

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。

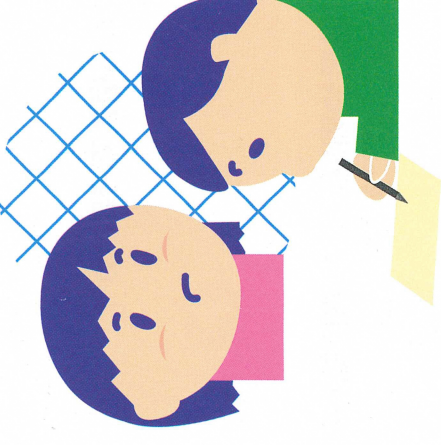
苦情の解決をはかることによって、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割をもっています。

[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③④⑤⑥を行います。

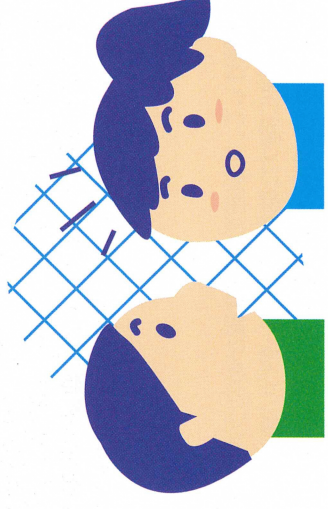


2 解決方法の検討
委員会で相談の内容を受けて解決のための方法を検討します。相談者の意向を確かめたうえで、必要に応じて事情調査や相談者への助言、相談者と事業者の話し合いのあったりなど、相談内容に応じた方法を検討します。

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聴き取りや現地訪問などの調査を行います。



4

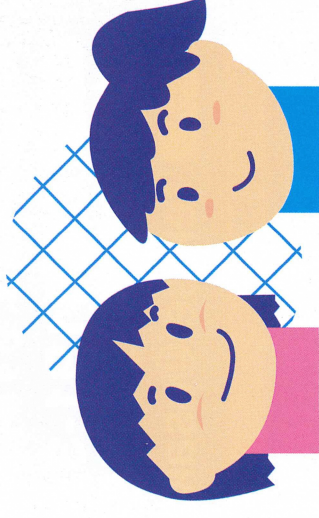
相談・助言

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。

～ 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ソフト、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
 ■補助割合：以下の事業所規模に応じた補助額を上限に対象経費の3/4(*)又は1/2を補助

*LIFEにデータを提供し、又は事業所内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が可能と予定
 ※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、申請に対して交付決定できない場合があります。



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短縮することにより、利用者へより質の高いケアを行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ことを目的に、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

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



介護ロボットとは
（定義）

- 情報を感知（センサー系）
- 判断し（知能・制御系）
- 動作する（駆動系）

この3つの要素技術を有する
知能化した機械システム

2) 見守り機器の導入に伴う通信環境整備（Wi-Fi環境の整備、インカム、見守りセンサー等の情報の介護記録にシステム運動させる情報連携のネットワーク構築経費等）

＜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、介護予防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明確にした上で、見守りセンサー、インカム・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、従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。

介護ロボット	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

■事前エントリー期間：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月末以降にホームページを更新しますので、令和5年度の内容をご確認の上、手続してください。

■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。

※エントリー後の抽選の結果、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「Q&A」で補助の対象かどうかをご確認ください。

（電話でのお問い合わせをいただいてもハンフレッツ等を確認しないとは判断でき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）

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。

リスク管理  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  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  「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どうしたらよいか。
労務管理  労働契約や労働条件、登降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  職員一人ひとりの目標達成のためにどうしたらよいか。組織人としての仕事の進め方とは。	感染症予防  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  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  新任の管理職にリーダーシップを身に付けたい。管理職としての心構えについて。	ストレス対策  職員のストレスを緩和し、安心して仕事に打ち込んでもらうにはどうしたらよいか。
就業規則  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  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  セルフケア、アンガーマネジメント。ストレスの気づきと対処、発りのコンテロールなど。
処遇改善加算  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  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  職員が休職や復職する際、どのような点に注意したらよいか。

check!

