

## 事業運営上の留意事項

・地域支援スーパーバイズ事業	1
・ヤングケアラー	2～3
・介護事業者が抱える悩みに対する無料相談	4～5
・無料講師派遣	6～7
・介護サービス相談員	8～9
・福祉サービス苦情解決制度	10
・苦情から見てくるサービスの質の改善について	11～12
・OH!Shien	13～14
・みんなの人権110番	15～16
・介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント	17～26
・「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項	27～28
・大阪府の最低賃金	29
・月60時間を超える残業の割増賃金率	30
・転倒及び腰痛予防	31
・労働基準監督署への電子申請	32
・大阪版・空家バンク	33
・大阪の空き家コールセンター	34

・予約駐車場ロケリブ	35
・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	36～38
・災害時情報共有システム	39
・大阪府 労働環境改善事業	40
・大阪府 みんなの人生会議	41～46

# 地域支援スーパーバイズ事業（権利擁護相談）

地域支援スーパーバイズ事業とは、認知症や知的障がい・精神障がいなどにより判断能力が十分でない方の困りごとや、成年後見制度の利用などの相談に対応する行政、高齢者・障がい者相談機関、その他事業所など関係機関・団体を対象に、弁護士会・社会福祉士会と連携し、電話相談や来所による専門相談で助言や情報提供を行うものです。

次のような相談に助言しています。

- 年金を親族が管理しているが、本人のために使われていないようだ。
- 悪質商法にのせられて不必要なものを買わされているようだ。
- 知人から財産を侵害されている。
- 多額の借金をしてしまい、生活困難になっている人をどう支援すればいいのか。
- 親亡き後、障がいのある子の財産の管理は誰にたのめばいいのか。
- 成年後見制度の利用が必要だが、どのようにすればいいのか。 など

## 【権利擁護専門相談窓口】

### 【大阪市・堺市以外】

大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室

所在地 〒542-0065 大阪府中央区中寺1丁目1番地54号 大阪社会福祉指導センター3階

電話 06-6191-9500 職員による電話相談（月曜日～金曜日の10時～16時。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は事前予約が必要。（相談日 木曜日 13時～14時半～）

### 【大阪市】

大阪市成年後見支援センター

所在地 〒557-0024 大阪府西成区出城2丁目5番20号 大阪市社会福祉研修・情報センター3階

電話 06-4392-8282 職員による電話相談（月曜日～土曜日の9時～17時。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は、区役所・地域包括支援センター・総合相談窓口（ランチ）・障がい者基幹相談支援センター等からの事前予約が必要。

### 【堺市】

堺市権利擁護サポートセンター

所在地 〒590-0078 堺市堺区南瓦町2番1号 堺市総合福祉会館4階

電話 072-225-5655 職員による電話相談（月曜日～金曜日の9時～17時30分。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は事前予約が必要。（相談日 木曜日 13時～16時）

センターへの相談に際しては、まず地域包括支援センター、障がい者基幹相談支援センター等にご相談ください。

# ヤングケアラーとは・・・

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

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



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



家族に代わり、幼いきょうだいの世話をしている



障がいや病気のあるきょうだいの世話や見守りをしている



目を離せない家族の見守りや声かけなどの気づかいをしている



日本語が第一言語でない家族や障がいのある家族のために通訳をしている



家計を支えるために労働をして、障がいや病気のある家族を助けている



アルコール・薬物・ギャンブル問題を抱える家族に対応している



がん・難病・精神疾患など慢性的な病気の家族の看病をしている



障がいや病気のある家族の身の回りの世話をしている



障がいや病気のある家族の入浴やトイレの介助をしている

## ? ヤングケアラーは「ふつうのこと」?

家族の手伝い・手助けをするのは「ふつうのこと」と思うかもしれませんが、

でも、学校生活に影響が出たり、こころやからだに不調を感じるほどの重い負荷がかかっている場合は、  
 すこし注意が必要です。



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

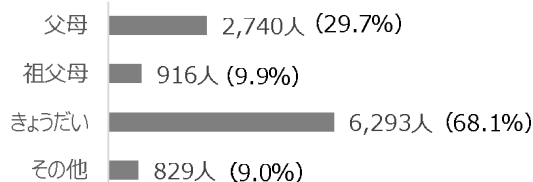
## 府立高校におけるヤングケアラーに関する調査結果から (WEB調査)

【調査対象】府立高校生全員(109,264人)

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

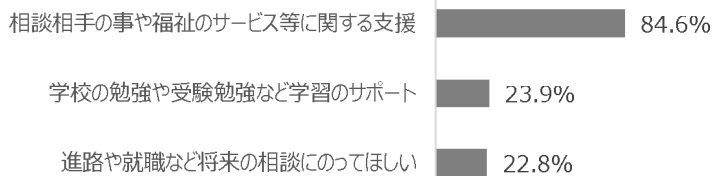
◆ 世話をしている家族が「いる」と回答したのは、回答者全体の11.4%(9,236人)

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

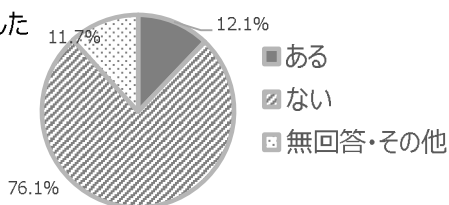


●学校や大人に助けてほしいこと、必要な支援

世話をしている家族があり、支援を望むと回答した生徒は全体の約15% (1,412人)



●世話について相談した経験



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

## ヤングケアラーとそのご家族の支援に向けて

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

(参考)

○説明動画(5分程度)

「ヤングケアラーについて ~子どもたちに関わるみなさんへ~」

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

○大阪府ホームページ「ヤングケアラーへの支援」

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

○厚生労働省ホームページ「子どもが子どもでいられる街に。」

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

○多機関・多職種連携によるヤングケアラー支援マニュアル

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

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



# 介護事業者様が抱える悩み解消のお手伝いをします！

オンラインでも  
実施できます。


## 専門家による 無料相談のご案内

介護事業所における雇用管理、職員の健康管理、人材育成に関する情報提供、相談援助などに対して 雇用管理やメンタルヘルス、人材育成のコンサルタント（社会保険労務士、中小企業診断士、シニア産業カウンセラー、キャリアコンサルタントなど）が対応します。

気になることは、  
お気軽に  
ご相談ください。


**リスク管理** 雇用

令和6年度義務化！  
準備できていますか？  
介護事業所におけるBCP  
(事業継続計画)策定の  
支援。




**研修計画** 育成

介護人材育成のための  
効果的な研修の進め方  
や職員の質の向上と定  
着化を図りたい。




**腰痛予防** 健康

「職業病」とも言われ  
ている、腰や首などの  
痛みを防ぐためにはど  
うしたらよいか。




**労務管理** 雇用

労働契約や労働条件、登  
録ヘルパー等の移動時間  
の取り扱いや法定休日、  
36協定とは。ハラスメン  
ト関連の相談。




**キャリア形成** 育成

職員一人ひとりの目標  
達成のためにはどうし  
たらよいか。組織人とし  
ての仕事の進め方は。




**感染症予防** 健康

ウイルスなど、利用者や  
職員間の感染を予防する  
方法を知りたい。感染症  
対策を徹底したい。




**賃金体系** 雇用

介護職に合った賃金体  
系とは。古い賃金体系  
を見直し、職員のヤル  
気の向上につなげたい。




**リーダーシップ** 育成

新任の管理職にリー  
ダーシップを身につけ  
てほしい。管理者とし  
ての心構えについて。




**ストレス対策** 健康

職員のストレスを緩和  
し、安心して仕事に打  
ち込んでもらうにはど  
うしたらよいか。




**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  
則が見直したい。




**キャリアパス** 雇用  
育成

処遇改善加算のために  
キャリアパスをつくり  
たい。また、つくった  
キャリアパスを運用す  
るには。




**メンタルヘルス** 健康

セルフケア、アンガーマ  
ネジメント。ストレ  
スの気づきと対処、怒  
りのコントロールなど。




**処遇改善加算** 雇用

処遇改善加算の算定要件  
とは。算定に必要な書類  
を整備したい。




**助成金** 雇用  
育成

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



**休職・復職** 雇用  
健康

職員が休職や復職する  
際、どのような点に注  
意したらよいか。



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 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター(エルおおさか)南館12階

TEL: 06-4791-4165 FAX: 06-4791-4166

E-mail: osaka@kaigo-center.or.jp



【センター】  
(様式第6号)

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※ <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※ ( ) <small>※【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。</small>		
ご相談希望日時	<b>【留意事項】</b> 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、日時等のご相談の上、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。 <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 ( ) : ~ :		
〔場所〕		

支部受付印

2303

以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

個別相談日時〔実施〕	担当専門家	相談者署名
年 月 日 ( ) : ~ :		

【ご案内令和5年度】

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部



公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

無料

# 講師派遣のご案内

## 職場環境を良くするための対策

オンラインでも  
実施できます。



- **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。)
- ◆実施会場でのコロナ感染予防の対策として、大阪支部の規定に沿って会場設営をしていただきます。
- ◆実施するにあたり、専門家との事前打合を大阪支部(相談室)またはオンラインにて行います。【1時間程度】
- ◆国の事業のため料金は無料です。ただし、受講者全員に簡単なアンケートのご回答をお願いしております。  
※地域での、**事業者連絡会**など、介護事業所の方々が集まった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。おすすめ。
- ◆1回1テーマにつき、原則1.5~2時間です。
- ◆最寄駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いいたします。

#### 【講師派遣の利用回数限度について】

- ◆原則1事業所・法人のご利用は年度2回まで(別紙「専門家による無料相談のご案内」の回数を含む)となります。
- ◆国の事業のため、2年間連続してのご利用の場合、新規事業所優先のためお断りさせていただくことがあります。  
※上記以外のテーマでの出張研修は、有料で承ります。ぜひご相談ください。

【お申込み・お問い合わせ】 公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター 南館12F

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



介護労働安定センター大阪支部行き  
FAX 06-4791-4166

## 令和5年度「講師派遣」申込書

◆下記に必要事項を記載の上、FAX送信をお願いします。

申込日： 年 月 日

貴事業所名 および 法人（団体）名		※事業者連絡会等の場合は会名も記載願います（ ）	
賛助会員入会状況（該当に○印）		会 員 ・ 非会員 ・ 入会検討中	
事業内容 （該当に○印、複数可）		・訪問介護 ・デイサービス ・特別養護老人ホーム ・介護老人保健施設 ・グループホーム ・小規模多機能 ・その他（ ）	
所在地		〒	
担当者 （役職）	氏 名	（役職）	メールアドレス（ ）
	連絡先	TEL（ ）	FAX（ ）
過去の利用歴		無料 個別相談	（ ）年度（ ）月頃
		無料 セミナー	（ ）年度（ ）月頃
希望テーマ 希望に○印 （1回1テーマです）		ストレスマネジメント（セルフケア・ラインケア）←当てはまるものに○ 腰痛の予防と対策 雇用管理に関するテーマ（働き方改革関連法、報酬（加算）、就業規則等） リーダーの役割と心構え	
事前打合せ （開催のおよそ一か月前）	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。 ※事前打合せ場所は原則大阪支部相談室（エル・おおさか 南館12階）です		備考：
開催希望日時 いずれか	年 月 ・ 上旬 ・ 中旬 ・ 下旬〔1.5時間・2時間〕		
	年 月 日（ ）： 時 分より〔1.5時間・2時間〕		
受講 予定者数	（ ）事業所 （ ）名	＜職種・経験年数・年齢構成等＞	
実施会場または オンライン （いずれかに○）	事業所内	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> 事業所で 用意して頂く物	プロジェクタ・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。

事前打合せ日時〔決定〕		備考欄	
年 月 日（ ）	: ~ :	2303	
集団講話日時〔決定〕		センター担当者	担当専門家
年 月 日（ ）	: ~ :		相談者署名
場所：			

【ご案内令和5年度】

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部 TEL：06-4791-4165

## 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いますか？

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、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るうちに、未然に解決を図ることにあります。

### 介護相談員って何する人？

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



# メリット

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

## ① サービスの向上に寄与します。

介護相談員は相談活動のほか、利用者との何気ない会話や行事に参加することなどを通して、問題や改善すべき点などを発見することもあります。また、施設内の雰囲気、職員の利用者への態度など、介護相談員の気づきをとおして、利用者の生活全般に関わるサービスの向上につながっています。

散歩の回数が増えた!

