

令和6年度 広島市障害福祉サービス等事業者 集団指導研修 【共通編】

令和7年2月
広島市健康福祉局障害福祉部
障害自立支援課

目次【共通編】

- 1 基準条例
 - 2 業務管理体制の整備
 - 3 障害福祉サービス等情報公表制度
 - 4 災害被害発生時の報告
 - 5 事故・感染症発生 の報告
 - 6 指定更新
 - 7 指定障害福祉サービス等の運営等に関する質問
 - 8 請求事務
- 問い合わせ先等

1 基準条例

1 基準条例

本市では、次の基準条例を制定し、厚生労働省令・内閣府令で定める指定基準に加え、本市独自の指定基準を定めています。

① 広島市障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行条例

対象：指定障害福祉サービス及び指定障害者支援施設

【広島市HP】広島市障害者総合支援法施行条例の制定について

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/18664.html>（ページ番号：18664）

② 広島市児童福祉施設設備基準等条例

対象：指定障害児通所支援及び指定障害児入所施設

【広島市HP】広島市児童福祉施設設備基準等条例

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/18667.html>（ページ番号：18667）

※ 指定一般相談支援、指定特定相談支援及び指定障害児相談支援は、基準条例の定めの対象外です。

1 基準条例

◆ 条例で定める独自基準

独自基準の項目	独自基準の内容
一般原則・基本方針	事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者及び管理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。
サービスの提供に係る計画の見直し (居宅介護、重度訪問介護、同行援護、 行動援護又は重度障害者等包括支 援に係る指定障害福祉サービスに限 る。)	サービス提供責任者は、そのサービスに係る計画作成後においても、少なくとも1年に1回以上、当該計画の見直しを行わなければならない。
運営規程の記載事項 (就労定着支援又は自立生活援助に 係る指定障害福祉サービスを除く。)	事業者は、利用者(障害児)に対し緊急やむを得ない理由で身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合の要件等に関する事項を、その運営規程に定めなければならない。
金銭管理規程の整備 (短期入所、共同生活援助、障害者支 援施設及び福祉ホームに限る。)	事業者は、利用者が日常生活を営むために必要な金銭の管理等を利用者に代わって行う場合は、その管理等を適切に行うために必要な事項に関する規程を定めなければならない。

1 基準条例

◆ 条例で定める独自基準

独自基準の項目		独自基準の内容
管理者の研修の機会の確保		事業者は、その管理者に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保しなければならない。
苦情処理解決		事業者は、その提供したサービスに関する利用者（障害児）及びその家族からの苦情に対応するために、その従業者及び管理者以外の者を関与させるよう努めなければならない。
非常災害対策	夜間を想定した避難訓練の実施 （共同生活援助、障害者支援施設、福祉ホーム及び障害児入所施設に限る。）	事業者は、非常災害に備えるための訓練を行うに当たっては、昼間を想定した訓練に加え、夜間を想定した訓練を行うよう努めなければならない。
	水、食料品等の備蓄 （共同生活援助、障害者支援施設、福祉ホーム及び障害児入所施設に限る。）	事業者は、非常災害時の水、食料等の不足に備え、利用者（障害児）、従業者、管理者等のための水、食料等を備蓄するよう努めなければならない。
	地域住民等との日頃からの連携 （居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護又は重度障害者等包括支援に係る指定障害福祉サービスを除く。）	事業者は、非常災害時に地域住民等との連携が円滑に行えるよう、日頃から地域住民等との連携に努めなければならない。

2 業務管理体制の整備

2 業務管理体制の整備

(1) 業務管理体制の整備

施設・事業者における法令遵守の義務の履行を確保し、指定取消事案などの不正行為を未然に防止するとともに、利用者又は入所者の保護と障害福祉サービス等の事業運営の適正化を図るため、法令遵守等の業務管理体制の整備が義務付けられています。

(2) 整備する業務管理体制の内容

対象となる障害福祉サービス事業者等	業務管理体制の整備の内容		
	法令遵守責任者の選任	法令遵守規程の整備	業務執行の状況の監査を定期的実施
全ての事業者等	○	—	—
事業所等の数が20以上の事業者等	○	○	—
事業所等の数が100以上の事業者等	○	○	○

