

その他の運営上の留意事項 ほか

サービス利用者に関すること

A 高齢者の健康	
新型コロナウイルス	73
ノロウイルス	75
インフルエンザ	76
腸管出血性大腸菌（O157等）感染症	77
結核	78
レジオネラ症	79
HIV／エイズ	80
熱中症	81
B 高齢者虐待	83
C 地域支援スーパーバイズ事業（権利擁護相談）	85
C 成年後見制度の利用促進	85

事業所の労働環境に関すること

D 専門家による無料相談（雇用管理、メンタルヘルス、教育・研修）	86
D 無料講師派遣（職場環境を良くするための対策）	87

事業所の運営に関すること

B 介護相談員派遣等事業	88
C 福祉サービス第三者評価	89

サービス利用者向け相談事業

E 福祉サービス苦情解決制度	90
----------------	----

A：大阪府健康医療部・大阪府環境農林水産部

B：大阪府福祉部高齢介護室

C：大阪府福祉部地域福祉推進室

D：（公財）介護労働安定センター大阪支部

E：福祉サービス苦情解決委員会（大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会）

今、府民の皆様を知ってほしいこと —新型コロナウイルス感染症について—

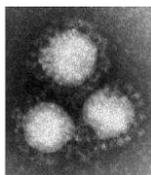
新型コロナウイルス感染症が、大阪府内でも発生しています。厚生労働省や大阪府が発信する正確な情報に基づき、落ち着いて行動してください。

新型コロナウイルス感染症とは？

- インフルエンザや風邪と同様、飛沫感染や接触感染で感染します
- 感染すると、発熱・咳などの呼吸器症状が現れます

<コロナウイルス>

- ・人や動物の間で広く感染症を引き起こすウイルス
- ・人が日常的に感染する4種類は風邪のような症状を引き起こします。



コロナウイルス

○飛沫感染

感染している人のくしゃみや咳で出るしぶきを吸い込む

○接触感染

しぶき等がついたドアノブやつり革などを手で触り、その手で口や鼻を触れる



©2014 大阪府もずやん

予防法

一般的な感染症対策の徹底が効果的です。

● 手洗い



ハンドソープをつかって、こまめに手を洗う習慣をつけましょう。消毒用アルコールも有効です。

● 咳エチケット



咳・くしゃみをする時は、マスクやティッシュ・ハンカチ、袖を使って、口や鼻をおさえましょう。

【事業者の皆様へ】

- 従業員の体調管理に留意するほか、消毒用アルコールを常備する等の対策をお願いします。
- サービス業等、不特定多数の方と接触する施設等では、マスクの着用を奨励します。

手洗い・咳エチケット以外にも…

- 日頃から体の抵抗力を高めておく
- 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

新型コロナウイルス感染症に感染した不安がある場合は、専用の「府民向け相談窓口」にご相談ください

電話番号：06-6944-8197 ファックス番号：06-6944-7579 (9:00~18:00 土日祝も実施)

※電話番号・ファックス番号のおかけ間違いにご注意ください

詳しくは下記HPよりご確認ください

大阪府 新型コロナ

検索



大阪府 健康医療部
保健医療室 医療対策課

新型コロナウイルスを防ぐには

新型コロナウイルス感染症とは

ウイルス性の風邪の一種です。**発熱やの痛み、咳が長引くこと（1週間前後）が多く、強いだるさ（倦怠感）を訴える方が多いことが特徴**です。
感染から発症までの潜伏期間は1日から12.5日（多くは5日から6日）といわれています。

新型コロナウイルスは飛沫感染と接触感染によりうつるといわれています。

飛沫感染 感染者の飛沫（くしゃみ、咳、つばなど）と一緒にウイルスが放出され、他の方がそのウイルスを口や鼻などから吸い込んで感染します。

接触感染 感染者がくしゃみや咳を手で押さえた後、その手で周りの物に触れるとウイルスがつきます。他の方がそれを触るとウイルスが手に付着し、その手で口や鼻を触ると粘膜から感染します。

重症化すると肺炎となり、死亡例も確認されているので注意しましょう。
特に高齢の方や基礎疾患のある方は重症化しやすい可能性が考えられます。

日常生活で気を付けること

まずは手洗いが大切です。外出先からの帰宅時や調理の前後、食事前などにこまめに石けんやアルコール消毒液などで手を洗いましょう。
咳などの症状がある方は、咳やくしゃみを手で押さえると、その手で触ったものにウイルスが付着し、ドアノブなどを介して他の方に病気をうつす可能性がありますので、咳エチケットを行ってください。