食事の時間が楽しみになった!

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

## ③ 身体拘束ゼロ・虐待防止の実現に貢献します。

介護相談員の問いかけを通して、身体拘束ゼロへの取り組みや虐待防止への取り組みが進められたケースもあります。

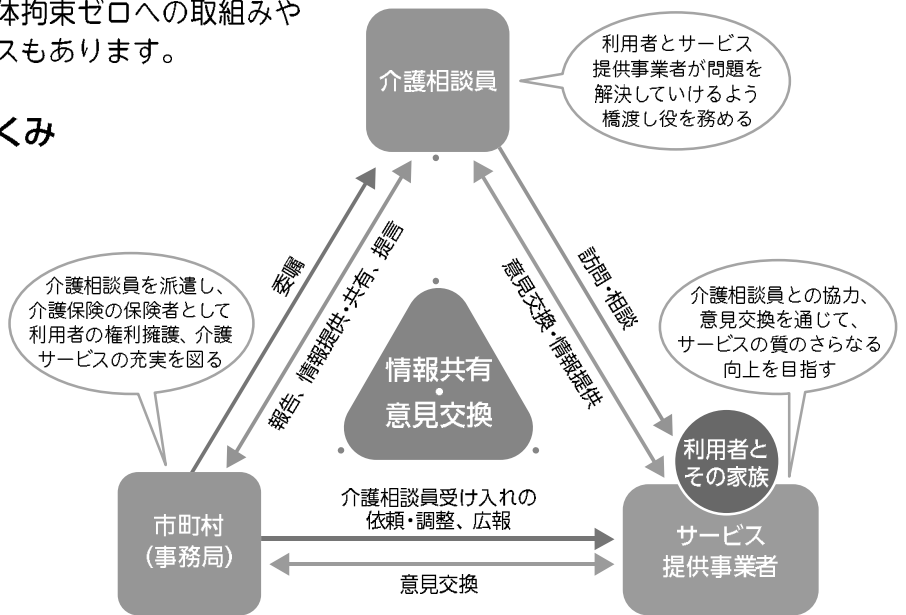
### 介護相談員派遣等事業のしくみ

#### 市町村（事務局）

- 介護相談員の選定、派遣・調整
- 介護相談員連絡会議の開催
- 相談業務による事前解決が困難な事項の取りまとめ、行政担当部署との連携
- 介護相談員の活動に関する広報

#### サービス提供事業者

- 介護相談員活動の担当者（窓口）の設置と職員等への周知
- 介護相談員の活動について、利用者、家族へ説明



### ▶ 介護相談員ってどんな人

市町村が事業の実施にふさわしい人格と熱意をもってると認められた人で、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「現任研修」を積極的に受講していただき、活動のスキルアップを図っています。

### ▶ お知らせ

介護相談員になりたい方、介護相談員の受け入れを検討している事業所は、詳しくは各市町村にお問い合わせください。

※介護相談員派遣等事業は、介護保険制度の地域支援事業に位置付けられており、この事業を実施するかどうかは、各市町村の判断に任せられています。

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るうちに、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、利用者を守る役割もっています。

[対象となる福祉サービスの範囲]社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるサービス

福祉サービス苦情解決委員会での **苦情解決の流れ**

**1 苦情相談の受付**

来所、電話、ファックス、メール、手紙のいずれでも相談を受け付けています。

必ず①②を通過して③④を行い、⑤⑥に行くこともある。

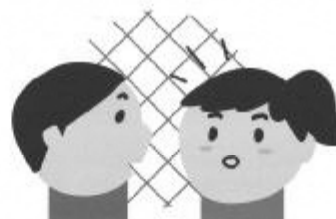


**2 解決方法の検討**

委員会で相談の内容を受けて解決のための方法を検討します。相談者の意向を確かめたうえで、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。

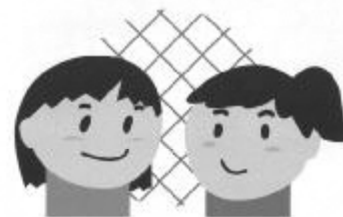


**4 相談・助言**

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。

## 「苦情から見えてくるサービスの質の改善について」

### （苦情が大きくなる原因）

サービス中に事故が発生した際、たとえ、事業所側に過失があると考えにくい場合でも、説明に一貫性がなかったり、説明が不足していたりすると、家族の不信感を増大させ苦情の規模が大きくなる可能性があります。

例えば、事故当時の状況が明確になっていない段階で、利用者家族に説明すると、話に矛盾が生じる場合があります、不信感につながります。

（例）通所介護

デイサービス中に転倒し、骨折した。

↓  
転倒の際、職員は誰も見ていなかった

↓  
詳細な説明を求めても、職員からは曖昧な回答しか得られず、不信感が募っている。



### （苦情につながる要素）

真摯な対応をしてもらえない。

☞ 職員同士の情報の共有が出来ておらず、回答が定まっていない

事故当時の状況がわからない。（曖昧な説明しかない）

☞ サービス提供の記録がない



### 《防止するためには》

万一、事故が起こってしまった場合、大切なのは利用者家族への「初期対応」です。初期対応が不適切なため不信感を生じさせ、解決が困難になっている事例が多く見受けられます。曖昧な記憶で家族へ説明をしたり、職員によって対応が異なったりするとトラブルの原因になります。事務所内で、共有する情報に食い違いが起きたり、忘れてたりということを防ぐためにも、「サービス提供の記録」を作成しておくことが大変重要になります。

また、苦情の発生を、未然に防止する取組みを講じ、利用者や家族と常日頃からコミュニケーションをとる等、関係性を築いていくこともサービスの質の向上につながる方法です。



(参考)

令和3年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	381件
苦情申立	1件
計	382件

苦情相談：電話や来会等で助言や情報提供等を行ったもの。

苦情申立：苦情申立書を受けたもの。

・「運営基準」厚生省令第37号「通所介護」参照

<サービスの提供の記録>

第19条 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、当該指定通所介護の提供日及び内容、当該指定通所介護について法第41条第6項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

2 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

介護保険の請求をしたけど、うっかり加算の区分を間違えてしまいほとんど返戻になってしまった…  
今月の給付費が少ない…



こんな経験は  
ありませんか？

届出していない加算を算定したなど、請求に誤りがあると、返戻となり  
**△ 給付費の支払いがなくなる可能性があります △**

大阪府国保連合会では事業所向けに

こんなサービスを提供しています☆

事業所向けインターネット情報公開支援サービス

Oh!Shien



【ご利用は**無料**】  
詳細は裏面をチェック  
ぜひ導入してね♪

★返戻になる前に確認できる **エラーがわかる！**

「Oh!Shien」では、本会での審査期間中に審査結果を確認することができます！

★請求にエラーがあった…そんなときでも大丈夫 **請求の差し替え可能！**

請求データの差し替え期間(※)に誤ったデータを削除し、電子請求受付システムで再送信(請求情報の差し替え)を行う  
ことができます！ただし、差し替えは**インターネット請求事業所(代理請求含む)のみ**

※ 差し替え期間については、Oh!Shienにて公開しています。

★さらにうれしい **過去2年間の請求履歴や支払通知等が確認できる！**

「Oh!Shien」操作画面イメージ ※詳細な操作方法や項目説明等については、本会HP「導入・操作マニュアル」をご覧ください。

①「請求状況」画面



②「確定情報」画面

併用して  
利用すると  
さらに便利！

クリックすると各種詳細情報を見ることができます。

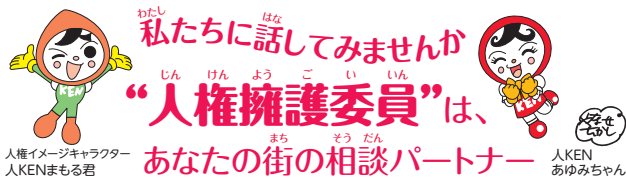
エラー等があった場合、エラーコードと内容が表示されます。より詳細な説明が用意されている場合、エラーコードをクリックすると、エラー詳細情報が表示されます。

10日までに提出した請求情報について、請求期間締め切りの翌々営業日の午後から、資格審査までの状況(エラーor正常)が確認できます。  
また、差し替え期間中であれば、当月10日までに提出した請求情報の削除申請を行うことができます。  
ただし、差し替えはインターネット請求事業所(代理請求含む)のみです。  
※ 差し替え期間中の削除申請は、「Oh!Shien」でのみ行うことができます。  
「電子請求受付システム」では行うことができませんのでご注意ください。

「Oh!Shien」内にある「確定情報システム」では、介護給付費等の請求に対する結果通知及び詳細な請求状況等の確認が、任意の条件指定を行うことで可能です。  
また、過去2年間分のデータが履歴として画面に表示され、過去にさかのぼって請求漏れの確認や結果通知書(処遇改善加算等総額のお知らせ等)の取得が可能です。  
※全事業所が対象です。

【問合せ先】  
大阪府国民健康保険団体連合会  
介護保険課(介護保険担当)  
TEL06-6949-5446





私たちに話してみませんか  
“人権擁護委員”は、

あなたの街の相談パートナー

人権擁護委員は法務大臣の委嘱を受けて活動する民間のボランティアの方です。

## 1 どんな人?

現在約14,000名いる人権擁護委員は、全国の各市町村に配置されています。

人権擁護委員は、日常生活に埋もれている人権問題をすくい上げるために、市町村長の推薦を受け、法務大臣から委嘱されます。

人権問題の解決にはきめ細かな支援が大切ですので、人権擁護委員には、色々な経歴を持った人が就任しています。

## 2 どんな制度?

人権擁護委員制度は、昭和23年に創設された歴史ある制度です。

人権擁護委員は、人権尊重の理念を国民に広めるため、法務局職員と共に人権相談や救済のための活動(このリーフレットの説明参照)をするほか、人権教室や講演会など地域に密着した人権啓発活動をしています。

人権擁護委員制度は、民間のボランティアの方々が国と一体となって、人権を守る制度なのです。

## 3 委員の願い

人権擁護委員は、その職務を行う時、必ずき章(バッジ)を着けています。

き章(バッジ)のデザインは、外枠が「かたばみ」の葉で、中が菊型の「人」の字です。このデザインには、地を這って広がる「かたばみ」のように、人権尊重思想が広がるようにとの願いが込められています。



