

# 自分の事業所で 担当できない場合の対応手順

(Ver.20200203)

荒尾市地域包括支援センター：令和2年2月作成（令和5年3月一部修正）

# はじめに

- 本人や家族、関係機関（以下「相談者」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、この手順を参考に、相談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。**
- 「うちでは担当できないので包括に行って（電話して）ください。」と伝えるだけでは適切なサポートとは言えません。相談者に必要以上の追加の労力をかけてしまうような対応は慎みましょう。
- 包括においても、皆様と同様に適切な対応を日々徹底させます。
- 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。
- 所属する**すべての介護支援専門員と、相談を受ける可能性があるその他の職員に漏れなく周知をお願いします。**

# この対応に関する法的根拠

【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】

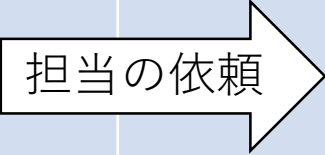

基準第5条は、居宅介護支援の公共性に鑑み、原則として、指定居宅介護支援の利用申込に対しては、これに応じなければならないことを規定したものであり、正当な理由なくサービスの提供を拒否することを禁止するものである。

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（＝定員オーバー）、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

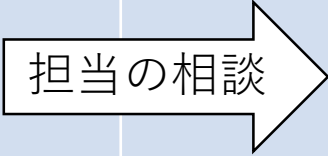
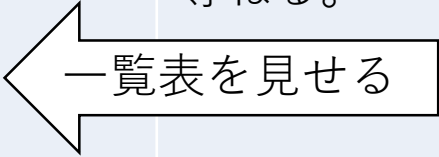

- 新規で予防の担当の依頼が来て断る場合  
… 5～6 ページ
- 要介護で担当していた人が要支援になり、かつ自分の事業所で  
担当できない場合  
… 7～8 ページ

# 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	相談者	相談者から 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 style="text-align: center;">担当の依頼 </p> <p>相談者に、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 ✓ 相談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>選ぶ理由は依頼者の自由。</p>	<p>相談者に、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 style="text-align: center;">← 一覧表を見せる</p> <p>✓ 「一旦持ち帰って考える」と言われた場合は、相談者に、「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> <p style="text-align: center;">希望する居宅を伝える </p>	<div style="background-color: black; color: white; padding: 10px; border-radius: 15px;"> <p>電話での相談の場合は、相談者に手元にある一覧表を見るように伝える。無い場合は、送るか、市のホームページ等から入手してもらうなどしてもらう。</p> </div>	

手順	相談者	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>✓ 包括での担当を希望された、又は希望する居宅がすべて担当不可だった場合は、相談者に説明し、包括に担当を依頼します。</p>		<p>相談者が希望した居宅への担当の依頼。</p> <p>✓ 相談者が「自分で直接電話する。」と言った場合は相談者に任せてよい。</p> <p>✓ 複数の居宅を希望した場合は相談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)または相談者に返事をする。</p> <p>担当可能の返事</p>	
<p>④ 新たな依頼先の居宅と相談者とのつなぎ</p> <p>✓ 相談者と居宅(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>相談者の承諾を得た上で、居宅(B)に相談者の連絡先を伝え、相談者をつなぐ。</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>相談者の連絡先を伝える</p> <p>支援開始</p>	<p>相談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
① 担当を受けられない理由の説明	 <p>担当の相談</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>		
② 新たな依頼先居宅の希望確認 ✓ 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>一覧表を見せる</p> <p>選ぶ理由は利用者の自由。</p>  <p>希望する居宅を伝える</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>✓ 包括での担当を希望された、又は希望する居宅がすべて担当不可だった場合は、相談者に説明し、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>	