**衛生管理マニュアル　記載例**

**９　事故発生時の対応**

**９（１）　事故発生時の対応**

|  |  |
| --- | --- |
| 事故発生時の対応について、　　**東京　太郎**　　　が責任者となり以下の内容を履行する。 | 責任者の氏名を記入します。  （役職名でも可） |
| * 衛生管理の目的   <記載例>  速やかに事故原因を究明し、健康被害等の拡大防止。   * 事故発生時の対応方法   <記載例>  ・販売先、出荷先へは速やかに電話及び文書で連絡する。  ・速やかに　　　　　　保健所へ連絡し、対応について相談する。  クレーム処理手順（例）  クレーム探知  【相談事項の例】  ・原因究明の協力  ・自主回収の相談（販売先への情報伝達）  **責任者**が丁寧に申出をよく聞いて対応すること  （不在の場合は　　　　　　　　　　　が対応する。）  【確認事項の例】  ・発見（発症）日はいつ？  ・どのようなクレーム？（腐敗・異物・有症など）  ・対象品はなに？（名称・製造日・購入日・期限表示など）  保健所へ連絡  必要に応じて、製品回収、社告、販売先への在庫返品（廃棄）依頼、営業自粛等を実施し、被害の拡大防止を図る。  被害拡大の防止    申出者への説明  再発防止・改善策の提示  □　記録方法  <記載例>  ・クレーム等の処理経過は、逐一クレーム対応表に記載する。  ・クレーム等の処理経過記録は、１年間保存する。 | 消費者から寄せられるクレームなど、事故発覚の端緒となる情報を受け付けた際、慌てず的確に対応できる体制を整えておくことが大切です。  また、どのような対応をしたか記録をとっておくことで、再発防止の検証や対応の的確性の証明をすることができます。  これらの情報の中には、自分の施設が原因とは思われないものや顧客対応に関するものなど、衛生上の対応を要しないと思われるものもあるでしょうが、情報の一元管理やトラブル防止のためには、申出者の立場に立った丁寧な対応が必要です。  事故発生時の対応は、通常、「情報の受付→食中毒・事故の判明（事実確認）→原因究明→被害の拡大防止（製品回収等）→改善策→再発防止」という流れで処理されていきますが、迅速かつ誠意ある対応が重要になります。このため、「いつ・誰が・何を・どうする」といった作業をマニュアル化しておくことが大切です。  対応のフローチャートを事前に作っておくとよいでしょう。 |