

資料 6

事業運営上の留意事項

| | |
|--|-------|
| ・ 地域支援スーパーバイズ事業 | 1 |
| ・ ヤングケアラー支援 | 2～3 |
| ・ 介護事業者が抱える悩みに対する無料相談 | 4～5 |
| ・ 介護サービス相談員 | 6～7 |
| ・ 福祉用具専門相談員指定講習について | 8～13 |
| ・ 福祉サービス苦情解決制度 | 14 |
| ・ 苦情から見えてくるサービスの質の改善について | 15～16 |
| ・ O H ! S h i e n | 17～18 |
| ・ みんなの人権 110 番 | 19～20 |
| ・ 介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント | 21～30 |
| ・ 「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 | 31～34 |
| ・ 大阪府の最低賃金 | 35～36 |
| ・ 転倒及び腰痛予防 | 37～39 |
| ・ 予約駐車場口ケリブ・駐車場予約アプリ「アキッパ」 | 40～42 |
| ・ 大阪の空き家コールセンター | 43～44 |
| ・ 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 | 45 |
| ・ 大阪府 労働環境改善事業 | 46 |
| ・ 大阪府 みんなの人生会議 | 47～48 |
| ・ 認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン | 49～50 |
| ・ ケアプランデータ連携システムについて | 51～53 |

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 大阪市中央区中寺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 大阪市西成区出城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(ブランチ)・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。

家、帰ったら忙しいねんなー
晩ごはんの買い物に料理、洗濯・・

あ、でも妹のお迎えは大スキ♡あの笑顔はマジ元気でる

待ってるやろうから早く行こーっと

たまには遊びに行きたいけどムリかー

がんばっているあの子のことに 気づいてほしい

みなさんは「ヤングケアラー」という言葉をお聞きになったことはありますか

え？もう、昼休みなんやー。最近ぱーつとしてるな
昨日のオカンの話、長かつたもんな。しかもいつも同じ話
なんか不安があるから同じ話してまうんやろうなー

俺の話もたまには聞いてほしいねんけどな・・

● ヤングケアラーとは

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子どもや若者のこと。

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。

*法令上の定義はありません。

<ヤングケアラーのしていることの例>



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



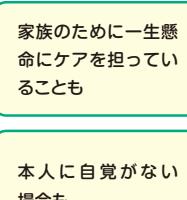
障がいや病気のあるきょうだいの世話や見守りをしている



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



家族のために一生懸命にケアを担っていることも



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



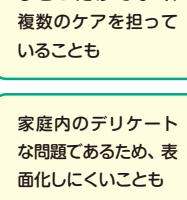
がん・難病・精神疾患など慢性的な病気の家族の看病をしている



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



ひとつだけでなく、複数のケアを担っていることも



家庭内のデリケートな問題であるため、表面化しにくいことも

● みなさんにできること

あなたの周りに、ヤングケアラーかもしれないと気になる子どもはいませんか。

子どもたちが困りごとを話せるように、子どもたちの周りに信頼できる大人を増やしていきましょう。

例えば、次の4つのことを参考に、子どもたちやそのご世帯と関わってみませんか。

見守る

まずは子どもの様子や家族の様子を見守りましょう

声をかける

いきなり、ケアのことを話題にする必要はありません。あいさつから始めましょう

話を聞く

話せるようになったら、相手の言葉を遮らず、まずは話を聞きましょう。話しやすいように他愛のない話で構いません

気持ちを尊重する

子ども自身や保護者はどのような意向をお持ちでしょうか。支援の押し付けにならないよう相手の気持ちをよく聞き、尊重しましょう

● 子どもたちの想いと会話のヒント

ケアを担っている子どもたちは、次のような想いを抱えていることがあります。

ヤングケアラーかもしれないと子どもたちと出会ったときは、この想いを心に留めて接してみてください。

- 家族のために自らケアをしたいと思っている
- 支援が必要とは思っていない

ヒント

ケアを大切にしている子どもたちの気持ちを尊重する

- ケアを否定すると、これまでしてきたことを否定されたと感じる
- 家族が責められると自分が責められたと感じる

ヒント

ケアや家族を否定せず、これまで担ってきたケアに労いの言葉をかける

- 相談しようという発想自体がない
- 自分の家庭しか知らずに育ち、客観的な視点をもちにくい
- 家庭のことを知られたくない
- 話を聞いてもらう機会が少ない

ヒント

孤独を感じやすいので、さりげない声掛けからはじめる

市町村に相談してみる

府内市町村のヤングケアラー相談窓口

大阪府 ヤングケアラー 窓口



支援事例を参考にする

ヤングケアラー支援事例集

大阪府 ヤングケアラー 事例集



大阪府福祉部地域福祉推進室地域福祉課

電話：06-6944-7602 フaxシミリ：06-6944-6681 メール：chiikifukushi-g04@gbox.pref.osaka.lg.jp

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。

待遇改善加算

雇用

待遇改善を新規算定したい！上位加算に向け各要件をクリアにしたい！
新加算に関する相談や算定に必要書類を整備したい。

ICT化推進

雇用

必要性は理解しているが、なかなか一歩を踏み出せない。職員の負担軽減による雇用環境の改善、定着促進に繋げたい。



生産性向上推進体制加算

雇用

算定資格があるのかわからない！制度の仕組みや取得に向けた要件（生産性向上委員会の設置）などの整備・相談をしたい。



外国人雇用

雇用

人材獲得につなげ、職場環境へ刺激を与え活性化したい。採用の留意点と準備の相談をしたい。



就業規則・人事労務管理

雇用

人材定着・育成の方法。職員も納得する人事管理制度になるよう見直したい。



研修計画

育成

介護人材育成のための効率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。



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。



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。



キャリアパス

雇用
育成

待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。



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。



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。



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。



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。



メンタルヘルス

健康

セルフケア/ラインケアなどストレスの気づきと対処。アンガーマネジメント！怒りのコントロールとは。



休職・復職

雇用
健康

育児・介護休業制度とは！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。

大阪支部LINE



【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

大阪支部HP



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※ () ※【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 | <p>【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、日時等はご相談の上、調整させていただきます。</p> <p>◎ 年 月 日頃 (時 ~ 時頃) 希望</p> | | | |
| 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

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 () : ~ : | | |



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。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。

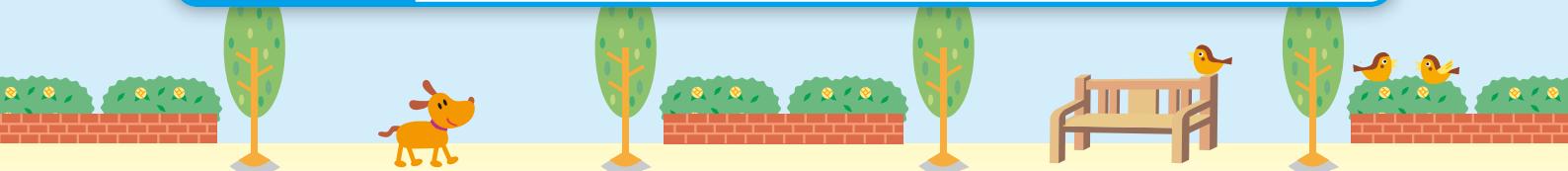
介護相談員って何する人?

