



これからの
災害対処については？

常識
が通用しない…いま備える防災



今後は一人、一人の防災に対する意識・準備が重要

これから災害について『普段～なれていこう』

(1) 普段から災害の状況に少しずつなれていこう

平時＝**普段の生活が大事である**



安定した状態を広げることが出来る

(2) 災害に備えてたくさんの人となれていこう

平時＝**普段の地域の行事に参加してお互いに顔をおぼえてもらおう**



今後の生活においても**自信につながり自分を助ける行動になる**

**自分の出来る準備を
今日からでも始めましょう**

職員の負担軽減に資する生産性向上の取組みについて

公益財団法人 介護労働安定センター福岡支部

職員の負担を軽減するためには、職場環境・組織風土をいかに改善するかが重要になってきます。目に見えない組織風土を改善するには、職場に存在する課題を一つひとつ明らかに解決していくことが重要です。今回は生産性向上の取組みについて、2つのポイントに絞ってご紹介します。

① 業務の見直しやICT活用の導入等により、勤務時間や仕事内容で過重な負担を減らしましょう

過度な長時間労働が続くことは、職員の心身に疲労を蓄積させるだけでなく、メンタルヘルス不調など健康障害が生じる要因にもなりかねません。業務分担の見直しや明確化、ICTの導入・活用等により、業務時間の削減や業務負担の軽減を図る対策が重要になっています。

KEY POINT

- 業務の明確化と役割分担の見直しにより時間外労働を削減する
- ICTやロボットを活用して業務の見直しや業務負担を軽減する



● 業務の明確化と役割分担の見直しにより時間外労働を削減する

働き方改革関連法の施行により、時間外労働は1ヶ月45時間・1年間360時間を上限とする法律による規制ができました。時間外労働を削減するには、時間外労働が発生している原因を探り、適正な人員体制や業務分担を図ることが重要です。

人員体制や業務分担を見直すときには、現状把握することから始めます。誰がどのように業務に何時間かけているのかを把握したうえで、そこに「ムダ」や「ムラ」がないかを分析します。長年行っている業務が不要であったり、簡略化が可能であったりする場合や、業務手順を見直すことで効率化できる場合もあります。業務の必要性の有無も含めて検討・整理していくことで効率化が図られ、時間外労働の削減につながることを期待できます。その際には、職員の心身の負担感も含めて現状の把握を行い、時間外労働が発生する要因を分析したうえで、削減に向けて必要な対策を講じていくことが重要です。このことは、職員の健康の保持増進はもちろんですが、割増賃金の支払いという経営コストの削減にもつながります。

● ICTやロボットを活用して業務の見直しや業務負担を軽減する

日々の業務において情報共有は重要です。ICTを活用して利用者の状態の把握や申し送りなどの情報を共有することは大変有効です。個人情報に配慮しながら、共有する情報を整理し、業務の中でいつ、だれが、どのような情報を収集するのかをルール化することで、情報収集の抜けを防ぐことができます。利用者の情報だけでなく、勤務シフトや各人の業務スケジュールを情報共有することで突発的な緊急性のある業務にも対応していくことができます。

また、職員の身体的負担や精神的負担の軽減のために介護ロボットなどを活用することは、介護現場にゆとりの時間を生み、利用者と職員のふれあう時間を増やす効果や利用者の安心感を増やす効果があります。介護ロボットなどの導入にあたっては、導入前に実際の機器を動かして操作方法に慣れるとともに、導入することのメリットや利用者にもっとも適した機器であるかどうかを検証しましょう。導入後は、職員への研修も重要です。なぜ必要なのか、どのように使うことが利用者にとって一番良い介護になるのかを教育し、有効に活用していきましょう。

②

有給休暇の取得促進に向けた体制を明確化し、取得しやすい環境を整備しましょう

自法人・事業所が求職者から選ばれるために、また、在籍する職員の働きやすさ向上のためにも、「休暇が取りやすい職場環境」の整備が重要です。誰が休暇を取得しても業務運営に支障をきたすことがないようにするためには、計画的かつ着実な環境整備を行うことが不可欠です。

KEY POINT

- トップが繰り返し年次有給休暇の取得を促す号令をかける
- 業務分担を見直し、「その人にしかできない仕事」をできるだけ減らす
- チーム全体で業務の分業を進める
- ICTを活用して年次有給休暇の管理をやすくする

● トップが繰り返し年次有給休暇の取得を促す号令をかける

職場環境の醸成において最も大きな影響力を持つのはトップです。年次有給休暇の取得を促すためには、トップが年次有給休暇の取得日数の目標値を設定し、繰り返し、その目標達成に向けて職員の意識改革を促進していくことが重要です。何度も年次有給休暇取得を促進する号令をかけることにより、本気度が職員に徐々に伝わっていきます。そのうえで、現場を管理・監督する職員によって毎日の必要職員数を正確に割り出し、シフト作成の時点で年次有給休暇の取得日を公平かつ計画的に当てていくことが大切です。

なお、2019年4月から年10日以上有給休暇が付与される職員に対して、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法律で義務づけられています。

● 業務分担を見直し、「その人にしかできない仕事」をできるだけ減らす

年次有給休暇の取得を阻害する要因の一つに、「休むと仕事が回らないから」があります。その職員が不在であっても業務に支障が生じないようにするためには、日頃から一人ひとりの仕事量に偏りがなさを確認しておくことが大切です。仕事をこなす能力に差があるために仕事ができる職員にばかり仕事が集中してしまうときは、他の職員もその仕事をこなすことができるよう日頃から計画的に指導・教育して、「その人にしかできない仕事」をできる限り減らすことが重要です。

● チーム全体で業務の分業を進める

職員が一丸となって質の高い介護サービスを目指す体制づくりを進めるには、集団全体として相互に協力し合うことを前提にして、個々の職員が能力を最大限発揮できるようなチーム体制を構築していくことが求められます。たとえば、仕事一覧表を作成し、現在どの仕事にどの職員が従事しているかを整理することによって、業務の偏りやサポート体制の不備などを見つけることができます。そうすることで、チーム内での役割分担が明確になり、業務の分業につながります。



● ICT を活用して年次有給休暇の管理をしやすくする

入社日ごとに年次有給休暇の基準日（年次有給休暇を付与した日）が異なるため、職員の人数が増えれば増えるほど、新たに発生した日数、取得した日数、取得した日付などの管理が煩雑になっていきます。また、年次有給休暇の管理を個人に任せていると、誤って本来取得できる日数よりも多く取得してしまったり、全く取得しなかったりということが発生しますが、勤怠管理システムを導入することでフォローがしやすくなり、取得を促進できます。

