

その他の事業運営上の留意事項

1. 利用者や従業者等の生命及び健康保持のために知っておくべきこと

- ・介護現場における感染対策の手引き（第3版）等について・・・・・・・・・・2
- ・ノロウイルス・・・・・・・・・・・・・・・・・・3～4
- ・インフルエンザ・・・・・・・・・・・・・・・・・・5～6
- ・腸管出血性大腸菌（O157等）感染症・・・・・・・・・・7～8
- ・結核・・・・・・・・・・・・・・・・・・9～10
- ・HIV／エイズ・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
- ・レジオネラ症・・・・・・・・・・・・・・・・・・12～14

2. その他の留意事項について

- ・高齢者虐待防止・・・・・・・・・・・・・・・・・・15～16
- ・大阪府障がい者差別解消条例の改正・・・・・・・・・・17～19
- ・安全運転管理者制度・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
- ・STOP！ながらスマホ・・・・・・・・・・・・・・・・・・21～22
- ・ハラスメント相談窓口（労働相談）・・・・・・・・・・23
- ・STOPカスタマーハラスメント・・・・・・・・・・・・・・・・・・24～25

介護現場における感染対策の手引き(第3版)等について

- 社会福祉施設等が提供する各種サービスは、利用者の方々やその家族の生活を継続する上で欠かせないものであり、十分な感染防止対策を前提として、利用者に対して必要な各種サービスが継続的に提供されることが重要。
- 新型コロナウイルス感染症に限らず、介護現場で必要な感染症の知識や対応方法など、介護現場における感染対策力の向上を目的に、「介護現場における感染対策の手引き（第1版）（令和2年10月1日付け）」等を作成。その後、累次の見直しを行い、今般、新型コロナウイルス感染症に関する最新の知見を反映、感染症法の位置付け変更等、その他所要の見直しを行った。
- 介護職員の方においては、日常のケアを行う上での必要な感染対策の知識や手技の習得のための手引きとして、介護施設・事業所の施設長・管理者の方においては、その役割と感染管理体制の構築のための手引きとして活用が可能。

こちらのリンクから
閲覧できます！

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha_koureisha/taisakumatome_13635.html

介護現場における感染対策の手引き【第3版】

＊ ポイント

(第3版として令和5年9月7日時点の解説を反映。今後、感染症の流行や検査・治療等の必要に応じて見直し予定)

- 介護職員等が、感染症の重症化リスクが高い高齢者等に対して介護保険サービスを安全かつ継続的に提供するため、さらには職員自身の健康を守るため、感染対策の知識を習得して実践できるように、
 - ✓ 着実な感染対策を実践できるよう基礎的な情報から、
感染症発生時におけるサービス提供時の注意点を掲載
 - ✓ 感染管理体制を整備するために必要な基礎的な情報から
感染管理体制の在り方および感染症発生時の対応等について掲載

＊ 主な内容

「第1章 総論」「第2章 感染症各論（新型コロナウイルス感染症含む）」
「第3章 参考」の3部構成

- ・ 感染症の基礎知識
- ・ 日頃からの感染対策と感染症発生時の対応
- ・ 新型コロナウイルス感染症への対応
- ・ 各種感染症における対応 等

介護職員のための感染対策マニュアル 感染対策普及リーフレット

手引きの見直しに
合わせています！

マニュアル

手引きの概要版として、介護職員向けにポイントを掲載
(施設系・通所系・訪問系ごとに作成)

リーフレット

手洗いや排泄物・嘔吐物処理の手順等をわかりやすく掲載
「見てすぐ実践！」ができるように、ポスターとしても利用可能



厚生労働省健康局
令和5年9月



ノロウイルスの感染を広げないために！！

～処理の手順を守ろう！～

ノロウイルスを広げないための3つのポイント！

① 汚物はすぐに拭き取る・乾燥させない！

ノロウイルスは乾燥すると空中に漂い、口に入って感染することがあるので、嘔吐物や糞便は速やかに処理することが感染防止に重要です。

② きれいに拭き取ってから消毒する！

ノロウイルスには家庭用塩素系漂白剤を水で薄めた消毒液が有効です。

★消毒液は、汚物が残っている状態で使用すると、ウイルスに対する消毒効果が低下するので消毒前にまずは汚物をきれいに取り除くことが重要です。



窓を開ける等
換気を十分に！

③ しっかり手洗いをする！

ノロウイルスを広げないためには、しっかり手洗いをして、手からノロウイルスを落とすことが大切です。

<タイミング>

嘔吐物等の処理後、拭き取り掃除後、調理の前、食事前、トイレの後、オムツ交換の後 等



* 石けんを使って
流水で！

適切な処理の手順

吐いたとき

- ① ビニール手袋・マスク・ガウン・靴カバー等を着用する。
- ② ペーパータオル・布等で嘔吐物を覆い、外側から内側へ向けて、拭き取り面を折り込みながら静かに拭き取る。
- ③ 床等に、汚物が残らないように、しっかり拭き取る。
- ④ 拭き取りに使用したペーパータオル・布等は、ただちにゴミ袋に入れ、密閉し廃棄する。
* 可能であれば、50 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤を入れてから、密閉し廃棄する。
- ⑤ 汚物を拭き取った後の床等は、50 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤で浸すように拭く。
* ペーパータオル・布等はなるべく色のついていないものを使用する。
- ⑥ 10 分後に水拭きする。



衣類等が糞便や嘔吐物で汚れたとき

- ① ペーパータオル・布等で覆うなど、付着した汚物中のウイルスが飛び散らないようにしながら汚物を取り除く。
- ② 汚物を取り除いたあと、洗剤を入れた水の中で、静かにもみ洗いをする。
- ③ 50 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤に10 分程度つけこむ。(素材に注意)
- ★家庭用塩素系漂白剤につけこむ代わりに、85℃・1 分以上の熱湯洗濯を行うことでもウイルスの消毒効果があります。
- ④ 他の衣類とは分けて洗う。



* もみ洗いした場所は、250 倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤で消毒し、洗剤を使って掃除をする。



家庭用塩素系漂白剤 希釈方法早見表

一般的に市販されている家庭用塩素系漂白剤の塩素濃度は、約5%です。
塩素濃度約5%のものを利用した場合の方法を以下に示します。
(家庭用塩素系漂白剤のキャップ1杯が、約25ccの場合です。)



家庭用
塩素系
漂白剤

使用目的	濃 度	希釈液の作り方
- 汚物を取り除いたあとの床等 (浸すように拭き、10分後に水拭きする) - 汚物を取り除いたあとの衣類 (10分程度つけこむ) - 汚物の拭き取りに使用した ペーパータオル・布等の廃棄 (ゴミ袋の中で廃棄物を浸すよう に入れ、密閉し廃棄する。)	約 50 倍 ※濃度 約 1000ppm	①水道水 2,500cc (500cc ペットボトル5本分) ②家庭用塩素系漂白剤 50cc バケツ キャップ約2杯
- もみ洗いをしたあとの 洗い場所の消毒 (消毒後、洗剤で掃除すること) - トイレの取っ手・トイレドア のノブ・トイレの床などの拭 き取り (拭き取り部位が金属の場合は、 10分後に水拭き)	約 250 倍 ※濃度 約 200ppm	①水道水 2,500cc (500cc ペットボトル5本分) ②家庭用塩素系漂白剤 10cc バケツ キャップ 1/2 杯弱
➤ 作り置きは効果が低下します。なるべく使用直前に作りましょう。 ➤ 作った消毒液を一時的に保管する場合は、誤って飲むことがないように、消毒液であることをはっきり明記して日光の当たらない場所で保管しましょう。 ➤ 家庭用塩素系漂白剤(次亜塩素酸ナトリウム)は未開封でも徐々に劣化していきますので、なるべく新しいものを使用しましょう。		