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。



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。

介護相談員の問い合わせを通して、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。

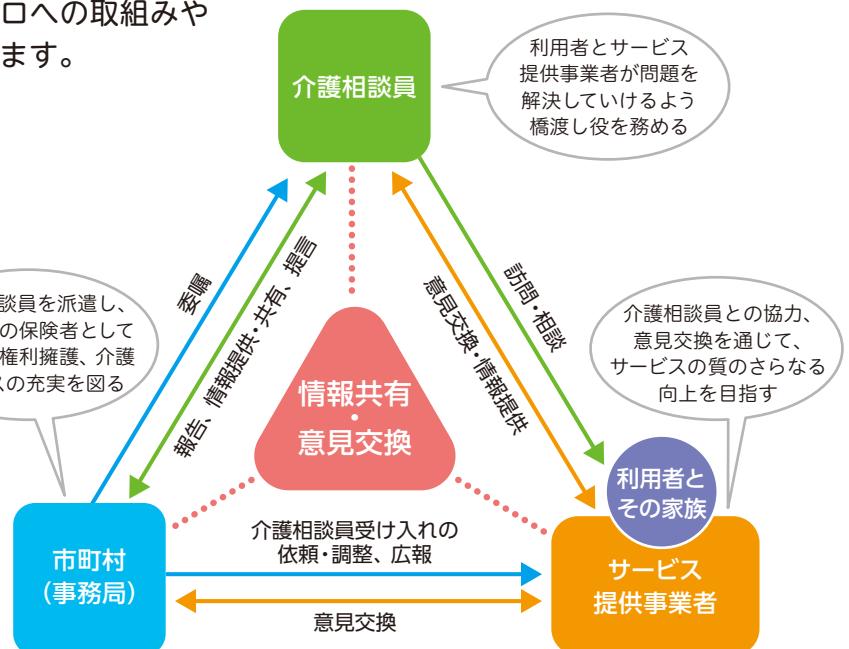
介護相談員派遣等事業のしくみ

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いると認めた人で、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。

福祉用具専門相談員指定講習について

更新情報・お知らせ

- 講習事業者向け情報及び講習関係の情報の詳細はこちらをご覧ください。
- ページが最新情報に更新されないことがあります。プラウザの「更新」ボタンをクリックしてください。

<重要>

- 平成27年4月1日から、福祉用具専門相談員の講習内容及び講習時間数等が改正されました。
- 講習内容の見直しに合わせ、福祉用具専門相談員の要件についても、平成27年4月1日から見直されました。

<留意事項>

介護職員養成研修（介護職員基礎研修課程・1級課程・2級課程の修了者、介護職員初任者研修課程）修了者である福祉用具専門相談員の方については、平成28年3月31日までに「福祉用具に関する知識を有している国家資格を取得」又は「福祉用具専門相談員指定講習」を修了しなければ、平成28年4月1日以降は、福祉用具専門相談員としての業務ができなくなりましたのでご注意ください。

福祉用具専門相談員とは

福祉用具貸与事業所及び特定福祉用具販売事業所並びに介護予防福祉用具貸与事業所及び介護予防特定福祉用具販売事業所（以下「福祉用具貸与事業所等」という。）において、福祉用具の選定の援助、機器等の点検、使用方法の指導等を行う者をいい、介護保険法施行令第4条第1項の定めにより、次の方が該当します。

1. 保健師
2. 看護師
3. 准看護師
4. 理学療法士
5. 作業療法士
6. 社会福祉士
7. 介護福祉士
8. 義肢装具士
9. 都道府県が指定する事業者により行われる「**福祉用具専門相談員指定講習**」の修了者（平成18年4月1日以前は、厚生労働大臣が指定する事業者により行われた「**福祉用具専門相談員指定講習**」の修了者。）

<注意>

「**介護保険法施行令**」（平成10年政令第412号）及び「**介護保険法施行規則**」（平成11年厚生省令第36号）の改正により、**平成27年4月1日より**、従前認められていた「**介護員養成研修修了者**」は要件から除外され、**福祉用具専門相談員**は、上記1から8までの**福祉用具に関する知識を有している国家資格保有者等及び9の福祉用具専門相談員指定講習修了者に限定されました。**

これらの改正内容はこちらをご覧ください。

福祉用具貸与事業者等は、「**福祉用具専門相談員**」を必ず配置しなければなりません。

福祉用具専門相談員指定講習とは

福祉用具貸与事業所等において、福祉用具の選定の援助、機器の点検、使用方法の指導等に必要な知識及び技術を有する者の養成を図ることを目的として実施する講習で

あって、介護保険法施行規則第22条の33で定める基準に適合する講習を実施する者として、都道府県が指定する事業者によって行われる講習のことをいいます。この講習を修了し、修了証明書の交付を受けた方は、福祉用具専門相談員として福祉用具貸与事業者等で就労することができます。

講習内容

介護保険法施行規則第22条の33第2号の厚生労働大臣が定める講習の内容は次のとおりです。

[Word版（ワード：15KB）](#) [PDF版（PDF：50KB）](#)

大阪府福祉用具専門相談員指定講習事業者について

講習事業者一覧

大阪府が指定している福祉用具専門相談員指定講習事業者は、下記一覧表のとおりです。（令和6年12月11日現在）

[Excel版（エクセル：27KB）](#) [PDF版（PDF：42KB）](#)

講習の開講予定について

令和7年2月以降に開講する講習は、下記一覧表のとおりです。（令和7年2月1日現在）

【令和6年度開講予定】

[Excel版（エクセル：30KB）](#) [PDF版（PDF：43KB）](#)

※大阪府に提出された年間事業計画に基づく開講予定です。最新の情報は反映していない場合があります。

詳細は各事業者に直接お問い合わせください。

このページの作成所属

大阪府庁

法人番号：4000020270008

本庁 〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目
代表電話番号 06-6941-0351

咲洲庁舎 〒559-8555 大阪市住之江区南港北1-14-16
代表電話番号 06-6941-0351

Copyright © Osaka Prefecture, All rights reserved.

【大阪府知事指定】 大阪府福祉用具専門相談員指定講習事業者一覧（令和6年12月11日現在）

| 指定番号 | 指定事業者名(講習会の実施者) | 講習会の名称 | 事業所の所在地 (講習実施場所と異なる場合があります) | 問合せ先 電話番号 | 現指定期間 |
|--------|-------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------|-------------------|
| 270009 | 学校法人 大阪滋慶学園 | 学校法人 大阪滋慶学園 福祉用具専門相談員指定講習 | 大阪市淀川区宮原1-2-43 | 06-6391-8141 | R3.4.1～R9.3.31 |
| 270013 | 特定非営利活動法人 福祉活動と福祉教育の推進協会 あすなろ | NPO法人あすなろ ふくしの学校 福祉用具専門相談員指定講習 | 大阪市福島区福島5-14-6 福島阪神クレセントビル3階 | 06-6451-4400 | R3.4.1～R9.3.31 |
| 270015 | 株式会社EE21 | 未来ケアカレッジ 福祉用具専門相談員指定講習会 | 大阪市北区太融寺町5-15 梅田イーストビル5階 | 06-6363-2404 | R3.4.1～R9.3.31 |
| 270024 | ピースクルーズ株式会社 | C&Cアカデミー 福祉用具専門相談員指定講習会 | 大阪市西区西本町1-5-3 扶桑ビル9階 | 06-6533-3965 | R5.10.31～R11.3.31 |

注:講習日程、講習実施場所、講習の申込方法等については、各講習会実施者へお問合せください。

【大阪府知事指定】 福祉用具専門相談員指定講習 開講予定一覧(令和7年2月1日現在)

