

# 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。

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>リスク管理</b> <span>雇用</span><br>令和6年度義務化！<br>準備できていますか？<br>介護事業所におけるBCP<br>(事業継続計画)策定の<br>支援。       | <b>研修計画</b> <span>育成</span><br>介護人材育成のための<br>効果的な研修の進め方<br>や職員の質の向上と定<br>着化を図りたい。                | <b>腰痛予防</b> <span>健康</span><br>「職業病」とも言われ<br>ている、腰や首などの<br>痛みを防ぐためにはど<br>うしたらよいか。      |
| <b>労務管理</b> <span>雇用</span><br>労働契約や労働条件、登<br>録ヘルパー等の移動時間<br>の取り扱いや法定休日、<br>36協定とは、ハラスメン<br>ト関連の相談。 | <b>キャリア形成</b> <span>育成</span><br>職員一人ひとりの目標<br>達成のためにはどうし<br>たらよいか。組織人とし<br>ての仕事の進め方とは。          | <b>感染症予防</b> <span>健康</span><br>ウイルスなど、利用者や<br>職員間の感染を予防する<br>方法を知りたい。感染症<br>対策を徹底したい。 |
| <b>賃金体系</b> <span>雇用</span><br>介護職に合った賃金体<br>系とは。古い賃金体系<br>を見直し、職員のヤル<br>気の向上につなげたい。                | <b>リーダーシップ</b> <span>育成</span><br>新任の管理職にリー<br>ダーシップを身につけ<br>てほしい。管理者とし<br>ての心構えについて。            | <b>ストレス対策</b> <span>健康</span><br>職員のストレスを緩和<br>し、安心して仕事に打<br>ち込んでもらうにはど<br>うしたらよいか。    |
| <b>就業規則</b> <span>雇用</span><br>実地指導に耐えられる就<br>業規則が点検してほしい<br>法改正に対応した就業規<br>則が見直したい。                | <b>キャリアパス</b> <span>雇用 育成</span><br>処遇改善加算のために<br>キャリアパスをつくり<br>たい。また、つくった<br>キャリアパスを運用す<br>るには。 | <b>メンタルヘルス</b> <span>健康</span><br>セルフケア、アンガ<br>マネジメント。ストレ<br>スの気づきと対処、怒<br>りのコントロールなど。 |
| <b>処遇改善加算</b> <span>雇用</span><br>処遇改善加算の算定要件<br>とは。算定に必要な書類<br>を整備したい。                              | <b>助成金</b> <span>雇用 育成</span><br>助成金を活用できるの<br>は、どんな時なのか。<br>職員の育成に利用でき<br>る助成金等を知りたい。           | <b>休職・復職</b> <span>雇用 健康</span><br>職員が休職や復職する<br>際、どのような点に注<br>意したらよいか。                |

check!

上記項目以外でも  
お気軽にご相談ください

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

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

【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



【センター】  
(様式第6号)



## 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   |
| ご相談内容   | ご相談内容 [ 雇用管理関係 ・ メンタルヘルス関係 ・ 教育研修関係 ] ←当てはまるものに○  |   |       |     |
| ご相談希望場所 | <input type="checkbox"/> オンライン相談 (CiscoWebex もしくは ZOOM) <input type="checkbox"/> 貴施設・事業所※<br><input type="checkbox"/> 介護労働安定センター大阪支部相談室 <input type="checkbox"/> その他※ ( )<br>※【注】感染症対策を講じた環境が必要になります。<br>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。<br>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)。<br>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。<br>◎ 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。<br><input type="checkbox"/> はい (使用ツール: ) <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 今後活用予定  |   |       |     |

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

<<< 介護センター記入欄 >>>

|             |       |    |
|-------------|-------|----|
| 個別相談日時 [決定] | 担当専門家 | 備考 |
| 月 日 ( )     |       |    |
| : ~ :       |       |    |
| [場所]        |       |    |

支部受付印  
2303

以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

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

【ご案内令和5年度】

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部

公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

無料

# 講師派遣のご案内

オンラインでも  
実施できます。

職場環境を良くするための対策

- **ストレスマネジメント**  
メンタルヘルス。(セルフケア・ラインケア・アンガーマネジメント)  
ストレスの内容と原因、対策。ストレスへの気づきやその軽減策を学びます。
- **腰痛の予防と対策**  
介護職の悩みである腰痛。予防のための心得、対策を学びます。
- **雇用管理に関する講話**  
主に管理監督者向けとなります。  
労働時間管理、情報管理他、働き方改革関連法などについての講話を実施します。

- ◆1回につき、1つのテーマをお選びください
- ◆事前打合せにより専門家が事業所の現状を伺い、状況に合わせて内容を調整いたします。

## お申込前にご確認ください

### 【お申込み】

- ◆裏面の申込書に記入の上、実施希望日の2ヶ月前までにFAXにてお申込みください。  
(お申込みは先着順となります。年度初めなど申込多数の場合、折り返しの連絡にお時間を頂くことがあります。)
- ◆参加者は、10名程度でご利用ください。
- ◆開催は、原則、平日9:00~17:00の時間帯となります。  
(ご希望の時間帯がある場合は、別途ご相談ください。)
- ◆実施会場でのコロナ感染予防の対策として、大阪支部の規定に沿って会場設営をしていただきます。
- ◆実施するにあたり、専門家との事前打合を大阪支部(相談室)またはオンラインにて行います。【1時間程度】
- ◆国の事業のため料金は無料です。ただし、受講者全員に簡単なアンケートのご回答をお願いしております。  
※地域での、事業者連絡会など、介護事業所の方々が集まった講師派遣も相談に応じます。

### 【研修内容等】

- ◆上記のテーマで、講師の用意した資料に沿った内容ですめます。
- ◆1回1テーマにつき、原則1.5~2時間です。
- ◆最寄駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いいたします。

### 【講師派遣の利用回数限度について】

- 原則1事業所・法人のご利用は年度2回まで(別紙「専門家による無料相談のご案内」の回数を含む)となります。
- 国の事業のため、2年間連続してのご利用の場合、新規事業所優先のためお断りさせていただくことがあります。  
※上記以外のテーマでの出張研修は、有料で承ります。ぜひご相談ください。

【お申込み・お問い合わせ】 公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター 南館12F TEL 06-4791-4165 FAX 06-4791-4166

