

## 福祉サービスを利用していて

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

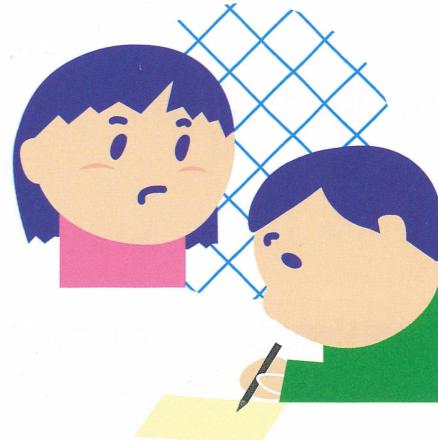


1

### 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にいくこともある。



2

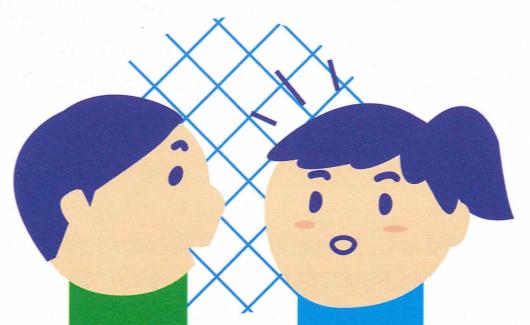
### 解決方法の検討

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

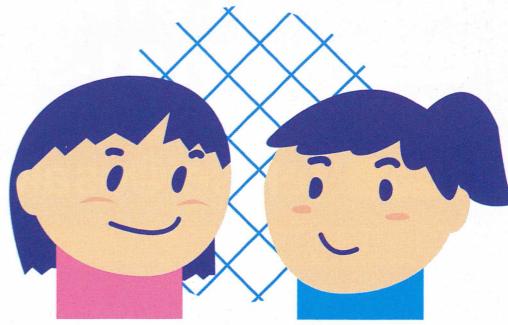
### 相談・助言

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。

# 大阪府 ICT 導入支援事業

～ICT化に取り組む介護事業所を支援します！！～

介護人材の確保・定着のために雇用環境の改善をするにあたり、予算不足などお悩みはありませんか？

大阪府では、介護現場における介護ワントラック、タブレット端末等（以下「ICT」という。）の導入支援を行うことにより、介護記録・情報共有・報酬請求等の業務の効率化を図り、介護従事者の負担軽減等による雇用環境の改善、離職防止及び定着促進に資することを目的に、ICT導入支援事業補助金を交付します。

■補助対象者：介護保険法による指定又は許可を大阪府内で受け、介護サービスを提供する事業者

\*LIFEデータ提供、又は事業所内・事業所間で居宅サービス計画等のデータ連携を行っている場合（予定を含む）

職員数	補助上限額
1名以上10名以下	1,000,000円
11名以上20名以下	1,600,000円
21名以上30名以下	2,000,000円
31名以上	2,600,000円

■補助対象機器：タブレット端末、スマートフォン、ソフトウェア、ネットワーク機器の購入・設置、クラウドサービス、保守・サポート費、導入設定、導入研修、セキュリティ対策に要する経費等

■申請期間：令和5年度中（7月～8月予定）

※令和5年4月1日以降に購入したICT全般を補助対象経費として申請をすること可能と予定

※先着順ではありません。申請が予算額（350,000,000円）を超える場合など、申請に対する交付決定できません。

＊受け付けます。

ICTを導入することにより、業務の効率化、生産性の向上に取組んでみませんか？  
介護記録や請求業務等に割く時間を見直すことで、利用者へより質の高いケアを行なう時間も確保できます。  
ぜひICT導入支援事業補助金の活用をご検討ください。



※補助事業の詳細は、6月末以降にホームページを更新する予定にしています。  
申請方法や要件については、令和5年度の内容をご確認のうえ、お手続きください。（「大阪府 ICT 導入支援事業補助金」で検索）

【問い合わせ先】 大阪府福祉部高齢介護室 介護事業者課 居宅グループ 06-6944-7095(直通)  
大阪府福祉部高齢介護室 介護事業者課 整備調整グループ 06-6944-7104 (直通)

