

その他の事業運営上の留意事項

サービス利用者に関すること

・高齢者の健康	
肺炎球菌	1
ノロウイルス	2
インフルエンザ	3
腸管出血性大腸菌(0157等)	4
結核	5
HIV／エイズ	6
レジオネラ症	7
熱中症	8～9
暑さ対策	10
・高齢者虐待	11～12
・地域支援スーパーバイズ事業	13
・ヤングケアラー	14
・大阪府「人生会議」	15～19

事業所の労働環境に関すること

・専門家による無料相談(雇用管理等)	20
・無料集団相談(講師派遣)	21
・大阪府 労働環境改善事業	22
・ハラスメント対策	23～33

事業所の運営に関すること

・介護相談員派遣等事業	34
・大阪府福祉サービス第三者評価	35
・大阪府障がい者差別解消条例の改正	36
・業務継続計画策定	37
・認知症介護基礎研修	38

サービス利用者向け相談事業

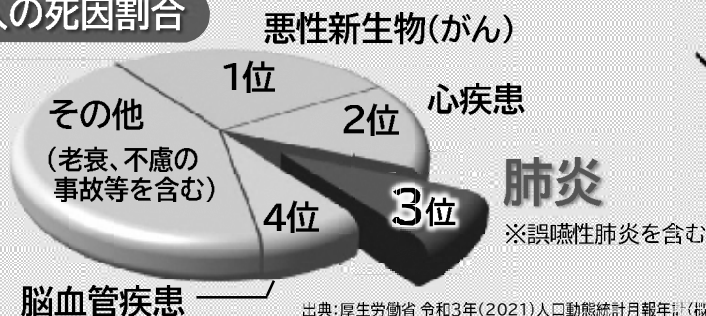
・福祉サービス苦情解決制度	39
・盲ろう者通訳・介助者派遣事業	40～42



65歳以上の方へ 肺炎球菌ワクチン

成人が日常生活でかかる肺炎の原因となる細菌の中で、最も多いのが肺炎球菌です。
高齢者の方は、定期接種として一部の自己負担のみで肺炎球菌ワクチンを受けられます。

日本人の死因割合



肺炎球菌とは

肺炎球菌は鼻や喉の奥に存在し、唾液等を通じて飛沫感染します。
場合により重症化し肺炎や敗血症等を引き起こすことがあります。



肺炎球菌ワクチンの定期接種対象者 (高齢者対象)

①または②の方が当該年度(4月1日から翌年3月31日まで)の定期接種の対象者です。

＜注意＞ 定期接種として受けられるのは①、②合わせて生涯1回のみ

該当する方
どちらかに

① 当該年の4月2日から翌年4月1日の間に
65歳・70歳・75歳・80歳・85歳・90歳・95歳・100歳となる方

② 60歳以上65歳未満の方で、心臓、腎臓、呼吸器の機能に自己の身の日常生活活動が
極度に制限される程度の障がいがある方等

対象の方が接種するには

お住まいの市町村のホームページ等で接種できる医療機関等をご確認ください。



各市町村の定期接種担当課のホームページ等

<https://www.pref.osaka.lg.jp/iryo/osakakansensho/yobousessyu.html>



定期接種※は自己負担がありますか？

一部自己負担がありますが、一般に自費で接種するよりも自己負担額はお安くなります。

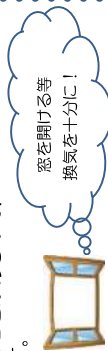
(※) 予防接種法に基づき一定の年齢の方に接種が勧奨されている予防接種。一部公費負担で受けることができます。

ノロウイルスの感染を広げないために！！

～処理の手順を守ろう！～

ノロウイルスを広げないための3つのポイント！

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



適切な処理の手順

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



家庭用塩素系漂白剤 希釈方法早見表

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

使用目的	濃度	希釈液の作り方
- 汚物を取り除いたあとの床等(浸すように拭き、10 分後に水拭きする) - 汚物を取り除いたあとの衣類(10 分程度つけこむ) - 汚物の拭き取りに使用したペーパータオル・布等の廃棄(ゴミ袋の中で廃棄物を浸すように入れ、密閉し廃棄する。)	約 50 倍 ※濃度 約 1000ppm	①水道水 2,500cc (500cc ペットボトル5 本分) ②家庭用塩素系漂白剤 50cc キャップ約2 杯
- もみ洗いをしたあとの洗い場所の消毒(消毒後、洗剤で掃除すること) - トイレの取っ手・トイレドアのノブ・トイレの床などの拭き取り(拭き取り部位が金属の場合は、10 分後に水拭き)	約 250 倍 ※濃度 約 200ppm	①水道水 2,500cc (500cc ペットボトル5 本分) ②家庭用塩素系漂白剤 10cc キャップ 1/2 杯弱

ノロウイルスによる 感染性胃腸炎について



- ノロウイルスによる感染性胃腸炎は、冬季に多いとされていますが、最近では、初夏にきても集団事例として多くの発症が報告されています。
- 10～100 個の少ないウイルス量でも発症するため、人から人への感染が起こります。
- 症状が消えてからも、10 日から1 か月間は糞便中にウイルスが排出されています。

感染経路

- 患者の糞便や嘔吐物からの二次感染
- 感染した人が調理などをして汚染された食品
- ウイルスの蓄積した加熱不十分な二枚貝など

潜伏期間

- 通常 1～2 日

症状

- 下痢・嘔吐・吐き気・腹痛などで、通常 1～3 日症状が続いた後、回復。

ノロウイルス電子顕微鏡写真提供 大阪健康安全基盤研究所
発行元：大阪府健康医療部保健医療政策企画課

冬期に流行する

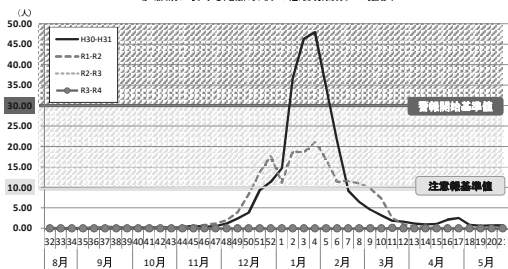
インフルエンザ

インフルエンザは、11月から3月にかけて流行します。

インフルエンザにかかっている人のくしゃみや咳で出るしぶきを吸い込むことによる「飛沫感染」や、しぶき等がついたドアノブやつり革などを手で触り、その手で口や鼻に触れることによる「接触感染」によって感染します。その感染力は非常に強く、大阪府では、令和元年に約77万人の方がインフルエンザにかかっています。感染すると38度以上の急な高熱を発症し、頭痛や関節痛、筋肉痛などの症状が出ます。特に高齢者や心臓や腎臓に持病をお持ちの方は重症化しやすいと言われています。

インフルエンザの流行状況

(大阪府における定点あたりの患者報告数の推移)



大阪府インフルエンザ対策
マスコットキャラクター
マウテくん



※「定点あたりの患者報告数」とは、1つの定点医療機関で、1週間の間にインフルエンザ患者と診断され報告があった数のこと。
定点医療機関とは、人口及び医療機関の分布等を勘案して無作為に選定した医療機関のこと。
※最新の流行状況については、大阪府感染症情報センターのホームページでご確認ください。

日頃からの予防対策をしておくことが重要です。

インフルエンザに感染しないために

- ☒ こまめに手洗いをを行う
- ☒ 日頃から体の抵抗力を高めておく
- ☒ 咳、くしゃみがあるときは、「咳エチケット」を心がける
- ☒ 流行時には、高齢者や基礎疾患のある方、妊婦、体調の悪い方は、人混みへの外出を控える



