

令和6年度
三重県社会福祉法人
運営研修会資料

令和6年5月

○この動画の目的等

- ・この動画は、社会福祉法人の運営を支援するため、三重県内の社会福祉法人の所轄庁である三重県及び各市で内容を協議し、作成したものです。
- ・動画の内容は、令和6年3月末時点で厚生労働省等から示されている内容を基に作成したものであり、今後見直される可能性がありますので、ご了承ください。
- ・動画の内容について、ご不明な点等がございましたら、貴法人の所轄庁までご連絡ください。



○本日の内容

- 1 令和6年度社会福祉法人運営に関する留意事項について
 - (1) 厚生労働省から示されている情報について
 - (2) 財務諸表等電子開示システムの運用について
- 2 令和6年度社会福祉法人等指導監査について
 - (1) 令和6年度社会福祉法人等指導監査の方針
 - (2) 社会福祉法人指導監査における指摘事項について
 - (3) 社会福祉施設指導監査における指摘事項について
- 3 その他
 - (1) 社会福祉法人認可申請ハンドブックについて
 - (2) カスタマーハラスメント防止対策について
 - (3) 労働条件明示のルール変更について
 - (2)(3)は厚生労働省三重労働局講義)



1(1) 厚生労働省から示
されている情報について

1-(1) 厚生労働省から示されている情報について

・厚生労働省から示された令和6年度に向けた社会福祉法人運営に関する留意事項は以下のとおりです。

ア 社会福祉連携推進法人制度について

イ 「地域における公益的な取組」の積極的な実施について

(厚生労働省ホームページ(URL) :

https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-syakai_329761.html

に詳細資料が掲載されています。)



1-(1)-ア 社会福祉連携推進法人制度について

社会福祉連携推進法人制度の趣旨等

- ・ 令和4年4月から施行。令和5年10月1日時点で20法人が設立。
- ・ 福祉サービス事業者間の連携方策の新たな選択肢。
- ・ 同じ目的意識を持つ法人が、個々の自主性を保ちながら連携することで、経営コストの縮減、法人間のサービス手法・人材育成等のノウハウ共有、地域に不足するサービス資源の創出など、地域ニーズの変化に対応していくための様々な効果が期待できる。

⇒ 設立を検討する場合は、各認定所轄庁にご相談の上、
設立準備を行っていただくようお願いいたします。

(社会福祉連携推進法人に関する情報(厚生労働省ホームページ))

URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_20378.html)



1-(1)-イ 「地域における公益的な取組」の積極的な実施について

・社会福祉法第24条第2項の規定により、全ての法人は「日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するように努めなければならない」とされています。

⇒新型コロナウイルス感染症の影響も踏まえ、地域における福祉サービスの主たる担い手である社会福祉法人への期待が一層高まっていますので、地域の孤独・孤立対策や生活困窮者等に対する積極的な支援をお願いします。



1-(1)-ウ 「地域における公益的な取組」の積極的な実施について

○取組事例等（参考）

- ・ 社会福祉法人の生活困窮者等に対する「地域における公益的な取組」好事例集（厚生労働省）

URL: https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_13289.html

- ・ 地域での計画的な包括支援体制づくりに関する調査研究事業「地域における公益的な取組に関する委員会」報告書（全国社会福祉協議会）

URL: https://www.shakyo.or.jp/tsuite/jigyo/research/20190329_chiiki.html

- ・ 「社会福祉法人等の取組事例集」（三重県）

URL: https://www.pref.mie.lg.jp/KANSA/HP/000184863_00001.htm



1(2) 財務諸表等電子開 示システムの運用について

1-(2) 財務諸表等電子開示システムの運用について

ア 令和6年度のスケジュール

・例年同様、以下のとおり、財務諸表等電子開示システムにより、現況報告書及び計算書類等を提出してください。

日程	内 容
4月日	財務諸表等電子開示システム入力シートダウンロード開始
4月~6月	入力シート、届出内容の入力・保存・届出 ※監事監査及び決算理事会前に仮入力して、エラーがでないか事前チェックすることをお勧めします。 ※令和元年度以降、社会福祉法第9条に基づく所轄庁への届出書類（計算書類、注記、附属明細書、事業報告書、 <u>監査報告書*1</u> 、財産目録、役員等名簿、役員等報酬等支給基準、現況報告書等）は全て <u>財務諸表等電子開示システム上での提出*2</u> となりました。 *1 財務会計に関する支援業務実施報告書を含む。 *2 郵送による書類提出は不要。
6月末	各所轄庁への提出期限



1-(2) 財務諸表等電子開示システムの運用について

イ 現況報告書記載要領について

・ 例年、財務諸表等電子開示システムで入力していただく現況報告書を確認する中で、不適切な法人運営や記入誤り等が散見されるため、記入のポイント等について解説します。

・ 現況報告書の様式及び記載要領

(<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001030786.pdf>) とあわせてご確認ください。

・ 今年度提出いただく現況報告書は、「令和6年4月1日時点」の内容であることを注意してください。



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

①法人基本情報に関するポイント

- ・主たる事務所の住所、従たる事務所の住所
（※定款上の所在地を記載。変更はないか。）
- ・法人のホームページアドレス、メールアドレス
（※変更はないか。）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

