【主旨】所属組織における苦情・事故・インシデント・ヒヤリハット発生時の対応方法（マニュアル）

について調べる。

①あなたは、所属組織で苦情・事故・インシデント・ヒヤリハットが発生した時の対応方法について

知っていますか？

* はい
* いいえ　　②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、組織として苦情発生時や事故・インシデント・ヒヤリハットが発生した時の

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）を熟知してください。
* いいえ　　いいえの場合、どのように対応していいるか把握してください。

③苦情・事故・インシデント・ヒヤリハッ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・ヒヤリハッ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？

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