

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	福祉サービス課	その他		研修センターに宿泊中の実習生がご利用者から不快な行為をされたことについて	申立者が宿泊していた部屋のアンケートにて、「食堂で男性に突然話しかけられ、肩を触られ、写真を撮られて怖かった。LINEも聞かれた。」といった内容の記載があった。	事実確認をし、当該行為を行ったのは、当法人事業のご利用者であることが判明しました。ご利用者には事前に「飲酒を控えること」「用なく研修センターには立ち入らないこと」を伝えていましたが、守らずに飲酒し、酩酊状態で当該行為を行っていました。是正として、担当課において、当該事業利用者への注意を行うとともに当面の間、研修センターの施設時間の変更を行います。申立者が在籍する学校へは、苦情解決責任者と苦情担当者が訪問し、経緯を伝え謝罪しました。また是正処置についても説明しました。また学部長にご理解いただきました。	
2	総務課	その他	7月23日	事務手続き不備の疑いについて	離職票について、申請から2週間以内に届くと思っていたが、実際には3週間かかり、離職票の発行が遅れたことで、希望していた就職先の募集締切に間に合わず、就職の機会を失った。また、離職票が「投函済み」と聞いてから到着まで5日かかり、今後はこのような重要書類は速達で送付してほしい。 傷病手当の申請について、総務課から「最初の3日は有給を使わずとも遡って支給される」と説明されたが、実際は4日目からしか支給されておらず、説明と異なっていた。	離職票には過去6か月分の賃金を記入するため、総務課においては、前月分の給与が確定する月の中旬（10～15日頃）から作成作業を行っており、離職票の発行・郵送までに約3週間を要していました。しかし、賃金欄を未計算として記載することで、発行自体は可能であるため、今後は離職後10日以内にハローワークへの届出を行う運用に改めます。 また、申立者が離職票を早急に必要としていたことを把握できず、通常通り普通郵便で送付した結果、配達に日数を要してしまいました。今後は、急ぎの書類である可能性を常に念頭に置き対応します。 傷病手当に関しては、説明時に「遡って支給される」と伝えたものの、実際は待機期間3日間が公休日であり、有給取得は不可能でした。申立者との間に認識のずれが生じたことを踏まえ、今後は制度の内容を正確かつ分かりやすく説明するよう努めます。 文書での回答を希望されたため、謝罪文をご自宅に送付しました。	7月23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
3	会計課	業者	7月10日	支払内容について	赤石寮利用者の5月分薬代が振込されているが、請求が発生していないため確認してほしい	退所精算の決裁を作成するために施設から提出のあった請求書に、支払済の2024年5月分の請求書が含まれており支払を行っていました。対象者は5月に退所となったため5月という月に着目してしまい請求年度の確認が疎かになっていました。今後は決裁確認時に請求書の年度の表記にも注意して確認を行うこととしました。	7月10日
4	会計課	家族	7月17日	利用料の振込について	2025年3月分の入金がないと施設から伝えられたが振り込んでいるため確認してほしい	対象者の入金について施設から会計課へ確認があった際、既に入金があったにもかかわらず未入金である旨施設へ伝えてしまいました。ご家族へ入金があったことを謝罪し、了承を得ました。今後は利用者名の入金があった場合速やかに施設へ連絡することを徹底していくこととしました。	7月17日
5	会計課	業者	7月31日	支払内容について	掛川東部地域包括支援センターの6月分のガソリン代が支払われていないため確認してほしい	対象の請求書を7月分の請求書と思い込んでおり、処理を行っていませんでした。申立者には謝罪と掛川市東部地域包括支援センター分を8/5に支払う旨お伝えし、了承を得ました。今後は請求書を受け取った際、必ず日付を確認し、当月分と次月処理分を分けて保管することで支払漏れを防ぐこととしました。	7月31日