

平成 26 年 度

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

事 業 報 告 書

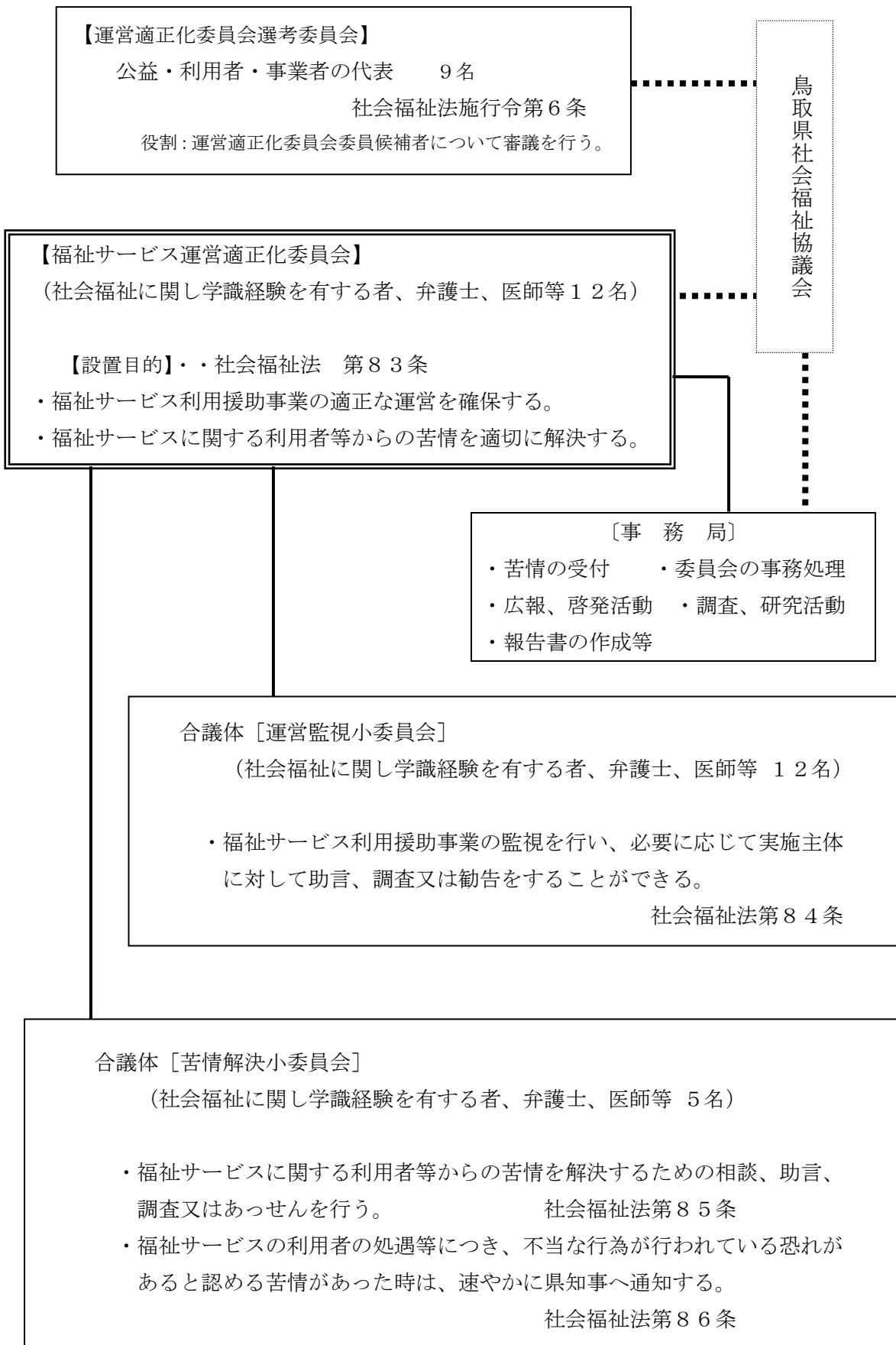
平成 27 年 4 月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	1
2	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況	3
(1)	委員会の開催	3
(2)	研修会の開催	5
(3)	広報・啓発活動	6
(4)	調査研究活動	6
(5)	苦情関係機関の会議・研修会への参加	6
(6)	巡回活動	6
3	受理した苦情案件の概要（問い合わせ、相談等含む）	7
(1)	年度別受付件数等	7
(2)	平成26年度苦情・相談件数の内訳	8
4	申出の内容と対応状況	10

