

オンラインでも  
実施できます。

介護事業者様が抱える悩み解消のお手伝いをします！

# 専門家による 無料相談のご案内

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

## 雇用管理相談

### ■ご相談例

- ・ **リスク管理** (令和6年度義務化！BCP(事業継続計画)策定など)
- ・ **人事諸規定** (就業規則、勤務体制、人事考課、賃金体系など)
- ・ **労務管理** (労働契約、労働条件、ハラスメント関連など)
- ・ **経営管理** (特定処遇改善加算、人材確保等支援助成金など)

●社会保険労務士、中小企業診断士等が相談支援

気になることは、  
お気軽に  
ご相談ください。

## 健康管理相談

### ■ご相談例

- ・ **腰痛予防**
- ・ **感染症予防**
- ・ **ストレス対策**
- ・ **メンタルヘルス**

●理学療法士、シニア産業カウンセラーが相談支援

## 教育・研修に係る相談

### ■ご相談例

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

●介護人材育成コンサルタントが相談支援

多数の  
相談実績が  
あります

### ■お申し込み・お問い合わせ

公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター(エル・おおさか)南館1 2階

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

【相談をご希望される方は裏面に必要事項をご記入の上FAXでお送りください】

【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	メール アドレス
ご相談内容	ご相談内容 [ 雇用管理関係 ・ 健康管理関係 ・ 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※ ( ) ※【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、日時等をご相談の上、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

2203DM

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4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

コロナ禍におけるメンタルヘルス。  
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、介護事業所の方が集まってい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ます。
- ◆1回1テーマにつき、原則1.5~2時間です。
- ◆最寄駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いいたします。

#### 【講師派遣の利用回数限度について】

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

【お申込み・お問い合わせ】 公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター 南館12F TEL 06-4791-4165 FAX 06-4791-4166

介護労働安定センター大阪支部行き  
FAX 06-4791-4166

## 令和4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1ヶ月前)	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 事業所外 オンライン	名称 [ ] 所在地 [ (最寄駅: ) ] 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>	プロジェクタ・スクリーン	有 ・ 無	その他
事業所で 用意して頂く物	パソコン	有 ・ 無	
	マイク	有 ・ 無	
<<<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〕		セッパ担当者	担当専門家
年 月 日 ( )	: ~ :		相談者署名
場 所:			
【ご案内令和4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。

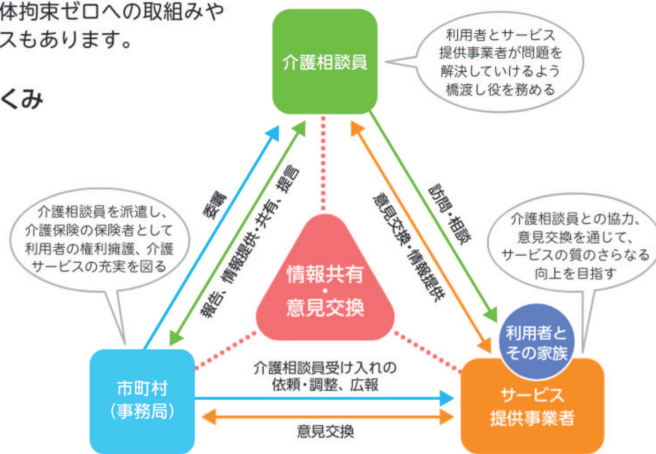
## 介護相談員派遣等事業のしくみ

#### 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いと認められた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人です。「養成研修」は、介護保険制度のしくみ等高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、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。



