

IV 通報・苦情

○ 通報・苦情の受理件数

受理年度	受理件数(単位:件)
平成25年度	145
平成26年度	198
平成27年度	257

○ 通報・苦情の主な内容

- ・ 療育に関すること
- ・ 指導員の対応に関すること
- ・ 事業所の人員配置に関すること
- ・ 個別支援計画に関すること
- ・ 実績記録票の取扱いに関すること

内容によっては実地指導や監査を実施します。

突然、訪問することもあります。

IV 通報・苦情

札幌市児童福祉法施行条例

(平成24年12月13日条例第62号) 抜粋

(苦情解決)

第53条 指定児童発達支援事業者は、その提供した指定児童発達支援に関する障害児又は通所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。

2 指定児童発達支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該**苦情の内容等を記録しなければならない。**

3 指定児童発達支援事業者は、その提供した指定児童発達支援に関し、法第21条の5の21第1項の規定により市長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員による質問若しくは指定児童発達支援事業者の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児又は通所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に関して市長が行う調査に協力しなければならない。この場合において、市長から指導又は助言を受けたときは、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 **指定児童発達支援事業者は、市長からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市長に報告しなければならない。**

5 指定児童発達支援事業者は、運営適正化委員会が社会福祉法第85条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力しなければならない。

IV 通報・苦情

1 児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準 (平成24年2月3日厚生労働省令第15号) 抜粋

〔指定障害児通所支援事業者等の一般原則〕

- ① 指定障害児通所支援事業者等は、通所給付決定保護者及び障害児の意向、障害児の適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(第27条第1項において「通所支援計画」という。)を作成し、これに基づき障害児に対して指定通所支援を提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより障害児に対して適切かつ効果的に指定通所支援を提供しなければならない。
- ② 指定障害児通所支援事業者等は、当該指定障害児通所支援事業者等を**利用する障害児の意思及び人格を尊重して、常に当該障害児の立場に立った指定通所支援の提供に努めなければならない。**
- ③ 指定障害児通所支援事業者等は、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、都道府県、市町村、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(平成17年法律第123号)第5条第1項に規定する障害福祉サービス(第20条及び第49条において「障害福祉サービス」という。)を行う者、児童福祉施設その他の保健医療サービス又は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。
- ④ 指定障害児通所支援事業者等は、当該指定障害児通所支援事業者等を**利用する障害児の人権の擁護、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ずるよう努めなければならない。**

IV 通報・苦情

2 児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準 (平成24年2月3日厚生労働省令第16号) 抜粋

〔指定障害児入所施設等の一般原則〕

- ① 指定障害児入所施設等は、入所給付決定保護者及び障害児の意向、障害児の適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「入所支援計画」という。)を作成し、これに基づき障害児に対して指定入所支援を提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより障害児に対して適切かつ効果的に指定入所支援を提供しなければならない。
- ② 指定障害児入所施設等は、当該指定障害児入所施設等を利用する障害児の意思及び人格を尊重して、常に当該障害児の立場に立った指定入所支援の提供に努めなければならない。
- ③ 指定障害児入所施設等は、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、都道府県、市町村(特別区を含む。以下同じ。)、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(平成17年法律第123号)第5条第1項に規定する障害福祉サービス(第46条において「障害福祉サービス」という。)を行う者、他の児童福祉施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。
- ④ 指定障害児入所施設等は、当該指定障害児入所施設等を利用する障害児の人権の擁護、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ずるよう努めなければならない。

IV 通報・苦情

3 児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準

(平成24年3月13日厚生労働省令第29号) 抜粋

〔基本方針〕

- ① 指定障害児相談支援の事業は、**障害児又は障害児の保護者(以下「障害児等」という。)の意思及び人格を尊重し、常に当該障害児等の立場に立って、行われるものでなければならない。**
- ② 指定障害児相談支援の事業は、障害児が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるように配慮して行われるものでなければならない。
- ③ 指定障害児相談支援の事業は、障害児の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、障害児等の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、教育等のサービス(以下「福祉サービス等」という。)が、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われるものでなければならない。
- ④ 指定障害児相談支援の事業は、当該障害児等に提供される福祉サービス等が特定の種類又は特定の障害児通所支援事業を行う者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行われるものでなければならない。
- ⑤ 指定障害児相談支援事業者は、市町村、障害児通所支援事業を行う者等との連携を図り、地域において必要な社会資源の改善及び開発に努めなければならない。
- ⑥ 指定障害児相談支援事業者は、自らその提供する指定障害児相談支援の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