※事業所等の数は、指定を受けているサービス種別ごとに1事業所等とカウントする。

※また、法律の根拠条文に応じ、以下の区分ごとに別々にカウントする。

(1)障害者総合支援法:①指定障害福祉サービス事業者及び障害者支援施設

②指定一般相談支援事業者及び指定特定相談支援事業者

(2)児童福祉法:①指定障害児通所支援事業者

②指定障害児入所施設

③指定障害児相談支援事業者

2 業務管理体制の整備

(3) 届出が必要となる場合

- ① 事業所の指定後、業務管理体制の整備に関する届出をしたことがない場合
- ② 事業所の指定等により事業展開地域が変更され届出先に変更が生じた場合
 - ※ 区分の変更に関する届出は、**変更前の行政機関及び変更後の行政機関の双方への届出が必要です。**
 - 例) 広島市のみで事業展開していた事業者が、新たに呉市においても事業を開始した場合
届出先 広島市長 → 広島県知事に変更(広島市と広島県の双方に届出が必要)
- ③ 既に提出している業務管理体制の整備に関する届出事項に変更がある場合
(事業者の名称、代表者の氏名や主たる事業所の所在地等)
 - ※ 事業所の指定や廃止等により、指定されている事業所数に変更が生じても、整備する業務管理体制が変更されない場合は、提出する必要はありません。

(4) 届出様式

【広島市HP】業務管理体制の整備について

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/18727.html> (ページ番号:18727)

2 業務管理体制の整備

(5) 届出先

◆ 障害者総合支援法

区分	事業所等の所在地	届出先
指定障害福祉サービス事業者 指定障害者支援施設	①事業所等が複数の都道府県に所在する場合	厚生労働省
	②事業所等が広島市、福山市又は呉市のみに所在する場合	広島市、福山市、呉市
	③その他	広島県
指定相談支援事業者	④事業所が複数の都道府県に所在する場合	厚生労働省
	⑤特定相談支援のみを行う場合で、一の市町 のみに所在する場合	各市町
	⑥事業所が広島市、福山市又は呉市のみに所在する場合	広島市、福山市、呉市
	⑦その他	広島県

2 業務管理体制の整備

(5) 届出先

◆ 児童福祉法

区分	事業所等の所在地	届出先
指定障害児通所支援事業者	①事業所等が複数の都道府県に所在する場合	厚生労働省
	②事業所が広島市のみに所在する場合	広島市
	③事業所等（児童発達支援センターを除く）が福山市、呉市のみに所在する場合	福山市、呉市
	④その他	広島県
指定障害児入所施設	⑤施設が複数の都道府県に所在する場合	厚生労働省
	⑥施設が広島市のみに所在する場合	広島市
	⑦その他	広島県
指定障害児相談支援事業者	⑧事業所が複数の都道府県に所在する場合	厚生労働省
	⑨事業所が一の市町に所在する場合	各市町
	⑩その他	広島県

2 業務管理体制の整備

(6) 業務管理体制確認検査

◆ 一般検査

業務管理体制の届出内容を確認するため、概ね6年に1回実施します。

原則、書面検査により実施しますが、不備又は不明瞭な点があると認められる場合は、別途業務管理体制の運用状況の聴取等を行うことがあります。

※ 検査対象は、本市に業務管理体制の届出を行っている事業者です(事業所ごとの実施ではありません)。

※ 検査対象となった事業者には実施通知をお送りしますので、所定の期日までに検査調書を本市へご提出ください。

◆ 特別検査

施設・事業所の指定取消処分相当事案が発生した場合に、当該事業者に対し実施します。

【広島市HP】業務管理体制の整備について(再掲)

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/18727.html>(ページ番号:18727)

