

(私物の紛失・盗難)

(ご家族からの質問)

ホームに入居中の母の居室に置いてあった、私物・現金がなくなっている。ホームに伝えても、何もしてくれない。どうすればよいか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

まずは具体的かつ客観的に事実確認を行ったうえでホームに伝えて下さい。いつ、何が、どこにあったのかを確認し、それがいつ確認できなかったのかを整理し、ホームの管理者にお伝えください。それでもホームが何もしてくれないという場合は、法人の窓口、外部の苦情相談窓口にご相談されることをお勧めします。

貴重品や現金は居室に持ち込まないようルール作りをしているホームも多いと思いますが、ホームは複数の人間が出入りを行う共同生活の場でもあり、盗難・紛失事件が起こることもありえます。このような事件が起こった場合は、「あまり大事にしたくない」とお考えになる方も多いですが、事実であれば、警察への届け出を行うことも重要になります。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

入居者・ご家族からだけでなく、ホームからも「職員や入居者の私物・現金がなくなった」などの相談が寄せられています。具体的かつ客観的に事実確認を行うようにして下さい。

被害者が高齢者であり事実確認も難しいとは思いますが、盗難・紛失事件である場合は入居者・ご家族の信頼を失う重大な問題です。紛失・盗難事件が発生した場合、警察などの介入や大事にすることを嫌うご入居者・ご家族も多いので対応が難しいところではありますが、入居者・ご家族が警察に被害届を出すよう協力を行ってください。

他方で、認知症になると、物盗られ妄想などがみられることもあります。こうした被害的な妄想は、認知症による不安や焦りによって引き起こされていることも考えられます。本人の気持ちを否定せずに話をじっくりと聞いたり、一緒に探したりすることで収まることもありますので、適切な対応に努めてください。

一方で、紛失・盗難事件が発生しないような取り組みも重要です。下記なども参考に、紛失・盗難の再発防止に取り組んでください。

(紛失・盗難防止の取り組み例)

- ・どこに何があるのか、ラベリング等で明確にしておく。
- ・居室を空ける場合は、施錠するようお願いする。
- ・ご入居者に貴重品や高額な現金の持ち込みをご遠慮いただく。
- ・貴重品がある場合は固定式の金庫などで管理する。
- ・防犯カメラを設置する 等