予防接種も有効な対策

- ☒ インフルエンザワクチンは、感染後に発症する可能性を低くさせる効果があります。特に高齢者や心臓や腎臓に持病をお持ちの方は、重症化を防ぐのに有効です。
※効果には個人差があり、副反応がでることもありますので、予防接種の際には医師にご相談ください。
- ☒ 高齢者(原則65歳以上)は、定期の予防接種の対象者として予防接種を受けることができます。詳しくは、お住まいの市町村にお問合せください。

インフルエンザにかかったときは

- 咳、くしゃみなどの症状があるときは、周りの方へうつさないために、マスクを着用し、早めにかかりつけ医や最寄りの内科・小児科を受診する。
- 家で安静にして、休養をとる。特に睡眠を十分に取る。
- 水分(お茶、ジュース、スープなど)を十分に補給する。
- 部屋の湿度を50%から60%程度に保つ。
- 熱が下がってから2日(幼児は3日)目まで、または症状が始まった日から8日目までは外出しないように心がける。



事業者の皆様へ

- 職場でまん延しないよう、日頃から室内のこまめな換気や湿度管理(50%から60%)の徹底、消毒用アルコールを常備するなどインフルエンザ対策をお願いします。
- 従業員がインフルエンザにかかってしまった場合、無理をして出勤する必要のないように、配慮をお願いします。

新型インフルエンザについて

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

【日頃の備え】

- マスクや消毒用アルコールなどのほか、約2週間分の食料品や日用品を準備しましょう。
(新型インフルエンザが海外で発生して流行すると、外国から色々な物が輸入できなくなります。さらに、国内で流行すると、外に出かけることができなくなったりします。)
- テレビやラジオなどから正しい情報を集め、いつ起こっても対応できるようにしましょう。

【発生したときのお願い】

- 決められた医療機関での受診をお願いします。(府では、発生して間もない頃には、感染が広がらないように診療を行う医療機関を限定します。)
- 不要な外出を控える、食料品や日用品の買い占めをしないようにお願いする場合があります。



参 考

インフルエンザを予防しよう(大阪府ホームページ)

大阪府 インフルエンザ予防 検索

インフルエンザ予防のために～手洗い・マスクのススメ(政府インターネットテレビ)

政府 手洗い 動画 検索

大阪府新型インフルエンザ等対策(大阪府ホームページ)

大阪府 新型インフルエンザ 対策 検索



発行：大阪府健康医療部保健医療室感染症対策企画課

令和4年10月作成

腸管出血性大腸菌（O157等） 感染症にご注意！

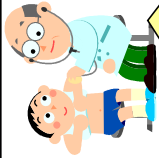
感染経路

腸管出血性大腸菌（O157 等）は、通常牛等の腸内に生息しています。そのため腸の内容物で汚染された食品を介して、口から体内に入ることによって感染します。

- ★ 食べ物（牛肉やレバーなどは充分に加熱しましょう。）
- ★ 生肉に触れた箸（焼く箸と食べる箸を使い分けましょう。）
- ★ 患者・保菌者の糞便で汚染されたものや水 など

腸管出血性大腸菌はわずか数十個程度の菌が体の中に入っただけでも発症することがあります。
患者・保菌者の糞便などから二次感染することがあります。

腸管出血性大腸菌（O157等）感染症の潜伏期間と症状



- ★ 下痢・腹痛・発熱などの症状がある時は、早めに受診しましょう。

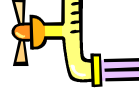
二次感染防止のために

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

《注意事項》

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

（消毒薬等については裏面参照）



消毒方法について

（消毒薬については、薬局等でご相談ください）

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

消毒液のつくり方

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

濃 度	希 釈 液 の 作 り 方
50 倍液	①水道水 1000cc (500cc ペットボトル 2 本分) ② 薬剤 20cc 逆性石鹼 の場合 薬剤キヤップ 1 杯 約 5cc とし て 約 4 杯
100 倍液	① 水道水 1000cc (500cc ペットボトル 2 本分) ② 薬剤 10cc 逆性石鹼 の場合 薬剤キヤップ 1 杯 約 5cc とし て 約 2 杯 家庭用塩素系漂白 剤 の場合 薬剤キヤップ 1 杯 約 25cc と して 約 1/2 杯弱

大 阪 府

（お問い合わせは最寄りの保健所へ）

高齢者の結核を 早期発見するには？

サービス利用開始時の健康チェック

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

定期健康診断時の健康チェック

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

日常的な健康観察

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

➤ なんとなく元気が活気がない

➤ 発熱、食欲不振、体重減少、倦怠感、 尿路感染（免疫低下）

➤ 咳、痰、胸痛、呼吸のしづらさ

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

高齢者介護に関わるあなたと あなたの大切な人の “健康を守る”ために

職員の定期健康診断

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

咳エチケット

- ・咳が出る時は、サージカルマスクを着用しましょう。

まずは自分の身体をいたわりましょう

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

結核に関する心配や不安がある時は
保健所に相談しましょう。

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

<http://www.pref.osaka.lg.jp/iryo/osakakansensho/kekkaku02.html>

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

高齢者介護に関わる人の ための“結核”基礎知識

現在1年間に約1万3千人の結核患者が
新たに診断されており、その約7割は
65歳以上です。

ある日、ある高齢者施設で…

〇〇さん、結核疑い
だそうです!!



こんな時
どうしたらいいでしょう？

結核とは

結核とは、結核菌によっておこる感染症です。

感染のしくみ（空気感染）

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

感染とは

- ・結核菌が身体の中に入り、それに対する身体の反応が起こっている状態です。

発病とは

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

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

症状

- 咳、痰、微熱、胸痛、体重減少等

特徴

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

治療と施設での服薬支援

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

利用者が結核（疑い）と 診断されたら

マスクの着用と個室対応

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

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

車で搬送する時

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

部屋の清掃など

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

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



N95 マスクの例



サージカルマスクの例

～結核の発病は誰のせいでもない～

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

接触者健診について

目的

- ・患者からの感染や発病の有無などを調べ、結核の感染拡大を防止します。

基本的な流れ

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

医療機関

- ・結核の診断
- ・保健所への届出



保健所

- ・患者や施設医療機関から情報収集
- ・接触者健診の対象者と方法を決定
- ・接触者健診の実施

主な検査

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

実施時期など

- ・施設の定期健診状況なども検討し、適切な時期に行います。

- ・必要により、保健所と施設が協力して、健診の前に説明会を行うこともあります。

- ・結核に感染した後、検査で感染がわかるようになるまで、3か月ほどかかります。

- ・あわてて検査をすると正確な結果が得られないこともありますので、保健所と連絡を取りましょう。

社会福祉施設等で働くみなさまへ

H I V／エイズの正しい知識 ～知ることから始めよう～



標準予防策によりH I V感染は予防できます。



性行為以外の日常生活で感染することはありません。

継続して抗HIV薬を服用していれば、ウィルス量が下がり、性行為による感染も防げます。



今ではH I V感染症は慢性疾患の1つです。

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

今、社会福祉施設等に期待されること

2020年末、大阪府のH I V陽性者の累積報告数は3,804人（確定値）となり、年々増加しています。また、高齢化や合併症などによって自立困難となり、支援を求めるH I V陽性者が増えています。そのため、H I V陽性者の受け入れ先として、社会福祉施設等への期待が高まっています。

支援が必要な人に対して生活を支援し、療養の場を提供することは社会福祉施設等の役割です。他の慢性疾患患者と同様に、H I V陽性者の方は慢性疾患を抱えて生活をしている人たちです。一人ひとりがH I V／エイズに対する理解を深め、支援が必要なH I V陽性者の方を迎え入れていきましょう。

