

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、ヤングケアラー相談	2
・介護事業者が抱える悩みに対する無料相談	6
・介護サービス相談員	8
・福祉用具専門相談員指定講習について	10
・福祉サービス苦情解決制度	14
・苦情から見てくるサービスの質の改善について	15
・OH!Shien	18
・みんなの人権 110 番	19
・介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント	21
・「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
・大阪府の最低賃金	35
・転倒予防	37
・府営住宅の駐車場予約アプリ「アキッパ」	40
・大阪府盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業について	42
・大阪府スキルアップ支援金	43
・災害時のレジリエンス強化に寄与する ZEV 導入支援事業	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る
待ってるやろうから早く行こーっと
・・・
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中に 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。最近ぼーっとしてるな
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うんやろうなー
・・・
俺の話もたまには聞いてほしいねんけどな・・・

● ヤングケアラーについて

子ども・若者育成支援推進法は、「家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者」として、ヤングケアラーを国・地方公共団体等が各種支援に努めるべき対象者としています。

ヤングケアラーは、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。

<ヤングケアラーのしていることの例>



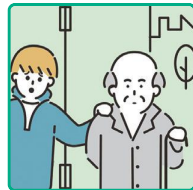
障がいや病気のある家族に代わり、買い物・料理・掃除・洗濯などの家事をしている



家族に代わり、幼い子どもなどの世話をしている



障がいや病気のある子どもなど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いをしている



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



ヤングケアラー支援全般について

ヤングケアラーへの支援

大阪府 ヤングケアラー 支援



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

大阪府ヤングケアラー相談

大阪府内に在住・在学・在勤の 18 歳以上対象

家族のこと、家のこと、これからのこと、
一緒に考えてみませんか。

「もしかしたら自分もヤングケアラー（だった）かも…？」

そんなふうにはっきりしない場合でも、遠慮なくご連絡ください。家族のケアをしてきたスタッフや、福祉の専門職があなたのお話をお聞きします。

様々な
相談方法が
あります！

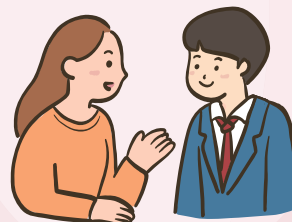
電話



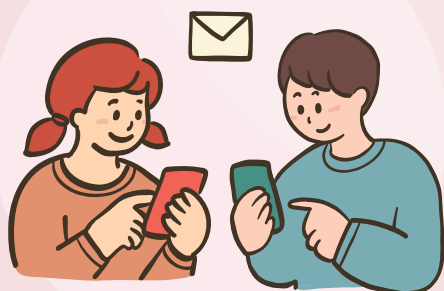
オンライン
(Zoom)



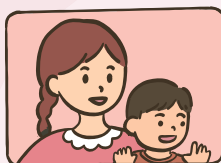
対面



メール



オンラインサロン



オンラインサロンで、同じ経験を持つ仲間とつながることもできます。

必要なときはこんなサポートも！

役立つサービスの紹介

同行支援

ライフキャリア・サポート

主催 大阪府

事業運営

NPO 法人 ふうせんの会

詳しくは
裏面へ

相談方法のご案内

下記のいずれかご希望に沿った方法でご相談ください。支援者、関係機関等の皆様もご利用いただけます。

① メール  yc_osakafu@ycballoon.org

② 電話  06-4790-8881

③ オンライン (Zoom)

④ 対面 〒540-0012 大阪府中央区谷町二丁目 2-20 2階
市民活動スクエア CANVAS 谷町FO9 (大阪ボランティア協会内)

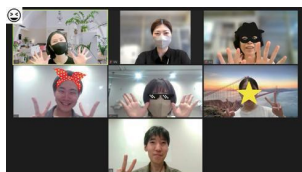
＜受付時間：平日 10時から18時（夏季及び年末年始休業あり）＞

※③オンライン、④対面をご希望の方は、電話やメール等で相談したい日時をご連絡ください。



最寄駅：地下鉄・京阪 天満橋

オンラインサロン



「家族のケアをしている同世代の人たちと話してみたい」「家族のケアをしながら他の人がどんなふうに自分の生活を送っているのか知りたい」自分だけではわからない、家族をケアをする人の思いや、考えていること、やっていることを共有し合える場です。話すテーマは毎回決まっていますが、ゆるやかな場なので話したいことを話して OK。

Zoom にて偶数月に 1 回、奇数月に 2 回開催。開催日は、下記 HP をご確認ください。▼

参加方法

HP、メール、LINE、電話からお申込みください。

ニックネーム、画面オフでの参加 OK！



LINE ID @443tmekh

※オンラインサロンの開催
情報等をお届けします。

大阪府
ヤングケアラー相談
ページ



利用者の声

はじめは、自分はヤングケアラーと言えるのか、自分が相談してもいいのかとためらっていたが、連絡してみたら「なんでも話していい」と受け止めてもらえたので、初めて人に家族の話をする事ができた。

「オンラインサロン」に初めて参加した時は緊張したけど、アットホームな雰囲気、ケアの話もそれ以外の話もできたので、自分らしく参加することができました。

家族のお世話について様々な思いを聞くことができ、ヤングケアラーの形は人それぞれだと思えた。誰かと経験や思いを共有することで、これからの人生を考える参考になったし、自分を振り返る機会にもなった。

必要なときはこんなサポートも！

役に立つ制度やサービスの紹介

介護保険、障がい福祉、保育サービス、経済的支援、就労支援などを紹介します。

同行支援

関係機関との調整や、書類を作成するお手伝い、行政などの窓口へ同行して、様々な手続きをサポートします。（主に大阪府内）

ライフキャリア・サポート

自分の興味関心や得意なことを一緒に探ったり、進路相談や就労・自立への相談にのったり。あなたのこれからと一緒に考えます。

お問合せ

NPO法人 ふうせんの会

 06-4790-8881

 yc_osakafu@ycballoon.org



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

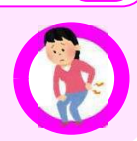
介護人材育成のための効果的な研修の進め方や職員の質の向上と定着化を図りたい。



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。



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



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	☐ オンライン相談 (CiscoWebex もしくは ZOOM) ☐ 貴施設・事業所※ ☐ 介護労働安定センター大阪支部相談室 ☐ その他※ () ※【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。		
ご相談希望日時	【留意事項】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。 ☐ はい (使用ツール:) ☐ いいえ ☐ 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]		

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 () : ~ :		

支部受付印

2503DM



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
楽しになった!

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され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。



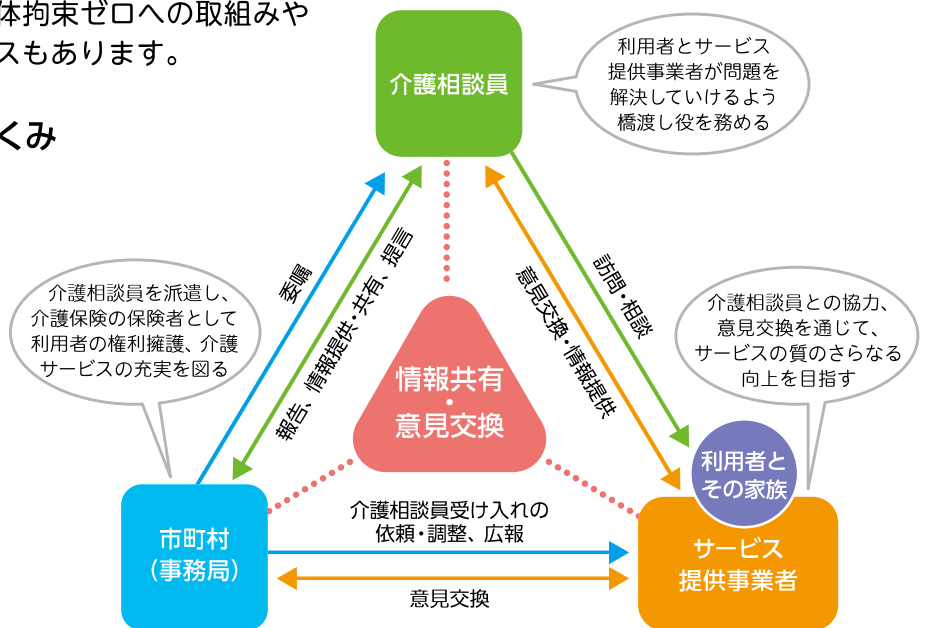
介護相談員派遣等事業のしくみ

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していると認めた人で、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>

