

裁判所書記官印

本人調書

(この調書は、第2回口頭弁論調書と一体となるものである。)

事件の表示	平成26年(ワ)第1407号
期日	平成28年6月2日午前10時00分
氏名	西之坊恵美子
年齢	38歳
住所	大阪府泉南市樽井7-6-25
宣誓その他の状況	裁判長は、宣誓の趣旨を説明し、本人が虚偽の陳述をした場合の制裁を告げ、別紙宣誓書を読み上げさせてその誓いをさせた。 後に尋問されることになっている証人は在廷しない。

陳述の要領

別紙反訳書のとおり

以上

せん せい しょ
宣 誓 書

りょう しん したが ほん とう
良心に従って本当のことを

もう あ
申し上げます。

し かく
知っていることを隠したり，

もう あ
ないことを申し上げたりなど，

けっ
決していたしません。

い じょう ちか
以上のとおり誓います。

氏 名 西え坊 恵美子



被告みらい代理人樫元雄生

乙第15号証を示す

こちらは陳述書ですけれども、陳述人のところに西之坊恵美子という署名と押印がされていますけれども、これらはあなたが署名し押印なされたものでよろしいでしょうか。

はい。

こちらの記載内容は、あなたの記憶に基づいて書かれたものであることで間違いないですか。

はい。

それでは聞いていきますけれども、先ほどおっしゃられましたけれども、あなたは有限会社ホームヘルプサービスみらい、以下はみらいと言いますけれども、みらいの代表者ということでよろしいですかね。

はい。

みらいなんですけれども、登記簿上は平成11年に設立しているということですけど、それでよろしいでしょうか。

はい。

実際に業務を始めたのはいつからですかね。

平成12年4月からです。

もうこのときから、いわゆる訪問介護のサービスを提供するというふうなことを行っていたんですか。

はい。

みらいなんですけれども、大阪府は泉南市樽井というところに所在しているということで間違いありませんね。

はい。

ヘルパーの人数について伺いますんですけれども、今現在ヘルパーさんは登録ヘルパーさん、これ何人ぐらいいますか。

30名程度です。

弓場さんと契約していた平成23年から24年ごろにかけてなんですけれども、この当時は何名ぐらいおられましたか。

25名程度です。

ヘルパーさんの年齢層についてお伺いしたいんですけれども、大体何歳ぐらいの方がおられるんですかね。

30代から上は70代ぐらいです。

それは、今も平成23年4年当時も変わらないということよろしいですか。

はい。

あと利用者に関してお伺いするんですけれども、まずこちらも現在みらいを利用されている方というのは、要介護者、何人ぐらいおられますか。

100名程度です。

平成23年4年ごろというのは、何名ぐらいおられたか。

七、八十名程度です。

も、そのぐらいだったということですね。

はい。

みらいさんのほうでは、平成23年8月から原告である弓場さんと指定居宅サービスの契約を締結して、サービスを提供していたということで間違いありませんね。

はい。

この契約なんですけれども、平成24年12月に解約しているんですけれども、まず根本的なところで、何を理由にこの契約を解約することになったんですか。

当時、サービス提供させていただいたヘルパーから、弓場さんのお宅に行けないという申し出がありました。行く人員がいなくなり、それは弓場さんの不信行為によるものだと思います。

それを理由に解約をしたということですね。

はい。

では、弓場さんとの間のどういった状況だったのかということについて、順次聞いていきますけれども、まず先ほどもお伺いしましたが、平成23年7月に契約して8月にサービスを開始していますけれども、まず弓場さんという利用者さんがおられるというのは、これは誰からお聞きになったものですか。

ケアマネジャーの田脇さんから聞きました。

実際に弓場さん、田脇さんとやりとりをしていたのは誰ですか。

一番最初に電話で相談を受けたのは、奥永です。

奥永さんから、弓場さんという人がいるよという報告を社長、西之坊さんは聞いたということですね。

はい。

奥永さんから、弓場さんについて何か問題があるところ、そういうふうな報告は受けていましたか。

特には受けていません。

実際8月から弓場さんとの間で指定居宅サービスが開始しましたね。

はい。

報告を受けていたとおり、弓場さんについては何の問題もない利用者さんだったんですか。

たび重なるクレームがあったので、やはり対応に困難を来すようなことが多くあったので、問題があったと認識しています。

クレームなんですけれども、具体的にどういった形でクレームは言ってこられるということだったんですか。

クレームについては、ケアマネジャーの田脇さんを通してこちらに連絡があることが多かったです。

直接本人から連絡があるということはありませんか。

はっきりは覚えてないんですが、何回かはあったと思います。

直接ヘルパーさんに対してクレームを言うということはあるんでしょうかね。

直接クレームを言うというか、現場でサービス提供しているヘルパーに対して、大きな声でどなりつけ、帰れという言ってヘルパーが泣いて帰ってきたということは何名かいました。

