

## 5. 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
・介護事業者が抱える悩みに対する無料相談	4
・無料講師派遣	6
・介護サービス相談員	8
・福祉サービス苦情解決制度	10
・苦情から見えてくるサービスの質の改善について	11
・OH!Shien	13
・みんなの人権110番	15
・介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント	17
・「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
・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
・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

# 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。

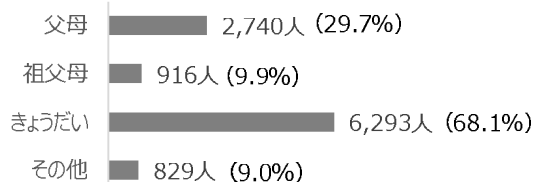
## 府立高校におけるヤングケアラーに関する調査結果から (WEB調査)

【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%)

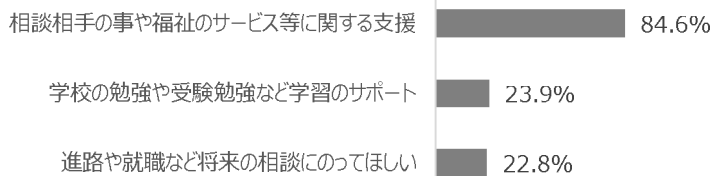
◆ 世話をしている家族が「いる」と回答したのは、回答者全体の11.4%(9,236人)

●「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)

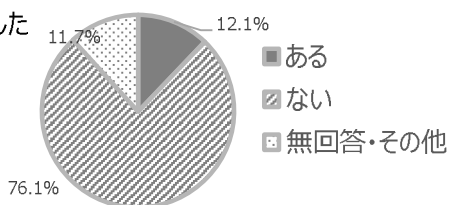


●学校や大人に助けてほしいこと、必要な支援

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（ ）	： ～ ：		
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

支部受付印

2303

## 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。

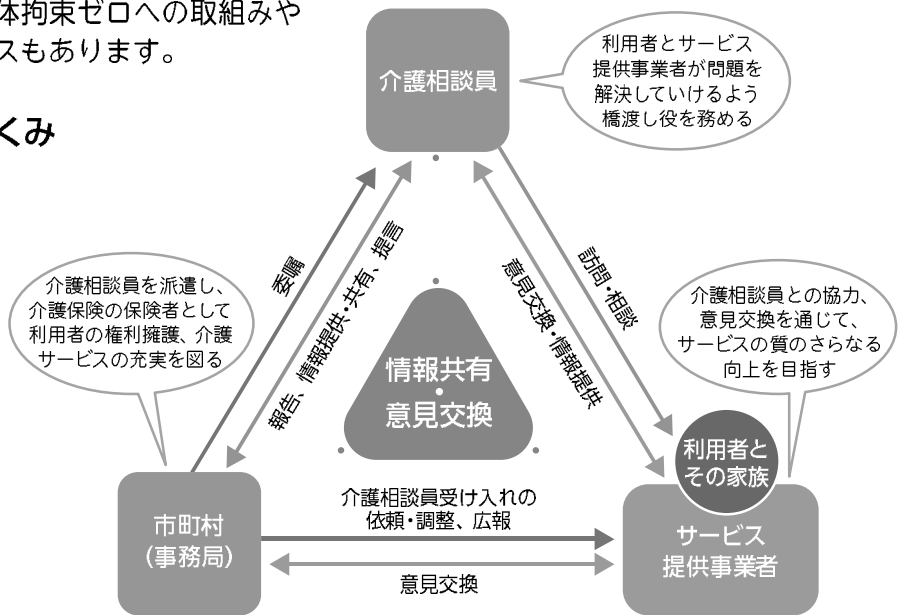
### 介護相談員派遣等事業のしくみ

#### 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。



大阪府福祉部高齢介護室 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。

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っていくうちに、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。

