～ 福祉サービスを利用している方からの
相談をお受けします ～ （第三者委員会）
川崎市障害者福祉施設等苦情解決支援事業

【福祉サービスを利用してみると】

☆サービスの内容や料金が契約と違う

☆職員の対応や言葉づかいに傷ついて、いやな思いをした

☆わかりやすい言葉で説明してくれない　などといったことはありませんか？

【第三者委員会では】

福祉施設のサービスについて、困ったこと、納得できないことがあったとき、ご本人やそのご家族からのご相談をお受けします。 施設との相談が進まないとき、また、直接言いにくいときがあったらご相談ください。

【委員の活動】

① 利用者ご本人やご家族からの相談や苦情を受けます。（窓口）

② 担当委員・協力員は事業所へ年3回くらい訪問し、利用者からお話を直接聞いたり、事業所の様子もうかがいます。（第三者の目、耳）

③ そのうえで、解決に向けたお手伝いを行います。（解決支援）

【委員・協力員の対応の原則】

① 社会性・客観性　②中立・公正　③利用者本位

【委員、協力員】

（利用者向け）

☆第三者委員会は委員10名（弁護士、大学教授、社会福祉士ほか）と協力員40名（一般市民ほか）です。

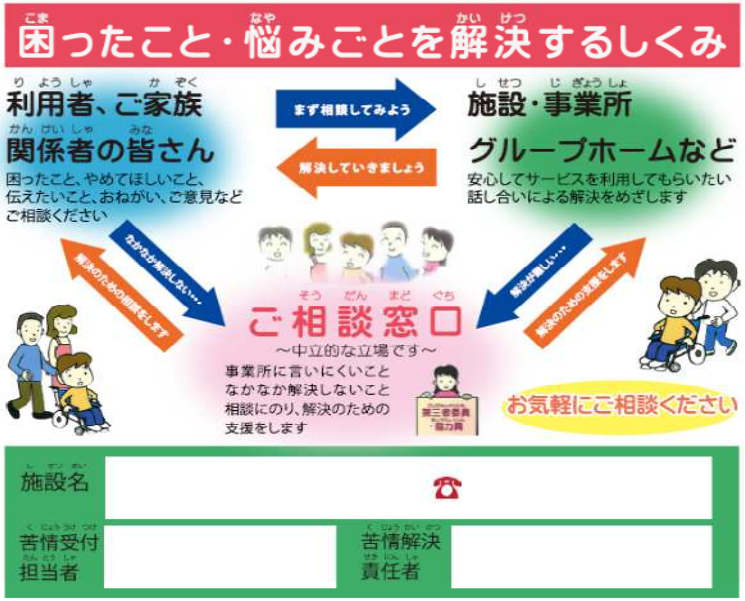
【料金】

利用料金は、無料です。

【事業者は】

事業者は、法律で苦情に適切な解決をはかるよう決められています。

加盟事業所　214　（H28年4月現在）内グループホーム114



川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業（第三者委員会）
TEL：044-819-8450
FAX：044-829-6620
メールアドレス:dai3sha@shoshikyou.or.jp

【相談窓口、事務局】

川崎市高津区久本3－6－22ちどり3階　苦情受付　044-819－8450

Eメール　dai3sha@shoshikyou.or.jp