

## 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。

## 処遇改善加算

雇用

## 令和6年度改正！

処遇改善関係の新加算に関する相談や算定に必要な書類を整備したい。



## 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か。



## ICT化推進

雇用

必要性は理解しているが、なかなか一步を踏み出せない。職員の負担軽減による雇用環境の改善、定着促進に繋げたい。



## 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。



## 労務管理

雇用

労働契約や労働条件(4月から明示ルールが変わります)、登録ヘルパー等の移動時間の扱いや36協定とは。ハラスメント関連の相談。



## 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か。



## 就業規則

雇用

実地指導に耐えられる就業規則か点検してほしい。法改正に対応した就業規則か見直したい。



## 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/ラインケアなどストレスの気づきと対処。アンガーマネジメント！怒りのコントロールとは。



## 人事管理制度

雇用

人材定着・育成の方法。職員も納得する人事管理制度になるよう見直したい。



## 助成金

雇用  
育成

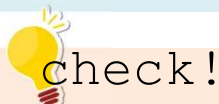
助成金を活用できるのは、どんな時なのか。職員の育成に利用できる助成金等を知りたい。



## 休職・復職

雇用  
健康

育児・介護休業制度とは！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。



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。

大阪支部LINE



【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

大阪支部HP



【センター】  
(様式第6号)

介護労働安定センター大阪支部行き

FAX番号

06-4791-4166

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 | <input type="checkbox"/> オンライン相談 (CiscoWebex もしくは ZOOM) <input type="checkbox"/> 貴施設・事業所※<br><input type="checkbox"/> 介護労働安定センター大阪支部相談室 <input type="checkbox"/> その他※ ( )<br>※【注】感染症対策を講じた環境が必要になります。<br>最寄り駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いします。 |         |     |
| ご相談希望日時 | 【留意事項】 ①希望時期は、お申込み日から約1か月以降の日程を目安としてください。<br>②個別相談は1～2時間程度が目安となります(詳しくはお問合せください)。<br>③ご希望は考慮しますが、日時等のご相談の上、調整させていただきます。<br>◎ 年 月 日頃 ( 時 ～ 時頃 ) 希望                                                                                     |         |     |
| ご質問     | 現在、施設・事業所で「Zoom」等のweb会議ツールを活用していますか。<br><input type="checkbox"/> はい (使用ツール: ) <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 今後活用予定                                                                                            |         |     |

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

<<< 介護センター記入欄 >>>

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

支部受付印

2403OSK

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6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ついての講話を実施します。

◆1回につき、1つのテーマをお選びください

◆事前打合せにより専門家が事業所の現状を伺い、状況に合わせて内容を調整いたします。

## お申込前にご確認ください

### 【お申込み】

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

大阪支部LINE



大阪支部HP



## 令和6年度「講師派遣」申込書

◆下記に必要事項を記載の上、FAX送信をお願いします。

申込日： 年 月 日

|                              |                                                                              |                                                                |             |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|
| 貴事業所名 および<br>法人（団体）名         |                                                                              | ※事業者連絡会等の場合は会名も記載願います（ ）                                       |             |
| 賛助会員入会状況（該当に○印）              |                                                                              | 会 員 ・ 非会員 ・ 入会検討中                                              |             |
| 事 業 内 容<br>（該当に○印、複数可）       |                                                                              | ・訪問介護 ・デイサービス ・特別養護老人ホーム ・介護老人保健施設<br>・グループホーム ・小規模多機能 ・その他（ ） |             |
| 所在地                          |                                                                              | 〒                                                              |             |
| 担当者<br>（役職）                  | 氏 名                                                                          | （役職）                                                           | メールアドレス（ ）  |
|                              | 連絡先                                                                          | TEL（ ）                                                         | FAX（ ）      |
| 過去の利用歴                       |                                                                              | 無料 個別相談                                                        | （ ）年度（ ）月頃  |
|                              |                                                                              | 無料 セミナー                                                        | （ ）年度（ ）月頃  |
| 希望テーマ<br>希望に○印<br>（1回1テーマです） | ストレスマネジメント（セルフケア・ラインケア）←当てはまるものに○<br>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）<br>リーダーの役割と心構え ※要相談                       |                                                                |             |
| 事前打合せ<br>（開催のおよそ一か月前）        | 事前打合せについては、開催日時を鑑み、こちらよりご連絡させていただきます。<br>※事前打合せ場所は原則大阪支部相談室（エル・おおさか 南館12階）です |                                                                |             |
| 開催希望日時<br>いずれか               | 年 月 ・ 上旬 ・ 中旬 ・ 下旬 〔1.5時間・2時間〕                                               |                                                                |             |
|                              | 年 月 日（ ）： 時 分より〔1.5時間・2時間〕                                                   |                                                                |             |
| 受講<br>予定者数                   | （ ）事業所<br>（ ）名                                                               | ＜職種・経験年数・年齢構成等＞                                                |             |
| 実施会場また<br>はオンライン<br>（いずれかに○） | 事業所内                                                                         | 名称                                                             | 【 】         |
|                              | 事業所外                                                                         | 所在地                                                            | 【 （最寄駅： ） 】 |
|                              | オンライン                                                                        | ①CiscoWebex（ ） ②ZOOM（ ） ※①②いずれかを選択                             |             |

※事業所内、外に関わらず、会場地図を添付してください。②ZOOMでの実施は利用に一部制限があります。事前にお問合せください。

|                                                |              |       |     |
|------------------------------------------------|--------------|-------|-----|
| <往訪時の送迎の待ち合わせについて> ※【注】最寄駅より10分以上の場合は送迎をお願いします |              |       |     |
| <設備確認><br>事業所で<br>用意して頂く物                      | プロジェクト・スクリーン | 有 ・ 無 | その他 |
|                                                | パソコン         | 有 ・ 無 |     |
|                                                | マイク          | 有 ・ 無 |     |

