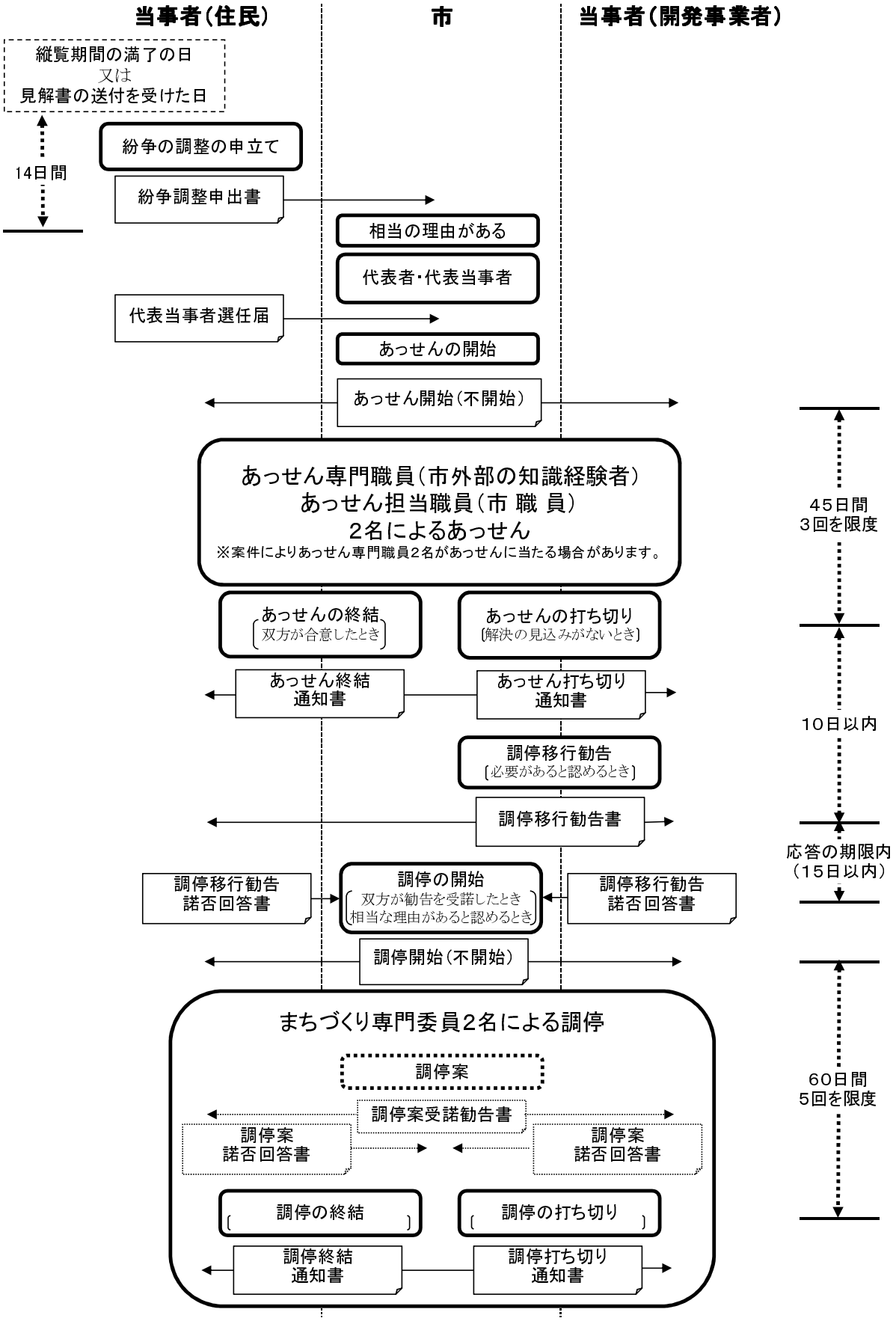紛争解決制度のフロー（住民が申立てた場合）