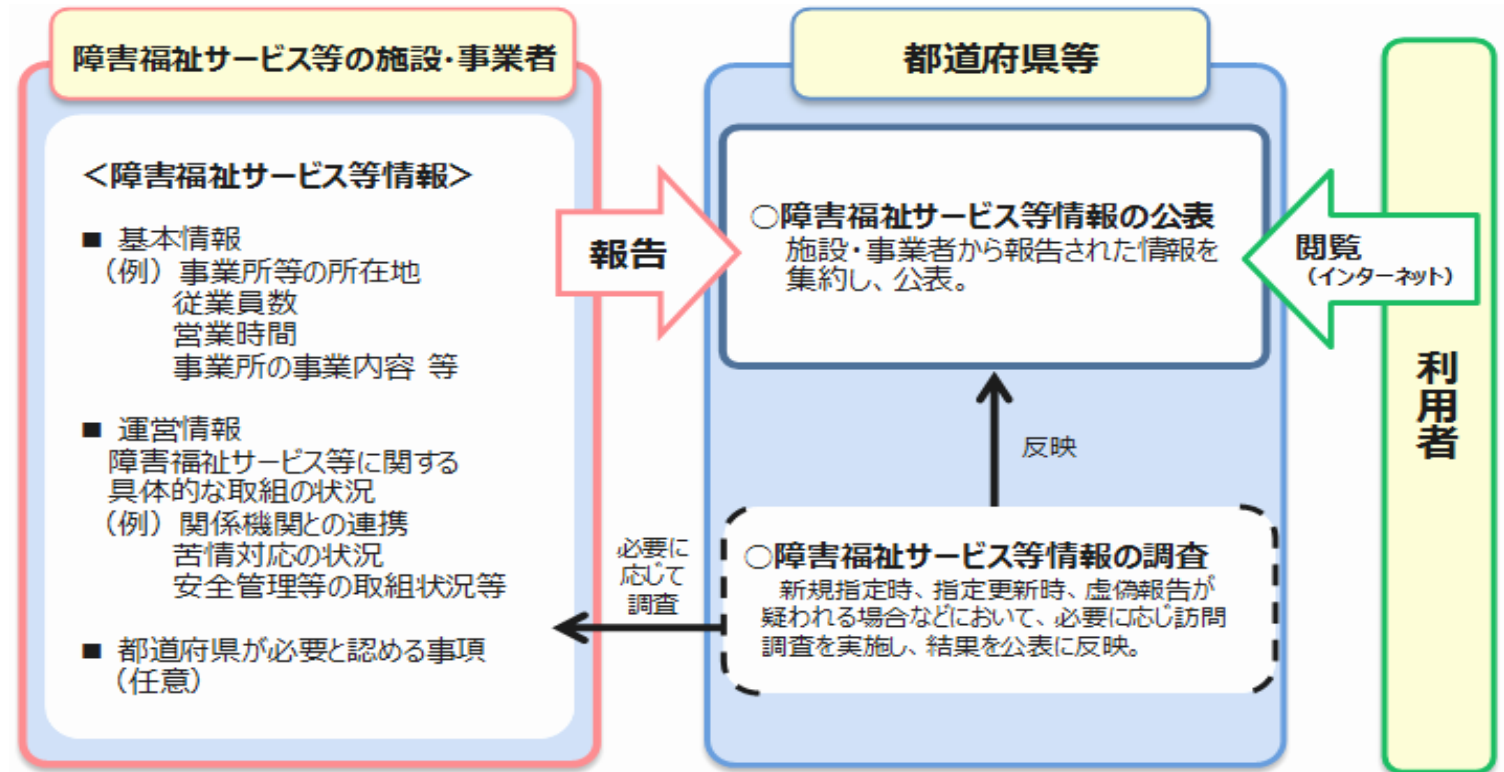
3 障害福祉サービス等 情報公表制度

3 障害福祉サービス等情報公表制度

(1) 障害福祉サービス等情報公表制度

障害福祉サービス等を提供する事業者数が大幅に増加する中、サービスの利用者等が、個々のニーズに応じて良質なサービスを選択することができるよう、利用者の権利擁護及びサービスの質の向上等に資する情報提供の環境整備を図るため、平成30年度に障害福祉サービス等情報公表制度が施行されました。