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

<<<介護センター記入欄>>>

以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

支部受付印

|             |       |         |       |
|-------------|-------|---------|-------|
| 事前打合せ日時〔決定〕 |       | 備考欄     |       |
| 年 月 日（ ）    | ： ～ ： |         |       |
| 集団講話日時〔決定〕  |       | センター担当者 | 担当専門家 |
| 年 月 日（ ）    | ： ～ ： |         |       |
| 場所：         |       |         |       |

2403OSK

相談者署名

【ご案内令和6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。

人材を確保したい

有給休暇の取得を促進したい

雇用を維持したい

長時間労働を縮減したい

テレワークを導入・推進したい

育児・介護制度を整備したい



## 《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



# 困ったときは...

☆「不当な差別的取扱い」をしないようにするにはどうすればよいのか、「合理的配慮の提供」を求められたが、どのように対応すればよいかわからない...など、障害者差別解消法に関し困りごとがあれば、まずは地域の身近な相談窓口にご相談ください。



☆このリーフレットをダウンロードしたい方はこちら

**障害者差別解消法が変わります！（リーフレット）**

[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai\\_leaflet-r05.html](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html)

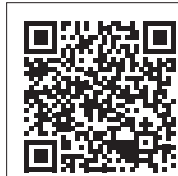
※このリーフレットの文章やイラストについては、出典を明記いただければ引用や二次利用を含め、自由にご利用いただけます。



☆このリーフレットで紹介した例や、ケースごとの考え方など詳しく知りたい方はこちら

**不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供に係るケーススタディ集**

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>



☆障害者差別解消法の概要や障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を知りたい方はこちら

**障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト**

<https://shougaisa-sabetukaishou.go.jp/>



## ●自治体の相談窓口



大阪府福祉部障がい福祉室  
障がい福祉企画課  
広域支援相談員

住所：〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目  
電話：06-6944-0721  
ファックス：06-6942-7215  
メール：  
sabetsu-soudan@gbox.pref.osaka.lg.jp  
ホームページ：  
[https://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai\\_soudan.html](https://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai_soudan.html)



内閣府政策統括官(政策調整担当)付  
障害者施策担当

住所：〒100-8914 東京都千代田区永田町1-6-1  
中央合同庁舎8号館  
電話：03-5253-2111  
ファックス：03-3581-0902  
ホームページ：  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

障害者差別解消法が変わります！

# 令和6年4月1日から 合理的配慮の 提供が義務化 されます！※



令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への**合理的配慮の提供が義務化**されました。

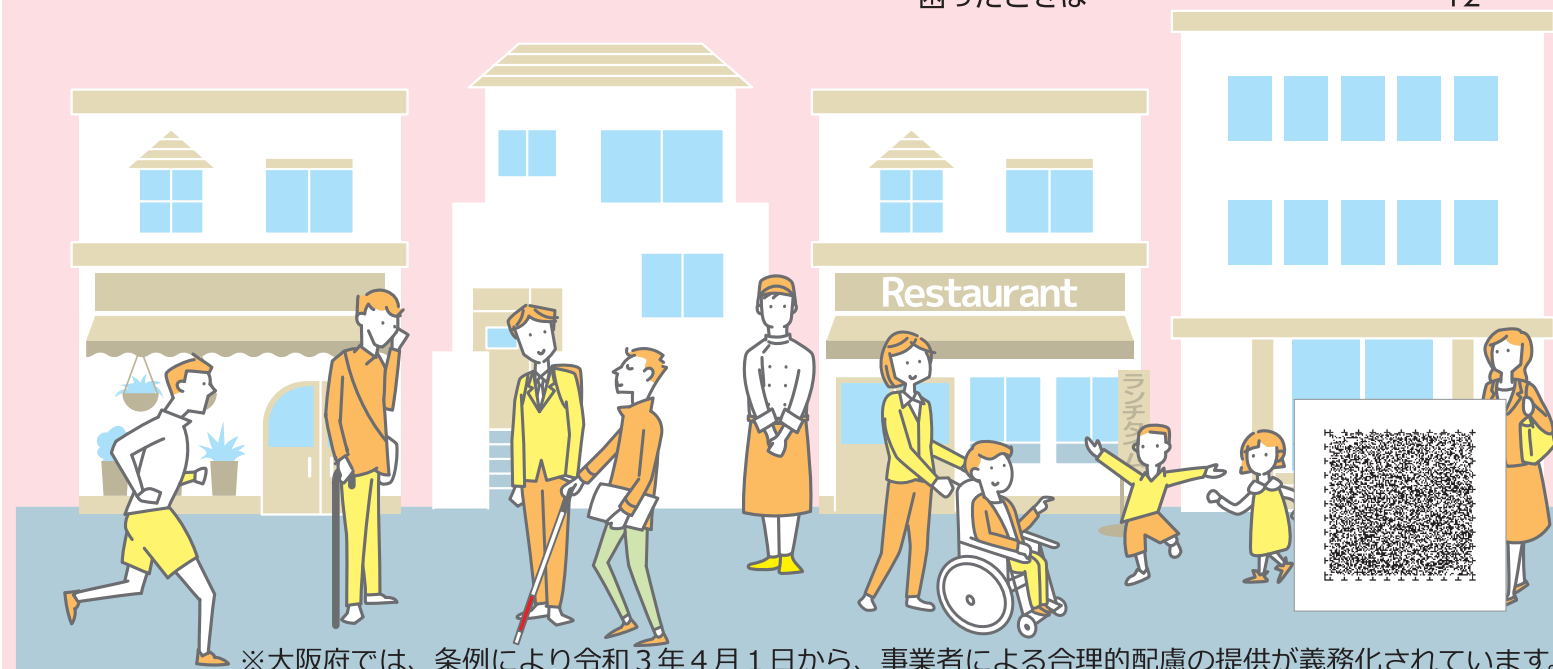
障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、このリーフレットを通じて考えていきましょう！

## 改正後

|           | 行政機関等 | 事業者          |
|-----------|-------|--------------|
| 不当な差別的取扱い | 禁止    | 禁止           |
| 合理的配慮の提供  | 義務    | 努力義務<br>⇒ 義務 |