《参 照》

社会福祉施設で働くみなさんへ H I V／エイズの正しい知識～知ることから始めよう～
平成23年12月発行、平成31年2月改訂

https://www.haart-support.jp/pdf/h31_knowledge_hiv_aids.pdf

<企画・発行>

平成23年度 厚生労働科学研究費補助金 エイズ対策研究事業

「H I V感染症及びその合併症の課題を克服する研究」研究代表者 白阪琢磨
分担研究「長期療養者の受入における福祉施設の課題と対策に関する研究」

研究分担者 山内哲也

<協力>
社会福祉法人武蔵野会



問合せ先 大阪府健康医療部保健医療室感染症対策課感染症・検査グループ
電話 06-6941-0351（内線5306）

入浴設備の適正な維持管理により レジオネラ症発生を予防しましょう

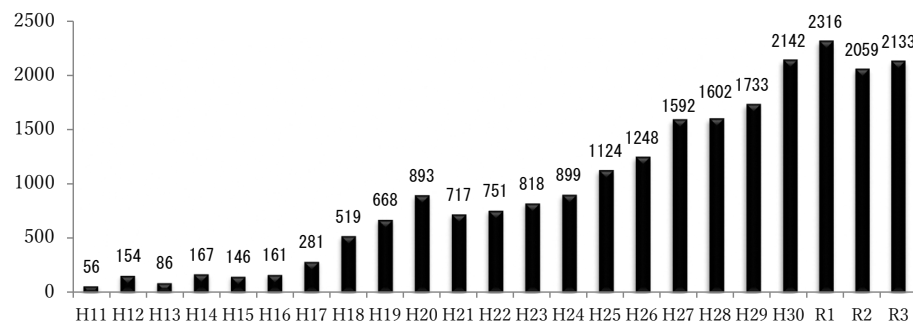
【レジオネラ症とは】

レジオネラ症はレジオネラ属菌による感染症の一つで、幼児やお年寄り、あるいは他の病気などにより身体の抵抗力が低下している人に発病のおそれが強いと言われています。

レジオネラ属菌に汚染された細かい水滴（エアロゾル）等を、気道から吸い込むことによって感染し、発病します。

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

レジオネラ症患者報告者数（全国）



レジオネラ属菌は、入浴設備の配管内部等で増殖することが知られています。入浴設備の適正な維持管理により菌の増殖を防止し、レジオネラ症の発生予防に努めてください。

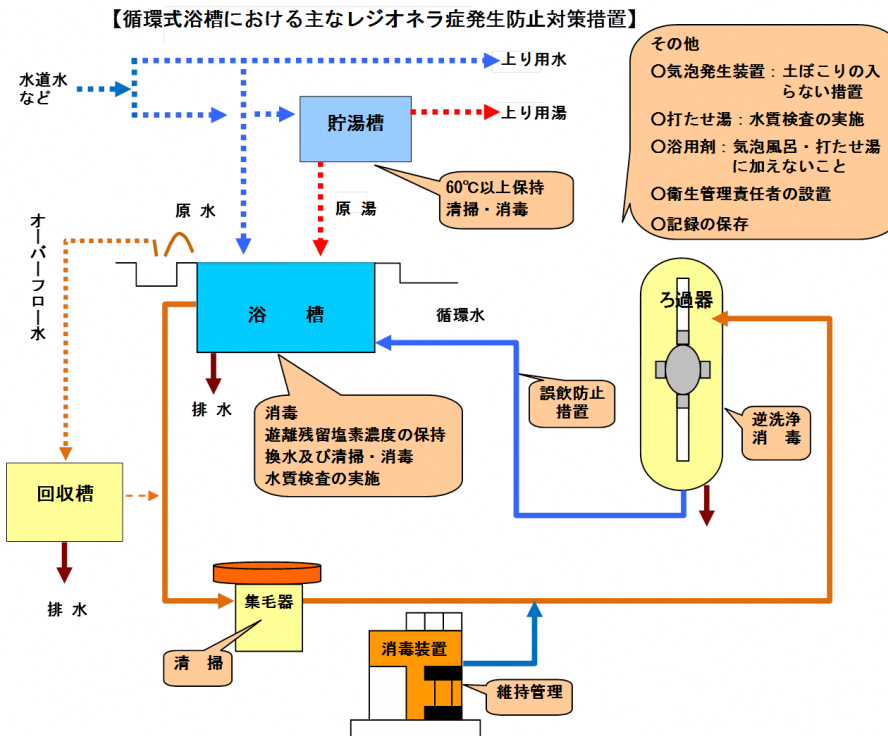
大阪府では、平成20年4月より、「社会福祉施設等における入浴設備におけるレジオネラ症発生防止対策マニュアル」を定め、指導・助言を行っています。

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

【入浴設備の維持管理ポイント】

- 浴槽水は、塩素系薬剤を用いて消毒し、遊離残留塩素濃度で常に0.4mg/L以上に保ちましょう。
- 連日使用している浴槽水は、1週間に1回以上入換え、浴槽を清掃・消毒しましょう。
- ろ過器は、1週間に1回以上逆洗浄等により清掃しましょう。
- 貯湯槽内の湯の温度は60度以上に保ち、槽内を定期的に清掃・消毒しましょう。

循環式浴槽の実例参考図



【詳しくは】

「社会福祉施設等における入浴設備におけるレジオネラ症発生防止対策マニュアル」を参考にしてください。マニュアルは、下記の大阪府環境衛生課のホームページから入手できます。

<https://www.pref.osaka.lg.jp/kankyoeisei/rejionera/index.html>

また、「大阪府 レジオネラ」で検索できます。

マニュアルの疑問点等は、最寄りの府保健所または環境衛生課生活衛生グループ(06-6944-9910)にお問い合わせください。

【水質検査の実施と報告】

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

報告は2ヶ所に行ってください
(FAXで結構です)

当該施設所在地を所管する介護事業者担当部局
(大阪府福祉部介護事業者課又は市町村担当部局)

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

熱中症にご注意ください

1. 熱中症とは？

＜熱中症の症状＞

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

＜熱中症の原因＞

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

熱中症の病態と重症度分類

	症状	重症度	治療	臨床症状からの分類
軽症 (応急処置と見守り)	めまい、立ちくらみ、生あくび 大量の発汗 筋肉痛、筋肉の硬直（こむら返り） 意識障害を認めない（JCS=0）		通常は現場で対応可能 →冷所での安静、体表冷却、経口的に水分とNaの補給	熱けいれん 熱失神
中等症 (医療機関へ)	頭痛、嘔吐、 倦怠感、虚脱感、 集中力や判断力の低下 (JCS≤1)		医療機関での診察が必要→体温管理、安静、十分な水分とNaの補給（経口摂取が困難なときには点滴にて）	熱疲労
重症 (入院加療)	下記の3つのうちいずれかを含む (c) 中枢神経症状（意識障害 JCS≥2、小脳症状、痙攣発作） (h/k) 肝・腎機能障害（入院経過観察、入院加療が必要な程度の肝または腎障害） (D) 血液凝固異常（急性期DIC診断基準（日本救急医学会）にてDICと診断）⇒Ⅲ度の中でも重症型		入院加療（場合により集中治療）が必要 →体温管理（体表冷却に加え体内冷却、血管内冷却などを追加） 呼吸、循環管理 DIC治療	熱射病

