



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
楽しみのになった！

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。



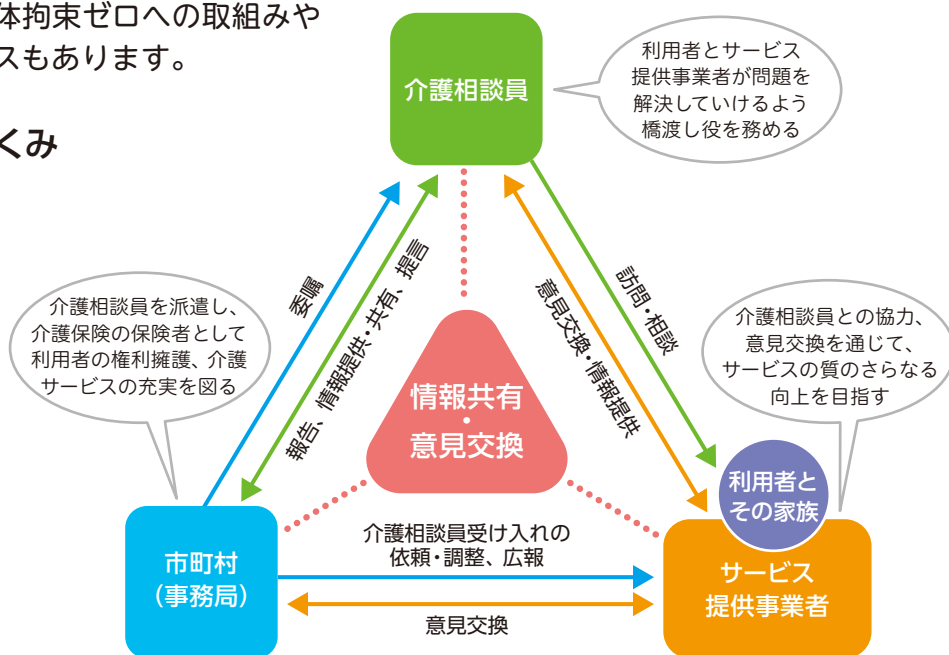
介護相談員派遣等事業のしくみ

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いと認めた人で、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。

大阪府 福祉サービス第三者評価

～『信頼され、選ばれる事業所』をめざして～

■福祉サービス第三者評価って何？

- ☞福祉サービスを提供する施設・事業所のサービスの質について、公正・中立な第三者評価機関（大阪府認証）が専門的・客観的な立場から評価を行う仕組みです。
- ☞評価結果は、大阪府ホームページ等で公表され、利用者及びその家族等が施設・事業所を選択する際の情報資源となります。

「第三者評価」受審の3つのメリット！

施設・事業所の成長につながる！	▶事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。 ▶改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。 ▶第三者評価を受ける過程で、職員間での諸課題の共有化と改善意欲の醸成が促進されます。
利用者等にアピールできる！	▶評価結果を公表することにより、より多くの方々に事業所をPRできます。 ▶サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。 ▶さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。
求職者にアピールできる！	▶公表された評価結果により、求職者に対して「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。 ▶施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。

- * 第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の措置費の弾力運用が可能になる場合があります。ご不明な点については、法人所轄庁（大阪府、政令指定市及び中核市の法人所管課）にお問合せください。
- * 第三者評価の受審の際に、児童福祉分野では、次のサービス種別で補助金などの金銭的補助を受けることができます。ご不明な点等については、各市町村の保育所・放課後児童健全育成事業の所管課にお問合せください。
 - ・保育所（公定価格の加算として受審料の2分の1程度補助（上限15万円・5年に1回））
 - ・放課後児童健全育成事業（子ども・子育て支援交付金による受審料の満額補助（上限30万円・3年に1回））
- * また、障がい福祉分野においては、令和3年度障がい福祉サービス等報酬改定において、就労継続支援A型の基本報酬算定方法にスコア方式が導入され、そのスコア評価の一つとして「前年度末日から過去3年以内の第三者評価の受審状況」が盛り込まれています。ご不明な点等については、各指定・指導権者にお問合せください。

受審事業者の声



- 施設全体としての人員確保やPCネットワークの構築、各種支援マニュアルの整備、事業計画の策定等については、ご指摘頂いた内容を各職員間で共有し、PDCAサイクルの継続実施につなげていければと思います。ありがとうございました。【多機能型事業所】
- 当園の特色や保育方針、当法人の運営理念などを評価調査員の方がとてもよく理解して下さって丁寧に評価して頂きました。【保育所】
- 自己評価を通して、サービス内容の振り返りができ、また、評価機関の方から、多くのご意見を頂戴でき、今後のサービスの向上に大変役立ちました。【児童発達支援センター】
- 自分たちが考えたサービスについての妥当性の検証ができた点、職員間で第三者評価についての知識が深まる点、実際に担当する職員のレベルアップにつながっている点に感謝したいと思っています。【特別養護老人ホーム】

大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課

〒540-0008 大阪市中央区大手前3丁目2-12

TEL: 06-6944-9167 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価

検索

大阪府ホームページ: <https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html>



◆大阪府の認証評価機関一覧◆

(令和5年5月17日現在17機関)

認証番号	評価機関名	所在地	連絡先	評価実施分野		
				高齢	障がい	◎児童
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくてつく	大阪市阿倍野区	06-6652-6287	●	●	●
270006	特定非営利活動法人 カロア	泉佐野市	072-464-3340	●	●	●
270012 ※	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	大阪市中央区	06-6941-5220	●	●	●
270025	株式会社 第三者評価	大阪市東淀川区	06-6195-6313			●
270033 ※	株式会社 H.R.コーポレーション	兵庫県西宮市	0798-70-0651	●	●	●
270040 ※	特定非営利活動法人 NPOかなびの丘	堺市北区	072-255-6336		●	●
270042 ※	一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区	06-6763-4381			●
270048 ※	特定非営利活動法人 エイジコンサーン・ジャパン	大阪市住之江区	06-6615-1250	●	●	●
270049	特定非営利活動法人 評価機関あんしん	岸和田市	072-444-8080	●	●	●
270050	一般社団法人 障がい・介護福祉事業支援 協会	大阪狭山市	072-121-8610		●	●
270051	特定非営利活動法人 ほっと	堺市堺区	072-228-3011	●	●	●
270052 ※	一般社団法人 ぱ・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●	●
270054	株式会社 ジャパン・マーケティング・エージェ ンシー	大阪市中央区	06-6263-0141	●	●	●
270056	一般社団法人 関西福祉サポート社中	大阪市淀川区	06-7777-1037	●	●	●
270057	株式会社 E Mアップ	兵庫県西宮市	0798-65-3935			●
270058	株式会社 評価基準研究所	東京都千代田区	03-3251-4150			●
270059	株式会社 JAC機構	堺市西区	072-249-7882	●		

◎児童福祉分野については、保育所・児童館・放課後児童健全育成事業が対象。

※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（17機関中7機関）

担当：大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課 調整グループ

TEL（代表）06-6941-0351（内線2491）、（直通）06-6944-9167

URL:<https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html>

困ったときは...

☆「不当な差別的取扱い」をしないようにするにはどうすればよいのか、「合理的配慮の提供」を求められたが、どのように対応すればよいかわからない...など、障害者差別解消法に関し困りごとがあれば、まずは地域の身近な相談窓口にご相談ください。



☆このリーフレットをダウンロードしたい方はこちら

障害者差別解消法が変わります！（リーフレット）

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html

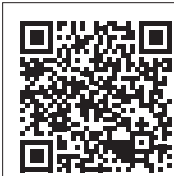
※このリーフレットの文章やイラストについては、出典を明記いただければ引用や二次利用を含め、自由にご利用いただけます。



☆このリーフレットで紹介した例や、ケースごとの考え方など詳しく知りたい方はこちら

不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供に係るケーススタディ集

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>



☆障害者差別解消法の概要や障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を知りたい方はこちら

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

<https://shougaisa-sabetukaishou.go.jp/>



●自治体の相談窓口



大阪府

大阪府福祉部障がい福祉室
障がい福祉企画課
広域支援相談員

住所：〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目
電話：06-6944-0721
ファックス：06-6942-7215
メール：
sabetsu-soudan@gbox.pref.osaka.lg.jp
ホームページ：
https://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai_soudan.html



内閣府

内閣府政策統括官(政策調整担当)付
障害者施策担当

住所：〒100-8914 東京都千代田区永田町1-6-1
中央合同庁舎8号館
電話：03-5253-2111
ファックス：03-3581-0902
ホームページ：
<https://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