## 目次

- ・表紙 ..... 1
- ・共生社会の実現に向けて ..... 2
- ・合理的配慮の提供とは ..... 4
- ・「合理的配慮」には対話が重要です！ ..... 6
- ・不当な差別的取扱いとは ..... 8
- ・障害のある人へ適切に対応するための  
チェックリスト ..... 10
- ・困ったときは ..... 12



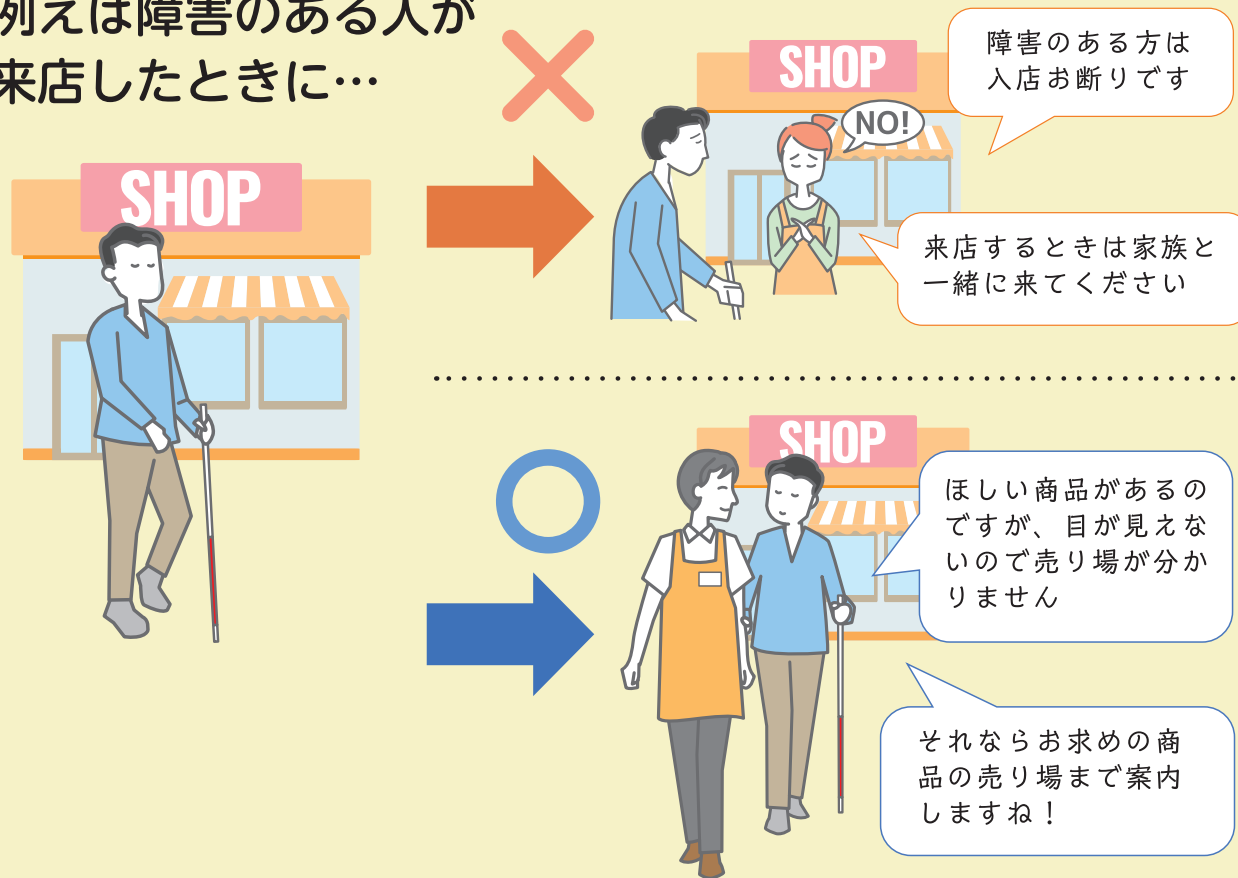
※大阪府では、条例により令和3年4月1日から、事業者による合理的配慮の提供が義務化されています。

# 共生社会の 実現に向けて

～障害者差別 解消法とは～

- 我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる 社会（共生社会）を実現することを目指しています。
- 「障害者差別解消法」では、行政機関等及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて、「共生社会」を実現することを目指しています。
- 令和3年には障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供 が義務化されました。
- 改正障害者差別解消法は令和6年4月1日に施行されます。このリーフレットが障害のある人 への差別を解消するための取組を進める一助となれば幸いです。

例えば障害のある人が  
来店したときに…



## 不当な 差別的取扱い

禁止

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどは禁止されています。

☆「不当な 差別的取扱い」については8ページを参照

## 合理的 配慮の提供

令和6年4月1日から事業者も義務

- 障害のある人は、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。
- 障害のある人から、社会の中にある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が示されたときには、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。
- 「合理的 配慮の提供」に当たっては、障害のある人と事業者が話し合い、お互いに理解し合いながら共に対処案を検討することが重要です。

☆「合理的 配慮の提供」については4ページを参照

## 【留意事項】

「合理的配慮」の内容は、障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。

また、障害のある人への対応が「不当な差別的取扱い」に該当するかどうか、個別の場面ごとに判断する必要があります。

事業者においては円滑な対応ができるよう、主な障害特性や合理的配慮の具体例等についてあらかじめ確認した上で、個々の場面ごとに柔軟に対応を検討することが求められます！

## 障害者 差別解消法 の対象

### 【障害者】

- 本法における「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことではありません。
- 身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます）、その他心や体のはたらきに障害（難病等に起因する障害も含まれます）がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人全てが対象です（障害のあるこどもも含まれます）。

### 【事業者】

- 本法における「事業者」とは、商業その他の事業を行う企業や団体、店舗であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同じサービス等を反復継続する意思をもって行う者となります。
- 個人事業主やボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。

