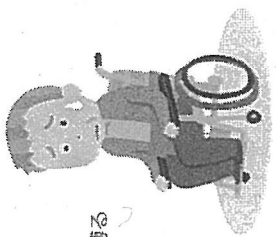


## 身体拘束について

身体拘束は、緊急やむを得ない場合を除き身体的虐待にあたります。

身体拘束の具体例



- 転落しないよう、車いすやベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
- 服式やおむつはすしを制限するため、介護衣（つなぎ服）を着せる
- 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る
- 行動を遅くさせるために、向精神薬を過剰に服用させる
- 自分の意思で開けることができない居室等に隔離する
- 「動かないで！」「立たないで！」「黙って！」といったスピーチロック（言葉による拘束）によって言動を制限する

### 緊急やむを得ない場合とは？

緊急やむを得ない場合とは、以下の3要件を全て満たす場合に なります。

- 切迫性：利用者本人又は他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

### 3要件に加え、以下の措置を講じる必要があります。

- ・個人ではなく職場全体で判断する
- ・時間や本人の状況、緊急やむを得ない理由を記録する
- ・身体拘束の内容、目的、時間、期間などを本人や家族に対して十分に説明し、理解を求める
- ・観察と再検討を定期的に行い、再評価する（⇒必要がなくなれば、速やかに解除する）
- ・身体拘束などの適正化のための研修を定期的の実施する など

## 虐待を見つけたら

高齢者虐待を見つけたときは、速やかに市町村に通報・相談しましょう。（地域包括支援センターでも相談・通報は受け付けています）

介護サービス従事者は、自分の働いている職場で高齢者虐待を発生した場合、生命身体への重大な危険があるか否かに関わらず、市町村への通報義務があります。（法第21条第1項）  
介護サービス従事者は高齢者介護の専門職であり、高齢者への虐待は決して許されません。あなたの行動で救われる高齢者がいます。勇気を出して通報・相談してください。

あなたの通報・相談先は

通報・相談先がわからないときは

大阪府 高齢者虐待 検索



### 通報等による不利取り扱いの禁止

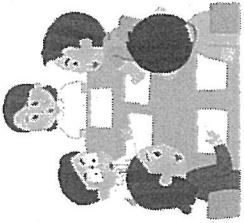
- 通報等を行うことは「守秘義務違反」にはなりません。（法第21条第6項）
- 通報したことによって、解雇その他の不利益な扱いを受けることを禁じています。（法第21条第7項）

## 高齢者虐待をなくす「取り組み」チェックシート

定期的に自己点検を行いましょ。また、チェックが入らないところがあれば、職場で話し合いましょ。

### スタッフ用

1. 施設・事業所内外の研修
  - 施設内で勉強会や研修会に出席し、知識や技術を学んでいる
  - 他の施設の見学や、外部の研修を受けている
2. チームアプローチ
  - 困窮で困ったことがあったとき、相談できる環境がある
  - 利用者に合った支援方法を話し合い、情報共有ができています
3. ケアの質・知識
  - どのようなことが高齢者虐待や身体拘束にあたるのを知っている
  - 認知症のケアの方法を学び、実践している
  - 虐待を発見した場合の通報・相談先を知っている



### 経営者・管理者用

1. 施設・事業所内外の研修
  - 施設内で勉強会や研修会など、職員が知識や技術を学ぶ機会をつくっている
  - 職員が他の施設の見学や、外部研修に行く機会をつくっている
2. チームアプローチ
  - 組織として、ヒヤリハットの検討・共有をしている
  - 職員間で報告や相談の方法を決めている
  - 虐待防止や身体拘束防止について話し合う機会をもっている
  - ケアに関する相談しやすい環境・体制ができています
3. 職員の負担・ストレス
  - 職員一人ひとりの業務内容を把握している
  - 職員の意見を聞く機会を組織としてつくっている
  - 職員の負担やストレスに気づけるよう、定期的に現場を訪れて職員とコミュニケーションをとっている
4. 苦情処理に関する委員会等の設置・運営
  - 利用者、家族、外部の人（ボランティア、介護相談員、第三者委員など）の意見を聞く機会をもっている
  - 苦情に対応する体制（利用者家族との運営総会、意見箱など）を整備し、周知している

