

# 公益社団法人北海道社会福祉士会苦情対応規程

規程第 27 号

2013 年 7 月 20 日施行

## 第 1 章 総則

### (目的)

第 1 条 この規程は、公益社団法人北海道社会福祉士会(以下、「本会」という。)の行う事業において、会員から苦情の申出があった場合等の苦情対応についての基準ならびに手続きを定め、本会の事業活動の適正化に資することを目的とする。

### (定義)

第 2 条 本規程において「苦情」とは、本会の責の有無にかかわらず、会員から寄せられた問合わせ、相談及び要望を含む本会に対する会員の不満足の表明をいう。

2 「苦情等」とは、苦情および紛争の総称をいう。

### (基本方針)

第 3 条 本会は、会員からの苦情等に対して、真摯に対応し、十分な説明責任を果たすことにより、会員の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。

2 苦情等の取扱いにあたっては、個人情報取扱いに留意のうえ、事実、原因及び責任の所在等を明確にし、会員の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。

3 苦情の性質が反社会的勢力による不当・不法な介入である場合は、毅然とした対応を行うものとする。

### (法令諸規則の遵守)

第 4 条 本会理事は、本会の目的を十分認識し、本会が定める諸規則等を遵守するとともに、常に会員の利益を尊重し、誠実に業務を遂行しなければならない。

## 第 2 章 管理体制

### (苦情等の受付窓口)

第 5 条 本会は、苦情等の受付窓口を設置し、事務局の担当者が苦情等の申出を受け付けるものとする。ただし、事務局の担当者以外の理事又は各地区支部の役

員が直接、苦情等の申出を受付けた場合については、この限りではない。

2 本会は、苦情等の受付窓口をホームページ上で公開する等の方法により、会員に対して周知を図るものとする。

3 苦情等の受付窓口は、会員利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段(電話、電子メール)を設定するものとし、会員からの苦情等を広く受け付ける態勢を整備するものとする。

(苦情対応の統括にかかる委員会)

第6条 苦情対応の統括にかかる所管委員会(以下「所管委員会」という。)は、企画総務委員会とし、最高責任者を本会会長とする。

2 所管委員会は、苦情対応を公正かつ適確に遂行できる態勢を整備するものとする。

3 所管委員会は、苦情等に対する迅速・公平かつ適切な対応を図る観点から、会員からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係委員会を指導監督するとともに、苦情対応の進捗状況を管理する等、苦情対応の全般を統括するものとする。

(所管委員会の任務)

第7条 所管委員会の任務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情対応の統括
- (2) 「苦情対応規程」の整備・周知
- (3) 会員対応および事務処理等にかかる態勢の改善
- (4) 苦情の再発防止策および未然防止策の策定・周知
- (5) 理事会に対する報告

### 第3章 苦情対応手続

(報告)

第8条 苦情等の受付窓口担当者は、苦情等を受付けた場合は、遅滞なくその内容を正副会長及び所管委員会へ報告しなければならない。

2 正副会長は、速やかに関係委員会と協力して、苦情等の解決に努め、適切な処置を講じなければならない。

3 所管委員会及び関係委員会は、以下の必要事項を苦情対応管理ファイル(別紙

1)に記録するものとする。

- (1) 苦情等受付日時
- (2) 苦情等を申し出た会員の氏名または名称
- (3) 苦情等を申し出た会員の住所または所在地
- (4) 苦情等を申し出た会員の連絡先及び連絡方法
- (5) 苦情等の内容
- (6) 苦情等の対応・経緯
- (7) 苦情等の収拾(結果)
- (8) 再発防止策

4 所管委員会及び関係委員会は、苦情等の内容、発生経緯、処理状況、対策等について、適宜正副会長に報告するものとするが、重要案件については、速やかに理事会に報告するものとする。

(苦情等への対応)

第9条 前条に掲げる報告を受けた場合、所管委員会及び関係委員会は、迅速かつ適切に苦情等を処理するため、事実関係及び苦情等の内容等を調査し、原因及び責任の所在を明確にする。

