資料1－1

働き方改革関連法に関するハンドブック

時間外労働の上限規制等について

～ 一億総活躍社会の実現に向けて ～

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

1章　「働き方」が変わります

働き方改革の目指すもの

「働き方改革」は、働く方々が、個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で「選択」できるようにするための改革です。

日本が直面する「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」、「働く方々のニーズの多様化」などの課題に対応するためには、投資やイノベーションによる生産性向上とともに、就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境をつくることが必要です。

働く方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現することで、成長と分配の好循環を構築し、働く人一人ひとりがより良い将来の展望を持てるようにすることを目指します。

働き方改革の全体像

■働き方改革の基本的な考え方

「働き方改革」は、働く方々が、**個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で「選択」できるようにする**ための改革です。

日本が直面する「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」、「働く方々のニーズの多様化」などの課題に対応するためには、投資やイノベーションによる生産性向上とともに、就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境をつくることが必要です。

▼

働く方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現することで、成長と分配の好循環を構築し、働く人一人ひとりがより良い将来の展望を持てるようにすることを目指します。

■中小企業・小規模事業者の働き方改革

「働き方改革」は、我が国雇用の7割を担う中小企業・小規模事業者において、着実に実施することが必要です。魅力ある職場とすることで、人手不足解消にもつながります。

職場環境の改善などの「魅力ある職場づくり」が人手不足解消につながることから、人手不足感が強い中小企業・小規模事業者においては、生産性向上に加え、「働き方改革」による魅力ある職場づくりが重要です。

▼

取組に当たっては、「意識の共有がされやすい」など、中小企業・小規模事業者だからこその強みもあります。

▼

「魅力ある職場づくり」→「人材の確保」→「業績の向上」→「利益増」の好循環をつくるため、「働き方改革」により魅力ある職場をつくりましょう。

「働き方改革関連法」の全体像

1. 時間外労働の上限規制が導入（大企業2019年4月1日施行）（中小企業2020年4月1日施行）
時間外労働の上限について月45時間、年360時間を原則とし、臨時的な特別な事情がある場合にも上限を設定します。

2. 年次有給休暇の確実な取得（2019年4月1日施行）
使用者は10日以上の年次有給休暇が付与される労働者に対し、年5日について毎年時季を指定して与えなければならないこととします。

3. 中小企業の月60時間超の残業の、割増賃金率引上げ（中小企業2023年4月1日施行）
月60時間を超える残業に対する割増賃金率を50%に引上げます。

4. 「フレックスタイム制」の拡充（2019年4月1日施行）
より働きやすくするため、制度を拡充します。労働時間の調整が可能な期間（清算期間）を3か月まで延長できます。

5. 「高度プロフェッショナル制度」を創設（2019年4月1日施行）
職務の範囲が明確で一定の年収を有する労働者が高度の専門的知識等を必要とする業務に従事する場合に健康確保措置や本人同意、労使委員会決議等を要件として、労働時間、休日、深夜の割増賃金等の規定を適用除外にできます。

6. 産業医・産業保健機能の強化（2019年4月1日施行）
産業医の活動環境を整備します。労働者の健康管理等に必要な情報を産業医へ提供すること等とします。

7. 勤務間インターバル制度の導入促進（2019年4月1日施行）
1日の勤務終了後、翌日の出社までの間に、一定時間以上の休息時間の確保に努めなければなりません。

8. 正規雇用労働者と非正規雇用労働者の間の不合理な待遇差が禁止
（大企業2020年4月1日施行）（中小企業2021年4月1日施行）
同一企業内において、正規雇用労働者と非正規雇用労働者の間で基本給や賞与などの個々の待遇ごとに不合理な待遇差が禁止されます。

2章　労働時間法制の見直しについて

1 時間外労働の上限規制

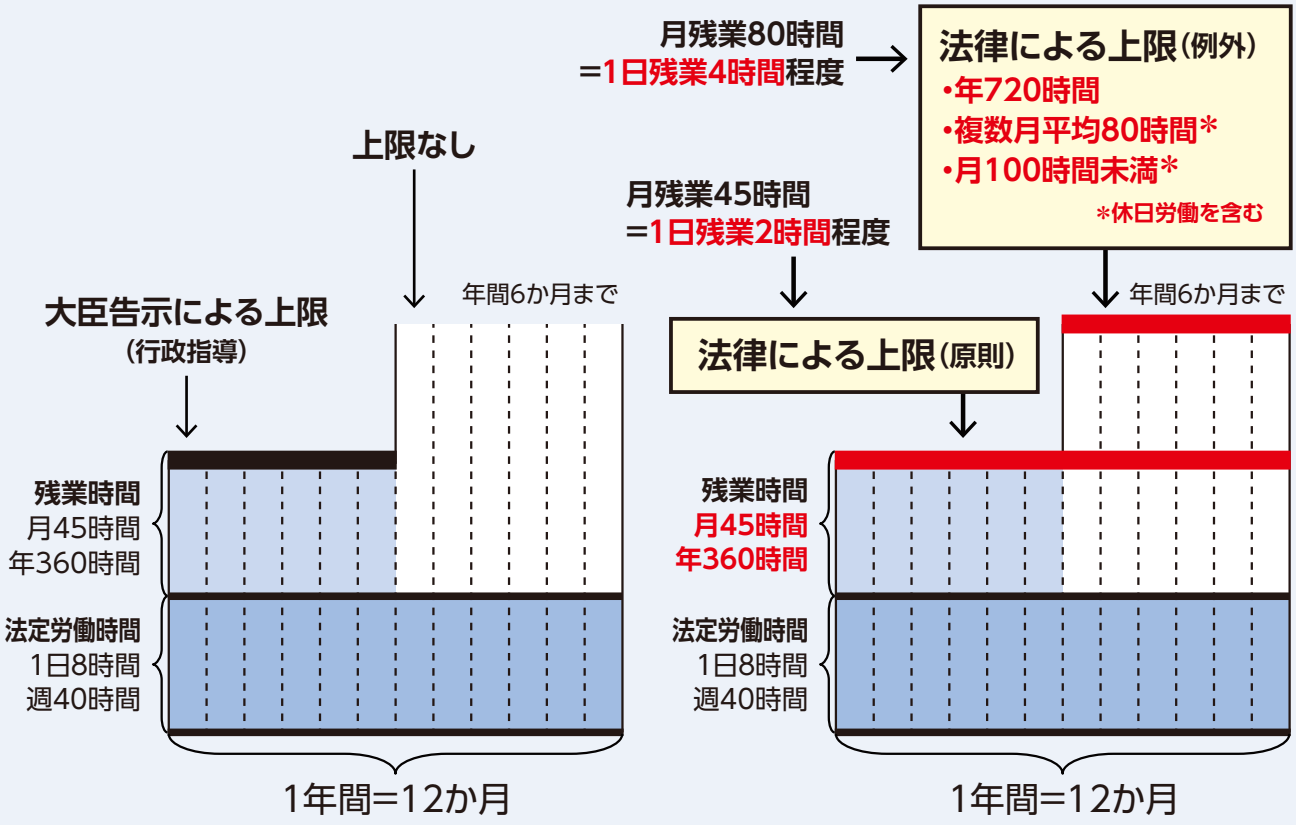
残業時間の上限を法律で規制することは、70年前（1947年）に制定された「労働基準法」において、初めての大改革となります。（中小企業は1年後の2020年4月から適用となります。中小企業の定義はP17参照）

（現在）

法律上は、残業時間の上限がありませんでした（行政指導のみ）。

（改正後）

法律で残業時間の上限を定め、これを超える残業はできなくなります。



◎残業時間の上限は、原則として**月45時間・年360時間**とし、臨時的な特別の事情がなければこれを超えることはできません。（月45時間は、**1日当たり2時間程度**の残業に相当します。）

◎**臨時的な特別の事情**があって労使が合意する場合でも、
- **年720時間**以内
- **複数月平均80時間**以内（休日労働を含む）
- **月100時間**未満（休日労働を含む）

を超えることはできません。
（月80時間は、**1日当たり4時間程度**の残業に相当します。）
また、原則である月45時間を超えることができるのは、**年間6か月まで**です。

※ただし、上限規制には適用を猶予・除外する事業・業務があります。

【適用猶予・除外の事業・業務】

自動車運転の業務	**改正法施行5年後に、上限規制を適用します。** （ただし、適用後の上限時間は、年960時間とし、将来的な一般則の適用については引き続き検討します。）
建設事業	**改正法施行5年後に、上限規制を適用します。** （ただし、災害時における復旧・復興の事業については、複数月平均80時間以内・1か月100時間未満の要件は適用しません。この点についても、将来的な一般則の適用について引き続き検討します。）
医　師	**改正法施行5年後に、上限規制を適用します。** （ただし、具体的な上限時間等については、医療界の参加による検討の場において、規制の具体的あり方、労働時間の短縮策等について検討し、結論を得ることとしています。）
鹿児島県及び沖縄県における砂糖製造業	**改正法施行5年後に、上限規制を適用します。**
新技術・新商品等の研究開発業務	医師の面接指導（※）、代替休暇の付与等の健康確保措置を設けた上で、 **時間外労働の上限規制は適用しません。** ※時間外労働が一定時間を超える場合には、事業主は、その者に必ず医師による面接指導を受けさせなければならないこととします。

～取引環境の改善も重要です～

長時間労働の是正には取引環境の改善も重要です。

労働時間等設定改善法では、事業主の責務として、短納期発注や発注の内容の頻繁な変更を行わないよう配慮するよう努めることと規定されました。

2 上限規制への対応

今回の法改正では、これまでの限度基準告示による時間外労働の上限だけでなく、休日労働も含んだ1か月当たり及び複数月の平均時間数にも上限が設けられました。このため、企業においては、これまでとは異なる方法での労働時間管理が必要となります。

労働時間管理の実務イメージ

具体的な数字を用いて、今回の法改正に対応した労働時間管理の実務をみていきます。

Step 1 時間外労働、休日労働について、36協定を締結します。

まずは上限規制の内容に適合した36協定を締結します。以下では、36協定で次のような内容を締結したケースについて、具体的な実務内容を見ていきます。

36協定の対象期間	2021年4月1日～2022年3月31日
時間外労働の原則となる上限	月45時間 年360時間 …(A)
法定休日労働の回数、始業・終業時刻	月3回 8:30～17:30 …(B)

特別条項	特別条項の有無(臨時的な特別の事情がある場合には、時間外労働が月45時間を超えることができる)	有り
	特別条項の回数	年6回 …(C)
	特別条項における年間の時間外労働の上限	年680時間 …(D)
	1か月の時間外労働と休日労働の合計時間数の上限	85時間 …(E)

以下について、それぞれ、法律で定める上限の範囲内にしなければなりません。
(A)・・・月45時間以内、年360時間以内　(C)・・・年6回以内　(D)・・・年720時間以内　(E)・・・月100時間未満

Step 2 毎月の時間外労働、休日労働の時間数と、その合計を把握します。

各労働者ごとに、労働時間を把握し、1日8時間・1週40時間を超える時間外労働、休日労働の時間数と、その合計を把握します。

〈法定時間外労働の定義〉
法定時間外労働とは、労働基準法で定められた労働時間(原則は1日8時間、1週40時間)を超えて行われた残業のことをいいます。これに対し、所定時間外労働とは、会社が定めた所定労働時間を超え、労働基準法で定められた労働時間以内の範囲で行われた残業のことをいいます

〈法定休日労働の定義〉
法定休日労働とは、週1日、または、4週4日の休日に働くことで、週休2日制の場合は、1週間のうち1日休日があれば、法定休日労働とはなりません。なお、変形労働時間制を採用していれば、労働時間を月単位、年単位で調整することで繁忙期により勤務時間が増加しても時間外労働としての取扱いを不要とすることができます。週の労働時間が40時間を超えた時点で、通常の割増賃金は必要です。

〈36協定の対象となる労働時間の定義〉
36協定に定める延長することができる限度時間の対象には、単月で45時間以内の場合には、週に1日・あるいは4週に4日の法定休日の労働時間数は含まれません。それ以外の休日に労働させた場合で、法定労働時間を超えた部分が対象となります。
例えば、土日の完全週休2日制・法定休日を日曜日と設定している場合、休日である土曜日に労働した場合であっても、それは労働基準法上の法定休日労働ではありません。よって、土曜日の労働時間は通常の労働時間として通算され、法定労働時間を超えた部分が時間外労働となり、対象となるわけです。

	2021/4	2021/5	2021/6	2021/7	2021/8	2021/9	・・・・・
時間外労働	80	60	45	35	35	80	
休日労働		20	15	10			
合計	80.0	80.0	60.0	45.0	35.0	80.0	

(A)の時間(45時間)を超えることができるのは年6回まで

(B)の回数・時間を超えることはできない

(E)の時間(85時間)を超えることはできない

労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン

平成29年1月20日、労働時間の適正な把握のための使用者向けの新たなガイドラインを策定しました。

ガイドラインの主なポイント

使用者には労働時間を適正に把握する責務があること

[労働時間の考え方]

●労働時間とは使用者の指揮命令下に置かれている時間であり、使用者の明示又は黙示の指示により労働者が業務に従事する時間は労働時間に当たること

●例えば、参加することが業務上義務づけられている研修・教育訓練の受講や、使用者の指示により業務に必要な学習等を行っていた時間は労働時間に該当すること

[労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置]

●使用者は、**労働者の労働日ごとの始業・終業時刻を確認し、適正に記録**すること

(1) 原則的な方法

使用者が、自ら現認することにより確認すること

タイムカード、ICカード、パソコンの使用時間の記録等の客観的な記録を基礎として確認し、適正に記録すること

(2) やむを得ず自己申告制で労働時間を把握する場合

①自己申告を行う労働者や、労働時間を管理する者に対しても自己申告制の適正な運用等ガイドラインに基づく措置等について、十分な説明を行うこと

②自己申告により把握した労働時間と、入退場記録やパソコンの使用時間等から把握した在社時間との間に著しい乖離がある場合には実態調査を実施し、所要の労働時間の補正をすること

③使用者は労働者が自己申告できる時間数の上限を設ける等適正な自己申告を阻害する措置を設けてはならないこと。さらに36協定の延長することができる時間数を超えて労働しているにもかかわらず、記録上これを守っているようにすることが、労働者等において慣習的に行われていないか確認すること

●賃金台帳の適正な調製

使用者は、労働者ごとに、労働日数、労働時間数、休日労働時間数、時間外労働時間数、深夜労働時間数といった事項を適正に記入しなければならないこと

Step 3 年度(=36協定の対象期間)における時間外労働が月45時間を超えた回数(特別条項の回数)時間外労働の累積時間数を把握します。

Step2で把握した時間外労働時間数をもとに、年度(=36協定の対象期間)における、特別条項の回数と時間外労働の累積時間数を把握します。

①月45時間を超える回数の累計値を算出

	2021/4	2021/5	2021/6	2021/7	2021/8	2021/9	・・・・
時間外労働	80	60	45	35	35	80	
休日労働		20	15	10			
★累計値(年度累計)							
特別条項回数	1	2	2	2	2	3	

特別条項の累計回数は(C)の回数(6回)以内

②時間外労働の累計値を算出

	2021/4	2021/5	2021/6	2021/7	2021/8	2021/9	・・・・
時間外労働	80	60	45	35	35	80	
休日労働		20	15	10			
★累計値(年度累計)							
時間外労働時間数	80	140	185	220	255	335	

時間外労働の累計時間数は
(D)の時間(680時間)を超えることはできない

Step 4 毎月の時間外労働と休日労働の合計時間数について、2～6か月の平均時間数を把握します。

Step2で把握した時間外労働と休日労働の合計時間数をもとに、2か月平均、3か月平均、4か月平均、5か月平均、6か月平均を算出します。

例えば、2021年9月については、前月までの実績をもとに以下のように2～6か月平均を算出します。

同様に他の月についても2～6か月平均を算出するため、すべての月について、隣接する2～6か月の平均が80時間以内となるよう管理しなければなりません。

	2021/4	2021/5	2021/6	2021/7	2021/8	2021/9
時間外労働	80	60	45	35	35	80
休日労働		20	15	10		
合計	80.0	80.0	60.0	45.0	35.0	80.0

算定期間		
2か月平均	→	57.5 … 8～9月の平均
3か月平均	→	53.3 … 7～9月の平均
4か月平均	→	55.0 … 6～9月の平均
5か月平均	→	60.0 … 5～9月の平均
6か月平均	→	63.3 … 4～9月の平均

前年度の36協定の対象期間中の時間数についても、2～6か月平均の算定時間に含みます。
例えば、今回のケースで2021年4月について計算するためには、直前の5か月分(2020年11月～2021年3月)の実績も必要です。

前の協定期間

	2020/11	2020/12	2021/1	2021/2	2021/3	2021/4
時間外労働	45	45	30	20	45	80
休日労働		10				
合計	45.0	55.0	30.0	20.0	45.0	80.0

算定期間		
2か月平均	→	62.5 … 3～4月の平均
3か月平均	→	48.3 … 2～4月の平均
4か月平均	→	43.8 … 1～4月の平均
5か月平均	→	46.0 … 12～4月の平均
6か月平均	→	45.8 … 11～4月の平均

Step 5

上限規制に適応した36協定を締結・届出を行った場合、次の段階として、36協定に定めた内容を遵守するよう、日々の労働時間を管理する必要があります。ここでは、労働時間の管理において必要なポイントを整理します。

Check Point

□①「1日」「1か月」「1年」のそれぞれの時間外労働が、36協定で定めた時間を超えないこと。

✓ 36協定で定めた「1日」の時間外労働の限度を超えないように日々注意してください。
✓ また、日々および月々の時間外労働の累計時間を把握し、36協定で定めた「1か月」「1年」の時間外労働の限度を超えないように注意してください。

□②休日労働の回数・時間が、36協定で定めた回数・時間を超えないこと。

□③特別条項の回数(=時間外労働が限度時間を超える回数)が、36協定で定めた回数を超えないこと。

✓ 月の時間外労働が限度時間を超えた回数(=特別条項の回数)の年度の累計回数を把握し、36協定で定めた回数を超えないように注意してください。

□④毎月の時間外労働と休日労働の合計が、100時間以上にならないこと。

□⑤月の時間外労働と休日労働の合計について、どの2～6か月の平均をとっても、1月当たり80時間を超えないこと。

例えば、時間外労働と休日労働を合計して80時間を超える月が全くないような事業場であれば、①～③のポイントだけ守ればよいことになります。

上限規制を遵守するためには、上記のチェックポイントを日々守っていただく必要があります。特に、④・⑤のポイントは、今回の法改正で初めて導入される規制となり、時間外労働と休日労働を合計するという新たな管理が必要となります。

3 36協定のここが変わります

今回の法改正によって法律に時間外労働の上限が規定されたため、36協定で定める必要がある事項が変わりました。このため、36協定届の新しい様式を策定しています。

時間外労働又は休日労働を行わせる必要がある場合には、以下の事項について協定した上で、36協定届（様式第9号）を所轄労働基準監督署長に届け出る必要があります。
中小企業は2020年4月1日までは現行の様式で届け出ることも可能です。

新しい36協定において協定する必要がある事項		
労働時間を延長し、又は休日に労働させることができる場合		
労働時間を延長し、又は休日に労働させることができる労働者の範囲		
対象期間（1年間に限る）	1年の起算日	有効期間
対象期間における ✓**1日** ✓**1か月** ✓**1年** について、労働時間を延長して労働させることができる時間又は労働させることができる休日		
時間外労働+休日労働の合計が、 ✓**月100時間未満** ✓**2～6か月平均80時間以内** を満たすこと		

臨時的な特別の事情があるため、原則となる時間外労働の限度時間（月45時間・年360時間）を超えて時間外労働を行わせる必要がある場合には、さらに以下の事項について協定した上で、36協定届（様式第9号の2）を所轄労働基準監督署長に提出する必要があります。

新しい36協定において協定する必要がある事項	
限度時間を超える場合	臨時的に限度時間を超えて労働させる必要がある場合における ✓**1か月の時間外労働+休日労働の合計時間数（100時間未満）** ✓**1年の時間外労働時間（720時間以内）**
	限度時間を超えることができる回数（年6回以内）
	限度時間を超えて労働させることができる場合
	✓**限度時間を超えて労働させる労働者に対する健康及び福祉を確保するための措置※**
	限度時間を超えた労働に係る割増賃金率
	限度時間を超えて労働させる場合における手続

※健康福祉確保措置として望ましい措置
(1) 医師による面接指導　(2)深夜業の回数制限　(3)終業から始業までの休息時間の確保（勤務間インターバル）
(4)代償休日・特別な休暇の付与　(5)健康診断　(6)連続休暇の取得　(7)心とからだの相談窓口の設置
(8)配置転換　(9)産業医等による助言・指導や保健指導

ここも注目　過半数代表者の選任

- 36協定の締結を行う労働者の代表は、労働者の過半数で組織する労働組合がない場合には、労働者の過半数を代表する者（過半数代表者）が行う必要があります。
- 過半数代表者の選任に当たっては、以下の点に留意する必要があります。
  - ✓管理監督者でないこと
  - ✓36協定締結をする者を選出することを明らかにした上で、投票、挙手等の方法で選出すること
  - ✓使用者の意向に基づいて選出された者でないこと
- さらに、使用者は過半数代表者が協定締結に関する事務を円滑に遂行することができるよう、必要な配慮を行わなければなりません。

36協定の締結に当たって注意すべきポイント

Point 1 協定する期間は、「1日」「1か月」「1年」に限ります。

●従来の36協定では、延長することができる期間は、「1日」「1日を超えて3か月以内の期間」「1年」とされていましたが、今回の改正で、「1か月」「1年」の時間外労働に上限が設けられたことから、協定する期間については「1日」「1か月」「1年」に限ることとなりました。

Point 2 協定期間の「起算日」を定める必要があります。

●1年の上限について算定するために、協定期間の「起算日」を定める必要があります。

Point 3 時間外労働と休日労働の合計について、月100時間未満、2～6か月平均80時間以内にすることを協定する必要があります。

●36協定では「1日」「1か月」「1年」の時間外労働の上限時間を定めます。しかし、今回の法改正では、この上限時間内で労働させた場合であっても、実際の時間外労働と休日労働の合計が、月100時間以上または2～6か月平均80時間超となった場合には、法違反となります。

●このため、時間外労働と休日労働の合計を月100時間未満、2～6か月平均80時間以内とすることを、協定する必要があります。36協定届の新しい様式では、この点について労使で合意したことを確認するためのチェックボックスが設けられています。

Point 4 限度時間を超えて労働させることができるのは、「臨時的な特別の事情がある場合」に限ります。

●限度時間（月45時間・年360時間）を超える時間外労働を行わせることができるのは、通常予見することのできない業務量の大幅な増加など、臨時的な特別の事情がある場合に限ります。

臨時的に限度時間を超えて労働させる必要がある場合の事由については、
できる限り具体的に定めなければなりません。
「業務の都合上必要な場合」「業務上やむを得ない場合」など、恒常的な長時間労働を招くおそれがあるものは
認められません。

臨時的に必要がある場合の例

●予算、決算業務　●ボーナス商戦に伴う業務の繁忙　●納期のひっ迫
●大規模なクレームへの対応　●機械のトラブルへの対応

Point 5 健康及び福祉を確保するための措置

●限度時間を超えて労働させる労働者に対する健康及び福祉を確保するための措置を講じなければなりません。

36協定届の記載例

（様式第9号（第16条第1項関係））

労働時間の延長及び休日の労働は必要最小限にとどめられるべきであり、労使当事者はこのことに十分留意した上で協定するようにしてください。なお、使用者は協定した時間数の範囲内で労働させた場合であっても、労働契約法第5条に基づく安全配慮義務を負います。

36協定で締結した内容を協定届（本様式）に転記して届け出てください。

●36協定届（本様式）を用いて36協定を締結することもできます。
その場合には、労働者代表の署名又は記名・押印が必要です。
●必要事項の記載があれば、協定届様式以外の形式でも届出できます。

36協定の届出は電子申請でも行えます。
（任意）の欄は、記載しなくても構いません。

表面

様式第９号（第 16 条第１項関係）

時間外労働
休日労働
に関する協定届

労働保険番号	都道府県	所掌	管轄	基幹番号	枝番号	被一括事業場番号
法人番号						

労働保険番号・法人番号を記載してください。

事業場（工場、支店、営業所等）ごとに協定してください。

事業の種類	事業の名称	事業の所在地（電話番号）	協定の有効期間
金属製品製造業	○○金属工業株式会社　○○工場	（〒 000 － 0000 ） ○○市○○町1－2－3 （電話番号：000－0000 － 0000 ）	0000年4月1日から1年間

この協定が有効となる期間を定めてください。1年間とすることが望ましいです。

		時間外労働をさせる必要のある具体的事由	業務の種類	労働者数（満18歳以上の者）	所定労働時間（1日）（任意）	延長することができる時間数 1日 法定労働時間を超える時間数	1日 所定労働時間を超える時間数（任意）	1箇月（①については45時間まで、②については42時間まで） 法定労働時間を超える時間数	1箇月 所定労働時間を超える時間数（任意）	1年（①については360時間まで、②については320時間まで） 起算日（年月日） 0000年4月1日 法定労働時間を超える時間数	1年 所定労働時間を超える時間数（任意）
時間外労働	① 下記②に該当しない労働者	受注の集中	設計	10人	7.5時間	3時間	3.5時間	30時間	40時間	250時間	370時間
		臨時の受注、納期変更	機械組立	20人	7.5時間	2時間	2.5時間	15時間	25時間	150時間	270時間
		製品不具合への対応	検査	10人	7.5時間	2時間	2.5時間	15時間	25時間	150時間	270時間
	② 1年単位の変形労働時間制により労働する労働者	月末の決算事務	経理	5人	7.5時間	3時間	3.5時間	20時間	30時間	200時間	320時間
		棚卸	購買	5人	7.5時間	3時間	3.5時間	20時間	30時間	200時間	320時間

1年間の上限時間を計算する際の起算日を記載してください。その1年間においては協定の有効期間にかかわらず、起算日は同一の日である必要があります。

対象期間が3か月を超える1年単位の変形労働時間制が適用される労働者については、②の欄に記載してください。

事由は具体的に定めてください。

業務の範囲を細分化し、明確に定めてください。

1日の法定労働時間を超える時間数を定めてください。

1か月の法定労働時間を超える時間数を定めてください。①は45時間以内、②は42時間以内です。

1年の法定労働時間を超える時間数を定めてください。①は360時間以内、②は320時間以内です。

	休日労働をさせる必要のある具体的事由	業務の種類	労働者数（満18歳以上の者）	所定休日（任意）	労働させることができる法定休日の日数	労働させることができる法定休日における始業及び終業の時刻
休日労働	受注の集中	設計	10人	土日祝日	1か月に1日	8:30～17:30
	臨時の受注、納期変更	機械組立	20人	土日祝日	1か月に1日	8:30～17:30

上記で定める時間数にかかわらず、時間外労働及び休日労働を合算した時間数は、1箇月について 100 時間未満でなければならず、かつ２箇月から６箇月までを平均して 80 時間を超過しないこと。☑
（チェックボックスに要チェック）

時間外労働と法定休日労働を合計した時間数は、月100時間未満、2～6か月平均80時間以内でなければいけません。これを労使で確認の上、必ずチェックを入れてください。チェックボックスにチェックがない場合には、有効な協定届とはなりません。

協定の成立年月日　0000 年　3 月　12 日

協定の当事者である労働組合（事業場の労働者の過半数で組織する労働組合）の名称又は労働者の過半数を代表する者の職名 検査課主任 氏名 山田花子

協定の当事者（労働者の過半数を代表する者の場合）の選出方法（ 投票による選挙 ）

0000 年　3 月　15 日

使用者　職名 工場長　氏名 田中太郎　印

管理監督者は労働者代表にはなれません。

協定書を兼ねる場合には、労働者代表の署名又は記名・押印が必要です。

押印も必要です。

○　○　労働基準監督署長殿

労働者の過半数で組織する労働組合が無い場合には、36協定の締結をする者を選ぶことを明確にした上で、投票・挙手等の方法で労働者の過半数代表者を選出し、選出方法を記載してください。
使用者による指名や、使用者の意向に基づく選出は認められません。

36協定届の記載例（特別条項）

（様式第9号の2（第16条第1項関係））

労働時間の延長及び休日の労働は必要最小限にとどめられるべきであり、労使当事者はこのことに十分留意した上で協定するようにしてください。なお、使用者は協定した時間数の範囲内で労働させた場合であっても、労働契約法第5条に基づく安全配慮義務を負います。

臨時的に限度時間を超えて労働させる場合には様式9号の2の協定届の届出が必要です。

様式第9号の2は、
・限度時間内の時間外労働についての届出書（1枚目）と、
・限度時間を超える時間外労働についての届出書（2枚目）
の**2枚**の記載が必要です。

36協定で締結した内容を協定届（本様式）に転記して届け出てください。
●36協定届（本様式）を用いて36協定を締結することもできます。
その場合には、労働者代表の署名又は記名・押印が必要です。
●必要事項の記載があれば、協定届様式以外の形式でも届出できます。

36協定の届出は電子申請でも行えます。
（任意）の欄は、記載しなくても構いません。

1枚目（表面）

様式第９号の２（第 16 条第１項関係）

時間外労働 休日労働 に関する協定届

労働保険番号	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ 都道府県 所轄 管轄 基幹番号 枝番号 被一括事業場番号
法人番号	□□□□□□□□□□□□□

事業場（工場、支店、営業所等）ごとに協定してください。

労働保険番号・法人番号を記載してください。

事業の種類	事業の名称	事業の所在地（電話番号）	協定の有効期間
金属製品製造業	○○金属工業株式会社　○○工場	（〒 000 － 0000 ） ○○市○○町1−2−3　（電話番号：000－ 0000 － 0000 ）	0000年4月1日から1年間

