

令和8年5月20日

社会福祉法人調布市社会福祉協議会

会長 田中 茂和 様

社会福祉法人調布市社会福祉協議会

第三者委員 渡辺 裕一

第三者委員 豊崎 祐司

第三者委員 内園 薫

苦情申出に関する助言について

標記の件につき、社会福祉法人調布市社会福祉協議会苦情解決実施要綱(以下、要綱)第9条に基づき、苦情申出人(以下、申出人)及び社会福祉法人調布市社会福祉協議会(以下、調布社協)に対し、下記のとおり助言いたします。

記

苦情内容について、令和8年3月13日の申出人との面談及び、申出人から送付を受けた令和8年3月20日付け文書、令和8年3月24日付け文書をもって、申出人からの聞き取りを行いました。それらの内容について第三者委員で検討し、以下の4点を第三者委員による調査、助言の対象と判断しました。

- ①市民活動支援センター職員による、申出人が代表をつとめる団体代表者宛の郵便物の誤開封
- ②市民活動支援センター職員による、メールボックス鍵の渡し間違い
- ③苦情申出への対応
- ④個人情報の取り扱い

その上で、当該4点について、調布社協への聞き取り及び現状確認を行い、第三者委員の助言をまとめました。



【第三者委員からの助言】

①、②に関して、事故が発生したことは事実ですが、その後、作業手順等を見直し、再発防止に努めていることを確認いたしました。

③に関して、申出人とのコミュニケーション不足、説明不足、適切でない事務処理、要綱の解釈の誤りなど、調布社協の対応に問題があったことは事実ですが、その後、対応を見直し、現在は改善されていることを確認いたしました。

④に関して、個人情報の取り扱いは適切に行われており、電話番号や住所の使用についても、状況を確認し、問題がないと判断いたしました。

調布社協では、メール添付ファイルへのパスワード設定について、特段のルールを設けていないことを確認しました。パスワード設定により、個人情報流出のリスクが完全になくなるわけではありませんが、昨今の標準的な対応となっておりますので、個人情報を含むファイルをメールに添付する場合は、パスワードを設定した上で送信することが望ましい旨、調布社協に対し助言いたします。

発端となった令和5年9月の事故から、2年半余の長期にわたってしまった要因の一つは、調布社協の不適切な初期対応にあったと考えられます。この間、調布社協は会長名の公式文書による謝罪を行い、申出人からいただいた指摘により、サービス提供上の課題について改善を図っていることを確認いたしました。

なお、調布社協には、要綱第16条に基づく苦情解決結果の報告及び公表を、社会通念上、適切な範囲と方法で実施することを助言いたします。

申出人におかれましては、これらの第三者委員による確認、判断についてご理解いただきますよう、助言いたします。

今後も、調布社協には、調布市における社会福祉事業、その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び、社会福祉に関する活動の活性化により地域福祉の推進を図るべく、福祉サービスの質の向上及び、運営の信頼性を高めた事業運営に努めていただくことを望みます。

以上