1 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等



【選考委員会委員】

委員長 山田修平 副委員長 松田佐恵子 (任期：平成26年8月7日～平成28年8月6日)

区分	氏名	所属・役職
公益の代表	山田修平	鳥取短期大学学長
公益の代表	下石義忠	鳥取市社会福祉協議会会長
公益の代表	松田佐恵子	鳥取県福祉保健部部長
利用者の代表	松本正雄	鳥取県身体障害者福祉協会会長
利用者の代表	沖田博敬	鳥取県老人クラブ連合会会長
利用者の代表	市谷貴志子	鳥取県精神障害者家族会連合会理事
事業者の代表	藤野興一	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	吉持武平	鳥取県社会福祉施設経営者協議会副会長
事業者の代表	大橋和久	鳥取県子ども家庭育み協会会長

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任期：平成26年9月1日～平成28年8月31日)

区分	氏名	所属・役職	運営適正化委員会	運営監視小委員会	苦情解決小委員会	
社会福祉に関する学識経験者	公益の代表	木下 義臣	鳥取県民生児童 委員協議会会長	委員	副委員長	委員
		徳本久美子	鳥取県社会福祉士会理事	委員長	委員	委員長
		山本 伸一	鳥取県福祉保健部長寿社会課長	委員	委員	
	利用者の代表	中原 正	鳥取県手をつなぐ育成会副会長	委員	委員	
		矢部 征	認知症の人と家族の会 県支部副代表世話人	委員	委員	
	提供者の代表	平田 雅人	鳥取県知的障害者福祉協会	委員	委員	
		岩城 隆志	鳥取県老人福祉施設協議会副会長	委員	委員	
法律に関する学識経験者	森 祥平	鳥取県弁護士会	副委員長	委員長	副委員長	
	美田 眞一	鳥取県司法書士会	委員	委員	委員	
	古川 嘉彦	中国税理士会 鳥取支部連合会	委員	委員		
医療に関する学識経験者	植木 壽一	鳥取県医師会	委員	委員	委員	
	尾崎 真紀	鳥取県精神保健福祉士会	委員	委員		

2 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況

(1) 委員会の開催

ア. [選考委員会]

平成26年8月11日 運営適正化委員会委員の選任に係る審議

イ. [運営適正化委員会]

◇開催日及び協議事項

回数	開催日	協議事項
第1回	4月9日 出席委員数 10名	(1) 平成25年度事業報告について (2) 平成26年度事業計画について

ウ. [運営監視小委員会]

◇開催日及び審議事項

回数	開催日	審議事項
第1回	4月9日 出席数10名	(1) 平成25年度権利擁護事業の事業報告について (2) 平成26年度権利擁護事業の事業計画書について (3) 契約締結審査会審査状況（1～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（2月末） (5) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について
第2回	6月11日 出席数11名	(1) 契約締結審査会審査状況（3～4月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（4月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について
第3回	8月4日 出席数8名	(1) 契約締結審査会審査状況（5～6月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（6月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について
第4回	10月9日 出席数11名	(1) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について (4) 現地調査日程等について
第5回	12月11日 出席数12名	(1) 契約締結審査会審査状況（9～10月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（10月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について (4) 現地調査結果まとめについて
第6回	平成27年 2月18日 出席数11名	(1) 契約締結審査会審査状況（11～12月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（12月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について (4) 現地調査結果報告書について

◇基幹的社会福祉協議会現地調査の状況

実施日	対象社会福祉協議会	出席委員
平成 26 年 11 月 7 日	米子市社会福祉協議会	森、徳本、山本
平成 26 年 11 月 10 日	倉吉市社会福祉協議会	森、木下、平田、岩城
平成 26 年 11 月 20 日	鳥取市社会福祉協議会	美田、矢部、古川、植木

