

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	総務課	家族	3月25日	SNS上に不適切な場所で撮影された動画が投稿されていることについて	先日SNS上で登呂の家の廊下が映っているように見える動画を見た。個人情報保護の観点からいかななものか。身内を預けているものとしては、不信感を抱いた。今後このような事があってはならないと思い連絡をした。今後の対応を検討いただきたい。	4月冒頭の管理職会議において、今回の苦情を概略的に説明した上、注意喚起をしました。当該施設長に動画を確認してもらい、登場人物が当会職員であったため、施設長より面談の上、注意を促しました。	4月3日
2	会計課	業者	4月28日	3月請求分の入金不足について	入金を確認したが、請求額と入金額に51,744円の差異（不足）があるため確認してほしい。	診療所分の支払漏れでした。「消防設備総合点検料」は、診療所と同一建物内の別施設（さいわい）に対し請求書は1部のみのため、支払処理の仕訳伝票は、さいわいに請求書原本を使用、診療所にコピーを使用します。今回、診療所の会計担当の手元にコピーがなかった（紛失または、コピー受領忘れ）ため、支払いが漏れました。申立者へ謝罪し、すぐに振込手続きすることをご了承いただきました。今後の診療所支払仕訳伝票は、さいわいの仕訳伝票と併せて決裁にまわすことで支払漏れを予防します。	4月28日
3	会計課	業者	5月2日	納品済み商品代金の未納について	3月請求分の入金がないのため、確認してほしい。	確認の結果、未処理であることが判明しました。請求書の発行月が「4月」であったため、4月分の支払いと思い込んだことと、会計担当変更後であったため、気持ちに焦りがあり見落としていたことが原因です。今後は請求書内の「納品日・締切日」の確認を徹底し、当月処理分の業務が完了後、翌月処理分の請求書の中に当月分が混ざっていないかを確認することとしました。申立者には支払いが漏れたことを謝罪し、すぐに振込をすることをご了承いただきました。	5月2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	当会職員	5月9日	ご利用者1名分の預り金収支台帳（小遣い入出金一覧）がないことについて	ご利用者1名の3月分預り金収支台帳（小遣い入出金一覧）が見当たらないため確認してほしい。	申立者に謝罪し、すぐに収支台帳を作成してお渡ししました。預り金収支台帳を作成しているシステム上では、すでにデータが確定されているため、原因の特定はできませんでしたが、可能性として次の2つが考えられます。①システムの不具合により出力されなかった。②システムへ入出金データを入力した際に、そのデータを保存できていなかった。①に対しては、紙で出力した預り金収支台帳を施設に渡す前に枚数を確認すること、②に対しては、データ確定時の保存有無のメッセージを、画面上で意識的に確認することとしました。	5月9日
5	会計課	業者	5月26日	薬代の支払誤りについて	退所したご利用者1名の1月分薬代が二重で支払われており、また、2月分薬代が支払われていないため、確認してほしい。	退所精算の対応をした施設から入金内容の内訳をもらった際に「1月分薬代」と記載されていました。すでに通常の利用料請求と同様、本人口座から引落処理されていました。それを把握しておらず、現金でも徴収していたため、薬局への支払いが済んでいないものと思い、支払い処理をしました。2月分の薬代については、内訳にも記載がなく、施設で見落としていました。申立者に謝罪し、二重支払の金額から2月分の薬代を差し引いた金額を返金することとなりました。今後は退所精算の際は、口座引落しの可能性を頭に置き、口座引落しのデータを確認してから対応するようにします。また、支払漏れがないよう、施設でも請求書の確認方法を見直してもらうこととしました。	5月26日

