

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和4年6月23日（木）
福祉サービス等の種類	生活福祉資金貸付事業
分類	職員の接遇・対応に関すること
苦情の内容	<p>【民生委員からの電話】</p> <p>生活福祉資金借受人の償還残額のお知らせが届いた。</p> <p>当該借受人は昨年12月頃から転居していると精華町社協に連絡しているが、3か月前にも同じ書類が届いた。その時にも転居している旨を担当者に伝えたが、「確認します」と言われたまま返事もなく、今回も同じ書類が送られてきた。</p> <p>借受人転居の連絡をしているのに、なぜ書類が送り続けられるのか、社協内部でどのような事務処理が行われているのか調べたうえで対応を改善してほしい。</p> <p>送られてきた書類はどのようにすればよいのか。</p>
処理経過結果	<p>事務局長と担当係長で経緯を確認したところ、過去に民生委員から転居の連絡を受けていたことは確認できましたが、借受人から転居届の提出が遅れていたことにより、帳票（お知らせ）は「転居前の住所」「転居前の民生委員名」が記載されており、事務的に民生委員に書類を送付したことが判明しました。</p> <p>このような情報は、連絡を受けた職員だけで留めるのではなく係内で情報共有し、分かりやすく記録に残すことと、民生委員からの連絡の意図を汲み取って対応すべきであったこと反省し、事務局長が民生委員宅を訪問して一連の経緯を説明のうえ、書類を社協で保管するためにお預かりし、再発防止をお約束してお詫びしました。</p>