4 契約解除に関する対応の留意点

介護保険サービスは、利用者と事業者との契約に基づきサービスが提供されるが、利用者が必要なサービスを継続的に安心して受けられるように事業者側から契約を解除する場合には一定の制約がある。

事業者が必要な手続きを踏まずに一方的に契約を解除した場合や事業者が提示した契約解除事由に利用者、家族が納得できないことによる苦情が多く発生している。

また、入所者側から退所の申出があった際に施設の都合で引き留め、退所に必要な支援をしなかったために苦情となった事例も見受けられる。

（１）サービス提供拒否の禁止

介護保険サービスにおいては、法令により介護サービス事業者が正当な理由なくサービス提供を拒んではならないとする提供拒否の禁止規定が設けられており、指定介護サービス事業者は、原則として利用申込に応じなければならない。

提供を拒むことのできる「正当な理由」とは、①当該事業所の現員からは利用申込に応じられない場合、②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、その他利用申込者に対し自ら適切な介護サービスを提供することが困難な場合である。

事業者は、利用者又は家族の背信行為等によりサービス継続に困難が生じた場合であっても、サービス担当者会議等で対応策を検討するなど契約解除を回避し、サービス提供を継続するための最大限の努力を尽くす必要がある。

（２）サービス提供困難時の対応

介護サービス事業者は、正当な理由により、やむを得ず契約を解除しなければならないと判断した場合には、契約書の記載事項に即して対応することが大切である。その際には、解除事由、解除手続きについて利用者家族に十分に説明し同意を得たうえで、契約書又は重要事項説明書に記載された一定の予告期間等の手続きを遵守する必要がある。

また、利用者へのサービス提供が滞らないよう、居宅介護支援事業者等へ連絡し、他の適切な事業者を紹介するなど速やかに必要な対応を図る必要がある。

（３）退所時の支援

施設の入所者、家族が退所を希望した場合には、入所者、家族の意向を尊重し、円滑な退所に向けて必要な支援を行う必要がある。

在宅介護に移行する場合には、在宅での介護方法等に関する適切な指導のほか、介護支援専門員や退所後の主治医等に情報提供を行うなど利用者に必要なサービスが切れ目なく提供されるよう関係機関との密接な連携に努める必要がある。