かたばみ



き章

## ●人権相談はこちらへ●

人権についての相談はなんでも

みんなの人権110番 **0570-003-110**

この電話はおかけになった場所の最寄りの法務局・地方方法務局につながります。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)
- 一部のIP電話等からは御利用できない場合があります。

学校でのいじめ、虐待など子どもに関する相談はこちら

子どもの人権110番 **0120-007-110**

子どもの人権についての専用相談電話です。いじめや虐待などの子どもの人権についての相談はこちらへどうぞ。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通・通話料無料)

職場でのセクハラ、家庭内暴力など女性に関する相談はこちら

女性の人権ホットライン **0570-070-810**

女性の人権についての専用相談電話です。セクハラやDVなどの女性の人権についての相談はこちらへどうぞ。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)
- 一部のIP電話等からは御利用できない場合があります。

インターネットでも相談を受け付けています

パソコン・スマホ・携帯電話共通

インターネット人権相談 検索Q **SOS-eメール**

<https://www.jinken.go.jp/>

\*端末の環境により、御利用できない場合があります。

秘密は守ります。  
相談は無料です。  
気軽にご相談ください。



リサイクル適性  
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

人権イメージキャラクター  
人KENまもる君

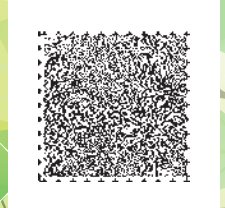
人KENあゆみちゃん



今、悩みを  
抱える  
あなたへ

- 差別を受けた ● 暴行・虐待を受けた
- セクハラ・パワハラを受けた
- いじめ・虐待を受けた
- インターネットによる誹謗中傷など

ひとりで悩まず  
法務局に相談を



法務省人権擁護局  
全国人権擁護委員連合会

# 訪問介護に 従事されている皆様へ

皆様の訪問先の家庭などで、高齢者や障害者に対するいじめ、いやがらせ、虐待などの問題が起きているのでは…と思うことはありませんか？

私たち法務省の人権擁護機関は、一人一人の人権が尊重され、高齢者や障害者の方々が毎日安心して暮らすことができるよう、様々な人権擁護活動に取り組んでいます。

皆様が訪問介護中に、いじめ、いやがらせ、虐待などが疑われる事案を見たり聞いたりしたら、みんなの人権110番(裏面)まで情報をお寄せください。

法務局職員や人権擁護委員が、事案に応じた迅速・柔軟な方法で、関係する方々と話し合いながら解決に導きます。

※人権擁護委員とは、法務大臣が委嘱した民間の人たちで、約14,000名が全国の市町村に配置されています。



人権イメージキャラクター  
人 KEN あゆみちゃん

## こんなことを感じたり、 見たり聞いたりしたことはありませんか？



法務局職員、  
人権擁護委員が  
一緒になって  
皆様のお悩みの  
解決に取り組めます。



心理的虐待  
(言葉の暴力など)



身体的虐待  
(殴る・蹴るなど)



経済的虐待  
(金銭の無断使用など)



介護・監護の  
放棄・放任

## 一人で悩まず、ご相談ください。



- 法律的なアドバイスを行ったり、悩み事を解決する上で、より専門的な機関を紹介します。
- 関係する方々の間に入って、中立な立場から話し合いを仲介します。
- 事実関係を調査した上で、人権侵害をした人に対し、その行為をやめるよう注意します。

このほかにも、他の行政機関と協力するなどして、悩み事を解決に導きます。



人権イメージキャラクター  
人 KEN まもる君

秘密は  
守ります

相談は  
無料です



人権イメージキャラクター  
人 KEN あゆみちゃん

あなたの行動が笑顔をつくります。  
あなたからのご相談をお待ちしています。

# I 介護労働者全体（訪問・施設）に共通する事項

## (1) 労働条件の明示について

### Point ① 労働条件は書面で明示しましょう

★労働基準法第16条

労働者を雇い入れた所には、賃金、労働時間等の労働条件を書面の交付により明示しなければなりません。(労働者が希望した場合には、①フロッピーディスク等の送付(当該労働者が当該電子メール等の記録を出力することにより書面を作成することができるとに限る。)により明示することができず。)

#### ○ 明示すべき労働条件の内容

- ・ 労働契約の種別(労働の目的)
  - ・ 更新の要否(Point 2参照)
  - ・ 就業の場所、従事する業務の内容
  - ・ 労働時間に関する事項(就業・就業時間、労働時間労働の有無、休日・休日・休養等)
  - ・ 賃金の決定・支払、支払の方法、賃金の締切、支払の時期に関する事項(労働の事由を含む。)

#### ○ その他明示すべき労働条件の内容

- ・ 労務に関する事項
  - ・ 就業に関する事項(就業の場所、就業時間、就業時間労働の有無、休日・休日・休養等)
  - ・ 就業の場所、就業時間労働の有無、休日・休日・休養等に関する事項(就業の事由を含む。)
- ・ パートタイム労働者及び有期労働契約者に適用する労働条件に関する事項(パートタイム・有期労働契約法)
  - ・ 労働の有無、就業時間に関する事項、賃金の内訳、就業の事由

#### ○ 労働日(労働すべき日)や始業・就業時刻など下記①～③のいずれかにより明示される労働条件

- ① 就業の場所及び従事すべき業務
- ② 労働日及びその就業の時刻
- ③ 労働時間

- 1) 就業の時刻(2019年以降)
  - 2) 適用される就業時間上の労働時間
  - 3) 契約締結後の就業
- ①～③について、書面の交付により明示しましょう

6か月を超え、1年を超えなどの期間の定めのある契約(有期労働契約)を結ぶ場合には、契約更新の種別、労働条件の明示(書面)の交付が必要で、上記以外の事項についても、労働契約の内容について、できる限り書面で確認しましょう。(労働契約法第4条第2項)

・ パートタイム労働者母体法(令和2年4月施行(中))企業は令和3年4月から適用)については、パート・有期労働者ポータルサイト (<https://part-tanikan.minimw.go.jp/>) を確認してください。

### Point ② 契約の更新に関する事項も明示しましょう

★労働基準法第5条

労働者と有期労働契約を締結する場合には、「期間の定めのある労働契約を更新する場合の基準」について書面の交付により明示しなければなりません。

(1)更新の目的 (更新の目的) 更新の理由(更新の目的) 更新の時期(更新の時期) 更新の条件(更新の条件) 更新の更新(更新の更新) など	(2)更新の基準の明示 (更新の基準) 更新の目的(更新の目的) 更新の時期(更新の時期) 更新の条件(更新の条件) 更新の更新(更新の更新) など
----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

※ 有期労働契約の更新をしないことが可能な場合は、更新の基準の明示義務はありません。

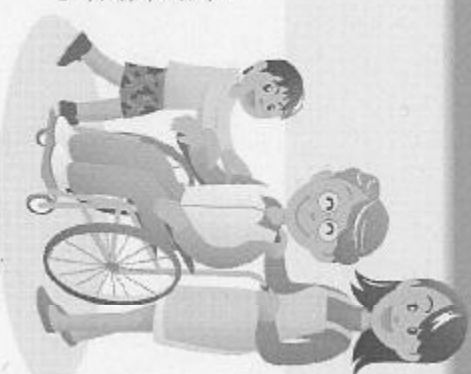
有期労働契約について、3つのルールがあります。(労働契約法)

- ① 更新の目的(更新の目的) 更新の理由(更新の理由) 更新の時期(更新の時期) 更新の条件(更新の条件) 更新の更新(更新の更新) など
- ② 「更新の目的」の明示は、更新の目的による更新を目的として行われなければならないこととなる最高で2回の更新に限定されています。
- ③ 更新の目的(更新の目的) 更新の理由(更新の理由) 更新の時期(更新の時期) 更新の条件(更新の条件) 更新の更新(更新の更新) など

# 介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント

## はじめに

介護関係業務に従事する労働者や、これら介護労働者を使用する社会福祉施設はいずれも大幅に増加しています。これらの事業場の中には、事業開始後間もないため、労働基準関係法令や雇用管理に関する理解が必ずしも十分でないものもみられるところ です。



このパンフレットは、介護労働者の労働条件の確保・改善に関する主要なポイントをわかりやすく解説したものです。

介護労働者を使用される事業者の方々を始めとして介護事業に携わる皆様には、このパンフレットをご活用いただき、介護労働者の労働条件の確保・改善に取り組んでいただきますようお願いいたします。

## このパンフレットの対象

このパンフレットでいう「介護労働者」とは、専ら介護関係業務に従事するすべての労働者を指します。したがって、老人福祉・介護事業のほか、それ以外の障害者福祉事業、児童福祉事業等において介護関係業務に従事する者も含まれます。

また、これら介護労働者を使用する事業場におかれては、介護労働者以外の労働者についても、同様に労働条件の確保・改善を図っていただくようお願いいたします。



厚生労働省 都道府県労働局 労働基準監督署

## (2) 就業規則について

### Point 1 就業規則を作成し、届け出ましょう

労働基準法第89条

労働 10人以上の労働者を使用する使用者は、就業規則を作成し、労働基準監督署長に届け出なければなりません。

また、就業規則を変更した場合には、労働基準監督署長に届け出てください。

〔10人以上の労働者には、介護労働者はもちろん、次の労働者の方を含めます。〕

- 事務職員、管理栄養士等、介護労働者以外の労働者
- 短期間労働者 有期契約労働者等のいわゆる非正規労働者

就業規則に定める事項は、労働契約法第10条に定められています。

○ 正社員労働者以外のパート・アルバイト労働者の就業規則を作成する場合は、すべての労働者についての就業規則を制定してください。



### 就業規則に規定すべき事項

- 必ず規定すべき事項
  - ・労働時間に関する事項(就業、就業時間(休日、休暇)、就業の禁止、休憩、支払の方法、通勤の補助、支払の明細、開始に関する事項)
  - ・就業に関する事項(解雇の事由を含む。)
- 原則に適合して規定すべき事項
  - ・退職手当、退職の資金等、労働者に負担させる負担、作業用品、安全衛生、職業訓練、就業保険、事故、傷病等に関する事項

### Point 2 適正な内容の就業規則を作成しましょう

労働基準法第92条

就業規則の内容は、法令等に反してはなりません。

また、就業規則を作成しているのに、その内容が実務の状況と合致していない例がみられます。このような状況にあつては、労働条件が不明確になり、労働条件をめぐるとらづらみにもつながりがおそれられます。労働者の就業実態に即した内容の就業規則を作成してください。

- 採用者が、就業期間の変更によって労働条件を要する場合には、次のことが必要です。(労働契約法第10条)
- ① その変更が、次の事情などに限られて合理的であること。
- ② 労働者の受ける不利益の程度、労働条件の差の必要後、変更後の就業規則の内容の相当性、労働組合等との交渉の状況
- ③ 労働者に変更後の就業期間を周知させること。