- 令和7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。
- **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では、令和8年度から新カリキュラムで講習が実施されます。**

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：42KB）](#) [PDF版（PDF：51KB）](#)

令和8年3月31日まで [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8年4月1日現在）

[Excel版（エクセル：27KB）](#) [PDF版（PDF：37KB）](#)

講習の開講予定について

令和8年6月以降に開講する講習は、下記一覧表のとおりです。（令和8年6月1日現在）

【令和8年度開講予定】

[Excel版（エクセル：20KB）](#) [PDF版（PDF：47KB）](#)

※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

福祉部高齢介護室介護支援課利用者支援グループ

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7年4月1日現在）

指定番号	指定事業者名(講習会の実施者)	活動状況	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 あすなろ		NPO法人あすなろ 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		未来ケアアカレッジ 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	休止	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8年2月2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	布施2月平日 I	東大阪市	2月10日	3月24日	7日間	30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7日	3月21日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺2月平日 I	大阪市阿倍野区	2月4日	3月18日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	堺東2月土日 I	堺市堺区	2月14日	3月28日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺3月最短期 I	大阪市阿倍野区	3月4日	3月13日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	梅田3月最短期 I	大阪市北区	3月17日	3月26日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	

福祉サービスを利用して

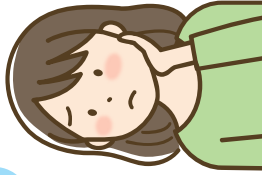
困ったことや悩んでいることはありませんか？

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



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。

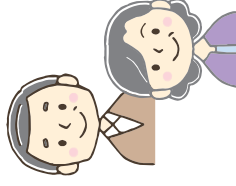
福祉サービス苦情解決委員会とは

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

運営適正化委員会での苦情解決の手順



1

苦情相談の受付

来所、電話、FAX、メール、手紙のいずれかでも受け付けています。

(来所は中止する場合があります。事前連絡が必要です。)

2

相談援助

窓口で相談内容を傾聴します。相談者の意向を確かめた上で、必要に応じて相談者へ助言します。

また、相談内容に応じた方法を検討します。

3

話し合いの場

委員会で検討したうえで
必要に応じて、相談者と事業者との話し合いの場の機会を設けます。

事業者等への聞き取り 苦情内容の伝達

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、委員や事務局の担当職員が関係者へ聞き取りをします。事業者へ苦情内容と気持ちを伝えます。

知事への通知

利用者への虐待や重大な法令違反である場合は、
委員会で検討し、すみやかに大阪府知事に通知し、
行政による調査・指導・監査を求めます。

「苦情から見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、事故が起きてしまった場合、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。



・「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。

(参考)

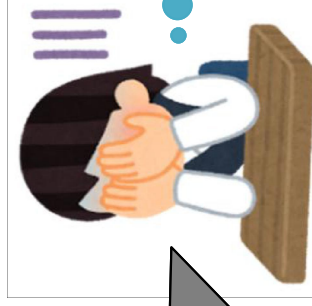
令和 6 年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	431 件
苦情申立	4 件
計	435 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。

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ったり返戻になってしまった...
今月の給付費が少ない...



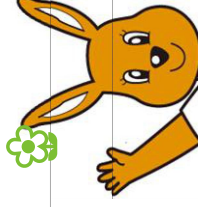
こんな経験は
ありませんか？

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！**

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だミン！

そういう人がいるとは知らなかったわ...
どうやって選ばれているの？

市町村長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で
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

検索

●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、虐待などどこにもに関する相談はこちら

こどもの
人権110番 0120-007-110

- こ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こ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

パソコン・スマホ・携帯電話共通

インターネット人権相談 検索Q 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。

リサイクル連合会
この印刷物は、印刷物の廃
リサイクルできます。

なや 今、悩みを かか 抱える あなたへ

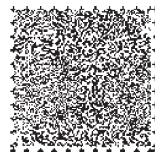
ひとりですぐ
なや
む きよく
ほう ぎよく
そう だん
法務局に相談を

- ★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

人権イメージキャラクター
人KENまもる君



法務省 人権擁護局
全国人権擁護委員会



この冊子には、音声コードが印刷されて
います。Unit-Voice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

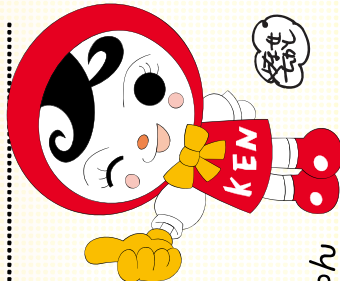
皆様の訪問先の家庭などで、高齢者や障害者に対するいじめ、いやがらせ、虐待などの問題が起きているのでは...と思うことはありませんか？

私たち法務省の人権擁護機関は、一人の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)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？



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

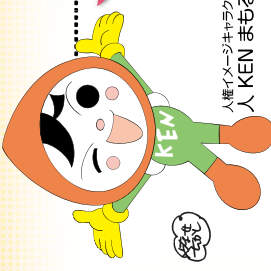
法務局職員、
人権擁護委員が
一緒になって
皆様のお悩みの
解決に取り組めます。

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

人権イメージキャラクター
人 KEN まちる君

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

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

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まれます。

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

(1) 労働条件の明示について

↑ 労働基準法第15条

- 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なりません。(労働者が希望した場合には、①ファクシミリの送信、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出来る)に限定することにより明示することができます。)



書面で明示すべき労働条件の内容

- ・労働契約の期間(期間の定めが無き場合はその期間)
- ・更新の基準(Point 2 参照)
- ・労働時間に関する事項(就業・終業時刻、時間外労働の有無、休
息、休日、休暇等)
- ・賃金(決定・計算・支払の方法、賃金の締切・支払の時期)に關
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、臨時に支払われる賃金、賞与、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、休職等に関する事項…これらについて定めた場合

- ・退職に関する事項（解雇の事由を含む。）

- 労働日（労働すべき日）や始業・終業時刻など下記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終業の時刻
 - 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条項名
 - 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、契約更新の制度、労働条件の明示(書面の交付)が必要である。
- ・ 上記以外の場面に於いても、労働契約の内容について、着目の限り書面で確認しよう。(労働契約法第 4 条第 2 項)
- ・ パートタイム・有期雇用労働法(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。

➡ 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)

- ・自発的に更新する
- ・更新する機会がある(得る)
- ・互換の更新はない

など

(2)更新の基礎の明示
(具体的な例)

- ・更新期間満了時の更新数量により判断する
- ・更新者の熟練度・経験により判断する
- ・更新者の熟練度・経験により判断する
- ・従事している業務の熟練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。

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、有期労働契約が満了し更新されずして労働者を生えさせたときは、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）に転換されます。
- ② 「雇止め」の禁止（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最悪形で確立した判例上のルールが法廷で確定されました）。
- ③ 不合理な理由なく労働条件を一方的に変更する労働契約の締結者と間で、期間の定めがあることにより、不合理に労働条件を相違なく変更する場合には、期間の定めがない労働契約と見なされ、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）に転換されます。

(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、介護労働者ももちろん、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、就業規則を定める就業規則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、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、退職の資金等、労働者に負担させる費用・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っては、労働条件が不明確になり、労働条件をめぐるトラ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。

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、次の事情などに限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。



