

苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」等

平成22年3月
全国社会福祉協議会

運営適正化委員会における福祉サービスの苦情解決とは、「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こと」と社会福祉法に規定されている。

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（第1種、第2種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスとし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合に、対象範囲を拡大して差し支えないことが通知されている。

「苦情の範囲」は、「処遇の内容」「利用契約の締結、履行、介助」と通知されている。

「苦情の申出人の範囲」は、「福祉サービスの利用者」「福祉サービス利用者の家族」「代理人等」「民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者」通知されている。

一方で、老人福祉法、障害者自立支援法以前（以下、「改正前」とする。）の身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法には、運営要綱や通知による福祉サービスもある。このことから、本会では、運営適正化委員会の苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」等について、以下の「福祉サービス」を想定し、列記することとした。

また、個別の法令（例えば、介護保険制度（市町村、国民健康保険団体連合会）、生活福祉資金貸付制度（貸付審査等運営委員会）で苦情対応が規程されている事業については、それを優先されるものであることを申し添える。

第1種社会福祉事業

（一、生活保護法）

以下①～③の施設を経営する事業

- ① 救護施設
- ② 更生施設
- ③ その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設
- ④ 生活困難者に対する助葬事業

（二、児童福祉法）

以下①～⑩の施設を経営する事業

- ① 乳児院
- ② 母子生活支援施設
- ③ 児童養護施設
- ④ 知的障害児施設
- ⑤ 知的障害児通園施設
- ⑥ 盲ろうあ児施設
- ⑦ 肢体不自由児施設

- ⑧重症心身障害児施設
- ⑨情緒障害児短期治療施設
- ⑩児童自立支援施設

(三、老人福祉法)

以下①～③の施設を経営する事業

- ①養護老人ホーム
- ②特別養護老人ホーム
- ③軽費老人ホーム

(三の二、障害者自立支援法)

- ①障害者支援施設を経営する事業

(四、障害者自立支援法附則第 41 条第 1 項の規定)

- ①(従前の例により運営をすることができることとされた同項に規定する)身体障害者更生援護施設を経営する事業

(上記に基づく旧法に定める施設)

- i 身体障害者更生施設
- ii 身体障害者療護施設
- iii 身体障害者授産施設 (身体障害者福祉工場、小規模身体障害者通所授産施設も含む)
- iv 身体障害者福祉ホーム

(五、障害者自立支援法附則第 58 条第 1 項の規定)

- ①(従前の例により運営をすることができることとされた同項に規定する)知的障害者援護施設を経営する事業

(上記に基づく旧法に定める施設)

- i 知的障害者更生施設
- ii 知的障害者療護施設
- iii 知的障害者授産施設 (知的障害者福祉工場、小規模知的障害者通所授産施設も含む)
- iv 知的障害者福祉ホーム
- v 知的障害者通勤寮

(六、売春防止法)

- ①婦人保護施設を経営する事業

(七、授産施設を経営する事業及び生活困難者に対して無利子または低利で資金を融通する事業)

- ①生活保護法第 38 条第 5 項に規定する授産施設
- ②社会福祉法第 2 条に規定する授産施設 (事業授産施設)
- ③生活福祉資金貸付事業

第2種社会福祉事業

(一、無料低額宿泊事業／宿所提供施設、宿泊所)

- ①生計困難者に対して、その住居で衣食その他日常の生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業

(二、児童福祉法)

- ①児童自立生活援助事業
- ②放課後児童健全育成事業
- ③子育て短期支援事業
- ④乳児家庭全戸訪問事業
- ⑤養育支援訪問事業
- ⑥地域子育て支援拠点事業
- ⑦一時預かり事業
- ⑧小規模住居型児童養育事業

以下⑨～⑬の施設等を経営する事業

- ⑨ 助産施設（児童福祉法）
- ⑩ 保育所
- ⑪ 児童厚生施設
- ⑫ 児童家庭支援センター
- ⑬ 児童の福祉の増進について相談に応ずる事業

(三、母子及び寡婦福祉法)

- ①母子家庭等日常生活支援事業
- ②寡婦日常生活支援事業
- ③母子福祉施設を経営する事業

(四、老人福祉法)

- ①老人居宅介護等事業（措置及び介護保険法の規定による訪問介護）
- ②老人デイサービス事業（措置及び介護保険法の規定による通所介護）
- ③老人短期入所事業（措置及び介護保険法の規定による短期入所生活介護）
- ④小規模多機能型居宅介護事業又は認知症対応型老人共同生活援助事業（措置及び介護保険法の規定による認知症対応型共同生活介護）

以下⑤～⑧の施設等を経営する事業

- ⑤老人デイサービスセンター
- ⑥老人短期入所施設
- ⑦老人福祉センター
- ⑧老人介護支援センター

その他想定される事業

- ① 老人福祉施設付設作業所（老人福祉法第 20 条の 7）
- ② 老人憩いの家（設置運営要綱）
- ③ 老人休養ホーム（設置運営要綱）
- ④ 生活支援ハウス（高齢者生活福祉センター）（運営要綱）

（四の二、障害者自立支援法）

- ① 障害福祉サービス事業
 - 1) 居宅介護、重度訪問介護及び行動援護
 - 2) 療養介護
 - 3) 生活介護
 - 4) 児童デイサービス
 - 5) 短期入所
 - 6) 重度障害者等包括支援
 - 7) 共同生活介護
 - 8) 自立訓練（機能訓練）
 - 9) 自立訓練（生活訓練）
 - 10) 就労移行支援
 - 11) 就労継続支援 A 型
 - 12) 就労継続支援 B 型
 - 13) 共同生活援助
 - 14) 多機能型
 - 15) 一体型指定共同生活介護事業所等
 - 16) 特定基準該当障害福祉サービス
- ② 相談支援事業
- ③ 移動支援事業

以下④～⑤の施設を経営する事業

- ④ 地域活動支援センター
- ⑤ 福祉ホーム

（五、身体障害者福祉法）

- ① 身体障害者生活訓練等事業
- ② 手話通訳事業
- ③ 介助犬訓練事業
- ④ 聴導犬訓練事業

以下⑤～⑧の施設等を経営する施設

- ⑤ 身体障害者福祉センター
- ⑥ 補装具製作施設
- ⑦ 盲導犬訓練施設
- ⑧ 視聴覚障害者情報提供施設
- ⑨ 身体障害者の更生相談

(六、知的障害者福祉法)

① 知的障害者の更生相談

(七、障害者自立支援法附則第 48 条の規定)

① (従前の例により運営をすることができることとされた同条に規定する) 精神障害者社会復帰施設

(上記に基づく旧法に定める施設)

i 精神障害者生活訓練施設

ii 精神障害者授産施設 (精神障害者小規模通所授産施設も含む)

iii 精神障害者福祉ホーム

iv 精神障害者福祉工場

v 精神障害者地域生活支援センター

vi 精神障害者居宅介護支援等事業

(八、生計困難者のために、無料又は低額な料金で、簡易住宅を貸し付け、又は宿泊所その他の施設を利用させる事業)

(九、無料低額診療事業／無料低額診療施設)

生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業 (無料定額低額診療事業)

(十、老人保健施設 (社会福祉法による))

生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業

(十一、隣保事業)

隣保館等の施設を設け、無料又は低額な料金で利用させることその他その近隣施設における住民の生活の改善及び向上を図るための各種の事業

(十二、福祉サービス利用援助事業)

日常生活自立支援事業 (地域福祉権利擁護事業)

(十三、上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業)