苦情対応結果報告書

発　生　年　月　日		平成３１年3月２９日（金）
福祉サービス等の種類		当事者組織の支援
苦情の内容	分類	サービス・事業内容に関する事項
	【精華町ひとり暮らし老人の会「若葉会」会員より】 「若葉会」の４月総会のお知らせが自分だけ届いていない（郵送されてこない）。若葉会の参加を楽しみにしているこちらの気持ちを考え、二度とこんなことがおきないようにしてほしい。 また、案内発送の際は、出欠の回答期限に間に合うよう、余裕をもって早めに発送してほしい。	
処理経過と結果	ご本人から連絡をいただき、担当係長が応対しました。 担当職員に確認したところ、４月総会の案内（４月５日開催）を３月２０日（水）に発送しましたが、新年度用の会員名簿を作成した際、会員の名前と住所を誤って作成してしまったことがわかりました。 今回のことは、発送前に他の職員が名簿の照合を行うことなく、発送してしまったことにあります。今後は、名簿などを作成する際は、担当者だけでなく、複数の職員で確認することを徹底していきます。ご本人へは今回の経緯を説明したうえで謝罪し、再発防止に努めることを伝え、理解を得ることができました。	

（福）精華町社会福祉協議会