苦情解決体制の概要図

サービス利用者

苦情の申出　　ご意見箱の苦情を含む

苦情受付担当者　　（苦情受付書の作成）

施設 —— 各施設の相談員
居宅 —— 介護支援専門員

関係者で話し合い ⟶ 解決（記録・報告）

⊕ 解決出来なかった事案

↓

苦情解決責任者

ライフケア —— 総括事務部長
各福祉施設 —— 各施設 管理者，施設長

（1）利用者・事業所で話し合い ⟶ 解決（記録・報告）
（苦情処理委員会へ報告・協議）

（2）第三者委員会で話合い
（3）利用者・事業所・第三者委員で話合い
（2）・（3）で解決したもの ⟶ （記録・報告）

⊕ 解決出来なかった事案

↓

支部事務局

支部事務局長

（支部事務局と相談のうえ専門機関へ依頼）

（1） 岡山県運営適正委員会に依頼
（2）司法処理が必要なもの ⟶ 顧問弁護士に相談
（3）補償問題に関するもの ⟶ 損害保険会社に依頼