

一般社団法人兵庫県社会福祉士会 苦情申立に対する手続き規程

規程第 18 号
2015 年 4 月 1 日制定

第 1 章 総 則

(目的)

第 1 条 この規則は、一般社団法人兵庫県社会福祉士会（以下、「本会」という。）に所属する会員に対する苦情などの申立（以下「苦情申立」という。）が本会に持ち込まれた時に対応する手続き、及び同手続きに関する事項を定めるとともに、本会会員に対して懲戒を行う場合の基準を定め、もって本会会員の倫理及び資質の維持・向上を図ることを目的とする。

(指針・姿勢)

第 2 条 本会会員に係る苦情申立について、本会の行うべき対応（以下「苦情対応」という。）は、次の指針・姿勢をもって行うものとする。

- (1) 本会による恣意的な摘発を目的とするものではなく、苦情申立を前提として苦情対応すること
- (2) 苦情対応は、事実関係を十分調査したうえで、公益社団法人日本社会福祉士会が採択した「社会福祉士の倫理綱領」（以下「倫理綱領」という。）・「社会福祉士の行動規範」（以下「行動規範」という。）に照らして不適切であるか否かを判断すること
- (3) いわれなき誹謗中傷などにより本会会員が不当に非難されることがないように、本会会員の権利を擁護すること

(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) 本会会員に業務を依頼した者
- (3) 本会会員及び本会会員の所属先のサービスを利用する者
- (4) その他個人及び団体

2 申立人が苦情解決委員会委員及び本会理事の場合、これらの者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 苦情申立を受けた本会会員（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) 1名までの代理人の選任
- (2) 審議における弁明
- (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、被申立人が協力しなくても、次条に規定する苦情対応機関は、苦情対応の手続きを進めることができる。

3 被申立人となった苦情解決委員会委員及び本会理事は、当該苦情対応の審査・審議に加わることができない。

(苦情対応機関)

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 苦情対応窓口とは、本会事務局をいい、次の役割を担う。

- (1) 苦情申立を苦情解決委員会に報告すること

3 苦情対応機関とは、第6条に定める苦情解決委員会、理事会、及び総会をいい、次の権限を有する。

- (1) 苦情解決委員会は、苦情申立についての調査及び審査をし、処分案を作成する
- (2) 理事会及び総会は、被申立人の処分案を審議し、処分の可否を議決する

4 苦情調査機関とは、第21条に定める調査委員をいい、次の役割を担う。

- (1) 調査委員は、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

第2章 苦情解決委員会

(苦情解決委員会の設置)

第6条 本会は、定款第9条に基づく手続を実行するための機関として、苦情解決委員会（以下、「本委員会」という。）を設置する。

(苦情解決委員会の位置付け)

第7条 本委員会は、その目的を達成するため、本会の組織において独立した立場で活動するものとする。

(組織)

第8条 本委員会は、次の各号に掲げる苦情解決委員（以下「委員」という。）をもって組織する。

- (1) 会員 5 名
- (2) 会員以外 2 名
- 2 委員は、理事会の承認を経て、会長が指名する。
- 3 苦情解決委員長（以下「委員長」という。）は、委員の互選により定める。
- 4 委員長は、本委員会を招集し、議長となる。
- 5 本委員会が必要であると認めるときは、前項の委員のほか、臨時委員を置くことができる。

（任期）

- 第 9 条** 委員の任期は、就任後 2 年以内とし、2 期（4 年）を越えて選任されることはできない。
- 2 任期途中に就任した委員の任期は、前任者の残任期間とする。
 - 3 委員長の任期は、委員の任期による。
 - 4 臨時委員の任期は、1 年を越えてはならない。

（解任）

- 第 10 条** 委員が次の各号の一に該当するときは、理事会は解任することができる。この場合、その委員に対し、議決前に弁明の機会を与えなければならない。
- (1) 心身の故障のため職務の執行に堪えられないと認められるとき
 - (2) 職務上の義務違反、その他委員としてふさわしくない行為があると認められるとき

（審議事項）

- 第 11 条** 本委員会の審議事項は、次のとおりとする。
- (1) 会員の倫理綱領・行動規範に関すること
 - (2) 会員の懲罰に関すること
 - (3) 本会、本会が実施する事業及び会員に対する苦情、中傷等が持ち込まれた時の対処に関すること
 - (4) 会員の不服申立に関すること

（開催）

- 第 12 条** 本委員会の会合は、委員長が必要と認めた場合に開催する。
- 2 本会会長は、本委員会の開催を求めることができる。

（議決）

- 第 13 条** 本委員会は、委員の 3 分の 2 以上の出席によって成立し、出席した委員の過

半数をもって議決する。

(委員以外の出席者)

第14条 本委員会は、必要があるときは、関係者の出席を求め、その意見を聞くことができる。

(部会の設置)

第15条 本委員会の業務を遂行するために、必要な部会を設けることができる。

第3章 手続き

(苦情対応窓口)

第16条 苦情申立の受付窓口は、本会事務局とする。

(申立方法)

第17条 苦情申立は、文書を苦情対応窓口へ提出して行う。

(受付要件)

第18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け付けるものとする。

- (1) 申立人の連絡先（氏名・住所・電話番号）が特定できること
- (2) 被申立人が特定できること
- (3) 苦情内容の時期、場所、事由が具体的に明記されていること