事業者から本市へ報告された「障害福祉サービス等情報」は、独立行政法人福祉医療機構が運営する「障害福祉サービス等情報公表システム」を通じて公表されます。



3 障害福祉サービス等情報公表制度

(2) 障害福祉サービス等情報の報告

事業者は、障害者総合支援法第76条の3第1項及び児童福祉法第33条の18第1項の規定により、「障害福祉サービス等情報」を市長へ報告する必要があります。

◆ 報告の時期(年に1回以上)

毎年、5月1日から7月31日までの間に「障害福祉サービス等情報公表システム」により行ってください。

※ 5月1日以降に指定を受けた場合は、個別にご案内します。

※ 報告する内容については、資料集P.71の「入力をお願いする事項【必須】」もご覧ください。

◆ ログインID、パスワード

システムのログインID及びパスワードは、法人ごとにそれぞれ1つずつ設定されています。

ログインIDは、毎年5月初旬に「システムからの連絡先」として登録されているメールアドレスへ自動配信されています。

◆ システム入力に関する問い合わせ先

一般社団法人シルバーサービス振興会(広島市の委託業者)

電 話:082-254-9699

メール:peqqu001@hiroshima-silver.or.jp

【よくある問い合わせ】

- ID、パスワードが分からないので教えてほしい。
- 入力方法が分からないので教えてほしい。
- 誤って申請をしてしまったので、差し戻しをしてほしい。 など

3 障害福祉サービス等情報公表制度

(3) 留意事項

◆ 情報公表未報告減算

「障害福祉サービス等情報」の報告がなされていない場合、その事実が生じた月の翌月から報告を行っていない状況が解消されるに至った月まで、報酬が減算されます。

※ 令和6年度報酬改定の改正事項

◆ 指定の更新

指定の更新の申請があった際、本市において「障害福祉サービス等情報」の報告状況を確認します。

※ 令和6年度報酬改定の改正事項

◆ 障害者支援施設等災害時情報共有システムとの関連

- 「障害福祉サービス等情報公表システム」で入力された「システムからの連絡用メールアドレス」(右図)は、「障害者支援施設等災害時情報共有システム」(次項)にも連携しています。
- 事業所情報が「障害福祉サービス等情報公表システム」で公表された後には「障害者支援施設等災害時情報共有システム」の登録も行ってください。

法人等に関する事項 ▲	事業所等に関する事項 ❶	従業者に関する事項 ▲	サ
利用料に関する事項 ▲	事業所運営に関する事項 ▲	システムからの連絡先 ▲	

システムからの連絡先

❶ 当該サービスに該当する項目はすべて入力してください。(回答不能な場合を除く。)

サービスご担当者様名 ?

システムからの連絡用メールアドレス ?

4 災害被害発生時の報告

4 災害被害発生時の報告

(1) 災害被害発生時の報告

施設・事業所における非常災害対策については日頃より万全を期して対応いただいているところですが、災害により被害が発生した場合には、次のとおり本市に報告してください。

災害による被害発生状況	報告方法
①サービス提供の継続に著しい支障のある 重大な建物被害 ②人的被害	ただちに、その被害状況について、障害自立支援課事業者 指導係に電話(082-504-2841)してください。
上記以外の被害	「障害者支援施設等災害時情報共有システム」で登録され た災害については、速やかに、当該システムにより被害状 況を報告してください。 それ以外の災害については、「社会福祉施設等被害状況報 告書」(本市ホームページ掲載)により、障害自立支援課へ 報告してください。

【広島市HP】障害福祉サービス事業所等における防災対策の徹底について

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/165007.html> (ページ番号: 165007)

4 災害被害発生時の報告

(2) 障害者支援施設等災害時情報共有システム

災害発生時に、施設・事業所の被害状況などを国・自治体が共有し、災害対応の業務を行うために構築されたシステムです。

台風や地震の発生時に国がシステムにて災害情報を登録した際には、本市から各施設・事業所の「システムからの連絡用メールアドレス」及び「災害時緊急連絡先①②メールアドレス」へ被災状況報告指示のメールを送信しますので、メール文中の内容に沿って状況をご報告ください。