ノロウイルスによる 感染性胃腸炎について



- ノロウイルスによる感染性胃腸炎は、冬季に多いとされていますが、最近では、初夏にかけても集団事例として多くの発症が報告されています。
- 10~100個の少ないウイルス量でも発病するため、人から人への感染が起こります。
- 症状が消えてからも、10日から1か月は糞便中にウイルスが排出されています。

感染経路

- ✧ 患者の糞便や嘔吐物からの二次感染
- ✧ 感染した人が調理などをして汚染された食品
- ✧ ウイルスの蓄積した加熱不十分な二枚貝など

潜伏期間

- ✧ 通常1~2日

症状

- ✧ 下痢・嘔吐・吐き気・腹痛などで、通常1~3日症状が続いた後、回復。

ノロウイルス電子顕微鏡写真提供 大阪健康安全基盤研究所

発行元：大阪府健康医療部保健医療室感染症対策企画課

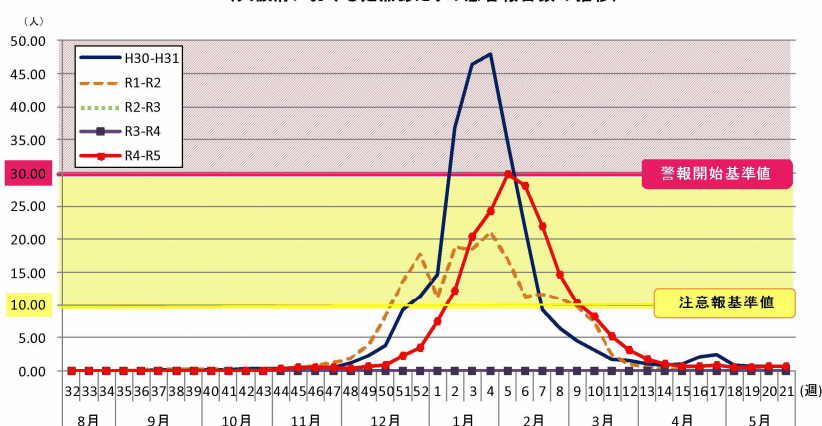
令和3年4月作成

冬期に流行する インフルエンザ

インフルエンザは、主に12月から3月にかけて流行します。

インフルエンザにかかっている人のくしゃみや咳で出るしぶきを吸い込むことによる「飛沫感染」や、しぶき等がついたドアノブやつり革などを手で触り、その手で口や鼻に触れることによる「接触感染」によって感染します。その感染力は非常に強く、大阪府では令和元年に約77万人の方がインフルエンザにかかっています。感染すると38度以上の急な高熱を発症し、頭痛や関節痛、筋肉痛などの症状が出ます。特に高齢者や心臓や腎臓に持病をお持ちの方は重症化しやすいと言われています。

インフルエンザの流行状況
(大阪府における定点あたりの患者報告数の推移)



大阪府インフルエンザ対策
マスコットキャラクター
マウテくん



※「定点あたりの患者報告数」とは、1つの定点医療機関で、1週間の間にインフルエンザ患者と診断され報告があった数のこと。
定点医療機関とは、人口及び医療機関の分布等を勘案して無作為に選定した医療機関のこと。
※最新の流行状況については、大阪府感染症情報センターのホームページでご確認ください。

日頃からの予防対策をしておくことが重要です。

インフルエンザに感染しないために

- ☒ こまめに手洗いを行う
- ☒ 日頃から体の抵抗力を高めておく
- ☒ 咳、くしゃみがあるときは、「咳エチケット」を心がける
- ☒ 流行時には、高齢者や基礎疾患のある方、妊婦、体調の悪い方は、人混みへの外出を控える



予防接種も有効な対策

- ☒ インフルエンザワクチンは、感染後に発症する可能性を低くさせる効果※があります。特に高齢者や心臓や腎臓に持病をお持ちの方は、重症化を防ぐのに有効です。
※効果には個人差があり、副反応がでることもありますので、予防接種の際は医師にご相談ください。
- ☒ 高齢者（原則65歳以上）は、定期的予防接種の対象者として予防接種を受けることができます。詳しくは、お住まいの市町村にお問合せください。

インフルエンザにかかったときは

- 咳、くしゃみなどの症状があるときは、周りの方へうつさないために、マスクを着用し、早めにかかりつけ医や最寄りの内科・小児科を受診する。
- 家で安静にして、休養をとる。特に睡眠を十分に取る。
- 水分（お茶、ジュース、スープなど）を十分に補給する。
- 部屋の湿度を 50% から 60% 程度に保つ。
- 外出を控え、無理をして職場などに行かないようにする。

（参考）出席停止期間の基準：発症した後5日の経過、かつ、解熱した後2日（幼児は3日）の経過

（学校保健安全法施行規則第19条）



事業者の皆様へ

- 職場でまん延しないよう、日頃から室内のこまめな換気や湿度管理（50%から60%）の徹底、消毒用アルコールを常備するなどインフルエンザ対策をお願いします。
- 従業員がインフルエンザにかかってしまった場合、無理をして出勤する必要のないように、配慮をお願いします。

新型インフルエンザについて

「新型インフルエンザ」とは、これまで人が感染したことのない、新しい型のインフルエンザのことをいいます。誰も免疫をもっていないため、ひとたび発生すると多くの人が感染し、世界的に大流行することが心配されています。

【日頃の備え】

- マスクや消毒用アルコールなどのほか、約2週間分の食料品や日用品を準備しましょう。（新型インフルエンザが海外で発生して流行すると、外国からの輸入が難しくなります。さらに、国内で流行すると、外出が制限される可能性があります。）
- 自治体のホームページなどから正しい情報を集め、いつ起こっても対応できるようにしましょう。

【発生したときのお願い】

- 決められた医療機関での受診をお願いします。（府では、発生して間もない頃には、感染が広がらないように診療を行う医療機関を限定します。）
- 不要な外出を控える、食料品や日用品の買い占めをしないようにお願いする場合があります。



参 考

インフルエンザを予防しよう（大阪府ホームページ）

大阪府 インフルエンザ予防

検索



大阪府新型インフルエンザ等対策（大阪府ホームページ）

大阪府 新型インフルエンザ 対策

検索



インフルエンザ予防のために～手洗い・マスクのススメ（政府インターネットテレビ）

インフルエンザ 手洗い 動画

検索

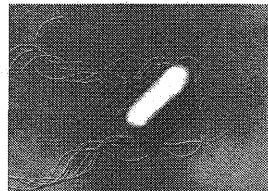


腸管出血性大腸菌（O157等） 感染症にご注意！

感染経路

腸管出血性大腸菌（O157 等）は、通常牛等の腸内に生息しています。そのため腸の内容物で汚染された食品を介して、口から体内に入ることによって感染します。

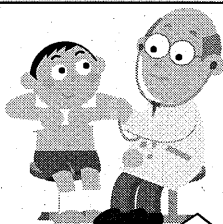
- ★ 食べ物（牛肉やレバーなどは充分に加熱しましょう。）
- ★ 生肉を触れた箸（焼く箸と食べる箸を使い分けましょう。）
- ★ 患者・保菌者の糞便で汚染されたものや水 など



O157 電子顕微鏡写真
提供 大阪健康安全基盤研究所

腸管出血性大腸菌はわずか数十個程度の菌が体の中に入っただけでも発症することがあるため、患者・保菌者の糞便などから二次感染することがあります。

腸管出血性大腸菌（O157等）感染症の潜伏期間と症状



潜伏期間：2～14日（平均3～5日）
症 状：下痢（軽いものから水様便や血便）・腹痛・発熱など

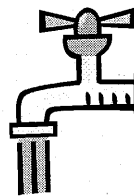
- ※ 乳幼児や高齢者では重症になる場合があります。
- ※ 発症後1～2週間は、溶血性尿毒症症候群（HUS）を起こすことがありますので注意が必要です。