障害者差別解消法が変わります！

令和6年4月1日から 合理的配慮の 提供が義務化 されます！※



令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への

合理的配慮の提供が義務化されました。

障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら

共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、

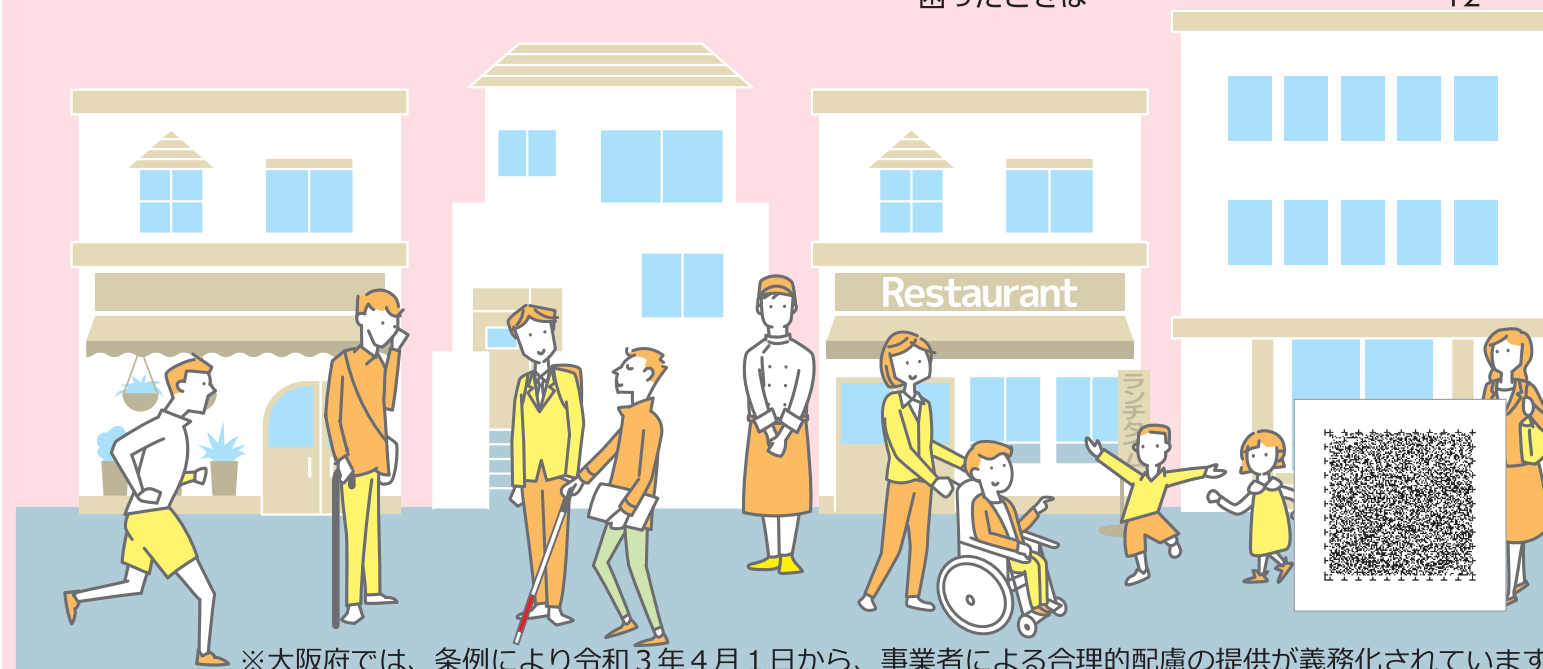
このリーフレットを通じて考えていきましょう！

改正後

	行政機関等	事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 ⇒ 義務

目次

- 表紙 1
- 共生社会の実現に向けて 2
- 合理的配慮の提供とは 4
- 「合理的配慮」には対話が重要です！ 6
- 不当な差別的取扱いとは 8
- 障害のある人へ適切に対応するための
チェックリスト 10
- 困ったときは 12



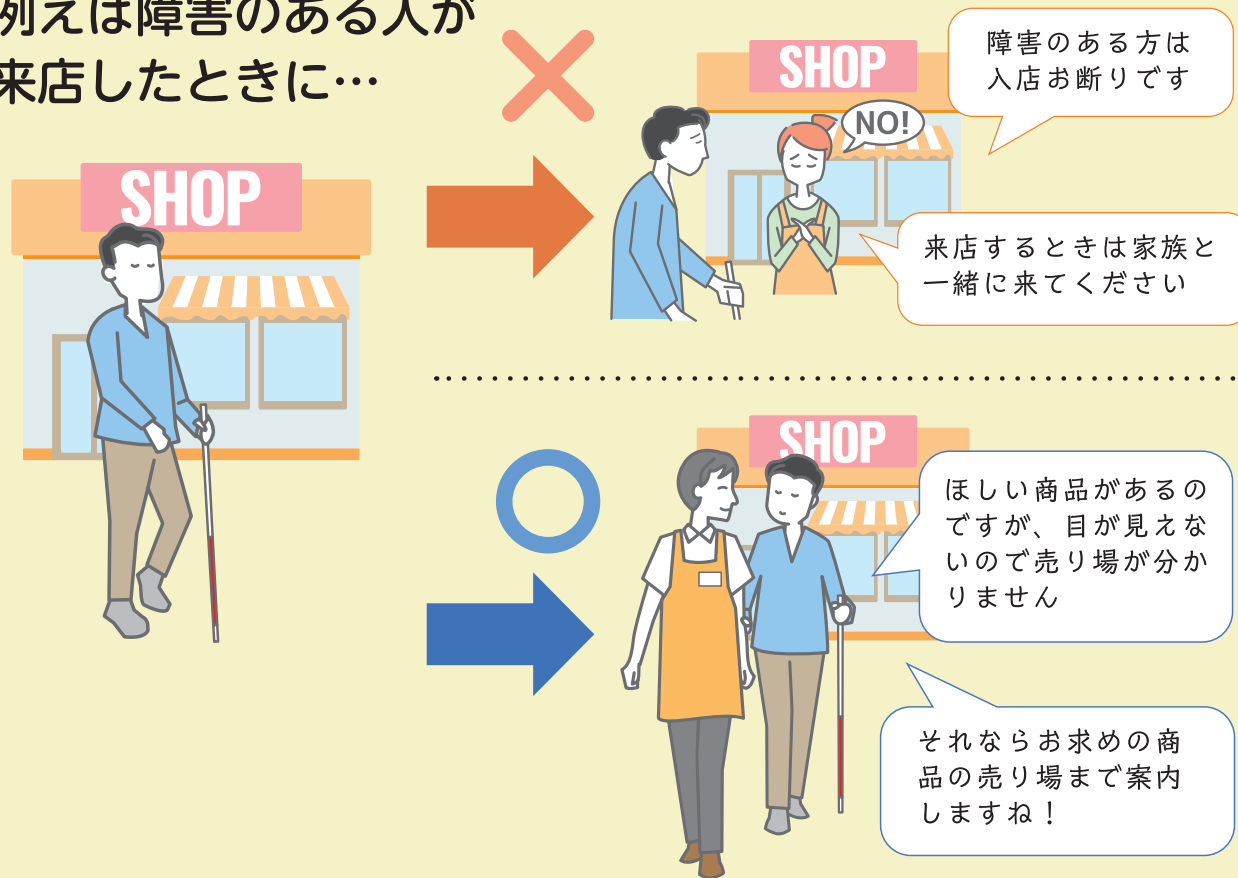
※大阪府では、条例により令和3年4月1日から、事業者による合理的配慮の提供が義務化されています。

共生社会の 実現に向けて

～障害者差別 解消法とは～

- 我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる 社会（共生社会）を実現することを目指しています。
- 「障害者差別解消法」では、行政機関等及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする 「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて、「共生社会」を実現することを目指しています。
- 令和3年には障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供 が義務化されました。
- 改正障害者差別解消法は令和6年4月1日に施行されます。このリーフレットが障害のある人 への差別を解消するための取組を進める一助となれば幸いです。

例えば障害のある人が
来店したときに…



不当な 差別的取扱い

禁止

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどは禁止されています。

☆「不当な 差別的取扱い」については8ページを参照

合理的 配慮の提供

令和6年4月1日から事業者も義務

- 障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。
- 障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が示されたときには、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。
- 「合理的 配慮の提供」に当たっては、障害のある人と事業者が話し合い、お互いに理解し合いながら共に対処案を検討することが重要です。

☆「合理的 配慮の提供」については4ページを参照

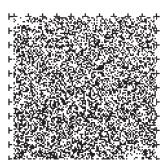
【留意事項】

「合理的配慮」の内容は、障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。

また、障害のある人への対応が「不当な差別的取扱い」に該当するかどうか、個別の場面ごとに判断する必要があります。

事業者においては円滑な対応ができるよう、主な障害特性や合理的配慮の具体例等についてあらかじめ確認した上で、個々の場面ごとに柔軟に対応を検討することが求められます！

障害者 差別解消法 の対象



【障害者】

- 本法における「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことではありません。
- 身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます）、その他心や体のはたらきに障害（難病等に起因する障害も含まれます）がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人全てが対象です（障害のあるこどもも含まれます）。

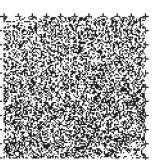
【事業者】

- 本法における「事業者」とは、商業その他の事業を行う企業や団体、店舗であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同じサービス等を反復継続する意思をもって行う者となります。
- 個人事業主やボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。

【分野】

- 教育、医療、福祉、公共交通等、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。

※雇用、就業については、「障害者の雇用の促進等に関する法律」（昭和35年法律第123号）の定めるところによります。



合理的配慮の提供とは

- 日常生活・社会生活において提供されている設備やサービス等については、障害のない人は簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動などが制限されてしまう場合があります。
- このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要があります。このため、障害者差別解消法では、行政機関等や事業者に対して、障害のある人に対する「合理的配慮」の提供を求めています。
- 具体的には、
 - ① 行政機関等と事業者が、
 - ② その事務・事業を行うに当たり、
 - ③ 個々の場面で、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合に
 - ④ その実施に伴う負担が過重でないときに
 - ⑤ 社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずることとされています。
- 合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と事業者等との間の「建設的対話」を通じて相互理解を深め、共に対応案を検討していくことが重要です（建設的対話を一方的に拒むことは合理的配慮の提供義務違反となる可能性もあるため注意が必要です）。

※「意思の表明」には、障害特性等により本人の意思表示が困難な場合に、障害者の家族や介助者など、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

