

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]		

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 () : ~ :		



大阪府
労働相談センター

職場のお悩み、困りごと、
トラブル解決のための
支援を行っています

2024 大阪府労務局

Topics

- 2026-07-15 令和8年度外国人労働者向けセミナー「日本のビジネスマナーとコミュニケーション」を開催します！
- 2026-06-10 アース製薬と連携し、大阪府労働相談センターのPR動画(英語字幕)を作成しました！
- 2026-06-01 「職場のハラスメント撲滅市民運動」の標語を募集します！
- 2026-05-19 職場のハラスメント撲滅特設ページを開設しました！

[Topics一覧へ](#)

職場のお悩みお聞きします

労働相談

労働相談とは、**職場のお悩み、困りごと、トラブル**などについて、解決に向けたアドバイスをを行うものです。大阪府では「有給休暇取ってもらえるの？」といった疑問に思うこと、「給料を払ってもらえない」「セクハラを受けている」といった今直面していることなどについて、**働く人、雇う人のさまざまな相談をお受けしています！**

[詳しくはこちら](#)



外国人労働者の方

大阪府労働相談センターでは、通訳による労働相談を行っています。(要予約)また、ウクライナ避難民の方の労働相談を実施しています。

[詳しくはこちら](#)



総合的にサポートします

テレワークサポートデスク

大阪府テレワークサポートデスクは、企業・労働者のワンストップ窓口として、テレワーク導入から定着まで、**テレワークに関するお悩みを総合的にサポート**いたします。

[詳しくはこちら](#)

職場環境の改善・働き方改革に関するご相談

労働環境の改善に向けた**アドバイス**や他の専門機関のご紹介などを**無料**でご協力させていただきます。企業が元気になって、お勤めの従業員の方々がイキイキと、毎日楽しく働くことができる、そんな職場環境づくりをご提案します。

[詳しくはこちら](#)



些細なことでもお気軽にお電話ください！

労働相談センターでは、労働者、使用者からの相談を電話、面談、オンライン及びメールによりお受けしています。

セクハラ・女性相談 ☎06-6946-2601
希望により女性相談員の対応も可

労働相談 ☎06-6946-2600

テレワーク相談 ☎06-6946-2608

働き方改革の取組支援 ☎06-6946-2605

月曜日～金曜日
午前9時～12時15分・午後1時～6時
※労働相談、セクハラ・女性相談は毎週木曜日 午後8時まで
※労働相談電話につきましては、労働相談業務の向上のため録音させていただく場合があります。

働くあなた、事業主のあなたをサポート!!



労働関係情報メール配信サービス

いろいろな労働関係情報をタイムリーにお届けするメールマガジンです。
ぜひご登録ください！

[登録はこちら（外部サイト）](#)

アクセス

〒540-0031
大阪市中央区北浜東3-14 エル・おおさか本館10階
Tel 06-6946-2600 Fax 06-6946-2635

- ◆ Osaka Metro谷町線・京阪電鉄「天満橋駅」より西へ300m
- ◆ Osaka Metro堺筋線・京阪電鉄「北浜駅」より東へ500m



大阪府

労働相談センター

大阪府労働環境課
(労働相談センター)

〒540-0031
大阪市中央区北浜東3-14 エル・おおさか本館10階
Tel 06-6946-2600
Fax 06-6946-2635



労働相談 ☎06-6946-2600

FAX 06-6946-2635

セクハラ・女性相談 ☎06-6946-2601

希望により女性相談員の対応も可

テレワーク相談 ☎06-6946-2608

働き方改革の取組支援

☎06-6946-2605

月曜日～金曜日

午前9時～12時15分・午後1時～6時

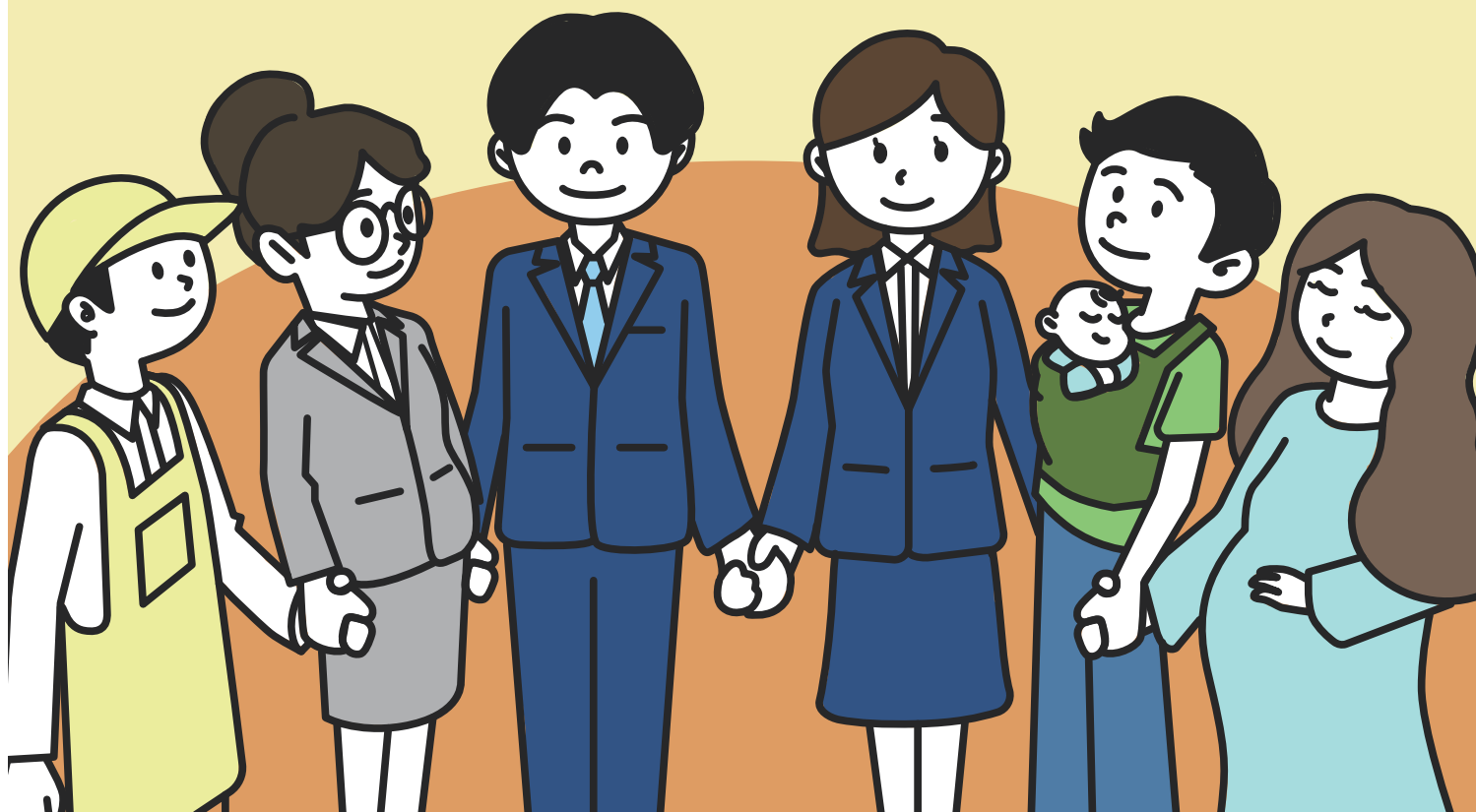
※労働相談、セクハラ・女性相談は

毎週木曜日 午後8時まで

※労働相談電話につきましては、労働相談業務の向上のため録音させていただく場合があります。

みんなで作る 働きやすい大阪

あなたのなにげない言動が、
相手の人格や尊厳を傷つけているかもしれません。
誰もがいきいきと働くことのできる職場環境を確保し、
良好な関係を築いていくことが大切です。



職場のハラスメント撲滅府民運動実施中！

職場のハラスメント撲滅
特設ページはこちら▼

●お問い合わせ先

大阪府労働環境課（労働相談センター）

〒540-0031大阪府中央区北浜東3-14 エル・おおさか本館10階



大阪府

厚生労働省

大阪労働局



よりよい介護・看護サービスの提供のために

施設・在宅ケアにおける カスタマーハラスメントの 防止について



一部の利用者やご家族等による介護職員・看護師等への身体的暴力や精神的暴力、セクシャルハラスメントが少なからず発生しています。

このような行為を防止することは、介護職員・看護師等が安心して働くことができる環境をつくるだけではなく、利用者の皆さまに、よりよいサービスを継続して利用していただけることにもつながります。

ご理解とご協力をお願いします。

STOP!カスタマーハラスメント！

介護・看護サービスの利用者やそのご家族の皆さまへのお願い

次のような行為は、介護職員・看護師等の心身に影響を及ぼすばかりでなく、離職につながることもあり、利用者ご自身のサービスの提供にも支障をきたすことになりかねません。

