苦情公表：2024年1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	法人全体	利用者本人	1月18日	職員の対応について	ショートステイを利用した施設の職員の対応が高圧的で不快だった。そのような対応が続くのであれば、今後利用を控えたい。気持ち良くサービスを利用するにあたり、法人が当該施設に対してどのように対応するか返答をもらいたい。	法人として監査指導課長から申立者へ返答した。申立者の「ショートステイ利用中は、部屋に引きこもって寝ていたい」という意向に対して、応えられなかったことに謝罪をしました。また、法人としての当該施設への対応として、申立者の思いを当該施設へ伝えることを回答しました。申立者から「話を聴いてもらえたことで、ありがたい」との言葉と納得をいただきました。	1月24日
2	法人全体	利用者本人	1月21日	事前にコロナ陽性者が出た場合に教えて欲しいと伝えていたにもかかわらず教えてもらえなかったことについて	一人暮らしでヘルパーを利用しているため情報は欲しいと伝えていた。以前は教えてくれていたが、今回は教えてくれなかった。職員に聞くと「コロナが出た」と教えてくれたためヘルパーに急いで連絡を取った。結果としてヘルパーは問題なく入ることはできた。今回のようなことが起きないようにするための対策を法人として検討し回答をもらいたい。	法人として監査指導課から申立者へ、情報提供がなく不快な思いをさせたことに謝罪しました。併せて、法人として以下の対応内容を返答しました。 ①現状、新型コロナについては５類扱いとなったことで、法人全体または施設全体として感染状況の周知などの対応はとっていかないこと。 ②ご利用者個々として、感染状況を把握したいというニーズについては個別に応対していくこと。 ③本申立内容と対応について、高齢者施設および障がい者施設の所属長が参加する運営会議にて、施設サービス事業部長から周知・水平展開していくこと。 以上につきまして、申立者からは「分かりました」と返答をいただきました。	1月29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
3	会計課	業者	12月28日	代金二重振込について	12/27付で入金のあったガス代の料金はすでに先月に振込してくれているため、確認してほしい。	確認したところ、インボイス制度の施行に伴い、ひとつの請求に対して異なる様式の請求書が２枚届き、誤って２つの請求書それぞれで、支払い処理をしたことが判明しました。救護施設一時入所事業に係る請求分でしたが、会計担当者は受け入れ実績を把握していなかったため、請求分が重複しているかどうかの確認ができませんでした。申立者には謝罪し、返金を依頼しました。今後は施設との連絡を密にし、実績を確認したうえで支払い処理することとします。	1月4日
4	会計課	業者	12月28日	代金の未納について	8月請求分のグリストラップ清掃代が入金されていないため、確認してほしい。	グリストラップ清掃は毎年4，8，12月に実施し、その業務委託に係る請求書が発行されていましたが、今回は請求書が会計担当者の手元に届いてなく、またその実績も把握していませんでした。申立者に謝罪し、請求書の再発行を依頼するとともに、支払期日を確認し了承を得ました。請求書はどの時点で紛失したのかを特定できませんでしたが、今後は毎月でなくても定期的に支払いの発生する業者も「支払い一覧表」に載せて実績を確認し、また、請求書の宛先を「会計課ご担当者様」と変更してもらうこととしました。	1月12日
5	会計課	当会職員	1月5日	出張旅費の支給金額誤りについて	12/22に支給された出張旅費の立替明細書を確認したところ、いつもより金額が多く振り込まれているように思われるため、確認してほしい。	該当の出張伺を確認したところ、マイカー経費の計算の際、10㎞を基準とするガソリン単価を誤って1㎞基準で計算し、精算していたことが判明しました。記入欄に計算方法の記載はありましたが、見落とし、計算工程を失念していました。申立者に謝罪し、過支給分を現金にて返金してもらいました。今後はガソリン単価を10で割った金額を先にメモ書きしたうえで、計算を行うようにします。	1月15日