

# 苦情調査実施細則

2015年3月22日

細則第1号

沿革 2015年6月14日改正

2015年12月6日改正

2016年3月19日改正

(目的)

第1条 この細則は、認定社会福祉士認証・認定機構（以下「機構」という。）苦情対応規程（2015年規程第1号）第4条に規定する調査に関する事項を定めることを目的とする。

(調査委員の選任)

第2条 当該スーパーバイザーの推薦団体は、調査にあたる調査委員を3名決定し、委嘱する。

(調査の実施体制)

第3条 調査委員が調査を行う際は、原則として3名で調査にあたるものとする。

2 調査委員が苦情申立人及び被申立人への調査を行う際は、第2条の委嘱書を常に携帯し、必要に応じ提示するものとする。

3 調査委員は、第三者に調査を委託してはならない。

(調査委員の任期)

第4条 調査委員の任期は、当該苦情案件にかかる理事会における審議が終了した時点までとする。

(調査方法)

第5条 調査委員は、苦情申立人に直接面接し事情を聴取する。

2 調査委員は、被申立人に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項に定めた方法の他に、必要に応じて事実確認の調査を行うことができる。

(調査期間)

第6条 調査は、苦情対応委員会が審査を開始することを決定した日から起算して、原則3か月以内に終了させる。

(調査報告)

第7条 調査委員は、調査後速やかに各調査委員の署名のある調査に関する報告書を作成し、苦情対応委員会に提出する。なお、出席については、調査委員3名のうち1名以上とする。

2 調査委員は、調査結果について、苦情対応委員会に出席し、調査報告を行う。

3 報告する際は、以下の各事項について明らかにしなければならない。

(1) 調査の日時・場所

(2) 申立人からの事情聴取の内容等

(3) 被申立人からの事情聴取の内容等

(4) 調査員の判断によりその他から事情聴取した場合の内容等

(5) 苦情申し立て書等調査に用いた書類一式

(6) 調査の経過

(7) その他、苦情対応委員会が必要と判断し添付を指示した資料

(調査費用の精算)

第8条 調査委員が調査に従事するために要する費用は、当該スーパーバイザーの推薦団体が当

該団体における費用支弁に関する規程等に基づき支給する。

(委任)

第9条 この細則に定めるものの他、調査の実施に必要な事項は、別に定める。

(改廃)

第10条 この細則の改廃は理事会の承認を得るものとする。

附 則

この細則は、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。