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
6	会計課	業者	6月9日	支払う必要のない職員宿舎の家賃が振り込まれたことについて	5月に退去した職員の6月分家賃が振り込まれているが、どのように対応したらよいか。	申立先への支払いが定額自動送金を利用しており、その停止手続きが漏れていたことが判明しました。これまでは対象の部屋を職員が入れ替わりで利用していましたが、今回は退去後の入居者がいなかったため、部屋を解約していました。担当の人事課にて稟議書を作成していましたが、会計担当に回覧されたのは5月末であり、5/25の処理には間に合いませんでした。事前に人事異動の内容は把握していましたが、定額自動送金停止の手続きが必要との考えに結びつきませんでした。申立者には謝罪したうえで返金を依頼し、了承いただきました。今後は人事異動の都度、職員宿舎の契約変更が伴うかを人事課に問い合わせるとともに、入居状況を一覧表にして管理するようにします。	6月9日
7	会計課	業者	7月7日	代金の未納について	5月分として請求したタクシー代4360円がまだ振り込まれていないため、早急に支払いをしてほしい。	受付者より連絡を受けて確認したところ、支払処理が漏れていたことが判明しました。施設から6月1日付のタクシー使用報告書を受け取ったため、6月分の請求(7月末での支払い)として認識していました。申立者に謝罪し、最短での支払い処理を行いました。今後はタクシー使用報告書ではなく、請求書の使用年月日を確認することを徹底します。	7月7日
8	会計課	当会職員	7月10日	納品物のサイズ誤りについて	プール用のメッシュカバーが納品されたが、サイズが小さく入らなかった。	FAXで受領した数字を見誤り、異なるサイズで発注したことが原因でした((正)8型、(誤)6型)。施設から提出された予算要望書および備品購入伺にもサイズの記載がなかったため、誤りに気が付きませんでした。その旨申立者に説明・謝罪しました。対象物品は返品し、正規の物品を改めて発注することとなりました。今後、FAXで受領した資料の記載内容が見づらい場合には事業所や業者へ確認します。また、施設から予算要望を上げる際に、サイズや品番を記入するよう周知していきます。	7月10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
9	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
10	会計課	業者	7月28日	不明入金について	天竜厚生会名義で178,008円の入金があったが、この金額に該当する請求はしていないため、内容を確認してほしい。	確認したところ、入金の相手先を誤っていたことが判明しました。業務効率化のため、継続して取引のある業者は口座情報などのマスタを登録したうえで支払い処理を行っていますが、今回は似た名前の取引先を誤って選択していました。申立者に謝罪し、返金処理をしてもらうこととなりました。また振込できていなかった取引先には事情を説明し、最速での支払い処理を行いました。今後はマスタ選択を誤ることのないよう、チェックのしかたを見直すとともに、使用するマスター一覧表を作成するなどして間違えにくい仕組みを作ります。	7月28日
11	会計課	業者	7月28日	振込金額相違について	振り込まれた金額が請求金額よりも180円多いため確認してほしい。	支払仕訳伝票作成時に12,024円とすべきところ、12,204円と入力していました。仕訳データの入力と出力を別日に行ったため、確認が曖昧になってしまいました。入力時に確認済みと思い込み、出力時に確認しなかったため、誤りに気づきませんでした。申立者に謝罪し、次月の請求にて調整してもらうこととなりました。今後はデータを作成した時点で金額・振込先等を確認することとします。	7月31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
12	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、支払予定を教えてください。	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
13	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。	デい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、すべてデい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

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
14	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「請求書が手元がない」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となります。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取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
15	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
16	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
17	会計課	業者	10月2日	代金の未納について	実施済みの改修工事代金が未入金と思われるため、確認してほしい。	該当の請求書が処理されていないままファイル内に保管していました。先方へ謝罪し、最短での支払い処理をしました。会計担当者が業務に追われていたこともあり、当月分として支払い処理すべきだった書類を、翌月分と混同して見落としていました。今後は書類を管理するファイルを月ごとに分けて管理し、教育担当者も実際に書類の確認を行うなど、処理漏れの起きにくい体制を取るようになります。	10月2日
18	会計課	業者	10月24日	代金の未納について	6月分請求の代金が未納のため確認してほしい。	申立者とは異なる口座に振り込んでいました。事前に申立者から「担当業務を別会社に引き継ぐ」との連絡があり、引継先の会社名と振込口座情報を受けていました。しかし、振込口座の変更手続きの際、変更処理のタイミングが早すぎたため、申立者である「引継前の会社」に振込むべき金額を、「引継先の会社」口座に振り込んでいました。引継先会社に経緯を説明のうえ謝罪し、返金処理をしていただき、申立者の振込口座へ支払うこととしました。今後は変更するタイミングに注意することと、変更時の手続きを変更することとします。(マスタ情報を上書きして変更するのではなく、新たに別のマスタとして新規登録する。)	10月24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
19	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
20	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
21	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い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と承いただきました。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