- 2 所管委員会は、苦情等の内容に応じて、会員から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り会員の理解と納得を得て解決に至るよう努めるものとする。
- 3 所管委員会は、苦情等の報告を受けた日から起算して 30 日以内に、苦情等の申し入れがあった会員に対して、当該苦情事項に関して十分に説明を行う。
- 4 所管委員会は、苦情等の内容が、本会が行う事業に重大な影響を与えうる事案であると判断した場合には、速やかに、苦情等の発生・内容・処理状況等について理事会に報告をし、対策を協議する。
- 5 所管委員会は、苦情等が再発する可能性が高い場合及び重要性かつ緊急性が認められる場合は、速やかに理事会にて協議の上、業務改善計画を策定し、実行するものとする。
- 6 所管委員会は、苦情対応状況等のモニタリングを継続的に行い、必要に応じて、苦情対応措置・紛争解決措置について、検討及び見直しを行うものとする。
- 7 所管委員会は、過去の苦情等処理の結果を随時確認し、事務処理体制の改善、再発防止策の策定等に十分活用されるよう努めるものとする。

8 苦情等の処理を通じて習得した事項や業務改善に至った事項などを、理事への周知・徹底を図るものとする。

(地区支部及び外部機関との関係)

第 10 条 各地区支部内における苦情等の処理についても本規定に基づき対応するものとし、当該地区支部とのやり取りは所管委員会にて行うものとする。ただし、当該地区内において解決が図られた事項については、所管委員会への報告(別紙 1)をもって本規定に基づき処理されたものとしてみなす。

2 外部機関より手続き応諾や資料の提出の求めがあった場合は、正当な理由がない限り、所管委員会は速やかにこれに対応するものとする。

3 前項の求めを拒絶する場合、所管委員会は、当該外部機関に対して、その理由を説明するものとする。ただし、前項の求めを拒絶するか否かについての判断については、理事会においてその要否を検討するものとする。

4 所管委員会は、当該外部機関から会員との相対交渉の指示及びその結果の報告を求められた場合は、速やかに会員と連絡をとり、誠意をもってこれに対応し当該苦情の解決に努めなければならない。

(苦情対応)

第 11 条 苦情対応は、確実、完全に行わなければならない。

2 当該苦情が紛争に発展しまたは発展し得る場合における対応については、別に定めるものとする。

(記録の保管・長期未済案件の解消)

第 12 条 所管委員会は、苦情に関する記録を保管・管理するものとする。

2 前項の記録は、苦情が解決した日から起算して 5 年間保管し、当該期間経過後に廃棄するものとする。

3 所管委員会は、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消に努めなければならない。

#### 第 4 章 理事会等への報告及び内部監査

(理事会等への報告)

第 13 条 所管委員会は、苦情対応上の問題点および改善事項等を必要に応じて随時、理事会に報告する。

(管理態勢の充実)

第 14 条 本会は、苦情への対応が倫理綱領その他の本会関係規則等に基づいて適切に行われているか否かについて、少なくとも年に 1 回以上、定期的に内部監査を行うものとする。

## 第 5 章 附則

(改廃)

第 15 条 この規程の改廃は、理事会の決議による。

### 附 則

- 1 この規程は、2013 年 7 月 20 日から施行する。なお、この規程の施行に伴い、公益社団法人北海道社会福祉士会権利擁護センター「ぱあとなあ北海道」運営規程(規程第 25 号)第 15 条を削除し、第 16 条を第 15 条に、第 17 条を第 16 条に改める。

別紙1(第8条関係)

公益社団法人北海道社会福祉士会長 様

次のとおり、報告します。

苦情等受付日時	
会員氏名又は名称	
住所又は所在地	
連絡先・方法	
苦情内容	
対応・経過	
収束(結果)	
再発防止策	
報告日	
報告者職氏名	