介護労働安定センター大阪支部行き  
FAX 06-4791-4166

## 令和5年度「講師派遣」申込書

◆下記に必要事項を記載の上、FAX送信をお願いします。 申込日: 年 月 日

|  |  |  |             |
|--|--|--|-------------|
| 貴事業所名 および<br>法人(団体)名   |  | ※事業者連絡会等の場合は会名も記載願います( )                                       |             |
| 賛助会員入会状況(該当に○印)  |  | 会 員 ・ 非会員 ・ 入会検討中  |             |
| 事業内容<br>(該当に○印、複数可)  |  | ・訪問介護 ・デイサービス ・特別養護老人ホーム ・介護老人保健施設<br>・グループホーム ・小規模多機能 ・その他( ) |             |
| 所在地  |  | 〒  |             |
| 担当者<br>(役職)  | 氏名   | (役職)   | メールアドレス( )  |
|  | 連絡先  | TEL ( )  | FAX ( )     |
| 過去の利用歴   |  | 無料 個別相談 ( )年度 ( )月頃  |             |
|  |  | 無料 セミナー ( )年度 ( )月頃  |             |
| 希望テーマ<br>希望に○印<br>(1回1テーマです)   | ストレスマネジメント(セルフケア・ラインケア)←当てはまるものに○  |  |             |
|  | 腰痛の予防と対策<br>雇用管理に関する講話(働き方改革関連法、報酬(加算)、就業規則等)<br>リーダーの役割と心構え                 |  |             |
| 事前打合せ<br>(開催のおよそ1ヶ月前)  | 事前打合せについては、開催日時を鑑み、こちらよりご連絡させていただきます。<br>※事前打合せ場所は原則大阪支部相談室(エル・おおさか 南館12階)です |  | 備考:         |
| 開催希望日時<br>いずれか   | 年 月 ・ 上旬 ・ 中旬 ・ 下旬 (1.5時間・2時間)   |  |             |
|  | 年 月 日 ( ) : 時 分より(1.5時間・2時間)   |  |             |
| 受講<br>予定者数   | ( )事業所<br>( )名   | <職種・経験年数・年齢構成等>  |             |
| 実施会場または<br>オンライン<br>(いずれかに○)   | 事業所内   | 名称   | [ ]         |
|  | 事業所外   | 所在地  | [ (最寄駅: ) ] |
|  | オンライン  | ①CiscoWebex ( ) ②ZOOM ( ) ※①②いずれかを選択                           |             |
| ※事業所内、外に関わらず、会場地図を添付してください。②ZOOMでの実施は利用に一部制限があります。事前にお問合せください。   |  |  |             |
| <往訪時の送迎の待ち合わせについて> ※【注】最寄駅より10分以上の場合は送迎をお願いします   |  |  |             |
| ＜設備確認＞<br>事業所で<br>用意して頂く物  | プロジェクタ・スクリーン   | 有 ・ 無  | その他         |
|  | パソコン   | 有 ・ 無  |             |
|  | マイク  | 有 ・ 無  |             |
| 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>>><br>以下のとおり相談を受けたことを確認しました。  |  |  | 支部受付印       |
| 事前打合せ日時〔決定〕  |  | 備考欄  |             |
| 年 月 日 ( )  | : ~ :  | 2303   |             |
| 集団講話日時〔決定〕   |  | センター担当者  | 担当専門家       |
| 年 月 日 ( )  | : ~ :  | 相談者署名  |             |
| 場所:  |  |  |             |

【ご案内令和5年度】

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部 TEL: 06-4791-4165

## 大阪府 労働環境改善事業

中小企業の経営者・事業主のみなさまの「こんなお悩み」の解決に向け、大阪府と一緒に考え、支援しています。



### 《概要》

大阪府では、人材確保、育児・介護等の制度整備、業務効率化など、中小企業の様々なお悩みをお伺いし、それぞれに応じた改善案を提案するとともに、その取組みの伴走支援を行っています。

Step1 中小企業から大阪府へ申込み

Step2 府職員が企業から悩みをお伺いし、課題を整理(※)

Step3 関係機関と連携し、改善案をご提案

Step4 改善案の具体化に向けて伴走支援



悩みを解決し  
企業の更なる  
魅力向上へ

(※) 直接訪問のほか、お電話やテレビ会議システムを使ったWEB方式がご選択いただけます。  
ご希望の方法をお選びください。



### 《お申込み・お問い合わせ先》

大阪府 商工労働部 雇用推進室 労働環境課 労働環境推進グループ

- TEL:06-6946-2605  
月～金曜9:00～12:15、13:00～18:00  
(土・日・祝日及び年末年始を除く)
- FAX:06-6946-2635

労働環境改善事業



## 居宅サービス事業者の講ずべき ハラスメント対策について

大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター  
弁護士 脇田俊宏

15

## 1 令和3年度改定について

### 令和3年 介護報酬改定

#### 「4. 介護人材の確保・介護現場の革新」

(1)介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進  
ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める。

#### 運営基準(例: 指定訪問介護事業者)

30条4項 指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない

17

## はじめに

(参考文献・引用する際の略称)

- ①株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(2022改訂版)
- ②株式会社三菱総合研究所「管理者向け研修のための手引き」(2022改訂版)※略称: 手引き
- ③株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント事例集」(2021年)※略称: 事例集
- ④松宮良典「介護現場における苦情・ハラスメント対応の実務」(2021・日本加除出版株式会社)  
※本レジュメにおける対応のフェーズの分類法等は、上記書籍によっています。

16

## 1 令和3年度改定について

### 解釈通知

居宅基準第30条は、利用者に対する適切な指定訪問介護の提供を確保するため、職員の勤務体制等について規定したものであるが、次の点に留意する必要がある。

④同条第4項は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条第1項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(昭和41年法律第132号)第30条の2第1項の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント(以下「職場におけるハラスメント」という。)の防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられていることを踏まえ、規定したものである。

事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることに留意すること。

18

# 1 令和3年度改定について

(続き)

イ 事業主が**講ずべき措置**の具体的な内容

事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての**指針**(平成18年厚生労働省告示第615号)及び事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての**指針**(令和2年厚生労働省告示第5号。以下「**パワー・ハラスメント指針**」という。)において規定されているとおりであるが、**特に留意されたい内容**は以下のとおりである。

## a 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行って  
はならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発すること。

19

# 1 令和3年度改定について

(続き)

ロ 事業主が**講じることが望ましい取組**について

パワー・ハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマー・ハラスメント)の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、

- ① **相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**
- ② **被害者への配慮のための取組**(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等) 及び
- ③ **被害防止のための取組**(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

が規定されている。

21

# 1 令和3年度改定について

(続き)

## b 相談(苦情を含む。以下同じ。)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。なお、パワー・ハラスメント防止のための事業主の方針の明確化等の措置義務については、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第24号)附則第3条の規定により読み替えられた労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2第1項の規定により、中小企業(医療・介護を含むサービス業を主たる事業とする事業主については資本金が5000万円以下又は常時使用する従業員の数が100人以下の企業)は、令和4年4月1日から義務化となり、それまでの間は努力義務とされているが、適切な勤務体制の確保等の観点から、必要な措置を講じるよう努められたい。