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
22	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
23	会計課	業者	12月20日	代金の未納について	書籍の年間購読料が、どこかの1園だけ支払われていないため確認してほしい。	連絡を受けた事業所の会計課担当者が確認したところ、支払い処理をしていなかったことが判明しました。5月に請求書が発行された時点で、事業所は封筒に入れた請求書を会計担当者へ渡しましたが、会計担当者は封筒の中味の確認が不十分で、請求書が入ったまま封筒を返却し、請求書は事業所で保管される結果となりました。申立者には経緯を説明し、会計担当が請求書を受領次第、支払い処理することを伝えました。今後は事業所との書類のやりとりで使用する封筒内はしっかりと確認し、もし今回のように事業所に請求書が戻った場合には会計課へ問い合わせってもらうようにしました。	12月20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
24	会計課	業者	12月28日	代金二重振込について	12/27付で入金があったガス代の料金はずでに先月に振込してくれているため、確認してほしい。	確認したところ、インボイス制度の施行に伴い、ひとつの請求に対して異なる様式の請求書が2枚届き、誤って2つの請求書それぞれで、支払い処理をしたことが判明しました。救護施設一時入所事業に係る請求分でしたが、会計担当者は受け入れ実績を把握していなかったため、請求分が重複しているかどうかの確認ができませんでした。申立者には謝罪し、返金を依頼しました。今後は施設との連絡を密にし、実績を確認したうえで支払い処理することとします。	1月4日
25	会計課	業者	12月28日	振込金額相違について	12/27付で振込のあった生花代が、請求額22,000円よりも11,000円多い(33,000円)ため確認してほしい。	1枚の請求書に2事業所分の合算額が記載されていました。それぞれの事業所で11,000円ずつ支払い処理すべきところ、ひとつの事業所が誤って総額である22,000円支払っていました。2事業所に按分する金額を記載していなかったため、全額を支払うものだと思い込んでしまいました。申立者に謝罪し、返金を依頼しました。今後は請求書を受け取った時点で各事業所の支払金額および支払日を確認し記入することとします。	12月28日
26	会計課	業者	12月28日	代金の未納について	8月請求分のグリストラップ清掃代が入金されていないため、確認してほしい。	グリストラップ清掃は毎年4, 8, 12月に実施し、その業務委託に係る請求書が発行されていましたが、今回は請求書が会計担当者の手元に届いてなく、またその実績も把握していませんでした。申立者に謝罪し、請求書の再発行を依頼するとともに、支払期日を確認し了承を得ました。請求書はどの時点で紛失したのかを特定できませんでしたが、今後は毎月でなくとも定期的に支払いの発生する業者も「支払い一覧表」に載せて実績を確認し、また、請求書の宛先を「会計課ご担当者様」と変更してもらうこととしました。	1月12日

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
27	会計課	当会職員	1月5日	出張旅費の支給金額誤りについて	12/22に支給された出張旅費の立替明細書を確認したところ、いつもより金額が多く振り込まれているように思われるため、確認してほしい。	該当の出張伺を確認したところ、マイカー経費の計算の際、10kmを基準とするガソリン単価を誤って1km基準で計算し、精算していたことが判明しました。記入欄に計算方法の記載はありましたが、見落とし、計算工程を失念していました。申立者に謝罪し、過支給分を現金にて返金してもらいました。今後はガソリン単価を10で割った金額を先にメモ書きしたうえで、計算を行うようにします。	1月15日
28	法人全体	家族	1月11日	個人情報に関する書類紛失とその後の対応について	障害児通所支援事業利用申請に必要な主治医確認書を初回面談時に渡したにもかかわらず、紛失された。個人情報の取り扱いが不十分であるし、そもそも受け取ったかどうかを議論するものではないなかで、その後の面談時に管理者から「当方では医師確認書を受け取っていない」と断言されて、その対応に不信感があった。さらに、「書類の所在を確認して返事する」「担当を変更する」との返答であったが、夕方の電話では「別の書類でも申請可能である」と話をすり替えられたり、その後も担当者から連絡（ショートメール）がきた。面談の時間が無駄に感じたし、話のすり替えは人として扱われていないように感じた。また、担当者から連絡がくることは精神的苦痛である。 本件について、第三者委員（法律に詳しい方）にも話を聴いてもらい、対応をしてほしい。	苦情検討委員立会いのもと、ご意見をうかがいました。法人として監査指導課から申立者へ、不快な思いや精神的苦痛を与えたことを謝罪しました。なお、後日当該施設への事実確認をふまえ、以下の内容を申立者に報告しました。 1.当該施設職員の対応や業務プロセス等に改善すべき点が認められたため、当課から指導・嚴重注意を行う。なお、原因究明とともに、必要な是正処置を行う。 2.法人内会議（関係部門職員会議、法人苦情検討委員会）での共有、および管轄行政担当課へ報告する。 上記の報告内容に対して、申立者から「法人として、今回のような声をしっかり拾って対応していただいて感謝している」と返答をいただきました。また、「当該施設の所長の電話のやりとりにて一部相違があるので、再度確認していただきたい」「管轄行政担当課への報告とともに、その後の対応と結果について改めて報告いただきたい」との依頼をいただきました。後日申立者へ上記2点をご報告しました。	2月5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
29	法人全体	利用者本人	1月18日	職員の対応について	ショートステイを利用した施設の職員の対応が高圧的で不快だった。そのような対応が続くのであれば、今後利用を控えたい。気持ち良くサービスを利用するにあたり、法人が当該施設に対してどのように対応するか返答をもらいたい。	法人として監査指導課長から申立者へ返答した。申立者の「ショートステイ利用中は、部屋に引きこもって寝たい」という意向に対して、応えられなかったことに謝罪をしました。また、法人としての当該施設への対応として、申立者の思いを当該施設へ伝えることを回答しました。申立者から「話を聞いてもらったことで、ありがたい」との言葉と納得をいただきました。	1月24日
30	法人全体	利用者本人	1月21日	事前にコロナ陽性者が出た場合に教えて欲しいと伝えていたにもかかわらず教えてもらえなかったことについて	一人暮らしでヘルパーを利用しているため情報は欲しいと伝えていた。以前は教えてくれていたが、今回は教えてくれなかった。職員に聞くと「コロナが出た」と教えてくれたためヘルパーに急いで連絡を取った。結果としてヘルパーは問題なく入ることはできた。今回のようなことが起きないようにするための対策を法人として検討し回答をもらいたい。	法人として監査指導課から申立者へ、情報提供がなく不快な思いをさせたことに謝罪しました。併せて、法人として以下の対応内容を返答しました。 ①現状、新型コロナについては5類扱いとなったことで、法人全体または施設全体として感染状況の周知などの対応はとっていないこと。 ②ご利用者個々として、感染状況を把握したいというニーズについては個別に対応していくこと。 ③本申立内容と対応について、高齢者施設および障がい者施設の所属長が参加する運営会議にて、施設サービス事業部長から周知・水平展開していくこと。 以上につきまして、申立者からは「分かりました」と返答をいただきました。	1月29日