この協定が有効となる期間を定めてください。1年間とすることが望ましいです。

		時間外労働をさせる必要のある具体的事由	業務の種類	労働者数（満18歳以上の者）	所定労働時間（1日）（任意）	延長することができる時間数 1日 法定労働時間を超える時間数	1日 所定労働時間を超える時間数（任意）	1箇月（①については45時間まで、②については42時間まで） 法定労働時間を超える時間数	1箇月 所定労働時間を超える時間数（任意）	1年（①については360時間まで、②については320時間まで） 法定労働時間を超える時間数	1年 所定労働時間を超える時間数（任意）
										起算日（年月日） 0000年4月1日	
時間外労働	① 下記②に該当しない労働者	受注の集中	設計	10人	7.5時間	3時間	3.5時間	30時間	40時間	250時間	370時間
		臨時の受注、納期変更	機械組立	20人	7.5時間	2時間	2.5時間	15時間	25時間	150時間	270時間
		製品不具合への対応	検査	10人	7.5時間	2時間	2.5時間	15時間	25時間	150時間	270時間
	② 1年単位の変形労働時間制により労働する労働者	月末の決算事務	経理	5人	7.5時間	3時間	3.5時間	20時間	30時間	200時間	320時間
		棚卸	購買	5人	7.5時間	3時間	3.5時間	20時間	30時間	200時間	320時間

1年間の上限時間を計算する際の起算日を記載してください。その1年間においては協定の有効期間にかかわらず、起算日は同一の日である必要があります。

対象期間が3か月を超える1年単位の変形労働時間制が適用される労働者については、②の欄に記載してください。

事由は具体的に定めてください。

業務の範囲を細分化し、明確に定めてください。

1日の法定労働時間を超える時間数を定めてください。

1か月の法定労働時間を超える時間数を定めてください。①は45時間以内、②は42時間以内です。

1年の法定労働時間を超える時間数を定めてください。①は360時間以内、②は320時間以内です。

	休日労働をさせる必要のある具体的事由	業務の種類	労働者数（満18歳以上の者）	所定休日（任意）	労働させることができる法定休日の日数	労働させることができる法定休日における始業及び終業の時刻
休日労働	受注の集中	設計	10人	土日祝日	1か月に1日	8:30～17:30
	臨時の受注、納期変更	機械組立	20人	土日祝日	1か月に1日	8:30～17:30

上記で定める時間数にかかわらず、時間外労働及び休日労働を合算した時間数は、1箇月について 100 時間未満でなければならず、かつ２箇月から６箇月までを平均して 80 時間を超過しないこと。☑
（チェックボックスに要チェック）

2枚目
（表面）

労働時間の延長及び休日の労働は必要最小限にとどめられるべきであり、労使当事者はこのことに十分留意した上で協定するようにしてください。
なお、使用者は協定した時間数の範囲内で労働させた場合であっても、労働契約法第5条に基づく安全配慮義務を負います。

様式第９号の２（第 16 条第１項関係）

時間外労働
休日労働に関する協定届（特別条項）

臨時的に限度時間を超えて労働させることができる場合	業務の種類	労働者数（満18歳以上の者）	1日（任意）延長することができる時間数：法定労働時間を超える時間数	1日（任意）延長することができる時間数：所定労働時間を超える時間数（任意）	1箇月（時間外労働及び休日労働を合算した時間数。100時間未満に限る。）：限度時間を超えて労働させることができる回数（6回以内に限る。）	1箇月：延長することができる時間数及び休日労働の時間数：法定労働時間を超える時間数と休日労働の時間数を合算した時間数	1箇月：延長することができる時間数及び休日労働の時間数：所定労働時間を超える時間数と休日労働の時間数を合算した時間数（任意）	1箇月：限度時間を超えた労働に係る割増賃金率	1年（時間外労働のみの時間数。720時間以内に限る。）起算日（年月日）：0000年4月1日	1年：延長することができる時間数：法定労働時間を超える時間数	1年：延長することができる時間数：所定労働時間を超える時間数（任意）	1年：限度時間を超えた労働に係る割増賃金率
突発的な仕様変更、新システムの導入	設計	10人	6時間	6.5時間	6回	90時間	100時間	35%	700時間	820時間	35%
製品トラブル・大規模なクレームへの対応	検査	20人	6時間	6.5時間	6回	90時間	100時間	35%	600時間	720時間	35%
機械トラブルへの対応	機械組立	10人	6時間	6.5時間	4回	80時間	90時間	35%	500時間	620時間	35%

1年間の上限時間を計算する際の起算日を記載してください。その1年間においては協定の有効期間にかかわらず、起算日は同一の日である必要があります。

限度時間を超えて時間外労働をさせる場合の割増賃金率を定めてください。
この場合、法定の割増率（25%）を超える割増率となるよう努めてください。

事由は一時的または突発的に時間外労働を行わせる必要のあるものに限り、できる限り具体的に定めなければなりません。「業務の都合上必要なとき」「業務上やむを得ないとき」など恒常的な長時間労働を招くおそれがあるものは認められません。

業務の範囲を細分化し、明確に定めてください。

月の時間外労働の限度時間（月45時間又は42時間）を超えて労働させる回数を定めてください。年6回以内に限ります。

限度時間（月45時間又は42時間）を超えて労働させる場合の、1か月の**時間外労働と休日労働の合計の時間数**を定めてください。**月100時間未満**に限ります。
なお、この時間数を満たしていても、**2～6か月平均で月80時間**を超えてはいけません。

限度時間を超えて時間外労働をさせる場合の割増賃金率を定めてください。
この場合、法定の割増率（25%）を超える割増率となるよう努めてください。

限度時間（年360時間または320時間）を超えて労働させる1年の**時間外労働（休日労働は含みません）の時間数**を定めてください。**年720時間以内**に限ります。

限度時間を超えて労働させる場合にとる手続きについて定めてください。

限度時間を超えて労働させる場合における手続	労働者代表者に対する事前申し入れ	
限度時間を超えて労働させる労働者に対する健康及び福祉を確保するための措置	（該当する番号）①、③、⑩	（具体的内容）対象労働者への医師による面接指導の実施、対象労働者に11時間の勤務間インターバルを設定 職場での時短対策会議の開催

限度時間を超えた労働者に対し、裏面の記載心得1(9)①～⑩の健康確保措置のいずれかの措置を講ずることを定めてください。

上記で定める時間数にかかわらず、時間外労働及び休日労働を合算した時間数は、１箇月について 100 時間未満でなければならず、かつ２箇月から６箇月までを平均して 80 時間を超過しないこと。☑
（チェックボックスに要チェック）

時間外労働と法定休日労働を合計した時間数は、月100時間未満、2～6か月平均80時間以内でなければいけません。これを労使で確認の上、必ずチェックを入れてください。チェックボックスにチェックがない場合には、有効な協定届とはなりません。

協定の成立年月日　0000 年　3 月　12 日

協定の当事者である労働組合（事業場の労働者の過半数で組織する労働組合）の名称又は労働者の過半数を代表する者の　職名　検査課主任　氏名　山田花子

管理監督者は労働者代表にはなれません。

協定書を兼ねる場合には、労働者代表の署名又は記名・押印が必要です。

協定の当事者（労働者の過半数を代表する者の場合）の選出方法（　投票による選挙　）

0000 年　3 月　15 日

使用者　職名　工場長　氏名　田中太郎　印

押印も必要です。

○　○　　労働基準監督署長殿

労働者の過半数で組織する労働組合が無い場合には、36協定の締結をする者を選ぶことを明確にした上で、投票・挙手等の方法で労働者の過半数代表者を選出し、選出方法を記載してください。
使用者による指名や、使用者の意向に基づく選出は認められません。

4 年次有給休暇の取得義務化

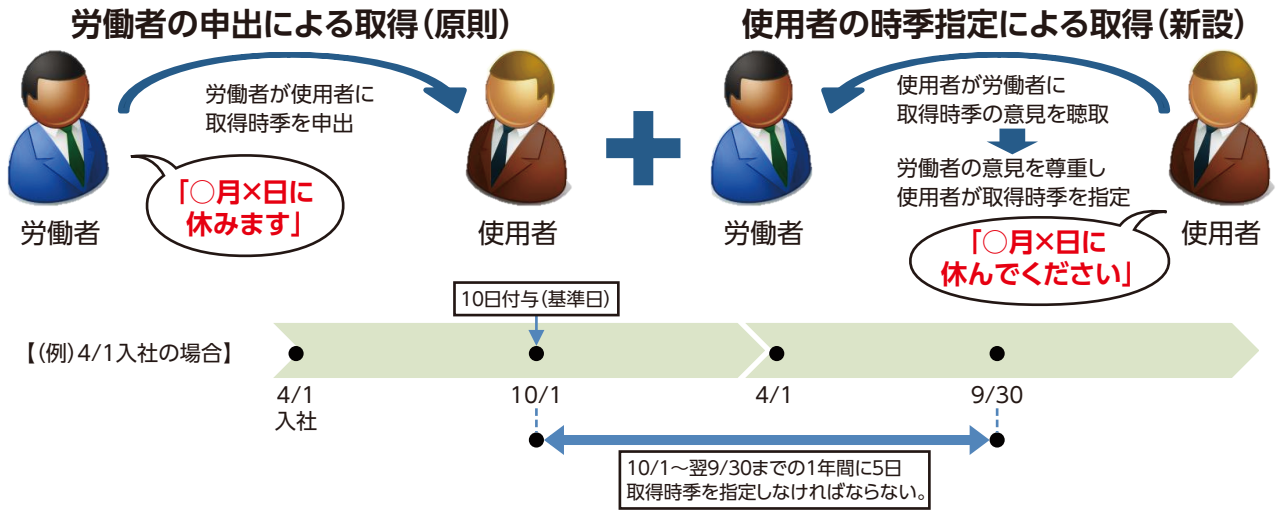
2019年4月1日施行

労働基準法では、労働者の心身のリフレッシュを図ることを目的として、一定の要件を満たす労働者に対し、毎年一定日数の年次有給休暇を与えることを規定しています。(※)

(※)年次有給休暇(労働基準法第39条)
雇入れの日から起算して6か月継続勤務し、全労働日の8割以上出勤した労働者(管理監督者を含む)には、年10日の有給休暇が付与されます。
継続勤務6年6か月で年20日が限度となります。
パートタイム労働者など所定労働日数が少ない労働者については、所定労働日数に応じた日数の有給休暇が比例付与されます。

- 年次有給休暇は、原則として、労働者が請求する時季に与えることとされていますが、職場への配慮やためらい等の理由から取得率が低調な現状にあり、年次有給休暇の取得促進が課題となっています 。
- このため、今般、労働基準法が改正され、**2019年4月から、全ての企業において、年10日以上の年次有給休暇が付与される労働者に対して、年次有給休暇の日数のうち年5日については、使用者が時季を指定して取得させることが必要**となりました。
- ただし、2019年4月より前に付与していた年次有給休暇については、年5日取得させる義務の対象とはなりません。2019年4月1日以後、最初に年10日以上の年次有給休暇を付与した日(基準日)から、年5日確実に取得させる義務の対象となります。

■時季指定義務のポイント



◆対象者は、年次有給休暇が**10日以上付与される労働者(管理監督者を含む)**に限ります。
◆労働者ごとに、年次有給休暇を**付与した日(基準日)から1年以内に5日**について、使用者が取得時季を指定して与える必要があります。
(※)使用者は、時季指定に当たっては、労働者の意見を聴取し、その意見を尊重するよう努めなければなりません。
◆年次有給休暇を5日以上取得済みの労働者に対しては、使用者による時季指定は不要です。
(※)労働者が自ら申し出て取得した日数や、労使協定で取得時季を定めて与えた日数(計画的付与)については、5日から控除することができます。

(例) 労働者が自ら5日取得した場合 ⇒ 使用者の時季指定は不要
労働者が自ら3日取得+計画的付与2日の場合 ⇒ 〃
労働者が自ら3日取得した場合 ⇒ 使用者は2日を時季指定
計画的付与で2日取得した場合 ⇒ 〃 3日 〃

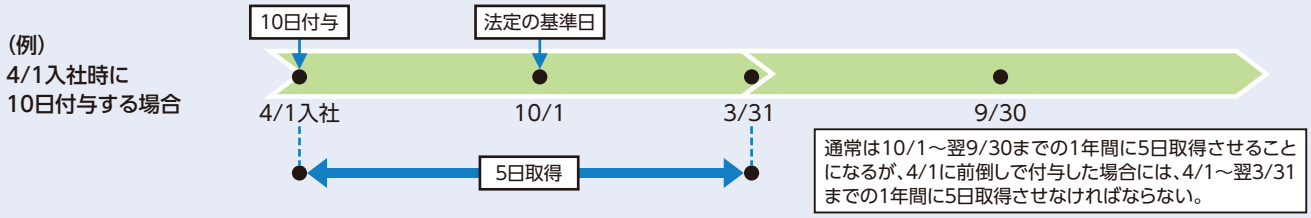
(※)半日単位の年休は5日から控除することができますが、時間単位の年休は5日から控除することができません。

※法定の基準日と異なり、

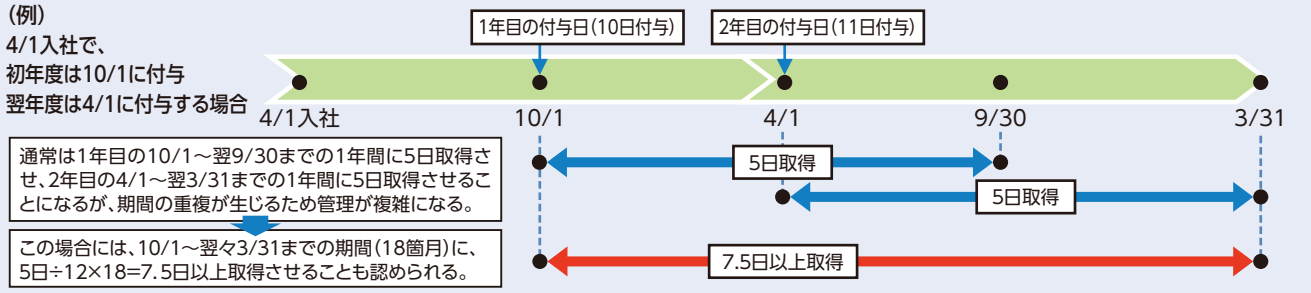
●入社日から年次有給休暇を付与する場合や、

●全社的に年次有給休暇の起算日を合わせるために2年目以降に付与日を変える場合などについては、以下のような取扱いとなります。

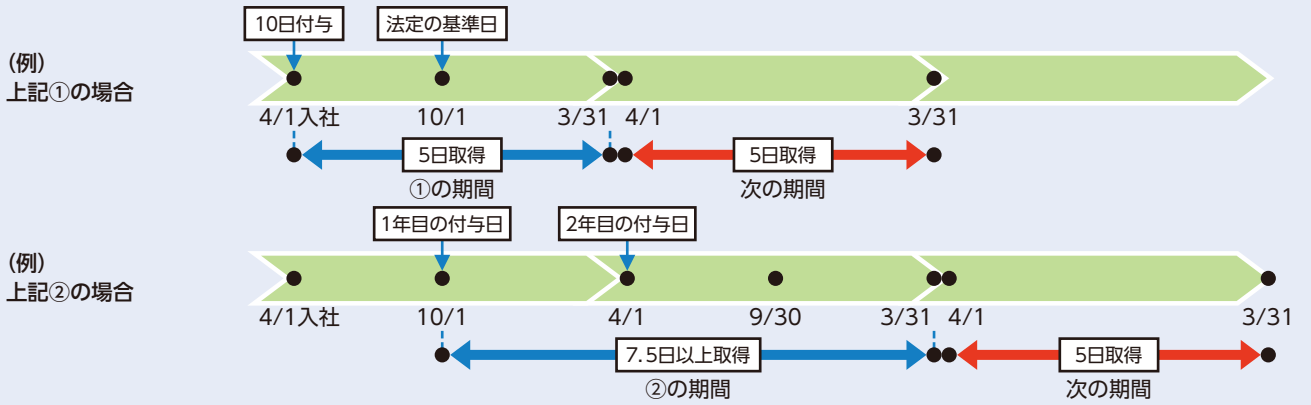
①法定の基準日（雇入れの日から半年後）より前に10日以上の年次有給休暇を付与する場合
⇒使用者は付与した日から1年以内に5日指定して取得させなければなりません。



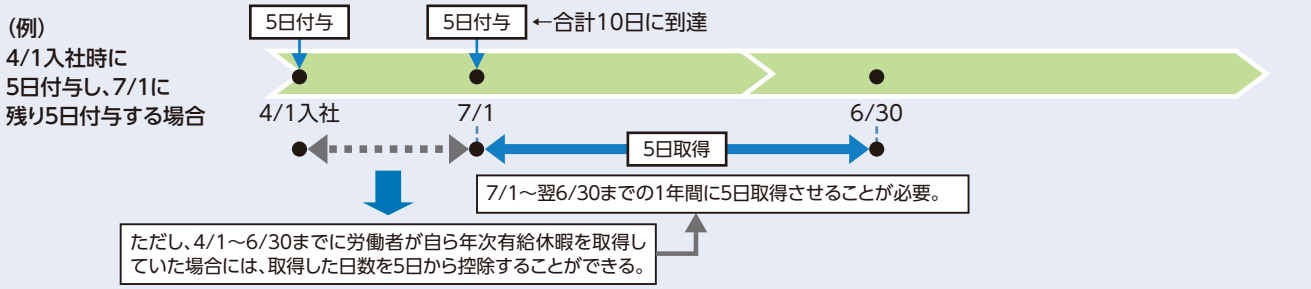
②入社した年と翌年で年次有給休暇の付与日が異なるため、5日の指定義務がかかる1年間の期間に重複が生じる場合（全社的に起算日を合わせるために入社2年目以降の社員への付与日を統一する場合など）
⇒重複が生じるそれぞれの期間を通じた期間（前の期間の始期から後の期間の終期までの期間）の長さに応じた日数（比例按分した日数）を、当該期間に取得させることも認められます。



③上記①・②の期間経過後は当該期間の最終日の翌日からの1年間に5日の指定義務がかかります。



④10日のうち一部を法定の基準日より前倒しで付与し、労働者が自ら年次有給休暇を取得した場合
⇒分割して前倒しで付与した場合には、付与日数の合計が10日に達した日からの1年間に5日の指定義務がかかります。当該日以前に、分割して前倒しで付与した年次有給休暇について労働者が自ら取得していた場合には、取得した日数を5日の指定義務から控除することができます。



■年次有給休暇管理簿

使用者は、労働者ごとに年次有給休暇管理簿を作成し、3年間保存しなければなりません。

時季、日数及び基準日を労働者ごとに明らかにした書類（年次有給休暇管理簿）を作成し、当該年休を与えた期間中及び当該期間の満了後3年間保存しなければなりません。

（年次有給休暇管理簿は労働者名簿または賃金台帳とあわせて調製することができます。また、必要なときにいつでも出力できる仕組みとした上で、システム上で管理することも差し支えありません。）

（例）労働者名簿または賃金台帳に以下のような必要事項を盛り込んだ表を追加する。

年次有給休暇取得日数	基準日（労働基準法第39条第7項関係）	2019/4/1 ← 基準日 （補足）基準日が2つ存在する場合（※P15参照）には、基準日を2つ記載する必要があります。									
	基準日から1年以内の期間における年次有給休暇の取得日数	18日 ← 日数 （補足）基準日から1年以内の期間における年休取得日数（基準日が2つ存在する場合（※P15参照）には1つ目の基準日から2つ目の基準日の1年後までの期間における年休取得日数）を記載する必要があります。									
	年次有給休暇を取得した日付	2019/4/4(木)	2019/5/7(火)	2019/6/3(月)	2019/7/1(月)	2019/8/1(木)	2019/8/13(火)	2019/8/14(水)	2019/8/15(木)	2019/8/16(金)	2019/8/19(月)
		2019/9/2(月)	2019/10/9(水)	2019/11/5(火)	2019/12/6(金)	2020/1/14(火)	2020/2/10(月)	2020/3/19(木)	2020/3/20(金)		

時季（年次有給休暇を取得した日付）

ここも注目　～就業規則による規定～

休暇に関する事項は**就業規則の絶対的必要記載事項（労働基準法第89条）**であるため、使用者による年次有給休暇の時季指定を実施する場合は、**時季指定の対象となる労働者の範囲及び時季指定の方法等について、就業規則に記載しなければなりません。**

（規定例）第○条

1項～4項（略（モデル就業規則を参照））

5　第1項又は第2項の年次有給休暇が10日以上与えられた労働者に対しては、第3項の規定にかかわらず、付与日から1年以内に、当該労働者の有する年次有給休暇日数のうち5日について、会社が労働者の意見を聴取し、その意見を尊重した上で、あらかじめ時季を指定して取得させる。ただし、労働者が第3項又は第4項の規定による年次有給休暇を取得した場合においては、当該取得した日数分を5日から控除するものとする。

5 中小企業に対する月60時間超の時間外労働の割増賃金率の適用猶予見直し

■2023年4月1日から、月60時間を超える残業は、割増賃金率が上がります

（現在）

月60時間超の残業割増賃金率
大企業は 50%
中小企業は 25%

	1か月の時間外労働（1日8時間・1週40時間を超える労働時間）	
	60時間以下	60時間超
大企業	25%	50%
中小企業	25%	25%

（改正後）2023年4月1日施行

月60時間超の残業割増賃金率
大企業、中小企業ともに50%
※中小企業の割増賃金率を引上げ

	1か月の時間外労働（1日8時間・1週40時間を超える労働時間）	
	60時間以下	60時間超
大企業	25%	50%
中小企業	25%	50%

※中小企業の定義は、以下のとおりです（事業場単位ではなく、企業単位で判断します）。

業種	資本金の額または出資の総額	または	常時使用する労働者
小売業	5,000万円以下	または	50人以下
サービス業	5,000万円以下	または	100人以下
卸売業	1億円以下	または	100人以下
その他（製造業、建設業、運輸業、その他）	3億円以下	または	300人以下

6 産業医・産業保健機能の強化

産業医・産業保健機能の強化について

1　産業医の活動環境の整備

産業医の独立性・中立性の強化

(1)産業医は、労働者の健康管理等を行うのに必要な知識に基づいて誠実にその職務を行わなければなりません。

長時間労働者等の健康確保対策の強化

(2)事業者は、産業医の勧告を受けたときは、遅滞なく、勧告の内容等を衛生委員会等に報告しなければなりません。

(産業医の選任義務のある労働者数50人以上の事業場)

(3)事業者は、産業医等による労働者からの健康相談に応じ、適切に対応するために必要な体制整備等を講ずるように努めなければなりません。

産業医の業務内容等の周知

(4)産業医等を選任した事業者は、その事業場における産業医等の業務の内容等(※1)を、常時各作業場の見やすい場所に掲示し、又は備え付けること等により、労働者に周知(※2)させなければなりません。(産業医の選任義務のある労働者数50人以上の事業場は義務、産業医の選任義務のない労働者の健康管理等を行う医師又は保健師を選任した50人未満の事業場は努力義務)

(※1)労働者に周知させなければならないもの

ア　その事業場における産業医の業務の具体的な内容
イ　産業医に対する健康相談の申出の方法
ウ　産業医による心身の状態に関する情報の取扱いの方法

(※2)労働者に周知させる方法

ア　常時各作業場の見やすい場所に掲示し、又は備え付けること
イ　書面を労働者に交付すること
ウ　磁気テープ、磁気ディスクその他これらに準ずる物に記録し、かつ、各作業場に労働者が当該記録の内容を常時確認できる機器を設置すること

2　労働者の健康管理等に必要な情報の産業医への提供等

労働者の健康管理等に必要な情報の産業医への提供

(1)産業医等を選任した事業者は、産業医等に対し、労働時間に関する情報等(※1)を提供(※2)しなければなりません。

(産業医の選任義務のある労働者数50人以上の事業場は義務、産業医の選任義務のない労働者の健康管理等を行う医師又は保健師を選任した50人未満の事業場は努力義務)

(※1)産業医に対して提供する情報

ア　既に講じた健康診断実施後の措置、長時間労働者に対する面接指導実施後の措置若しくは労働者の心理的な負担の程度を把握するための検査の結果に基づく面接指導実施後の措置又は講じようとするこれらの措置の内容に関する情報(これらの措置を講じない場合にあっては、その旨及びその理由)
イ　休憩時間を除き1週間当たり40時間を超えて労働させた場合におけるその超えた時間が1月当たり80時間を超えた労働者の氏名及び当該労働者に係る当該超えた時間に関する情報
ウ　ア及びイに掲げるもののほか、労働者の業務に関する情報であって産業医が労働者の健康管理等を適切に行うために必要と認めるもの

(※2)産業医に対する情報の提供方法

アに掲げる情報：健康診断の結果についての医師等からの意見聴取、面接指導の結果についての医師からの意見聴取又は労働者の心理的な負担の程度を把握するための検査の結果に基づく面接指導の結果についての医師からの意見聴取を行った後、遅滞なく提供すること。
イに掲げる情報：当該超えた時間の算定を行った後、速やかに提供すること。
ウに掲げる情報：産業医から当該情報の提供を求められた後、速やかに提供すること。労働者の健康情報の適正な取扱いの確保

(2)事業者は、本人の同意がある場合その他正当な事由がある場合を除き、労働者の心身の状態に関する情報を収集し、保管し、又は使用するに当たっては、労働者の健康の確保に必要な範囲で労働者の心身の状態に関する情報を収集し、並びに当該収集の目的の範囲内でこれを保管し、及び使用しなければなりません。

※じん肺法も同様の改正

●産業医とは：事業場において、労働者の健康を保持するための措置、作業環境の維持管理、作業の管理、健康管理等を行う医師。常時使用する労働者が50人以上の事業場において選任義務があります。
●衛生委員会とは：事業場において、労働者の健康障害を防止するための事項等を調査審議する会議です。常時使用する労働者が50人以上の事業場において設置義務があります。

長時間労働者に対する面接指導等の流れについて

新規　事業者が管理監督者や裁量労働制の適用者を含めた全ての労働者の労働時間の状況を把握

拡充　事業者が産業医に時間外・休日労働時間が月80時間超の労働者の情報を提供

新規　事業者は時間外・休日労働時間が月80時間超の労働者本人に労働時間の情報通知

産業医が情報をもとに労働者に面接指導の申出を勧奨することができる

拡充　時間外・休日労働時間が月80時間超の労働者が事業者に面接指導の申出

※面接指導の対象要件を月100時間超から月80時間超に拡大

事業者が産業医等による面接指導を実施

事業者が産業医等から労働者の措置等に関する意見を聴く

事業者が産業医等の意見を踏まえて必要な措置を講じる

新規　事業者が産業医に措置内容を情報提供

新規　勧告を行う場合は産業医が事業者からあらかじめ意見を求める

産業医が労働者の健康を確保するために必要があると認める場合は事業者に勧告

新規　事業者が産業医の勧告の内容等を衛生委員会等に報告

長時間労働者に対する面接指導等の実施について

①労働時間の状況の把握

□長時間労働者に対する面接指導を実施するため、タイムカードによる記録、パーソナルコンピュータ等の電子計算機の使用時間（ログインからログアウトまでの時間）の記録等の客観的な方法その他の適切な方法により、管理監督者や裁量労働制の適用者も含めた全ての労働者の労働時間の状況を把握しなければなりません。

②時間外・休日労働時間の算定・申出の手続

1月の時間外・休日労働時間数＝1月の総労働時間数－（計算期間1月間の総暦日数／7）×40
1月の総労働時間数＝労働時間数（所定労働時間数）＋延長時間数（時間外労働時間数）＋休日労働時間数

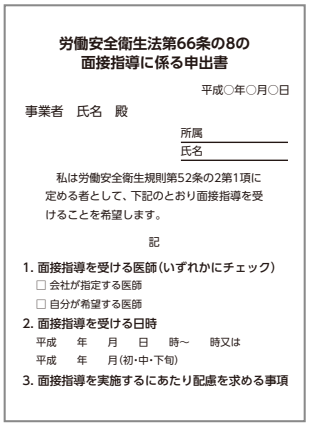
□時間の算定は、毎月1回以上、一定の期日を定めて行います。
（例）賃金締切日とする。

□事業者は、産業医に対し、時間外・休日労働が月80時間を超えた労働者の氏名及び当該超えた時間に関する情報を提供します。

□事業者は、時間外・休日労働時間が月80時間を超えた労働者に対し、労働時間に関する情報を通知します。

□事業者は、時間外・休日労働時間が月80時間を超えない労働者についても、労働時間に関する情報について開示の求めがあれば、開示することが望まれます。

□申出は書面や電子メール等の記録が残るものとします（様式例参照）。


労働安全衛生法第66条の8の
面接指導に係る申出書

平成○年○月○日

事業者　氏名　殿

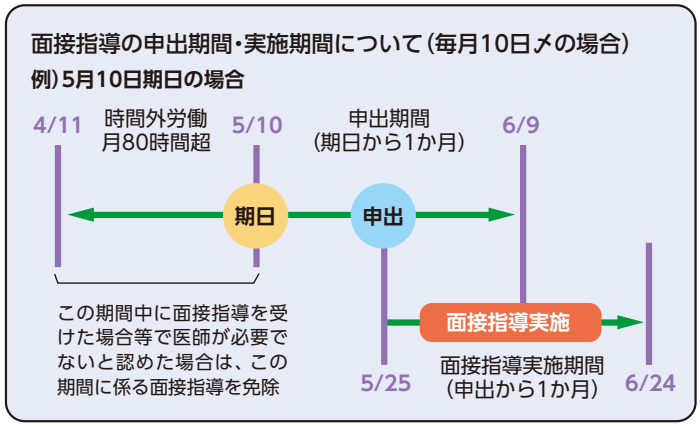
所属
氏名

私は労働安全衛生規則第52条の2第1項に定める者として、下記のとおり面接指導を受けることを希望します。

記

1. 面接指導を受ける医師（いずれかにチェック）
□ 会社が指定する医師
□ 自分が希望する医師
2. 面接指導を受ける日時
平成　年　月　日　時～　時又は
平成　年　月（初・中・下旬）
3. 面接指導を実施するにあたり配慮を求める事項

様式例



③長時間労働者に対する面接指導等の実施

i　時間外・休日労働時間が月80時間を超えた場合

事業者 →
- 申出をした労働者に対し、医師による面接指導を実施しなければなりません。面接指導を実施した医師から必要な措置について意見聴取を行い、必要と認める場合は、適切な事後措置を実施しなければなりません。
- 時間外・休日労働時間が月80時間を超えた労働者に関する作業環境、労働時間に関する情報、深夜業の回数及び時間数等の情報を産業医に提供しましょう。

