

# 公益社団法人大阪社会福祉士会への苦情申立に対する手続規程

## 第1章 総 則

### (目的)

第1条 この規程は、公益社団法人大阪社会福祉士会（以下「本会」という。）の会員等に対する苦情等の申立て（以下「苦情申立」という。）の手続きに関する事項を定め、もって本会会員等の倫理の維持向上を図ることを目的とする。

### (苦情申立の取扱い指針)

第2条 苦情申立の取扱い指針は次の各号に基づくものとする。

- (1) 苦情申立に基づいて事実関係を十分に調査し、社会福祉士の倫理綱領及び社会福祉士の行動規範に照らして判断すること。
- (2) いわれなき誹謗中傷から本会会員等が不当な取扱い受けないよう、その権利を守ること。

### (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) 本会会員及び本会会員の所属先のサービスを利用する者
- (3) 前号のサービス提供機関に勤務する者及びその関係者
- (4) 本会及び本会支部
- (5) その他個人及び団体

2 申立人となった本会会員は、当該苦情対応の審査・審議に加わる事はできない。

### (被申立人)

第4条 苦情申立を受けた本会会員等（以下「被申立人」という）は次の各号の権利行使することができる。

- (1) 1名までの代理人の選任
- (2) 調査過程における弁明
- (3) 処分決定に対する不服申立

2 被申立人は、苦情解決調査に協力する義務を負う。

### (苦情対応機関)

第5条 苦情申立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する。
- 3 苦情対応機関は理事会とし、次の各号の任務を遂行する。
  - (1) 速やかに苦情調査機関を設置すること。
  - (2) 苦情調査機関の調査報告書に基づいて、処分案を審議し、除名処分以外の処分を決定すること。

- (3) 決定された処分を速やかに申立人及び被申立人に報告すること。
  - (4) 除名処分が相当と判断した場合は、理事会の議決を得て総会に議案として除名を提案すること。
  - (5) 苦情解決調査結果・審議録・決定はすべて社団法人日本社会福祉士会に文書で報告すること。
- 4 苦情調査機関は、本会理事を含む本会会員2名以上及び本会会員以外の者1名以上をもって構成し、理事会がこれを任命又は委嘱する。

## 第2章 手続き

### (苦情申立の方法)

第6条 苦情申立は、文書を苦情対応窓口に提出しなければならない。

### (苦情申立受付の要件)

第7条 苦情申立の要件は次の各号を満たすものとする。

- (1) 申立人の氏名及び住所、電話番号等の連絡先が記入されていること。
- (2) 被申立人が特定できること。
- (3) 苦情内容の時期、場所、事由が明記されていること。

### (苦情申立受付の報告)

第8条 苦情対応窓口が苦情を受け付けた場合は、速やかに苦情対応機関に報告しなければならない。

### (苦情の調査の開始)

第9条 苦情対応機関は受付文書に基づいて速やかに調査を開始するか、或いは調査を開始しない決定をする。調査を開始する場合は、速やかに苦情調査機関を構成しなければならない。

### (調査の方法)

第10条 苦情調査機関は、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事ができる。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事ができる。

### (報告書の作成)

第11条 苦情調査機関はその調査するところに基づいて、苦情調査機関設置から速やかに調査報告書を作成しなければならない。調査報告書は苦情対応機関に提出する。

2 報告書には処分案を記載する。

(懲戒基準)

第12条 懲戒の種類並びに基準は別に定める。

(審議及び決定)

第13条 苦情対応機関は調査報告書に基づいて処分を審議し、処分を決定する。決定は以下の各号に定めるところとする。

- (1) 懲戒処分
  - (2) 不処分
- 2 苦情対応機関は、調査報告書の処分案と異なる決定をすることができる。
  - 3 苦情対応機関は、調査報告書の内容が不十分であると認めた場合は、再調査の必要性を明らかにして苦情調査機関に再調査を命ずることができる。
  - 4 苦情対応機関が被申立人に除名処分相当の判断をした場合は、理事会の議決を経て、総会に処分案を提出し総会で議決しなければならない。

(処分の通知)

第14条 苦情対応機関は、処分決定から7日以内に処分を申立人、被申立人に通知しなければならない。

- 2 申立人は、通知を受け取った日から7日以内に再調査を依頼する（以下「再調査依頼」という）ことができる。
- 3 被申立人は通知を受け取った日から7日以内に不服を申し立てる（以下「不服申立」という）ことができる。
- 4 再調査依頼及び不服申立は、文書によって行われなければならない。
- 5 第2項の再調査依頼及び第3項の不服申立がない場合、処分が確定する。

(再調査)

第15条 苦情対応機関は、処分について申立人から再調査依頼があった場合、調査報告書及び再調査依頼の文書に基づいて、再調査が必要かどうかを判断する。再調査の必要がないと判断された場合は、処分は確定する。

- 2 再調査が決定した場合、苦情対応機関は、苦情調査機関を新たに設置しなければならない。この場合、その構成員は前苦情調査機関の構成員のうちから2名までの再任を妨げない。
- 3 苦情調査機関は、速やかに調査報告書を作成し、苦情対応機関にこれを報告しなければならない。

(不服申立)

第16条 被申立人から不服申立があった場合の再調査に関する手続き等は、前条の規定を準用する。

(執行の猶予)

第17条 再調査依頼及び不服申立があった場合は、その調査及び審議の間処分の執行は停止

される。

(再度の決定)

第18条 苦情対応機関は、再調査の調査報告書に基づいて、処分を決定する。

2 この決定により、処分は確定する。ただし、除名処分に関する場合は、理事会の議決を経て、総会の審議・議決を得なければならない。

第3章 報告その他

(決定の報告)

第19条 処分が確定した場合、第5条第3項第3号及び第4号の規定に基づいて30日以内に処分理由及び結果を会員に公表し、日本社会福祉士会にこれを報告しなければならない。

(公表の方法)

第20条 本会会員への処分の公表は文書により、本会会長がこれを行う。

(秘密保持)

第21条 苦情解決に関わったすべての者は、その知りえた情報について秘密保持の義務を有する。これは、本会会員が本会を退会した後も同様である。

2 調査報告書等の苦情解決に関わる文書は閲覧する事を認めない。ただし、申立人及び被申立人のみ、理事会の許可を得て許可された範囲で、これを閲覧することができる。

(改 廃)

第22条 この規程の改廃は、理事会の承認を得なければならない。

附 則

1. この規程は、2013年12月17日から施行する。
2. 公益社団法人大阪社会福祉士会会員への苦情申立に対する手続規程（2013年11月16日）は、廃止する。
3. 公益社団法人大阪社会福祉士会会員への苦情申立に対する手続規程（2013年5月26日制定）は、廃止する。
4. 社団法人大阪社会福祉士会会員への苦情申立に対する手続規程（2007年12月1日制定）は、廃止する。
5. 社団法人大阪社会福祉士会会員への苦情申立に対する手続規則（2004年4月1日制定）は、廃止する。