※「合理的配慮の提供」に当たっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた配慮が求められることに留意する必要があります。

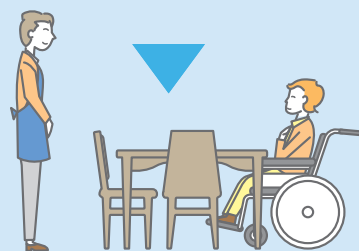
合理的配慮の具体例

※合理的配慮の内容は個別の場面に依拠して異なるものになりますので、以下の例はあらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、また以下の例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意しましょう。

物理的環境への配慮 (例：肢体不自由)



【障害のある人からの申出】
飲食店で車椅子のまま着席したい。

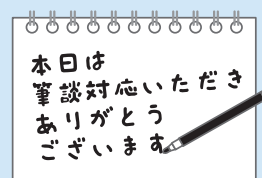


【申出への対応（合理的配慮の提供）】
机に備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保した。

意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)

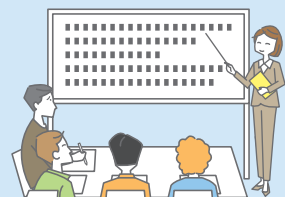


【障害のある人からの申出】
難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい。



【申出への対応（合理的配慮の提供）】
太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

ルール・慣行の柔軟な変更 (例：学習障害)



【障害のある人からの申出】
文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへ参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。



【申出への対応（合理的配慮の提供）】
書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードを撮影することとした。

「合理的配慮」の留意事項

- 「合理的配慮」は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることに留意する必要があります。

- ① 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
- ② 障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること
- ③ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

☆例えば次のような例は合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

- 飲食店において食事介助を求められた場合に、その飲食店は食事介助を事業の一環として行っていないことから、介助を断ること。
(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)
- 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが難しいことを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、対応を断ること。
(障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。



過重な負担の判断

- 「過重な負担」の有無については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- ① 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

☆例えば次のような例は合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

- 小売店において、混雑時に視覚障害のある人から店員に対し、店内を付き添って買い物を補助するよう求められた場合に、混雑時のため付き添いはできないが、店員が買い物リストを書き留めて商品を準備することを提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。



合理的配慮の提供における留意点（対話の際に避けるべき考え方）

「前例がありません」

- 合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要があります。前例がないことは断る理由になりません。

「特別扱いできません」

- 合理的配慮は障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではありません。

「もし何かあったら…」

- 漠然としたリスクだけでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

「〇〇障害のある人は…」

- 同じ障害でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくくりにせず個別に検討する必要があります。



「合理的配慮」には対話が重要です！

- 合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」と言います。
- 障害のある人からの申出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代わりの手段を見つけていくことができます。

建設的対話の具体例①

事業者
(習い事教室)

うちのこどもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると興奮して習い事に集中できなくなってしまうので、飛行機の音が聞こえないように、教室の窓を防音窓にしてもらうことはできますか？

防音窓の設置は、工事が必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？

防音窓をすぐに設置することは難しいので、お子さんが習い事に集中できるよう、一緒に他の方法を考えましょう。お子さんは、普段、飛行機の音が聞こえないように、どのような対応をしているのですか？

家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

飛行機が通過する時間帯は大体決まっているので、その際には、先生がイヤーマフの着用の声掛けやお手伝いをします。また、音声教材の使用タイミングについても配慮を行うことができます。

わかりました。こどもにイヤーマフを持っていかせ、先生がお手伝いしてくれるからね、と言っておきます。

障害のある人の
保護者
(発達障害)

本ケースにおける建設的対話のポイント

- 合理的配慮は、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去することが目的ですので、ある方法について実施することが困難な場合であっても、別の方法で社会的なバリアを取り除くことができないか、実現可能な対応案を障害のある人と事業者等が一緒になって考えていくことが重要です。
- このためには、例えば、普段本人が行っている対策や、事業者が今ある設備で活用できそうなものなど、情報を共有し、双方がお互いの状況の理解に努め、柔軟に対応策を検討することが重要です。

建設的対話の具体例②

事業者
(ライブハウス)

そちらのライブハウスで開催されるコンサートの通常席チケットを1枚お願いします。当日は車椅子で参加する予定です。

以前、通常席で他の参加者と車椅子の方がぶつかってケガをしてしまったことがあったな。また事故が起きないか心配だ。

車椅子での参加ですね。このアーティストのコンサートの通常席は立見席のみとなっており、通常席エリアを自由に動き回ったり、飛んだり跳ねたりされる参加者が大勢いらっしゃいます。このため、バランスを崩した参加者が車椅子利用者の方に倒れこんでケガをされるおそれがあります。値段は高くなりますが、特別席なら他の参加者とぶつかる心配もありませんし、通常席にはない特典もありますがいかがでしょうか。

特別席のチケットは値段が高いので購入が難しいです。車椅子でも通常席に参加できるような手段は何かないでしょうか。通常席での参加ができるなら、他の立見席の参加者のように通常席エリアであちこち自由に動き回れなくても構いません。

障害者差別解消法に基づけば、過去例だけで一律に判断せず、個別のお客様に応じて対応を検討する必要があるんだったな。今の車椅子利用者の方のお話を踏まえ、何か工夫できることはあるだろうか。

それでは、例えば通常席のエリア内を一部区切って車椅子用スペースを設けることとし、そのスペースでコンサートを鑑賞していただくというのはいかがでしょうか。他の参加者にもお声がけをして、車椅子用スペースにご配慮いただるように周知をします。この方法ですと、通常席エリア内であちこち移動することは難しくなりますが、他の参加者とぶつかる可能性も低くなるので、安全性を確保した上で、通常席に参加してもらえんと思います。

車椅子用スペースでの鑑賞でも大丈夫です。通常席で鑑賞できるように安心しました。

承知いたしました。それではコンサート当日は車椅子用スペースを用意しておくようにします。ご来場、お待ちしております。

本ケースにおける建設的対話のポイント

- 本ケースのように、過去例等を踏まえると当初は対応が困難に思われるような場合であっても、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有すれば、事業者と障害のある人双方にとって納得できる形で社会的障壁の除去が可能となることもあります。このため、まずは障害のある人との対話を始めることが重要です。

不当な差別的取扱いとは

- 障害者差別解消法では障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止しています。
- 企業や店舗などの事業者や、国・都道府県・市町村などの行政機関等においては、例えば「障害がある」という理由だけで財・サービス、各種機会の提供を拒否したり、それらを提供するに当たって場所・時間帯等を制限したりするなど、「障害のない人と異なる取扱い」をすることにより障害のある人を不利に扱うことのないようにしなければなりません。
- 具体的には、
 - ① 行政機関等や事業者が、
 - ② その事務又は事業を行うに当たり、
 - ③ 障害を理由として、
 - ④ 障害者でない者と比較して、
 - ⑤ 不当な（正当な理由のない）差別的取扱いをすること
 等により、障害のある人の権利利益を侵害することが禁止されています。

不当な差別的取扱いの具体例

- 1  保護者や介助者がいなければ一律に入店を断る
- 2  不動産・賃貸
障害のある人向けの物件はないと言って対応しない
- 3  障害があることを理由として、障害のある人に対して一律に接遇の質を下げる

正当な理由がある場合

- 障害のある人に対する障害を理由とした異なる取扱いに「正当な理由がある場合」、すなわち当該行為が
 - ① 客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、
 - ② その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は「不当な差別的取扱い」にはなりません。
- 「正当な理由」に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、
 - ・ 障害者、事業者、第三者の権利利益
(例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等)
 - ・ 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持
 等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。



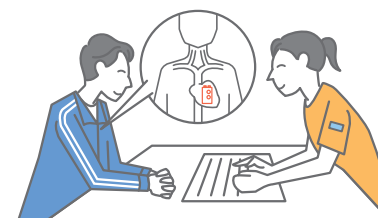
- ☆例えば次のような例は正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられます。
- 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。(障害者本人の安全確保の観点)
- ※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。

- 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。

「もし何かあったら…」は正当な理由になりません！ ～「正当な理由」は個別に判断しましょう～

- 「正当な理由がある場合」の判断は、個別のケースごとに行うことが重要です。
 - 「過去に同じようなことがあったから」「世間一般にはそう思われているから」といった理由で、一律に判断を行うことは、「正当な理由がある場合」には該当しません。個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて、判断をすることが必要です。
 - また、そのためには、障害のある人に対し、個別の事情や、配慮が必要か等の確認を行うことが有効です。
- ※障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点を判断するためや、合理的配慮の提供のために必要な範囲で、プライバシーに配慮しながら、障害のある人に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには該当しません。

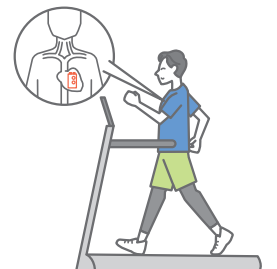
例：ペースメーカー利用者がスポーツジムへの入会を希望している



ペースメーカーを利用されている方からスポーツジムへの入会申込みがありました。
プログラムに参加することで身体に負担がかかり体調不良になってしまわないか不安です。
障害のある人の安全の確保のためには、入会をお断りした方がよいと思うのですが、このような場合も、「不当な差別的取扱い」に当たるのでしょうか？