先ほど弓場さんと契約するときに奥永さんのほうから、別に弓場さんに関しては問題のない人だよというような報告を受けていたということなんですけれども、仮に問題があるというふうに聞いていたら、みらいの弓場さんに対する対応というのに変わるところはあったんですかね。

基本的に私たちの仕事は応諾義務があるので、契約、契約というか受けることは受けていたと思います。ただそういう問題が過去にあるとか、あるだろうということが知らされていたら、リスク管理はできたとします。

実際にケアマネジャーの方から利用者さんの紹介を受けるときに、こういった問題があるんだというふうな報告を受けるというケースはやっぱりあるわけですかね。

はい。

ただ、今回の弓場さんにおいては、そういうふうなことはなかったと。

はい。

ので、みらいのほうとしても、なかなか最初はリスクの管理といいますか、そういうのはできなかったということでしょうか。

はい。

クレームの中身ということになるんですけども、クレームの中で弓場さんがヘルパーさんを変更、変えてくださいなど、そういうふうなことを求めて

くるというふうなことはあったんでしょうかね。

はい、何度もありました。

そういったヘルパーの変更を求められるというのは、弓場さんに限らずほかの一般の利用者さんでもあることだろうと思うんですけども、通常の利用者さんの場合、やっぱりすぐにヘルパーを変更してくださいといったときに変更に応じるもんなんですかね。

基本的にはクレームが出た時点で、まず責任者と担当で謝罪にお伺いします。クレームの内容というのをじっくり聞かせていただいて、本人がヘルパー本人が改善できるのであれば改善させていただくことで、再度見ていただくということで話をさせていただくことが多いです。

弓場さんの場合はどうだったんですか。

それは難しかったですというのは、もうヘルパー本人に帰れ、現場で大きな声でどなって帰れと言ってヘルパーが帰ってくるという状況です。次に再度お伺いするというのが非常に難しい状況でした。

結局みらいでは、弓場さんとの契約期間中に合計何人のヘルパーさんが弓場さんを担当することになったんですか。

かかわったことのあるヘルパーについては、16名だったと思います。

甲第13号証を示す

甲第13号証の下3つの3と書いてあるページ、2枚目だと思いますが、こちらのほうを示します。

裁判長植屋伸一

最初、契約破棄理由で始まるページですね。

被告みらい代理人樫元雄生

そうです。では尋問のほうを続けますが、これの2段落目の5行目②と書いてあるところがあるんですけども、これは阪南市がつくっておられる報告

書なんですけれども、ここにちょっと読み上げますと、ご本人の気に入らないヘルパーにもう来るなと言って、これまで6人のヘルパーが交代になったというふうな記載があるんですけれども、あなたのほうで阪南市のほうに交代をしたヘルパーさんは6人だと言った記憶はありますか。

6人だと言った記憶はありません。もう少し人数が多かったと思います。

実際にあなたがおっしゃられたように合計16名だったということで、もしかしたら記載の間違いではないかというところだなと、あなたはそう思っているわけですかね。

はい。

乙第1号証の1を示す

この1枚目なんですけれども、23年8月1日付のものが上にあるものなんですけど、ここに標目にサービス実施記録という記載があるんですけれども、この書面は一体どうやってつくられるものなんですか。

つくられるものとは、どういう。

これ、まず誰が作成しているものなんですかね。

この記録自体は、訪問にお伺いしたヘルパーが記載します。

ということは、みらいのほうでつくるところで、実施日時であるとかこういった記載は全て、ここではヘルパー氏名和田恵子さんの署名押印があるけれども、和田さんが作成をなさっているということですかね。

はい。

ということは、これは実際にその場に行ったヘルパーさんが書かれるものであるということですかね。

はい。

乙第1号証がずっと契約が終了するまでの期間ずっとつくっておられるんですけれども、ここの人数を合計するとヘルパーさんの人数が15名になるん

ですけれども、1名あなたの記憶からは足りないことになってるんですけれども、その1名はどういったことかわかりますか。

その1名は、一番最初に和田というサービス提供責任者と一緒に研修、指導を兼ねてお伺いさせていただきました。その記録からは本人の名前は漏れていると思います。和田の、和田だけの氏名になっていると思います。