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。

利用者の **安心** **信頼**  
 職員の **意欲向上** **意識改革** を導く

# 福祉サービス

## 第三者評価

### 活用のご案内

福祉サービス第三者評価とは、専門的・客観的な立場から福祉サービスについて評価を行う仕組みです。

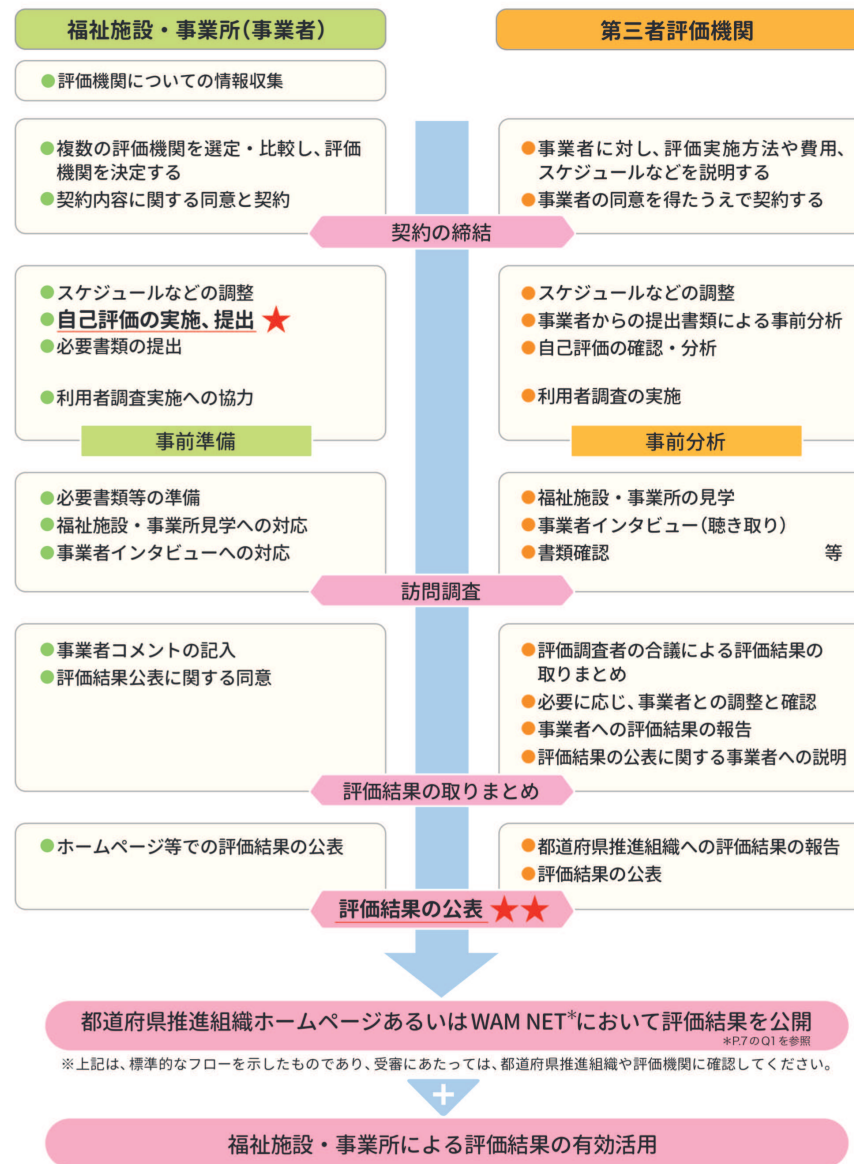
#### 第三者評価の受審により

- 福祉サービスの質にかかわる取り組みや成果(よいところ)などが明らかになります。
- 福祉サービスの具体的な改善点を把握し、質の向上に結びつけることができます。
- 利用者の適切な福祉サービスの選択に資する情報になります。
- 利用者や家族、地域への説明責任を果たし、信頼を高めることにつながります。

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

### 第三者評価の流れ

～受審申込みから結果公表までの標準的な流れ～



## ■ 福祉サービス第三者評価とは

福祉施設・事業所でのよりよい福祉サービスの実現に向けて、公正・中立な第三者評価機関が専門的・客観的立場から福祉サービスについて評価を行う仕組みです。

- 福祉サービスの質の向上を図ることを目的としています。
- 評価結果を公表することで、福祉サービスの利用を希望される方や、家族が福祉サービスを選択するための情報源の一つとなります。