- ★ 下痢・腹痛・発熱などの症状がある時は、早めに受診しましょう。

- ※ HUS：ベロ毒素により腎臓の細胞が傷害されて発症する、溶血性貧血、血小板減少、急性腎不全の3つを特徴とする状態。
主な症状：尿が出にくい・出血を起こし易い・頭痛など
重症になると、けいれん・昏睡を起こし、生命の危険がある。

二次感染防止のために

- ★ 普段から調理前や食事前、トイレの後は石けんをよく泡立てて手指から手首までを充分洗いましょう。
- ★ タオルの共用使用はやめましょう。
- ★ 糞便を処理する時は、使い捨てビニール手袋を使いましょう。
処理がすんだあとは、手袋をはずし石鹸で手洗いしましょう。
（また、乳幼児や高齢者でオムツの交換時の汚染に充分気をつけてください。）
- ★ 下痢などで体調の悪いときには、プールの利用はやめましょう。
簡易ビニールプール等を利用する場合は、頻繁に水を交換しましょう。



《注意事項》

（消毒薬等については裏面参照）

- ※ トイレについて：患者・保菌者が排便した後に触れた部分（ドアや水道のノブなど）は、逆性せっけんや消毒用アルコールで消毒してください。（消毒薬は薬局で手に入ります。）
- ※ 衣類などについて：患者・保菌者の糞便のついた衣類などは、熱湯や100倍に薄めた家庭用塩素系漂白剤に30分浸したあと、他の衣類とは別に洗濯し、日光で十分に乾燥させましょう。（素材に注意）
- ※ 入浴・お風呂について：患者・保菌者がお風呂を使用する場合、下痢があるときは、シャワーまたはかけ湯にしましょう。浴槽につかる時は最後にし、混浴は避けましょう。
浴槽の水は毎日替え、浴室、浴槽はよく洗い流しましょう。
- ※ 業務について：患者・保菌者が飲食物に直接接触する業務に従事することは、法律で制限されています。

消毒方法について

(消毒薬については、薬局等でご相談ください。)

消毒するもの	使用薬剤など	めやす量
手指	逆性石鹼液 (塩化ベンザルコニウム液 10%)	石鹼で手洗い後、100 倍液 (下記参照) に浸して洗浄する
	速乾性擦式手指消毒剤	原液 3cc を手のひらにとり、乾燥するまで (約 1 分間) 手に擦りこんで使う
	消毒用エタノール (70%)	
食器・器具・ふきん まな板・おもちゃ等	次亜塩素酸ナトリウム (台所用 塩素系漂白剤など)	100 倍液 (下記参照) に 30 分間浸し、 水洗いする
	熱湯消毒	80℃、5 分間以上 (ただし、ふきんは 100℃で 5 分間以上煮沸)
トイレの取っ手 ドアのノブ	消毒用エタノール (70%)	濃度はそのまま使用し薬液を含ませた紙 タオル等で拭くか噴霧する
	逆性石鹼液 (塩化ベンザルコニウム液 10%)	50 倍液 (下記参照) を含ませた紙タ オル等で拭く
衣類の消毒	次亜塩素酸ナトリウム (家庭用塩素系漂白剤など)	100 倍液 (下記参照) に 30 分間つけた 後、洗濯する
	熱湯消毒	熱水洗濯機 (80℃10 分間) 処理し、 洗浄後乾燥させる
風呂場	逆性石鹼液 (塩化ベンザルコニウム液 10%)	100 倍液 (下記参照) を含ませた紙タ オル等で拭く
	熱湯消毒	熱湯で洗い流す

消毒液のつくり方

- ※ おむつ交換時と便の処理を行なう時は、使い捨てビニール手袋を使用する。
- ※ 次亜塩素酸ナトリウムは、金属腐食性があるので、消毒後、水拭きする。

濃 度	希 釈 液 の 作 り 方
50 倍液	① 水道水 1000cc (500cc ペットボトル 2 本分) ② 薬剤 20cc 逆性石鹼 の場合 薬剤キャップ 1 杯 約 5cc として 約 4 杯
100 倍液	① 水道水 1000cc (500cc ペットボトル 2 本分) ② 薬剤 10cc 逆性石鹼 の場合 薬剤キャップ 1 杯 約 5cc と して 約 2 杯 家庭用塩素系漂白 剤 の場合 薬剤キャップ 1 杯 約 25cc と して 約 1/2 杯弱

大 阪 府

(お問い合わせは最寄りの保健所へ)

高齢者の結核を 早期発見するには？

サービス利用開始時の健康チェック

- ・2週間以上続く呼吸器症状（咳、痰など）や胸部X線写真に異常陰影がある時には、かかりつけ医や施設の嘱託医に喀痰検査等の必要性を確認しましょう。
- ・健康管理のための情報として、結核等の既往歴や治療中の病気を確認しましょう。

定期健康診断時の健康チェック

- ・結核の早期発見のためにも、定期健康診断を活用しましょう。
- ・「高齢者は結核のハイリスク者」であり、健診が義務ではない施設も、定期的な健康チェックが大切です。

日常的な健康観察

- ・高齢者結核では咳や痰がでない割合も高く継続する体調不良や免疫低下にからむ症状など、日常の健康観察がとても大切です。

- なんとなく元気や活気がない
- 発熱、食欲不振、体重減少、倦怠感、尿路感染（免疫低下）
- 咳、痰、胸痛、呼吸のしづらさ

- ・肺炎疑いでも、できれば抗生剤を使用する前に、喀痰検査の実施を嘱託医に相談しましょう。また、抗生剤の使用状況を記録に残しておきましょう。

高齢者介護に関わるあなたと あなたの大切な人の “健康を守る”ために

職員の定期健康診断

- ・少なくとも年に1回は胸部X線検査を受けましょう。精密検査の通知が来たら、自覚症状がなくても必ず受診しましょう。
- ・健診結果は、今後の健康管理に大切な情報です。結果を保管しておきましょう。

咳エチケット

- ・咳が出る時は、サージカルマスクを着用しましょう。

先ずは自分の身体をいたわりましょう

- ・身体の免疫力を維持し、風邪等の症状が続く時は、早めの受診を心がけましょう。
- ・免疫が低下する疾患（糖尿病、腎疾患、HIV等）がある時は、確実に治療を継続しましょう。
- ・結核について勉強する機会を持ちましょう。

結核に関する心配や不安がある時は
保健所に相談しましょう。

健康診断を行った場合には報告しましょう

職員や施設入所されている方の健康診断を実施した場合には、あなたの地域を管轄する保健所に報告が必要です。

＜詳細＞

<http://www.pref.osaka.lg.jp/iryo/osakakansensho/kekaku02.html>

高齢者介護に関わる人の ための“結核”基礎知識

現在1年間に約1万1千人の結核患者が新たに診断されており、その約7割は60以上です。

ある日、ある高齢者施設で…

〇〇さん、**結核疑い**
だそうです!!



