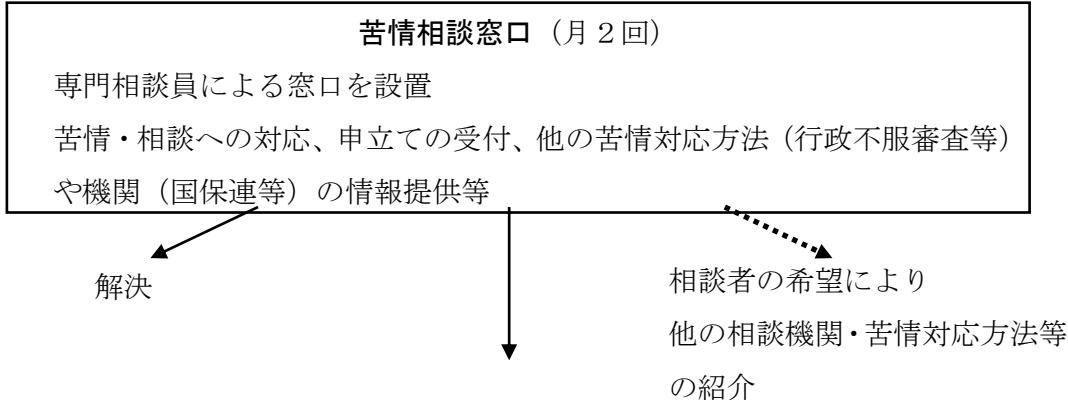


中央区福祉サービス苦情対応の流れ

苦情相談窓口

所管課による相談・苦情への対応



※苦情対応委員会への苦情申立ては事案が発生してから1年以内です。

苦
情
対
応
委
員
会

委員面接（必要に応じて）

苦情・相談への対応、申立てについての聞き取り、確認等

解決

相談者の希望により

他の相談機関・苦情対応方法等
の紹介

調査

専門相談員・事務局・委員による申立事項についての調査

苦情対応委員会の開催（定例会は年1回）

委員の合議により、解決、調整方法等の検討

解決案の提示、改善の勧告等

対応（改善）状況等の確認

解決

相談者の希望により

他の相談機関・苦情対応方法等
の紹介