③ その他ICT活用例

● 補助的な機器をフル活用してチーム一丸となって対応する

近年、様々な電子機器を活用して職員および利用者の身体的な負担軽減や業務効率の向上、利用者の安心・安全の確保などの取り組みが図られています。認知症ケアにおいてもICT や見守りセンサー等を活用することによって個々の利用者の生活リズムに関する必要な情報をより適切に把握することができ、もって、利用者の人権と尊厳やQOL の支持を図ることに結びついています。その中でも特に奏功しているのがインカムの活用です。介護の現場で使用されているインカムとは、ヘッドセット付きトランシーバーを指します。他の職員との言葉のやりとりを口元のマイクと耳元のイヤホンで行うことができるため、他の職員への指示や依頼、呼びかけをする際に、遠くにいるその職員に大きい声を発したり、わざわざその職員のもとを訪れたりする必要がなく、その場で行うことができる点が特徴です。利用者の近くで遠くの職員に呼びかける行為は、利用者を刺激してしまう場合があり、特に認知症ケアにおいては望ましい行為とはいえません。インカムを活用することによって、衣類の着脱や入浴介助などの場面で困難が生じ、そのまま職員一人で対応し続けることは職員・利用者双方にとってストレスが生じやすいときに、小さな声で他の職員の協力をその場で求めることができるため、迅速なチーム対応が可能となって職員の働きやすさ向上につながり、チームケアを滞りなく行うことができる点においても重要な役割を果たします。



★今回ご紹介した取り組み内容や事例は当センターが発行している「介護の雇用管理改善CHECK&ACTION25」（全95ページ）を参照しております。「介護の雇用管理改善CHECK&ACTION25」には、介護事業所が働きやすい職場づくりを行うために有効な情報が25項目紹介されています。興味のある方は、介護労働安定センターのHPよりダウンロードすることが可能です。（センターHPより魅力発信・情報提供をクリック→お役立ちツールよりダウンロードできます。）

また、上記のような職場環境改善のための具体的な取り組み方について、専門家のアドバイスを希望される方は次ページの「相談援助事業のご案内」にて、お申込みください。



相談援助事業のご案内

当センターでは働きやすい職場環境づくりのお手伝いするため、介護労働者の雇用管理改善や・能力開発等の相談に関して、各分野の専門家（社会保険労務士、保健師、産業カウンセラー等）を委嘱しております。

介護労働者が働きやすい環境を整えることは、従業員の働く意欲の向上や定着促進はもとより、介護サービスの質の向上にもつながります。事業所が抱える悩み・問題について、それぞれの専門家が ご相談に応じます。

下記①②③それぞれで1回1～2時間・年間3回程度は無料対応ができます。

また④に関しては有料にて対応致しますので、お気軽にご相談ください。



《相談内容例》

① 雇用管理改善に関すること（相談対応者：雇用管理コンサルタント）

ハラスメント対策、就業規則、残業、有給、雇用契約、人事評価制度等、雇用管理に関する相談

② 労働者の健康確保対策に関すること（相談対応者：ヘルスカウンセラー）

メンタルヘルス、腰痛、感染症予防、生活習慣病の予防について職員向けの研修や個別相談

③ 職業能力の向上に関すること（相談対応者：人材育成コンサルタント）

事業所内研修プラン、キャリアパス作成相談、事業所内での勉強会・研修サポート等

④ ケアサポート講習【有料】（相談対応者：人材育成コンサルタント等）

身体拘束・虐待防止について、接遇マナーについて、認知症ケアについて、新人・リーダー向け研修、アンガーマネジメント研修、コミュニケーションについての研修等有料にて対応致します。

※事業所内での研修や地域の介護団体向けの集団研修等ご希望に合わせて対応いたします。

＜相談予約申込書＞

F A Xにてお申込みください。

FAX* 092-414-8222

相談内容						
相談方法	事業所へ訪問 ・ 当センターへ来社 ・ オンラインにて実施					
相談希望日	第一希望日	令和	年	月	日 ()	時 分～ 時 分
	第二希望日	令和	年	月	日 ()	時 分～ 時 分

※ 相談内容によって派遣講師の調整をし、こちらからご連絡させていただきます。

事業所名						
所在地						
ご担当者						
電話・F A X	電話	-	-	F A X	-	-
メールアドレス	@					

◆上記に記載された内容については、当センターの個人情報管理規定に従い、厳重に管理し、相談援助による日程調整、内容確認等の事業活動に関する情報提供のみに使用し、上記以外の目的で使用いたしません。

☆お問い合わせ・申込み先☆

(公財) 介護労働安定センター 福岡支部

〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-5-19 サンライフ第3ビル4F

TEL 092-414-8221 FAX 092-414-8222

お気軽に
ご相談ください!



地域密着型サービスの 一般原則について



久留米市健康福祉部介護保険課 育成・支援チーム

指定地域密着型サービスの事業の一般原則

地域密着型サービスの事業の人員及び運営に関する
基準（平成18年3月14日厚生労働省令第34号）

- 第3条 指定地域密着型サービス事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならない。
- 2 指定地域密着型サービス事業者は、指定地域密着型サービスの事業を運営するに当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村、他の地域密着型サービス事業者又は居宅サービス事業者（居宅サービス事業を行う者をいう。以下同じ。）その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めなければならない。
- 3 指定地域密着型サービス事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない。

指定地域密着型サービスの事業の一般原則

- 4 指定地域密着型サービス事業者は、指定地域密着型サービスを提供するに当たっては、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めなければならない。

久留米市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営等の基準に関する条例（令和6年3月29日久留米市条例第16号）

- 第4条 指定地域密着型サービス事業者は、その社会的責任に鑑み、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）と密接な関係を有してはならない。

久留米市独自基準について

- **暴力団の排除**
市民の安全・安心の確保を図るため、暴力団排除に関する規定を追加。
- **サービス提供の記録等の保存期間**
過払いの場合（不正請求の場合を含まない。）の返還請求の消滅時効が5年であることから、サービス計画、サービス提供の記録等については、保存期間をサービス費（保険給付）の支給の日から5年間とする。
- **地域密着型介護老人福祉施設の居室定員**
市長が特に認める場合は4人以下とすることができる規定の追加（ユニット型を除く。）
- **住宅地の定義**
小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護及び看護小規模多機能型居宅介護サービスの設備基準に住宅地要件を追加。

地域密着型サービスの利用について

地域密着型サービスとは、要介護状態となった利用者が、可能な限り住み慣れた自宅または地域で生活を継続できるようにするため、利用者が居住している市区町村で提供されるものです。

地域密着型サービスは、原則として、その事業所がある市町村の被保険者のみが利用できます（介護保険法第78条の2）。

第78条の2 （略）当該指定をする市町村長がその長である市町村の行う介護保険の被保険者に対する地域密着型介護サービス費及び特例地域密着型介護サービス費の支給について、その効力を有する。

