

平成25年10月29日

弓場 秀昭 様

阪南市介護保険課長

南 真 (南)

事業所みらい及び泉南市との経過並びにこれまでの考察等について

1 事業所みらい及び泉南市との経過

●《平成24年11月30日》

事業所みらい（西之坊社長、奥永サー責）が阪南市役所来所。南、梶間が対応。

・ 阪南市は、事業所みらいから「阪南市は何も相談にのってくれない。順序は違うが泉南市にも相談済であるのですぐに解約をしたい。半端な気持ちでない。」と強い調子で言われ、市は、みらいが泉南市にも了承を得ていると思ったので、その場でみらいの主張を認めてしまい、その場でみらいの解約を承認した。その時のみらいの主張は、11月27日にご本人宅を和田・奥永サー責で訪問した時に、「オマル購入というような言いにくいことをヘルパーと直接やりとりがしたい時にはどうしたらよいのか」と以前に尋ねられていたが、ご本人から事業所の答えがほしいとその場で尋ねられた。その中でご本人から「希望を聞いてくれないなら裁判所で対応してもらうこともできる。」というような発言があったというものであった。また、市は今回の理由だけではなく、その他にも過去に起きた話などを聴取した。

・ 市は承認後、別の件で打ち合わせの予定である12月4日に解約を伝えるので、阪南市に証人として同席してほしいとみらいから言われたので、その場で同席を了承した。

●《平成24年12月3日》

介護保険課内で協議

・ 先日、みらいが言っていた「相談にのってくれない」と言っていた話を他の職員達に確認した。誰も受けていないことが判明して不審に思ったが、既にみらいとの同席を約束していたので同席する旨を植田からみらいに連絡させた。

・ 課内協議では契約解除の理由としては弱い、今回のみらいの解約を見直しをせずにそのまま認めた形であった。その結果、翌日の電話の件での会議に植田に同席する旨を伝えた。

●《平成24年12月4日》

ご本人宅を田脇 CM、西之坊社長、奥永サー責、植田が訪問。

・ 本来の会議の主旨である「オマルを買ってきてほしいというような言いにくいことを、気のおけないヘルパーに直接電話で連絡するにはどうしたらよいのか。」という話し合いは解決した。

・ みらいは、ご本人になんとか解約の話にしようと思っていたが、解約のきっかけをつくらず、今後もサービス提供が継続される雰囲気ではその場は終わった。

・ ご本人は、解約の話は何も知らない、みらいは解約については何も言わなかった。

- ・みらいが契約解除を思い留まったと思い内心安心した。南は本人宅に電話をし途中経過を確認したところオマルの件については、無事に会議が終わりましたねとご本人と話をした。

- ・帰庁した植田もみらいの言葉の端々には、解約話に繋げようとしていたが、みらいが解約話をする事ができなくて、その場は終わってしまった。そのため、みらいが思いとどまったのか、それともそのままなのか疑心暗鬼の報告を受けた。

●《平成24年12月5日》

- ・みらいは、前日に解約の話をする予定だったができなかったで、その旨を梶間は朝一番に、泉南市の野口氏に電話で伝えた。すでに野口氏はこの件については聞いていたようであり、ぎりぎりの関係なのでみらいの解約の意思は変わっていないとのことであった。

- ・このとき梶間は、みらいから市が何もしてくれないと聞いていたので、野口氏に「阪南市のお客様でみらいに相談にのってくれてありがとうございました。」と何も知らずにありがたりのお礼を言った。

- ・午後になってみらいから南に、「ご本人宅に訪問しているヘルパー全員から、これ以上援助を続けられないので本日解約をする。」という報告があった。

- ・市はみらいが解約を昨日思い留まっていたと思っていたが、みらいから、野口氏が朝梶間に言っていたように解約するという旨の通知があった。そのため、野口氏が朝梶間に解約の意思が変わっていないと言っていたので、既にみらいが野口氏に本日解約することを伝えていたのだと思った。その後、梶間にも正式に解約の連絡があった。

このため解約は性急だと感じながらも解約を承認した。

- ・念のため野口氏に解約を再確認するために電話をしたが会議中であつたため確認できなかった。

●《平成24年12月6日》

ご本人宅を南、田脇 CM、西之坊社長で訪問

- ・みらいから、昨日ご本人宛に電話で解約を伝えた。

- ・電話での説明では不十分なため、野口氏は、みらいに直接ご本人に説明するよう指導した。

- ・みらいから市に電話あり同行を受諾した。というのも、みらいが泉南市役所に行き、「ご本人が激怒されることがわかっているので怖くて、とても事業者が訪問できない。」と相談した。野口氏より「電話だけでの解約はだめなので、必ず説明責任を果たしてほしい。激怒されることもあるので、男性の関係者、田脇さんや南課長について行ってもらったら。」とみらいにアドバイスした。