◇現地調査結果のおもな内容

- ①定額を超えるような出金の場合には、特別な決済の制度が必要であると思われる。
100 万円程度の借金の返済を行った事案や、50 万円程度の車の購入をした事案があった。10 万円から 20 万円程度の出金には、複数のチェックが必要ではないか。
- ②弁護士など専門家と連携した方が良いのではないかという事案があった。
多額の財産がある事案であれば、監督制度が整備されている後見を極力利用すべきであり、財産管理に代理権が必要だったり、トラブルを抱えた利用者の場合は、社協で管理を続けることには無理があるように思われる。
すぐに相談できる専門家を作っておくことが大事である。
- ③金庫内に保管する通帳類は、極力簡素なほうが望ましい。
キャッシュカードは容易に現金化できるので、極力預からないほうが良い。
419 万円が入金されていた通帳があったが、本人の意思との関係で必ずしも避けるべきだとまでは言えないが、本人の希望については記録を残しておく方が望ましい。
- ④貸金庫については、極力出入りする回数を少なくし、訪問時は複数の職員で行動するルール化が必要である。
貸金庫に出入りしたことについての記録は、シャチハタよりもサインの方が望ましい。
また、記録においてどのような目的で出入りした方がいいかは記録しておいたほうが良い。
- ⑤貸金庫内の預金通帳に四年間手入れしていないものがあつた。
預金額を確認するため、定期的な記帳手入れをした方が良い。
- ⑥通帳の動きについて、通帳余白に手書きで記録するなどして趣旨を明らかにし、ファイルに綴じておくと、財産の動きを確認しやすく良い。
- ⑦100 万円のお礼金を利用者から第三者に渡した事案があり、これについて局長に相談のうえで行ったこと自体はよかったが、成年後見でも認められないことが考えられる。
このような事案においては、法律家のアドバイスを受けるとか、後見制度に回すなどの対応を行った方が安全である。
- ⑧預金通帳の現残額を明確にする意味で、負担の少ない間隔で定期的に通帳のコピーを払い出し記録票(?)に貼付してはどうか。
- ⑨新規契約時点での預かり通帳の金額を記録として残したらどうか。
- ⑩不祥事発生時の内部通報制度と、内部監査を行う制度を整備したほうが良い。

エ. [苦情解決小委員会]

◇開催日及び審議事項

回数	開催日 委員数	審 議 事 項
第1回	4月9日 委員5名	苦情の受付・解決状況について審議
第2回	6月11日 委員5名	
第3回	8月4日 委員3名	
第4回	10月9日 委員5名	
第5回	12月11日 委員5名	
第6回	平成27年2月18日 委員5名	

(2) 研修会の開催

○ 平成26年度『苦情受付担当者研修会』

	テーマ：『苦情対応の基本的な考え方』	参加数
東部	日時：平成26年8月22日（金） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	43名
中部	日時：平成26年9月3日（水） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	42名
西部	日時：平成26年9月25日（金） 講師：西部総合事務所福祉保健局 福祉支援課長補佐 川上 宏 氏	42名

○ 平成26年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時：平成26年8月5日(火)	
会 場：ハワイアロハホール	参加者：304名
演 題：「よりよい福祉サービスをするために」 ～ 福祉サービス利用者の権利擁護とよりよい施設運営のために ～	
講 師：静岡英和学園大学 人間社会学部 見平 隆 教授	
行政説明：『福祉サービス第三者評価について』	
説 明 者：鳥取県福祉保健部福祉保健課法人施設指導室 前場 大輔 係長	

(3) 広報・啓発活動

- 新聞広告（掲載1回 3月14日）
- 苦情解決ポスター、パンフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決事業実施状況報告書、ポスター、パンフレット）
- 施設巡回時での啓発・指導・・・年間37事業所

(4) 調査研究活動

- 苦情受付区分別等集計業務
- 運営適正化委員会に関する定期調査報告（全社協）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 平成26年度都道府県運営適正化委員会事業研究協議会
[日 時] 平成26年8月18日(月)
[会 場] 東京都千代田区霞ヶ関 新霞ヶ関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名

- 平成26年度 運営適正化委員会相談員研修会
[日 時] 平成26年10月9日～10日
[会 場] 東京都千代田区霞ヶ関 新霞ヶ関ビル 『全国社会福祉協議会』
**運営監視・苦情解決小委員会の開催日と重なり、日程調整できず欠席

- 平成26年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
[日 時] 平成26年10月31日(金)
[会 場] 松山市持田町三丁目 『愛媛県総合社会福祉会館 第2会議室』
[出席者] 1名

