

# 苦情対応・処理規程

## (目的)

第1条 この規程は、一般社団法人北海道精神保健福祉士協会（以下「当法人」という。）定款第7条に定める当法人の会員に対する苦情の対応・処理等について必要な事項を定め、もって会員の倫理の維持及び資質の向上に資することを目的とする。

## (苦情の定義)

第2条 この規程において苦情とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 会員が職務において違法もしくは当法人の定款及び倫理に反する不当な行為をしたことにより何らかの不利益を受けたとして個別的具体的にその是正を求める不服
- (2) 会員の不適切な職務の態様に対する不平不満

## (申立人)

第3条 苦情申立ができる者（以下「申立人」という。）は、国内国外の個人又は団体とする。

- 2 理事及び苦情対応・処理委員会委員が申立人となった場合、理事会及び苦情対応・処理委員会における苦情申立の処理に関与することはできない。

## (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) 苦情申立の処理過程における弁明
- (2) 決定に対する不服の申立
- 2 被申立人は、苦情申立の処理に協力するものとする。
- 3 理事及び苦情対応・処理委員会委員が被申立人となった場合、理事会及び苦情対応・処理委員会における苦情申立の処理に関与することはできない。

## (申立方法)

第5条 苦情申立は、原則として文書をもって行うものとする。

## (受付要件及び受理等)

第6条 苦情申立の文書が、次に掲げる要件を備える場合、苦情申立を受理するものとする。

- (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）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。
- 2 苦情申立は、当法人において受理し、事務局長が集約するものとする。
- 3 事務局長は、前項により報告のあった苦情申立を苦情対応・処理委員会に伝達する。

(苦情申立の取り下げ)

第7条 申立人は苦情申立を取り下げることができる。

2 苦情申立の取り下げは、文書をもって行うものとする。

(審査の採決)

第8条 苦情処理・対応委員会は、審議の結果に基づき、次の採決をするものとする。

(1) 認容

(2) 棄却

2 苦情対応・処理委員長（以下「委員長」という。）は、前項第1号の採決をした場合、申立人及び被申立人に通知し、前項第2号の採決をした場合には申立人に通知する。なお、申立人には、公益社団法人日本精神保健福祉士協会に申立をすることができる旨を併せて伝達する。

3 前項の通知は、文書により行うものとする。なお、第1項第2号の採決を通知する文書には、その採決をした理由を明記するものとする。

(調査委員)

第9条 苦情対応・処理委員会は、審査に必要な調査を行うため、苦情対応・処理委員会の中から調査委員として複数を選任する。

(調査の開始)

第10条 調査委員は、審査を認容した日から原則として30日以内に調査を開始するものとする。

(調査方法等)

第11条 調査委員は、申立人から事情を聴取する。

2 調査委員は、被申立人に原則として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項による調査の他に、審査に必要な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、調査委員の署名・捺印のある調査報告書を作成し、すみやかに苦情対応・処理委員会に提出する。

(審査及び報告)

第12条 苦情対応・処理委員会は、調査報告書及び被申立人の弁明をもとに審査をし、審査報告書を作成して、すみやかに理事会へ提出する。なお、第14条第2項に掲げる懲罰処分が必要と考えられる場合には、審査報告書には懲罰処分案を含めるものとする。

(審議等)

第13条 理事会は、苦情対応・処理委員会から審査報告書が提出されたときは、原則として30日以内に理事会を開催し、審議するものとする。

2 理事会は、審査報告書の内容が不十分であると認めた場合には、苦情対応・処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。

3 理事会が苦情対応・処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、苦情

対応・処理委員会の意見を聴取するものとする。

(処 分)

第 14 条 理事会は、前条の審議を経て、処分を決定するものとする。

2 懲罰処分は次の 4 種とする。

(1) 嚴重注意 情状酌量の余地がある場合は、文書をもって嚴重に注意する。

(2) 是正勧告 改善すべき事項が明らかな場合は、文書をもって是正を勧告する。

(3) 戒告 是正勧告の処分を決定した後においても改善がないと認められた場合、又は再度是正勧告に相当する行為があった場合は、文書をもって戒告とする。

(4) 除名 戒告処分を決定した後においても、再度是正勧告に相当する行為があった場合、又は重大な法令違反が認められた場合は、除名とする。

3 理事会は、除名処分を決定した場合、除名処分とする議案を社員総会に提出するものとする。

4 理事会は、除名処分となった被申立人が精神保健福祉士である場合、その登録の取り消しを意見具申する議案を社員総会に提出するものとする。

5 除名処分をした者については、公表することができる。

(身分保持)

