6 事業者からの不適切な契約解除

利用者へのサービス提供の継続が困難になったため、事業者からサービスの利用ができない旨を伝えた結果、苦情となるケースが見受けられます。

事例 6 ＜短期入所生活介護＞ サービスの提供中止の理由を説明しない

苦情概要

事業所は介護支援専門員を通じて、信頼関係が保てないため、他の事業所を利用してほしい旨を家族に伝えた。

家族は事業所に対し、短期入所生活介護の契約を解除したいということであれば、理由を文書で示してほしいと伝えたが、解除ではなく中止のため、文書は必要ないと言われた。

家族は再度事業所に対し、中止の理由を文書で示してほしい旨を伝えたが、事業所から渡された文書には、短期入所生活介護の中止の理由は記載されていなかった。

調査で把握した状況

- 家族の言動等から、サービスについて信頼をしていないことが明らかであり、このままの状況でサービスを続けることは難しい状況である旨を伝えたことが記録されていた。また、他の短期入所生活介護の利用等も検討してほしい旨の相談を行ったことも記録されていた。
- 家族が契約終了の文書が欲しいと述べた旨が記録されていた。
- 事業所の職員が、契約解除ではなく中止のため文書は必要ないと言ったことについては、事業所の記録及び回答からは確認できなかった。
- 家族が、文書での回答を求めている旨が記録されていた。
- 事業所から利用当事者宛てに出された文書には、短期入所生活介護の中止の理由は記載されていなかった。

解説

苦情の要因

家族の言動等から、サービスの提供が難しい状況であると事業所が判断しており、その判断に基づいて今後のサービス提供について伝える必要がある場合は、事業所から申立人に対して直接説明をする必要がありました。

また、文書にて回答してほしいという求めは、利用者、家族による苦情であると考えられますが、事業所の文書による回答では、中止の理由は記載されていませんでした。

対応のポイント

① 利用者、家族から信頼関係を損なう可能性のある言動等があった場合でも、言動の趣旨や理由を確認し、その趣旨や理由が短期入所生活介護に係る苦情である場合には、迅速かつ適切に苦情対応を行い、利用者、家族との間の信頼関係の維持や回復を図る必要がありました。

② 仮に、著しく信頼関係が損なわれ、維持や回復も困難なため、短期入所生活介護の提供が難しくなった場合は、利用者、家族への説明を介護支援専門員に委ねるのではなく、必要に応じて介護支援専門員に同席してもらう等の協力を得ながら、事業所から利用者、家族に対して直接説明をする必要がありました。

本会指導助言後の改善状況

- 苦情受付担当者が速やかに利用者、家族と対話をし、信頼関係の維持や回復を図るようにしていました。
- 担当の生活相談員が、利用者、家族に説明を行った後、利用者を担当する介護支援専門員と連携して代替サービスの検討を一緒に行っていました。また、利用者、家族の了承を得た範囲で、介護・療養上の留意点を代替サービス事業者等と共有し、支援に切れ目が出ないように対応していました。
- 短期入所生活介護の予約が取れないこと及びその理由について、具体的な説明を求められた場合は、説明を行った生活相談員とその他の生活相談員で内容等の事実確認を行い、説明が抽象的・一般的である場合には、生活相談員の責任者が速やかに利用者、家族に説明をするようにしていました。

苦情を未然に防止するために

① 契約締結前に契約内容について十分説明すること

介護サービスに係る契約を締結する前に、契約の目的及び範囲等の契約事項について、契約の各当事者が共通の理解をもつことが不可欠です。そのためにも、必要な事項について、利用者、家族に十分に説明し、共通の理解が得られたことを署名等により確認することが重要です。

② サービスの継続に向けて最大限の努力をすること

運営基準では、事業者は、正当な理由なく、サービスの提供を拒否してはならないとされています。サービスの継続が難しい場合は、サービス担当者会議等を通じて、事業者は、地域包括支援センター、保険者又は関係事業者等と連携して、サービスの継続に向けて最大限の努力をする必要があります。

③ 契約解除の理由を明確かつ丁寧に説明すること

サービスの継続に向けた努力を行った上で、やむを得ず事業者が契約を解除せざるを得ないと判断した場合であっても、できるだけ利用者、家族と話し合い、その理解を得て契約を解除（合意解除）することが適切です。話し合いによって理解を得ることが困難なため、事業者が契約を解除せざるを得ない場合には、合理的な予告期間をおいて解除の通知を行うなどして、利用者、家族の不利益をできるだけ軽減する努力が必要です。また、解除の理由を明確かつ丁寧に説明する必要があります。さらに、サービスが中断しないように、他の適切な事業者の紹介その他の必要な措置を、解除の通知の前か遅くともそれと同時に行うことが必要です。

～＊～＊～（参考）類似の苦情例 ～＊～＊～

- 事業所から信頼関係の維持が難しいことを理由に一方的に契約を解除されたが、事前の話し合いもなく、別の事業所を紹介されることもなかった。（居宅介護支援）
- 重要事項説明書には、事業所側からの契約解除について１ヶ月前に文書をもって通知すると記載されているが、電話にて通知された。（居宅介護支援）

介護サービス
向上のために

・・・苦情をサービス改善の契機に・・・

発　　行…… 令和８年３月
編集発行…… 東京都国民健康保険団体連合会
介護福祉部　介護相談指導課
〒102-0072
東京都千代田区飯田橋三丁目５番１号
東京区政会館 10 階
電話　03-6238-0011（大代表）
直通　03-6238-0173（担当：介護相談指導課）
ホームページ…… https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/
印　　刷…… 共立速記印刷株式会社

東京都国民健康保険団体連合会