こんな時
どうしたらいいでしょう？

結核とは

結核とは、結核菌によっておこる感染症です。

感染のしくみ（空気感染）

- ・主に肺結核患者の咳などのしぶきと共に排出される菌を吸い込むことで感染します。

感染とは

- ・結核菌が身体の中に入り、それに対する身体の反応が起こっている状態です。

発病とは

- ・菌が増殖し、何らかの身体の変化や症状が出てくる状態です。
- ・結核の発病率は、感染者の1～2割です。
- ・発病は、身体に入った菌の量や強さと、感染者の免疫などが関係します。

＜免疫の維持＞ バランスの良い食事、適度な運動、十分な睡眠、禁煙、免疫が下がる疾患（糖尿病、腎疾患等）の治療と管理が大切です。

症状

- 咳、痰、微熱、胸痛、体重減少等

特徴

- ・「よくなったり、悪くなったり」しつつ病状が進行し、排菌ようになります。
- ・排菌をしていない感染状態や発病の初期には、人にうつすことはありません。

治療と施設での服薬支援

- ・原則として、6か月以上の定められた期間、複数の薬を内服します。確実な内服のため周囲の方の支援が重要となります。

利用者が結核（疑い）と診断されたら

マスクの着用と個室対応

結核（疑い）の方 入院や検査結果を施設で待つ間は、サージカルマスクを着用してもらい、個室対応でドアは閉めましょう。

職員や家族等 個室へ入る時はN95マスクを着用し、乳児等の面会は禁止します。

車で搬送する時

- ・結核（疑い）の方は、サージカルマスクを、同乗者はN95マスクを着用します。
- ・窓を開けて換気をしましょう。

部屋の清掃など

- ・部屋の窓を開けて換気を十分行いましょう。
- ・薬剤等による消毒は不要です。通常の掃除や洗濯、食器洗いを行えば大丈夫です。

＜N95マスク＞ 結核の感染防止のため職員や家族がつけるマスクです。すぐ、使えるように常備し、着用訓練をしておきましょう。



N95 マスクの例

～結核の発病は誰のせいでもない～

- ・突然、結核（疑い）と言われ、動揺する方も多いため、周囲のサポートが不可欠です。

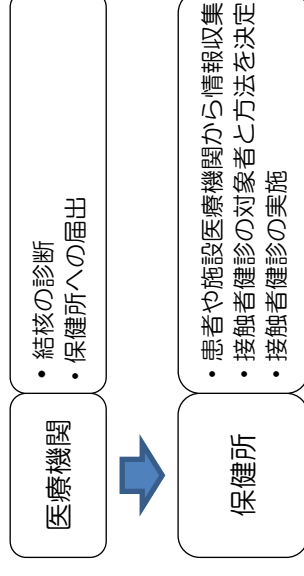
接触者健診について

目的

- ・患者からの感染や発病の有無などを調べ、結核の感染拡大を防止します。

基本的な流れ

- ・保健所は届出により、患者の病状や生活、患者と接した方の健康状態等を確認して、必要な対象者に、無料で健診を行います。



主な検査

- ・原則として、結核の“感染”を血液検査で、“発病”を胸部X線検査で調べます。

実施時期など

- ・施設の定期健診状況なども検討し、適切な時期に行います。
- ・必要により、保健所と施設が協力して、健診の前に説明会を行うこともあります。
- ・結核に感染した後、検査で感染がわかるようになるまで、3か月ほどかかります。
- ・あわてて検査をすると正確な結果が得られないこともありますので、保健所と連絡を取りましょう。

社会福祉施設等で働くみなさまへ

H I V／エイズの正しい知識 ～知ることから始めよう～



標準予防策によりH I V感染は予防できます。



性行為以外の日常生活で感染することはありません。

継続して抗HIV薬を服用していれば、ウィルス量が下がり、性行為による感染も防げます。



今ではH I V感染症は慢性疾患の1つです。

抗H I V薬が使われるようになってから、エイズによる死亡率は劇的に減少し、H I V感染症は、慢性疾患の1つとして考えられるようになりました。

今、社会福祉施設等に期待されること

大阪府において、2022年に新たなHIV感染者・エイズ患者が91人報告され、2022年末の累積報告数は4,001人となりました。また、治療の進歩により、平均余命がHIV陰性者と変わらなくなってきたおり、加齢による合併症などによって支援を必要とするH I V陽性者が増えてきています。そのため、H I V陽性者の受け入れ先として、社会福祉施設等への期待が高まっています。

支援が必要な人に対して、生活支援を行ったり、療養の場を提供したりすることは、社会福祉施設等の役割です。他の慢性疾患患者と同様に、H I V陽性者の方は慢性疾患を抱えて生活をしている人たちです。一人ひとりがH I V／エイズに対する理解を深め、支援が必要なH I V陽性者の方を迎え入れていきましょう。

《参 照》

社会福祉施設で働くみなさんへ H I V／エイズの正しい知識～知ることから始めよう～

平成23年12月発行、平成31年2月改訂

https://hiv-ppr.jp/docs/h31_knowledge_hiv_aids.pdf

<企画・発行>

平成23年度 厚生労働科学研究費補助金 エイズ対策研究事業

「H I V感染症及びその合併症の課題を克服する研究」研究代表者 白阪琢磨

分担研究「長期療養者の受入における福祉施設の課題と対策に関する研究」

研究分担者 山内哲也

<協力>

社会福祉法人武蔵野会



入浴設備の適正な維持管理により レジオネラ症発生を予防しましょう

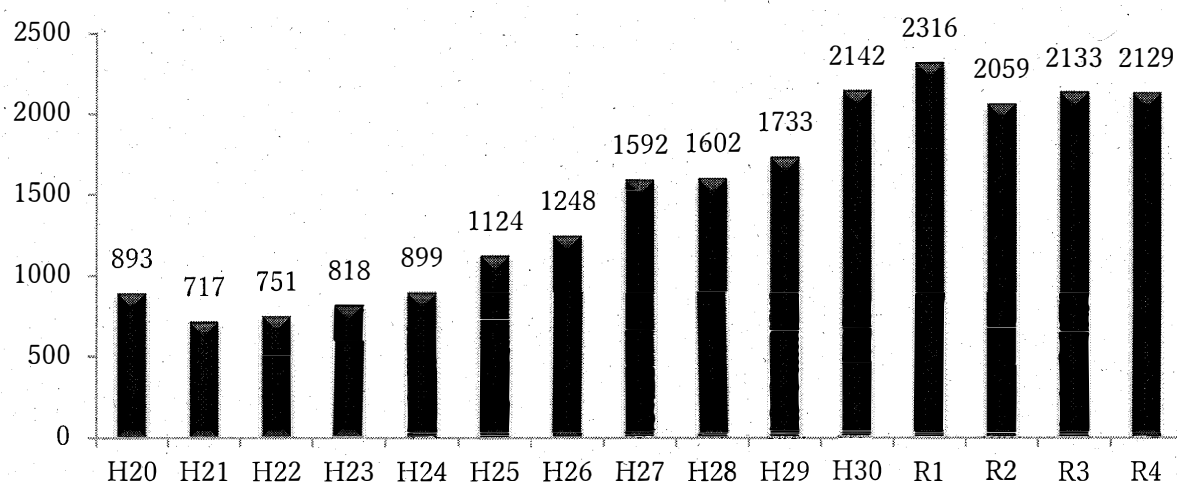
【レジオネラ症とは】

レジオネラ症はレジオネラ属菌による感染症の一つで、幼児やお年寄り、あるいは他の病気などにより身体の抵抗力が低下している人に発病のおそれ強いと言われています。

レジオネラ属菌に汚染された細かい水滴（エアロゾル）等を、気道から吸い込むことによって感染し、発病します。

主な症状は肺炎（レジオネラ肺炎）で、菌に感染してから2～10日（平均4～5日）後に、高熱、咳、タン、頭痛、胸痛、筋肉痛、悪寒などの症状が出て、まれに重症になることがあり、死亡例も報告されています。人から人への感染はありません。近年、レジオネラ症患者報告者数は、増加傾向にあります