労働者 →
- 面接指導の申出をし、医師による面接指導を受けましょう。

産業医 →
- 労働者に対し、面接指導の申出をするよう勧奨しましょう。面接指導を実施する産業医は「長時間労働者への面接チェックリスト（医師用）」等を活用しましょう。

ii　時間外・休日労働時間が月45時間を超えた場合

事業者 →
- 健康への配慮が必要な者が面接指導等の対象となるよう基準を設定し、面接指導等を実施することが望まれます。また、必要と認める場合は、適切な事後措置を実施することが望まれます。

④医師からの意見聴取・面接指導の結果の記録

□事業者は、面接指導を実施した労働者の健康を保持するために必要な措置について、医師の意見を聴かなければなりません。
□医師の意見聴取は、面接指導を実施した医師から面接指導の結果の報告に併せて行うことが適当です。
□事業者は、面接指導の結果の記録を作成し、5年間保存しなければなりません。
□面接指導の結果の記録は、面接指導を実施した医師からの報告をそのまま保存することで足ります。

⑤事後措置の実施の際に留意すべき事項

□事業者は、医師の意見を勘案して、必要と認める場合は適切な措置を実施しなければなりません。
□面接指導により労働者のメンタルヘルス不調が把握された場合は、必要に応じて精神科医等と連携しつつ対応を図りましょう。
□特にメンタルヘルス不調に関して、面接指導の結果、労働者に対し、不利益な取扱いをしてはならないことに留意しましょう。

⑥ 事業場で定める必要な措置に係る基準の策定

□事業場で定める基準の策定は、衛生委員会等における調査審議の内容を踏まえて決定するとともに、長時間労働に係る医学的知見を考慮し、以下の点に十分留意しましょう。
●時間外・休日労働が月80時間を超えた全ての労働者に面接指導を実施するよう基準の策定に努めましょう。
●時間外・休日労働が月45時間超の労働者について、健康への配慮が必要な者の範囲と措置について検討し、それらの者が措置の対象となるように基準を策定することが望まれます。
例1）時間外・休日労働時間が月45時間を超える労働者で産業医が必要と認めた者には、面接指導を実施する。
例2）時間外・休日労働時間が月45時間を超える労働者に係る作業環境、労働時間等の情報を産業医等に提供し、事業場における健康管理について事業者が助言指導を受ける。

⑦ 長時間労働者に対する面接指導等の実施に当たって

□月80時間超の時間外・休日労働をさせた事業場又はそのおそれのある事業場等においては、衛生委員会等で調査審議のうえ、以下のア～ウを図りましょう。調査審議の結果の際は、申出を行うことによる不利益取扱いの防止など、申出がしやすい環境となるよう配慮しましょう。
ア 申出様式の作成、申出窓口の設定など申出手続を行うための体制の整備
イ 労働者に対し、申出方法等の周知徹底
□面接指導を実施する医師は、産業医や産業医の要件を備えた医師等が望まれます。
□面接指導の実施の事務に従事した者には、その実施に関して守秘義務が課せられます。
□派遣労働者への面接指導は、派遣元事業者に実施義務が課せられます。
□時間外・休日労働が月80時間超の労働者全員に対して面接指導を実施する場合は、事業者は対象者全員に面接指導の実施の通知等を行い、労働者が申込みを行ったことなどをもって申出を行ったものとみなします。

3章　働き方改革推進に向けた支援

生産性向上 & 業務効率化に関する助成金

人材確保等支援助成金	●金融機関と連携し、省力化のための装置など生産性向上に資する設備等の導入と、賃金アップを実施した企業を支援します。 【お問い合わせ先】 都道府県別の雇用関係各種給付金申請等受付窓口 ▶雇用関係各種給付金申請等受付窓口一覧
業務改善助成金	●生産性向上に資する設備・機器の導入等を行うとともに、事業場内最低賃金を引き上げた企業を支援します。 【お問い合わせ先】 各都道府県労働局雇用環境・均等部(室)　▶雇用環境・均等部(室)所在地一覧
時間外労働等改善助成金	●出退勤管理のソフトウェア導入・更新費用、専門家による業務効率化指導、生産工程の自動化・省力化等、労働時間短縮や生産性向上を支援します。 【お問い合わせ先】 各都道府県労働局雇用環境・均等部(室)▶雇用環境・均等部(室)所在地一覧

魅力ある職場づくり & 社員育成に関する助成金等

両立支援等助成金	●育児休業の円滑な取得・職場復帰の支援や代替要員の確保を行った企業を支援します。 【お問い合わせ先】 各都道府県別の雇用関係各種給付金申請等受付窓口 ▶雇用関係各種給付金申請等受付窓口一覧
育児・介護支援プラン導入支援事業	●社会保険労務士等の専門家である育児・介護プランナーが、育児・介護休業からの復帰プランの策定支援を行います。 【お問い合わせ先】 株式会社パソナ 育児・介護支援プロジェクト事務局(委託先)TEL:03-5542-1740 ▶「育児プランナー」「介護プランナー」の支援を希望する事業主の方へ
65歳超雇用推進助成金	●65歳以降の継続雇用延長や65歳以上の年齢までの定年引上げ、高齢者向けの機械設備導入等を行う企業を支援します。 【お問い合わせ先】 (独)高齢・障害・求職者雇用支援機構都道府県支部　高齢・障害者業務課(東京支部、大阪支部は高齢・障害者窓口サービス課) ▶独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 都道府県支部
人材確保等支援助成金(再掲) ※平成29年度までは職場定着支援助成金として実施	●雇用管理制度や介護福祉機器の導入、介護・保育労働者に対する賃金制度整備等に取り組む企業を支援します。 【お問い合わせ先】 各都道府県別の雇用関係各種給付金申請等受付窓口 ▶雇用関係各種給付金申請等受付窓口一覧
キャリアアップ助成金	●非正規雇用労働者の正社員化や賃金規定等の増額改定、正規雇用労働者との賃金規定・諸手当制度の共通化等の取組を支援します。 【お問い合わせ先】 各都道府県別の雇用関係各種給付金申請等受付窓口 ▶雇用関係各種給付金申請等受付窓口一覧
産業保健関係助成金	●社員の健康づくりのための取組を支援します。 【お問い合わせ先】 (独)労働者健康安全機構 ▶独立行政法人 労働者健康安全機構 産業保健関係助成金
人材開発支援助成金	●通常の業務を離れて行う社員訓練(OFF-JT)や通常の業務の中で行う社員訓練(OJT)について、経費や訓練期間中の賃金の一部等を助成します。 【お問い合わせ先】 各都道府県別の雇用関係各種給付金申請等受付窓口 ▶雇用関係各種給付金申請等受付窓口一覧

働き方改革関連法に関する相談窓口

労働基準監督署 労働時間相談・支援コーナー	●時間外労働の上限規制や年次有給休暇などに関する相談に応じます。 ▶検索ワード：労働基準監督署 http://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiannai/roudoukyoku/
都道府県労働局 【パートタイム労働者、有期雇用労働者関係】 雇用環境・均等部（室） 【派遣労働者関係】 需給調整事業部（課・室）	●正規雇用労働者と非正規雇用労働者（パートタイム労働者・有期雇用労働者・派遣労働者）の間の不合理な待遇差の解消に関する相談に応じます。 ▶検索ワード：都道府県労働局 http://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiannai/roudoukyoku/

働き方改革の推進に向けた課題を解決するための相談窓口

働き方改革推進支援センター	●働き方改革関連法に関する相談のほか、労働時間管理のノウハウや賃金制度等の見直し、助成金の活用など、労務管理に関する課題について、社会保険労務士等の専門家が相談に応じます。 ▶検索ワード：働き方改革推進支援センター http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000198331.html
産業保健総合支援センター	●医師による面接指導等、労働者の健康確保に関する課題について、産業保健の専門家が相談に応じます。 ▶検索ワード：産業保健総合支援センター https://www.johas.go.jp/sangyouhoken/sodan/tabid/122/Default.aspx
よろず支援拠点	●生産性向上や人手不足への対応など、経営上のあらゆる課題について、専門家が相談に応じます。 ▶検索ワード：よろず支援拠点 https://yorozu.smrj.go.jp/
商工会 商工会議所 中小企業団体中央会	●経営改善・金融・税務・労務など、経営全般にわたって、中小企業・小規模事業者の取組を支援します。 ▶検索ワード：全国各地の商工会WEBサーチ http://www.shokokai.or.jp/?page_id=1754 ▶検索ワード：全国の商工会議所一覧 https://www5.cin.or.jp/ccilist ▶検索ワード：都道府県中央会 https://www.chuokai.or.jp/link/link-01.htm
ハローワーク	●求人充足に向けたコンサルティング、事業所見学会や就職面接会などを実施しています。 ▶検索ワード：ハローワーク http://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiannai/roudoukyoku/
医療勤務環境改善支援センター	●医療機関に特化した支援機関として、個々の医療機関のニーズに応じて、総合的なサポートをします。 ▶検索ワード：いきサポ https://iryou-kinmukankyou.mhlw.go.jp/information/

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

厚生労働省委託事業　（委託:株式会社 東京リーガルマインド）

介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント

はじめに

介護関係業務に従事する労働者や、これら介護労働者を使用する社会福祉施設はいずれも大幅に増加していますが、これらの事業場の中には、事業開始後間もないため、労働基準関係法令や雇用管理に関する理解が必ずしも十分でないものもみられるところです。

このパンフレットは、介護労働者の労働条件の確保・改善に関する主要なポイントをわかりやすく解説したものです。

介護労働者を使用される事業者の方々を始めとして介護事業に携わる皆様には、このパンフレットをご活用いただき、介護労働者の労働条件の確保・改善に取り組んでいただきますようお願いします。

このパンフレットの対象

このパンフレットでいう「介護労働者」とは、専ら介護関係業務に従事するすべての労働者を指します。したがって、老人福祉・介護事業のほか、それ以外の障害者福祉事業、児童福祉事業等において介護関係業務に従事する者も含みます。

また、これら介護労働者を使用する事業場におかれては、介護労働者以外の労働者につきましても、同様に労働条件の確保・改善を図っていただくようお願いします。

厚生労働省　都道府県労働局　労働基準監督署

（1） 労働条件の明示について

Point 1 労働条件は書面で明示しましょう

➡ 労働基準法第15条

・ 労働者を雇い入れた時には、賃金、労働時間等の労働条件を書面の交付により明示しなければいけません。

○ 明示すべき労働条件の内容

書面で明示すべき労働条件の内容

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

その他明示すべき労働条件の内容

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

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

勤務表により特定される労働条件
① 就業の場所及び従事すべき業務
② 労働日並びにその始業及び終業の時刻
③ 休憩時間

➡

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

・ 6か月契約、1年契約などの期間の定めのある契約（有期労働契約）を結ぶ場合には、契約更新の都度、労働条件の明示（書面の交付）が必要です。
・ 上記以外の場面においても、労働契約の内容について、できる限り書面で確認しましょう。（労働契約法第4条第2項）
・ 改正パートタイム労働法（平成27年4月施行）については、パート労働ポータルサイト（http://part-tanjikan.mhlw.go.jp/）を確認してください。

Point 2 契約の更新に関する事項も明示しましょう

➡ 労働基準法施行規則第5条

・ 労働者と有期労働契約を締結する場合には、「期間の定めのある労働契約を更新する場合の基準」についても書面の交付によって明示しなければなりません。

(1)更新の有無の明示	(2)更新の基準の明示
（具体的な例）・自動的に更新する ・更新する場合があり得る ・契約の更新はしない など	（具体的な例）・契約期間満了時の業務量により判断する ・労働者の能力により判断する ・労働者の勤務成績、態度により判断する ・会社の経営状況により判断する ・従事している業務の進捗状況により判断する など

※ 有期労働契約の更新をしないことが明かな場合は、更新の基準の明示義務はありません。

有期労働契約について、３つのルールがあります。（労働契約法）

① 無期労働契約への転換：有期労働契約が繰り返し更新されて通算５年を超えたときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約（無期労働契約）に転換できます。
② 「雇止め法理」の法定化：一定の場合には、使用者による雇止めが認められないこととなる最高裁で確立した判例上のルールが法律に規定されました。
③ 不合理な労働条件の禁止：有期契約労働者と無期契約労働者との間で、期間の定めがあることによって、不合理に労働条件を相違させることは禁止されています。

(2)　就業規則について

Point 1 就業規則を作成し、届け出ましょう

➡ 労働基準法第89条

・　常時 10 人以上の労働者を使用する使用者は、就業規則を作成し、労働基準監督署長に届け出なければなりません。
・　また、就業規則を変更した場合にも、労働基準監督署長に届け出てください。
・　「10 人以上の労働者」には、介護労働者はもちろん、次の労働者の方も含まれます。
　○　事務職員、管理栄養士等、介護労働者以外の労働者
　○　短時間労働者、有期契約労働者等のいわゆる非正規労働者

就業規則は、非正規労働者も含め、事業場で働く全ての労働者に適用されるものでなければなりません。

　○　全労働者に共通の就業規則を作成する
　○　正社員用の就業規則とパートタイム労働者用の就業規則を作成する
などにより、全ての労働者についての就業規則を作成してください。

○　就業規則に規定すべき事項

必ず規定すべき事項
・労働時間に関する事項(始業・終業時刻、休憩、休日、休暇等)
・賃金の決定・計算・支払の方法、賃金の締切・支払の時期、昇給に関する事項
・退職に関する事項（解雇の事由を含む）

定めた場合に規定すべき事項
・退職手当、臨時の賃金等、労働者に負担させる食費・作業用品、安全衛生、職業訓練、災害補償、表彰・制裁等に関する事項

Point 2 適正な内容の就業規則を作成しましょう

➡ 労働基準法第92条

・　就業規則の内容は、法令等に反してはなりません。
・　また、就業規則を作成しているのに、その内容が実際の就労実態と合致していない例がみられます。このような状況にあっては、労働条件が不明確になり、労働条件をめぐるトラブルにもつながりかねません。労働者の就労実態に即した内容の就業規則を作成してください。

○　使用者が、就業規則の変更によって労働条件を変更する場合には、次のことが必要です。（労働契約法第10条）

①　その変更が、次の事情などに照らして合理的であること。
　労働者の受ける不利益の程度、労働条件の変更の必要性、変更後の就業規則の内容の相当性、労働組合等との交渉の状況
②　労働者に変更後の就業規則を周知させること。

Point 3 就業規則を労働者に周知しましょう

➡ 労働基準法第106条

・　作成した就業規則は、以下の方法により労働者に周知しなければなりません。
　○　常時事業場内の各作業場に掲示し、又は備え付けること
　○　書面を労働者に交付すること
　○　電子的データとして記録し、かつ、各作業場に労働者がその記録の内容を常時確認できるパソコン等の機器を設置すること
・　労働者からの請求があった場合に就業規則を見せるなど、就業規則を労働者が必要なときに容易に確認できない方法では、「周知」になりませんので注意してください。

(3)　労働時間について

Point 1 労働時間の適正な取扱いを徹底しましょう ➡ 労働基準法第32条など

・　労働時間とは、使用者の指揮監督の下にある時間をいい、介護サービスを提供している時間に限るものではありません。

・　特に、次のような時間について、労働時間として取り扱っていない例がみられますが、労働時間として適正に把握、管理する必要がありますので留意してください。

○　交替制勤務における引継ぎ時間
○　業務報告書等の作成時間
○　利用者へのサービスに係る打ち合わせ、会議等の時間
○　使用者の指揮命令に基づく施設行事等の時間とその準備時間
○　研修時間

研修時間については、使用者の明示的な指示に基づいて行われる場合は、労働時間に該当します。

また、使用者の明示的な指示がない場合であっても、研修を受講しないことに対する就業規則上の制裁等の不利益な取扱いがあるときや、研修内容と業務との関連性が強く、それに参加しないことにより本人の業務に具体的に支障が生ずるなど実質的に使用者から出席の強制があると認められるときなどは、労働時間に該当します。

※　訪問介護労働者特有の移動時間等については、Ⅱ Point 3 参照

Point 1により労働時間の判断を適正に行い、
Point 2によりこれらを適正に把握してください

Point 2 労働時間を適正に把握しましょう
➡ 労働基準法第32条、労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン

・「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」に基づき、適正に労働時間を把握してください。

「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」（平成29年１月20日付け基発0120第３号）の主な内容

・　使用者は、労働時間を適正に管理するため、労働者の労働日ごとの始業・終業時刻を確認し、これを記録すること

・　始業・終業時刻の確認・記録に当たっては、原則として
① 使用者が、自ら現認して、
② タイムカード等の客観的な記録を基礎として、
確認・記録すること

・　自己申告制によりこれを行わざるを得ない場合には、
① 適正な自己申告等について労働者に十分説明する、
② 自己申告と実際の労働時間とが合致しているか必要に応じて実態調査を実施し、所要の労働時間の補正をすること　等

Point 3 変形労働時間制等は正しく運用しましょう

➡ 労働基準法第32条の2、第32条の4 ほか

○ **1年単位の変形労働時間制※1を採用する場合には**

→ 労使協定を適切に締結し、労働基準監督署長に届け出ましょう。※2
また、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。

※1　1年以内の期間を平均して週40時間を達成する方法です。
※2　対象期間ごとに労使協定の締結、届出が必要です。

○ **1か月単位の変形労働時間制※3を採用する場合には**

→ 労使協定※4、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。
各日の勤務割は、変形期間の開始前までに具体的に特定してください。

※3　1か月以内の期間を平均して週40時間を達成する方法です。
※4　この労使協定は労働基準監督署長への届出が必要です。

・ その他の労働時間制度を採用する場合にも、法定の要件に基づき正しく運用してください。

Point 4 36協定を締結・届出しましょう

➡ 労働基準法第36条

・ 時間外労働・休日労働を行わせる場合には、時間外労働・休日労働に関する労使協定(36 協定)を締結し、労働基準監督署長に届け出る必要があります。
・ 労使は、36 協定の内容が、限度基準に適合したものとなるようにしなければなりません。

時間外労働の限度に関する基準（限度基準：平成 10 年労働省告示第 154 号）の主な内容

○ **業務区分の細分化**
容易に臨時の業務などを予想して対象業務を拡大しないよう、業務の区分を細分化することにより時間外労働をさせる業務の範囲を明確にしなければなりません。

○ **一定期間の区分**
「1日」のほか、「1日を超え3か月以内の期間」と「1年間」について協定してください。

○ **延長時間の限度（限度時間）**
一般の労働者の場合1か月45時間、1年間360時間等の限度時間があります。

○ **特別条項**
臨時的に限度時間を超えて時間外労働を行わなければならない「特別の事情」が予想される場合、特別条項付き協定を結べば限度時間を超える時間を延長時間とすることができますが、この「特別の事情」は、臨時的なものに限られます。
なお、限度時間を超える時間外労働に係る割増賃金率は、法定割増賃金率(25%)を超える率とするように努める必要があります。

○ **適用除外**
工作物の建設等の事業、自動車の運転の業務等、一部の事業又は業務には上記の限度時間が適用されません。

延長時間の限度
（限度時間）
①一般の労働者の場合
1週間　15時間
1か月　45時間
1年間　360時間　等
②1年単位の変形労働時間制※の対象者の場合
1週間　14時間
1か月　42時間
1年間　320時間　等
※　対象期間3か月超

・ 時間外労働･休日労働は必要最小限にとどめられるべきものであり、労使は、このことを十分意識した上で 36 協定を締結する必要があります。

Point 5 時間外労働等は、36協定の範囲内にしましょう

➡ 労働基準法第32条、第36条

・ 時間外労働･休日労働を行わせる場合には、Point4 で締結した 36 協定の範囲内でなければなりません。

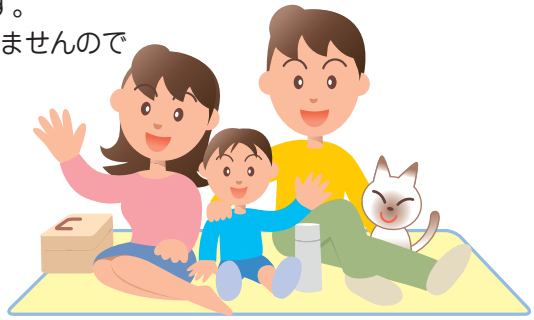
(4)　休憩・休日について

Point 1 休憩は確実に取得できるようにしましょう　➡ 労働基準法第34条

・　労働時間が6時間を超える場合には少なくとも45分、8時間を超える場合には少なくとも1時間の休憩が、労働時間の途中に必要です。
・　休憩は、労働者の自由に利用させなければなりません。
・　特に、次のような例がみられることから、夜間時間帯や利用者の食事時間帯においても、休憩が確実に取得できるよう徹底してください。
　○　代替要員の不足等から夜勤時間帯の休憩が確保されていない例
　○　正午～午後1時などの所定の休憩時間に利用者の食事介助等を行う必要が生じ、休憩が確保されていない例

Point 2 夜間勤務者等の法定休日を確保しましょう　➡ 労働基準法第35条

・　使用者は、労働者に対して、毎週少なくとも1回の休日を与えなければなりません。
（4週間を通じ4日の休日を与えることも認められます。）
・　この「休日」とは、単に連続24時間の休業を指すのではなく、原則として暦日（午前0時から午後12時まで）の休業をいいます。
・　したがって、いわゆる「夜勤明け」の日は、法定休日には該当しませんので注意してください。



● シフト表の例と法定休日の考え方

例）早出 6:00～15:00　遅出 14:00～23:00　夜勤 22:00～翌 7:00（休憩各１時間）

氏　名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Aさん	早	早	早	遅			早	遅	遅	遅			夜	夜	夜	夜			早	早	早	遅			早	遅	遅	遅
Bさん	遅	遅	夜		早	遅	夜		早	遅	夜			早	夜	夜		早	遅	夜		早	遅	夜			遅	遅

青色の日については、暦日（午前0時から午後12時まで）としての休業が確保され、**「法定休日」と評価することができます。**

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

ＡさんとＢさんのシフトは、月28日に対してどちらも20日出勤であり、週40時間はクリアしていますが･･･
→　Ａさんのシフトは、法定休日も４週に４日以上あり、労働基準法上の問題はありません。
→　Ｂさんのシフトは、法定休日と評価できる日が４週に２日しかなく、法定の日数を下回っています。
　→　Ｂさんのシフトについては、改善が必要です。

(5)　賃金について

Point 1 労働時間に応じた賃金を、適正に支払いましょう

➡ 労働基準法第24条

・　賃金は、いかなる労働時間についても支払わなければなりません。
・　労働時間に応じた賃金の算定を行う場合（時給制などの場合）には、交替制勤務における引継ぎ時間、業務報告書の作成時間等、介護サービスに直接従事した時間以外の労働時間も通算した時間数に応じた算定をしてください。※（３）Point 1、Ⅱ Point 3 参照

○　賃金の算定の基礎となる労働時間

介護サービスに直接従事する時間 ＋ （3）Point1の引継ぎ時間、業務報告書等の作成時間、会議等の時間、研修時間等、Ⅱ Point3の移動時間、待機時間等、介護サービスに直接従事した時間以外の労働時間 ➡ 介護労働者の労働時間

この労働時間に応じ賃金を算定

・　また、使用者の責に帰すべき事由により労働者を休業させた場合には、休業手当を適正に支払わなければなりません。　※Ⅱ Point 2 参照

Point 2 時間外・深夜割増賃金を支払いましょう

➡ 労働基準法第37条

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

Point 3 最低賃金以上の賃金を支払いましょう

➡ 最低賃金法第4条

・　賃金は、地域別最低賃金以上の金額を支払わなければなりません。
・　地域別最低賃金は、産業や職種にかかわりなく、都道府県内のすべての労働者に対して適用される最低賃金として、都道府県ごとに定められています。

○　支払う賃金と最低賃金額との比較方法

時間によって定められた賃金（時間給） ＋ ［ 日、週、月等によって定められた賃金 ÷ 当該期間における所定労働時間数（日、週、月によって所定労働時間数が異なる場合には、それぞれ1週間、4週間、1年間の平均所定労働時間数） ］ ≧ 最低賃金額（時間額）

(6)　年次有給休暇について

Point 1　非正規労働者にも年次有給休暇を付与しましょう ➡ 労働基準法第39条

・　非正規労働者も含め、6か月間継続勤務し、全労働日の8割以上出勤した労働者に対しては、年次有給休暇を与えなければなりません。

○　年次有給休暇の付与の要件

雇入日 → 6か月経過

例えば

契約期間1か月 ⋮ （更新） ⋮ 契約期間1か月 ⋮ （更新） ⋮ 契約期間1か月 ⋮ （更新） ⋮ 契約期間1か月 ⋮ （更新） ⋮ 契約期間1か月

6か月継続勤務※と判断される場合 → 年次有給休暇の付与

全労働日の8割以上出勤

※　継続勤務とは在籍期間を意味し、継続勤務かどうかについては、勤務の実態に即し実質的に判断すべきものです。

・　所定労働日数が少ない労働者に対しても、所定労働日数に応じた年次有給休暇を与える必要があります。

○　年次有給休暇の日数

			雇入日から起算した継続勤務期間ごとの年次有給休暇日数						
週所定労働時間	週所定労働日数	1年間の所定労働日数 ※	6か月	1年6か月	2年6か月	3年6か月	4年6か月	5年6か月	6年6か月以上
30時間以上			10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日
30時間未満	5日以上	217日以上							
	4日	169日から216日まで	7日	8日	9日	10日	12日	13日	15日
	3日	121日から168日まで	5日	6日	6日	8日	9日	10日	11日
	2日	73日から120日まで	3日	4日	4日	5日	6日	6日	7日
	1日	48日から72日まで	1日	2日	2日	2日	3日	3日	3日

※　週以外の期間によって労働日数が定められている場合

○　予定されている今後1年間の所定労働日数を算出し難い場合の取扱い

年次有給休暇が比例付与される日数は、原則として基準日（年次有給休暇付与日）において予定されている今後１年間の所定労働日数に応じた日数です。

ただし、予定されている所定労働日数を算出し難い場合には、基準日直前の実績を考慮して所定労働日数を算出することとして差し支えありません。したがって、例えば、雇入れの日から起算して６か月経過後に付与される年次有給休暇の日数については、過去６か月の労働日数の実績を２倍したものを「１年間の所定労働日数」とみなして判断して差し支えありません。

・　労使協定により、年次有給休暇について、5 日の範囲内で時間を単位として与えることができます。

Point 2 年次有給休暇の取得を抑制する不利益取扱いはしないようにしましょう

➡ 労働基準法第136条

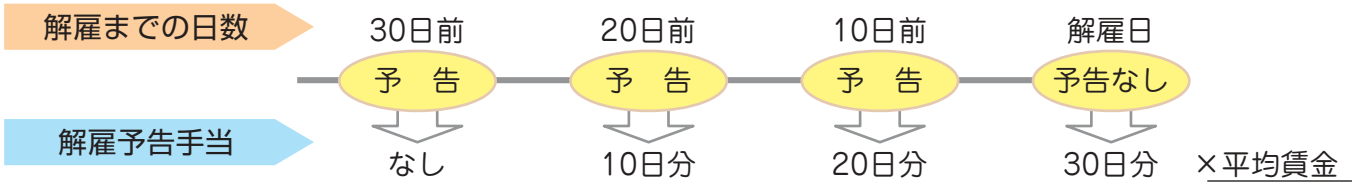
・　年次有給休暇を取得した労働者に対して、 賃金の減額その他の不利益な取扱いをしてはいけません。
・　例えば、精皆勤手当や賞与の額の算定に際して、年次有給休暇を取得した日を欠勤として取り扱うことは、不利益取扱いとして禁止されます。

(7)　解雇・雇止めについて

Point 1 解雇・雇止めを行う場合は、予告等の手続を取りましょう

➡ 労働基準法第20条、労働契約法第19条、有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準第1条ほか

・　やむを得ず労働者の解雇を行う場合には、少なくとも 30 日前までの予告が必要です。
予告を行わない場合には、解雇までの日数に応じた解雇予告手当を支払う必要があります。



・　有期労働契約※を更新しない場合には、少なくとも 30 日前までの予告が必要です。
※　３回以上更新されているか、1 年を超えて継続して雇用されている労働者に係るものに限り、あらかじめ更新しない旨明示されているものを除きます。
・　実質的に期間の定めのない契約と変わらないといえる場合や、雇用の継続を期待することが合理的であると考えられる場合、使用者が雇止めをすることが、「客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当と認められないとき」は、雇止めが認められません。従来と同一の労働条件で、有期労働契約が更新されます。
・　労働者から請求があった場合には、解 雇・雇止めの理由等について、証明書を交付する必要があります。

「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」（平成15年厚生労働省告示第357号）について

有期労働契約については、契約更新の繰り返しにより、一定期間雇用を継続したにもかかわらず、突然、契約更新をせずに期間満了をもって退職させるなどの、いわゆる「雇止め」をめぐるトラブルが大きな問題となっています。
この基準は、このようなトラブルの防止を図るため、労働基準法第 14 条第２項に基づき、使用者が講ずべき措置について定めたものです。

Point 2 解雇について労働契約法の規定を守りましょう

➡ 労働契約法第16条、第17条第1項

○　期間の定めのない労働契約の場合

➡　労働契約法の規定により、権利の濫用に当たる解雇は無効となります。

○　期間の定めのある労働契約（有期労働契約）の場合

➡　労働者と有期労働契約を締結している場合には、やむを得ない事由がある場合でなければ、契約期間中に解雇することはできません。期間の定めのない労働契約の場合よりも、解雇の有効性は厳しく判断されます。

（8）　労働者名簿、賃金台帳について

Point 1　労働者名簿、賃金台帳を作成、保存しましょう

➡ 労働基準法第107条、第108条、第109条

・　労働者の労務管理を適切に行うため、労働者名簿を作成し、労働者の氏名、雇入れの年月日、退職の年月日及びその事由等を記入しなければなりません。
・　また、賃金台帳を作成し、労働者の氏名、労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、基本給等を賃金の支払の都度遅れることなく記入しなければなりません。
・　これらは労働関係に関する重要な書類ですので、それぞれ3年間保存してください。