状況によっては、介護・看護サービスの提供が終了となる場合があります。

介護職員・看護師等が安心して働くことができる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いします。



©2014 大阪府もずやん

分類	例
身体的暴力 	つねる、たたく、蹴る、ものを投げつける、つばを吐く、手を払いのける
精神的暴力 	大声を出す、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言う、特定の職員にいやがらせをする、無視する、「この程度で当然」と理不尽なサービスを要求する
セクシュアルハラスメント 	ヌード写真を見せる、卑猥な言動を繰り返す、下半身を丸出しにする、抱きしめる、必要もなく体をさわる
その他 	特定の職員につきまとう、長時間の電話、利用者や家族が事業所等に対して理不尽な苦情を申し立てる

以下の言動は、「カスタマーハラスメント」ではなく別の問題として対応が必要です。

○認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（BPSD※等）は、医療的なケアが必要です。

※BPSDとは、認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理状況（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと

※認知症等の病気または障害の症状として現れた言動や行動（BPSD等）については、より良いケアにつながるよう、介護サービス事業所や介護施設がケアマネジャー、主治医等医療機関と相談して対応していきます。

○利用料金の滞納は、債務不履行の問題となります。

参照：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」令和3年度厚生労働省補助事業

○発行 大阪府 福祉部 高齢介護室 介護事業者課
健康医療部 保健医療室 保健医療企画課

○監修（50音順）

大阪府医師会 大阪介護支援専門員協会 大阪介護福祉士会 大阪介護老人保健施設協会 大阪府看護協会
大阪府社会福祉協議会老人施設部会 大阪弁護士会 大阪府訪問看護ステーション協会

カスタマーハラスメント相談窓口

利用者・家族等からのハラスメントで困ったら**お早め**にご相談ください！

相談無料

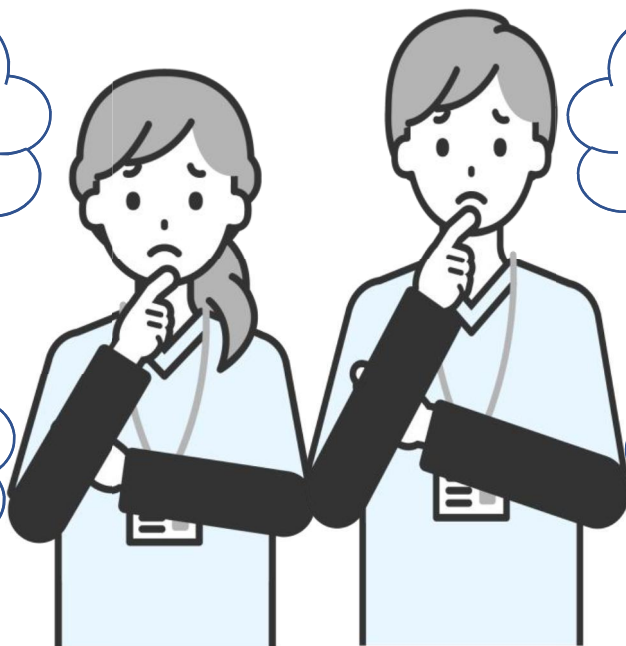
電話またはメールで相談可能

利用者から物を投げられて怖いな

理不尽な苦情を言われて困っている

不用意に体を触られて困ってる

また怒鳴られたら嫌だな



相談対象

大阪府内の介護事業所・施設に従事する職員及び管理者等

相談内容

利用者やその家族等からの暴力・ハラスメント等への対応方法等

弁護士による法律相談も受けられます

相談窓口

電話またはメール

☎ **0120-111-507**

☒ QRコードにアクセスしていただき、
メール受付フォームからご相談ください



<https://wcan-media.com/oosaka-consultation-center2025/>

相談日時

月～金曜日 9:00～18:00
※祝日及び12/29～1/3は除く

介護現場におけるハラスメント例

分類	例
身体的暴力 	つねる、たたく、蹴る、ものを投げつける、つばを吐く、手を払いのける
精神的暴力 	大声を出す、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言う、特定の職員にいやがらせをする、無視する、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
セクシュアルハラスメント 	ニード写真を見せる、卑猥な言動を繰り返す、下半身を丸出しにする、抱きしめる、必要もなく体をさわる
その他 	特定の職員につきまとう、長時間の電話、利用者や家族が事業所等に対して理不尽な苦情を申し立てる

大阪府内の介護事業所及び施設に従事者する職員及び管理者向けのカスタマーハラスメント窓口を開設します

暴力・ハラスメントはいかなる場合でも認められるものではありません！



**ひとりで抱え込まず
お早めにご相談ください**

©2014 大阪府もずやん

委託元：大阪府高齢介護室介護事業者課
受託運営：株式会社ウィ・キャン

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル及び研修の手引き（厚労省）

介護現場におけるハラスメントに対する基本方針（案）

施設・事業所名〇〇〇〇

代表者名〇〇〇〇

介護現場におけるご利用者やそのご家族等による職員へのハラスメントにより、職員のみなさんが傷つくことはあってはなりません。そのために、われわれは、ハラスメントの予防のための取組、発生した場合の対応や対策をしっかり講じ、職員のみなさんが安心・安全に働くことができるように環境を整えます。その結果、ご利用者に適切なケア・介護サービスを提供し、やりがいのある職場を構築していきます。

そのための取組として、以下を実践してまいります。

ハラスメントを予防するための取組

- ハラスメントを予防するために必要な情報等を職員の皆さんに提供します。

ハラスメントが発生した場合の対応と対策

- ハラスメントが発生した場合に、すぐに上長に報告・相談ができる体制と環境を整えます。
- 他の職員がハラスメントを受けた場合に、職員全員でカバーし合える環境を作ります。

ハラスメント防止に向けて職員のみなさんをお願いしたいこと

- ハラスメントを受けたと少しでも感じたら、1人で我慢や対処をしようとせず、すぐに上長に報告・相談してください。他の職員がハラスメントを受けている場面を目撃した場合も、同様に上長へ報告・相談してください。
- ハラスメントとその予防のための取組を日々、実践してください。
- ハラスメントの予防・対策に関連する事象（例：認知症に関する知識等）の研修を、積極的に受講してください。

- [000947524.pdf](#)

多機能系

利用者による精神的暴力

複数施設・事業所あり

事例
1

特定の職員が、利用者から暴言、嫌がらせを受けた事例

— 発生の経緯 —

利用者は、多機能系サービスの事業所を訪れた際、特定の職員に対し「足が太い」等と言うことがあった。また、スマートフォンにある裸の人形の写真を、その職員や他の職員に対し「（その職員に）似ているだろう」、「これいいだろう」等と何度も見せてくることがあった。特に周囲に人がいない時に、利用者から身体に関する暴言を受けることが多かった。

言われた職員本人も、周りの職員も、利用者にもそのような言動はやめるように伝えていた。日によっては、そのことで担当者が冷静に対応することが難しくなってしまう、他の職員がケアを変わらざるを得ない場面もあった。

— 報告に至るまで —

何度か注意をしても利用者の言動が収まらなかったため、1ヶ月程経った頃に当該職員から「身体的なことを言われて嫌だ」、「もう対応したくない」と管理者に相談があった。そこで、職員会議（全職員参加、月1回開催）で対応を話し合うこととなった。

— 対応 —

職員会議で話し合った結果、当該職員が、利用者とは1対1にならないよう、入浴介助のシフトから外れることとなった。また、その利用者の入浴介助は、同性介助を基本とし、やむを得ず異性介助になる場合は、経験豊富な職員を配置するようにした。

利用者に対しては、管理者からハラスメントとは何かの説明と、利用者の言動により職員が傷ついていること、今後も同様の言動が続くようであればサービスの利用を控えてもらう必要があることを伝えた。

また、近隣に住む家族が利用者の面倒を見ており、キーパーソンの立ち位置であったため、同様に管理者から利用者による職員への言動について説明を行った。

やがて、利用者や家族からは、謝罪の言葉があった。以降、当該職員に対し、傷つけるような言動はなくなった。写真を職員に見せないよう管理者から伝えたところ、多機能系サービスの事業所を訪れる際に周囲に見せることはなくなった。

対応を振り返って思うこと

- ・ 管理者に報告する前、職員間で「利用者からこんなことを言われた」と話していることがあった。結果的に事態が収束したのでよかったが、職員間で話し合っている段階で対応していれば、より早く解決したのではないかと思う。

- [介護現場におけるハラスメント事例集](#)

介護事業者 代表者 様

大阪府健康医療部健康推進室長

【周知依頼】職員向け がん検診・肝炎対策（利用者対応）啓発動画のご紹介について

平素より、本府健康医療行政の推進に御協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

さて、大阪府においては、がん検診の受診率が全国的に見ても低い状況が続いており、受診率向上が重要な課題となっております。乳がんなど女性特有のがんのうち、子宮頸がんは若い世代からの検診受診が重要とされています。しかしながら、仕事や家庭の都合等により、がん検診受診の機会を逃しているケースも少なくありません。