V 事故報告について

事業所において、入所者または利用者に対するサービス提供中の事故等が発生した場合、「札幌市障害福祉サービス事業者等に係る事故等発生時の報告事務取扱要領」に基づき、札幌市へ必要な報告等をしてください。

忘れずに!

【報告の範囲等】

次の事故等が発生した場合、「事故等発生状況報告書」により、札幌市保健福祉局の担当課に報告すること。
なお、サービス提供中の事故については、送迎・通院等の間を含み、事業者の過失の有無を問わない。

(1) 重大な事故等【直ちに報告すること】

- ア 入所者等の死亡事故
- イ 役・職員の不法行為(預かり金着服・横領等)
- ウ 入所者等に対する虐待(不適切な処遇(疑)を含む)
- エ 入所者等の不法行為
- オ 入所者等の失踪・行方不明(捜索願を出したもの)
- カ 火災(消防機関に出動を要請したもの)
- キ その他ア～カ以外の事項で、テレビ・新聞等で報道された事案(報道される可能性のある事案を含む)

(2) 上記(1)以外の事故【事故発生後(又は事故発覚後)30日以内に報告すること】

- ア 入所者等の骨折、打撲、裂傷等で、医療機関への入院・通院を要したもの
- イ 入所者等の誤飲、誤食、誤嚥及び誤薬
- ウ 無断外出・外泊(見つかった場合)
- エ その他報告が必要と認められるもの(交通事故等)

V 事故報告について

http://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/jiritsushien/jikotenkenhyou.html

札幌市 自己点検表 事故報告 検索

ホーム 防災・防犯・消防 <暮らし・手続き 健康・福祉・子育て 教育・文化・スポーツ

ホーム > 健康・福祉・子育て > 福祉・介護 > 障がいのある方へ > 法律・制度 > 障害福祉サービス・障害児に関する関係

自己点検表・事故報告(障がい関係)

自己点検表

障害福祉サービス等の事業者等が利用者にとって適切な障害福祉サービス等を提供するために、条例等に定める福祉サービス等に要する費用の算定に関する基準を遵守する必要があります。

事故報告 ← ページ下部

障害者総合支援法、児童福祉法、札幌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（障害者差別解消法）に基づき、札幌市移動支援事業事業者登録要綱に基づく施設及び事業所において、入所者または利用者に対する障害福祉サービス事業者等に係る事故等発生時の報告事務取扱要領に基づき、札幌市移動支援事業事業者登録要綱に基づく施設及び事業所において、入所者または利用者に対する障害福祉サービス事業者等に係る事故等発生時の報告事務取扱要領に基づき、

PDF 札幌市障害福祉サービス事業者等に係る事故等発生時の報告事務取扱要領

PDF 別紙1 対象施設・事業所一覧表(PDF:43KB)

報告様式1 事故等発生状況報告書(ワード:84KB)

【報告様式1】

事故等発生状況報告書

平成〇〇年〇〇月〇〇日

札幌市長〇様

送付先住所
送付先番
代表者氏名

1 事故等が発生した施設・事業所
 [1] 種別
 [2] 名称
 [3] 所在地

2 事故等の分類
 該当する チェックを入れること

利用者処遇等に関するもの	施設・事業所及び従業員に関するもの
<input type="checkbox"/> 死亡事故	<input type="checkbox"/> 不審な会外処理
<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 不審行為
<input type="checkbox"/> 失踪・行方不明	<input type="checkbox"/> その他
<input type="checkbox"/> 骨折・打撲・擦傷	<input type="checkbox"/> 火災
<input type="checkbox"/> 脱臼・脱臼・脱臼	<input type="checkbox"/> 事件報道が行われた場合
	<input type="checkbox"/> その他必要と認められる場合

