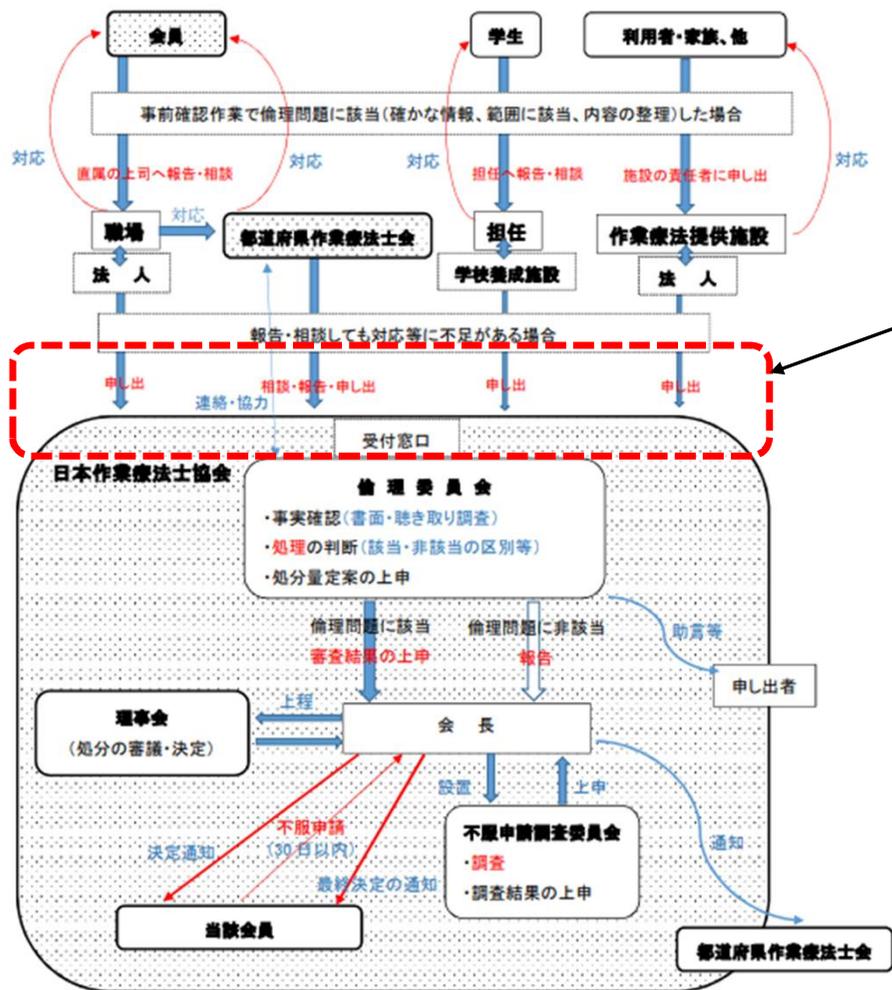
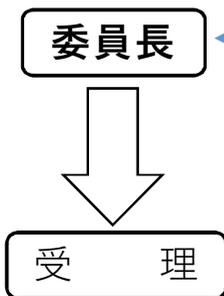
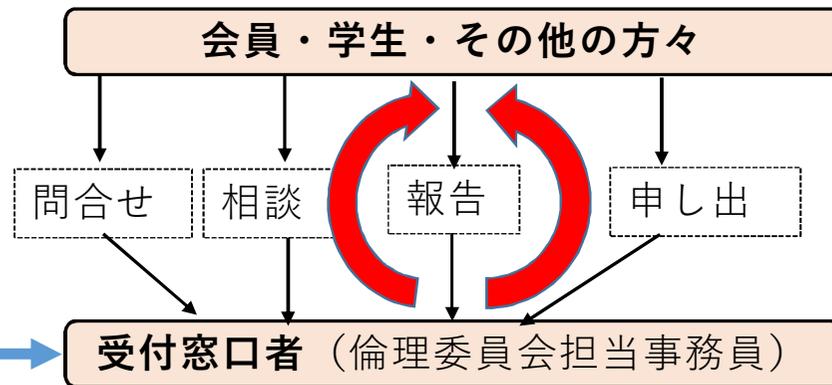