3

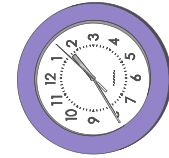
(3) 労働時間について

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32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、管理する必要がありますので留意してください。

- 交替制勤務における休憩時間
- 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、II 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 によりこれらを適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 タイムカード等の客観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



4

(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勤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、休憩が確保されていない例

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週間を週し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、原則として暦日（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	早	遅	夜	早	遅	遅	夜	夜	夜	夜	夜	夜	夜	夜	早	早	早	早	早	遅	早	遅	遅	遅	遅
Bさん	遅	遅	夜	早	遅	夜	早	遅	夜	早	遅	夜	早	遅	夜	早	遅	夜	早	遅	夜	早	遅	夜	早	遅	夜	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せん。
→ 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。**

6

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・年360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り労使が合意する場合（特別条項）には、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

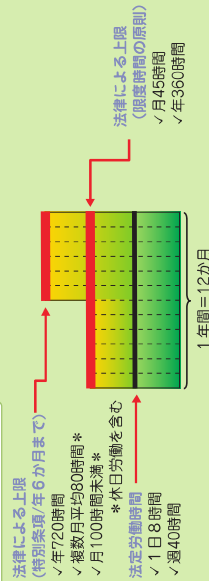
- ・ 時間外労働が年720時間以内
- ・ 時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満

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

時間外労働の上限規制のイメージ



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協定の範囲内で行わなければなりません。

5

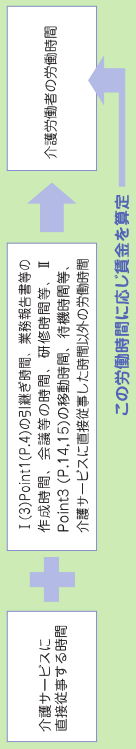
(5) 賃金について

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らない。
- ・ 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、交替制勤務における継続時間、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通算した労働数に応じた算定をしてください。※ I (3)Point 1(P.4)、II Point3(P.14) 参照

○ 賃金の算定の基礎となる労働時間



- ・ 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らない。 ※ 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

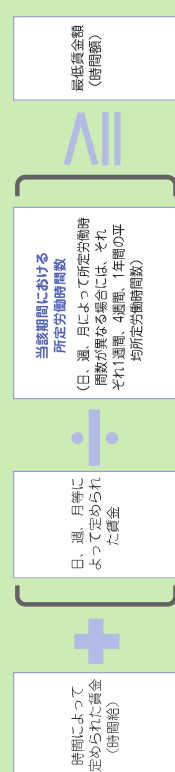
- ・ 時間外労働に対しては、25%以上(※)の割増賃金を支払わなければならない。
- ・ ※ 1か月に60時間を超える時間外労働に対する割増賃金率は50%以上です(中小企業については、2023年3月31日まで適用が猶予されています。)
- ・ 深夜業(午後10時から午前5時までの労働)に対しては、25%以上の割増賃金を支払わなければならない。
- ・ 休日労働に対しては、35%以上の割増賃金を支払わなければならない。

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らない。
- ・ 地域別最低賃金は、産業や職種にかかわらずなく、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



7

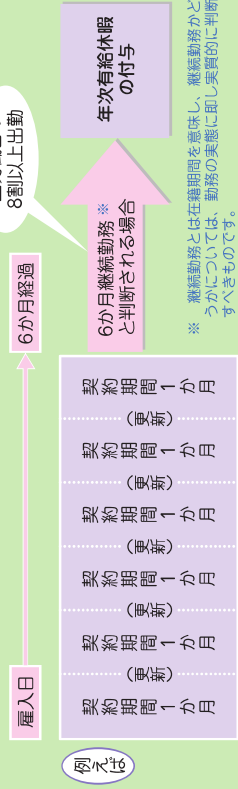
(6) 年次有給休暇について

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



- ・ 所定労働日数が少ない労働者に対しても、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

連所定労働時間 30時間以上	連所定労働日数 5日以上	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					
			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
30時間未満	10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日	
	7日	8日	9日	10日	12日	13日	15日	
	5日	6日	8日	9日	10日	11日	11日	
	3日	4日	5日	6日	6日	7日	7日	
30時間未満	2日	3日	4日	5日	6日	6日	7日	
	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基いて算出されます。

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について、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

(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

- ・ 労働者の労働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期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か遅い日から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12条の2、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 健康診断を確実に実施しましょう

→ 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

- ・ 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

定期的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、

- 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

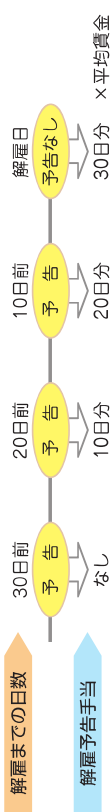
- ・ 年次有給休暇を取得した労働者に対して、賃金の減額その他の不利益な取扱いをしてはいけません。
- ・ 例えは、精算手当や賞与の額の算定に際して、年次有給休暇を取得した日を欠勤として取り扱うことは、不利益取扱いとして禁止されます。

(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ず、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」をめぐるト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、使用者が請う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、権利の濫用に当たらない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。

9

(10) 労働保険について

Point 1 労働保険の手続を取りましょう

- 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いれば、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	
労災保険とは	雇用保険とは
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増合等に、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。	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。
■ 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。	■ 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。 ① 1週間の所定労働時間が20時間以上であること ② 31日以上の雇用見込みがあること



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

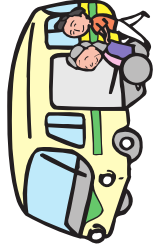
- 「過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置」に基づき、過重労働による健康障害防止措置を講じてください。

「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日付け基経第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/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_000003.html)
 - 看護・介護作業による腰痛を予防しましょう
(https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyouku/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/sanjisangyo.html>)
 - STOP!転倒災害プロジェクト
(<https://anzeninfo.mhlw.go.jp/information/tentou1501.html>)
 - ノロウイルスに関するQ&A
(http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/shokuhin/syokuchu/kannen/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しましょう。



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の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から、労働基準法第9条のと等から、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に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年に雇用の適正を確保し、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るところです。(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(Point3(P.14)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。

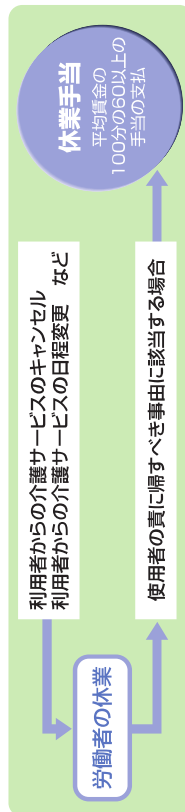
Point 1 訪問介護労働者にも就業規則を周知しましょう ▶ 労働基準法第106条

- 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.3)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)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等を含めて判断し、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。

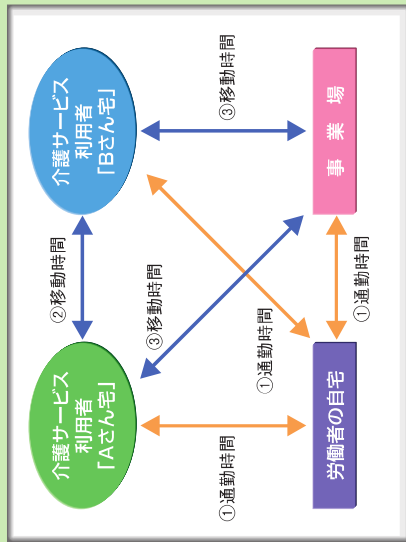


13

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)Point 1(P.4)参照

○ 移動時間の考え方



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

訪問介護労働者の法定労働条件の確保について

訪問介護事業においては、介護保険法（平成9年法律第123号）の施行以来事業場数が増加する中で、同事業に使用される労働者の多くなる等、実態的に利用者と介護に専任するもの、使用者と労働者を直接雇用する関係状況も広まる等、労働者が限られるなどの勤務実態があること、また、事業内容が異なるため、労働基準法等に関する理解が必要となる等、はなはだ事業場数が多いことなどから、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あらわれている。この事業場数を減らす必要などから、今後、訪問介護労働者に係る労働基準法施行令の適用について、下記の取り扱いとめたとされている。

