苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	会計課	業者	6月30日	（6月末支払いの）5月分請求額より多く振り込まれたことについて	取引業者から「6/29の入金額が、請求額より多く入金されているため、確認してほしい」と連絡があった。	複写した支払い伝票情報のうち、業者情報の書き替えを忘れ、誤った振込先に送金しました。申立者へ謝罪のうえ、誤入金分の返金を依頼し了承いただきました。また、正しい支払先業者へは電話で支払い遅延を謝罪し、7/8に振り込むことを伝え了承いただきました。複写した情報を書き替える場合、一次補正予算のような繁忙期であっても、手順を飛ばさず、業者、金額、摘要等の確認を徹底します。	6月30日
2	天竜厚生会研修センター	利用者本人	7月4日	宿泊室にタオルがないことについて	宿泊案内には居室にタオルが用意されていると記載があるが、用意されていなかった。	宿泊案内を確認しました。情報が誤っていることを謝罪し、対象者には無料でタオルを貸し出しました。	7月5日
3	会計課	業者	7月13日	5月分携帯電話料金が振り込まれていないことについて	携帯電話料金の入金が確認出来ていないため、至急支払い手続きをしてほしい。	当該電話回線は新規契約で、当初は支払方法を「振込」で対応していましたが、その後「口座振替」への変更手続きをしました。今回の請求に関しては、「口座振替」への変更手続きがまだ完了していない状況でしたが、請求書を受領した際に、口座振替通知と誤認したため、支払いをしていませんでした。 再通知で指定された期日内に支払い完了し、書類のチェック方法の見直しと、課員全体へ注意喚起を行いました。	7月13日

苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
4	入所支援課	家族	8月15日	面会に対する施設の対応について	面会の回数の少なさ（現状月2回程度）や方法（テレビ電話）について何度も相談しているが、改善されず職員の誠意も感じられない。家族の立場になって考えていただきたい。新型コロナウイルス感染症が終息しないなかで、もう少し柔軟に対応するべきではないか。	地域における感染状況や施設の規模に応じて面会方法や回数を定めてご家族へ案内しておりますが、満足いただけるような面会が実施できない状況です。今回いただいたご意見をもとに各種会議で改めて課題として検討していきます。また新型コロナウイルス感染症は命に関わることから慎重に判断せざるを得ない状況です。その中でも、ご家族の気持ちに寄り添うことでご理解頂けるよう努めていきます。	9月26日
5	会計課	業者	8月17日	セミナー受講料の振込額不足について	8/10に振り込まれたセミナー受講料が、600円分不足しているため、不足分を振り込んでほしい。	当該セミナー受講料の請求額は6,600円でしたが、請求書の税抜価格を誤って参照したため、6,000円の振込金額として処理し、600円が不足しました。業者へは不足分600円について、速やかに振り込むことを伝え、了承いただきました。確認手順の見直しと、課員全体へ注意喚起を行いました。	8月17日
6	会計課	当会職員	8月31日	職員が経費を立替した金額と、経費精算された金額が相違していることについて	旅費・立替金支給明細書の金額と、施設で保管しているレシート(控え)の金額が違うため、確認してほしい。	職員が立替えていた経費の金額は500円でしたが、レシートの小計(税抜価格)を誤って参照したため、455円を立替金精算として処理し、45円が不足しました。対象職員へは、精算額が不足していることを謝罪し、不足分について、速やかに現金精算することを伝え、了承いただきました。確認方法や手順の見直しと、課員全体へ注意喚起を行いました。	8月31日

苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
7	会計課	業者	9月8日	修理代金の未入金について	6/17に修理作業を実施した衣類乾燥機修理代の入金されていないため、確認してほしい。	支払いの実績を確認したところ、支払いしていないことがわかりました。当該修繕は、請求書を確認していない状況であるのに、支払処理が完了したこととして誤って記録され、チェックすべき内容から漏れていました。 請求書を再発行していただき、受領後に速やかに支払う旨伝え、了承いただきました。 請求書確認後に完了処理をすることを再確認し、手順の順守等について課員全体へ注意喚起を行いました。	9月13日
8	会計課	当会職員	9月21日	小口現金充当の過剰入金について	小口現金が過剰に充当されているので、対応について確認してほしい。	8月分の小口現金からの経費精算は合計で32,235円でした。同額を充当するべきでしたが、入力を誤り32,253円と処理したため、18円多く充当していました。 金額を誤って処理した旨、対象事象所へは謝罪し、過剰に充当した18円について、返金を依頼し了承いただきました。 小口現金出納帳と仕訳伝票の確認手順を再確認し、課員全体へ注意喚起を行いました。	9月21日

苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
9	会計課	業者	9月29日	給食費の金額不足について	8月分の給食費の振込額について、請求額と相違しているため、確認してほしい。	支払いの実績を確認したところ、当該請求額は22,470円であったが、誤って2,247円で支払処理したため、20,223円が不足しておりました。取り込みデータ側の入力金額を誤っていました。 支払いが不足したことを謝罪し、不足分については10/5に支払うことを伝え、了承いただきました。 取り込みデータから仕訳伝票への入力や確認方法について見直し、課員全体へ注意喚起を行いました。	9月29日
10	会計課	当会職員	11月21日	個人情報を含むメールの誤送信について	個人情報を含むデータをメールでもらったが、宛先に関係のないＡ事業所（法人内部施設）が含まれていたため、取扱いに注意してほしい。	メールの送信者は、Ａ、Ｂ両事業所の会計担当者であり、今回はＢ事業所の管理職に送るメールに、普段からやり取りが多いＡ事業所のアドレスをCCで設定し、送信前の確認をしっかりとせずに送信しました。 申立者であるＢ事業所の管理職へ謝罪し、Ａ事業所には、誤送信されたメールの削除を依頼しました。 今後は送信確認画面で、指差し確認してから送信するよう是正処置しました。	11月22日

苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
11	会計課	業者	11月29日	9月分請求額と振込額の相違について	振込額について9月分の請求額と相違しているため、確認してほしい。	支払い実績を確認したところ、系列が同じである別業者からの請求を、申立者の業者へ誤って19,800円多く振り込んだことが判明しました。 親会社が同じため、業者名も頭文字4文字が同一で、また、請求書のフォーマットも同一だったことから、同一業者からの請求として誤認しました。 申立者へ謝罪のうえ、誤振込み分は返金を依頼し了承いただきました。また、正しい支払先業者へは電話で支払い遅延を謝罪し、早急に振り込むことを伝え了承いただきました。 今後は業者名、支店名、振込先情報へチェックを入れることで、処理内容の確認を徹底します。	11月30日
12	会計課	業者	2月9日	8月請求分の未入金について	8月に請求した書籍の代金について、まだ振り込まれていないたため、確認してほしい。	確認したところ、支払処理ができていませんでした。園から受領する請求書には、①園の経費として支払うものと、②保護者から費用を徴収してまとめて支払うものがあり、①の請求書を、②の請求書を保管するクリアファイルに入れ間違えました。結果、手続きのタイミングが遅い②のクリアファイルに保管された①の支払手続きが漏れていました。申立者へ謝罪し、早急に振り込むことを伝え了承いただきました。請求書受領時の確認を徹底し、書類の分類や保管方法を改めるよう是正処置しました。	2月9日

苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
13	会計課	業者	3月10日	納品済み商品代金の未納について	9月に納品した収納ケースの代金について、入金がまだのため確認してほしい。	確認したところ、未処理であることがわかりました。当該請求は保護者負担のもので、6/6時点で徴収済みでしたが、未徴収として処理をしていませんでした。途中で会計担当者が変わり、その時点での支払いは完了しているものとして引継ぎを受けたため、気づくことができませんでした。申立者へ謝罪し、早急に振り込むことを伝え了承いただきました。保護者負担金の入金については、預り金という勘定科目で処理しており、未払い分の残高が残るため、毎月末に預り金の残高が適正であるかを確認するようにしました。	3月16日
14	会計課	業者	3月13日	FAX送信票の記載誤りについて	2月20日付で薬代を振込したとのFAX連絡を受けたが、その送信票に記載されている金額がこちらが提出した請求額と異なっているため、確認してもらいたい。	確認したところ、実際に支払った金額は請求額と同額でしたが、FAX送信票に記載する金額を間違えていました。定期的に支払いをしている相手先であったため、すでに専用のFAX送信票のテンプレートを作成してあり、その内容の一部を更新して使っていたため、金額を塗り替えるべきところを変えないまま送信していました。この内容を申立者へ説明し、謝罪しました。今後は支払いの処理の仕訳伝票作成のタイミングでFAX送信票を作成して出力し、内容を確認します。また、後日、支払日にFAX送信する際にも確認し、ダブルチェックします。またFAX送信票を保管するファイルにも注意喚起のメモを貼りました。	3月13日

苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
15	会計課	その他	3月22日	入院費の過払いについて	3/20に振り込まれた入院費が750円多いと思われるため、確認してもらいたい。	確認したところ、3/9受診時に支払いが済んでいた医療費を重複して支払っていたことがわかりました。3/9の支払いの際は、施設事業所にある現金から支払われており、施設事業所から会計課へは不足した現金を充当する目的で出金依頼がありましたが、書類に支払い先や支払い方法が明記されておらず、また担当者間の情報伝達も正しくされなかったため、直接病院に振り込むものと誤認し二重支払いとなりました。申立者へ謝罪し、過払い分の返金してもらうこととなりました。今後は出金手続きにあたり、必要な書類に支払先や支払い方法を明記することとし、内容の確認は慎重に行うようにします。	3月22日

苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
16	会計課	業者	3月30日	広告掲載料の過払いについて	1月分広告掲載料が二重で支払われているのではないかと思われるため、確認してもらいたい。	確認したところ、1/20付で発行された請求書に基づき2/27に支払い処理済みであった分を、2/20付で発行された請求書により再度3/30に支払っていたことがわかりました。請求書の記載が「前回御請求額/御入金額/繰越金額/御買上額/今回御請求額」に分かれており、2/20付の請求書には入金未確認の分が「前回御請求額/繰越金額/今回御請求額」に記載されていました。内容を確認し、支払う必要のない請求書であると判断すべきところ、誤って「今回御請求額」を参照し、支払いをしました。申立者へ謝罪し、過払い分を返金していただくこととなりました。今後は必ず「御買上額」を参照するとともに、請求書の摘要欄も参照し、繰越分の可能性があることも念頭に入れながら処理をするようにします。また、申立者からご提案いただき、請求書を月末締めで発行していただくこととなりました。	3月31日

苦情公表：2022その他

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
17	会計課	当会職員	3月31日	出張旅費の過払いについて	2/16-17の出張旅費として振り込まれた入金額について、宿泊費はすでに概算で支払い済みであるのだが、宿泊費分が含まれている。支払われる必要のないものであるため、確認してほしい。	確認したところ、2/3に請求書にて宿泊費を支払い済みであったにもかかわらず、2/16-17分の出張費として宿泊費を含めて支払っていたことがわかりました。請求書と出張伺・命令書が別々に、また期間を空けて提出されたため、同一の出張による支払いであることに気づけませんでした。また、事前に概算払いする時には、出張者は出張伺書で「出張旅費概算払い請求書」の欄にも記入することになっていますが、今回はその記載がなく、宿泊費を支給するものだと思い、支給しました。誤支給分の返金処理を依頼しました。 申立者側には記載時の注意点を伝え、請求書と出張伺・命令書を併せて提出していただくよう依頼するとともに、今後、個別に提出のあった時には確認を徹底するよう対応していきます。	3月31日