## 高齢者虐待の防止に向けた取り組みは、経営者・管理者の責務です

法第20条では、少なくとも以下の2つは行うべきこととして明記されています。

- ① 介護サービス従事者への研修を実施し、知識や技術を習得する機会を設けること
- ② 利用者や家族からの苦情処理体制の整備をすること

高齢者虐待を未然にまたは再発を防ぐには、介護サービス従事者が介護ケアの質を向上していくとともに、組織の運営・体制を整備することが大切です。介護サービス従事者のひとりとして、また職場全体として高齢者虐待をなくす取り組みを実践していきましょう。

## 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権利侵害や困りごとについて、行政、社会福祉協議会、高齢者・障がい者相談機関、その他事業所など関係機関・団体を対象に行う相談事業です。様々な解決困難な事例について、弁護士会・社会福祉士会等と連携し、電話や来所による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。
- 悪徳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よいのか。
- 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】

社会福祉法人大阪府社会福祉協議会地域福祉部権利擁護推進室(あいあいねっと)

所在地 〒542-0065 大阪府中央区中寺1丁目1番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～・最長80分)

#### 【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)

成年後見制度に関するご相談を受け付けています。

#### 【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)

家族を支えている  
ヤングケアラーは、  
かっこいい。

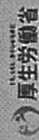
でも、  
一人で頑張らないで、  
誰かを頼ったっていい。

# 子どもが子どもで いられる街に。

「ヤングケアラー」とは、本来大人が担うと想定されているような  
家事や家族の世話を日常的に行っている子どものこと。  
責任や負担の重さにより、学業や友人関係などに影響が出てしまうことがあります。



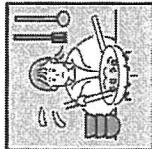
ヤングケアラーについて  
詳しくはこちら  
<https://www.mhiw.go.jp/young-care/>



子どもが子どもでいられる街に

## ？ ヤングケアラーって？

「ヤングケアラー」とは、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を日常的に行っている子どものこと。  
責任や負担の重さにより、学業や友人関係などに影響が出てしまうことがあります。



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、約いさよう  
学業に代わり、約いさよう  
だいの世話をしている。



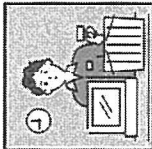
障がいや病気のあるまよう  
だいの世話をし守りをして  
いる。



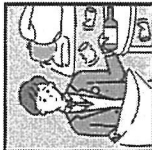
障がいや病気の世守り  
や障がいなどの気づかえ  
している。



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。



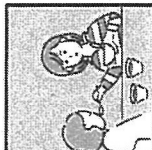
資料をまとめるために労働を  
して、障がいや病気のある  
家族を助けている。



アルコール・薬物・セキヤブ  
が問題を起こる家族に当  
てて対応している。



がん・認知・精神疾患など慢  
性的な病気の家族の世話を  
している。



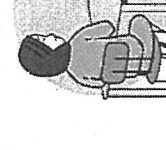
障がいや病気のある家族  
の身の回りの世話を  
している。



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」と思われませんが、  
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担がかかっている場合は、  
すこし注意が必要です。



家事・手助け、学習や世帯  
の世話を担っている

障がいや病気の家族の世話を  
している

障がいや病気の家族の世話を  
している

障がいや病気の家族の世話を  
している



厚生労働省の特設ホームページでも、様々な相談先を紹介しています。  
<https://www.mhiw.go.jp/young-care/>

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、保健師、人、家など、  
相談できる相手に相談してみましょう。

