

対応の流れ

1 障害福祉サービス事業者等に対する通報等の受付

電話により障害福祉サービス事業者等に関する苦情や通報等があった場合には、以下の内容について聞取りを行うこと。

(1) 共通の確認事項

- ア 申出人の属性（利用者、従業者、その他関係者等）
- 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こと。

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こと。

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こと。

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こと。

2 記録の作成

上記1において聞き取った内容については、所定の様式に記録すること。

3 地区担当への対応引継ぎ、事業者への情報提供

- (1) 条例違反等（上記1(2)ア、イ、ウ）が疑われるものについては、地区担当に対応を引き継ぐこと。
- (2) 上記(1)以外のものについては、適宜事業所に連絡し、状況確認や情報提供を行い、対応状況を記録すること。