20

# 1 令和3年度改定について

(続き)

介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマー・ハラスメントの防止が求められていることから、イ(事業主が講ずべき措置の具体的な内容)の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「(管理職・職員向け)研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。この際、上記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載している ので参考にされたい。

([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05120.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html))

22

# 1 令和3年度改定について

## 平成18年厚生労働省告示615号

職場におけるセクシュアルハラスメント=事業主が職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されること

性的な言動=性的な内容の発言及び性的な行動

※事業主、上司、同僚に限らず、取引先等、顧客、患者又はその家族も、性的な言動を行う者になり得る。

「講ずべき措置」

- ①事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- ②相談に応じ適切に対応するために必要な体制整備
- ③事後の迅速かつ適切な対応
- ④その他

23

# 1 令和3年度改定について

|       | セクハラ  | パワハラ  | (カスハラ)                                     |
|-------|---|---|--|
| H18告示 | ①周知、相談体制整備、適切な事後対応等<br>②他のハラスメントとの一元的相談体制整備、運用状況の把握と見直し 等 |   | ①※性的な言動=利用者やその家族によるものを含む周知、相談体制整備、適切な事後対応等 |
| R2告示  | ②他のハラスメントとの一元的相談体制整備 等                                    | ①周知、相談体制整備、適切な事後対応等<br>②他のハラスメントとの一元的相談体制整備、原因解消の取組、運用状況の把握と見直し 等 | ②相談体制整備<br>被害者への配慮の取組<br>被害防止の取組           |

- ①講ずべき措置
- ②講じることが望ましい取組

25

# 1 令和3年度改定について

## 令和2年厚生労働省告示第5号

職場におけるパワーハラスメント=職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるもの

「講ずべき措置」

※平成18年告示第615条と同様の措置

「講ずることが望ましい取組」

- ①他のハラスメントとの一元的な相談体制整備、原因や背景要因の解消のための取組、アンケート調査、意見交換等による運用状況の把握と見直し 等
- ②他社労働者からのパワハラ、顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組
  - ア 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
  - イ 被害者への配慮のための取組
  - ウ 被害を防止するための取組

24

# 1 令和3年度改定について

利用者やその家族からの、セクハラその他著しい迷惑行為に対して、事業主が講ずべき措置・講ずることが望ましい取組(本研修のテーマ)

- ①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ②相談に応じ適切に対応するために必要な体制整備
- ③事後の迅速かつ適切な対応(被害者への配慮含む)
- ④被害防止のための取組

26

# 1 令和3年度改定について

## ◆なぜこういった取り組みが必要なのか？

①従業員として…事業所が従業員をカスハラから守るという姿勢を明確にしていることが、組織への信頼につながる。また、カスハラが発生してしまった場合、どのように対応すれば良いかが明確になり、安心して働くことができる。

②事業主として…職場環境を悪化させる要因であるカスハラに対して、これを把握することで、適切な対応を行うことができる。そのことが良好な職場環境の保持、ひいては介護サービスの質の向上につながる。また、従業員との関係では、安全配慮義務違反を理由とした損害賠償を請求されるリスクを低減することができる。

27

# 1 令和3年度改定について

## ◆カスタマーハラスメントとは

### (2) 精神的暴力

#### ア 暴言型

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為。  
例：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言(例：「バカ」「アホ」、外見の揶揄(例：「デブ」「ハゲ」「ブス」、名誉毀損や人格否定(例：「無能」「役立たず」「仕事やめろ」、執拗な叱責、気に入っている職員以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文句を言い続ける 等

(参考条文)

#### ・名誉毀損罪(刑法230条)

1 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、三年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。

2(略)

#### ・侮辱罪(刑法231条)

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は科料に処する。

※「公然と」=不特定又は多数の者が知りうる状態

→利用者が自宅で職員に対して侮辱的発言があったとしても、名誉毀損罪・侮辱罪が成立しないケースは多いと思われるが、ハラスメントには該当する。

29

# 1 令和3年度改定について

## ◆カスタマーハラスメントとは

### (1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害を免れたケースを含む。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、塩をつかんで投げつける 等

※接触がなくても、殴りかかろうとすること、例えば椅子や棒を振り回すような危険行為は身体的暴力といえる。

(参考条文)

#### ・暴行罪(刑法208条)

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、二年以下の懲役若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

「暴行」=人の身体に対する不法な有形力の行使 暴行罪の保護法益=人の身体の安全

#### ・傷害罪(刑法204条)

人の身体を傷害した者は、十五年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

28

# 1 令和3年度改定について

## ◆カスタマーハラスメントとは

### (2) 精神的暴力

#### イ 威嚇・脅迫型

職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例：「殺すぞ」「頭かち割ったろか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかっているやろな」「俺のバックには〇〇(反社会的勢力と思しき名称の組織等)がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為 等

(参考条文)

#### 脅迫罪

1 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、二年以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。

2 親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者も、前項と同様とする。

30

# 1 令和3年度改定について

## ◆カスタマーハラスメントとは

### (3) セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、女性のヌード写真を見せる、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる、好意的態度を要求する 等

(参考条文)

強制わいせつ罪

十三歳以上の者に対し、暴行又は脅迫を用いてわいせつな行為をした者は、六月以上十年以下の懲役に処する。十三歳未満の者に対し、わいせつな行為をした者も、同様とする。

31

# 2 方針の明確化と周知・啓発

## ◆方針決定主体＝法人(代表者)

代表者が決め、トップダウンで指示すれば良い？

＝職員全体での認識共有の工夫が必要

一度決めたらそれが絶対のものとするのではなく、発生したハラスメント事例の蓄積から、基本方針自体も適時に見直していくことが重要 (PDCAサイクルの応用)

## ◆表現形式

(例)「〇〇ホーム ハラスメント対策基本方針」など

文書による視覚化、当事者による認識共有を図ること

事業所への掲出・備付、HPやパンフレット等への記載も有効

33

# 2 方針の明確化と周知・啓発

**施設・事業所として組織的にハラスメント対策に取り組む意思を明確にし、それを従業員や利用者(その家族)に対し周知・啓発する。**

(手続・方式の面から)

- ・決定の主体
- ・どのような形式で「明確にする」か
- ・外部に表明するため、どのような方法を選択するか

(内容の面から)