※1 大阪府に提出された年間事業計画に基づく開講予定です。最新の情報は反映していない場合があります。
 ※2 受講料の安価なコースは離職者対象等、受講要件が限られる場合があります。受講要件等の詳細は各事業者にお問い合わせください。
 ※3 講習日程、講習内容については、各事業者へ直接お問い合わせください。

| 指定番号 | 指定事業者名(講習会の実施者) | コース名 | 実施場所 | 開講月日 (予定) | 修了月日 (予定) | 日数 | 定員 | 受講料 | 電話番号 | 備考 |
|--------|-----------------|----------|---------|--------------|--------------|-----|-----|---------|--------------|----|
| 270015 | 株式会社EE21 | 天王寺2月土日Ⅰ | 大阪市阿倍野区 | 2月15日 | 3月29日 | 7日間 | 24名 | 37,950円 | 0120-16-8351 | |
| 270015 | 株式会社EE21 | 梅田2月土日Ⅰ | 大阪市北区 | 2月22日 | 4月5日 | 7日間 | 26名 | 37,950円 | 0120-16-8351 | |
| 270015 | 株式会社EE21 | 布施2月平日Ⅰ | 東大阪市 | 2月12日 | 3月26日 | 7日間 | 30名 | 37,950円 | 0120-16-8351 | |
| 270015 | 株式会社EE21 | 京橋3月平日Ⅰ | 大阪市都島区 | 3月12日 | 4月23日 | 7日間 | 22名 | 37,950円 | 0120-16-8351 | |
| 270015 | 株式会社EE21 | 天王寺3月平日Ⅰ | 大阪市阿倍野区 | 3月6日 | 4月17日 | 7日間 | 24名 | 37,950円 | 0120-16-8351 | |
| 270015 | 株式会社EE21 | 枚方3月土日Ⅰ | 枚方市 | 3月1日 | 4月12日 | 7日間 | 20名 | 37,950円 | 0120-16-8351 | |
| 270015 | 株式会社EE21 | 堺東3月平日Ⅰ | 堺市堺区 | 3月14日 | 4月25日 | 7日間 | 24名 | 37,950円 | 0120-16-8351 | |
| 270024 | ピースクルーズ株式会社 | 2月コース | 大阪市西区 | 2月1日 | 3月15日 | 7日間 | 10名 | 44,000円 | 06-6533-3965 | |
| 270024 | ピースクルーズ株式会社 | 3月コース | 大阪市西区 | 3月1日 | 4月12日 | 7日間 | 10名 | 44,000円 | 06-6533-3965 | |

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

ケガをしたのに謝罪してもらえない

職員の態度や言葉づかいに傷ついてしまった

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らないうちに、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、相談援助、事業所への聞き取り、話し合いの機会を設けるなど、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

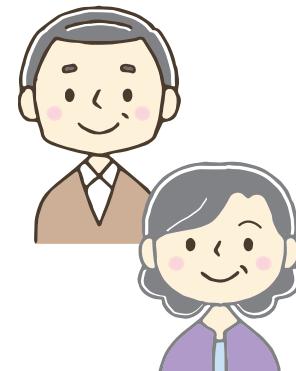
運営適正化委員会での苦情解決の手順

1

苦情相談の受付

来所、電話、FAX、メール、手紙のいずれかでも受け付けています。

(来所は中止する場合があります。事前連絡が必要です。)



2

相談援助

窓口で相談内容を傾聴します。相談者の意向を確かめた上で、必要に応じて相談者へ助言します。

また、相談内容に応じた方法を検討します。

3

事業者等への聞き取り 苦情内容の伝達

話し合いの場
委員会で検討したうえで必要に応じて、相談者と事業者との話し合いの場の機会を設けます。

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聞き取りします。事業者へ苦情内容と気持ちを伝えます。

知事への通知

利用者への虐待や重大な法令違反である場合は、委員会で検討しそみやかに大阪府知事に通知し、行政による調査・指導・監査を求めます。

「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、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、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るとトラブルの元になります。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たり、利用者や家族と常日頃からコミュニケーションをとり、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5年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

| | |
|------|-------|
| 苦情相談 | 407 件 |
| 苦情申立 | 6 件 |
| 計 | 413 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



請求状況

※審査期間中は、本会での審査状況によって結果が表示されない場合や、表示内容が変わることがあります。

| ファイル 件数 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 給付費支払額 |
|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 174,000円 |

審査年月：令和01年06月

| 料番 | 到達番号 | データ種別 | 機体区分 | インターネット請求 | 審査状態 | 受付件数 | エラー件数 | 削除状態 | 削除日時 |
|------|----------------------|-----------------|------|-----------|------|------|-------|------|------------------|
| 0001 | 10000000000000000001 | 711：介護給付費請求実行情報 | 心臓 | ○ | 資格 | 30 | 14 | — | — |
| 0002 | 10000000000000000002 | 711：介護給付費請求実行情報 | 心臓 | ○ | 資格 | 2 | 1 | 対象 | 平成28年06月08:00:00 |
| 0003 | 711：介護給付費請求実行情報 | FD | | | 資格 | 2 | 1 | — | — |

■審査状態
一次：一次審査済
上級：上級審査済

併用して
利用すると
さらに便利！

請求等ファイルの確認画面

審査年月：令和01年06月

到達番号:10000000000000000001

| 項目 | 認証保険者番号 | 被保険者番号 | サービス提供年月 | 様式等 |
|------|---------|-----------|----------|--------------------|
| 0001 | 270001 | *****2314 | 平成26年12月 | 介護給付費請求明細書情報(様式第2) |
| 0002 | | | | |
| 0003 | | | | |
| 0004 | | | | |
| 0005 | | | | |
| 0006 | | | | |
| 0007 | | | | |
| 0008 | | | | |
| 0009 | | | | |
| 0010 | | | | |
| 0011 | | | | |
| 0012 | | | | |
| 0013 | | | | |
| 0014 | | | | |
| 0015 | | | | |
| 0016 | | | | |
| 0017 | 270001 | *****2314 | 平成26年12月 | 介護給付費請求明細書情報(様式第2) |
| 0018 | | | | |
| 0019 | 270001 | *****2314 | 平成26年12月 | 介護給付費請求明細書情報(様式第2) |
| 0020 | | | | |

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。

給付費支払額 エラー 備考(エラーコード等)

| | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 4,000 | ANNP 資格:既に該当する給付管理票が存在しています。(区間異動) |
| 5,000 | ANNP 資格:対象となる給付管理票が存在しません。 |
| ANNA 資格:既に給付管理票修正を行っています。 | |
| ANNA 資格:既に該当する償還伝統票が存在しています。 | |
| ANNA 資格:既に給付管理票修正を行っています。 | |
| 4,000 ANNP 資格:対象となる給付管理票が存在しません。 | |
| ANNP 資格:既に該当する給付管理票が存在しています。(区間異動) | |
| ANNA 資格:既に給付管理票修正を行っています。 | |
| 3,000 AAA8 一次:CSVの形式で誤りがあります。 | |
| ANNT 資格:既に過誤調整を行っています。 | |
| 2,000 ANNP 資格:既に該当する償還伝統票が存在しています。 | |
| ANNP 資格:対象となる給付管理票が存在しません。 | |
| ANNA 資格:既に給付管理票修正を行っています。 | |
| AAA8 一次:CSVの形式で誤りがあります。 | |
| 5,000 ANNP 資格:既に給付管理票修正を行っています。 | |
| ANNA 資格:既に給付管理票修正を行っています。 | |
| 80,000 ANNA 資格:既に給付管理票修正を行っています。 | |
| 70,000 ANNA 資格:対象となる給付管理票が存在しません。 | |
| ANNI 資格:既に該当する給付管理票が存在しています。(区間異動) | |