### 【分野】

- 教育、医療、福祉、公共交通等、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。

※雇用、就業については、「障害者の雇用の促進等に関する法律」（昭和35年法律第123号）の定めるところによります。



# 合理的配慮の提供とは

- 日常生活・社会生活において提供されている設備やサービス等については、障害のない人は簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動などが制限されてしまう場合があります。
- このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要があります。このため、障害者差別解消法では、行政機関等や事業者に対して、障害のある人に対する「合理的配慮」の提供を求めています。
- 具体的には、
  - ① 行政機関等と事業者が、
  - ② その事務・事業を行うに当たり、
  - ③ 個々の場面で、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合に
  - ④ その実施に伴う負担が過重でないときに
  - ⑤ 社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずることとされています。
- 合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と事業者等との間の「建設的対話」を通じて相互理解を深め、共に対応案を検討していくことが重要です（建設的対話を一方的に拒むことは合理的配慮の提供義務違反となる可能性もあるため注意が必要です）。

※「意思の表明」には、障害特性等により本人の意思表示が困難な場合に、障害者の家族や介助者など、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

※「合理的配慮の提供」に当たっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた配慮が求められることに留意する必要があります。

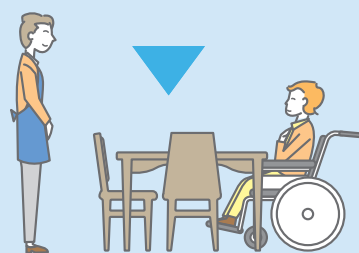
## 合理的配慮の具体例

※合理的配慮の内容は個別の場面に依拠して異なるものになりますので、以下の例はあらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、また以下の例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意しましょう。

### 物理的環境への配慮 (例：肢体不自由)



【障害のある人からの申出】  
飲食店で車椅子のまま着席したい。

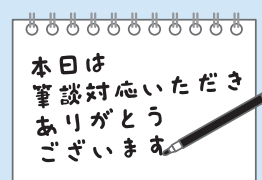


【申出への対応（合理的配慮の提供）】  
机に備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保した。

### 意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)

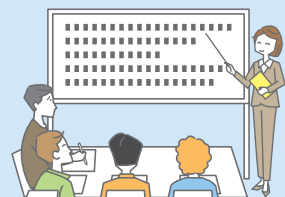


【障害のある人からの申出】  
難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい。

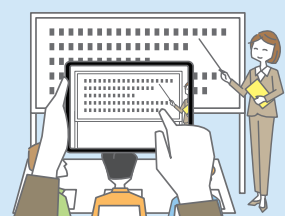


【申出への対応（合理的配慮の提供）】  
太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

### ルール・慣行の柔軟な変更 (例：学習障害)



【障害のある人からの申出】  
文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへ参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。



【申出への対応（合理的配慮の提供）】  
書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードを撮影することとした。

## 「合理的配慮」の留意事項

- 「合理的配慮」は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることに留意する必要があります。

- ① 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
- ② 障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること
- ③ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

☆例えば次のような例は合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

- 飲食店において食事介助を求められた場合に、その飲食店は食事介助を事業の一環として行っていないことから、介助を断ること。  
(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)
- 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが難しいことを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、対応を断ること。  
(障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。



## 過重な負担の判断

- 「過重な負担」の有無については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- ① 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

☆例えば次のような例は合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

- 小売店において、混雑時に視覚障害のある人から店員に対し、店内を付き添って買い物を補助するよう求められた場合に、混雑時のため付き添いはできないが、店員が買い物リストを書き留めて商品を準備することを提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。



## 合理的配慮の提供における留意点（対話の際に避けるべき考え方）

### 「前例がありません」

- 合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要があります。前例がないことは断る理由になりません。

### 「特別扱いできません」

- 合理的配慮は障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではありません。

### 「もし何かあったら…」

- 漠然としたリスクだけでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

### 「〇〇障害のある人は…」

- 同じ障害でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくくりせず個別に検討する必要があります。





# 「合理的配慮」には対話が重要です！

- 合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」と言います。
- 障害のある人からの申出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代わりの手段を見つけていくことができます。

## 建設的対話の具体例①

事業者  
(習い事教室)

うちのこどもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると興奮して習い事に集中できなくなってしまうので、飛行機の音が聞こえないように、教室の窓を防音窓にしてもらうことはできますか？

防音窓の設置は、工事が必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？

防音窓をすぐに設置することは難しいので、お子さんが習い事に集中できるよう、一緒に他の方法を考えましょう。お子さんは、普段、飛行機の音が聞こえないように、どのような対応をしているのですか？

家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

飛行機が通過する時間帯は大体決まっているので、その際には、先生がイヤーマフの着用の声掛けやお手伝いをします。また、音声教材の使用タイミングについても配慮を行うことができます。

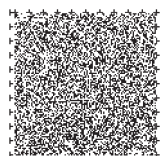
わかりました。こどもにイヤーマフを持っていかせ、先生がお手伝いしてくれるからね、と言っておきます。

障害のある人の  
保護者  
(発達障害)



### 本ケースにおける建設的対話のポイント

- 合理的配慮は、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去することが目的ですので、ある方法について実施することが困難な場合であっても、別の方法で社会的なバリアを取り除くことができないか、実現可能な対応案を障害のある人と事業者等が一緒になって考えていくことが重要です。
- このためには、例えば、普段本人が行っている対策や、事業者が今ある設備で活用できそうなものなど、情報を共有し、双方がお互いの状況の理解に努め、柔軟に対応策を検討することが重要です。



## 建設的対話の具体例②

事業者  
(ライブハウス)

そちらのライブハウスで開催されるコンサートの通常席チケットを1枚お願いします。当日は車椅子で参加する予定です。

障害のある人  
(車椅子利用者)



