

はーとふるメッセ

品質保証規定 付則3.
苦情処理要領

第1版

第1版制定日	2009年 9月 11日
改訂日	

特定非営利活動法人 千葉県障害者就労事業振興センター
〒260-0856 千葉市中央区亥鼻 2-9-3 ☎043(202)5367

目 次

目 次	1
1. 目 的	2
2. 適用範囲	2
3. 運 用	2
4. 苦情処理の手順	3
4-1. 受付	
4-1. 状況の把握	
4-2. 施設の衛生管理	
4-3. 原因の分析	
4-4. 応急処置	
4-5. 是正処置と水平展開	
4-6. 効果の確認	

付則3. 苦情処理要領

1. 目的

この苦情処理要領(以下、本要領と表記)は、特定非営利活動法人千葉県障害者就労事業振興センター(以下、振興センターと表記)が関わる、委託販売業務の中で、お客様から申立てられた苦情に対し、はーとふるメッセ品質保証規定(以下、品質保証規定と表記)に基づき、適切に処理することを目的とします。

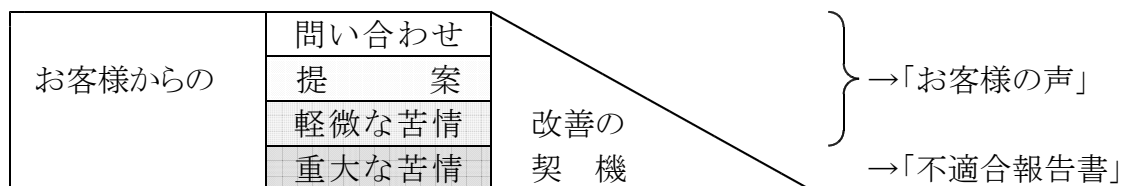
2. 適用範囲

- (1)直営店舗(はーとふるメッセ美浜等)で取り扱う、商品の品質及び製造・販売のプロセス。
- (2)合同販売会等、振興センターが管理する施設以外で取り扱う、商品の品質及び製造・販売のプロセス。
- (3)振興センターが運営するインターネット・ショッピングサイト(はーとふるメッセ.COM)及び、振興センターが支援するインターネットでの販売活動で取り扱う、商品の品質及び製造・販売のプロセス。
- (4)「はーとふるメッセ」とのみ表記した場合は、上記の(1)～(3)のすべてを対象とします。
- (5)必要な場合、振興センターが企業等より照会を受け、障害者就労施設に斡旋した請負作業による商品の品質および加工・納品のプロセスにも適用します。

3. 運用

- (1)苦情に対して、振興センター及び適用範囲に示された商品の供給者(委託施設)は、本要領に定められた手順に基づき、適切かつ迅速に処理します。
- (2)苦情により特定された不適合の原因者は、振興センター・委託施設を問わず本要領に定めた手順に従い誠実に処置・改善を実施します。
- (3)お客様からの、問い合わせ・提案・苦情は、いずれも内在する課題の表出につながりますが、特に苦情は、お客様の期待度との落差より生ずるものであり、より多くの改善の契機を含むので、予断を持たず、建設的に対処します。
- (4)振興センターは、お客様からの「問い合わせ*」、「提案」及び軽微な苦情に対しては、その内容を「お客様の声」に記録し、委託施設に提出します。委託施設は、改善したこと等処置内容を振興センターに報告し、振興センターは必要な場合、申立者(以下、苦情を申し立てたお客様を申立者と表記)にその内容を回答します。
「お客様の声」は、迅速な対応が求められる場合、電話等口頭による遣り取りで実施することもあります。この場合も、受付者は事後に経緯の記録を残します。
(*問い合わせ:通常問い合わせに対しては、振興センターの受付者が、その場で回答する事が原則です。ここでは、委託施設に確認が必要な場合の問い合わせを意味します。)
- (5)振興センターは、管理文書(はーとふるメッセ品質保障規定及び本要領等の付則文書)に抵触するような重大な苦情に対しては「不適合報告書」を起票し、定められた手順で是正処置を実施します。苦情が軽微か重大かについての最終判定は管理責任者が行います。