レジオネラ症患者報告者数（全国）



レジオネラ属菌は、入浴設備の配管内部等で増殖することが知られています。入浴設備の適正な維持管理により菌の増殖を防止し、レジオネラ症の発生予防に努めてください。

大阪府では、平成20年4月より、「社会福祉施設等の入浴設備におけるレジオネラ症発生防止対策マニュアル」を定め、指導・助言を行っています。

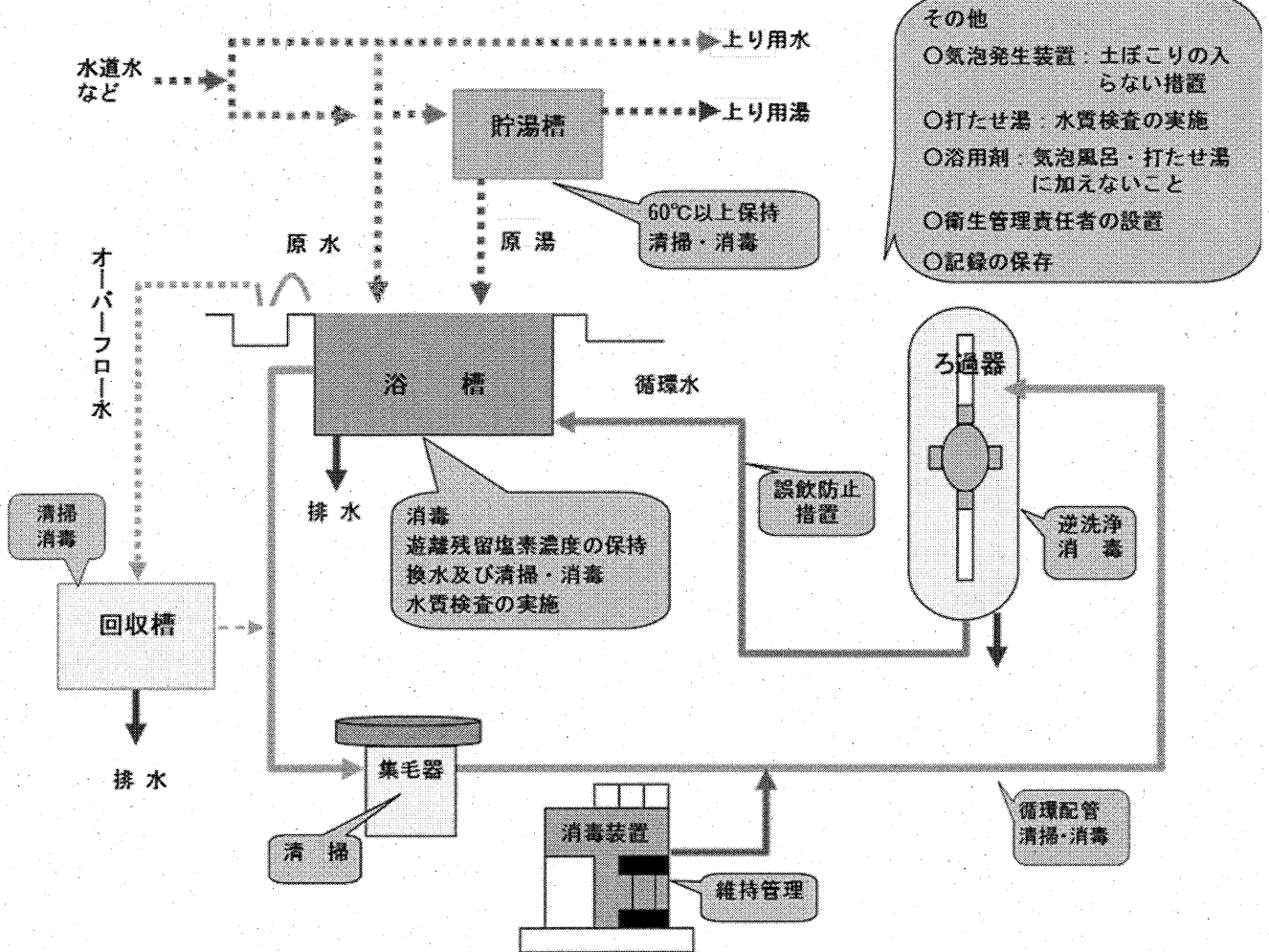
施設の設置者・管理者の方は、引き続き入浴設備について次の点に注意して適正な管理をお願いします。

【入浴設備の維持管理ポイント】

- 浴槽水は、塩素系薬剤を用いて消毒し、遊離残留塩素濃度で常に0.4mg/L以上に保ちましょう。
- 連日使用している浴槽水は、1週間に1回以上入換え、浴槽を清掃・消毒しましょう。
- ろ過器は、1週間に1回以上逆洗浄等により清掃しましょう。
- 貯湯槽内の湯の温度は60度以上に保ち、槽内を定期的に清掃・消毒しましょう。

循環式浴槽の実例参考図

【循環式浴槽における主なレジオネラ症発生防止対策措置】



【詳しくは】

「社会福祉施設等の入浴設備におけるレジオネラ症発生防止対策マニュアル」を参考にしてください。マニュアルは、下記の大阪府環境衛生課のホームページから入手できます。

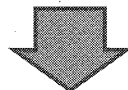
<https://www.pref.osaka.lg.jp/kankyoeisei/rejionera/index.html>

また、「大阪府 レジオネラ」で検索できます。

マニュアルの疑問点等は、最寄りの府保健所または環境衛生課生活衛生グループ(06-6944-9910)にお問い合わせください。

【水質検査の実施と報告】

浴槽水について、1年に1回以上、レジオネラ属菌などの水質検査を実施し、その結果を報告してください。



報告は2ヶ所に行ってください
(FAXで結構です)

当該施設所在地を所管する介護事業者担当部局
(大阪府福祉部介護事業者課又は市町村担当部局)

最寄りの大阪府保健所衛生課
(大阪市、堺市、豊中市、吹田市、
高槻市、枚方市、八尾市、
寝屋川市、東大阪市を除く)

介護の現場で働くあなたに知ってほしい 高齢者虐待



介護サービス従事者等による高齢者虐待について

高齢者虐待防止法（以下、「法」という。）では、高齢者を介護している介護者（家族など）による虐待だけでなく、福祉・介護サービス業務の従事者等（以下、「介護サービス従事者」という。）による虐待の防止についても規定しています。（法第三条）

虐待につながるような不適切なケアが生じないよう、介護サービス従事者一人ひとりが介護について正しい知識・技術を身につけるとともに、職場全体で高齢者虐待をなくす取り組みを進めましょう。

介護サービス従事者等とは

介護保険法や老人福祉法で規定されている施設や事業者の業務に従事している者を称します。

入所系	・特別養護老人ホーム ・介護老人保健施設 ・介護療養型医療施設 ・介護老人ホーム ・介護老人ホーム（ケアハウス） ・短期入所生活介護（ショートステイ） ・短期入所介護（ショートステイ） ・サービス付き高齢者向け住宅 ※ など
通所系	・認知症対応型通所介護（デイサービス） ・通所介護（デイサービス） ・通所リハビリテーション ・小規模多機能型居宅介護 など
訪問系	・訪問介護（ホームヘルプサービス） ・訪問看護 ・訪問入浴 ・訪問介護（ホームヘルプサービス） ・小規模多機能型居宅介護 ・居宅介護支援指導 など