（一） 監査指導事項により、この関係労働者にも、別途送付した、関係労務法を活用して、関係事業主団体への周知、集団指導の要請等により、この関係労働者の法定労働条件の周知に遺憾を問われない。

(1) 本通達とされる訪問介護労働者の定義
本通達とされる訪問介護労働者は、訪問介護事業に就業する訪問介護員等(以下「訪問介護員」といふ。)又は老人・障害者の居宅において生活・食料等の介護その他の日常生活上の世話を行為業務(「日本標準業分類」(平成14年3月27日訂正)中0792「訪問介護事業」に参照。以下「訪問介護業務」といふ。))に従事する訪問介護労働者といふ。なお、訪問介護業務に従事するものの範囲については、労働省の呼称を用いられている場合があるが、労働者に該当すると認められるものについては、使用者との指揮監督の実態に即して組合員等に判断すること。
なお、介護保険法に基づき訪問介護事業に従事する訪問介護員等については、第一段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(以下「労基法」といふ。)第9条の労働者に該当すると認めらるること。

[illegible]

明示しなければならぬ労働条件のうち、就業の場所及び従事すべき業務（規則第5条第1項第1号の3）、労働日並びにその始業及び終業の時刻・休憩時間（同項第2号、以下「労働日及びその勤務時間帯」という。）については、これが月ごと等の勤務表により特定される場合には、勤務表を掲載的に示し、契約締結時点で労働者の種類ごとのこれらに関する考え方を示した上で、当該労働者に適用される就業規則上の関係条項名を掲載的に示し、契約締結時点で労働者を以て足りること。

訪問介護事業においては、非定型的パートタイムヘルパー等が訪問介護の業務に直接従事する時間以外の時間を労働時間としていないものが認められることを把えるが、訪問介護が労働者や業務報告書等の作成時間などについて、以下のアからエにより労働時間と該当する場合に、適正にこれを実現する必要があること(法第32条)。

要な移動を命じ、当該移動が利用者の任意の移動と認められる場合は、労働時間上、該移動は労働時間上、該移動と見なされ、労働時間上、該移動に従事するものとする。具体的には、使用者の指揮監督の実態により判断するものであり、例えば、訪問介護の業務に従事する者、事業所から利用者宅への移動に要した時間や、訪問介護の利用者宅への移動時間であつて、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る。

待機時間については、使用者が為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ないと認められる場合には、労働時間に該当します。



A1 訪問介護の業務に直接従事する時間と、それ以外の業務に従事する時間の賃金水準については、最低賃金額を下回らない範囲であれば、労使の話し合いによって決定することは差し支えありません。

A2 移動時間を含め労働時間を適切に管理することは使用者の責務であり、移動に要した時間を確認し、記録する必要があります。移動に係る賃金は、このようにして把握した労働時間に基づき算定するのが基本となります。

①賃金のように事務処理の簡素化のために移動に係る賃金を定額制とすることは、実労働時間に基づき支払うべき賃金が定額を超える場合に超過分を支払うのであれば、労働者に不利益とはなりませんので、可能と考えられます。この場合、雇入通知書や就業規則でその旨を明示する必要があるようです。なお、定額制を取り入れても労働時間の把握は必要であるとともに、超過分を支払わないことは賃金の一部不払となることに留意してください。

待機時間については、使用者が為る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ないと認められる場合には、労働時間に該当します。

労働条件通知書

期		年	月	日
事業場名称・所在地 使用 者 職 氏 名				
契約期間	期間の定めなし、期間の定めあり (年 月 日 ～ 年 月 日) ※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			
就業の場所 従事すべき 業務の内容	1 契約の更新の有無			
	2 契約の更新は次のとおり判断する。			
	3 更新上限の有無 (無・有 (更新 回まで/通算契約期間 年まで))			
	【労働契約法に定める同一の企業との間での通算契約期間が5年を超える有期労働契約の締結の場合】 本契約期間中に会社に対して期間の定めのない労働契約 (無期労働契約) の締結の申込みをすることにより、本契約期間の末日の翌日 (年 月 日) から、無期労働契約での雇用に転換することができる。この場合の本契約からの労働条件の変更の有無 (無 ・ 有 (別紙のとおり))			
	【有期雇用特別措置法による特例の対象者の場合】 無期転換申込権が発生しない期間：Ⅰ (高度専門) ・Ⅱ (定年後の高齢者) Ⅰ 特定有期業務の開始から完了までの期間 (年 か月 (上限10年)) Ⅱ 定年後引き継いで雇用されている期間 (年 か月 (上限10年))			
就業の場所	(雇入れ直後) (変更の範囲)			
従事すべき業務の内容	【有期雇用特別措置法による特例の対象者 (高度専門) の場合】 ・特定有期業務 (開始日： 完了日：)			
始業、終業の時刻、就業時間、就業時間換 (1)～(5)のうち該当するもの一つに○を付けること。と、所定時間外労働の有無に関する事項	1 始業、終業の時刻等 (1) 始業 (時 分) 終業 (時 分) 【以下のような制度が労働者に適用される場合】 (2) 変形労働時間制等； () 単位の変形労働時間制・交替制として、次の勤務時間の組み合わせによる。 〔始業 (時 分) 終業 (時 分) (適用日)) 〔始業 (時 分) 終業 (時 分) (適用日)) 〔始業 (時 分) 終業 (時 分) (適用日)) (3) フラックス制；始業及び終業の時刻は労働者の決定に委ねる。 (ただし、フレックスタイム制 (始業 (時 分) 終業 (時 分)) (始業 (時 分) 終業 (時 分)) (始業 (時 分) 終業 (時 分)) (4) 事業場外みなし労働時間制；始業 (時 分) 終業 (時 分) (5) 裁量労働制；始業 (時 分) 終業 (時 分) を基本とし、労働者の決定に委ねる。 ○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条、第 条、第 条～第 条			
休日	2 休憩時間 () 分 3 所定時間外労働の有無 (有 ・ 無) ・定例日；毎週 曜日、国民の祝日、その他 () ・非定例日；週・月当たり 日、その他 () ・1年単位の変形労働時間制の場合一年間 日 ○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条、第 条～第 条			
休暇	1 年次有給休暇 6か月継続勤務した場合→継続勤務6か月以内の年次有給休暇 (有・無) → か月経過で 日 時間単位年休 (有・無) 2 代替休暇 (有・無) 有給 () 3 その他の休暇 有給 () 無給 () ○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条、第 条～第 条 (次頁に続く)			

ウ 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ない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。

エ 研修期間
研修期間については、使用者の明示的な指示に基づいて行われる場合は、労働時間であること。また、研修を受講しないことに対する就業規則上の罰則等の不利な扱いがある場合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、本人の業務に具体的な支障が生ずるなど実質的に使用者が出席の強制があると認められる場合などは、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こと。

(3) 休業手当
① 休業手当
休業手当は、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ことであるが、労働日及びその他の勤務時間等が、目と他の勤務者により訪問介護勤務に示され、特定された後、労働者が労働契約に依って労働の用意をなし、労働の意思を表明していることにより認められ、使用者が労働日の全部又は一部を休業させたことが使用者の責に帰すべき事由によるものである場合は、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)。したがって、利用者からの利用申込みの撤回、利用時間の変更を理由として労働者を休業させる場合には、例えば、他の利用者宅での勤務の可能性について考える必要を十分に行ったかどうか等が当該労働者に代弁業務を行わせる可能性等を含めて判断し、使用者として行っていくべき最善の努力を尽くしたと認められない場合には、使用者の責に帰すべき事由があるものとして休業手当の支払が求められること。