第 15 条 処分が決定するまでの間、会員の身分は保持される。

(通知及び報告)

第 16 条 理事会又は社員総会において当該苦情申立に関する処分の決定をした場合、会長は決定した内容を決定通知書により申立人に報告するとともに、決定通知書により被申立人に通知するものとする。

(再審査請求及び不服申立)

第 17 条 申立人は、理事会又は社員総会の決定通知書の到達後から 30 日以内に会長に再審査請求をすることができる。

2 被申立人は、理事会又は社員総会の決定通知書の到着後から 30 日以内に会長に不服申立をすることができる。

3 第 1 項及び第 2 項に定められた期間内に申立人からの審査請求及び被申立人からの不服申立（以下「再審査請求等」という。）がなされなかった場合、決定は確定する。

(特別委員)

第 18 条 再審査請求等がなされた場合、会長は理事の中から再審査及び不服申立のための特別委員を指名する。

(執行停止)

第 19 条 再審査請求等の審査が行われている間は、決定の執行を停止する。

(最後の議決)

第 20 条 再審査請求等に伴う再度の議決の手続きについては、第 13 条を準用する。

(秘密保持義務)

第 21 条 苦情の処理に関与する者は、苦情の処理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。

- 2 苦情処理関係文書の閲覧は認めない。ただし、申立人又は被申立人が会長に申し出て、委員長と協議のうえ、そ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。

(倫理綱領)

第 22 条 本規程は、公益社団法人日本精神保健福祉士協会の倫理綱領及び社会福祉専門職能団体協議会のソーシャルワーカーの倫理綱領に準拠するものとする。

(改廃)

第 23 条 この規程の改廃は、理事会の発議に基づき、社員総会の承認を経なければならない。

附 則

- 1 この規程は、2016 年 5 月 1 日より施行する。

## 苦情対応・処理委員会規程

### （目 的）

第1条 この規程は、一般社団法人北海道精神保健福祉士協会（以下「当法人」という。）の会員に対する苦情等に対応するために設置する苦情対応・処理委員会（以下「委員会」という。）について必要な事項を定めることを目的とする。

### （独立性の担保）

第2条 委員会は、その目的を達成するため、当法人の組織において独立した立場で活動するものとする。

### （構成等）

第3条 委員会は、5人以上の委員をもって構成する。

- 2 委員には、当法人の会員以外の学識経験者を含めることができる。
- 3 委員は、理事を兼ねることはできない。
- 4 委員は、理事会において選出し、会長が委嘱する。
- 5 委員は、互選により委員長と副委員長を選任する。

### （任 期）

第4条 委員の任期は2年とし、再任を妨げない。

- 2 補欠により指名された委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 委員は、辞任又は任期満了後においても、後任者が就任するまでは、その職務を行わなければならない。

### （権 能）

第5条 委員会は、次の事項について議決する。

- (1) 会員に対する苦情、中傷等が持ち込まれたときの対処に関する事項
  - (2) 会員の不服申立に関する事項
  - (3) 会員の懲罰に関する事項
  - (4) その他会員の倫理に関する事項
- 2 委員会は、前項各号に関して議決した事項は、理事会に報告しなければならない。

### （招集及び開催）

第6条 委員会は、次の事項において開催し、委員長が招集する。委員長がこれをできない場合は、副委員長が代行する。

- (1) 会員に対する苦情申立があったとき
- (2) 委員長（副委員長が代行の場合は副委員長）が必要と認めたとき

### （聴 聞）

第7条 委員会は、必要に応じて、委員以外の会員及び会員以外の者の出席を求め、その意見を聴聞することができる。

(改 廃)

第 8 条 この規程の改廃は、理事会の決議を経なければならない。

附 則

1 この規程は、2016 年 5 月 1 日より施行する。

# 苦情対応・処理規程フローチャート