- ・どのような内容を盛り込むべきか
- ・「誰の」意思であることが必要か

32

# 2 方針の明確化と周知・啓発

## ◆盛り込むべき内容について

・ハラスメントを決して許さないこと

ハラスメントは、職員の尊厳や心身を傷つける行為であるため、組織として決して許さないこと

・ハラスメントの種類とその具体例

身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント

・組織として対応すること

(例) 相談窓口の設置と運用、ハラスメント防止に関する取組の周知徹底、研修の実施 等

34



## 2 方針の明確化と周知・啓発

### ◆契約書・重要事項説明書への記載について

・利用者や家族への周知のタイミングとしては、契約・重要事項の説明のタイミングが最も適切である。

・契約書及び重要事項説明書には、ハラスメントは許されないこと、場合によってはサービスの提供ひいては契約の継続が不可能になり、契約を解除する必要があることを記載することも必要である。

・文書に記載するだけでなく、どのような行為がハラスメントに該当するのか、具体例を交えて利用者及び家族にしっかりと説明する。

※分かりやすい表現、柔らかな表現を用いる工夫も必要(手引き41～42頁の例参照)

35

## 3 相談体制の整備

(事例) ※事例集6頁 事例1より

－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ときに、利用者から身体に関わ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おり、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－

何度か注意しても利用者の言動が収まらなかったため、1か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になった。

37

## 3 相談体制の整備

### 相談に応じ適切に対応するために必要な体制を整備する。

#### 1. 人的・物的対応体制の整備

組織内における役割分担・複数対応と、外部機関の利用

◆ハラスメントは、いつ、どのような状況で生じてもおかしくない

◆ハラスメントは、重大な問題と認識されずに放置されてしまうことが多い

#### ⇒2. 整備された体制による対応の標準化

どのような形式・内容で相談が入ってきても、組織として事案を放置せずに対応できるような、相談～対応の標準的な流れ(例:後述のフェーズの考え方)を構築すること

#### 3. 現場での対応

発生時に従業員が冷静に対処し、その後の対応に接続できるようにすること

36

## 3 相談体制の整備

### 1 人的・物的対応体制の整備

#### ◆整備にあたって必要となる視点

#### (1) 相談受付担当者・ハラスメント対応責任者等の設置

相談窓口を担当する職員／対応方針について責任・権限を持った職員(全体を統括できる施設長・理事長クラス)を配置 ※規模により柔軟に

#### (2) 相談受付票等の帳票の整備

#### (3) 複数名による検討体制の整備

適切な情報収集が可能な体制とすることが必要である。

#### (4) 本部体制の確立 ※規模により柔軟に

#### (5) 外部連携体制の確立

行政、地域包括支援センターとの連携、法律顧問契約

⇒一度整備した体制について、運用状況を随時チェックし、見直す必要がある。

38

### 3 相談体制の整備

#### 2 相談への対応の流れ

##### (1) 初動期

- 目的: ①被害を訴えた職員に対してこれ以上被害が発生することを抑止  
②事案に対する方針を決定する

##### フェーズ1: 相談の受付

- ・心情への配慮、ハラスメントの軽視は厳禁。
  - ・5W1Hを中心に聞き取る。また、どのサービスで問題となる事実があったのかを確認し、利用していたサービスを特定する。
  - ・第三者の証言の有無、録音データの有無、写真、書類の有無など、裏付け証拠についてもヒアリングする。
- ※初動段階の事実確認においては、従業員からヒアリング内容については、真実であると推定して取り扱うべき。詳細な事実確認・評価は後述する対応段階で行う。

39

### 3 相談体制の整備

#### 2 相談への対応の流れ

##### (1) 初動期

##### フェーズ5: 暫定的方針の決定

##### ア 対応する職員の変更

原則として、少なくともハラスメント対応が終結するまでの間は、被害を受けた職員以外の職員が当該利用者には対応することで、ハラスメントが繰り返されることを抑止するべきである。

##### イ サービスの提供に関する方針の暫定的検討

「サービス継続のための条件提示」「警告文の送付」「キーパーソンの変更」「契約の解除」といった方針があり得るが、特に「契約の解除」を検討する場合は、当該ハラスメント以外にも、契約を解除するに値する問題行動があったかも含めて、対応段階において詳細に事実関係を整理する必要が生じてくる。

41

### 3 相談体制の整備

#### 2 相談への対応の流れ

##### (1) 初動期

##### フェーズ2: 対応責任者への報告

##### フェーズ3: ハラスメント/クレームの見極め

・ハラスメントとクレーム(介護サービスに関しての要求が含まれる場合)では、対応に異なる部分があるので、初動期段階で振り分けを行う。

##### フェーズ4: 外部への相談

- ・内部のみで問題を抱え込もうとせずに、弁護士含む外部の人材に積極的に相談をしていくべき。
- ・居宅サービスの場合、支援者がチームとして対応し、利用者を地域全体で支えていくためにも、サービス提供機関がCMIに対して、早急にハラスメント等の情報を報告・相談することが必要である。

40

### 3 相談体制の整備

#### 2 相談への対応の流れ

##### (2) 対応期

- 目的: ①証拠に基づいた事実認定と評価  
②上記①に基づく要因分析と、対応方針の決定

##### フェーズ6: 事実調査

##### ア 被害に遭った職員からの聞き取り

※具体的事実の記録 ×「無茶苦茶な言葉で長時間罵られた。」

◎「『バカにするな、この無能め、そんなことだから出世できないんだ』等と、机を拳でドンドンとたたきながら10分間罵られた。」

##### イ 利用者からの聞き取り

##### ウ 同じ利用者を支援している他の職員からの聞き取り

##### エ 過去のハラスメント歴・問題行動の有無

42

### 3 相談体制の整備

#### 2 相談への対応の流れ

##### (2) 対応期

#### フェーズ7: 事実認定・ハラスメントの評価

#### フェーズ8: ハラスメントの要因分析

・ハラスメントの対応については、職員を守る一方で、利用者を今後どのように支援するのかという観点も必要となるため、要因分析を行う必要がある。

- ア 生活歴 利用者の性格、体質
- イ 無自覚
- ウ 病気・障がい
- エ BPSD ※手引ではハラスメントではないとされることとの関係

4 3

### 3 相談体制の整備

#### 2 相談への対応の流れ

##### (2) 対応期

#### (フェーズ9続き)

- ウ 事業者側の対応者変更
  - 上位職階の者や同性介護に変更
- エ 警告文送付
  - ・口頭ではなく文書により行う。
  - ・①認定した具体的なハラスメント行為
  - ・②①がハラスメントに該当し、職員が傷ついていること
  - ・③①は契約の解除事由に該当するので、改善が見られない場合は契約の解除(親族によるハラスメントの場合はキーパーソンの変更も含む)を検討せざるを得ないことを記載する。
- オ キーパーソンの変更
- カ 契約解除 ※次頁以下