② 評議員の状況に関するポイント

- ・ 評議員の現員（※欠員はないか。）
- ・ 評議員の任期（※就任年月日～令和〇会計年度に関する定時評議員会の終結時の年月、例：R3. 6. 〇～R7. 6）

- ・ 評議員全員の報酬等の総額（前会計年度実績）（※報酬支給基準とあっているか。）
- ・ 前会計年度における評議員会への出席回数（※出席回数が少ない場合は監査上の指摘事項になる可能性有）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

③理事の状況に関するポイント

- ・理事の現員（※欠員はないか。）
- ・理事の任期（※就任年月日～令和〇会計年度に関する定時評議員会の終結時の年月）
- ・理事全員の報酬等の総額（前会計年度実績）（※報酬支給基準とあっているか。職員給与を受けている理事が1人の場合は「特例『有』」として給与額を除いた額を記入可（2人以上の場合は給与額を含めた総額を記入））
- ・前会計年度における理事会への出席回数（※出席回数が少ない場合は監査上の指摘事項になる可能性有）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

④ 監事の状況に関するポイント

- ・ 監事の現員（※欠員はないか。）
- ・ 監事の任期（※就任年月日～令和〇会計年度に関する定時評議員会の終結時の年月）
- ・ 監事全員の報酬等の総額（前会計年度実績）（※報酬支給基準とあっているか。）
- ・ 前会計年度における理事会に出席した回数（※出席回数が少ない場合は監査上の指摘事項になる可能性有）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⑤会計監査人の状況に関するポイント

・会計監査人の氏名（※会計監査人を設置すると
して定款に定めていないにも関わらず、会計監査
人の氏名（又は監事や顧問会計士等の氏名）を入
力していないか。）

⑥職員の状況に関するポイント

・法人本部職員及び施設・事業所職員の人数（※
実数及び常勤換算数が正しく記入されている
か。）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⑦評議員会の状況、⑧理事会の状況に関するポイント

- ・評議員会・理事会の開催年月日、出席者数（※理事会の決議を経て評議員会が開催されているか。所定の回数開催されているか。開催及び決議に必要な人数が出席しているか。）
- ・個人情報（氏名等）を含む決議事項があった場合、そのまま掲載しないよう注意してください。
- ・開催を省略した回数（※決議省略の提案を行った回数を再掲してください。）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⑦評議員会の状況、⑧理事会の状況に関するポイント

(参考) 理事会決議を省略する場合の手続きについて

i 議題の提案 (定款の定めがある場合のみ可)

・理事の1名が他の理事及び監事に対し、決議の省略を行う議題に関する提案書を文書等で送付

ii 理事の同意・監事の確認

・提案を受けた理事等は、議題を確認のうえ、同意書(理事)又は確認書(監事)を文書等で提出

iii 決議があったものとみなされる日

・全員分の同意書等を受領した時点で決議があったものとみなされる

iv 議事録の作成

・所定の事項(理事会の決議があったものとみなされた事項の内容、決議事項提案理事の氏名、決議があったものとみなされた日、議事録を作成した理事氏名)を記載した議事録を作成

※評議員会についても概ね似たような流れになります。提案書や議事録の参考様式を、三重県福祉監査課のホームページに掲載していますので、参考にしてください。



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⑨監事監査の状況に関するポイント

- ・ 監事監査を実施した監事の氏名、改善事項、改善事項に対する対応

(※前会計年度に実施した監事監査の内容を記入すること(別途、財務諸表等電子開示システムでご提出いただく現年度の監事監査報告書とは年度が異なることに注意してください。))



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

- ⑩会計監査の状況に関するポイント
 - ・会計監査報告における意見（※「14. ガバナンスの強化・財務規律の確立に向けた取組状況」で「ア 公認会計士又は監査法人による、社会福祉法に準じた会計監査」を選択した場合も記入してください。）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⑪事業等の概要に関するポイント

- ・事業の実施状況（※事業区分、拠点区分ごとに正確な情報を入力してください。）

⑪-2 地域における公益的な取組に関するポイント

- ・取組の内容等（※社会福祉法第24条第2項の規定により、全ての法人に、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するよう努力義務が課せられています。実施している場合は必ず記入してください。）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⑫社会福祉充実残額及び社会福祉充実計画の策定の状況に関するポイント

- ・社会福祉充実残額の総額、社会福祉充実計画の策定の状況

(※充実残額が生じる場合は、規模や用途を明らかにした「社会福祉充実計画」を策定し、6月30日までに所轄庁あて承認申請をしてください。)



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⑬透明性の確保に向けた取組状況に関するポイント

- ・積極的な情報公表への取組、前会計年度の報酬・補助金等の公費の状況、第三者評価の受審施設等について（※積極的に第三者評価の受審をしていただくようお願いいたします。）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⑭ガバナンスの強化・財務規律の確立に向けた取組状況に関するポイント

- ・会計監査人非設置法人における会計に関する専門家の活用状況

（※単に税理士等から毎月の会計業務の支援を受けているだけでなく、「会計監査及び専門家による支援等について」（平成29年4月27日付社援基発0427第1号、厚生労働省社会・援護局福祉基盤課長通知）に基づく支援を受け、所定の報告書の提出を受けている場合に該当（報告書については、監事監査報告書等と一緒に所轄庁あて提出してください））