また、ウイルス性肝炎（B型・C型肝炎）は肝がんの主な原因の一つであり、福祉サービスを利用されている方の中にも肝炎に関する正しい理解や配慮が必要な方がいます。

このような状況を踏まえて、職員自身の健康管理としてのがん検診の重要性、利用者への対応・配慮につながる肝炎対策について理解を深めていただくことを目的として、啓発動画を紹介いたします。

つきましては、下記動画について、職員の皆さまへの周知をお願いいたします。

記

1 動画内容 (1) がん検診に関する動画

視聴 URL : <https://www.youtube.com/watch?v=ig9Rv1GIhSo&t=1s>

QRコード :



(2) 肝炎対策（利用者への対応）に関する動画

視聴 URL : <https://www.youtube.com/watch?v=iQTbf0M97TU>

QRコード :



<連絡先>

担 当	大阪府健康医療部健康推進室健康づくり課 生活習慣病・がん対策グループ 北野・松葉
住 所	〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目1番22号
電 話	06-6944-9163（直通）
E - M a i l	kenkodukuri-g02@sbox.pref.osaka.lg.jp



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。



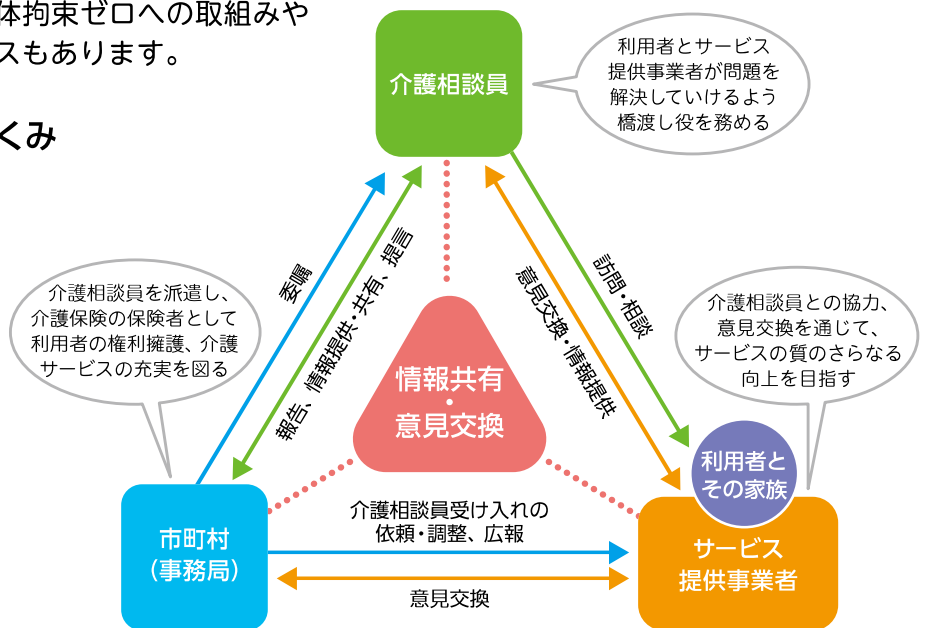
介護相談員派遣等事業のしくみ

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いと認めた人で、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。

大阪府 福祉サービス第三者評価

～『信頼され、選ばれる事業所』をめざして～

■福祉サービス第三者評価って何？

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

「第三者評価」受審の3つのメリット！

施設・事業所の 成長につながる！	▶事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。 ▶改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。 ▶第三者評価を受ける過程で、職員間での諸課題の共有化と改善意欲の醸成が促進されます。
利用者等に アピールできる！	▶評価結果を公表することにより、より多くの方々に事業所をPRできます。 ▶サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。 ▶さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。
求職者に アピールできる！	▶公表された評価結果により、求職者に対して「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。 ▶施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。

- * 第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の措置費の弾力運用が可能になる場合があります。ご不明な点については、法人所轄庁（大阪府、政令指定市及び中核市の法人所管課）にお問合せください。
- * 第三者評価の受審の際に、児童福祉分野では、次のサービス種別で補助金などの金銭的補助を受けることができます。ご不明な点等については、各市町村の保育所・放課後児童健全育成事業の所管課にお問合せください。
 - ・保育所（公定価格の加算として受審料の2分の1程度補助（上限15万円・5年に1回））
 - ・放課後児童健全育成事業（子ども・子育て支援交付金による受審料の満額補助（上限30万円・3年に1回））
- * また、障がい福祉分野においては、令和3年度障がい福祉サービス等報酬改定において、就労継続支援A型の基本報酬算定方法にスコア方式が導入され、そのスコア評価の一つとして「前年度末日から過去3年以内の第三者評価の受審状況」が盛り込まれています。ご不明な点等については、各指定・指導権者にお問合せください。

受審事業者の声



■はじめて、第三者評価を受審させて頂きました。3か月間の準備期間のなか、一番苦労したのが自己評価表の作成でした。自己判断での自己評価するのは大変難しいことでしたが、振り返りという点では何が足りなくて、何が必要であるかを再認識することが出来ました。評価委員の方からも適切なアドバイスも受けることが出来、今後の法人・園そして職員の課題が明確になり次回の受審までに研鑽し、また一つ法人全体として成長できる場であると考えています。【保育所】

■新設ということもあり、何もわからない状態でしたが、調査員の方が優しく教えて下さり、他施設のお話も聞け非常に勉強になりました。

ご指摘頂いた事も踏まえ、これからもサービス向上に努めて参ります【特別養護老人ホーム】

■普段職員で考えあひながら作ってきている保育ですが、客観的に専門的な視点で保育、運営を見て、意見をもらえることがとても学びになりました。【保育所】

大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課

〒540-0008 大阪市中央区大手前3丁目2-12

TEL: 06-6944-9167 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価

検索

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



◆大阪府の認証評価機関一覧◆

(令和8年6月15日現在31機関)

認証 番号	評価機関名	所在地	連絡先	評価実施分野		
				高齢	障がい	◎児童
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくてつく	大阪市阿倍野区	06-6652-6287	●	●	●
270006	特定非営利活動法人 カロア	泉佐野市	072-464-3340	●		●
270012 ※	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	大阪市中心区	06-6941-5220	●	●	●
270025	株式会社 第三者評価	大阪市東淀川区	06-6195-6313			●
270033	株式会社 H.R.コーポレーション	兵庫県西宮市	0798-70-0651	●	●	●
270040 ※	特定非営利活動法人 NPOかなびの丘	堺市北区	072-255-6336		●	●
270042	一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中心区	06-6763-4381			●
270048 ※	特定非営利活動法人 エイジコンサーン・ジャパン	大阪市住之江区	06-6615-1250	●	●	●
270050	一般社団法人 障がい・介護福祉事業支援協会	大阪狭山市	072-220-4620		●	●
270051	特定非営利活動法人 ほっと	堺市堺区	072-228-3011	●	●	●
270052 ※	一般社団法人 ぱ・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●	●
270057	株式会社 E M アップ	兵庫県西宮市	0798-65-3935			●
270058	株式会社 評価基準研究所	東京都千代田区	03-3251-4150			●
270060	保育アセスメント 株式会社	大阪市住之江区	070-1212-5311			●
270061	株式会社 ブレパレーション	東京都渋谷区	03-6427-7451			●
270062	福祉評価機関NCA 株式会社	大阪市住吉区	080-3822-9160	●	●	●
270063 ※	株式会社 イムア	大阪市北区	06-4300-5907			●
270064	一般社団法人 第三者評価機構	大阪市阿倍野区	06-7777-2739			●
270066	保育第三者評価 株式会社	大阪市淀川区	06-6195-2087			●
270067 ※	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク一期一会	京都市右京区	075-200-5394	●	●	●
270068	特定非営利活動法人 ここのば	大阪市淀川区	06-6616-8386			●
270069	特定非営利活動法人 共育機構Ohma	東大阪市	07-2985-4345			●

◆大阪府の認証評価機関一覧◆

(令和8年6月15日現在31機関)

認証 番号	評価機関名	所在地	連絡先	評価実施分野		
				高齢	障がい	◎児童
270070	合同会社 保育福祉研究会	交野市	072-800-1501	●	●	●
270071 ※	一般社団法人 アカパニング・アンド・ソリューション	大阪市生野区	070-1794-8118		●	●
270072	株式会社 ミライ・シア	東京都世田谷区	03-6805-4127	●	●	●
270073	株式会社 いなほ	大阪市福島区	06-6444-1225			●
270074	一般社団法人 ひまわり第三者評価機構	摂津市	06-4862-8887		●	●
270075	一般社団法人 Rights of the Child	大阪市北区	080-1411-1491			●
270076	株式会社 tomoni	大阪市北区	050-6883-6307			●
270077 ※	一般社団法人 介護・福祉・社会的養護第三者 評価機構	京都市山科区	075-320-5166	●	●	●
270078	KISEKI 社会保険労務士法人	兵庫県芦屋市	0797-62-6690	●	●	●