# 受付段階における対応方法

# 倫理問題事案の処理の流れ（全体版）



今回作成した箇所



- 戒告、譴責、退会処分の場合は、決定(最終)通知をもって処分
- 除名の場合は、社員総会での審議・決定後の最終通知をもって処分

# 受付段階における処理・対応方法

協会事務局に寄せられる倫理に関する申し出（相談・報告・申し出等）は、**申し出者**や**申し出方法**、申し出**内容**も多岐にわたる。

また、倫理に関することゆえ、申し出者も興奮気味であったり、受け手も突然の連絡ゆえ客観的に内容を理解したり、的確に返答することも容易でない。時には、一方的に話を続けられたり、威圧的な態度で話されることや叱りつけられることもある。

ゆえに、受付段階での対応については、事前に対応方法を整理・準備しておくことが必要である。

以下に「受付段階における処理・対応方法」としてまとめたので、参考にさせていただきたい。

## 1. 区分

実名・匿名の別、身分の別、連絡手段の別、内容の別による処理・対応方法について

## 2. 受付手順、受付時の留意事項

受付手順

共通留意事項、区分別留意事項

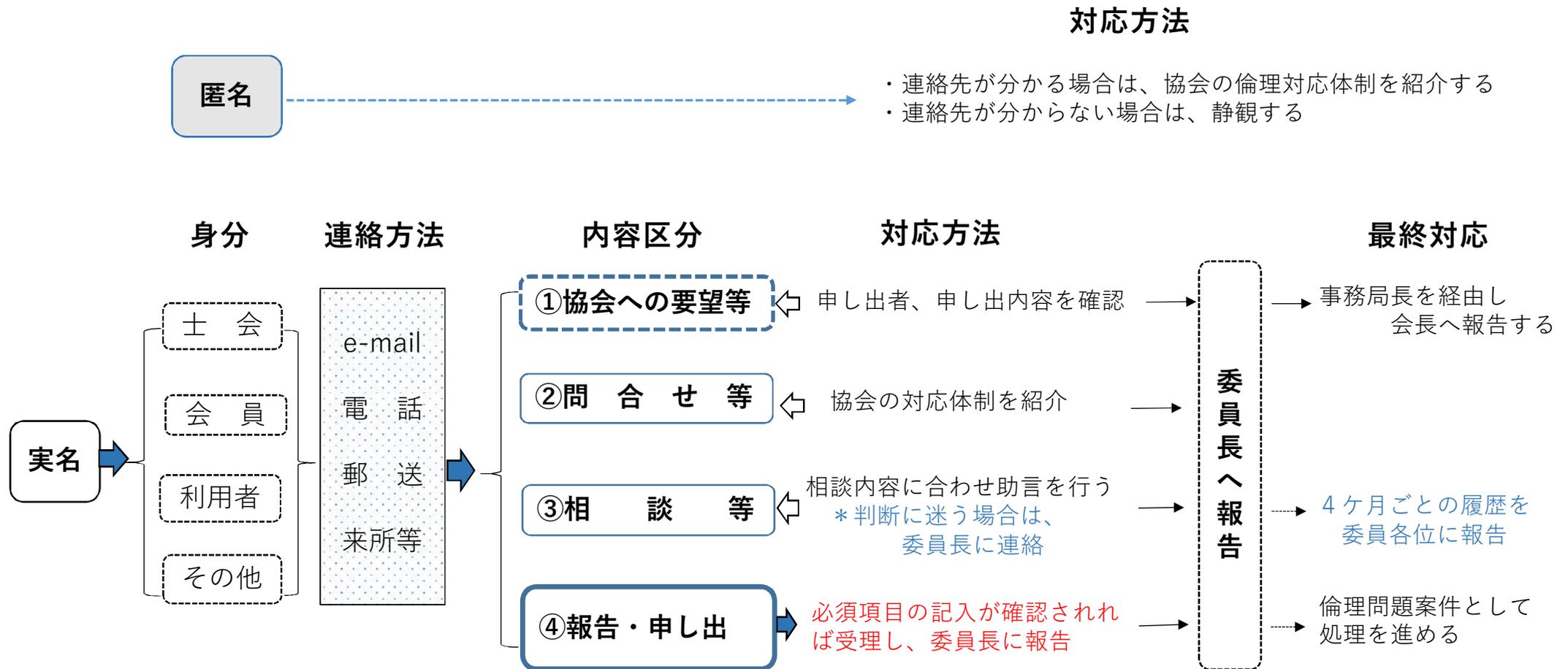
## 3. 受付体制の整備

士会において受付窓口を設置する際の方法

### 【参考資料】

区分別対応事例の紹介

# 1. 区分



## 2. 受付手順、受付時の留意事項

### ●受付手順

#### ①問い合わせを受けたら、話を聞きつつ下記の項目を確認する

- ・いつ
- ・どこで
- ・誰が
- ・誰に
- ・何をして（されて）
- ・どうなった
- ・申し出者の主旨 →報告・相談のみ or 倫理案件として取り扱うことを希望

#### ②一通り話を聞き終わったところで、①で整理したことを述べ、両者間で認識の違いが無いか確認をとる

#### ③問い合わせ内容について後日回答する旨を伝え、申し出者の情報を確認する

- ・氏名
- ・所属
- ・連絡先
- ・連絡方法

\* 名前を名乗らない場合、連絡先を確認できない場合は、「今回のお話の内容は、関係者に報告し、参考意見とさせていただきます」として結びとする

自分の判断領域を超えた内容であったり、判断に迷ったり対応に窮する時は、遠慮せずに同僚や上司に相談することが大事である