## 大阪府 介護ロボット 導入活用支援事業

R5.5.16 時点

大阪府では、介護ロボットの普及促進を図ることにより、介護従事者の負担軽減等による雇用環境の改善、離職防止及び定着促進に資するために、介護ロボット導入活用支援事業補助金を交付します。

<補助対象>

### 1) 介護ロボット機器

- ① 移乗介護（装着型・非装着型）
- ② 移動支援
- ③ 排泄支援
- ④ 見守り・コミュニケーション
- ⑤ 入浴支援
- ⑥ 介護業務支援

入浴支援

装着型移乗支援



①～⑥のいずれかの場面において使用され、介護従事者の負担軽減効果のある介護ロボット

### 2) 見守り機器の導入

（W-Fi環境の整備、インカム、インカム構築経費等）  
の情報を介護記録にシステム連携のネットワーク連携のシステム（予定を含む）

<支援内容>

■補助総額：300,583千円（昨年度 260,050千円）

■補助対象者：介護保険法による指定を大阪府内で受け、介護サービスを提供する事業者  
(居宅介護支援事業者、介護サービス事業者は除く)

■補助割合：導入費の1/2又は3/4（＊）を補助 ただし上限あり（下表参照）

\*導入計画書において目標とする人員配置を前提にした上で、見守りセンサー、インラム・スマートフォン等のICT機器及び介護記録ソフトの3点を活用し、從前の介護職員等の人員体制の効率化を行うとともに、利用者のケアの質の維持・向上や職員の休憩時間の確保等の負担軽減に資する取組を行うことを予定している場合。

機器1台あたり	1事業所あたり
・移乗支援（装着型・非装着型） ・入浴支援 ・上記以外	上限 100万円 上限 500万円
見守り機器の導入に伴う通信環境整備 ・上記以外	上限 30万円 — 上限 750万円

■前工ントリー期間：昨年度同様、交付申請の前にWebによる事前エントリー制を導入します。（7月から8月予定）※詳細は6月末以降に確定の上、手続きして下さい。

■交付申請：事前エントリーされた事業所について、予算の範囲内で抽選し、当選した事業所の方のみ交付申請を受け付けます。

★注意事項★  
※令和5年4月1日以降に購入した介護ロボットも補助対象経費として、エントリーすることを可能とする予定です。  
※エントリー後の仕様の結果、交付申請書類を提出しても、機器や施設が補助対象外の場合は「不交付」となります。エントリーに際しては「介護ロボットとは、や各機器の定義」また「手引き」や「G&A」で補助の対象かどうかを「確認ください」。  
(電話でお問い合わせをいたい場合でもハンドフレッシュ等を確認しない場合があります。)

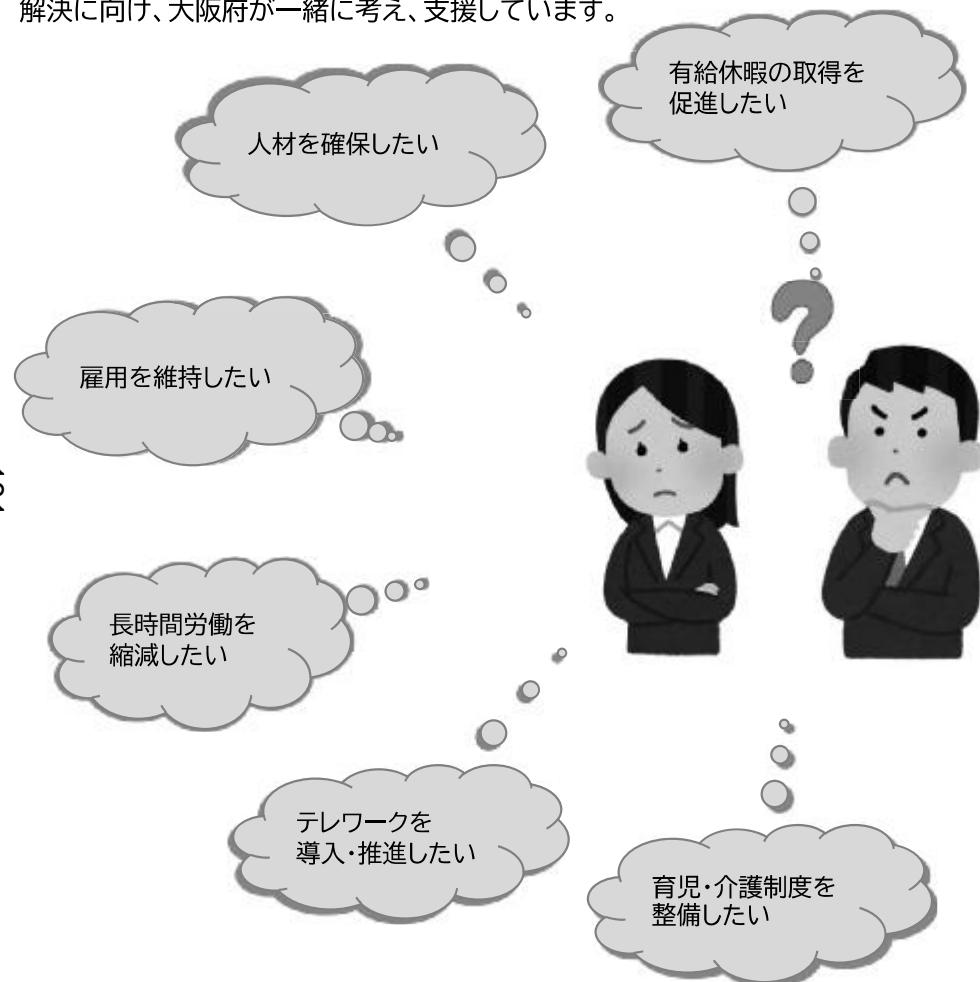
【問合せ先】 大阪府福祉部高齢介護室 介護事業者課 整備調整グループ 06-6944-7104 (直通)





