

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、ヤングケアラー相談	2～5
・介護事業者が抱える悩みに対する無料相談	6～7
・介護サービス相談員	8～9
・福祉用具専門相談員指定講習について	10～13
・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
・府営住宅の駐車場予約アプリ「アキッパ」	40～41
・大阪府盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業について	42
・大阪府スキルアップ支援金	43～44
・災害時のレジリエンス強化に寄与するZEV導入支援事業	45～46

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 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！。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・・・

● ヤングケアラーについて

子ども・若者育成支援推進法は、「家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者」として、ヤングケアラーを国・地方公共団体等が各種支援に努めるべき対象者としています。
ヤングケアラーは、責任や負担の重さにより、学業や友人関係などに影響が出てしまうことがあります。

<ヤングケアラー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



ヤングケアラー支援全般について

ヤングケアラーへの支援

大阪府 ヤングケアラー 支援



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

大阪府ヤングケアラー相談

大阪府内に在住・在学・在勤の 18 歳以上対象

家族のこと、家のこと、これからのこと、
一緒に考えてみませんか。

「もしかしたら自分もヤングケアラー（だった）かも…？」
そんなふうにはっきりしない場合でも、遠慮なくご連絡ください。家族の
ケアをしてきたスタッフや、福祉の専門職があなたのお話をお聞きします。

様々な
相談方法が
あります！

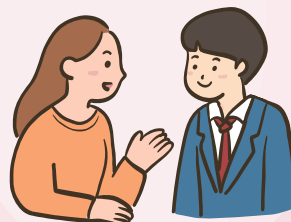
電話



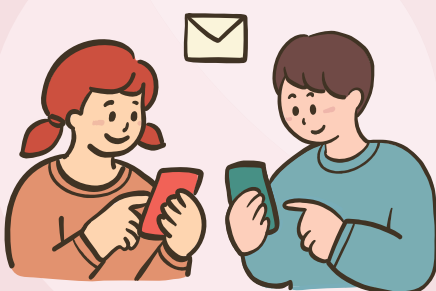
オンライン
(Zoom)



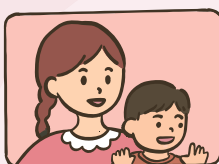
対面



メール



オンラインサロン



オンラインサロンで、同じ経験を持つ仲間とつながることもできます。

必要なときはこんなサポートも！

役立つサービスの紹介

同行支援

ライフキャリア・サポート

相談方法のご案内

下記のいずれかご希望に沿った方法でご相談ください。支援者、関係機関等の皆様もご利用いただけます。

① メール  yc_osakafu@ycballoon.org

② 電話  06-4790-8881

③ オンライン (Zoom)

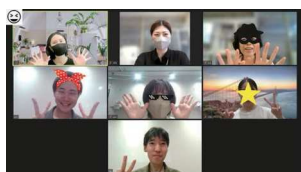
④ 対面 〒540-0012 大阪府中央区谷町二丁目 2-20 2 階
市民活動スクエア CANVAS 谷町FO9 (大阪ボランティア協会内)
＜受付時間：平日 10 時から 18 時 (夏季及び年末年始休業あり)＞

※③オンライン、④対面をご希望の方は、電話やメール等で相談したい日時をご連絡ください。



最寄駅：地下鉄・京阪 天満橋

オンラインサロン



「家族のケアをしている同世代の人たちと話してみたい」「家族のケアをしながら他の人がどんなふうに自分の生活を送っているのか知りたい」自分だけではわからない、家族をケアをする人の思いや、考えていること、やっていることを共有し合える場です。話すテーマは毎回決まっていますが、ゆるやかな場なので話したいことを話して OK。

Zoom にて偶数月に 1 回、奇数月に 2 回開催。開催日は、下記 HP をご確認ください。▼

参加方法

HP、メール、LINE、電話からお申込みください。
ニックネーム、画面オフでの参加 OK！



LINE ID @443tmekh

※オンラインサロンの開催
情報等をお届けします。

大阪府
ヤングケアラー相談
ページ



利用者の声

はじめは、自分はヤングケアラーと言えるのか、自分が相談してもいいのかとためらっていたが、連絡してみた「なんでも話していい」と受け止めてもらえたので、初めて人に家族の話をする事ができた。

「オンラインサロン」に初めて参加した時は緊張したけど、アットホームな雰囲気、ケアの話もそれ以外の話もできたので、自分らしく参加することができました。

家族のお世話について様々な思いを聞くことができ、ヤングケアラーの形は人それぞれだと思えた。誰かと経験や思いを共有することで、これからの人生を考える参考になったし、自分を振り返る機会にもなった。

必要なときはこんなサポートも！

役に立つ制度やサービスの紹介

介護保険、障がい福祉、保育サービス、経済的支援、就労支援などを紹介します。

同行支援

関係機関との調整や、書類を作成するお手伝い、行政などの窓口へ同行して、様々な手続きをサポートします。(主に大阪府内)