よくある質問

Q. 他市町村から直接、グループホームに転入してよいか。

地域密着型サービスは久留米市の被保険者が利用できるものであり、久留米市以外にお住まいの方が、グループホームに直接住所を移して、転入することはできません。

直接転入ができないという原則は、グループホームだけでなく、地域密着型特別養護老人ホームも同様です。

Q. 住所地特例で有料老人ホームに入居している利用者について、久留米市の地域密着型通所介護を利用することはできるか。

利用可能です。

R5改訂版

運営推進会議の手引き



久留米市 健康福祉部 介護保険課

育成・支援チーム

1. 運営推進会議とは

「運営推進会議」とは、

「久留米市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営等の基準に関する条例」及び「久留米市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法等の基準に関する条例」の規定に基づき、

地域密着型サービス事業者が自ら設置するもので、
利用者の家族や地域住民の代表者等に、
提供しているサービス内容を明らかにすることでサービスの質を確保し、
地域との連携を図ることを目的としています。



POINT 運営推進会議を有効活用できていますか？

運営推進会議は、地域に開かれたサービスとして、地域密着型サービス事業者が質の確保・向上を図っていくための有効な手段のひとつです。

単に報告や情報交換に留まらず、利用者や市町村職員、地域の代表者等といった会議メンバーから率直な意見をもらい、サービスの向上を図るというもの。

事業所と地域との相互理解の場にもなるため、継続が重要です。

2. 運営推進会議の内容

運営推進会議には、活動状況の報告またはサービスごとに示された開催回数を除き、具体的な議題内容を示す規定等はありません。

したがって、運営推進会議を事業所運営のためにどう役立て、地域関係者と一緒にどのようにこの仕組みを活用していくのかを考えることが大切です。事業所が運営推進会議で明確な目標を設定したり、地域との連携・ネットワーク構築を意識して会議への参加を依頼したりするなど、積極的な姿勢で取り組む必要があります。

3. 対象サービスと開催回数

開催回数の基準はサービスごとに異なりますが、運営推進会議の設置及び開催は義務付けられており、実施されていない場合は指導の対象（運営基準違反）になりますのでご注意ください。

サービス種別	開催回数
<ul style="list-style-type: none">• 地域密着型特別養護老人ホーム• グループホーム• 小規模多機能型居宅介護• 看護小規模多機能型居宅介護	おおむね2月に1回以上
<ul style="list-style-type: none">• 地域密着型通所介護• 認知症対応型通所介護• 定期巡回・随時対応型訪問介護看護（※）	おおむね6月に1回以上

※正式には、運営推進会議ではなく、「介護・医療連携推進会議」の開催となります。



POINT 他の会議体と一体的に実施することも可能です。

関係する職種、取り扱う事項等が相互に関係が深いと認められる他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営することも差し支えありません。

例えば、地域密着型特別養護老人ホーム、グループホームにおいては、3月に1回以上、「身体的拘束適正化検討委員会」の開催が必要です。

外部の視点を取り入れるためにも、運営推進会議を活用し、一体的に開催してもよいでしょう。

その他、基準上開催を求められている、虐待防止検討委員会、感染対策委員会、事故防止検討委員会等についても、一体的な運営は可能です。取り扱う内容や報告すべき内容に応じて、運営推進会議の活用を検討してください。

4. 運営推進会議の役割

運営推進会議を開催する際は、ただ、漫然と開催するのではなく、下記のような視点に意識して取り組むことが重要です。

(1) 情報提供機能

(認知症ケアの理解の促進、相談援助機能の発揮)

事業所からの話題提供だけでなく、地域の側からの情報提供や、学習会の実施、新聞記事の紹介など、議題は多岐に及び、利用者家族の悩みなどを地域住民が聞く場としても活用することができる。

(2) 教育研修機能

(スタッフの研修効果)

事業所のスタッフが企画・運営をすることにより、発想力やプレゼンテーション能力等を向上できる。また、会議の中で利用者の生活や支援の内容が話し合われることで、自らの業務の客観性と振り返りにつながる。

(3) 地域連携・調整機能

(行政機関等との連携)

会議を介して行政や地域包括支援センターとつながり、「相談し合う関係」を構築する。行政とは指導する・指導されるといった関係だけでなく、お互いに地域の状況を把握し、新しい高齢者支援の施策を計画するための機会となる。

(4) 地域づくり、資源開発機能

(安心して暮らす地域づくり、サービスの質の向上)

事業所の活動の振り返りと利用者や家族のニーズの再発見、地域からの事業所の活動への理解と協働が促進される。地域のつながりを広げ、事業所が地域づくりの拠点としての役割を担っていくための成長の場になる。

(5) 評価・権利擁護機能

(事業所運営の透明性の確保)

会議においてヒヤリハットや事故の報告を議題に上げることで、参加者から率直な意見や、改善策に対する考えを提示してもらうなど、オープンなやりとりができるようになる。事業所にとっては、別の視点からの意見を聞くことができる貴重な機会となる。

【参考：公益社団法人 日本認知症グループホーム協会 認知症グループホームにおける運営推進会議の実態調査・研究事業 報告書】

5. 運営推進会議の流れ



STEP 1 構成員を選定しましょう

- 人員・・・・・・・・・・・・・・・・5名以上が望ましいと考えられます。
- 会議成立の要件・・・・・・・・過半数以上の参加が望ましいと考えられます。
- 構成メンバー

事業所	事業所代表者、管理者、計画作成担当者など
行政	市の職員、又は地域包括支援センターの職員
利用者及び利用者の家族 (目安・1名以上)	負担にならない範囲で依頼しましょう。家族の代わりに利用者の後見人を選出することも考えられます。
地域住民の代表者 (目安・2名以上)	例えば、下記のような方が考えられます。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 町内会役員、民生委員、老人クラブの代表者、近隣にお住まいの方、婦人会、学校関係者、NPO 法人、ボランティア団体、認知症サポーター、消防団など </div> 事業所が所在する地域において、運営について広く知っていただきたい方から選出しましょう。
当該サービスに知見を有する者	学識経験者である必要はありません。 例えば、高齢者福祉事業や認知症ケアに携わった経験がある方など、介護サービスについて知見を有する者として、客観的、専門的な立場から意見を述べる方が想定されます。
地域の医療関係者	定期巡回・随時対応型訪問介護看護では、医療的な視点を持つ参加者が想定されます。医師会関係者、地元のかかりつけ医や医療ソーシャルワーカーなどが考えられます。

POINT 委員を依頼する際は…

できるだけ直接お会いして行い、内容や役割について十分に理解いただける説明となるよう配慮しましょう。



STEP 2 会議の日程調整をしましょう

構成員の都合を確認したうえで、おおむね3週間前までに日程調整を行いましょう。開催案内は、郵送・FAX等で構成員へ送付してください。

POINT 市及び包括への案内について

出席調整の都合上、市及び包括への案内は、おおむね3週間前までにメール、FAX、郵送等でお知らせいただきますようお願いいたします。

通知漏れがないよう、議事録に次回開催日を記載する場合も、別途、開催通知をお送りいただきますよう、ご協力ください。



STEP 3 議題を検討しましょう

運営推進会議に対して、「活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設ける」ことが義務付けられています。

