

参考資料

大阪府国民健康保険団体連合会

- ・ 苦情から見てくるサービスの質の改善・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 154
- ・ Oh!Shien（インターネット情報公開支援サービス）・・・・・・・・・・ 155

大阪法務局

- ・ みんなの人権110番ほか・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 156～157

大阪労働局

- ・ 介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント・・・・・・・・・・ 158～167
- ・ 「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・・・・・・・・ 168～169
- ・ 大阪府の最低賃金・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 170
- ・ 月60時間を超える残業の割増賃金率・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 171
- ・ 転倒及び腰痛予防・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 172
- ・ 労働基準監督署への電子申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 173
- ・ 職場における新型コロナウイルス感染症対策・・・・・・・・・・ 174～178

大阪府警

- ・ 「アルコールチェック」・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 179

大阪府からのご案内

- ・ 「大阪府版空き家バンク」のご紹介・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 180
- ・ STOP！ながらスマホ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 181

「苦情から見えてくるサービスの質の改善について」

大阪府国民健康保険団体連合会

◎苦情に繋がらないために

(「サービスの提供の記録」に関して、日ごろの苦情相談業務を通して見えてきたこと)

- サービスの提供の記録には、全て意味があります。

↓

それでは、サービス提供の記録は、何のためのものでしょうか

↓

(例)◆訪問介護サービス

- ・家族から「利用者は、寒がりなので、シャツを2枚着ている」と情報を聞いていた。職員は、この情報を口頭で引き継いだだけであった。

↓

後日、利用者が風邪を引き肺炎になった。

- ・家族から、シャツを2枚きちんと着せてくれていましたかと説明を求められた時に、

サービスを提供した記録がない場合

- ・職員によって即答できない
- ・「わかりません」や「と思います」と答えてしまう

(対応)

- ・記憶で家族へ説明をすることになり、職員によってまちまちな対応となる。

(結果)

- ・家族に不信感を抱かせ、苦情に繋がる。

●記録は、利用者に関わる情報伝達を統一するためです。口頭による伝達では、個人の記憶に残るだけで、関わる人たちが共有する情報にくいちがいが起きたり、忘れたりということがあります。

(例)のようにならないためにも、サービスの提供の記録が必要です。以下の運営基準を遵守してください。

(参考)

令和2年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	298件
苦情申立	3件
計	301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「訪問介護」参照

<サービスの提供の記録について>

第19条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について法第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 指定訪問介護事業者は、指定訪問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。

●「Oh!Shienについて」

【Oh!Shienってなに?】

Oh!Shien(インターネット情報公開支援サービス)は無償で使用できる大阪国保連の独自サービスです。導入することにより、便利な機能が使えます!

メリット①【請求情報等の確認や通知書の閲覧・再取得が可能!】(過去2年間受付分)

- ・個人ごとの支払額がわかるのはOh!Shienだけ!
 - ・手続き不要で処遇改善加算のお知らせ一覧・支払額決定通知書等の閲覧・再取得ができます!
- (※Oh!Shienを使用されていない場合、再発行依頼書を連合会へ提出する必要があり、再発行には1週間ほど時間を要します。)

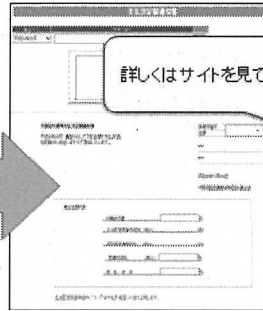
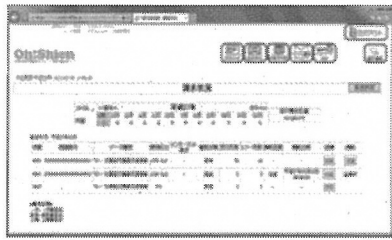
メリット②【請求の差替が可能!】

インターネット請求を行っている事業所又は代理人のみ審査結果を確認し、必要に応じて請求情報の差替可能!

