

苦情解決方法

(1) 苦情受付

苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者苦情委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者苦情委員(苦情申出人が第三者苦情委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。

第三者苦情委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者苦情委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者苦情委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者苦情委員による苦情内容の確認

イ. 第三者苦情委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 姫路市長寿・介護保険課又は国保連に申し立てることができます。

本事業者で解決できない苦情は姫路市役所又は国保連(連絡先を記載)に設置された苦情相談窓口に申し立てることができます。

国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 078-332-5617 FAX番号 078-332-5650 受付時間 9:00~17:00(月~金)
姫路市保健福祉推進室 監査指導室	所在地 姫路市安田四丁目1番地 電話番号 079-221-2490 FAX番号 079-221-2489 受付時間 9:00~17:00(月~金)
姫路市長寿・介護保険課	所在地 姫路市安田四丁目1番地 電話番号 079-221-2923 FAX番号 079-221-2444 受付時間 9:00~17:00(月~金)