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10:30頃から、資格審査までの状況(エラーor正常)が確認できます。

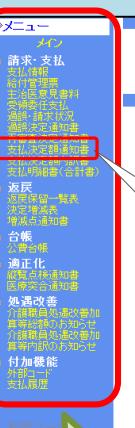
また、差し替え期間中であれば、当月10日までに提出した請求情報の削除申請を行うことができます。

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。

②「確定情報」画面



クリックすると各種詳細情報を見ることができます。

大阪府国民健康保険団体連合会 確定情報システム

毎月、月末に更新します。

機能名
最終データ 更新日

- 支払情報 2019/11/07 17:43:11
- 給付管理票 2019/11/07 17:43:11
- 主治医意見書料 2019/11/07 17:43:11
- 委託専任支払 2019/11/07 17:43:11
- 請求状況 2019/07/03 16:54:51
- 支払申請 2019/11/07 17:43:11
- 支払決済 2019/11/07 17:43:11
- 支払明細表 2019/11/07 17:43:11

支払決定通知書

支払決定通知書

大阪府国民健康保険団体連合会

支払決定通知書

支払決定通知書

「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ができます。

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

人権擁護委員ってどんな人？



出張版 教えて！たばみん*



人権擁護委員って何をしている人なのかなしら？

人権擁護委員は、ボランティアで、皆さんから人権にかかわる相談を受けて問題解決のお手伝いをしたり、皆さんに人権について関心を持ってもらえるような広報活動をしている人だミン！

そういう人がいるとは知らなかったわ…
どうやって選ばれているの？

市町村長から推薦された人の中から、法務大臣が委嘱（任命）しているミン
全国の市町村に14,000人ぐらいいるミン！

結構たくさんいるのね！
ちなみにどんな人が選ばれているの？

元学校の先生、弁護士、医療・福祉施設の職員といった、いろいろな職業や経験を持つ専門家とか、地域に明るい地元企業や農家、自治会の人などが選ばれているミン！

いろんな人が知識・経験を活かして活動しているのね！

いじめや虐待、差別など、人権にかかわることで困ったときは、一人で抱え込まずに、気軽に人権擁護委員に相談して欲しいミン！

人権擁護委員や「たばみん」のことを詳しく知りたい方は、全国人権擁護委員連合会や法務省のホームページにアクセスしてね！



全国人権擁護委員連合会 HP
<https://zenrenjiken.org/>

法務省 HP（たばみんのページ）
<https://www.moj.go.jp/JINKEN/html/index.html>

たばみん

検索



●人権相談はこちらへ●

じんけん そうだん
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

- 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電話等からはご利用できない場合があります。

がっこう 学校でのいじめ、虐待などこどもに関する相談はこちら

こどもの
人権110番



0120-007-110

- こ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こ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)

LINEでも相談を受け付けています



LINEじんけん相談



こちらから友だち追加してください ▲

しゃくば 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電話等からはご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、ご利用できない場合があります。

ひみつ まも そだん むりょう
秘密は守ります。相談は無料です。

| 19

リサイクル適性 A

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

なや

今、悩みを かか 抱える あなたへ

ひとりで悩まず
法務局に相談を

★ 差別を受けた

★ 暴行・虐待を受けた

★ ハラスメントを受けた

★ いじめを受けた

★ インターネット上の誹謗中傷など

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



この冊子には、音声コードが印刷されています。
Uni-Voiceアプリを使用して
読み取ると、音声で聞くことができます。

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
一緒にになって
皆様のお悩みの
解決に取り組みます。



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。



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



20

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。

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が、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・改善を取り組んでいただきますようお願いします。

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みます。

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きましても、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します。



厚生労働省 都道府県労働局 労働基準監督署

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15条

- 労働者を雇い入れた時には、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いけません。(労働者が希望した場合には、①ファクシミリの送信、②電子メール等の送信(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ものに限る。)により明示することができます。)



○ 明示すべき労働条件の内容

- 書面で明示すべき労働条件の内容
- 労働契約の期間(期間の定めの有無、定めがある場合はその期間)
 - 更新の基準(Point 2 参照)
 - 就業の場所・從事する業務の内容
 - 労働時間に関する事項(始業・終業時刻、時間外労働の有無、休憩、休日、休暇等)
 - 賃金の決定・計算・支払の方法、賃金の締切・支払の時期に関する事項
 - 退職に関する事項(解雇の事由を含む。)

その他明示すべき労働条件の内容

- 昇給に関する事項
- 退職手当、臨時に支払われる賃金、賞与、労働者に負担させる食費・作業用品、安全衛生、職業訓練、災害補償、表彰・制裁、休職等に関する事項…これらについて定めた場合

パートタイム労働者及び有期雇用労働者に対する明示すべき労働条件の内容(パートタイム・有期雇用労働法)

- 昇給の有無、退職手当の有無、賞与の有無、相談窓口

○ 労働日(労働すべき日)や始業・終業時刻など下記①～③が月ごと等の勤務表により特定される場合の明示方法

- 勤務表により特定される労働条件
- 就業の場所及び從事すべき業務
 - 労働日並びにその始業及び終業の時刻
 - 休憩時間

- 1) 勤務の種類ごとの①～③に関する考え方
2) 適用される就業規則上の関係条項名
3) 契約締結時の勤務表について、書面の交付により明示しましょう

Point 2 契約の更新に関する事項も明示しましょう

► 労働基準法施行規則第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」についても書面の交付によって明示しなければなりません。

- (1)更新の有無の明示
(具体的な例)・自動的に更新する
・更新する場合があり得る
・契約の更新はしない
など

- (2)更新の基準の明示
(具体的な例)・契約期間満了時の業務量により判断する・労働者の能力により判断する
・労働者の勤務成績、態度により判断する・会社の経営状況により判断する
・从事している業務の進捗状況により判断する
など

※ 有期労働契約の更新をしないことが明かな場合は、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)

- 無期労働契約への転換:有期労働契約が繰り返し更新されて通算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(無期労働契約)に転換できます。
- 「雇止め法理」の法定化:一定の場合には、使用者による雇止めが認められることとなる最高裁で確立した判例上のルールが法律に規定されました。
- 不合理的労働条件の禁止:有期労働労働者と無期労働労働者との間で、期間の定めがあることによって、不合理に労働条件を相違させることは禁止されています。

(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

- 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してください。
- 「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、管理栄養士等、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

► 労働基準法第89条



就業規則は、非正規労働者も含め、事業場で働くすべての労働者に適用されるものでなければなりません。
○ 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、賃金の締切・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、臨時の賃金等、労働者に負担させる食費・作業用品・安全衛生・職業訓練、災害補償、表彰・制裁等に関する事項

22

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労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、労働条件をめぐるトラブルにもつながりかねません。労働者の就労実態に即した内容の就業規則を作成してください。

○ 使用者が、就業規則の変更によって労働条件を変更する場合には、次のことが必要です。(労働契約法第10条)
① その変更が、次の事情などに照らして合理的であること。
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
② 労働者に変更後の就業規則を周知させること。

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なときに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

(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継ぎ時間
 - 業務報告書等の作成時間
 - 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、使用者の明示的な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、使用者の明示的な指示がない場合であっても、研修を受講しないことに対する就業規則上の制裁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具体的に支障が生じ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などは、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」
(平成29年1月20日付け基発0120第3号) の主な内容

- 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、自ら現認して、
 - ② タイムカード等の客観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



4

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

- 労使協定を適切に締結し、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 対象期間ごとに労使協定の締結、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

- 労使協定※4、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。
各日の勤務割合は、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 この労使協定は労働基準監督署長への届出が必要です。