ただし、利用者からの利用申込みの撤回、利用時間の変更の要請に対し、使用者が当該労働者に対し、他の利用者宅で勤務させる等代替業務の提供を行った場合、あるいは、就業規則の規定に基づき休業、終業時刻の繰上げ、繰下げによる勤務時間常の変更や休日の振替による労働日の変更を行い、他の利用者宅で勤務させる等代替業務の提供を行った場合には、休業手当の支払は必要ないこと。

なお、11日の労働日の一部の日、使用者の責に帰すべき事由により休業させた場合については、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。

(4) 賃金の算定
ア 訪問介護事業においては、訪問介護の業務に直接従事する時間以外の労働時間である移動時間等について、賃金支払の対象としているのかどかが当然にしないものが認められるところであるが、賃金はいかなる労働時間についても支払われなければならないものであるため、労働時間に応じた賃金の算定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)の労働時間を通算した時間数に基いて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は、それ以外の業務に従事する時間の賃金水準については、最低賃金額を下回らない範囲で、労働の割合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つていない場合、
① 時間によって定められた賃金 (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賃金額 (時間額) と、
② 日、週、月によって定められた賃金の場合は、その金額を当該期間における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賃金額 (時間額) と、
比較することにより判断するものであること (最低賃金法第4条、最低賃金法施行規則第2条)。

なお、労働者に受ける賃金については、当該最低賃金額に、その労働者に対する手当等が用いによって定められた賃金により定められているなど、上記①及び②の賃金で得られる賃金には、当該最低賃金額と職務手当等についてそれぞれ①及び②の方法により時間当たりの金額を算出し、その合計額を、時間によって定められた最低賃金額 (時間額) と比較すること。

ウ 訪問介護労働者は、利用者宅に移動することを前提に訪問介護の業務に従事するものであり、通常その移動に要する費用については、事業の必要経費としての性格を有し、事業場が実費弁償として支給している旅費、交通費等は、一般的には労働の対価ではないことから賃金とは認められないので、最低賃金額との比較に当たっては、比較対象の賃金金額には算入しないこと。

(5) 年次有給休暇の付与
訪問介護事業においては、年次有給休暇については、短期間の短給期間が更新され6月以上と定めてある場合であっても、例えば、労働契約が1箇月ごと更新であることを理由に付与しない例が認められることであるが、雇入れの日から起算し6箇月継続勤務し、全労働日の1/6以上出勤している場合には、法に定めるところにより年次有給休暇を付与する必要があること(法第39条)にある、年次有給休暇の付与手当てが雇い継続勤務上とは、在籍期間を意味し、継続勤務かどうかにかかわらず、単に形式的にのみ判断すべきものでなく、勤務の実態に即し、実質的に判断すべきものであること。

また、非定例のパートタイムヘルパー等について、年次有給休暇が比例付与される日数は、原則として基準日において予定されている今後1年間の所定労働日数に基いて日数であるが、予定されている所定労働日数を算出し、難しい場合には、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ないこと。したがって、例えば、雇入れの日から起算して6箇月経過後に付与する年次有給休暇の日数については、過去6箇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することと差し支えないこと。

(6) 就業規則の作成及び周知
使用者の中には、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しているものが見られるが、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ものであること(法第89条)。

また、就業規則については、常時事業場内の各作業場ごとに掲示し、又は掲示付ける等の方法により労働者に周知する必要があること(法第106条第1項)にある、事業場等とは、就業規則に抵触(違反)しない労働者の少ない「非定例的パートタイム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(規則第52条の2第2号参照)。

(7) 労働者名簿及び賃金台帳の調査及び保存
訪問介護事業においては、訪問介護労働者の労務管理を適切に行うため、各事業場ごとに労働者名簿を調査し、労働者の氏名、雇入の年月日、退職の年月日及びその事由等を記入するものと(法第107条、規則第53条)、賃金台帳を調査し、労働者の氏名、賃金計算期間、労働日数、労働時間数、年間の労働時間数、基本給、手その他の賃金の種類等とその前等を賃金の支払の都度記載を記入する必要があること(法第108条、規則第54条)。

なお、訪問介護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により把握している場合は、労働時間の実態を正しく把握し、適正に報告を行うことについては、当該労働者に対して十分な説明を行うこと。

また、労働者名簿及び賃金台帳については、労働関係に関する重要な書類であるため、労働者名簿については、労働者の退職等の日から、賃金台帳については最後の記入をされた日から、それぞれ3年間保存する必要があること(法第109条、規則第56条)。

賃金	1 基本賃金 イ 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
	2 諸手当の額又は計算方法 イ (手当 円 /計算方法:) ロ (手当 円 /計算方法:) ハ (手当 円 /計算方法:) ニ (手当 円 /計算方法:) 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 時間以内 () % 月 60 時間超 () % ロ 休日 法定休日 () %、法定外休日 () % ハ 深夜 () % 4 賃金締切日 () ー 毎月 日、() ー 毎月 日 5 賃金支払日 () ー 毎月 日、() ー 毎月 日 6 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 早給 (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)
退職に関する事項	1 定年制 (有 (歳) , 無) 2 継続雇用制度 (有 (歳まで) , 無) 3 創業者支援等措置 (有 (歳まで義務委託・社会貢献事業) , 無) 4 自己都合退職の手続 (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 ○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 その他 ()) ・雇用保険の適用 (有 , 無) ・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) ・企業年金制度 (有 (制度名) , 無) ・雇用手続の改善等に関する事項に係る相談窓口 部署名 担当者職氏名 (連絡先) その他 () ※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例の対象となる場合は、無期転換申込権の発生については、特例的に本通知書の「契約期間」の「有期雇用特別措置法による特例の対象者の場合」欄に明示したとおりとなります。

以上のほか、当社就業規則による就業規則を確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。

「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て、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勤務する形態は除きます。

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
書面※で交付しなければならない事項 ● 契約期間 ● 期間の定めがある契約を更新する場合の基準 ● 就業場所、従事する業務 ● 始業・終業時刻、休憩、休日など ● 賃金の決定方法、支払い時期など ● 退職（解雇の事由を含む）	● 退職手当 ● 賞与など ● 食費、作業用品などの負担 ● 安全衛生 ● 職業訓練 ● 災害補償など ● 表彰や制裁 ● 休職
● 昇給	

※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)。

作成	・シフトの作成時に、事前に労働者の意見を聞くこと ・シフトの通知期限 例：毎月〇日 ・シフトの通知方法 例：電子メール等で通知
変更	・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 ・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 ※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。
設定	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。 ・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 ・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 ・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

(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	☐	☐
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。	bに該当する場合、aの方法で明示を行ってください	☐
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	☐	☐
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	☐	☐
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	☐	☐
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	☐	☐
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	☐	☐
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	☐	☐
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	☐	☐

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



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）

ちゃんとチェック!