(6) 巡回活動

事業所等を訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など 計37か所

- ・平成26年 5月14日～15日 米子市の7福祉施設
- ・平成26年11月13日 倉吉市、北栄町の4福祉施設
- ・平成26年11月28日 倉吉市、湯梨浜町の4福祉施設
- ・平成26年12月 3日 鳥取市の4福祉施設
- ・平成26年12月17日 八頭町の4福祉施設
- ・平成27年 1月15日 八頭町、若桜町、鳥取市の5福祉施設
- ・平成27年 1月21日 鳥取市、岩美町の5福祉施設
- ・平成27年 1月28日 鳥取市、智頭町の4福祉施設

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

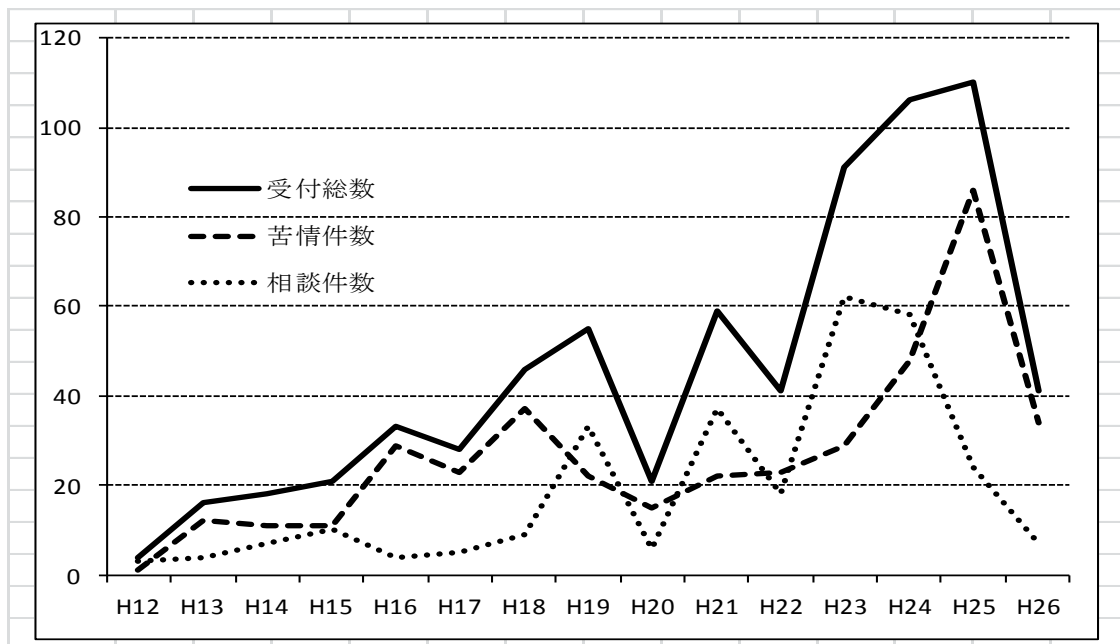
(1) 年度別受付件数等

(件)

年 度	来 所	書面・電話等	計
平成12年度	0	4 (1)	4 (1)
平成13年度	2 (2)	14 (10)	16 (12)
平成14年度	5 (2)	13 (9)	18 (11)
平成15年度	2 (2)	19 (9)	21 (11)
平成16年度	7 (7)	26 (22)	33 (29)
平成17年度	3 (2)	25 (21)	28 (23)
平成18年度	6 (6)	40 (31)	46 (37)
平成19年度	10 (5)	45 (17)	55 (22)
平成20年度	3 (2)	18 (13)	21 (15)
平成21年度	3 (2)	56 (20)	59 (22)
平成22年度	3 (3)	38 (20)	41 (23)
平成23年度	6 (3)	85 (26)	91 (29)
平成24年度	7 (5)	99 (43)	106 (48)
平成25年度	7 (5)	103 (81)	110 (86)
平成26年度	12 (10)	29 (24)	41 (34)
計	76 (56)	614 (347)	690 (403)

※ () 内は苦情件数を再掲

【 受付件数状況 】



(2) 平成26年度苦情・相談件数の内訳

(ア) 申出人の利用施設等の種別

施設等	26年度件数	25年度件数
高齢者	14(12)	30(24)
障害者	23(20)	72(55)
児童	2(2)	2(2)
その他	2(0)	6(5)
計	41(34)	110(86)