以前、通常席で他の参加者と車椅子の方がぶつかってケガをしてしまったことがあったな。また事故が起きないか心配だ。

車椅子での参加ですね。このアーティストのコンサートの通常席は立見席のみとなっており、通常席エリアを自由に動き回ったり、飛んだり跳ねたりされる参加者が大勢いらっしゃいます。このため、バランスを崩した参加者が車椅子利用者の方に倒れこんでケガをされるおそれがあります。値段は高くなりますが、特別席なら他の参加者とぶつかる心配もありませんし、通常席にはない特典もありますがいかがでしょうか。

特別席のチケットは値段が高いので購入が難しいです。車椅子でも通常席に参加できるような手段は何かないでしょうか。通常席での参加ができるなら、他の立見席の参加者のように通常席エリアであちこち自由に動き回れなくても構いません。

障害者差別解消法に基づけば、過去例だけで一律に判断せず、個別のお客様に応じて対応を検討する必要があるんだったな。今の車椅子利用者の方のお話を踏まえ、何か工夫できることはあるだろうか。

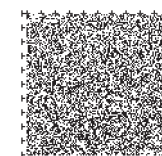
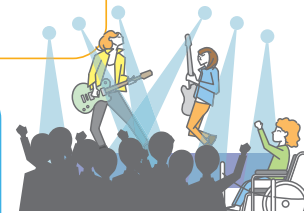
それでは、例えば通常席のエリア内を一部区切って車椅子用スペースを設けることとし、そのスペースでコンサートを鑑賞していただくというのはいかがでしょうか。他の参加者にもお声がけをして、車椅子用スペースにご配慮いただるように周知をします。この方法ですと、通常席エリア内であちこち移動することは難しくなりますが、他の参加者とぶつかる可能性も低くなるので、安全性を確保した上で、通常席に参加してもらえと思います。

車椅子用スペースでの鑑賞でも大丈夫です。通常席で鑑賞できるように安心しました。

承知いたしました。それではコンサート当日は車椅子用スペースを用意しておくようにします。ご来場、お待ちしております。

### 本ケースにおける建設的対話のポイント

- 本ケースのように、過去例等を踏まえると当初は対応が困難に思われるような場合であっても、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有すれば、事業者と障害のある人双方にとって納得できる形で社会的障壁の除去が可能となることもあります。このため、まずは障害のある人との対話を始めることが重要です。



# 不当な差別的取扱いとは

- 障害者差別解消法では障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止しています。
- 企業や店舗などの事業者や、国・都道府県・市町村などの行政機関等においては、例えば「障害がある」という理由だけで財・サービス、各種機会の提供を拒否したり、それらを提供するに当たって場所・時間帯等を制限したりするなど、「障害のない人と異なる取扱い」をすることにより障害のある人を不利に扱うことのないようにしなければなりません。
- 具体的には、
  - ① 行政機関等や事業者が、
  - ② その事務又は事業を行うに当たり、
  - ③ 障害を理由として、
  - ④ 障害者でない者と比較して、
  - ⑤ 不当な（正当な理由のない）差別的取扱いをすること
 等により、障害のある人の権利利益を侵害することが禁止されています。

## 不当な差別的取扱いの具体例

- 1  保護者や介助者がいなければ一律に入店を断る
- 2  不動産・賃貸  
障害のある人向けの物件はないと言って対応しない
- 3  障害があることを理由として、障害のある人に対して一律に接遇の質を下げる

## 正当な理由がある場合

- 障害のある人に対する障害を理由とした異なる取扱いに「正当な理由がある」場合、すなわち当該行為が
  - ① 客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、
  - ② その目的に照らしてやむを得ないと言える場合
 は「不当な差別的取扱い」にはなりません。
- 「正当な理由」に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、
  - ・ 障害者、事業者、第三者の権利利益  
(例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等)
  - ・ 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持
 等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。



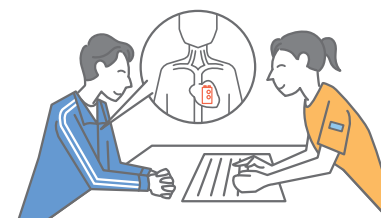
- ☆例えば次のような例は正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられます。
- 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。(障害者本人の安全確保の観点)
- ※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。

- 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。

# 「もし何かあったら…」は正当な理由になりません！ ～「正当な理由」は個別に判断しましょう～

- 「正当な理由がある場合」の判断は、個別のケースごとに行うことが重要です。
  - 「過去に同じようなことがあったから」「世間一般にはそう思われているから」といった理由で、一律に判断を行うことは、「正当な理由がある場合」には該当しません。個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて、判断をすることが必要です。
  - また、そのためには、障害のある人に対し、個別の事情や、配慮が必要か等の確認を行うことが有効です。
- ※障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点を判断するためや、合理的配慮の提供のために必要な範囲で、プライバシーに配慮しながら、障害のある人に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには該当しません。

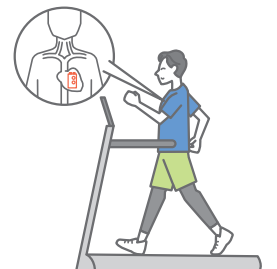
## 例：ペースメーカー利用者がスポーツジムへの入会を希望している



ペースメーカーを利用されている方からスポーツジムへの入会申込みがありました。  
プログラムに参加することで身体に負担がかかり体調不良になってしまわないか不安です。  
障害のある人の安全の確保のためには、入会をお断りした方がよいと思うのですが、このような場合も、「不当な差別的取扱い」に当たるのでしょうか？

## 対応のポイント

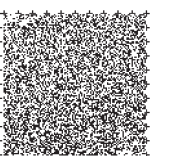
- ペースメーカーを利用されている方について、一律に判断をせず、個別事情をよく聞いた上で判断することが大切です。
- この例では、「ペースメーカーを利用している方は全て、ジムで運動することで体調不良になる可能性が高い。したがって、一律ジムへの入会はお断りした方が良いのではないか」と判断しており、問題があります。
- 例えば、「普段はどのような運動をしていますか」「主治医に参加可能なプログラムについてご相談いただけますか」などの対話を行って、利用者の健康状態や普段の運動への取組状況等を具体的に確認してみましょう。その上で、個別の事情を踏まえて、その方の安全確保上、制限が必要と判断された場合にのみ、必要な限度で、プログラムへの参加を制限するといった対応を行うことが必要です。