持病がある方、高齢の方は、できるだけ人混みの多い場所を避けるなど、より一層注意してください。

発熱等の風邪の症状が見られるときは、学校や会社を休んでください。

発熱等の風邪症状が見られたら、毎日、体温を測定して記録してください。

こんな方はご注意ください

次の症状がある方は「帰国者・接触者相談センター」にご相談ください。

風邪の症状や37.5℃以上の発熱が4日以上続いている
（解熱剤を飲み続けなければならないときを含みます）
強いだるさ（倦怠感）や息苦しさ（呼吸困難）がある

※ **高齢者や基礎疾患等のある方は、上の状態が2日程度続く場合**

センターでご相談の結果、新型コロナウイルス感染の疑いのある場合には、専門の「帰国者・接触者外来」をご紹介します。
マスクを着用し、公共交通機関の利用を避けて受診してください。

＜帰国者・接触者相談センター一覧＞ ※土月初を含めた終日つながります

センター名	電話番号	FAX	センター名	電話番号	FAX
大阪府池田保健所	072-751-2990	072-751-3234	大阪市保健所	06-6647-10641	06-6647-1029
大阪府吹田保健所	06-6339-2225	06-6339-2058	堺市保健所	072-228-0239	072-222-9876
大阪府茨木保健所	072-624-4668	072-623-6856	高槻市保健所	072-661-9335	072-661-1800
大阪府守口保健所	06-6993-3131	06-6993-3136	東大阪市保健所	072-963-9393	072-960-3809
大阪府四條畷保健所	072-878-1021	072-876-4484	豊中市保健所	06-6151-2603	06-6152-7328
大阪府藤井寺保健所	072-955-4181	072-939-6479	枚方市健康部	072-841-1326	072-841-2470
大阪府富田林保健所	0721-23-2683	0721-24-7940	八尾市保健所	072-994-0661	072-922-4965
大阪府和泉保健所	0725-41-1342	0725-43-9136	寝屋川市保健所	072-829-8455	072-838-1152
大阪府岸和田保健所	072-422-5681	072-422-7501	※令和2年2月14日現在		
大阪府泉佐野保健所	072-462-7703	072-462-5426			

一般的なお問い合わせなどはこちら

その他、ご自身の症状に不安がある場合など、一般的なお問い合わせについては、次の窓口にご相談ください。

府民向け相談窓口 電話番号：06-6944-8197 FAX番号：06-6944-7579

受付時間 9:00～18:00（土日・祝日も実施）

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！

① 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。

② 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拭き取ることが重要です。

③ 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。

＜タイミンク＞

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

- ① ビニール手袋・マスク・ガウン・靴カバー等を着用する。
- 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。
- ③ 床等に、汚物が残らないように、しっかりと拭き取る。
- 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。
- 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拭き取るように拭く。
* 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。
- ⑥ 10分後に水拭きする。

衣類等が糞便や嘔吐物で汚れたとき

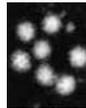
- ① ペーパータオル・布等で覆うなど、付着した汚物中のウイルスが飛び散らないようにしながら汚物を取り除く。
- ② 汚物を取り除いたあと、洗剤を入れた水の中で、静かにもみ洗いをする。
- ③ 50倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤に10分程度つけこむ。(素材に注意)
★家庭用塩素系漂白剤につけこむ代わりに、85℃・1分以上の熱湯洗濯を行うことでもウイルスの消毒効果があります。
- ④ 他の衣類とは分けて洗う。
* もみ洗いの場所は、250倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤で消毒し、洗剤を使って掃除をする。

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
<ul style="list-style-type: none"> 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。) 	<p>約50倍</p> <p>※濃度 約1000ppm</p>	<p>①水道水 2500cc (500cc ペットボトル5本分)</p> <p>②家庭用塩素系漂白剤 50cc</p> <p>キャップ約2杯</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<p>約250倍</p> <p>※濃度 約200ppm</p>	<p>①水道水 2500cc (500cc ペットボトル5本分)</p> <p>②家庭用塩素系漂白剤 10cc</p> <p>キャップ1/2杯弱</p>