事業所における運営や日々の活動内容、利用者の状態などを報告するとともに、会議の参加者から質問や要望、助言などについて気軽に発言できるよう配慮し、できる限り双方向的な会議になるように議題を設定してください。

《議題の例》

活動状況の報告	<ul style="list-style-type: none">・ 事業所の運営方針や特色・ 運営状況（日々の活動内容、利用者数や平均介護度の推移など）・ サービス内容やレクリエーション、行事等の取り組み、今後の予定
地域との連携等に関すること	<ul style="list-style-type: none">・ 地域やボランティア等との連携及び協力、地域行事参加について・ 自治会や老人会、子ども会等との交流やイベントの共同開催・ 地域の課題およびその支援活動、社会参加の促進等・ 非常災害時の取り組み（避難訓練など）
事業所の運営に関すること	<ul style="list-style-type: none">・ 苦情、事故、ヒヤリハット事例およびその対応状況や再発防止策・ 研修その他従業員の資質向上のための取り組みの状況・ 人員体制や人事異動に関すること・ 感染症や食中毒等の予防・ 認知症ケア、終末期ケア（看取り）などの事例・ 自己評価の結果およびその改善策

※上記はあくまで例示です。実際の報告事項や議題は、会議開催時の事業所における課題や会議出席者（委員）の意見などを基に判断してください。

STEP4 会議を開催しましょう

運営推進会議の進行についてよくある事例に併せて、進行にあたりご配慮いただきたい点や、その他の事例等を紹介します。必ずこの手順で開催しなければならないということではありませんが、会議の円滑な進行や、有意義な情報交換のために役立つと考えられる点を挙げていますので、参考にしてください。



議事進行① 開会挨拶（通常開催）



- 事業所運営への理解・協力への御礼
- 地域密着型サービスに係る基準の説明（地域活動等との連携及び協力を行い、地域との交流を図る）
- 運営推進会議の趣旨の説明（事業所の状況を報告し、評価を受けるとともに、要望、助言等を聴く機会とする）
- ご出席への御礼 など

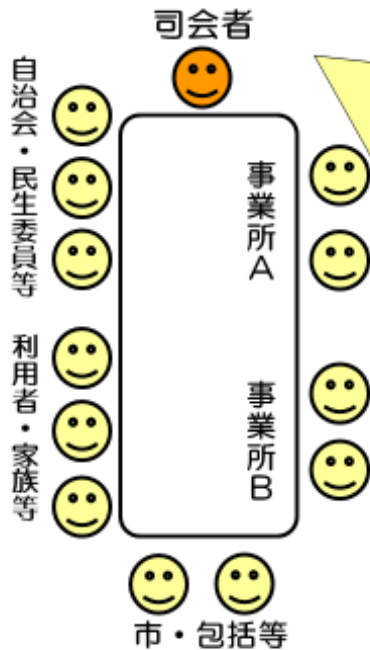


議事進行① 開会挨拶（通常開催）

- ・ 開会にあたり、会議の趣旨を明確にしましょう
（参加者が変わらない場合、一定の省略も可能と考えられます）
- ・ 併せて、ご意見等を積極的にいただけるようお願いしましょう
- ・ 参加者には十分に趣旨をお伝えいただいた上でご出席いただいていることと思いますが、初参加の方がおられる場合は、確認のために「指定地域密着型サービスの事業の一般原則」について再度ご説明をされることは、理解を深めていただくために有意義だと考えられます。
（指定地域密着型サービスの事業を運営するに当たって、地域との結び付きを重視し、市、他の地域密着型サービス事業者又は居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努める）



議事進行①' 開会挨拶（合同開催）



- 合同開催である旨の説明
- 地域密着型サービスに係る基準の説明（地域活動等との連携及び協力を行い、地域との交流を図る）
- 運営推進会議の趣旨の説明（事業所の状況を報告し、評価を受けるとともに、要望、助言等を聴く機会とする）
- ご出席への御礼 など

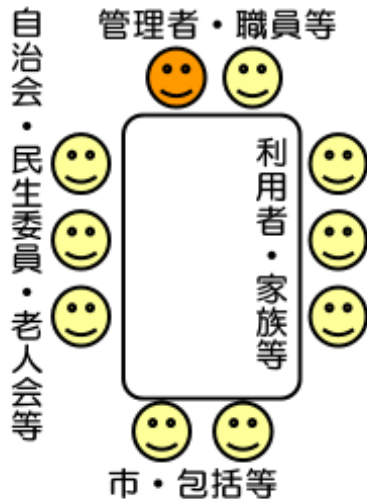


議事進行①' 開会挨拶（合同開催）

- ・ 開会にあたり、合同開催である旨を説明し、通常開催よりも時間がかかること、簡単なスケジュール及び予定終了時刻をご案内しましょう
- ・ 合同開催では、互いに初対面となる参加者が多くなると考えられます。最初に、参加事業所の紹介等を行い、相互の理解が深めやすいよう配慮してください。
- ・ その他については、通常開催の事例に倣います



議事進行② 出席者紹介（通常・合同）



- 参加者の相互認識や情報交換を促すため、出席者の紹介をする
- 名簿の配布又は回覧、もしくは口頭での紹介でも可
- 自己紹介でも事業所からの紹介でも可
- 欠席者についての報告



議事進行② 出席者紹介（通常・合同）

- ・ 会議資料として、氏名等の個人情報や具体的な施設・病院名等が記載されている場合がありますが、利用者・家族・関係者等に、最大限の配慮をお願いします。
※個人の氏名等が特定できないように十分に注意してください。
- ・ 特定の個人を議題とする場合は、ケース会議的な内容になることも考えられますので、関係者への十分な配慮をお願いします。
- ・ 議事録作成のために、ICレコーダーを使用される事業所がありますが、その都度、参加者に了承を得るようにしてください。



議事進行③ 会議進行・状況報告(通常・合同)



- 準備した資料に沿って説明
利用者状況等を全て読み上げる必要はなく、概略の報告でも可。
(例：前回会議から変わった点など)

- その他、写真や動画、チラシ、事業所の広報誌や家族だより、パワーポイント等を使った説明等を行っている事業所もあります。

- 利用者及び家族等、地域関係者等による質問、意見交換など



議事進行③ 会議進行・状況報告(通常・合同)

