

公益社団法人長野県社会福祉士会苦情対応規則

第1章 総 則

(目 的)

第1条 この規則は、公益社団法人長野県社会福祉士会（以下「本会」という。）の会員及び本会に対する苦情などの申立てがあった場合（以下「苦情申立」という。）の対応手続を規定し、日本社会福祉士会における倫理綱領・行動規範の遵守による本会正会員（以下「会員」という。）の倫理の維持・向上を図ることを目的とする。

(指針・姿勢)

第2条 苦情申立があった場合に対応する（以下「苦情対応」という。）基本的な指針・姿勢は次に掲げるとおりとする。

- (1) 摘発を目的とするものではなく、苦情申立を解決することを目的として苦情対応する。
- (2) 苦情対応は、事実関係を十分調査した上で、倫理綱領・行動規範に照らして不適切であるか否かを判断する。
- (3) いわれなき中傷誹謗などにより会員が不当に非難されることがないように会員の権利を擁護する。

(申立人)

第3条 苦情申立ができる者（以下「申立人」という。）は、次の各号の者とする。

- (1) 本会会員
- (2) 利用者
- (3) 施設等関係者
- (4) その他の個人及び団体

2 申立人となった倫理委員会委員及び本会理事は、当該苦情対応の審査・審議に加わるできない。

(被申立人)

第4条 苦情申立を受けた会員（以下「被申立人」という。）は、次の権利を行使することができる。

- (1) 代理人3名以内の選任
- (2) 調査・審査・審議及び議決の各過程における弁明
- (3) 決定に対する不服の申立（以下「不服申立」という。）

2 被申立人は、苦情対応に協力する義務を負う。なお、被申立人の協力が不在の場合においても、第5条に規定する苦情対応機関等は手続を進めることができる。

3 受け付けた苦情について、本会は日本社会福祉士会に通知し、調査及び審査を委託する場合がある。

(苦情対応機関等)

第5条 苦情申立への対応は、苦情対応窓口、苦情対応機関及び苦情調査機関が行う。

2 苦情対応窓口は、本会事務局として、次の役割を担う。

- (1) 苦情対応窓口担当者は事務局職員とし、苦情解決責任者は事務局長とする。
- (2) 苦情解決責任者は、受付けた苦情申立を速やかに倫理委員会に送付する。
- (3) 苦情解決責任者は、各委員会や地区活動で受付けた苦情申立を集約し、速やかに倫理委員会に報告する。

3 苦情対応機関とは、倫理委員会、理事会及び総会をいい、次の権限をもつ。

- (1) 倫理委員会（又は日本社会福祉士会）は、苦情申立について審査し、処分案を作成する。
- (2) 理事会は、処分案を審議する。
- (3) 総会は、本会からの除名、及び厚生労働大臣あてに社会福祉士登録を抹消すべき旨の意見具申の

処分案を議決する。

4 苦情調査機関とは、調査委員会及び特別委員会をいい、日本社会福祉士会に委託することがある。

(1) 調査委員会は、苦情申立の事実の有無・内容の確認を行い、調査報告書を作成する。

(2) 特別委員会は、関係書類を吟味し、特別審査報告書を作成する。

第2章 手 続

(受 付)

第6条 苦情申立の受付は、本会事務局が行う。

(受付方法)

第7条 苦情申立の受付は、原則として文書で行う。

(受付要件)

第8条 苦情申立の受付要件は次の通りとする。

(1) 被申立人を特定できること。

(2) 申立人の連絡先（氏名・住所・電話番号等）が特定できること。

(3) 苦情内容が明記されていること。

(4) 当該事由が発生した時期が特定できること。

(倫理委員会への伝達)

第9条 本会事務局は、受付けた苦情申立全てを速やかに倫理委員会委員長（以下「委員長」という。）

及びあらかじめ委員長が指名した倫理委員3名へ伝達しなければならない。また案件により、日本社会福祉士会に通知する。

(審査開始)

第10条 倫理委員会は、原則として2週間以内に苦情申立の審査を開始するかしないかの決定を行う。

(調査委員)

第11条 委員長は、審査に必要な調査を行うために調査委員3名を委嘱する。

2 理事会から再調査の依頼があったときは、委員長は再調査委員3名を委嘱する。但し、従前の調査委員の再任を妨げない。

3 調査・審査は、日本社会福祉士会に委託する場合がある。

(調査方法)

第12条 調査委員は、申立人から事情を聴取する。

2 調査委員は、被申立人に直接面接し事情を聴取する。

3 調査委員は、第1項及び第2項に定めた方法の他に、必要に応じて事実関係の調査を行うことができる。

4 調査委員は、調査結果について、各調査委員の署名のある調査に関する報告書を作成し、速やかに倫理委員会へ提出する。

(懲戒基準)

第13条 本会懲戒基準規則による。

(審査並びに報告)

第14条 倫理委員会は、調査に関する報告書及び被申立人の弁明をもとに審査をし、審査に関する報告書を作成して、速やかに理事会へ提出する。なお、会員の処分が必要と考えられる場合には、この報告書には処分案を含めるものとする。

2 倫理委員会は、審査経過について、委員の実名及び発言内容が明らかになる記録を作成し、保管するが、公表してはならない。

(審議及び再調査依頼)

第15条 理事会は、倫理委員会及び日本社会福祉士会から審査に関する報告書を受けたときは、速やかに審議する。

2 理事会は、審査に関する報告の内容が不十分であると認めた場合は、倫理委員会及び日本社会福祉士会に追加の報告又は再調査を求めることができる。

3 理事会が倫理委員会の処分案と異なる決定を行おうとする場合には、倫理委員会の意見を聴取しなければならない。

4 理事会は、被申立人の処分が、除名又は厚生労働大臣あてに社会福祉士登録を抹消すべき旨の意見具申を行うことに相当する処分案を議決する。

(処分の決定)

第16条 総会は、本会定款第12条の規定に基づき、被申立人の除名又は厚生労働大臣あてに社会福祉士登録を抹消すべき旨の意見具申を行うこと等に関して議決する。

第3章 報告等

(日本社会福祉士会への通知)

第17条 本会会長は、会員の除名等を確定したとき、日本社会福祉士会に通知する。

(通知及び報告)

第18条 苦情対応機関が当該苦情申立に関する決定をした場合、本会会長は決定内容を被申立人に通知するとともに、申立人に報告する。

(秘密保持義務)

第19条 苦情対応機関等に属する者は、その業務上知った事項に関する秘密を厳守しなければならない。なお、苦情対応機関等に属さなくなった後も同様とする。

(公表)

第20条 処分の公表は、本会及び日本社会福祉士会の連名で行うことがある。

2 処分の詳細は原則として公表するものとし、それを制限する場合はその範囲・方法を理事会で定める。

(文書の取り扱い)

第21条 苦情対応に関係する文書は、本会事務局で保存する。

2 苦情対応に関係する文書の閲覧は、公表したものを除いて認めない。但し、被申立人及び申立人が委員長に申し出てその許可をえた場合には、許可された範囲及び条件で閲覧することができる。

(改廃)

第22条 この規則を改廃するときは、倫理委員会の発議に基づき理事会の承認を経て総会の議決をしなければならない。

附 則

1 この規則は、平成27年 5月30日から施行する。

2 この規則は、平成28年 6月 4日から施行する。