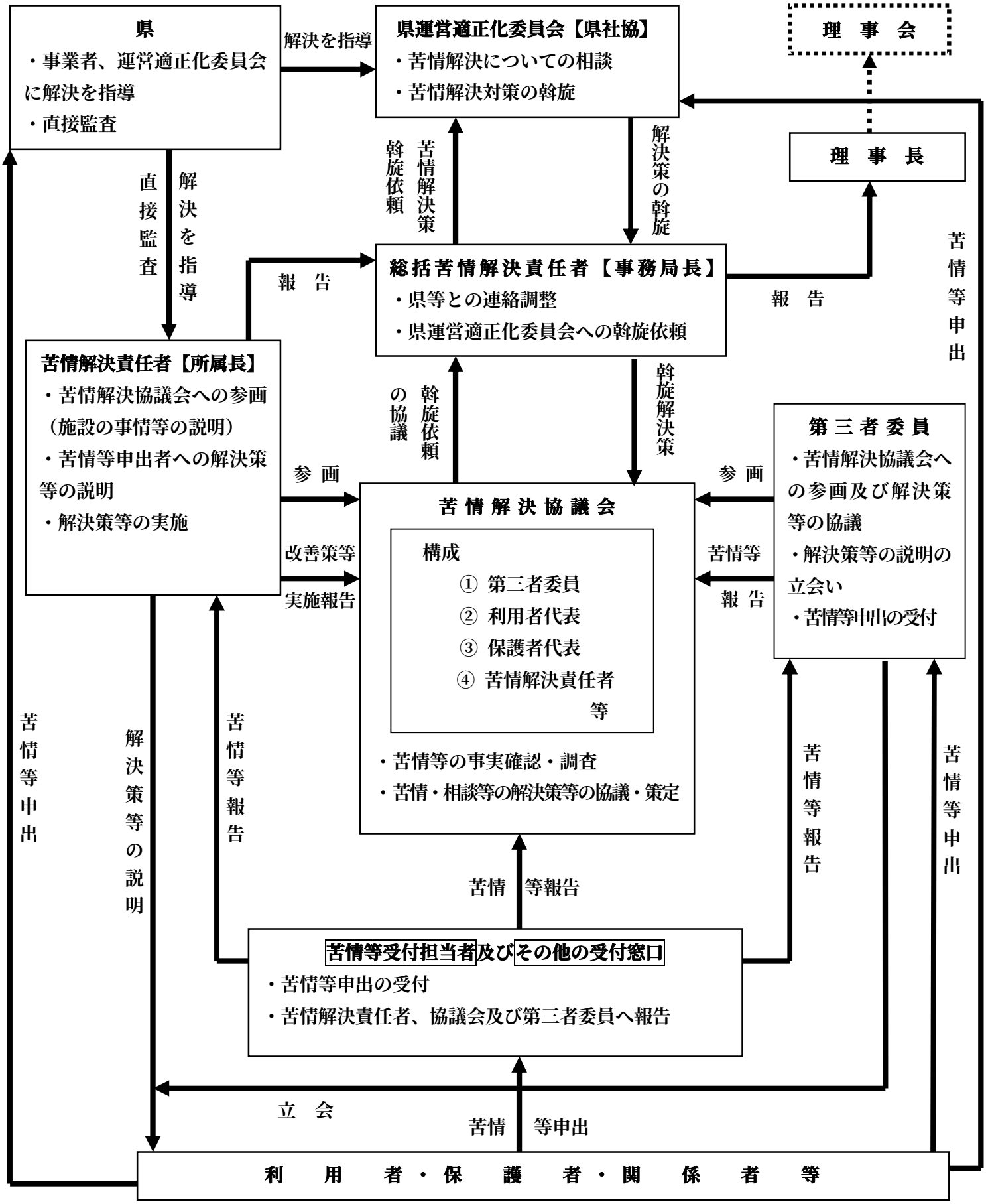
苦情解決事業概念図


県
・事業者、運営適正化委員会に解決を指導
・直接監査
解決を指導
県運営適正化委員会【県社協】
・苦情解決についての相談
・苦情解決対策の斡旋
理事会
理事長
直接監査
解決を指導
苦情解決策の斡旋依頼
解決策の斡旋
報告
総括苦情解決責任者【事務局長】
・県等との連絡調整
・県運営適正化委員会への斡旋依頼
報告
苦情等申出
苦情解決責任者【所属長】
・苦情解決協議会への参画（施設の事情等の説明）
・苦情等申出者への解決策等の説明
・解決策等の実施
斡旋依頼の協議
斡旋解決策
第三者委員
・苦情解決協議会への参画及び解決策等の協議
・解決策等の説明の立会い
・苦情等申出の受付
参画
参画
苦情解決協議会
構成
① 第三者委員
② 利用者代表
③ 保護者代表
④ 苦情解決責任者等
・苦情等の事実確認・調査
・苦情・相談等の解決策等の協議・策定
改善策等
実施報告
苦情等
報告
苦情等申出
解決策等の説明
苦情等報告
苦情等報告
苦情等申出
苦情等報告
苦情等受付担当者及びその他の受付窓口
・苦情等申出の受付
・苦情解決責任者、協議会及び第三者委員へ報告
立会
苦情等申出
利用者・保護者・関係者等