

10 苦情等への対応について

(1) 支援費支給申請に対する決定に関するものについて

- ① 市町村は、日頃から障害者や障害児の保護者等に対して、支援費制度の趣旨、内容について十分理解してもらえるよう努める必要がある。
(社会福祉法第75条第2項、身障法第9条、知障法第9条、児福法第21条の24)
- ② 支援費支給申請を受けた市町村は、行政手続法に従い、適正な事務処理を行うことが求められる。
- ③ 支援費支給申請に対する市町村(福祉事務所に権限を委任している場合は福祉事務所)の決定に不服がある場合、申請者は、行政不服審査法に基づき、市町村に対して異議申し立て(福祉事務所に権限を委任している場合は審査請求)を行うことができる。

(2) サービス内容に関するものについて

- ① サービス利用に関する苦情は、事業者・施設と利用者間で解決することが基本である。(社会福祉法第82条)
- ② このため、事業者・施設においては、福祉サービスに対する利用者の苦情や意見をくみ上げ、サービスの改善を図る観点から、十分な情報の提供を行うように努め、サービスの自己評価、第三者が加わった施設内における苦情解決等の仕組みの整備が求められる。(社会福祉法第75条第1項、第78条、第82条)
- ③ また、事業者・施設は、社会福祉法に基づき、利用契約の申し込みがあった時は、その契約の内容等について十分な説明を行うとともに、利用契約成立時は、利用者に対し、重要事項を記載した書面を交付しなければならない。(社会福祉法第76条、第77条)
- ④ 都道府県、市町村は、日頃から、障害者や障害児の保護者が、事業者・施設に関する情報を含めサービスの利用に必要な情報を、容易に得られるようにす

る必要がある。(社会福祉法第75条第2項)

- ⑤ また、市町村は、住民に最も身近な行政機関であり、障害者の援護の実施者として、サービス利用に関する苦情、相談に応じることが求められる。
- ⑥ なお、事業者・施設段階で解決できない苦情については、都道府県社会福祉協議会に設けられた運営適正化委員会により適切に解決を図る方法がある。
(社会福祉法第83条)