- 例えば、普段のレクリエーションや、防災訓練などの事業所行事で撮影した写真を参加者に見てもらうと、事業所内の普段の様子を感じてもらいやすいようです。

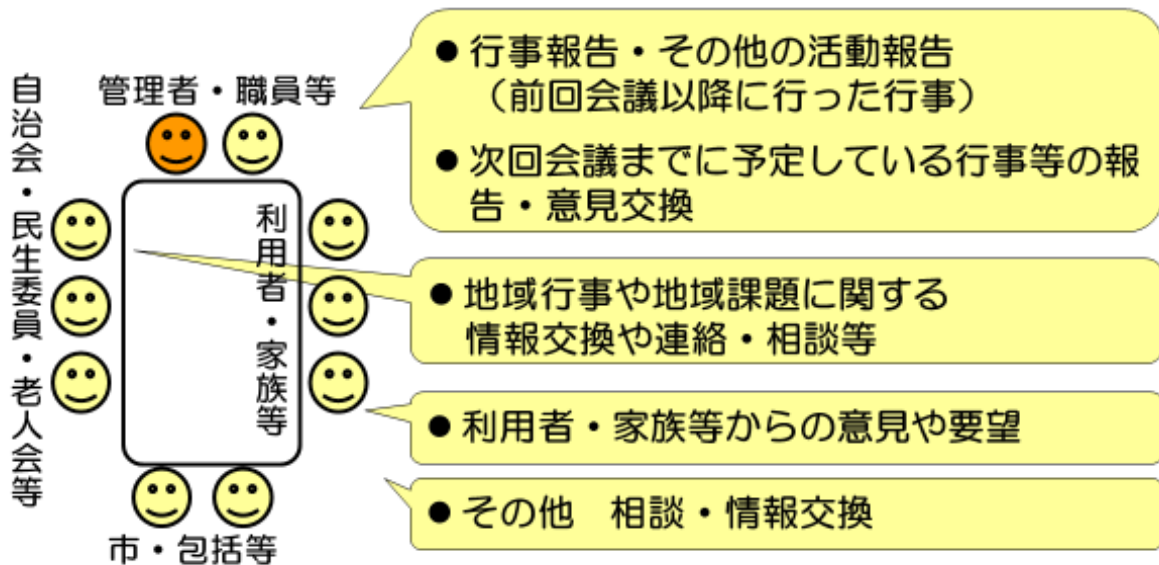
(例) 写真を印刷してアルバムを回覧する

事業所のテレビに写真を映す(テレビにカメラを接続したり、テレビにSDカードを差したりしてスライドを見せる) など

- 議題ごとに適当に区切りを設け、出席者からの質問や意見等を得る時間をとり、一方的な報告事項のみで会議が終わることのないよう、双方向の情報交換になるように配慮してください。



議事進行③ 会議進行・活動等報告(通常・合同)



議事進行③ 会議進行・活動等報告(通常・合同)

- ・「前回の運営推進会議より後に行った行事」を報告するとともに「次回の運営推進会議までの予定行事」を議題にすることにより、地域との連携・交流のきっかけになるようにしましょう。
- ・「運営推進会議の手引き」参考様式2 レジメ及び様式例では、レジメ欄の右に質問・意見欄を設け、発言が出しやすい、記録がしやすいような形にしています。
(議事録としても利用できます)
- ・毎回、取り上げる内容が同じになりがちで、参加者もあまり変化がないため、意見が出にくくなりがちです。マンネリ化をしないよう、議題等について固定化しないよう検討してください。
- ・参加者からの質問、意見、助言などの要旨を議事録にまとめ、次回以降の報告事項や検討課題にする等の活用を図ってください。

STEP5 議事録の作成や提出、公表を行いましょ

➤ 議事録の作成

基準において、活動状況の報告内容、評価、要望、助言等についての「記録」（以下「議事録」）を作成することが義務づけられています。

会議の開催後は、速やかに議事録を作成しましょう。

利用者や委員のプライバシー保護のため、利用者個人が特定される部分は議事録から削除するなど配慮をしてください。利用者については頭文字・委員は苗字のみの記載でも結構です。

また、運営推進会議を法人として合同で又は同日に行っている事業所がありますが、あくまで運営推進会議や議事録については事業所毎に記録の整備を行う必要があるため、議事録の記録、整備については混在しないよう注意してください。

➤ 議事録の保管

完結の日から2年間保存し、求めに応じ提出できるようにしておきます。

➤ 議事録の提出

開催後1ヶ月以内を目安として、必ず市介護保険課及び地域包括支援センターの両方に提出してください。なお、提出は窓口持参のほか、郵送やFAX、メール等でも結構です。

➤ 議事録の公表

基準において、議事録を公表しなければならないとされています。公表については、

- ・事業所のホームページに掲載する。
- ・事業所の玄関など、訪問者が見やすいところへ掲示する。
- ・会報等により、利用者宅、地域団体、会議出席者その他の関係者へ配布する。

などが考えられます。



POINT 議事録は、職員にも周知していますか？

運営推進会議でどんなことが話し合われているのか、事業所で働いている介護職員の方が把握していないケースも見受けられます。会議で話し合った内容は、事業所の財産です。職員でも共有し、今後の運営に生かしていけるよう、工夫しましょう。