※有料老人ホームに該当するもの

直接介護・看護に携わる職員はもちろん、上記の職場で働くすべての方（経営者・管理者・事務員・ケアマネジャーなど）が対象となります。

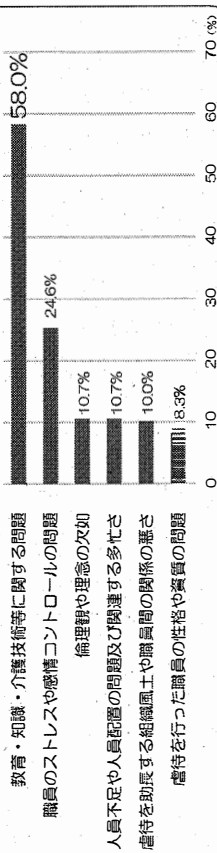
大阪府福祉部高齢介護室介護支援課

なぜ、高齢者虐待が起こるのか

高齢者虐待は、さまざまな発生要因があります。『平成30年度高齢者虐待防止法に基づく対応状況等に関する調査結果（全国）』（図）によると、発生要因は「教育・知識・介護技術等に関する問題」が最も多く、次いで「職員のストレスや感情コントロールの問題」が多くなっています。

高齢者虐待を防ぐためには、介護サービス従事者が介護に関する正しい知識・技術を身につけたり、「虐待」や「不適切なケア」がないかなどを職場全体で話し合っていくことが大切です。

（図）介護サービス従事者による高齢者虐待発生要因（平成30年度）厚生労働省



高齢者虐待を知ろう

以下の行為は、高齢者虐待の具体例です。

身体的虐待

- 暴力行為（蹴る・つねる・叩いてくる利用者を叩きかえす・介護を行う際に暴言を浴びせられ、カッターや刃物・ヘッドから落とす・身体を引きずって移動させるなど）
- 医療的に必要のない投薬によって動きを制限する
- 食事の際、利用者が拒否しているのに職員が都合で無理やり食べさせる
- 身体拘束（※詳しくは後述）

放棄・放置

- 必要な福祉や医療サービスを受けさせない（褥瘡や衰弱があるのに着替えさせないなど）
- 職員の都合でナースコールの電源を抜く、手の届かないところに置く、使用させない
- 他の職員が虐待行為をしていても知らないふりをする

心理的虐待

- 威嚇、侮辱的な発言や態度をとる（舌打ち・ため息・不快な声で罵詈雑言するなど）
- 子ども扱いや人相を貶めるような扱いをする（名前に「ちゃん」付けをする・顔や手にマジックで落書きをするなど）
- 職員の都合を優先し、利用者の意思や状態を無視して介護をする（必要がないのにオムツを着用させるなど）
- 行事や集会に参加させない、無視する

性的虐待

- 必要なく身体に触る、キスをする、性行為をする
- 性的な話を強要する、聞かせる
- 排泄や着替えの際に下着姿のままにしておく
- 裸や下着姿を撮影する、その写真を他の職員に見せる

経済的虐待

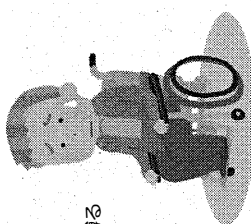
- 利用者の同意なしに財産や金銭を使用する、制限する、処分する
- 金銭や物品を盗む、一時的に借用する
- 利用者から預かった金銭で職員のものを買う



身体拘束について

身体拘束は、緊急やむを得ない場合を除き身体的虐待にあたります。

身体拘束の具体例



- ☐ 転落しないよう、車いすやベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
- ☐ 脱衣やおむつはすしを制限するため、介護衣（つなぎ服）を着せる
- ☐ 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る
- ☐ 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる
- ☐ 自分の意思で開けることができない居室等に隔離する
- ☐ 「動かないで！」「立たないで！」「黙って！」といったスピーチロック（言葉による拘束）によって言動を制限する

緊急やむを得ない場合とは？

緊急やむを得ない場合とは、以下の3要件を全て満たす場合になります。

- 切迫性：利用者本人又は他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

3要件に加え、以下の措置を講じる必要があります。

- ・個人ではなく職場全体で判断する
- ・時間や本人の状況、緊急やむを得ない理由を記録する
- ・身体拘束の内容、目的、時間、期間などを本人や家族に知して十分に説明し、理解を求める
- ・観察と再検討を定期的に行い、再評価する（⇒必要がなくなれば、速やかに解除する）
- ・身体拘束などの適正化のための研修を定期的の実施するなど

虐待を見つけたら

高齢者虐待を見つけたときは、速やかに市町村に通報・相談しましょう。（地域包括支援センターでも相談・通報は受け付けています）

介護サービス従事者は、自分の働いている職場で高齢者虐待を発見した場合、生命身体への重大な危険があるか否かに関わらず、市町村への通報義務があります。（法第21条第1項）
介護サービス従事者は高齢者介護の専門職であり、高齢者への虐待は決して許されません。あなたの行動で救われる高齢者がいます。勇気をだして通報・相談してください。

あなたの通報・相談先は

通報・相談先がわからないときは

大阪府 高齢者虐待

検索

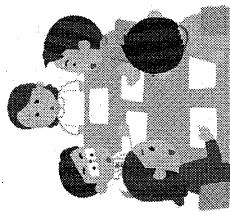
通報等による不利益取り扱いの禁止

- 通報等を行うことは「苦情相談違反」にはなりません。（法第21条第6項）
- 通報したことによって、解雇その他の不利益な扱いを受けることを禁じています。（法第21条第7項）

高齢者虐待をなくす「取り組み」チェックシート

定期的に自己点検を行いましょう。また、チェックが入らないところがあれば、職場で話し合いましょう。

スタッフ用



1. 施設・事業所内外の研修
 - ☐ 施設内で勉強会や研修会に出席し、知識や技術を学んでいる
 - ☐ 他の施設の見学や、外部の研修を受けている
2. チームアプローチ
 - ☐ 職場で困ったことがあったとき、相談できる環境がある
 - ☐ 利用者に合った支援方法を話し合い、情報共有ができています
3. ケアの質・知識
 - ☐ どのようなことが高齢者虐待や身体拘束にあたるのかを知っている
 - ☐ 認知症のケアの方法を学び、実践している
 - ☐ 虐待を発見した場合の通報・相談先を知っている

経営者・管理者用

1. 施設・事業所内外の研修
 - ☐ 施設内で勉強会や研修会など、職員が知識や技術を学ぶ機会をつくっている
 - ☐ 職員が他の施設の見学や、外部研修に行く機会をつくっている
2. チームアプローチ
 - ☐ 組織として、ヒヤリハットの検討・共有をしている
 - ☐ 職員間で報告や相談の方法を決めている
 - ☐ 虐待防止や身体拘束防止について話し合う機会をもっている
 - ☐ ケアに関する相談しやすい環境・体制ができている
3. 職員の負担・ストレス
 - ☐ 職員一人ひとりの業務内容を把握している
 - ☐ 職員の意見を聞く機会を組織としてつづけている
 - ☐ 職員の負担やストレスに気づけるよう、定期的に現場を訪れて職員とコミュニケーションをとっている
4. 苦情処理に関する委員会等の設置・運営
 - ☐ 利用者、家族、外部の人（ボランティア、介護相談員、第三者委員など）の意見を聞く機会をもっている
 - ☐ 苦情に対応する体制（利用者家族との運営懇談会、意見箱など）を整備し、周知している

高齢者虐待の防止に向けた取り組みは、経営者・管理者の責務です

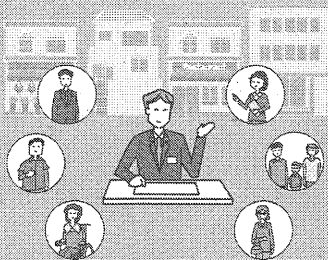
法第20条では、少なくとも以下の2つは行うべきこととして明記されています。

- ① 介護サービス従事者への研修を実施し、知識や技術を習得する機会を設けること
- ② 利用者や家族からの苦情処理体制の整備をすること

高齢者虐待を未然にまたは再発を防ぐには、介護サービス従事者が介護ケアの質を向上していくとともに、組織の運営・体制を整備することが大切です。介護サービス従事者のひとりとして、また職場全体として高齢者虐待をなくす取り組みを実践していきましょう。

