

## 苦情対応事例について

### 事例番号 1

居宅介護支援：利用者負担や支給限度額についての説明がなかった。…………… 155

### 事例番号 2

介護老人福祉施設：食物を喉に詰ませた際の対応と事故報告書の記載内容に納得できない。 157

### 事例番号 3

介護老人福祉施設：骨折事故の際の対応が遅く、その原因の説明がない。誤薬事故の対応に納得がいかない。 160

### 事例番号 4

特定施設入居者生活介護：ミキサー食への変更希望に対応してもらえなかった。 …… 164

### 事例番号 5

特定施設入居者生活介護：区分変更時の施設サービス計画書がない、けがの対応が悪い等。 167

### 事例番号 6

地域密着型通所介護：サービス内容にマッサージがあったが、思っていた内容と相違があった。 170

### 事例番号 7

認知症対応型共同生活介護：施設長の説明及びその対応に不満がある。 …………… 173

(注) 個人情報の保護等の観点から、内容及び表現の一部を削除又は変更している。