そういうふう担当されるヘルパーさんが次々と変更していくということで、弓場さんを担当できるヘルパーさんの人数というのはどうなっていったんですかね。

減っていきました。

事業所のヘルパーさんの人数が25名とおっしゃっておられたんですけども、ただそうお伺いすると10名ぐらいの方がまだヘルパーさんとして残っているのではないかというふうに思うんですけれども、その10名の方が弓場さんを担当するということはできなかったんですかね。

はい、できませんでした。それは弓場さんのお宅が弊社から離れた場所にあったため、車での移動が絶対条件となりました。ヘルパーの中には車を運転せず自動車、自転車やバイクで移動する者もありましたし、弓場さんの援助には時間の指定があったため、夕方遅くは子供さんの小さいヘルパーなどは援助にお伺いすることができなかったため、行ける人数というのが最初の時点で限られてました。

今までにみらいの利用者さんの中で、弓場さんを除いてこうやって10名を超えるようなヘルパーさんが担当するようになったと、そういった利用者さんは過去おられましたか。

いません。

ほかの事業所さんから、こういうふういっぱいヘルパーさんかかわってるんだとか、そういうふうなことを聞いたことはありますか。利用者さんでお

られるとか、そういうふうな話をほかの事業者さんとしたことはありますか。
なければないで結構です。

もう一度質問してください。

みらい以外のほかの事業者さんとお話とかで、ヘルパーをずっといっぱい交代を求められる利用者さんがおって困るんやと。で、10人以上もかわってるんやとか、そういった話をほかの事業所さんで聞いたというふうなことはありますか。

ヘルパーが交代するのは聞きますけど、そこまで人数が変わるという話は聞いたことはないです。

弓場さんが今回クレームを言うてくるということをおっしゃっておられるんですけれども、弓場さんのクレームの原因として、みらいを退職することになったヘルパーさん、もしくは休職することになったヘルパーさん、そういう方はおられますか。

はい。

具体的には誰ですか。

最終的に退職に至った理由でそれを挙げてこられたヘルパーさんは、
萩原さんというヘルパーさんです。

萩原さんに関して、何が原因でヘルパーを続けることができなくなったというふうに言っておられるんですか。

やはり弓場さんのお宅で言われたことというのが、本人の中ではずっと引きずっていて、やっぱりこういうことを言われてまでヘルパーの仕事を続けるのはしんどいというふうに言っていたのは記憶しています。

萩原さんが弓場さんを担当していたのは、乙第1号証等によると23年10月ごろだと思うんですけれども、実際に萩原さんが退職をなさったのはいつのことですか。

はっきりとした日付は覚えてないんですが春ぐらいだったと思います。
24年の春ぐらいですか。

はい。

ということは、弓場さんを担当して約半年間ぐらいはヘルパーを続けておられたということですかね。

はい。

でもやっぱり最終的にはできなくなってしまったと、そういうことですかね。

はい。

ちょっと話かわるんですけども、24年2月ころにみらいのほうで田脇さんなり弓場さんに対して、もう3月いっぱいサービスの提供をもうやめたいんだと言ったことはありますか。

はい、あります。

それまでの間に、23年8月からスタートして24年2月のころまでの間に、弓場さんなり田脇さんに対して、弓場さんのことでいろいろ問題があるんだといったことで、対応の改善を求めたことはありますか。

はい、あります。

ただ乙第1号証、さっき見たサービス実施記録の中には、クレームがあるんだとかそういったことは余り記載されていないようなんですけども、それは何でですかね。

実施記録自体が、そもそもヘルパーがつけるものであるということと、あとその記録につきましては本人さんの請求があれば開示、開示というか閲覧できることになってますので、本人さんやそのご家族様が見られても気分を害さないような内容を記載してくださいというふうに事業所から指導してました。