◎児童福祉分野については、保育所・児童館・放課後児童健全育成事業が対象。

※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（31機関中9機関）

担当：大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課 調整グループ

TEL（代表）06-6941-0351(内線2491)、（直通）06-6944-9167

URL:<https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html>



©2014 大阪府もずやん

介護事業所長の皆様へ 大阪府認知症介護基礎研修等のご案内

介護に直接携わるすべての職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない方について、認知症介護基礎研修を受講することが令和3年4月から義務付けられ、令和6年3月31日をもって経過措置期間が終了しました。介護サービス事業所は同年4月1日より、対象者の受講についてご対応をお願いします。

また、新規採用、中途採用を問わず、事業所が新たに採用した従業者（医療・福祉関係の資格を有さない者に限る）に対する受講の義務付けについては、採用後1年間の猶予期間が設けられ、採用後1年を経過するまでに認知症介護基礎研修を受講させることとされています。

◆認知症介護基礎研修とは

- ・ 認知症の人への介護に求められる基本的な理解や対応方法を習得するための研修です。
- ・ 大阪府では e ラーニングによる研修形式を導入しており、パソコンやスマートフォン等で24時間いつでも受講可能です。

◆対象者

- ・ 府内に所在するすべての介護サービス事業所〔無資格者がいない訪問系サービス（訪問入浴介護を除く）、福祉用具貸与、居宅介護支援を除く〕において、介護に直接携わる職員の方全員です。

但し、以下の受講義務が免除となる方は受講対象外です。

【受講義務が免除となる方】

○次のいずれかの資格を有している。

看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、生活援助従事者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、訪問介護員養成研修一級課程・二級課程修了者、社会福祉士、医師、歯科医師、薬剤師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、精神保健福祉士、管理栄養士、栄養士、あん摩マッサージ師、はり師、きゅう師、柔道整復師、福祉用具専門員、歯科衛生士

○次のいずれかの条件に該当する。

- ・ 認知症介護実践者研修、認知症介護実践リーダー研修、認知症介護指導者研修等の認知症介護に係る研修を修了した者
- ・ 養成施設で認知症に係る科目を受講した者（卒業証明書及び履修科目証明書により、事業所及び自治体が認知症に係る科目を受講していることが確認できること。）
- ・ 福祉系高校で認知症に係る科目を受講した者（卒業証明書が確認できること。）

◆受講方法について

申込方法や受講の流れなどについては、大阪府 HP をご覧いただき、指定研修法人の申し込み用 URL より直接お申込みください。

大阪府 HP 認知症介護基礎研修について⇒



◆問い合わせ先

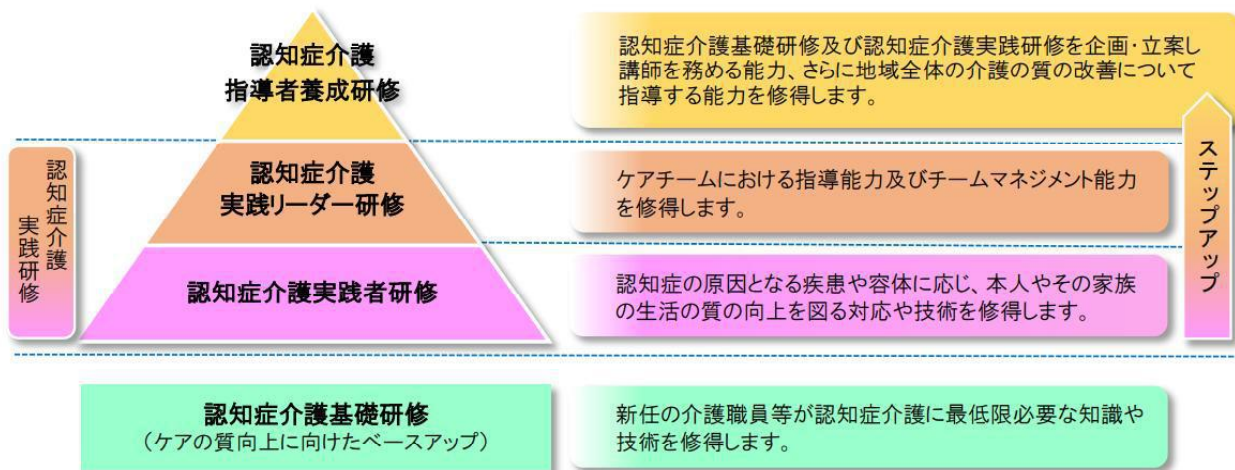
大阪府 福祉部 高齢介護室 介護支援課 認知症・医介連携グループ
電話：06-6944-7098

裏面あり

認知症介護実践者研修等のご案内

大阪府では、介護職員等に対して、認知症介護に関する実践的な知識及び技術を修得するための研修を実施しています。介護事業所職員の積極的な受講をご検討下さい。※認知症専門ケア加算の算定要件の1つでもある『認知症ケアに関する専門的研修等』に該当するものもあります。

【認知症介護実践者等養成事業の構造】



図引用：認知症介護研究・研修センター「認知症介護指導者養成研修」パンフレット

◆認知症介護実践者研修（6日間の講義・演習＋4週間の現場実習）

研修受講要件は、「介護保険施設・事業者等に従事する介護職員等で、認知症介護基礎研修を修了した者あるいはそれと同等以上の能力を有する者であり、身体介護に関する基本的知識・技術を修得している者であって、概ね2年程度の実務経験を有する者」です。

◆認知症介護実践リーダー研修（7日間の講義・演習＋4週間の現場実習）

研修受講要件は、「介護保険施設・事業者等に従事する介護職員等で、介護保険施設・事業者等において介護業務に概ね5年以上従事した経験を有する者であり、かつ、ケアチームのリーダーまたはリーダーになることが予定されるものであって、実践者研修(旧基礎課程を含む)を修了し1年以上経過している者」です。

詳しくは、大阪府 HP「介護従事者の方向け研修情報」にある、認知症実践研修（実践者研修・実践リーダー研修）のページをご覧ください。

大阪府 HP 認知症実践研修（実践者研修・実践リーダー研修）について⇒



◆認知症介護指導者養成研修

大阪府が実施する認知症介護基礎研修及び認知症介護実践研修を企画・立案し、講義、演習、実習を担当することができる能力を身につけるとともに、介護保険施設・事業者等における介護の質の改善について指導することができる方を養成することを目的とした研修です。

詳しくは、大阪府 HP「介護従事者の方向け研修情報」にある、認知症介護指導者研修のページをご覧ください。

大阪府 HP 認知症介護指導者研修について⇒



各都道府県介護保険担当課（室）

各指定都市、中核市介護保険担当課（室） 御 中

← 厚生労働省 認知症施策・地域介護推進課

介 護 保 険 最 新 情 報

今回の内容

若年性認知症の方を中心とした介護サービス事業所における地域での社会参加活動の実施について（再周知）

計 14 枚（本紙を除く）

Vol.1302

令和6年8月8日

厚 生 労 働 省 老 健 局

認知症施策・地域介護推進課、

老人保健課、高齢者支援課

【 貴関係諸団体に速やかに送信いただきますよう
よろしくお願いいたします。 】

連絡先 TEL：03-5253-1111(内線 3983)

FAX：03-3503-7894

事 務 連 絡
令和 6 年 8 月 8 日

都 道 府 県
各 指 定 都 市 介護保険担当部（局） 御中
中 核 市

厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課
老 人 保 健 課
高 齢 者 支 援 課

若年性認知症の方を中心とした介護サービス事業所における
地域での社会参加活動の実施について（再周知）

介護保険制度の円滑な運営につきまして、平素よりご理解とご尽力を賜り厚く御礼申し上げます。

認知症対応型通所介護等の介護サービス事業所が、若年性認知症の利用者の方に対し社会参加型のメニューを実施する場合の取扱いについては、「若年性認知症施策の推進について」（平成 23 年 4 月 15 日付け老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室事務連絡）において、留意点をお示ししているところです。（別添 1 参照）

また、この事務連絡を踏まえ、「若年性認知症の方を対象とした介護サービス事業所における地域での社会参加活動の実施について」（平成 30 年 7 月 27 日付け老健局総務課認知症施策推進室・振興課・老人保健課事務連絡。以下「平成 30 年事務連絡」という。）において、介護サービス事業所が社会参加活動等を実施する場合の留意点等をお示ししているところです。（別添 2 参照）

これらの社会活動等については、認知症の人及び家族等が地域において安心して日常生活を営むことができるという、共生社会の実現を推進するための認知症基本法（令和 5 年法律第 65 号）の基本理念に照らしても重要な取組であることから、改めて、管内市町村、関係介護サービス事業者等への周知のほど、よろしくお願い申し上げます。

なお、平成 30 年事務連絡において、当該事務連絡の対象範囲として、「現在、取組が進んでいる認知症対応型通所介護を含む通所系サービス、小規模多機能型居宅介護等」としていたところですが、これは、当時、これらの事業所において、特に社会参加活動の取組が進んでいたことを踏まえて例示を行っているものであり、居住系・施設系サービスにおける実施を妨げるものではない旨、あわせて申し添えます。