※ 「障害者支援施設等災害時情報共有システム」に事業所の情報を登録するには、事前に「障害福祉サービス等情報公表システム」で公表されていることが必要です。

※ 「システムからの連絡用メールアドレス」は、「障害福祉サービス等情報公表システム」にて入力します。

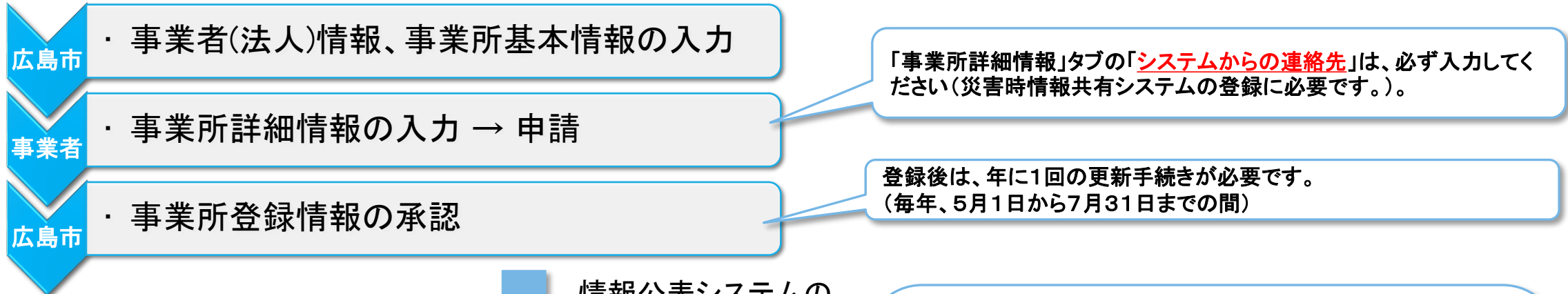
2) 災害時の利用の流れ



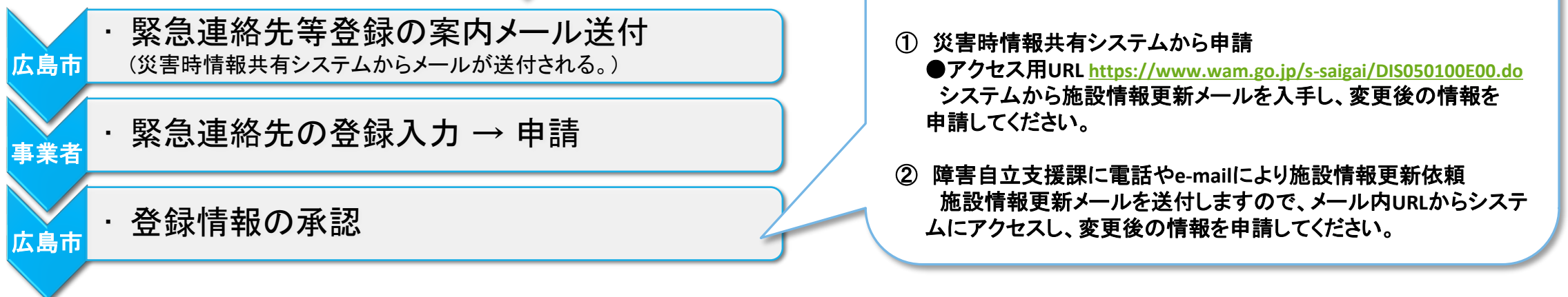
4 災害被害発生時の報告

(3) 情報公表システム・災害時情報共有システムへの登録手順

◆ 情報公表システム



◆ 災害時情報共有システム



5 事故・感染症発生の報告

5 事故・感染症発生への報告

事業所内又はサービス提供中において、事故又は感染症が発生した場合に報告が必要なものについては、主に次の通りです。

◆ 事故等によるケガ等によるもの

- 死亡事故 ○ 重症事故
- 無断外出 ○ 事件性のあるもの
- 運営上の事故の発生（不正会計処理、送迎中の交通事故、個人情報の流出等）
- その他特に報告の必要があると事業所が判断したもの

◆ 感染症の発生によるもの

- 利用者又は従業者の中でのノロウイルス、インフルエンザ又は新型コロナウイルス感染症等の感染症の発生

※ 以下に該当する場合のみ。区保健センターにも併せて連絡してください。

- 死亡者又は重篤な患者が週に2名以上発生した場合
- 有症者等が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合
- 通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に管理者等が報告を必要と判断した場合

