

第14節 苦情等への対応

I 支援費の支給申請に対する決定に関するもの

1 情報の提供等

市町村は、障害者又は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条第3項、知障法第9条第3項、児福法第21条の24第1項）。

2 不服申立て

支援費の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。

支援費の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）の支給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、支援費の支給決定を行った市町村に対し、支給決定を知った日の翌日から60日以内に異議申立て（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（行政不服審査法第5条等）。

しかし、福祉事務所に権限を委任していない市町村が行う支援費の支給決定に対しては、上級行政庁がないことから、都道府県や国への審査請求や再審査請求はできない。

したがって、当該市町村が行う異議申立てに対する決定に不満がある場合は、行政事件訴訟法に基づき、取消訴訟等を提起することができる。市町村はそのような事態にならないように、支援費の支給決定の過程で障害者又は障害児の保護者等に対して、十分な相談と説明を行うことが求められる。

II サービス内容に対する決定に関するもの

1 社会福祉事業の経営者による苦情の解決

サービス利用に関する苦情は、事業者又は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、身障法に基づく指定居宅支援等基準第36条第1項及び第2項並びに第59条及び第80条、知障法に基づく指定居宅支援等基準第36条第1項及び第2項並びに第59条及び第80条、児福法に基づく指定居宅支援等基準第36条第1項及び第2項並びに第59条及び第80条、指定身体障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準第37条第1項及び第2項並びに第47条及び第59条、指定知的障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準第39条第1項及び第2項並びに第53条及び第62条）。

(1) 情報の提供等

事業者又は施設は、サービスに対する利用者の苦情又は意見をくみ上げ、サービスの改善を図る観点から、サービスを利用しようとする者に対して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又は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条及び第82条、身障法に基づく指定居宅支援等基準第35条第1項及び第59条及び第80条、知障法に基づく指定居宅支援等基準第35条第1項及び第59条及び第80条、児福法に基づく指定居宅支援等基準第35条第1項及び第59条及び第80条、指定身体障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準第36条第1項及び第47条及び第59条、指定知的障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準第38条第1項及び第53条及び第62条）。

(2) サービス利用契約の申込み時の説明及び成立時の書面の交付

事業者又は施設は、社会福祉法に基づき、利用契約の申込みがあった時には、その契約の内容及びその履行に関する事項について十分な説明を行うよう努めるとともに、利用契約成立時には、利用者に対し、次に掲げる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条及び第77条）。

- ア 当該社会福祉事業の経営者の名称及び主たる事務所の所在地
- イ 当該社会福祉事業の経営者が提供する福祉サービスの内容
- ウ 当該福祉サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項
- エ その他厚生労働省令で定める事項

2 情報の提供等

都道府県及び市町村は、事業者又は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、障害者又は障害児の保護者等が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）。

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又は相談に応じることが求められる（身障法第9条第3項及び第17条の3第1項、知障法第9条第3項及び第15条の4第1項、児福法第21条の24第1項及び第2項）。

3 運営適正化委員会

事業者又は施設と利用者の当事者間では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、適切な解決を図ることが必要である（社会福祉法第83条から第87条まで、身障法に基づく指定居宅

支援等基準第36条第3項及び第59条及び第80条、知障法に基づく指定居宅支援等基準第36条第3項及び第59条及び第80条、児福法に基づく指定居宅支援等基準第36条第3項及び第59条及び第80条、指定身体障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準第37条第3項及び第47条及び第59条、指定知的障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準第39条第3項及び第53条及び第62条)。

Ⅲ その他

市町村は、指定事業者又は施設が指定基準を満たしていないことや支援費の請求に関し不正があったと認めるとき、当該事実を都道府県等に通知することができる。しかし、指定事業者又は施設に対する直接の指導監督は、都道府県等が行うこととされていることから、苦情についての相談の過程等で当該事実を発見した場合は、都道府県知事に通知し、指定事業者又は施設の指導監督を行う都道府県等と連携を図ることが重要である(身障法第17条の22第2項及び第17条の30第2項、知障法第15条の22第2項及び第15条の30第2項、児福法第21条の22第2項)。