上記項目以外でも
お気軽にご相談ください

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

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

【お申し込み・お問い合わせ先】

(公財) 介護労働安定センター 大阪支部

〒540-0033 大阪府中央区石町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



介護労働安定センター大阪支部行き

FAX番号

06-4791-4166

【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	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○			
ご相談内容				
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依り厳重に管理し、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	支部受付印
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)			2303
年 月 日 () : ~ :	担当専門家	相談者署名	
【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

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する講話を実施します。

- ◆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置をしていただきます。
- ◆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すめず。
- ◆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

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)
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 (開催の月・年・日)	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(エール・おおさか 南館12階)です
開催希望日時 いずれか	年 月 日 () 時 分より (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 () 名	事業所 <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 名称 () 事業所外 所在地 () オンライン ①CiscoWebex () ②ZOOM () ※①②いずれかを選択

※事業所内、外に問わず、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>	ア) PC・プリンター	有 ・ 無	その他
事業所で利用して頂く物	パソコン	有 ・ 無	
	椅子	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研修、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>>>

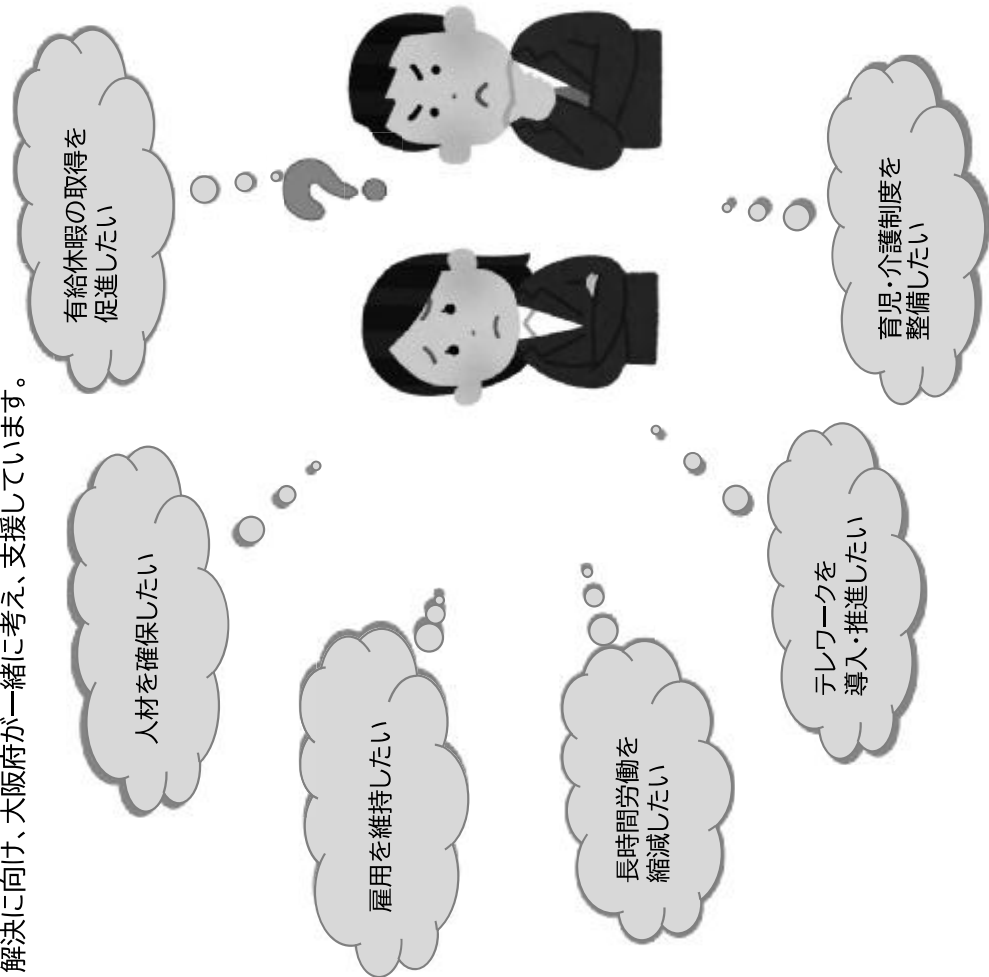
以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