付則3. 苦情処理要領



(6)内部で発見した不適合も「不適合報告書」により、基本的に同様の処理手順をとることとします。

4. 苦情処理の手順

以下の手順については「重大な苦情」の取り扱いについて記述します。「軽微な苦情」については「3. -(4)」の通りです。

4-1. 受付

- (1)振興センターで、お客様からの苦情を受け付けた場合受付者(不適合を内部で発見した場合は、「発見者」。以下、同様の意味を含むものとします。)は詳細を正確に聞き取り、その内容を「不適合報告書」の「1. 不適合の内容」欄に遺漏なくかつ簡潔に記入します。
- (2)受付者は、不適合の内容より原因者を判定し、その理由を「2. 発見・受付者コメント」欄に記入し、管理責任者の承認を得た後、原因者に送付します。
- (3)受付者は、可能であれば、対象となる商品(現品)の提出(返品)を求めます。
- (4)即時の応急処置が求められた場合、対応可能根拠が明確であることが判断できる場合(代替品の有無、納品手段等々)に限り受付時に応答し、原則として原因者による原因調査・回答を得た後に(責任ある)回答をします。

4-2. 状況の把握

- (1)不適合の原因者は、工程管理表等により対象となっている商品のロットナンバー、製造年月日、作業者、検査者等を調査し、発生状況の詳細な把握に努めます。
- (2)なぜ、どこで、何が起こったのかを明確にします。
- (3)同じ製造ロットの中に同様の不適合が起きている可能性についても判断します。
- (4)把握した状況について、「3. 不適合発生状況」欄に記入します。