対応のポイント

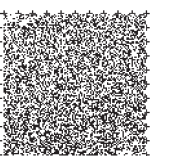
- ペースメーカーを利用されている方について、一律に判断をせず、個別事情をよく聞いた上で判断することが大切です。
- この例では、「ペースメーカーを利用している方は全て、ジムで運動することで体調不良になる可能性が高い。したがって、一律ジムへの入会はお断りした方が良いのではないか」と判断しており、問題があります。
- 例えば、「普段はどのような運動をしていますか」「主治医に参加可能なプログラムについてご相談いただけますか」などの対話を行って、利用者の健康状態や普段の運動への取組状況等を具体的に確認してみましょう。その上で、個別の事情を踏まえて、その方の安全確保上、制限が必要と判断された場合にのみ、必要な限度で、プログラムへの参加を制限するといった対応を行うことが必要です。



☆ 上記の例を始め、このリーフレットで紹介した例など、ケースごとの考え方など詳しく知りたい方はこちらを参照ください。

不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供に係るケーススタディ集

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>



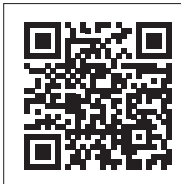
障害のある人へ適切に対応するための チェックリスト

法令の内容と障害の特性等について理解しましょう

円滑なやり取りのためには、法令や障害に関する理解が重要です。主な障害特性や合理的配慮の具体例等についてあらかじめ確認しておきましょう。

- 内閣府のポータルサイトでは、障害者差別解消法の概要や、障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を紹介しています。

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp>



障害のある人にとってのバリアとなる社内のルールやマニュアル、設備等がないか確認しましょう

主な障害特性や合理的配慮の具体例等について確認したら、障害のある人へのサービス提供等を実質的に制限してしまうようなルールがないか、社内マニュアル等を改めて見直しておくことも重要です。また、障害のある人から申出があった場合には、ルールを理由に一律お断りをするのではなく、その都度、柔軟に対応を検討しましょう。

合理的配慮が提供しやすくなるよう、施設や設備の見直しを行うことも有効です。

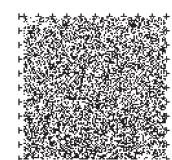
- マニュアルの見直しや研修の実施等のソフト面の対応や、施設のバリアフリー化等のハード面の対応といった、合理的配慮を的確に行うために、不特定多数の障害者を対象として行う事前改善措置のことを「環境の整備」といいます（「環境の整備」は努力義務）。
- 内閣府のポータルサイトでは「環境の整備」の事例についても紹介しています。

対話による相互理解と、共に解決策を検討することの大切さを理解しましょう

障害のある人の障害特性や個別の状況によって、必要な対応は異なります。障害のある人と事業者が対話を通じてお互いに理解し合い、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去するための対応案を共に検討していくことの重要性を、皆で共有しましょう。

社内で相談対応ができるよう備えましょう

障害のある人等から相談を受けたときに対応する相談窓口を事前に決めておき、組織的な対応ができるようにしましょう。相談窓口は、既存の顧客相談窓口や、担当者でも構いません。



事業者向けガイドライン（対応指針）について

- 事業を所管する国の行政機関は、事業者が適切に対応できるようにするために、不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応指針」を定めることとされています。事業者は「対応指針」を参考にして、障害者差別の解消に向けて自主的に取り組むことが期待されています。
- 事業者が法律に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合等には、国の行政機関に報告を求められたり、助言、指導若しくは勧告をされる場合があります。
- 事業者の事業を所管する国の行政機関の作成した「対応指針」については、下記のサイトに掲載しています。合理的配慮の具体例や業種ごとの留意事項等を確認する際には「対応指針」もあわせて参照しましょう。

⇒ 内閣府 HP（関係府省庁所管事務分野における対応指針）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

⇒ 相談窓口一覧

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou_shishin.pdf

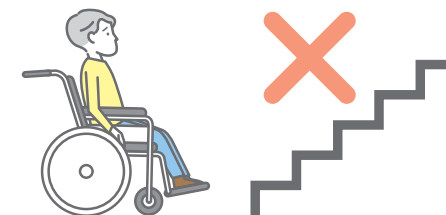
コラム：障害の「社会モデル」とは

- このリーフレットでは、障害のある人が日常生活や社会生活で受ける様々な制限（バリア）を取り除くために行うべきことなどについて紹介してきました。
- 共生社会を実現するために、障害のある人が直面するバリアを取り除いていくという考え方は、障害者権利条約の基本理念である障害の「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。
- 障害の「社会モデル」とは、障害のある人が日常生活又は社会生活で受ける様々な「制限」は、障害のある人ご自身の心身のはたらきの障害のみが原因なのではなく、社会の側に、様々な障壁（バリア）があることによって生じるもの、という考え方です。

※障害の「社会モデル」に対し、障害は個人の心身のはたらきの障害によるものであるという考えを「医学モデル」といいます。

【社会モデルの考え方】

- 階段しかないで、2階には上がれない
▶「障害」がある

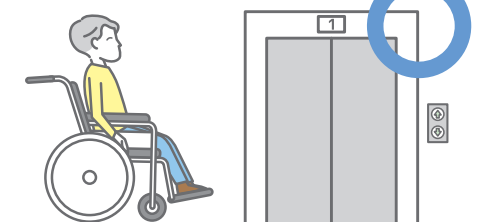


車椅子の方は、何も変わっていない
変わったのは、あくまでも周囲の環境



- 「社会モデル」の考え方に基づけば、「階段」という障壁（バリア）があることで車椅子の方に「障害」が生じていることになります

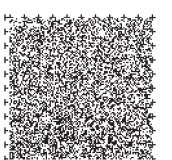
- エレベーターがあれば、2階に上げられる
▶「障害」がなくなった！



＜社会的障壁（バリア）の例＞

①社会における事物	通行・利用しにくい施設、設備など
②制度	利用しにくい制度など
③慣行	障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
④観念	障害のある方への偏見など

- 障害のある人もない人も分けへだてなく活動できる共生社会の実現のためには、このような考え方に基づき、障害のある人の活動や社会への参加を制限している様々な障壁（バリア）を取り除くことが重要です！



業務継続計画の整備について

①令和 6 年度介護報酬改定において、業務継続計画未策定事業所に対する減算が導入されました。

詳細は厚生労働省「令和 6 年度介護報酬改定について」資料「令和 6 年度介護報酬改定の概要」P49

URL https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_38790.html

1. (5) ④ 業務継続計画未策定事業所に対する減算の導入

概要

【全サービス（居宅療養管理指導★、特定福祉用具販売★を除く）】

- 感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画の策定の徹底を求める観点から、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、基本報酬を減算する。【告示改正】

単位数

<現行>
なし



<改定後>

業務継続計画未実施減算

施設・居住系サービス

所定単位数の100分の3に相当する単位数を減算（新設）

その他のサービス

所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算（新設）

※ 平成18年度に施設・居住系サービスに身体拘束廃止未実施減算を導入した際は、5単位/日減算であったが、各サービス毎に基本サービス費や算定方式が異なることを踏まえ、定率で設定。なお、その他サービスは、所定単位数から平均して7単位程度/（日・回）の減算となる。

算定要件等

- 以下の基準に適合していない場合（新設）
 - ・ 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定すること
 - ・ 当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること
 - ※ 令和 7 年 3 月 31 日までの間、感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には、減算を適用しない。訪問系サービス、福祉用具貸与、居宅介護支援については、令和 7 年 3 月 31 日までの間、減算を適用しない。
- 1 年間の経過措置期間中に全ての事業所で計画が策定されるよう、事業所間の連携により計画策定を行って差し支えない旨を周知することも含め、小規模事業所の計画策定支援に引き続き取り組むほか、介護サービス情報公表システムに登録すべき事項に業務継続計画に関する取組状況を追加する等、事業所への働きかけを強化する。また、県別の計画策定状況を公表し、指定権者による取組を促すとともに、業務継続計画を策定済みの施設・事業所についても、地域の特性に合わせた実効的な内容となるよう、指定権者による継続的な指導を求める。

業務継続計画の策定については厚生労働省のHPをご参照ください。

(HPリンク)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html

介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修

感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供されることが重要であることから、介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）の作成を支援するために、研修を開催しました。研修時の資料と作成手順の研修動画（令和3年度）を掲載しましたので是非ご覧ください。

総論等もご視聴いただきますとより理解を深めることができますので併せてご活用ください。

ガイドライン資料と研修動画の構成

介護施設・事業所における業務継続ガイドライン等について

介護施設・事業所における業務継続ガイドライン等については、こちらからダウンロードしてください。

<新型コロナウイルス感染症編>

・[新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン](#)

・[様式ツール集](#)

・[感染症ひな形（入所系）](#) ・ [感染症ひな形（通所系）](#) ・ [感染症ひな形（訪問系）](#)

【例示入り】<R3年度>

・[感染症ひな形（入所系）](#) ・ [感染症ひな形（通所系）](#) ・ [感染症ひな形（訪問系）](#)

<自然災害編>

・[自然災害発生時の業務継続ガイドライン](#)

・[自然災害ひな形](#)

【例示入り】<R3年度>

・[自然災害ひな形（共通）](#) ・ [自然災害ひな形（サービス固有）](#)

動画の構成

総論	新型コロナウイルス感染症編	自然災害編
1：BCPとは	2：共通事項 3：入所系 4：通所系 5：訪問系	6：共通事項（概要編） 7：共通事項 8：通所サービス固有事項 9：訪問サービス固有事項 10：居宅介護支援サービス固有事項

※項目をクリックするとページ内の動画に移動します。

<介護サービス類型毎の対象項目>

- ・入所系サービス：1，2，3，（6），7
- ・通所系サービス：1，2，4，（6），7，8
- ・訪問系サービス：1，2，5，（6），7，9
- ・居宅介護支援サービス：1，2，5，（6），7，10