【広島市HP】障害福祉サービス事業所等における事故等発生状況報告書について

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/262197.html>（ページ番号:262197）

6 指定更新

6 指定更新

◆ 指定更新

障害福祉サービス等の指定は、6年ごとに更新を受けなければ、その期間の経過によってそれらの効力を失います。指定更新申請は、**指定更新月の前々月末日まで**に行ってください。更新時期は、指定通知書又は指定更新通知書によりご確認ください。

(例) 更新年月日が令和6年11月1日である場合、令和6年9月30日までに指定更新申請書を提出。

◆ 複数サービスの同時更新

同一事業所で複数のサービスを実施し、その指定有効期限が異なる場合、いずれかのサービスの指定更新に併せて、他のサービスの指定更新を行うことも可能です。

(例) 多機能型事業所において、生活介護の有効期限が令和6年10月31日まで、就労継続支援B型の有効期限が令和8年8月31日までの場合、生活介護を令和6年11月1日付けで更新するのに併せて、就労継続支援B型も同日付けで指定更新することが可能。

◆ 「障害福祉サービス等情報」の報告の確認(再掲)

指定の更新の申請があった際、本市において、「障害福祉サービス等情報公表システム」における「障害福祉サービス等情報」の報告状況を確認します。

※ 令和6年度報酬改定の改正事項

7 指定障害福祉サービス 等の運営等に関する質問

7 指定障害福祉サービス等の運営等に関する質問

● 質問票

指定障害福祉サービス等の運営等に関するご質問は、質問票によりお問い合わせください。

◆ 質問票の送付方法

- メール又はFAXにより障害自立支援課にご送付ください。
(メール送付先: jiritsu@city.hiroshima.lg.jp / FAX送付先 : 082-504-2256)
- メールの際は、件名に「質問票(サービス種別:項目)」と記載してください。
(例)「質問票(放課後等デイサービス:〇〇加算の取得要件について)」

質問票によりお問い合わせいただくもの	電話によりお問い合わせいただくもの(質問票でも可)
・ 人員配置等の指定基準 ・ 加算等の報酬算定事務 ・ 障害福祉サービス等の情報公表制度 ・ 業務管理体制 ・ 指定更新、変更届、体制届出 ・ 補助金事務(施設整備事業を除く)	・ 運営指導事務 ・ 補助金事務(施設整備事業に限る)や財産処分 ・ 本市からの照会事務 ・ 新規指定や定員の変更などに係る事前相談の日程調整 ・ 自立支援係へのお問い合わせ(請求等)

【広島市HP】指定障害福祉サービス等の運営等に関する質問票

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/232024.html>(ページ番号:232024)

8 請求事務

8 請求事務

(1) 上限管理

複数の事業所を利用している等、利用者負担額が上限月額を超える可能性がある利用者については、上限月額を上回って自己負担金を徴収しないよう、事業者が上限管理を行う必要があります（利用者負担額0円の場合及び1事業所のみ利用の場合を除く。）。

上限管理は、障害福祉サービス・障害児通所支援・移動支援のそれぞれのサービスごとに行ってください。
(例) 居宅介護(障害福祉サービス)と移動支援とを利用している場合、それぞれ別々に上限管理を行う。

① 上限管理対象者

受給者証の特記事項欄に「利用者負担上限額管理対象該当」の記載がり、複数の事業所を利用している利用者

② 世帯管理対象者(同一世帯内に複数の障害児がいる場合の取り扱い)

障害児が兄弟姉妹でそれぞれサービスを利用している場合も、その世帯の利用者負担額のサービスごとの合計が上限月額を超えないよう管理する必要があります。

8 請求事務

(1) 上限管理

③ 上限管理の届出

対象者について事業所間で上限管理の確認・調整の上、「利用者負担上限管理事務依頼(変更)届出書」を障害自立支援課へ提出してください。(参考:資料集〇ページ「優先順位 届出書裏面」)

