

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（利用者、利用者家族、従業者、関係事業所従業者等の情報）
- イ 対象事業所
- ウ 苦情・通報の対象となる事項の概要
- エ 提出可能な証拠資料の有無
- オ 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、その他必要と思われる事項
- 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
- 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
- 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、指定事業者一覧に該当する事業所があることを確認する。
- ・ 以下に該当する場合、記載のとおり対応する。
- ア 対象事業所を明かさない場合
対応不可であるため、対象事業所を明らかにして差し支えない時期に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
係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。
- ウ 早急な実地指導を求める申出がある場合
緊急性、重要性を判断の上で順次対応するため、対応の時期等について回答できない旨を説明する。
- エ 実地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するものであり、また、指導監査の適正執行の観点から、通報者に対して指導の進捗状況や対応結果を伝えることは行っていないことを説明する
- オ 所管外の内容について対応を求められた場合
所管課等を案内し、すみやかに対応を終了すること。
- ※ 所管課（例）
 - ・ 運営基準以外の苦情：北海道福祉サービス運営適正化委員会（011-204-6310）
 - ・ 受動喫煙対策等：保健所（0570-037-005）
 - ・ パワハラ、賃金未払い、不当解雇等：労働基準監督署
北海道労働局総合労働相談コーナー（011-707-2700）
札幌中央総合労働相談コーナー（011-737-1195）
札幌東総合労働相談コーナー（011-894-2821）
北海道労働局雇用環境・均等部指導課（011-709-2715）

2 苦情対応記録票の作成

(1) 様式

「通報・苦情対応記録票」に、必要事項を記載すること。

(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こと。
- イ 事業所概要
指定事業者等一覧のとおり必要事項を記載すること。
- ウ 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

名等を記載すること。

エ 当課の対応（チェックボックス）

- ・ 実地指導対象：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併せて、事業者に提供可能な証拠物の有無をチェック
 - ・ 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。

オ 対応状況

（申出人の発言）

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

（申出に対する回答）

- ・ 回答内容の概要のみ簡潔に記載すること。

（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こと。
- ・ 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こと。

（その他）

- ・ 通報全体に係る特記すべき事項を記載すること。
- ・ 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、リンクを挿入すること。

(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 R8.4.1〇〇事業所（中））。
- ・ 通報を繰り返す、いわゆる常連の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こと（例 R8.4.1〇〇事業所（中）※△△）。

イ 対応状況

- ・ 受付した苦情、通報については、「☆「通報・苦情対応記録票」集計表（RO）」に対応状況等の概要を記録し、一元管理する。

3 事後処理

緊急を要する事案、その他判断に迷う事案があれば、随時係内で共有し、対応を検討する。