

カルストの風



平成22年11月発行
美祢市学校事務共同実施会
じむだより
第13号 秋芳グループ担当

今年もあと少しで終わりですね。ワールドカップ、思わぬ水害・・・楽しいこと、大変なことがいろいろありましたが、みなさんはどのような1年を過ごされましたか？
今回は各明細書の見方とクレーム対応です。最後に年末調整についてお知らせがありますので、ご確認ください。

給与支給明細書・療養費明細書の見方



給与支給明細書

毎月もらっている給与明細書。小さく薄くなりましたが、いろんな情報がつまっています。

給与支給明細書(平成22年〇月分)例月				所属33333	〇〇小	職員番号 888888	△△ △△△ (通し番号)		
給料表	級	号給	調整数	扶養手当	管理職手当	初任給調整手当	通勤手当(非課税)	通勤手当(課税)	
①	②	③	地域手当	農普手当	産業教育手当	定通教育手当	教員特別手当	④ ⑤	
住居手当	単身赴任手当	特地・へき地手当	準特地・準へき地手当	時間外手当160/100	時間外手当25/100	休日勤務手当	夜間勤務手当	宿日直手当(非課税)	
時間外手当100/100	時間外手当125/100	時間外手当150/100	時間外手当135/100	時間外手当60超50/100	時間外60超(150/100)	時間外60超(175/100)	支給総額		
宿日直手当(課税)	管理職員特別勤務手当	期間率 期末手当	期間率 勤勉手当	所得税	住民税	互助会掛金	退職互助会掛金	⑩ ⑪ 公舎使用料	
⑦	⑧	⑨	課税対象額	給与累計	社会保険料累計	所得税累計	現支給額		
共済短期掛金	うち介護掛金	共済長期掛金	課税対象額	組合費	慶弔共済費	福利厚生会費	労金償還金	⑫ 親睦会費	
共済償還金	財産形成貯蓄額		控除計	差引現支給額	第1口座振替額	第2口座振替額	第3口座振替額	⑬ 現金支給額	
互助会償還金	共済貯金	生命保険料	物質購入						
		学校生協							
		口座変更 第 口座	その他控除計						

給料の特例措置 3% ①

- ①・・・給料号給表の額(現在は特例措置計算による)
- ②・・・調整数の額(特別支援担当の手当)
- ③・・・給料号給表の額×4/100(教諭・養教・栄教のみ)
- ④・・・給料号給表に対応した額(定額・教育職のみ)
- ⑤・・・宿泊引率・部活動指導・多学年・主任等の手当
- ⑥・・・1日の勤務時間を超えた場合(事務・栄養士のみ)
- ⑦・・・健康保険(共済組合)の掛金
- ⑧・・・⑦のうち介護保険料の額(40才以上)
- ⑨・・・年金の掛金
毎年9月に掛金率が引き上げられます(H21年～25年)
- ⑩・・・現職互助会の掛金
- ⑪・・・退職後に入る互助会の掛金
(35才以上・希望者のみ)
- ⑫・・・給食費や親睦会費、生協等引き去り
(該当あれば)
- ⑬・・・実際に受け取る金額

療養費明細書

6月から、個人ごと及び医療機関ごとでなく、すべて合算した記載になりました。

支給年月	療養費総額	法定給付額	高額療養費	一部負担金払戻金 家族療養費付加金	互助会療養費	給付金支給額
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

- ①・・・支給される月(治療月ではない。振込日は末日)
- ②・・・医療保険の対象となった医療費の総額
- ③・・・②のうち、共済組合が医療機関に支払った額
- ④・・・入院などで高額になった場合に給付
- ⑤・・・④を除いて1ヵ月に2万円を超えた額
- ⑥・・・1ヵ月の自己負担額のうち定額を超えた額
- ⑦・・・口座に振り込まれる給付額(④+⑤+⑥)