### Point 3 就業規則を労働者に周知しましょう

労働基準法第100条

作成した就業規則は、以下の方法により労働者に周知しなければなりません。

- 常時就業場内の作業場所に掲示し、又は備え付けること
  - 書面を労働者に交付すること
  - 電子のデータとして記録し、かつ、各作業場に労働者がその記録の内容を常時確認できるパソコン等の機器を設置すること
- 労働者からの請求があつた場合に就業規則を見せると、就業規則を労働者が必要に応じて容易に確認できない方法では、周知になりませんので注意してください。



## (3) 労働時間について

### Point 1 労働時間の適正な取扱いを徹底しましょう

労働基準法第32条など

労働時間とは、使用者の指揮監督の下にある時間をいひ、介護サービスを提供している労働者に係るものは取りません。

特に、次のような取扱いについて、労働時間として取り扱っていない例がみられますが、労働時間として適正に把握、管理する必要がありますので留意してください。

- 交際関係等における引継ぎ時間
- 業務報告書等の作成時間
- 利用者のサービスに係る打ち合わせ、会議等の時間
- 使用者の指揮命令に基づかず施設行事等の時間とその準備時間
- 研修時間

- 研修介員労働者特有の研修時間等については、II Point 3 (p.14) 参照

研修時間については、使用者の明示的指示に基づいて行われる場合は、労働時間に該当します。

また、使用者の明示的指示がない場合であっても、研修を授けられていることに関する就業規則上の研修等の不利益な取扱いがあるときや、研修内容と業務との関連性が強く、それに参加しないことにより本人の業務に異変が生ずるなど業務に使用者から出陣の強制があると思われるときは、労働時間に該当します。



Point 1により労働時間の判断を適正に行ひ、Point 2によりこれを適正に把握してください。

### Point 2 労働時間を適正に把握しましょう

労働基準法第32条、労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン

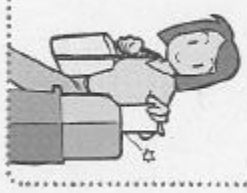
「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」に基づき、適正に労働時間を把握してください。

「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」(平成29年1月20日付け基第0120第3号)の主な内容

就業、就業時刻の把握、記録に当たっては、原則として

- ① 使用者が、自ら把握して、
- ② タイムカード等の客観的な記録を基礎として、
- ③ 記録すること

- 自己申告によりこれを把握するを得ない場合には、
- ① 適正な自己申告について労働者に十分説明する、
- ② 自己申告と客観的労働時間を対照し、必要に応じて実態調査を実施し、
- ③ 客観的労働時間の補正をする事



**Point ③ 変形労働時間制等は正しく運用しましょう** 労働基準法第32条の2、第32条の4ほか

- 1年単位の変形労働時間制※1を採用する場合には、労働協定を事前に締結し、労働基準監督署長に届け出ましょう。 ※2 また、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。 ※1 1年以内の期間を平均して週40時間を達成する方法です。 ※2 対象期間ごとに労働協定の締結、届出が必要です。
- 1か月単位の変形労働時間制※3を採用する場合には、労働協定※4、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。 各日の勤務数は、変形期間の開始前までに具体的に特定してください。 ※3 1か月以内の期間を平均して週40時間を達成する方法です。 ※4 この労働協定は労働基準監督署長への届出が必要です。 その他、他の労働時間制度を採用する場合にも、法定の要件に基づき正しく運用してください。



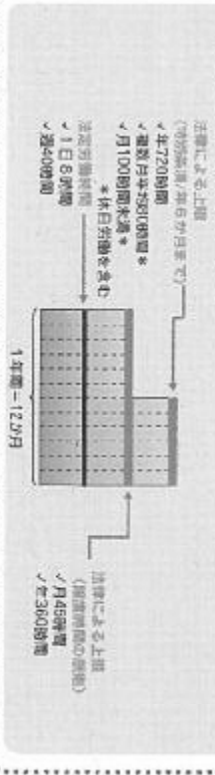
**Point ④ 36協定を締結・届出しましょう** 労働基準法第36条

労働外労働・休日労働を行わせる場合には、労働外労働・休日労働に関する労働協定(36協定)を締結し、労働基準監督署長に届け出る必要があります。

**労働外労働及び休日労働の上限について**

36協定で定めることのできる労働外労働の上限は、原則として月45時間・年300時間(対象期間が3か月を超える1年単位の変形労働時間制の対象労働者は、月42時間・年280時間)です。 臨時急ぎ特別の事情があって労使が合意する場合(特別条項)には、年6か月まで月45時間を超えることができますが、その場合でも、労働外労働が年720時間以内、労働外労働と休日労働の合計が月100時間未満としなければなりません。

- ・ 労働外労働と休日労働の合計が月100時間未満
- ・ 労働外労働と休日労働の合計が月100時間未満
- ・ 労働外労働と休日労働の合計が月100時間未満
- ・ 労働外労働と休日労働の合計が月100時間未満
- ・ 労働外労働と休日労働の合計が月100時間未満



**Point ⑤ 時間外労働等は、36協定の範囲内に行いましょう** 労働基準法第32条、第36条

時間外労働・休日労働を行わせる場合には、Point4で締結した36協定の範囲内でなければなりません。

**(4) 休憩・休日について**

**Point ① 休憩は確実に取得できるようにしましょう** 労働基準法第34条

- ・ 労働時間が休憩を越える場合には少なくとも45分、休憩時間を越える場合には少なくとも1時間の休憩が、労働時間の途中に必要です。
- ・ 休憩は、労働者の自由を利用してさせなければなりません。
- ・ 特に、次のような例がみられることから、夜間労働者や利用者の食事時間等においても、休憩が確保に取得できるように確保してください。
- 代替要員の不足等から夜間労働者の休憩が確保されていない例
- 正午～午後1時などの所定の休憩時間に利用者の食事介助等を行う必要が生じ、休憩が確保されていない例

**Point ② 夜間勤務者等の法定休日を確保しましょう** 労働基準法第35条

- ・ 使用者は、労働者に対して、毎週少なくとも1回の休日を確保しなければなりません。
- ・ (4週間に渡り4日の休日を与えることも認められます。)
- ・ この「休日」とは、単に連続24時間の休業を指すのではなく、原則として休日(午前0時から午後12時まで)の休業をいいます。
- ・ したがって、いわゆる「地勤勤務」の日は、法定休日には該当しませんので、注意してください。



**● シフト表の例と法定休日の考え方**

例) 早出 6:00～15:00 遅出 14:00～23:00 夜勤 22:00～翌 7:00 (休憩含 1時間)

氏名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Aさん	早	早	早	遅	早	遅	遅	遅	夜	夜	夜	夜	夜	夜	夜	夜	早	早	早	遅	早	遅	遅	遅	早	遅	遅	遅
Bさん	遅	遅	夜	夜	夜	夜	夜	早	早	早	遅	早	遅	遅	遅	早	早	早	遅	早	遅	遅	遅	早	遅	遅	遅	遅

特色のBについては、曜日(午前0時から午後12時まで)としての休業が確保され、「法定休日」として取得することができます。

特色のCについては、曜日(午前0時から午後12時まで)としての休業が確保され、「法定休日」として取得することができます。

AさんとBさんのシフトは、月28日に對してどちらも20日出勤であり、週40時間を超えていませんが…

- Aさんのシフトは、法定休日も4週に4日以上あり、労働基準法上の範囲はあります。
- Bさんのシフトは、法定休日と取得できる日が4週に2日しかなく、法定の日数を下回っています。
- Bさんのシフトについては、改善が必要です。

## (5) 賃金について

### Point 1 労働時間に応じた賃金を、適正に支払います

※労働基準法第24条

- 賃金は、いかなる労働時間についても支払わなければなりません。
- 労働時間に応じた賃金の算定を行う場合(時給制などの場合)には、空想勤務時における引当き時間(業務報告書の作成時間等、介護サービスに直接従事した時間以外の労働時間も算入した時間数)に応じた算定をさせていただきます。※1(3)Point 1(P.4)、II Point 3(P.14) 参照



- また、使用者の責に帰すべき事由により労働者を休業させた場合には、休業手当を適正に支払わなければなりません。 ※I Point 2 参照

### Point 2 時間外・深夜割増賃金を支払います

※労働基準法第37条

- 明瞭外労働に対しては、25%以上(※)の割増賃金を支払わなければなりません。
- ※1か月に60時間を超えざる時間外労働に対する割増賃金率は50%以上です(中小企業については、2023年3月31日まで適用が猶予されています。)
- 深夜業(午後10時から午前5時までの労働)に対しては、25%以上の割増賃金を支払わなければなりません。
- 休日労働に対しては、35%以上の割増賃金を支払わなければなりません。

### Point 3 最低賃金以上の賃金を支払います

※最低賃金法第4条

- 賃金は、地域別最低賃金以上の金額を支払わなければなりません。
- 地域別最低賃金は、産業や職種にかかわらず、都道府県内のすべての労働者に対して適用される最低賃金として、強制而して定められています。

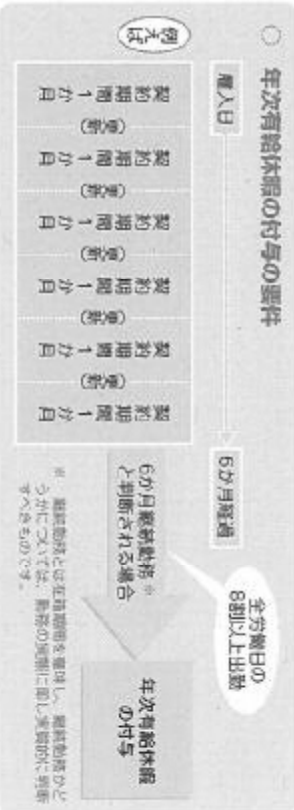


## (6) 年次有給休暇について

### Point 1 非正規雇用労働者にも年次有給休暇を付与します

※労働基準法第39条

- 非正規雇用労働者も含め、6か月間継続勤務し、全労働日の8割以上出勤した労働者に対しては、年次有給休暇を与える必要があります。



- 所定労働日数が少ない労働者に対しても、所定労働日数に応じた年次有給休暇を与える必要があります。

○ 年次有給休暇の日数

雇用日から起算した継続勤務期間ごとの年次有給休暇日数	雇入日から起算した継続勤務期間ごとの年次有給休暇日数										
	6か月	7か月	8か月	9か月	10か月	11か月	12か月	13か月	14か月	15か月	16か月
30時間未満	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日
30時間以上	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日

※ 週以外の期間によって労働日数が定められている場合

### ○ 予定されている今後1年間の所定労働日数を算出し難い場合の取扱い

- 年次有給休暇が比例付与される日数は、原則として基準日(年次有給休暇付与日)において予定されている今後1年間の所定労働日数に依り日数です。
- ただし、予定されている所定労働日数を算出し難い場合には、基準日直前の実績を考慮して所定労働日数を算出することとして差し支えありません。したがって、例えば、雇入れの日から起算して6か月経過後に付与される年次有給休暇の日数については、過去6か月の労働日数の実額を2倍したものを「1年間の所定労働日数」とみなして判断して差し支えありません。

- 労使協定により、年次有給休暇について、5日の範囲内で期間を単位として与えることができます。
- 法定の年次有給休暇が10日以上付与される労働者に対して、年5日の年次有給休暇の遡差を取得が義務付けられました(例:労働者には、管理監督者や有期期間労働者も含まれます。)
- 労働者ごとに年次有給休暇管理簿を作成し、5年間(部分の間は3年間)保存する必要があります。

