

## 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    |
| ・苦情から見てくるサービスの質の改善について           | 15～16 |
| ・OH! Shien                       | 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 |
| ・転倒予防                            | 37～39 |
| ・府営住宅の予約駐車場「ロケリブ」・駐車場予約アプリ「アキッパ」 | 40～42 |
| ・大阪府盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業について         | 43    |
| ・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 | 44～45 |

# 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 unnecessary 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（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す

待ってるやつ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 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。最近ぼーっとしてるな

昨日のオカンの話、長かったもんな。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ーなー

・・・

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。

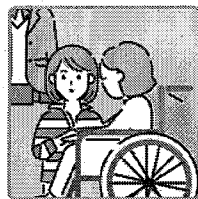
<ヤングケアラーのしていることの例>



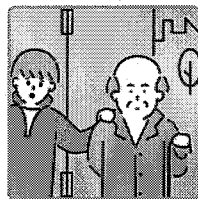
障がいや病気のある家族に代わり、買い物・料理・掃除・洗濯などの家事をしている



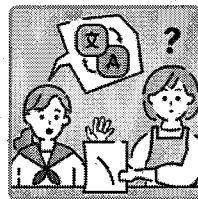
家族に代わり、幼いきょうだいの世話をしている



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



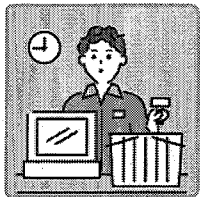
日本語が第一言語でない家族や障がいのある家族のために通訳をしている

家族のために一生懸命にケアを担っていることも

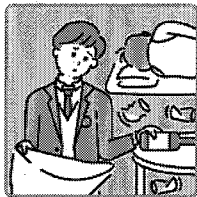
本人に自覚がない場合も

ひとつだけでなく、複数のケアを担っていることも

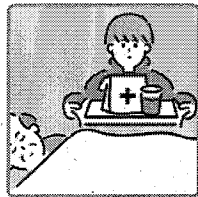
家庭内のデリケートな問題であるため、表面化しにくいことも



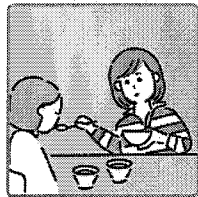
家計を支えるために労働をして、障がいや病気のある家族を助けている



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

## ● みなさんにできること

みなさんの周りに、ヤングケアラーかもしれない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

### 話を聴く

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 ファクシミリ：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。

### 処遇改善加算

雇用

処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。



### 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。



### 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。



### 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とは。



### 感染症予防

健康

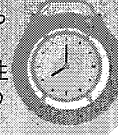
ウイルスなど、利用者や職員間の感染を予防する方法を知りたい。感染症対策を徹底したい。



### 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。



### リーダーシップ

育成

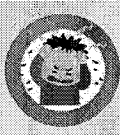
新任の管理職にリーダーシップを身につけてほしい。管理者としての心構えについて。



### 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。



### 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。



### 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/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。



### 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。



### 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

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



【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※<br><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※ ( )<br>※【注】感染症対策を講じた環境が必要になります。<br>最寄り駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いします。 |         |     |
| ご相談希望日時 | 【留意事項】 ①希望時期は、お申込み日から約1か月以降の日程を目安としてください。<br>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)。<br>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。<br>◎ 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。<br><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 ( )<br>: ~ :<br>[場所] |       |    |

支部受付印

2503DM

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7年度】

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部

## 介護相談員派遣等事業

令和2年4月1日より、  
「介護相談員派遣等事業」  
は「介護サービス相談員派  
遣等事業」に、「介護相談員」  
は「介護サービス相談員」  
に名称変更されました。