☆ 上記の例を始め、このリーフレットで紹介した例など、ケースごとの考え方など詳しく知りたい方はこちらを参照ください。

不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供に係るケーススタディ集

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>





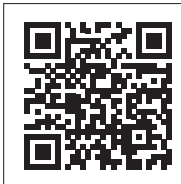
# 障害のある人へ適切に対応するための チェックリスト

## 法令の内容と障害の特性等について理解しましょう

円滑なやり取りのためには、法令や障害に関する理解が重要です。主な障害特性や合理的配慮の具体例等についてあらかじめ確認しておきましょう。

- 内閣府のポータルサイトでは、障害者差別解消法の概要や、障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を紹介しています。

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト  
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp>



## 障害のある人にとってのバリアとなる社内のルールやマニュアル、設備等がないか確認しましょう

主な障害特性や合理的配慮の具体例等について確認したら、障害のある人へのサービス提供等を実質的に制限してしまうようなルールがないか、社内マニュアル等を改めて見直しておくことも重要です。また、障害のある人から申出があった場合には、ルールを理由に一律お断りをするのではなく、その都度、柔軟に対応を検討しましょう。

合理的配慮が提供しやすくなるよう、施設や設備の見直しを行うことも有効です。

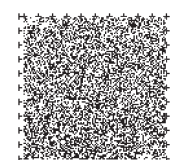
- マニュアルの見直しや研修の実施等のソフト面の対応や、施設のバリアフリー化等のハード面の対応といった、合理的配慮を的確に行うために、不特定多数の障害者を対象として行う事前改善措置のことを「環境の整備」といいます（「環境の整備」は努力義務）。
- 内閣府のポータルサイトでは「環境の整備」の事例についても紹介しています。

## 対話による相互理解と、共に解決策を検討することの大切さを理解しましょう

障害のある人の障害特性や個別の状況によって、必要な対応は異なります。障害のある人と事業者が対話を通じてお互いに理解し合い、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去するための対応案を共に検討していくことの重要性を、皆で共有しましょう。

## 社内で相談対応ができるよう備えましょう

障害のある人等から相談を受けたときに対応する相談窓口を事前に決めておき、組織的な対応ができるようにしましょう。相談窓口は、既存の顧客相談窓口や、担当者でも構いません。



## 事業者向けガイドライン（対応指針）について

- 事業を所管する国の行政機関は、事業者が適切に対応できるようにするために、不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応指針」を定めることとされています。事業者は「対応指針」を参考にして、障害者差別の解消に向けて自主的に取り組むことが期待されています。
- 事業者が法律に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合等には、国の行政機関に報告を求められたり、助言、指導若しくは勧告をされる場合があります。
- 事業者の事業を所管する国の行政機関の作成した「対応指針」については、下記のサイトに掲載しています。合理的配慮の具体例や業種ごとの留意事項等を確認する際には「対応指針」もあわせて参照しましょう。

⇒ 内閣府 HP（関係府省庁所管事務分野における対応指針）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

⇒ 相談窓口一覧

[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou\\_shishin.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou_shishin.pdf)

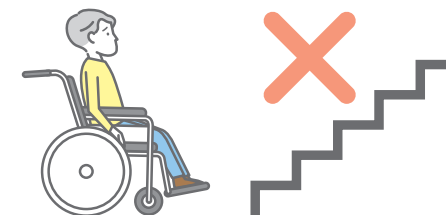
## コラム：障害の「社会モデル」とは

- このリーフレットでは、障害のある人が日常生活や社会生活で受ける様々な制限（バリア）を取り除くために行うべきことなどについて紹介してきました。
- 共生社会を実現するために、障害のある人が直面するバリアを取り除いていくという考え方は、障害者権利条約の基本理念である障害の「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。
- 障害の「社会モデル」とは、障害のある人が日常生活又は社会生活で受ける様々な「制限」は、障害のある人ご自身の心身のはたらきの障害のみが原因なのではなく、社会の側に、様々な障壁（バリア）があることによって生じるもの、という考え方です。

※障害の「社会モデル」に対し、障害は個人の心身のはたらきの障害によるものであるという考えを「医学モデル」といいます。

### 【社会モデルの考え方】

- 階段しかないので、2階には上がれない  
▶「障害」がある

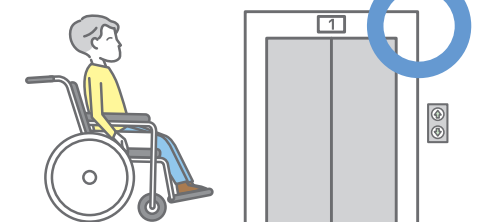


車椅子の方は、何も変わっていない  
変わったのは、あくまでも周囲の環境



- 「社会モデル」の考え方に基づけば、「階段」という障壁（バリア）があることで車椅子の方に「障害」が生じていることになります

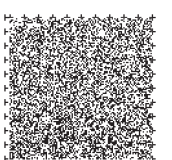
- エレベーターがあれば、2階に上げられる  
▶「障害」がなくなった！



### <社会的障壁（バリア）の例>

|           |                          |
|-----------|--------------------------|
| ①社会における事物 | 通行・利用しにくい施設、設備など         |
| ②制度       | 利用しにくい制度など               |
| ③慣行       | 障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など |
| ④観念       | 障害のある方への偏見など             |

- 障害のある人もない人も分けへだてなく活動できる共生社会の実現のためには、このような考え方に基づき、障害のある人の活動や社会への参加を制限している様々な障壁（バリア）を取り除くことが重要です！