## ●受付時の留意事項

### 【共通留意事項】

- ・ **受付段階での対応が最も大切**であり、慎重にすべきである
- ・ 対応の基本は、匿名・実名の別、会員・非会員の別、内容の別なく、**真摯に対応することが重要**である
- ・ 相手が話されることを、**よく聞くことが大切**である
  - \* つじつまがあっていても、訂正や否定などせず、ただ・ただ聞く
  - \* 話の途中で性急に判断したり、感情を顕にした対応は禁物である
  - \* 事実確認や因果関係が確認できない段階の安易な謝罪は禁物である  
(ただし、心配や不安にさせてしまったとすれば、そのことについては謝罪すべきである)
  - \* 理不尽な申し出、極度に威圧的・脅迫的態度を認める場合は、録音等することを伝え、記録する

### 【区分別留意事項】

#### (1) 匿名の場合

- ・ 他の案件と同じく申し出内容は伺うが、基本的には「ホームページに掲載してある協会の基本方針等をご覧ください」と対応する

#### (2) 実名

##### ①士会・会員の場合

- ・ お話を伺った後に、正確な内容の把握を目的に、できるだけ「報告・申し出書」の活用、提出（e-mail・郵送）をお願いする

##### ②利用者本人・家族

- ・ 受付手順①～③に沿って内容を確認する。また、できるだけ「報告・申し出書」の活用、提出（e-mail・郵送）をお願いする

##### ③その他の場合

- ・ 他の団体や関係者からの報告や問い合わせ等がある場合がある

- ・ 受付手順①～③に沿って内容確認し、内容により「参考にさせていただきます」、「検討します」、「対応します」などと返答する
  - \* 特に、協会への苦情や要望等については、「担当の〇〇に報告し、ご返事申し上げます」と対応する

### 3. 受付体制の整備

士会において受付窓口を設置する際の方法について、以下に参考例を示します。

- (1) 士会における倫理に関する諸規定や処理の流れ、運営組織など体制を整備する（再確認）
- (2) 士会における受付対応体制を整備する（再確認）
- (3) 相談・申し出等の種別ごとに予行練習を行う
- (4) 記録・保管・集積し、振り返り、理事への定期的報告等をする