**Point 2** 年次有給休暇の取得を抑制する不利益取扱い  
 ＊労働基準法第136条

年次有給休暇を取得した労働者に対して、賞金の減額その他の不利益な取扱いをしてはなりません。  
 例えば、精勤手当や賞与の額の算定に際して、年次有給休暇を取得した日を欠勤として取り扱うことは、不利益取扱いとして禁止されます。

**(7) 解雇・雇止めについて**

**Point 1** 解雇・雇止めを行う場合は、予告等の手続を取りましょう  
 ＊労働基準法第20条、労働契約法第19条、特別労働契約の特例、更新及び雇止めに関する基準第1条ほか

やむを得ず労働者の解雇を行う場合には、少なくとも30日前までの予告が必要ですが、予告を行わない場合には、解雇までの日数に合わせた解雇予告手当を支払う必要があります。



有期の労働契約を更新しない場合には、少なくとも30日前までの予告が必要です。  
 ※ 3回以上更新されているか、1年を超えて継続して雇用されている労働者に係るものに限ります。  
 かつ、はじめの旨明示されているものを除きます。

実質的に期間の定めのない契約と変わらぬといえる場合は、雇用の継続を期待することが合理的であると考えられる場合、使用者が雇止めをすることが「客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当と認められないとき」は、雇止めが認められません。従来と同一の労働条件で、有期労働契約が更新されず、労働者が雇止めがあった場合には、解雇・雇止めの理由等について、証明書を交付する必要があります。

「有期労働契約の特例、更新及び雇止めに関する基準」  
 (平成16年厚生労働省告示第357号) について  
 有期労働契約については、契約更新の繰り返しにより、一定期間雇用を継続したにもかかわらず、突然、契約更新をせずに期間満了をもって退職させるなどの、いわゆる雇止め、先んずく雇用が大きな困難となつていふ。この基準は、このようなトラブルの防止を図るため、労働基準法第14条第2項に基づき、使用者が雇止めをするに当たって定められたものです。

**Point 2** 解雇について労働契約法の規定を守りましょう  
 ＊労働契約法第16条、第17条第1項

- 期間の定めのない労働契約の場合
  - ➔ 労働契約法の規定により、権利の濫用に当たる解雇は無効となります。
- 期間の定めのある労働契約(有期労働契約)の場合
  - ➔ 労働者と有期労働契約を締結している場合には、やむを得ない事由がある場合でなければ、契約期間中に解雇することはできません。期間の定めのない労働契約の場合よりも、解雇の有効性は厳しく判断されます。

**(8) 労働者名簿、賃金台帳について**

**Point 1** 労働者名簿、賃金台帳を作成、保存しましょう  
 ＊労働基準法第107条、第108条、第109条

労働者の労務管理を適切に行うため、労働者名簿を作成し、労働者の氏名、雇入れの年月日、退職の年月日及びその事由等記入しなければなりません。  
 また、賃金台帳を作成し、労働者の氏名、労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、基本給や賃金の支払の額を算出することなく記入しなければなりません。  
 これらは労働関係に関する重要な記録ですので、それぞれ5年間(当分の間は3年間)保存してください。

労働者名簿	賃金台帳
記載事項 労働者の氏名、雇入れの年月日、退職の年月日及びその事由等	労働者の氏名、賃金計算期間、労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、基本給、手当その他の賃金の算定にその額等
保存期間 労働者の退職等の日から5年間(当分の間は3年間)	最後の記入をした日又は当該賃金台帳に係る最後の賃金支払期日のいずれか遅い日から5年間(当分の間は3年間)

**(9) 安全衛生の確保について**

**Point 1** 衛生管理体制を整備しましょう  
 ＊労働安全衛生法第12条、第12条の2、第13条、第18条ほか

高所50人以上の労働者を使用する事業場は、衛生管理者や産業医を兼任し、また、衛生委員会を設置する必要があります。  
 労働10人以上50人未満の労働者を使用する事業場は、衛生推進者を委任する必要があります。  
 これらの衛生管理体制を整備し、労働者の健康障害の防止、健康の保持増進、労働災害の防止などを図りましょう。

**Point 2** 健康診断を実施しましょう  
 ＊労働安全衛生法第66条、第66条の4、労働安全衛生規則第43条、第44条、第45条、第51条の2第1号

非正規労働者も含め、常時使用する労働者に対しては、  
 ○ 雇入れの際  
 ○ 1年以内ごとに1回 ※  
 ※ 深部呼吸器の特定業務に常時従事する者については、6か月以内ごとに1回  
 定期的に健康診断を実施しなければなりません。



- ① 期間の定めのない労働契約又は期間1年以上の有期労働契約により使用される者、契約更新により1年以上使用され、又は使用されることが予定されている者
  - ② 週の労働時間数が、通常の労働者の週の労働時間数の4分の3以上である者
- なお、健康診断の実施は法で定められたもので、その実施に要した費用については、事業者が負担すべきものです。  
 健康診断の結果で異常の所見があると診断された労働者については、当該労働者の健康を保持するために必要な措置について、医師等の意見を聴かなければなりません。

### Point 3 ストレスチェックを実施しましょう

※労働安全衛生法第66条の10、労働安全衛生規則第52条の9ほか

- ・ 常時50人以上の労働者を使用する事業場では、常時使用する労働者に対し、1年以内1回、定期的にストレスチェックを実施する必要があります。
- ・ ストレスチェックの結果、「医師による面接指導が必要」とされた労働者から申出があった場合は、医師に依頼して面接指導を実施し、その医師の意見を踏まえ、必要な措置を講じる必要があります。
- ・ ストレスチェックの実施者には、ストレスチェック結果を一定期間の集約ごとに集計・分析してもよい、その結果を踏まえて、労働者の心理的な負担を軽減するための適切な措置を講じましょう。

### Point 4 過重労働による健康障害を防止しましょう

※労働安全衛生法第66条の8ほか

「過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置」に基づき、過重労働による健康障害防止措置を講じてください。

- 「過重労働による健康障害を防止するための事業者が講ずべき措置」  
 (平成18年3月17日付基労総第0917008号、令和2年4月改正)の主な内容
- ・ 時間外・休日労働の削減
    - 36協定は、労務基準(3)Point4参照)に適合したものとしてください。
    - 月55時間を超える時間外労働が可能の場合にも実際の時間外労働は月の総量以下とするよう努めてください。労働者の健康被害に格別配慮の徹底
    - 時間外・休日労働が1月あたり80時間を超え、使役の富額が認められる(申出をした)労働者などに對し、医師による面接指導等を実施してください。

### Point 5 労働災害の防止に努めましょう

- ・ 労働者の安全と健康はかけがえのないものであり、常に労働災害の防止に努めましょう。特に、災害が多発している農産物産や施設災害の防止に取り組んでください。
  - 社会福祉協議会における安全衛生対策～意識対策・KY活動～  
<http://www.nhiw.go.jp/stf/seisakunitsuite/honyu/0000075093.htm>
  - 職業の危険の見える化(リテラ、飲食業、社会福祉施設)実践マニュアル  
[https://www.nhiw.go.jp/stf/seisakunitsuite/honyu/0000110454\\_000003.html](https://www.nhiw.go.jp/stf/seisakunitsuite/honyu/0000110454_000003.html)
  - 業種・介护作業による腰痛を予防しましょう  
[https://www.nhiw.go.jp/ile/06-Seisaku/hou-11200030-Roudoukiunryoku/kajisokanse\\_2.pdf](https://www.nhiw.go.jp/ile/06-Seisaku/hou-11200030-Roudoukiunryoku/kajisokanse_2.pdf)
  - 働く人に安全な店舗・施設づくり推進運動  
<https://anzenfro.nhiw.go.jp/information/sarisansgyo.html>
  - STOP!施設安全プロジェクト  
<https://anzenfro.nhiw.go.jp/information/tenku1501.html>
  - ノコギリなどに関するQ&A  
[http://www.nhiw.go.jp/stf/seisakunitsuite/honyu/kankou/iroku/sokushu/syokushu/kanneryobou/042004\\_1.html](http://www.nhiw.go.jp/stf/seisakunitsuite/honyu/kankou/iroku/sokushu/syokushu/kanneryobou/042004_1.html)
- ・ 労働者に対しては、雇入れ時及び作業内容変更時の安全衛生教育を実施しなければなりません。安全衛生教育の実施に当たっては、業務の実際を踏まえ、上記災害の原因、その防止等に關する項目を盛り込むよう配慮しましょう。



## (10) 労働保険について

### Point 1 労働保険の手続きを取りましょう

- ・ 労働保険とは、労働者災害補償保険(労災保険)と雇用保険の総称です。労働者を含む労働者を一人でも雇っている場合は、その事業場は労働保険の適用事業場となりますので、労働保険の手続きを取る必要があります。

労働保険	
労災保険とは	雇用保険とは
労災保険とは、労働者が業務上の事由又は通勤により負傷等を受けた場合等に、被災した労働者や遺族を保護するために必要な保険給付等を行うものです。	雇用保険とは、労働者が失業した場合及び労働者について雇用の継続が困難となる事由が生じた場合に、労働者の生活及び雇用の安定を図るとともに、再就職を促進するために必要な給付等を行うものです。
■ 労災保険の対象となる労働者 労働契約の期間や労働時間の長短にかかわらず、すべての労働者が労災保険の対象となります。	■ 雇用保険の対象となる労働者 次のいずれにも該当する労働者が、原則として雇用保険の対象となります。
	① 1週間の所定労働時間が20時間以上であること ② 31日以上以上の雇用見込みがあること





## II 訪問介護労働者に関する事項

### ○ 訪問介護労働者と労働基準法

このパンフレットでいう「訪問介護労働者」は、訪問介護事業に使用される者であって、労働基準法に定める訪問介護員又は介護福祉士、老人、障害者等の居宅において、入浴、食事等の介護やその他の日常生活上の世話を行為する業務に従事する労働者を含みます。

事業場の中では、これらの方について委託責任を負っている役割が問われています。場合によっては、そのような場合でも、労働者に該当するかどうかについては使用者の指揮監督の実態に即し総合的に判断され、労働者に該当する場合には労働基準法が適用されます。

なお、介護福祉法に基づき訪問介護の業務に従事する訪問介護員等については、一般的には使用者の指揮監督の下にあること等から、労働基準法第9条の労働者に該当するものと考えられます。

【訪問介護労働者の法定労働条件の適用について】  
(平成16年8月27日付労働部第0827001号)について

訪問介護労働者については、その多くが通常業務で利用者宅を訪問し、介護に従事するため、使用者が労働者を直接指揮しその勤務状況を把握する機会が限られるなどの特殊実態があることなどから、賃金、労働時間等に係る法定労働条件が直上に適用されない旨が示されたため、厚生労働省においては、平成16年に同法の適用を認出し、訪問介護労働者に係る労働基準法特別併合令の適用について取りなすこととします。(参考資料1(P16)参照)

この適用の内容は、このパンフレットにも盛り込まれていますが、そのうち移動時間の取扱い(P9/P13 (P14)参照)については、現在もなお一部に問題が認められるところです。