- ・ その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

- ・ 時間外労働・休日労働を行わせる場合には、時間外労働・休日労働に関する労使協定(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。

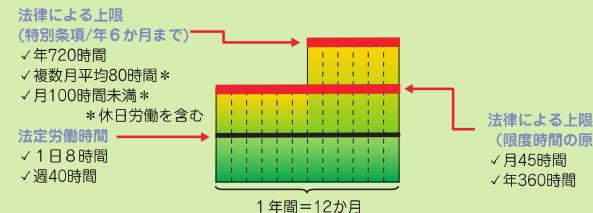
時間外労働及び休日労働の上限について

36協定で定めることのできる時間外労働の上限は、原則として月45時間・年360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320時間）です。

臨時的な特別な事情があつ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

- ・ 時間外労働が年720時間以内
 - ・ 時間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。
- なお、いずれの場合においても、以下を守らなければなりません。
- ・ 時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満
 - ・ 時間外労働と休日労働の合計について、「2か月平均」「3か月平均」「4か月平均」「5か月平均」「6か月平均」がすべて1月当たり80時間以内

時間外労働の上限規制のイメージ



Point 5 時間外労働等は、36協定の範囲内にしましょう

⇒ 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6時間を超える場合には少なくとも45分、8時間を超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、労働者の自由に利用させなければなりません。

・ 特に、次のような例がみられるところから、夜間時間帯や利用者の食事時間帯においても、休憩が確実に取得できるよう徹底してください。

○ 代替要員の不足等から夜勤時間帯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回の休日を与えなければなりません。（4週間に通じ4日の休日を与えることを認められます。）

・ この「休日」とは、単に連続24時間の休業を指すのではなく、原則として暦日（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「夜勤明け」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 (休憩各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 | 早 | 早 | 早 | 遅 | | 早 | 遅 | 遅 | 遅 | 遅 | | |
| Bさん | 遅 | 遅 | 夜 | 早 | 遅 | 夜 | 早 | 遅 | 夜 | 早 | 夜 | 夜 | 夜 | 夜 | 早 | 夜 | 早 | 遅 | 夜 | 早 | 遅 | 夜 | 夜 | 遅 | 遅 | 遅 | | |

青色の日については、暦日（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」と評価することができます。

赤色の日については、午前7時まで勤務しているため暦日としての休業が確保されておらず、「法定休日」と評価することができません。

AさんとBさんのシフトは、月28日に対してどちらも20日出勤であり、週40時間はクリアしていますが…

→ Aさんのシフトは、法定休日も4週に4日以上あり、労働基準法上の問題はありません。

→ Bさんのシフトは、法定休日と評価できる日が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。

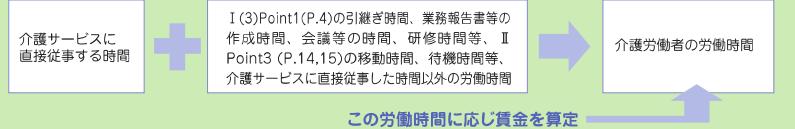
(5) 賃金について

Point 1 労働時間に応じた賃金を、適正に支払いましょう

→ 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、交替制勤務における引継ぎ時間、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通算した時間数に応じた算定をしてください。※ I (3)Point 1(P.4)、II Point3(P.14) 参照

○ 賃金の算定の基礎となる労働時間



- 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。※ II Point 2 参照

Point 2 時間外・深夜割増賃金を支払いましょう

→ 労働基準法第37条

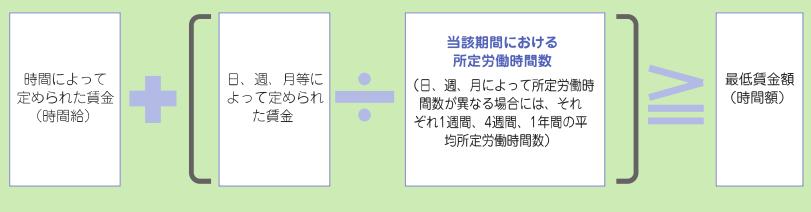
- 時間外労働に対しては、25%以上(※)の割増賃金を支払わなければなりません。
※ 1か月に60時間を超える時間外労働に対する割増賃金率は50%以上です(中小企業については、2023年3月31日まで適用が猶予されています。)。
- 深夜業(午後10時から午前5時までの労働)に対しては、25%以上の割増賃金を支払わなければなりません。
- 休日労働に対しては、35%以上の割増賃金を支払わなければなりません。

Point 3 最低賃金以上の賃金を支払いましょう

→ 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りなく、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、都道府県ごとに定められています。

○ 支払う賃金と最低賃金との比較方法



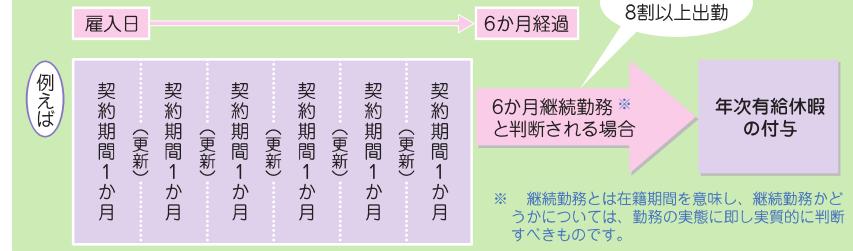
(6) 年次有給休暇について

Point 1 非正規雇用労働者にも年次有給休暇を付与しましょう

→ 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なければなりません。

○ 年次有給休暇の付与の要件



- 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

| 週所定労働時間 | 週所定労働日数 | 1年間の所定労働日数 ※ | 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 | 1年 6か月 | 2年 6か月 | 3年 6か月 | 4年 6か月 | 5年 6か月 | 6年6か月以上 |
| 30時間以上 | | 10日 | 10日 | 11日 | 12日 | 14日 | 16日 | 18日 | 20日 |
| | | | 5日以上 | 217日以上 | | | | | |
| | | | 4日 | 169日から216日まで | 7日 | 8日 | 9日 | 10日 | 12日 |
| | | | 3日 | 121日から168日まで | 5日 | 6日 | 8日 | 9日 | 10日 |
| | | | 2日 | 73日から120日まで | 3日 | 4日 | 5日 | 6日 | 7日 |
| | | | 1日 | 48日から72日まで | 1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績を2倍したものと「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日の範囲内で時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ついて、年5日の年次有給休暇の確実な取得が義務付けられました(対象労働者には、管理監督者や有期雇用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(当分の間は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はしないようにしましょう

⇒ 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、賃金の減額その他の不利益な取扱いをしてはいけません。
- 例えば、精勤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、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。
予告を行わない場合には、解雇までの日数に応じた解雇予告手当を支払う必要があります。



- 有期労働契約※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、あらかじめ更新しない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ないといえる場合や、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ます。
- 労働者から請求があった場合には、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15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」をめぐるトラブルが大きな問題となっています。
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、使用者が講ずべき措置について定めたものです。

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を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、基本給等を賃金の支払の都度遅れ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書類ですので、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、手当その他賃金の種類ごとにその額等 |
| 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

- 常時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選任し、また、衛生委員会を設置する必要があります。
- 常時10人以上50人未満の労働者を使用する事業場は、衛生推進者を選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 健康診断を確実に実施しましょう

⇒ 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ほか

- 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 ※
 - ※ 深夜業等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
- 定期に健康診断を実施しなければなりません。
- 短時間労働者であっても、下記①②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年以内に1回、定期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、その医師の意見を聴き、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、ストレスチェック結果を一定規模の集団ごとに集計・分析してもらい、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

