

## 静岡市救護所

### 苦情相談解決結果

静岡市救護所で令和3年4月1日から令和4年3月31日までに受け付けた苦情内容及び解決結果について公表します。

苦情内容を真摯に受け止め、より良い施設運営に役立てていきます。

苦情内容及び改善結果報告		
苦 情		
1	項 目	救護所利用者が近隣住民宅のミカンを盗ったことに対する苦情
	苦情内容	令和3年11月25日午前10時頃、近隣住民から「救護所の利用者がみかんを盗った。本人もここ（飯間）にいるので、すぐ来てほしい。」と電話連絡がある。
	解決方法	所長、主任介護職員が連絡のあった住民宅へ謝罪に行く。 救護所に戻り本人から事実確認をするが、「ミカンは盗っていない。」「3か月間は散歩に行かない。」というばかりであったが、他利用者から日常的にミカンを盗って食べていることを指摘されると、「ミカンを盗った。」と事実を認める。 常習性が確認できたため、担当福祉事務所と対応を協議した結果、当救護所を利用するにはそぐわないこととなり、3か月以内に退所させることとなる。
改善結果	翌日（11月26日）、所長が住民宅を再度訪問し、利用者の様子と退所の方向であることを説明した。 令和3年12月27日、他施設へ転出したため退所となった。 また、他利用者に対しては、全員集会で苦情の事実を説明し、救護所で生活している利用者も地域住民の一人であるため、地域に迷惑を掛けないようにお願いした。	