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
31	天竜厚生会研修センター	家族	1月22日	研修センターの備品について	宿泊者アンケートより「風呂 深いし手すりがなく不安 布団 重たい トイレ 便座が高温にしても節電モードのせいか温かにならない 呼び出しベル 18時前に1F事務所の呼び出しベルを何回押しても時間をあけて押しても反応がありませんでした」と回答が寄せられた。	過去に何度も宿泊されている方から、今回初めてご意見をいただきました。今までと同様の浴室、宿泊室、トイレをご利用いただいておりますが、いつからご不満があったかは不明です。呼び出しベルの不良が重なったことで、ご意見をいただいたと考えられます。呼び出しベルについてはベルの本体（宿直室内が）電池で動いており、定期的に電池切れの確認をしておらず、電池切れが原因でした。同様のことが起こらないよう、宿泊者に対しては当該部署がコミュニケーションを図り、ご不便をおかけしていないか確認をするとともに、呼び出しベルについてはいつ電池切れを起こすかわからないため、内線電話を設置し電池切れを起こさないようにしました。また内線電話横に第2連絡先を記載することで、研修センター宿直者が搬送等で不在であっても、別職員が早急に対応できるよう対処しました。	2月28日
32	会計課	当会職員	2月15日	入金処理誤りについて	2/9付で施設口座に入金されるはずの施設立替金が入金されていないため、確認してほしい。	施設口座は使用の目的によりふたつありますが、「送金専用口座」へ入金すべきところを誤って、日常取引に使用している「公費口座」に振り込んでいました。仕訳伝票の作成時に振込先口座を混同し、チェック時にも気づきませんでした。伝票作成時に作業するフォルダ内に、振込先の注意喚起を促すメモを追加し、またチェック時には送金専用口座であることの確認として、「送金」の文字に丸をつけることを徹底します。申立者である施設事務員には謝罪し、直近の日付で振り込みを行うことので了承いただきました。	2月15日

苦情公表：2023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
33	会計課	業者	2月28日	振込金額相違について	入金を確認したが、請求額と入金額に1,255円の差異（不足）があるため確認してほしい。	税込み13,805円（12,550円+1,255円）支払うべきところ、誤って税抜き額の12,550円で支払い仕訳を作成していました。請求書の参照箇所を誤ったことにより、消費税分が漏れていました。申立者に謝罪し、不足分を直近の日付で振り込むことで了解をいただきました。今後は証憑の参照箇所の確認を徹底します。	2月28日
34	天竜厚生会研修センター	その他	2月29日	お風呂の温度について	宿泊していた実習生より「2回ほど18：30頃であったにもかかわらずとても入れないくらい湯温が冷えていることがあった」とのアンケート回答があった。	浴槽に湯を張った際の温度確認が甘かったことで入浴時には冷めてしまったと考えられます。今後は湯温の確認（温度、時間）チェック表を作成し、適温が保たれるようにしました。	3月15日
35	会計課	業者	3月29日	振込金額相違について	1月の納品実績はなかったが、施設から振り込みがあったため、確認してほしい。	受付者より報告を受け、会計担当者が確認したところ、請求書の参照箇所を誤って支払処理をしていました。当該業者は、2か月の支払サイクルで振込している取引先でした。そのため、12月分請求額は、2/28に支払い（振込）処理済みでしたが、1月中の入金ではなかった関係から、1月分請求書の「今回請求額」の欄に、2/28に支払い処理済みの金額が、未納分として反映されていました。申立者に謝罪し、返金を依頼しました。今後請求書を確認する際は、「前回請求額」「繰越金額」等の内訳の確認を徹底します。	3月29日