

4. 福祉サービスの基本理念と適切な利用

A 重要ポイントの整理

(1) 社会福祉法第3条（福祉サービスの基本理念）

「福祉サービスは個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして良質かつ適切なものでなければならない」

(2) 社会福祉法第5条（福祉サービスの提供の原則）

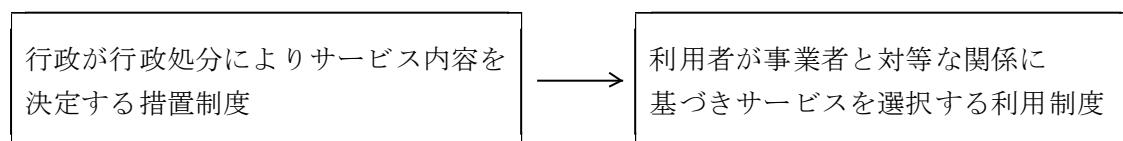
「社会福祉を目的とする事業を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて利用者の意向を十分に尊重し、かつ保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない」

(3) 利用者の立場に立った社会福祉制度の構築

① サービス提供者とサービス利用者の対等な関係

ア. 福祉サービスの利用制度化

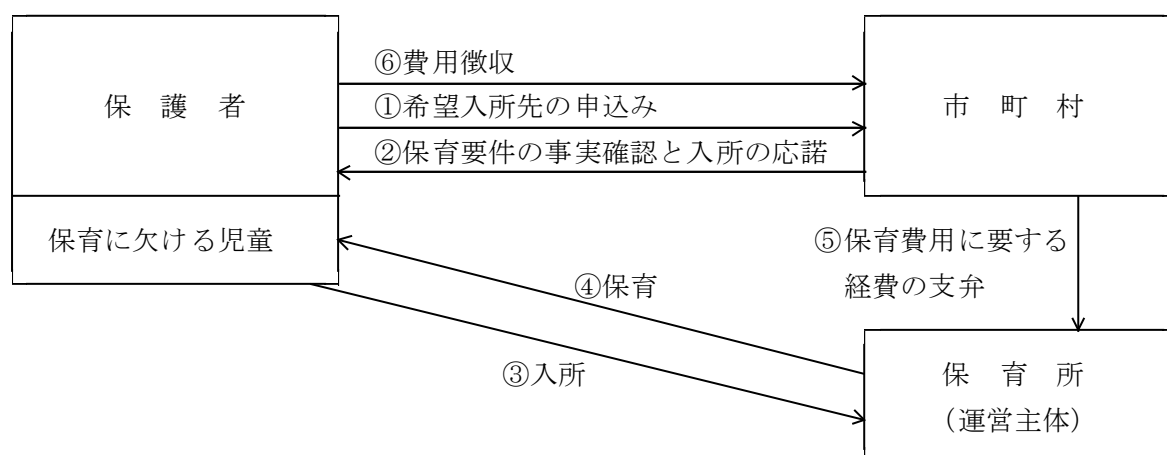
【身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、児童福祉法】