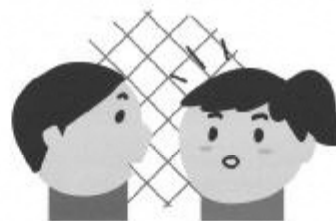


**2 解決方法の検討**

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。

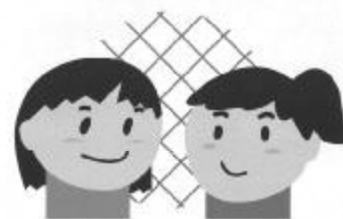


**4 相談・助言**

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。

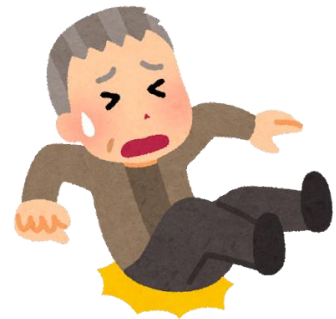
例えば、事故当時の状況が明確になっていない段階で、利用者家族に説明すると、話に矛盾が生じる場合があります、不信感につながります。

（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！**

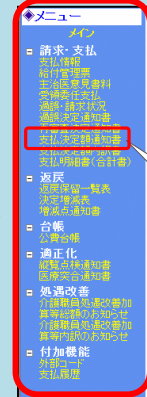
「Oh!Shien」操作画面イメージ ※詳細な操作方法や項目説明等については、本会HP「導入・操作マニュアル」をご覧ください。

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。

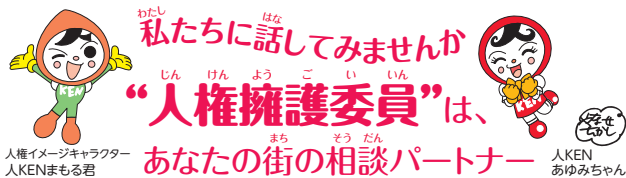
エラー等があった場合、エラーコードと内容が表示されます。より詳細な説明が用意されている場合、エラーコードをクリックすると、エラー詳細情報が表示されます。

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





人権イメージキャラクター 人KENまもる君

## 1 どんなん人?

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 どんなん制度?

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や国と一体となって、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

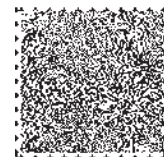
人KENあゆみちゃん



# 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。



電話相談



窓口相談

- 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際には、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(パートを参照)
  - ・ 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・就業規則、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、支払の期日に関する事項(労働の事由を含む。)

#### ○ その他明示すべき労働条件の内容

- ・ 昇格に関する事項
- ・ 退職手当、退職に支払われる賃金、賞与、労働者に負担する費用、作業時間、安全衛生(労働安全衛生法)、研修、教育、健康、労働時に関する事項等…これらに付いて定めらる。
- ・ パートタイム労働者及び有期労働契約者に付し用いるべき労働条件の内容(パートタイム・有期労働契約法)
- ・ 労働の有無、退職手続の時期、賃金の内訳、経費取戻

#### ○ 労働日(労働すべき日)や始業・就業時刻など下記①～④の月ごと毎の勤務表により決定される場合の明示方法

- ① 勤務表により決定される労働条件
- ② 就業の場所及び従事すべき業務
- ③ 労働日及びその他の就業上の事項の明示
- ④ 労働時間

- 1) 勤務の期日(パートタイムに該当する場合は)
  - 2) 適用される就業規則上の関係事項
  - 3) 契約締結後の最終業
- ①～④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年契約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、契約更新の期日、労働条件の明示(書面)の交付が必要で、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・有期雇用労働法(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)更新の期日 更新する場合は、更新する期日(更新の期日)を明示する	(2)更新の基準の明示 (賃金)更新の期日、更新の期日(更新の期日)を明示する
(3)更新の理由 更新する場合は、更新する理由(更新の理由)を明示する	(4)更新の条件 更新する場合は、更新する条件(更新の条件)を明示する