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、初夏にかけ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病するため、人から人への感染が起こります。
- 症状が治えてからも、10日から1か月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 大阪健康安全基礎研究所
発行元：大阪府健康医療部保健医療課室医務対策課

(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%) 速乾性擦式手指消毒剤 消毒用エタノール(70%)	石鹼で手洗い後、 100倍液 (下記参照) に浸して洗浄する 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
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) 熱湯消毒	100倍液 (下記参照) に30分間浸し、 水洗いする 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%) 逆性石鹼液 (塩化ベンザルコニウム液10%)	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 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) 熱湯消毒	100倍液 (下記参照) に30分間つけた 後、洗濯する 熱水洗濯機(80℃10分間) 処理し 洗浄後乾燥させる
風呂場	逆性石鹼液 (塩化ベンザルコニウム液10%) 熱湯消毒	100倍液 (下記参照) を含ませた紙タオ ル等で拭く 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	<p>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 薬剤キャップ1杯 約5ccとして 約4杯</p>
100倍液	<p>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 薬剤キャップ1杯 約5ccとして 約2杯</p>

大阪府

(お問い合わせは最寄りの保健所へ)

大阪府健康医療部医療対策課 平成30年2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。)
- ★ 生肉を触れた箸 (箸く着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るため、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。

潜伏期間 : 2~14日 (平均3~5日)
症状 : 下痢 (軽いものから水様便や血便)・腹痛・発熱など
 ※ 乳幼児や高齢者では重症になる場合があります。
 ※ 発症後 1~2週間、溶血性尿毒症候群 (HUS) を起こすことがありますので注意が必要です。

※ HUS : ペロ毒素により腎臓の細胞が傷害されて発症する、溶血性貧血、血小板減少、急性腎不全の3つを特徴とする状態。
主な症状 : 尿が出にくい・出血を起し易い・頭痛など
重症になると、けいれん・昏睡を起し、生命の危険がある。

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、手袋をはずし石鹼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、頻りに水を交換しましょう。

《注意事項》

(消毒薬等については裏面参照)

- ※ **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、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、湯浴は避けましょう。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。

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も、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

- ・少なくとも毎年に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/irvo/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2万人弱の結核患者が新たに診断されており、その約7割は60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」しつづ病状が進行し、排菌ようになります。
- ・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

～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。

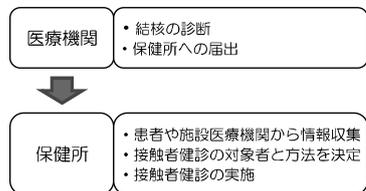
接触者健診について

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。



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～



H I V 感染予防は標準予防策で十分です



H I V はそんなに簡単には感染しません

性行為以外の日常生活で感染することはありません。
また、規則正しく服用していればウイルス量が下がり、性行為での感染も防げます。



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

2019年末、大阪府のH I V陽性者の累積報告数は3,691人となり、年々増加しています。
また、高齢化や合併症などによって、自立困難で支援を求めるH I V陽性者が増えてきています。
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。
誰に対しても平等に生活を支援し、療養の場を提供することは、世の中から期待されている
社会福祉施設等の役割です。

H I V陽性者の方も、1つの慢性疾患を抱えているだけで他の人と何も変わりません。
一人ひとりが、H I V / エイズに対する理解を深め、不安や戸惑いをなくし、H I V陽性者の
方を迎え入れていきましょう。

《参 照》

平成23年12月発行、平成31年2月改訂 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～
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

【関連ウェブサイト】

「地域で暮らす」あなたを支えるために (資料集) <http://www.onh.go.jp/khac/hiv/material.html>



問合せ先 大阪府健康医療部保健医療室医療対策課感染症グループ
電話 06-6941-0351 (内線2543)

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(こむらがり)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

分類	症状	症状から見た診断	重症度
I 度	めまい・失神 「立ちくらみ」という状態で、脳への血流が断続的に不十分になったことを示し、熱失神と呼ぶこともあります。	熱失神 熱けいれん	
	筋肉痛・筋肉の硬直 筋肉の「こむら返り」のことで、その部分の痛みを伴います。発汗に伴う疲労(ナトリウム等)の欠乏により生じます。 手足のしびれ・気分の不快		
II 度	頭痛・吐き気・嘔吐・倦怠感・虚脱感 体がぐったりする、力が入らない等があり、「いつもと様子が違う」程度のごく軽い意識障害を認めることがあります。	熱疲労	
III 度	II 度の症状に加え、意識障害・けいれん・手足の運動障害 呼びかけや刺激への反応がおかしい、体にガクガクとひきつけがある(全身のけいれん)、真直ぐ走れない・歩けない等。 高体温 体に触ると熱いという感触です。 肝機能障害、腎機能障害、血液凝固障害 これらは、医療機関での採血により判明します。	熱射病	

