

苦情公表：2024年7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	福祉サービス課	その他	7月2日	郵送料金の不足について	天竜厚生会から送付された郵便物に対し、「料金不足」のお知らせが届いたため、確認したい。	郵送料金が、重量だけでなく封筒の大きさによっても金額が変わることを失念していました。今後は料金表を必ず確認するとともに、秤をアナログ型からデジタル型に変更し、確実な重量測定を行える環境を整えました。	7月9日
2	総務課	地域住民	7月2日	一時停止無視の車両について	たった今、柿の木坂薬局下のT字路で一時停止を無視して出てきた車と事故になりそうになった。同じ時間帯で日常的に一時停止無視があるが、どうなっているのか。	申立者より当該車両のナンバーを教えていただき法人内にて確認しましたが対象者が不明でした。対象者が不明であることから管轄部署より、今回の苦情を概略的に説明した上、注意喚起（交通マナーの遵守）をしました。	7月3日
3	会計課	その他	7月4日	車両が一時停止していなかったことについて	本部構内にて車両が一時停止していなかったため注意喚起してほしい。	当該職員は一時停止の停止線があることは承知していましたが、先方から近づく車両よりも早く行けると判断し停止線で止まらずに進行しました。申立者にはお詫びと是正処置をメールにてお伝えし、後日了承のメールをいただきました。当該職員は管理者同行の元、構内を車で走行し、運転ルール順守、注意すべき場所の確認をしました。また当該箇所に「一時停止」の立て看板を発注し交通ルール順守の注意喚起について継続していくこととしました。	7月5日
4	会計課	業者	7月30日	代金の未納について	6月分灯油代68,973円が未入金と思われるため確認してほしい。	当該請求書が別書類のファイルに紛れていたため支払いが未処理となっていました。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をいただきました。今後は支払うべき請求書と他の書類が混在しないよう保管方法を改め、併せて未払処理締め切り前に、未処理の請求書が残っていないか書類保管場所の中を全て確認することとしました。	7月30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
5	会計課	業者	7月30日	不明入金について	7月2日の振り込み内容が不明なため確認してほしい。	ご利用者預かり金の支払いの際、施設側から提出された支払データの取引先と、実際の請求書の取引先が異なっており、またその間違いを会計担当が見逃したため、振込先を誤りました。申立者に謝罪して返金を依頼し、また振り込みができていなかった取引先へは事情を説明して謝罪し、最短期間での支払処理をしました。支払データと請求書の突合作業の際、金額のチェックのみに意識が傾きがちなため、改めて支払先情報にもレ点を入れてチェックすることで見落としを防ぐこととしました。	7月30日
6	入所支援課	地域住民	7月1日	轢かれそうになったことについて	7月1日午前9時ごろ常盤町の交差点を青信号で渡ろうとしたところ天竜厚生会のロゴがついた白い軽自動車信号無視をしてきたため轢かれそうになった。その後、別の信号も無視をして走り去っていった。このような運転手に運転をさせてないでほしい。	該当する車両の有無や職員への聞き取り、ドライブレコーダーの確認を行いました。が、該当する車両の特定には至りませんでした。対象者が不明であることから通知「交通マナーの遵守」、「交通マナーに係る苦情発生通報及び依頼」を職員へ周知し指導を図ることとしました。	7月3日