4 5

### 3 相談体制の整備

#### 2 相談への対応の流れ

##### (2) 対応期

#### フェーズ9: 対応策の決定

##### ア 支援方針の見直し

ハラスメントの種類(身体・精神・セクハラ)に応じ、支援計画を改定

##### イ 話し合い・条件提示

- ・施設等の上司やケアマネジャー等が行う。
  - ・ハラスメントに該当すると認められる具体的事実／ハラスメントは絶対に許されないこと、繰り返される場合には契約解除やサービスの提供中止がありうることを伝える。
  - ・今後サービス提供を続けていくための条件を設定・提示する。
- ※単に口頭で提示するのではなく、具体的な条件と対応(サービス提供の中断、キーパーソンを変更等)を、サービス計画書に記載／覚書作成により書面化し、利用者から同意を得る等の対応が必要。

4 4

### 3 相談体制の整備

#### ◆契約解除について

「正当な理由なく指定介護福祉サービスの提供を拒んではならない」等  
…「正当な理由」とは？

→解釈通知「原則として、入所申込に対して応じなければならないことを規定したものであり、特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒むことを禁止するものである。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、入院治療の必要がある場合その他入所者に対し自ら適切な指定介護福祉サービスを提供することが困難な場合である。」

→福祉サービスは対人援助が基本であるため、債権者である利用者の協力がなければ債務者である事業者がサービスを適切に提供することができないという特殊性がある(例えば、更衣介助をしようとした際に殴られたら、着替えをさせるといったサービスを提供できないのは当然)。

このため、「利用者又はその家族等の必要な協力が得られないこと」は、上記「その他…困難な場合」に含まれると考えられる。

4 6

### 3 相談体制の整備

#### (事例①)

東京地判H27.8.6

訪問介護事業者である被告が、利用者Aの息子である原告からの暴力行為によってサービスを継続し難い事由があるとして、Aとの契約を解除し、Aに提供していたサービスを停止したが、原告がAの死後、解除が無効であったと主張し、被告に対し損害賠償を請求した。

裁判所は、原告が被告に対し一方的に契約外のサービス提供を要求したこと、訪問時に職員に対し罵声を浴びせた上、塩を投げつけた行為があったこと等を認定した。その上で、被告が解約を視野に入れて関係機関(行政、包括)との間で協議をしていたこと、代替事業所への引継を実施しようとしたが原告の抵抗に遭いできなかったこと等を認定し、被告による契約解除(無催告解除)が有効であり、原告の損害賠償請求が棄却された事案。

47

### 3 相談体制の整備

・具体的な検討項目…以下の7つ

- ①利用者又はその家族等の非違行為の内容・頻度  
頻度は、下記⑤との関係でも重要な事実であることから、検討必須である。
- ②利用者又はその家族等の非違行為による結果
- ③①に至った事情、要因  
事業者側の支援や対応に問題があり、利用者又はその家族等の非違行為を誘発していた場合などは、解除を否定する方向に傾く。
- ④事業者側の利用者又はその家族等に対する対応  
③を前提として、事後にどう対応したか。上記フェーズ8(1)(4)をどのように履践したか。利用者や家族等との話合いの成果として、ルールを取り決める。取り決めたことについては、覚書などにより、適時に記録化しておくべきである。

49

### 3 相談体制の整備

#### (事例②)

東京地判R3.7.8

有料老人ホームを運営する原告が、利用者の息子である被告に対して、老人ホームの利用契約が解除されたことを前提に、居室の明渡及び契約上の条項に基づき明渡まで通常の明渡後利用料金の2倍の金額の損害賠償を請求した。原告が被告に対して送付した警告文に、被告が原告の従業員に対し、「馬鹿野郎」「お前なんかやめちまえ」「あんなくそナース、辞めちまえ」「ここを出ていときはスタッフを個人名で訴える」などの暴言・脅迫を行っていること、これら被告の言動により原告の職員が恐怖を抱いていること、これらの言動が契約上の解約自由に該当することを指摘したうえで、このような言動を止めるよう強く求めることが記載されていることを認定したうえで、これらの警告文と、老人ホームのホーム長であった人物の証言から、被告の暴言・脅迫が事実であると認定され、契約解除が有効であること及び損害賠償請求が認められた事案。

48

### 3 相談体制の整備

- ⑤①が改善される見込み  
判断要素の中でもとりわけ重要。④で取り決めたルールを破る行為があれば、解除を認める方向に大きく傾くと言える。
- ⑥契約解除による利用者の不利益の内容・程度、配慮  
利用者の不利益の内容、程度を考慮した上で、これが発生しない又は軽減されるよう配慮する。例えば、次の受け入れ先を確保するよう支援する等。ただし、利用者又はその家族等が次の受入先にサービス事業者を変更することを明確に拒絶しているような場合には、次の受入先の資料を交付する程度でも足りる場合はあると考えられる。
- ⑦解除に至る手続の適切性  
解除を回避するための他の手段を講じる必要性の有無、他の手段実施の有無及びその実現可能性について検討するとともに、契約解除を行うと判断した場合には解除に至るまでの手続を検討すべきである。

50

### 3 相談体制の整備

#### 2 相談への対応の流れ

##### (3) 対応期～終結期

目的:実施した対応がうまく行っているか評価し、必要な見直しを行う

##### フェーズ10:決定した対応策の実施

##### フェーズ11:実施した対応策の評価

実施後は、その結果を把握・評価して、ハラスメント対応を終結できるか検討する。

終結できない場合は、フェーズ6～10を繰り返す。

##### フェーズ12:対応の終結

フェーズ11においてハラスメント対応を終結して良いと判断された場合、ハラスメント対応を終結する。

5 1

### 3 相談体制の整備

#### 3 現場での対応

##### (2) 精神的暴力

##### ア 精神的暴力(暴言型)への対応

・まずは、そのような発言はハラスメントとして許されない、自分の人格を傷つける行為であることを告げ、やめてほしいと明確に伝える。中止を求めても応じない場合は、話を打ち切り、サービス提供を停止して辞去する。

・速やかに録音を開始する。

※無断で録音してもよい？

5 3

### 3 相談体制の整備

#### 3 現場での対応

##### (1) 身体的暴力

・まずは身の安全を確保する。危険が大きいときは、サービスを中断して、とりあえず逃げることも重要である。また、いざ逃げる際に、確実に退避できるように、例えば荷物は玄関口に置いておくなど、あらかじめ工夫しておくことが考えられる。

・前後して、警察に通報する。

・安全を確保するためには、身体拘束も必要な場合がある。身体拘束が適法とされるには、身体拘束の要件(緊急性・非代替性・一時性)を満たす必要がある。

5 2

### 3 相談体制の整備

#### 3 現場での対応

##### (2) 精神的暴力

##### イ 精神的暴力(威嚇・脅迫型)への対応

・生命及び身体の危険が発生する可能性があるという性質のため、暴言型よりも身体的暴力に近い面がある。そこで、まずは身の安全を確保する。危険が大きいと感じられる場合は、サービスを中断して、とりあえず逃げることも重要である。

