

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2012/9/24

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園			
利用者情報	氏名	Aさん	生年月日	年齢
	性別	男・女	要介護度等	4
苦情申立人	利用者本人・親()・子(三女Bさん)・その他()			
苦情のきっかけとなった出来事	2012年9月に入居ユニット職員より、Aさんがいつも大事に身につけている指輪がなくなっているとの連絡を受ける。入浴後から指輪がなくなっているとの報告があったため、浴室、自室内等を中心に探してみるが発見できなかった。			
申出人の希望等	指輪の弁償。			
対応の経過概要	<p>申出人の希望について施設長と相談し、Bさんに同等品を探していただき、見つかれば次第弁償させていただく旨を伝えることとした。Bさんもこの提案に納得し、近隣の宝石店等で探してみるとの返事をいただく。その際、園でも同じような指輪がないか一緒に探して欲しいとの申し出があったため、園としても指輪を探すこととした。</p> <p>後日、生活相談員で近隣の宝石店にて似た指輪を見つけたため、Bさんが来園された際に、指輪の写真を見ていただくが、納得していただけなかった。Bさんからは、「こちらでも指輪を探してみます。良いものがあれば、こちらから再度連絡をします。」と返事をいただいた。</p>			
対応の結果(解決結果)	Bさんの納得のいく指輪が見つかり次第、弁償させていただくこととしているが、2013年3月31日現在実施できていない。 2012年度10月に入居者ご家族には高額物品の持込を控えていただく旨を文書でお願いした。また、入居契約時に「愛の園での生活のご案内」にも高額物品等の持込をお控えいただく旨を書き加え、ご家族への説明を行っている。			
第三者委員会の件	申出人からの第三者委員会への報告依頼はない。			