⇒ 過重労働による健康障害を防止するため事業者が講すべき措置、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すべき措置」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事業者が講すべき措置」
(平成18年3月17日付け基発第0317008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、限度基準((3)Point4参照)に適合したものとしてください。
 - 月45時間を超える時間外労働が可能な場合にも実際の時間外労働は月45時間以下とするよう努めてください。
- ・労働者の健康管理に係る措置の徹底
 - 時間外・休日労働が1月あたり80時間を超え、疲労の蓄積が認められる(申出をした)労働者などに対し、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腰痛災害や転倒災害の防止に取り組んでください。
- ・以下のガイドライン等を踏まえた災害防止対策を講じましょう。
 - 社会福祉施設における安全衛生対策～腰痛対策・KY活動～
(<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000075093.html>)
 - 職場の危険の見える化（小売業、飲食業、社会福祉施設）実践マニュアル
(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000110454_00003.html)
 - 看護・介護作業による腰痛を予防しましょう
(https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujoouhou-11200000-Roudoukjunkyou/kaigokango_2.pdf)
 - 働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動
(<https://anzeninfo.mhlw.go.jp/information/sanjisangyo.html>)
 - STOP!転倒災害プロジェクト
(<https://anzeninfo.mhlw.go.jp/information/tentou1501.html>)
 - ノロウイルスに関するQ&A
(http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/shokuhin/syokuchu/kanren/yobou/040204-1.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、業務の実態を踏まえ、上記災害の原因、その防止等に関する項目を盛り込むよう配意しましょう。



(10) 労働保険について

Point 1 労働保険の手続を取りましょう

- ・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。
介護労働者を含め労働者を一人でも雇っているれば、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被った場合等に、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。 <ul style="list-style-type: none"> 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、介護保険法に定める訪問介護に従事す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を行う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、委任、あるいは登録型などの呼称が用いられていますが、そのような場合でも、労働者に該当するかどうかについては使用者の指揮監督等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、介護保険法に基づく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確保について」 (平成16年8月27日付け基発第0827001号)について

訪問介護労働者については、その多くが通常単独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に指揮しその勤務状況を把握する機会が限られるなどの勤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適正に確保されていない状況がみられたため、厚生労働省においては、平成16年に標記の通達を発出し、訪問介護労働者に係る労働基準法等関係法令の適用について取りまとめたところです。(参考資料1(P.16)参照)

この通達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(Point3 (P.14)参照)等については、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活用いただき、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します。

27

Point 1 訪問介護労働者にも就業規則を周知しましょう ➡ 労働基準法第106条

- 就業規則は労働者に周知する必要があります(I(2)Point 3 (P.3)参照)事業場に赴く機会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 ➡ 労働基準法第26条

- 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60以上の手当を支払わなければなりません。※I(5) Point 1 (P.7) 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等を含めて判断し、使用者として行うべき最善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。

利用者からの介護サービスのキャンセル
利用者からの介護サービスの日程変更 など

休業手当
平均賃金の
100分の60以上の
手当の支払

労働者の休業

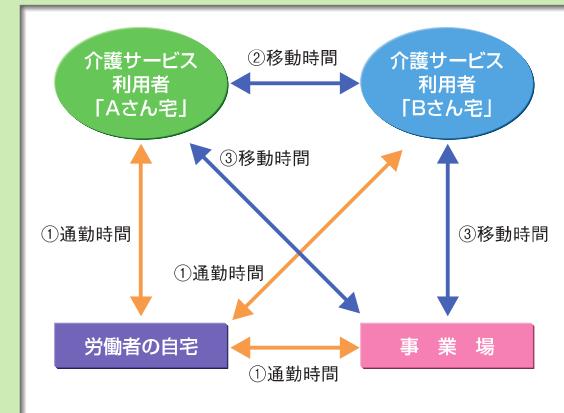
使用者の責に帰すべき事由に該当する場合

13

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 ➡ 労働基準法第32条ほか

- 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。
- 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。※ I (3) Point 1 (P.4) 参照

○ 移動時間の考え方



移動時間とは、事業場、集合場所、利用者宅の相互間を移動する時間をいい、この移動時間については、使用者が業務に従事するために必要な移動を命じ、当該時間の自由利用が労働者に保障されていないと認められる場合には、労働時間に該当します。

なお、通勤時間(左の例では①)はここでいう移動時間に該当しません。

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。

14



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、その時間には労務に服する必要がなく、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時間すべてを労働時間として取り扱う必要はありません。）。



このケースでは、Aさん宅での介護サービス提供時間のみが労働時間となります。



- Q1** 訪問介護の業務に従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、それ以外の業務に従事する時間の賃金水準については、最低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は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回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、超過した時間分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** 移動時間を含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確認し、記録する必要があります。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、事務処理の簡素化のため移動に係る賃金を定額制とすることは、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、雇用通知書や就業規則での旨を明示する必要があります。なお、定額制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いないと認められる場合には、労働時間に該当します。

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日付け基発第0827001号

訪問介護事業においては、介護保険法（平成9年法律第123号）の施行以来事業場数が増加する中で、同事業に使用される労働者の多くが通常単独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に指揮しその勤務状況を把握する機会が限られるなどの勤務実態があること、また、事業開始後間もないため、労働基準法等関係法令に関する理解が必ずしも十分ではない事業場が少なくないなどから、賃金、労働時間等に係る法定労働条件が適正に確保されていない状況がみられるところである。

このような状況を踏まえ、今般、訪問介護労働者に係る労働基準法等関係法令の適用について、下記のとおり取りまとめたところである。

ついては、監督指導時はもとより、関係行政機関と連携・協力の上、別途送付する周知用資料を活用して、関係事業者団体への周知、集団指導の実施等により、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遺憾なきを期されたい。

記

1 定義等

(1)本通達における訪問介護労働者の定義

本通達における訪問介護労働者は、訪問介護事業に使用される者であって、介護保険法に定める訪問介護に従事する訪問介護員若しくは介護福祉士（以下「訪問介護員等」という。）又は、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を行う業務（「日本標準産業分類（平成14年3月改訂）」中の「592[訪問介護事業]」参照。）に従事するものとし、したがって、介護保険法の適用の有無にかかわらないものであること（訪問介護労働者が従事するこれらの業務を以下「訪問介護の業務」という。）。

この訪問介護の業務に従事する者の中には、委託、委任等の呼称が用いられている場合もあるが、労働者に該当するかどうかについては、使用者の指揮監督等の実態に即して総合的に判断すること。

なお、介護保険法に基づく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（以下「法」という。）第9条の労働者に該当するものと考えられること。

(2)訪問介護労働者の勤務形態

訪問介護労働者については、①正社員・嘱託社員等の名稱でかからず、当該事業場で定める所定労働時間を勤務する労働者、②短時間労働者であって、労働日及び労働日における労働時間が定型的・固定的に定めている労働者のほか、③短時間労働者であって、月、週又は日の所定労働時間が一定期間に作成される勤務表により、非定型的に特定される労働者（以下「非定型的パートタイムヘルパー」という。）、④短時間労働者であって、急な需要が生じた場合にのみ臨時に雇入れられる労働者など、種々の勤務形態のものがみられる。

これらの中で、非定型的パートタイムヘルパーは、訪問介護労働者の多数を占めており、利用者からの訪問介護サービスの利用申込みに連動して、月、週又は日の所定労働時間が非定期的に特定されるため、労働条件の明示、労働時間の把握、休業手当の支給、賃金の算定等に関して、労働基準法等関係法令上の問題点が多くみられる。

