**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④（様式４）)**

所属機関種別：　　　　　受講番号　　　　　　　氏名：

【主旨】委員会等で決定した事項の周知方法（再発防止策）と、苦情・事故をサービス改善につなげる方法について、所属組織で工夫している点を調べる。

①発生した苦情、事故(インシデント)に対して組織として対応・検討した内容（再発防止策）について、どのように周知していますか？具体例を挙げてください。

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

□周知する機会がない場合は、どのように周知すればよいと思いますか。

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

②発生した苦情、事故(インシデント)を組織として対応・検討・周知し、さらにサービス改善(向上)につなげるためにはどうすればいいですか？具体的に例を挙げてください。

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