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

- ⑮退職手当制度の加入状況等に関するポイント
- ・ 法人が加入している退職手当制度等を記入（複数回答可）



1-(2)-イ 現況報告書記載要領について

⇒提出していただいた現況報告書等は一部「社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム」にてインターネット上で公表されることとなります。

提出前には、複数人でチェックするなどを行い、提出書類及びその内容について間違いのないように注意してください。



2 令和6年度社会福祉 法人等指導監査について



2 令和6年度社会福祉法人等指導監査について

(1) 令和6年度社会福祉法人等指導監査の方針

- ・ここでは、三重県福祉監査課が実施する社会福祉法人等指導監査についてご説明します。
- ・市所轄法人の「法人監査」については、各市からの指導等に従って、ご対応ください。
- ・三重県が実施する監査では、税理士等の専門職との同行監査を進めます。



2-(1) 令和6年度社会福祉法人等指導監査の方針

ア 指導監査実施方針（重点項目）について

- ・ 法人運営関係
- ・ 施設整備関係
- ・ 施設等運営関係
 - …計算書類及び財産目録に計上している資産は実在しているか。
 - …資産の運用は、資金運用規程等に基づき適切に行われているか。
- ・ 施設利用者等の処遇
 - …給食については、施設利用者の特性に応じた内容となっているか。
- ・ 安全対策
 - …事業継続続計画（BCP）を策定等しているか。



2-(1) 令和6年度社会福祉法人等指導監査の方針

イ 指導監査実施要綱について

○社会福祉法人等に対する指導監査等の種類

区分	周期	備考
社会福祉法人指導監査	原則として3年に1回	・法人監査は国のガイドラインに沿って実施。
社会福祉施設指導監査	老人福祉施設…原則として3年に1回 障害者支援施設等…原則として2年に1回 児童福祉施設…原則として毎年1回	・施設監査は条例で定める設置基準（最低基準）について確認。 ・原則として、指導監査の1か月前に通知
※参考 介護保険法及び障害者 総合支援法に基づく 運営・実地指導	原則として6年又は3年に1回 (加えて、例年集団指導を実施)	・指定基準に定めるサービスの取扱い、報酬の請求等について確認。 ・原則として、指導監査の1か月前に通知



2-(1) 令和6年度社会福祉法人等指導監査の方針

ウ 三重県の社会福祉施設指導監査における
取組について

- ・ ICT（オンライン）による手法の利用

… 実地によらない監査について、Zoomによる聴き取りによる指導監査を一部実施予定



2-(1)-2 その他

ア 介護保険法及び障害者総合支援法に基づく集団指導及び運営指導について

- ・ 集団指導

- …令和6年6月以降に動画を三重県ホームページに掲載する予定です。

- ・ 運営指導

- …該当事業者には、実施日の概ね1か月前までにご連絡します。

※実施にあたってはメールか郵送で随時お知らせいたしますが、三重県福祉監査課のホームページに、実施方針や要綱等を掲載しておりますので、適宜ご確認ください。



2-(2) 社会福祉法人指導監査 における指摘事項について



2-(2)社会福祉法人指導監査における指摘事項について

- ・ここでは、三重県及び各市が実施した社会福祉法人指導監査における指摘事項のうち、特に
お伝えしたい指摘事項の事例とその留意点をご説明します。



2- (2) 社会福祉法人指導監査における指摘事項について

【法人運営】

- ① 評議員、理事及び監事の選任にあたり、社会福祉法第40条第1項に定める欠格事由に該当しないことを確認すること。
- ② 評議員会に提出する監事の選任に関する議案は、監事の過半数の同意を得ること。



【会計経理】

- ①令和3会計年度関係分以降、計算書類に注記すべき事項として「合併及び事業の譲渡若しくは事業の譲受け」（ただし、法人全体で記載する注記）が必須項目となったことから、該当がある場合はその旨及び概要を、該当がない場合であっても、その旨を記載すること。また、経理規程第〇条（注記事項）において、注記事項「合併及び事業の譲渡若しくは事業の譲受け」について追加して規定すること。
- ②計算書類に対する注記、附属明細書及び財産目録について、国通知「社会福祉法人会計基準の制定に伴う会計処理等に関する運用上の取扱いについて」に基づき記載すること。
- ③契約事務について、国通知「社会福祉法人における入札契約等の取扱いについて」及び貴法人の経理規程に基づき適切に行うこと。

【法人運営】

①評議員、理事及び監事の選任にあたり、社会福祉法第40条第1項に定める欠格事由に該当しないことを確認すること。

（根拠法令等：社会福祉法第40条第1項及び第44条第1項／「社会福祉法人指導監査実施要綱の制定について」（平成29年4月27日付け雇児発0427第7号・社援発0427第1号・老発0427第1号、厚生労働省雇用均等・児童家庭局長等連名通知）別添「社会福祉法人指導監査実施要綱」の別紙「指導監査ガイドライン」のⅠ「法人運営」の3（1）2、4（3）1及び5（2）2）