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)労働条件の明示

訪問介護事業においては、訪問介護労働者の雇入れ時に、労働条件の明示がなされないとやその明示内容が不十分であることなどにより、労働条件の内容を巡る問題が生じている場合に認められるところであるが、労働条件の明示に当たっては、以下の事項に特に留意する必要があること。

ア 労働契約の期間

非定型的パートタイムヘルパー等については、労働日と次の労働日との間に相当の期間が生じことがあるが、当該期間も労働契約が継続しているのかどうかを明確にするため、労働条件の明示に当たっては、労働契約の期間の定めの有無並びに期間の定めのある労働契約の場合はその期間及び労働契約を更新する場合の基準を明確に定めて書面を交付することにより明示する必要があること（法第15条第1項、労働基準法施行規則（以下「規則」という。）第5条第1項第1号及び第1号の2、同第3項）。

なお、労働契約を更新する場合においては、その都度改めて労働条件を明示する必要があること。

イ 就業の場所及び従事すべき業務等

明示しなければならない労働条件のうち、就業の場所及び従事すべき業務（規則第5条第1項第1号の3）、労働日並びにその始業及び終業の時刻、休憩時間（同項第2号、以下「労働日及びその勤務時間帯」という。）については、これが月ごと等の勤務表により特定される場合には、勤務の種類ごとにこれらに沿った考課を示した上で、当該労働者に適用される就業規則上の関係条項名を割り勘的に示し、契約締結時点での勤務表を表示することで足りること。

(2)労働時間及びその把握

訪問介護事業においては、非定型的パートタイムヘルパー等が訪問介護の業務に直接従事する時間以外の時間を労働時間としているものと認められるところであるが、訪問介護労働者の移動時間や業務報告書等の作成時間などについて、以下のアからエにより労働時間に該当する場合には、適正にこれを把握する必要があること（法第32条）。

ア 移動時間

移動時間とは、事業場、集合場所、利用者宅の相互間を移動する時間をいい、この移動時間については、使用者が、業務に従事するために必要な移動を命じ、当該時間の自由利用が労働者に保障されていないと認められる場合には、労働時間に該当するものであること。

具体的には、使用者の指揮監督の実態により判断するものであり、例えば、訪問介護の業務に従事するため、事業場から利用者宅への移動に要した時間や一日の利用者宅から次の利用者宅へ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ること。

イ 業務報告書等の作成時間

業務報告書等を作成する時間については、その作成が介護保険制度や業務規定等により業務上義務付けられているものであって、使用者の指揮監督に基づき、事業場や利用者宅等において作成している場合には、労働時間に該当するものであること。

労働条件通知書

年 月 日

般

事業場名称・所在地
使 用 者 職 氏 名

| | | |
|--|---|---------|
| 契約期間 | 期間の定めなし、期間の定めあり（ 年 月 日～ 年 月 日） ※以下は、「契約期間」について「期間の定めあり」とした場合に記入 | |
| | 1 契約の更新有無 〔自動的に更新する・更新する場合があり得る・契約の更新はしない・その他（ ）〕 | |
| | 2 契約の更新は次により判断する。 〔・契約期間満了時の業務量・勤務成績、態度・能力 ・会社の経営状況・従事している業務の進捗状況 ・その他（ ）〕 | |
| | 3 更新上限の有無（無・有（更新回まで／通算契約期間 年まで）） | |
| | 【労働契約法に定める同一の企業との間での通算契約期間が5年を超える有期労働契約の締結の場合】 本契約期間中に会社に対して期間の定めのない労働契約（無期労働契約）の締結の申込みをすることにより、本契約期間の末日の翌日（ 年 月 日）から無期労働契約での雇用に転換することができる。この場合の本契約からの労働条件の変更の有無（無・有（別紙のとおり）） | |
| | 【有期雇用特別措置法による特例の対象者の場合】 無期転換申込権が発生しない期間： I（高度専門）・II（定年後の高齢者） I 特定期に業務の開始から完了までの期間（ 年 か月（上限10年）） II 定年後引き続いて雇用されている期間 | |
| 就業の場所 | (雇入れ直後) | (変更の範囲) |
| 従事すべき業務の内容 | (雇入れ直後) | (変更の範囲) |
| | 【有期雇用特別措置法による特例の対象者（高度専門）の場合】 ・特定有期業務（開始日： 完了日： ） | |
| 始業、終業の時刻、休憩時間、就業時間、勤務時間等 | 1 始業・終業の時刻等 (1) 始業（ 時 分） 終業（ 時 分） 【以下のようないくつかの制度が労働者に適用される場合】 (2) 变形労働時間制等；（ ）単位の変形労働時間制・交替制として、次の勤務時間の組み合わせによる。 〔始業（ 時 分） 終業（ 時 分）（適用日 ） 始業（ 時 分） 終業（ 時 分）（適用日 ） 始業（ 時 分） 終業（ 時 分）（適用日 ）〕 (3) フレックスタイム制；始業及び終業の時刻は労働者の決定に委ねる。 （ただし、フレックスタイム（始業） 時 分から 時 分、 （終業） 時 分から 時 分、 コアタイム 時 分から 時 分） (4) 事業場外のみなし労働時間制；始業（ 時 分） 終業（ 時 分） (5) 裁量労働制；始業（ 時 分） 終業（ 時 分）を基本とし、労働者の決定に委ねる。 | |
| のうち該当するもの一つに○を付けること。 と、所定時間外労働の有無に関する事項 | ○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条、第 条～第 条 2 休憩時間（ 分） 3 所定時間外労働の有無（ 有・無） | |
| 休 日 | ・定例日；毎週 曜日、国民の祝日、その他（ ） ・非定例日；週・月当たり 日、その他（ ） ・1年単位の変形労働時間制の場合一年間 日 ○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条 | |
| 休 暇 | 1 年次有給休暇 6ヶ月継続勤務した場合→ 日 継続勤務 6ヶ月以内の年次有給休暇（有・無） → か月経過で 日 時間単位年休（有・無） 2 代替休暇（有・無） 3 その他の休暇 有給（ ） 無給（ ） ○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条 | |

(次頁に続く)

ウ 待機時間

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いないと認められる場合には、労働時間に該当するものである。

エ 研修時間

研修時間については、使用者の明示的な指示に基づいて行われる場合は、労働時間であること。また、研修を受講しないことに対する就業規則上の制裁等の不利益な取扱いがある場合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場合などは、たとえ使用者の明示的な指示がなくとも労働時間に該当するものである。

(3) 休業手当

訪問介護事業においては、利用者からの利用申込みの撤回を理由として労働者を休業させた場合に、休業手当を支払っていないものが認められるところであるが、労働日及びその勤務表により訪問介護労働者に示され、特定された後、労働者が労働契約に従って労働の意思をなし、労働の意思を持っているにもかかわらず、使用者が労働日の全部又は一部を休業させ、これが使用者の責に帰すべき事由によるものである場合には、使用者は休業手当としてその平均賃金の100分の60以上の手当を支払わなければならぬこと（法第26条）。

したがって、利用者からの利用申込みの撤回、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、例えば、他の利用者宅での勤務の可能性について然るべき検討を十分に行なったかどうか等当該労働者に代替業務を行なせる可能性等を含めて判断し、使用者として行うべき最善の努力を尽したと認められない場合には、使用者の責に帰すべき事由があるものとして休業手当の支払が必要となること。