※「6：共通事項（概要編）」は、「7：共通事項」の内容を、簡潔にまとめたものです。

[再生リスト](#)



©2014 大阪府もずやん

介護事業所長の皆様へ

大阪府認知症介護基礎研修等のご案内

介護に直接携わるすべての職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない方について、認知症介護基礎研修を受講することが令和3年4月から義務付けられ、令和6年3月31日をもって経過措置期間が終了しました。介護サービス事業所は同年4月1日より、対象者の受講についてご対応をお願いします。

また、新規採用、中途採用を問わず、事業所が新たに採用した従業者（医療・福祉関係の資格を有さない者に限る）に対する受講の義務付けについては、採用後1年間の猶予期間が設けられ、採用後1年を経過するまでに認知症介護基礎研修を受講させることとされています。

◆認知症介護基礎研修とは

- ・認知症の人への介護に求められる基本的な理解や対応方法を習得するための研修です。
- ・大阪府では e ラーニングによる研修形式を導入しており、パソコンやスマートフォン等で24時間いつでも受講可能です。

◆対象者

- ・府内に所在するすべての介護サービス事業所〔無資格者がいない訪問系サービス（訪問入浴介護を除く）、福祉用具貸与、居宅介護支援を除く〕において、介護に直接携わる職員の方全員です。

但し、以下の受講義務が免除となる方は受講対象外です。

【受講義務が免除となる方】

○次のいずれかの資格を有している。

看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、生活援助従事者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、訪問介護員養成研修一級課程・二級課程修了者、社会福祉士、医師、歯科医師、薬剤師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、精神保健福祉士、管理栄養士、栄養士、あん摩マッサージ師、はり師、きゅう師、柔道整復師、福祉用具専門員、歯科衛生士

○次のいずれかの条件に該当する。

- ・認知症介護実践者研修、認知症介護実践リーダー研修、認知症介護指導者研修等の認知症介護に係る研修を修了した者
- ・養成施設で認知症に係る科目を受講した者（卒業証明書及び履修科目証明書により、事業所及び自治体が認知症に係る科目を受講していることが確認できること。）
- ・福祉系高校で認知症に係る科目を受講した者（卒業証明書が確認できること。）

◆受講方法について

申込方法や受講の流れなどについては、大阪府 HP をご覧いただき、指定研修法人の申し込み用 URL より直接お申込みください。

大阪府 HP 認知症介護基礎研修について⇒



◆問い合わせ先

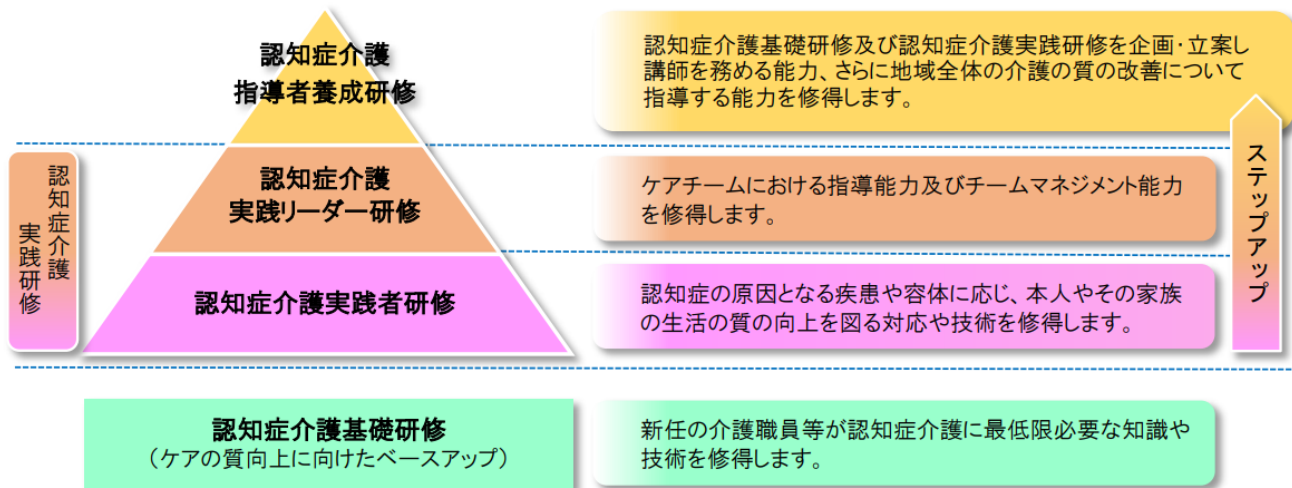
大阪府 福祉部 高齢介護室 介護支援課 認知症・医介連携グループ
電話：06-6944-7098

裏面あり

認知症介護実践者研修等のご案内

大阪府では、介護職員等に対して、認知症介護に関する実践的な知識及び技術を修得するための研修を実施しています。介護事業所職員の積極的な受講をご検討下さい。※認知症専門ケア加算の算定要件の1つでもある『認知症ケアに関する専門的研修等』に該当するものもあります。

【認知症介護実践者等養成事業の構造】



図引用：認知症介護研究・研修センター「認知症介護指導者養成研修」パンフレット

◆認知症介護実践者研修（6日間の講義・演習＋4週間の現場実習）

研修受講要件は、「介護保険施設・事業者等に従事する介護職員等で、認知症介護基礎研修を修了した者あるいはそれと同等以上の能力を有する者であり、身体介護に関する基本的知識・技術を修得している者であって、概ね2年程度の実務経験を有する者」です。

◆認知症介護実践リーダー研修（7日間の講義・演習＋4週間の現場実習）

研修受講要件は、「介護保険施設・事業者等に従事する介護職員等で、介護保険施設・事業者等において介護業務に概ね5年以上従事した経験を有する者であり、かつ、ケアチームのリーダーまたはリーダーになることが予定されるものであって、実践者研修（旧基礎課程を含む）を修了し1年以上経過している者」です。

詳しくは、大阪府 HP「介護従事者の方向け研修情報」にある、認知症実践研修（実践者研修・実践リーダー研修）のページをご覧ください。

大阪府 HP 認知症実践研修（実践者研修・実践リーダー研修）について⇒



◆認知症介護指導者養成研修

大阪府が実施する認知症介護基礎研修及び認知症介護実践研修を企画・立案し、講義、演習、実習を担当することができる能力を身につけるとともに、介護保険施設・事業者等における介護の質の改善について指導することができる方を養成することを目的とした研修です。

詳しくは、大阪府 HP「介護従事者の方向け研修情報」にある、認知症介護指導者研修のページをご覧ください。

大阪府 HP 認知症介護指導者研修について⇒





トップ	くらし・住まい まちづくり	人権・男女 共同参画	福祉・ 子育て	教育・学校・ 青少年	健康・医療	商工・労働	環境・ リサイクル	農林・ 水産業	都市魅力・ 観光・文化	都市計画・ 都市整備	防災・安全・ 危機管理	府政運営・ 市町村
ホーム > 福祉・子育て > 高齢者 > 福祉用具専門相談員指定講習について										はじめての方へ サイトマップ		

福祉用具専門相談員指定講習について



更新日: (「検査反映日時」の項目に設定した日が表示されます)

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の窓口からご覧ください。
- 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>

- 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「介護職員養成研修修了者」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。

[\[Wordファイル／43KB\]](#)

[\[PDFファイル／88KB\]](#)

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5年10月31日現在）

[\[Excelファイル／29KB\]](#)[\[PDFファイル／104KB\]](#)

講習の開講予定について

- 令和6年1月31日以降に開講する講習は、下記一覧表のとおりです。（令和6年1月31日現在）

【令和5年度開講予定】

[\[Excelファイル／31KB\]](#)[\[PDFファイル／84KB\]](#)

※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](#)



[1つ前のページに戻る](#)

[このページの先頭へ](#)

[ホーム](#) > [福祉・子育て](#) > [高齢者](#) > 福祉用具専門相談員指定講習について

[お問合せ](#) [ユニバーサルデザインについて](#) [個人情報の取り扱いについて](#) [このサイトのご利用について](#)

大阪府

（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）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）06-6941-0351

[大阪府庁への行き方](#)

© Copyright 2003-2024 Osaka Prefecture, All rights reserved.