## ★ 自己評価に取り組む意義

- 組織運営やサービスの質を見直すことによって新たな気づきが得られます。
- 福祉施設・事業所全体でサービスの質の向上に取り組むきっかけが得られます。

自己評価は、職員個人の取り組みを基礎としながら、チームや福祉施設・事業所全体での議論を経て、課題等が共有されることが重要です。

第三者評価の目的は、福祉施設・事業所の福祉サービスの質を向上させることですが、第三者評価で更なる質の向上の取り組み・改善策等を見出し、実際の取り組みにつなげていくことが重要です。

共有された課題、さらに第三者評価で得られた課題に、組織的に取り組む基礎となるものが自己評価だといえます。

## ★★ 評価結果を公表する意義

- 福祉施設・事業所が行う福祉サービスの質の向上のための取り組みが明らかになります。

評価結果を広く社会に発信することで、事業運営の透明性が図られ、福祉施設・事業所の理念・基本方針やサービスや支援の内容、特徴をアピールすることができます。

福祉施設・事業所が第三者評価の受審を通して、福祉サービスの質の向上・改善に取り組んでいることを、利用者や家族、地域住民等に発信し、理解を広げることが重要です。

その際には、ホームページや機関誌に掲載するとともに、報告会等を開催することで、取り組みへの理解が一層深まります。

さらに、福祉施設・事業所で仕事をしたいという人にとって、有意義な情報となります。

## 評価基準と評価結果

### ～福祉サービス第三者評価事業に関する指針～



福祉サービス第三者評価は、国が示した『福祉サービス第三者評価事業に関する指針』をもとに都道府県が実施する事業です。

国は、平成26年4月1日に、『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正についてを通知し、①共通評価基準ガイドライン及び判断基準ガイドライン、②公表ガイドライン等を改定しました。

## ■ 第三者評価は、評価基準をもとに

### 福祉施設・事業所のサービスの状況や内容を評価します。

国が示している『福祉サービス第三者評価基準ガイドライン』は、「共通評価基準(45項目)」と「内容評価基準(20項目程度)」で構成されています。

### 共通評価基準

45  
項目

全ての福祉施設・事業所に共通の項目

#### I. 福祉サービスの基本方針と組織

1. 理念・基本方針
2. 経営状況の把握
3. 事業計画の策定
4. 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取り組み

#### II. 組織の運営管理

1. 管理者の責任とリーダーシップ
2. 福祉人材の確保・育成
3. 運営の透明性の確保
4. 地域との交流、地域貢献

#### III. 適切な福祉サービスの実施

1. 利用者本位の福祉サービス  
(利用者の尊重、説明と同意、利用者満足、利用者の意見、リスクマネジメント)
2. 福祉サービスの質の確保  
(標準の実施方法、アセスメントにもとづく計画の策定、記録)

### 内容評価基準

20  
項目程度

種別ごとの項目

福祉施設・事業所の特性や専門性を踏まえたサービス・支援内容を評価する

(評価項目の一部)

#### 【保育所】

- ・生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境の整備
- ・乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境の整備、保育の内容や方法への配慮

#### 【障害者・児福祉サービス】

- ・利用者の自己決定を尊重した個別支援と取り組み
- ・利用者の意思を尊重する支援としての相談等の適切な実施

#### 【高齢者福祉サービス】

- ・利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫
- ・認知症の状態に配慮したケア

※各都道府県において使用される評価基準は、国の示したガイドラインに基づき、各都道府県推進組織が定めています。

## ■ 評価結果は、よりよい福祉サービスに向けた「到達度」です。

『福祉サービス第三者評価基準に関する指針』では、a・b・c評価の判断基準を次のように示しています。

**a 評価** …………… よりよい福祉サービスの水準・状態、  
質の向上を目指す際に目安とする状態

**b 評価** …………… aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、  
aに向けた取り組みの余地がある状態

**c 評価** …………… b以上の取り組みとなることを期待する状態

評価結果は福祉施設・事業所の格付けや順位付けを行うものではなく、福祉施設・事業所の理念や基本方針を具体化し、よりよい福祉サービスの実現に向けた「達成度」を示すものです。

## ■ 評価結果は、利用者・家族への適切な情報提供と福祉施設・事業所での質の向上や改善に活用できます。

評価結果の公表様式には、福祉施設・事業所の理念や基本方針、特徴的な取り組みなど、福祉施設・事業所の取り組みをアピールできる項目が記載されます。  
また、評価項目ごとに判定理由等のコメントが記載されます。



