

## 保育サービスの利用者

苦情受付担当者又は第三者委員へ申出

申出 ↓

## 苦情受付担当者

- 苦情の受付(苦情受付書)
- 苦情の内容・利用者の意向等の確認と記録
- 受け付けた苦情及びその改良状況等の苦情解決責任及び第三者委員への報告
- 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する

報告 ↓

## 苦情解決責任者

- 苦情申出人との話し合い
- 第三者委員への助言・立会いの要請
- 一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 改善事項などを一定期間経過後、苦情申出人及び第三者委員に報告する

要請 ↓ 報告

助言 ↓

## 第三者委員

- 苦情内容の確認
- 苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

改善事項報告

通知

申出

報告