軽症の症状が徐々に改善している場合のみ、現場の応急処置と見守りでOK

中等症の症状が現れたり、軽症にすぐに改善が見られない場合、すぐ病院へ搬送（周囲の人が判断）

重症かどうかは救急隊員や病院到着後の診察・検査により診断される

（「熱中症環境保健マニュアル 2022」20 頁より）

2. 熱中症は予防が大切

熱中症は生命にかかわる病気ですが、予防法を知っていれば防ぐことができます。
「暑さを避ける」、「こまめな水分補給」などの熱中症予防行動を実践してください。

▼暑さを避けましょう

- エアコンを利用する等、部屋の温度を調整
- 暑い日や時間帯は無理な外出をしない
- 涼しい服装にする
- 急に暑くなった日等は特に注意する

▼こまめに水分補給をしましょう

- のどが渇く前に水分補給
- 1日あたり1.2リットルを目安に
- 大量に汗をかいた時は塩分も忘れずに

▼暑さに備えた体作りをしましょう

- 暑くなり始めの時期から適度に運動を
- 水分補給は忘れずに、無理のない範囲で
- 「やや暑い環境」で「ややきつい」と感じる強度で毎日30分程度

▼体力や体調を考慮して活動しましょう ※熱中症は、環境条件の他に各人の体調や暑さへの慣れが影響して発生します。

- 寝不足に注意を
- 体調が悪いと感じた時は、涼しい環境で安静に

▼暑さに関する情報を活用しましょう。 ※テレビ、防災無線、SNS などを通じて発表されます。

- 「熱中症警戒アラート」等、暑さを知らせる情報を活用し、予防行動の実践を
- ※「熱中症警戒アラート」は、熱中症の危険性が極めて高いと予測される場合に発表されます。

3. 高齢者と熱中症について

！高齢者は特に注意が必要です

○体内の水分量が少ない上、老廃物を排出する際にたくさんの尿を必要とするため、水分が不足しがちです。

○加齢により、暑さや喉の渇きに対する感覚が鈍くなります。

○暑さに対する体温の調節機能が低下しています。

＜熱中症の発生状況＞

○熱中症により救急搬送される約半数が、死亡総数の約 8 割が 65 歳以上の高齢者です。

○熱中症は、日中の炎天下だけではなく、室内や夜にも多く発生しています。

○室内でも多くの方が熱中症により亡くなっています。

＜高齢者の熱中症予防のポイント＞

○エアコン・扇風機を活用しましょう

○室内の温湿度を計測しましょう

※高齢になると暑さを感じにくくなります。実際の温湿度を把握して予防行動をとりましょう。

○こまめに水分補給しましょう

※高齢になるとのどの渇きを感じにくくなります。のどが渇いていなくてもこまめに水分補給しましょう。

○シャワーやタオルで体を冷やしましょう

○緊急時、困った時の連絡先を確認しておきましょう

☆水分補給を促すなど、周囲の方から積極的な声かけをお願いします！

4. 熱中症になったときは？

＜対処法＞

①涼しい環境への避難

⇒風通しの良い日陰や、クーラーが効いている部屋などに避難させましょう。

②脱衣と冷却

⇒衣服を脱がせて、体から熱の放散を助けます。

ベルトやネクタイ、下着は、緩めて風通しをよくしましょう。

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

③水分と塩分の補給

⇒冷たい水を持たせて自分で飲んでもらいます。

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

④医療機関への搬送

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

熱中症を疑った時には、放置すれば死に直結する緊急事態であることをまず認識しなければなりません。
重症の場合、救急車を呼ぶことも大事ですが、すぐに体を冷やし始める必要があります。

5. 熱中症の疑いのある人を医療機関に搬送する際に、医療従事者に伝えること

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

＜医療従事者に伝える内容（例）＞

□倒れた場所の状況（具体的な場所、気温、湿度、風速など）

□倒れた時の状況（服装、どんな活動をしていたか、など）

□症状の経過（症状が開始した時から悪化していないか、具体的にどんな症状があるか、など）

□対処の内容（水分や塩分の補給はできたか、その他応急処置の有無など）

6. 熱中症に関する情報

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

○大阪府ホームページ

URL：<http://www.pref.osaka.lg.jp/kenkozukuri/nettyusyou/>

○環境省「熱中症予防情報サイト」

URL：<http://www.wbgt.env.go.jp/>

○総務省消防庁ホームページ

URL：http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/fieldList9_2.html

※本資料は、環境省作成「熱中症環境保健マニュアル 2022」、「高齢者のための熱中症対策」、「熱中症 ～ご存知ですか？ 予防・対処法～」、「熱中症警戒アラート全国運用中！」を参考に、大阪府で作成しました。

きいつけや! その暑さ

「自分だけは大丈夫」そう思っていませんか? 毎年多くの人が熱中症で救急搬送されています。

備える

暑さにつよい
「からだづくり」



涼む

暑さをしのぐ
「クーラーの活用」



気づく

暑さを知らせる
「情報の活用」



暑さから身を守る3つの習慣

を身に着け、暑さを乗り越えましょう!

「大阪府暑さ対策情報ポータルサイト」を開説

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

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



答えはこちらをチェック!

大阪府 暑さ対策

検索

重ね字クイズ!
2文字の漢字が分かるかな?



暑さを知らせる「情報の活用」

事前の情報入手で

暑さ対策 熱中症警戒アラート

熱中症の危険性が極めて高くなると予測された場合に、環境省と気象庁より注意を呼びかける「熱中症警戒アラート」が発表されます。



危険な暑さに気づくため「熱中症警戒アラート」や「暑さ指数^{※1}メール配信サービス」など、暑さの危険を知らせてくれる無料^{※2}サービスがあります。

「大阪府暑さ対策情報ポータルサイト」（裏面）を見て活用しましょう。

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

※2 情報取得にかかる通信料は利用者の負担となります。

暑さ指数(°C)と
熱中症危険度
の関係

注意
~25°C未満

警戒
25~28°C未満

厳重警戒
28~31°C未満

危険
31°C以上

日本気象学会「日常生活における熱中症予防指針Ver.3」(2013)をもとに大阪府作成

暑さをしのぐ「クーラーの利用」

暑さに対して自分の感覚だけに頼らず、部屋の温度や湿度を確認してクーラーの設定温度を調節しましょう。

外出先では無理をせず、クーラーの効いた施設や木陰など涼しい場所で休息をとりましょう。

暑さにつよい「からだづくり」

暑さに負けない体にするため、暑くなる前の時期から、ウォーキングなどの汗をかく運動を継続して行いましょう。

水分や塩分の補給もこまめに行いましょう。



令和4年度大阪府域の
熱中症搬送者数

乳幼児・・・47人
少年・・・575
成人・・・1,672人
高齢者・・・2345人



高齢者や子どもは特に注意が必要!

●高齢者は暑さや水分不足に対する感覚機能が低下しており、暑さに対するからだの調整機能も低下しているので、注意が必要です。

●子どもは体温の調節能力がまだ十分に発達していないので気を配る必要があります。

マスクの着用により、熱中症のリスクが高まります!