	労　働　者　名　簿	賃　金　台　帳
記載事項	労働者の氏名、 雇入れの年月日、 退職の年月日及びその事由　等	労働者の氏名、賃金計算期間、 労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、 基本給、手当その他賃金の種類ごとにその額　等
保存期間	労働者の退職等の日から3年間	最後の記入をした日から3年間

（9）　安全衛生の確保について

Point 1　衛生管理体制を整備しましょう

➡ 労働安全衛生法第12条、第12条の2、第13条、第18条ほか

・　常時50人以上の労働者を使用する事業場は、衛生管理者や産業医を選任し、また、衛生委員会を設置する必要があります。
・　常時10人以上50人未満の労働者を使用する事業場は、衛生推進者を選任する必要があります。
・　これらの衛生管理体制を整備し、労働者の健康障害の防止、健康の保持増進、労働災害の防止などを図りましょう。

Point 2　健康診断を確実に実施しましょう

➡ 労働安全衛生法第66条、第66条の4、労働安全衛生規則第43条、第44条、第45条、第51条の2ほか

・　非正規労働者も含め、常時使用する労働者に対しては、
　○　雇入れの際
　○　1年以内ごとに１回 ※
　　※　深夜業等の特定業務に常時従事する者については、
　　6か月以内ごとに１回
定期に健康診断を実施しなければなりません。

・　短時間労働者であっても、下記①②のいずれにも該当する場合は「常時使用する労働者」として健康診断が必要です。
　①　期間の定めのない労働契約又は期間１年以上の有期労働契約により使用される者、契約更新により１年以上使用され、又は使用されることが予定されている者
　②　週の労働時間数が、通常の労働者の週の労働時間数の４分の３以上である者
・　なお、健康診断の実施は法で定められたものですので、その実施に要した費用については、事業者が負担すべきものです。
・　健康診断の結果で異常の所見があると診断された労働者については、当該労働者の健康を保持するために必要な措置について、医師等の意見を聴かなければなりません。

Point 3 ストレスチェックを実施しましょう

➡ 労働安全衛生法第66条の10、労働安全衛生規則第52条の９ほか

・　常時 50 人以上の労働者を使用する事業場では、常時使用する労働者に対し、１年以内に１回、定期にストレスチェックを実施する必要があります。
・　ストレスチェックの結果､「医師による面接指導が必要」とされた労働者から申出があった場合は、医師に依頼して面接指導を実施し、その医師の意見を聴き、必要な措置を講じる必要があります。
・　ストレスチェックの実施者に、ストレスチェック結果を一定規模の集団ごとに集計・分析してもらい、その結果を踏まえて、労働者の心理的な負担を軽減するための適切な措置を講じましょう。

Point 4 過重労働による健康障害を防止しましょう

➡ 過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置、労働安全衛生法第66条の8ほか

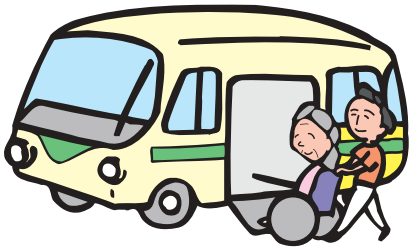
・　「過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置」に基づき、過重労働による健康障害防止措置を講じてください。

「過重労働による健康障害を防止するため事業者が講ずべき措置」
（平成18 年３月 17日付け基発第 0317008 号。平成28年４月改定。）の主な内容

・　時間外･休日労働の削減
　○　36協定は､限度基準（(3) Point4参照）に適合したものとしてください。
　○　月45時間を超える時間外労働が可能な場合にも実際の時間外労働は月45時間以下とするよう努めてください。
・　労働者の健康管理に係る措置の徹底
　○　時間外･休日労働が１月あたり100時間を超え､疲労の蓄積が認められる（申出をした）労働者などに対し､医師による面接指導等を実施してください。　等

Point 5 労働災害の防止に努めましょう

・　労働者の安全と健康はかけがえのないものであり、常に労働災害の防止に努めましょう。特に、災害が多発している腰痛災害や交通事故の防止に取り組んでください。
・　以下のガイドライン等を踏まえた災害防止対策を講じましょう。
　○　社会福祉施設における安全衛生対策～腰痛対策・KY活動～
　　（http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000075093.html）
　○　看護・介護作業による腰痛を予防しましょう
　　（http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyoku/kaigokango.pdf）
　○　働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動
　　（http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11302000-Roudoukijunkyokuanzeneiseibu-Anzenka/0000146227.pdf）
　○　交通労働災害を防止しましょう「交通労働災害防止のためのガイドライン」のポイント
　　（http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/anzen/130912-01.html）
　○　ノロウイルスに関するＱ＆Ａ
　　（http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/shokuhin/syokuchu/kanren/yobou/040204-1.html）
　○　在宅介護サービス業におけるモデル安全衛生規程及び解説
　　（http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/anzen/0503-1.html）
・　労働者に対しては、雇入れ時及び作業内容変更時の安全衛生教育を実施しなければなりません。安全衛生教育の実施に当たっては、業務の実態を踏まえ、上記災害の原因、その防止等に関する項目を盛り込むよう配意しましょう。



(10)　労働保険について

Point 1 労働保険の手続を取りましょう

・　労働保険とは、労働者災害補償保険（労災保険）と雇用保険の総称です。
　介護労働者を含め労働者を一人でも雇っていれば、その事業場は労働保険の適用事業場となりますので、労働保険の手続を取る必要があります。

労　働　保　険

労災保険とは

　労災保険とは、労働者が業務上の事由又は通勤により負傷等を被った場合等に、被災した労働者や遺族を保護するため必要な保険給付等を行うものです。

■労災保険の対象となる労働者

　労働契約の期間や労働時間の長短にかかわらず、全ての労働者が労災保険の対象となります。

雇用保険とは

　雇用保険とは、労働者が失業した場合及び労働者について雇用の継続が困難となる事由が生じた場合に、労働者の生活及び雇用の安定を図るとともに、再就職を促進するために必要な給付等を行うものです。

■雇用保険の対象となる労働者

　次のいずれにも該当する労働者が、原則として雇用保険の対象となります。

①　1週間の所定労働時間が 20 時間以上であること
②　31 日以上の雇用見込みがあること

Ⅱ 訪問介護労働者に関する事項

○ 訪問介護労働者と労働基準法

このパンフレットでいう「訪問介護労働者」は、
・訪問介護事業に使用される者であって、介護保険法に定める訪問介護に従事する訪問介護員又は介護福祉士
・老人、障害者等の居宅において、入浴、食事等の介護やその他の日常生活上の世話を行う業務に従事する労働者を指します。

事業場の中では、これらの方について、委託、委任、あるいは登録型などの呼称が用いられている場合がありますが、そのような場合でも、労働者に該当するかどうかについては使用者の指揮監督等の実態に即し総合的に判断され、労働者に該当する場合には労働基準法が適用されます。

なお、介護保険法に基づく訪問介護の業務に従事する訪問介護員等については、一般的には使用者の指揮監督の下にあること等から、労働基準法第９条の労働者に該当するものと考えられます。

「訪問介護労働者の法定労働条件の確保について」（平成16年８月27日付け基発第0827001号）について

訪問介護労働者については、その多くが通常単独で利用者宅を訪問し介護に従事するため、使用者が労働者を直接に指揮しその勤務状況を把握する機会が限られるなどの勤務実態があることなどから、賃金、労働時間等に係る法定労働条件が適正に確保されていない状況がみられたため、厚生労働省においては、平成16年に標記の通達を発出し、訪問介護労働者に係る労働基準法等関係法令の適用について取りまとめたところです。（参考資料１参照）

この通達の内容はこのパンフレットにも盛り込まれていますが、そのうち移動時間の取扱い（Point3 参照）等については、現在もなお一部に問題が認められるところです。

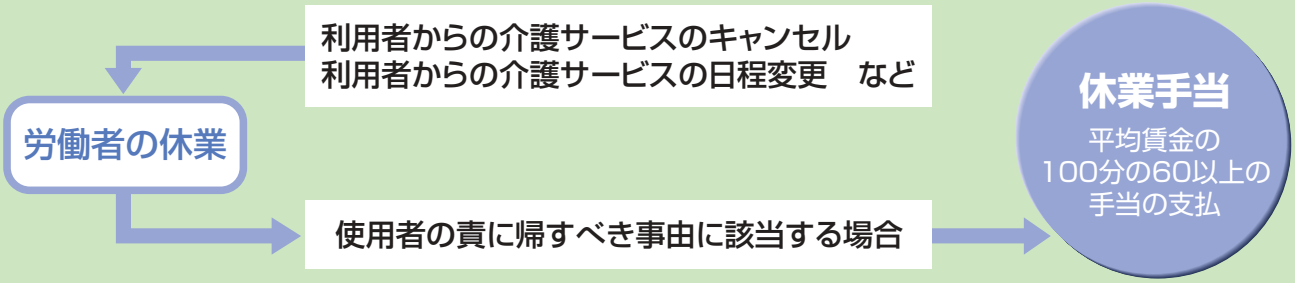
訪問介護に携わる皆様には、このパンフレット等をご活用いただき、訪問介護労働者の法定労働条件を適正に確保されるようお願いします。

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

・　就業規則は労働者に周知する必要がありますが（Ⅰ（２）Point ３ 参照）事業場に赴く機会の少ない訪問介護労働者については、書面を交付することによる方法で周知することが望ましいものです。

Point 2 休業手当を適正に支払いましょう ➡ 労働基準法第26条

・　使用者の責に帰すべき事由により、労働者を休業させた場合には、使用者は休業手当として平均賃金の100分の60以上の手当を支払わなければなりません。※Ⅰ（５）Point１参照
・　利用者からのキャンセル、利用時間帯の変更を理由として労働者を休業させる場合には、他の利用者宅での勤務等、その労働者に代替業務を行わせる可能性等を含めて判断し、使用者として行うべき最善の努力を尽くしたと認められない場合には、休業手当の支払が必要です。

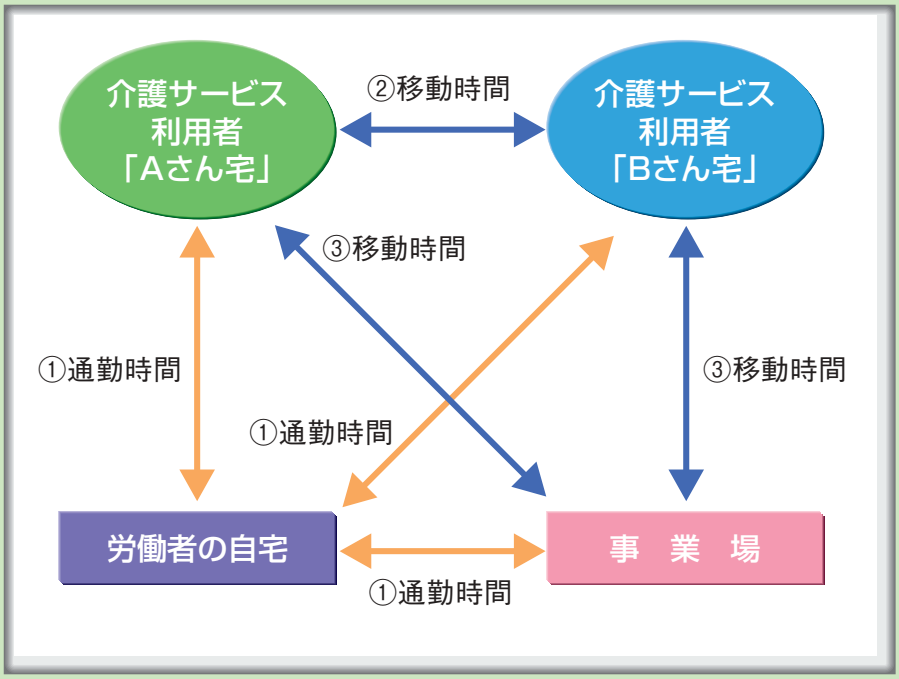


Point 3 移動時間等が労働時間に当たる場合には、これを労働時間として適正に把握しましょう

➡ 労働基準法第32条ほか

・　労働時間とは、使用者の指揮監督の下にある時間をいい、介護サービスを提供している時間に限るものではありません。
・　移動時間、待機時間等についても、以下のような場合には労働時間に該当し、使用者は適正にこれを把握、管理する必要があります。※Ⅰ（3）Point 1 参照

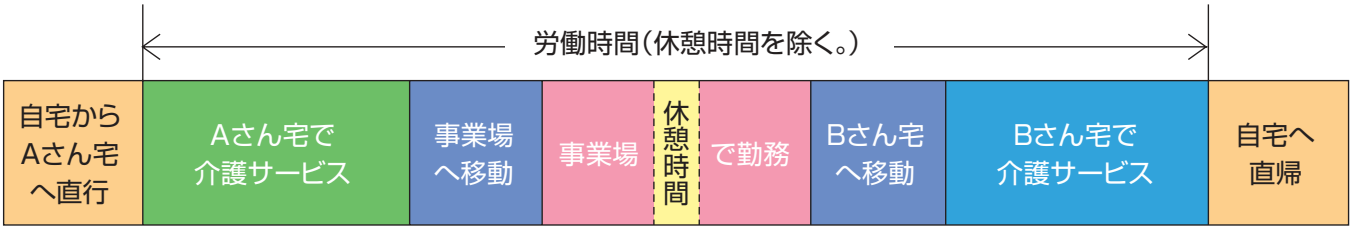
○ 移動時間の考え方



移動時間とは、事業場、集合場所、利用者宅の相互間を移動する時間をいい、この移動時間については、使用者が業務に従事するために必要な移動を命じ、当該時間の自由利用が労働者に保障されていないと認められる場合には、労働時間に該当します。
なお、通勤時間（左の例では①）はここでいう移動時間に該当しません。

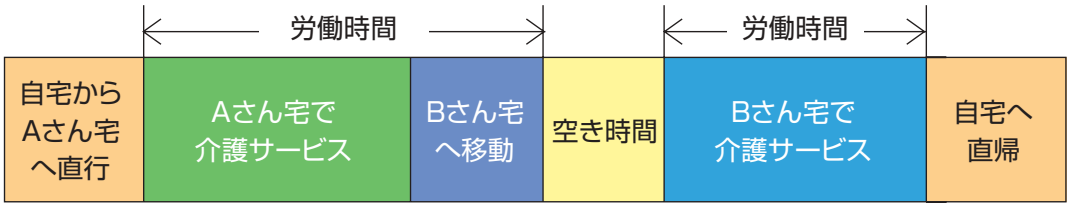
具体的には、指揮監督の実態により判断するものであり、例えば②又は③の移動時間であって、その時間が通常の移動に要する時間程度である場合には、労働時間に該当するものと考えられます。

ケースA



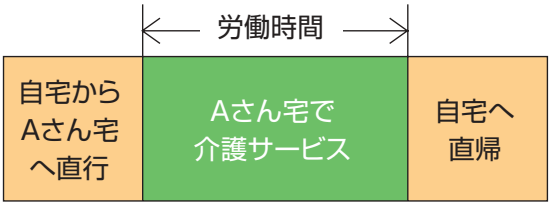
このケースでは、Aさん宅での介護サービス開始時刻から、Bさん宅での介護サービス終了時刻までの時間のうち、休憩時間を除いたものが労働時間となります。

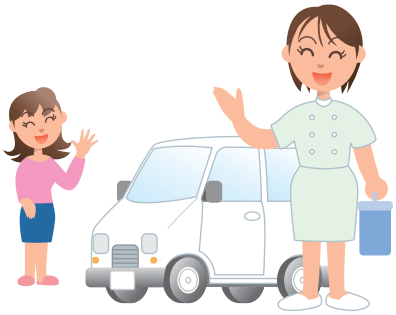
ケースB



このケースでは、Aさん宅での介護サービス提供時間、Bさん宅への移動時間及びBさん宅での介護サービス提供時間が労働時間となります。移動時間はBさん宅への移動に要した時間であり、それ以外の「空き時間」については、その時間には労務に服する必要がなく、労働者に自由利用が保障されている限り、労働時間として取り扱う必要はありません（Aさん宅での介護サービス終了時刻からBさん宅での介護サービス開始時刻までの時間すべてを労働時間として取り扱う必要はありません。）。

ケースC





このケースでは、Aさん宅での介護サービス提供時間のみが労働時間となります。

Q1 訪問介護の業務に従事した時間に対して支払う賃金額と、移動時間に対して支払う賃金額は、異なってもよいですか。

A1 訪問介護の業務に直接従事する時間と、それ以外の業務に従事する時間の賃金水準については、最低賃金額を下回らない範囲であれば、労使の話し合いによって決定することは差し支えありません。

Q2 当社A事業場では、過去3ヶ月間にわたり移動時間を把握した結果、特別の事情がない限り、1回当たりの移動時間が15分を上回らないことが判明しました。そこで、A事業場においては、移動時間を15分と定め、移動1回当たり15分に相当する賃金を支払うこととし、15分を超えた場合には、超過した時間分の賃金を追加して支払うことを検討していますが、可能ですか。

A2 移動時間を含め労働時間を適切に管理することは使用者の責務であり、移動に要した時間を確認し、記録する必要があります。移動に係る賃金は、このようにして把握した労働時間に基づき算定するのが基本となります。

ご質問のように、事務処理の簡素化のため移動に係る賃金を定額制とすることは、実労働時間に基づき支払うべき賃金が定額を超える場合に超過分を支払うのであれば、労働者に不利益とはなりませんので、可能と考えられます。この場合、雇入通知書や就業規則でその旨を明示する必要があります。なお、定額制を取り入れても労働時間の把握は必要であるとともに、超過分を支払わないことは賃金の一部不払となることに留意してください。

○ 待機時間の考え方

待機時間については、使用者が急な需要等に対応するため事業場等において待機を命じ、当該時間の自由利用が労働者に保障されていないと認められる場合には、労働時間に該当します。

参考資料　1

訪問介護労働者の法定労働条件の確保について

平成16年８月27日付け基発第0827001号

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

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

ついては、監督指導時はもとより、関係行政機関と連携・協力の上、別途送付する周知用資料を活用して、関係事業者団体への周知、集団指導の実施等により、この内容を徹底し、訪問介護労働者の法定労働条件の確保に遺憾なきを期されたい。

記

1　定義等

（1）本通達における訪問介護労働者の定義

本通達における訪問介護労働者とは、訪問介護事業に使用される者であって、介護保険法に定める訪問介護に従事する訪問介護員若しくは介護福祉士（以下「訪問介護員等」という。）又は、老人、障害者等の居宅において、入浴、食事等の介護やその他の日常生活上の世話を行う業務（「日本標準産業分類（平成14年3月改訂）」中の7592「訪問介護事業」参照。）に従事するものをいう。したがって、介護保険法の適用の有無にかかわらないものであること（訪問介護労働者が従事するこれらの業務を以下「訪問介護の業務」という。）。

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

なお、介護保険法に基づく訪問介護の業務に従事する訪問介護員等については、一般的には使用者の指揮監督の下にあること等から、労働基準法（以下「法」という。）第9条の労働者に該当するものと考えられること。

（2）訪問介護労働者の勤務形態

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

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

2　訪問介護労働者の法定労働条件の確保上の問題点及びこれに関連する法令の適用

（1）労働条件の明示

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

ア　労働契約の期間

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

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

イ　就業の場所及び従事すべき業務等

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

（2）労働時間及びその把握

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

ア　移動時間

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

具体的には、使用者の指揮監督の実態により判断するものであり、例えば、訪問介護の業務に従事するため、事業場から利用者宅への移動に要した時間や一の利用者宅から次の利用者宅への移動時間であって、その時間が通常の移動に要する時間程度である場合には労働時間に該当するものと考えられること。

イ　業務報告書等の作成時間

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

ウ　待機時間

待機時間については、使用者が急な需要等に対応するため事業場等において待機を命じ、当該時間の自由利用が労働者に保障されていないと認められる場合には、労働時間に該当するものであること。

エ　研修時間

研修時間については、使用者の明示的な指示に基づいて行われる場合は、労働時間であること。また、研修を受講しないことに対する就業規則上の制裁等の不利益な取扱いがある場合や研修内容と業務との関連性が強く、それに参加しないことにより、本人の業務に具体的に支障が生ずるなど実質的に使用者から出席の強制があると認められる場合などは、たとえ使用者の明示的な指示がなくとも労働時間に該当するものであること。

(3)休業手当

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

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

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

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

(4)賃金の算定

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

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

賃金が最低賃金額以上となっているかどうかは、

①　時間によって定められた賃金(以下「時間給」という。)の場合は、当該時間給を時間によって定められた最低賃金額(時間額)と、

②　日、週、月によって定められた賃金の場合は、その金額を当該期間における所定労働時間数で除した当該時間当たりの金額を時間によって定められた最低賃金額(時間額)と、

比較することにより判断するものであること(最低賃金法第4条、最低賃金法施行規則第2条)。

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

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

(5)年次有給休暇の付与

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

また、非定型的パートタイムヘルパー等について、年次有給休暇が比例付与される日数は、原則として基準日において予定されている今後1年間の所定労働日数に応じた日数であるが、予定されている所定労働日数を算出し難い場合には、基準日直前の実績を考慮して所定労働日数を算出することとして差し支えないこと。したがって、例えば、雇入れの日から起算して6箇月経過後に付与される年次有給休暇の日数については、過去6箇月の労働日数の実績を2倍したものを「1年間の所定労働日数」とみなして判断することで差し支えないこと。

(6)就業規則の作成及び周知

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

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

(7)労働者名簿及び賃金台帳の調製及び保存

訪問介護事業においては、訪問介護労働者の労務管理を適切に行うため、各事業場ごとに労働者名簿を調製し、労働者の氏名、雇入の年月日、退職の年月日及びその事由等を記入するとともに(法第 107 条、規則第 53 条)、賃金台帳を調製し、労働者の氏名、賃金計算期間、労働日数、労働時間数、時間外労働時間数、基本給、手当その他賃金の種類毎にその額等を賃金の支払の都度遅滞なく記入する必要があること(法第 108 条、規則第 54 条)。

なお、訪問介護労働者に係る労働時間数等について、当該労働者が作成する業務報告書等により把握している場合は、使用者は、労働時間の実態を正しく記録し、適正に報告を行うことについて、当該労働者に対し十分な説明を行うこと。

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

参考資料　2　　（一般労働者用・短時間労働者用；常用、有期雇用型）

労働条件通知書

	年　　月　　日 ＿＿＿＿＿＿＿＿殿 事業場名称・所在地 使 用 者 職 氏 名
契約期間	期間の定めなし、期間の定めあり（　　年　　月　　日～　　年　　月　　日） ※以下は、「契約期間」について「期間の定めあり」とした場合に記入 1　契約の更新の有無 ［自動的に更新する・更新する場合があり得る・契約の更新はしない・その他（　　）］ 2　契約の更新は次により判断する。 ・契約期間満了時の業務量　・勤務成績、態度　・能力 ・会社の経営状況　・従事している業務の進捗状況 ・その他（　　） 【有期雇用特別措置法による特例の対象者の場合】 無期転換申込権が発生しない期間：　Ⅰ（高度専門）・Ⅱ（定年後の高齢者） Ⅰ　特定有期業務の開始から完了までの期間（　　年　　か月（上限 10 年）） Ⅱ　定年後引き続いて雇用されている期間
就業の場所	
従事すべき業務の内容	【有期雇用特別措置法による特例の対象者（高度専門）の場合】 ・特定有期業務（　　開始日：　　完了日：　　）
始業、終業の時刻、休憩時間、就業時転換（(1)～(5)のうち該当するもの一つに○を付けること。）、所定時間外労働の有無に関する事項	1　始業・終業の時刻等 (1) 始業（　　時　　分）　終業（　　時　　分） 【以下のような制度が労働者に適用される場合】 (2) 変形労働時間制等；（　　）単位の変形労働時間制・交替制として、次の勤務時間の組み合わせによる。 始業（　時　分）　終業（　時　分）　（適用日　　） 始業（　時　分）　終業（　時　分）　（適用日　　） 始業（　時　分）　終業（　時　分）　（適用日　　） (3) ﾌﾚｯｸｽﾀｲﾑ制；始業及び終業の時刻は労働者の決定に委ねる。 （ただし、ﾌﾚｷｼﾌﾞﾙﾀｲﾑ（始業）　時　分から　時　分、 （終業）　時　分から　時　分、 ｺｱﾀｲﾑ　時　分から　時　分） (4) 事業場外みなし労働時間制；始業（　時　分）終業（　時　分） (5) 裁量労働制；始業（　時　分）　終業（　時　分）を基本とし、労働者の決定に委ねる。 ○詳細は、就業規則第　条～第　条、第　条～第　条、第　条～第　条 2　休憩時間（　　）分 3　所定時間外労働の有無 （　有　（1週　　時間、1か月　　時間、1年　　時間），無　） 4　休日労働（　有　（1か月　　日、1年　　日），　無　）
休　　日及び勤　務　日	・定例日；毎週　　曜日、国民の祝日、その他（　　） ・非定例日；週・月当たり　　日、その他（　　） ・1年単位の変形労働時間制の場合－年間　　日（勤務日） 毎週（　　）、その他（　　） ○詳細は、就業規則第　条～第　条、第　条～第　条
休　　暇	1　年次有給休暇　6か月継続勤務した場合→　　日 継続勤務6か月以内の年次有給休暇　（有・無） →　か月経過で　　日 時間単位年休（有・無） 2　代替休暇（有・無） 3　その他の休暇　有給（　　） 無給（　　） ○詳細は、就業規則第　条～第　条、第　条～第　条

（次頁に続く）

賃　　金	1　基本賃金　イ　月給（　　円）、ロ　日給（　　円） ハ　時間給（　　円）、 ニ　出来高給（基本単価　　円、保障給　　円） ホ　その他（　　円） ヘ　就業規則に規定されている賃金等級等 ［　　］ 2　諸手当の額又は計算方法 イ（　手当　　円　／計算方法：　　） ロ（　手当　　円　／計算方法：　　） ハ（　手当　　円　／計算方法：　　） ニ（　手当　　円　／計算方法：　　） 3　所定時間外、休日又は深夜労働に対して支払われる割増賃金率 イ　所定時間外、法定超　月６０時間以内（　　）％ 月６０時間超　（　　）％ 所定超　（　　）％ ロ　休日　法定休日（　　）％、法定外休日（　　）％ ハ　深夜（　　）％ 4　賃金締切日（　　）－毎月　日、（　　）－毎月　日 5　賃金支払日（　　）－毎月　日、（　　）－毎月　日 6　賃金の支払方法（　　） 7　労使協定に基づく賃金支払時の控除（無　，有（　　）） 8　昇給（　有（時期、金額等　　）　，　無　） 9　賞与（　有（時期、金額等　　）　，　無　） 10　退職金（　有（時期、金額等　　）　，　無　）
退職に関する事項	1　定年制　（　有　（　　歳）　，　無　） 2　継続雇用制度（　有（　　歳まで）　，　無　） 3　自己都合退職の手続（退職する　　日以上前に届け出ること） 4　解雇の事由及び手続 （　　） ○詳細は、就業規則第　条～第　条、第　条～第　条
そ　の　他	・社会保険の加入状況（　厚生年金　健康保険　厚生年金基金　その他（　　）） ・雇用保険の適用（　有　，　無　） ・雇用管理の改善等に関する事項に係る相談窓口 部署名　　担当者職氏名　　（連絡先　　） ・その他（　　） ・具体的に適用される就業規則名（　　） ※以下は、「契約期間」について「期間の定めあり」とした場合についての説明です。 労働契約法第18条の規定により、有期労働契約（平成25年4月1日以降に開始するもの）の契約期間が通算５年を超える場合には、労働契約の期間の末日までに労働者から申込みをすることにより、当該労働契約の期間の末日の翌日から期間の定めのない労働契約に転換されます。ただし、有期雇用特別措置法による特例の対象となる場合は、この「５年」という期間は、本通知書の「契約期間」欄に明示したとおりとなります。

※　以上のほかは、当社就業規則による。

※　本通知書の交付は、労働基準法第１５条に基づく労働条件の明示及び短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律第６条に基づく文書の交付を兼ねるものであること。

※　労働条件通知書については、労使間の紛争の未然防止のため、保存しておくことをお勧めします。

介護労働者を使用する事業場への支援策のご案内

労務管理や労働災害防止に係る知識を習得したい

事業場における適正な職場環境の形成に向け、労務管理や労働災害防止などについて、説明会の開催や専門家の派遣による支援を、無料で行う事業です。

＜委託事業名称＞

介護事業場就労環境整備事業

●実施内容：「説明会の開催」、「専門家の派遣による支援」

問い合わせ先：厚生労働省労働基準局監督課特定分野労働条件対策係
電話：03－5253－1111（内線5543）

介護福祉機器の導入や賃金制度の整備を行う

介護労働者の身体的負担の軽減につながる機器を導入した場合等に、助成金を支給します。

＜助成金名称＞

職場定着支援助成金（介護福祉機器等助成）

●助 成 額：要した費用の「１／２」（上限 300 万円）
●対象機器：「移動･昇降用リフト」､「ストレッチャー」､「特殊浴槽」､「車いす体重計」など

職場定着支援助成金（介護労働者雇用管理制度助成）

●助 成 額 ： 制度整備助成　50万円
目標達成助成（※）　第１回：60万円、第２回：90万円
（※）目標達成助成は、一定期間経過後に離職率の目標を達成した場合に支給。

問い合わせ先：都道府県労働局職業安定部またはハローワーク

介護労働者の雇用管理について相談する

（公財）介護労働安定センターで、介護労働者の雇用管理についての相談をお聞きしています。

●相談内容：「処遇改善」、「キャリアパスの構築」、「効果的研修の実施」、「夜間勤務の改善」など、介護労働者の雇用管理について

問い合わせ先：(公財)介護労働安定センター各支部
http://www.kaigo-center.or.jp/shibu/list.html

そのほかの介護労働者を使用する事業場への支援策は
厚生労働省HPをご覧ください。

厚生労働省　介護労働支援ガイド　検索

このパンフレットに関するお問い合わせ（このページに関するものは除く。）は、最寄りの労働基準監督署、都道府県労働局労働基準部にお願いします。

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

(29. 2)