(苦情申立受付の報告)

第19条 本会事務局は、苦情申立を受付けた場合は、被申立人から事情を聴取したうえで、速やかに苦情解決委員会に報告しなければならない。

(審査開始)

第20条 苦情解決委員会は、速やかに苦情申立の審査を開始するか、あるいは審査を開始しない決定をする。

(調査委員の委嘱)

第21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。なお、調査委員の委嘱については、本会に協力を求めることができる。

- 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。ただし、従前の調査委員の再任を妨げない。

(調査方法)

第22条 調査委員は、次の各号の定めるところにおいて調査を実施する。

- (1) 申立人または代理人から事情を聴取する
 - (2) 被申立人から事情を聴取する。被申立人の代理人は、その場に同席することができる。被申立人が苦情解決に協力しない場合でも、調査を進めることができる
 - (3) 申立人および被申立人は、代理人に手続きを委任することができる
 - (4) その他、必要に応じて苦情要件に係る関係者及び関係機関から、事情を聴取することができる
- 2 調査委員は、調査報告書を作成し、速やかに苦情解決委員会へ提出する。

(懲戒基準)

第23条 本会における懲戒処分は、本会会員の行為が次の各号に該当する処分を行う。

- (1) 倫理綱領・行動規範に禁じられている行為を行っていないが、反省または改善を要する事案がある場合、懲戒処分とは別に、口頭注意とする
 - (2) 倫理綱領・行動規範に禁じられている行為を行い、当該会員に反省の意思があり、情状酌量の余地がある場合は、嚴重注意とする
 - (3) 倫理綱領・行動規範に禁じられている行為を行い、当該会員に社会福祉士として不適切な対応や態度が見られる場合は、戒告とする
 - (4) 倫理綱領・行動規範に禁じられている行為を行い、定款第9条の除名処分に該当する場合は、除名とする。会長は、本会会員に対する除名の執行が確定したときは、公益社団法人日本社会福祉士会に、除名処分の報告並びに社会福祉士の登録取消しを厚生労働大臣に意見具申するよう進達する
- 2 嚴重注意または戒告の懲戒処分を受けた場合、本会が実施する必要な研修を受講しなければならない。
 - 3 除名処分を受けた会員は、2年間は再度、会員になることはできない。
 - 4 苦情申立を受けた会員は、前項の処分が確定するまで、本会会員としての身分は保持される。

(審査並びに報告)

第24条 苦情解決委員会は、調査報告書及び被申立人の弁明書をもとに審査をし、被申立人の弁明の機会を設けたうえで、審査報告書を作成して、速やかに理事会へ提出する。被申立人の処分が必要と考えられる場合には、処分案を含める。

(審議)

第25条 理事会は、苦情解決委員会から審査報告書を受けて、速やかに審議し、処分を決定する。

2 理事会は、審査報告書をもとに審議する。

3 理事会が苦情解決委員会の処分案と異なる決定を行う場合には、苦情解決委員会の意見を聴取しなければならない。

4 理事会は、審議を行った結果、懲戒処分を認める場合は、その執行を議決しなければならない。ただし、除名の執行は、総会において、被申立人の弁明の機会を設けたうえで、議決しなければならない。

5 理事会において、処分を決定するまでに、申立人が申立を取り下げた場合は、審議を終了する。

(再調査)

第26条 理事会は、審査報告書の内容が不十分であると認める場合は、苦情解決委員会に追加の報告、または再調査を求めることができる。

(通知)

第27条 第25条及び第26条の規定に基づき、当該苦情申立に関し本会会員の処分を決定した場合は、会長は速やかに決定内容を被申立人および申立人に通知する。

(再審査請求及び不服申立)

第28条 申立人は、処分の決定通知を受取った日から30日以内に再審査請求をすることができる。

2 被申立人は、処分の決定通知を受取った日から30日以内に不服申立をすることができる。

3 前各項の請求及び申立は、会長に対して、文書によって行う。

4 第1項及び第2項に定められた期間内に、再審査請求及び不服申立がなされなかったときには、処分の決定が確定する。

(執行停止)

第29条 申立人による再審査請求、及び被申立人による不服申立の審査が行われている間は、決定の執行を停止する。

(再度の議決)

第30条 再審査請求及び不服申立による再度の議決の手続については、第25条を準用する。

- 2 再度の議決により、処分は確定する。

第4章 情報の取り扱い・公表等

(秘密保持義務)

第31条 苦情対応機関に属する者は、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、これらの者が苦情対応機関に属さなくなった後も同様とする。

(公表)

第32条 処分の公表については理事会で決定して、会長が行う。

- 2 処分の公表の範囲、方法は、理事会で別に定める。
- 3 処分の公表は、処分が確定してから行う。

(文書の取り扱い)

第33条 苦情対応に係る文書は、本会事務局で保存する。

- 2 苦情対応に係る文書の閲覧は、これを認めない。ただし、申立人および被申立人が会長に文書の閲覧を申出て、理事会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。

(規程の改廃)

第34条 本規程を改廃するときは、理事会の承認を経なければならない。

附 則

- 1 この規程は、2015年4月1日より施行する。
- 2 この規定は、2022年6月25日より改正施行する。