## 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。



131

### 《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

(※) 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。

悩みを解決し  
企業の更なる  
魅力向上へ



### 《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

労働環境改善事業

- 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



## 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。

たとえば…

### 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しているとの意図を伝えられた時に、貞指位置すきはもくしれない範囲で対応することが求められます。

- 視覚障がいのある人から書類の読み上げを求めるのでに対応する。
- 利用者が移動しやすいように店内の段差にスロープを設ける。
- 自筆が困難な人のから筆記用具を受け取る。

## なにわの新常識



「ゴウハイってなんなん?



### 合理的配慮

ひりごうひりょく





視覚障がいのある人から  
書類の読み上げを求めるので  
に対応する。



利用者が移動しやすいように  
店内の段差にスロープを設ける。



自筆が困難な人のから  
筆記用具を受け取る。

### 相談と解決の流れ

そうだんとうけつのりゆ

**相談者**  
そうちだんしゃ

**市町村の相談窓口**  
しちょうそんのそうだんまどぐち

**府**  
ふ

**相談員**  
そうだんいん

**広域支援相談員**  
こういきしえんそうだんいん

**助言**  
じょげん

**既読**  
じきよく

**大阪府障がい者等  
差別解消議会**  
おおさかふしべつかいしょぎかい

**解決**  
けっけつ

**既読**  
じきよく

**大阪府**  
おおさかふ

**市町村の相談窓口と広域支援相談員の連絡先**  
しちょうそんのそうだんまどとこういきしえんそうだんいんのれんらくせん

**既読**  
じきよく

**大阪府**  
おおさかふ

**連絡先**  
れんらくせん

**既読**  
じきよく

**大阪府**  
おおさかふ

**連絡先**  
れんらくせん



おおさかふ  
大阪府





■問い合わせ先  
大阪府福祉部部長がい番組企画課  
電話：06-6944-6271 FAX：06-6942-7215

# 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について何？

⇒ 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・客観的立場から評価を行ないます。

⇒ 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とため、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。
- ・第三者評価を受けた結果により、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、職員が一丸となつ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つ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。

133

\*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、法人所属（大阪府、政令指定市及び中核市の方）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（公定料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。

■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なければと思いました。ありがとうございました。【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って丁寧に評価して頂きました。

■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、今後の改善につなげました。【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を感謝したいと 思っています。

### 受審事業者の声



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

大阪府 第三者評価



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

◎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。  
※全国社会福祉協議議会による全国共通の社会的養護関係施設（保育園、児童心理治療施設、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/chiiikitukushi/daisansha/index.html>

業事等派員相談護介

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、「介護サービス相談員」は「介護相談員」に名称変更されました。