(「熱中症環境保健マニュアル 2018」より)

2. 高齢者と熱中症について

＜高齢者における身体機能の一般的な特徴＞

- 体内の水分量が少ないことから、体の老廃物を排出する際に、たくさんの尿を必要とします。
- 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。

だから特に注意が必要です！

＜高齢者における熱中症の実態＞(大阪府内)

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

4. 熱中症予防について

＜予防法＞

熱中症は、放置すれば、時に生命に関わる症状ですが、多くの場合、予防法を実践していれば発症を防ぐことができます。
予防法ができていないか、チェックしてみましょう！

- こまめに水分補給をしている
- エアコン・扇風機を上手に使用している
- シャワーやタオルで体を冷やす
- 部屋の温湿度を測っている
- 暑い時は無理をしない
- 涼しい服装、外出時には日傘、帽子をしている
- 部屋の風通しを良くしている
- 緊急時・困ったときの連絡先を確認している
- 涼しい場所・施設を利用する

＜予防法メモ＞

- 寝る前だからと水分を我慢せず、こまめな水分補給を心掛きましょう。汗をかいたときは、適度な塩分補給が必要です。
- 暑さを感じなくても、部屋の見やすい場所に温湿度計を置き、温度が上がったらエアコンをつけるなど、常に注意しましょう。

5. 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室内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。
○ 水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に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優先です。

6. 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）

7. 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/hettvuisyuu/>
- 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「熱中症リスク軽減マニュアル2018」、「熱中症～思い当たることはありますか？～」を参考に、大阪府で作成しました。

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ことが必要です。

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）による虐待だけではなく、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・介護医療院 ・短期入所生活介護（ショートステイ） ・短期入所看護介護（ショートステイ） 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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） 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護（ホームヘルプサービス） ・訪問看護 ・訪問入浴 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

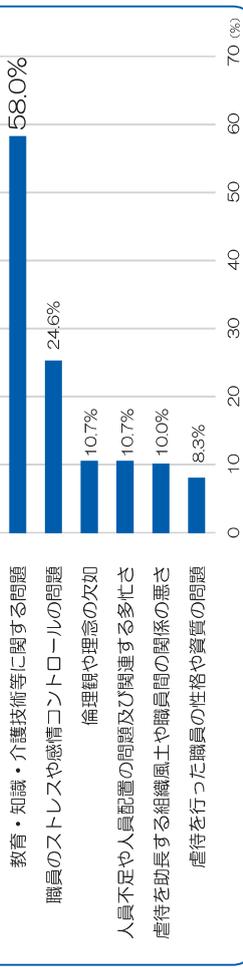
大阪府福祉部高齢介護室介護支援課

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かえす・介護を行う際に暴言を浴びせられ、カッターやピンセットで髪を抜くなど）
- 身体的に必要のない投薬によって動きを制限する
- 食事の際、利用者が拒否しているのに職員が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

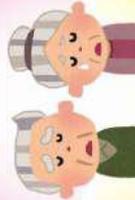
- 威嚇、侮辱的な発言や態度をとる（舌打ち・ため息・不快な声で応対するなど）
- 子ども扱いや人格を貶めるような扱いをする（名前に「ちゃん」付けをする・顔や手にマジックで落書きをするなど）
- 職員の都合を優先し、利用者の意思や状態を無視して介護をする（必要がないのにオムツを着用させるなど）
- 行事や集会に参加させない、無視する

性的虐待

- 必要なく身体に触る、キスをし、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、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
- 行動を落ち着かせるために、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、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られ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くっている
- 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権利侵害や困りごとについて、行政、社会福祉
協議会、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
に行う相談事業です。様々な解決困難な事例について、弁護士会・社会福祉士
会等と連携し、電話や来所による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。
- 悪徳商法にのせられて不要なものを買わされているようだ。
- 知人から財産を侵奪されている。
- 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】