・「成年被後見人又は被保佐人」→「精神の機能の障害により職務を適正に執行するに当たって必要な認知、判断及び意思疎通を適切に行うことができない者」

（社会福祉法第40条第1項第2号）

・「暴力団員又は反社会的勢力の者」→「暴力団員又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者」

（社会福祉法第40条第1項第6号）※令和4年4月1日から適用

⇒最新の「欠格事由に該当しないことの申立書」は社会福祉法人認可申請ハンドブックp75～p77にて、様式例を掲載していますので、参考にしてください。

（上記に併せて、「親族等の特殊の関係がある者に関する申立書」も選任時の確認としてご活用ください（社会福祉法人認可申請ハンドブックp78～p83）。）



【法人運営】

②評議員会に提出する監事の選任に関する議案は、監事の過半数の同意を得ること。

（根拠法令等：社会福祉法第43条第3項によって準用される一般社団法人及び一般財団法人に関する法律第72条第1項）

⇒以下の監事の過半数の同意を得ていたことを証するための書類を残すよう、ご留意ください。

各監事ごとに作成した同意書や監事の連名による同意書その他、監事の選任に関する議案を決定した理事会の議事録（当該議案に同意した監事の氏名の記載及び当該監事の署名又は記名押印があるものに限る。）

なお、「監事選任に係る監事同意書」は、社会福祉法人認可申請ハンドブックp17の様式例を参考にしてください。



【会計経理】

- ①令和3会計年度関係分以降、計算書類に注記すべき事項として「合併及び事業の譲渡若しくは事業の譲受け」（ただし、法人全体で記載する注記）が必須項目となったことから、該当がある場合はその旨及び概要を、該当がない場合であっても、その旨を記載すること。また、経理規程第〇条（注記事項）において、注記事項「合併及び事業の譲渡若しくは事業の譲受け」について追加して規定すること。

（根拠法令等：社会福祉法人会計基準（平成28年厚生労働省令第79号）第29条／「社会福祉法人会計基準の制定に伴う会計処理等に関する運用上の取扱いについて」別紙「社会福祉法人会計基準の運用上の取り扱い」25／「社会福祉法人会計基準の制定に伴う会計処理等に関する運用上の留意事項について」（別紙）「社会福祉法人会計基準の運用上の留意事項」25の（2））



社会福祉法人会計基準第29条

計算書類には、法人全体について次に掲げる事項を注記しなければならない。

一～十四 (略)

十五 合併又は事業の譲渡若しくは譲受けが行われた場合には、その旨及び概要

十六 (略)

⇒経理規程において、注記事項「合併及び事業の譲渡若しくは事業の譲受け」について追加して規定していない場合は、速やかに改訂するようにしてください。



【会計経理】

②計算書類に対する注記、附属明細書及び財産目録について、国通知「社会福祉法人会計基準の制定に伴う会計処理等に関する運用上の取扱いについて」に基づき記載すること。

（根拠法令等：「社会福祉法人会計基準の制定に伴う会計処理等に関する運用上の取扱いについて」別紙「社会福祉法人会計基準の運用上の取り扱い」25から27）

⇒計算書類に対する注記、附属明細書及び財産目録を作成される際は、当該国通知をご確認のうえ、作成するようにしてください。



【会計経理】

③契約事務について、国通知「社会福祉法人における入札契約等の取扱いについて」及び貴法人の経理規程に基づき適切に行うこと。

（根拠法令等：「社会福祉法人における入札契約等の取扱いについて」（平成29年3月29日雇児総発0329第1号、厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長等連名通知）「1 入札契約関係について」）



※具体的な指摘例

- ・ 契約をする場合には、入札及び見積合わせ前に予め契約しようとする事項の予定価格を設定すること。
- ・ 価格による随意契約（※国通知「社会福祉法人における入札契約等の取扱いについて」の「1 入札契約関係について」（3）アの契約）とする場合は、経理規程に基づき所定の数の業者から見積もりを徴すること。
- ・ 指名競争入札又は随意契約とする場合は、経理規程に定める合理的理由を整理のうえ執行すること。
- ・ 経理規程に基づき、競争入札により落札者を決定したとき、又は随意契約の相手方を決定したときは、契約書を作成すること（経理規程に規定する、契約書の作成を省略することができる場合を除く）。
- ・ 経理規程に基づき、契約書の作成を省略する場合においても、特に軽微な契約を除き、請書その他これに準ずる書面を徴すること。



⇒契約事務について、適切に執行されていないケースが指導監査においていくつか見受けられております。

経営組織のガバナンスの強化、事業運営の透明性の向上、財務規律の強化等が図られることで、適正かつ公正な支出管理が自律的に確保できる法人体制となるためにも、国通知「社会福祉法人における入札契約等の取扱いについて」及び貴法人の経理規程等に基づき、適切に契約事務を行っていただきますよう、宜しく申し上げます。



2(3) 社会福祉施設指導監査 における指摘事項について



2(3)社会福祉施設指導監査における指摘事項について

・ここでは、三重県が実施した社会福祉施設指導監査（児童福祉施設、老人福祉施設、障害者支援施設等）における指摘事項のうち、特に伝えたい指摘事項の事例とその留意点をご説明します。



2(3) 社会福祉施設指導監査における指摘事項について

- ① 「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」の改正にあわせ、貴法人の「育児・介護休業等に関する規則」を改訂すること。
- ② 年次有給休暇が10日以上付与される職員（使用者を除く）については年5日以上を取得が義務づけられているため、計画的に年次有給休暇を取得させるよう努めること。
- ③ 時間外勤務協定（36協定）について、協定の有効開始予定日より前に労働基準監督署に届け出ること。
- ④ 消火訓練及び避難訓練を実施するときの消防機関への事前通報を年2回以上行うこと。