## 受審した福祉施設・事業所の声

～第三者評価を経営や福祉サービスの改善に活かす～



**経** 営する福祉施設や事業所が増えるなか、法人全体として理念や基本方針を共有し、施設間・部門間の連携を強化することが課題となっていた。法人内の複数の施設におけるサービスの標準化の必要性と取り組むべき課題が明らかになった。

**ト** ータルな人材マネジメントシステムの構築と人材確保・定着」を施設の重点課題としているが、管理職のみならず、自己評価に関わった職員も必要性を理解することができ、施設内の「人材育成」への意識が変わった。具体的な課題が明確となり、職員それぞれのキャリア段階に対応した人材育成の仕組みを構築するため、業務改善委員会や法人事務局ワーキンググループで早急に検討することとした。

**第** 三者評価の結果のなかで改善を求めた事項として、「業に関するヒヤリ・ハットへの対策」があげられた。結果を受けて、事故発生原因の分析を行うと、「～しながら業務」が散見され、職員の意識の低さが大きな要因ではないかとの意見が出された。具体的な改善策を検討し、マニュアルを見直すとともに、職員の目につくところに注意を促す文書を掲示した。こうした取り組みにより、ヒヤリ・ハットの減少につながっている。

**利** 用者・家族へのアンケートは、施設的环境や職員の対応についての意見が多く、家族の思いや日ごろ聞くことのない意見・要望等を知ることができた。全職員で共有すべきものとしてとらえ、利用者・家族の言葉に耳を傾けていくことの大切さを実感することができた。

**受** 審を機に確認・作成した文書や書類は、サービス内容の「見える化」、「言語化」となり、職員間で共通理解を得ることができた。またその後のサービスの実践、見直し、改善においても役立った。

### 第三者評価受審のための参考書籍

『福祉サービスの第三者評価 受け方・活かし方』  
全国社会福祉協議会発行

- ▶ 保育所版(2016年)
- ▶ 障害者・児福祉サービス版(2017年)
- ▶ 高齢者福祉サービス版(2017年)

## 第三者評価のQ&A

**Q1** 評価機関には、どのようなところがありますか？

**A** 都道府県推進組織のホームページ、または福祉医療機構のホームページ(WAM NET : <http://www.wam.go.jp/>)の第三者評価情報をご参照ください。  
また、各評価機関のホームページでは、所属する評価調査者(資格・経歴)、評価実績、標準的な評価の流れ、評価料金、評価機関の特徴等が公表されています。

**Q2** 受審申込みから結果公表までの期間はどのくらいですか？

**A** 福祉施設・事業所と評価機関の計画にもよりますが、おおむね3ヵ月から半年程度です。

**Q3** 受審費用は、どのくらいかかりますか？

**A** 受審料は評価機関によって異なります。詳細は各評価機関にお問い合わせください。  
\*社会的養護関係施設は、30万8,000円が措置費の第三者評価受審加算と算定されています。  
\*第三者評価の受審および評価結果の公表を行った保育所に対しては、受審料の半額程度を公定価格の加算(15万円)として補助されています。

