

# 一般社団法人兵庫県社会福祉士会 苦情申立に対する手続き規程施行細則

細則第9号  
2024年5月日制定

## (目的)

**第1条** この細則は、兵庫県社会福祉士会（以下、「本会」という）に所属する社会福祉士への苦情申立があった際の対応について参考となる手順等を示し、また懲戒対象や懲戒処分基準、懲戒後の扱い等の指針を示すことで苦情対応の標準化を推進すること、もって社会福祉士の倫理の維持・向上を図ることを目的とする。

## (構成)

**第2条** この細則は以下の項目で構成する。

<苦情対応の全体像>

(1) 苦情対応に関する業務の流れ

<各過程における考え方と指針>

- (1) 苦情の対象
- (2) 懲戒の種類とその判断基準
- (3) 懲戒に伴うペナルティ
- (4) 懲戒に伴う改善指導とフォローアップ
- (5) 懲戒の公表の扱い
- (6) 情報開示請求への対応
- (7) 懲戒履歴の扱い
- (8) 懲戒通知文（処分書）について

## (全体像)

**第3条 苦情対応の全体像**

(1) 苦情対応に関する業務の流れ

別紙1に苦情受付から調査・審査、結果通知・公表までの流れを示す。

## (各過程における考え方と指針)

**第4条** 苦情対応での各過程における考え方と指針を以下に示す。

(1) 苦情の対象

①申立が必要

- ・苦情案件の対応は、苦情申立書の提出があつて初めて苦情解決委員会を始動する。②に述べる苦情の対象の事実があつたとしても苦情申立がなければ、苦情申し立て手続き規程に基づく対応は開始しない。
- ・申立人は個人、団体を問わない。本会が申立人になることもできる。
- ・被申立人は本会に所属する正会員（社会福祉士）に限る。

②苦情審査の対象

- ・苦情審査の対象となる行為は次の通りとする。
  - 1) 社会福祉士としての実践

## 2) 社会福祉士の実践ではないが信用失墜の懸念のある行為

信用失墜行為を苦情対象とするのは、倫理綱領行動規範「IV. 専門職としての倫理責任」「3. 信用失墜行為の禁止」において、「社会福祉士は、自分の権限の乱用や品位を傷つける行いなど、専門職全体の信用失墜となるような行為をしてはならない。」とされていることによる。信用失墜行為は、違法行為だけでなく、倫理綱領及び行動規範に反する行為や社会的信用を失う行為を対象とする。

- ・懲戒の対象とすかどうかは、必ずしも明確に線引きが出来るものではないため、苦情解決委員会または必要に応じて理事会での審議を経て決定する必要がある。

## (2) 懲戒の種類とその判断基準

- ・懲戒の種類は規程によって定めることができるが、本細則では次の3種類を取りあげる。  
なお、懲戒処分にはあたらぬ程度の不適切な行為については、口頭注意を行うことができる。
  - 1) 厳重注意：反省の意思があり、情状酌量の余地がある場合
  - 2) 戒告：社会福祉士として不適切な対応や態度が見られる場合
  - 3) 除名：社会福祉士としてきわめて不適切な場合
- ・懲戒の判断基準の参考として、別紙2「苦情申立にかかる審査基準」を示す。
- ・同じ懲戒の種類であっても、付記事項（ペナルティや改善指導事項）によって処分の軽重を加減することができる。
- ・また、本会で再度の懲戒処分となる場合は、過去に懲戒処分を受けたことが考慮事項となる。
- ・なお、懲戒の種類最終的な決定は、理事会での合議及び除名の場合は総会での議決によって決定する。

## (3) 懲戒に伴うペナルティ

### ①ペナルティの意義

- ・懲戒の種類によってペナルティが付随するのは懲戒の実効性を持たせる意味において合理的であること、また、ペナルティを示すことで、不正行為に対する牽制効果や対外的に本会の規律を示すことができる。

### ②ペナルティの項目

#### 1) 本会規程で定められたペナルティ

次に挙げる名簿削除は、懲戒処分が削除となる要件の一つとして規定されている。

- ・権利擁護センターぱあとなあ兵庫名簿登録規程  
戒告以上—ぱあとなあ名簿から削除する。削除した者を家裁に報告できる。  
再登録禁止期間の設定は規定無し。登録審査時の情状事項となる。