事 項	期 限・期 間
提出期限	国保連へ請求を行う月の前月26日(休日の場合はその直前の平日)まで ➡ 毎月26日までに受理した届出内容を翌月の請求台帳に登録します。
上限管理の有効期間	上限管理開始(変更)日から、利用者負担上限月額(受給者証に記載)の認定期間の末日まで ➡ 利用者負担上限月額と認定期間は、基本的に年1回見直しと更新が行われ、更新後の内容が記載された受給者証が発行されます。更新後も上限管理を継続する場合には、届出書の再提出が必要です。

※ 届出時の留意事項

- 氏名・受給者番号・事業所番号等の記載誤りがあると処理できません。
- 上限管理事業所の登録は、利用者単位で行います(利用者一人につき届出書一部。一部で複数利用者の登録は不可)。

【広島市HP】利用者負担上限管理事務依頼(変更)届出書について

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/18442.html>(ページ番号:18442)

④ 上限管理結果票の提出

国保連へ伝送してください。

ただし、世帯管理を行う利用者については、紙媒体で結果票を障害自立支援課へ提出してください。

8 請求事務

(2) 過誤申立

給付費の支払いが確定した後に請求情報の誤りが判明した場合、過誤申立により明細書を取り下げ、正しい内容で再請求を行います。なお、請求の誤り等により「返戻」となっている場合、過誤申立は不要です。

① 過誤申立の範囲

過誤申立した請求情報(利用者・サービス提供月毎)は、一旦全額が取り下げられます。請求情報の一部のみの取り下げ・再請求はできません。過誤申立後に内容を修正し、再請求を行ってください。

② 過誤申立書の提出

事 項	期 限・時 期
提出期限	毎月26日(休日の場合はその直前の平日)まで ➡ 毎月26日までに受理した過誤申立書について、翌月の請求に合わせて処理します。 同月過誤(差額調整)を希望される場合は、 <u>翌月10日までに必ず再請求を行ってください</u> 。
過誤申立が可能な時期	国保連へ請求を行った月の翌月以降
再請求が可能となる時期	過誤申立の翌月以降(例: 4月に国保連請求→5月に本市へ過誤申立→6月に再請求)

【広島市HP】介護給付費等過誤申立書様式について

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/syougaijiritsu02/18642.html>(ページ番号:18642)

8 請求事務

(2) 過誤申立

③ 留意事項(再請求)

- 過誤申立書の提出後、翌月10日までに再請求を行わなかった場合、差額調整ではなく取下げのみが行われ、請求額から過誤申立分全額が差し引かれます。
取下げ額が請求額を上回った場合は、そのマイナス分を国保連へ返金することとなります。

④ 留意事項(申立書の記載内容)

- 上から順に、利用者ごとにサービス提供年月順に記載してください(右図のとおり)。
(例:利用者Aの4月分、5月分⇒利用者Bの4月分、5月分…)
- 事業所番号や受給者番号の記載誤りがあると、処理ができません。
※ 事業所番号が複数ある事業所(居宅介護と移動支援等)の場合や、兄弟姉妹で同一事業所を利用している場合に番号の記載誤りが多い傾向にあります。
- 過誤申立書は、利用者の支給決定を行っている市町村へ提出してください。
広島市では、市外で支給決定された利用者分の過誤処理はできません。

過誤申請対象となる介護給付費・訓練等給付費等明細書、サービス利用計画作成費請求書(明細行)の		
サービス提供年月	受給者証番号	支給決定障害者(保護者)氏名
令和6年4月		利用者A
令和6年5月		利用者A
令和6年4月		利用者B
令和6年5月		利用者B
令和6年4月		利用者C
令和6年5月		利用者C

**利用者ごとに
まとめて記載**

8 請求事務

(3) 請求を行う前に・・・

① 受給者証の記載内容の確認

確認事項	ポイント
受給者証番号	サービスに対応する受給者番号を入力しているか。 (例: 短期入所(障害福祉サービス)の請求を行う際に、放課後等デイサービス(障害児通所支援)の受給者番号を入力していないか。)
支給決定サービス内容	支給決定されていないサービスや加算を請求していないか。 支給決定量を超えた請求をしていないか。
利用者負担上限月額	利用者負担上限月額が0円なのに利用者負担額を徴収していないか。 必要な利用者負担額を利用者から徴収せず、全額を国保連へ請求していないか。 上限管理結果票と異なる金額で請求していないか。
更新の確認	更新手続きは行われているか。 サービスの認定期間外、又は利用者負担上限月額の認定期間外の利用分を請求していないか。