※ () 内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	26年度人数	25年度人数
利用者	26(23)	75(59)
家族	7(6)	24(18)
代理人	0(0)	0(0)
職員	4(2)	2(0)
元職員	1(1)	1(1)
その他	3(2)	10(8)
計	41(34)	110(86)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	26年度	25年度
1 サービスの内容 (職員の接遇)	11	13
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	1	2
3 説明・情報提供	2	0
4 利用料	1	5
5 被害・損害	2	4
6 権利侵害	8	6
7 その他	9	56
計	34	86

(エ) 苦情解決結果

解決方法	26年度	25年度
1 相談助言	4	11
2 紹介伝達	7	6
3 あっせん	0	0
4 通知	12	4
5 その他	8	64
6 継続中	1	1
7 意見・要望	2	0
計	34	86

【 受付内容詳細件数（重複） 】

事業区分 受付内容		高齢者		障害者			児 童		そ の 他	計
		認知症	その他	身障	知的	精神	児童	障害児		
職 員 の 接 遇	関わり方・対応	2	5		5	5	2			19
	言葉使い	1	1		2	1				5
	説明不十分	1	2			3	2			8
	その他	1								1
サ ー ビ ス の 質 や 量	食事									0
	環境									0
	サービス不十分									0
	退去・サービス停止			1						1
	金銭管理									0
	その他									0
説 明 ・ 情 報 提 供	虚偽記載		1		1					2
	相談不十分									0
	契約拒否		1							1
	説明不十分		1	2						3
	その他									0
利 用 料	利用料関係	1								1
	負担金関係									0
	その他の費用									0
	説明不十分									0
	その他					1				1
被 害 ・ 損 害	介護・支援事故	1	3		1					5
	物損									0
	暴力									0
	その他	2	1							3
権 利 侵 害	虐待		2			4	1			7
	暴力									0
	身体拘束									0
	暴言		1			5				6
	プライバシーの侵害									0
	その他		1							1
そ の 他	制度に関すること	2	1							3
	その他	1	4	1	2	5	1	1		15
合 計		12	24	4	11	24	6	0	1	82