公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

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。

気になることは、  
お気軽に  
ご相談ください。

## 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

## 健康管理相談

### ■ご相談例

- ・腰痛予防
- ・ストレス対策
- ・理学療法士、シニア産業カウンセラーが相談支援
- ・感染症予防
- ・メンタルヘルス

## 教育・研修に係る相談

### ■ご相談例

- ・研修計画の策定について
- ・キャリアパス制度の見直し
- ・職員の間隔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

※相談内容は秘密厳守いたします。  
※相談回数には限度があります。詳細はお問い合わせください。  
※コンサルタントやヘルスカウンセラーのご指名はできません。  
※この事業のための料金は無料です。受講者全員にアンケートのご回答をお願いしております。

■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12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  
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	担当者		役職:
所在地	(事業所番号)		
電話番号	FAX番号	-	
事業所 開設日	年 月 日	メールアドレス	
ご相談 内容	ご利用内容 (雇用管理関係・健康管理関係・教育研修関係) ←当てはまるものを○		
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]感染対策を講じた環境が必要になります。 働き方改革まで実施10分以上の場合は、遠慮をお願いたします。</small>		
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則に基づき管理し、介護人材育成コンサルタント等  
による相談、支援活動にのみ利用し、他の目的での使用いたしません。 資料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) 月 日 ( ) ~ ( )	備考	支那受付印
(場所)	担当専門家	2203DM
個別相談日時(実施) 年 月 日 ( ) ~ ( )	担当専門家	相談者番号

【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

オンラインでも実施できます。

# 講師派遣の案内

## 職場環境を良くするための対策

### ● ストレスマネジメント

コロナ禍におけるメンタルヘルズ、ストレスの内容と原因、対策、ストレスへの気づきやその軽減策を学びます。

### ● 腰痛の予防と対策

介護職の悩みである腰痛。予防のための心得、対策を学びます。

### ● 雇用管理に関する講話

主に管理監督者向けとなります。  
労働時間管理、情報管理他、働き方改革関連法などに関する講話を実施します。

- ◆ 1回につき、1つのテーマをお選びください
- ◆ 事前打合せにより専門家が事業所の現状を伺い、状況に合わせて内容を調整いたします。

### 【お申込み】

- ◆ 裏面の申込書に記入の上、要領書背面の2ヶ月間までにFAXにてお申込みください。  
(お申込みは先着順となります。年度初めなど申込み多数の場合、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名程度までご利用ください。
- ◆ 開催は、原則、平日9:00～17:00の時間帯となります。  
(ご希望の時間帯がある場合は、別途ご相談ください。)
- ◆ 実施会場でのコロナ感染予防の対策として、大阪支部の規定に沿って会場設置をしていただきます。
- ◆ 実施するにあたり、専門家との事前打合せを大阪支部（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、要請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、要請者数など、介護事業所の方々が集まる際の開催場所も相談に応じます。

### 【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。必ず。
  - ◆ 1回1テーマにつき、原則1.5～2時間です。
  - ◆ 最寄駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いいたします。
- 【講師派遣の利用回数制限について】
- 原則1事業所・法人のご利用は年度2回まで（別紙「専門家派遣のご案内」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きます。
- ※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 大阪府中央区石町2-5-3 労働センター 南階12F TEL 06-4791-4165 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 ※事業所連絡先等の場合は会名も記載をお願いします( )													
賛助会員状況(該当に○印) 事業内容 (該当に○印、複数可)	会 員 ・ 非会員 ・ 入会検討中 ・ 訪問介護 ・ テイサービス ・ 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 ( )												
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 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												
希望テーマ 希望に○印 (1回1テーマです)	事前打合せ (09時～15時) 事前打合せについては、開催日時を定め、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(コル・おおさか 南階12階)です												
開催希望日時	年 月 日 ( ) : 時 分より (1.5時間・2時間)												
いづれか	年 月 日 ( ) : 時 分より (1.5時間・2時間)												
受講 ( ) 事業所 ( ) 名	<職種・経験年数・年齢構成等>												
予定者数 ( ) 名													
実施会場またはオンライン(いずれか)	事業所内 名称 ( ) 事業所外 所在地 ( ) (職司駅: ) オンライン ( ) CiscoWebex ( ) ZOOM ( ) ※①②いずれかを選択												
※実施前日、先立に問わず、急遽変更を要する場合は、ZOOMでの開催は利用に一部制限があります。事前に調整をさせていただきます。 <往防時の送迎の持ち合わせについて> ※ [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> <table border="1"> <tr> <td>プロジェクター</td> <td>有</td> <td>無</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td>ホワイトボード</td> <td>有</td> <td>無</td> <td></td> </tr> <tr> <td>用紙として頂く物</td> <td>有</td> <td>無</td> <td></td> </tr> </table>		プロジェクター	有	無	その他	ホワイトボード	有	無		用紙として頂く物	有	無	
プロジェクター	有	無	その他										
ホワイトボード	有	無											
用紙として頂く物	有	無											