※利用に必要なID・パスワード(A4横白色)については、国保連から全事業所へ郵送しております。

【活用例(通知書再取得)】

※詳細な作業内容はマニュアルをご確認ください。



「Oh!Shien」って便利だね!

※その他にも機能は盛りだくさん!(詳細は以下サイトを確認)

【掲載場所】大阪府国保連トップページ → 介護保険事業所等の皆様 → 磁気及び電子請求関連

●「介護給付費等請求に係るエラーコード対応マニュアルについて」

本会が通知している「請求明細書・給付管理票返戻(保留)一覧表」において特に件数の多いエラーの説明と対応方法を取りまとめたマニュアルを、本会ホームページに掲載しておりますので、併せてご活用ください。

【取得方法及びマニュアル例】

介護保険事業所等の皆様 → 審査関連(エラーコード表等) → 介護給付費等請求に係るエラーコード対応マニュアル

大阪府国民健康保険団体連合会

【NO.30】ADD2 一次:保険者台帳及び広域連合行政区台帳に該当する保険者等の情報が存在しません。
具体例)請求を行った保険者番号が誤っていた場合

氏名										住所									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
介護 太郎										〒100-0000 東京都千代田区千代田									

保険者番号 該当なし

【原因】
保険者番号を誤って入力(記入)したため。(介護保険の保険者として登録のない保険者番号)
【対応方法】
保険者番号を確認し、修正のうえ再請求してください。

大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室介護保険課
TEL : 06-6949-5446 FAX : 06-6949-5417



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

人権イメーजीキャラクター
AKEN まもる君
人権擁護委員は法務大臣から委嘱され、活動する民間の方々です。

1 どんな人？

人権擁護委員は、全国すべての市町村にいます。
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？

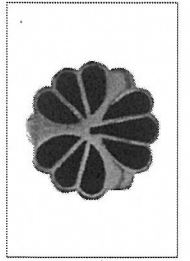
人権擁護委員の制度は、昭和23年にスタートした、歴
史ある制度です。
人権擁護委員は、人権尊重の理念を国民に広めるた
め、法務局職員と共に人権相談や救済のための活動(こ
のリーフレットの説明参照)をするほか、人権教室や講演
会など地域に密着した人権啓発活動をしています。
人権擁護委員の制度は、民間の人が国と一体となっ
て、人権を守る制度なのです。

3 委員の願い

人権擁護委員は、その職務を行う時、必ずき草(バツ
シ)を着けています。
き草(バツシ)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



き草

● 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。
気軽ににご相談ください。

リサイクル推進(A)
この印刷品は、印刷時の排
りサイクルで廃棄す。

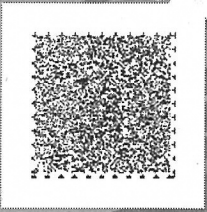
人権イメーजीキャラクター
AKEN まもる君



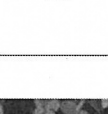
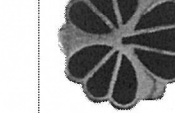
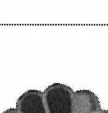
今、悩みを 抱える あなたへ

- 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

ひとりでも悩まず
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

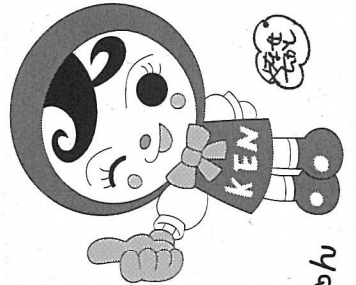
皆様の訪問先の家庭などで、高齢者や障害者に対するいじめ、いやがらせ、虐待などの問題が起きているのでは…と思うことはありませんか？

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)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。

