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

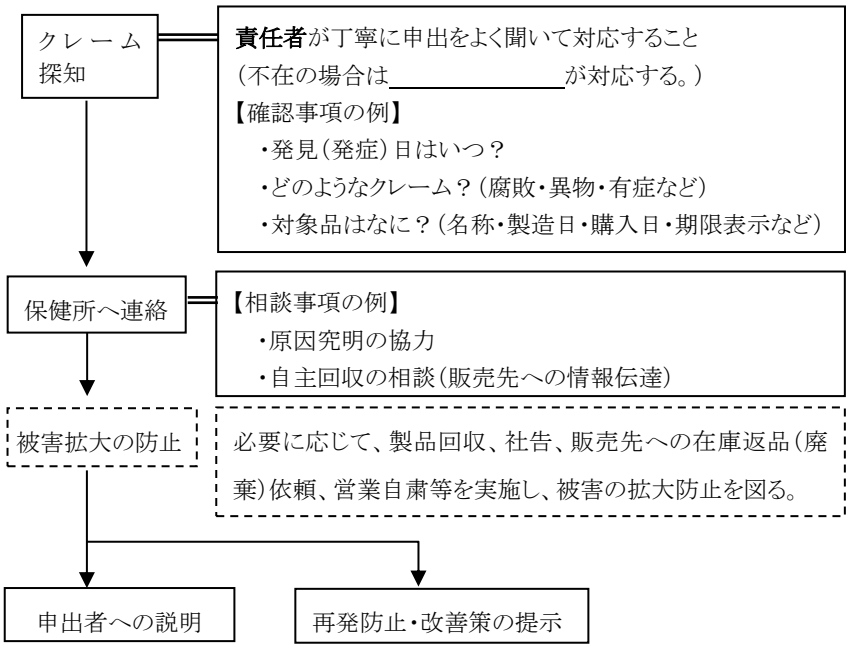
〈記載例〉
速やかに事故原因を究明し、健康被害等の拡大防止。

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）



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。

記載が必要な項目　　、頻度等が定められている箇所

□ 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。

クレーム対応表【例】

申出名			
受付日・時間			
受付者			
申出者名・住所			
クレーム内容	異物混入（　　）・有症（　　）・異味・異臭・腐敗変敗・その他（　　）		
対象食品名		期限表示	
購入日		発見日	
概要			
処理経緯	日時	対応者	内容

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。

記載が必要な項目、頻度等が定められている箇所