本報申込書に添付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、介護人材育成センター・雇用管理センター等による研修、支那研修、内容転載、内容複製、各事業所のご案内及び就業活動に関する情報提供のみに限るとし、上記以外の目的で使用いたしません。

<<<介護センター一記入欄>>>  
 以下のとおり情報をお知らせしました。  
 準備欄

年 月 日 ( ) : ~ ( ) :	事前打合せ日時(決定)	備考欄
年 月 日 ( ) : ~ ( ) :	集団講話日時(決定)	7ヶ月担当 担当専門係
年 月 日 ( ) : ~ ( ) :		相談者番号 2203

場所: 公益財団法人介護労働安定センター大阪支部 TEL: 06-4791-4165  
 (ご案内令和4年度)

# 介護相談員派遣等事業

## 介護相談員って知ってますか？

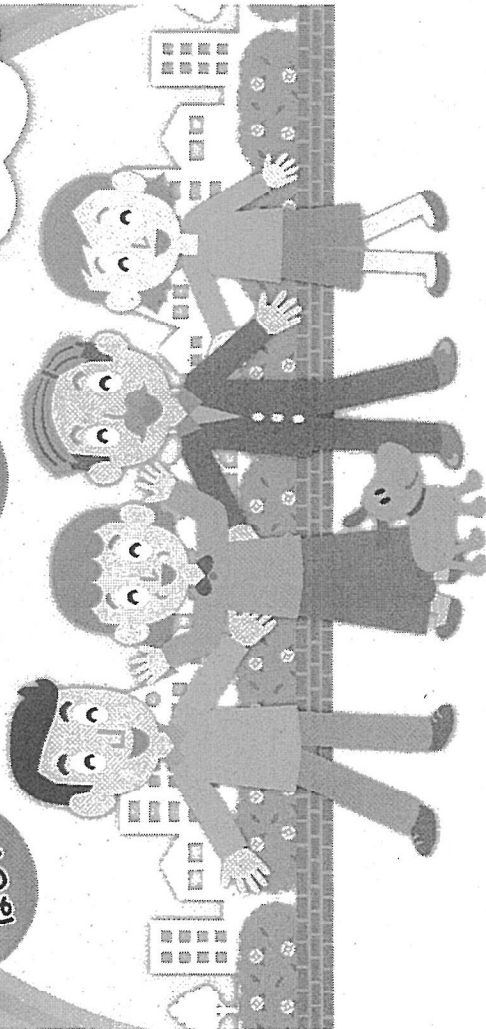
介護サービスなどの悩みについて  
お気軽にご相談ください

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



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」  
に名称変更されました。

### 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、苦情立てに至るほど問題が大きくならないうちに、未然に解決を図ることにあります。

### 介護相談員って可する人？

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



## メリット

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

### ① サービスの向上に寄与します。

介護相談員は相談活動のほか、利用者との何気ない会話や行事に参加することなどを通して、問題や改善すべき点などを発見することもあります。また、施設内の雰囲気、職員の利用者への態度など、介護相談員の気づきをおして、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！