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相談してください。



☆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、出典を明記したければ3月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連携促進ポータルサイト
<https://shougai-sha-sabetsukaishou.go.jp/>



●自治体の相談窓口



大阪府
 大阪府福祉政策推進課
 広域支援相談係

住所：〒540-8570 大阪府中央区大手前2丁目
 電話：06-6944-0721
 ファックス：06-6942-7215
 メール：
sabetsukaishou@gbbox.pref.osaka.jp
 ホームページ：
https://www.pref.osaka.jp/kyokai/suishin/syosai-jikan/sabekai_shoudan.html



内閣府政策統括官(政策調整担当)付
 内閣府 障害者政策担当

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：03-3561-0902
 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！※



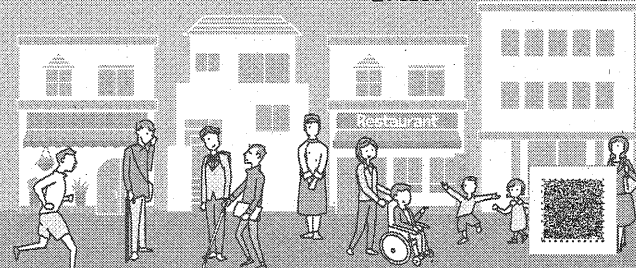
令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されました。
 障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、このリーフレットを通じて考えていきましょう！

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

- 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られ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4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応策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だけではありません。
- 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)、その他心や体のほたらきに障害(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(障害のある人も含まれます)。

【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)の定めによるものとされています。



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適量でないときに
 - 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、共に対応策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、障害者等により本人の意思表明が困難な場合に、障害者の家族や介護者など、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

物理的環境への配慮
(例：身体不自由)

【障害のある人からの申出】
飲食店で車椅子の座を希望したい。

【申出への対応（合理的配慮の提供）】
利用に付いた椅子を片付け、車椅子の座を確保するスペースを確保した。

意思疎通への配慮
(例：読解困難)

【障害のある人からの申出】
難読のため書類によるコミュニケーションを希望したが、提供でもうため細かい文字や小さな文字で読みづらい。

【申出への対応（合理的配慮の提供）】
太いペンで大きな文字で書類を行った。

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】
文字の読み書きは困難があるため、セミナーへ参加中にホワイトボードを最後まで書き出すことができない。

【申出への対応（合理的配慮の提供）】
書き出す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット端末などで、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を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規定商品について、抽選申込みの手続き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を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。

適量な負担の判断

● 「適量な負担」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、**具体的事案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。（適量な負担（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）

- 【両方ありません】
- 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。
- 【もし何があったら…】
- 偶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、そのリスク回避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。このような取組を「**建設的対話**」と呼びます。
- 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両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、教室の窓を防音室にしようかとはできませんか？

防音室の設置は、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いような工夫はあるだろうか？

防音室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よう。お子さんは、音楽、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使用することがあるのですが、習い事は音楽教材等を利用することもあるので着用していませんでした。着用の際には声掛けや手振りが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生に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振いをします。また、音楽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って、先生がお手振りをしてくれるかな、と言っておきます。

障害のある人
(習い事参加者)

習い事

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なので、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ければ、実現可能な対応策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枚お買い上げです。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つかつかうことがありました。また事故が起きないか心配です。

車椅子での参加です。このアーティストのコンサートの通常席は立見席のみで、通常席エリアを自由に動き回ったり、飛び入り観覧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。座席は高くなりますが、特別席か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せん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お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、個別の客観的事実に応じて対応を検討する必要があります。今の車椅子利用者の方の話を踏まえ、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観覧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けるように促します。
この方法ですと、通常席エリア内でお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そうですね。

車椅子用スペースでの観覧でも大丈夫です。通常席で観覧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こうと思います。ご来場、お待ちしております。

障害のある人
(車椅子利用者)

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対話の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においては、例えば「障害がある」という理由だけで、サービス・各種サービス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



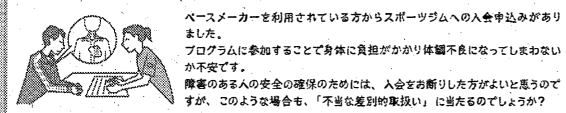
正当な理由がある場合

- 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、具体的な障害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。
- 「誰かと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、具体的な障害や状況に応じて、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。

例：ペースメーカー利用者がスポーツジムの入会を希望している



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よいのではないか」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よう。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。
 - 内閣府のウェブサイトでは、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-sabetsukaishou.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しておくことも重要です。また、障害のある人から申し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、その事態、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）。
 - 内閣府のウェブサイトでは「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策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、継続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、障害者差別の解消に向けて自主的に取り組みことが期待されています。
- 事業者が法に反する行為を繰り返す、自主的な改善を期待することが困難な場合には、国の行政機関に報告を求めたり、助言、指導等を行う場合があります。
- 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/taishishin.html>
⇒ 相談窓口一覧
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taishou_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）を取り除くために取り組むべきことについて紹介しています。
- 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、障害のある人自身の身体上の障害のみが原因ではなく、社会の側にも様々な「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。

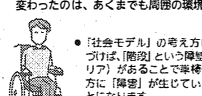
※障害の「社会モデル」に対し、障害は個人の身体に起因するものという考え方を「医学モデル」といいます。

【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

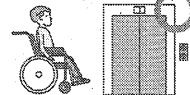


車椅子の方は、何も変わっていない
変わったのは、あくまでも周囲の環境



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

- エレベーターがあれば、2階には上れる
- ▶「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容認していない慣習、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！



安全運転管理者制度についてご存じですか

安全運転管理者制度とは

事業者が主体的に交通安全の確保を図るための制度で、自動車の使用者（事業主など）は、台数に応じて必要な安全運転管理者等を選任し、15日以内に届出しなければならない義務があります。（道路交通法第74条の3第1項、第5項）

	安全運転管理者の選任数		副安全運転管理者の選任数	
自動車の使用台数	乗車定員11人以上の 自動車の場合は1台 その他の自動車の場合は5台 ※大型自動二輪車、普通自動二輪車はそれぞれ0.5台計算	1人	20台以上40台未満	1人以上
			40台以上60台未満	2人以上
			60台以上80台未満	3人以上
			80台以上100台未満	4人以上
			以降、20台毎に1人を加算する	

同じ法人であっても、部署の所在地ごとに、別の事業所として選任・届出が必要です。また、同じ所在地にある部署であっても、使用者（事業主など）ごとに、別の事業所として選任・届出が必要です。

安全運転管理者等を選任しなかった場合、選任義務違反として罰則（50万円以下の罰金）があり、法人等に対しても罰則（50万円以下の罰金）があります。

安全運転管理者の業務

安全運転管理者は、事業所の運転者に対し、安全運転に必要な次の業務を行わなければなりません。また使用者（事業主など）は、安全運転管理者に、必要な権限を与えなければなりません。

- 運転者の適性などの把握
- 運行計画の作成
- 交替運転者の配置
- 異常気象時の措置
- 点呼と日常点検
- 運転前後の酒気帯びの有無の確認
- 酒気帯びの有無の確認内容の記録と記録の保存（1年間）
- 運転日誌の備え付け
- 安全運転指導

※道路交通法施行規則の一部を改正する内閣府令により、令和5年12月1日からアルコール検知器を用いて酒気帯びの有無の確認を行うこと及びアルコール検知器を常に有効に保持することを適用することとされた。

安全運転管理者等講習

使用者（事業主など）は、安全運転管理者等に、法定講習（6時間）を毎年受講させる義務があります。（道路交通法第74条の3第9項）

※講習は「公安委員会に届出をしている安全運転管理者」のみが受講できるものです。届出警察署が指定する講習日の約1か月前に講習通知書が送付されます。指定講習日に受講できない場合は、届出警察署交通課交通総務係へご相談ください。

講習手数料は、講習通知書とともに送付される納付用紙で、あらかじめ指定金融機関での払い込みが必要です。

■ 届出・問合せ先

事業所の所在地を管轄する警察署の交通課

または大阪府警察本部交通総務課（06-6943-1234）

平日（休日を除く月曜日から金曜日まで）の午前9時から午後5時45分まで

STOP!