訪問介護に携わる皆様には、このパンフレット等をご参照いただき、訪問介護労働者の法定労働条件を適正に確保されるようお願いいたします。

### Point 1 訪問介護労働者にも就業規則を周知しましょう

就業規則は労働者に周知する必要がありますが、(1)Point 3(P3)参照)事業場に貼付することの少ない訪問介護労働者については、書面を交付することによる方法で周知することが望ましいものです。



### Point 2 休業手当を適正に支払いましょう

使用者の責に帰すべき事由により、労働者を休業させた場合には、使用者は休業手当として平均賃金の100分の50以上の手当を支払わなければなりません。(1(5) Point 1(P7)参照)

利用者からのキャンセル、利用時間帯の変更を理由として労働者を休業させる場合には、他の利用者宅での勤務等、その労働者に代替業務を行わせる可能性を認め(判断し、使用者として)行うべき業務の努力を尽くしたと認められない場合には、休業手当の支払が必要です。

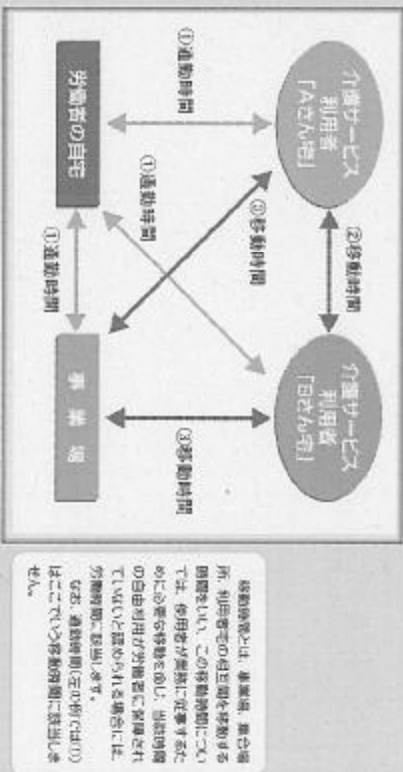


### Point 3 移動時間等が労働時間に当たる場合には、これを労働時間として適正に把握しましょう

労働時間とは、使用者の指揮監督の下にある時間をいい、介護サービスを提供している期間に限るものではありません。(注)

移動時間、待機時間等についても、以下のような場合には労働時間に該当し、使用者は適正にこれを把握管理する必要があります。(注1(3) Point 1(P7)参照)

#### ○ 移動時間の考え方



具体的には、指揮監督の実態により判断するものであり、例えば②又は③の移動時間であって、その時間が通常の移動に要する時間程度である場合には、労働時間に該当するものと考えられます。

#### ケースA



このケースでは、Aさん宅での介護サービス開始時刻から、Bさん宅での介護サービス終了時刻までの時間が、労働時間を限られたものが労働時間となります。

参考資料 1

訪問介護労働者の法定労働条件の確保について

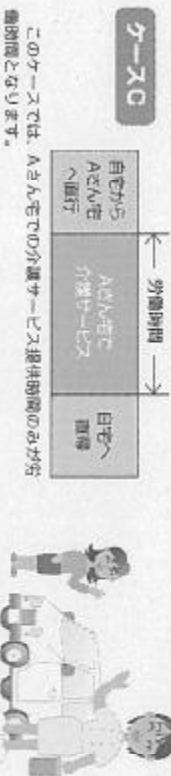
平成16年8月27日付基発第0827001号

**ケースB**

自宅から Aさん宅 へ直行	Aさん宅で 介護サービス	Bさん宅 へ直行	空き時間	Bさん宅で 介護サービス	自宅へ 直行
---------------------	-----------------	-------------	------	-----------------	-----------

このケースでは、Aさん宅での介護サービス提供時間Bさん宅への移動時間及びBさん宅での介護サービス提供時間が労働時間となります。移動時間はBさん宅への移動に要した時間であり、それ以外の「空き時間」については、その前向きは労働に要する必要がある。労働者に自由利用が保障されている限り、労働時間として取り扱う必要はありません（Aさん宅での介護サービス終了時刻からBさん宅での介護サービス開始時刻までの期間を労働時間として取り扱う必要はありません）。

**ケースC**



**Q1** 訪問介護の業務に就事した時間に対して支払う賃金額と、移動時間に対して支払う賃金額は、異なってもよいですか。

**A1** 訪問介護の業務に直接従事する時間と、それ以外の業務に就事する時間の賃金水準については、兼賃金額を下回らない範囲であれば、労使の話し合いによって決定することと差し支えありません。

**Q2** 当社A事業場では、過去3ヶ月間にわたり移動時間を把握した結果、特別の事情がない限り、1日当たりの移動時間が15分を上回らないことが判明しました。そこで、A事業場においては、移動時間を15分と定め、移動1回当たり15分に相当する賃金を支払うこととし、15分を超えた場合には、超過した同時間の賃金を追加して支払うことを検討していますが、可能ですか。

**A2** 移動時間をきめ労働時間を適切に管理することは使用者の責務であり、移動に要した時間を定額し、記録する必要があり、移動に係る賃金は、このようにして把握した労働時間に基づき算定するのが基本となります。ご質問のように、事務処理の簡便化のため移動に係る賃金を定額額とすることは、実労働時間に基づき支払うべき賃金が定額を超える場合に超過分を支払うのであれば、労働者に不利益とはなりませんので、可能と考えられます。この場合、雇入通知書や就業規則でその旨を明示する必要があります。なお、定額額を取り入れても労働時間の把握は必要であるとともに、超過分を支払わないことは賃金の一部不払となることに留意してください。

○ 待機時間の考え方

待機時間については、使用者が急な需要等に対応するため事業場等において待機を命じ、当該時間の自由利用が労働者に保障されておかないと認められる場合には、労働時間に該当します。

訪問介護事業場においては、介護保険法（平成9年法律第123号）の施行令第13号等に基づき、同事業場に雇用される労働者の多くの過半数が直接利用者に介護に就事するもの、使用者が労働者を直接に指揮しその勤務状況を確認する関係が認められるなどの要件を満たすこと、また、事業場が直接雇用する労働者、労働時間法第15条第1項第1号に規定する労働者が少なくないことなどから、賃金、労働時間法等に関する法定労働条件に準じて確保すべきであると認められることである。このように考え、今後、訪問介護労働者に係る労働基準法等関係法令等の運用について、下記のとおり取組むこととする。

については、監督指導等はもとより、関係行政機関と連携・協力の上、別途交付する周知資料を活用して、関係事業団体への周知、基団周知の実施等により、この内容を徹底し、訪問介護労働者の法定労働条件の確保に貢献することを求める。

1 定義等

- (1) 本通知における訪問介護労働者の定義  
本通知における訪問介護労働者とは、訪問介護事業に雇用される者において、介護保険法に定める訪問介護に就事する訪問介護士（以下「訪問介護員等」という。）又は、老人、障害者その他の利用者の介護その他の直接利用者の直接利用業務（以下「訪問介護業務」という。）に従事する訪問介護員等（以下「訪問介護員」という。）を指すものとする。
- (2) 訪問介護労働者の労働時間  
訪問介護労働者の労働時間は、訪問介護業務に就事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間と、訪問介護業務に就事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間とを合わせた時間とを指すものとする。
- (3) 訪問介護労働者の賃金  
訪問介護労働者の賃金は、訪問介護業務に従事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間と、訪問介護業務に従事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間とを合わせた時間とを指すものとする。

2 訪問介護労働者の法定労働条件の確保上の問題点及びこれに関連する法令の適用

- (1) 労働時間等の制限  
訪問介護労働者については、訪問介護業務に従事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間と、訪問介護業務に従事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間とを合わせた時間とを指すものとする。労働時間法第15条第1項第1号に規定する労働者が少なくないことなどから、賃金、労働時間法等に関する法定労働条件に準じて確保すべきであると認められることである。このように考え、今後、訪問介護労働者に係る労働基準法等関係法令等の運用について、下記のとおり取組むこととする。
- (2) 訪問介護労働者の賃金  
訪問介護労働者の賃金は、訪問介護業務に従事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間と、訪問介護業務に従事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間とを合わせた時間とを指すものとする。
- (3) 訪問介護労働者の労働時間  
訪問介護労働者の労働時間は、訪問介護業務に就事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間と、訪問介護業務に従事する訪問介護員等が訪問介護業務に従事する時間とを合わせた時間とを指すものとする。



賃金	1 基本賃金 イ 月給 ( ) 円、ロ 日給 ( ) 円 ハ 時間給 ( ) 円、 ニ 出来高給 (基本単価 ( ) 円、保障給 ( ) 円) ホ その他 ( ) 円 ※ 就業規則に規定されている賃金増減率
福利厚生	2 諸手当の額又は計算方法 イ ( ) 円 ロ ( ) 円 ハ ( ) 円 ニ ( ) 円 3 所定労働外、休日又は深夜労働に対して支払われる割増賃金率 イ 所定労働外、法定休日 月60時間以内 ( ) % ロ 法定休日 月60時間超過 ( ) % イ 深夜 ( ) %、法定休日 ( ) % ロ 深夜 ( ) % 4 賞金締切日 ( ) 月 - 毎月 日、 ( ) 月 - 毎月 日 5 賞金支払日 ( ) 月 - 毎月 日、 ( ) 月 - 毎月 日 6 賞金の支払方法 ( ) 7 労災協定に基づき「賃金支払日の遅延」(無、有 ( ) ) 8 早退 (有 ( ) 時間、金額等 ( ) )、 9 賞与 (有 ( ) 回、金額等 ( ) )、 10 退職金 (有 ( ) 回、金額等 ( ) )、(無 ( ) )
労働に關する事項	1 定年制 (有 ( ) 歳、無 ( ) 歳) 2 継続雇用制度 (有 ( ) 歳以上、無 ( ) 歳以上) 3 自己都合退職の手続 (退職する ) 日以上前に届け出ること) 4 解雇の事由及び手続 ( )
その他	○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条 ・社会保険の加入状況 (厚生年金 被保険者 厚生年金基金 その他 ( ) ) ・雇用保険の適用 (有、無) ・雇用管理の改善等に関する事項に関する相談窓口 ( ) ・その他 ( ) ・具体的に適用される就業規則名 ( ) ※ 以下は、「契約期間」について「期間の定めあり」とした場合についての説明です。 労働契約法第16条の規定により、有用労働契約 (平成25年4月1日以後に開始するもの) の契約期間が通算5年を超える場合には、労働契約の期間の末日までに労働者が申込みをすることにより、当該労働契約の期間の末日から期間の定めのない労働契約に転換されます。ただし、有用労働契約特例措置法による特例の対象となる場合は、この「5年」という期間は、本通知書の「契約期間」欄に明示したとおりとなります。

※ 以上のほか、当社は就業規則による。  
※ 本通知書の交付は、労働基準法第15条に基づき労働条件の明示及び労働時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律 (雇用労働者及び有用労働者の雇用管理の改善等に関する法律) 第6条に基づき文書の交付を要するものであること。  
※ 労働条件通知書については、労働法の紛争の未然防止のため、保存しておくことをお勧めします。

## 介護労働者を使用する事業場への支援策のご案内

### 介護労働者の雇用管理について相談する

(公財) 介護労働安定センターで、介護労働者の雇用管理についての相談をお受けしています。  
●相談内容：「処遇改善」、「キャリアパスの構築」、「効果的研修の実施」、「夜間勤務の改善」など、介護労働者の雇用管理について  
問い合わせ先：(公財) 介護労働安定センター各支店所  
<http://www.kaiizo-center.or.jp/shibu/1st.html>