・身体への直接的な被害の恐れが小さいなどの状況によっては、発言により恐怖を感じた旨を告げ、やめてほしいと明確に伝える。中止を求めても応じない場合は、上記にならない、安全確保・警察への通報・録音を検討する。

5 4

### 3 相談体制の整備

#### 3 現場での対応

##### (3) セクシュアル・ハラスメント

・不快な言動であることを告げ、やめてほしいと明確に伝える。中止を求めても応じない場合は、話し合いを打ち切り、サービス提供を停止して辞去する。

・場合によっては、警察への通報、録音。

55

### 5 被害防止の取組

**ハラスメントから労働者が被害を受けることを防止する上で有効な取り組みと考えられる、マニュアルの整備や研修の実施に取り組む。**

#### 1 対応マニュアルの整備

⇒上記3で述べた相談～対応の一連の流れについて、マニュアル化・視覚化して、各職員が実践できる内容に落とし込んでいく。

作成や見直しに当たっては、施設・事業所内の意見交換を実施するなどして、現場の実態や経験を踏まえた従業員の意見を取り入れるべきである。

#### 2 研修の実施

⇒作成した対策方針、対応マニュアルに基づいた行動の実践のため、定期的に研修を実施する。職階別の研修、外部講師の招へいも有効である。

職員に当事者意識を持ってもらうため、グループワーク、ロールプレイを行うことが望ましい。

57

### 4 適切な事後対応・被害者への配慮

**残念ながらハラスメントが発生したときでも、事後の対処を適切に行うことで、職場環境を守り、ひいては介護サービスの質を維持する。**

#### 1 加害者への対応

⇒上記3で述べた相談受付～対応の流れ参照

#### 2 職場環境への配慮

改めて職場におけるハラスメント対策方針の周知・啓発、研修を実施する

#### 3 被害者への配慮のための取組

(R2告示より)事業主は、相談者から事実関係を確認し、…顧客からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。(例)メンタルヘルス不調への相談対応、複数対応体制の確保

56

# 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いますか？

介護サービスなどの悩みについて  
お気軽にご相談ください

柔らかい  
食事にして  
ほしい

話し相手  
が欲しい

職員の介助  
が乱暴だ

一人で悩まないで  
相談してね



### 介護相談員派遣等事業について

介護相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護相談員が、介護が行われている場を訪問し、利用者からの相談を受けて、サービス提供事業者や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。

市町村等が受け付ける苦情処理は、何らかのトラブルが起きたときの事後処理が中心となりますが、介護相談員の活動目的は、苦情申立てに至るほど問題が大きくなるうちに、未然に解決を図ることにあります。

### 介護相談員って何する人？

介護相談員は、まず介護サービスの利用者から苦情や不満をよく聞いた上で、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  
楽しくなった！



ケアをほめられて、  
仕事楽しくなった！

### ② 市民の目線でチェックできます。

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



### ③ 身体拘束ゼロ・虐待防止の実現に貢献します。

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

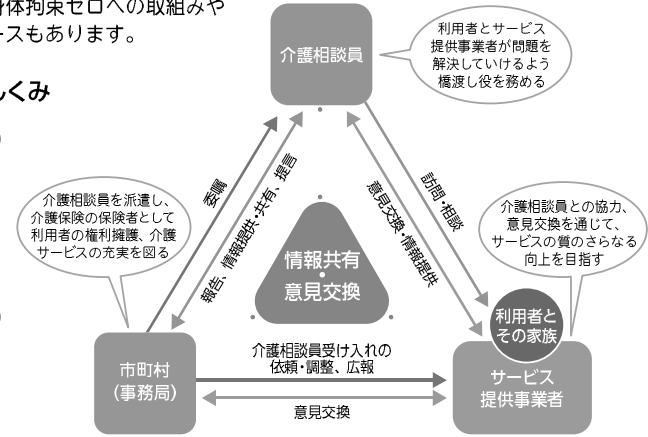
### 介護相談員派遣等事業のしくみ

#### 市町村（事務局）

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

#### サービス提供事業者

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



### ▶ 介護相談員ってどんな人

市町村が事業の実施にふさわしい人格と熱意をもってると認められた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人です。[養成研修]は、介護保険制度のしくみ等高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、約40時間にも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。



大阪府福祉部高齢介護室 平成29年3月発行  
〒540-8570 大阪市中央区大手前二丁目 TEL:06-6941-0351

このチラシは 50,000枚作成し、1部あたりの単価は 5円です。

# 大阪府 福祉サービス第三者評価

～『信頼され、選ばれる事業所』をめざして～

## ■福祉サービス第三者評価って？

- ◎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り組みです。
- ◎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！

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>施設・事業所の成長につながる！</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 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。</li> </ul>                |
| <b>利用者等にアピールできる！</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 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。</li> </ul> |
| <b>求職者にアピールできる！</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 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。</li> </ul>                  |

\* 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



- 施設全体としての人員確保やPCネットワークの構築、各種支援マニュアルの整備、事業計画の策定等については、ご指摘頂いた内容を各職員間で共有し、PDCAサイクルの継続実施につなげていければと思います。【多機能型事業所】
- 当園の特色や保育方針、当法人の運営理念などを評価調査員の方がとてもよく理解して下さいまして丁寧な評価して頂きました。【保育所】
- 自己評価を通して、サービス内容の振り返りができ、また、評価機関の方から、多くのご意見を頂戴でき、今後のサービスの向上に大変役立ちました。【児童発達支援センター】
- 自分たちが考えたサービスについての妥当性の検証ができた点、職員間で第三者評価についての知識が深まる点、実際に担当する職員のレベルアップにつながっている点は感謝したいと思います。【特別養護老人ホーム】