ライフキャリア・サポート

自分の興味関心や得意なことを一緒に探ったり、進路相談や就労・自立への相談にのったり。あなたのこれからと一緒に考えます。

お問合せ

NPO法人 ふうせんの会

 06-4790-8881

 yc_osakafu@ycballoon.org



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な書類を整備したい。



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



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	☐ オンライン相談 (CiscoWebex もしくは ZOOM) ☐ 貴施設・事業所※ ☐ 介護労働安定センター大阪支部相談室 ☐ 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	【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。 ◎ 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。 ☐ はい (使用ツール:) ☐ いいえ ☐ 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

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 () : ~ :		



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。



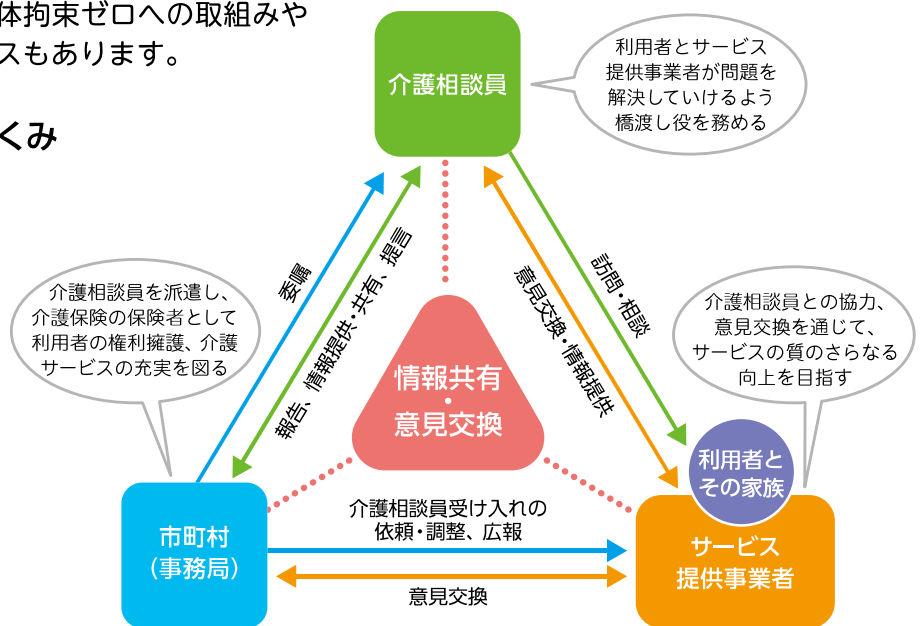
介護相談員派遣等事業のしくみ

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。ブラウザの「更新」ボタンをクリックしてください。

<重要>

- 令和7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。
- 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では、令和8年度から新カリキュラムで講習が実施されます。

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：42KB）](#) [PDF版（PDF：51KB）](#)

令和8年3月31日まで [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8年4月1日現在）

[Excel版（エクセル：27KB）](#) [PDF版（PDF：37KB）](#)

講習の開講予定について

令和8年6月以降に開講する講習は、下記一覧表のとおりです。（令和8年6月1日現在）

【令和8年度開講予定】

[Excel版（エクセル：20KB）](#) [PDF版（PDF：47KB）](#)

※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

[福祉部高齢介護室介護支援課利用者支援グループ](#)

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7年4月1日現在）

指定 番号	指定事業者名（講習会の実施者）	活動 状況	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	休止	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8年2月2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ません。 ※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	布施2月平日 I	東大阪市	2月10日	3月24日	7日間	30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7日	3月21日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺2月平日 I	大阪市阿倍野区	2月4日	3月18日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	堺東2月土日 I	堺市堺区	2月14日	3月28日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺3月最短期 I	大阪市阿倍野区	3月4日	3月13日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	梅田3月最短期 I	大阪市北区	3月17日	3月26日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	

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しまううちに、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たり助言を行ったり、苦情解決のために積極的な役割を果たしてもらっているところが増えています。

それでも解決しなかった場合や、事業者に直接言い出しにくいときは、

福祉サービス苦情解決委員会にお気軽ににご相談ください。

委員会では、相談者と事業者の双方の話し合いによる解決をめざし、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。

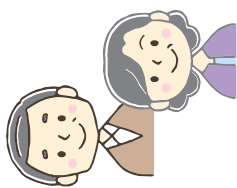
福祉サービス苦情解決委員会とは

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ちます。

【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

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を行います。事業者へ苦情内容と気持ちを伝えます。

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。

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、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、事故が起きてしまった場合、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。



・「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。

(参考)

令和 6 年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	431 件
苦情申立	4 件
計	435 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。