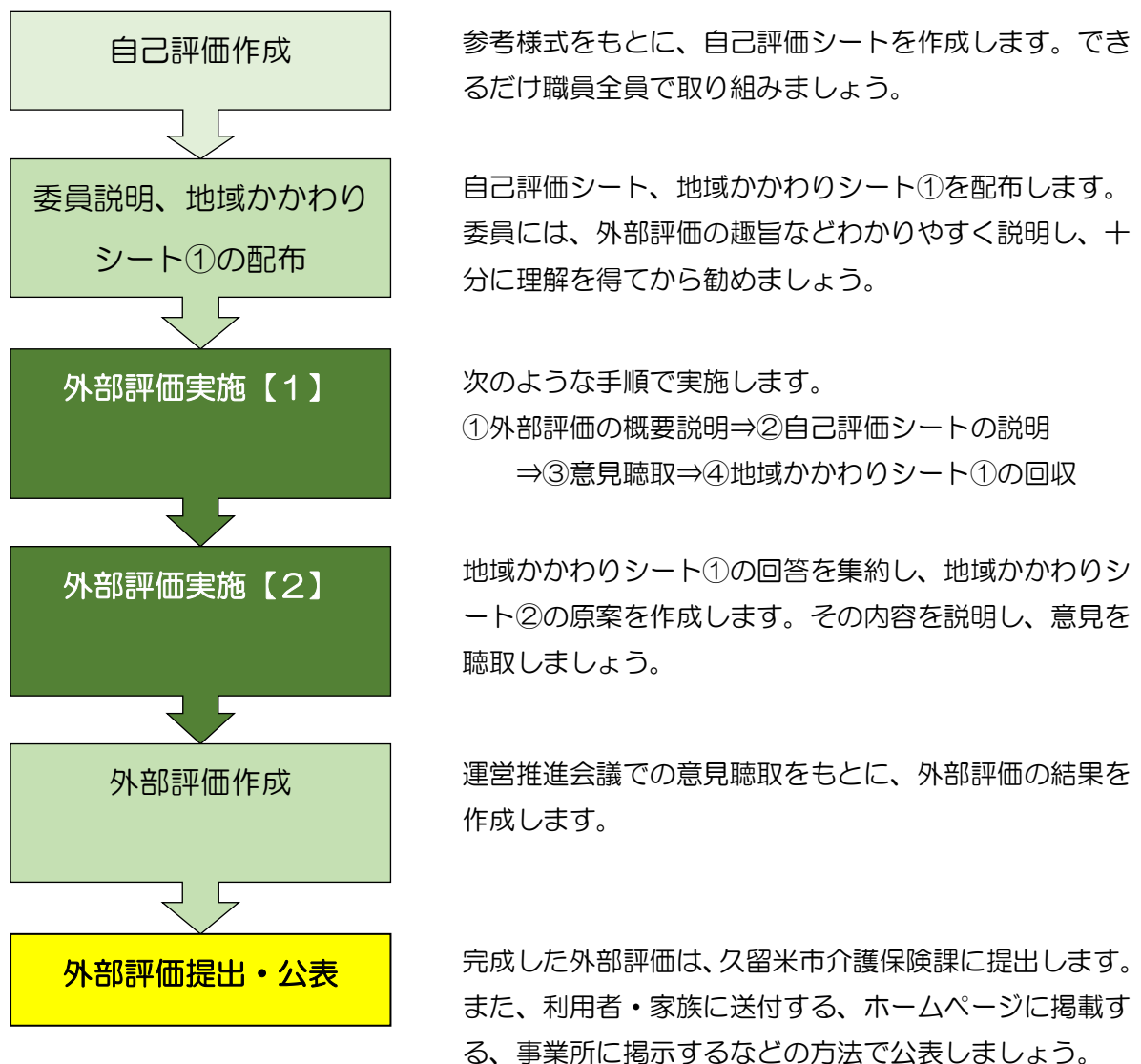
6. 外部評価について

下記のサービス種別については、運営推進会議で自己評価結果を報告し、その報告をもとに、外部評価を受けることとなります。

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	<u>グループホーム（令和3年度追加）</u>

※グループホームは、令和3年度改定により運営推進会議での外部評価と外部評価機関による評価のどちらかを選択できるようになりました。

実施の流れ 小規模多機能のケース例



※基本的な流れは、他のサービス種別も同様です。



POINT 委員から「どう評価したらいいかわからない」と言われたら…

「わからない／意見がない」と言われる場合が多々ありますが、それぞれ、出席者がわかる範囲で回答を得ていただければ構いません。

特に、地域関係者等の役員交替があった場合など、事業所に来たことがまず少ないという可能性もあります。「わからない」ことも1つの評価であり、事業所が地域との連携を深めていくための課題となります。事業所はそれらの評価を受け、のちの運営推進会議の課題・テーマとして検討していくことが考えられます。

外部評価の参考資料

外部評価を実施する際は、関連する通知や参考資料を参考に進めましょう。

共通	指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準第3条の37第1項に定める介護・医療連携推進会議、第85条第1項（第182条第1項において準用する場合を含む）に規定する運営推進会議を活用した評価の実施等について（※）	平成27年3月27日・老振発0327第4号 令和3年改正
定期巡回	定期巡回・随時対応サービスにおける自己評価・外部評価の在り方に関する調査研究事業報告書 （一般社団法人24時間在宅ケア研究会）	平成25年3月
小規模	小規模多機能型居宅介護事業「サービス評価」の概要（ 介護保険最新情報 vol.435 参考資料）	平成27年3月27日
	小規模多機能型居宅介護 サービス評価 実施ガイド （Shoukibo.net）	
看護小規模	複合型サービスにおける自己評価・外部評価のあり方に関する調査研究事業 （三菱UFJリサーチ&コンサルティング）	平成27年3月
グループホーム	「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」第97条第7項等に規定する自己評価・外部評価の実施等について（※） 自己評価・外部評価・運営推進会議活用ツール	平成18年10月17日老計発1017001号 令和3年改正

※全文は、介護報酬の解釈2指定基準編（通称「赤本」）等に掲載されています。

7. 合同開催についての留意点

運営推進会議の効率化や、事業所間のネットワーク形成の促進等の観点から、次に掲げる条件を満たす場合においては、複数の事業所の運営推進会議を合同で開催して差し支えないとされています。

- (ア) 利用者及び利用者家族については匿名とするなど、個人情報・プライバシーを保護すること。

○具体例

出席者の自己紹介時にはプライバシーに配慮する、報告資料処分の際はシュレッダー破棄を促す、写真資料については会議終了後に回収する 等

- (イ) 同一の日常生活圏域内に所在する事業所であること。ただし、事業所間のネットワーク形成の促進が図られる範囲で、地域の実情に合わせて、市町村区域の単位等内に所在する事業所であっても差し支えないこと。

○日常生活圏域内について

小学校区域等を目安とする。例えば、校区内の事業所で合同開催する 等

- (ウ) また、運営推進会議の複数の事業所の合同開催については、合同で開催する回数が、1年度に開催すべき運営推進会議の開催回数の半数を超えないこと。

(地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護は除く。)

- (エ) 外部評価を行う運営推進会議は、単独開催で行うこと。



POINT 合同開催を円滑に進めるためには

近隣の事業所と合同開催を行うことで、ケアに関する共通の課題や、地域の課題を共有し、今後の事業所運営に活かすことができます。また、事業所同士の横のつながりを構築できるという利点もあります。

合同開催を実施する場合は、円滑に進める工夫が必要です。例えば、

- ・開催案内には、合同開催であることや、時間、場所を丁寧に周知する
- ・一方的な報告とならないよう、それぞれの事業所について、質疑応答の時間を設ける
- ・代表の事業所が会議次第を作成する

などの工夫しましょう。なお、会議のレジメや議事録は、事業所ごとに作成することをお忘れなく。

8. 久留米市からのお願い

➤ 運営推進会議への出席について

できる限り出席する体制を整えてまいります。業務の都合上やむを得ず出席できない場合もありますので、ご了承ください。なお、市職員に限らず出席者の一部が欠けても開催には問題ありません。

➤ 開催時期に関するお願い

- ①地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
おおむね**6月に1回以上の開催**となっておりますが、開催時期がそれぞれ**9月と3月に偏っている**状況です。
- ②「運営推進会議における外部評価」を実施する事業所
その実施時期が**2月～3月に偏っている**状況です。

⇒ これらの開催時期が偏ることで、地域関係者等の出席の調整に支障をきたす可能性がありますので、（参加しやすい環境を整える観点からも）年度末以外の開催で調整できないかご検討いただき、スケジュールに余裕をもった実施をお願い致します。

9. おわりに

運営推進会議では、様々な立場の参加者から要望や助言などを得ることで、これまで自分達だけでは気が付かなかった事業所の課題やサービス改善・向上のためのヒントが見つかり、事業所（従業員）の能力を高めるきっかけにもなります。

また、「義務だから仕方なく…」と消極的な姿勢で取り組むのではなく、事業所を地域の方々に広く知っていただく機会と捉え、それぞれの事業所の特色に応じた会議を開催いただきますようお願いいたします。