マスクをつけると皮膚からの熱が逃げにくくなったり、気づかないうちに脱水症状になるなど、体温調節がしづらくなってきます。

新型コロナウイルス感染防止のため、これまで屋外では、マスク着用は原則不要、屋内では原則着用としていましたが令和5年3月13日以降、マスクの着用は、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本となりました。

介護の現場で働くあなたに知ってほしい

高齢者虐待



介護サービス従事者等による高齢者虐待について

高齢者虐待防止法（以下、「法」という。）では、高齢者を介護している介護者（家族など）による虐待だけでなく、福祉・介護サービス業務の従事者等（以下、「介護サービス従事者」という。）による虐待の防止についても規定しています。（法第三章）

虐待につながるような不適切なケアが生じないよう、介護サービス従事者一人ひとりが介護について正しい知識・技術を身につけるとともに、職場全体で高齢者虐待をなくす取り組みを進めましょう。

介護サービス従事者等とは

介護保険法や老人福祉法で規定されている施設や事業者の業務に従事している者を称します。

入所系	・特別養護老人ホーム ・介護老人保健施設 ・介護療養型医療施設 ・介護老人ホーム ・短期入所生活介護（ショートステイ） ・短期入所療養介護（ショートステイ）	・地域密着型介護老人福祉施設 ・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） ・養護老人ホーム ・軽費老人ホーム（ケアハウス） ・有料老人ホーム ・サービス付き高齢者向け住宅 ※ など
通所系	・認知症対応型通所介護（デイサービス） ・通所介護（デイサービス）	・通所リハビリテーション ・小規模多機能型居宅介護 など
訪問系	・訪問介護（ホームヘルプサービス） ・訪問看護 ・訪問入浴	・訪問リハビリテーション ・小規模多機能型居宅介護 ・居宅療養管理指導 など

※有料老人ホームに該当するもの

直接介護・看護に携わる職員はもちろん、上記の職場で働くすべての方（経営者・管理者・事務員・ケアマネジャーなど）が対象となります。

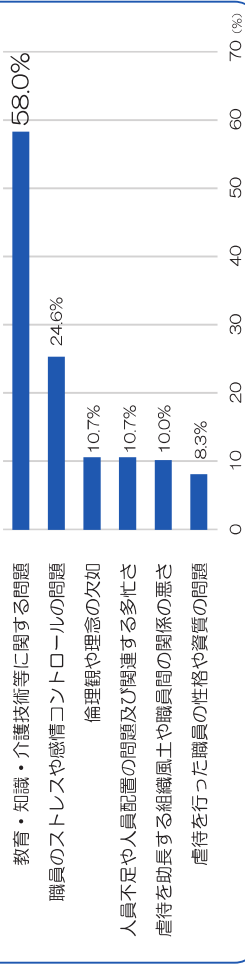
大阪府福祉部高齢介護室介護支援課

なぜ、高齢者虐待が起こるのか

高齢者虐待は、さまざまな発生要因があります。『平成 30 年度高齢者虐待防止法に基づく対応状況等に関する調査結果（全国）』図)によると、発生要因は「教育・知識・介護技術等に関する問題」が最も多く、次いで「職員のストレスや感情コントロールの問題」が多くなっています。

高齢者虐待を防ぐためには、介護サービス従事者が介護に関する正しい知識・技術を身につけたり、「虐待」や「不適切なケア」がないかなどを職場全体で話し合っていくことが大切です。

(図) 介護サービス従事者による高齢者虐待発生要因（平成 30 年度）厚生労働省



高齢者虐待を知ろう

以下の行方は、高齢者虐待の具体例です。

身体的虐待

- 暴力行為（蹴る・つねる・叩いてくる利用者を叩きかえす・介護を行う際に暴言を浴びせられ、カッとなり叩く・ベッドから落とす・身体を引きずって移動させるなど）
- 医療的に必要がない投薬によって動きを制限する
- 食事の量、利用者が拒否しているのに職員の都合で無理やり食べさせる
- 身体拘束（※詳しくは後述）

放棄・放置

- 必要な福祉や医療サービスを受けさせない（褥瘡や衰弱があるのに受診させないなど）
- 職員の都合でナースコールの電源を抜く、手の届かないところに置く、使用させない
- 他の職員が虐待行為をしていても知らないふりをする

心理的虐待

- 威嚇、侮辱的な発言や態度をとる（舌打ち・ため息・不快な声で応対するなど）
- 子ども扱いや人格を貶めるような扱いをする（名前に「ちゃん」付けをする・顔や手にマジックで落書きをするなど）
- 職員の都合を優先し、利用者の意思や状態を無視して介護をする（必要がないのにオムツを着用させるなど）
- 行事や集会に参加させない、無視する

性的虐待

- 必要なく身体に触る、キスをする、性行為をする
- 性的な話を強要する、聞かせる
- 排泄や着替えの際に下着姿のままにしておく
- 裸や下着姿を撮影する、その写真を他の職員に見せる

経済的虐待

- 利用者の合意なしに財産や金銭を使用する、制限する、処分する
- 金銭や物品を盗む、一時的に借用する
- 利用者から預かった金銭で職員のものを買う



身体拘束について

身体拘束は、緊急やむを得ない場合を除き身体的虐待にあたります。

身体拘束の具体例

- 転落しないよう、車いすややす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
- 脱衣やおむつはすしを制限するため、介護衣（つなぎ服）を着せる
- 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る
- 行動を遅らせるために、向精神薬を過剰に服用させる
- 自分の意思で開けることができない居室等に隔離する
- 「動かないで！」「立たないで！」「黙って！」といったスピーチロック（言葉による拘束）によって言動を制限する

緊急やむを得ない場合とは？

緊急やむを得ない場合とは、以下の3要件を全て満たす場合になります。

- 切迫性：利用者本人又は他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

3要件に加え、以下の措置を講じる必要があります。

- ・個人ではなく職場全体で判断する
- ・時間や本人の状況、緊急やむを得ない理由を記録する
- ・身体拘束の内容、目的、時間、期間などを本人や家族に対して十分に説明し、理解を求める
- ・観察と再検討を定期的に行い、再評価する（⇒必要がなくなれば、速やかに解除する）
- ・身体拘束などの適正化のための研修を定期的の実施する など

虐待を見つけたら

高齢者虐待を見つけたときは、速やかに市町村に通報・相談しましょう。（地域包括支援センターでも相談・通報は受け付けています）

介護サービス従事者は、自分の働いている職場で高齢者虐待を発見した場合、生命身体への重大な危険があるか否かに関わらず、市町村への通報義務があります。（法第21条第1項）
介護サービス従事者は高齢者介護の専門職であり、高齢者への虐待は決して許されません。あなたの行動で救われる高齢者がいます。勇気をだして通報・相談してください。

あなたの通報・相談先は

通報・相談先がわからないときは

大阪府	高齢者虐待	検索
-----	-------	----

通報等による不利益取り扱いの禁止

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

高齢者虐待をなくす「取り組み」チェックシート

定期的に自己点検を行いましょう。また、チェックが入らないところがあれば、職場で話し合しましょう。

スタッフ用

1. 施設・事業所内外の研修

- 施設内で勉強会や研修会に出席し、知識や技術を学んでいる
- 他の施設の見学や、外部の研修を受けている

2. チームアプローチ

- 職場で困ったことがあったとき、相談できる環境がある
- 利用者に合った支援方法を話し合い、情報共有ができています

3. ケアの質・知識

- どのようなことが高齢者虐待や身体拘束にあたるのかを知っている
- 認知症のケアの方法を学び、実践している
- 虐待を発見した場合の通報・相談先を知っている



経営者・管理者用

1. 施設・事業所内外の研修

- 施設内で勉強会や研修会など、職員が知識や技術を学ぶ機会をつくっている
- 職員が他の施設の見学や、外部研修に行く機会をつくっている

2. チームアプローチ

- 組織として、ヒヤリハットの検討・共有をしている
- 職員間で報告や相談の方法を決めている
- 虐待防止や身体拘束廃止について話し合う機会をもっている
- ケアに関する相談しやすい環境・体制ができています

3. 職員の負担・ストレス

- 職員一人ひとりの業務内容を把握している
- 職員の意見を聞く機会を組織としてつづけている
- 職員の負担やストレスに気づけるよう、定期的に現場を訪れて職員とコミュニケーションをとっている

4. 苦情処理に関する委員会等の設置・運営

- 利用者、家族、外部の人（ボランティア、介護相談員、第三者委員など）の意見を聞く機会をもっている
- 苦情に対応する体制（利用者家族との運営懇談会、意見箱など）を整備し、周知している

