

N0	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	当会職員	4月1日	喫煙所について	研修センター付近に設置されている喫煙所について、下記の点が気になる。速やかな改善を望む。 ・喫煙場所が非喫煙者の行きかう近くに設置してある。 ・決められた喫煙場所（区画）の外で喫煙している人がいる。	4/22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（喫煙ルールの徹底）をしました。 また喫煙所においては喫煙場所と非喫煙場所を区画化や喫煙場所遵守の注意書きを掲示しました。	4月22日
2	会計課	業者	5月8日	不明入金について	請求額よりも1,470円多く入金されており、二重で支払っている事業所があると思われるため確認してほしい。	当該業者から1/18納品に関わる請求書が、事業所宛（1/18付）と法人宛（2/16付）に発行され、二重で支払い処理していました。2/16付の請求書には、前月分の1/18納品分の記載があり疑問に思いましたが、請求書が2通発行されているとは思わず、確認が漏れました。申立者には謝罪し、返金を依頼しました。今後は請求書に該当月以外の納品日の記載があった場合、しっかりと確認します。また、申立者側には請求書の発行を法人宛に統一し、一部のみ発行するよう依頼しました。	5月8日
3	スーパー	家族	5月28日	購入した商品の賞味期限について	やまびこデイサービスセンターで販売されているカップラーメンの賞味期限が近いものが多い。今回買ってきた物の賞味期限は6月5日だった。価格も賞味期限が近いから割引かと思えば200円近い。期限が1ヶ月以内のものも多い。高齢者にこのようなものは販売しないでほしい。	申立者よりメールによる回答を求められたため、スーパーが販売している商品についてご心配おかけしたことへの謝罪、現在実施している賞味期限チェック体制について今後も徹底していく旨返信いたしました。なお、申立者の方からの返答はありませんでした。	5月30日
4	会計課	業者	5月30日	不明入金について	不明の入金があったため、内訳を確認してほしい。	振込先の業者コードを誤って入力したことに気づかず、間違った取引先に送金しました。支払いの仕訳伝票作成時、複数の支払先を登録できますが、作成手順として手前の入力情報をコピーして、塗り替えていく作業のなかで、塗り替え忘れをしました。また、入力後の確認が不十分でした。申立者には謝罪のうえ返金を依頼し、了解いただきました。今後は入力後の支払先情報の確認を確実に実施し、当面は一つの伝票に複数の支払先情報を入力せず（相手先を一か所のみとする）、1枚の伝票の情報量を少なくすることで見やすくし、確認漏れを防ぎます。	5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	6月18日	代金の未納について	4月に請求した派遣委託料が未入金と思われるため確認してほしい。	申立者とは異なる相手先への支払い処理を進めていました。振り込んだ相手先は、同一グループの別会社で、会社名に同じ名称が含まれていたため、業者名を誤認し、また支払データ作成時に振込先の確認を怠りました。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。誤った相手先への支払い日は2ヶ月後に設定されていたため、訂正データを作成して支払いを止めました。今後は支払データ作成後の業者コードや口座情報の確認を徹底します。	6月19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が発行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。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
7	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
8	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
9	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

NO	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
10	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
11	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者が見逃したため、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
12	会計課	業者	8月1日	支払内容について	【受付部署】浜松基幹相談支援センター 7月30日入金25,575円の請求に対し、51,150円の入金があったため確認してほしい。	施設会計担当者と用度係の両方で支払処理をしていました。消耗品伝票があがってきているものについては用度係にて支払処理をしていますが、会計担当者は覚えとして残していた請求書のコピーを使用し支払処理をしていました。申立者には謝罪と返金依頼を行いました。今後は覚えで印刷した請求書には「原本届き次第破棄」と記しておくことで支払の重複処理を防ぐこととしました。	8月5日
13	会計課	業者	8月5日	請求書の支払について	6月18日付で請求書を送ったが支払がないため確認してほしい。	請求書は届いていましたが先月退職した前任者のメモで「請求書未着」と書かれていたため、現担当者が差替えの請求書が届くと考えていました。申立者には謝罪と最短期間で振込する旨お伝えし、了承を得ました。前任者に確認が出来ない場合、チーフに相談することと、〆切までに未処理の請求書がある場合、施設や相手先に正しい請求書であるか確認することとしました。	8月5日
14	スーパー	当会職員	8月19日	購入したお弁当に蟻が混入していた	スーパーで購入したお弁当（稲荷寿司）に蟻が混入していたため、食べることができない。	申立者には謝罪し、返金いたしました。度重なるお弁当の異物混入について、業者に注意・警告をしてきましたが、改善されないため取引を停止することとしました。	9月20日
15	会計課	業者	8月29日	支払内容について	7月の請求に対し、入金額が不足しているため確認してほしい。	169,400円の請求に対し164,900円で支払処理が行われていました。確認時に数値の入力誤りを見落としていました。申立者には謝罪と最短期間で振込する旨お伝えし、了承を得ました。今後は金額の確認について桁区切りごとの確認を行い支払誤りを防ぐこととしました。	8月29日

