苦情公表：2023年11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	会計課	業者	11月2日	振込金額相違について	請求額と支払額に差額（不足）があるため確認してほしい。	確認したところ、一施設分の支払い処理が漏れていたことが判明しました。該当の請求書は会計担当者の手元にありましたが、処理締切の時点で請求書を保管するファイルに入っていなかったために見落としました。申立者に謝罪し、最短期間で支払うことで了承いただきました。今後は確認方法を改めるとともに、請求書を受け取り次第、保管すべきファイルにすぐ入れるようにします。	11月4日
2	会計課	業者	11月1日	振込金額相違について	請求額と支払額に差額（不足）があるため確認してほしい。	確認したところ、会計担当者の手元に請求書が届いていなかったため、一施設分の支払い処理ができていなかったことが判明しました。該当の請求書は代表の園にまとめて届き、そこから各園に渡され、会計担当の手元に回ってくる流れでした。今回は請求書を探したものの見つからなかったため、申立者に謝罪のうえ再発行してもらい、支払い処理を行いました。今後は該当の園に関しては、会計担当者も把握できるよう、電子決裁を上げてもらうこととしました。	11月9日
3	会計課	業者	11月1日	請求書の記載内容誤りについて	水道料の請求書の締切日と検針日が間違っていると思われるため、再発行してほしい。	水道料金システムを使って請求書を作成した際、印刷日と検針日を入力する箇所を変更し忘れたため、誤った日付で発行されていたことが判明しました。日付の確認は請求書を配布する前のチェック項目ではありましたが、気持ちの焦りや集中力の欠如により確認を見落としていました。申立者に謝罪し、請求書を再発行してお渡ししました。今後は新たに作成したチェック項目一覧表に印を入れながらチェックを行うことで、漏れのないようにします。	11月16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
4	会計課	業者	11月8日	不明入金について	不明な入金があったため、確認してほしい。	確認したところ、振込先を誤って支払い処理をしていたことが判明しました。申立者に謝罪し、返金を依頼しました。また、本来の支払先にも連絡し、振込が遅れることについて了承をいただきました。支払いのための仕訳伝票作成時、作業の効率化のために元となるデータを作成していましたが、相手先（振込先）を更新し忘れていました。その後のチェックも流れ作業になっていたために気づけませんでした。今後は落ち着いて一つひとつの業務に取り組むとともに、確認した箇所（業者・金額・口座番号等）にマーカーを引くなどして漏れがないようにします。	11月8日