高齢者虐待の防止に向けた取り組みは、経営者・管理者の責務です

法第20条では、少なくとも以下の2つは行うべきこととして明記されています。

- ① 介護サービス従事者への研修を実施し、知識や技術を習得する機会を設けること
- ② 利用者や家族からの苦情処理体制の整備をすること

高齢者虐待を未然にまたは再発を防ぐには、介護サービス従事者が介護ケアの質を向上していくとともに、組織の運営・体制を整備することが大切です。介護サービス従事者のひとりとして、また職場全体として高齢者虐待をなくす取り組みを実践していきましょう。

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。

ヤングケアラーとは・・・

(ヤングケアラーには法令上の定義はありませんが、)
一般に、本来大人が担うと想定されているような家事や家族の世話などを日常的に行っていることで、**負担を抱える、もしくは、子どもの権利が侵害されている可能性が**
ある子ども

※「多機関・多職種連携によるヤングケアラー支援マニュアル〜ケアを担う子どもを地域で支えるために〜」(R4.3)より



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



家族に代わり、幼いきょうだいの世話をしている



障がいや病気のあるきょうだいの世話や見守りをしている



目を離せない家族の見守りや声かけなどの気づかいをしている



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

？ ヤングケアラーは「ふつうのこと」？

家族の手伝い・手助けをするのは「ふつうのこと」と思うかもしれませんが、
でも、学校生活に影響が出たり、こころやからだに不調を感じるほどの重い負担がかかっている場合は、
すこし注意が必要です。



学校の先生・スクールカウンセラー・
スクールソーシャルワーカー・親戚の人・友達など、
信頼できる相手に相談してみましょう。

厚生労働省ホームページ <https://www.mhlw.go.jp/young-carer/>

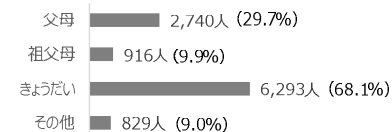
府立高校におけるヤングケアラーに関する調査結果から(WEB調査)

【調査対象】府立高校生全員(109,264人)

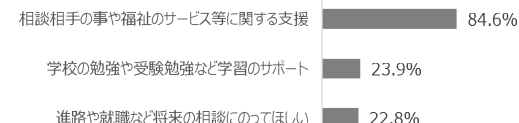
【調査期間等】令和4年7月から9月、回答者数:80,855人(回答率74.0%)

◆ 世話をしている家族が「いる」と回答したのは、回答者全体の11.4%(9,236人)

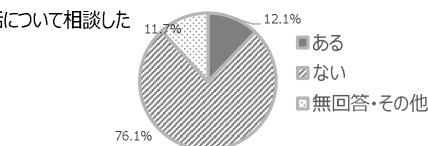
●「いる」と答えた生徒9,236人のうち、世話をしている家族の内訳(複数回答)



●学校や大人に助けてほしいこと、必要な支援
世話をしている家族がおり、支援を望むと回答した生徒は全体の約15% (1,412人)



●世話について相談した経験



◆家族の世話をしている生徒が全ての府立高校に在籍。
家族の世話をしている生徒が20人以上在籍している高校は
167校中145校(8割以上)

ヤングケアラーとそのご家族の支援に向けて

- ヤングケアラーへの正しい理解を!
- 世帯全体を支援する視点を持って
- 福祉、介護、医療、教育など様々な関係機関との連携を!

(参考)

○説明動画(5分程度)

「ヤングケアラーについて ～子どもたちに関わるみなさんへ～」

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

○大阪府ホームページ「ヤングケアラーへの支援」

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

○厚生労働省ホームページ「子どもが子どもでいられる街に。」

<https://www.mhlw.go.jp/young-carer/>

○多機関・多職種連携によるヤングケアラー支援マニュアル

～ケアを担う子どもを地域で支えるために～ (R4.3有限責任監査法人トーマツ)

<https://www2.deloitte.com/jp/ja/pages/life-sciences-and-healthcare/articles/hc/hc-young-carer.html>

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



みんなの じんせいかいぎ 人生会議

Advance Care Planning

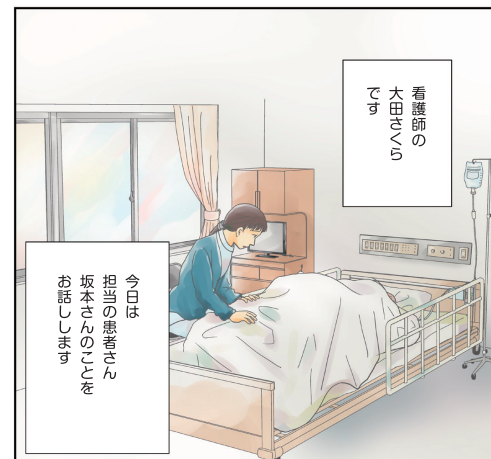
漫画
公開中!

→ウラ面へ

伝えることは、
わがままなんかじゃない。



監修：公益社団法人大阪府看護協会
この物語はフィクションです



「がまんを頑張るより
本当の気持ち
教えてもらえますか？」

みんなの じんせいかいぎ 人生会議

Advance Care Planning

大田さくらが
看護を担当する坂本さんは、
大腸がんに苦しんでいる。
ある日、さくらの声かけで
「人生会議」が開かれる。
どう生きたいか。
どんな医療やケアを受けたいか。
みんなで話しあううちに、
坂本さんの心に再び
「生」の灯りがともし始める。

さくらにとっての
初めての人生会議は
中学生の時だった。
それは、悲しくも温かい記憶――。

漫画「みんなの人生会議」
ウェブで無料公開中



人生会議に役立つ
記入シートがあります→



大阪府 人生会議ホームページ
大阪府 人生会議



“そのとき”が来たら考えられない

だから今、人生会議



命の危険が迫った状態になると、約70%の人が医療やケアなどを自分で決めたり望みを人に伝えたりすることができなくなると言われています。



～ 人生会議とは ～

誰でも、いつでも、命にかかわる大きなけがや病気をする可能性があります。

自らが希望する医療やケアを受けるために大切にしていることや望んでいること、どこでどのような医療やケアを望むかを自分自身で前もって考え、周囲の信頼できる人たちと話し合い、共有しておくことを人生会議（ACP：アドバンス・ケア・プランニング）といいます。

人生会議を重ねることであなたが自分の気持ちを話せなくなった「もしものとき」に、あなたの心の声を伝えるかけがえのないものになり、あなたの大切な人の心のご負担を軽くするでしょう。

