

# 苦情処理プロセス

最終改定：2020/2/19

公益財団法人医用原子力技術研究振興財団  
線量校正センター 品質管理責任者

プロセス	苦情申立者	医用原子力技術研究振興財団			備考
			品質管理責任者	担当者	
1	苦情	→	受領		・原則、HPの専用メールフォームより受け付ける。
			↓		
2	不受理連絡	←	正当性の判断		・匿名の場合は受理等の連絡や結果の報告は出来ないが、苦情として正当性があれば処理を続け記録を残す。 ・不受理の連絡に対し、10日以内に本苦情の再表明があれば、本プロセス2より再度検討を行う。
			↓		
3	苦情受理の連絡	←	苦情受付	→ 担当者指名 処理開始	・苦情を担当する者は、問題となっている活動に直接関わっていないものとする。
				↓	
4	必要に応じて内容確認及び中間報告	← →	原因分析と処置案の検討		
				↑↓	
5			適切な処置を協議及び決定		・苦情の内容に応じて以下等を検討する。 a) トップマネジメントやQMSでの権限を有するものとの協議。 b) 内部監査実施や文書改定などの検討。 c) 認定事業者や関係機関等への相談。
			↑↓		
6			レビュー及び承認	→ 報告書作成	・適切な処置が承認されるまで、プロセス4～6を繰り返す。
				↓	
7	結果報告承認	←		結果報告	・原則、結果報告はメールにて対応する。 ・結果報告の連絡に対し、10日以内に本苦情の再表明があれば、本プロセス2より再度検討を行う。
				↓	
8				記録作成 苦情処理完了	・結果報告の連絡に対し、10日以内に本苦情の再表明がなければ、本苦情は終了したものとし記録作成を行う。