社会福祉法人大阪府社会福祉協議会地域福祉部権利擁護推進室（あいあいねっと）

所在地 〒542-0065 大阪市中央区中寺 1丁目1番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～・最長80分）

【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）

成年後見制度に関するご相談を受け付けています。

【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）

成年後見制度の利用を促進！

1. 成年後見制度とは？

認知症、知的障がい、精神障がいなどの理由で判断能力の不十分な方々は、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身の回りの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議をしたりする必要があっても、自分でこれらを行うのが難しい場合があります。また、自分に不利な契約であってもよく判断ができません。契約を結んでしまい、悪徳商法の被害にあう恐れもあります。このような判断能力の不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。必要な方がいる時は、市町村の窓口及び地域包括支援センター等へご相談下さい。

2. 成年後見制度はどのようなものがあるの？

成年後見制度は、大きく分けると、「法定後見制度」と「任意後見制度」の2つがあります。

また、法定後見制度には、「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じた制度を選ぶようになっています。

法定後見制度においては、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって、本人を保護・支援します。

成年後見人等には、親族以外に、専門職（弁護士、社会福祉士、司法書士等）、法人、市民後見人が選任されます。

3. 成年後見人等の役割は何か？

成年後見人等は、本人の生活・医療・介護・福祉など、本人の身の回りの事柄にも目を配りながら本人を保護・支援します。しかし、成年後見人等の職務は本人の財産管理や契約などの法律行為に限られており、食事の世話や実際の介護などは、一般に成年後見人等の職務ではありません。

また、成年後見人等はその事務について家庭裁判所に報告するなどして、家庭裁判所の監督を受けることとなります。

2020年4月から民法が改正されます！

民法が改正され、意思能力制度が明文化されることとなります。これにより、意思能力を有しない者がした法律行為は無効となり、自ら締結した売買契約の無効を主張して、代金の返還等を求めることができることとなり、判断能力が低下した高齢者等が不当に不利益を被ることを防ぐことが可能となります。

※意思能力は、行為の結果を判断するに足るだけの精神能力をいいます。例えば、認知症を患って行為の結果を判断することができない者は、意思能力を有しません。

※成年後見制度の審判を得ていなくても、意思能力制度の利用は可能です。

（法務省 HP より）



公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

介護事業者様が抱える悩み解消のお手伝いをします！

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。



雇用管理相談

■ご相談例

- ・働き方改革関連法について(年次有給休暇・同一労働同一賃金など)
- ・人事諸規定(就業規則、勤務体制、人事考課、賃金体系など)
- ・労務管理(労働契約、労働条件、ハラスメント関連など)
- ・経営管理(特定処遇改善加算、人材確保等支援助成金など)

●社会保険労務士、中小企業診断士等が相談支援

気になることは、
お気軽に
ご相談ください。

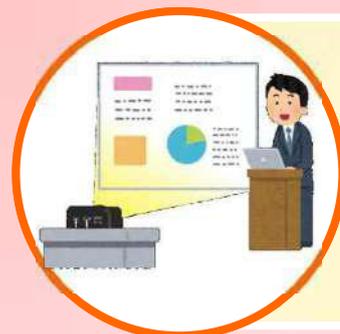


メンタルヘルス相談

■ご相談例

- ・健康管理(腰痛への理解)
(医学的見地からの腰痛予防についてなど)
- ・ストレス対策(メンタル不調者への対応、ストレス解消など)

●理学療法士、シニア産業カウンセラーが相談支援



教育・研修に係る相談(研修コーディネーター事業)

■ご相談例

- ・研修計画の策定について
- ・効果的なリーダーの育て方
- ・キャリアパス制度の見直し
- ・職員の離職が減る人材育成方法

●介護人材育成コンサルタントが相談支援

- ※ 相談内容は秘密厳守いたします。
- ※ 相談回数には限度があります。詳細はお問い合わせください。
- ※ コンサルタントやヘルスカウンセラーのご指名はできません。

■お申し込み・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(エル・おおさか)南館12階

TEL **06-4791-4165** FAX **06-4791-4166**

【相談をご希望される方は裏面に必要事項をご記入の上FAXでお送りください】

多数の
相談実績が
あります





無料

講師派遣のご案内

職場環境を良くするための**対策**



腰痛の予防と対策

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。



ストレスマネジメント

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。



リーダーの役割と心構え

リーダーの自己理解を促し、リーダーとしての役割を学びます。



◆1回につき、1つのテーマでお選びください

◆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し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名以上**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。)
 - ◆実施するにあたり、専門家との事前打合せのため大阪支部(相談室)へお越しいたします。【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の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

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、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っていないうちに、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おおして、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
楽しみになった!

