

自分の事業所で 担当できない場合の対応手順 (Ver.20200201)

荒尾市地域包括支援センター：令和2年2月作成

はじめに

- 本人や家族、関係機関（以下「依頼者」という。）から事業対象者や要支援認定者の担当をお願いしたいと依頼があった時、やむを得ず**その依頼を断る場合は、この手順に従って、依頼者が新たな居宅介護支援事業所を見つけるサポートをしてください。**
- この対応をとるにあたって、包括への事前連絡などは不要です。
- 自分の事業所がほかの事業所から依頼を受ける場合も、包括への確認などは不要です。

この対応に関する法的根拠等

【指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準】（抜粋）

（提供拒否の禁止）

第5条 指定居宅介護支援事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。

（サービス提供困難時の対応）

第6条 指定居宅介護支援事業者は、当該事業所の通常の事業の実施地域（当該指定居宅介護支援事業所が通常時に指定居宅介護支援を提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じなければならない。

【基準省令の解釈通知より】

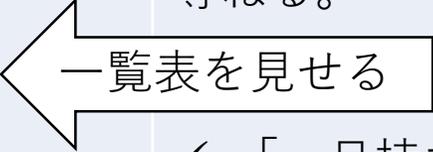
基準第5条は、居宅介護支援の公共性に鑑み、原則として、指定居宅介護支援の利用申込に対しては、これに応じなければならないことを規定したものであり、正当な理由なくサービスの提供を拒否することを禁止するものである。

なお、ここでいう正当な理由とは、①当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、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、③利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合等である。

目次

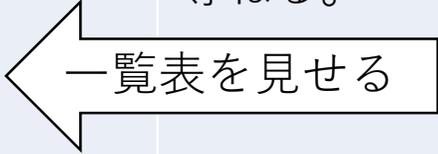
- 新規で予防の担当の依頼が来て断る場合
… 5～6 ページ
- 要介護で担当していた人が要支援になり、かつ自分の事業所で
担当できない場合
… 7～8 ページ

新規で予防の担当の依頼が来て断る場合（次ページまで続きます）

手順	依頼者	依頼者から 依頼を受けた居宅（A）	新たな依頼先の居宅（B）	包括
① 依頼を受けられない理由の説明		 <p>依頼者に、自身の居宅で担当ができない理由を説明する。</p>		
② 新たな依頼先居宅の希望確認 ✓ 依頼者が居宅を選ぶ理由（条件）は自由です。「家が近い」、「名前を聞いたことがある」、「知人が使っていると聞いた」などなど…	選ぶ理由は依頼者の自由。	 <p>依頼者に、荒尾市と業務委託契約を結んでいる居宅の一覧表を見せて、希望する居宅を尋ねる。</p> <p>✓ 「一旦持ち帰って考える」と言われた場合は、依頼者に、「決まったら希望する居宅に直接連絡してよい」と伝える。</p> 		

手順	依頼者	依頼者から 依頼を受けた居宅 (A)	新たな依頼先の居宅 (B)	包括
<p>③ 新たな依頼先への担当依頼</p> <p>✓ 希望する居宅がすべて担当不可だった場合は、依頼者に説明し、包括に担当を依頼します。</p>		<p>依頼者が希望した居宅への担当の依頼。</p> <p>✓ 依頼者が「自分で直接電話する。」と言った場合は依頼者に任せてよい。</p> <p>✓ 複数の居宅を希望した場合は依頼者がより希望する居宅から順に確認する。</p>	<p>担当の依頼</p> <p>担当ができるか判断し、居宅(A)または依頼者に返事をする。</p> <p>担当可能の返事</p>	
<p>④ 新たな依頼先の居宅と依頼者とのつなぎ</p> <p>✓ 依頼者と居宅(B)との連絡の取り方はケースバイケース。確実に連絡が取り合えるようなつなぎ方をお願いします。</p>		<p>依頼者の承諾を得た上で、居宅(B)に依頼者の連絡先を伝え、依頼者をつなぐ。</p> <p>連絡先を居宅(B)に伝えていいか確認</p> <p>連絡先を伝える</p> <p>依頼者の連絡先を伝える</p> <p>支援開始</p>	<p>依頼者と連絡を取って支援を行う。</p>	

要介護で担当していた人が要支援になり、かつ自分の事業所で担当できない場合（次ページまで続きます）

手順	利用者	要介護で担当していた居宅（A）	新たな依頼先の居宅（B）	包括
<p>① 担当を受けられない理由の説明</p>		<p>利用者に、自身の居宅で担当ができない理由を説明する。</p>		
<p>② 新たな依頼先居宅の希望確認</p> <p>✓ 利用者が居宅を選ぶ理由（条件）は自由です。「家が近い」、「名前を聞いたことがある」、「知人が使っていると聞いた」などなど…</p>	<p>選ぶ理由は利用者の自由。</p>  	<p>利用者に、荒尾市と業務委託契約を結んでいる居宅の一覧表を見せて、希望する居宅を尋ねる。</p>		

手順	利用者	要介護で担当していた居宅（A）	新たな依頼先の居宅（B）	包括
<p>③ 新たな依頼先への担当依頼</p> <p>✓ 希望する居宅がすべて担当不可だった場合は、利用者に説明し、包括に担当を依頼します。</p>		<p>利用者が希望した居宅への担当の依頼。</p> <p>✓ 複数の居宅を希望した場合は利用者がより希望する居宅から順に確認する。</p>	<p>担当の依頼</p> <p>担当ができるか判断し、居宅（A）に返事をする。</p> <p>担当可能の返事</p>	
<p>④ 新たな依頼先の居宅への引き継ぎ</p>		<p>居宅（B）と調整し、利用者を引き継ぐ。</p> <p>✓ 利用者が不利益を被ることが無いように、どこまで居宅（A）が行い、どこから居宅（B）が行うのかしっかりと整理し、関係者で共有すること。</p>	<p>引き継ぎ</p> <p>支援開始</p>	