ケアがほめられて、  
仕事が楽しくなった！

### ② 市民の目線でチェックできます。

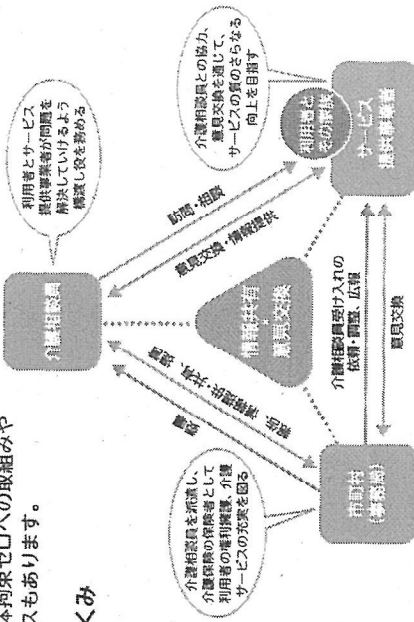
施設内ではあたりまえだと思っていることが相談員の市民感覚の視点から改めてみること、施設職員の職務に取り組みが変化した事例が報告されています。

### 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（委託先）
- 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



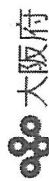
### 介護相談員ってどんな人

市町村が事業の実施に必要と認める人柄と意欲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、養成研修は、介護保障制度のしくみや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者は、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、介護保障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せられています。



大阪府 大阪府福祉部高齢介護課 平成29年3月発行  
〒540-8570 大阪市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。

# 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源となります。

## 「第三者評価」受審の3つのメリット！

- ・ 事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。
- ・ 改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標を設定できます。
- ・ 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。
- ・ 評価結果を公表することにより、より多くの方々から事業所をPRできます。
- ・ サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。
- ・ さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。
- ・ 公表された評価結果により、求職者に対して「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。
- ・ 施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。

\*第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の相違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、お問合せください。



- 職員の意識も大きく変化し、課題・問題点など職員全体で共有するようになりました。  
【保育所】共有されると思つと構えてしまいましたが、調査の方はとても親切で親身になって話してくれました。
- 単なる指摘だけでなく、温かいアドバイスをいただき、大変参考になりました。  
【障がい者支援施設】利用者へのアンケート調査で、潜在的なニーズを把握でき、受審後のサービス向上につながりました。  
【通所介護事業所】

## 大阪府福祉サービス第三者評価

大阪府福祉サービス第三者評価  
〒540-0008 大阪府中央区大手前3丁目2-12  
TEL: 06-6944-9167 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価

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



## ◆大阪府の認証評価機関一覧◆ 【令和3年度】

(令和4年3月11日現在17機関)

認証番号	評価機関名	所在地	連絡先	評価施設分野	
				高齢	障がい ○児童
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくつく	大阪市阿倍野区	06-6652-6287	●	●
270006	特定非営利活動法人 カロア	泉佐野市	072-464-3340	●	●
270012 ※	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフクラブ	大阪市中央区	06-6941-5220	●	●
270025 ※	株式会社 第三者評価	大阪市東淀川区	06-6195-6313		●
270033	株式会社 H.R.コーポレーション	兵庫県西宮市	0798-70-0651	●	●
270040 ※	特定非営利活動法人 NPOかんなんの丘	堺市北区	072-255-6336	●	●
270042 ※	一般社団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区	06-6763-4381		●
270048 ※	特定非営利活動法人 エイジサン・ジャパン	大阪市住之江区	06-6615-1250	●	●
270049	特定非営利活動法人 評価機関あしん	岸和田市	072-444-8080	●	●
270050	一般社団法人 障がい介護福祉事業支援協会	大阪狭山市	072-121-8610	●	●
270051	特定非営利活動法人 ほと	堺市堺区	072-228-3011	●	●
270052 ※	一般社団法人 ば、まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●
270054 ※	株式会社 ジャパン・マーケティング・エージェンシー	大阪市中央区	06-6263-0141	●	●
270055	特定非営利活動法人 あ、いっば	兵庫県神戸市	078-975-0181		●
270056	一般社団法人 関西福祉サポート社	大阪市淀川区	06-7777-1037	●	●
270057	株式会社 EMアップ	兵庫県西宮市	0798-65-3935	●	●
270058	株式会社 評価基準研究所	東京都千代田区	03-3251-4150		●

○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。

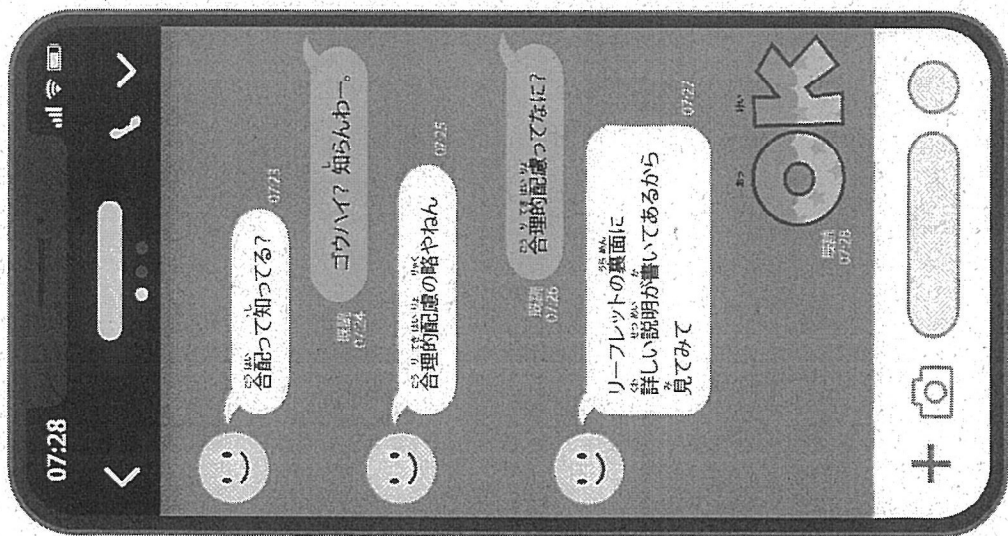
※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養育関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認定を受けている機関（17機関中8機関）

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/chuikufukushih/daisansha/index.html>

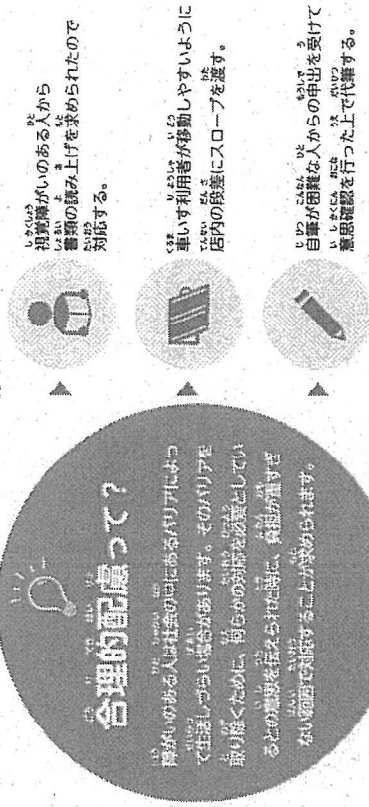
# 「ゴウハイ」ってなんなん？



## 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。

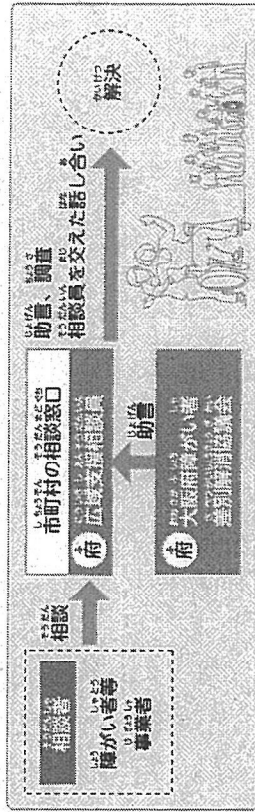
例えば...