## 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4年度】

(令和4年10月26日現在18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<br>※ | 特定非営利活動法人<br>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<br>カリア               | 泉佐野市    | 072-464-3340 | ●      | ●   | ●   |
| 270012<br>※ | 特定非営利活動法人<br>ニッポン・アクティブライフ・クラブ | 大阪市中央区  | 06-6941-5220 | ●      | ●   | ●   |
| 270025      | 株式会社<br>第三者評価                  | 大阪市東淀川区 | 06-6195-6313 |        |     | ●   |
| 270033<br>※ | 株式会社<br>H.R.コーポレーション           | 兵庫県西宮市  | 0798-70-0651 | ●      | ●   | ●   |
| 270040<br>※ | 特定非営利活動法人<br>NPOかんなびの丘         | 堺市北区    | 072-255-6336 |        | ●   | ●   |
| 270042<br>※ | 一般財団法人<br>大阪保育運動センター           | 大阪市中央区  | 06-6763-4381 |        |     | ●   |
| 270048<br>※ | 特定非営利活動法人<br>エイジコンサーン・ジャパン     | 大阪市住之江区 | 06-6615-1250 | ●      | ●   | ●   |
| 270049      | 特定非営利活動法人<br>評価機関あんしん          | 岸和田市    | 072-444-8080 | ●      | ●   | ●   |
| 270050      | 一般社団法人<br>障がい介護福祉事業支援協会        | 大阪狭山市   | 072-121-8610 |        | ●   | ●   |
| 270051      | 特定非営利活動法人<br>ほっと               | 堺市堺区    | 072-228-3011 | ●      | ●   | ●   |
| 270052<br>※ | 一般社団法人<br>ば・まる                 | 堺市堺区    | 072-227-4567 | ●      | ●   | ●   |
| 270054      | 株式会社<br>ジャパン・マーケティング・エージェンシー   | 大阪市中央区  | 06-6263-0141 |        | ●   | ●   |
| 270055      | 特定非営利活動法人<br>あ・いつぼ             | 兵庫県神戸市  | 078-975-0181 |        |     | ●   |
| 270056      | 一般社団法人<br>関西福祉サポート社中           | 大阪市淀川区  | 06-7777-1037 | ●      | ●   | ●   |
| 270057      | 株式会社<br>E M アップ                | 兵庫県西宮市  | 0798-65-3935 |        |     | ●   |
| 270058      | 株式会社<br>評価基準研究所                | 東京都千代田区 | 03-3251-4150 |        |     | ●   |
| 270059      | 株式会社<br>JAC機構                  | 堺市西区    | 072-249-7882 | ●      |     |     |

◎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（18機関中7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>



「ゴウハイ」ってなんなん？



なにわの新常識、



## 事業者による合理的配慮の義務化

大阪府では、障がい者差別のない共生社会の実現をより一層推進するため、大阪府障がい者差別解消条例を改正し、令和3年4月1日より施行します。これまでは障害者差別解消法により努力義務とされていた事業者による合理的配慮の提供を、大阪府において義務化します。

合理的配慮って？

障がいのある人は社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。そのバリアを取り除くために、何らかの対応が必要とするとの意思を伝えられた時に、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。

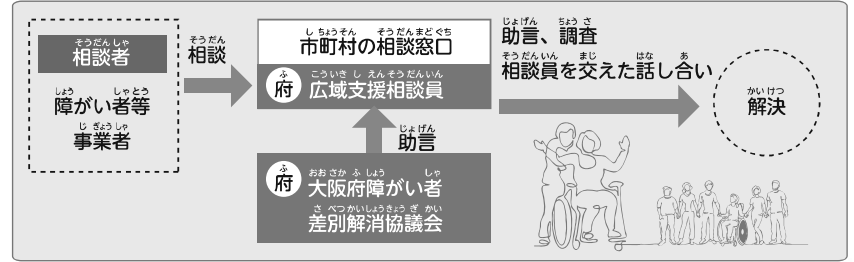
例えば...

- 視覚障がいのある人から書類の読み上げを求められたので対応する。
- 車いす利用者が移動しやすいように店内の段差にスロープを渡す。
- 自筆が困難な人からの申出を受けて、意思確認を行った上で代筆する。

※障がい特性により本人による意思の表明が困難な場合は、家族等コミュニケーションを支援する方が本人を補佐して行う意思の表明についても本人の意思とみなします。

## 相談と解決の流れ

障がいを理由とした差別に関するお困りごとがあった際は、まずはお住まいの市町村にご相談ください。事業者と障がいのある人どちらからも受け付けます。大阪府の広域支援相談員への相談も可能です。それでも解決しなかった場合は、あっせんの制度もあります。



市町村の相談窓口と広域支援相談員の連絡先は QR コードから

大阪府 市町村の相談窓口 連絡先

業務継続計画の策定については厚生労働省のHPをご参照ください。

(HPリンク)

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/douga\\_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html)

## 介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修

感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供されることが重要であることから、介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）の作成を支援するために、研修を開催しました。研修時の料と作成手順の研修動画（令和3年度）を掲載しましたので是非ご覧ください。

総論等もご視聴いただけますとより理解を深めることができますので併せてご活用ください。

### ガイドライン資料と研修動画の構成

#### 介護施設・事業所における業務継続ガイドライン等について

介護施設・事業所における業務継続ガイドライン等については、こちらからダウンロードしてください。

<新型コロナウイルス感染症編>

[・新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン](#)

[・様式ツール集](#)

[・感染症ひな形（入所系）](#) [・感染症ひな形（通所系）](#) [・感染症ひな形（訪問系）](#)

【例示入り】<R3年度>

<自然災害編>

[・自然災害発生時の業務継続ガイドライン](#)

[・自然災害ひな形](#)

【例示入り】<R3年度>

[・自然災害ひな形（共通）](#) [・自然災害ひな形（サービス固有）](#)

#### 動画の構成

| 総論                      | 新型コロナウイルス感染症編   | 自然災害編  |
|-------------------------|---|--|
| <a href="#">1：BCPとは</a> | <a href="#">2：共通事項</a><br><a href="#">3：入所系</a><br><a href="#">4：通所系</a><br><a href="#">5：訪問系</a> | <a href="#">6：共通事項（概要編）</a><br><a href="#">7：共通事項</a><br><a href="#">8：通所サービス固有事項</a><br><a href="#">9：訪問サービス固有事項</a><br><a href="#">10：居宅介護支援サービス固有事項</a> |

※項目をクリックするとページ内の動画に移動します。

<介護サービス類型毎の対象項目>

- ・入所系サービス：1，2，3，（6），7
- ・通所系サービス：1，2，4，（6），7，8
- ・訪問系サービス：1，2，5，（6），7，9
- ・居宅介護支援サービス：1，2，5，（6），7，10

※「6：共通事項（概要編）」は、「7：共通事項」の内容を、簡潔にまとめたものです。

[再生リスト](#)



## 介護事業所長の皆様へ

### 大阪府認知症介護基礎研修のご案内

令和6年3月31日までに無資格者に受講いただくようお願いします

©2014 大阪府もずやん

令和3年度の介護報酬改定において、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義務付けられました。3年の経過措置期間が設けられていますが、**令和6年3月31日を以って経過措置期間が終了します**ので、介護事業所は対象者の受講についてご対応をお願いします。