（別添 1）平成 23 年事務連絡

（別添 2）平成 30 年事務連絡

事 務 連 絡

平成 23 年 4 月 15 日

都 道 府 県	}	高齢者保健福祉主管部（局）御中
各 指 定 都 市		
中 核 市		

厚生労働省 老健局 高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室

若年性認知症施策の推進について

日頃より、若年性認知症施策の推進にご尽力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、厚生労働省におきましては、さる平成 23 年 1 月 19 日に若年性認知症の方ご本人の意見をもとに、当事者のニーズに応じた施策を推進するため、「若年性認知症施策を推進するための意見交換会」を開催したところです。

当意見交換会におきましては、若年性認知症の方ご本人をはじめ、ご家族及び支援者の方にもご参加いただき、日頃の生活で感じていることについて、ご意見をいただいたところです（別紙 1 参照）。ご意見にあるように、若年性認知症の方にあっては、医療、介護のみならず、社会参加や就労の継続など多様な分野における支援ニーズが求められています。

つきましては、若年性認知症施策を今後さらに推進するに当たって、下記の取り扱いについてご協力賜りますよう、よろしくお取り計らい願います。

なお、併せて管内市町村、関係事業者等に対する周知をお願いいたします。

記

1 介護サービスを利用する若年性認知症の方への支援について（参考資料 1 参照）

一部の認知症対応型通所介護等の介護サービス事業所においては、社会参加の意識が高い若年性認知症の方に対応するプログラムとして、保育所等における清掃活動等のボランティア活動を行うなど、社会参加型のメニューが実施されてい

ます。その際、発生したボランティア活動の謝礼（労働基準法第 11 条に規定する賃金に該当しないもの。以下略）の取り扱いについては、疑義照会が寄せられているところです。

こうしたボランティア活動の謝礼を受領することは、以下の条件を全て満たす場合に限り差し支えないと判断されます。

- ① 当該謝礼が労働基準法第 11 条に規定する賃金に該当しないこと
- ② 社会参加型のメニューを提供する介護サービス事業所において、介護サービスを利用する若年性認知症の方がボランティア活動を遂行するための見守りやフォローなどを行うこと

なお、ボランティア活動の謝礼は、若年性認知症の方に対するものであると考えられ、介護サービス事業所が受領することは介護報酬との関係において適切でないと考えられることを申し添えます。

2 地域における若年性認知症の方に対する支援体制の立ち上げについて

地域における若年性認知症の方やその家族への支援の充実を図るため、平成 22 年度補正予算において措置された「地域支え合い体制づくり事業」（別紙 2 参照）などの活用により、介護サービスとは別に若年性認知症の方向けのアクティビティを行う NPO 法人や、若年性認知症の方やその家族の交流会など地域の実情に応じた支援体制の立ち上げを図っていただくよう、管内市町村及び関係団体に周知願います。

3 若年性認知症の方に対応する都道府県相談体制の充実について（参考資料 2 参照）

若年性認知症の方への支援は、医療、介護、福祉のみならず、就労支援など多岐にわたることから、行政組織の相談対応窓口も複数にまたがり、相談ニーズに応じた一貫した対応が必要となります。各都道府県におかれましては、若年性認知症の方やその家族に対する相談体制のワンストップ化を図るとともに、相談窓口の明確化やその普及・啓発に努めていただくようお願いします。

なお、相談窓口への担当者の配置等につきましては、若年性認知症対策総合推進事業における若年性認知症自立支援ネットワーク構築事業の対象として取り扱って差し支えないことを申し添えます。

(別紙 1)

若年性認知症施策を推進するための意見交換会（概要）

○ 日時：平成23年1月19日（水） 13：30～16：00

○ 場所：大手町カンファレンスオフィス ルームB

○ 参加者：若年性認知症のご本人及びご家族 16名

支援者 13名

※ 厚生労働省

宮島老健局長、金谷大臣官房審議官、千葉高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室長 他

○ 概要：全国から若年性認知症のご本人10名が家族や支援者の方とともに参加し、厚生労働省幹部に対して、「日常生活における不便さや不安」、「医療や介護・福祉サービス、社会への要望」などについて意見交換を実施。

○ 主なご意見(当日の発言および意見交換会資料「本人の声」より抜粋)

① 介護サービスについて

- ・ 若年性認知症の人が受ける事ができる介護サービスを増やし、きめ細かいサービスをして欲しい。
- ・ もっと若年の人に適したデイがあれば、楽しんで通いたい。
- ・ 若年認知症の方用の通所施設があったら良い。
- ・ 利用しているデイサービス（ジョイント）は、若年認知症と高次脳機能障害の人専用で、いろいろな活動メニューがある。地域の掃除ボランティアなどをし、「ご苦労さん」と声をかけられる。
- ・ やりがいがあり、何らかの報酬があればうれしい。
- ・ デイサービスに通っているが、受け身ではなく、自分の出来ることをさせてもらいたい

② 支援体制について

- ・ 常に一緒に生活し、手助けが受けながら生活を続けているが、いなくなってしまうたら困ると思う。
- ・ 家族会の存在が、情報面・心理面と大きな支えとなる。
- ・ 若年性認知症の人がお互い助け合える体制づくりなどについてサポートして欲しい。
- ・ 「げんき会（家族会）」は病気などの情報共有・交換の場所になる他、同じ仲間と旅行や食事等の楽しみ・ストレス発散の場所になる。
- ・ ジョイントは、継続的に出かける場所。活動のきっかけをえることができる。障害年金などの手続きやいろんな話ができる。つながる。生活のリズムが安定する。
- ・ どう考えたらいいか、どうふるまったらいいか、困っている人がいっぱいいると思う。こういう、ジョイントのような、いろんな話ができる、たどりつく「場」が必要なことを知らせないと。
- ・ NPO法人に週3回2時間ほどの手伝いをしている。行くところがあるので、生活リズムもできて助かっている。
- ・ 仕事をしたいが、補助してくれる人がいないとできない。
- ・ 一人では通院できないので、通院の介助をして欲しい。
- ・ 今は仕事をしていないが、ボランティアでもよいので社会参加を続けたい。
- ・ 自分がわからなくなった時や生活でどうしていいかわからないことを教えてほしい。いざという時に、例えば、かあちゃん（妻）に何かあったとき、自分だけではどうしようもないから、24時間いつでも電話できて、助けてもらえるようにしたい。

- ・ 認知症の人たちと仲間になれる「場」が広がるといい。

③ 相談体制について

- ・ たらい回しにならないよう窓口を一本化し、また具体的な相談ができるようにして欲しい。
- ・ 確定診断後すぐにいろいろな相談の紹介制度があるべきではないか。

④ 就労支援について

- ・ 精一杯仕事をやっていきたい。
- ・ 金額を問わず、働いてお金を得ることは嬉しく、安心感がある。
- ・ 福祉的就労を通して、同じような境遇（病気・障がい）を持った仲間と共感しながら、協力して仕事することにやりがいや楽しみがある。
- ・ 自分の業が生かせる調理師（仕事）と、継続的でなければ意味がない。
- ・ 耳の不自由な人が手話や身振りや字に書いてサポートしてもらって働いているのを見たことがある。アルツハイマーにもそんなサポートがあると、自分ももう少し働けたと思う。会社にも事情があると思うけど、制度で何とかしてほしいと思う。

⑤ その他

- ・ 収入が少ないので、医療費を無償にして欲しい。
- ・ 若年性認知症は、金銭面・経済面が苦勞するので、何らかの支援があれば。
- ・ 認知症と診断された時に、主治医からの情報提供等があれば良い。
- ・ 大学病院の専門医に受診したが、画像診断中心で、アルツハイマーを告知し、後のフォローなく、1年後再診、その間近くの病院で薬をもらうようにとの指示だけで、突き放されたような感じがした。もっと話を聞いてもらい、アドバイスをして欲しかった。
- ・ 子どもの学資への補助。
- ・ 子どもに認知症を理解してもらえない。

(参考)

介護保険制度改正への提言

—要介護認定の廃止など利用者本位の制度に—

2010 年 6 月 公益社団法人 認知症の人と家族の会

2000 年の介護保険制度発足は、日本の福祉制度のあり方を根本的に変える出来事でした。介護を家族だけの負担から社会で支える仕組みに転換する、必要な負担もする、そのために保険制度による新しい制度をつくる、という方向を日本の国民が選択したのです。「家族の会」が1980 年の発足以来求め続けてきた介護の社会化が、20 年の歳月を経て、やっとその出発点に立ったのです。

具体的に制度が発足してその成果には確かな手ごたえがありました。新しい時代が始まったと実感することが出来ました。介護保険制度は、今後もたゆむことなくさらに充実発展させてゆくべき制度です。その方向は次のとおりであるべきと考えます。

- 一 必要なサービスを、誰でも、いつでも、どこでも、利用できる制度
- 二 わかりやすい簡潔な制度
- 三 財源を制度の充実のために有効に活用する制度
- 四 必要な財源を、政府、自治体が公的な責任において確保する制度