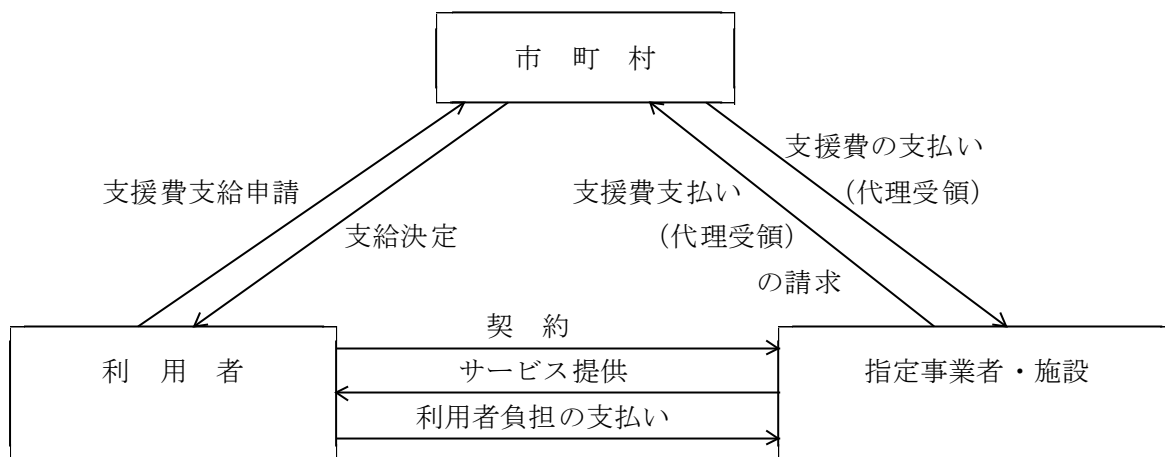
* 1 公費助成については、現行の水準を維持

* 2 要保護児童に関する制度などについては、措置制度を存続

【新たな保育所入所方式】



【障害者福祉サービスの基本的な仕組み】



イ. 情報提供 情報公開

○社会福祉法第75条

社会福祉事業の経営者は、福祉サービス（社会福祉事業において提供されるものに限る。）を利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、福祉サービスを利用しようとする者が必要な情報を容易に得られるように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

○児童福祉法第24条5項

市町村は、第1項に規定する児童の保護者の保育所の選択及び保育所の適正な運営の確保に資するため、厚生労働省令の定めるところにより、その区域内における保育所の設置者、設備及び運営の状況その他の厚生労働省令の定める事項に関し情報の提供を行わなければならない。

ウ. 利用者保護の制度

○福祉サービスの利用契約に当たって

- ・利用契約申込み時の説明（社会福祉法第76条）
- ・利用契約成立時の書面の交付（同第77条）

○利用援助事業（地域福祉権利擁護制度）

- ・認知症の高齢者など、自己決定能力の低下した者の福祉サービス利用を支援するため、民法の成年後見制度を補完する仕組みとして制度化
- ・都道府県社会福祉協議会において実施（社会福祉法第80条 第81条参照）

②サービスの質の向上

イ. 社会福祉法第78条（社会福祉サービスの質の向上のための措置等）

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うこと、その他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

- 2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

○自己評価

○第三者評価

ロ. 苦情解決システムと運営適正化委員会

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

社会福祉法第83条 運営適正化委員会

B. 覚えておきたい用語の解説

①行政処分（措置）	行政機関により、住民に対して「公権力の行使」として効果を生じさせる行為。強い効力を持ち、一定の期間内に不服申し立てが行われない限り、取り消すことはできない。施設への入所措置や、児童福祉法に規定されている、親権者の意に反した児童の処遇の決定などは、この行政処分に該当する。
②アカウントビリティ	説明責任と訳される。対語は、レスポンシビリティ（応答責任）。社会福祉サービスなど公共性の高い事業について、利用者、住民、議会などに対して、事業内容について明らかにする責任。情報公開や情報開示とも関連が深い。
③地域福祉権利擁護	社会福祉法第80条に規定されている福祉サービス利用援助事業のこと。高齢、知的障害、精神障害など意思決定能力が低いものを対象として、その意思決定を支える制度。福祉サービスに関する情報提供・助言・福祉サービスの利用の申込みの動向や代行、福祉サービスに関する苦情解決制度の利用、日常生活に関する金銭管理、福祉サービスの利用料の支払い代行、などを行う。
④成年後見制度	民法843条に基づく制度で、精神上の障害により判断能力が不十分な人について、契約の締結等を代わりに行う代理人などを選任したり、本人が誤った判断に基づいて契約を締結した場合にそれを取り消すことができるようにすることなどにより、これらの人を不利益から守るもの。
⑤苦情解決システム	サービス利用者と支援者の対等な関係を確保するため、また、利用者の苦情や意見を取り入れ、サービスの改善を図るために創設された制度。施設において、施設外の第三者をメンバーとした苦情解決の仕組みを整備することが義務付けられた。ここ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置される運営適正化委員会で扱われる。
⑥第三者委員制度	サービス提供者（第一者）でもなく利用者（第二者）でもない人（第三者）が、サービスの利用者や地域住民から、サービスに関する苦情や疑問等を聞き、調整する制度。ただし義務ではなく、努力的な位置付け。第三者委員会は、事業所単位で指定される。
⑦運営適正化委員会	社会福祉法83条に規定される委員会。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おかれる。