

苦情受付

【苦情受付】

平成 27 年 11 月 5 日、10 時 30 分、利用者より、手紙を手渡される。

内容は下記の通り。

苦情ではない旨の文書であったが、内容から苦情として受け付けた。

【苦情内容】

領収書誤記入に関する苦情

施設利用料について、自己負担額が発生する方に負担金を徴収後、領収書を発行している。

渡した領収書に、訓練等給付費の総費用額を記載する箇所が未記入となっていた。

前日、当該利用者帰宅後に電話にて指摘があり施設長が説明を行った。翌日、あらためて手紙にて説明を求められた。

『記載ミスが「業務変更による不慣れの為の誤記載」と理解し納得しているが、領収書は公的文書であり、間違いは間違いとして修正・訂正するのが筋だと思う。他の利用者に対しても同じような事がないかと心配している』旨の内容であった。

【施設対応】

事実を調査。

① 8 月の領収書について

サービス利用料の総費用額が 8 月分の記載ではなく、7 月の総費用額となっていた。当月分に関しては、前月分を流用し作成している為、それを使用したものと判明。実際に事務手続きを行った担当職員は退職しており、確認ミスによるものと判明。

② 9 月分の総費用額の未記入について

事務員退職に伴う引き継ぎを別の職員が行っていたが、9 月分は作成済みで渡すだけと誤認していた為未記入が発生。それを元に 10 月分を作成していた為、領収書の一部で未記入が発生した。（8 月前の領収書を調査。6 月・7 月の記載に問題はなかった。）

●11 月 6 日 午前、事務所で当該利用者へ上記①②について、説明を行い謝罪。

訂正した領収証を発行し、お渡しした。

他利用者についても同様のミスが発生していた為、説明し謝罪を行った。

●施設長より、担当職員は再度確認を行い、ミスのないように徹底するよう指導。

【本人】

●上記の対応で了承して頂けた。