クレーム対応



みなさんは、クレームに出会って慌てたことはありませんか？

クレームに適切に対処するために、対応時に心がけたいポイントをまとめてみました。

クレームには「対策」と「対応」

「対策」・・・危機管理、事前防止
再発防止

「対応」・・・教育

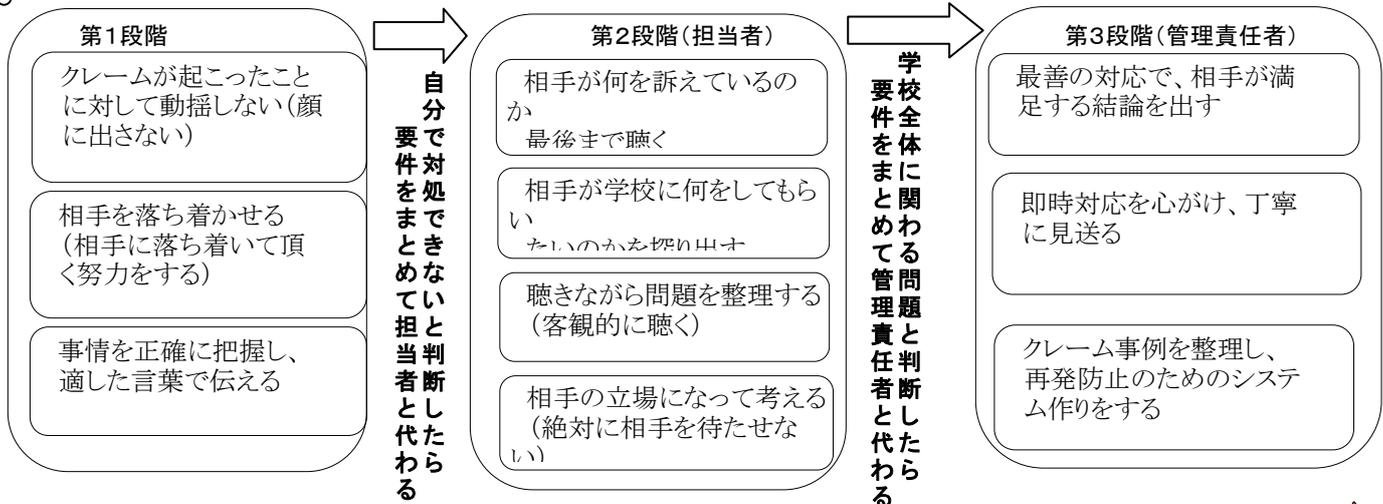
☆ クレームほどの仕事より優先

- ・すぐ(誠実な態度、真剣な表情、穏やかな口調)対応
- ・直ちに上司に報告

☆ 三変法

- ・人を変える(相手より多い人数で対応する)
- ・場所を変える(密室でない落ち着いた場所へ案内する)
- ・時を変える(こちらから出向く)

クレームに出会ったら・・・ クレーム発生から解決までの流れ



禁句 こんな対応していませんか？ こんな言葉使っていませんか？

- ・運が悪かったです・普通ならそんなことないんですけど・・・
- ・本当ですか。 ・一応聞いておきます。
- ・規則になっていま・いつもはちゃんとしているのですが・・・
- ・私がしたんじゃあ・そんなこと言ったおぼえはありません。
- ・まさか・・・ ・ちょっとしたミスで・・・
- ・良くあることです・私は知りません。
- ・ああそうですか。

望ましい言葉

- ・率直なご意見をお聞かせ頂きまして、大変感謝いたします。
- ・不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

思いやりの気持ちを持つことでクレームは防げる



年末調整について

年末調整の書類提出後、申請内容に間違いや変更がありましたら、すみやかに事務へお知らせください。訂正が年末までに行われないと、確定申告をしていただくようになります。

注意

扶養親族や配偶者控除がある方は年間収入見積の金額を確認しましょう。