないような慣れない場所よりも、  
自宅がいいです。ありがたいたいけど、大勢  
で取り囲まれ  
ちゃ、言いた  
いこともあま  
り言えないし。



### 「思う」「考える」をさせえる

○ 自分で選んで決めたいけど、違いがよく分  
からないから選べないなあ。

○ たくさん説明してくれたときは、ゆっくり  
と分かりやすくお願いします。あと、紙  
に図や表などで書いてくれると分かりや  
すいです。

○ 「Aですか・Bですか」だけじゃなくて、「何  
がしたいですか」、「どうしたいですか」つ  
て聞かれる方が、したいことを言いたい  
のになあ。

○ 説明の途中で、確認してくれるといいで  
す。最初の方に言われたことがあやふや  
になっちゃつから。

### 確認や振り返り

○ 支援に関わる皆さんに自分のことを分  
かってもらえると安心だし、前に言ったこ  
と、ちよっとしたこと、覚えていてほしい  
よ。

○ 一緒に考えたことを、一緒に振り返れば  
思い出すこともあります。決めていく途  
中のいていねいな支援がうれしいです。

## 意思決定支援の原則

### 1 本人の意思の尊重

### 2 本人の意思決定能力への配慮

### 3 早期からの継続的支援

## 意思決定支援のプロセス(流れ)

### 環境の整備

### 意思決定支援の3要素

#### 意思形成 の支援

適切な情報、認識、  
環境の下で意思が  
形成されることに  
対する支援

#### 意思表明 の支援

形成された意思を  
適切に表明・表出  
することに  
対する支援

#### 意思実現 の支援

本人の意思を日常  
生活・社会生活に  
反映することに  
対する支援

### プロセスの記録・確認・振り返り

それぞれのプロセスの具体的な内容は、  
ガイドラインや「読み方と活かし方」を参照してください。

## 支援者の声で説明します

### 「させえる」ための原則

○ ご本人が表明された意思（何をしたい、  
どっちがいい、など）を聞き、それを尊  
重することから始まります。

○ 支援する側の目線や都合ではなく、ご本  
人の自己決定を尊重します。

○ ご本人が決定するために必要な情報を  
保たれている認知能力に応じて、工夫や  
確認をしながら説明していきます。

○ 言葉だけでなく、身振り・手振り、表情  
の変化も読み取っていきます。

○ 早い段階から、伴走するように、ご本人  
の「決める」を支援していきます。

### 「話す」「伝える」をさせえる

○ ご本人が意思を伝えられるように、時間  
をかけて、コミュニケーションを取る中で  
聞くことを心がけています。

○ 私たちも同じですが、時間が経つたり、  
状況が変わったり、最初の意思は変わる  
ものです。時間をおいて、何度も私た  
ちに話してください。

○ ご本人の生活歴や普段の様子・価値観な  
どから「おかしいな」「迷ってるのかな」  
と感じたときは、一旦立ち止まって、ご  
本人にも、も  
う一度確認し  
ています。



### 「する」「かなえる」をさせえる

○ ご本人の意思を、多職種協働や社会資源  
も活用しながら、日常生活・社会生活に  
反映できるよう伴走していきます。

○ 実際にやってみて、ご本人の意思が変わ  
ることもあります。ご本人にとって無理の  
ない提案をしながら継続的に支援してい  
きます。