資料1－3

厚生労働省
北海道労働局

Press Release

厚生労働省北海道労働局発表 令 和 元 年 5 月 31 日	担当

【照会先】
厚生労働省北海道労働局労働基準部監督課
課　　長　　戸髙　正博
統括特別司法監督官　　加藤　孝
＜電　話＞０１１－７０９－２３１１
（内線　３５４２）

報道関係者　各位

平成 30 年に介護労働者を使用する事業場に対して行った監督指導の結果
～約８割の事業場に対して労働基準関係法令違反の是正を指導～

北海道労働局（局長　福士（ふくし）　亘（わたる））は、管下 17 の労働基準監督署（支署）が、平成 30 年に介護労働者を使用する事業場に対して行った監督指導※の結果を取りまとめましたので、公表します。

※監督指導とは、労働基準監督官が労働基準関係法令に基づき事業場に対する調査を行い、法令違反等がある場合にはその是正等についての指導を行うことをいいます。

1　監督指導を行ったのは101事業場で、そのうち労働基準関係法令違反が認められたものは78事業場（77.2%）となっています（別紙の１（1）参照）。

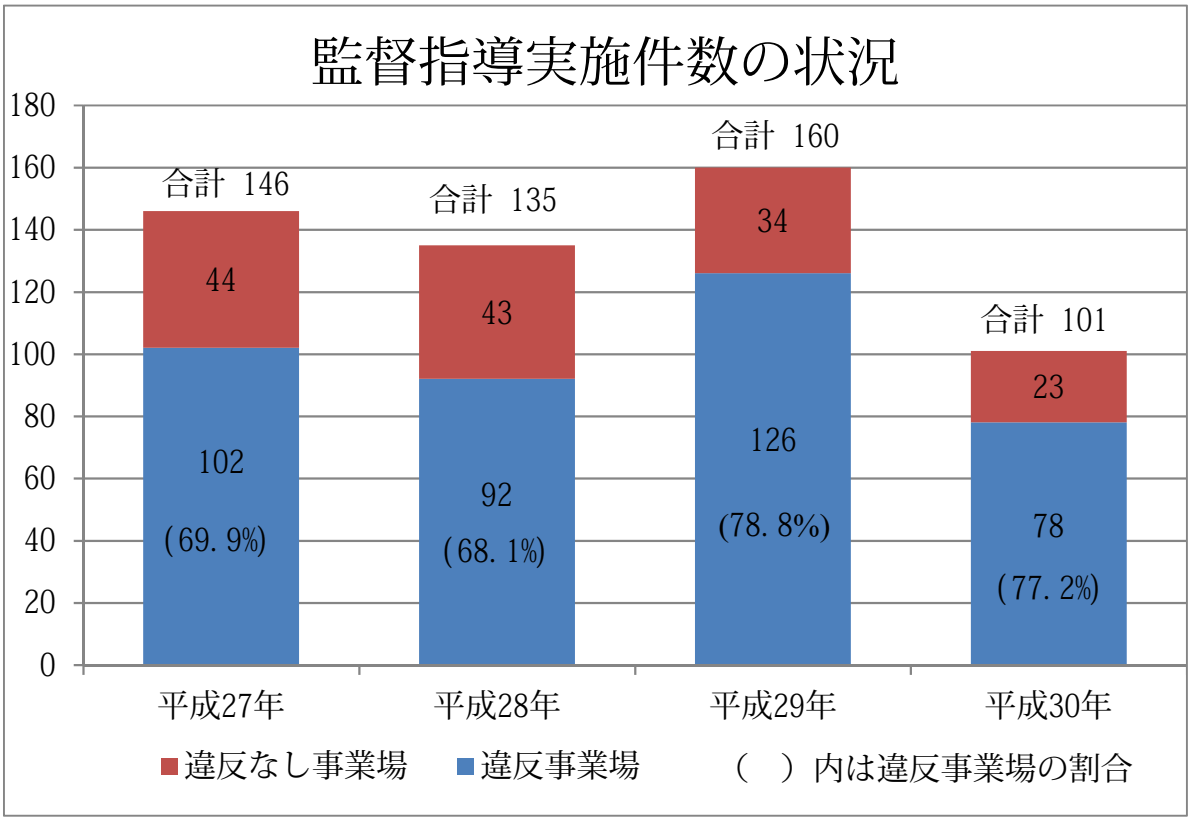
2　労働基準関係法令違反の主な事項は、多い順に
①労働時間に関する事項　　48件（25.7%）
②健康診断の実施に関する事項　　45件（24.1%）
③割増賃金の支払に関する事項　　33件（17.6%）
となっています（別紙の１（2）参照）。

3　北海道労働局の今後の取組について
北海道労働局では、介護労働者を使用する事業場に対し、今後とも労働基準関係法令の周知・啓発や監督指導を行い、引き続き介護労働者の適正な労働条件の確保・改善に取り組んでいきます。

1　監督指導結果の概要

（1）監督指導実施件数は 101 件であり、そのうち労働基準関係法令の違反が認められた事業場は 78 件（77.2%）でした。

なお、過去４年間における監督指導実施件数は下図のとおりです。



（2）主な違反事項は、多い順に、

①労働時間に関する事項　48件（25.7%）
②健康診断の実施に関する事項　45件（24.1%）
③割増賃金の支払に関する事項　33件（17.6%）
④賃金台帳の調製・記入に関する事項　13件　（7.0%）
⑤労働条件の明示に関する事項　12件　（6.4%）

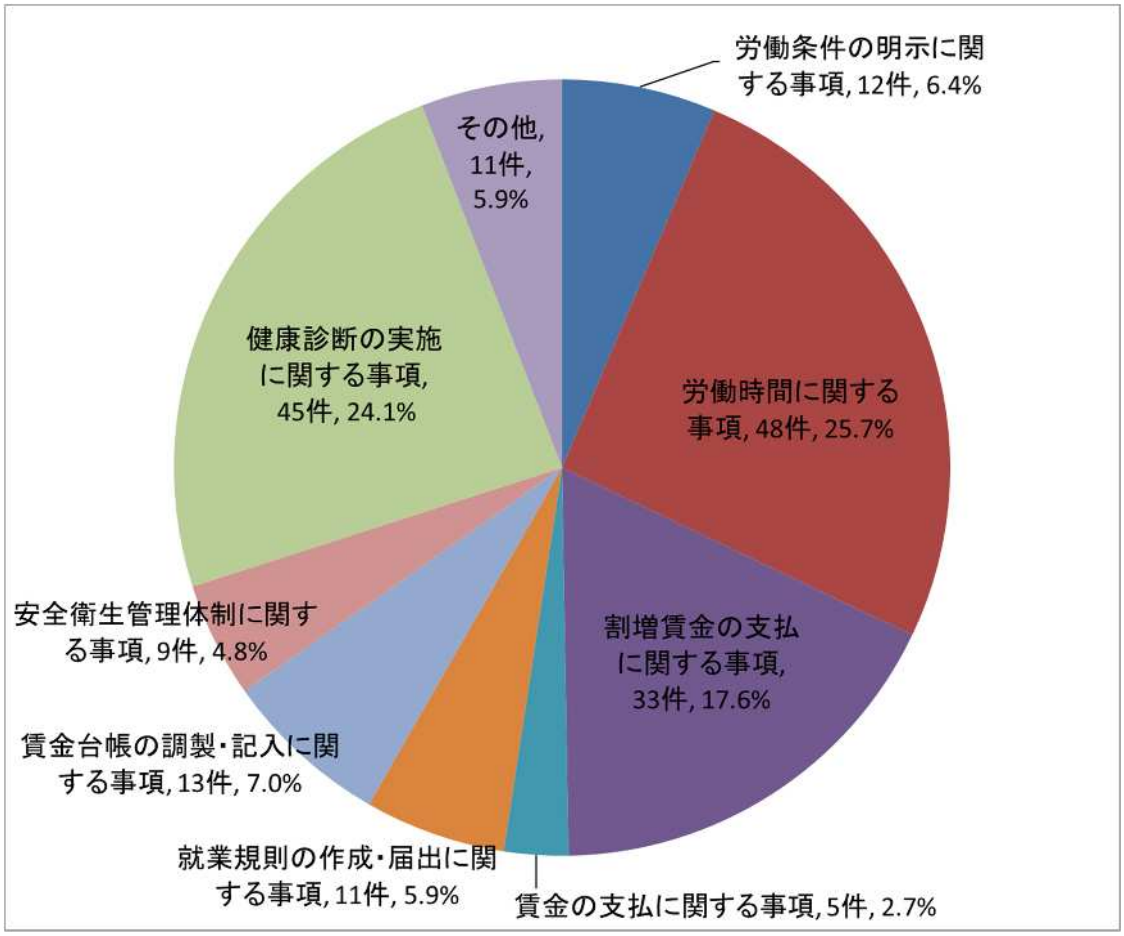
となっています（下表及び下図参照）。

平成 30 年における違反事項別件数

労働条件の明示に関する事項	労働時間に関する事項	割増賃金の支払に関する事項	賃金の支払に関する事項	就業規則の作成･届出に関する事項	賃金台帳の調製･記入に関する事項	安全衛生管理体制に関する事項	健康診断の実施に関する事項	その他	合計
12	48	33	5	11	13	9	45	11	187

※１事業場で複数の違反が認められる場合があること。

平成30年における違反事項別の件数・割合



※１事業場で複数の違反が認められる場合があること。

２　主な違反事項の様態

主な違反事項の態様は、下表（１）、（２）のとおりです。

（１）労働基準法に関する主な違反事項の様態

違反事項	主な様態
労働条件の明示に関する事項（労基法第15条）	労働契約締結の際に、労働契約の期間・労働時間・賃金等の労働条件を書面で明示していない。
労働時間に関する事項（労基法第32条・40条等）	①　時間外労働に関する労使協定（36 協定）を締結することなく、法定労働時間を超えて時間外労働を行わせている。 ②　時間外労働に関する労使協定（36 協定）で定める時間を超え、時間外労働を行わせている。
割増賃金の支払に関する事項（労基法第37条）	①　時間外労働とすべき労働時間に対し法定の割増賃金を支払っていない。 ②　法定の割増賃金を支払うに当たり、法定で割増賃金の基礎に算入すべき手当が算入されておらず、割増賃金の単価が正しく算定されていない。
賃金台帳の調製・記入に関する事項（労基法第108条）	賃金台帳に時間外労働、休日労働等の労働時間数を賃金の支払の都度、記入していない。 （賃金台帳に記入すべき時間外労働等の労働時間を適正に把握、管理していないため記入が行われていない、など。）

（2）労働安全衛生法に関する主な違反事項の様態

違反事項	主な様態
健康診断の実施に関する事項（安衛法第 66 条、安衛法第 66 条の４）	①　常時使用する労働者に対し、法令で定める健康診断（雇入れ時、１年以内に１回の定期健康診断、深夜業に従事する労働者に対する６か月以内に１回の特定業務従事者に対する健康診断）を実施していない。 ②　健康診断の結果、異常所見がある者に対する医師の意見聴取を行っていない。
安全衛生管理体制に関する事項（安衛法第 12 条の２）	労働者が 10 名以上 50 名未満の事業場において、衛生に関する業務を担当する「衛生推進者」を選任していない。

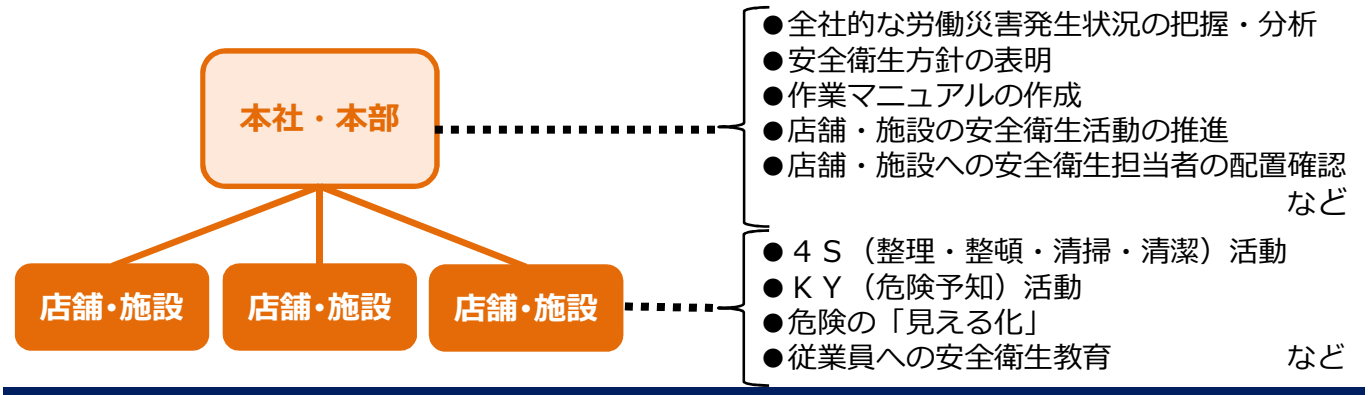
働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動

～ 小売業・社会福祉施設・飲食店の労働災害の減少に向けて ～

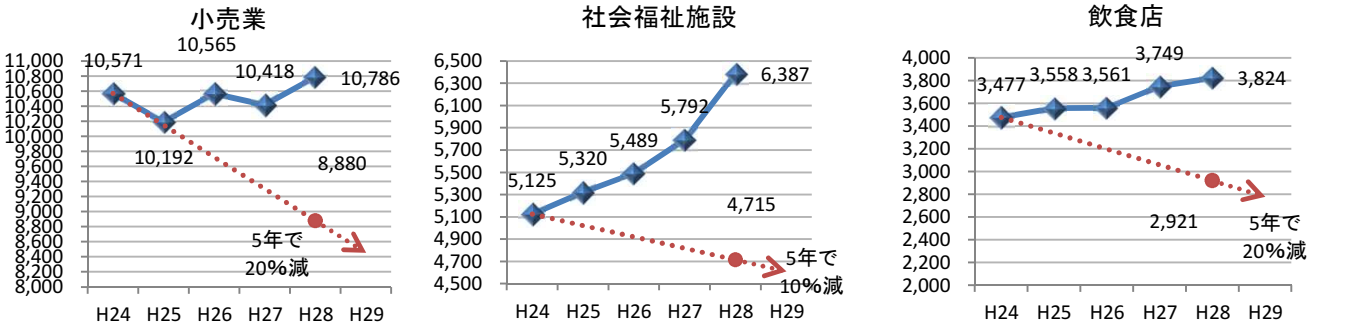
厚生労働省と中央労働災害防止協会では、小売業、社会福祉施設、飲食店において増加している労働災害の減少を図るため、**「働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動」**を展開しています。

これらの業種で効果的な労働災害防止対策を進めるためには、２・３ページに掲載の「チェックリストⅠ・Ⅱ」を活用し、多くの店舗を展開する**企業本社**、複数の社会福祉施設を展開する**法人本部が主導して、**店舗、施設の労働安全衛生活動について**全社的に取り組むことが重要**です。

３・４ページには、下図のような取組事項の具体例のうち、主なものをまとめていますので、ご参照ください。



増加する小売業、社会福祉施設、飲食店での労働災害



※休業4日以上の死傷労働災害件数（11月末現在速報値）、点線は第12次労働災害防止計画における目標値

小売業、社会福祉施設、飲食店で多い労働災害

転倒	急な動き・無理な動き	墜落・転落	その他
「急いでいるときや、両手で荷物を抱えているときなどに、放置された荷物や台車につまずく」「濡れた床で滑る」など	「重いものを無理な姿勢で持ち上げたり、移動させたりするとき、介護で利用者を持ち上げるときなどに、ぎっくり腰になる、筋を痛める、くじく」 など	「脚立や、はしごなどの上でバランスを崩す」「階段で足が滑る」など	「やけどをした」、「刃物で手を切った」、「交通事故にあった」、「通路でぶつかった」 など

厚生労働省・都道府県労働局・労働基準監督署

(H28.12)

チェックリスト Ⅰ 本社・本部実施事項

次の事項のうち、労働災害の発生状況等を踏まえ、必要性の高いものから取組を始め、順次、取組事項を拡げてください。なお、法定の義務事項に該当する重要な取組もありますので（衛生管理者の選任等）、その場合は特に速やかに実施する必要があります。

	チェック項目		☑
1	全店舗・施設の労働災害の発生状況を把握し、分析を行っていますか。		□
2	企業・法人の経営トップの意向を踏まえた安全衛生方針を作成し、掲示や小冊子の配布などの方法により店舗・施設に周知していますか。		□
3	店舗・施設の作業について、過去の労働災害発生状況を踏まえ、安全に配慮した作業マニュアルを作成して店舗・施設に周知していますか。		□
4	次の①～⑪の項目のうちから、店舗・施設で実施すべき安全衛生活動を定め、店舗・施設での取組を行わせるとともに、必要な資料の提供、教育の実施等の支援を行っていますか。		–
	①	４Ｓ（整理、整頓、清掃、清潔）の徹底による床面の水濡れ、油汚れ等の小まめな清掃、台車等の障害物の除去、介護、保育等の作業ができるスペース・通路の確保等による転倒・腰痛災害の防止	□
	②	作業マニュアルの店舗・施設の従業員への周知・教育	□
	③	ＫＹ（危険予知）活動による危険予知能力、注意力の向上	□
	④	ヒヤリハット活動による危険箇所の共有、除去	□
	⑤	危険箇所の表示による危険の「見える化」の実施	□
	⑥	店長・施設長、安全衛生担当者による定期的な職場点検の実施	□
	⑦	朝礼時等での安全意識の啓発	□
	⑧	転倒防止に有効な靴、切創防止手袋等の着用の推進、介護機器・用具等の導入と、使用の推進、熱中症予防のための透湿性・通気性の良い服装の活用	□
	⑨	腰痛予防対策指針に基づく健康診断の実施	□
	⑩	腰痛・転倒予防体操の励行	□
	⑪	熱中症予防のための休憩場所・時間の確保	□
5	店舗・施設における安全衛生担当者（衛生管理者、衛生推進者、安全推進者等）の配置状況を確認していますか。		□
6	店舗・施設の安全衛生担当者に対する教育を実施していますか。		□
7	本社・本部、エリアマネージャーから店舗・施設に対する危険箇所や安全衛生活動の取組状況の点検、災害防止指導を実施していますか。（店舗・施設の監査チェックリストに安全衛生に関する項目を明記することなどがあります）		□
8	安全対策の取組や注意喚起を分かりやすく従業員へ周知するための掲示や小冊子の配布を実施していますか。		□
9	リスクアセスメント（職場の危険･有害要因を特定し、リスクの大きさを評価すること）を実施してその結果に基づく対策を講じていますか。		□
10	店舗・施設におけるメンタルヘルス対策について指導および実施状況の把握を行っていますか。		□
11	店舗・施設における健康診断および事後措置、長時間労働者への面接指導など、健康確保措置の実施状況を把握していますか。		□

チェックリストⅡ 店舗・施設実施事項

本社・本部が定めた安全衛生活動を実施するほか、店舗・施設独自の取組を順次広げてください。

	チェック項目	☑
1	４Ｓ活動（整理、整頓、清掃、清潔）の徹底による床面の水濡れ、油汚れ等の小まめな清掃、台車等の障害物の除去、介護、保育等の作業ができるスペース・通路の確保等による転倒・腰痛災害の防止を実施していますか。	□
2	作業マニュアルを店舗・施設の従業員に周知、教育していますか。	□
3	ＫＹ（危険予知）活動による危険予知能力、注意力の向上に取り組んでいますか。	□
4	ヒヤリハット活動による危険箇所の共有、除去を実施していますか。	□
5	危険箇所の表示による危険の「見える化」を実施していますか。	□
6	店長・施設長、安全担当者による定期的な職場点検を実施していますか。	□
7	朝礼時等での安全意識の啓発を実施していますか。	□
8	転倒防止に有効な靴、切創防止手袋等の着用の推進、介護機器・用具等の導入、使用の推進、熱中症予防のための透湿性・通気性の良い服装の活用などを行っていますか。	□
9	腰痛予防対策指針に基づく健康診断を実施していますか。	□
10	腰痛・転倒予防体操を励行していますか。	□
11	熱中症予防のための休憩場所・時間の確保を実施していますか。	□

主な取組事項の概要

① 経営トップによる安全衛生方針の表明

◆経営トップによる安全衛生方針を策定し、掲示や従業員への小冊子の配布などにより周知します。

② ４Ｓ活動 ＝ 災害の原因を取り除く

◆「４Ｓ」とは「整理」、「整頓」、「清掃」、「清潔」のことで、これらを日常的な活動として行うのが「４Ｓ活動」です。

◆ ４Ｓ活動は、労働災害の防止だけではなく、作業のしやすさ、作業の効率化も期待できます。

◆お客様の目に触れにくいバックヤードも整頓を忘れないようにしましょう。

◆荷物やゴミなど、物が散らかっている職場や、水や油で床が滑りやすい職場は、災害の危険が高くなります。

策定例

策定日 平成●●年 月 日
掲示日 平成●●年 月 日

安全衛生方針

当社は、「『従業員の安全』は『お客様の安全』の礎である」との理念に基づき、安全衛生の基本方針を以下のとおり定め、経営者、従業員一丸となって労働災害防止活動の推進に努めます。

安全衛生の基本方針

① 安全衛生活動の推進を可能とするための組織体制の整備、責任の所在の明確化を図る
② 労使のコミュニケーションにより、職場の実情に応じた合理的な対策を講じる
③ すべての社員、パート、アルバイトに安全衛生確保に必要かつ十分な教育・訓練を実施する
④ 上記の実行に当たっては適切な経営資源を投入し、効果的な改善を継続的に実施する

会社名 株式会社●●スーパーマーケット
代表者 代表取締役 安全太郎
（自筆で署名しましょう）

③ ＫＹ活動 ＝ 潜んでいる危険を見つける

◆ＫＹとは「危険（K）・予知（Y）」のことです。ＫＹ活動では、業務を開始する前に職場で「その作業では、どんな危険が潜んでいるか」を話し合って「これは危ない」というポイントに対する対策を決め、作業のときは、一人ひとりが「指差し呼称」をして行動を確認します。

◆「うっかり」、「勘違い」、「思い込み」などは安全ではない行動を招き、災害の原因となります。

④ 危険の「見える化」＝ 危険を周知する

◆危険の「見える化」とは、職場の危険を可視化（＝見える化）し、従業員全員で共有することをいいます。ＫＹ活動で見つけた危険のポイントに、右のようなステッカーなどを貼りつけることで、注意を喚起します。

◆墜落や衝突などのおそれのある箇所が事前に分かっていれば、そこでは特に慎重に行動することができます。

⑤ 安全教育・研修 ＝ 正しい作業方法を学ぶ

◆「脚立の正しい使い方」、「腰痛を防ぐ方法」、「器具の正しい操作方法」などを知っていれば、労働災害を防ぐことができます。

◆組織の本社や本部では、「どんな災害が起こっているか」、「どうしたら災害は防げるか」を踏まえ、「正しい作業手順（マニュアル）」を作成します。そして店舗・施設では、この内容を従業員に伝え、教えます。

◆朝礼など皆が集まる機会を活用して教育・研修を行う方法もあります。特に、はじめて職務に就いた従業員には、雇い入れ時に安全教育を行う必要があります。

⑥ 安全意識の啓発 ＝ 全員参加により安全意識を高める

◆安全活動は、経営者や責任者の責務であるとともに、正社員、パート、アルバイト、派遣などの雇用形態にかかわらず、従業員は全員参加することが重要です。

◆従業員一人ひとりの安全意識を高めるために、朝礼などの場を活用して、店長・施設長から安全の話をすることや、従業員からヒヤリハット事例を報告してもらい、みんなで安全について話し合ったりすることなどが効果的です。

⑦ 安全推進者の配置 （労働安全衛生法施行令第２条第３号に掲げる業種における安全推進者の配置等に係るガイドライン）

◆店舗・施設ごとに安全の担当者である安全推進者を配置し、安全衛生活動、安全衛生教育・啓発の推進などの旗振り役を担わせます。

「働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動」特設サイト

http://anzeninfo.mhlw.go.jp/information/sanjisangyo.html

こちらもご覧ください

●安全・衛生に関する主な制度・施策紹介

安全・衛生　検索

●安全衛生関係のパンフレット一覧

安全　パンフ　検索

職場の安全活動についてのご不明点などは、厚生労働省ホームページをご覧いただくか、最寄りの都道府県労働局、労働基準監督署にお問い合わせ下さい。

社会福祉施設を運営する事業主の皆さまへ

資料1－5

介護・看護作業による腰痛を予防しましょう

休業４日以上の職業性疾病のうち、職場での腰痛は６割を占める労働災害となっています。特に、高齢者介護などの社会福祉施設での腰痛発生件数は大幅に増加しています。

そこで、厚生労働省では平成25年６月に「職場における腰痛予防対策指針」を改訂し、適用範囲を福祉・医療分野における介護・看護作業全般に広げ、腰に負担の少ない介助方法などを加えました。

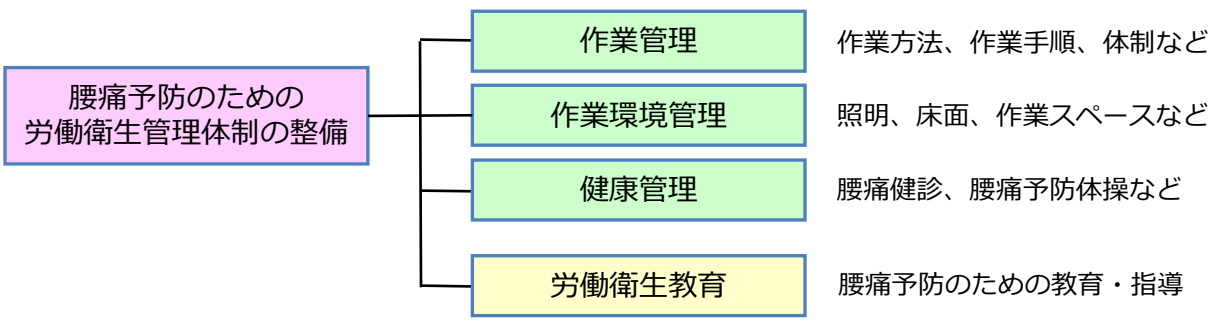
このパンフレットは、指針の主なポイント、介護・看護作業での腰痛防止の具体的な対策をまとめたものです。皆さまの施設での腰痛予防にお役立てください。

指針の主なポイント

＜労働衛生管理体制＞

職場で腰痛を予防するには、労働衛生管理体制を整備した上で、作業・作業環境・健康の３つの管理と労働衛生についての教育を総合的・継続的に実施することが重要です。

また、リスクアセスメントや労働安全衛生マネジメントシステムの考え方を導入して、腰痛予防対策の推進を図ることも有効です。



＜リスクアセスメント＞

リスクアセスメントは、それぞれの作業内容に応じて、腰痛の発生につながる要因を見つけ出し、想定される腰部への負荷の程度、作業頻度などからその作業のリスクの大きさを評価し、リスクの大きなものから対策を検討して実施する手法です。

＜労働安全衛生マネジメントシステム＞

リスクアセスメントの結果を基に、予防対策の推進についての「計画（Plan）」を立て、それを「実施（Do）」し、実施結果を「評価（Check）」し、「見直し・改善（Act）」するという一連のサイクル（PDCAサイクル）により、継続的・体系的に取り組むことができます。

厚生労働省・都道府県労働局・労働基準監督署

作業管理、作業環境管理、健康管理のポイント［ 指針 ］

作業管理

■省力化

人を抱え上げる作業など腰に負担のかかる作業については、リフトなどを積極的に使用し、原則、人力では行わせないようにする。それが困難な場合には、負担を減らすための福祉用具を導入するなどの省力化を行い、腰への負担を軽減する。

■作業姿勢、動作

前屈姿勢、中腰、上半身と下半身をひねった姿勢、体を後ろに傾けながらねじるなど、不自然な姿勢を取らないようにする。不自然な姿勢を取らざるをえない場合には、その姿勢の程度を小さくするとともに、頻度や時間も減らすようにする。

■作業の実施体制

作業する人数、作業内容、作業時間、自動化の状況、福祉用具などが適切に割り当てられているか検討する。特に、腰に過度の負担がかかる作業では、無理に一人で作業するのではなく、身長差の少ない2名以上で行うようにする。

■作業標準の策定

作業の姿勢、動作、手順、時間などについて、作業標準を策定する。作業標準は、作業者それぞれの作業内容に応じたものにする必要があるため、定期的な見直しを行う。
また、新しい機器や設備などを導入した場合も、その都度見直すようにする。

■休憩・作業量、作業の組合せ

適宜、休憩時間を設け、姿勢を変えるようにする。夜勤や交代制勤務、不規則な勤務については、昼間の作業量を下回るよう配慮し、適宜、休憩や仮眠が取れるようにする。過労を引き起こすような長時間勤務は避ける。

■靴、服装など

作業時の靴は、足に合ったものを使用する。作業服は、動きやすく着心地を考慮し、伸縮性、保温性、通気性のあるものにする。

作業環境管理

■作業する場所の床面

転倒やつまずき、滑りなどを防止するため、作業する場所の床面はできるだけ凹凸や段差がなく、滑りにくいものとする。

■照明

足もとや周囲の安全が確認できるように適切な照度を保つ。

■作業空間、設備の配置など

作業に支障がないように十分に広い作業空間を確保する。作業の姿勢、動作が不自然にならないよう、機器や設備を適切に配置し、椅子や作業台・ベッドの高さを調節する。

健康管理

■健康診断

介護・看護作業を行う作業者を配置する際には、医師による腰痛の健康診断を実施する。その後は定期的（６カ月以内に１回）に実施する。健診結果について医師の意見を聴き、作業者の腰痛予防のために必要がある場合には、作業体制・作業方法の改善、作業時間の短縮などを行う。