※ 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 更新労働契約への転換: 有期労働契約が繰り返して更新されて労働5年を超えたときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約(更新労働契約)に転換されます。
- ② 「更新の禁止」の適用: 更新の禁止は、労働者に不利な更新を拒否する権利を労働者が行使した場合は適用されません。
- ③ 更新労働契約の禁止: 有期労働契約を労働契約の更新として、期間の定めのある労働契約に更新することは禁止されています。

# 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、労働基準法第89条に定められています。

- 全労働者に共通する就業規則を作成する
- 正社員とパート・アルバイト労働者の就業規則を別立てしない
- 性別により、すべての労働者についての就業規則を別立てしない。



### ○ 就業規則に規定すべき事項

- ・労働時間に関する事項(就業時間、休憩時間、休日、休暇等)
- ・賃金の決定、計算、支払の方法、賃金の締切り、支払の時期、開始に関する事項
- ・福利に関する事項(福利の事由を含む。)

- ・労働手当 給付の資金等、労働者に負担させる負担、作業用品、安全衛生 職業訓練、就業指導、表彰、懲戒等に関する事項

### 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つながらりがねまかせん、労働者の契約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、労働条件の変更の必要性、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。

- 常時就業場所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労働者をいひ、介護サービスを提供している労働者に関す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付する打ち合わせ、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

※ 研修介懐労働者特有の研修時間については、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

- ・ 就業時間、労働時間を適正に管理するため、労働者の労働日記などの就業・就業状況を把握し、これを記録すること
- ・ 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、必要に応じて実働調査を実施し、客観的労働時間の補正を行うこと



**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。 ※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。 ※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。



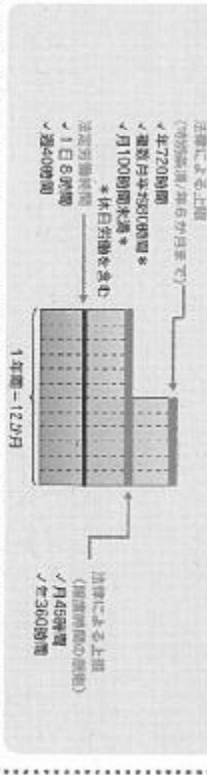
**Point ④ 36協定を締結・届出しましょう** 労働基準法第36条

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。臨時の特別な事情があって労使が合意する場合(特例条項)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「3か月平均」「4か月平均」「5か月平均」「6か月平均」すべて1月当たり80時間以内



**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週間を週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	早	早	早	遅	早	早	早	遅	早	遅	遅	遅	早	遅	遅	遅
Bさん	遅	遅	夜	夜	夜	早	早	早	遅	早	遅	遅	早	早	早	遅	早	遅	遅	遅	早	早	早	遅	早	早	早	遅

特色のBについては、曜日(年間の初めから年末12月まで)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(年間の初めから年末12月まで)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)、※2Point 2(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。 ※1Point 2 参照

### Point 2 時間外・深夜割増賃金を支払います

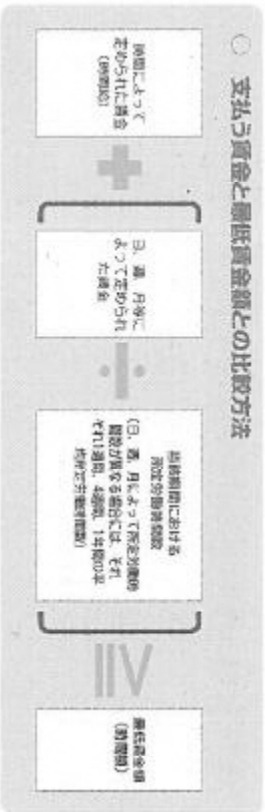
※労働基準法第37条

- 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 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。)
- ※2 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。
- ※3 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、強制的に定められています。



## (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か月を超えて継続し、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は、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