一人で悩まないで  
相談してね

職員の介助  
が乱暴だ

話し相  
が欲し



目談員派遣について

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。

市町村が事業の実施にふさわしい

いと認められた人で、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術まで、約40時間にわたる内容となっています。また、活動中の方には「現地研修」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。

員談相護

※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。

トマス

## 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日常生活に参加することなどを通して、問題や改善すべき点など情報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。

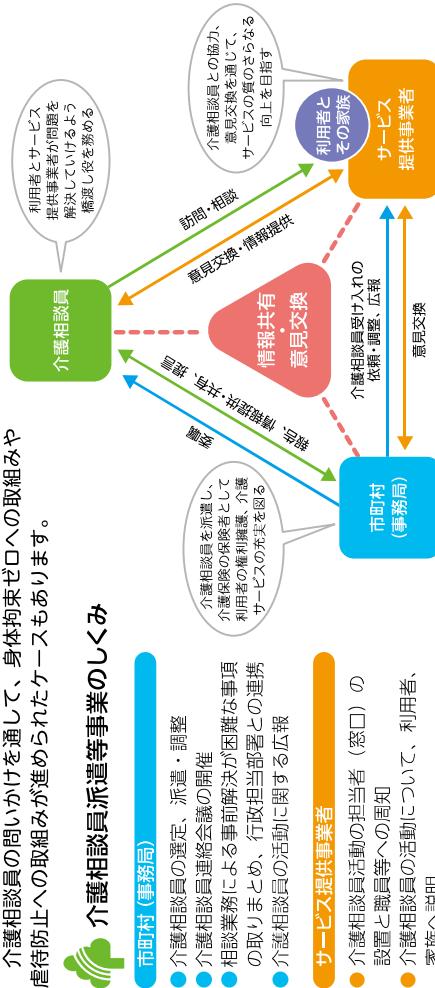
②市民の目線でチェックできます。

**③ 身体拘束ゼロ・虐待防止の実現に**

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  
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  
介護相談員の問い合わせを通して、身体拘束ゼロへの取組みや  
虐待に対する見直しによる改善が進んでいます。

介護相談員派遣等事業①

- 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
    - 相談業務による前解決が困難な場合の取りまとめ、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）
    - 設置と職員等への周知
    - 介護相談員の活動について、利用家族へ説明



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、利用者だけではなく事業者にも多様なメリットをもたらしています。



散歩の回数が  
増えた！

食事の時間が  
楽しみになった！

A cartoon illustration of a boy's head with brown hair, looking slightly to the right.

An illustration showing two boys with brown hair and orange shirts. One boy is looking up at a green curved arrow that points from the text "仕事が楽しくなった！" (Work became fun!) above. The other boy is looking down at the arrow.

利用者とサービス  
提供事業者が問題を  
解決していくよう  
橋渡し役を務める

介護相談員との協力、  
意見交換を通じて、  
サービスの質のさらなる  
向上を目指す

その家族  
サービス  
提供事業者

### ▶お知らせ

意をもつて  
を受けた人  
等高齢者福  
祉、コミュニ  
ティなどについ  
て極的に受講  
します。

大阪府

〒540-8570 大阪市中央区大手前二丁目 TEL:06-6941-0351



## 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 實施主体 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盲ろう者向け通訳・介助員を派遣する。

#### 3 令和12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(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)により)

※ 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 觸手話

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。  
弱視の人には近い距離から  
相手の手話を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本の指を出し、これを点字タイブライターチーに見立てて点字記号を打つ方法。