最低賃金



働く人も、雇う人も、確認を忘れずに

大阪府 最低賃金

令和7年
10月16日 から
時間額

1,177 ^{前年比 UP} 63円 円

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 検索

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 検索

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 検索

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



働く人も、雇う人も。 必ず確認、最低賃金！

「最低賃金制度」は、年齢やパート・学生などの働き方の違いにかかわらず、働くすべての人に適用されます。確認したい賃金^(※1)と勤務地の都道府県の最低賃金額(時間額)を比較表に記入して、比較してみましょう！^(※2)

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)

A 時間給の方

時間給 円 $\geq$ 最低賃金額(時間額) 円

B 日給の方

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

C 月給の方

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

D 上記 A、B、C が 組み合わさっている方

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)→ B の計算で時間額を出す
- ② 各手当(月給)→ C の計算で時間額を出す
- ③ ①と②を合計した額 $\geq$ 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) ② 1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 精皆手当、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

業務改善 助成金

最大600万円を助成

中小企業事業者の皆さん！

賃金引上げを支援する
「業務改善助成金」を活用しましょう！



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。

業務改善助成金コールセンター

詳しくは、こちら

☎ 0120-366-440

業務改善助成金 検索



支給の要件



事業場内最低賃金の
引上げ



引上げ後の
賃金額の支払い



生産性向上に資する
機器・設備などを導入



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

概要を動画で
チェック！



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

手続きを動画で
チェック！



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^(A)
この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

(R7.9)

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

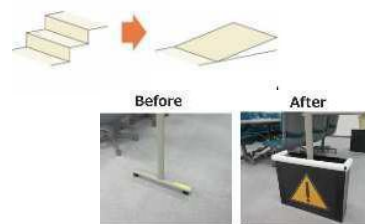
- ☐ (なし) **何もないところでつまずいて転倒、足がもつれて転倒（33%）**
 - 転倒や怪我をしにくい身体づくりのための運動プログラム等の導入（★）
 - 走らせない、急がせない仕組みづくり
- ☐  **通路の段差につまずいて転倒（15%）**
 - 事業場内の通路の段差の解消（★）、「見える化」
 - 送迎先・訪問先での段差等による転倒防止の注意喚起
- ☐  **設備、家具などに足を引っかけて転倒（12%）**
 - 設備、家具等の角の「見える化」
- ☐  **利用者の車椅子、シルバーカー、杖などにつまずいて転倒（8%）**
 - 介助の周辺動作のときも焦らせない
 - 介助のあとは“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、高年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



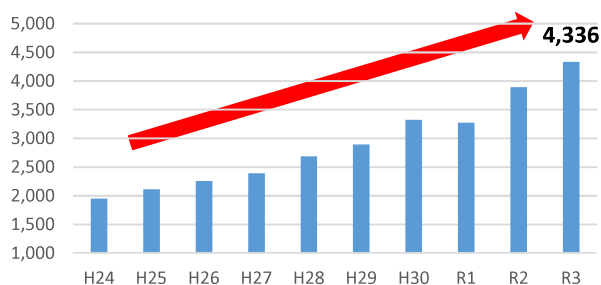
中小規模事業者
安全衛生サポート事業



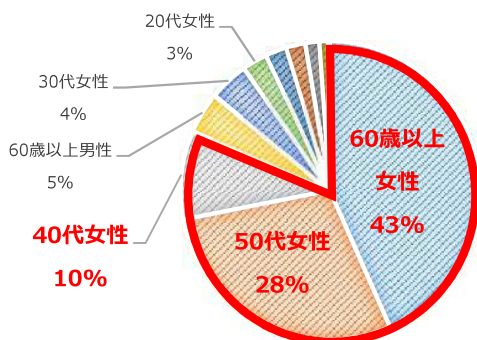
厚生労働省・大阪労働局・労働基準監督署

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

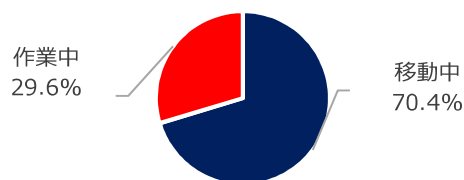
骨折（約70%）

- 打撲
- じん帯損傷
- 捻挫
- 外傷性くも膜下出血

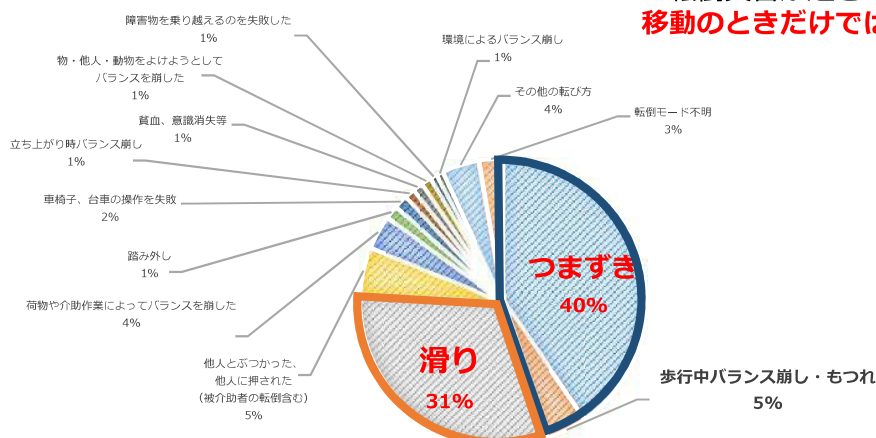
社会福祉施設の転倒災害による平均休業日数（※労働者死傷病報告による休業見込日数）