#### 2) 日本社会福祉士会規定で定められたペナルティ

- ・独立型社会福祉士の名簿登録に関する規程  
戒告以上—独立型社会福祉士名簿から削除できる。  
2年間は再登録できない。

#### 2) その他のペナルティ

- ア) 本会の役職に就任することができない
- イ) 本会が主催する研修会講師になれない
- ウ) 本会から他機関への講師や委員に推薦しない

(4) 懲戒に伴う改善指導とフォローアップ

①改善指導の意義

- ・改善指導は、ペナルティとは異なり、被処分者の意識改革等を図る。

②発案者

- ・懲戒を調査・審議する機関（苦情解決委員会等）が発案し、懲戒を決定する機関（理事会等）が決定する。

③改善指導項目

- ア) 今後、社会福祉士としての業務を行う場合は本会に報告し、同会の指導監督に従うこと。
- イ) 基礎研修を受講すること。
- ウ) 誓約書を提出すること。
- エ) 自らの実践に関する改善計画書を提出すること。

④フォローアップ

- ・改善指導項目を付記した場合は、本会はフォローアップする部署を明らかにし、期日を設定して実施状況を確認する。

(5) 懲戒の公表の扱い

①公表の意義

- ・懲戒処分の公表は、会員の倫理綱領遵守の自覚の促進、不祥事の再発防止に資すること、会員は倫理綱領に則った活動をしていることの透明性の確保、等を図ることができる。

②公表基準

- ・懲戒処分は公表を原則とする。  
公表事項、公表媒体ならびに公表期間は下記のとおりとする。また、公表する際は、被処分者の懲戒通知文に公表事項を付記する。

懲戒の種類	公表事項	公表媒体と公表期間
嚴重注意	・懲戒の種類 ・懲戒の事由 (事案の概要と処分の理由に対する倫理綱領を含む) ・懲戒処分年月日	・本会会報（本会一般 HP に 1 年間のバックナンバー有り）
戒告	同上	同上
除名	・懲戒の種類 ・懲戒の事由 (事案の概要と処分の理由に対する倫理綱領を含む) ・懲戒処分年月日 ・氏名	・本会会報（本会一般 HP に 1 年間のバックナンバー有り） ・本会一般 HP (処分の日から 2 年間)

(6) 情報開示請求への対応

①処分歴の開示の意義

- ・処分歴の開示は、処分の公表の趣旨とは異なり処分歴を開示することで、開示請求者が被処分者を採用や事業契約等する際の判断に資することができる。

②開示請求に対応する場合

- ・開示請求に対応するために、開示請求者や開示できる懲戒処分歴、開示請求の手続き、開示の方法等を規定した「戒処分の開示に関する規程」制定するとともに、あらかじめ当規程を被処分者に示しておくことが必要となる。

(7) 懲戒履歴の扱い

①懲戒履歴管理簿

- ・本会は懲戒履歴管理簿を作成する。
- ・管理項目は以下の通りとする。
  - 1) 懲戒処分を受けた者の氏名、社会福祉士登録番号、会員番号
  - 2) 懲戒の種類（付記事項を含む）
  - 3) 懲戒の事由
  - 4) 懲戒処分年月日
  - 5) その他
- ・なお、管理簿とは別に苦情対応に関する文書は保管する。

②懲戒履歴管理者

- ・各本会は懲戒履歴管理者を指名し、懲戒履歴管理簿及び苦情対応に関する文書を管理する。
- ・本会は懲戒履歴管理者として、事務局長が対応する。

③懲戒履歴の一元管理

- ・本会が懲戒処分した事案は日本社会福祉士会に報告する。報告項目は日本社会福祉士会「都道府県社会福祉士会の正会員情報の共有に関する細則」に規定された次の項目とする。
  - 1) 懲戒処分を受けた者の氏名、社会福祉士登録番号、会員番号
  - 2) 懲戒の種類（付記事項を含む）
  - 3) 懲戒の事由
  - 4) 懲戒処分年月日

④戒告もしくは厳重注意を受けた者が県士会間を異動した際の情報提供

- ・戒告もしくは厳重注意を受けた者が県士会異動する場合で、情報開示請求に対応する期間もしくはペナルティの有効期間内のとき、本会は異動先県士会へ懲戒履歴管理項目を情報提供する。

懲戒の種類	情報開示請求に対応する期間 (懲戒処分の開示に関する規程参照)
戒告	懲戒処分後 2 年間
厳重注意	懲戒処分後 1 年間

⑤除名処分を受けた者が他県士会へ入会する場合の情報提供

- ・本会は他県士会に除名処分を受けたことを情報提供する。

附 則

- 1 この細則は 2024 年 6 月 8 日より施行する。