■腰痛予防体操

ストレッチを中心とした腰痛予防体操を実施させる。

労働衛生教育［ 指針 ］

■労働衛生教育

介護・看護作業を行う作業者に対しては、その作業に配置する際に腰痛予防のための労働衛生教育を実施する。その後は、必要に応じて行う。

［教育内容］

・腰痛の発生状況、原因（腰痛が発生している作業内容・環境、原因など）
・腰痛発生要因の特定、リスクの見積もり（チェックリストの作成、活用方法など）
・腰痛発生要因の低減措置（発生要因の回避、軽減を図るための対策）
・腰痛予防体操（職場でできるストレッチの仕方など）

■心理・社会的要因に関する留意点

上司や同僚のサポート、腰痛で休むことを受け入れる環境づくり、相談窓口の設置など、組織的な取り組みを行う。

■健康の保持増進のための措置

腰痛予防には日頃からの健康管理も重要。十分な睡眠、禁煙、入浴による保温、自宅でのストレッチ、負担にならない程度の運動、バランスのとれた食事、休日を利用した疲労回復・気分転換などが有効。

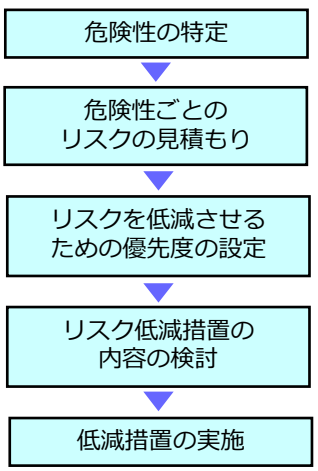
リスクアセスメント・労働安全衛生マネジメントシステム

■リスクアセスメント

腰痛予防対策は、各作業におけるリスクに応じて、合理的・効果的な対策を立てることが重要です。

そのためには、作業の種類や場所ごとに、腰痛の発生に関与する要因についてリスクアセスメントを実施する必要があります。

リスクアセスメントとは、職場にある危険の芽を洗い出し、それにより起こりうる労働災害のリスクの大きさ（重大さ＋可能性）を見積もり、大きいものから優先的に対策を講じていく手法です。

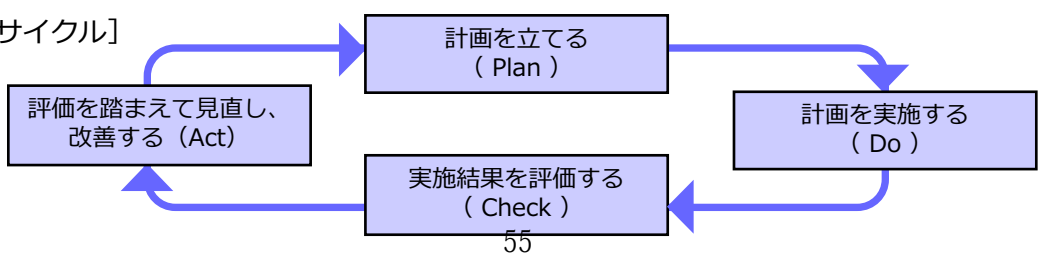


■労働安全衛生マネジメントシステム

作業管理、作業環境管理、健康管理、労働衛生教育を的確に組み合わせて総合的に推進していくためには、労働安全衛生マネジメントシステムの考え方を導入することが重要です。

リスクアセスメントの結果を基に、「計画を立てる（Plan）」→「計画を実施する（Do）」→「実施結果を評価する（Check）」→「評価を踏まえて見直し、改善する（Act）」という一連のサイクル（PDCAサイクル）により、継続的・体系的に安全衛生対策に取り組むことができます。

［PDCAサイクル］



介護・看護作業での腰痛予防対策

リスクアセスメントを行う場合には、次の点に注意して実施しましょう。

○腰痛の発生に関与する要因の把握

要　　因	内　　容
介護・看護される側（対象者）の要因	必要な介助の内容、対象者自身でできること、認知症の程度、体重など
労働者の要因	経験年数、身長・体重、筋力、介護技術など
福祉用具（機器、補助具）の状況	適切な機能を備えたものが必要な数量あるか
作業姿勢・動作の要因	抱え上げ、不自然な姿勢、不安定な姿勢など
作業環境の要因	温度、照明、床面、作業スペースなど
実施体制	適正な作業人数・配置か、協力体制、交代制勤務の回数・シフトなど
心理・社会的要因	対人関係によるストレス、仕事の忙しさ、介護技術の悩みなど

○リスクの評価（見積り）

具体的な介護・看護作業を想定して、腰痛の発生に関係する要因のリスクを見積もる。なお、リスク評価に当たっては、「チェックリスト」「アクション・チェックリスト」※を利用することも有効。

※ 改善のためのアイデアや方法を見つけることを目的とした改善・解決指向型のチェックリスト

○リスクの回避・低減措置の検討、実施

リスクの大きさや緊急性などを考慮して、リスク回避・低減措置の優先度を判断しつつ、次に掲げるような、腰痛の発生要因に的確に対処できる対策の内容を決定する。

検討事項	内　　容
対象者自身でできることの活用	対象者の協力を得た介護、看護方法の選択
福祉用具の利用	対象者の状態に合った福祉用具の積極的な利用
作業姿勢・動作の見直し	リフトやスライディングボード・シートの利用、不自然な姿勢での作業の回避
作業の実施体制	負担の大きい業務が特定の作業者に集中しないよう配慮
作業標準の策定	作業ごとに作成し、対象者別に、手順・福祉用具・人数・役割などを明記
休憩、作業の組合せ	交代で休憩できるよう配慮。他の作業とローテーションも考慮
作業環境の整備	温度・湿度の調整、十分な照明、段差の解消、作業スペースの確保など
健康管理	適切な健康管理による腰痛発生リスクの早期把握、職場復帰時の措置など
労働衛生教育	教育・訓練の定期的な実施。マニュアルの作成・整備

○リスクの再評価、対策の見直し・実施継続

定期的な職場の見回り、聞き取り調査、健診、衛生委員会などを通じて、職場に新たな負担や腰痛が発生していないかを確認する体制を整備する。
問題がある場合には、速やかにリスクを再評価し、リスク要因の回避・低減措置を図るため、作業方法の再検討、作業標準の見直しを行う。

指針全文(H25.6.18付け基発0618第１号)は、厚生労働省ホームページの「法令等データベースサービス(通知検索)」または、報道発表資料(H25.6.18)をご参照ください。

詳細は検索で　職場における腰痛予防対策指針　**検索**

（H25.11）

「必ずチェック 最低賃金！ 使用者も、労働者も」

北海道最低賃金

北海道内で事業を営む使用者及びその事業場で働くすべての労働者（臨時、パートタイマー、アルバイト等を含む。）に適用される北海道最低賃金が次のとおり改定されます。

時間額 861 円

（効力発生年月日　令和元年１０月３日）

○ 最低賃金には、**精皆勤手当、通勤手当、家族手当、臨時に支払われる賃金及び時間外等割増賃金**は算入されません。

○ 特定の産業（「処理牛乳・乳飲料、乳製品、糖類製造業」、「鉄鋼業」、「電子部品・デバイス・電子回路、電気機械器具、情報通信機械器具製造業」、「船舶製造・修理業、船体ブロック製造業」）で働く者には北海道の特定（産業別）最低賃金が適用されます。

・厚生労働省北海道労働局　労働基準部　賃金室　TEL　０１１―７０９―２３１１（内線　３５３３）

・札幌中央 労働基準監督署	TEL 011-737-1191	・滝　川 労働基準監督署	TEL 0125-24-7361
・札 幌 東 労働基準監督署	TEL 011-894-2815	・北　見 労働基準監督署	TEL 0157-23-7406
・函　館 労働基準監督署	TEL 0138-87-7605	・室　蘭 労働基準監督署	TEL 0143-23-6131
江差駐在事務所	TEL 0139-52-1028	・釧　路 労働基準監督署	TEL 0154-42-9711
・小　樽 労働基準監督署	TEL 0134-33-7651	・名　寄 労働基準監督署	TEL 01654-2-3186
倶 知 安 支 署	TEL 0136-22-0206	・留　萌 労働基準監督署	TEL 0164-42-0463
・岩 見 沢 労働基準監督署	TEL 0126-22-4490	・稚　内 労働基準監督署	TEL 0162-23-3833
・旭　川 労働基準監督署	TEL 0166-35-5901	・浦　河 労働基準監督署	TEL 0146-22-2113
・帯　広 労働基準監督署	TEL 0155-22-8100	・苫 小 牧 労働基準監督署	TEL 0144-33-7396

2019年度 厚生労働省委託事業

資料1－7

採れない！定着しない！育たない！

労務管理に少々不安を感じている介護事業者の皆さん！

そんな悩みからの解放は、働く環境を整えるのが「王道」で「近道」です。

- 夜勤やシフトを上手く回るようにしたい!!
- 職員の時間外労働や休憩、休日は大丈夫かな?
- 年次有給休暇の5日分時季指定や付与は大丈夫かな?
- 残業や休日の割増賃金、宿直手当は大丈夫かな??
- 同一労働・同一賃金は大丈夫かな??
- 職員の年休や育児・介護ニーズに応えられているかな?!
- 是非とも無くしたい!!
  - ①また一人、腰痛で辞めた。
  - ②メンタル、ハラスメントで辞めてしまった。
  - ③送迎・訪問途上に自動(転)車で事故に遭った。

こうした就労環境を整えるのを私達がお手伝いします。

① セミナーで解説して支援
難しい法律用語も平易に判り易く解説。

② 個別に訪問して支援
専門家が現場を巡回した上、助言します。

公益社団法人全国労働基準関係団体連合会
〒101-0047東京都千代田区内神田1-12-2 TEL:03-5283-1030 FAX:03-5283-1032

詳細・ご応募はWEBサイトへ

全基連　受託　介護　検索　https://www.zenkiren.com/jutaku/kaigo.html

この事業（介護事業場就労環境整備事業）では、皆さんの事業運営を支援（無料）しています。

「セミナー」で分かり易く解説

■今、介護事業者にとっての喫緊の課題は、良質な介護サービスの提供とその元となる経営基盤を整えることにあります。そのためにも、高い転職率と慢性的な人材不足の中で、介護業界の労働時間や休日・休暇、安全衛生などをはじめとする就労環境を整えることが急務といえます。

■そこで、この事業では、就労環境を整えるための基本的な知識・情報やノウハウを、「見易く、分かり易い」を基本に解説します。事業主、労務担当者など、どなたでも参加できます（業界内の業態間交流も期待できます）。

上の「セミナー」を受講してから右の「専門家の個別訪問」を利用するのがお勧めです。

次の事業主の皆さんのご利用を想定した事業です。

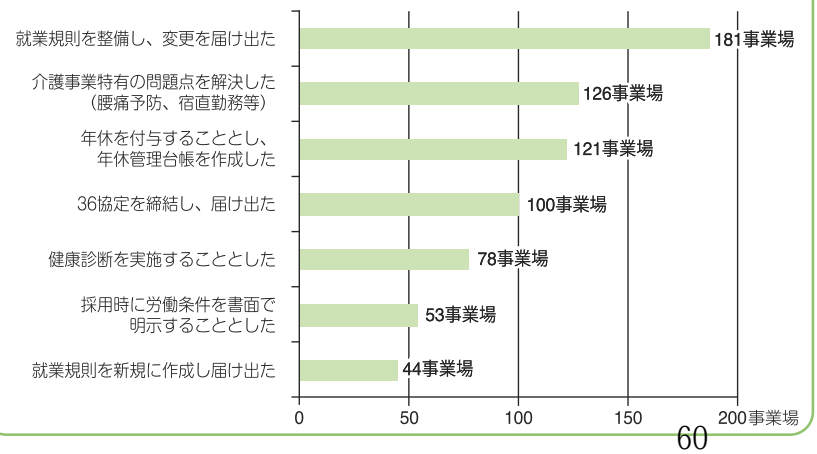
■介護に関係する事業を営む事業主（介護保険の適用・適用外、開業時期不問。「介護保険施設」を重点対象としていますが、他の介護業態の皆さんもご利用いただけます。）

この事業のご利用は…

■利用申込書（右頁）に所要事項をご記入の上、全基連都道府県支部（リーフレット4面に所在地一覧）に郵送またはFAX送信してください。

■ご希望に応じて、①セミナーの開催案内をお送りするか、②専門家である指導員が事業場にお伺いする日程を調整させていただきます。

30年度事業を利用してここを改善しました（抜粋。複数回答）



「個別に訪問」して助言

■労働時間制度や安全衛生管理などに詳しく、介護業界の内情に通じた専門家が直接訪問（原則として３回）し、事業場内を見させていただくとともに、就労環境上の問題点などをお伺いします。

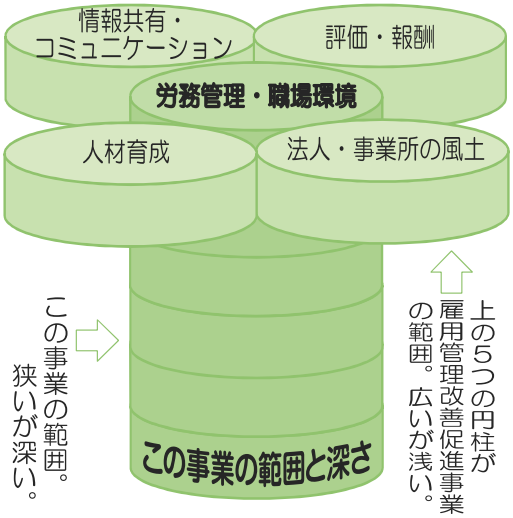
■その上で、御社の業態等にふさわしい、就労環境を整えるために必要な情報をご提供するとともに、以下の課題などのご相談にも応じ、具体的な対応策を助言します。

【各業種共通の一般的な課題】①時間外労働の上限規制への対応、②変形労働時間制・裁量労働制の導入の可否、③フレックスタイム制の運用、④労働時間の適正把握・管理、⑤休日の設定、⑥医師による面接指導の実施、⑦年次有給休暇の時季指定・付与義務、⑧同一労働・同一賃金、⑨安全衛生管理体制の整備、⑩資格の必要な業務の確認と資格の取得、⑪機械・設備の安全衛生の確保や届出、⑫労働保険（労災、雇用）社会保険の加入手続き、⑬就業規則の作成手続、⑭労働条件の明示など。

【介護業界によくある課題】①介護従事者の労働時間の取扱い（シフト勤務・訪問キャンセル時の取扱い、移動時間の取扱いと移動・送迎中の交通事故を含む）、②ノーリフト化などを含む腰痛の予防、③雇入れ時の健康診断・安全衛生教育の実施、④虐待・苛めの防止(要介護者との間・職員間)、⑤メンタルヘルス・ハラスメント（セクハラ・マタハラ・パワハラなど）の防止など。

【類似の事業（雇用管理改善促進事業）との違い】

枠組みはほぼ同じ。範囲と深さが違います。



利用申込書（兼ＦＡＸ送信票）

＿＿＿＿年＿＿月＿＿日

就労環境を整備するため、介護事業場就労環境整備事業の利用を、以下のとおり申込みます。

公益社団法人 全国労働基準関係団体連合会

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿都道府県支部 支部長 殿

法人の名称	
所在地	〒　　－
代表者職氏名	
労務管理担当者職氏名・連絡先	☎ ✉　　@

従業員数	男	女	計	ﾊﾟｰﾄ(内数)

介護事業の業態（該当する□に✓。複数✔可）

□介護老人福祉施設（特養老人ホーム）
□介護老人保健施設（老健）
□介護療養型医療施設
□特定施設入居者生活介護（有料・軽費老人ホーム等）
□訪問介護・入浴・看護・リハビリ等
□通所介護・リハビリ等
□短期入所生活・療養介護
□小規模多機能型居宅介護・複合型サービス
□認知症対応型共同生活介護・
　地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護等
□福祉用具貸与・特定福祉用具販売
□その他（　　）

希望する支援の内容（該当する□に✔）

□ セミナーの受講

受講者の職氏名
（□上記に同じ　□次のとおり）

案内状の送付先
（□上記に同じ　□次のとおり）

□ 個別訪問による助言

重点的に支援を希望する項目の□に✔してください。

□①労働条件の明示
（雇入れ通知書等労働契約、無期労働契約への転換）
□②労働時間（労働時間の適切な把握、時間外労働の上限規制、時間外労働・休日労働に関する協定の締結・届出、変形労働時間制、深夜労働・宿直勤務、シフト勤務と公休、移動時間の取扱い）
□③休憩
□④賃金の適正な支払
（時間外労働・休日労働等に関する割増賃金等の支払、キャンセル時の休業補償、同一労働・同一賃金）
□⑤年次有給休暇の運用（年休付与義務の履行、年休管理簿の運用、計画的付与、比例付与、時間年休等）
□⑥育児、介護
□⑦セクハラ、マタハラ、パワハラほかハラスメント
□⑧就業規則の作成・届出
□⑨解雇、退職
□⑩安全衛生（衛生管理体制の整備、労働災害の防止、腰痛、安全衛生教育、健康診断の実施、過重労働による健康障害の防止、面接指導、ストレスチェックの実施、メンタルヘルス）
□⑪労働保険・社会保険の加入手続き

※お預かりした個人情報は、この事業の円滑な遂行のためのみに使用します。

公益社団法人全国労働基準関係団体連合会都道府県支部所在地等一覧表

（平成31年4月15日現在）

	支部名	〒	住所	電話	FAX
北海道・東北	北海道支部	060-0807	札幌市北区北七条西2－6　37山京ビル2階	011(747)6141	011(747)6238
	青森県支部	030-0811	青森市青柳2－2－6　労働基準会館3階	017(777)4686	017(775)8109
	岩手県支部	020-0857	盛岡市北飯岡1－10－25	019(681)9911	019(681)1018
	宮城県支部	980-0811	仙台市青葉区一番町2－5－22　GC青葉通りプラザ4階	022(265)4091	022(265)4092
	秋田県支部	010-0921	秋田市大町3－2－44　協働大町ビル3階	018(862)3362	018(862)3729
	山形県支部	990-0041	山形市緑町1－9－30　緑町会館3階	023(674)0204	023(615)1366
	福島県支部	960-8035	福島市本町5－8　福島第一生命ビルディング2階	024(522)6717	024(522)6724
関東・甲信越	茨城県支部	310-0801	水戸市桜川2－2－35　茨城県産業会館14階	029(225)8881	029(227)4507
	栃木県支部	321-0933	宇都宮市簗瀬町1958－1　栃木県建設産業会館4階	028(678)2771	028(678)2775
	群馬県支部	371-0031	前橋市下小出町2－16－16	027(233)3582	027(235)0908
	埼玉県支部	338-0011	さいたま市中央区新中里1－3－3　埼大通りメディカルビル2階	048(822)3466	048(832)0351
	千葉県支部	260-0026	千葉市中央区千葉港4－3　千葉県経営者会館305号	043(241)2626	043(241)2670
	東京都支部	102-0084	千代田区二番町9－8	03(6380)8305	03(6380)8405
	神奈川県支部	231-8443	横浜市中区相生町3－63　ヤオマサビル3階	045(662)5965	045(201)7122
	新潟県支部	950-0965	新潟市中央区新光町5－1　千歳ビル2階	025(283)2201	025(283)2240
	山梨県支部	400-0024	甲府市北口2－15－1　桂甲府ビル	055(251)6626	055(251)6615
	長野県支部	380-0918	長野市アークス2－3	026(223)0280	026(223)0277
東海・北陸	富山県支部	930-0873	富山市金屋字川端767－30　富山市金屋企業団地内	076(442)3966	076(442)3992
	石川県支部	920-8203	金沢市鞍月2－2　石川県繊維会館3階	076(254)1265	076(254)1267
	福井県支部	910-0829	福井市林藤島町20－1－3　福井県立福井産業技術専門学院内2階	0776(54)3323	0776(54)3325
	岐阜県支部	501-6133	岐阜市日置江4－48	058(270)0380	058(270)0388
	静岡県支部	420-0839	静岡市葵区鷹匠2－17－5　静基連会館2階	054(254)1012	054(254)4043
	愛知県支部	460-0008	名古屋市中区栄2－9－26　ポーラ名古屋ビル8階	052(221)1438	052(221)1440
	三重県支部	514-0008	津市上浜町1－293－4　三重私学青少年会館1階	059(227)1051	059(227)1739
近畿	滋賀県支部	520-0806	大津市打出浜13－15　笹川ビル4階	077(522)1786	077(522)1453
	京都府支部	600-8009	京都市下京区四条通室町東入函谷鉾町78番地　京都経済センター 4階	075(353)3503	075(353)3510
	大阪府支部	540-0033	大阪市中央区石町2－5－3　エル・おおさか南館4階	06(6942)7401	06(6942)7402
	兵庫県支部	651-0096	神戸市中央区雲井通4－2－2　マークラー神戸ビル12階	078(231)6903	078(261)3305
	奈良県支部	630-8113	奈良市法蓮町163－1　新大宮愛正寺ビル2階	0742(36)2040	0742(36)5715
	和歌山県支部	641-0036	和歌山市西浜1014－27	073(446)7000	073(447)9313
中国・四国	鳥取県支部	689-1112	鳥取市若葉台南1－17	0857(52)7300	0857(52)7311
	島根県支部	690-0825	松江市学園1－5－35	0852(23)1730	0852(23)1788
	岡山県支部	700-0984	岡山市北区桑田町15－28　岡山県労働基準会館2階	086(225)3571	086(225)3566
	広島県支部	730-0012	広島市中区上八丁堀8－23　林業ビル8階	082(221)0725	082(221)0737
	山口県支部	753-0051	山口市旭通り2－9－19　山口建設ビル2階	083(925)1430	083(925)2282
	徳島県支部	770-0011	徳島市北佐古1番町5－12　徳島県JA会館8階	088(634)1266	088(633)1066
	香川県支部	761-8031	高松市郷東町436－3　香川労働基準会館1階	087(816)1401	087(870)5186
	愛媛県支部	790-0062	松山市南江戸1－13－21	089(927)7730	089(927)7732
	高知県支部	780-0821	高知市桜井町2－6－31　コーポNOR 1階	088(861)5566	088(861)5567
九州・沖縄	福岡県支部	810-0802	福岡市博多区中洲中島町3－10　福岡県消防会館4階	092(262)7874	092(262)9893
	佐賀県支部	845-0031	小城市三日月町堀江1721	0952(37)8277	0952(37)8278
	長崎県支部	852-8117	長崎市平野町12－11　井手ビル2階	095(849)2450	095(849)2458
	熊本県支部	861-5535	熊本市北区貢町691－1	096(245)7821	096(245)7825
	大分県支部	879-5515	由布市挾間町三船415－12	097(585)5765	097(585)5702
	宮崎県支部	880-0024	宮崎市祇園3－1　矢野産業祇園ビル	0985(25)1853	0985(28)9080
	鹿児島県支部	892-0838	鹿児島市新屋敷町16－16　鹿児島労働基準協会2階	099(226)3621	099(226)3622
	沖縄県支部	900-0001	那覇市港町2－5－23　九州沖縄トラック研修会館3階	098(868)2826	098(869)1714

資料1－8

事　務　連　絡

平成 31 年 4 月 10 日

都道府県

各　指定都市　介護保険担当主管課(室)　御中

中 核 市

厚生労働省老健局振興課

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」について

介護保険行政の推進につきましては、日頃よりご尽力を賜り厚く御礼申し上げます。

今般、平成 30 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業（介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業（実施団体：株式会社　三菱総合研究所））において、有識者で構成される検討委員会での議論を踏まえ、標記の介護事業者向けのマニュアルが作成されました。

各都道府県等におかれましては、本マニュアルについて、貴管内の介護事業者、市町村、関係団体、関係機関等に対して周知いただくなど、介護事業者において、介護現場におけるハラスメント対策が進むようご協力をお願いいたします。

なお、本調査研究事業の報告書は以下の実施団体のウェブサイトに掲載されておりますので、あわせてご参照下さい。

https://www.mri.co.jp/project_related/roujinhoken/index.html

【担当】
厚生労働省老健局振興課基準第一係
TEL：03-5253-1111（内線 3983）

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル

平成３１（2019)年３月

株式会社　三菱総合研究所

はじめに 1
（１）背景 1
（２）目的 1
（３）マニュアルの使い方 1
（４）本マニュアルにおける用語の使い方 2
（５）マニュアルの作成方法等 4

１．介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態 5
１．１　ハラスメントの実態とその影響 5
（１）ハラスメントの実態 5
（２）ハラスメントによる職員への影響 6
（３）ハラスメントの発生要因や取り組みに向けた課題について 7
１．２　ハラスメントに関する介護事業者としての把握状況 8
（１）介護事業者による把握状況 8
（２）介護事業者におけるハラスメントへの対応 9
（３）労働団体や事業者団体の取り組み 10
１．３　職員から見たハラスメントの対応として必要な取り組み 11

２．介護現場におけるハラスメント対策の必要性等 12
（１）ハラスメント対策の必要性 12
（２）ハラスメント対策の基本的な考え方 12

３．ハラスメント対応として事業者が具体的に取り組むべきこと 13
（１）事業者自身として取り組むべきこと 13
（２）職員に対して取り組むべきこと 20
（３）関係者との連携に向けて取り組むべきこと 23

おわりに 23

参考１：ハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目 24
参考２：介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業実態調査の概要 26
参考３：介護現場におけるハラスメントに関連する参考文献等 27

はじめに

（１）背景

今後の日本社会のさらなる高齢化に対応するため、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される「地域包括ケアシステム」の構築に向け、最重要な基盤の一つである介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境を整えることが必要不可欠です。

しかし、近年、介護現場では、利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らかとなっています。

これは、介護サービスは直接的な対人サービスが多く、利用者宅への単身の訪問や利用者の身体への接触も多いこと、職員の女性の割合が高いこと、生活の質や健康に直接関係するサービスであり安易に中止できないこと等と関連があると考えられます。

平成 29 年度には、全産業を対象とした、主に職場における上司、同僚等によるハラスメントについて「職場におけるハラスメント対策マニュアル」（厚生労働省　平成 29 年 9 月）及び「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」（厚生労働省　平成 30 年 3 月）が公表されていますが、利用者・家族等からのハラスメント対策については職場におけるハラスメントとは異なる課題として取り組む必要があります。

ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ます。

そこで、このたび、介護現場における利用者や家族等からのハラスメントの実態を調査するとともに、介護職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境を構築するためのハラスメント対策マニュアルを作成することとしました。

（２）目的

本マニュアルは、介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態を伝えるとともに、事業者として取り組むべき対策などを示すことにより、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を築くための一助となること、ひいては人材の確保・定着につながることを目的としています。

（３）マニュアルの使い方

【本マニュアルの対象】

本マニュアルは、主に、介護事業者（事業主・管理者）、その他介護事業の関係者を対象に作成しています。

【本マニュアルの想定している使い方】

本マニュアルは、以下のような使い方を想定しています。

○介護事業者が、介護現場におけるハラスメントの実態を把握するとともに、各事業所において対策を講じるための基礎的な資料

○介護事業者が、職員に対し、介護現場におけるハラスメントの未然防止や発生時の対策についての研修等を行うための基礎的な資料（特に「参考１：ハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目」(24 頁）は職員への配布用資料として活用することを想定しています）

○介護サービス、疾病・障害、法律等に関連する行政や関係機関その他の関係者が、介護現場におけるハラスメントの実態を把握し、その対策や介護事業者との連携の必要性を理解するための基礎的な資料

（４）本マニュアルにおける用語の使い方

①本マニュアルにおける介護現場におけるハラスメントの定義

ハラスメントについては、確定した定義はありませんが、本マニュアルでは、身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメントをあわせて介護現場におけるハラスメントとしています。具体的には、先行の調査研究を参考に次頁の表に示した行為を「ハラスメント※1」と総称しています。

「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業実態調査」についても、この考え方を示しつつ調査を実施し、その主な結果を「１．介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態」として整理しています。

なお、利用者や家族等からの苦情の申し立て及び介護サービス施設・事業所での上司や同僚等によるハラスメントに関しては、この調査の目的と異なるため、対象外としています。

※1 認知症等の病気や障害のある方による行為も含みます。

本マニュアルにおける介護現場におけるハラスメントの定義

１）身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例：○コップをなげつける ○蹴られる ○手を払いのけられる	○たたかれる ○手をひっかく、つねる ○首を絞める	○唾を吐く ○服を引きちぎられる

２）精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：○大声を発する ○サービスの状況をのぞき見する ○怒鳴る ○気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする ○威圧的な態度で文句を言い続ける ○刃物を胸元からちらつかせる ○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する ○利用者の夫が「自分の食事も一緒に作れ」と強要する	○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする ○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める ○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う ○利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。 ○利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する ○特定の訪問介護員にいやがらせをする

３）セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：○必要もなく手や腕をさわる ○抱きしめる ○女性のヌード写真を見せる ○入浴介助中、あからさまに性的な話をする	○卑猥な言動を繰り返す ○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる ○活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる

出所：「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル（公益社団法人兵庫県看護協会、兵庫県）」をもとに三菱総合研究所が作成

注：「パワーハラスメント」は、一般的に職場の上司・部下、先輩・後輩などの職場内における立場の優位性の下での行為を表現する用語であるため、今回の実態調査や本マニュアルでは「パワーハラスメント」という用語は使っていません。

②本マニュアルにおける用語の使い方

本マニュアルにおける管理職、職員については、以下の意味で使っています。

用語	意味
管理者	介護現場でのハラスメントの実態や取り組みについて把握している方
職員	直接処遇職員（介護職員等、利用者のケアに直接関わる職員）

（５）マニュアルの作成方法等

本マニュアルは、平成 30 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究」委員会のもと、管理者や職員を対象とした実態調査等の結果を含めて整理したものです。委員会の構成員は以下のとおりです。

＜委員長＞　（敬称略）
村木　厚子　津田塾大学総合政策学部　客員教授
＜委　員＞　（50 音順　敬称略）
青木　文江　日本ホームヘルパー協会　会長
阿部　佳世　公益社団法人認知症の人と家族の会　理事・事務局長
神谷　洋美　全国ホームヘルパー協議会　会長
清崎　由美子　一般社団法人全国訪問看護事業協会　事務局長
黒木　悦子　民間介護事業推進委員会　代表委員
斎藤　秀樹　公益財団法人全国老人クラブ連合会　常務理事
髙村　浩　髙村浩法律事務所　弁護士
津曲　共和　兵庫県健康福祉部少子高齢局　高齢政策課長
中林　弘明　一般社団法人日本介護支援専門員協会　常任理事
藤野　裕子　公益社団法人日本介護福祉士会　副会長
峯田　幸悦　公益社団法人全国老人福祉施設協議会　副会長
村上　久美子　ＵＡゼンセン日本介護クラフトユニオン　副事務局長