①「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」（育児・介護休業法）の改正にあわせ、貴法人の育児・介護休業等に関する規則（規程）を改訂すること。

○令和3年6月に育児・介護休業法が改正

【令和4年4月1日施行】

・有期雇用労働者の育児・介護休業取得要件の緩和 等

【令和4年10月1日施行】

・育児休業の分割取得

・男性の育児休業取得促進のための子の出生直後の時期における柔軟な育児休業の枠組み（産後パパ育休（出生時育児休業））の創設

⇒育児・介護休業等について規定する貴法人の規則（規程）においても改訂する必要があります。



⇒厚生労働省のホームページに掲載していますので、育児・介護休業等について規定する貴法人の規則（規程）において、改訂する際、参考にしてください。

育児・介護休業法に関するお問い合わせは、三重労働局雇用環境・均等室へ

育児・介護休業法について（厚生労働省ホームページ）

URL：<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000130583.html>

育児・介護休業等に関する規則の規定例（同上）

URL：

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000103533.html>



②年次有給休暇が10日以上付与される職員については年5日以上[○]の取得が義務づけられているため、計画的に年次有給休暇を取得させるよう努めること。

（根拠法令等：労働基準法第39条第7項及び第8項）

○労働基準法の改正により、2019年4月から、全ての施設等において、年10日以上[○]の年次有給休暇が付与される労働者（管理監督者を含む）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義務付けられています。

⇒計画的に年次有給休暇を取得させるよう努めていただきますよう、お願いします。



○参考

- ・「働き方・休み方改善ポータルサイト」内「年次有給休暇取得促進特設サイト」

URL：<https://work-holiday.mhlw.go.jp/kyuuka-sokushin/>

※福祉関係における取組・参考事例等も掲載されています。

- ・「年5日の年次有給休暇の確実な取得わかりやすい解説」（厚生労働省・都道府県労働局・労働基準監督署）

URL：<https://www.mhlw.go.jp/content/000463186.pdf>



③時間外勤務協定（36協定）について、協定の有効開始予定日より前に労働基準監督署に届け出ること。

（根拠法令等：労働基準法第36条第1項）

労働基準法第36条第1項

使用者は、当該事業場に、労働者の過半数で組織する労働組合がある場合においてはその労働組合、労働者の過半数で組織する労働組合がない場合においては労働者の過半数を代表する者との書面による協定をし、厚生労働省令で定めるところによりこれを行政官庁に届け出た場合においては、第32条から第32条の5まで若しくは第40条の労働時間（以下この条において「労働時間」という。）又は前条の休日（以下この条において「休日」という。）に関する規定にかかわらず、その協定で定めるところによつて労働時間を延長し、又は休日に労働させることができる。



③時間外勤務協定（36協定）について、協定の有効開始予定日より前に労働基準監督署に届け出ること。
（根拠法令等：労働基準法第36条第1項）

⇒36協定で有効期間を定めて、その開始予定日前に締結しているにもかかわらず、労働基準監督署への届出の遅滞により、その有効開始予定日を超えた日に受付、適用開始となっていたケースが見受けられます。

適用開始日より前は当該協定の内容が無効となりますので、ご注意ください。



④消火訓練及び避難訓練を実施するときの消防機関への事前通報を年2回以上行うこと。

（根拠法令等：消防法施行規則第3条第10項及び第11項）

○消防法施行規則第3条第10項において、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム、介護老人保健施設、救護施設、乳児院、障害児入所施設、障害者支援施設、保育所、幼保連携型認定こども園、児童養護施設、児童発達支援センター、児童心理治療施設等の防火管理者は、消火訓練及び避難訓練を年2回以上実施しなければならないとされています。

また、消防法施行規則第3条第11項において、第10項の消火訓練及び避難訓練を実施する場合には、あらかじめ、その旨を消防機関に通報しなければならないとされています。



④消火訓練及び避難訓練を実施するときの消防機関への事前通報を年2回以上行うこと。

（根拠法令等：消防法施行規則第3条第10項及び第11項）

⇒前記施設については、消防法上年2回以上の消火訓練、避難訓練を実施する必要があり、その場合は、消防機関にあらかじめ通報する必要があります。

ただし、児童福祉施設については、「三重県児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例」により、少なくとも毎月1回は、避難訓練及び消火訓練を行う必要がありますが、消防機関への事前の通報については、年2回以上行ってください。



その他の指摘事項

- みなさんもお承知のとおり、高齢者施設、障害者施設、保育所等での施設従事者等による利用者への虐待が報道されており、施設における虐待防止に向けた取り組みが求められているところです。
- 指導監査でも、虐待については、施設の種別に関係なく必ず確認している項目であり、指摘となる事例が少なからずあります。
- 各施設に置かれましては、虐待防止のための体制整備（指針の整備等）や、職員の意識向上（研修の実施等）に努めていただき、虐待防止に向けて取り組んでいただくようお願いいたします。



3 その他

(1) 社会福祉法人認可申請 ハンドブックについて



3 その他

(1) 社会福祉法人認可申請ハンドブックについて

○掲載内容

・社会福祉法人とは、社会福祉法人の機関、社会福祉法人の資産、社会福祉法人認可申請手続き、認可申請後に必要な手続き、定款変更認可申請手続き、基本財産処分手続き、合併手続き、社会福祉法人現況報告等