ということは、余りクレームのことも書くことはしなかったということですかね。

はい、ないです。

甲第32号証を示す

こちらは田脇さんが作成された介護支援経過記録なんですけれども、この12行目に書いてあるんですけれども、ちょっと読み上げますね。西之坊さんの意向としては、ヘルパーをたびたびかえられたり時間も長くなる傾向にあり、またちょっとしたことで感情的になられることがあるので、ヘルパーも安心してサービスの提供ができないと。で、3月いっぱい提供を辞退したいと。先ほどおっしゃっておられたことが書かれているんですけれども、先ほどヘルパーをたびたびかえられるということをおっしゃっておられたんですけれども、時間が長くなる傾向があるということの記載もあるんですが、これは一体どういったことなんですかね。

時間が長くなるのは、サービスの提供時間というのは決められているんですけれども、用事を例えばサービス終了の前に言われたりとかすることもあって、サービスの提供時間が長くなったりとか、あとは本人さんの体調により支援の内容というのがスムーズにいかなくて延長するようなことがたび重なってあったかと思います。

こういった改善をこれらに関してみらいは求めたということなんですよ。

はい。

田脇さんのほうが改善すると言ったから、みらいとしても3月いっぱいやめずに続けていくという話になったわけですよ。

.....。

そうですね。

はい。

では実際、そういうふうに改善を求めたというか、弓場さんからのヘルパー交代要求がなくなったり、延長の要求がなくなったりはしたんですか。

延長の要求はなくならなかったと思います。

なくならなかったと。

はい。

交代を求めることはどうですか。

交代、はっきりした具体的な日付というか年月日を聞かれると私も記憶に古くてはっきり覚えてないんですけれども、最終はヘルパーの人数は固定してたんですが、言われた後というのもしか交代を求められたように記憶しています。

正確な日時は不明だけれども、少なくとも改善を求めた後も交代要求があったということですね。

はい。

こういったことについて、もともとケアマネジャーである田脇さんからこの話を受けたと思うんですけれども、田脇さんに相談はしなかったんですか。

田脇さんには再三相談はしていました。

で、田脇さんはどういうふうに言ってたの。

それはわかるんですけれども、もうみらいさんが受けてくれないとほかに受ける事業所がないんですよ、頑張ってくださいというふうに言われました。

ということは、みらいのほうでは田脇さんのほうに、ほかの事業所も入れてもらえないかと、そういうふうな提案はしていたということですか。

はい、しました。

最終的に結局2月に改善を求めたけれどもずっと交代要求があったり、延長要求もずっと続いていたということで、最終的に平成24年12月5日にあなたは弓場さんに電話でこの契約を解約すると、そういうふうなことを伝えてますね。

はい。

で、翌日の12月6日に、今度は阪南市や泉南市の方と一緒に弓場さんの家

に出向いて、契約の解約を告げておられますね。

はい。

ところで、電話で解約を告げる前日の12月4日にも、あなたは弓場さんの家にも行っておられますね。

はい。

このとき、奥永さんとか阪南市や泉南市の職員の方も一緒におられたということですかね。

はい。

この日の弓場さんと契約を解約すると、もうする話をまずしたかどうか覚えていますか。

私の心の中では、解約の申し出をしないといけないなという気持ちはありました。それはタイミングをはかってお話をしなければということでは思ってたんですけども、そのときに解約したいですという意思をはっきり述べてはいません。

なぜ解約の話をはっきりと言うことをしなかったんですか。

話の中で私が思ったのが、解約を、解約したいという意思を伝えてしまった時点で、やっぱり現場に行かなければいけないヘルパーさんがいる。ヘルパーさんの安全性がこの状態では確保できないなということとを判断したから、判断したため、解約をその場では言いませんでした。

ヘルパーさんの身の危険を感じるというふうなことを今おっしゃられたんですけれども、そういうふうに思う何か原因というのはあったんですか。

今まではヘルパーがヘルパーさん自身が弓場さんに現場で罵声を浴びせられて帰れというふうに言われて泣いて帰ってきたという場面は何度も目にしました。でも私もその場には立ち会っていないため、どういう状況だったのかということはヘルパーの口から聞くことしかあり

ませんでした。でもそのときは、ちょうど話の中で私と一緒に訪問していた奥永に対して、いつすごい口調、いつもとは違うすごい口調で奥永をおまえ呼ばわりして、おまえがこの話の糸を引いてるのか。西之坊社長納得しているじゃないかということをしてすごいことを言われて、あとはおまえの旦那はおまえの言いなりになってるかもしれへんけど、俺はおまえの言いなりになんかなれへんという、そういう暴言を吐かれたことを目の当たりにしたとき、これを現場で聞いたヘルパーさんは1人でこれを対応してきたんやなど。これは怖いやろうなというふうに私は思いました。