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



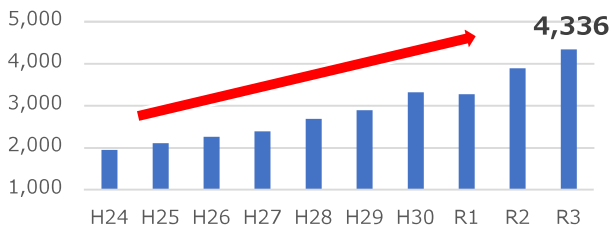
転倒災害（業務中の転倒による大怪我）に注意しましょう

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%）

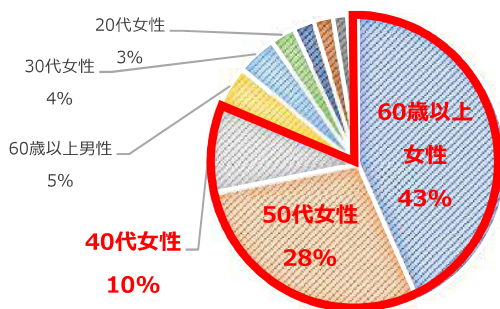
- ・打撲
- ・じん帯損傷
- ・捻挫
- ・外傷性くも膜下出血

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。

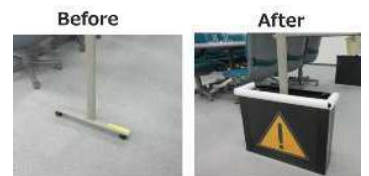
3. 浴室、脱衣所等の水場で滑って転倒

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



厚生労働省・都道府県労働局・労働基準監督署

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/貸主は含まない



まずはWeb・アプリから駐車場を探してみよう！

あきっぱ



Available on the
App Store

ANDROID APP ON
Google play

サービスの概要を動画でもご紹介しています！
ぜひご覧ください

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



来客用に！

便利な「アキッパ」がおすすめです

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



※ 左の画像はイメージです。
駐車場名やご利用条件は実際とは異なります。

akippa

府営住宅に訪訪される訪問系

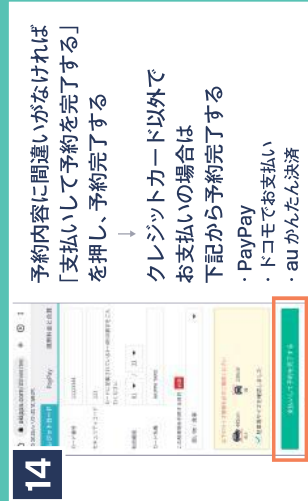
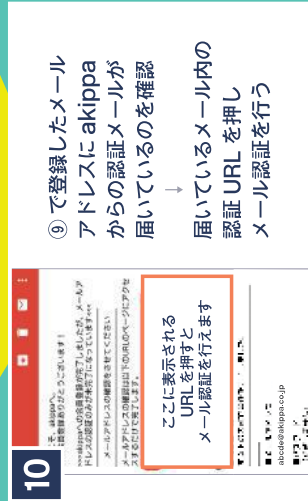
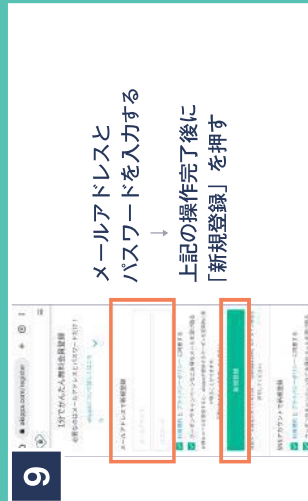
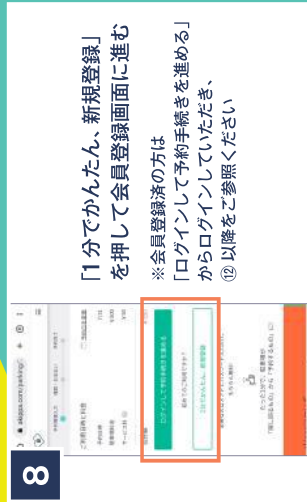
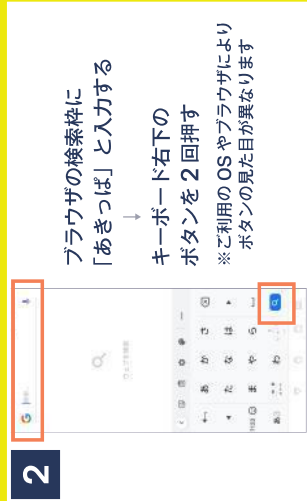
事業者様へ

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。



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。



**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>

盲ろう、盲ろう者通訳・介助者派遣事業について

盲ろうとは

視覚と聴覚の障がいが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。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（全く見えず聞こえない）、弱視難聴（見えにくく聞こえない）

コミュニケーションの方法

障がいの状態や程度に応じて、コミュニケーションや支援の方法は異なります。家の中で行うような、あらかじめ内容が決まっている支援については、盲ろう者の手のひらに指で文字を書く方法や、盲ろう者の耳元で聞き取りやすい声でゆっくり復唱する方法などにより、情報を伝えられる場合もあります。また、専門的な知識や技能を習得し、盲ろう者のコミュニケーションを支援する「盲ろう者通訳・介助者」を通訳者として活用することもできます。

盲ろう者通訳・介助者派遣事業（盲ろう者からの依頼に基づく場合）

- 対象者 大阪府内に居住する、身体障がい者手帳の1級又は2級の盲ろう者
- 派遣対象 次の（１）から（４）のいずれにも該当しない場合に通訳・介助者を派遣します。
 - （１）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・介助を受けることができる場合。ただし、一部対象外。
 - （２）通訳・介助者自らが車両又は自転車を運転して介助する場合
 - （３）公の秩序又は善良の風俗に反する事項を目的とする場合
 - （４）営利を目的とする場合
- 利用料 盲ろう者からの依頼に基づく派遣について、派遣に要する費用は無料です。ただし、派遣を受けて行おうとする活動に関して発生する通訳・介助者の交通費、入場料、その他の費用については、派遣を利用する盲ろう者の負担となります。

※行政機関や事業者等が、合理的配慮の提供または環境整備の一環として盲ろう者通訳・介助者の派遣を依頼する場合には、大阪府が実施する盲ろう者通訳・介助者派遣事業は利用できません。派遣に要する費用は、依頼した行政機関や事業者等の負担となります。

- 利用申込 原則として派遣を希望する１日前までに申込書を提出してください。あらかじめ利用登録が必要です。

■ 介護サービスを利用する場合にも本事業による通訳の支援が可能です

令和2年9月23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、触手話や指点字等、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・介助員派遣事業」を活用し、当該事業所の従業者以外の支援者（以下、単に「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

- お問い合わせ窓口 盲ろう者等社会参加支援センター（運営：社会福祉法人大阪障害者自立支援協会）TEL：06-6748-0588

個人向け支援金のご案内

従業員のリスキリングに是非ご活用ください！

大阪府スキルアップ支援金

資格取得講座の
受講費用を **50%～75%** 補助します！

国の教育訓練給付金の支給対象外となっている入社後1年未満の方などが、
資格取得などを目的とする指定の講座を受講した場合、自己負担する受講費用の一部を補助します。

補助率 3/4 (75%) 上限 なし

■ デジタル関係の講座

AI、プログラマー、Webデザイナー、グラフィックデザイナー、CAD、
MOS、Excel、Word、ITパスポート、情報処理技術者試験 など

■ 運輸・建設関係の講座

自動車免許（大型（一種、二種）、中型（一種、二種）、準中型、普通二種など）
フォークリフト、ドローン、電気工事、建築施工管理技術検定 など

例えば…

大型免許の取得費用
32万円のうち、**24万円**
補助してもらえた！



補助率 1/2 (50%) 上限20万円

■ その他の講座

キャリアコンサルタント、宅地建物取引士、健康管理士、医療事務、簿記、語学
介護職員初任者研修、介護福祉士実務者研修、ケアマネージャー など

半額（※上限あり）で資格取得を
目指せるから、新しい
職種に挑戦しやすい！



対象講座

厚生労働省の教育訓練給付制度の対象講座のうち、
2026年4月以降に開講し、2027年2月末までに修了する講座。通信も対象

◆教育訓練給付制度の詳細については、厚生労働省のHPでご確認ください

厚生労働省 教育訓練給付制度



対象者

大阪府民で、
厚生労働省の教育訓練給付制度に該当しない方

- ・今まで働いたことがない方 ・パート（週20時間未満）で働いている方
- ・離職してから1年以上経過している方 ・入社してから1年未満の方 など

過去の利用者の声

- ・資格の勉強にあまり意欲的ではなかったが、支援金をきっかけに前向きに行動できた。（20代男性）
- ・資格を活かして仕事の幅が広がった。（50代女性）



対象や申請方法などチラシ裏面をご覧ください▶

資格を取得できなくても、講座を修了すれば支給されます。
本支援金の対象期間中に上記の講座が開催されない可能性もあります。
受講可能な講座等の情報はホームページよりご確認ください。

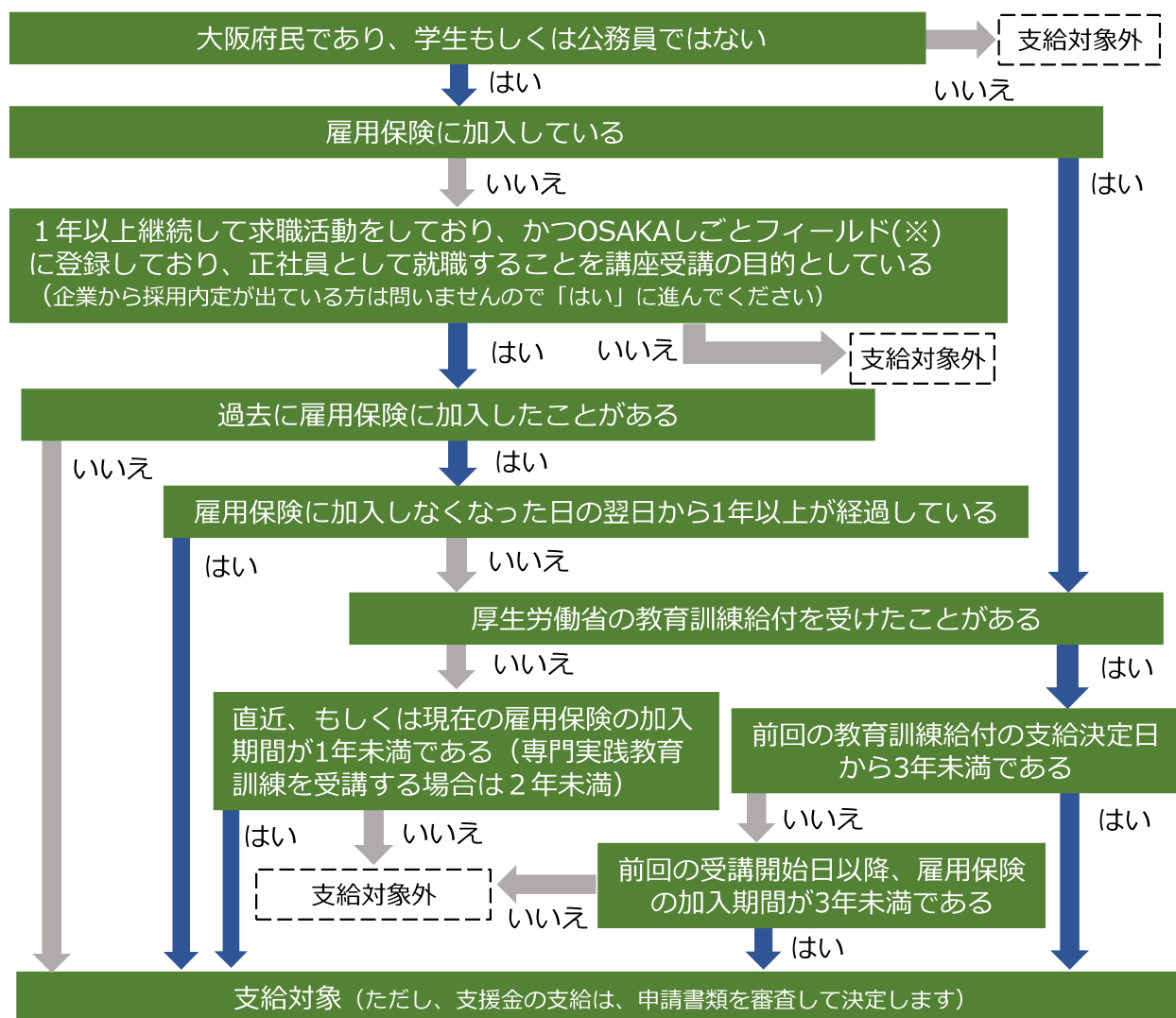
※本事業は、令和8年度物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用して実施しております。

