

苦情解決結果報告書

発 生 日	平成29年6月22日 (木)		
申 立 日	平成29年7月 6日 (木)		
利 用 者	96歳 女性 要介護3	申立人	ご利用者息子
<申立の内容>			
<p>ご利用者が利用中の平成29年6月5日18時ごろ、高熱と酸素量減少のため、救急車にて病院に搬送される。検査の結果、臓器の癌と、それによる移送管の閉塞のため緊急入院となり、閉塞についてはステント処置が行われた。6月20日に家族と担当者を交えた医師病状説明で、発熱なくバイタルサインも落ち着き、炎症反応データも正常値に回復し、2日前より点滴を中止し経口摂取をできるようになったと説明を受けた。申立人は、この説明内容を受け、東和荘で再度の受入を希望したが、東和荘からはご本人の食事摂取状況から現時点での再入所は難しいことの説明を受けた。そのため、受け入れを拒否されたとし、苦情を申し立てることとなった。</p> <p>6月20日以降受入を拒否されたままで、退院後の受入施設を探さざる得ない状況となり7月4日他施設に入所に至ったことから、他の施設に入所せざる得ない状況の発生の要因は東和荘にあり、その際に要した費用の金銭的補償があつてしかるべきではないかと申立てをされた。</p>			
<対応経過>			
平成29年 7月 6日 (木) 苦情申立			
7月28日 (金) 苦情解決責任者、苦情受付担当者、申立人との話し合い			
7月31日 (月) 第三者委員に説明し、助言を頂く			
8月 8日 (火) 苦情解決責任者、苦情受付担当者、申立人との話し合い			
9月29日 (金) 第三者委員に苦情解決結果報告書を提出			
11月17日 (金) 第236回八起社理事会で説明			
<対応内容>			
平成29年8月8日 (火) 東和荘苦情解決責任者山田、苦情受付担当者山守にて申立人の自宅に訪問し、申立人、山田、山守の三者で話をする。			
山田より申立人に対して「当法人の苦情解決に関する規定に基づいて対応させていただき社会福祉法人八起社第三者委員とも相談、助言をもらいました。その内容については、まず施設の責任者としてこのような事態を招いたことへの丁寧なお詫びをすること。また、今後の対応策として、施設へ受入が可能な状況なら、再度優先的に東和荘への入所を検討させていただく」とお詫びと今後の対応についての説明を行う。			
申立人からは「妥当な方法かな」と提案に対して理解を示された様子の発言があつた。			
また、山田より申立人に対して「現在施設では、再入所を検討させていただくことが現時点の対応案であり、金銭的な補償についてはできかねます」と付け加え説明をする。			
そのことについて申立人からは「金銭的な補償は一方的に断られ自分達の手段としてはそれしかなかったため、そのような要望にもなった。今、母も安定している状況であり妻とも相談したい。一度考えさせてもらいたい」と返答され、話し合いを終了する。			
<結果報告>			
今回、このような申立に至った理由としましては、職員の説明不足が大きな要因の一つと思慮される。病院との連絡を密にし、利用者ご家族のご意向にどのようにして沿うことが出来るのか、という点をもっと考慮した対応ができたのではないかなど、施設として反省すべきことが多くある。その後、東和荘での各種会議の場で、今回のケースにつき報告を行い、対応策を検討し、又、職員の研修にも努めている。			