#### ③ 指文字

相手の手の中間に指を縛って会話する方法。



～はじまります！～

介護施設・事業所向け

NEW

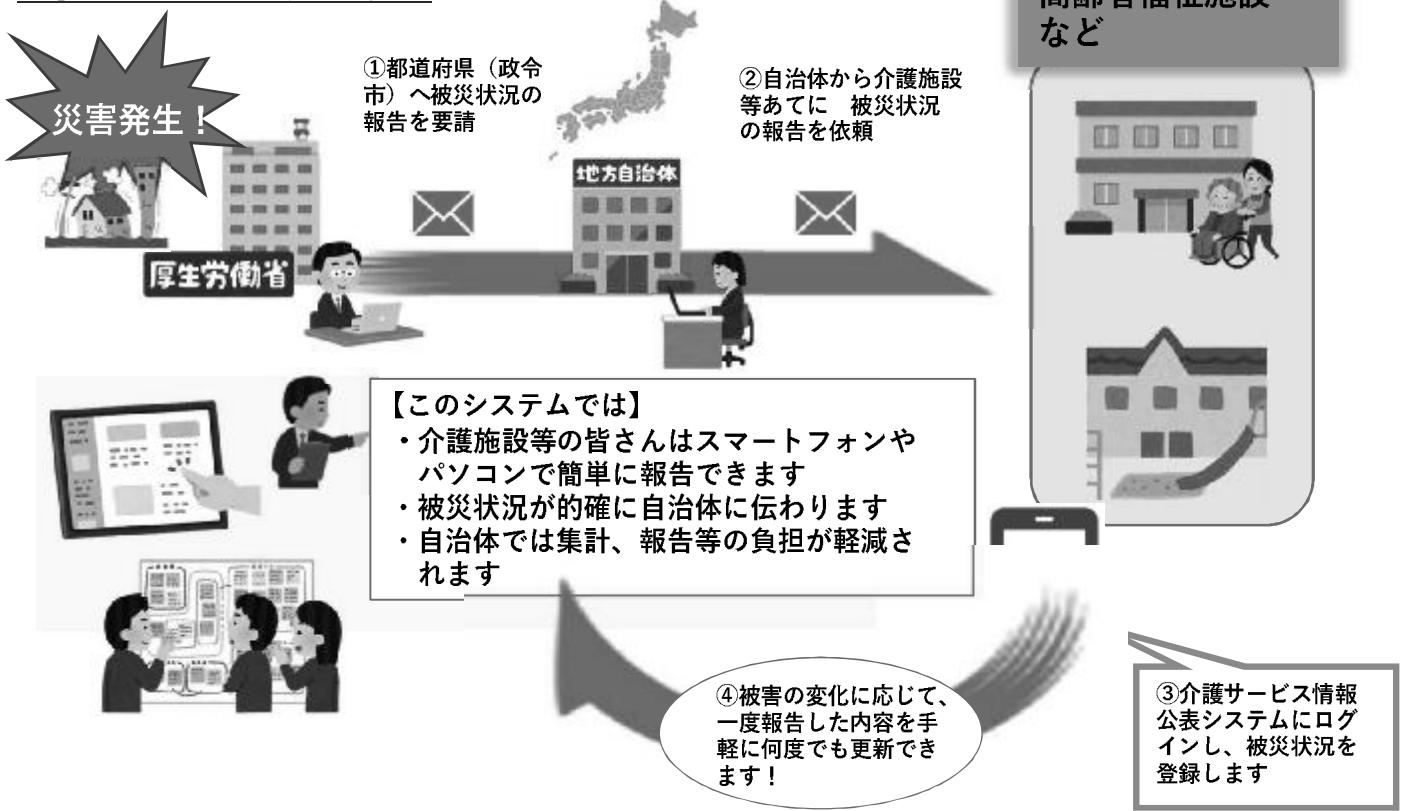
# 「災害時情報共有システム」概要と利用方法

## 1) 災害時情報共有システムとは

災害発生時に、介護施設・事業所等（以下、「介護施設等」という）の被災状況を介護施設等と自治体、国（厚生労働省）の間で情報共有するためのシステムです。国を通じて被災状況の報告を求められた際に、介護施設等のパソコンやスタッフのスマートフォンを使って、介護施設等の被害状況を的確に、簡単に知らせることができます。

自治体・国では、介護施設等から報告された被災状況を速やかに確認・把握した上で、必要な支援につないでいくことができます。

## 2) 災害時の利用の流れ



## 3) システムの特徴

1. 災害発生後、災害の規模などから必要に応じ、国(厚生労働省)が被災状況の報告を求めます。  
国は自治体を通じ、介護施設等の皆さんへ報告を依頼しますが、その際、介護サービス情報公表システムにアクセスし、被災情報の報告を行っていただきます。  
※送信いただいた情報は、自治体、国（厚生労働省）でも即座に状況が確認できます。
2. 被災状況報告は、複数回登録が可能です。状況変化に応じて、報告内容を随時更新できます。

本件についてのお問合せは、大阪府福祉部高齢介護室介護事業者課居宅Gまで (☎ 06-6944-7095)