4 苦情・相談の内容と対応状況

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	就労継続支援B 本人	異性の同僚から「意地汚い人間」と暴言を吐かれた。ショックで作業もできないし、精神的に傷ついている。パニック状態だ。職場環境に暴言を育む何らかの要素がありはしないか。事業所責任者との話し合いの場に立ち会ってほしい。	話し合いの場に臨席し、責任者や申出人の双方に助言。事業所側は精神科受信を勧奨。
2	居宅介護支援 家族	利用している居宅介護事業所がケアマネ会議を開催せずに利用料を請求している。ルール違反と思うので、事業所の指導をして欲しい。	担当機関を紹介したが聞き入れられず、当会が他機関からの回答を伝言し了解された。
3	就労継続支援B 本人	H24年からの賃金が少ないことに気付き職員に尋ねたが、職員は後で説明すると言って逃げており、説明されない。 労働基準局から運適を紹介された。	匿名で通したいと諦めかけていたが、説明を求めることの助言により後日「解決した」と連絡があった。
4	デイサービス 元職員	相談員として雇用されたが、任務も手当も何もない。代表と話し合ったが、「他施設を考えたかどうか」と代表は譲らず、昨日退職した。 施設には自分以外に有資格者はいなかったし、食事、排せつ等不衛生の上、プライバシーも損なわれている。指導監督をして欲しい。	県へ通知。
5	グループホーム 職員	利用者への言葉使い、あいさつ、勤務中の昼寝、異性職員との態度など、職員のモラルが良くないので改善するよう伝えて欲しい。	事業所へ報告した。
6	就労継続支援B 市社協職員	利用者に対し在籍した複数の事業所の職員や理事長が、詐取など金銭に絡む悪質な行為を行っており、権利擁護支援事業の支援員が「不正な運営の改善」を訴えた。	職員など当事者から聞き取り後、金銭的虐待として県へ通知。
7	高齢者介護施設 利用者	高齢の利用者と介護職員の年の差や社会の価値観が全く異なるため、悪意のない衝突が起こる。若い職員には「半呆け老人」の対応が難しい。介護職員は「老人心理学」を研究すべきだ。	住所氏名が不明のハガキで届いた為、対応不可。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
8	障がい者福祉施設 家族	重度障害の姉が施設内で、口の内外を7針も縫う大けがをしたが連絡網を通じての連絡が遅かった。事故説明も腑に落ちない。利用者の状況を職員がよく理解している筈にもかかわらず、一年前にも足の骨折事故があった。夜間の職員数が1人では少ないのも気になる。職員のフォローが足りないのではないかと心配だ。施設に伝えて欲しい。	施設から状況と今後の対応などを聞き、申出者へ連絡した。今後についての不安感を抱きながらも、取り敢えず了解を得られた。
9	包括支援センター 本人	相談利用の契約をしているが、利用者の体調を気遣う様子がないうえ、施設都合で上から言われている感じがするなど職員の態度に不満があり、契約解除をして他施設の支援を受けようと思う。職員は一度面談をしたいと言いながら連絡がない。自分から申し出ると怒られはしないかとの不安感もあるし、その事が体調を悪くする元ともなっている。	メールで申出があり、詳細を問う返信をしたが、応答なく終了とした。
10	介護老人保健施設 職員	施設の職員数や賃金、夜勤職員数不足など体制や設備の法的不備を訴えたもの。	県へ通知。
11	養護老人ホーム 本人と友人	施設内での利用者同士のトラブルに対し、施設が加害者に有利な対応・処置をするので納得できない。人権問題でもある。	人権窓口をも紹介した。後日、施設長からトラブル状況と再発防止のための加害者に対する処置等改善連絡があった。
12	就労継続支援B型 本人	所長の言葉使いが荒々しく怒鳴ったり、威圧したり脅しをかける。スタッフも言われっぱなしで意見が通らず、辞めていく人もある。 休みたくても、出勤と出勤簿の押印を迫る。携帯の通信履歴をチェックする。気に入らないことがあれば「貴方を好意で利用させている」等、言葉による虐待がある。 同施設の他の四者からも同内容が届いた。	県へ通知。
13	就労継続支援B型 家族	連絡ノートの記載の疑問部分に、赤線を引いて返したら、翌日には他の文言に書き換えてあった。そもそも鉛筆書きは良くないので、職員に尋ねたところ、「気に入らなければ、利用を止めてもらってもいい」と言われた。無断で書き換えるのは良くない。	施設への連絡有無を確認したが、了解を得られないため対応できず終了。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
14	グループホーム 娘	施設から母の骨折報告がその翌日にあった。二日後には手術をした。施設長に状況を尋ねたが出張で不在、担当職員に尋ねても「分らない」との返事。施設責任者から状況説明を受けたいので、窓口を教えて欲しい。	助言し、了解された。
15	児童養護施設 本人	4月にホームを替えられた。園長や職員に理由を尋ねたが教えてもらえない。園長は「嫌なら、出て行け」、職員は「半年の辛抱だ」と言う。ホームには、他人の悪口を言ったり、大声で歌ったり馴染めない人がいる。納得できない。	運適が立ち合いのもと園長、職員が本人と話し合った。施設側の誠意ある丁寧な説明で本人の気持ちが徐々に緩和された。県へ通知。
16	グループホーム 元職員	利用者と昼食をとり、事故の無いよう気配りしている食事介助の時間が休憩時間に当たると人事部から言われたが疑問だ。休憩時間が取れず困っていた。	助言後、他機関での相談を勧奨した。