【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6年1月31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	開講日(予定)	修了日(予定)	日数	定員	受講料	電話番号	備考
270004	株式会社エス・エム・エス	布施3月火曜コース	東大阪市	3月19日	5月7日	7日間	24名	37,400円	06-6455-1781	
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	2月コース	大阪市福島区	2月3日	3月23日	7日間	30名	37,000円	06-6451-4400	
270015	株式会社EE21	堺東2月平日 I	堺市堺区	2月7日	3月20日	7日間	24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13日	3月26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25日	4月7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9日	3月22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月土日 I	大阪市阿倍野区	3月24日	5月12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2日	4月13日	7日間	20名	37,950円	0120-16-8351	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木2月生日曜日クラス	茨木市	2月26日	4月8日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木3月生月曜日クラス	茨木市	3月23日	5月4日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	

【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5年6月28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	開講日(予定)	修了日(予定)	日数	定員	受講料	電話番号	備考
270004	株式会社エス・エム・エス	布施6月月木コース	東大阪市	6月29日	7月20日	7日間	24名	37,400円	06-6455-1781	
270004	株式会社エス・エム・エス	新大阪9月短期コース	大阪市淀川区	9月13日	9月28日	7日間	20名	37,400円	06-6455-1781	
270004	株式会社エス・エム・エス	布施10月短期コース	東大阪市	10月10日	10月19日	7日間	24名	37,400円	06-6455-1781	
270004	株式会社エス・エム・エス	新大阪12月短期コース	大阪市淀川区	12月21日	1月11日	7日間	20名	37,400円	06-6455-1781	
270004	株式会社エス・エム・エス	布施3月火曜コース	東大阪市	3月19日	5月7日	7日間	24名	37,400円	06-6455-1781	
270009	学校法人 大阪滋慶学園	8月講座	大阪市淀川区	8月31日	9月8日	7日間	40名	①63,780円 ②38,780円	06-6391-8141	①一般 ②学園在学生 法人会員
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	7月コース	大阪市福島区	7月22日	9月2日	7日間	30名	37,000円	06-6451-4400	
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	10月コース	堺市堺区	10月7日	12月2日	7日間	30名	37,000円	06-6451-4400	
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	2月コース	大阪市福島区	2月3日	3月23日	7日間	30名	37,000円	06-6451-4400	
270015	株式会社EE21	梅田7月平日 I	大阪市北区	7月5日	8月23日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺7月土日 I	大阪市阿倍野区	7月29日	9月16日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	枚方7月土日 I	枚方市	7月23日	9月10日	7日間	20名	37,950円	0120-16-8351	

【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5年6月28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	開講日(予定)	修了日(予定)	日数	定員	受講料	電話番号	備考
270015	株式会社EE21	堺東8月平日 I	堺市堺区	8月8日	9月26日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	梅田8月土日 I	大阪市北区	8月26日	10月7日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	難波8月土日 I	大阪市浪速区	8月27日	10月8日	7日間	27名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺9月平日 I	大阪市阿倍野区	9月7日	10月19日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	京橋9月平日 I	大阪市都島区	9月13日	10月25日	7日間	22名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	吹田千里丘9月土日 I	吹田市	9月24日	11月5日	7日間	30名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	梅田10月平日 I	大阪市北区	10月5日	11月23日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺10月土日 I	大阪市阿倍野区	10月14日	11月25日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	布施10月平日 I	東大阪市	10月11日	11月22日	7日間	30名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	天王寺11月平日 I	大阪市阿倍野区	11月29日	1月17日	7日間	24名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	梅田11月土日 I	大阪市北区	11月25日	1月13日	7日間	26名	37,950円	0120-16-8351	
270015	株式会社EE21	枚方11月平日 I	枚方市	11月2日	12月14日	7日間	20名	37,950円	0120-16-8351	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木6月生木曜日クラス	茨木市	6月30日	8月11日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	

【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5年6月28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	開講日 (予定)	修了日 (予定)	日数	定員	受講料	電話番号	備考
270023	株式会社ニチイ学館	茨木7月生土曜日クラス	茨木市	7月26日	9月6日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木8月生水曜日クラス	茨木市	8月28日	10月9日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木9月生木曜日クラス	茨木市	9月30日	11月11日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木10月生土曜日クラス	茨木市	10月31日	12月12日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木11月生日曜日クラス	茨木市	11月30日	1月11日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木12月生月曜日クラス	茨木市	12月22日	2月9日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木1月生土曜日クラス	茨木市	1月31日	3月13日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木2月生日曜日クラス	茨木市	2月26日	4月8日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	
270023	株式会社ニチイ学館	茨木3月生月曜日クラス	茨木市	3月23日	5月4日	7日間	10名	69,259円	072-631-2225	

大阪府内に事業所等を有する

介護サービス事業者、開発企業のみなさま

大阪府介護生産性向上支援センター

相談窓口



介護現場の業務改善、効率化を進め、働きやすい職場づくりを支援します！

こんなお悩みはありませんか？

- ・介護現場の生産性向上って何からやればいいのか？
- ・介護ロボット・ICTってどんなもの？どんな場面で役に立つの？
- ・業務や書類が多いが、効率化できないか？
- ・人材確保に関する支援内容、相談先を知りたい

相談窓口では、介護現場の課題解決に向けてサポートします。

● 開設時間：10:00～17:00

※休館日：月曜日・年末年始

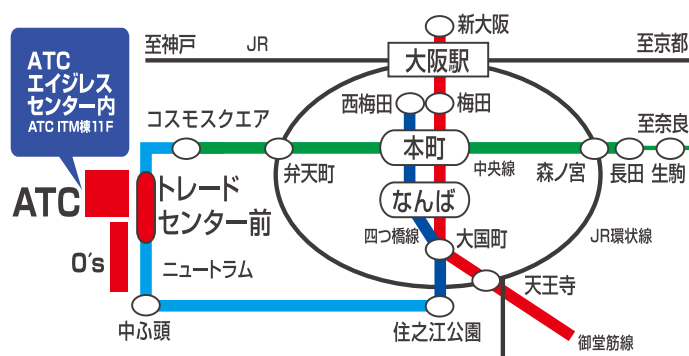
※相談員への相談を希望される場合は事前にご連絡ください。

お問い合わせ／Tel:06-6615-5201

Mail:seisan@ageless.gr.jp

詳しくはWEBサイトを
ご覧ください。

<https://www.ageless.gr.jp/seisan>



大阪市住之江区南港北2-1-10 ATCビルITM棟11F

地下鉄ニュートラム「トレードセンター前」駅直結

☑ 相談

介護テクノロジーや介護現場の生産性向上の方法に関する介護現場からの相談に対応します。介護ロボット・ICTの製品情報や導入事例、業務改善方法の紹介等を行います。

※来場が難しい場合は、オンライン（電話・メール・WEB会議）での相談も可能です。



☑ 介護ロボットの試用貸出

移乗支援

排せつ支援

見守り・コミュニケーション

★貸出可能介護ロボット一覧表を、WEBサイトに掲載中
介護ロボットを試しに使ってみたいという介護事業所等に対し、試用貸出を行うための開発企業への取り次ぎを行います。

※貸出料は無料ですが、送料等の実費負担が発生する場合があります。
※貸出期間や台数、実費、保険加入などは企業との相談になります。
※取り次ぎは2025年2月末までを予定しています。



☑ 体験展示

★体験展示介護ロボット一覧表を、WEBサイトに掲載中
介護ロボットに触れ、体験することが出来る展示スペースです。お気軽にご見学ください。



☑ セミナー

介護ロボット等の有効活用を促進するためのセミナーを実施しています。雇用環境改善や人材確保を目的とした介護ロボット・ICT機器（介護ソフト、タブレット端末等）の導入に向けて、導入前の準備と活用ステップ、大阪府介護ロボット・ICT導入補助金の説明等を行います。



☑ 伴走支援プログラム



介護ロボット・ICTの導入、活用をはじめとした介護現場の生産性向上の取組みを支援するため、業務改善活動の一連の手順を研修会（年5回）等を通じて、伴走的に支援します。（対象：最大20事業所）

※詳細は別途ホームページ等で案内します。

〈業務改善活動の手順〉



☑ 開発企業からの相談も受付中

開発企業からの相談については、伴走支援の下に取次を行います。（オンラインでの相談も可）

事前のご確認



パソコン

OS：Windows10またはWindows11（最新のWindows Updateを適用していること）
推奨モニター解像度：1366×768ピクセル以上



ソフトウェア

ブラウザ：Microsoft Edge または Google Chrome
PDFビューアー：Adobe Acrobat Reader 推奨

よくある質問

- Q. ケアプランデータ連携システムを導入するにはどのような準備が必要ですか？
A. 標準仕様に対応した介護ソフトの導入、クライアントソフトと電子証明書のインストール、システム利用申請が必要です。詳細は公式サポートサイト「ケアプランデータ連携システム導入フロー」をご参照ください。
- Q. ライセンス料はいくらでしょうか？
A. 1事業所番号ごとに年間21,000円（税込）で、1年ごとに更新申請いただく必要があります。
- Q. データ連携できる事業所を教えてください。
A. 福祉・保健・医療の総合情報サイト『WAM NET（ワムネット）』より検索することができます。
<https://www.wam.go.jp/wamappl/kpdrsystnsf/top>

54

公式サイト

詳しいご説明を掲載したサイトをご用意。
使用開始までの手順などを動画つきで解説しています。



ケアプラン ヘルプデスク 検索



<https://www.careplan-renkei-support.jp/index.html>

電話でのお問い合わせ

TEL 0120-584-708

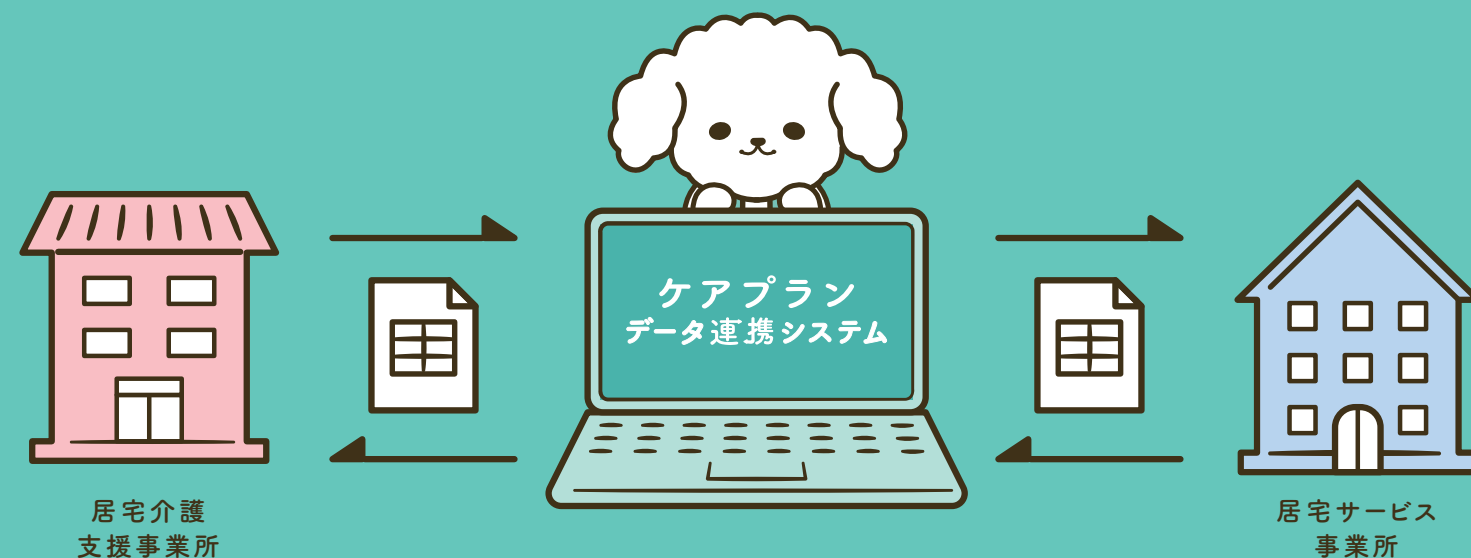
受付時間 9:00～17:00（土日祝日は除く）
年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みさせていただきます。