事前打合せ日時(決定)		備考欄
年 月 日 ()	時 分	
集団講話日時(決定)		担当者
年 月 日 ()	時 分	
場所:		相談者署名
		2303

【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

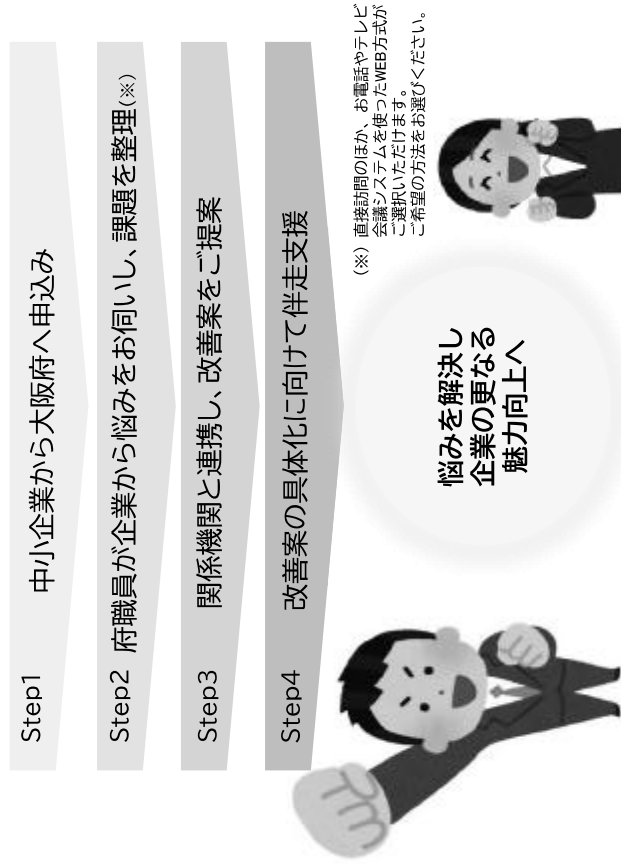
大阪府 労働環境改善事業

中小企業の経営者・事業主のみならず「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、その取り組みの伴走支援を行っています。



《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 Q検索

●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



「ゴウハイ」ってなんなん？



なにかの常識、



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。これまでは障がい者差別解消法により努力義務とされていた事業者による合理的配慮の提供を、大阪府において義務化します。

合理的配慮って？

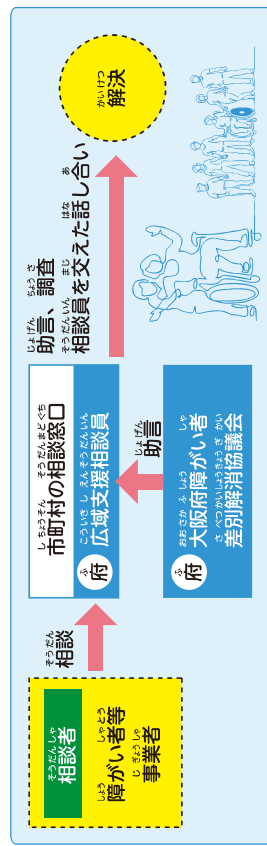
障がいのある人は社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。そのバリアを取り除くために、何らかの対応を必要としているとの意思を伝えられた時に、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。

- たとえば...
- 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。
 - 聴覚障がいのある人からの申し出を受けて意思確認を行った上で代筆する。

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、あつせん制度もあります。



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



■お問い合わせ先
大阪府福祉部障がい福祉企画課
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って何？

- ③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。
- ④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。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の方がとてもよく理解して下さい。【保育所】

■すべて丁寧に評価して頂きました。

■自己評価を通じて、サービスの質の振り返りができ、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 福祉サービス第三者評価

〒540-0008 大阪市中央区大手前3丁目2-12
TEL：06-6944-9167 FAX：06-6944-6681

検索

大阪府 第三者評価

大阪府ホームページ：https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukush/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
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくづく	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		●
270033 ※	株式会社 H.R.コーポレーション	兵庫県西宮市	0798-70-0651	●	●
270040 ※	特定非営利活動法人 NPOかなびの丘	堺市北区	072-255-6336	●	●
270042 ※	一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区	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 ぱ・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●
270054	株式会社 ジャパ・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・いうぼ	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/chiikifukush/daisansha/index.html>

