苦情公表：2023年8月その他

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	人事課	当会職員	7月24日	役職員の言動・態度について	ある役職員の言動は良くないと思う。改めてほしい。 ①施設でコロナが発生し、勤務する階を短い期間で変わる指示を受けた。負担が大きいことを伝えると「雇われの身なのだから言われた通りに働け」と言われた。 ②その後、上記について再度訴えると「バカ」と言われた。	お話を傾聴し、謝罪し、以下のように対応しました。 ①役職員の発言・態度は重いものであることを伝え、改善するよう指導しました。 ②施設としての一体感や他部署を思いやる風土を醸成するよう指導しました。	8月1日
2	会計課	業者	8月30日	代金の未納について	5月に請求したガス代が未入金と思われるため、支払予定を教えてほしい。	職員宿舎で閉栓した一室分の請求書が、担当者の手元に届いておらず、支払い処理が漏れていました。本部構内分のガス代の請求書はまとめて届き、会計課員が仕分け作業をしていますが、閉栓時の請求書は様式が異なっていたため請求書とは認識せず、担当者への配布が漏れていました。申立者に支払遅延をお詫びし、最短期間での支払いで了承いただきました。今後は請求書の仕分け作業時に配布漏れがないよう職員会議で周知するとともに、担当者間でも請求書の確認を忘れがないよう、メモ等の目に見える形で記録をしておくようにします。	8月30日
3	会計課	業者	8月31日	振込金額相違について	請求額と支払額に差額があるので確認してほしい。	デイの請求書に複数の明細書が添付されており、その後ろに特養とショートの請求書が添付されていましたが、それには気づかず、すべてデイの明細と思い込んで支払い処理をしていました。会計担当変更後初回の請求処理で、請求書の内容を把握しきれていませんでした。申立者に支払遅延をお詫びし、最短期間での支払いで了承いただきました。今後は施設によって請求書の届き方が異なることを意識したうえで、添付の書類もすべて確認することとします。	8月31日