福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図

ケアハウス 白寿の里

平成13年3月設置
平成29年6月変更

入居者様・保証人様他

苦情申出

白寿の里

苦情（意見）の受付

担当者
主任生活相談員　柴田ケイ
生活相談員　荻野有美

苦情内容の確認

※事業者が選任した第三者委員
大友　時夫氏
田代　トシヱ氏
小川　暢子氏

話し合い

※利用者・事業者第三者委員

（施設長）
苦情解決責任者　伍井悦子
※白寿の里の苦情責任者の責務を明確化

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

①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

②苦情の解決についての相談
③解決のあっせん

緊急時の通報

⑨情報提供

（苦情申出）

都道府県

申出の内容により、①事業者階段、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

監査の際の確認