（事業者向け）

～ 福祉サービスを提供する事業者、職員の皆さんに ～

川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業

（第三者委員会）

【第三者委員とは】

福祉サービスを提供する事業者は、利用者から受ける苦情について、適切な解決をするよう努めなければなりません（社会福祉法82条）。そのために、事業者は担当者を決め、苦情解決について社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進していくため第三者委員を設置することになっています（厚労省通知）。

そのため、川崎市第三者委員会では、会費制により加盟事業所に共同で第三者委員をおき、苦情等に対応することとしています。

【第三者委員・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

【具体的な活動】

① 利用者ご本人やご家族からの苦情や相談を受けます。（窓口）
（委員の訪問時又は直接電話等で受けます。事業所からも受けます。）

② 事業所からは、毎月相談・苦情に関する月次報告書を送付頂き、苦情解決に活かします。（自己点検）

③ 担当委員・協力員は事業所へ年3回程度巡回訪問し、利用者から話を直接聞いたり、事業所の様子もお伺いします。（第三者の目、耳）

④ そのうえで、解決に向けた支援を行います。（解決支援）

【事業の運営】

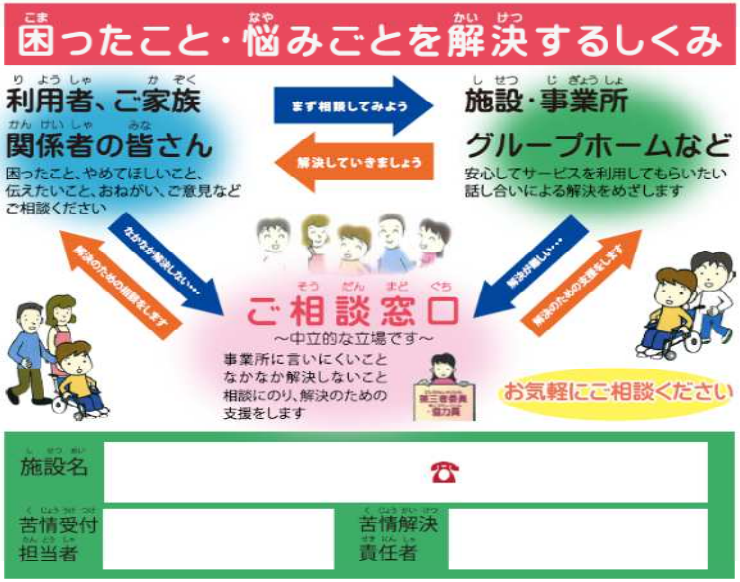
平成14年10月から事業開始　NPO川崎市障害福祉施設事業協会が川崎市の補助及び会費により実施。 ☆加盟事業所　214（H28.4現在）

【第三者委員、協力員の役割】

「直接職員には言いにくい」「ご家族からの相談」「解決に困っている」等に対し、第三者の見方や意見を提供し、解決のための支援を行います。

協力員は、担当事業所を年3回巡回訪問し、委員を補助する役割です。

第三者委員会は委員10名（弁護士、大学教授、社会福祉士他）と協力員約40名（一般市民）で構成され、委員会を月1回開催しています。



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

【加盟申込み先、事務局】

特定非営利活動法人川崎市障害福祉施設事業協会第三者委員会
（川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業）事務局
〒213-0011川崎市高津区久本3－6－22ちどり3階
電話044-829-6610　FAX044-829-6620　苦情受付044-819-8450
Eメール　dai3sha@shoshikyou.or.jp