

改善結果報告書

令和8年6月18日

(苦情申出人・第三者委員) 様

社会福祉法人調布市社会福祉協議会

苦情解決責任者 八田 主税

令和7年8月8日付の苦情(受付 No.1)については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

苦情内容
①個人情報の取り扱いに疑問があり、不快な思いを何度もしてきている。 ②社協職員の事務手続き違反により、情報公開制度が適切に運用されていない。また、申出人からの申し出に真摯に対応せず、長期間に渡り見直すことなく放置している。 ③利用者や市民が社協事業へ意見や要望を寄せた際の回答に関して不満がある。意見や要望を申し出た際の対応について、検討内容を含めた回答がなく、長期間に渡り見直すことなく放置している。虚偽の発言がある。 ④会計支出に関して疑問がある。資料のコピー代請求、支払い、職員の報酬等。 ⑤苦情解決実施要綱に定められたとおりの手続きがされず、規程に違反しているのではないか？ ⑥職員の業務執行について。決裁権がどうなっているのか、担当者が途中で交代すること、約束した内容が遂行されないことなど、不満、疑問がある。 ⑦市民活動支援センター業務に関する苦情対応について、社協の苦情解決実施要綱の対象範囲か否か説明してもらえない。 ⑧第三者委員会議で事実に基づかない話し合いが行われ、その記録も不適切であること。 ①～⑧の内容に人権を侵害する言動がある、ハラスメントと考えている。
改善結果
①調布社協の個人情報の取り扱いについては、第三者委員より、「適切におこなわれており問題がない」との助言をいただきました。ただし、「個人情報を含む書類をメール送信する場合は、パスワード設定することが望ましい」との助言をいただきました。個人情報(氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日、マイナンバー、銀行口座情報、顔写真など個人を識別できる情報)を含むファイルをメール添付する場合は、パスワードを設定

することとし、パスワードの伝達は、相手方に直接伝わる安全な方法で行う、というルールを設けて職員へ周知しました。このほか、メールの送信ミスを防ぐため、メーラーの誤送信防止機能を活用し、送信前の確認を行っております。今後も、個人情報の取り扱いについて留意して参ります。

②情報公開に関しては、調布社協の理解不足、事務手続き上の誤りがあったことは事実ですが、その後、個人情報保護・情報公開審査会を開き、公開決定内容修正等の改善を図り、情報公開規程に基づき対応しております。

③利用者や市民からいただく意見や要望については、真摯に対応するよう心掛けているところですが、本件に関しては、申出人の意図されていることを適切に汲み取ることができず、長期にわたってしまったのは事実です。利用者や市民からの意見や要望については、今後も丁寧に対応して参ります。

④会計支出に関しては、第三者委員の助言対象とは判断されませんでした。調布社協としては適切に執行していると考えております。

⑤当初、苦情解決責任者が、苦情解決実施要綱の解釈を誤り、適切でない対応があったことについては、改めてお詫びを申し上げます。第三者委員の助言にあるとおり、現在は、苦情解決実施要綱に基づき、手続きを進めております。

⑥コミュニケーション不足や説明不足、適切でない事務処理が重なってしまった経緯を踏まえて、今後、同様のことを繰り返さないよう、組織全体で業務の品質向上に取り組んで参ります。

⑦市民活動支援センター業務に関する苦情については、調布社協の苦情解決実施要綱の対象となる旨、令和7年7月18日の面談以降、明確にお伝えして参りました。面談記録にも記載があります。

⑧第三者委員会会議で、事実に基づかない話し合いが行われた事実はありませんが、会議開催時点において、事務局が申出人の主訴を汲み取れておらず、説明の正確性を欠いたことにより、第三者委員へ適切に伝わらなかった面があったと考えられます。記録については、適切に行っていると考えています。

以上、調布社協のサービス提供や苦情対応について、第三者委員より助言を受け、改善を図りましたことを報告いたします。苦情内容のうち、人権侵害やハラスメントにあたる行為についての指摘はありませんでした。今後も適切な対応を図って参ります。

今回いただいた第三者委員の助言内容と、本件の対応状況等について、令和8年6月4日(火)開催の理事会にて報告いたしました。令和8年6月19日(金)開催の評議員会においても報告予定です。今後、本件の対応状況等について、調布社協会報「ふくしの窓」令和8年9月号へ掲載して公表するとともに、令和8年度の事業報告書に記載して参ります。