→定款変更や基本財産処分については、必ず予め所轄庁に協議したうえで、所定の手続きを行ってください。

(事後的な申請は厳禁)



3 その他

(1) 社会福祉法人認可申請ハンドブックについて

○令和6年度ハンドブック改訂内容

- ・社会福祉法等関係法令の改正施行に伴い、関係事業名等を変更しました。
- ・県の組織改正に伴い、各社会福祉事業に係る県庁担当課名を変更しました。
- ・定款変更申請（届出）、基本財産処分及び担保提供承認申請の際に、評議員会及び理事会議事録（写）を提出していただいておりますが、附属する議案及び議案資料を併せて添付していただくことを明示しました。



カスタマーハラスメント防止対策について

～カスタマーハラスメント対策企業マニュアルのご紹介～



厚生労働省 三重労働局 雇用環境・均等室

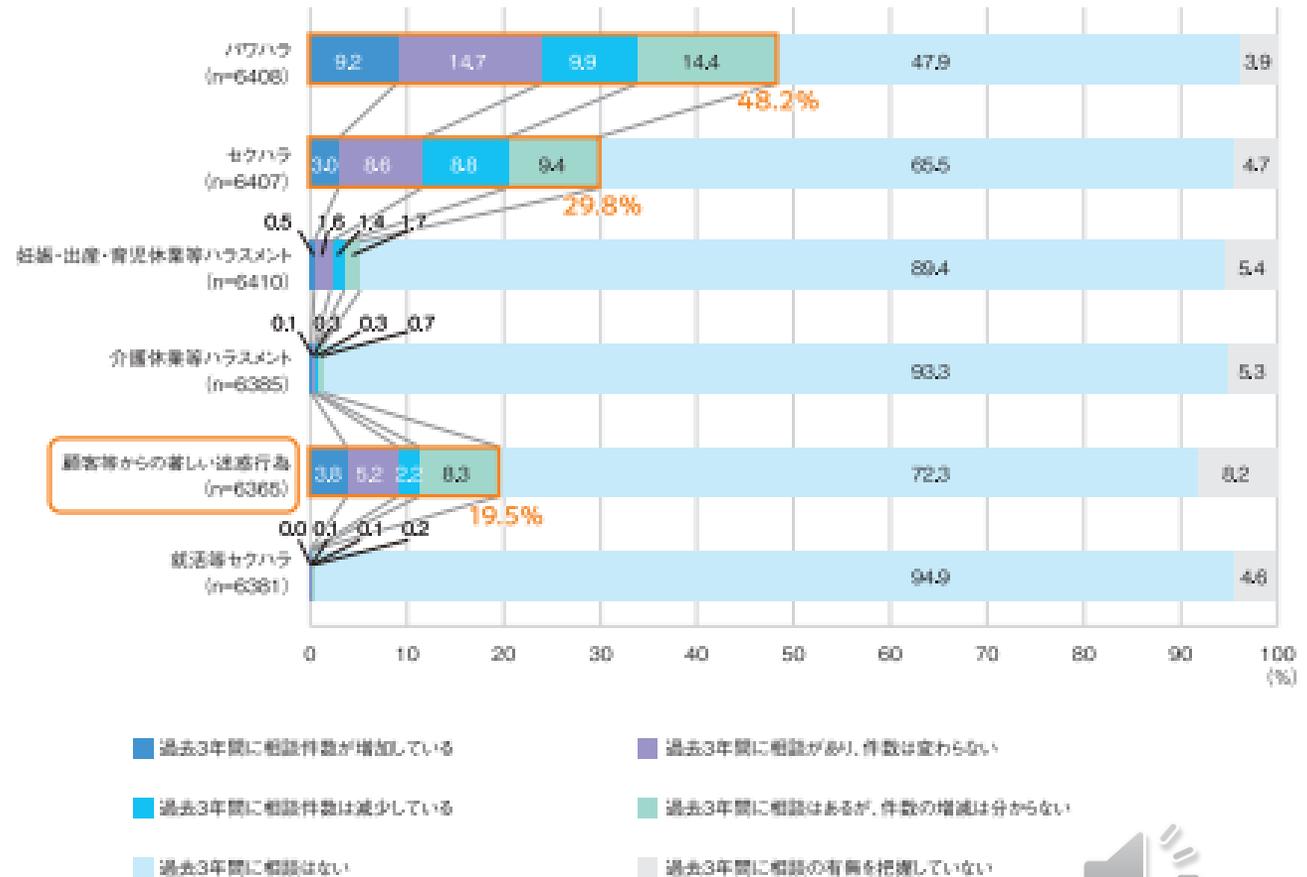
〒514-8524 津市島崎町3-2-7番2 津第二地方合同庁舎

TEL 059-261-2978

1 カスタマーハラスメントの発生状況

▶ 厚生労働省が、令和2年10月に実施した職場のハラスメントに関する実態調査では、ハラスメントについて、過去3年間に相談があったと回答した企業割合が、パワハラ（48.2%）、セクハラ（29.8%）に続いて、カスタマーハラスメント（19.5%）が高く、相談件数の推移では、カスタマーハラスメントのみが「件数が増加している」（3.8%）の方が「減少している」（2.2%）より高いという結果が出ている。

図1:過去3年間のハラスメント相談件数の傾向(ハラスメントの種類別)



(調査対象: 全国の従業員30人以上の企業・団体)

