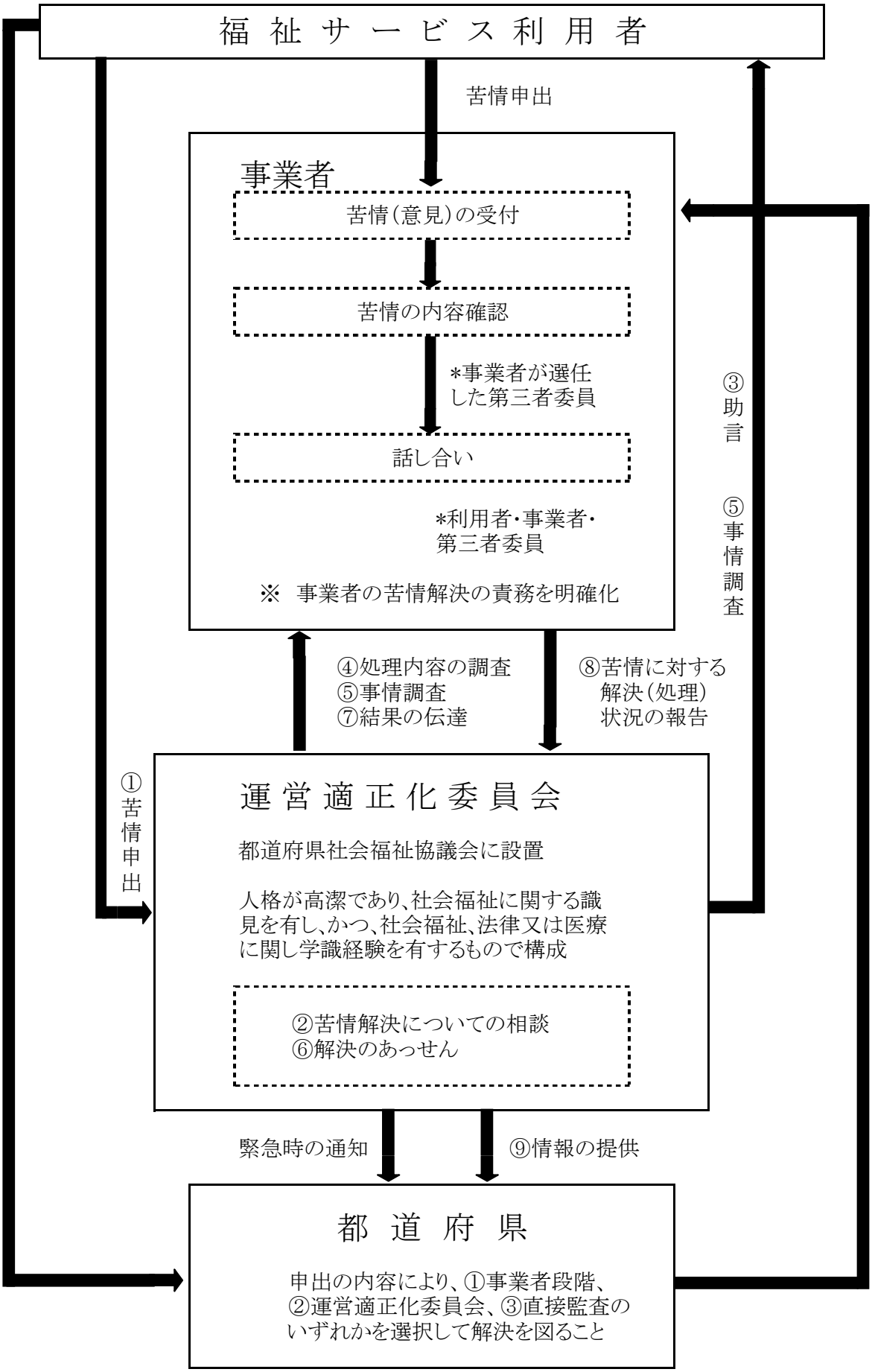福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要