

(目的)

第1条 この規程は、一般社団法人岩手県社会福祉士会(以下「本会」という。)の正会員及び本会への苦情への対応に関することを目的とする。

(指針・姿勢)

第2条 正会員に対して、苦情がされた場合には以下に掲げる基本的な指針・姿勢に基づいてその対応をう。

- (1) 摘発を目的とするものではなく、本対応規程に従った苦情を前提として対応する。
- (2) 事実関係を十分調査した上で、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) いわれなき誹謗中傷などにより正会員が不当に非難されることがないように正会員の権利を擁護する。

(苦情申出人)

第3条 苦情申出人は、次の各号の者とする。

- (1) 本会の実施する事業の利用者及び関係者
- (2) 本会正会員
- (3) その他個人及び団体

(苦情の申出)

第4条 苦情の申出は、口頭、電話、文書、FAX、メール等で受け付けることができる。

2 匿名においても受け付けることができる。

(被苦情申出人)

第5条 苦情を受けた正会員は、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) 苦情に対する弁明
- (3) 苦情対応への不服の申立

(対応役員の除斥、忌避及び回避)

第6条 申出人或いは被申出人となった正副会長会議の役員は、苦情の審査・審議・調査等に加わることはできない。

(苦情対応窓口)

第7条 苦情受付への対応は、苦情対応窓口が行う。

2 苦情対応窓口とは、本会事務局をいい、受け付けた苦情を速やかに事務局長に報告しなければならない。

3 事務局長は、別紙1「苦情受付票」において受け付ける。

(苦情対応機関)

第8条 苦情申出への対応は、苦情対応機関が行う。

- 2 苦情対応機関とは、本会正副会長会議で構成される役員をいう。
- 3 苦情申出に対して、事務局長は速やかに苦情対応機関の役員を招集する。
- 4 苦情対応機関は、別紙2「苦情対応票」に基づいて苦情申出の調査、審議、対応を行う。
- 5 苦情対応機関の調査、審議が、倫理綱領・行動規範に照らして不適切であると判断した際は、一般社団法人岩手県社会福祉士会 規則第6号「懲戒に関する規則」に委ねる。
- 6 苦情対応機関は、苦情申出の調査、審議、対応について、受付から14日以内に苦情申出人に報告を行う。
- 7 苦情対応機関は、直近に開催される理事会に苦情申出の内容、調査及び審議の内容を報告する。

(公表)

第9条 苦情申出の内容、調査、審議、対応については、直近に発行される会報で公表する。

- 2 匿名等の苦情の公表は、本会のホームページで行うことが出来る。
- 3 苦情申出人が公表を希望しない際は、この限りでない。

(改正)

第10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

- 1 この規程は、2020年10月10日から施行する。