8 請求事務

(3) 請求を行う前に・・・

② サービスの提供日、提供時間の重複の確認

確認事項	ポイント
サービスの提供日、提供時間	他事業(事業所)と重複していないか(受給者証別冊等により確認)。

※ 重複により返戻となる例が多数発生しています。

(重複の例: 訪問系サービスと通所系サービスの提供時間の重複、訪問系サービス同士の提供時間の重複)

※ 一方の事業所が誤った提供日・時間で請求を行い、他の事業所と提供日・時間が重複した場合、誤った請求を行った事業所だけでなく、他の事業所の請求も返戻となることがあります。

③ 支給決定量の確認

確認事項	ポイント
支給決定量	受給者証に記載された支給決定量を超えていないか(受給者証別冊等により確認)。

※ 一人の利用者につき複数の事業所から請求された合計時間数や合計日数が支給決定量を超えた場合、基本的に同一サービスを提供した全ての事業所の請求が返戻となります。

※ 単一の事業所のみの利用者でも、支給決定量を超えて請求している例が多数発生しています。

8 請求事務

(4) 国保連請求の返戻等

① 返戻等一覧表

国保連への請求が返戻となった場合、月末に「返戻等一覧表」に記載され、国保連から各事業所へ送付されます。返戻理由等を確認し、必要に応じて再請求を行ってください。

② 一次審査処理結果票

請求に関する疑義があった場合、「一次審査処理結果票」に警告等として記載され、事業所へ提供されます。ここで記載された請求情報は、返戻とは限りませんが、修正が必要な場合があります。記載内容を「返戻等一覧表」と併せて確認し、請求情報の取り下げや再請求が必要な場合は、過誤申立書を提出してください。

- 警告やエラーの理由が分からない場合
- 対応が必要かどうか分からない場合

➡ 障害自立支援課 **自立支援係(TEL:082-504-2148)** へお問い合わせください。

※ 事業者指導係(TEL:082-504-2841)ではありません。

問い合わせ先等

問い合わせ先等

(1) 各種問い合わせ先一覧

問い合わせ内容	担当	連絡先
運営の基準等に関する こと	障害自立支援課 事業者指導係	082-504-2841
請求事務(上限管理、過 誤請求)に関すること	障害自立支援課 自立支援係	082-504-2148
情報公表システム (WAMNET)に関すること	広島県シルバー サービス振興会	082-254-9699
受給者証に関すること	各区福祉課障害 福祉係	中区:082-504-2588 安佐南区:082-831-4946 東区:082-568-7734 安佐北区:082-819-0608 南区:082-250-4132 安芸区:082-821-2816 西区:082-294-6346 佐伯区:082-943-9769

問い合わせ先等

(2) 広島県福祉サービス運営適正化委員会

福祉サービス運営適正化委員会は、福祉サービスを利用する人から利用にあたって疑問や不満を感じたり、要望や苦情等があったりする場合に、解決に向けた相談や助言、必要に応じて調査等を行う機関です。

サービス提供に関する相談窓口として、適宜利用者等にもご案内ください。

- (相談例)・ 利用契約どおりにサービスが提供されない
- ・ 手続きや費用などについて丁寧な説明がなく、よく分からない
 - ・ 職員の言葉に傷ついた

◆ 相談方法

電話、FAX、郵便、電子メール等

※ 来所による相談については、電話、メールまたはFAXにて事前に連絡が必要

所在地	広島市南区比治山本町12-2 県社会福祉会館1階
電話番号 / FAX	082-254-3419 / 082-569-6161
メールアドレス	soudan@hiroshima-fukushi.net
ホームページ	https://www.hiroshima-fukushi.net/hks02/prefectural6/07management/

集団指導研修【共通編】は以上になります。
【サービス編】も併せて受講してください。