N0	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	8月30日	支払内容について	7月の請求に対し、入金額が300円多く入金されているため確認してほしい。	36,629円の請求に対し36,929円で支払処理が行われていました。処理する請求書の多さと切間近であったという焦りから入力誤りを見落としていました。申立者には謝罪と過入金の300円は翌月の請求から差引していただきたい旨お伝えし、了承を得ました。今後は仕訳伝票をチェックした箇所印をつけることと、複数の請求書の支払仕訳を1枚で起票するときは合計金額を足しこむ確認を行い支払誤りを防ぐこととしました。	8月30日
17	福祉サービス課	家族	10月23日	施設合同作品展で購入した商品の中に待ち針が付いていた	施設合同作品展で購入したエコバックの中に待ち針が付いていたため、指に刺さってしまった。	申立者には直接謝罪をし、返金いたしました。申立者からは「このような内容を伝えるのは大変心苦しいですが、今後同じようなことが起こらないようご検討頂きたい。」とのお言葉をいただきました。検品について売品出品者への注意喚起ができていなかったため、今後は書面にて提示し確実に検品されたものを出品するよう徹底していきます。	10月24日
18	会計課	業者	10月30日	支払内容について	9月の請求に対し、入金額が不足しているため確認してほしい。	請求書の内容は「振込処理」をすべきものでしたが、誤って「口座振替（自動引落）」と思い込み、振込手続きをしませんでした。申立者には謝罪と最短で振り込む旨をお伝えし、了承を得ました。今後は請求書を保管する際は1枚ずつ確実に確認すること、また、請求書の処理が終わった後、「口座振替」の証憑として保管している書類の中に、「振込処理」すべき請求書が混在していないか確認することとしました。	10月30日
19	天竜厚生会研修センター	その他	12月6日	実習関係書類の宛先誤送付について	日本福祉大学中央福祉専門学校へ送付する実習関係書類が日本福祉大学に誤って送付された。担当者から「送り返すため、改めて日本福祉大学中央福祉専門学校へ送付してほしい」旨の連絡が入った。	実習受入担当者より申立者へご迷惑おかけしたことを謝罪しました。また当該実習生に対しても誤送付について報告・謝罪をしました。養成校からの書類は必ずラベリングされた各ファイルに保管し管理することといたしました。	12月9日
20	会計課	業者	1月21日	支払内容について	研修参加費の入金額が1名分不足しているため確認してほしい。	研修参加費1名分の支払が漏れていました。会計担当者は請求書をメール添付文書で受領していましたが、内容確認時に別件の対応が入り、その後請求書を受領していたことを失念しました。申立者には謝罪と最短で振り込む旨をお伝えし、了承を得ました。今後はメールの内容確認時に別件対応があった場合、一度「未読」状態にして、余裕ができたタイミングでメールの確認を行うこととしました。	1月24日

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
21	会計課	業者	2月4日	支払内容について	12月の請求に対し、入金額が50円不足しているため確認してほしい。	16,280円の請求に対し16,230円で支払処理が行われていました。予算期で焦りがあったことと、仕訳伝票の確認を作成直後に行ったため、思い込みを避けられず入力誤りを見落としていました。申立者には謝罪と不足分の50円は翌月の請求と合わせて振込する旨お伝えし、了承を得ました。今後は予算編成時に可能な限り事前処理を行い時間に余裕をもたせることと、作成した仕訳伝票を一旦時間を置いて確認することで支払誤りを防ぐこととしました。	2月4日
22	会計課	業者	2月13日	支払内容について	12月の請求に対し、入金額が24,200円多く入金されているため確認してほしい。	振込先の業者コードを誤って入力したことに気づかず、間違った取引先に送金しました。業者が前回から変更になっていましたが過去の処理を参考に業者コードを入力していました。申立者には謝罪のうえ返金を依頼し、了解いただきました。今後は仕訳伝票起票後の確認時、業者コードが一目でわかるように印をつけ、振込誤りを防ぐこととしました。	2月15日
23	会計課	業者	2月28日	支払内容について	12月と1月の請求に対し、入金額が252,725円不足しているため確認してほしい。	12月分請求に対して2枚発行された請求書のうち1枚分しか支払処理がされていませんでした。(△404,360円)。また1月請求分に対して既に支払済の繰越分も含んだ金額で支払処理が行われていました。(＋151,635円)。申立者に謝罪し、不足分は翌月の請求と合わせて振込する旨お伝えして了承を得ました。業務の焦りから請求書の有無と支払金額の確認を怠っていました。今後は請求書の合計額だけでなく内訳の金額を確認することと、繁忙期は支払業務へ集中するためにまとまった時間を設け取り組むことで支払誤りを防ぐこととしました。	2月28日
24	会計課	業者	3月4日	支払内容について	2月27日の入金額が請求金額より24,200円少ないため確認してほしい。	さいわい、健康医療課の請求内容が含まれた37,354円の請求書が発行されておりましたが康医療課分24,200円の支払が漏れていました。健康医療課分は支払部署が異なり、請求書のコピーを支払部署に渡した際に健康医療課分も会計課で処理すると誤認させた可能性があります。今後は1枚の請求書を分割して支払う場合には誰が支払処理をするのか明確に伝えることとしました。	3月4日
25	総務課	家族	3月11日	職員のビジュアル（身だしなみ）について	家族が天竜厚生会で勤務している。髪色やネイルなど、未だに規程違反になっているようだが、他の企業ではかなり緩和されている。時代の流れに沿って、緩和してほしい。	現在、「業務中の服装及び身だしなみに関する規程」を緩和する方向で見直している旨をメールにて回答させていただきました。	3月12日