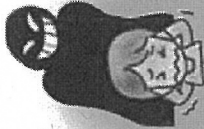


人権イメーজキャラクター
人KEN あゆみちゃん

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？



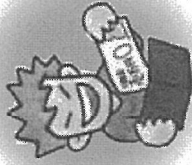
心理的虐待
(言葉の暴力など)



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

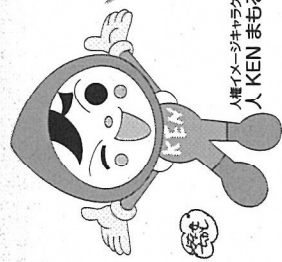
法務局職員、人権擁護委員と一緒に becoming 皆様のお悩みの解決に取り組めます。

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জキャラクター
人KEN まちる君



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れます。
あなたからのご相談をお待ちしています。

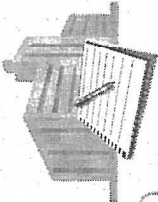


(2) 就業規則について

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

- 常時 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も、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、次の労働者の方も含まれます。
 - 事務職員、管理系士等、介護労働者以外の労働者
 - 短時間労働者、有期契約労働者等のいわゆる非正規労働者



就業規則の作成・届出に関する詳細は、労働基準監督署のホームページをご覧ください。

- 全労働者に共通の就業規則を作成する
 - 正社員用の就業規則とパートタイム労働者用の就業規則を作成する
- などにより、すべての労働者についての就業規則を作成してください。

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(始業・終業時刻、休憩、休日、休暇等)
- 賃金の決定・計算・支払の方法、賃金の滞り、支払の時期、昇給に関する事項
- 退職に関する事項(解雇の事由を含む。)

- 定めた場合に規定すべき事項
- 退職手当、雇用の安定等、労働者に負担させる負担、作業用品、安全衛生、職業訓練、災害補償、表彰、罰則等に関する事項

Point 2 適正な内容の就業規則を作成しましょう

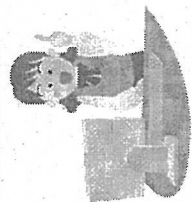
→ 労働基準法第92条

- 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、その内容が実際の就業実態と合致していない例がみられます。このような状況にあっては、労働条件が不明確になり、労働条件をめぐるとらばれにもつながりかねません。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。

Point 3 就業規則を労働者に周知しましょう

→ 労働基準法第106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。
 - 常時事業場内の各作業場に掲示し、又は備え付けること
 - 書面を労働者に交付すること
 - 電子的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った場合に就業規則を見せるなど、就業規則を労働者が必要とときに容易に確認できる方法では、「周知」になりませんので注意してください。



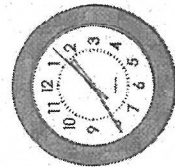
(3) 労働時間について

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い、介護サービスを提供している時間に限るものではありません。
- 特に、次のような時間について、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。
 - 交替制勤務における引渡ぎ時間
 - 業務報告等の作成時間
 - 利用者へ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く施設行事等の時間とその準備時間
 - 研修時間

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、研修を要しないことに対する就業規則上の制約等の不利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具体的に支障が生ずるなど実質的に使用者から出席の強制があると認められるときは、労働時間に該当します。



※ 訪問介護労働者特有の移動時間等については、II Point 3 (P.14) 参照

Point 1により労働時間の判断を適正に行い、Point 2によりこれら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」の主な内容

(平成29年1月20日付け基労0120第3号)

使用者は、労働時間を適正に管理するため、労働者の労働日ごとの始業・終業時刻を確認し、これを記録すること

- 始業・終業時刻の確認・記録に当たっては、原則として
 - ① 使用者が、自ら確認して、
 - ② タイムカード等の受動的な記録を基礎として、
 確認・記録すること

- 自己申告制によりこれを行わざるを得ない場合には、
 - ① 適正な自己申告等について労働者に十分説明する、
 - ② 自己申告と実際の労働時間とが合致しているか必要に応じて実態調査を実施し、
 所要の労働時間の補正をすること