ただし、利用者からの利用申込みの撤回、利用時間帯の変更の要請に対し、使用者が当該労働者に対して他の利用者宅で勤務させる等代替業務の提供を行なった場合、あるいは、就業規則の規定に基づく始業・終業時刻の繰上げ、繰下げるによる勤務時間帯の変更や休日の振替による労働日の変更を行なう他の利用者宅で勤務させる等必要な業務の提供を行なった場合には、休業手当の支払は必要ないとこと。

なお、1日の労働日の一部のみ、使用者の責に帰すべき事由により休業させた場合についても、現実に就労した時間に対して支払われる賃金が1日分の平均賃金の100分の60に満たないときは、その差額を支払わなければならないこと。

(4) 賃金の算定

ア 訪問介護事業においては、訪問介護の業務に直接従事する時間以外の労働時間である移動時間等について、賃金支払の対象としているのかどうかが判然しないところであるが、賃金はかかる労働時間についても支払われなければならないものであるので、労働時間に応じた賃金の算定を行なうことは、訪問介護の業務に直接従事する時間のみならず、上記(2)の労働時間を通算した時間数に応じた賃金の算定を行うこと。

イ 訪問介護の業務に直接従事する時間と、それ以外の業務に従事する時間の賃金水準についてでは、最低賃金額を下回らない範囲で、労使の話合により決定されるべきものであること。

賃金が最低賃金額以上となっているかどうかは、
① 時間によって定められた賃金（以下「時間給」という。）の場合は、当該時間給を時間によって定められた最低賃金額（時間額）と、
② 日、週、月によって定められた賃金の場合は、その金額を当該期間における所定労働時間数で除した当該時間当たりの金額を時間によって定められた最低賃金額（時間額）と、比較することにより判断するものであること（最低賃金法第4条、最低賃金法施行規則第2条）。

なお、労働者の受け取る賃金について、基本給が時間給にあり、その他職務手当等が用いて定められた賃金により定められているなど、上記①及び②の賃金で構成される場合には、当該基本給と職務手当等についてそれぞれ①及び②の方法により時間当たりの金額を算出し、その合計額を時間によって定められた最低賃金額（時間額）と比較すること。

ウ 訪問介護労働者は、利用者宅に移動することに前提に訪問介護の業務に従事するものであり、通常その移動に要する費用については、事業の必要経費との性格を有し、事業場が実費弁償して支給している旅費、交通費等は、一般的には労働の対価ではないことから賃金とは認められないもので、最低賃金額との比較に当たっては、比較対象の賃金額には算入しないこと。

(5) 年次有給休暇の付与

訪問介護事業においては、年次有給休暇について、短期間の契約期間が更新され6箇月以上に及んでいる場合であっても、例えば、労働契約が1箇月ごとの更新であることを理由に付与しない例が認められるところであるが、雇入れの日から起算して6箇月間継続勤務し、全労働日8割以上出勤している場合には、法に定めるところにより年次有給休暇を付与する必要があること（法第39条）。なお、年次有給休暇の付与要件である継続勤務とは、在籍期間を意味し、継続勤務かどうかについては、単に形式的にのみ判断すべきものではなく、勤務の実態に即し実質的に判断すべきものである。

また、非定型的パートタイムヘルパー等について、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あるが、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にして差し支えないこととしている。例えば、雇入れの日から起算して6箇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箇月の労働日数の実績を2倍したものを「1年間の所定労働日数」とみなして判断することで差し支えないこと。

(6) 就業規則の作成及び周知

使用者の中には、短時間労働者である訪問介護労働者については、就業規則の作成要件である「常時10人以上の労働者」には含まれないと誤解しているもののが認められるが、短時間労働者であっても「常時10人以上の労働者」に含まれるものであること（法第89条）。

また、就業規則については、常時事業場内の各作業場ごとに掲示し、又は備え付ける等の方法により労働者に周知する必要があること（法第106条第1項）。なお、事業場等に近く機会のあるパートタイムヘルパー等への周知については、書面を交付することによる方法を講ずることが望ましいこと（規則第52条の2第2号参照）。

(7) 労働者名簿及び賃金台帳の調製及び保存

訪問介護事業においては、訪問介護労働者の労務管理を適切に行なうため、各事業場ごとに労働者名簿を調製し、労働者の氏名、雇入の年月日、退職の年月日及びその事由等を記入するとともに（法第107条、規則第53条）、賃金台帳を調製し、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種類毎にその額等を賃金の支払の都度連絡なく記入する必要があること（法第108条、規則第54条）。

なお、訪問介護労働者に係る労働時間数等について、当該労働者が作成する業務報告書等により把握している場合は、使用者は、労働時間の実態を正しく記録し、適正に報告を行うことについて、当該労働者に対する十分な説明を行うこと。

また、労働者名簿及び賃金台帳については、労働関係に関する重要な書類なので、労働者名簿については労働者の退職等の日から、賃金台帳については最後の記入をした日から、それぞれ3年間保存する必要があること（法第109条、規則第56条）。

| | |
|----------|---|
| 賃金 | <p>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） ヘ 就業規則に規定されている賃金等級等 <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div></p> <p>2 諸手当の額又は計算方法 イ（ 手当 円／計算方法： ） ロ（ 手当 円／計算方法： ） ハ（ 手当 円／計算方法： ） ニ（ 手当 円／計算方法： ）</p> <p>3 所定時間外、休日又は深夜労働に対して支払われる割増賃金率 イ 所定時間外、法定超 月 60 時間以内（ ）% 月 60 時間超（ ）% 所定超（ ）% ロ 休日 法定休日（ ）%、法定外休日（ ）% ハ 深夜（ ）%</p> <p>4 賃金締切日（ ）－毎月 日、（ ）－毎月 日</p> <p>5 賃金支払日（ ）－毎月 日、（ ）－毎月 日</p> <p>6 賃金の支払方法（ ）</p> <p>7 労使協定に基づく賃金支払時の控除（無、有（ ）） 8 昇給（有（時期、金額等 ），無（ ）） 9 賞与（有（時期、金額等 ），無（ ）） 10 退職金（有（時期、金額等 ），無（ ））</p> |
| 退職に関する事項 | <p>1 定年制（有（ 年歳 ），無（ ）） 2 繼続雇用制度（有（ 年歳まで ），無（ ）） 3 創業支援等措置（有（ 年歳まで業務委託・社会貢献事業 ），無（ ）） 4 自己都合退職の手続（退職する 日以上前に届け出ること） 5 解雇の事由及び手続〔 <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条</p> </p> |
| その他の | <ul style="list-style-type: none"> 社会保険の加入状況（厚生年金 健康保険 その他（ ）） 雇用保険の適用（有（ ），無（ ）） 中小企業退職金共済制度 (加入している（ ），加入していない（ ）) (※中小企業の場合) 企業年金制度（有（制度名 ），無（ ）） 雇用管理の改善等に関する事項に係る相談窓口 部署名 担当者職氏名 (連絡先) •その他（ ） <p>※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18条の規定により、有期労働契約（平成25年4月1日以降に開始するもの）の契約期間が通常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の翌日から期間の定めない労働契約に転換されます。ただし、有期雇用特別措置法による特例の対象となる場合は、無期転換申込権の発生については、特例的に本通知書の「契約期間」の「有期雇用特別措置法による特例の対象者の場合」欄に明示したとおりとなります。</p> |

以上のほかは、当社就業規則による、就業規則を確認できる場所や方法（ ）

※ 本通知書の交付は、労働基準法第15条に基づく労働条件の明示及び短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律（パートタイム・有期雇用労働法）第6条に基づく文書の交付を兼ねるものであること。

※ 労働条件通知書については、労使間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。