苦情公表：2023年10月その他部門

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	9月22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。	処理した請求書を確認したところ、1年前（2022年8月）のものだったことが判明しました。2022年度の支払い処理の際、施設から「請求書が手元にない」と言われ、申立者に再発行を依頼しました。しかし実際には施設に原本が残っていたことになります。施設・会計課ともに請求書の日付の確認が不十分で2023年8月分ではない請求書で支払い手続きしました。申立者には謝罪し、差額の不足分を速やかに支払うことで了承いただきました。今後は施設と会計課の間で書類のやりとりに不備がないよう気を付け、支払いの際にも請求日付の確認を忘れないようにします。	9月22日
2	会計課	業者	9月25日	振込口座が更新されていないことについて	振込口座の変更を依頼したが、指定した新しい口座に入金されていないため、変更してほしい。	対応した会計担当者が通常使用している財務会計システムの振込口座情報は変更しましたが、同時に変更すべきだった、ご利用者負担の実費等を回収するシステムの振込口座情報の変更を失念していました。担当者がシステムの仕組みを十分に理解しておらず、前者の手続きで後者の変更もできるものと誤認していました。申立者に謝罪したところ、旧口座はまだ残っているため、誤振込した分の対応はしていただけるとのことでした。今後は財務会計システムの振込口座変更が、ご利用者口座からの引落しにも関わるものかを確認したうえで、必要な変更手続きをしていくこととします。	9月25日

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
3	会計課	業者	9月28日	振込金額相違について	請求額の倍の金額が入金されているため、内訳を確認してほしい。	施設会計担当者と用度係の二者がそれぞれで支払い処理を行ったことが原因で二重支払いが発生しました。申立者からは通常、請求書と合計請求書の2種類の書類を受け取っていますが、本来両方をセットで、１件の振込として処理すべきところを、今回は別々で処理していました。申立者に謝罪し、過払い分を返金していただくこととなりました。今後は担当者間で声を掛け合いながら、必ず両方の書類が揃っていることを確認したうえで支払い処理をするようにします。	9月29日