

児童福祉施設最低基準 （昭和二十三年十二月二十九日厚生省令第六十三号）

（苦情への対応）

第十四条之三 児童福祉施設は、その行つ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、知的障害児施設、知的障害児通園施設、盲ろうあ児施設、肢体不自由児施設、重症心身障害児施設、情緒障害児短期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、苦情の解決に当たつ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、その行つた援助に関し、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つ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知的障害児施設等の人員、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七十八号）

（苦情解決）

第四十八条 指定知的障害児施設は、その提供した指定施設支援に関する障害児若しくは当該障害児に係る施設給付決定保護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 指定知的障害児施設は、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 指定知的障害児施設は、その提供した指定施設支援に関し、法第二十四条の十五第一項の規定により都道府県知事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知的障害児施設の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児若しくは当該障害児に係る施設給付決定保護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つて必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定知的障害児施設は、都道府県知事からの求めがあつた場合には、前三項の改善の内容を都道府県知事に報告しなければならない。
- 5 指定知的障害児施設は、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)

(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 指定介護老人福祉施設は、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し、法第二十三条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入所者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 指定介護老人福祉施設は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
- 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（国民健康保険法（昭和三十三年法律第百九十二号）第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第七十六条第一項第二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。

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)

(苦情への対応)

第二十七条 養護老人ホームは、その行つ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 養護老人ホームは、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 養護老人ホームは、その行つた処遇に関し、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 養護老人ホームは、市町村からの求めがあつた場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
- 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。

婦人保護施設の設備及び運営に関する最低基準

(平成十四年三月二十七日厚生労働省令第四十九号)

(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。

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七十一号)

(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 指定居宅介護事業者は、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 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十条第一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居宅介護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 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定居宅介護の提供の記録、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 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第四十八条第一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居宅介護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 指定居宅介護事業者は、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、第三項から前項まで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。

障害者自立支援法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)

(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 指定障害者支援施設等は、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し、法第十条第一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障害者支援施設等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し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは施設障害福祉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し、法第四十八条第一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障害者支援施設等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 指定障害者支援施設等は、都道府県知事、市町村又は市町村長からの求めがあった場合には、第三項から前項まで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。

身体障害者社会参加支援施設の設備及び運営に関する基準

(平成十五年三月十二日)

(苦情解決)

第十条 身体障害者社会参加支援施設は、その行った支援に関する入所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 身体障害者社会参加支援施設は、その行った支援に関し、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。

3 身体障害者社会参加支援施設は、社会福祉法(昭和二十六年法律第四十五号)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最低基準

(昭和四十一年七月一日厚生省令第十八号)

(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。