ながらスマホ



- 画面に注意が集中して視野が狭くなることで、周囲の状況や危険に気づくことが遅れてしまいます。
- 人混みで人にぶつかったり、車両等にはねられたりすることで、けがや損害賠償につながる恐れがあります。
- 警戒心が薄れてしまうことで、「ひったくり」や「不審者」に狙われやすくなります。

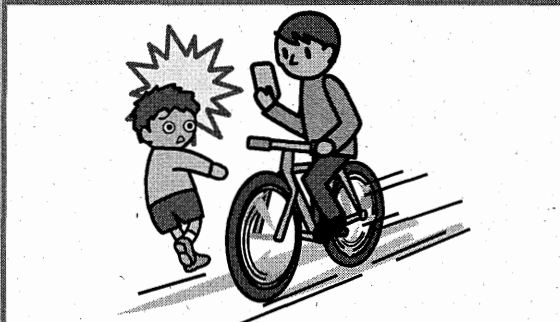
あなたは、スマートフォンを操作しながら
歩いたり、車両を運転していませんか？
スマートフォンは、必ず安全な場所で
止まってから操作をしましょう。



あ! あぶない

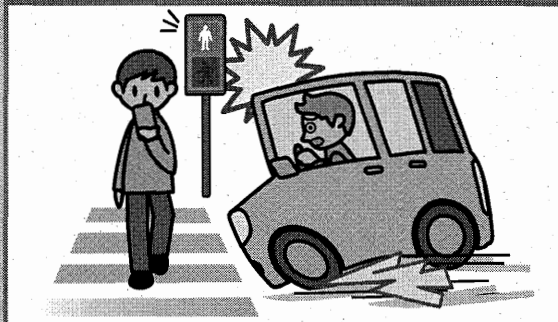
こんなながら使用を
していませんか？

自転車を運転しながら



自転車運転中、スマートフォン等を手で持って通話したり、画面を注視すると、道路交通法（大阪府道路交通規則）により「5万円以下の罰金」となります。

横断歩道を渡りながら



スマートフォンの画面を凝視することにより、視界が極端に狭くなると言われており、歩きながらのスマートフォンは非常に危険です。

駅のホームを歩きながら



スマートフォンの画面を見ながらの歩行中にホームから転落し、走行中の電車にはねられて死亡する事故が発生しています。また、歩行中のながら行為は周囲にも同様の危険を及ぼします。

自動車を運転しながら



自動車運転中、スマートフォン等を手で持って通話したり、画面を注視すると、道路交通法により「6か月以下の懲役、または10万円以下の罰金」となります。

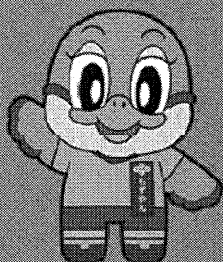


STOP!
ながらスマホ



大阪府 労働相談センター

職場のお悩み、困りごと、トラブル解決のための
支援を行っています



©2014大阪府もずやん



どんなことでもお気軽にご相談ください!

職場のお悩みお聞きします

労働相談

総合的にサポートします

テレワークサポートデスク

事業所へ訪問します

労働環境の改善

労働相談

☎06-6946-2600

セクハラ・女性相談

☎06-6946-2601

※ご希望により女性相談員の対応も可

テレワーク相談

☎06-6946-2608

労働環境改善に関すること

☎06-6946-2605

月曜日～金曜日

午前9時～12時15分・午後1時～6時

夜間相談 毎週木曜日 午後8時まで

大阪府労働環境課（労働相談センター）

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 エル・おおさか南館3階

Tel 06-6946-2600 Fax 06-6946-2635

STOP!

福祉関連事業者対象

カスタマーハラスメント!!

大阪弁護士会高齢者・障害者総合支援センター企画

「カスタマーハラスメント」相談

相談無料

オンライン
相談可能

ひまわり
弁護士対応

このようなお悩みはありませんか？



利用者の要望のうち受け入れるべきものと断ってもいいことの区別が分からない



重説や運営規定でカスタマーハラスメント対策をしたいけど、どういう書き方をしたらいいのかわからない



利用者や家族からの過剰な要求で職員が疲弊しているけど、どう対処したらいいのかわからない

このようなお悩みがある方は！

大阪弁護士会「カスタマーハラスメント」
無料弁護士相談にお申込みください！



カスタマーハラスメント対策とは
～大阪府協力～



※大阪府の研修動画

お申込み条件

1. 申込資格
大阪府内に法人又は事業者がある高齢者・障がい者に関わる福祉関連事業者であること
2. 募集期間
2024年6月1日～2025年2月28日
※60件に達した時点で終了
3. 費用
初回45分まで無料
4. 相談方法
ZOOM(※ZOOMの利用が困難な場合は別途ご相談下さい)

お申込み方法

1. 裏面の申込書にご記入の上、メール又はFAXにてお申込み下さい
- ↓
2. 大阪弁護士会事務局又は担当弁護士から日程調整等のご連絡をします
- ↓
3. 「ZOOM」等にて、弁護士無料相談を実施します
- ↓
4. 必要に応じて担当弁護士と継続相談や正式な依頼をしてください

ひまわりとは？

大阪弁護士会の高齢者・障害者総合支援センターを通称、「ひまわり」と呼んでいます

ひまわりは高齢者・障害者が安心して生活を送るための法的支援を行うための窓口です。法的サービスのバリアフリーを目指して出張相談・電話相談を実施するとともに、成年後見制度の適切な運用、虐待防止などの高齢者・障害者の権利擁護の活動を行っています



申 込 書

年 月 日

大阪弁護士会「ひまわり」宛
(FAX:06-6364-5069)

【その他お問い合わせ先】
大阪弁護士会 ひまわり事務局
電話番号:06-6364-1239
メールアドレス:
oba-jimukyoku-himawari
@osakaben.or.jp

法人名称	
事業所名称	
担当者氏名	
電話番号	
メールアドレス	

大阪弁護士会が定めるプライバシーポリシーに同意した上で、次のとおり法律相談を申込みます。

相談希望日	第1希望 令和 年 月 日 () 時 分
	第2希望 令和 年 月 日 () 時 分
相談希望方法	ZOOM相談・それ以外 ()

相談の概要

--

アンケート（相談実施後に記載の上FAX送信をお願いします。）

- ◆この企画をお知りになった経緯を教えてください（☑又は自由記載）。
- ☐ 弁護士会からの案内 ☐ 弁護士会のホームページ
- ☐ 大阪府からの広報 ☐ 各自治体からの広報 ☐ その他 ()
- ◆相談を受けられた感想を教えてください（自由記載）。
- ◆カスタマーハラスメント対策として弁護士に対して希望する企画があれば教えてください（自由記載）。