#### 【参考資料】

	事務所に常時職員等がいる士会（事務員配置）	事務所や事務局機能が職場と兼務の士会
広 報	士会HP等に掲載 ①相談や申し出方法 ②関係用紙等を掲載 ③連絡先、受付時間 ④処理の流れ	士会HP等に掲載 ①相談や申し出方法 ②関係用紙等を掲載 ③連絡方法 ④処理の流れ
受付方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話→受付時刻を掲載</li> <li>・ 訪問→受付時刻を掲載</li> <li>・ 郵送→郵送先を掲載</li> <li>・ e-mail→（専用）アドレスを掲載</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 郵送→郵送先を掲載</li> <li>・ e-mail→（専用）アドレスを掲載</li> </ul>
窓口担当者	常在する職員等 →対応マニュアル、記録・報告用紙の準備が必要	
受付担当者	倫理委員会委員長が適当 窓口担当者→受付担当者	倫理委員会委員長が適当 （窓口担当者＝受付担当者）

## 【参考資料】 対応事例紹介

### ① 要望

申出者	申し出内容	対応内容
匿名	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業療法士Aがインターネット配信で不特定多数の視聴者へ非常に不愉快な発言をしている</li> </ul> <p>⇒<u>注意をしてもらいたい</u></p>	協会ホームページの申し出書にて正式に申し出をしていただければ対応する旨の回答をした
匿名	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業療法士のBとCが陰湿なパワハラ、モラハラを繰り返しており、退職をしたり、精神的に不調になり休職や通院を余儀なくされる職員が複数名出ている</li> </ul> <p>⇒<u>何らかのペナルティを科してもらいたい</u></p>	協会ホームページの申し出書にて正式に申し出をしていただければ対応する旨の回答をした
利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>そもそも入院する必要がないのに、作業療法士Dに再三にわたって入院をするように言われて10日ほど入院した</li> <li>入院した病棟担当の作業療法士Eは、声掛けもなくほとんど無視した状態で対応もしてくれなかった</li> <li>そのような状態であったにもかかわらず、退院時に作業療法の診療報酬の請求をされた</li> </ul> <p>⇒<u>作業療法士の処分をお願いしたい</u></p>	<p>①協会は、<u>診療報酬の請求についてお答えすることや対応することなどはできないことを伝え、そのことについては病院に直接同じ話をしてほしいとお願いした</u></p> <p>②作業療法士の処分を強く希望されており、<u>協会として対応できることがあるかどうかについて折り返し連絡する旨を伝えた</u></p> <p>* <u>当該作業療法士2名の方の協会在籍は確認ができなかった</u></p>
会員 (養成校 教官)	<ul style="list-style-type: none"> <li>4年生の学生が臨床実習期間中に、実習指導者である作業療法士Fから「性的嫌がらせ」（指導中に身体を触る、下ネタを言うなど）を受けたり、必要以上の時間拘束が行われた</li> <li>学生は不愉快な思いをしたが、我慢して実習に臨んだ</li> </ul> <p>その後、学校が実習受け入れ先を訪問し事情説明した結果、施設内で調査と事実確認を実施</p> <p>施設内で処分がなされ、学生にその旨を報告した</p> <p>⇒<u>指導者は実習指導者研修会を受講していたが、どのような行為がハラスメントにあたるかについて十分な理解がされていなかった</u></p> <p><u>研修会の内容を具体的な事例を含む内容へ見直しして欲しい</u></p>	<p>①今回は「報告」のみとの回答を得た</p> <p>②研修会についての申し出内容を教育部に連携した</p>