そのために、2012 年の制度改正において次のとおり実施するよう提案します。（抄）

6 介護サービス利用者に、作業報酬を支払うことを認める。

地域支え合い体制づくり事業

予算額 200億円(介護基盤緊急整備等臨時特例基金を積み増し)

自治体、住民組織、NPO、福祉サービス事業者等との協働(新しい公共)により、見守り活動チーム等の人材育成、地域資源を活用したネットワークの整備、先進的・パイロット的事業の立ち上げ支援など、日常的な支え合い活動の体制づくりの立ち上げに対するモデル的な助成を行う。

【事業内容(例)】

1 地域の支え合い活動の立ち上げ支援

- (1) 新規事業の立ち上げ支援
 - ・ NPO等が実施する地域における高齢者等への支援を目的とする取組み等、先駆的・パイロット的事業の立ち上げ支援
 - ・ 介護支援ボランティア等の新たな仕組みの導入支援
- (2) 連携体制の構築
 - ・ 地域における要介護高齢者等に関する情報の整備(要介護者マップ)及び活用
 - ・ 徘徊・見守りSOSネットワークの構築(警察などの公的機関、交通関係機関や生活に身近な事業者等が参加するネットワーク構築のための推進会議の設置、幅広く市民を対象とした徘徊・見守り協力員の育成) 等

【主な対象経費】委員会経費、調査研究経費、事業の立ち上げに係る経費(賃金、備品費等)等

2 地域活動の拠点整備

- ・ 世代間交流の場や高齢者の生きがい活動拠点の整備
- ・ 家族介護者の協議会設置等、家族介護者によるネットワークや家族介護者支援の拠点の整備
- ・ 訪問介護と訪問看護、在宅支援診療所等が緊密な連携の下でのサービス提供や情報共有のためのネットワークやシステムの整備 等

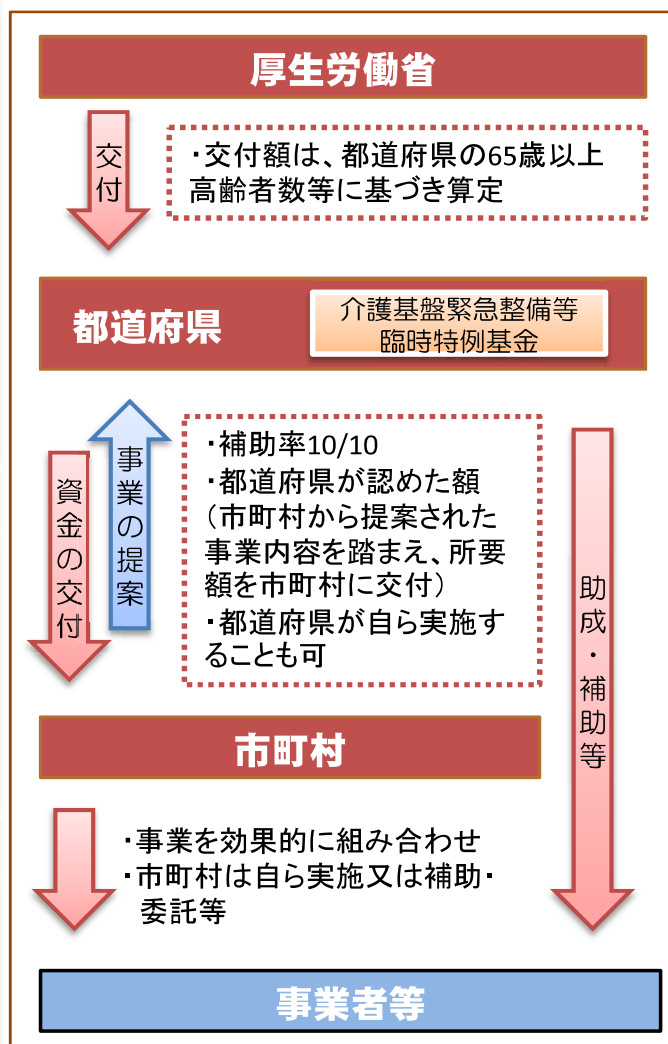
【主な対象経費】委員会経費、拠点整備のための改修に係る経費(改修費、備品費等)等

3 人材育成

- ・ 見守り活動チーム等の育成
- ・ 訪問介護員等の有資格者のうち、一定期間離職した者(潜在的ホームヘルパー)に対する研修 等

【主な対象経費】委員会経費、研修開催経費(謝金、旅費、借上費等) 等

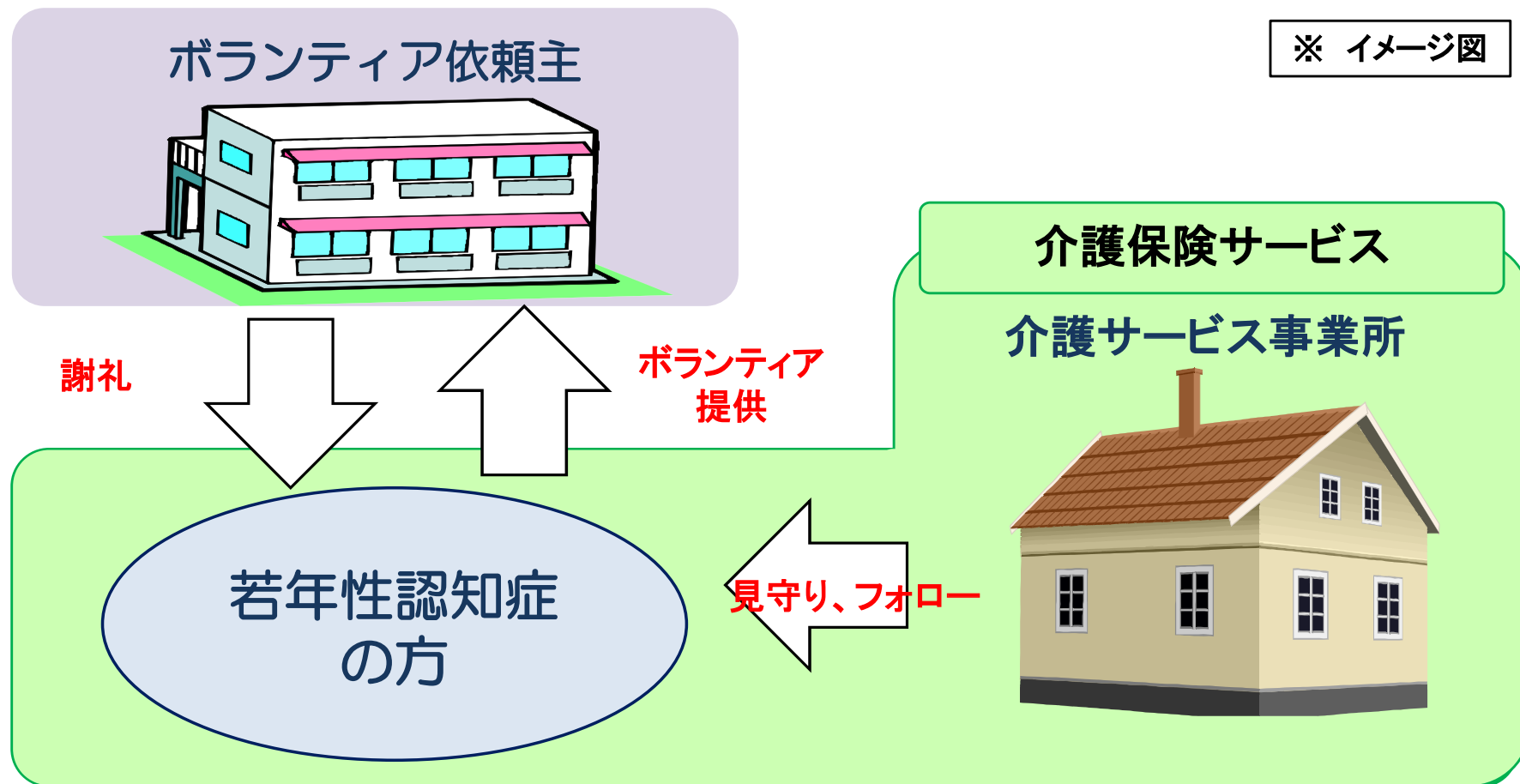
<参考>事業実施までの流れ



ボランティア活動の謝礼を受け取れる例

※ 以下の要件を満たす場合ボランティア活動の謝礼を受領しても差し支えないと判断される

- ボランティアの謝礼が労働基準法に規定する賃金に該当しない
- 介護サービス事業所は、若年性認知症の方がボランティア活動を遂行するための見守りやフォローなどを行う
- ボランティア活動の謝礼を、介護サービス事業所が受領することは介護報酬との関係において適切でない