それで、ただそういう状況だったからこそ、解約を言ってしまうと1か月間行かないといけないというふうな契約になってますよね。

はい。

だから、1か月間行かないといけないヘルパーさんのことを思うと、それは言えなかったということですか。

言えませんでした。

その翌日に弓場さんの家に訪問した翌日、みらいのほうでヘルパーさんのミーティングが行われましたよね。

はい。

それはミーティングは何で行われたんですか。

ミーティングに対応したのは奥永なんですが、ヘルパーさん、ヘルパー当時入ってた弓場さんを担当してたヘルパーさんのほうから、事務、会社のほうに話し合いの場を設けてほしいという申し入れがあったからです。

ちなみに、その当時弓場さんを担当していたヘルパーさんというのは、誰ですか。

碓さん、西尾さん、小林さん、石原さんというヘルパーもいたと思い

ます。

この4人全員が、ミーティングを開いてくれというふうなことを言ったということですね。

はい。

それは弓場さんに関するということでいいですね。

はい、そうです。

そのミーティングで、奥永さんが代表されたということですが、どういうふうな話になったという報告を受けていますか。

ヘルパー全員が、弓場さんのお宅にはもう訪問できないというふうに言ってきたというふうに報告を受けました。

その報告を受けて、あなたはどのように思いましたか。

ヘルパーさん、今までずっとすいません。ヘルパーさん、行けるヘルパーさんがなくなったのは、弓場さんのたび重なるというか私も目の当たりにしたそういうことが原因だというふうに思ったので、もうこれは解約するしかないと思いました。

で、もうヘルパーも行かせることはできないと。

できないと思いました。

先ほどお聞きしたように、解約のほうを申し入れをなさったということですね。

はい、そうです。

解約をなさった後に、弓場さんに対する訪問介護というのは行ったんですか。

訪問介護というか、弓場さんから長いことお風呂に入っていないんだというふうなことを聞いたので、私はそれだったら私と奥永と一緒に訪問させていただきますというふうにお話しさせていただいたことはあります。

で、実際に行かれたわけですね。

実際に行きました。

ヘルパーさんに行ってもらわなかったのはなぜですか。

ヘルパーさんの身を危険にさらすわけにはいかないと考えたからです。この訴え、今回弓場さんから訴えを起こされてますけれども、弓場さんのほうからあなたやったりみらいさんであったりというふう、刑事告訴をされたというふうなことはありませんか。

あります。

何で刑事告訴されたんですか。

書類の偽装です。

実際、そんな書類の偽装とかしてたんですか。

ないです。

その判断というのは、もう出てるんですか。

はい、不起訴処分だと聞いております。

不起訴処分の理由というのは聞いてますか。

証拠不十分だと聞いています。

最後なんですけれど、みらいとしてまず弓場さんに対してのサービスというのは十分に行ってきたというふうな認識ですか。もしくは不十分だったという認識ですか。

自分たちのやれる範囲のことは精いっぱいやってきた、させていただいたというふうに認識はしています。

それは弓場さんに対して、今こういうふうな訴え起こされてますけれど、刑事告訴されたということもありますけれども、どういったお気持ちですかね、今。

突然の病に倒れられて、その後遺症で今までと違う不自由な生活を余儀なくされた弓場さんに対して、自分たちのできることを精いっぱいお手伝いさせていただこうという気持ちでずっとやってきました。で