参考資料

- 運営推進会議での事例集
- 参考様式

参考として様式を作成しております。ただし、必ず本様式を使用しなければならない訳ではありません。

- ・【参考様式1】開催案内
- ・【参考様式2】会議次第及び議事録
- ・【参考様式3】合同開催案内
- ・【参考様式4】合同会議次第



事例紹介1

- ☺ 職員のスキルアップのため、管理者や計画作成担当者などの出席だけでなく、その他の職員についても関わりを持っている
(地域関係者の顔なじみの関係を強め、地域との連携意識、地域密着型事業所としての意識を高めることが期待できる)
- ☺ スタッフ自らが企画してテーマを設け、定期的に事業所の取り組み事例を出席者に紹介している(例:「介護食について」「感染症予防について」「熱中症対策のための経口補水液の作り方」等)
- ☺ 事業所からの報告や意見聴取だけでなく、事業所から出席者各位に相談してみる(例:利用者の日常生活での役割分担が少なく、退屈してあることが多い。何か楽しみやレクになるものがないか...等)
- ☺ 事業所だよりや会報等に運営推進会議のことを掲載している
- ☺ 事業所だよりや会報等を運営推進会議で配布している
- ☺ 事業所の自己評価・外部評価等で挙げた課題を、運営推進会議の中で議題に挙げて検討している(参加者からの助言等を得る)



事例紹介2

- ☺ 校区等と連携して取り組んだ活動内容を紹介している
(例)・認知症高齢者の行方不明に係る対応訓練を行いました
 - ・地域の高齢者学級に呼ばれ、転倒予防の学習会を行いました
 - ・認知症サポーター養成講座を行いました
 - ・地域の防災訓練に事業所も参加しました 等
- ☺ 家族会やイベント日と併せて開催し、家族等の参加を促している
- ☺ 事業所の空きスペース、広場、駐車場等を活用し、地域の集まりやイベントに提供することで、事業所のことを知ってもらう
- ☺ 定例の運営報告の他、地域代表者等から地域のお祭りやイベント、ボランティア活動等の意見を取り込んで、議題を設定する
⇒事業所と地域との双方向の意見交換を通して、参加者の当事者意識向上を図る

第 回 運営推進会議の開催について（送信票）

参考様式 1

運営推進会議 関係者の皆様

- ・ 包括支援センター（圏域： ）担当 宛て
- ・ 久留米市介護保険課 担当 宛て

令和 年 月 日
 サービス種別 ●●●●●●●●●●
 事業所名 ●●●●●●●●●●
 管理者 ●● ●●
 TEL : ●●●●●●●●●● / FAX ●●●●●●●●●●

平素より大変お世話になっております。

さて、介護保険制度において、「指定地域密着型サービス」に位置づけられております当事業所は、久留米市の条例により、事業の運営に当たり、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流を図ることが規定されています。また、運営推進会議を設置し、事業所の活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設けることが規定されています。

このことについて、今般、第 回の運営推進会議を開催いたしたく、下記のとおりご案内をさせていただきますので、ご多用中恐縮に存じますが、お繰り合わせのうえご出席いただきますようお願い申し上げます。

記

1. 日時	令和 年 月 日 ●● : ●●～ （約●●分程度）
2. 場所	
3. 議案	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所の運営、活動状況についての報告 ● 行事報告及び行事計画等 ● 地域との連携、情報交換、ご意見及びご要望等 ● その他
4. その他	<ul style="list-style-type: none"> ● ご欠席の場合は、上記の連絡先宛てにご連絡ください。（担当：●●） ● 外部評価の実施を予定しておりますので宜しくお願いします。

以上、よろしくお願いいたします。

必ず本様式を使用しなければならない訳ではありません。事業所独自の取り組みや、地域独自の取り組みとの連携などを会議内容に盛り込んで、充実した会議になるよう努めてください。

第 回 運営推進会議次第（及び議事録）例

参考様式 2

事業所名： _____
 開催日時：令和 年 月 日（ ）： ～ _____
 開催場所： _____

1. 挨拶

2. 出席者

想定される会議構成員の例であり、必ずこれらの構成で実施しなければならない訳ではありません。
 地域の状況等により判断し設定してください。

役職	氏名	出欠	役職	氏名	出欠
自治会			事業所管理者		
民生委員			計画作成担当者		
公民館			法人代表者		
老人会/クラブ等			ほか職員		
地域・近隣関係者等			包括支援センター		
利用者/家族等			久留米市		

3. 議事

概要	質疑、意見及び対応等																																				
<p>① 事業所の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在の利用者数 名(男性 名、女性 名) ※定員 名、入所待ち 名、利用相談件数 件 等 利用者の平均年齢 85.0 歳(前回+0.5 歳) 最少年齢 歳 ~ 最高年齢 歳 利用者の介護度 平均介護度 3.2(前回-0.2) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>介1</th> <th>介2</th> <th>介3</th> <th>介4</th> <th>介5</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1月</td> <td>名</td> <td>名</td> <td>名</td> <td>名</td> <td>名</td> <td>名</td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td>名</td> <td>名</td> <td>名</td> <td>名</td> <td>名</td> <td>名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 月ごと述べ利用回数(1日あたり平均利用者数 約 人) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>通い</th> <th>訪問</th> <th>宿泊</th> <th>看護</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1月</td> <td>回</td> <td>回</td> <td>回</td> <td>回</td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td>回</td> <td>回</td> <td>回</td> <td>回</td> </tr> </tbody> </table> <p>※通所系・小規模系の場合</p>		介1	介2	介3	介4	介5	合計	1月	名	名	名	名	名	名	2月	名	名	名	名	名	名		通い	訪問	宿泊	看護	1月	回	回	回	回	2月	回	回	回	回	<p>参加者から意見等が挙がりやすく記録もしやすいよう、欄を設けています。 当日の質疑・意見・対応等を入力し、そのまま議事録とすることも可能です。(そのまま市等への報告にも活用いただけます。)</p> <p>進行時は1つ1つ読み上げることまでは必要ありません。概略での説明で結構です。 議事の項目や行幅・列幅などの書式についても適宜設定し、見やすくするように調整してください。</p>
	介1	介2	介3	介4	介5	合計																															
1月	名	名	名	名	名	名																															
2月	名	名	名	名	名	名																															
	通い	訪問	宿泊	看護																																	
1月	回	回	回	回																																	
2月	回	回	回	回																																	
<p>② 前回会議以後の行事等の報告</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月日</th> <th>参加名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>● 月 日</td> <td>参加 名</td> </tr> <tr> <td>● 月 日</td> <td>参加 名</td> </tr> <tr> <td>● 月 日</td> <td>参加 名</td> </tr> <tr> <td>● 月 日</td> <td>参加 名</td> </tr> <tr> <td>● 月 日</td> <td>参加 名</td> </tr> </tbody> </table> <p>例：事業所内行事、地域との連携行事、ボランティア来訪・参加、慰問、実習受入等</p>	月日	参加名	● 月 日	参加 名	● 月 日	参加 名	● 月 日	参加 名	● 月 日	参加 名	● 月 日	参加 名	<p>写真や映像等を加えると、参加者にわかりやすく伝わります。アルバムを参加者に回覧したり、テレビに映したりする例もあります。</p>																								
月日	参加名																																				
● 月 日	参加 名																																				
● 月 日	参加 名																																				
● 月 日	参加 名																																				
● 月 日	参加 名																																				
● 月 日	参加 名																																				

