公益社団法人埼玉県社会福祉士会
会員への苦情に対応する手続に関する規則

規則第9号
2013年6月22日制定

第１章　総　則

（目的）
第１条　この規則は、公益社団法人埼玉県社会福祉士会（以下「本会」という。）の会員等に対する苦情などの申立て（以下「苦情申立」という。）が本会に持ち込まれたときに対応する手続を規定し、もって本会正会員（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。

（定義）
第２条　この規則において「苦情」とは、会員が行った行為のうち、社会福祉士及び介護福祉士法に定める社会福祉士の義務、または社会福祉士の倫理綱領・行動規範に照らして不適切と思料される行為に対する苦情をいう。

（指針・姿勢）
第３条　会員が苦情を申し立てられた場合（以下「苦情申立」という。）に対応（以下「苦情対応」という。）する基本的な指針・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、苦情申立に対する対応を行う。
（２）苦情対応は、事実関係を十分調査した上で、社会福祉士及び介護福祉士法に定める社会福祉士の義務、または公益社団法人日本社会福祉士会（以下「連合体」という。）の倫理綱領・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会員の権利を擁護する。

（申立人）
第４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）会員
（２）利用者
（３）施設等福祉関係諸団体
（４）連合体の正会員
（５）その他個人及び団体
２　申立人又は被申立人となった本会理事は、当該苦情対応の審査・審議に加わることができない。

（被申立人）
第５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２名以内の選任
（２）審議における弁明
（３）決定に対する異議の申立て（以下「異議申立て」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、被申立人が協力しなくても、第６条に規定する苦情対応機関等は、苦情対応の手続きを進めることができる。

（苦情対応機関等）
第６条　苦情申立への対応は、苦情対応窓口、苦情対応機関が行う。
２　苦情対応窓口とは、本会事務局をいい、受け付けた苦情申立を集約し、すみやかに別に定める倫理委員会に報告する役割を担う。

３　苦情対応機関とは、倫理委員会及び理事会をいい、次の権限をもつ。
（１）倫理委員会は、苦情申立について本会懲戒に関する規則（以下「懲戒に関する規則」という。）第３条を適用する、又は、適用しないことを決定する。
（２）倫理委員会は、苦情申立てについて審査を行い、処分案を作成する。
（３）理事会は、処分案を審議し、処分を決定する。

（業務委託契約に伴う苦情対応機関等）
第７条　懲戒に関する規則第３条を適用するときは、第６条第３項第２号の規定にかかわらず、本会事務局は受け付けた苦情申立を連合体に通知し、連合体の綱紀委員会及び理事会は、苦情対応機関に代わって当該苦情申立についての審査、処分案の作成を行うものとする。

第２章　手　続

（申立方法）
第８条　苦情申立は、文書で行う。

（受付要件）
第９条　苦情申立の文書は、様式第１号のとおりとし、次に掲げる要件を備えるものとする。
（１）被申立人が特定されていること。
（２）申立人の連絡先（氏名・住所・電話番号）が特定されていること。
（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されていること。

（倫理委員会への伝達）
第１０条　本会事務局は、受け付けた苦情申立をすみ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。

（審査開始）
第１１条　倫理委員会は、原則として１ヶ月以内に苦情申立の審査を開始し、または開始しない決定をする。

（調査）
第１２条　審査に必要な調査は、委員長に指定された調査員が行う。
２　調査員は申立人及び被申立人に直接面接し事情を聴取し、必要に応じてその他の事実関係調査を行う。
３　調査員は、調査結果について報告書を作成し、すみやかに委員長に提出する。

（懲戒基準）
第１３条　本会定款第９条に規定する除名を含む懲戒の種類並びに基準は、連合体懲戒基準規程第３条から第６条に規定する種類並びに基準に準ずる。

（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、すみ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する。

（審議及び再調査依頼）
第１５条　理事会は倫理委員会から審査に関する報告書を受けたときは、審議の日を定め、これを被申立人に通知する。
２　理事会は、審査に関する報告書及び被申立人の弁明をもとに審議する。
３　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、倫理委員会に追加の報告又は再調査を求めることができる。
４　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。

（業務委託契約に伴う手続き）
第１６条　懲戒に関する規則第３条を適用するときは、第１０条から第１２条、第１４条及び第１５条の規定にかかわらず、連合体は調査、審査を行い、審査結果を本会へ通知する。
２　本会理事会は、前項により連合体から審査結果の通知を受けたときは、すみやかに審議する。

第３章　報告等

（通知及び報告）
第１７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、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。

（異議申立て）
第１８条　申立人及び被申立人は、理事会の決定に不服のある時は、理事会の決定報告を受けた後３０日以内に本会に異議申立てをすることができる。
２　前項に定められた期間内に異議申立てがなされなかったときには、決定内容は確定する。

（再度の決定）
第１９条　異議申立てによる再度の審議の手続きについては、第１５条、第１６条、第１７条を準用する。
２　理事会で除名を決定し、総会において除名が否決されたときは、理事会はすみやかに再度の審議を行う
３　再度の審議の決定により、決定内容は確定する。

（秘密保持義務）
第２０条　苦情対応機関等に属する者は、苦情対応上知り得た個人情報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。

（処分の公表及び報告）
第２１条　処分の公表は、会長が行う。
２　処分の公表の範囲・方法は、理事会で定める。
３　会長は、処分の年月日、処分の理由及び内容について連合体会長に報告する。

（文書の取り扱い）
第２２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。

（業務委託契約に伴う報告等）
第２３条　懲戒に関する規則第３条を適用するときは、第１７条及び第２１条第１項中「会長」とあるのは「会長と連合体会長」と、第２１条中「理事会」とあるのは「理事会と連合体理事会」と、第２２条に「委員長」とあるのは「委員長と連合体綱紀委員長」と読み替えるものとする。

（その他）
第２４条　聴取方法、調査実施細則その他この規則に定めのない場合は、連合体正会員に所属する社会福祉士に対する倫理綱領に関する規程を準用する。

（規則の改廃）
第２５条　この規則を改廃するときは、倫理委員会の発議にもとづき理事会で審議し総会の議決を経なければならない。

附　則
この規則は、２０１３年6月２２日より施行する。
附　則
この規則は、２０１４年4月１日より施行する。
附　則
この規則は、２０１８年6月２３日より施行する。
附　則
この規則は、２０１９年6月２２日より施行する。