

## 養護老人ホームの設備及び運営に関する基準の一部改正について

### 1 趣旨

社会福祉法第82条に、「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。」という規定が設けられたことに伴い、養護老人ホームの基準に、苦情への対応に関する規定を新たに設けるもの。

### 2 改正内容

養護老人ホームにおける苦情への対応について、以下の規定を設ける。

- ア 養護老人ホームは、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。
- イ 養護老人ホームは、その行った処遇に関し、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。
- ウ 養護老人ホームは、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1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。

### 3 施行日

平成12年9月1日

- ※1 児童福祉施設、身体障害者更生援護施設、知的障害者援護施設、精神障害者社会復帰施設等の基準にも同様の規定を設ける予定。
- ※2 特別養護老人ホームについては、介護保険法の施行に伴い、既に苦情処理に関する規定が設けられている。(指定介護老人福祉施設の基準にも同様の規定がある。)

(参考条文)

## ○老人福祉法

### 第17条（施設の基準）

厚生大臣は、審議会の意見を聞き、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ついて、基準を定めなければならない。

## ○社会福祉法

### 第82条（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

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。

### 第83条（運営適正化委員会）

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。

### 第85条（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

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の解決の申出があつたときは、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。

### 第86条（運営適正化委員会から都道府県への通知）

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、都道府県に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

(参考)

## ○特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準

### 第29条（苦情処理）

特別養護老人ホームは、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 特別養護老人ホームは、その行った処遇に関し、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。

## ○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

### 第33条（苦情処理）

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、その提供した指定介護福祉施設サービスに関し、（介護保険）法第23条の規定による市町村が行う文書その他の物件に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、利用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。
- 3 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33年法律第192号）第45条第5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（介護保険）法第176条第1項第2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。