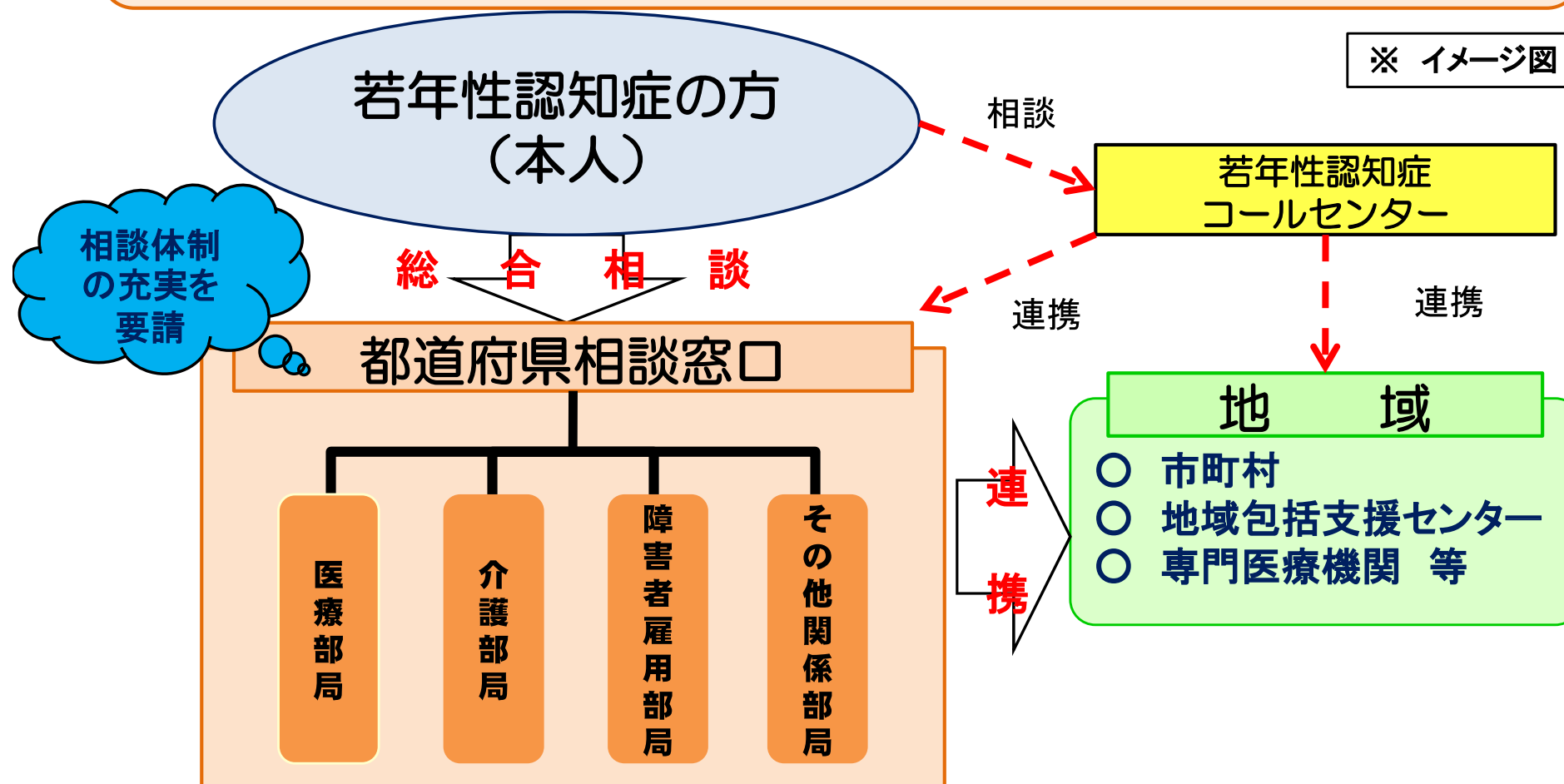


若年性認知症の方に対応する都道府県相談体制の充実について

若年性認知症の方への支援の課題

若年性認知症の方への支援は、医療、介護、福祉のみならず就労支援など多岐にわたることから、行政組織の相談対応窓口が複数にまたがり、一貫とした対応が困難。

→各都道府県における相談体制のワンストップ化を図る



事 務 連 絡

平成 30 年 7 月 27 日

都 道 府 県
各 指 定 都 市 介護保険担当部（局）御中
中 核 市

厚生労働省 老健局 総務課認知症施策推進室
振 興 課
老 人 保 健 課

若年性認知症の方を中心とした介護サービス事業所における
地域での社会参加活動の実施について

介護保険制度の推進につきましては、日頃よりご尽力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、認知症対応型通所介護等の介護サービス事業所が、若年性認知症の利用者の方に対し社会参加型のメニューを実施する場合の取扱いについては、「若年性認知症施策の推進について」（平成 23 年 4 月 15 日付け老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室事務連絡）において、留意点をお示ししているところです。

この事務連絡を踏まえ、介護サービス事業所が、若年性認知症の方を中心に、介護サービスの提供時間中に、介護サービス利用者が地域住民と交流したり、公園の清掃活動等の地域活動や洗車等外部の企業等と連携した有償ボランティアなどの社会参加活動（以下「社会参加活動等」という。）に参加できるよう取り組んでいる事例が出てきています。（別紙参照）

その一方で、介護サービス事業所が社会参加活動等を実施する場合の取扱いについて自治体から疑義が生じているところであることから、今般、介護サービス事業所が社会参加活動等を実施する場合の留意点等をまとめましたので、介護サービス事業所における社会参加活動等の円滑な実施について、ご協力賜りますようよろしくお願い申し上げます。本事務連絡については、労働基準局及び職業安定局とも協議済みである旨、申し添えます。

なお、平成 30 年度老人保健健康増進等事業において、改めて介護サービス事業所が行う社会参加の取組等について研究を行い、その結果等も踏まえて必要に応じて改めて周知を行う予定です。

また、併せて管内市町村、関係介護サービス事業者等に対する周知をお願いい

たします。

記

1 本事務連絡の対象範囲

本事務連絡は、現在、取組が進んでいる認知症対応型通所介護を含む通所系サービス、小規模多機能型居宅介護等がその利用者を対象とした社会参加活動等を行う場合の留意点等を取りまとめたものです。

2 事業所外で定期的に社会参加活動等を実施することについて

次の要件を満たす場合には、介護サービス事業所が、利用者の自立支援や生活の質の向上等を目的としたサービスの一環として、事業所の外において、社会参加活動等に取り組むことができます。なお、利用者の心身の状況によっては、必要に応じてかかりつけ医等と連携することも必要です。

- ① 介護サービス計画に沿って個別サービス計画が作成されており、利用者ごとの個別サービス計画に、あらかじめ社会参加活動等が位置づけられていること
- ② 社会参加活動等の内容が、利用者ごとの個別サービス計画に沿ったものであること
- ③ 利用者が社会参加活動等を行うに当たり、事業所の職員による見守り、介助等の支援が行われていること
- ④ 利用者が主体的に社会参加活動等に参加することにより、利用者が日常生活を送る上で自らの役割を持ち、達成感や満足感を得て、自信を回復するなどの効果が期待されるような取組であること

3 サービス提供の「単位」について

通所系サービスにおいては、各サービスの人員、設備及び運営に関する基準において、サービス提供の単位は、サービスの提供が同時に一又は複数の利用者に対して一体的に行われるものとして定められています。

事業所の外で社会参加活動等を行う場合、一部の利用者が屋内活動に参加し、その他の利用者が事業所の外での社会参加活動等に参加するなど、当該サービスの利用者が、同一の時間帯に別々の場所で活動する場合があります。

このような場合でも、サービスの提供日ごとに当該サービスの開始時点で利用者が集合し、その後にそれぞれの活動を行うものであれば、同一の単位とみなすことができます。

4 企業等と連携した有償ボランティアを行う場合の労働関係法令との関係について

(1) 労働者性の有無について

一部の事業所において、社会参加の活動の一環として、外部の企業等と連携した有償ボランティアの活動に取り組んでいる事例が見受けられるところですが、有償ボランティアに参加する利用者についても、個別の事案ごとに活動実態を総合的に判断し、利用者と外部の企業等との間に使用従属関係が認められる場合には、労働基準法（昭和22年法律第49号）第9条の労働者に該当するものとして、労働基準関係法令の適用対象となります。

有償ボランティアに参加する利用者が労働基準法第9条の労働者に該当するか否かに当たっては、以下の点等について総合的に勘案して判断することになります。事業所の取組に疑義が生じる場合には、事業所の所在地を管轄する労働基準監督署まで相談願います。

- i 利用者が、ある活動日、活動時間に、活動を行うことについて、外部の企業等からの指示があるか（注1）
- ii 活動時間の延長や、活動日以外の日における外部の企業等からの活動指示が行われているか
- iii 活動の割当、活動時間の指定、活動の遂行に関する指揮命令違反に対して、外部の企業等からの謝礼等の減額等があるか
- iv 欠席・遅刻・早退に対して、外部の企業等からの謝礼等の減額があるか（実活動時間に応じた謝礼等を支給する場合においては、活動しなかった時間分以上の減額を行うことはないこと）
- v 利用者と一般の労働者が明確に見分けられるか（注2）