ケアをほめられて、
仕事が楽しくなった!

② 市民の目線でチェックできます。

施設内ではあたりまえだ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組みや虐待防止への取組みが進められたケースもあります。

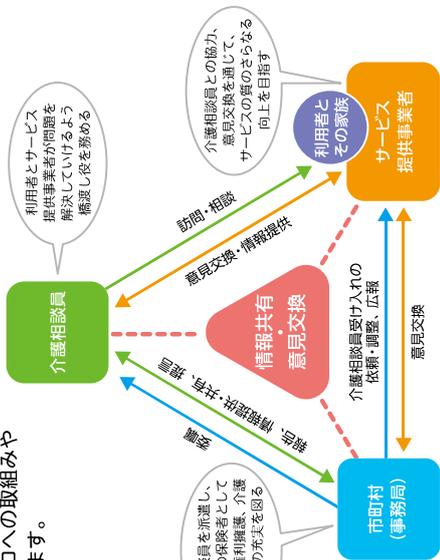
介護相談員派遣等事業のしくみ

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



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づけられており、この事業を実施するかどうかは、各市町村の判断に任されています。

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熟意をもっていると考えた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人です。【養成研修は、介護保険制度のしくみ等高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、約40時間にわたる内容となっています。また、活動中の方には「預任研修」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。



大阪府福祉部高齢介護室 平成29年3月発行
〒540-8570 大阪府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何？

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

「第三者評価」受審の3つのメリット！

施設・事業所の成長につながる！

- ▶事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。
- ▶改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。
- ▶第三者評価を受ける過程で、職員間での諸課題の共有化と改善意欲の醸成が促進されます。

利用者等にアピールできる！

- ▶評価結果を公表することにより、より多くの方々にとって事業所を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、社会福祉法人が運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、お問合せください。

受審事業者の声



- 職員の意識も大きく変化し、課題・問題点など職員全体で共有するようになりました。
【保育所】
- 評価されると思うと構えてしまいましたが、調査の方はとても親切で親身になって話してくれました。
【特別養護老人ホーム】
- 単なる指摘だけでなく、温かいアドバイスをいただき、大変参考になりました。
【障がい者支援施設】
- 利用者へのアンケート調査で、潜在的なニーズを把握でき、受審後のサービス向上につながりました。
【通所介護事業所】

大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課

〒540-0008 大阪市中央区大手前3丁目2-1-2
TEL: 06-6944-6663 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価

検索

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



◆大阪府の認証評価機関一覧◆

【令和元年度】

(令和2年3月2日現在 15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 (虐待・児童虐待)
270001	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター	大阪市北区	06-6358-5700	●		●
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくとく	大阪市阿倍野区	06-6652-6287	●	●	●
270006	特定非営利活動法人 カリア	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	●	●	●
270030	有限会社 リアランス	大阪市中央区	06-6920-0070	●	●	●
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かんなひの丘	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 エイコンサン・ジャパン	大阪府住之江区	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	富田林市	072-121-8610		●	●
270051	特定非営利活動法人 ぼつと	堺市堺区	072-228-3011	●	●	●
270052 ※	一般社団法人 ば・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●	●
270053	あけぼの監査法人	大阪市北区	06-6948-6740			●

※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（15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4505)、(直通) 06-6944-6663

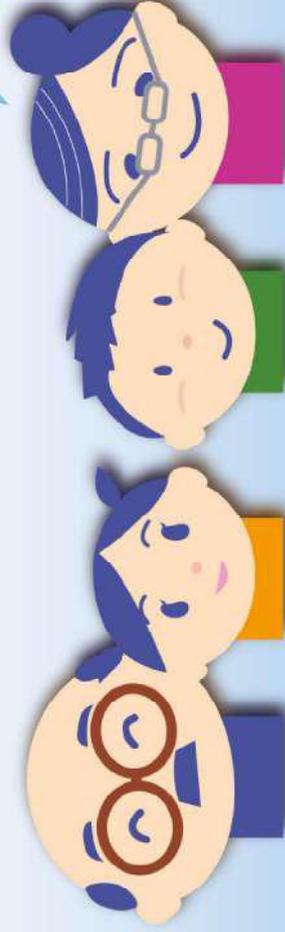
URL: <http://www.pref.osaka.lg.jp/chikifukushih/daisansha/index.html>

