

# 事業者と利用者の契約に関する 留意事項

～利用者と契約解除でトラブルにならないために～



# 1 はじめに

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ますが、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ります。**

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少なくありません。

(利用者から市に寄せられた苦情)

- ・契約解除の理由が利用者のハラスメント行為と事業所は言っているが、ハラスメント行為はしていない。
- ・事業者が主張している契約解除理由について、契約書に記載されていない。
- ・一方的に契約解除通知が送りつけられた。
- ・契約書では事業者からの契約解除について書面で行うことになっているが、口頭で伝えてきた。書面を求めても対応されない。
- ・引継ぎ先の支援について何も行っていない。
- ・入院前まで利用できていた居宅サービスが、10日間の入院後に事業者から人材不足を理由に契約解除されたが、他の利用者の受け入れを行っている。

現在使用している契約書にどのような記載がされているか、  
確認し、記載内容に即して対応しましょう！



## 2 サービス提供拒否の禁止について

市条例により、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、介護サービス事業者は、原則として利用申込に応じる必要があります。

国解釈通知では、提供を拒むことができる「正当な理由」がある場合とは、

- ・当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
- ・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サービスを提供することが困難な場合とされています。

事業者は、利用者、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、利用者、家族と協議の場を設ける、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ります。

お互いに信頼関係を築き、  
相手の立場を思いやることが重要です。



### 3 サービス提供困難時の対応

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必要**です。

解除理由、解除手続きについて、利用者、家族に十分説明し同意を得たうえで契約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ります。

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への連絡、適当な他のサービス事業者を紹介その他の必要な措置を速やかに講じる必要があります。

**サービス提供事業者から居宅介護支援事業者への連絡を行ったことで対応終了としているケースが見受けられます。**

居宅介護支援事業者から「必要な措置は居宅介護支援事業所が行うので大丈夫です。」と言われた場合であっても、サービス提供が滞らないよう手配済であることを確認してください。

事業者側から契約解除する場合の説明責任は事業者側にあります。  
いかなる場合でも誠意ある対応をお願いします。



## 4 契約時の留意点

- ① 解約方法・解約事由や契約変更や解約時の返金に関する取扱い等について、契約書や重要事項説明書を用いて、利用者、家族に説明する際は、文書で渡すだけでなく、契約時に利用者や家族の前で読み上げて説明し、相手が理解できているか確認していくことが望ましいです。
- ② 契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが重要です。介護サービスの継続的かつ円滑な利用に向けて、利用者、家族に対し、理解を求めておきたい事項、協力いただきたい事項を周知しましょう。利用者・家族等の状況によっては、繰り返し伝えることも必要です。
- ③ 利用者に納得していただけていないと感じたときは、説明内容や状況等を詳細に記録すること、また契約について利用者とトラブルになったときは、一時の感情で発言せず、冷静に対応すること、状況によって法人担当者を交えて対応することや弁護士等の専門家の助言を求めること等、**基本的な対応方針やマニュアルを作成しておきましょう。**

契約は、相手方からサインをもらうだけの作業ではありません。  
丁寧な説明をお願いします。



千葉市では、適切な介護保険サービスの提供のため、利用者及びご家族の皆様とサービス事業者の皆様に、知っておいていただきたい基本情報のリーフレットを作成しています。

<https://www.city.chiba.jp/hokenfukushi/kenkofukushi/renkeicenter/documents/harari-.pdf>