もその思いが届かなかったことというのを非常に今は残念に思っています。

原告代理人山田直子

原告の担当をしていて、途中交代になったヘルパーの数ですけれども、あなたのご主張では16名ではなく12名であるんですね。いいですか、どうですか。

担当していたヘルパー、担当というかかかわったことのあるヘルパーは16名だと記憶しています。

うち、途中交代した人数は16名でいいんですか。

途中交代した人数。

解約までに途中交代した人数です。

そのヘルパーの中には、サービス提供責任者でピンチヒッターというか、実際に援助に固定で入ってる者もいなかったため、16名入っていたと私は思うんですけど。

今、私がお伺いしてるのは、途中交代ですよ。最後の4名というのは途中交代してませんよね。

はい。

ということは、16引く4は12名じゃないんでしょうか。

そういうふうに言われると、そうなりますね。

そういう計算ですよ。

はい。

だから、あなたの主張では12名と書くべきところを、6名と阪南市は誤記したというご主張ですね。

はい。

原告と担当したヘルパーのうち、現在もみらいに在職しているヘルパーは名倉さん、西尾さん、斎喜さん、和田さん、碇さん、木津西さんの6名ですね。

はい。

うち和田恵子さんというのは、サービス担当責任者ですね。

サービス提供責任者です。

ということは、それ以外の原告を担当したヘルパー、10名というのはみらいを退職しているのですね。

はい。

そのうち萩原さんは、原告は直接原因で退職したということですね。

はい。

しかしながら、退職期間は途中交代後の約半年後、平成24年春ころに退職ということによかったですね。

はい。

それでは、みらいではヘルパーからの申し出を受けて、原告の対応、問題行動についてミーティングを行っていたということによろしかったのでしょうか。

はい。

ミーティングには、あなたも参加してたんですか。

全てには参加できなかったと思います。参加してるときもありました。でも、可能な限りヘルパーから直接話を聞くよう、努力はされてなかったんですか。

直接話を聞いたこともあります。でも、主にヘルパーから話を聞くのはサービス提供責任者がしていました。

あなたは聞いていない場合もあるんですね。

直接聞いていない場合もあります。

これは問題だと思った場合、あなたが直接ヘルパーから聞くことはしないのですか。

直接話を聞くこともしていました。

特に問題があると思って、あなたが直接話を聞くようにしてたわけですね。

はい。

文章ではニュアンスが伝わらないので、直接ヘルパーから話を聞く、口頭で聞くようにしてたということでもいいですか。

はい。

じゃ、ヘルパーからのそのような申し出、苦情、クレーム等については、文書としては残っていないんですか。

ヘルパーからの申し出については、業務日報に記載していました。
業務日報には残ってるんですね。

業務日報には記載していたと思います。
で、現在もそれもあるんですか。

残ってる分はあるんですけども、古いものなので記録自体は多分処分してなくなっていると思います。
今回お出しになってる木津西さんの分は23年3月ですが、当時のものは残ってるんですね。

その当時のものはあったと思います。
あるということですね。でよかったですか。

その当時というのはいつ。
23年3月当時。

3月はあると思います。

被告みらい代理人樫元雄生

24年3月のものでしたか。

24年。

原告代理人山田直子

24年3月ですね。

はい。

原告からのヘルパーについての交代要請、クレームについても、先ほどの業

務日報には記載されてるんですね。

記載してます。ケアマネジャーの田脇さんから、こういうことでクレームがあったのでヘルパーさんの交代を希望されてますというような連絡をいただいたときに、業務日報に記載しています。

原告からヘルパーに直接クレームがあったときも、この業務日報に書いてあるのじゃないんですか。

直接というのは、帰れとどなられたこととかという意味ですか。

はい。

それも書いてるはずですよ。

それは業務日報には残っているということでもいいのでしょうか。

ただその業務日報自体が、ないものもあるんです。古いものなので処分して。

それじゃ、24年3月以降はあるということですよ。

24年3月以降。処分してなければあると思います。

原告のヘルパーに対する問題行動があったら、そのたびにあなたは社長としてはそれぞれ対応をとってきたということによろしいのでしょうか。

はい。

ヘルパーの斎喜さんが、援助期間中に原告からつえで殴られそうになったということも、斎喜さん本人から聞いたんですか。

それは、この裁判がこの訴えがなされたときに、再度聞き取りしたときに、つえを振りかざすというか手に持って振りかざすような格好だったというのは、そのときに初めて聞きました。

斎喜さんはそれまで黙ってたんですか。

黙ってました。

どうして黙ってたか、理由を聞きましたか。

怖かったからと言っていました。

といっても、原告とはもう既に解約してますよね。

はい。

その後もずっと黙ってたんですか。

黙ってた、黙ってましたね。それを聞いたのは、私がそこが初めてだったの。

それまで、じゃ24年12月5日にみらいが解約するまでは、原告はヘルパーに対して暴力を振るおうとしたことはなかったんですね。

暴力を振るおうとしたことはなかったと思います。

そのような報告は受けてないんですね。

はい。

平成24年11月30日、阪南市役所に行っておりますね。

はい。

この日、阪南市役所では、原告へのヘルパー派遣をいつ停止するかという話はなされましたか。

いつ、具体的にいつという話をしたかどうかは記憶にないんですが、ただたび重なる人員のヘルパーの交代で人員がおらず、これ以上対応は難しいということと、今実際に援助に入ってるヘルパーさんも、ぎりぎりの状態で支援を行っているということを伝えました。