- ・そして、みらいはアドバイスどおりに市に連絡したが、市は、説明責任は事業所にあること、説明は西之坊社長が行くべきだと指導する。そのため、野口氏はみらいが行くことができないといったので、改めて、野口氏が市に強く同行を要請した。その中で野口氏は、泉南市であれば同行してあげると言われたので受諾した。

- ・市は、みらいが女性同士で行って何かあれば自治体の責任になると思い、民間同士の契約で行く必要がなかったが同行を受諾した。

- ・西之坊社長が野口氏に指導されたので来庁し、南、梶間、植田が対応し、昨日ご本人に

どのように伝えたのか、今日どのように説明をするのかを聴取して、みらいからは、ヘルパー全員が行けなくなったという理由を説明するつもりであると聞き、ご本人宅へ向かった。

・ご本人宅では、みらいの社長は来庁時に言っていた「全員が行けない」という理由を伝えた。その場で市は、今回の解約において、「市あずかり」として、みらいとご本人双方の話をもたせず、みらいの社長を帰した。

●《平成24年12月14日》

みらいを南と植田が訪問

・市は、みらいに対して1日でも入浴サービスをしてもらうように要請するためにみらいを直接訪問したが、逆にご本人への批判を聞かされることになった。

・みらいは、他のヘルパーのやりくりができないという理由で、ヘルパーを派遣したくないといった様子であったので、その場では答えをもらえず後日に返事をもらう約束をして帰庁する。

●《平成24年12月17日》

・南にみらいから12月14日に伝えた入浴サービスの依頼について、ヘルパーを1回といえども派遣することはできないと、断りの電話があったので、ヘルパー派遣できないのであれば、派遣できない理由を改めてご本人に直接説明するよう伝えた。

●《平成24年12月19日》

みらいが派遣できない理由をご本人に伝えるよう指導して、南、梶間、西之坊社長、奥永サー貢及び田脇 CM で訪問する。

・この場でみらいは、ご本人の要請どおり1日だけ二人で入浴サービスを実施する約束をした。市が14日にみらいを訪問したときには頑強に入浴サービスを拒絶していたにも関わらず、急に了承した行動は信じられなかった。

2 考察

まず第1に、利用者とサービス提供事業者との民間の契約に行政（介護保険課）が拙速に判断し介入したこと。・・・本来であれば、民間同士の契約行為であるため、当事者同士において解決を図るよう指導、助言を公明正大にすべきであったが、泉南市の意向も聞いていたので一方的に事業所側に立って本来の介護の理念を忘れ、ひたすらご本人のことを考えずに行ってしまいました。問題解決にむけて対応していこうとする事業者の意向があれば市の介入も必要だが、その意向を十分確認せず、事業者の契約解除の意向が強いにもかかわらず、苦情相談対応として介入してしまった。

第2に、ご本人大きな契約について相談することなく、事業者側の言い分のみを聞いて、解約を拙速にみらいの解約を認めてしまった。・・・契約解除については、保険者（介護保険課）が判断することではなく、契約書に準じて事業者から具体的に理由を利用者に説明して話し合うべきであった。

第3に、契約解除について、利用者が解約について何の事前情報もなく、事業者の一方的な解約理由をもって引き続き契約解除を正当化し、事業者にはサービス提供の継続を求めなかったことで、ご本人の日常生活に支障や尊厳を傷つけてしまった。また、事業者から要望されたとしても、ご本人のプライベートのご自宅を目的外に上がりこんで姑息にも失礼なことをしました。というのも、本来解約を正々堂々とする機会をもつべきなのに、みらいの契約不履行をするために市は後押しをしてしまった。・・・契約解除後、まだ原状回復する機会が十分あったはずであり、また、間断なき介護サービスを継続させるべきであり、みらいに指導すべきであった。

3 最後に

11月30日に事業者からの一方的な話をそのまま鵜呑みにし、ご本人やケアマネジャーに確認せず、そのまま解約を承諾してしまいました。また解約後も介入の継続を正当化し続け、12月27日にご本人への一方的かつ人権侵害にあたる批判文書を作成してしまいました。

そして何よりも、当初の契約解除にあたり、南の行った行為は非人道的な行為であり、お一人住まいのご本人の生活への配慮が全くできず、さらにご本人への人権、人格を認めようとせず、みらいだけの申し出のみを認めて解約を進めてしまい職員としてあるまじき行為をいたしました。契約自由の原則の社会的ルールの遵守と、障がい者の方々の尊厳と生活を守るべき責務を忘れ、契約行為に不当介入したことで、ご本人の尊厳と生活を脅かす事態となり本当に申し訳ございませんでした。