１．介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態

１．１　ハラスメントの実態とその影響

（１）ハラスメントの実態

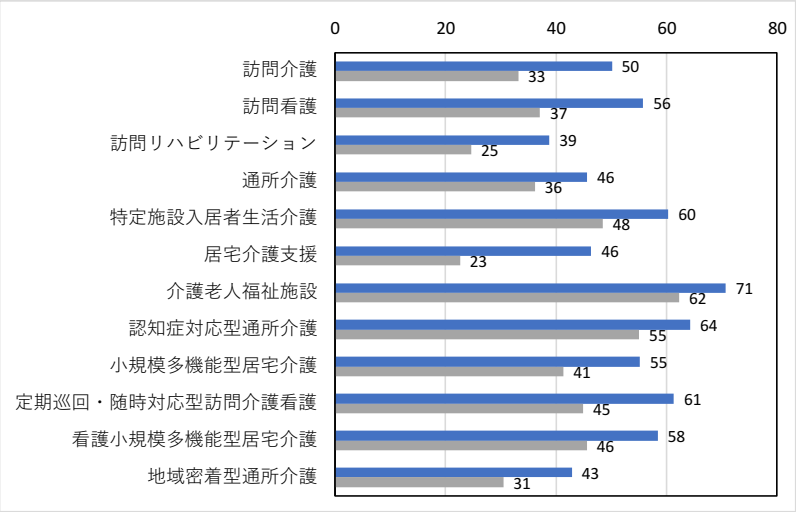
- 施設・事業所に勤務する職員のうち、利用者や家族等から、身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどのハラスメントを受けた経験のある職員は、サービス種別により違いはあるものの、利用者からでは４～７割、家族等からでは１～３割になっています。この１年間（平成 30 年）で見ると、利用者からのハラスメントを受けたことのある職員は、割合が高いサービスで６割程度、低いサービスで２割程度となっており、いずれのサービス種別においても、ハラスメントを受けている実態がうかがえます。

注：回収率等は下記の注釈を参照。

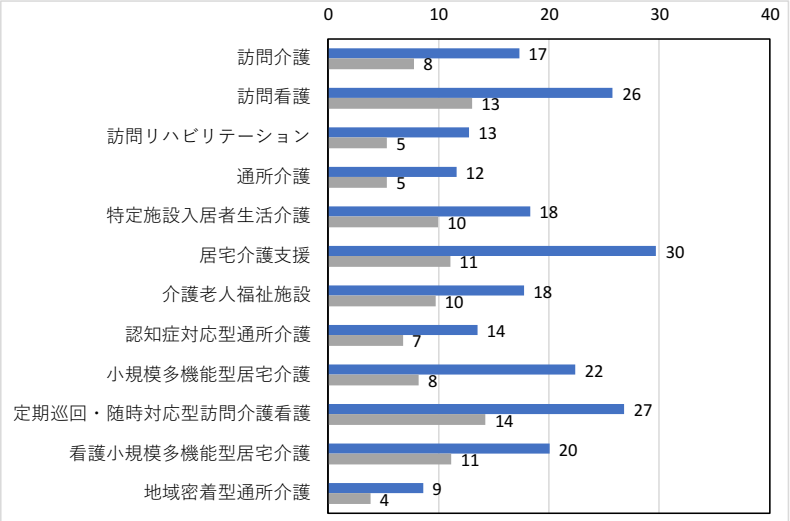
図表 １ ハラスメントを受けたことのある職員の割合（単位：%）

（上がこれまで、下がこの 1 年間(平成 30 年、(n=10112))

利用者から



家族等から



出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（職員）

注：ハラスメントの実態のデータは、「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業実態調査」（管理者票と職員票の 2 種類を実施）の結果です。詳細は参考 2 をご覧ください。なお、管理者票は、調査対象が 10,000 施設・事業所、回収率がサービス種別合計で 21.6%でした。職員票は、10,000 施設・事業所の職員を対象に、管理者等にご協力をいただき、約 10,000 人の回答を得ました。

- 利用者からのハラスメントの内容をみると、訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、居宅介護支援等では、「精神的暴力」が最も多く、特定施設入居者生活介護や介護老人福祉施設、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護では、「身体的暴力」が最も多くなっています。
- 訪問系サービスは、「精神的暴力」の割合が高い傾向がみられ、入所・入居施設は、「身体的暴力」及び「精神的暴力」のいずれも高い傾向となっている。

図表 2 職員がこの 1 年間で利用者からハラスメントを受けた内容の割合(複数回答)(n=3113)

	身体的暴力（%）	精神的暴力（%）	セクシュアルハラスメント（%）	その他（%）	該当者数（人）
訪問介護	41.8	81.0	36.8	3.2	840
訪問看護	45.4	61.8	53.4	3.4	262
訪問リハビリテーション	51.8	59.9	40.1	4.5	222
通所介護	67.9	73.4	49.4	1.7	237
特定施設入居者生活介護	81.9	76.1	35.6	3.4	326
居宅介護支援	41.0	73.7	36.9	4.1	217
介護老人福祉施設	90.3	70.6	30.2	2.2	629
認知症対応型通所介護	86.8	73.7	33.3	1.8	114
小規模多機能型居宅介護	74.7	71.9	32.9	2.7	146
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	59.7	72.0	37.1	4.8	186
看護小規模多機能型居宅介護	72.6	71.8	31.1	3.7	241
地域密着型通所介護	58.4	70.1	48.0	2.8	358

注:色のある項目は、サービス種別の上位 1 項目。

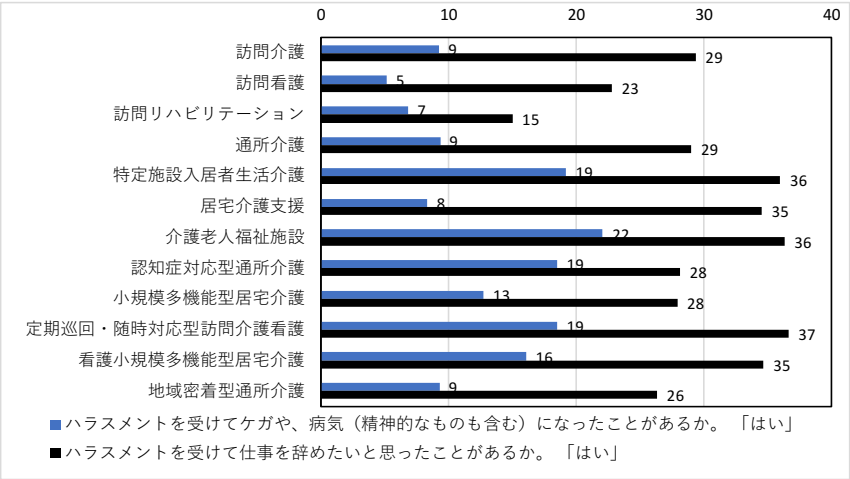
出所:「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査(職員)

（２）ハラスメントによる職員への影響

- ハラスメントを受けたことにより、けがや病気になった職員は１～２割、仕事を辞めたいと思ったことのある職員は、２～４割となっています。

図表 3 ハラスメントを受けてけがや病気になった職員、仕事を辞めたいと思った職員の割合

(ハラスメントを受けたことのある方に対する割合)(単位:%)(n=5515)



出所:「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査(職員)

（３）ハラスメントの発生要因や取り組みに向けた課題について

①実態調査から見た発生要因や取り組みに向けた課題

- ハラスメントが発生する要因について、管理者等は、「利用者・家族等の性格又は生活歴」、「利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから」、「利用者・家族等がサービスへ過剰な期待をしているから」、「利用者・家族等の認知症等の病気又は障害によるものであるから」等を上位にあげています。（図表 4）
- 利用者・家族等からのハラスメントの未然防止や解決に向けた取り組みを行う上での課題について、管理者等は、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が最も多くなっています。

図表 4 管理者等から見た利用者・家族等からのハラスメントが発生する原因と考えられること(複数回答)
（単位：%)(n=2155)（サービス種別で上位 3 項目に入った選択肢のみ掲載）

	利用者・家族等がサービスへ過剰な期待をしているから	利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから	利用者・家族等に認知症等の病気又は障害によるものであるから	利用者・家族等の性格又は生活歴
訪問介護	48.6	60.0	49.4	55.4
訪問看護	46.7	44.3	59.0	68.0
訪問リハビリテーション	42.7	47.7	50.4	51.2
通所介護	47.6	51.7	46.3	52.4
特定施設入居者生活介護	48.6	48.6	54.2	51.4
居宅介護支援	54.2	56.2	50.1	61.2
介護老人福祉施設	50.8	58.5	55.4	55.4
認知症対応型通所介護	39.3	44.6	55.4	46.4
小規模多機能型居宅介護	50.0	47.0	50.0	53.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	67.1	68.5	53.4	64.4
看護小規模多機能型居宅介護	59.7	59.7	47.8	56.7
地域密着型通所介護	38.1	42.3	44.4	51.7

注：選択肢は全部で「その他」を含め 16 項目ある。色のある項目は、サービス種別の上位 3 項目。
出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（管理者）

②ヒアリングに見る発生要因等

- ヒアリングによれば、職員が利用者・家族等からハラスメントを受けても管理者等が十分に話を聞くことができていない、職員の側に問題があるかのように対応するケースがある、ハラスメントを受けたことを相談しにくい雰囲気が職場にあるとの意見もあります。また、職員が自分さえ我慢すればおさまる、自分が未熟だから等と考え、ハラスメントを受けても自分の中だけで抱え込んでしまいがちになるといった意見もあります。
- 一方で、注意をしてもハラスメントが続く利用者については、契約解除と次の介護事業者への紹介が繰り返されることもあります。

法人Ｃ（訪問看護等）

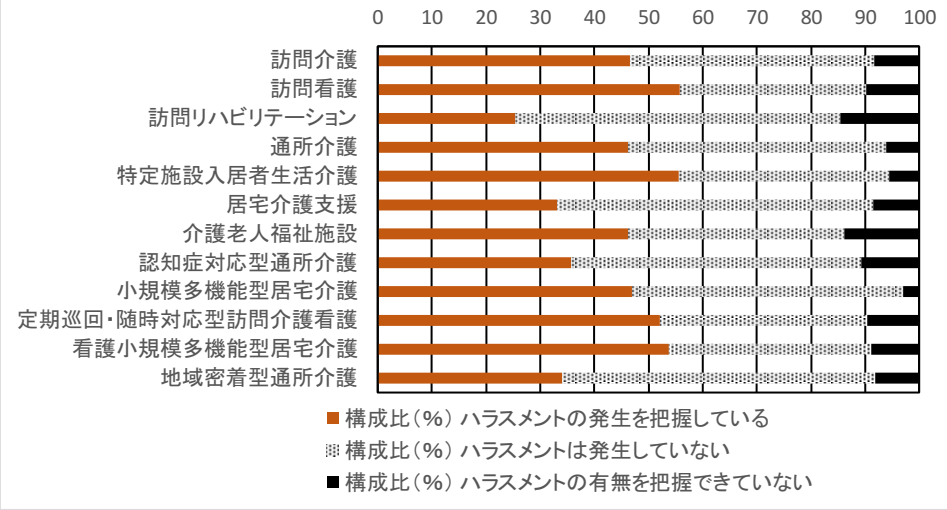
ケアの現場において暴力や暴言、セクシュアルハラスメントがあっても、職員が、それらを暴力や暴言、セクシュアルハラスメントととらえていない結果として、相談が上がってこない面があると思います。一部の事業所では、職員から相談を受けた管理者が「がまんして、訪問しろ」ぐらいのことを言っていると聞きます。やむを得ず、我慢して訪問をしている人は多いのではないでしょうか。介護の現場で働く人は親切な人が多く、そのことが、我慢につながっている面もあるのではないでしょうか。

１．２　ハラスメントに関する介護事業者としての把握状況

（１）介護事業者による把握状況

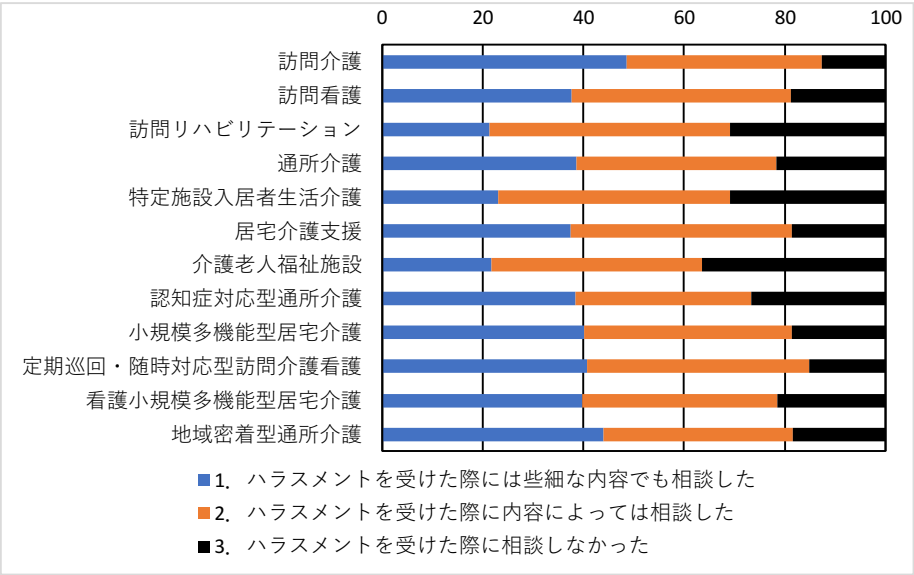
- 利用者・家族等からの職員に対するハラスメントについて、介護事業者の把握状況を見ると、サービス種別で異なるものの３～５割程度の事業者が「ハラスメントの発生を把握している」、３～６割が「ハラスメントは発生していない」と回答しています。一方で、「ハラスメントの有無を把握できていない」事業者が１割程度となっています。(図表 5)
- 職員がハラスメントを受けた場合の相談状況を見ると、サービス種別により多少の違いはあるものの、「ハラスメントを受けた際には些細な内容でも相談した」ケースは２～５割程度、「ハラスメントを受けた際に相談しなかった」ケースは２割～４割程度となっています。（図表 6）

図表 5 事業者としてのハラスメントの発生の把握状況等（単位：%）（n＝2155）



出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（管理者）

図表 6 ハラスメントを受けた職員の相談状況（単位：%）（n=5514）



出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（職員）

（２）介護事業者におけるハラスメントへの対応

- 事業者における防止対策では、「利用者・家族等の様々な状況からハラスメントのリスクを施設・事業所内で検討する体制がある」、「特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように職員配置している」、「同性介助が実施できるように職員配置している」、「ハラスメントの発生ケースを振返り施設・事業所内で再発防止を検討する体制がある」などの取り組みが行われていますが、それらの取り組みを行っている事業者は、概ね半分以下にとどまっています。一方、「安全確認の為、施設・事業所から施設・事業所外にいる職員に連絡するシステムがある」、「ハラスメントの発生ケースについて必ず利用者の主治医に報告し連携をとる体制がある」、「ハラスメントの発生ケースについて保険者と情報共有し、連携協力して対応する体制がある」、「苦情対応に当たっては、対応する職員および利用者・家族等の双方の言動がエスカレートしないよう、対応方法について定期的に職員研修を実施している」などを行っている事業者は、サービスにより異なるものの、多くても３割程度にとどまっています。（図表 7）
- ハラスメント発生時の対応方法としては、「施設・事業所として把握した際、ハラスメントの事実確認を行う」、「職員と具体的対応について話し合う場を設定する」、「職員に今後の対応について明確に示す」、「利用者・家族等と速やかに話し合いを行い、再発防止策を検討する」などを行っています。（図表 8）
- 事業者によるハラスメントの防止対策の整備状況と発生時の対応方法を比較すると、発生時の対応方法に取り組んでいる事業者の割合は比較的高いものの、防止対策に取り組む事業者の割合は低くなっています。
- ヒアリングによれば、防止対策として、職員への研修の実施や、契約時等において利用者・家族等にハラスメントを許容しないこと、契約の解除がありうること等を説明している事業者もあります。

図表 7　事業者によるハラスメントの防止対策の整備状況（n＝2155）

	利用者・家族等の様々な状況からハラスメントのリスクを施設・事業所内で検討する体制がある（攻撃的な態度やハラスメント行為の前歴を確認するなど）	ハラスメント発生のリスクが高い場合、加算の対象となる複数人で対応する体制としている	ケアを行う担当者以外の職員（ケアに携わらない職員）も適宜同行又は同席して対応できるように職員配置している	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように職員配置している	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように、適宜、他の施設・事業所と分担してサービスを提供している	同性介助が実施できるように職員配置している	安全確認の為、施設・事業所から施設・事業所外にいる職員に連絡をするシステムがある	ハラスメントのリスクマネジメントを行う病院や委員会と連携している	ハラスメントの発生ケースを振返り施設・事業所内で再発防止を検討する体制がある	ハラスメントの発生ケースについて他の事業者と情報共有する体制がある	ハラスメントの発生ケースについて必ず利用者の主治医に報告し連携をとる体制がある	ハラスメントの発生ケースについて保険者と情報共有し、連携協力して対応する体制がある	施設・事業所の広告等において異性をひきつける表現にならないよう注意している	苦情対応に当たっては、不適切な対応となり、ハラスメントに発展しないよう複数の職員が同席して対応している	苦情対応に当たっては、対応する職員および利用者・家族等の双方の言動がエスカレートしないよう、対応方法について定期的に職員研修を実施している	特にない
訪問介護	45.7	16.6	32.9	45.7	14.8	18.3	22.1	2.6	28.9	33.6	8.2	15.5	9.3	22.3	20.8	7.9
訪問看護	43.4	40.2	37.7	46.7	10.7	9.8	21.3	7.4	33.6	32.8	23.0	9.8	9.0	26.2	14.8	4.9
訪問リハビリテーション	48.1	18.5	18.1	23.1	8.5	19.2	25.4	17.7	30.0	26.9	17.3	11.2	11.2	20.8	15.4	18.1
通所介護	45.6	8.8	29.3	34.0	15.0	40.1	15.0	4.1	34.7	23.8	5.4	8.8	10.9	24.5	16.3	10.2
特定施設入居者生活介護	54.2	9.7	29.2	50.0	15.3	23.6	22.2	6.9	50.0	20.8	29.2	13.9	8.3	40.3	23.6	6.9
居宅介護支援	42.4	11.1	24.6	11.5	3.6	7.7	13.5	5.9	23.7	25.3	8.8	21.2	3.2	17.6	15.1	21.2
介護老人福祉施設	46.2	13.8	26.2	35.4	15.4	20.0	6.2	12.3	41.5	18.5	6.2	12.3	4.6	61.5	27.7	6.2
認知症対応型通所介護	41.1	7.1	26.8	32.1	10.7	42.9	30.4	7.1	32.1	19.6	12.5	14.3	3.6	19.6	8.9	10.7
小規模多機能型居宅介護	45.5	16.7	28.8	50.0	12.1	40.9	33.3	7.6	34.8	19.7	13.6	21.2	18.2	36.4	22.7	7.6
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	65.8	20.5	35.6	50.7	16.4	24.7	27.4	9.6	45.2	31.5	11.0	15.1	1.4	37.0	32.9	6.8
看護小規模多機能型居宅介護	50.7	19.4	34.3	52.2	19.4	35.8	28.4	6.0	34.3	16.4	28.4	14.9	4.5	31.3	19.4	9.0
地域密着型通所介護	46.5	9.7	27.5	30.8	7.9	30.5	16.9	2.4	29.6	21.5	6.0	12.4	6.3	18.4	13.9	14.8

注：色のある項目は、サービス種別で上位 3 項目。「その他」を除いて表示。

出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（管理者）

図表 8　事業者によるハラスメント発生時の対応方法（n＝2155）

	施設・事業所として把握した際、ハラスメントの事実確認を行う	職員に今後の対応について明確に示す	職員と具体的対応について話し合う場を設定する	ハラスメントの情報を他の施設・事業所と共有し、連携して対応を行う	ハラスメントの情報を保険者と共有し、連携して対応を行う	再発防止策を実施できるまでは、加算の対象となる複数人で対応する体制をとる	再発防止策を実施できるまでは、ケアを行う担当者以外の職員（ケアに携わらない職員）も同行又は同席する	被害を受けた職員は関わらないよう調整する	利用者・家族等と速やかに話し合いを行い、再発防止策を検討する	別の施設・事業所を紹介するとともに利用者の合意のもと契約を解除する
訪問介護	84.5	79.0	81.9	47.5	24.7	10.4	24.3	57.2	62.0	14.6
訪問看護	81.1	80.3	85.2	50.8	17.2	28.7	28.7	59.8	53.3	19.7
訪問リハビリテーション	85.0	77.7	78.1	51.9	20.4	15.0	20.0	51.9	58.5	19.2
通所介護	78.9	72.1	77.6	43.5	19.7	6.1	20.4	38.1	52.4	6.1
特定施設入居者生活介護	90.3	72.2	75.0	36.1	16.7	2.8	25.0	45.8	79.2	11.1
居宅介護支援	80.6	63.7	76.5	42.7	33.0	7.9	22.6	30.0	55.5	16.7
介護老人福祉施設	86.2	72.3	86.2	36.9	21.5	13.8	26.2	47.7	69.2	6.2
認知症対応型通所介護	82.1	71.4	80.4	46.4	17.9	10.7	14.3	26.8	57.1	
小規模多機能型居宅介護	86.4	77.3	84.8	34.8	33.3	13.6	34.8	47.0	59.1	6.1
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	89.0	78.1	75.3	52.1	24.7	13.7	21.9	50.7	63.0	20.5
看護小規模多機能型居宅介護	86.6	80.6	80.6	28.4	23.9	11.9	25.4	49.3	73.1	20.9
地域密着型通所介護	81.9	75.2	78.2	34.7	21.1	4.5	18.7	34.4	58.3	10.0

注：色のある項目は、サービス種別で上位 3 項目。選択項目のうち「特にない」「その他」を除いて表示。

出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（管理者）

（３）労働団体や事業者団体の取り組み

- ＵＡゼンセン日本介護クラフトユニオンでは、ハラスメント防止の第１歩として、「ご利用者やそのご家族からのハラスメント行為の問題を重要かつ緊急の課題であることを認識するとともに、その防止について定め、ハラスメントのない快適な職場環境の実現に努力し、もって介護従事者の社会的地位向上に資することを目的」（ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する集団協定書　UA ゼンセン日本介護クラフトユニオン資料）に、法人と利用者や家族からのハラスメント防止の協定を結ぶ取り組みを始めています。
- また、一般社団法人全国訪問看護事業協会では、ハラスメントの予防と対応に関する調査結果や様々な知見をもとに執筆、編著した書籍を出版しています。

１．３　職員から見たハラスメントの対応として必要な取り組み

- 職員は、ハラスメントへの対応として、「利用者・家族等と事業者・施設による相互的な確認」、「相談しやすい組織体制の整備」、「事業者内での情報共有」、「利用者・家族等への啓発活動」などを必要と感じています。（図表 9）
- 利用者・家族等からハラスメントを受けた場合に、施設・事業所に希望する対応としては、「ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい」、「具体的な対応について話し合う場が欲しい」、「利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい」のほか、「ハラスメントの報告をした際、事実を認めて欲しい」なども多くなっています。（図表 10）
- 事業者のハラスメント発生時の防止対策の整備状況や対応方法への回答を比較すると、職員は、相談しやすい体制と今後の対応への明確な方針の提示、事業者内での情報共有、利用者・家族等への啓発や再発防止の働きかけなどを、特に求めていると考えられます。

図表 9　利用者・家族等からのハラスメントの対応として必要なこと（複数回答）（単位：%）
（サービス種別で上位 5 項目に入った選択肢のみに絞って掲載）（n=10112）

	利用者・家族等への啓発活動	利用者・家族等と事業所・施設による相互的な確認	相談しやすい組織体制の整備	事業所内での情報共有	職員の医療・介護技術の向上	ハラスメント対策に関する法制度等の整備	回答数
訪問介護	33.7	46.9	53.3	55.8	21.3	22.7	2532
訪問看護	40.4	56.1	63.6	67.8	28.8	35.6	706
訪問リハビリテーション	37.0	57.5	59.3	61.9	32.0	31.2	901
通所介護	29.6	46.3	53.9	52.4	26.6	21.2	655
特定施設入居者生活介護	32.2	50.5	51.0	45.3	30.3	26.4	673
居宅介護支援	39.0	49.3	56.1	58.2	21.9	32.4	959
介護老人福祉施設	27.6	46.6	52.2	44.0	31.3	28.7	1010
認知症対応型通所介護	28.5	47.3	56.0	57.0	37.7	25.1	207
小規模多機能型居宅介護	31.7	51.8	57.2	59.2	29.2	26.6	353
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	38.6	51.0	51.9	55.6	28.0	32.9	414
看護小規模多機能型居宅介護	36.1	55.2	57.5	59.0	39.1	27.0	529
地域密着型通所介護	29.4	47.7	50.4	53.6	24.6	25.5	1173

注：選択項目のうちサービス種別上位 5 項目となった項目のみを選択。選択項目は他に、「管理者向けのハラスメント対策のマニュアルの整備」「管理者向けのハラスメント対策の教育」「保険者（自治体）の支援・相談体制の構築・強化」「特にない」「その他」。色のある項目は、サービス種別で上位 5 項目。

出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（職員）

図表 10　利用者・家族等からハラスメントを受けた場合に施設・事業所に希望する対応
（複数回答）（単位：%）（n=10112）

	ハラスメントの報告をした際、事実を認めて欲しい	ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい	具体的な対応について話し合う場が欲しい	他の機関や施設・事業所と情報共有を行い、適切な対応を取って欲しい	複数人で対応するなどの対応を取って欲しい	担当を変えるなどの対応を取って欲しい	利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい	回答数
訪問介護	36.9	58.3	41.6	29.5	34.1	35.1	42.3	2532
訪問看護	42.4	65.0	52.8	46.3	56.8	46.6	50.1	706
訪問リハビリテーション	37.6	65.3	48.1	38.8	41.2	44.7	42.0	901
通所介護	35.3	53.4	41.2	28.4	34.2	18.5	39.8	655
特定施設入居者生活介護	37.4	59.4	40.4	21.0	30.9	19.0	41.8	673
居宅介護支援	34.8	58.5	50.3	36.9	44.8	38.3	38.1	959
介護老人福祉施設	37.1	56.9	42.1	26.9	33.8	20.0	37.3	1010
認知症対応型通所介護	41.1	60.4	49.3	26.1	40.6	20.3	32.9	207
小規模多機能型居宅介護	37.4	59.5	48.4	28.3	36.0	26.6	45.9	353
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	42.8	64.0	39.9	32.9	36.7	30.2	50.7	414
看護小規模多機能型居宅介護	42.9	61.4	47.1	29.9	43.1	25.9	45.0	529
地域密着型通所介護	37.9	53.9	44.1	26.6	37.4	23.4	40.0	1173

注：選択項目のうち「特にない」「その他」を除いて示している。色のある項目は、サービス種別で上位 3 項目。

出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（職員）

２．介護現場におけるハラスメント対策の必要性等

（１）ハラスメント対策の必要性

- ハラスメントはいかなる場合でも認められるものではありません。この職業を選択し、日々業務に従事する職員を傷つける行為です。また、ハラスメントは、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪等の刑事法の構成要件に該当しうる行為です。
- しかし、介護現場でハラスメントを受けた職員や、ハラスメントによりけがや病気となった職員、仕事を辞めたいと思ったことのある職員は少なくない状況です。
- また、事業者による対策は全体的には十分とは言えない状況ですが、事業者（事業主）は、労働契約法に定められる職員（労働者）に対する安全配慮義務等があることから、その責務として利用者・家族等からのハラスメントに対応する必要があります。
- 一方、ハラスメントを行っている利用者・家族等の中には、著しい迷惑行為を行っていると認識していない人がいると考えられます。また、疾患、障害、生活困難などを抱えており、心身が不安定な人もいることにも留意する必要があります。しかし、ハラスメントの発生の有無は、受けた職員の感じ方や利用者等の性格・状態像等によって左右されるものではなく、客観的に発生の有無を捉え、再発防止策を講じることが必要です。
- ハラスメント対策は介護職員を守るだけでなく、利用者にとっても介護サービスの継続的で円滑な利用にも繋がる重要な対策です。

（２）ハラスメント対策の基本的な考え方

- 事業者は、ハラスメントを労働環境の確保・改善や安定的な事業運営のための課題と位置づけ、組織的・総合的にハラスメント対策を講じる必要があります。職員による利用者への虐待行為と同様、介護現場における権利侵害として捉えることが求められます。
- また、職員による介護サービスの質的向上に向けて絶えず取り組む必要があります。例えば、適切なケア技術の習得に向けた研修、疾病や障害等に関する共同学習の機会の提供、個別ケースのケアや応対（コミュニケーション）の検証、組織的な虐待防止対策の推進等により、利用者・家族等が安心して介護サービスを受けることができるようにすることは、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながります。
- 一方、個々の事業者だけで、原因や態様・程度が多様なハラスメントに適切かつ法令に即して対応することは困難な場合もあります。このため、医師等の他職種、法律の専門家、行政（保健所・地域包括支援センター）、警察、地域の事業者団体等とも必要に応じて連携しつつ、ハラスメントに毅然と取り組むことが必要です。
- ハラスメントは、利用者や家族等の置かれている環境やこれまでの生活歴、職員と利用者・家族等との相性や関係性の状況など、様々な要素が絡み合うことがあります。このため、一律の方法では適切に対応できないケースもあります。ハラスメントが発生した場面、対応経過等について、できるだけ正確に事実を捉えた上で、事業所全体でよく議論し、ケースに沿った対策を立てていくことが重要となります。

