

## 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

- ・ 利用契約・解除に関すること
- ・ 従業者の対応に関すること
- ・ 給付費等の請求内容に関すること
- ・ 事業所の人員配置に関すること
- ・ 事業所の運営に関すること

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 (平成24年10月3日条例第43号) 抜粋

#### (苦情解決)

**第46条及び第241条** 事業者は、その提供したサービスに関する利用者又はそ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 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 事業者は、その提供したサービスに関し、法第10条第1項の規定により本市が行う報告若しくは文書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事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して本市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、本市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 事業者は、その提供したサービスに関し、法第11条第2項の規定により市長が行う報告若しくはサービスの提供の記録、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に応じ、及び利用者又はそ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。
- 5 事業者は、その提供したサービスに関し、法第48条第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事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はそ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。
- 6 **事業者は、本市又は市長からの求めがあった場合には、前3項の改善の内容を本市又は市長に報告しなければならない**。
- 7 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にできる限り協力しなければならない。

## IV 通報・苦情

障害者自立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（厚生労働省令第27号） 抜粋

### （苦情解決）

**第35条及び第45条** 指定地域移行支援事業者は、その提供した指定地域移行支援に関する利用者又はそ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を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定地域移行支援事業者は、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 指定地域移行支援事業者は、その提供した指定地域移行支援に関し、法第10条第1項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定地域移行支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、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 指定地域移行支援事業者は、その提供した指定地域移行支援に関し、法第11条第2項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定地域移行支援の提供の記録、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からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、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。
- 5 指定地域移行支援事業者は、その提供した指定地域移行支援に関し、法第51条の27第1項の規定により都道府県知事又は市町村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からの質問若しくは指定地域移行支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、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。
- 6 **指定地域移行支援事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、前3項の改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない**。
- 7 指定地域移行支援事業者は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

## IV 通報・苦情

障害者自立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（厚生労働省令第28号） 抜粋

### （苦情解決）

**第27条** 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関する利用者又はそ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を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定特定相談支援事業者は、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 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第10条第1項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、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 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第11条第2項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定計画相談支援の提供の記録、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からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、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。
- 5 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第51条の27第2項の規定により市町村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からの質問若しくは指定特定相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村長から指導又は助言を受けた場合は、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。
- 6 **指定特定相談支援事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、前3項の改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない**。
- 7 指定特定相談支援事業者は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

## IV 通報・苦情

### 1 障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準 (平成18年9月29日厚生労働省令第171号) 抜粋

〔指定障害福祉サービス事業者の一般原則〕

- ① 指定障害福祉サービス事業者(療養介護、生活介護、自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、共同生活援助)は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「個別支援計画」という。)を作成し、これに基づき利用者に対して指定障害福祉サービス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利用者に対して適切かつ効果的に指定障害福祉サービスを提供しなければならない。
- ② 指定障害福祉サービス事業者は、利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重して、**常に当該利用者又は障害児の保護者の立場に立った指定障害福祉サービスの提供に努めなければならない。**
- ③ 指定障害福祉サービス事業者は、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ずるよう努めなければならない。

## IV 通報・苦情

### 2 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に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準

(平成18年9月29日厚生労働省令第171号) 抜粋

[指定障害者支援施設等の一般原則]

- ① 指定障害者支援施設等は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「個別支援計画」という。)を作成し、これに基づき利用者に対して施設障害福祉サービス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利用者に対して適切かつ効果的に施設障害福祉サービスを提供しなければならない。
- ② 指定障害者支援施設等は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った施設障害福祉サービスの提供に努めなければならない。
- ③ 指定障害者支援施設等は、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ずるよう努めなければならない。

## IV 通報・苦情

### 3 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) 抜粋

#### [第2章 第1節 基本方針]

- ① 指定地域移行支援の事業は、利用者が地域において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、当該利用者につき、住居の確保その他の地域における生活に移行するための活動に関する相談その他の必要な支援が、保健、医療、福祉、就労支援、教育等の関係機関との密接な連携の下で、当該利用者の意向、適性、障害の特性その他の状況及びその置かれている環境に応じて、適切かつ効果的に行われるものでなければならない。
- ② 指定地域移行支援の事業は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者の立場に立って行われるものでなければならない。
- ③ 指定地域移行支援の事業を行う指定一般相談支援事業者(以下この章において「指定地域移行支援事業者」という。)は、自らその提供する指定地域移行支援の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

## IV 通報・苦情

### 4 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) 抜粋

#### [第3章 第1節 基本方針]

- ① 指定地域定着支援の事業は、利用者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、当該利用者との常時の連絡体制を確保し、当該利用者に対し、障害の特性に起因して生じた緊急の事態その他の緊急に支援が必要な事態が生じた場合に、相談その他の必要な支援が、保健、医療、福祉、就労支援、教育等の関係機関との密接な連携の下で、当該利用者の意向、適性、障害の特性その他の状況及びその置かれている環境に応じて、適切に行われるものでなければならない。
- ② 指定地域定着支援の事業は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者の立場に立って行われるものでなければならない。
- ③ 指定地域定着支援の事業を行う指定一般相談支援事業者(以下この章において「指定地域定着支援事業者」という。)は、自らその提供する指定地域定着支援の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

## IV 通報・苦情

### 5 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) 抜粋

#### 〔基本方針〕

- ① 指定計画相談支援の事業は、利用者又は障害児の保護者(以下「利用者等」という。)の意思及び人格を尊重し、**常に当該利用者等の立場に立って行われるものでなければならない。**
- ② 指定計画相談支援の事業は、利用者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 指定計画相談支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者等の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、就労支援、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 指定計画相談支援の事業は、利用者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福祉サービス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 指定特定相談支援事業者は、市町村、障害福祉サービス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 指定特定相談支援事業者は、自らその提供する指定計画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)