※障がい者本人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

障がい者理由とした差別に際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。事業者と障がい者本人と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



大阪府

向い合わせ先

大阪府福祉部障がい福祉課  
電話: 06-6944-6271 FAX: 06-6942-7215

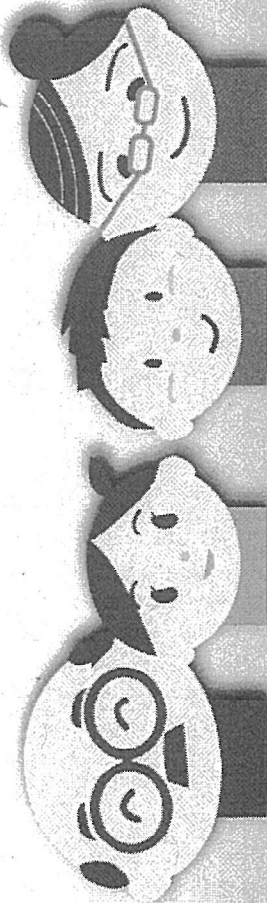


福祉サービス苦情解決制度のご案内

# 福祉サービスの 苦情解決へのお 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

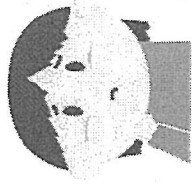
福祉サービスを利用していて

## 困ったことや悩んでいることはありませんか？

自分が思っていたようなサービスが受けられない

職員の態度や言葉づかいに傷ついてしまった

ケガをしたのに謝罪してもらえない



サービス内容についてわかりやすい言葉で説明してもらいたい

このような場合には、まず

**福祉サービスを受けている事業者にご相談ください。**

不満や悩み、疑問に思っていることなど、モヤモヤした気持ちが大さくならぬうちに、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。

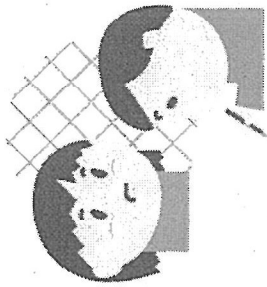
苦情の解決をはかることにより、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割をもっています。

【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。

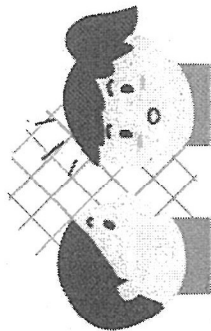


## 2 解決方法の検討

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いうえで、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。

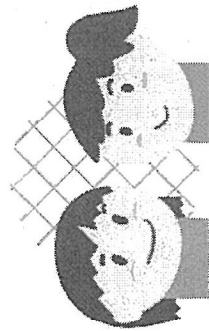


## 4 相談・助言

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

**Q.1** どんな福祉サービスの苦情が相談できますか？

**A.** 子ども、障がい者、高齢者など認知者とした、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。

**Q.2** 誰でも相談できますか？

**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所の職員など、利用しているご本人の状況や提出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。

**Q.3** 事業者や周囲の人たちに知られたくないのですか？

**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。

**Q.4** 相談するのに費用はかかりませんか？

**A.** 無料です。

**Q.5** 誰が相談にのってくれるのですか？

**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、多様な事例に適切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者有する委員で構成されています。

**Q.6** どのような対応をしてくれるのですか？

**A.** ご相談をよくお聞きして、相談者の意向を確かめたいうえで、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。

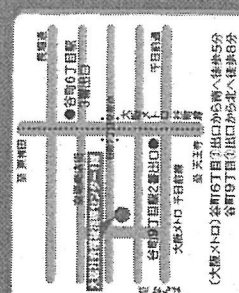
### 相談の方法

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@osakafusyakyoo.or.jp**



### 相談日と時間

月～金曜日 10:00～16:00(土・日・祭祭日・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 大阪府中央区中寺1丁目1番54号 大阪社会福祉指導センター1階