

一般社団法人長崎県社会福祉士会
苦情解決に関する規程

規程第 6 号

(目的)

第 1 条 この規程は、一般社団法人長崎県社会福祉士会（以下「本会」という。）への会員もしくは会員以外からの苦情に対して適切に解決を図ることを目的に必要事項を定める。

(苦情解決体制)

第 2 条 苦情に対応するため、本会に次の者を置く。

- (1) 苦情解決責任者 会長
- (2) 苦情受付担当者 事務局長
- (3) 第三者委員 若干名

(苦情解決責任者)

第 3 条 苦情解決責任者は、本会の会長がその任に当たる。

(苦情受付担当者)

第 4 条 苦情受付窓口を設置し、苦情受付担当者を置くものとする。

(第三者委員の選任)

第 5 条 第三者委員は、本会の理事会において選任し、会長が委嘱する。

- 2 第三者委員の任期は、2 年とする。ただし、再任を妨げない。また、補欠による委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 第三者委員は、次の職務を行う。
 - (1) 苦情解決責任者から苦情受付内容の報告聴取
 - (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申立人への通知
 - (3) 苦情申立人からの苦情の直接受付
 - (4) 苦情申立人への助言
 - (5) 本会への助言
 - (6) 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
 - (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
 - (8) 日常的な状況把握と意見聴取

(苦情解決委員会)

第 6 条 本会に、苦情の適切な解決を図るため苦情解決委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会は、苦情解決責任者・副会長・苦情受付担当者・第三者委員から構成する。

3 委員会の委員長は、本会副会長のうちから1名が務める。

(苦情の受付)

第7条 苦情受付担当者は、苦情の申し立てを受けた年月日、苦情申立人、苦情の内容、苦情申し出人の意向、第三者委員への報告の要否、苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いに対する第三者委員の助言、立会の要否及び回答の要否を苦情受付票（様式第1号）に記録する。

2 苦情受付担当者は、問い合わせや軽易な事項については直接窓口で対応する。

(苦情の報告)

第8条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。

(苦情への対応)

第9条 苦情解決責任者は、苦情のうち回答を必要とするものについては、苦情内容の事実関係を確認するとともに、苦情解決委員会の開催の有無について判断を行う。開催が必要な場合は速やかに委員会を開催し、苦情への対応を協議する。

2 ただし、除名等の処分が必要と思われる事案については、日本社会福祉士会に速やかに報告するとともに、処分等内容について一任をする。

(苦情への回答)

第10条 苦情解決責任者は、委員会の協議をもとに、苦情申立人に対して文書において回答するものとする。

2 ただし、回答に時間がかかる見込みのある場合は、予め苦情申立人に遅延の理由と回答時期について説明し、了解を求めるものとする。

(理事会への報告)

第11条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものは除き、受け付けた苦情及び対応の結果について直近の理事会に報告するものとする。

(改廃)

第12条 この規程を改廃するときは、理事会の承認を得なければならない。

附 則

この規程は、平成24年6月24日より施行する。

【長崎県社会福祉士会・会員への苦情等に対応する フローチャート】

