

令和5年度 紀の川市社会福祉協議会苦情解決結果

令和6年3月

受付 NO	事業区分	申出の内容	本会の対応
1	訪問介護 サービス	<p>高齢者である利用者が、担当ヘルパーの人権を侵害する言動（国籍による差別）があったが、その言動に至った高齢者の心身状態を一切考慮せず、またその利用者に対する人権侵害の言動にも対処検討もせず、一方的にヘルパーサービスの提供を打ち切られた。</p> <p>申出者である利用者の家族（子）としては、利用者（母）の人権侵害発言は非と認め、母の意識改善に努めていくことを約束し、サービスを継続的に提供してもらいたい意向をサービス事業所の管理者に懇願したが、管理者は、高齢の利用者の心身状態や家族側の意向や立場を全く理解しようとしせず、管理者の一方的な打ち切り理由を主張するだけで、利用者の立場に寄り添った支援を謳う福祉サービス従事者としての立場である管理者としての言動とその対応に対し憤慨した。</p>	<p>申出者の苦情を受け、第三者委員会を開催し検証した結果、人権侵害発言を発した利用者の事情（心身状態）や発言に至る背景を理解しようとしせず、サービスの提供を一方的に拒否し解除したことは、福祉サービス事業所の基本的な責務である継続的な福祉サービスを提供する事業所の管理者としての対応に非があったことを認め、その対応について事業所として深謝し、管理者の猛省を促すことを約束し申出者にご容赦頂いた。</p> <p>また、人権侵害発言をした利用者に対し、人権保護等の啓発や解決策について対策を講じようとしなかったことは、人権侵害を容認したとも解される対応で、管理者として人権保護に対する意識欠如があったと反省すべきで、申出者の対し謝罪するとともに、管理者はじめ本会事業所職員全体の意識改善と資質向上に向けた指導研修の強化を図り、再発防止に努めることを約束し、申出者の理解を得た。</p>
以下 余白			