

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		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
3	会計課	業者	4月28日	支払内容について	3/15付の換気扇取替工事の請求額に対して、入金額が不足しているため確認してほしい。	申立者には謝罪と不足分を5/2に支払う旨お伝えし、了承を得ました。今後は請求書と明細書の金額が仕訳伝票と異なっていないかチェックを行うことと、自分で作成した按分表と請求書の金額にチェックをつけて確認を行うことで支払誤りを防ぐこととしました。	4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
4	会計課	業者	5月2日	支払内容について	3月ワイドネット代金回収管理業務の請求額445,046円に対して、入金額が10円多いため確認してほしい。	ワイドネット代金回収管理業務の請求書は複数施設で按分して支払を行っており、利用人数に合わせてワイドネット主担当が金額按分表を作成していましたが、合計金額を誤って作成していましたが、合計金額を誤って作成していましたが、今後は按分表の作成後にワイドネット副担当による確認を行うことと、各施設担当は按分表の金額だけでなく請求書自体の確認を行うことで支払誤りを防ぐこととしました。	5月2日
5	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
6	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
7	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
8	会計課	業者	8月4日	支払内容について	振り込まれた保険料が不足しているため確認してほしい	給与天引き分の保険料について振込額が不足していました。総務課作成データと出納で作成した振込票の金額が一致していませんでした。申立者へは謝罪と不足分について8/15に支払う旨連絡し、了承を得ました。今後は出納が確認するチェックリストに項目を増やすことと防ごうこととしました。	8月8日
9	会計課	業者	8月15日	支払内容について	さやの家の6月分介護職員派遣代が振り込まれていないため確認してほしい	支払処理すべきところ、振替処理として仕訳伝票が起票されていたため支払が行われていませんでした。請求書の到着が切間際であったため確認が疎かになっていました。申立者へは謝罪と最短で8/20に支払う旨連絡し、了承を得ました。今後は仕訳伝票で支払サイクルが記載されていることを確認し防ごうこととしました。	8月15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	10月1日	支払内容について	8月ワイドネット代金回収管理業務の請求額457,548円に対して、入金額が50,760円少ないため確認してほしい。	対象の請求書は7施設で按分して支払を行っており、しんぱらの家分の支払が漏れておりました。先方へは謝罪と不足分を最短で支払う旨伝え了承を得ました。今後はワイドネット担当が未払支払日切日に元帳で全ての施設で支払が行われているか確認し、支払漏れを防ぐこととしました。	10月1日
11	会計課	業者	11月28日	支払内容について	12月部屋利用料の請求額368,245円に対して、入金額が7,150円少ないため確認してほしい。	対象の請求書のうち7,150円を別の業者へ支払しておりました。それぞれに謝罪を行い申立者へは最短で不足分を振込する旨を伝え、誤って振り込んだ業者へは返金依頼を行いました。今後は請求書の金額、口座情報にマーカーを引くようにし、仕訳にチェックを入れながら確認をし防ぐこととしました。	11月28日
12	会計課	業者	1月5日	支払内容について	12/25に454,130円が振込されたが内訳を確認したい。	内容を確認すると共通経費と厚生寮において、12月実施分の請求書を11月未払分として処理していました。請求書処理時に実施日の確認が疎かになっていました。今後は請求書記載の実施日にマーカーをして処理月ごとに請求書の保管場所を分けることで防ぐこととしました。	1月5日
13	会計課	その他	1月9日	FAXの誤送信について	薬局へのFAXが誤って送信されている。	ワイドネットの振込連絡はPCからFAX送信を行っており、画面上で宛先のFAX番号を入力する際に誤った番号を入力してしまいました。今後は直接入力ではなくFAX番号をコピー＆ペーストして行うことで誤りを防ぐこととしました。	1月12日
14	会計課	業者	1月30日	支払内容について	子育てセンターこまつの12月分の修繕代金が振り込まれていないため確認してほしい。	請求書の所在を確認したところ、用度係にて1月支払い分の請求書として管理していました。今後は用度支払一覧の確認時に、会計担当では用度支払分を確認してから会計課支払分を確認する順番に変更し、用度係では当月分処理が完了した後、再度未処理の請求書がないか確認し防ぐこととしました。	1月30日
15	会計課	業者	2月27日	支払内容について	子育てセンターこまつの1月分の食品検査代金が振り込まれていないため確認してほしい。	11月に業務委託として処理した別の業者からの変更が漏れており、また確認時にも予算業務への焦りからチェックが漏れておりました。今後は請求書が早めに届いているものは焦らないよう月初の余裕がある時期に処理をすることとしました。	2月27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	3月4日	支払内容について	1/13の会場使用料の振込連絡をFAXで もらっているが、実際の入金と差額が あるため確認してほしい。	確認すると、1月分未払として4施設で支払いを行う 分でしたが、1つの施設は2月分未払だと思い支払い 処理を行っていませんでした。申立者へは謝罪し、 最短で振込を行うように伝えました。まとめて支払 いを行う際は、取りまとめ分を確実に確認し支払い を行うこととしました。	3月4日
17	会計課	業者	3月24日	支払内容について	先日2000円振り込んだとFAXをいただ いたが、請求は3000円ではないか確認 してほしい。	確認すると、支払額は請求書通り3000円であつた が、FAX送信票の金額は2000円と誤った金額で送信 していました。申立者へは謝罪し、正しいFAXを送 信しました。FAX送信票を作成する際は、請求書と 突合し作成することとしました。	3月25日
18	会計課	業者	3月30日	支払内容について	振込金額、177023円について確認して ほしい。	確認すると、支払業者を誤り、誤振込していまし た。申立者へ謝罪・返金依頼をし、正しい業者へ振 込を行いました。今後は仕訳伝票作成時は、マー カーによるチェックをし誤振込を防ぐこととしまし た。	3月30日