

# 4

## サービス供給量に関する事例

### 介護サービス量に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	利用 当事者	今までは週2回生活援助を利用していたが、訪問介護事業所から週1回にすると言われた。介護支援専門員は今までのサービス内容でいいと言っているのにどうして減らされるのか分からないし納得がいかない。訪問介護員は気に入っているので事業所は変更したくない。	保険者	再度介護支援専門員と訪問介護事業所とで相談するよう伝えた。後日、訪問介護事業者を確認したところ、事業所側は生活援助のサービスは週1回程度と認識している。利用当事者は特定の訪問介護員しか受け入れないため、事業所としては重度の要介護者の介護を担うためには、特定の訪問介護員を当該利用者に週2回配置する余裕はないとの理由によるものだった。介護支援専門員に事業所の訴えを伝え、サービス供給体制上、週2回の配置は難しいため、週2回のサービスが必要であれば他の事業所を探す必要があると伝えた。
2	家族	親を介護しているが、同居しているというだけで、生活介護を受けられないのはおかしい。短期入所生活介護もすぐ利用できない。リハビリもさせたいのに、通所介護も定員がいっぱいで通所できない。保険料を払っているのにサービスが受けられないのはおかしい。	保険者	同居家族がいる場合、原則、訪問介護は受けられない。短期入所介護も利用希望が多く利用まで時間がかかる。通所介護は定員いっぱいであることを説明した。 訪問介護については介護の内容や家族の事情等で受けられる場合もあるので、介護支援専門員に相談するよう伝えた。