**基礎研修Ⅲ「サービス管理・経営系科目Ⅰ」集合研修４　事例研究**

**(事前課題シート②（様式２）)**

所属機関種別：　　　　　　　　　　氏名：

【主旨】所属組織における苦情、事故(インシデント)発生時の対応方法（マニュアル）について調べる。

（苦情と事故等の体制が違う場合それぞれ記入してください）

1. あなたは所属組織で苦情、事故(インシデント)が発生した時の対応方法(マニュアル)について知っていますか？

* はい
* いいえ

以下の設問に応えながら、所属組織の状況を把握してください。

②あなたの所属組織は、苦情、事故(インシデント)発生した時の対応方法（マニュアル）が定められていますか？

* はい　　⇒はいの場合、その対応方法（マニュアル）を説明してください。

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

* いいえ　　⇒いいえの場合、どのように対応しているか説明してください。

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

③苦情、事故(インシデント)が発生した際の受付シートや報告書書式が定められていますか？

* はい　　⇒はいの場合、その書式の項目を列挙してください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* いいえ　　⇒いいえの場合、どのように受付・報告をしていますか？

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

④苦情、事故(インシデント)が発生した際の受付窓口や責任者は明確になっていますか？

* はい　　⇒はいの場合、どのような役職（位置づけ）もしくは部署ですか？

|  |  |
| --- | --- |
| 受付窓口（役職・部署） |  |
| 責任者（役職・部署） |  |

* いいえ　　⇒いいえの場合、どのように対応していますか？

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |