

# 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

厚生省大臣官房障害保健福祉部長、障第615号

厚生省老人保健福祉局長、老発第598号

厚生省児童家庭局長、児発第707号

記

先般、社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成12年法律第111号。以下「改正法」という。）が成立し、平成12年6月7日に施行されたことに伴い、今般、児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令（平成12年厚生省令第112号。以下「改正省令」という。）が公布され、平成12年9月1日から施行されることとなったが、その実施に当たっては、下記の事項に留意するとともに、事業者等に対する周知につき、特段の御配慮をお願いしたい。

なお、事業者等が苦情解決に取り組むに当たっての具体的な方法に関する指針については、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（平成12年6月7日障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長、児童家庭局長連名通知）により別途通知されているので、留意されたい。

なお、この通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的な助言であることを申し添える。

## 1 苦情への対応に関する児童福祉施設最低基準等の一部改正について

### （1）改正の趣旨

改正省令における苦情への対応に関する事項の改正の趣旨は、今般、改正法による改正後の社会福祉法において、社会福祉事業の経営者や都道府県社会福祉協議会に置かれる運営適正化委員会（以下、「運営適正化委員会」という。）による苦情の解決についての規定が整備されたことを踏まえて、児童福祉施設最低基準（昭和23年厚生省令第63号）、養護老人ホームの設備及び運営に関する基準（昭和41年厚生省令第19号）、知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準（平成2年厚生省令第57号）、身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準

（平成12年厚生省令第54号）並びに精神障害者社会復帰施設の設備及び運営に関する基準（平成12年厚生省令第87号）（以下「児童福祉施設最低基準等」という。）において、施設の経営者に対して、利用者等からの苦情に適切に対応するための必要な措置を採ることを義務づけること等により、利用者等に実際にサービスを提供している施設において、第一義的に苦情の適切な解決を図ろうとするものであること。

## (2) 苦情の申出人の範囲

今回の省令改正によって児童福祉施設最低基準等に基づきその苦情に対して施設において必要な措置を講じなければならないこととされた者には、入所者等本人のほか、本人の苦情を代弁する家族及び代理人を含むものであること。

また、これらの者のほか、児童福祉施設については「保護者等」が、また、知的障害者援護施設については「保護者」が位置付けられているところである。児童福祉施設最低基準における「保護者等」には、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条に規定する保護者のほか、以下のような者も含まれるものであることに留意されたい。

児童が施設に入所している等児童と別居しているため、現在は児童を監護していない親権者  
施設入所した児童に親権者がいない等により未成年後見人に選任された者

## (3) 必要な措置の内容

児童福祉施設最低基準等において規定された「窓口を設置する等の必要な措置」とは、具体的には、施設長が苦情受付担当者を指名する等苦情受付の窓口を決めること  
施設内における苦情解決のための手続の明確化  
苦情受付の窓口及び苦情解決の手続の入所者及び施設職員等に対する周知  
等の措置である。

における「苦情解決のための手続」としては、入所者等からの苦情を受け付ける。  
苦情を受け付けた者が、苦情内容及び当該入所者等の意向等の確認を行う。  
苦情を受け付けた者が、受け付けた苦情及びその対応状況等を施設長等苦情の解決に責任を持つ者に報告する。  
苦情申出人と苦情の解決に向けて話し合う。  
苦情を申し立てた入所者等に対して、苦情への対応内容について通知する。

等の手順が想定される。

また、手順の明確化の方法としては、施設内の規定への記載等が想定される。

さらに、の周知の方法としては、施設内の分かりやすい場所に掲示することや、入所時等の機会をとらえ、入所者等に直接説明すること等が想定される。

## 2 知的障害者デイサービスセンターの法定化に伴う知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準の改正について

改正法の施行により、知的障害者デイサービスセンターが法律上、知的障害者援護施設に位置づけられたことに伴い、知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準に、知的障害者デイサービスセンターの設備及び職員配置についての基準を追加したものである。

なお、知的障害者デイサービスセンターの運営に当たっては、引き続き、「在宅知的障害者デイサービス事業の実施について」（平成3年9月30日児発第831号厚生省児童家庭局通知）に留意いただきたい。

## 3 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扱いについて

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。