≪苦情等解決体制の仕組み≫

利用者等（苦情等申出人）

苦情等の申し出

※苦情等の申し出は、当該施設の苦情受付担当者又は第三者委員に直接申し出ることができます。

苦情受付担当者・第三者委員

苦情等の報告

※苦情受付担当者又は第三者委員は、苦情等の内容を当該施設の苦情解決責任者に報告します。

苦情解決責任者（施設長）

苦情等解決案の検討

※苦情解決責任者は、原則として当該施設の苦情解決委員会に苦情等を報告し解決案の協議

苦情解決委員会

苦情等解決案の報告

※苦情解決委員会において協議した解決案を苦情解決責任者に報告します。

苦情解決責任者（施設長）

利用者等と苦情解決責任者との話し合い

※苦情解決責任者は、苦情解決委員会において協議した内容により話し合い、解決を図ります。
※要請がある場合は、解決に向けての調整や助言のため第三者委員が立会いをします。

利用者等（苦情等申出人）