福祉サービス苦情解決制度のご案内

福祉サービスの 苦情解決へのお てつだいをします。

福祉サービスは、利用者が自分で選んで利用する仕組みになってきています。しかし、自分で選んだというものの、いざサービスを利用してみると、事前聞いていた内容、または契約していた内容と違っていたり、今、受けているサービスに疑問や不満を感じている方もいらっしゃるかもしれません。

このような福祉サービスの苦情を解決するために、事業者段階での「苦情解決の仕組み」づくりと、それをバックアップする大阪府段階の苦情解決のための「委員会」が設置されています。



福祉サービス苦情解決委員会
(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)

TEL 06-6191-3130

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に気軽に話してみてください。

事業者は「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、利用者からの苦情の適切な解決に努めることになっていきます。

また、事業者の中には、客観性を確保するために、職員以外の方を「第三者委員」として設置し、話し合いに立ち会ったり助言を行ったり、苦情解決のために積極的な役割を果たしてもらっているところが増えています。

それでも解決しなかった場合や、
事業者に直接言い出しにくいときは、

福祉サービス苦情解決委員会にお気軽ににご相談ください。

委員会では、相談者と事業者の双方の話し合いによる解決をめざし、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り、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。

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

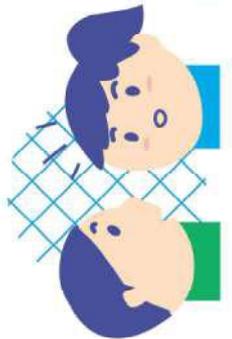
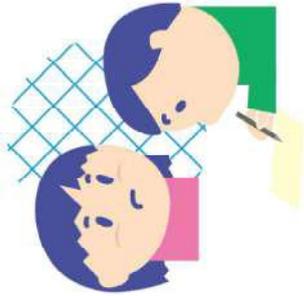
必要に応じて、相談者や事業者への相談・助言を行います。

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。



福祉サービス苦情解決委員会 Q & A

どんな福祉サービスの苦情が相談できますか？

Q.1

A. 子ども、障がい者、高齢者などを対象とした、施設や在宅での福祉サービス全般に関する苦情相談をお受けします。なお、「介護保険サービス」についての苦情は、大阪府国民健康保険団体連合会(06-6949-5418)でも対応しています。

誰でも相談できますか？

Q.2

A. 福祉サービスを利用しているご本人、またはご家族、ご本人の代理人の方などが相談することができます。また、民生委員児童委員やその事業者の職員など、利用しているご本人の状況や提供されている福祉サービスの内容をよく知っている方が相談することもできます。

事業者や周囲の人たちに知られたくないのですか？

Q.3

A. ご希望により、匿名でも相談できます。ただし、事業者に状況を問いたり、助言や改善の申し入れを行うときには、匿名のままでは難しいことがあります。相談については、守秘義務によって、秘密は守られますので、安心してご相談ください。

相談するのに費用はかかりますか？

Q.4

無料です。

誰が相談にのってくれるのですか？

Q.5

A. まずは専門の相談員が相談に応じます。相談内容に応じて、16名の専門の委員が解決に向けて必要な対応をします。委員会は、公正・中立な立場から、多様な事例に適正に対応できるように、社会福祉、法律、医療などに関する学識経験者を委員で構成されています。

どのような対応をしてくれるのですか？

Q.6

A. ご相談をよくお聞きして、相談者の意向を確かめたうえで、事業者の事情調査や解決に向けた助言、あっせんを行います。なお、ご相談の内容から、虐待や重大な法令違反による苦情であった場合には、すみやかに人権が救済されるよう大阪府知事に通知します。

相談の方法

来所、電話、ファックス、メール、手紙などいずれの方法でもご相談をお受けします。来所される場合は、必ず事前にご連絡ください。

専用電話 06-6191-3130

FAX 06-6191-5660

メール tekisei@osakafusyakyoko.or.jp

相談日と時間

月～金曜日 10:00～16:00(土・日・祝祭日・年末年始を除きます。)



福祉サービス苦情解決委員会
(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)

〒542-0065 大阪府中央区中寺1丁目1番54号 大阪社会福祉指導センター1階