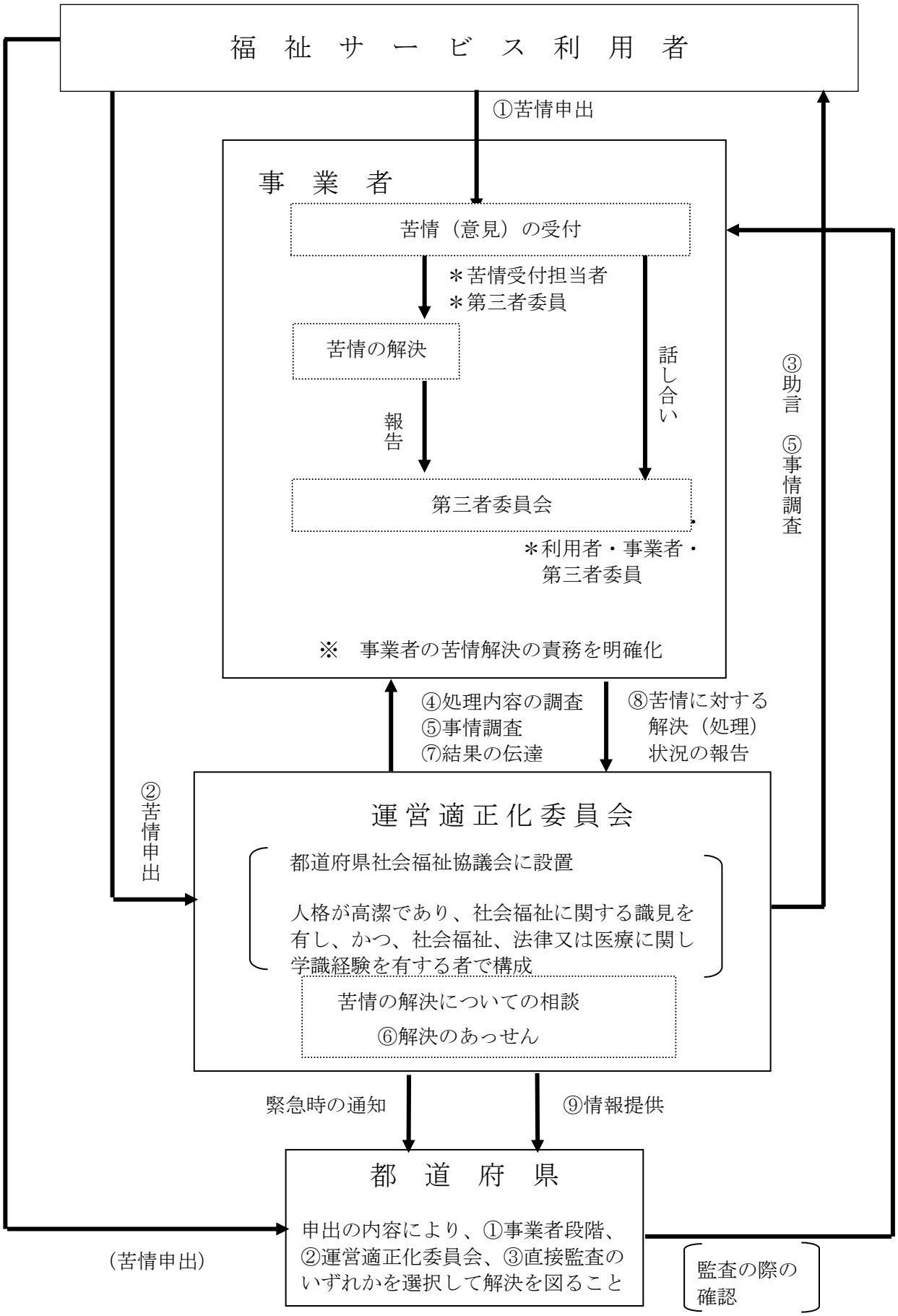
別表


福　祉　サ　ー　ビ　ス　利　用　者
①苦情申出
事　業　者
苦情（意見）の受付
＊苦情受付担当者
＊第三者委員
苦情の解決
報告
話し合い
第三者委員会
＊利用者・事業者・第三者委員
※　事業者の苦情解決の責務を明確化
③助言
⑤事情調査
④処理内容の調査
⑤事情調査
⑦結果の伝達
⑧苦情に対する解決（処理）状況の報告
②苦情申出
運営適正化委員会
都道府県社会福祉協議会に設置
人格が高潔であり、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成
苦情の解決についての相談
⑥解決のあっせん
緊急時の通知
⑨情報提供
都　道　府　県
申出の内容により、①事業者段階、②運営適正化委員会、③直接監査のいずれかを選択して解決を図ること
（苦情申出）
監査の際の確認