# 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<br>成長につながる！ | <ul style="list-style-type: none"><li>▶事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。</li><li>▶改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。</li><li>▶第三者評価を受ける過程で、職員間での諸課題の共有化と改善意欲の醸成が促進されます。</li></ul>                |
| 利用者等に<br>アピールできる！   | <ul style="list-style-type: none"><li>▶評価結果を公表することにより、より多くの方々に事業所をPRできます。</li><li>▶サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。</li><li>▶さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。</li></ul> |
| 求職者に<br>アピールできる！    | <ul style="list-style-type: none"><li>▶公表された評価結果により、求職者に対して「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。</li><li>▶施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。</li></ul>                |

- \* 第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の措置費の弾力運用が可能になる場合があります。ご不明な点については、法人所轄庁（大阪府、政令指定市及び中核市の法人所管課）にお問合せください。
- \* 第三者評価の受審の際に、児童福祉分野では、次のサービス種別で補助金などの金銭的補助を受けることができます。ご不明な点等については、各市町村の保育所・放課後児童健全育成事業の所管課にお問合せください。
  - ・保育所（公定価格の加算として受審料の2分の1程度補助（上限15万円・5年に1回））
  - ・放課後児童健全育成事業（子ども・子育て支援交付金による受審料の満額補助（上限30万円・3年に1回））
- \* また、障がい福祉分野においては、令和3年度障がい福祉サービス等報酬改定において、就労継続支援A型の基本報酬算定方法にスコア方式が導入され、そのスコア評価の一つとして「前年度末日から過去3年以内の第三者評価の受審状況」が盛り込まれています。ご不明な点等については、各指定・指導権者にお問合せください。

## 受審事業者の声



- 施設全体としての人員確保やPCネットワークの構築、各種支援マニュアルの整備、事業計画の策定等については、ご指摘頂いた内容を各職員間で共有し、PDCAサイクルの継続実施につなげていければと思います。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い丁寧に評価して頂きました。【保育所】
- 自己評価を通して、サービス内容の振り返りができ、また、評価機関の方から、多くのご意見を頂戴でき、今後のサービスの向上に大変役立ちました。【児童発達支援センター】
- 自分たちが考えたサービスについての妥当性の検証ができた点、職員間で第三者評価についての知識が深まる点、実際に担当する職員のレベルアップにつながっている点を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5年5月17日現在17機関)

| 認証番号        | 評価機関名                            | 所在地     | 連絡先          | 評価実施分野 |     |     |
|-------------|----------------------------------|---------|--------------|--------|-----|-----|
|             |                                  |         |              | 高齢     | 障がい | ◎児童 |
| 270003<br>※ | 特定非営利活動法人<br>ふくてつく               | 大阪市阿倍野区 | 06-6652-6287 | ●      | ●   | ●   |
| 270006      | 特定非営利活動法人<br>カロア                 | 泉佐野市    | 072-464-3340 | ●      | ●   | ●   |
| 270012<br>※ | 特定非営利活動法人<br>ニッポン・アクティブライフ・クラブ   | 大阪市中央区  | 06-6941-5220 | ●      | ●   | ●   |
| 270025      | 株式会社<br>第三者評価                    | 大阪市東淀川区 | 06-6195-6313 |        |     | ●   |
| 270033<br>※ | 株式会社<br>H.R.コーポレーション             | 兵庫県西宮市  | 0798-70-0651 | ●      | ●   | ●   |
| 270040<br>※ | 特定非営利活動法人<br>NPOかなびの丘            | 堺市北区    | 072-255-6336 |        | ●   | ●   |
| 270042<br>※ | 一般財団法人<br>大阪保育運動センター             | 大阪市中央区  | 06-6763-4381 |        |     | ●   |
| 270048<br>※ | 特定非営利活動法人<br>エイジコンサーン・ジャパン       | 大阪市住之江区 | 06-6615-1250 | ●      | ●   | ●   |
| 270049      | 特定非営利活動法人<br>評価機関あんしん            | 岸和田市    | 072-444-8080 | ●      | ●   | ●   |
| 270050      | 一般社団法人<br>障がい・介護福祉事業支援<br>協会     | 大阪狭山市   | 072-121-8610 |        | ●   | ●   |
| 270051      | 特定非営利活動法人<br>ほっと                 | 堺市堺区    | 072-228-3011 | ●      | ●   | ●   |
| 270052<br>※ | 一般社団法人<br>ぱ・まる                   | 堺市堺区    | 072-227-4567 | ●      | ●   | ●   |
| 270054      | 株式会社<br>ジャパン・マーケティング・エージェ<br>ンシー | 大阪市中央区  | 06-6263-0141 | ●      | ●   | ●   |
| 270056      | 一般社団法人<br>関西福祉サポート社中             | 大阪市淀川区  | 06-7777-1037 | ●      | ●   | ●   |
| 270057      | 株式会社<br>E M アップ                  | 兵庫県西宮市  | 0798-65-3935 |        |     | ●   |
| 270058      | 株式会社<br>評価基準研究所                  | 東京都千代田区 | 03-3251-4150 |        |     | ●   |
| 270059      | 株式会社<br>JAC機構                    | 堺市西区    | 072-249-7882 | ●      |     |     |

◎児童福祉分野については、保育所・児童館・放課後児童健全育成事業が対象。

※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（17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>



## 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ります。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。

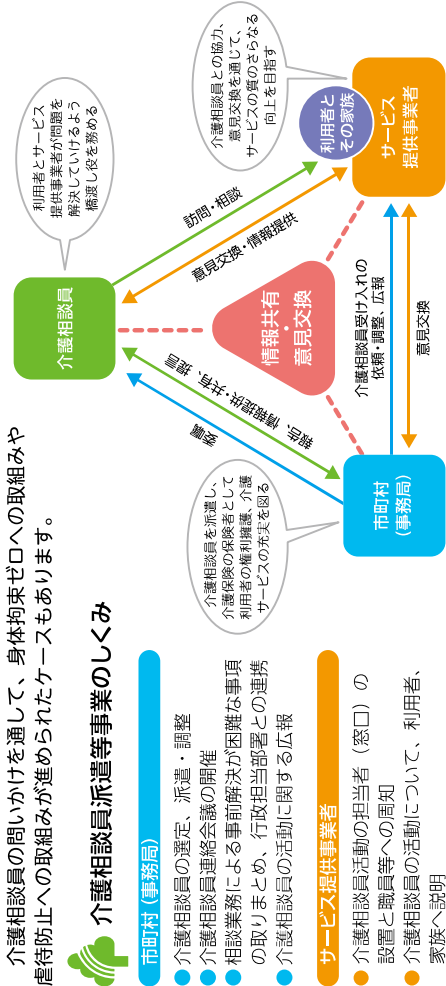
施設内ではあたりまえと思っていることが相談員の市民感覚の視点から改めてみることで、施設職員の職務に取り組み姿勢に変化が見られた事例が報告されています。