概 要	意見・質疑・対応等																		
<p>③ 次回行事までの行事等の予定</p> <table border="1" data-bbox="245 331 1019 577"> <tr><td>●</td><td>月 日</td><td></td></tr> <tr><td>●</td><td>月 日</td><td></td></tr> <tr><td>●</td><td>月 日</td><td></td></tr> <tr><td>●</td><td>月 日</td><td></td></tr> <tr><td>●</td><td>月 日</td><td></td></tr> <tr><td>●</td><td>月 日</td><td></td></tr> </table> <p>例：事業所内行事、地域との連携行事、ボランティア来訪・参加、慰問、実習受入等</p>	●	月 日		●	月 日		●	月 日		●	月 日		●	月 日		●	月 日		<p>地域と連携できる行事などは、自治会や老人会、地域コミュニティセンターや公民館などで情報が得られる場合もあるので、事前に確認しておくこと連携が図りやすいです。</p>
●	月 日																		
●	月 日																		
●	月 日																		
●	月 日																		
●	月 日																		
●	月 日																		
<p>④ 利用者様/ご家族様/地域の皆様等からの情報やご意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者のテーマ 利用者や家族からの意見聴取・報告等 ● 地域のテーマ 町内行事の案内や報告、地域清掃活動の報告等 非常災害時における消防団や地域連携の取り組み 等 地域との交流を深める取り組み 利用者の社会参加の促進について 地域における高齢者の課題及び支援について 等 ● 外部交流等その他のテーマ 自治会や老人会・保育園・幼稚園や小中学校との交流 相互の行事見学やイベントの共同開催 ボランティア活動の紹介(披露)、新聞記事の紹介等 ● 市からのお知らせ・包括からのお知らせ 	<p>※あくまで例示です。実際の議題や報告事項は、会議開催時の事業所における課題や会議出席者の意見等を基に判断してください。</p>																		
<p>⑤ 事業所の運営に係る報告事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業所内のサービス、取り組み等の紹介 生活機能の維持または向上について 効果的な機能訓練、レクリエーションについて ● 認知症ケアについて、認知症サポーター養成講座について 認知症についての勉強会・情報提供等 ● 前回会議における要望・助言・課題等への対応状況 ● 終末期ケア(看取り)について ● 苦情、事故またはヒヤリハット等の報告(別紙等でも可) ● 職員研修、訓練等の報告(別紙等でも可) ● 離設対策及び行方不明時の協力依頼等 ● 職員の増減や入退職、広報誌の説明、非常災害対策、防火対策、防犯対策、感染症や食中毒対策等 ● 自己評価報告と今後の取組、実地指導等の報告 																			
<p>⑥ 次回会議日程 その他の連絡事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 次回会議予定 月 日 ● 避難訓練等のご協力をお願い ● 外部評価へのご協力をお願い 等 																			

※参考例であり、別紙により作成しなければならない訳ではありません。
 ※個人情報の取扱いについてはご配慮ください。

(別紙)事故発生状況

発生日時	氏名 (イニシャル)	要介 護度	内容	結果	状況・原因	対応策	備考
月 日 時頃							
月 日 時頃							
月 日 時頃							
月 日 時頃							
月 日 時頃							

(別紙)ヒヤリハット発生状況

発生日時	氏名 (イニシャル)	要介 護度	内容	結果	状況・原因	対応策	備考
月 日 時頃							
月 日 時頃							
月 日 時頃							
月 日 時頃							
月 日 時頃							

(別紙)職員研修等の状況

受講日・ 開催日	受講者職氏名 または参加人数	内容	備考
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			

第 回 運営推進会議の合同開催について（送信票）

参考様式 3

- 各事業所 運営推進会議 関係者の皆様
- ・ 包括支援センター（圏域： ）担当 宛て
 - ・ 久留米市介護保険課 担当 宛て

令和 年 月 日
 [合同会議とりまとめ事業所]
 サービス種別 ●●●●●●●●●●
 事業所名 ●●●●●●●●●●
 管理者 ●● ●●
 担当者 ●● ●●
 TEL : ●●●●●●●●●● / FAX ●●●●●●●●●●

平素より大変お世話になっております。

さて、介護保険制度において、「指定地域密着型サービス」に位置づけられている事業所は、久留米市の条例により、事業の運営に当たり、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流を図ることが規定されています。また、運営推進会議を設置し、事業所の活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設けることが規定されています。

このたび、運営推進会議の効率化や、事業所間のネットワーク形成の促進等の観点から、複数の事業所による合同の運営推進会議を開催いたします。下記のとおりご案内をさせていただきますので、ご多用中恐縮に存じますが、お繰り合わせのうえご出席いただきますようお願い申し上げます。

記

1. 日時	令和 年 月 日 ●● : ●●～ (約●●分程度)
2. 場所	
3. 参加事業所	<ul style="list-style-type: none"> ● (サービス種別) 事業所名 ● (サービス種別) 事業所名 ● (サービス種別) 事業所名
4. 議案	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所の運営、活動状況についての報告 ● 行事報告及び行事計画等 ● 地域との連携、情報交換、ご意見及びご要望等 ● その他
5. その他	<ul style="list-style-type: none"> ● ご欠席の場合は、下記までご連絡ください。 ● 合同開催のため、通常の間催よりも所要時間が長くなっております。何卒ご了承ください。 ● 開催場所につきましては、<u>別添の地図</u>をご参照ください。
6. 担当者連絡先	事業所名 ●●●●●●●●●● 担当者 ●● ●● TEL : ●●●●●●●●●● / FAX ●●●●●●●●●●

以上、よろしくお願いいいたします。

第 回 合同運営推進会議 次第

参考様式 4

事業所名:

事業所名:

事業所名:

開催日時: 令和 年 月 日 時~

開催場所:

1. 挨拶

2. 出席者

所属	氏名(役職)	出欠
〇〇事業所		
〇〇事業所		
〇〇事業所		
自治会		
民生委員		
地域・近隣関係者		
包括支援センター		
久留米市		

3. 報告及び質疑・意見

(1) 〇〇事業所

① 報告

② 質疑・意見

(2) 〇〇事業所

① 報告

② 質疑・意見

(3) 〇〇事業所

① 報告

② 質疑・意見

4. 総括

5. 次回開催日程 その他連絡事項

久留米市健康福祉部介護保険課

〒830-8520 福岡県久留米市城南町15番地3

FAX：0942-36-6845

メール：kaigo@city.kurume.lg.jp

●事業所の指定・指導に関すること

TEL：0942-30-9247

●要介護認定に関すること

TEL：0942-30-9205

●給付に関すること

TEL：0942-30-9036

●保険料に関すること

TEL：0942-30-9240