公式キャラクター
「ケアプー」

介護をつなぐ。心をつなげる。

ケアプラン データ連携システム



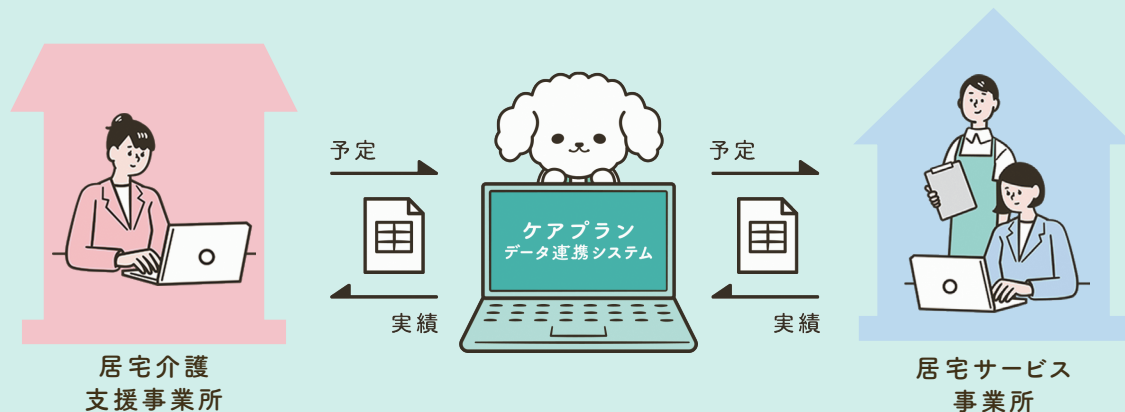
ケアプランのやりとりを、
紙からデジタルへ。

公益社団法人
国民健康保険中央会
All-Japan Federation of National Health Insurance Organizations

ひと、暮らし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

ケアプランデータ連携システムとは

居宅介護支援事業所と居宅サービス事業所とのケアプランのやりとりを、オンラインで完結できる仕組みです。



介護分野の生産性向上を図り、いきいきと働ける職場を実現するためには、ICTを介護現場のインフラとして活用することが重要です。

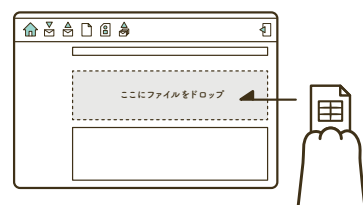
厚生労働省では、事業所間でやりとりされる情報について、データ連携の約束事を「ケアプラン標準仕様」として定めています。

その約束事に従って、異なる介護ソフト同士でも安心してつながれる基盤として、国民健康保険中央会は「ケアプランデータ連携システム」を提供します。

3つのメリット

① かんたん

計画書（1表、2表）や提供票データ（6表、7表）といったCSVファイルなどを、ドラッグ＆ドロップするだけで準備完了。郵送やFAXなどの送付の手間から解放。



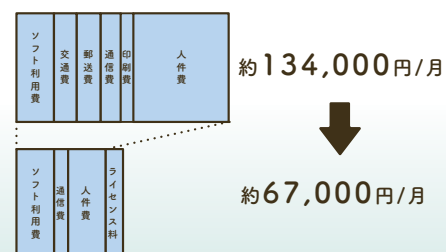
② あんしん

記載ミスや書類不備が減り、手戻りが減少。介護報酬請求で使用されているセキュリティ方式を採用し、安全性は万全。導入から運用まで、安心のサポート体制を提供。



③ さくげん

やりとりにかかる業務時間を約1/3に抑えられる研究結果があります。費用については、ライセンス料21,000円の投資で年間約80万円の削減が見込めます。



（出典：令和2年度老人保健健康促進事業「介護分野の生産性向上に向けたICTの更なる活用に関する調査研究」）

推奨の言葉

「今の時代に、なくてはならないもの」だと思います。ケアマネジャーの仕事である「モニタリング」は人が行わなければならないものですが、もう一方の「給付管理」は効率化が可能な事務作業です。「給付管理」の時間を短くして、「モニタリング」にあてれば、ケアマネジメントが非常に豊かになっていくと思います。



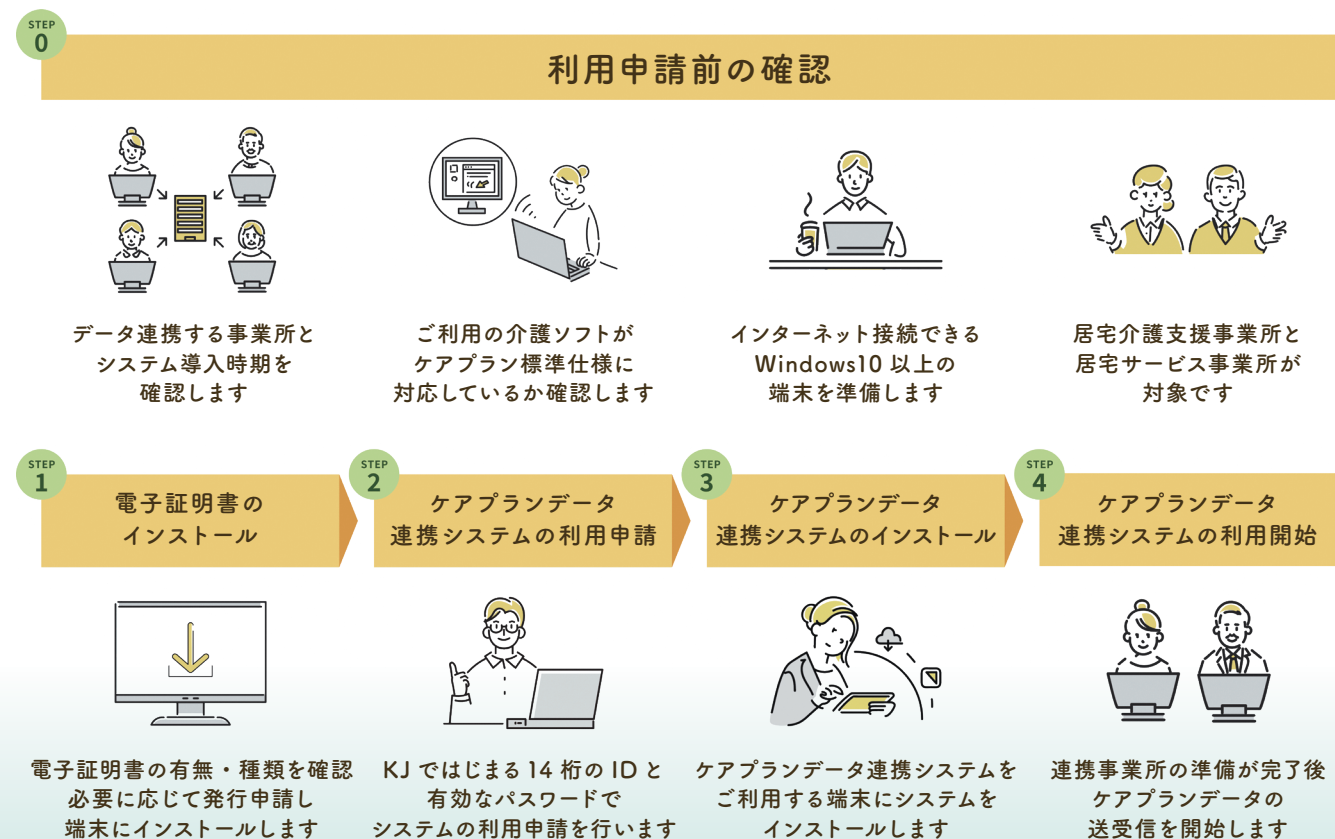
国際医療福祉大学大学院
医療福祉経営専攻
石山 麗子教授



居宅介護支援事業所
株式会社トライドマネジメント
長谷川 徹代表

導入したきっかけは、スタッフの負担を減らし、利用者さんとの時間を取ってほしかったためです。システムの操作は、ドラッグ＆ドロップと、ワンクリックだけで利用できます。介護業界の時代が変わる瞬間で、間違いなく大きな手段の一つだと思います。

利用開始までの流れ



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らないうちに、まずは福祉サービスを受けている事業者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

