

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	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	<p>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わかからない 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しても時間をあけて押ししても反応がありませんでした」と回答が寄せられた。</p>	<p>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。</p>	2月28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
2	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を確認として、「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で了承いただきました。	2月15日
3	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