### 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



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

# 盲ろう、盲ろう者通訳・介助者派遣事業について

## 盲ろうとは

視覚と聴覚の障がいの重複した状態を盲ろうといい、こうした障がいのある方を盲ろう者（児）といいます。

全盲ろう（ほとんど見えない、ほとんど聞こえない）、弱視ろう（少し見えるが、ほとんど聞こえない）、盲難聴（ほとんど見えず、少し聞こえる）、弱視難聴（少し見えて、少し聞こえる）

## コミュニケーションの方法

コミュニケーションをする際には障がいの状態をよく確認し、どのような方法で対応できるかを十分把握することが重要です。

- 聴覚障がいから視覚障がいをとめた盲ろう者の方・・・触手話、弱視手話（接近手話）、指文字、筆談 など
- 視覚障がいから聴覚障がいをとめた盲ろう者の方・・・指点字、ブリスト、耳元で聞き取りやすい声で復唱する など

## 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、一部対象外。
  - （２）通訳・介助者自らが車両又は自転車を運転して介助する場合
  - （３）公の秩序又は善良の風俗に反する事項を目的とする場合
- 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。
- 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。
- **介護サービスを利用する場合にも本事業による通訳の支援が可能です**

令和２年９月２３日付 厚生労働省事務連絡（抜粋）

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

- 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）TEL：06 - 6748 - 0588

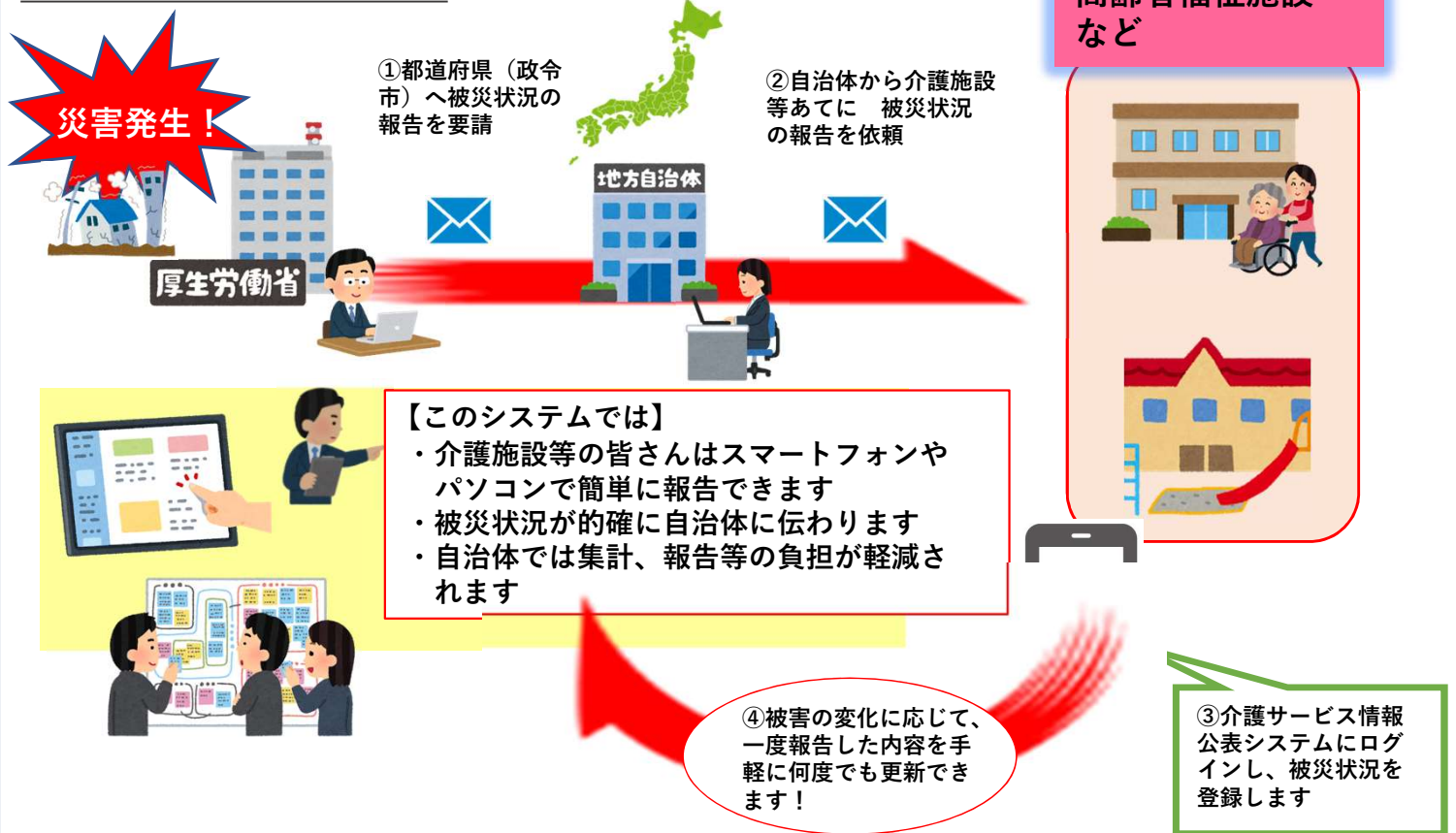
# 「災害時情報共有システム」概要と利用方法

## 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。