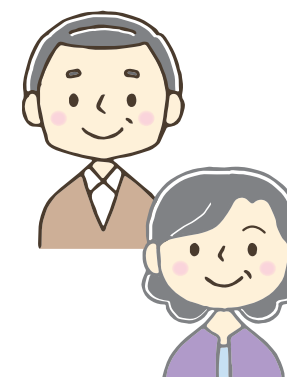
運営適正化委員会での苦情解決の手順

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

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します。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、委員会で検討しす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。

盲ろう、盲ろう者通訳・介助者派遣事業について

盲ろうとは

視覚と聴覚の障がいの重複した状態を盲ろうといい、こうした障がいのある方を盲ろう者（児）といいます。

全盲ろう（ほとんど見えない、ほとんど聞こえない）、弱視ろう（少し見えるが、ほとんど聞こえない）、盲難聴（ほとんど見えず、少し聞こえる）、弱視難聴（少し見えて、少し聞こえる）

コミュニケーションの方法

コミュニケーションをする際には障がいの状態をよく確認し、どのような方法で対応できるかを十分把握することが重要です。

- 聴覚障がいから視覚障がいをとめた盲ろう者の方・・・触手話、弱視手話（接近手話）、指文字、筆談 など
- 視覚障がいから聴覚障がいをとめた盲ろう者の方・・・指点字、ブリスト、耳元で聞き取りやすい声で復唱する など

盲ろう者通訳・介助者派遣事業

- 対象者 大阪府内に居住する、身体障がい者手帳の1級又は2級の盲ろう者
- 派遣対象 次の（１）から（３）のいずれにも該当しない場合に通訳・介助者を派遣します。
 - （１）通勤、就業その他の反復継続的な活動に係るものである場合又は別の手段により通訳・介助を受けることができる場合。ただし、一部対象外。
 - （２）通訳・介助者自らが車両又は自転車を運転して介助する場合
 - （３）公の秩序又は善良の風俗に反する事項を目的とする場合
- 利用料 派遣に要する費用は無料です。ただし、派遣を受けておこなおうとする活動に関して発生する通訳・介助者の交通費、入場料、その他の費用については、利用者の負担となります。
- 利用申込 原則として派遣を希望する１０日前までに通訳・介助派遣を申請してください。あらかじめ利用登録が必要です。
- **介護サービスを利用する場合にも本事業による通訳の支援が可能です**

令和２年９月２３日付 厚生労働省事務連絡（抜粋）

盲ろう者が介護サービスを利用する場合には、介護の提供に当たり、触手話や指点字等、専門性の高い特別なコミュニケーション技術が必要となることから、障害者総合支援法による「盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業」を活用し、当該事業所の従業者以外の支援者（以下、単に「支援者」という。）が介護サービス利用中に付き添い、コミュニケーション支援を行うことは差し支えない

- お問合せ窓口 社会福祉法人 大阪障害者自立支援協会（盲ろう者等社会参加支援センター）TEL：06 - 6748 - 0588

決められない人だから
代わりに決めてあげる
から

本人の意思に基づいて
「本人が決める」ことの
支援へ

意思決定支援の重要性

- 一人ひとりが自分で意思を形成し、それを表明でき、その意思が尊重され、日常生活・社会生活を決めていくことはとても重要なことであって、このことは**認知症の人についても同様**のことです。



意思決定支援とは

- 認知症の人（認知症と診断された場合のほか、認知機能の低下が疑われ意思決定能力が不十分な人を含みます）であっても、その能力を最大限活かして、**日常生活・社会生活に関して自らの意思に基づいた生活を送ることができるよう**にするために行う、意思決定支援に関わる全ての人による本人支援、と示されています。

日常生活での 「決める」の場面とは

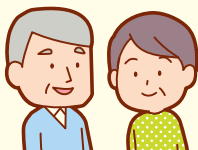
- ▶ 自分の好きなものを食べる、選んだ服を着る
- ▶ 行きたいと思う場所に出掛ける
- ▶ 入所中の施設の行事に参加する など

➡これまでの生活や価値観が反映される場面
日常生活が確保されることが尊重される場面

社会生活での 「決める」の場面とは

- ▶ 住まいの場を選ぶ、独り暮らしを選ぶ
- ▶ 介護・ケアサービスを選ぶ
- ▶ 自宅を売却する など

➡本人にとって見過ごすことのできない
重大な影響が生じる場面



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

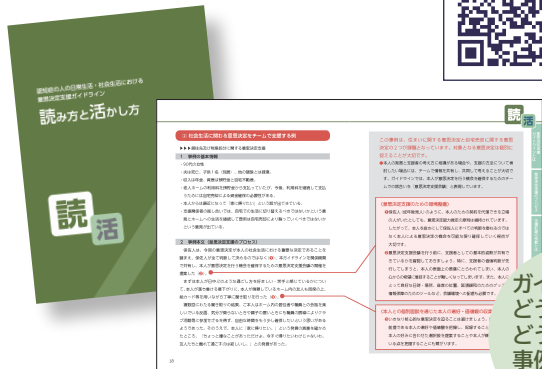
ガイドラインを
読むには
こちらから➡➡



意思決定支援やガイドラインをもっと知りたい

ガイドラインをくわしく解説してほしい（ガイドライン補助資料）

意思決定支援ガイドラインの
読み方と活かし方



ガイドラインを
どう読んで、
どう活かすか、
事例に沿って
分かりやすく

ガイドラインの説明を聞いてみたい（専門職研修動画教材）

意思決定支援ガイドライン研修
（医療職向け組み込み型研修）



ご本人の声
（メッセージ）
もあります

意思決定支援ガイドライン研修
（介護職向け組み込み型研修）

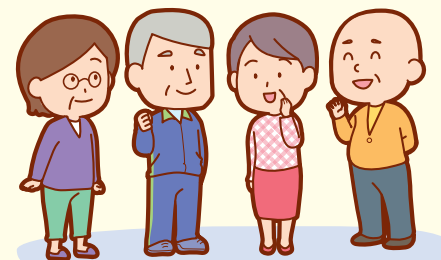


認知症の人の
日常生活・社会
生活における
意思決定支援
ガイドライン

あなたの“決める”を
みんなでささえる

意思決定支援にかかわる
すべての人に知っておいてほしいこと

できることはたくさんある。
それを聴いてほしい、
かなえたい。



意思
形成

意思
表明

意思
実現

ご本人の 声 で説明します

時間・場所、一緒にいる人

- こうしたい、どっちがいい、などを決める
とき、まず自分を知ってくれて、話を聞いて
くれるような信頼できる人に支援してもら
いたいよ。
- 立ち会う人も、遠慮なく自分の意見が言
えるような人がいいね。
- 普段行かないような慣れない場所よりも、
自宅がいいです。ありがたいけど、大勢
で取り囲まれ
ちゃ、言いた
いこともあま
り言えないし。



「思う」「考える」をささえる

- 自分で選んで決めたいけど、違いがよく分
からないから選べないなあ。
- たくさん説明してくれるときは、ゆっくり
と分かりやすくお願いします。あと、紙
に図や表などで書いてくれると分かりや
すいです。
- 「Aですか・Bですか」だけでなく、「何
がしたいですか」、「どうしたいですか」っ
て聞かれる方が、したいことを言いやすい
のになあ。
- 説明の途中で、確認してくれるといいで
す。最初の方に言われたことがあやふや
になっちゃうから。

確認や振り返り

- 支援に関わる皆さんに自分のことを分
かってもらえると安心だし、前に言ったこ
と、ちょっとしたこと、覚えていてほしい
よ。
- 一緒に考えたことを、一緒に振り返れば
思い出すこともあります。決めていく途
中のていねいな支援がうれしいです。

意思決定支援の原則

- 1 本人の意思の尊重
- 2 本人の意思決定能力への配慮
- 3 早期からの継続的支援

意思決定支援のプロセス(流れ)

環境の整備

意思決定支援の3要素

意思形成 の支援

適切な情報、認識、
環境の下で意思が
形成されることに
対する支援

意思表明 の支援

形成された意思を
適切に表明・表出
することに対する
支援

意思実現 の支援

本人の意思を日常
生活・社会生活に
反映すること
に対する支援

プロセスの記録・確認・振り返り

それぞれのプロセスの具体的な内容は、
ガイドラインや「読み方と活かし方」を参照してください。

支援者の 声 で説明します

“ささえる”ための原則

- ご本人が表明された意思（何をしたい、
どっちがいい、など）を聴き、それを尊
重することから始まります。
- 支援する側の目線や都合ではなく、ご本
人の自己決定を尊重します。
- ご本人が決定するために必要な情報を、
保たれている認知能力に応じて、工夫や
確認をしながら説明していきます。
- 言葉だけでなく、身振り・手振り、表情
の変化も読み取っていきます。
- 早い段階から、伴走するように、ご本人
の「決める」を支援していきます。

「話す」「伝える」をささえる

- ご本人が意思を伝えられるように、時間
をかけて、コミュニケーションを取る中で
聞くことを心がけています。
- 私たちも同じですが、時間が経ったり、
状況が変わったり、最初の意思は変わる
ものです。時間をおいて、何度でも私た
ちに話してください。
- ご本人の生活歴や普段の様子・価値観な
どから「おかしいな」「迷ってるのかな」
と感じたときは、一旦立ち止まって、ご
本人にも、も
う一度確認し
ています。



「する」「かなえる」をささえる

- ご本人の意思を、多職種協働や社会資源
も活用しながら、日常生活・社会生活に
反映できるよう伴走していきます。
- 実際にやってみて、ご本人の意思が変わ
ることもあります。ご本人にとって無理の
ない提案をしながら継続的に支援してい
きます。