

## 資料編

### 1 社会福祉法（抜粋）

#### 第1章 総則

（定義）

第2条 この法律において「社会福祉事業」とは、第1種社会福祉事業及び第2種社会福祉事業をいう。

2 次に掲げる事業を第1種社会福祉事業とする（次は省略）

3 次に掲げる事業を第2種社会福祉事業とする（次は省略）

#### 第2章 社会福祉事業

（施設の最低基準）

第65条 厚生労働大臣は、社会福祉施設の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情への対応その他の社会福祉施設の運営について、必要とされる最低の基準を定めなければならない。

2 社会福祉施設の設置者は、前項の基準を遵守しなければならない。

#### 第8章 福祉サービスの適切な利用

##### 第2節 福祉サービスの利用の援助等

（福祉サービス利用援助事業の実施に当たっての配慮）

第80条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たっては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場にたつて公正かつ適切な方法により行わなければならない。

（都道府県社会福祉協議会の行う福祉サービス利用援助事業等）

第81条 都道府県社会福祉協議会は、第110条第1項各号に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内においてあまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

第82条 社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

（運営適正化委員会）

第83条 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であつて、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

（運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等）

第84条 運営適正化委員会は、第81条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

(運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等)

第85条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

(運営適正化委員会から都道府県知事への通知)

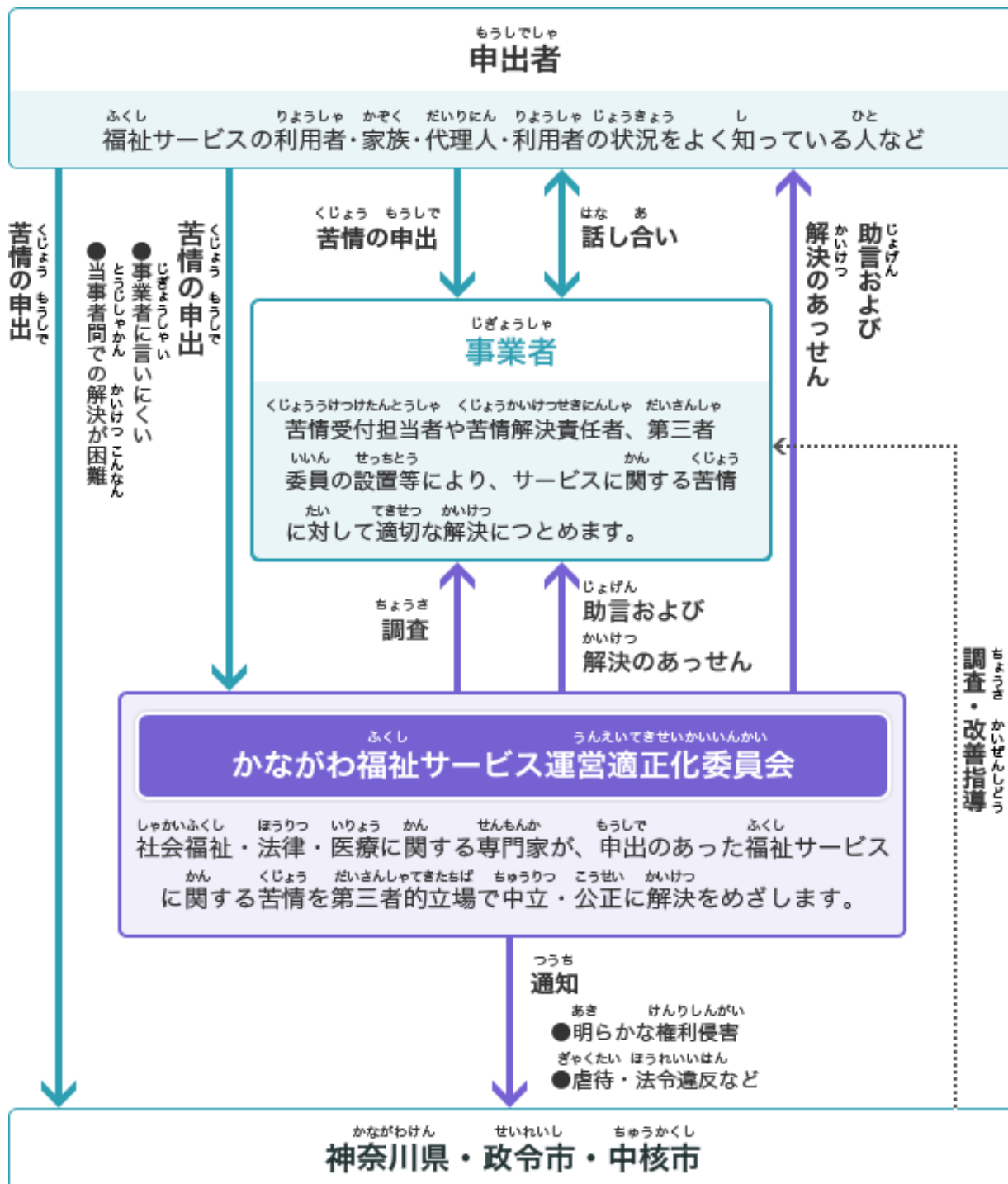
第86条 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

(政令への委任)

第87条 この節に規定するもののほか、運営適正化委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

## 2 苦情解決の流れ

福祉サービス利用者は、苦情がある場合に、事業者、福祉サービス運営適正化委員会、行政に申し出ることができます。事業者については、社会福祉法第82条にその苦情解決の責務が明確化されています。