17	町社協と町役場 本人	障がい者受給者証の交付を受け、社協に眼科への通院介助の申告をしたが、医者でもない職員が症状を一方向的に決めつけ許可されなかった。交付時での行政の説明も明確ではなく、社協職員の説明との食い違いがある。役場と町社協には納得の出来る説明を願う。	町役場へ連絡し、申出者への説明を依頼した。申出者への説明で「了解を得られた」と役場から報告があった。
18	訪問介護事業所 本人	ケースワーカーの紹介で利用しているが、ワーカーを通じて二週間後には介護を終了すると一方向的に伝えられた。さらに一週間後には「明後日で終了する」と短縮された。今後、同様の被害者が出て困るし、事業所としてあり得ない話だ。	申出者から「再度連絡がするまで、留めて欲しい」との要望だったが、その後連絡なし。
19	就労継続支援B型 本人	障がい者支援センターの紹介で利用している。同僚との交友関係が旨いはず、職員に相談したが誠意のない回答で悩みが増している。限界であり、辞めたい。	支援センターに状況説明し、対応依頼した。週1回のケアで落ち着いているとの報告あり。
20	児童養護施設 本人	「同僚に断りもなく部屋を物色され、いたずらされたため、同僚と生活しづらい。同僚の転出等を職員にお願いするが聞き入れてもらえず、精神的にも限界だ。」とハガキが届いた。	施設長に面談の上対話等より親近感のある接触を要請した。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
21	NPO グループホーム 職員	職員の資質改善が必要だが、管理者も行政処分を受けけるなど不適切だ。気に入らない職員をやめさせたりしている。管理体制もできていないため、個人情報の管理も心配。	管理者が退職となり、取り下げられた。
22	就労継続支援B型 本人	理事長が大声で怒鳴り、叱りつけ、高圧的な態度。適切な休憩時間も与えられない。障がい者虐待と思われる行為に利用者や職員も意見を言えない。	県へ通知。
23	就労継続支援B型 本人	作業適応能力養成すべき事業所が、作業をさせようとせずに、利用者同士での雑談や睡眠をするよう勧めている。あるべき姿かどうか疑問だ。	県へ通知。
24	就労継続支援B型 本人	現在利用している事業所の利用を止めたいにもかかわらず、事業所から連絡が来て迷惑だ。福祉サービスの利用を停止してください。	利用所では本人が利用停止の意向を把握していないため、双方への話し合いを勧奨した。
25	老人介護施設 職員	職員が利用者との対話とは思えない言葉使いをしている。管理者が変わって職員の意識が全体的に緩和しすぎている。管理者とも話し合ったし、労働基準局にも相談したが直らない。よい方策はないか。	運適の業務・役割を説明し、当会での対応不可を伝えた。
26	就労継続支援B型 本人	事業所での体調不安定、人間関係に対する不安感等で利用を止めた。就労場所を見つけるため、職安を尋ねたが紹介してもらえない。障がい者地域生活支援センターにも相談している。日当が安く生活が出来ない。福祉サービス利用について、今後のことが不安だ。	支援センターが本人の身体状況や事業所情報を把握している事を申出者に伝え、関わりを続けるよう助言した。 担当機関が対応する旨回答を得た。
27	ケアハウス 本人	常務から、怒鳴られ、恫喝ともいえる暴言を吐かれ、精神的につらい日々を過ごしており、食事もままならず、体調がおかしくなり、点滴を受けたりしている。	利用者の心を傷つけ、言葉による虐待行為を受けたとして県へ通知。
28	就労継続支援B型 本人	屋内の作業が自分には不向きで、体調が悪くなる。屋外の作業へ変更して欲しいが、中々変えてくれない。いろいろと条件を付けられて、その条件をクリアしても約束を守ってくれない。	「事業所に知られたくない」との希望で、第三者委員との相談を勧奨。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
29	小規模多機能型 居宅介護施設 実妹	姉が利用している施設で他室の一利用者と同じ介護度にもかかわらず、対応に差があり不快な思いをしている。利用者はそのことを管理者に伝えないので、自分が何かと訴えるが聞き入れてもらえないどころか、「他施設もありますよ」と、他施設の利用を勧めるような発言がある。	管理者に状況を聞いた。 管理者は対応に苦慮し、行政機関と相談、指示を希望している。
30	特別養護老人 ホーム 家族	ユニット型居室を利用している母が、ベッドから降りるときに頭部を打ち転倒。夜間勤務職員数と安全面での体制に不安を感じている。施設側の説明を受け、改善を要望するが聞き入れてもらえない。	未解決。委員会の指示を受け対応予定。
31	事業所相談窓口 本人	困りごと相談窓口担当者が、「指導してやっている」と言う態度。よく聞くと言うことが福祉のすべてだ。老人福祉は合理的より情の世界だ。もう少しボランティア研修をして欲しい。	事業所へ報告し対応依頼した。
32	相談支援事業所 本人	障がい者居宅支援を利用中の女性から、 ① 介護計画書が改ざんされている。 ② ケアマネからメールで「行政と話し合いすべて在宅サービスはおりた」と送信された。 との苦言が届いた。	行政機関や関連事業所から事情聴取。既に行政機関で対応のため終了。
33	就労継続支援A型 本人	同僚から一生立ち上がれないくらいという言葉があった。同僚の親の身内管理不十分を指摘する。	利用者への福祉サービスに係る苦情でないこと、施設、氏名等不明の為対応不可能。