

通報等対応の処理手順

1 初期対応

(1) 共通の確認事項

- ア 申出人の属性
- イ 対象事業所
- ウ 通報等の対象となる事項の概要
- エ 申出人氏名及び通報の事実を事業所に伝えることの可否について

(2) 内容別の確認事項

ア 不正請求

対象利用者、サービス提供日時、該当する給付費又は加算等、提出可能な証拠資料の有無、その他必要と思われる事項を確認する。

イ 虐待

加害職員、被害利用者、発生日時、状況、その他必要と思われる事項を確認する。

ウ 不適切運営

運営基準違反に該当すると思われる具体的な事項を確認する。

エ 運営基準以外

必須の確認事項なし、申出の概要を聴取する。

(3) 留意事項等

- ・ 対応中に「指定事業者等一覧」に該当する事業所があることを確認すること。
- ・ 以下に該当する場合、記載のとおり対応すること。

ア 対象事業所を明かさない場合

対応不能であるが通報記録として残しておくことと、対象事業所を明らかにして差し支えない場合は改めて連絡するよう伝える。

イ 調査方法等について質問がある場合

課内で今後の対応を決定してから実施するため回答できない旨を説明すること。

ウ 早急な運営指導を求める申出がある場合

対応すべき案件が山積しており、虐待案件等優先順位の高い案件から順次対応するため、対応の時期等について回答できない旨を説明する。

エ 運営指導の結果を報告するよう申出がある場合

当課の業務は事業者の運営基準違反の改善を目的としており、調査結果については申出人を含めて公表はしていない旨を説明する。（但し、公益通報は除く。）

オ 所管外の内容について対応を求められた場合

他機関等を案内し対応を終了する。

※ 他機関の例

- ・運営基準以外の事業所への苦情

北海道福祉サービス運営適正化委員会（204-6310）

- ・労働基準監督署（パワハラ、賃金未払い、不当解雇等）

北海道労働局総合労働相談コーナー（707-2700）

札幌中央総合労働相談コーナー（737-1195）

札幌東総合労働相談コーナー（894-2821）

北海道労働局雇用環境・均等部指導課（709-2715）

- ・無料法律相談

市役所市民の声を聞く課及び各区広聴係（予約制）

法律相談センター（251-773 又は 281-8686）

2 通報・苦情対応記録票の作成

(1) 様式

別紙「通報・苦情対応記録票」にて、必要事項を記載する。

(2) 記載方法

ア 件名

通報の対象となる事項が複数ある場合、①から項番をつけて記載する。

イ 内容（チェックボックス）

該当するチェックボックスを選ぶ。

ウ 事業所名、住所、サービス、指定年月日、電話及び法人

「指定事業者等一覧」から正確に記載する。

エ 関係者

複数の職員又は利用者等が関係する事例においては、その所属、職種、事業所名、氏名等を記載する。

オ 当課の対応（チェックボックス）

- ・ 運営指導対象：不正請求、虐待事案又は重大な基準省令違反が強く疑われる場合
- ・ 電話口頭指導対象：上記以外の虐待事案又は基準省令違反が疑われる場合
- ・ 事業所に情報提供：事業者等の誤認識による基準省令違反又は運営基準以外の苦情通報等の場合
- ・ 対応不要；対象事業所が不明、主訴不明又は申出人が対応を求めない場合

※ 上記の選別に当たっては、必要に応じて所管区の担当班に確認する

カ 対応状況

（事実発生日）

- ・ 当該事案の事実発生日を記載する。

（申出人の発言）

- ・ 件名ごとに概要のみ簡潔に記載する。
- ・ 申出の主訴と別に話していた内容、興奮状態、吃音等、初期対応において特記すべき事項を記載する。

（申出に対する回答）

- ・ 回答内容の概要のみ簡潔に記載する。

（当課の対応）

- ・ 事業所に対し、事実確認、助言等の対応をした日時、事業所の担当者、確認した事項の概要を記載する。
- ・ 複数回にわたり、事業所、申出人等とやり取りがある場合、(1)から項番をつけて順に記載する。

（その他）

- ・ 通報全体に係る特記すべき事項を記載する。
- ・ 同一の事業所に関する同様事案、同一の申出人による別件での通報等、過去の通報との関連性がある場合には、リンクを挿入する。

(3) 保管方法

ア ファイル名

- ・ 受付日、事業所名、所在区を記載すること（例 R7.4.1〇〇事業所（中））。
- ・ 通報対象事業所の職員等からの通報である場合には、右端に「_職員」と記載する。

（例 R7.4.1〇〇事業所（中）_職員）

- ・通報を繰り返す申出人からの通報の場合には、右端に申出人氏名を記載する。（例 R7.4.1〇〇事業所（中）※△△）

イ 対応状況

- ・事業所への情報提供等、対応が完了した場合はファイル名の所在区右に「、済」と記載する。（例 R7.4.1〇〇事業所（中、済））
- ・また、「当課の対応」として進捗があった場合には、実態に合わせて記載内容を更新すること。

3 事後処理 ※電話対応員は対応不要

- (1) 虐待通報は、イントラメールに通報・苦情対応記録票を添付して即時課長に報告すること。
- (2) 運営指導又は電話口頭指導の対象となる通報は、イントラメールに苦情対応記録票を添付して所管区の担当班に報告すること。

通報・苦情対応記録票

記入者					
受付日	R 年 月 日	時間	～	方法	
申出人氏名	住所				
	TEL携帯				
	E メール				
☐ 男性 ☐ 女性	☐ 利用者 ☐ 保護者等 ☐ 職員 ☐ 元利用者 ☐ 元職員 ☐ 近隣住民 ☐ 関係機関、区役所等 () ☐ その他 ()				
件名 (概要)					
内容	☐ 不正請求 (☐ 架空請求 ☐ 要件を満たさない加算：〇〇加算) ☐ 虐待 (☐ 身体 ☐ 心理 ☐ 性的 ☐ 経済 ☐ ネグレクト) ☐ 不適切運営 (☐ 個別支援計画 ☐ 人員配置 ☐ 定員超過 ☐ 利用料等 ☐ その他) ☐ 上記以外の苦情等				
事業所名					
住 所					
サービス					
指定年月日					
電 話					
法 人					
関係者	対象(被害)利用者: 不正等を実行している(加害)職員: その他:				
当課の対応	☐ 実地指導対象 提供可能な証拠物 (☐ 有 ☐ 無) ☐ 電話口頭指導対象 (☐ 未 ☐ 済) ☐ 事業所に情報提供 (☐ 未 ☐ 済) ☐ 対応不要				
対応状況	(事実発生日) (申出人の発言) (申出に対する回答) (当課の対応)				