**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③（様式３）)**

所属機関種別：　　　　　受講番号：　　　　　　　氏名：

【主旨】所属組織の苦情対応委員会について調べる。また、第三者委員の関わりを調べる。

1. 苦情、事故(インシデント)が発生した際に、その事に対して対応・検証等を行う委員会がありますか？（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）

* ある　　⇒どのように委員会が開催されているか把握してください。

|  |  |
| --- | --- |
| 開催頻度 |  |
| 構成員 |  |
| 活動内容 |  |
| 検証方法 |  |

* ない　　⇒委員会がない場合、どのように対応・検証していますか？

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

1. 苦情体制で第三者委員(外部委員等)が設定されていますか。

□ 　ある　　⇒どのような立場で関与していますか？

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

* ない　　⇒設定されていない場合、どのように対応・検証していますか？

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