**Q4** 誰が調査や評価を行うのですか？

**A** それぞれの専門分野で一定の経験や資格を有し、かつ、評価調査者養成研修を修了した者が評価調査者となります。また、評価は2名以上でチームをつくり、一貫して評価にあたります。

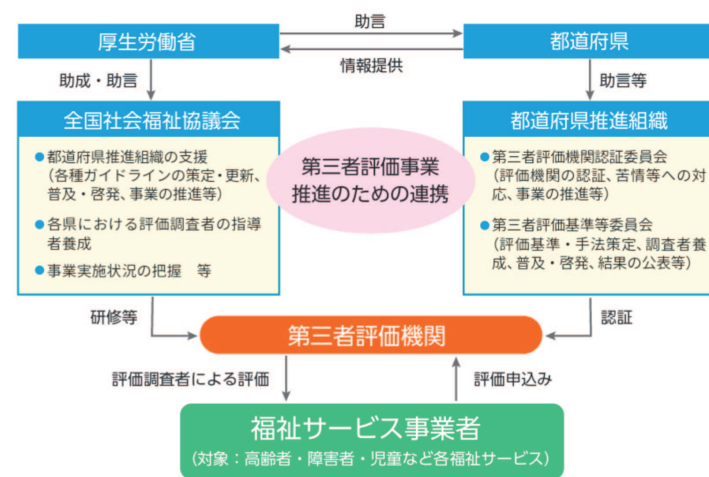
**Q5** 訪問調査では、どのようなことをするのですか？

**A** 評価調査者が福祉施設・事業所へうかがい、評価項目等に基づき聴き取りをします。  
期間は概ね1～2日です(評価機関によって異なります)。  
施設・事業所内の見学をはじめ、自己評価結果や事業計画等の事前に提出した資料をもとに聴き取りや資料確認等が行われます。利用者や職員に対して、訪問時に聴き取りが実施される場合もあります。

**Q6** 評価結果には、評価調査者の主観が入り、客観性に欠けるのではないですか？

**A** 評価結果が1人の評価調査者のみの判断とならないよう、取りまとめの際には、複数の評価調査者による合議を行っています。  
評価機関において、評価結果の報告書を確定する際に、公平性や客観性をより高めるため、「評価決定委員会」を設置して協議を行う場合もあります。  
また、評価調査者は、自らの専門性、客観性を高めるため、日ごろから福祉制度の動向を把握するとともに各種研修に参加し、評価調査者自身の質の向上に取り組んでいます。

## 福祉サービス第三者評価事業の推進体制



## 福祉サービスの質の向上と利用者の権利擁護のために

福祉サービスを必要とする人々が増加し、支援を必要とする人々のニーズが多様化・深刻化するなか、福祉サービスは量的拡充とともに質の向上が求められています。

第三者評価は、福祉施設・事業所が、継続的に福祉サービスの質・改善に取り組むための方法のひとつです。評価のプロセスを通じて、質の向上に取り組む職員の意識高揚や継続的に質の向上に取り組む組織づくりにつながります。

また、福祉サービスについては、利用者が福祉サービスの専門性を評価しにくいこと、利用者と事業者の対等性が確保しづらいこと、福祉制度が理解しづらいことなどが課題とされています。第三者評価の受審により、客観的に福祉サービスの内容や水準を示すことは、利用者の権利擁護を実現することにつながります。

福祉施設・事業所は、第三者評価の受審と活用を組織として明確に位置づけ、定期的かつ継続的に受審していくことが求められています。

### 第三者評価事業に関する情報を掲載しています

全国社会福祉協議会 福祉サービス 第三者評価事業 [HP](http://shakyo-hyouka.net/) <http://shakyo-hyouka.net/>

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 政策企画部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル TEL 03-3581-7889 FAX 03-3580-5721

「ゴウハイ」ってなんなん?



なにわの新常識、



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

**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す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。

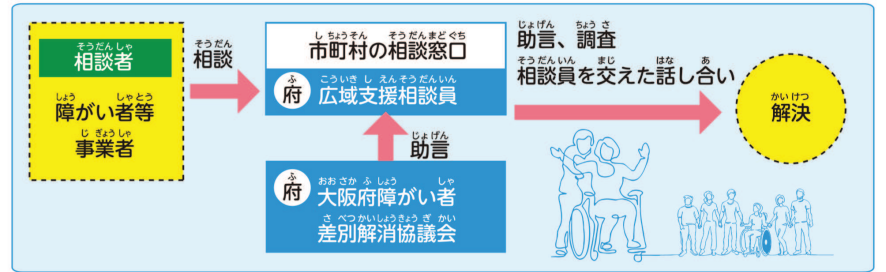
例えば...