### 労務管理や安全衛生に係る基本的な知識を習得したい

事業場における適正な職場環境の形成に向け、労務管理や安全衛生管理などについて、勉強会の開催や専門家の派遣による支援を無料で行う事業です。  
(委託事業名称) 就業環境整備・改善支援事業  
●実施内容：「説明会の開催」「専門家による変更」「労務管理等」に関しての内容であり、介護に特化したものではありません。  
お問い合わせ先など詳細は、厚生労働省HPをご覧ください。  
就業環境整備・改善支援事業



### 介護福祉機器の導入や雇用管理制度の整備を行う

人材定着のために雇用環境の整備を行う介護事業者へ助成金を支給します。  
●介護労働者の身体的負担の軽減につながる機器を導入し、業務量の低下に取り組んだ場合  
→ 人材確保等支援助成金 (介護福祉機器助成コース)  
●雇用管理制度の導入・実施を通じて離職率の低下に取り組んだ場合  
→ 人材確保等支援助成金 (雇用管理制度助成コース)  
詳細はこちら：人材確保等支援助成金のご案内  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_07843.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_07843.html)  
問い合わせ先：都道府県労働局職業安全課またはハローワーク

### 介護用リフトの導入など職場環境の改善を行う

働く高齢者を対象として職場環境を改善するため、身体機能の低下を補う設備・装置の導入などの対策に要した費用を補助対象とします。  
(補助金名称) エイジフレンドリー補助金  
●対象事業者：中/小企業事業者  
●補助金額：額した経費の1/2 (上限100万円)  
●補助対象：高齢労働者のための職場環境改善に要した経費 (介護におけるリフト、スライディングシート等の導入、移乗支援機器等の活用など)  
●補助事業の詳細はHPをご覧ください。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_08940.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_08940.html)

### そのほかの介護労働者を使用する事業場への支援策は厚生労働省HPをご覧ください。

厚生労働省 介護労働者の雇用



ご不明な点 (このページに関するものは除く。) は、最寄りの労働基準監督署、都道府県労働局労働基準課にお問い合わせください。



## 「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項

このリーフレットは、いわゆる「シフト制」で労働者を就労させる際に、使用者に留意していただきたい内容をまとめています。労働者も納得した上でルールを定め、労働関係法令を守り、トラブルを予防しましょう。

### 「シフト制」とは

この就業事項で「シフト制」とは、労働契約の締結時点では労働日や労働時間を法的に定めず、一定期間（1週間、1か月など）ごとに作成される勤務シフトなどで、初めて具体的な労働日や労働時間が決定するような勤務形態を指します。ただし、三文労働者のような、年や月などの一定期間における労働日数や労働時間数は決まっている、就業規則等に定められた勤務時間のパターンを繰り返し行う勤務する形態は含まれません。

## 1 シフト制労働契約の締結に当たっての留意事項

### (1) 労働条件の明示

〔就業事項〕 2頁〕

- 労働契約の締結時には、労働者に対して以下の労働条件を明示しなければなりません（労働法第15条第1項、労基法第5条）。

必ず明示しなければならない事項	定めをした場合に明示しなければならない事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約期間</li> <li>● 期間の定めがある契約を更新する場合の基準</li> <li>● 就業場所、従事する業務</li> <li>● 始業・終業時刻、休憩、休日など</li> <li>● 賃金の決定方法、支払い時期など</li> <li>● 退職（解雇の事由を含む）</li> <li>● 昇給</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 退職手当</li> <li>● 賞与など</li> <li>● 食費、作業用品などの負担</li> <li>● 安全衛生</li> <li>● 職業訓練</li> <li>● 災害補償など</li> <li>● 懲罰や制裁</li> <li>● 休暇</li> </ul>

※労働者が希望した場合は、電子的な方法で明示することができます。

- 特にシフト制労働契約では、以下の点に留意しましょう。

#### 「始業・終業時刻」

労働契約の締結時点で、すでに始業と終業の時刻が確定している日については、労働条件通知書などに単に「シフトによる」と記載するだけでは不足であり、労働日ごとの始業・終業時刻を明記するか、原則的な始業・終業時刻を記載した上で、労働契約の締結と同時に定める一定期間分のシフト表等を併せて労働者に交付する必要があります。

#### 「休日」

具体的な曜日等が確定していない場合でも、休日の設定にかかわる基本的な考え方を明記する必要があります。



## (2) シフト制労働契約で定めることと考えられる事項

〔就業事項〕 3頁〕

- 前頁の明示事項に加えて、トラブルを防止する観点から、シフト制労働契約では、シフトの作成・変更・設定などについても労使で話し合っておくべきルールを定めおくことが考えられます（作成・変更のルールは、就業規則で一併に定めることも考えられます）。

作成	変更	設定
<ul style="list-style-type: none"> <li>・シフトの作成時に、事前に労働者の意見を聞くこと</li> <li>・シフトの通知期限 例：毎月〇日</li> <li>・シフトの通知方法 例：電子メール等で通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一旦確定したシフトの労働日、労働時間をシフト期間開始前に変更する場合には、使用者や労働者が申出を行う場合の期限や手続</li> <li>・シフト期間開始後、確定していた労働日、労働時間をキャンセル、変更する場合の期限や手続</li> </ul> <p>※一旦確定した労働日や労働時間等の変更は、基本的に労働条件の変更に該当し、使用者と労働者双方の同意が必要である点に留意してください。</p>	<p>作成・変更のルールに加えて、労働者の希望に応じて以下の内容についてもあらかじめ合意することも考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一定の期間中に労働日が設定される最大の日数、期間数、時間帯</li> <li>・例：毎週月、水、金曜日から勤務する日をシフトで指定する</li> <li>・一定の期間中の目安となる労働日数、労働時間数</li> <li>・例：1か月〇日程度勤務/1週間あたり平均〇時間勤務</li> </ul> <p>これらに併せて、一定の期間において最低限労働する日数、時間数などを定めることも考えられます。</p> <p>例：1か月〇日以上勤務/少なくとも毎週月曜日はシフトに入る</p>

## (3) 就業規則の作成

〔就業事項〕 3頁〕

- 第10人以上の労働者を使用する使用者は、「始業及び終業の時刻」や「休日」に関する事項などについて、就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出なければなりません（労働法第89条第1号等）。

## 2 シフト制労働者を就労させる際の注意点

### (1) 労働時間、休憩

〔就業事項〕 5頁〕

- 労働時間の上限は原則1日8時間、1週40時間であり、この上限を超えて働かせるには36協定が必要です（労働法第32条、第36条）。
- 1日の労働時間が6時間を超える場合は45分以上、8時間を超える場合は1時間以上の休憩を、勤務時間の途中で与えなければなりません（労働法第34条第1項）。

### (2) 年次有給休暇

〔就業事項〕 6頁〕

- 所定労働日数、労働時間数に応じて、労働者には法定の日数の年次有給休暇が発生します（労働法第39条第3項、労基法第24条の3）。使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させなければなりません（労働法第39条第5項）。「シフトの調整をして働く日を決めたのだから、その日に年休は使わせない」といった取扱いはいけません。

### (3) 休業手当

〔労働基準法 6条〕

- シフト制労働者を、使用者の責に帰すべし事由で休業させた場合は、平均賃金の60%以上の休業手当の支払いが必要です（労働基準法26条）。
- ※なお、使用者自身の故意、過失等により労働者を休業させたことになった場合は、賃金の全額を支払う必要がありません（民法第536条第2項）。

### (4) 安全、健康確保

〔労働基準法 5条〕

- 労働安全衛生法に基づき安全衛生教育（労働基準法59条）や健康診断の実施（労働基準法66条）などの義務は、シフト制労働者に対しても同様に適用されます。

## 3 シフト制労働者の解雇や雇止め

### (1) 解雇

〔労働基準法 17条〕

- シフト制労働者と「期間の定めがある労働契約」（有期労働契約）を締結している場合、期間中はやむを得ない事由がなければ解雇できません。また、期間の定めがない場合でも、客観的に合理的な理由がなければ解雇できません（労働基準法17条第1項、第16条）。
- なお、解雇する場合、①30日以上前予告、②解雇予告手当の支払い（平均賃金の30日分以上）のどちらかが必要です（労働基準法20条第1項）。

### (2) 雇止め

〔労働基準法 8条〕

- 一定の場合には、雇止め（労働者からの有期労働契約の更新等の申込みを拒否すること）ができません（労働基準法19条）。
- 契約が3回以上更新されているか、労働者が雇入れ日から1年を超えて継続勤務している場合、雇止めには契約終了日の30日前の予告が必要です（有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準第1条）。

## 4 その他（募集・採用、待遇、保険関係など）

### (1) 募集

〔労働基準法 9条〕

- ・ 労働者を募集する際には、業務内容・賃金・労働時間等の労働条件を明示することが必要です（職業安定法第5条の3第1項、第2項）。なお、募集時に示した労働条件を、労働契約締結までに変更する場合、変更内容の明示が必要です（職業安定法第5条の3第3項）。

### (2) 均等待遇

〔労働基準法 8条〕

- ・ シフト制労働者がパートタイム労働者や有期労働契約の労働者である場合には、通勤手当の支給やシフト制に伴う手当の支払いなどで、正社員と比べて不合理な待遇にしないよう留意してください（パートタイム・有期雇用労働法第8条）。

※その際、正社員の特遇を労働者に引き下げることはできません（労働基準法第8条）。

### (3) 社会保険・労働保険

〔労働基準法 9条〕

- ・ シフト制労働者も労災保険の適用、給付の対象です。また労働時間などの要件を満たせば、雇用保険や健康保険・厚生年金保険の被保険者に右なります。

## 5 シフト制労働契約簡易チェックリスト

### 労働契約を締結する際の留意点

労働契約を締結する際の留意点	確認	結果
1. シフト制労働契約の締結時に、労働者に「始業・終業時刻」や「休日」などの労働条件を書面で伝えていますか。 ⇒1 (1) 労働条件の明示	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
1-2. 労働契約の締結時に、始業と終業の時刻を具体的に決めた日がある場合、どのように明示していますか。 a. その日の始業・終業時刻、間隔的な始業・終業時刻や休日の設定の考え方を記載したり、締結の期間のシフト表を渡したりして書面などで伝えている。 b. 書面などで伝えているが、始業・終業時刻や休日は「シフトによる」とだけ記載している。	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
1-3. シフト制労働契約の締結時に、労働者の希望に応じて以下の内容について伝えてありますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトが入る可能性のある最大の日数や時間帯 b. シフトが入る日数の日数や時間帯 c. シフトが入る最終日の日数や時間帯	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
1-4. シフト制労働契約の締結時に、以下を定めていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトを作成するにあたり事前に労働者の意見を聞くなど作成に関するルール b. 作成したシフトの労働者への通知時期、通知方法 c. 会社や労働者がシフトの内容（日ごとの時間帯）の変更を申し出る場合の期間や手続き d. 会社や労働者がシフト上の労働日をキャンセルする場合の期間や手続き	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
2. いったん決定したシフト上の労働日、労働時間等の変更は、使用者と労働者が合意した上で行っていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