# 介護相談員って知ってますか？

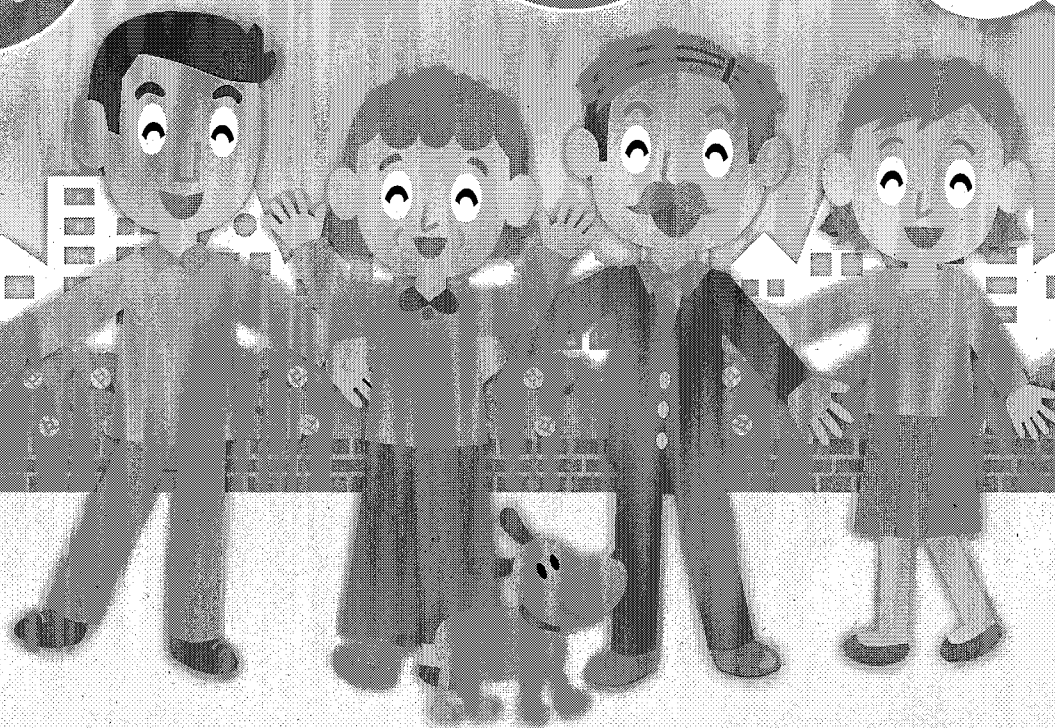
介護サービスなどの悩みについて  
お気軽にご相談ください

柔らかい  
食事にして  
ほしい

話し相手  
が欲しい

職員の介助  
が乱暴だ

一人で悩まないで  
相談してね



### 介護相談員派遣等事業について

介護相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護相談員が、介護が行われている場を訪問し、利用者からの相談を受けて、サービス提供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掛かりになるなど、利用者だけでなく事業者にも多様なメリットをもたらしています。

## ① サービスの向上に寄与します。

介護相談員は相談活動のほか、利用者との何気ない会話や行事に参加することなどを通して、問題や改善すべき点などを発見することもあります。また、施設内の雰囲気、職員の利用者への態度など、介護相談員の気づきをとおして、利用者の生活全般に関わるサービスの向上につながっています。

散歩の回数が  
増えた!

食事の時間が  
楽しになった!

ケアをほめられて、  
仕事楽しくなった!

## 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。



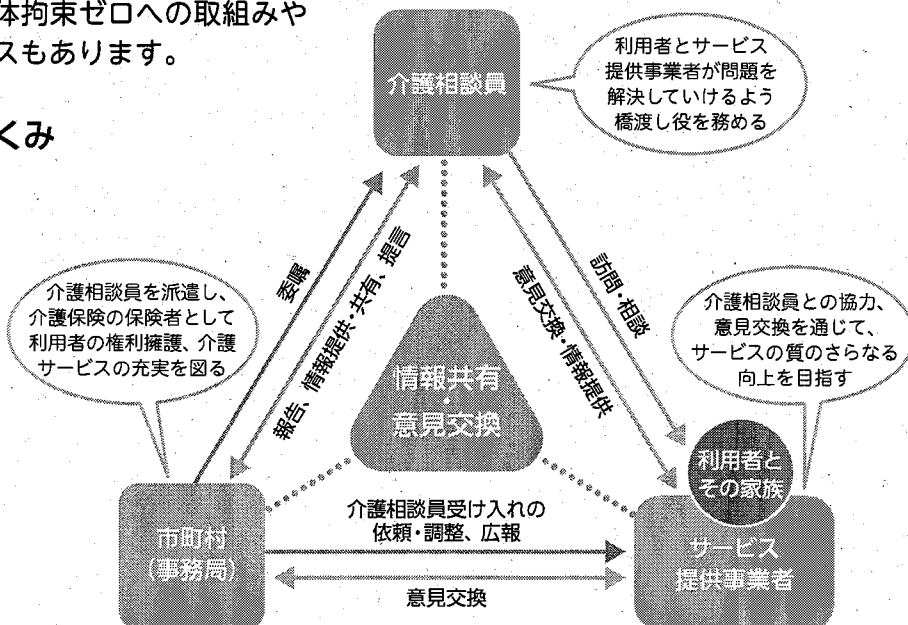
### 介護相談員派遣等事業のしくみ

#### 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。