3 事故等の概要

4 事故等の発生日時・場所
 [1] 日時(平成〇〇年〇〇月〇〇日 [午前・午後] 〇〇時〇〇分 [曜])
 [2] 場所

5 施設等が事故等を認知した日時及び宛先への連絡等
 [1] 事故認知日時(平成〇〇年〇〇月〇〇日 [午前・午後] 〇〇時〇〇分 [曜])
 [2] 認知した経緯

[3] 宛先への連絡(平成〇〇年〇〇月〇〇日 [午前・午後] 〇〇時〇〇分 [曜])
 氏名

VI 不正請求等への対応

今年6月、厚生労働省から障がい福祉サービス等事業所の不正請求等の対応における留意事項が示されました。

- 1 指導監査の強化
日常のサービスの提供状況を確認できないと認められる場合は、指導開始時に文書により通知する。
- 2 悪質な事案への対応
悪質な事案には刑事告訴を検討する。
- 3 組織的な不正行為への対応
指定の事前調査を確実に実施するなど、指定に係る欠格事由の確認を徹底する。
- 4 返還請求額の徴収
地方税の滞納処分の例により処分するなど不正利得の徴収の徹底を図る。

特に!

放課後等デイサービス事業所の不正請求等の対応における留意事項

- 1 特に営利法人の事業所及び新規開設の事業所などについて、少なくとも2年程度（新規開設時は1年程度）を目途として、重点的に実地指導を行うこと。
- 2 サービス提供実績記録票の精査や指定時の審査等、指導監査以外においても、不正請求等が行われないよう防止策を講じること。

VI 不正請求等への対応

今年6月、厚生労働省から示された通知

<p style="text-align: right;">事務連絡 平成28年6月20日</p> <p>都道府県 各 指定都市 障害保健福祉主管課 御中 中核市</p> <p style="text-align: center;">厚生労働省社会・援護局障害福祉部 企画課 監査指導室 障害福祉課障害児・発達障害者支援室</p> <p style="text-align: center;">障害福祉サービス等の不正請求等への対応について</p> <p>先般、平成26年度における障害者支援施設等の指導監査の概況をとりまとめ、また、本年5月16日付けの事務連絡により、放課後等デイサービス事業所に対する行政処分¹の状況を確認するための調査を行ったところです。</p> <p>これらの結果等を踏まえ、障害福祉サービス等事業所の不正請求等への対応に関して、下記のとおり留意事項をまとめましたので、これにより不正請求等への対応の一層の強化を図っていただくようお願いします。</p> <p>また、各都道府県におかれましては、貴管内の関係機関等に対する周知徹底方よろしくお取り計らい願います。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1. 障害福祉サービス等事業所の不正請求等の対応における留意事項</p> <p>(1) 指導監査の強化</p> <p>利用者等から不正請求等に関する情報提供があった場合、機動的かつ適切な対応を行い、疑いのある事業所について、深度ある実地監査を行うこと。</p> <p>また、指定障害福祉サービス事業者等指導指針及び指定障害児通所支援等事業者等指導指針において、「指導対象となる事業所において障害者（児）虐待が疑われているなどの理由より、あらかじめ通知したのでは当該事業所の日常におけるサービスの提供状況を確認することができないと認められる場合は、指導開始時に文書により通知するものとする。」とされているが、人員配置基準の虚偽等、不正が疑われている場合についても、当該規定を積極的に活用することにより、効果的な実地指導（出勤や給与支払の状況簿の確認、勤務状況のヒアリング等）を周期的に実施すること。</p> <p>(2) 悪質な事案への対応</p> <p>虚偽の報告や監査妨害、不正請求額が高額で返還の意思がない場合など、特に悪質な事案については、行政処分に加えて、刑事告発を検討すること。</p>	<p>(3) 組織的な不正行為への対応</p> <p>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（平成17年法律第123号。以下「障害者総合支援法」という。）第36条第3項及び児童福祉法（昭和22年法律第164号）第21条の5の15第2項において、過去に指定を取り消された事業者と密接な関係を有する事業者は指定をしてはならないこととされており、指定の事前調査を確実に実施するなど、指定に係る欠格事由の確認を徹底することにより、組織的な不正行為への対応の強化を図ること。</p> <p>(4) 返還請求額の徴収</p> <p>障害者総合支援法第8条第3項及び児童福祉法第57条の2第6項において、不正請求における不正利得の徴収については、地方税の滞納処分の例により処分することができることとされているため、不正請求額が高額で返還の意思がない場合などにおいては、当該規定を活用し、不正利得の徴収の徹底を図ること。</p> <p>2. 放課後等デイサービス事業所の不正請求等の対応における留意事項</p> <p>(1) 本年5月16日付けの事務連絡による調査結果によると、行政処分を受けた放課後等デイサービス事業所の大半を営利法人が占めていること等を踏まえ、特に営利法人の事業所及び新規開設の事業所、その他重点的な実地指導を行う必要があると認められる事業所について、少なくとも2年程度（新規開設時は1年程度）を目途として、1. に示した対応を含め、重点的に実地指導を行うこと。</p> <p>放課後等デイサービスの指導監査の実施状況等については、当面の間、別途お示しする方法により、四半期ごとに厚生労働省に報告すること。</p> <p>(2) 放課後等デイサービス事業所の不正請求等の内容については、主に、サービス提供の虚偽による不正請求や人員配置の虚偽による指定申請及び不正請求であったことを踏まえ、サービス提供実績記録票の精査や指定時の審査等、指導監査以外においても、不正請求等が行われないよう防止策を講ずること。</p>
--	---