### シフト制労働者が就労する際の留意点

3. シフト制労働者の労働時間が1日8時間、1週40時間を上回る場合には、36協定を締結・届出していますか。 ⇒2 (1) 労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
4. 1日の労働時間が6時間を超える場合には、勤務の途中に一定時間以上の休憩を与えていますか。 ⇒2 (1) 労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
5. 要件を満たすシフト制労働者から5年次有給休暇の請求があった場合、原則として労働者の請求する年度に年次有給休暇を取得させていますか。 ⇒2 (2) 年次有給休暇	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
6. シフト制労働者を使用者の責に帰すべし事由で休業させた場合は、一定額以上の休業手当を支払っていますか。 ⇒2 (3) 休業手当	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
7. シフト制労働者に、必要な安全衛生教育や健康診断を実施していますか。 ⇒2 (4) 安全、健康確保	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
8. 要件を満たすシフト制労働者を雇用保険、健康保険・厚生年金の被保険者として扱っていますか。 ⇒4 (3) 社会保険・労働保険	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

## 6 参考リンク・お問い合わせ先

【いわゆる「シフト制」により就業する労働者の適切な雇用管理を行うための留意事項】  
(URL) [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_22954.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_22954.html)



### ご質問・ご相談窓口

シフト制の労働契約、労働条件全般	総合労働相談コーナー（労働時間労働者局と労働基準監督署等に設置）
労働法、労働法、労災	労働基準監督署
募集・採用、雇用保険	公共職業安定所
職業安定法	都道府県労働局
社会保険	年金事務所（健康保険の場合はご加入の健康保険組合）

# 知っていますか？ 自分の最低賃金

## 大阪府 最低賃金

# 1,023円

時間額

令和4年 10月1日から

前年比 **31円UP**

会社員、パート、  
アルバイトの方、学生さんなど  
働くすべての人と  
雇う人のためのルールだよ！

最低賃金とは、働くすべての人に賃金の最低額を保障する制度です。

中小企業事業者の皆さんへ

WEBで  
確認！  
最低賃金に関する特設サイト  
<https://www.saiteichingin.info/>  
【最低賃金制度】

最低賃金に関するお問い合わせは大阪労働局または最寄りの労働基準監督署へ  
大阪労働局ホームページアドレス <https://site.mhlw.go.jp/osaka-roudoukyoku/>

業務改善  
助成金  
最大  
600万円  
を助成



# 「最低賃金制度」って、

働くすべての人に、賃金の最低額（最低賃金額）を  
保障する制度のことだよ！

年齢やパート・学生アルバイトなどの働き方の違いにかかわらず、  
すべての労働者に適用されます。



## 確認の方法は？

確認したい賃金を時間額にして、  
最低賃金額（時間額）と比較してみましょう！

最低賃金額との比較方法 あなたの賃金と該当する都道府県の最低賃金額を書き込んでみましょう。(※2)

1 時間給の場合	$\frac{\text{時間給}}{\text{円}} \geq \frac{\text{最低賃金額(時間額)}}{\text{円}}$
2 日給の場合	$\frac{\text{日給}}{\text{円}} \div \frac{\text{1日の平均所定労働時間}}{\text{時間}} = \frac{\text{時間額}}{\text{円}} \geq \frac{\text{最低賃金額(時間額)}}{\text{円}}$
3 月給の場合	$\frac{\text{月給}}{\text{円}} \div \frac{\text{1か月の平均所定労働時間}}{\text{時間}} = \frac{\text{時間額}}{\text{円}} \geq \frac{\text{最低賃金額(時間額)}}{\text{円}}$
4 上記 1, 2, 3 が 組み合わさっている場合	例えば、基本給が日給で 各手当（職務手当など）が 月給の場合 ① 基本給(日給) → 2 の計算で時間額を出す ② 各手当(月給) → 3 の計算で時間額を出す ③ ①と②を合計した額 ≥ 最低賃金額(時間額)

(※1) 最低賃金額との比較に当たって、次の賃金は算入しません。  
① 雇時に支払われる賃金(経手手当など) ② 1か月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与など) ③ 所定労働時間を超える時間の労働に対して支払われる賃金(時間外割増賃金など) ④ 所定労働日以外の日の労働に対して支払われる賃金(休日割増賃金など) ⑤ 午後10時から午前5時までの間の労働に対して支払われる賃金のうち、通常の労働時間の賃金の計算額を超える部分(深夜割増賃金など)  
⑥ 精算手当、通勤手当および家族手当  
(※2) 詳細な計算方法や、歩合給の場合の計算方法などは労働局または最寄りの労働基準監督署へ

使用者も、労働者も、必ず確認。最低賃金。



スマホ、携帯で  
自分の地域の  
最低賃金を  
チェックしよう！

## 業務改善助成金

最大  
600万円  
を助成

中小企業事業者の皆さんへ

賃金上げを支援する助成金を  
積極的に活用しましょう。

「業務改善助成金」は、生産性を向上させ「事業場内で最も低い賃金(事業場内最低賃金)」の引上げを図る中小企業・小規模事業者を支援する助成金です。設備投資などを行なった場合、支給の要件に応じてその費用の一部を助成します。



業務改善助成金の  
動画もあります。

詳しくは、こちら

業務改善助成金 検索



### 1 支給の要件

- 1 事業場内最低賃金の引上げ
  - 2 引上げ後の賃金額の支払い
  - 3 生産性向上に資する機器、設備などを導入
  - 4 解雇、賃金引下げ等の不交付事由がない
- 設備投資等に要した費用の一部を助成

### 助成金 支給までの流れ

- 1 交付申請書・事業実施計画などを、事業場がある都道府県労働局に提出
- 2 交付決定後、提出した計画に沿って事業実施
- 3 労働局に事業実施結果を報告
- 4 支給

専門家による  
無料相談を  
実施

賃金引上げにお悩みの方は働き方  
改革推進支援センターにご相談ください。

詳しくは、こちら

働き方改革推進支援センター 検索

働き方改革  
推進支援  
資金

日本政策金融公庫では、事業場内最低賃金の引上げに取り組む者に対して、設備資金や運転資金の融資を行っています。

詳しくは、こちら

働き方改革推進支援資金 検索



この印刷物は、環境にやさしくリサイクルされています。(R4.9)

2023年（令和5年）4月1日から

## 月60時間を超える残業は 割増賃金率が上がります



～ 就業規則の変更・届出はお済みですか？ ～

現 行	1か月の時間外労働 (1日8時間・1週40時間を超える労働時間)	
	60時間以下	60時間超
大企業	25%	50%
中小事業主	25%	25%

令和5年度～	1か月の時間外労働 (1日8時間・1週40時間を超える労働時間)	
	60時間以下	60時間超
大企業	25%	50%
中小事業主	25%	50%

2023年（令和5年）4月1日以降、月60時間を超える時間外労働の割増賃金率を50%以上とする規定（労働基準法第37条第1項ただし書）が中小事業主にも適用されます。





# 労働基準法・最低賃金法などに定められた 届出や申請は「電子申請」を利用しましょう!

届出・申請可能な主な手続

労働基準法に定められた届出 ..... 51種類

時間外・休日労働に関する協定届 (36協定届)

就業規則(変更)届出

1年単位の变形労働時間制に関する協定届 など

最低賃金法に定められた申請 ..... 9種類

最低賃金の減額特別許可の申請 など

NEW

① 電子署名・電子証明書は不要です!

令和3年4月から、

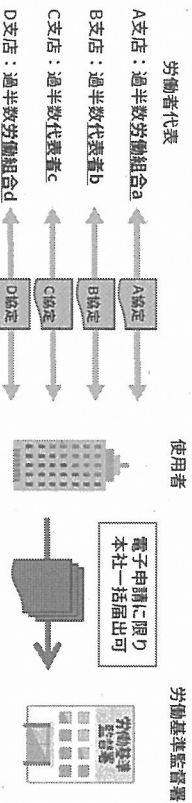
① e-Gov からアカウンタを登録 ② フォーマットに必要な事項を入力

の2ステップで、届出・申請が可能になります!



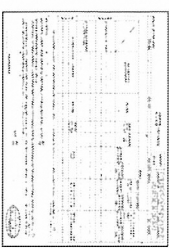
NEW

② 事業場ごとに労働者代表が異なる場合であっても、36協定の本社一括届出が可能です。  
これまでは、全ての事業場について1つの過半数労働組合と36協定を締結している場合のみ、本社一括届出が可能でしたが、  
令和3年3月末から、事業場ごとに労働者代表が異なる場合であっても、電子申請に限り36協定の  
本社一括届出が可能になります。



※36協定届は最大30,000事業場、就業規則(変更)届は最大2,500事業場について一度に申請可能です。  
申請フォーマイルには、フォーマイル数99個、1フォーマイル50MB、総容量99MBの上限があります。

③ 控え文書への受付印がもらえます!



- ✓ 36協定届
- ✓ 就業規則(変更)届
- ✓ 1年単位の变形労働時間制に関する協定届  
について受付印を受け取ることができます。



電子申請の利用方法・お問合せ先は裏面をご確認ください

厚生労働省・都道府県労働局・労働基準監督署

## 電子申請の利用方法

「e-Gov(イーガフ)」のホームページから  
電子申請が利用できます。  
(<https://shinsei.e-gov.go.jp>)

○ ホームページは

e-Gov

検索

を検索してください。



電子申請の利用には事前準備が必要です。詳しくは、e-Gov で検索してください。

電子申請に関してご不明な点については、以下のお問合せ先にご相談ください。

✓ Q. e-Govアカウンタの取得方法がわからない

✓ Q. 操作方法がわからない

① 事前準備や操作方法などに関するお問い合わせ先

e-Gov利用者サポートデスク  
まずはe-Gov上の「ヘルプ」や「よくあるご質問」をご確認いただいた上で、ご不明点はe-Gov利用者サポートデスクにお問合せ下さい。

■ 電話番号 050-3786-2225 (通話料金はご利用の電話回線により異なります。)  
■ 受付時間 4・6・7月 平日 午前9時から午後7時まで  
土日祝日 午前9時から午後5時まで  
5・8～3月 平日 午前9時から午後5時まで (土日祝日、年末年始は休止)  
■ Webお問合せ <https://shinsei.e-gov.go.jp/contents/contact>

✓ Q. 36協定届に記載する内容など、制度について聞きたい

② 各届出などに関するお問い合わせ先

労働基準法などに基づく届出などについてご不明な点があれば、都道府県労働局または労働基準監督署にご相談ください。  
【都道府県労働局及び労働基準監督署の連絡先等】  
<https://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoujishou/shozaiannaif/roudoukyoku/>

③ 労働基準法などの手続に関する電子申請についてのホームページ

労働基準法などの手続に関する電子申請については、以下の厚生労働省ホームページにてマニュアル、解説、関連する通達などを掲載していますので、ご参照ください。

○ ホームページは「労基法等 電子」で検索! ⇒ ⇒ ⇒ ⇒  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000184033.html> **労基法等 電子** **Q.検索**

○ 「厚生労働省ホームページの進み方」  
「ホーAI」>「政策について」>「分野別の政策一覧」>「雇用・労働」>「労働基準」>「事業主の方へ」>  
「労働基準法等の規定に基づく届出等の電子申請について」