※このような取組は、個人の主体的な行いによって考え、進めるものです。
知りたくない、考えたくない方への十分な配慮が必要です。

はじめてみよう人生会議！

人生会議とは、希望する医療やケアについて前もって話し合い家族や医師などと共有しておくことです。

人生会議に「いつから」ということはありません。

年齢や健康状態に問わず、まずは家族や友人などと話し合ってみましょう。

気持ちの変化があれば、その都度話し合ってみましょう。

また、今、決められないことや、考えたくないこともあると思います。

無理せず、あせらず、自分のペースで考えてみてください。

日ごろから考えたり、話し合ったりしておくことで、もしものときにあなたの希望が尊重された決定につながります。

このパンフレットでは5つのステップごとに人生会議で話し合うことについて説明しています。

「今回、決めてしまおう！！」と意気込まず気楽な気分で人生会議をはじめてみましょう。



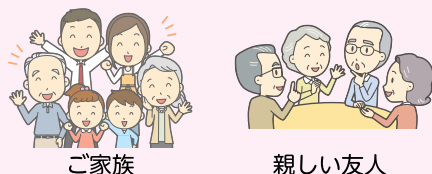
Step1

治療する際に大切にしたいことを考えてみましょう



Step2

もしものとき、あなたの思いを伝えてくれる人を選びましょう



1人である必要はありません
複数人となることもあるでしょう

もしも、病状などにより自分の考えや気持ちが伝えられなくなったときに
Step1で決めた「大切にしたいこと」を尊重してくれる人を選びましょう

Step3

かかりつけ医に相談してみましょう

具体的には

- これから予想される経過
- 受けるであろう治療やケア
- ご自分の病名や病状 など

知りたいか知りたくないかも含め一度考えてみましょう



☑️かかりつけ医を持ちましょう

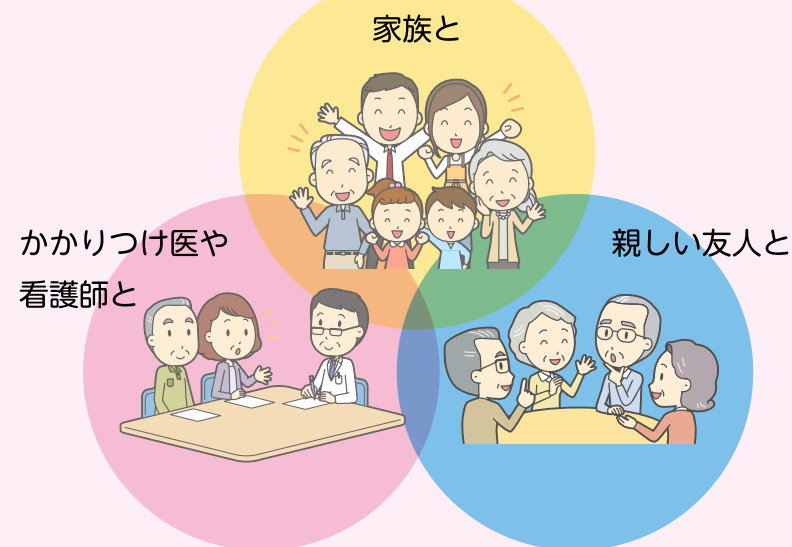
かかりつけ医は、あなたにとってあなたの健康や病気のことについて、気軽に何でも相談でき、信頼できる身近な医師のことです。普段受診している医療機関から「かかりつけ医」を見つけて、ちょっと体の調子がおかしいと感じたら、相談してみましょう。

Step4

希望する医療やケアについて話し合いましょう

あなたが希望する医療やケアについて、あなたの希望やと話し合ってみましょう。

このような話し合いを続けることにより、孤独死や孤立また、病状などにより自分の考えや気持ちが伝えられなについて難しい判断をする重要な助けとなります。



☑️「もしものとき」の医療の例

～口から十分な栄養が取れなくなったとき～

●経鼻胃管

鼻からチューブを通し、栄養剤を胃に送る方法です。

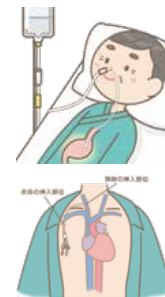


●胃ろう

お腹に小さな穴を開け、そこから胃に直接チューブを通して栄養剤を送る方法です。

●中心静脈カテーテルからの栄養補給

心臓付近の大きな血管にチューブを入れ点滴で栄養補給をします。



思いを理解してもらうためご家族やご友人、身近な専門家
死を防ぐことにもつながります。
なくなったときに、ご家族やご友人が代わりに医療やケアに

どんな治療・ケアを受けたいですか？

- 病気と闘って少しでも長く生きたい
- 延命につながるだけの処置は避けたい
- 痛みや苦しみ無く、自分らしさを保つことに焦点をあてた治療を受けたい など

どんな所で療養したいですか？

- できるだけ住み慣れた自宅で生活したい
- 病院や施設で療養したい など

 ～自分で呼吸が難しくなったとき～

● 人工呼吸器
呼吸が弱いときに、気管にチューブを入れ呼吸を助ける機械につなぎ肺に酸素を送ります。

～心臓や肺が停止したとき～

● 心肺蘇生処置
心臓や呼吸がとまったときに、心臓マッサージなどを行い一時的に機能を回復させます。



Step5 書き留めておきましょう

パンフレットの Step1 ～ Step4 で話し合った内容について「人生会議の記録」に記載しておきましょう。



「人生会議の記録」はステップごとに質問を記載しています。

パンフレットを見ながら記載していきましょう。

「人生会議の記録」裏面には、かかりつけ医など医療やケアに関する連絡先を記載できます。

普段の生活で目に付く場所(冷蔵庫等)に貼っておくとすぐに活用できます。

④「エンディングノート」と「人生会議」

エンディングノートは、自分に万が一のことが起こったときに備え、あらかじめ家族やまわりの人に伝えたいことを書き留めておくノートです。もしものときの医療・ケアの希望の他、お葬式の方法などさまざまです。
エンディングノートは、ご本人がもしものときに備え「書いておく」という点は人生会議と同じですが、その内容を「話し合い・共有する」という点は違います。
もし、エンディングノートを書いたら、ぜひその内容を信頼できるご家族やご友人、そして身近な医療・ケアチームに伝え、話し合い、人生会議をしましょう。
そうすると、よりご希望が叶えられやすくなります。
これが「人生会議」をおすすめる理由です。

病気になっても住み慣れた環境で 過ごしたい方へ

在宅医療は、通院が難しい場合に、自宅などの生活の場において、医師、看護師、歯科医師、薬剤師などがチームとなって提供する医療です。

住み慣れた環境で、家族やペットとともに過ごすなど、自分のペースで生活できることが最大のメリットです。

在宅医療には、年齢や病気による制限はなく、通院が難しい状態であれば、誰でも受けることができます。人工呼吸器や胃ろうなどが必要な状態でも、症状が安定していれば自宅等で療養することができます。

在宅医療の相談先



かかりつけ医



看護師



歯科医師



薬剤師



ケアマネジャー



地域包括支援センター

☑️ 地域包括支援センターとは？

地域包括支援センターは、介護・医療・保健・福祉などの側面から高齢者を支える総合相談窓口です。

各市町村が設置主体で、対象地域に住む65歳以上の高齢者、またはその支援のための活動に関わっている方が利用できます。

大阪府内に272ヶ所（令和2年4月1日現在）の地域包括支援センターが設置されています。どの地域包括支援センターを利用できるのか、お住いの市町村に確認しておきましょう。

大阪府 人生会議(ACP)に関する情報

大阪府 人生会議

検索



<http://www.pref.osaka.lg.jp/iryo/zaitaku/acp-zinseikaigi.html>



健康医療部保健医療室保健医療企画課
〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目
電話 06-6941-0351（代表）
監修：ACPマニュアル検討委員会
（事務局：公益社団法人 大阪府看護協会）

令和2年11月発行

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。

リスク管理 雇用 令和6年度義務化！ 準備できていますか？ 介護事業所におけるBCP （事業継続計画）策定の 支援。	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 うしたらよいのか。
労務管理 雇用 労働契約や労働条件、登 録ヘルパー等の移動時間 の取り扱いや法定休日、 36協定とは。ハラスメン ト関連の相談。	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 たらよいのか。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。
賃金体系 雇用 介護職に合った賃金体 系とは。古い賃金体系 を見直し、職員のやる 気の向上につなげたい。	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 うしたらよいのか。
就業規則 雇用 実地指導に耐えられる就 業規則が点検してほしい 法改正に対応した就業規 則が見直したい。	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、アング マネジメント。ストレ スの気づきと対処、怒 りのコントロールなど。
処遇改善加算 雇用 処遇改善加算の算定要件 とは。算定に必要な書類 を整備したい。	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 職員が休職や復職する 際、どのような点に注 意したらよいのか。

check!