３．ハラスメント対応として事業者が具体的に取り組むべきこと

（１）事業者自身として取り組むべきこと

◆基本的な取り組み・環境整備と PDCA サイクルの考え方の応用

＜ハラスメントに対する事業者としての基本方針の決定＞

- 事業者として、ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について事業運営の基本方針として決定するとともに、それに基づいた取り組み等を行うことが重要です。具体的には、例えば、「ハラスメントは組織として許さない」「職員による虐待と職員へのハラスメントはどちらもあってはならない」といった考え方です。

＜基本方針の職員、利用者及び家族等への周知＞

- こうした基本方針を職員と共有するとともに、職員が、管理者等に相談した場合に、誰に相談しても、事業者として同じ対応ができるように、事業者内での意識の統一が必要です。また、契約時等に利用者や家族等にも周知していくことが重要です。

＜マニュアル等の作成・共有＞

- ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルールの作成・共有などの取り組みや環境の整備を図っていくことが求められます。
- 対応マニュアルの作成や対処方法等のルールの作成などにあたっては、職員の意見も取り入れつつ、適宜見直しや更新を行っていくことが重要です。そうした取り組みを通して、職員同士により、ハラスメントに対する課題や職場で感じていることなどを共有することで、ハラスメントへの意識や対応方法が向上し、働きやすい労働環境等につながると考えられます。

＜報告・相談しやすい窓口の設置＞

- 明らかなハラスメントが発生した場合だけではなく、ハラスメントの可能性があると思われる場合も含め、職員が、報告・相談をしやすい窓口を設置し、その窓口を職員に周知することも重要です。

＜介護保険サービスの業務範囲等へのしっかりとした理解と統一＞

- 事業者は、介護保険のサービスの範囲を理解し、その対応や説明方法の事業者内での統一を図るなどの取り組みを図ることも重要です。また、利用者及び家族等に対する契約範囲の理解を図り、契約範囲外のサービスが強要されないようにすることも重要です。

＜PDCA サイクルの考え方を応用した対策等の更新＞

- 事業者として、ハラスメントの未然防止等に対し取り組み体制の構築や対策を実施している場合でも、ハラスメントが発生することが考えられます。このため、発生したハラスメント事案について、背景などをできるだけ把握し、それを踏まえて、体制や対策等を適宜見直していく、PDCA サイクルの考え方を応用していくことも重要です。
- 特に、普段のサービス提供を通して、ハラスメントの現状やその対応などの事例を組織として蓄積し、それを次に活かしていくことが求められます。

  注：PDCA サイクル：Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Act（改善）を継続的に行い改善していくこと。

コラム：介護事業者の実践事例

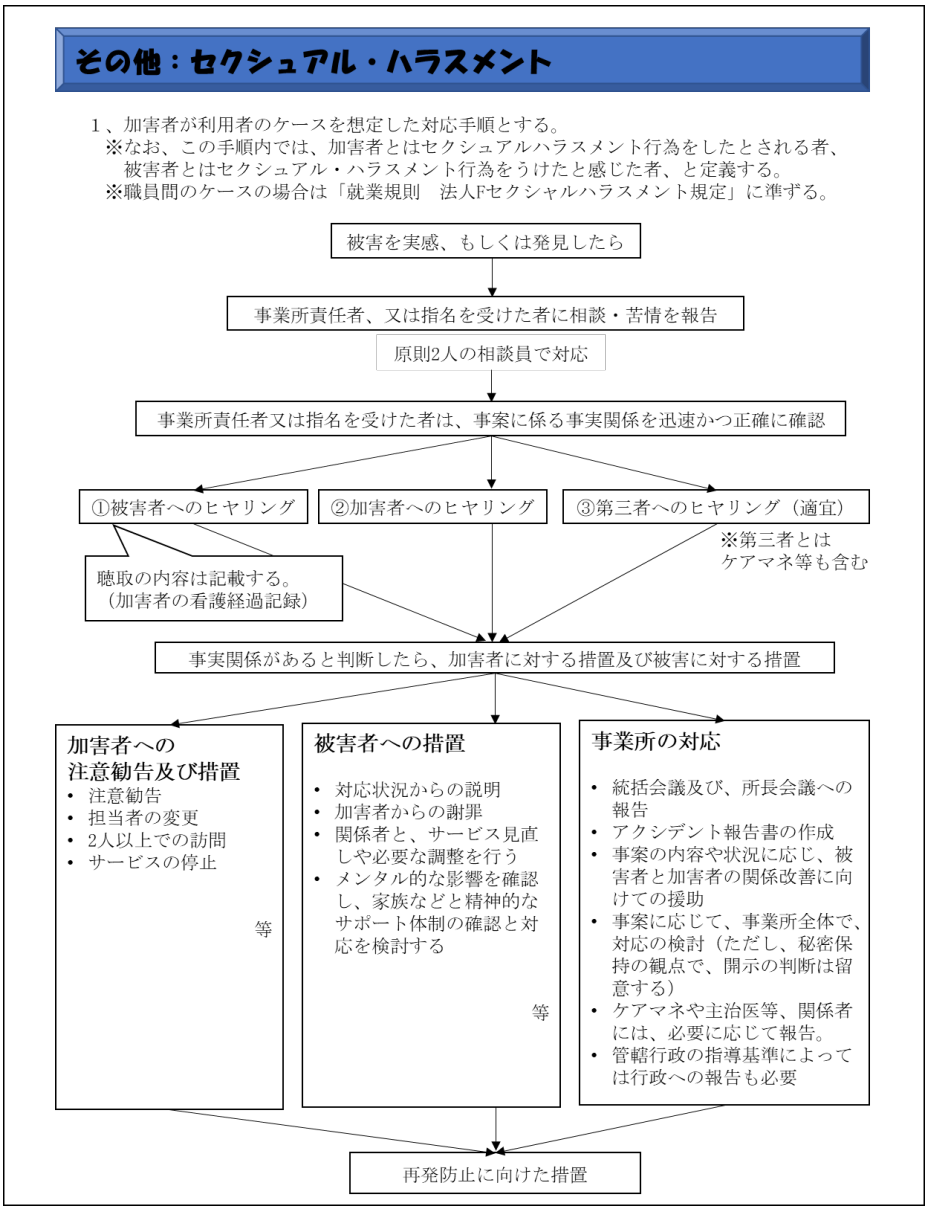
～報告・対応のフローを事業所内で周知～

法人Ｆ（訪問看護）

この法人では各事業所にマニュアル（事故対応手順）が配備されています。この中にセクシュアル・ハラスメントの報告・対応フローも含まれており、入社時に必ず説明しています。（下図参照）

自分が被害にあった場合には、組織として対応してくれるという体制が明確に示されていると、職員も安心して働くことができます。

なお、以下のフローチャートのうち、加害者へのヒアリングには限界があることも十分に認識して対処をするなど、サービス種別や事業者の置かれている環境等も踏まえ、報告・対応フロー等を作成していくことが必要です。



◆利用者・家族等に対する周知

- 利用者・家族等に対し、介護現場での職員へのハラスメントが全国的な問題になっていること、ハラスメントを防止することが、介護サービスを継続して円滑に利用できることに繋がることを伝えます。契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが重要です。
- 利用者・家族等への周知にあたっては、以下のような点を踏まえ、必要に応じて繰り返し行うことが必要です。

【周知にあたってのポイント】

・周知にあたっては、例えば「著しい迷惑行為」など、わかりやすい表現を用います。

・文書で渡すだけではなく、契約時に利用者や家族の前で読み上げて説明するなど、相手に伝わり、理解いただける方法で行います。

・利用者・家族等が安心してサービスを受けられるよう、虐待防止やケア技術の向上に努めていることも伝えます。

・利用者・家族等の状況によっては、繰り返し管理者等が伝えることも大切です。

・場合によっては、医師や介護支援専門員など第三者の協力も得ながら、繰り返し伝えていくことが重要です。

- なお、以下に利用者・家族等への周知を実践している例をご紹介します。これらを実践している事業者は、これまでの取り組みや経験を踏まえ、外部の専門家と相談しながら、事業者の置かれている環境や利用者・家族等との関係性などに十分に配慮しながら、必要な文書を作成し、活用しているものです。
- 例えば、ハラスメントの具体例を挙げることにより、利用者に不快感や不信感を生じさせる可能性もあります。また、これらの周知に時間を取ることによって、例えば契約書や重要事項説明書などの説明が、十分に行われないなどの懸念もあります。
- このため、この実践事例は、今後の取り組みの参考としていただくものですが、全体的な対策を検討せずにこの資料だけをそのまま利用することなどがないように十分に注意してください。

コラム：介護事業者の実践事例

～やわらかい文章で事業所からのお願いとして、周知を行っている例～

法人Ｄ（訪問看護）

この法人では、ハラスメント対策に取り組むきっかけとして、近年、悪質クレームや職員への暴言がひどく、職員１人での訪問が困難になったことや、事業所内アンケートにおいて多くの職員が暴言、暴力をうけていた結果が分かり、マニュアル作成などの具体的な対策を開始しています。対策の一つとして、利用者・家族の方には契約書、重要事項説明書でもハラスメント行為の発生などにより、ケアを適切に提供できない状況になった場合には契約を解除することがあることを記載・説明しています。

しかしながら、それらの文章だけでサービス提供の初期段階である契約のタイミングで強く申し出ることは、これからの関係の構築に影響する可能性があるため得策ではありません。この事業者では、契約書とは別に「訪問看護ステーションからのお願い」としてイラストを用いて柔らかい雰囲気で表現しつつ、利用者・家族の方に配慮いただきたい事項を別途整理し、説明しています。信頼関係の構築に配慮しながら、しっかりと事業者としてのスタンスを示しています。

訪問看護ステーションからのお願い（一部抜粋）

利用者・家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

○ **職員に対する金品等の心付けはお断りしています。**
職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けとる事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。

○ **ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします**。
大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

○ **暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。**
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

コラム：介護事業者の実践事例

～具体例を記載して、わかりやすく伝えている例～

法人Ｈ（訪問介護）

この法人では毎年２～３名程度の利用者が訪問介護員に精神的暴力やセクシュアルハラスメントを行っていた。そこで職員向けの対策マニュアルの作成や教育を行うとともに、利用者・ご家族にも適切なサービス提供が行えるよう訪問介護においてできる範囲をご理解いただくとともに、弁護士と相談の上、契約書でも解除状況にあたる具体的なハラスメント事例を掲載しています。

契約書の中で、事業者側の解除権を定め、予告期間を定めたうえで解除ができる旨を明確にするとともに、契約書の別紙に解除する可能性がある行為を示すようにしています。ハラスメントに関する認識は、人によって認識が違うため、対象となる行為を具体化することで、事業者側と利用者の認識を揃える意味をもっています。

＜契約を解除する場合の具体例の記載＞

暴力又は乱暴な言動

- 物を投げつける
- 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- 怒鳴る、奇声、大声を発する　　など

セクシュアルハラスメント

- 訪問介護従事者の体を触る、手を握る
- 腕を引っ張り抱きしめる
- 女性のヌード写真を見せる　　など

その他

- 訪問介護従事者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ストーカー行為　　など

◆相談しやすい職場づくり

- ハラスメントを受けた場合、職員が自分だけで抱え込まずに、相談・報告できるような職場環境を日頃から意識して構築していくことが必要です。
- 管理者等は、職員の変化を的確に把握できるように、日頃から職員との良好な関係を築いていくことが重要です。
- そのためには、職場の風通しを良くするための取り組みを行うとともに、相談しやすい場を定期的に設けることなども必要です。

コラム：介護事業者の実践事例

～いつでも相談できる職場環境をつくり、自分で抱え込ませない～

法人Ａ（特別養護老人ホーム）

この法人では人事考課の一環でチューター制度を導入しており、常勤・非常勤、経験年数に関わらず、全ての職員が先輩職員と１年間ペアとなり、日常的な指導や定期的な面談などを通じて、日頃の困りごとなども聞き取るようにしています（例：１年目職員と３年目職員、３年目職員と５年目職員など）。何かと自分で抱え込んでしまう職員が多く、また、若手の職員が管理職に直接報告・相談をすることはハードルが高いため、日常的に接点の多いチューターにいつでも相談できる環境を整備しています。更に、毎日の申し送りの際に、表情が曇っている職員がいれば、管理職から積極的に話を聴くようにするなど、自分で抱え込んでしまわないよう職場全体で解決に導いています。

◆利用者等に関する情報の収集とそれを踏まえた担当職員の配置・申送り

- 新規の利用者について、介護支援専門員等を通して、利用者・家族等の情報を事業者として可能な範囲で適切に収集することが必要です。その情報に基づき、ハラスメント発生の可能性が高いと考えられる場合などには、担当職員の配置や申し送りなどを的確に行うことが求められます。
- また、訪問系サービスでは、訪問先である利用者宅等において身体等の危険を回避するために速やかに外に出ることができる経路等を確認し、担当職員間で共有することも重要です。

◆発生した場合の初期対応

- ハラスメントが発生した場合、職員の安全を第一に、即座に対応をすることが必要です。そのために、「初動マニュアル」のようなものを事業所として用意し、管理者が責任をもって職員とともに対応する体制を整備することも有効な対策です。
- 発生時の対応としては、まずは職員の安全を図ることを第一とします。管理者等はハラスメントの状況を確認し、被害者である職員への対応、行為者への対応等を指示します。必要に応じて外部の関係者、例えば、介護支援専門員や地域包括支援センター、医師、行政、警察などに連絡・通報します。
- 的確に状況を判断した上で、できる限り早く、職員はもとより、関係する利用者や家族等

に対しても、対応していくことが求められます。早期に対応することは、状況のさらなる悪化を防ぐことにもなります。

◆発生後の対応

- ハラスメントが発生した原因や経過をできるだけ明らかにすることに努めます。介護業務は利用者と職員が１対１となる場面が多いことから、ハラスメントかどうかの判断が難しいケースが数多く生じています。具体的には、例えば「言ってない」「やってない」等の事実の否定、「そんなつもりではない」等の言動の正当化、「受け止めの問題」「その前に失礼なことをした」等の責任転嫁等が発生するケースもあります。
- また、被害者である職員に対する心のケアや従業上の配慮等もしっかりと行うことが必要です。

◆再発を防止するための対策

- 二度三度と同じようなハラスメントが発生しないよう、再発防止の取り組みを行っていくことが重要です。
- そのために、発生の原因（ハラスメントのリスク要因）をアセスメントし、それを踏まえた対策を実施することが重要です。
- また、再発を防ぐため、あるいは再発した場合を考慮したマニュアルやフローチャートが適切に作成されているか、点検することも重要です。

◆管理者等への過度な負担の回避（組織としての対応）

- ハラスメントが生じた場合には、管理者等が、ハラスメントの当事者と相対することになります。なかには、ハラスメントを生じたあるいは生じる懸念のある利用者や家族等を、管理者等が担当することになるケースもあるとの意見もあります。
- このため、現場の管理者等にハラスメント対応で過度の負担がかかることのないよう、各事業を統括する法人の代表や法人本部が組織的に関与する体制を構築することが重要です。

◆利用者や家族等からの苦情に対する適切な対応との連携

- 利用者や家族等からの苦情は、サービス提供の改善を図るうえで必要な情報でもあります。しかし、こうした苦情への対応を、当事者である担当の職員に任せることは、ハラスメントに結びつく懸念もあります。このため、苦情に対し、統一的に対応するための窓口や担当者を設置する場合は、ハラスメント対策の窓口等と連携して的確に対応していくことが重要です。

◆サービス種別や介護現場の状況を踏まえた対策の実施

- 訪問系サービスでは、利用者や家族等の在宅で１対１や１対多の関係になることや週に多数回の訪問を行うこと等について精神的な負担を感じるケースがあります。特定の職

員に過度な負担がかからないように、担当シフト作成時の配慮、担当者へのフォローなどを行うことが求められます。

- 訪問系サービスでハラスメントが発生する懸念がある場合には、管理者等の同行、複数人の派遣などを検討し、臨機応変に対応することも求められます。
- 一方、２人派遣については、利用者負担の増加等を理由に利用者が拒否するケースもあるため、家族等に説明して利用者等の理解を得ることも考えられます。
- さらに、以下のような方法により、ハラスメントの未然防止を図ります。

＜例示＞

・利用者・家族等と、特定の職員との距離が近くなりすぎないように、担当者を固定化しないようにします。例えば、週に何日も訪問するケースでは、曜日により担当者を変更します。また、定期的に担当者を変更することも考えられます。

・訪問する職員に警報機付きブザーを支給し、いざというときに周囲に知らせるなど、自衛のための道具として活用できるようにします。

・利用者を複数で訪問する、管理者等が同行する、同性の職員を配置するなどの方法を、あらかじめ事業者として明確にし、その準備をしておきます。

・職員の個人的な情報（例：年齢、家族構成、趣味等）をむやみに利用者・家族等に伝えないことにより、業務上の必要な範囲以上に近しい距離とならないように注意します。

法人Ｂ（訪問介護等）

一人の利用者が 1 週間に複数回の訪問介護を利用している場合、ハラスメントへの予防として、同じ訪問介護員が入り続けることがないように配慮しています。また、例えば、訪問介護員が独身であるとわかると、恋愛対象と考える利用者がいるため、訪問介護員には、自身の家族構成等の個人情報を利用者に話さないように、研修等で伝えています。

新規の利用者の場合、事前に、介護支援専門員から利用者に関する情報を得て、対応する訪問介護員とのマッチングを丁寧に行うケースもあります。

（２）職員に対して取り組むべきこと

◆必要な情報の周知徹底

- 職員に、事業者としてのハラスメントに対する基本的な考え方をわかりやすく、適切に伝えることが重要です。あわせて、事業者として整備している未然防止や発生時の対応等のマニュアル、設置している相談窓口などの情報などを伝えます。また、契約書や重要事項説明書の内容を十分に理解できるように伝えるとともに、特に、ハラスメントに関連した内容をどのように記載しているのか、その背景と目的などについても、的確に伝えることが重要です。
- 日々の業務が忙しく、情報の周知に十分な時間を確保できない場合でも、職員の安全を確保する観点から日々の業務に優先して周知することが必要です。資料を配布するだけでなく、基本的には対面で説明を行い、質疑や意見交換を十分に行うことが重要です。
- 事業者としての基本的な姿勢や取り組みを職員に伝えることにより、職員が安心して働

ける環境であると感じられるようにすることが重要です。

◆介護保険サービスの業務範囲の適切な理解の促進

- 職員が、介護保険サービスにおいて提供できるサービスの内容や範囲を、適切に理解し、どの職員でも利用者・家族等への対応や説明が同様にできるようにすることは、ハラスメントの未然防止のうえで重要と考えられます。
- このため、職員には、介護保険サービスの仕組みや内容、特に提供できるサービスの範囲や要件、利用者・家族等への説明の仕方などについて、しっかり学ぶ機会を提供することが求められます。

◆職員への研修の実施、充実

- 職員を対象としたハラスメントに関する研修を実施することが求められます。また、一過性に終わらせることなく、職員のハラスメントへの意識を喚起するためにも定期的に行っていくことが重要です。
- 研修では、まず、ハラスメントは許さないこと及びハラスメントから職員自身を守ることが重要であることをしっかりと伝えます。その上で、未然防止策や対応策を共有します。事業者として統一的な対応をとるため、「リスク管理の取り組み」や「ハラスメント発生時の対応フロー・対応体制」等を作成し、丁寧に説明します。あわせて、ハラスメントを受けた場合には、自分だけで抱え込まずに、管理者等に報告・相談することも、しっかりと伝えることが必要です。

  【研修の内容例】

  ・契約書や重要事項説明書の利用者への説明のための研修
  ・服装や身だしなみとして注意すべきこと
  ・職員個人の情報提供に関して注意すべきこと
  ・介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないことと、利用者に説明するための研修
  ・利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応について
  ・利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること
  ・ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること
  ・その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること
- また、ハラスメントの事例に関する情報の共有や疾病による影響などに関する知識を学ぶための研修を実施することも必要です。
- 研修だけでは忘れてしまうことも少なくありません。そこで、例えば、ハラスメントに関する基本的事項を記載した持ち運び容易な名刺サイズのカードのようなものを作成するなど、職員が、思い出しやすいツールを準備しておくことも一つの方法です。
- 研修に参加できなかった職員にも、例えば、研修を受けた職員から説明を受ける、研修を

録画して時間的な余裕があるときに学習するなどの方法により、すべての職員がハラスメントに関する研修を受講できるように配慮することが必要です。

- 特に、新入職の職員については、最初の研修プログラムの一つとして、ハラスメントについて知り、学ぶ機会を作ることが重要です。

◆職場でのハラスメントに関する話し合いの場の設置、定期的な開催

- 研修の一環として、ハラスメントに関する話し合いの場を職場内に設置し、定期的に開催することも必要です。
- 話し合いの場では、以下のような議論をした上で、ハラスメントは許されない行為であり、職員が我慢するべきものではないこと、ハラスメントを受けたらすぐに報告・相談のできる職場の雰囲気をつくっていくことが重要であることを、みんなで確認していくことが大切です。

【議論のポイントの例】

・介護現場におけるハラスメントとして、何が起こっているのか、共有します。

・利用者や家族等によるハラスメントをどの様に捉えるのか、意見交換をします。

◆職員のハラスメントの状況把握のための取り組み

- ハラスメントの有無やその影響を把握するため、例えば、職員を対象にアンケートやストレスチェックなどを行うことも考えられます。

◆職員自らによるハラスメントの未然防止への点検等の機会の提供

- ハラスメントの未然防止には、職員一人ひとりが、利用者・家族等に対し、的確な基本的対応をしっかりと行っていくことが重要です。
- そのために、研修等を行う一方で、職員が自ら点検する、振り返ることのできる機会を提供することも重要です。
- 本マニュアルでは、参考として「ハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目」を示しています。職員が、自身の行動等を点検あるいは振り返るための機会として、こうした資料を職員に配布し、併せて管理者としての対応を改めて点検することも一つの方法です。

◆管理者等向け研修の実施、充実

- 管理者等を対象としたハラスメントに関する研修を実施することが求められます。管理者等向け研修では、職員に対する未然防止のための指導内容やハラスメントが発生した場合の対応、ハラスメントを受けた職員への対応、利用者・家族等の事前の情報収集の必要性、疾病による影響などに関する専門的な知識の習得などの内容が考えられます。
- また、関係団体、自治体等が実施するハラスメント防止に向けた研修に参加します。

法人Ｃ（訪問看護等）

暴力や暴言の原因が、疾患が原因で生じている行為かどうかを適切に判断することは重要です。このため、例えば、認知症の人への対応の仕方や、疾患による暴力、暴言の可能性について、カンファレンスを行うなどしています。

（３）関係者との連携に向けて取り組むべきこと

◆行政や他職種・関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

- ハラスメントを繰り返す利用者や家族等に対し、特定の事業者のみがその影響を過度に受けることは望ましくありません。そのためにも、日頃から、関係者（行政（保健所含む）や地域包括支援センター、医師、介護支援専門員、他のサービス提供事業者など）と連携し、ハラスメントを繰り返す利用者・家族等に対応できる体制を築いておくことが重要です。
- そのために、他職種・関係機関との協力関係を、常日頃から構築していくことが考えられます。
- 利用者や家族等の情報については、個人情報の取扱いに留意しつつ、ハラスメントを繰り返すこと等の正当な理由の範囲で共有することも必要です。
- 一方、ハラスメントが発生した世帯が複合的な課題を抱えている場合には、その状況や課題を行政等に連絡することが必要です。その上で、利用者・家族等にどのように対応・支援を進めていくのか、関係機関が連携して共通理解と方針を検討し、対応することが大切です。
- 可能な場合には、ハラスメントにより対応が困難な事例などについて、例えば、地域ケア会議等でケースワークとして取り上げるように働きかけ、状況を共有していくことも考えられます。

おわりに

ハラスメント行為を行う利用者・家族等は、介護サービスの利用者・家族等の一部にすぎません。しかし、ハラスメントは介護職員の尊厳や心身を傷つけるものであり、あってはならないことです。

だれもが安心して住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、介護現場の職員が適切なケア技術を発揮し、利用者・家族等から尊重され、安心して働ける職場環境を構築することが不可欠です。

本マニュアルだけでなく、末尾に記載した文献も参考として、すべての介護サービス事業者やその関係者のハラスメントに対する理解が促進され、介護現場のハラスメントの防止と適切な対応に活用されることを願っています。

本マニュアルは、ハラスメント対策の第一歩であり、引き続き、介護事業者におけるハラスメント対策の実施が進むよう必要な検討を行っていく必要があります。また、介護事業者のハラスメント対策の実践が進む中で、その取り組みの知見のフィードバックを得て、マニュアル自体の改善を図っていくことも必要です。

参考１：ハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目

＜サービスを開始する前におけるチェック項目＞

○施設・事業所のハラスメントに関する基本方針を知っていますか。

○施設・事業所のハラスメントに関するマニュアルを理解していますか。

○施設・事業所のハラスメントに関する相談窓口・体制を理解していますか。

○施設・事業所のハラスメントに関する研修を受けていますか。

○介護保険制度におけるサービスの範囲及び介護契約書・重要事項説明書等の内容（ハラスメントに関わる事項を含む。）について理解していますか。事業所内で説明の仕方について研修を受けていますか。

○職場において、ハラスメントに関する話し合いの場が設置され、定期的に出席していますか。

○ハラスメントの未然防止のための点検・振り返りを、自ら、定期的に行っていますか。

＜サービスを開始するにあたってのチェック項目＞

○利用者・家族等の病状等の情報を共有し、その病状等の特徴を理解していますか。

○利用者・家族等に係るハラスメントのリスクを把握し、理解していますか。

○介護保険制度におけるサービスの範囲及び介護契約書・重要事項説明書等の内容（ハラスメントに関わる事項を含む。）について理解していますか。求められた時に、利用者・家族等に説明できていますか。

○介護保険制度又は契約の内容を超えるサービスを求められた際に、提供できないこと及びその理由を利用者・家族等に説明できていますか。

○上記の説明について、利用者・家族等から理解を得られていない可能性がある場合、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。

○他の施設・事業所のサービス担当者と連携をとっていますか。

＜サービスを開始した後のチェック項目＞

○サービスを提供するにあたり、服装や身だしなみがサービスに適したものになっていますか。

○利用者・家族に対して相手を尊重しつつ業務を行うこと、今までの生活をできるだけ続けられるように自立支援を意識することなど、基本的な対応方法を日頃から心がけていますか。

○職員個人の情報の提供を、利用者・家族等から求められても断っていますか。

○介護保険制度又は介護契約の内容を超えるサービスを求められた際に、提供できないこと及びその理由を利用者・家族等に説明できていますか。

○上記の説明について、利用者・家族等から理解を得られていない可能性がある場合、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。

○利用者・家族等から苦情、要望又は不満があった場合は、速やかに施設・事業所に報告し

ていますか。

〇ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合において、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。また、その出来事を客観的に記録していますか。

〇他の施設・事業所のサービス担当者と連携をとっていますか。

〇その他、利用者・家族からの理不尽な要求があった場合に、適切に、お断りができていますか。その場合、そうした事実を、施設・事業所に報告・相談していますか。

以上

参考２：介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業実態調査の概要

（１）実施概要

①目的

ハラスメント対策マニュアルの作成にあたり、介護現場におけるハラスメントの実態及びハラスメント対策の取り組み、課題について把握する。

②調査の対象等

訪問系（訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護)、通所系（通所介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護)、居宅介護支援事業所、入所系（介護老人福祉施設、特定施設入居者生活介護）を対象にサービス種別ごとに無作為抽出し、全体で１万件の施設・事業所を対象に実施しました。

そのうち、「管理者票」については、管理者等（介護現場でのハラスメントの実態や取り組みについて把握している方）を対象に実施しました。

また、「職員票」については、勤務する直接処遇職員（介護職員等、利用者のケアに直接関わる職員）の全員（配布は管理者等に依頼）を対象に実施しました。

③実施方法

調査対象となる施設･事業所に調査の依頼を郵送し､WEB サイト上で回答する方式としました。

（２）回収状況

管理者票　【発送数】10,000 施設・事業所
　　【回収数】 2,155 施設・事業所
　　【回収率】 21.6%

職員票　【回収数】10,112 人

※職員票の配布は、管理者票の配布先である施設・事業所の管理者等に依頼しているため、配布数が確認できていない。

参考３：介護現場におけるハラスメントに関連する参考文献等

・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著／暴力・ハラスメントの予防と対応　メディカ出版
・公益社団法人兵庫県看護協会、兵庫県著／訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル
・全国訪問看護事業協会編／訪問看護の安全対策：manual の作成とヒヤリハット報告書の活用. 第 3 版　日本看護協会出版会,2017.
・全国訪問看護事業協会編／訪問看護ステーションの災害対策：マニュアル作成と実際の対応. 日本看護協会出版会,2009.
・宮崎和加子編著／在宅ケアリスクマネジメントマニュアル.第 2 版.　日本看護協会出版会,2016.
・日本看護協会／保健医療福祉施設における暴力対策指針―看護者のために―.
https://www.nurse.or.jp/home/publication/pdf/guideline/bouryokusisin.pdf
・日本看護協会／看護職の健康と安全に配慮した労働安全衛生ガイドライン：ヘルシーワークプレイス（健康で安全な職場）を目指して.
https://www.nurse.or.jp/nursing/shuroanzen/safety/hwp_guideline/index.html
・厚生労働省／パワーハラスメント対策導入マニュアル：予防から事後対応までサポートガイド. 第 3 版.
https://www.no-pawahara.mhlw.go.jp/pdf/pwhr2018_manual.pdf
・厚生労働省／事業主の皆さん　職場のセクシュアルハラスメント対策はあなたの義務です！！
https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-oyoukintoujidoukateikyoku/00.pdf
・ホームページ「在宅ケアを受ける患者・家族からの暴力・ハラスメント防止方策の構築」
https://www.miki-kmu.com/
ハラスメント防止方策として、啓発ポスターの例のほか、諸外国での暴力対策やリスクアセスメントツール等が紹介されています。

平成 30 年度　老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル

平成 31（2019）年 3 月発行

発行　　株式会社三菱総合研究所　ヘルスケア・ウェルネス事業本部

〒100-8141　東京都千代田区永田町 2-10-3

TEL　03（6858）0503　　FAX　03（5157）2143