大阪府 スキルアップ支援金



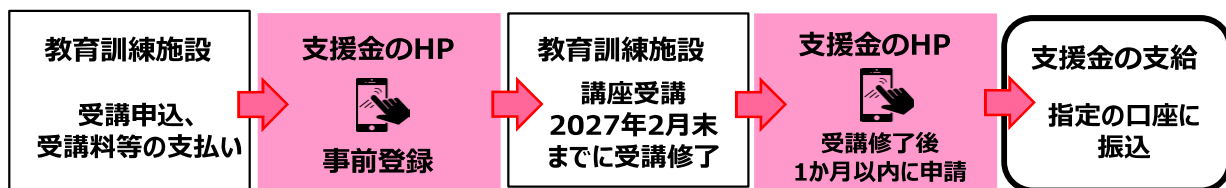
支給対象・対象外フローチャート

★すべて受講開始日時点でお考えください



手続き

※支援金の事前登録の際、OSAKAしごとフィールドにご登録いただけます



※予算がある限り、事前登録は講座受講後でも受け付けます

申請期限：2027年3月10日（水）

〔 事前登録順に受け付け、申請期限内であっても予算がなくなり次第終了します。
終了した時点で事前登録が無い方は対象になりません。 〕

必要書類：領収書、講座の修了証明書、本人確認書類（運転免許証等）等

◆本支援金の詳細の確認および申請は、HPからお願いいたします。

大阪府 スキルアップ支援金



◆ご不明点がございましたら、以下よりお問合せください。

【お問合せ先】大阪府スキルアップ支援金コールセンター
 【電話番号】06-6966-1030（平日9時～18時）
 【メール】お問い合わせフォーム（右記二次元コード）
 【住所】〒540-0031 大阪市中央区北浜東3-14
 エル・おおさか





災害時のレジリエンス強化に寄与するZEV導入支援事業

病院・介護施設・学校等関係者のみなさま

国・市町村
の補助金と
併用可！

電気自動車などの ZEV※に補助でるで！



©2014 大阪府もずやん

災害等の停電時に非常用電源として
活用できてBCP対策にも効果的やで！

※ZEV（ゼロエミッション車）：電気自動車（EV）・プラグインハイブリッド車（PHV）・燃料電池自動車（FCV）

申請受付期間：令和8年**5月22日(金)**から**11月30日(月)**まで(必着)

※ただし、申請総額が予算上限に達した時点で受付を終了します。

病院・介護施設・学校等でZEVを導入する事業者に補助を行います。



補助対象と補助金額は以下のとおりです。

国・府合わせて
軽EVで**最大68万円**
普通EVで**最大140万円**
補助！



外部給電器

補助 **5万円**

ZEV

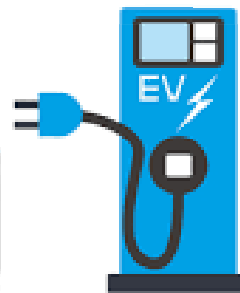
補助 **10万円**

急速充電設備

補助 **10万円**



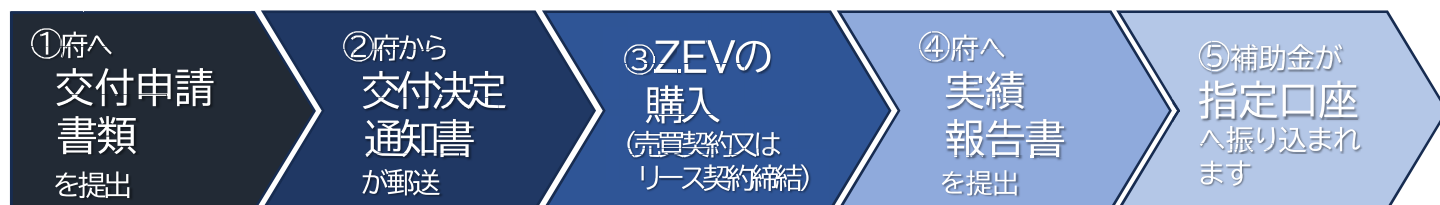
人工呼吸器
などに活用



補助制度の概要

対 象 者	●令和8年4月1日時点で、府内に使用の本拠を有する自動車(軽自動車、特殊自動車及び二輪自動車等を除く)が30台未満等であり、次のいずれかに該当するもの ・薬局、獣医業、学校教育、医療業、社会保険・社会福祉・介護事業に該当する事業者・団体 ・市町村から指定緊急避難場所、指定避難所、指定一般避難所又は指定福祉避難所に指定されている事業所を有する事業者 ●大阪府気候変動対策の推進に関する条例第9条第2項に基づく対策計画書の届出を行った者 ●府の脱炭素経営宣言に登録した者
対 象 経 費	●ゼロエミッション車(ZEV)※1の導入費 ●外部給電器・急速充電設備※2の導入費 ※1 電気自動車(EV)、プラグインハイブリッド自動車(PHV)、燃料電池自動車(FCV)で、国CEV補助金の対象となる車両に限る ※2 ZEVを導入する場合に限る
補 助 額	●ZEV……………10万円(5台/者まで) ●急速充電設備…10万円(1台/者まで) ●外部給電器…… 5万円(1台/者まで)
補 助 要 件	●業界団体等と連携した給電体験会の開催 ●周知ステッカーの貼付 ●災害時の補助対象車両の活用・充電設備の地域開放 等
申請受付期間	令和8年 5月22日(金) から 11月30日(月) まで(必着)

補助金の申請から交付までの流れ



提出方法

必要書類一式を大阪府行政オンラインシステムで提出してください。
 ※大阪府行政オンラインシステムで提出できない場合はご相談ください



詳細については大阪府ホームページをご確認ください

https://www.pref.osaka.lg.jp/o120020/kotsukankyo/haigasus/chusho_hoio.html



お問合せ先

大阪府 環境農林水産部 脱炭素・エネルギー政策課 脱炭素モビリティグループ
 TEL : 06-6210-9586
 メール : datsutanene-01@gbox.pref.osaka.lg.jp