上記項目以外でも
お気軽にご相談ください

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	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 () : ~ :		

【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

2303



公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

無料

オンラインでも
実施できます。

講師派遣のご案内

職場環境を良くするための対策



ストレスマネジメント

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関し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。

【お申込み】

お申込前にご確認ください

- ◆裏面の申込書に記入の上、実施希望日の2ヶ月前までに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る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 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 (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 ・グループホーム ・小規模多機能 ・その他()	
所在地		〒	
担当者 (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 希望に○印 (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 雇用管理に関するテーマ(働き方改革関連法、報酬(加算)、就業規則等) リーダーの役割と心構え		

事前打合せ (開催のおよそ一ヶ月前)	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。 ※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 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 予定者数	()事業所 ()名	＜職種・経験年数・年齢構成等＞
実施会場または オンライン (いずれかに○)	事業所内 事業所外 オンライン	名称 【 所在地 【 (最寄駅:) 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>	プロジェクタ・スクリーン	有 ・ 無	その他
事業所で 用意して頂く物	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>>>				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。				
事前打合せ日時〔決定〕		備考欄		
年 月 日 ()	: ~ :			
集団講話日時〔決定〕		センター担当者	担当専門家	相談者署名
年 月 日 ()	: ~ :			
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 🔍 検索



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人に対応させない等)** 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)

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

2 3

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 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 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 被害者への配慮の取組 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

2 5

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

「講じ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

2 4

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・講じ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

2 6

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）がある」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考えてのではなく、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

・ハラスメントの類型とその具体例

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、契約を解除する場合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の写真、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か月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、契約を解除するに直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あるが生じてくる。

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

ハラスメントの類型(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う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」「ここを出ていく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) セクハシユアル・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。

5 5

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。

5 7

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

5 6

介護相談員派遣等事業

介護相談員って知ってますか？

介護サービスなどの悩みについて
お気軽にご相談ください

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。

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らないうちに、未然に解決を図ることにあります。

介護相談員って何する人？

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

メリット

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

① サービスの向上に寄与します。

介護相談員は相談活動のほか、利用者との何気ない会話や行事に参加することなどを通して、問題や改善すべき点などを発見することもあります。また、施設内の雰囲気、職員の利用者への態度など、介護相談員の気づきをとおして、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。



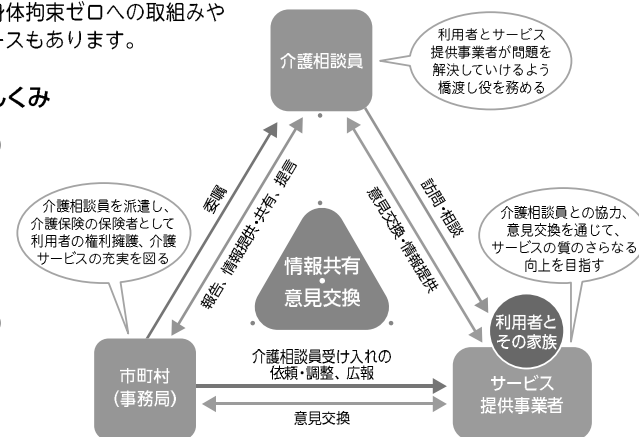
介護相談員派遣等事業のしくみ

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時間にあ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！

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



- 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。【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っています。【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※	特定非営利活動法人 ぶくてつく	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	大阪市中央区	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かんびの丘	堺市北区	072-255-6336		●	●
270042※	一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区	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	●	●	●
270049	特定非営利活動法人 評価機関あんしん	岸和田市	072-444-8080	●	●	●
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	072-121-8610		●	●
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 ば・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●	●
270054	株式会社 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 あ・いっぽ	兵庫県神戸市	078-975-0181			●
270056	一般社団法人 関西福祉サポート社中	大阪市淀川区	06-7777-1037	●	●	●
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			●
270059	株式会社 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。

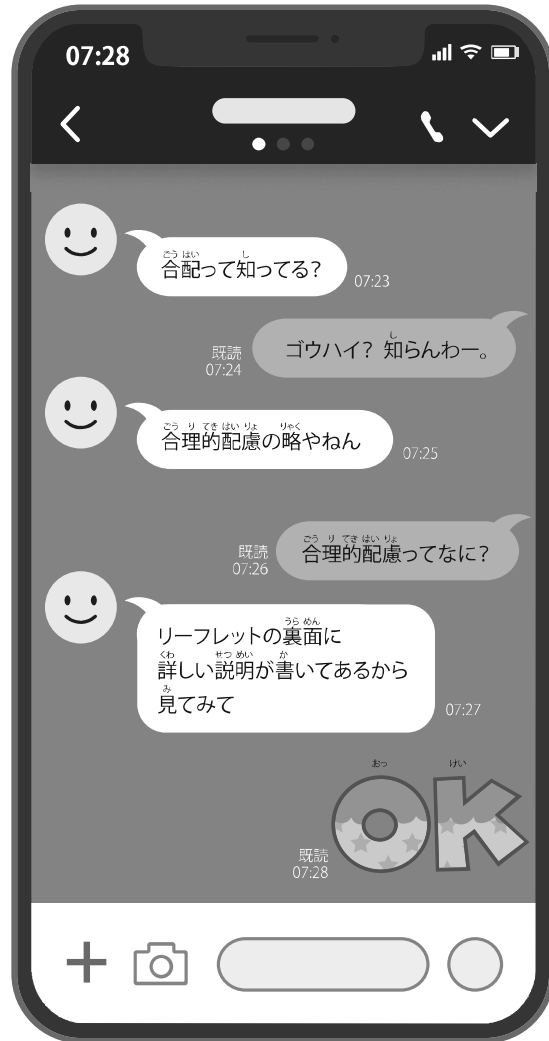
※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（18機関中7機関）

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。

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。

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、何らかの対応を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。

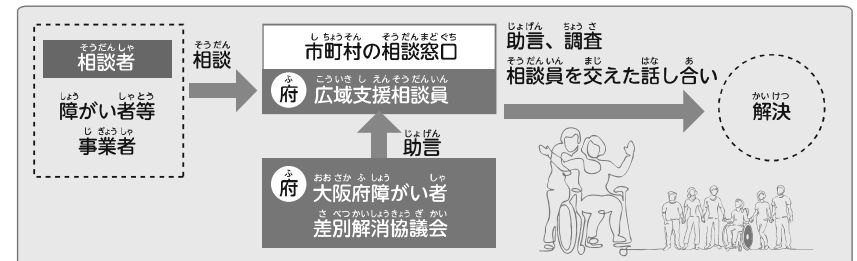
※障がい特性により本人による意思の表明が困難な場合は、家族等コミュニケーションを支援する方が本人を補佐して行う意思の表明についても本人の意思とみなします。

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

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。研修時の資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き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
1：BCPとは	2：共通事項 3：入所系 4：通所系 5：訪問系	6：共通事項（概要編） 7：共通事項 8：通所サービス固有事項 9：訪問サービス固有事項 10：居宅介護支援サービス固有事項

※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](#)



©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

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

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。

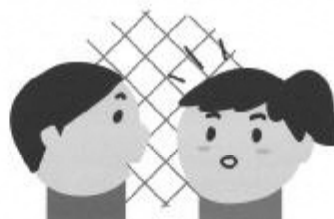
2 解決方法の検討

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。相談者の意向を確認したうえで、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。

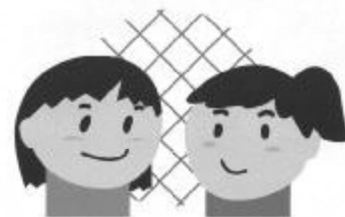


4 相談・助言

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ついては、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

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

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

（代表電話）06-6941-0351

[大阪府庁への行き方](#)