

苦情対応規程

2015年3月22日

規程第1号

沿革 2015年12月6日 改正

2018年9月17日 改正

(目的)

第1条 この規程は、認定社会福祉士認証・認定機構（以下「機構」という。）におけるスーパービジョンに関する規則（2015年規則第1号）第5章に関する苦情対応に関する事項を定めることを目的とする。

(苦情申立の受付要件)

第2条 苦情申立の文書が次の各号に掲げる要件を備える場合、苦情申立を受け付ける。

- (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。

(苦情対応委員会への伝達)

第3条 機構事務局は、受け付けた苦情申立をすみやかに苦情対応委員会へ伝達する。

(調査)

第4条 苦情対応委員会は、審査を開始する決定をした場合、当該スーパーバイザーの推薦団体に調査を依頼する。

2 当該スーパーバイザーの推薦団体は、別に定める苦情調査実施細則に基づき調査を実施する。

(処分の種類)

第5条 処分の種類は次のとおりとする。

- (1) 口頭注意
 - (2) 厳重注意
 - (3) 名簿登録の一時停止
 - (4) 名簿登録の取り消し
- 2 登録の一時停止期間については、理事会が決定する。

(公表)

第6条 審議結果を公表する場合の範囲は次の事項とし、理事会が決定する。

- (1) 処分の種類及び処分理由
 - (2) 苦情対象期間
 - (3) 苦情内容
 - (4) 登録区分
 - (5) 処分年月日
 - (6) 一時停止の期間
- 2 公表はホームページにて行う。

(文書の取り扱い)

第7条 苦情対応に関する文書は、機構事務局で保存する。

2 苦情対応に関する文書の閲覧は認めない。ただし、被申立人及び申立人が苦情対応委員会委員長に申し出て、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。

(秘密保持)

第8条 苦情対応に当たる者は、苦情対応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。なお、苦情対応を終了した後も同様とする。

(委任)

第9条 この規程に定めるものの他、苦情対応に必要な事項は別に定める。

(改廃)

第10条 この規程の改廃は理事会の承認を得るものとする。

附 則

この規程は、スーパービジョンに関する規則の施行の日（2015年6月14日）から施行する。

附 則

この規程は、理事会の承認の日（2018年9月17日）から施行する。