介護相談員派遣等事業

令和2年4月1日より、「介護相談員派遣等事業」は「介護サービス相談員派遣等事業」に、「介護相談員」は「介護サービス相談員」に名称変更されました。

介護相談員って知ってますか？

介護サービスなどの悩みについて
お気軽にご相談ください

柔らかな
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所を訪問し、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として、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
楽しめなくなった！

ケアをほめられて、
仕事が楽しくなった！

② 市民の目線でチェックできます。

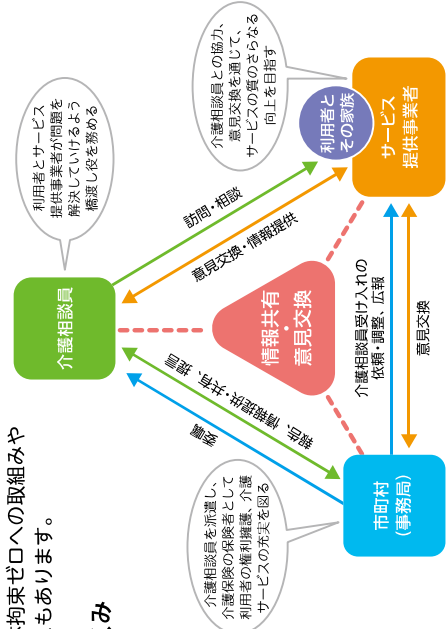
施設内ではあたりまえと思っていることが相談員の市民感覚の視点から改めてみることで、施設職員の職務に取り組み姿勢に変化が見られた事例が報告されています。

③ 身体拘束ゼロ・虐待防止の実現に貢献します。

介護相談員の問い合わせを通して、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。



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。



メニュー

検索 [ページの預し方](#) [カテゴリ](#)から探す [府庁の組織](#)から探す [文字サイズ: 縮小 標準 拡大](#)

トップ	暮らし・住まい 人権・男女 まちづくり 共同参画	福祉・子育て	教育・学校・青少年	健康・医療 商工・労働	環境・リサイクル	農林・水産業	都市魅力・都市計画・観光・文化	防災・安全・都市整備	府政運営・市町村
ホーム	ホーム > 暮らし・住まい・社会参加支援 > 盲ろう者通訳・介助者派遣事業 はじめての方へ サイトマップ								

盲ろう者通訳・介助者派遣事業

- 対象者
大阪府内に居住する、身体障がい者手帳の1級又は2級の盲ろう者
- 派遣対象
次の（１）から（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搬送を通訳・介助者以外の方から受ける場合であって、当該同行搬送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福祉サービスに係るも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時間以内に係る通訳
ハ 反復継続的な活動のうち収入を得ないものであって、日給の当該活動のための移動の介助を行う者（養老として当該介助を行う者を除く。）が病状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・介助者自身が車道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
- 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關して発生する通訳・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。

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。

- 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@dasakyokyo.or.jp
このページの作成所蔵
福祉部 障がい者の自立・社会参加支援 [社会参加支援グループ](#)
- 1つ前のページに戻る
[ホーム](#) > [暮らし・住まい・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](#) [個人情報取扱いについて](#) [このサイトのご利用について](#)

大阪府（法人番号 4000020270008） 本庁 〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目（代表電話）06-6941-0351
咲洲庁舎 〒559-8555 大阪市住之江区南港北1-14-16（代表電話）06-6941-0351



[このページの先頭へ](#)

[大阪府への行き方](#)

事務連絡
令和2年9月23日

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

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、触手話や指文字等、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申し上げます。

なお、実際に盲ろう者に対し介護サービスを提供する場合には、当該事業所で作成される個別サービス計画に沿った支援ができるよう、当該事業所と支援者が情報を共有するなどして互いに十分に連携することや、支援者の直接支援が常態化することなどにより、当該事業所の介護の提供を代替するよう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

