

## 苦情対応事例について

### 事例番号 1

訪問介護：介護技術が未熟な訪問介護員を派遣され苦情対応も悪かった …… 143

### 事例番号 2

短期入所生活介護：利用開始から 5 日間、食事・水分を十分に摂れずにいた …… 145

### 事例番号 3

特定施設入居者生活介護：事業所内での感染症とけがについて、納得できる説明がなかった… 147

### 事例番号 4

特定施設入居者生活介護：排泄ケアが適切に行われず不安だった。事故発生時の対応が悪かった… 149

### 事例番号 5

特定施設入居者生活介護：誤薬事故の際の対応が悪かった …… 151

### 事例番号 6

介護老人福祉施設：計画担当介護支援専門員が責務を果たしていない …… 153

### 事例番号 7

介護老人保健施設：持参薬の管理と状態悪化時の対応が不適切だった …… 155

### 事例番号 8

介護予防特定施設入居者生活介護：状態悪化時の対応や経過説明が悪かった …… 157

※事例は、実例に基づき、内容及び表現に一部修正を加えて紹介しています。