## ②問い合わせ等

申出者	申し出内容	対応内容
匿名 実習生	<ul style="list-style-type: none"><li>・実習先でひとりのパート職員に対するいじめがあると聞いた</li></ul> ⇒ <u>そういった体質の実習先に行かせること自体も不快に感じる</u>	情報が少ないこと、相談者と当事者が別のようなので、可能であれば当事者の方に「連絡・相談」するように助言していただきたい旨を連絡した
匿名 利用者の家族	<ul style="list-style-type: none"><li>・家族が心療内科のデイケアに通っていて、その施設に勤務する作業療法士Aとお付き合いをしたが、<u>当時の性的行為の写真等を基に脅された</u></li><li>・弁護士にも相談しているが、既にその作業療法士Aはその施設を退職している</li></ul>	協会ホームページの申し出書にて正式に申し出をしていただきたい旨の回答をした
士会	<ul style="list-style-type: none"><li>・訪問作業療法利用者（匿名）から士会に、作業療法士の対応のことで訴えがあった</li><li>・主治医や医療機関などに相談したが、取り合ってもらえなかった様子だった</li></ul> ⇒ <u>団体としての「対応マニュアル」のようなものは協会では備えていないのか、同様の過去の対応事例などの情報があれば共有を希望</u>	協会ホームページに倫理対応について記載があること、申し出書にて正式に申し出をしていただければ、対応することを案内していただくよう説明した

### ③相談

申出者	申し出内容	回答内容
実名 県士会	<p>・士会への入会拒否、明らかな理由がなく途中退会する作業療法士が増え、同じ職場に会員と非会員が共存する職場が増えている</p> <p>・職場の管理を担っている世代に、入会促進ができない理由を尋ねると、「パワーハラスメントに当たるから」という返答</p> <p>⇒パワーハラスメントに当たる、当たらないという判断はどのように線引きをするのか 協会で把握している事例があれば共有を希望</p>	<p><b>【入会について】</b> 入会についての“正当な範囲内での勧誘”は何ら問題ありません</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 正当な範囲とは 個人・集団に対する資料の配布と説明、見学などです 学会や研修会、士会活動などの動画による紹介があっても結構です</li><li>・ 不適切な範囲とは しつこい・脅し的な言動による勧誘、上司・先輩の立場を強く利用した勧誘などが上げられます つまり、<u>無理やり、相手の意思を無視した、一方的な勧誘方法</u>です</li></ul> <p><b>【退会について】</b> 退職手続きと同じように、<u>無理に退会理由を記入させることはできません</u> 「今後の士会活動の参考にしたい」という考えであれば、その趣旨を説明し、もし協力いただければ記入（教えて）して欲しい旨の願いをすることが適切な方法です</p>

申出者	申し出内容	回答内容
<p>実名 会員個人</p>	<p>・退職を願い出たところ、有休消化・退職日について勤務先より以下のことを伝えられた</p> <p>①有休消化をすることはモラルがない 後輩たちに示しがつかない</p> <p>②退職日の希望は個人的な理由では受け付けられない 1年目が単位を取れるようになるまで勤務するのが常識</p> <p>⇒<u>どのように対応すべきか</u></p>	<p>まずは勤務している法人の就業規則を確認（①退職願提出日は退職希望日の何日前までか、②有給休暇の取得に関する記載）をして下さい</p> <p>そして、就業規則に基づいた手続きの有無を確認してください</p> <p>（1）パワーハラスメントについては、事業主が講ずべき措置等として、「相談窓口の設置」や「相談に対する適切な対応」があります</p> <p>多分にその後、関係者からの聞き取り等により事実確認を行い、ハラスメントの有無を判断する専門委員会で審議・判断することになると思います</p> <p>（2）有給休暇は労働者の当然の権利ですので、取得することができます</p> <p>取得する方法については就業規則の記載を確認して下さい</p> <p>個人的な経験談をお話しすると、確かに有給休暇取得は労働者の権利ですが、「年度ごとの職員採用は終わっている、この時期に退職されるとなると1名減となり、業務を回すのは大変になる、どうしてもっと早めに言ってくれなかったのか」という感情が湧いてくることもあると思います</p> <p>主張することは主張し、譲れるところは譲ることも大切ではあると思います</p>