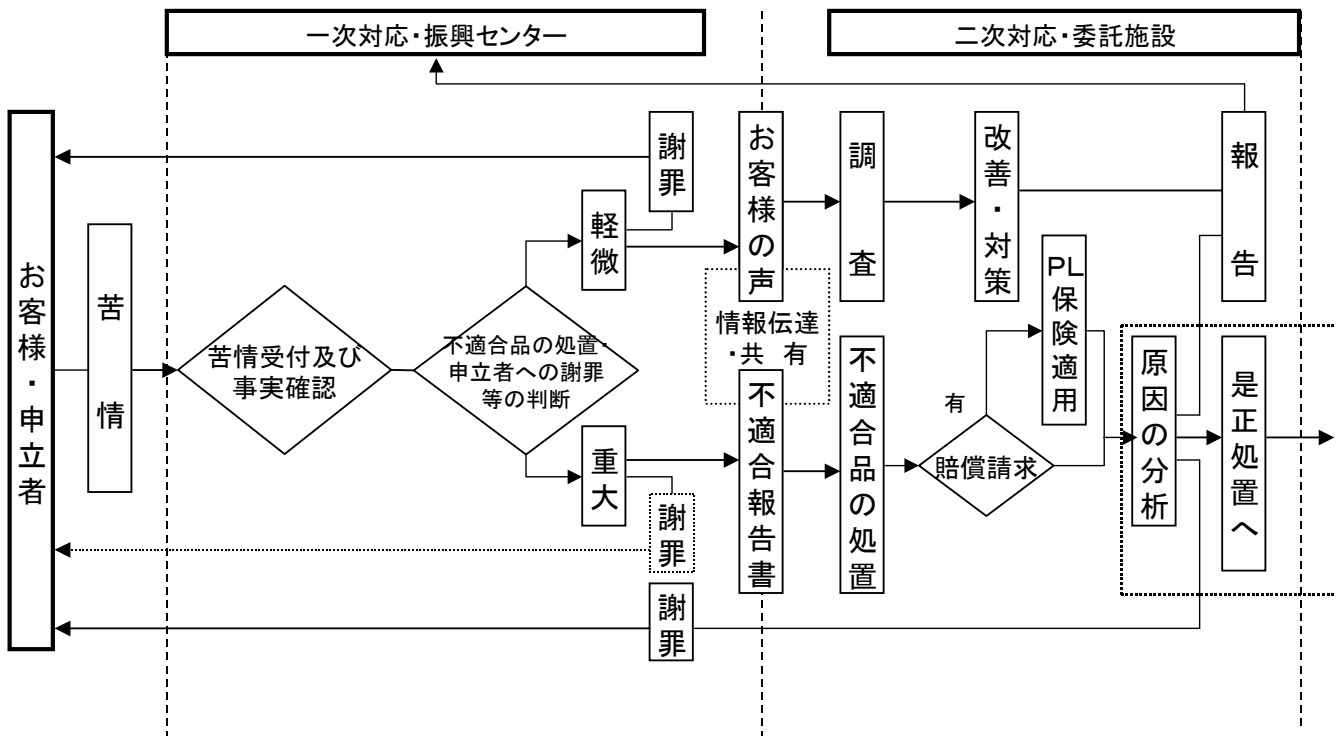
4-3. 原因の分析

- (1)原因者は、発生状況の調査に基づき、不適合の原因を探ります。その際は、表面的な現象をそのまま、「原因」とするのではなく、その原因は何か、さらにその原因は何かと、真の発生原因にたどり着くまで究明します。
- (2)発生原因の究明だけでなく、その不適合品を流出(出荷)させてしまった原因についても考察します。
- (3)また、発生を防止できなかった原因、流出を防止できなかった原因等、管理的な課題も探るようにします。
- (4)究明した原因について「4. 原因の分析」欄に記入します。

付則3. 苦情処理要領

4-4. 応急処置

- (1)は一とふるメッセでの販売受託商品に対する苦情は、授産品全般に対する信頼性の評価につながるため、応急処置にあたっては申立者に対して常に誠意をもって対応し、迅速・適切な処理を行います。
- (2)迅速・適切な処理のため、事実確認・状況の把握ができ次第、不適合品の処置、申立者への謝罪等の処置を行います。
- (3)苦情受付・一次対応は、授産品販売の受託者である振興センターが行います。
- (4)振興センターと原因者が異なる場合、これを振興センターのみで行うか、振興センター・原因者共同で行うかを管理責任者は判断します。
- (5)申立者に対する応急処置は、苦情の受付時から2就業日以内を目途として実施することを原則とします。
- (6)申立者への対応だけでなく、他への影響や波及も判断し当面の対策を行います。
- (7)実施する応急処置について「5. 応急処置」欄に記入します。
- (8)応急処置の実施主体(一次対応・二次対応)及び、基本的な処置の流れを次の図に示します。
 応急処置は、苦情の内容によっていろいろなケースが考えられ、管理責任者の判定及び責任のもとに状況に応じた弾力的な対応を実施します。



4-5. 是正処置と水平展開

- (1)原因者は、行った状況の把握、原因の分析により、再発防止のための是正処置を計画し実施します。
- (2)発生原因に対する是正処置だけでなく、流出原因に対しても是正処置を計画し実施します。
- (3)是正処置は、その実施に期限を定めます。
- (4)ここで計画した是正処置については、他の工程、他の事例に適用できないかを検討し、可能な限りそれらの対象への水平展開をはかるようにします。
- (5)計画した是正処置について「6. 是正処置」欄に記入します。
- (6)「6. 是正処置」欄まで記入された「不適合報告書」は、原因者の現場の責任者が照査し、品質責任者(原則として代表者)が承認した後に管理責任者に提出します。

4-6. 効果の確認

- (1)管理責任者、または管理責任者が委託した振興センターの職員は、是正処置の実施期限後に処置・対策が有効であるかについて効果の確認を実施します。
- (2)効果の有効性が不十分な場合には、再度の原因調査・是正処置案の提出を求めます。
- (3)管理責任者は、当該苦情の一連の処置について評価し、かつ残されている問題はないかを考察し、品質保証体系の強化に向けた改善を図ります。