関係法令等

サービスの種類	法令等の種類	法令等の名称
障害児(通所・入所)支援	法律	<ul style="list-style-type: none"> ○児童福祉法(昭和22年12月12日法律第164号) ○社会福祉法(昭和26年3月29日法律第45号) ○障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成23年6月24日法律第79号)
	基準省令	<ul style="list-style-type: none"> ○児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準(平成24年2月3日厚生労働省令第15号) ○児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準(平成24年2月3日厚生労働省令第16号)
	解釈通知	<ul style="list-style-type: none"> ○児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第12号) ○児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第13号)
	報酬告示	<ul style="list-style-type: none"> ○児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第122号) ○児童福祉法に基づく指定入所支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第123号)
	留意事項通知	<ul style="list-style-type: none"> ○児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について(平成24年3月30日障発0330第16号)
	条例	<ul style="list-style-type: none"> ○札幌市児童福祉法施行条例(平成24年12月13日札幌市条例第62号)

関係法令等

サービスの種類	法令等の種類	法令等の名称
<p style="text-align: center;">地域相談支援 計画相談支援 障害児相談支援</p>	<p>法律</p>	<p>○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(障害者総合支援法)(平成17年11月7日法律第123号) ○児童福祉法(昭和22年12月12日法律第164号) ○社会福祉法(昭和26年3月29日法律第45号) ○障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成23年6月24日法律第79号)</p>
	<p>基準省令</p>	<p>○障害者総合支援法に基づく指定地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第27号) ○障害者総合支援法に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第28号) ○児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第29号)</p>
	<p>解釈通知</p>	<p>○障害者総合支援法に基づく指定地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第21号) ○障害者総合支援法に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第22号) ○児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第23号)</p>
	<p>報酬告示</p>	<p>○障害者総合支援法に基づく指定地域相談支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第124号) ○障害者総合支援法に基づく指定計画相談支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第125号) ○児童福祉法に基づく指定障害児相談支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第126号)</p>
	<p>留意事項通知</p>	<p>○障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について(平成18年10月31日障発第1031001号) ○児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について(平成24年3月30日障発0330第16号)</p>