

公益社団法人福岡県社会福祉士会

苦情解決に関する規程

規程第36号
2007年10月21日制定

(目的)

第1条 この規程は、公益社団法人福岡県社会福祉士会(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。

(対象とする苦情)

第2条 この規程で対象とする苦情は、本会の運営ならびに本会定款第4条と第5条に基づき実施する事業に関するものとする。

2. ただし、以下に掲げるものについては、別に定められた規則または規程を優先する。

(1) 事業個別に苦情解決規程または苦情対応規程を定めているものについては、当該規程に基づき対応する。

(2) 会員個人に対する苦情は、「公益社団法人日本社会福祉士会正会員に所属する社会福祉士に対する倫理綱領に関する規則」に基づき対応する。

(苦情解決責任者)

第3条 本会に、苦情解決責任者を置き、事務局長がその任に当たる。

(苦情受付窓口)

第4条 本会に、苦情受付窓口を設置し、苦情受付担当者を配置する。

2 苦情受付窓口は、本会事務局とする。

(苦情解決委員会)

第5条 本会に、苦情への適切な解決を図るため「苦情解決委員会」を設置する。

2 「苦情解決委員会」は、正副会長・事務局長及び若干名の第三者委員により構成される。

3 「苦情解決委員会」の委員長は、本会会長が務める。

4 「苦情解決委員会」の運営に関する細目は、別に定める。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、苦情の申し立てを受けた年月日、苦情申立者、苦情の内容、回答の要否を「苦情受付票」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7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8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、速やかに「苦情解決委員会」を開催し、苦情への対応を協議する。

(苦情への回答)

第9条 苦情解決責任者は、「苦情解決委員会」の協議をもとに、苦情申立者に対して原則として1ヶ月以内に文書で回答するものとする。

2 ただし、回答が1ヶ月を超える見込みのある場合は、予め苦情申立者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10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11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、2007年10月21日より施行する。
2. この規程は、公益社団法人福岡県社会福祉士会の設立の登記の日から施行する。