

# 国保連合会事務処理フロー

国保連合会での苦情処理手順の概要は次のとおりである。

申し立てからスタートする。

申立書を受け付けた後、

介護サービス苦情処理委員が調査の必要性や内容について審査を行う。

事務局で事業者等への調査を行い、

その結果を受けて介護サービス苦情処理委員又は介護サービス苦情処理委員会が改善すべき事項を検討する。

国保連合会はこの事項をもとに事業者の指導・助言を行うとともに、その結果を申立人へ通知する。

## 国保連合会が取り扱う苦情処理の主な流れ