所定労働日数 労働時間 30時間 以上	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											
	1年間の所定労働日数※	6か月	1年	2年	3年	4年	5年	6年6か月	7年	8年	9年	10年
5日以上	217日以上	10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日				
30時間未満	4日	169日未満	7日	8日	9日	10日	12日	15日				
	3日	121日未満	5日	6日	8日	9日	10日	11日				
	2日	73日未満	3日	4日	4日	5日	6日	7日				
	1日	48日未満	1日	2日	2日	2日	3日	3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応じた日数です。
- 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いいけません。  
 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、特別労働契約の締結、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。

「有期労働契約の締結、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、先んずかたるトラブルが大きな問題となっており、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。



期間満了後であっても、下記①のいずれにも該当する場合は「常時使用する労働者」として健康診断が必要です。  
 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予定されている者  
 ② 過去の労働時間数が、過去の労働者の過去の労働時間数の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すので、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団ごとに集計・分析しても5年、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時間以下とするよう努めてください。労働者の健康増進に留意する措置
  - 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。
  - 社会福祉施設における安全衛生対策～意識対策・KY活動～  
<http://www.nhiw.go.jp/stf/seisakunitsuite/honyo/0000075093.htm>
  - 職種の危険の見える化(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/honyo/0000110454\\_000003.html](https://www.nhiw.go.jp/stf/seisakunitsuite/honyo/0000110454_000003.html)
  - 農園・介護作業による腰痛を予防しましょう  
[https://www.nhiw.go.jp/ile/06-Seisakujouhou-11200030-Roudoukiunryoku/kajisickanse\\_2.pdf](https://www.nhiw.go.jp/ile/06-Seisakujouhou-11200030-Roudoukiunryoku/kajisickanse_2.pdf)
  - 働く人に安全な店舗・施設づくり推進運動  
<https://anzeinro.nhiw.go.jp/information/saizensangyo.html>
  - STOP!施設安全プロジェクト  
<https://anzeinro.nhiw.go.jp/information/tenku1501.html>
  - ノコギリなどに関するQ&A  
[http://www.nhiw.go.jp/seisakunitsuite/hunra/kenkou/iroso/sickunit/syokushu/kanren/yobou/04c204\\_1.html](http://www.nhiw.go.jp/seisakunitsuite/hunra/kenkou/iroso/sickunit/syokushu/kanren/yobou/04c204_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指します。

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施設などの業務が用いられる場合もありますが、そのような場合でも、労働者に該当するかどうかに使用者の指揮監督の実態に即し判断され、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 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業務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されています。(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(P04)3(P14)労働部令については、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(参考)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)

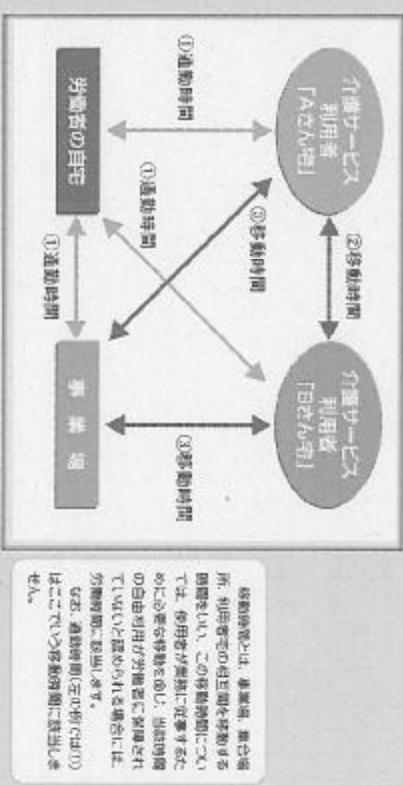
利用者からのキャンセル、利用時間帯の変更を理由として労働者を休業させる場合には、他の利用者宅での勤務等、その労働者に代替業務を行わせる可能性を認め(判断し、使用者として)行うべき業務の努力を尽くしたと認められない場合には、休業手当の支払が必要です。



### 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。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。(参考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のうち、休憩時間を除いたものが労働時間となります。

