

一般社団法人千葉県社会福祉士会 正会員に対する苦情に関する手続規則

規則第6号
令和元年6月23日制定

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規則は、一般社団法人千葉県社会福祉士会（以下「本会」という。）の正会員に対して、本会に、苦情等の相談があった場合、あるいは苦情申立があった場合の手続を規定する。なお、苦情申立とは苦情が別途定められた文書で行われた場合をいう。

(指針・姿勢)

第2条 正会員に対して、苦情等の相談があった場合、あるいは苦情申立があった場合には、以下に掲げる基本的な指針・姿勢に基づいてその対応を行う。

- (1) 摘発を目的とするものではなく、本手続規則に従った苦情申立を前提として対応する。
- (2) 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) いわれなき誹謗中傷などにより正会員が不当に非難されることがないように正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) 利用者
- (2) 施設等関係者
- (3) 本会正会員
- (4) その他個人及び団体

(被申立人)

第4条 苦情申立を受けた正会員（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2名以内の選任
- (2) 審議における弁明
- (3) 決定に対する不服の申立

(委員の除斥、忌避及び回避)

第5条 申立人或いは被申立人となった倫理委員会の委員は、苦情申立の審査・審議・調査等に加わるできない。

(苦情相談対応機関)

第6条 苦情等の相談への対応は、苦情相談対応窓口、苦情相談対応機関が行う。

- 2 苦情相談対応窓口とは、本会事務局をいい、受け付けた苦情等などの相談内容を速やかに事務局長に報告しなければならない。
- 3 苦情相談対応機関とは、本会事務局長および各委員会の苦情相談対応担当者により構成される苦情初期対応チームをいう。苦情初期対応チームは、相談者から苦情相談対応窓口にご相談の内容について、相談者に対し苦情申立を行うかどうかを確認し、その方法及び手順等を説明する。

(苦情申立対応機関)

第7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 苦情対応窓口とは、本会事務局をいい、受け付けた苦情の申立内容を速やかに事務局長に報告しなければならない。

- 3 苦情対応機関とは、本会事務局長および倫理委員会、総会をいい、次の権限をもつ。
- (1) 倫理委員会は、苦情申立の調査、審査・審議を行い、処分案を会長に報告する。
 - (2) 総会は、被申立人の除名処分について議決する。
- 4 苦情調査機関とは、調査委員をいう。調査委員は、苦情申立書に記載された事実の内容及びその事実の有無に関する調査を行い、調査報告書を作成する。

第2章 手 続

(受付窓口)

第8条 苦情申立の受付窓口は、本会事務局とする。

(申立方法)

第9条 苦情申立は文書で行う。

(受付要件)

第10条 苦情申立の文書が次に掲げる要件を備える場合、本会は苦情申立を受理する。

- (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）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。

(審査開始)

第11条 前条に基づいて苦情申立書が受理された場合、倫理委員会の委員長（以下「委員長」という。）は、原則として1か月以内に倫理委員会を招集し、倫理委員会は、審査を開始するか否かを決定する。

2 倫理委員会は、申立人及び被申立人に対し、第1項の決定結果を通知する。

(懲戒基準)

第12条 定款第9条に規定する除名を含む懲戒の種類並びに基準は、一般社団法人千葉県社会福祉士会懲戒に関する規則（以下「懲戒規則」という。）による。

(弁明)

第13条 次条による審議を行う場合には、被申立人に弁明の機会を与えなければならない。

2 倫理委員会は、弁明の経過及び結果について記録を作成する。

(審査及び報告)

第14条 倫理委員会は、調査委員から提出された調査に関する報告書、及び被申立人の弁明の結果をもとに審査及び審議を行い、その経過及び結果につき報告書を作成し、会長に報告する。

2 懲戒規則に基づき被申立人の懲戒処分が必要と考えられる場合には、前項の報告書には倫理委員会が相当と考える懲戒処分案をも含めるものとする。

3 倫理委員会は、審査及び審議の経過及び結果について記録を作成する。

(処分の執行)

第15条 本会会長は、前条の処分案に基づき処分を決定する。但し、除名の場合は総会で決議しなければならない。

(通知及び報告)

第16条 本会会長は、前条の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。

2 前項の通知は、被申立人に対し、本会に出頭を求め、会長から手交するものとする。ただし、被申立人が指定された日時に出頭しないときは、被申立人の住所に通知を送付するものとする。

(再審査請求及び不服申立)

第17条 申立人は、決定報告を受けた後30日以内に再審査請求をすることができ、本会会長に請求をするものとする。

2 被申立人は、処分の通知を受けた後30日以内に不服申立をすることができ、本会会長に不服申立をするものとする。

3 第1項に定められた期間内に申立人から再審査請求がされなかった場合には処分の決定は確定する。

4 第2項に定められた期間内に被申立人から不服申立がされなかった場合には、処分の決定は確定する。

(執行停止)

第18条 申立人による再審査請求又は被申立人による不服申立の審査が行われている間は、処分の執行を停止する。

(再度の審査)

第19条 被申立人の不服申立による再度の審査の手続きは第14条乃至第16条を準用する。

第3章 報告等

(報告)

第20条 本会会長は、被申立人の除名の執行が確定したときは、日本社会福祉士会に報告し、また、日本社会福祉士会と連名で厚生労働省に報告する。

(秘密保持義務)

第21条 苦情対応機関等に属する者は、その職務上知り得た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22条 処分の公表は、処分の執行が確定した後、本会会長が行う。

2 処分の公表の範囲・方法は、理事会で定める。

(文書の取り扱い)

第23条 苦情申立に関係する文書は、本会事務局で永年間保存する。

2 倫理委員会以外の者が前項の文書を閲覧することはできない。ただし、被申立人及び申立人が委員長の許可を得た場合には、許可された範囲及び条件で閲覧することができる。

(規則の改廃)

第24条 この規則を改廃するときは、倫理委員会又は理事会の発議に基づき、総会の承認を得なければならない。

附 則

1 この規則は、令和元年6月23日より施行する。ただし、この規則施行の際に、既に手続が開始されている事案については、なお従前の例による。