### 3 運営適正化委員会が事業者に協力を求める根拠

#### 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準

(昭和二十三年十二月二十九日厚生省令第六十三号) 最終改正：令和五年四月一日厚生労働省令第四十八号  
児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第四十五条の規定に基づき、児童福祉施設最低基準を次のように定める。

(苦情への対応)

第十四条の三 児童福祉施設は、その行った援助に関する入所している者又はその保護者等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 乳児院、児童養護施設、障害児入所施設、児童発達支援センター、児童心理治療施設及び児童自立支援施設は、前項の必要な措置として、苦情の公正な解決を図るために、苦情の解決に当たって当該児童福祉施設の職員以外の者を関与させなければならない。

3 児童福祉施設は、その行った援助に関し、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の実施若しくは法第二十四条第五項若しくは第六項の規定による措置に係る都道府県又は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 児童福祉施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

#### 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

(平成二四年二月三日厚生労働省令第十六号) 最終改正：令和五年四月一日厚生労働省令第四十八号  
児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第二十四条の十二第三項の規定に基づき、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を次のように定める。

(苦情解決)

第四十七条 指定福祉型障害児入所施設は、その提供した指定入所支援に関する障害児又は入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を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

(2～4) 省略

5 指定福祉型障害児入所施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五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。

#### 救護施設、更生施設、授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する基準

(昭和四十一年七月一日厚生省令第十八号) 最終改正：令和三年八月一日厚生労働省令第八十号  
生活保護法（昭和二十五年法律第百四十四号）第三十九条の規定に基づき、救護施設、更生施設、授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する最低基準を次のとおり定める。

(苦情への対応)

第六条の二 救護施設等は、その行った処遇に関する入所者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 救護施設等は、その行った処遇に関し、生活保護法第十九条第四項 に規定する保護の実施機関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。
- 3 救護施設等は、社会福祉法第八十三条 に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項 の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

### **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**

(平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十一号) 最終改正：令和五年四月一日厚生労働省令第四十八号  
障害者自立支援法(平成十七年法律第百二十三号)第三十条第一項第二号イ及び第四十三条の規定に基づき、障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める省令の全部を改正する省令を次のように定める。

(苦情解決)

第三十九条 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護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。

(2～6省略)

- 7 指定居宅介護事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五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。

### **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**

(平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十二号) 最終改正：令和五年四月一日厚生労働省令第四十八号  
障害者自立支援法(平成十七年法律第百二十三号)第四十四条の規定に基づき、障害者自立支援法に基づく指定障害者施設等の人員、設備及び運営に関する基準を次のように定める。

(苦情解決)

第五十二条 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉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を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

(2～6省略)

- 7 指定障害者支援施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五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。

### **婦人保護施設の設備及び運営に関する基準**

(平成十四年三月二十七日厚生労働省令第四十九号) 最終改正：平成令和三年七月一日厚生労働省令第五十五号

社会福祉法(昭和二十六年法律第四十五号)第六十五条第一項の規程に基づき、婦人保護施設の設備及び運営に関する最低基準を次のように定める。

(苦情への対応)

第六条 婦人保護施設は、その行った処遇に関する入所者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必要な措置を講じなければならない。

2 婦人保護施設は、その行った処遇に関し、売春防止法第三十四条 に規定する婦人相談所から指導又は助言を受けた場合には、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。

3 婦人保護施設は、社会福祉法第八十三条 に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

### 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準

(平成十一年三月三十一日厚生省令第三十九号) 最終改正：令和三年四月一日厚生労働省令第九号

介護保険法（平成九年法律第二百二十三号）第八十八条第一項及び第二項の規定に基づき、指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準を次のように求める。

(苦情処理)

第三十三条 指定介護老人福祉施設は、その提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者及び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。

(2～4) 省略

5 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う法第七十六条第一項第三号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の規定による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 指定介護老人福祉施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

#### 特別養護老人ホームの入所者が運営適正化委員会に苦情を申し立てた場合の取り扱いについて

—児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について（平成12年8月22日障第615号、老発第598号、児発第707号、大臣官房障害保健福祉部長、老人保健福祉部長、児童家庭局長連名通知）—

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第46号）については、介護保険法の施行に伴い、既に苦情処理に関する規定（第29条）が設けられていることから、今回の改正省令の中では基準省令の改正は行っていないところである。

特別養護老人ホームについては、介護保険法に基づく苦情処理の手続が基本となることから、運営適正化委員会ではなく、市町村や国民健康保険団体連合会での苦情処理で対応することが基本であるが、特別養護老人ホームの入所者が、運営適正化委員会に苦情を申し出た場合には、それに関係する運営適正化委員会の調査にできる限り協力するよう、特別養護老人ホームを経営する者等に対する周知について特段のご配慮をお願いしたい。

### 養護老人ホームの設備及び運営に関する基準

(昭和四十一年七月一日厚生省令第十九号) 最終改正：令和三年四月一日厚生労働省令第九号

老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）第十七条第一項の規定に基づき、養護老人ホーム及び特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準を次のとおり定める。

(苦情への対応)

第二十七条 養護老人ホームは、その行った処遇に関する入所者及び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。

(2～4省略)

5 養護老人ホームは、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

### 軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準

(平成二十年五月九日厚生労働省令第七号) 最終改正：令和三年四月一日厚生労働省令第九号

社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第六十五条第一項の規定に基づき、軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準を次のように定める。

(苦情への対応)

第三十一条 軽費老人ホームは、その提供したサービスに関する入所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。

(2～4省略)

5 軽費老人ホームは法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。