(出典: 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

2 カスタマーハラスメントとは

(1)本マニュアルでのカスタマーハラスメント

▶企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできないが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては、以下のものがカスタマーハラスメントであると考えられている。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

- ▶顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容と関係がない場合
- ▶要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動 ・土下座の要求 ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） ・差別的な言動 ・性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃、要求
- ▶要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - ・商品交換の要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）



2 カスタマーハラスメントとは

(2)カスタマーハラスメントの判断基準

▶業種や業態、企業文化などの違いから、カスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出てくる可能性があることから、各社であらかじめ判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場で共有しておくことが重要。

▶一つの尺度としては、

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、また根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当か判断する。

②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

例えば、長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられる。また、顧客等の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合でも、その言動が暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得る。



3 カスタマーハラスメント対策の必要性

(1) 従業員・企業・他の顧客等への影響

▶ 従業員への影響

- ・業務のパフォーマンスの低下
- ・健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り 等）
- ・現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

▶ 企業への影響

- ・時間の浪費（クレームへの対応、謝罪訪問、社内での検討、弁護士への相談 等）
- ・業務上の支障（顧客対応によって他の業務が行えない 等）
- ・人員確保（従業員離職に伴う新規採用、教育コスト 等）
- ・金銭的損失（慰謝料要求への対応、代替品の提供 等）
- ・店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

▶ 他の顧客等への影響

- ・来店する他の顧客の利用環境、雰囲気悪化
- ・業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない 等

(2) カスタマーハラスメントに関する企業の責任

▶ 企業及び事業主として適切な対応をしていない場合、被害を受けた従業員から責任を追究される可能性がある。

判例では、企業として対策を十分に講じていたことで、安全配慮義務違反が否定され、賠償責任が認められなかった事例がある。

3 カスタマーハラスメント対策の必要性

(3) 指針に定める望ましい取組について

▶「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」においては、以下のとおり定められている。(抜粋)

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

(被害者への配慮のための取組例)

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

3 カスタマーハラスメント対策の必要性

(4) 対策の基本的な枠組み

- ① **事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発**
 - ・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
 - ・カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

- ② **従業員（被害者）のための相談対応体制の整備**
 - ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
 - ・相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

- ③ **対応方法、手順の策定**
 - ・カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

- ④ **社内対応ルールの従業員等への教育・研修**
 - ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。



3 カスタマーハラスメント対策の必要性

(4) 対策の基本的な枠組み

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

- ・ カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であることを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
- ・ 確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。

⑥ 従業員への配慮の措置

- ・ 被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う(繰り返される不相当な行為には一人に対応させず、複数名で、あるいは組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等)。

⑦ 再発防止のための取組

- ・ 同様の問題が発生することを防ぐ(再発防止の措置) ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。

⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

- ・ 相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- ・ 相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。



4 カスタマーハラスメント対策に活用できるもの

▶厚生労働省のホームページには、利用者や家族等によるハラスメントの実態や、事業者として取り組むべき対策などをまとめたマニュアルや調査報告書などが掲載されています。

(例)

障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル及び研修の手引き等

マニュアル及びリーフレット（令和3年度）

本マニュアルは、障害福祉の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、障害福祉サービス等事業者として取り組むべき対策などを示しております。またリーフレットについては職員向けにハラスメントに関する基本的な知識や対応を整理したものとなります。本マニュアル等を参考に、障害福祉サービス等事業者におかれては、実態の把握、ハラスメント対策の検討・実施、事業所内の研修の実施を、地方公共団体におかれては、ハラスメント対策施策の推進のため、本マニュアルの障害福祉等サービス事業者や関係機関への周知等を進めていただきますよう、お願いいたします。

- [PDF 障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル \[PDF形式：1MB\] \[2.0MB\]](#) 
- [PDF 障害福祉の現場における職員向けリーフレット \[PDF形式：1MB\] \[1.6MB\]](#) 
- [PDF 障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究事業 報告書 \[PDF形式：3MB\] \[3.7MB\]](#) 

- [PDF 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル \[PDF形式：4,506KB\]](#) 
- [PDF 管理者向け研修のための手引きPDF\[3,230KB\]](#) 
- [PDF 職員向け研修のための手引きPDF\[2,248KB\]](#) 
- [PDF 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究」報告書 \[PDF形式：39,317KB\]](#) 

令和3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）



労働条件明示のルール変更について

三重労働局労働基準部

労働条件の明示とは

- 労働契約を結ぶ（更新の場合も含む）際、使用者が労働者に対し、契約期間、就業場所や業務、労働時間や休日、賃金、退職などに関する事項を明示することです。【労働基準法第15条】
- 労働条件のうち、特定の事項については、**書面の交付による明示**が必要です。なお、労働者が希望した場合は、書面の交付によらず、ファクシミリを送信、電子メール等の送信により明示することも可能です。
労働条件を明示する**書面の様式は自由**です。厚生労働省では、モデル様式を作成・公開しています。