両手を交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。



～はじまります！～

介護施設・事業所向け

NEW

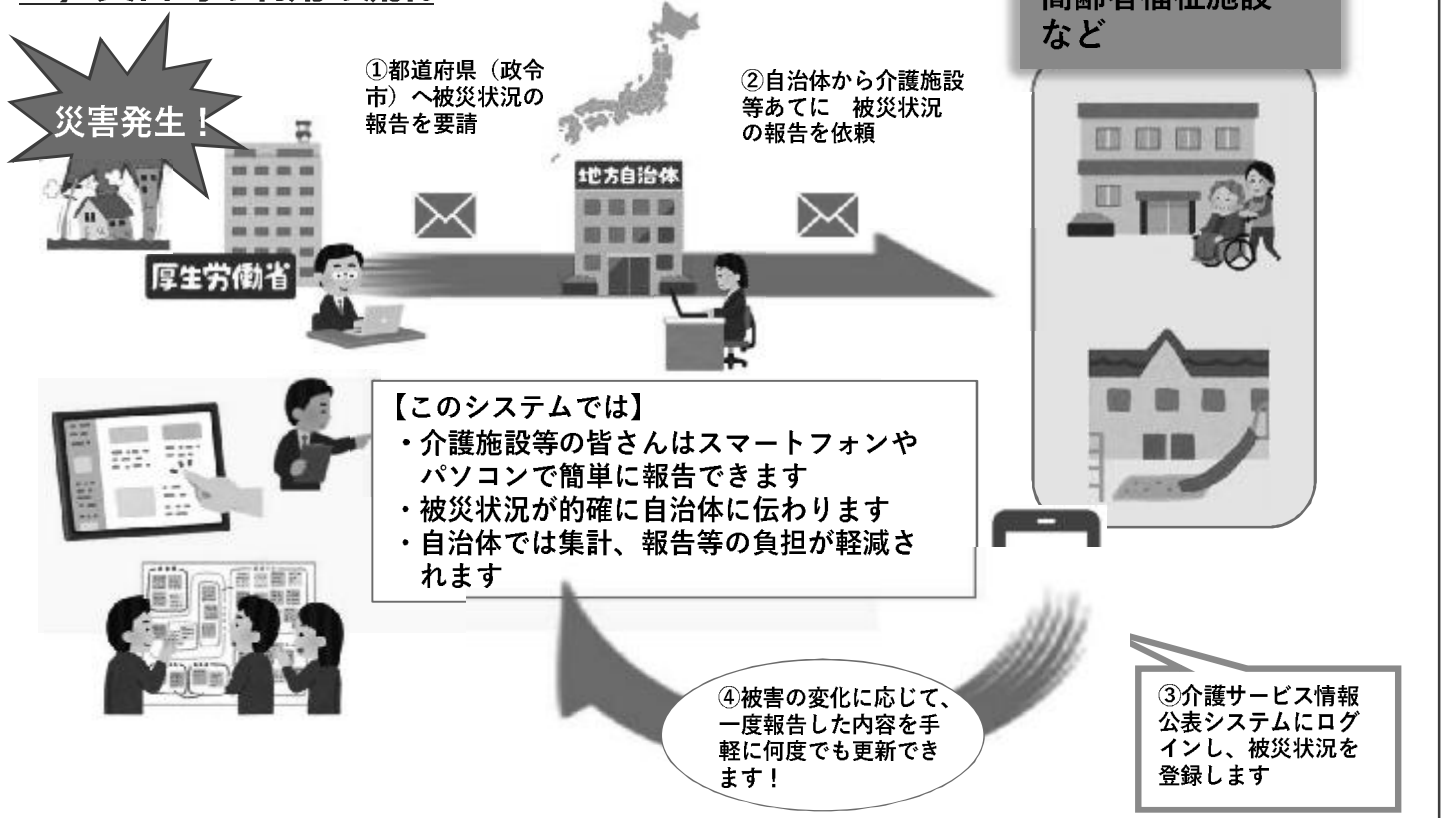
「災害時情報共有システム」概要と利用方法

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、介護施設等の皆さま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。