- 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。
- 自筆が困難な人からの申出を受けて、自筆の文字を代筆する。

※障がい特性により本人による意思の表明が困難な場合は、家族等コミュニケーションを支援する方が本人を補佐して行う意思の表明についても本人の意思とみなします。

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も受け付けます。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、あっせんの制度もあります。



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

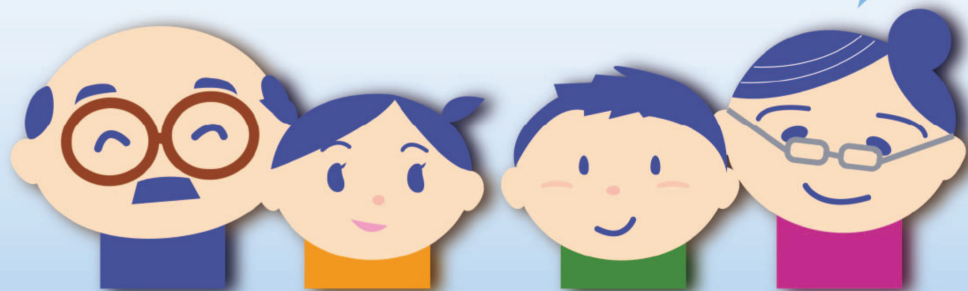


## 福祉サービス苦情解決制度のご案内

# 福祉サービスの 苦情解決への おてつだいをします。

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

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



**福祉サービス苦情解決委員会**  
(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)

TEL 06-6191-3130

福祉サービスを利用して

困ったことや悩んでいることはありませんか？

自分が思っていたような  
サービスが受けられない

職員の態度や言葉づかいに  
傷ついてしまった

ケガをしたのに  
謝罪してもらえない

サービス内容について  
わかりやすい言葉で  
説明してもらいたい



このような場合には、まず

**福祉サービスを受けている事業者にご相談ください。**

不満や悩み、疑問に思っていることなど、モヤモヤした気持ちが大きくなるうちに、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、利用者を守る役割をもっています。

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

# 福祉サービス苦情解決委員会での 苦情解決の流れ



## 1 苦情相談の受付

来所、電話、ファックス、メール、手紙のいずれでも相談を受け付けています。

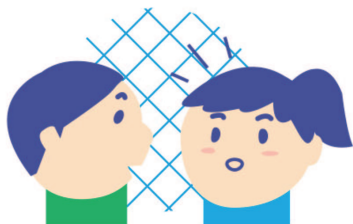


## 2 解決方法の検討

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

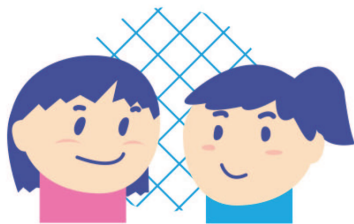
## 3 事情調査

相談者からの相談内容の事実確認をする必要がある場合、委員や事務局の担当職員が関係者への聞き取りや現地訪問などの調査を行います。



## 4 相談・助言

必要に応じて、相談者や事業者への相談・助言を行います。



## 5 あっせん

相談者と事業者との話し合いによる解決が適当と考えられる場合は、双方の話し合いの場を設定し、話し合いによる解決をはかります。

## 6 知事等への通知

利用者への虐待や重大な法令違反による苦情である場合は、すみやかに大阪府知事等に通知し、行政による調査・指導・監督を求めます。

## 福祉サービス苦情解決委員会

# Q & A

どんな福祉サービスの苦情が相談できますか？

Q.1

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

誰でも相談できますか？

Q.2

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

事業者や周囲の人たちに知られたくないのですが？

Q.3

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

相談するのに費用はかかりますか？

Q.4

A. 無料です。

誰が相談のってくれるのですか？

Q.5

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

どのような対応をしてくれるのですか？

Q.6

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

### 相談の方法

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

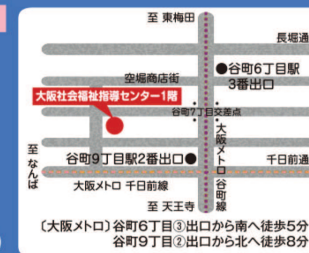
専用電話 06-6191-3130

FAX 06-6191-5660

メール tekisei@osakafusyakyo.or.jp

### 相談日と時間

月～金曜日 10:00～16:00(土・日・祝祭日・年末年始を除きます。)



## 福祉サービス苦情解決委員会 (大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)

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