明示事項【労基則第5条】

①～⑥（昇給は除く）については、**書面を交付して明示しなければなりません。**

なお、⑦～⑭については、使用者がこれらに関する定めを設ける場合は、明示する必要があります。

①労働契約の期間

②期間の定めのある労働契約を更新する場合の基準

③就業の場所及び従事すべき業務

④始業及び終業の時刻、休憩時間、休日等

⑤賃金、昇給

⑥退職

⑦退職手当

⑧臨時に支払われる賃金（退職手当を除く）、賞与及び最低賃金額等

⑨労働者に負担させるべき食費、作業用品その他

⑩安全及び衛生

⑪職業訓練

⑫災害補償及び業務外の傷病扶助

⑬表彰及び制裁

⑭休職



2024年4月からの労働条件明示のルール変更について

2024年4月から
労働条件明示のルール
が変わります

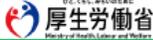
労働契約の締結・更新のタイミングの労働条件明示事項が追加されます

明示のタイミング	新しく追加される明示事項
全ての労働契約の締結時と 有期労働契約の更新時	1. 就業場所・業務の変更の範囲
有期労働契約の 締結時と更新時	2. 更新上限 （通算契約期間または更新回数の上限） の有無と内容 併せて、最初の労働契約の締結より後に更新上限を新設・短縮する場合は、その理由を労働者に あらかじめ 説明することが必要になります。
無期転換ルール※に基づく 無期転換申込権が発生する 契約の更新時	3. 無期転換申込機会 4. 無期転換後の労働条件 併せて、無期転換後の労働条件を決定するに当たって、就業の実態に応じて、正社員等とのバランスを考慮した事項について、有期契約労働者に説明するよう努めなければならないこととなります。

※ 同一の使用者との間で、有期労働契約が通算5年を超えるとときは、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）に転換する制度です。



募集時などに明示すべき労働条件の追加について

求人企業の皆さま


2024（令和6）年4月1日施行 改正職業安定法施行規則

募集時などに明示すべき労働条件が追加されます！

2024年4月から、労働者の募集や職業紹介事業者への求人の申込みの際、明示しなければならない労働条件が追加されます。（※労働基準法に基づく労働契約締結時の明示義務と同様の改正）

追加される明示事項

求職者等に対して明示しなければならない労働条件に、以下の事項が追加されました。

① 従事すべき業務の変更の範囲※

② 就業場所の変更の範囲※

③ 有期労働契約を更新する場合の基準 （通算契約期間または更新回数の上限を含む）

※「変更の範囲」とは、雇入れ直後にとどまらず、将来の配置転換など今後の見込みも含めた、締結する労働契約の期間中における変更の範囲のことをいいます。

最低限明示しなければならない労働条件 今回の改正で追加される明示事項

記載が必要な項目	記載例
業務内容	(雇入れ直後) 一般事務 (変更の範囲) ●●事務 …①
契約期間	期間の定めあり（2024年4月1日～2025年3月31日） 契約の更新 有（●●により判断する） 更新上限 有（通算契約期間の上限 ●年/更新回数の上限 ●回） …③
試用期間	試用期間あり（3か月）
就業場所	(雇入れ直後) 東京本社 (変更の範囲) ●●支社 …②
就業時間	9:30～18:30
休憩時間	12:00～13:00
休日	土日、祝日（年末年始を含む）
時間外労働	あり（月平均20時間） <div style="background-color: #ffe6e6; padding: 2px; font-size: small;">裁量労働制を採用している場合は、以下のような記載が必要です。 例：企画業務型裁量労働制により、●時間働いたものとみなされます。</div>
賃金	月給 25万円（ただし、試用期間中は月給20万円） <div style="background-color: #ffe6e6; padding: 2px; font-size: small;">時間外労働の有無に関わらず一定の手当を支給する制度（いわゆる「固定残業代」）を採用する場合は、以下のような記載が必要です。 (1) 基本給 ●●円（(2)の手当を除く額） (2) ■■手当（時間外労働の有無に関わらず、●時間分の時間外手当として▲▲円を支給） (3) ×時間を超える時間外労働分についての割増賃金は追加で支給</div>
加入保険	雇用保険、労災保険、厚生年金、健康保険
受動喫煙防止措置	屋内禁煙
募集者の氏名または名称	〇〇株式会社
<small>（派遣労働者として雇用する場合のみ）</small>	<small>（「雇用形態：派遣労働者」というように派遣労働者として雇用することを示す必要があります。）</small>

※ 募集広告などの労働者の募集に関する情報を提供する場合は、掲載した時点を示すなど、正確かつ最新の内容に保つ義務があります。

LL050628 需02

以下のページに今回の職業安定法施行規則の改正についての資料等を掲載しています。

（厚生労働省HP内）



制度改正等について知りたい・困ったときの相談先



- ▶ 働くための色々なルールを知りたい、厚生労働省の最新の情報を集めたい
→厚生労働省ウェブサイト
- ▶ 無期転換の取組事例を知りたい、改正に関する就業規則のモデル例を見たい
→無期転換ポータルサイト
- ▶ パートやアルバイトなどの有期雇用労働者に必要な措置について知りたい、
多様な正社員の導入方法を知りたい →多様な働き方の実現応援サイト
- ▶ 職業安定法に基づき、募集時等で明示しなければならない労働条件も改正されることについて知りたい
→厚生労働省ウェブサイト



- ▶ 今回の制度改正の内容や労働条件明示がされないなど労働基準法違反と思われる場合の相談先 →都道府県労働局／監督課、全国の労働基準監督署
- ▶ 無期転換ルールに関する事項や労働契約に関する民事上の紛争についての相談先 →都道府県労働局／雇用環境・均等部（室）