#### ◆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をご覧ください、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

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

職員の態度や言葉づかいに傷ついてしまった

ケガをしたのに謝罪してもらえない

サービス内容についてわかりやすい言葉で説明してもらいたい



このような場合には、まず

**福祉サービスを受けている事業者にご相談ください。**

不満や悩み、疑問に思っていることなど、モヤモヤした気持ちが大きくならないうちに、まずは福祉サービスを受けている事業者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、助言、相談、事情調査、あっせんなどを行い、苦情解決のお手伝いをいたします。

**福祉サービス苦情解決委員会とは**

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

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

[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

福祉サービス苦情解決委員会での **苦情解決の流れ**

**1 苦情相談の受付**

来所、電話、ファックス、メール、手紙のいずれでも相談を受け付けています。

必ず①②を通過して③④を行い、⑤⑥に行くこともある。

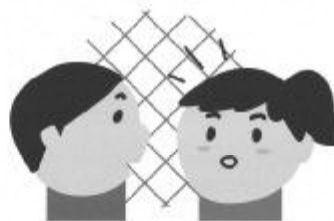


**2 解決方法の検討**

委員会で相談の内容を受けて解決のための方法を検討します。相談者の意向を確かめたうえで、必要に応じて事情調査や相談者への助言、相談者と事業者の話し合いのあっせんなど、相談内容に応じた方法を検討します。

**3 事情調査**

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

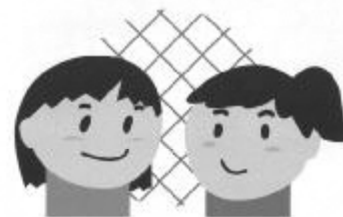


**4 相談・助言**

必要に応じて、相談者や事業者への相談・助言を行います。

**5 あっせん**

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



**6 知事等への通知**

利用者への虐待や重大な法令違反による苦情である場合は、すみやかに大阪府知事等に通知し、行政による調査・指導・監督を求めます。

事務連絡  
令和2年9月23日

都道府県  
各 指定都市 障害保健福祉主管部（局）、介護保険担当部（局） 御中  
中核市

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室  
厚生労働省老健局高齢者支援課  
厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課  
厚生労働省老健局老人保健課

介護サービス事業所・施設における盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業の  
取扱いについて

介護サービス事業所・施設における介護の提供に当たっては、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」及び「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第39号）」等の規定に基づき、当該事業所の従業者によって行われなければならないこととされています。

しかし、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ことと整理しましたので、管内市町村、サービス事業所等に周知を図るようよろしくお願いいたします。

なお、実際に盲ろう者に対し介護サービスを提供する場合には、当該事業所で作成される個別サービス計画に沿った支援ができるよう、当該事業所と支援者が情報を共有するなどして互いに十分に連携することや、支援者の直接支援が常態化することなどにより、当該事業所の介護の提供を代替するようなことがあってはならないこと等に留意していただきますようお願いいたします。

また、「社会福祉施設等における感染拡大防止のための留意点について（その2）（令和2年4月7日付事務連絡）」等において、社会福祉施設等における新型コロナウイルス感染症への対応についてお示ししてきたところですが、適切な感染防止対策が実施されている場合には、支援者が当該事業所を訪問することについて、不当に制限することがないよう併せて周知をお願いいたします。

# 盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業

地域生活支援事業の都道府県必須事業である「専門性の高い意思疎通支援を行う者の派遣事業」の一つとして実施

## 事業概要

### 1 実施主体

都道府県、指定都市及び中核市

### 2 事業内容

盲ろう者の自立と社会参加を図るため、コミュニケーション及び移動等の支援を行う盲ろう者向け通訳・介助員を派遣する。

### 3 令和2年度予算額

地域生活支援事業費補助金(505億円)の内数

### 4 盲ろう者利用登録者数

1,161人(平成31年度「盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業」「盲ろう者向け通訳・介助員養成研修事業」実態調査報告書(社会福祉法人 全国盲ろう者協会)より)

※ 通訳・介助員については、都道府県、指定都市及び中核市が「盲ろう者向け通訳・介助員養成研修事業」として、別途、養成している。実施に当たっては、厚生労働省が定めた「盲ろう者向け通訳・介助員養成カリキュラム」(必修科目42時間、選択科目42時間)を基本としている。

## 盲ろう者のコミュニケーション方法(主なもの)

### ① 触手話

両手を使って手話を使う  
相手の両手に軽く触りながら触読。  
弱視の人は近い距離から相手の手話を目で見て理解する場合もあり。



### ② 指点字

両手の人差し指、中指、薬指の6本の指を指し出し、これを点字タイプライターのキーに見立てて点字記号を打つ方法。



### ③ 指文字

相手の手のひらの中に、指文字を綴って会話する方法。



## 盲ろう者通訳・介助者派遣事業



更新日：2020年10月15日

大阪府では、盲ろう者（視覚と聴覚に重複して重度の障がいがある人）の自立と社会参加を促進するため、通訳・介助者を派遣しています。

### 1 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

### 2 派遣対象

次の（1）から（3）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、次のイロハを除く。

イ 総合支援法に基づく同行援護を通訳・介助者以外の者から受ける場合であって、当該同行援護を受けて行う活動のうち通訳に係るもの

ロ 総合支援法に基づく指定障害者福祉サービスに係るもののうち通所に係るものであって、当該通所のための介助及び1日当たりの当該サービス利用時間のうち1時間に係る通訳

ハ 反復継続的な活動のうち収入を得ないものであって、日常の当該活動のための移動の介助を行う者（業務として当該介助を行う者を除く。）が病気その他のやむを得ない事情によって当該介助を行うことができないと認められるもの

（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

### 3 利用料

派遣に要する費用は無料です。ただし、派遣を受けておこな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、利用者の負担となります。

### 4 利用申込

原則として派遣を希望する10日前までに通訳・介助派遣を申請してください。あらかじめ利用登録が必要ですので、登録を希望する方は「5 お問合せ窓口」にお問い合わせください。

### 5 お問合せ窓口

社会福祉法人 大阪障害者自立支援協会（盲ろう者等社会参加支援センター）

〒537-0025 大阪市東成区中道1丁目3番59号

電話：06-6748-0587 FAX：06-6748-0589 E-mail：[haken@daisyokyo.or.jp](mailto:haken@daisyokyo.or.jp)

このページの作成所属

福祉部 障がい福祉室自立支援課 社会参加支援グループ



[1つ前のページに戻る](#)

[このページの先頭へ](#)

[ホーム](#) > [障がい者の自立・社会参加支援](#) > [盲ろう者通訳・介助者派遣事業](#)

[お問合せ](#) [ユニバーサルデザインについて](#) [個人情報の取り扱いについて](#) [このサイトのご利用について](#)

大阪府  
（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）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）06-6941-0351

[大阪府庁への行き方](#)