（注1）活動を行うことについて、利用者に諾否の自由があるか

（注2）「明確に見分けられる」とは、例えば、活動場所について

は、一般の労働者と全く異なる部屋で活動しなければならないということではなく、一般の労働者と同じ部屋の中で活動する場合であっても、服装等により利用者と一般の労働者が見分けられるようになっていることが考えられる。

事業所が、社会参加活動等の実施に当たり、外部の企業等と業務委託契約を結ぶ場合にも、上記 i から v を踏まえて、その契約の内容が、社会参加活動に強制的に参加させることにつながるものとならないよう留意することが必要です。また、当該事業所のサービスを利用するに当たり、社会参加活動等に参加することが条件であると誤解されないよう、利用申込者に対する丁寧な説明が必要です。

(2) 謝礼の受領について

有償ボランティア活動を実施するに当たり、(1)のi～vを総合的に勘案して判断した結果、有償ボランティアに参加する利用者が労働基準法第9条の労働者に該当しないと判断された場合、一般的には、社会参加活動等に参加した利用者に対する謝礼は、労働基準法第11条の賃金に該当せず、労働基準関係法令の適用対象外になると考えられます。

なお、当該謝礼は、利用者に対するものであると考えられ、事業所が、利用者に対する謝礼を一部でも受領することは、介護報酬との関係において適切ではありません。利用者に支払われる謝礼を、一時的に利用者を代理して預かることは可能ですが、その場合でも、あらかじめ利用者本人やその家族等の了解を得ることが必要です。

(3) 「労働者派遣」、「職業紹介」、「労働者供給」の該当性について

外部の企業等との連携により社会参加活動等を実施するに当たり、有償ボランティアに参加する利用者と、事業所及び外部企業等のいずれとの間にも使用従属関係が無い場合には、利用者が連携先の企業等において社会参加活動等に参加した場合であっても、事業所が「労働者派遣」、「職業紹介」、「労働者供給」(詳しくは、以下の参考を参照ください)を行ったことにはならないものと考えられます。

(参考) 労働関係法令による定義

[労働者派遣]

自己の雇用する労働者を、当該雇用関係の下に、かつ、他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させることをいい、当該他人に対し当該労働者を当該他人に雇用させることを約してするものを含まないもの(労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律(昭和60年法律第88号)第2条第1号)

[職業紹介]

求人及び求職の申込みを受け、求人者と求職者との間における雇用関係の成立をあっせんすること(職業安定法(昭和22年法律第141号)第4条第1項)

[労働者供給]

供給契約に基づいて労働者を他人の指揮命令を受けて労働に従事させることをいい、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律第2条第1号に規定する労働者派遣に該当するものを含まないもの(職業安定法第4条第7項)

DAYS BLG! (東京都町田市) ～社会参加支援～

【基本情報】

- ・地域密着型通所介護事業所で、所要時間7時間以上9時間未満の報酬を算定。加算は、「若年性認知症利用者受入加算」、「認知症加算」を算定。
- ・認知症の方が9割、高次脳機能障害の方が1割の構成。**認知症と診断された初期の段階の方、認知症の症状が初期の方を対象。**

【基本的な理念】

① 1日の過ごし方をメンバーが選択

- ・大切にしていることは、**一日の過ごし方や食べるものをメンバーが選択。** 一日をどこで何をして過ごすか**本人が選ぶことが生きる満足感に。**

② 地域との連携、社会参加支援

- ・「**介護する側／される側**」の分け隔てがなく、スタッフも利用者、子ども、来客がごちゃ混ぜにいる場であって、**出来ないことを出来る人が助け合いながら**1日を過ごす場。1日の流れは以下のとおり。

時間	内容	時間	内容
9:00	到着	13:00	コーヒータイム
9:45	バイタルチェック&水分補給	13:15	午後の予定選択 (例)野菜配達、洗車、ボランティア活動、公園散策 他
10:00	午前の予定選択 (例)営業、ボランティア活動、弁当等の買い物、庭掃除 他	15:50	ティータイム
10:30	各メンバーが選択した活動	16:10	本日の振り返り
12:00	昼食(例)弁当、外食	16:30	メンバーさんからの締めあいさつ

(例①)有償ボランティア:仕事

- ・自動車ディーラーでの洗車業務、レストラン等に提供する玉ねぎの皮むき、カラオケ店の敷地草取り、保育園の雑巾縫い等で、「できること」の範囲で働き、労働の対価として「謝礼」を受け取っている。



(例②)無償ボランティア:社会における役割

- ・保育園から「子ども達に読み聞かせをしてほしい」との要望を受けて、学童保育や保育園での紙芝居の読み聞かせなどを行う。



(参考:有償ボランティアの謝礼)

野菜の配達	450円／1時間
自動車ディーラーの営業車輛の洗車	10,000円／1ヶ月
商店街自治会の花壇整備	1,000円／1回
コミュニティ情報誌のポスティング	4円／1枚×320部(1週間)
地域の高齢者宅の庭整備	5,000円／3日
門松制作	20,000円／3か月
ボールペン袋詰め	1円／1本(合計1,000本)
認知症講演会	不定

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、受講要件に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 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 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	

大阪府内に事業所等を有する

介護サービス事業者、開発企業のみなさま

大阪府介護生産性向上支援センター

相談窓口



介護現場の業務改善、効率化を進め、働きやすい職場づくりを支援します！

こんなお悩みはありませんか？

- ・介護現場の生産性向上って何からやればいいのか？
- ・介護ロボット・ICTってどんなもの？どんな場面で役に立つの？
- ・業務や書類が多いが、効率化できないか？
- ・人材確保に関する支援内容、相談先を知りたい

相談窓口では、介護現場の課題解決に向けてサポートします。

● 開設時間：10:00～17:00

※休館日：月曜日・年末年始

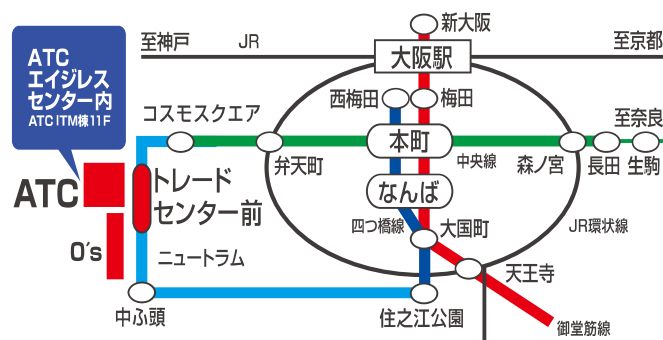
※相談員への相談を希望される場合は事前にご連絡ください。

お問い合わせ／Tel:06-6615-5201

Mail:seisan@ageless.gr.jp

詳しくはWEBサイトを
ご覧ください。

<https://www.ageless.gr.jp/seisan>



大阪市住之江区南港北2-1-10 ATCビル11F

地下鉄ニュートラム「トレードセンター前」駅直結

大阪府介護生産性向上支援センター

運営委託先：大阪府介護生産性向上総合相談センター事業共同企業体

(株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所／アジア太平洋トレードセンター株式会社)

☑ 相談

介護テクノロジーや介護現場の生産性向上の方法に関する介護現場からの相談に対応します。介護ロボット・ICTの製品情報や導入事例、業務改善方法の紹介等を行います。

※来場が難しい場合は、オンライン（電話・メール・WEB会議）での相談も可能です。



☑ 介護ロボットの試用貸出

移乗支援

排せつ支援

見守り・コミュニケーション

★貸出可能介護ロボット一覧表を、WEBサイトに掲載中

介護ロボットを試しに試してみたいという介護事業所等に対し、試用貸出を行うための開発企業への取り次ぎを行います。

※貸出料は無料ですが、送料等の実費負担が発生する場合があります。

※貸出期間や台数、実費、保険加入などは企業との相談になります。

※取り次ぎは2025年2月末までを予定しています。



☑ 体験展示

★体験展示介護ロボット一覧表を、WEBサイトに掲載中

介護ロボットに触れ、体験することが出来る展示スペースです。お気軽にご見学ください。



☑ セミナー

介護ロボット等の有効活用を促進するためのセミナーを実施しています。雇用環境改善や人材確保を目的とした介護ロボット・ICT機器（介護ソフト、タブレット端末等）の導入に向けて、導入前の準備と活用ステップ、大阪府介護ロボット・ICT導入補助金の説明等を行います。



☑ 伴走支援プログラム



介護ロボット・ICTの導入、活用をはじめとした介護現場の生産性向上の取組みを支援するため、業務改善活動の一連の手順を研修会（年5回）等を通じて、伴走的に支援します。（対象：最大20事業所）

※詳細は別途ホームページ等で案内します。

〈業務改善活動の手順〉



☑ 開発企業からの相談も受付中

開発企業からの相談については、伴走支援の下に取次を行います。（オンラインでの相談も可）

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（全く見えず聞こえにくい）、弱視難聴（見えにくく聞こえにくい）

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）

- 42
- 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

- お問合せ窓口 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