それで、いつ解約するか言いましたか。

そこまでは覚えてないです。

じゃ、いつサービスを停止するとは言いましたか。

具体的なことは覚えてないです。

じゃ、あなたの記憶ではいつ解約し、そしてサービスはいつまで続けるのかという話は、阪南市役所において11月30日にしたかどうかというのは、全く記憶にないということですか。

11月30日にお話をしたのは、とにかくそういう状態である、助け

てほしい。こちらとしては解約したいという意向がある。で、できれば早いこと解約したいというようなことで伝えたと思います。

しかし、具体的な日にちについてはその場では言ってないということでもいいでしょうか。

そう記憶しています。

そして、その後の12月4日、原告に訪問してますね。

はい。

この日、原告の家には阪南市の植田さんも来てらっしゃいますね。

はい。

この日は、どうして阪南市役所の植田さんまで原告の家に来たんですか。

阪南市に相談にお伺いしたときに、弓場さんという人とはお電話では何度かやりとりをしたことがあります。実際に窓口に来られたこともあるのか、そこまでちょっと忘れてしまったんですけれども、ただうちのほうからの話を聞くだけでは、やっぱり市役所のほうも判断できないので、中立な立場でお話を一度お伺いしますというふうに聞いてます。

で、じゃ植田さんは12月4日、あなたが11月30日に阪南市役所で言ったことについての事実確認はなさいましたか。

どういう意味ですか。ど。

あなたが、弓場さんという方は問題行動が多くて、交代要求が多くてヘルパーに対して問題が、これ以上続けることは困難であるということの事実確認のために行くと言われたんですね。

はい。

じゃ、その事実確認を植田さんは12月4日になさってますか。

事実確認というが、実際に先ほどの話にもありましたが奥永、うちの従業員奥永に対してすごいけんまくでどなられた姿を見て、こういう

ふうに現場でもヘルパーさんに言ってるんでしょうねということは理解してくださったと思っています。

原告がどなるのを確認させるために、植田さんを連れてったということですか。

そうではないです。

ということですよ。

私も初めて見たので、そうではないです。

結局、12月4日ですけれども、原告の家では原告に解約のことは伝えてらっしゃらないんですね。

伝え。

告知はされてないと。

はい、直接はつきりとは申し上げておりません。

そして、あなたが原告との契約の解約、これを決意したのは結局12月5日ということでもいいでしょうか。

解約をしなければいけないというのは思っていたが、実際に決意をしたのはやっぱりヘルパーからの申し出があったからです。

12月5日に決意されたのは、解約するとともにサービスを停止するということまで決意されたんですね。

はい。

そして、即日サービスを停止するということを外部に意思表示されたのも、12月5日ということでもいいでしょうか。

はい。

先ほどの話では、12月5日当日にヘルパーとのミーティング、これがあったことをきっかけに、あなたのほうとしては原告との契約を解約し、直ちにサービスを停止するということまで決意なさったということですね。

はい。

そして12月5日のヘルパーとのミーティングというのは、何時ぐらいに行われたんですか。

すみません。はっきりした時間というのは覚えてないです。

しかも、あなたはミーティングには参加なさってないんですね。

はい。

奥永さんからいつ報告を受けられたのですか。

すみません。それも記憶がちょっと曖昧で、はっきりしたことは覚えてないです。

奥永さんからの報告では、ヘルパーたちはもう弓場さんのところには行かない、行けないと。

はい。

どうして行けないということでしたか。

今までもずっと我慢していたけれども、やっぱり前日に事業所、私たちが話し合いに行ってる姿とかもヘルパーはちゃんとわかってるので、事業所としてもこれ以上の対応は難しいだろうし、そういう状況の中で私たちが行くのも怖いし不安がある。私たちはもう行けないというふうに申し出てきたというふうに聞いています。

ヘルパーの報告は、申し出はそれだけ、その限りですか。それ以上はないですか。

ヘルパーの申し出というのは。

もうこれ以上行けない、事の説明については、具体的説明は。

・・・そうですね、はい。

ヘルパーのほうから、これ以上弓場さんの家に行ったら弓場さんから刺されるかもしれないとかいう発言はあったんですか。

奥永が、解約を申し出た時点で、やっぱり次の事業所さんが見つかるまで少なくとも1か月程度はサービスの継続が必要であるということ

を、ヘルパーのほうには話をしたそうです。そのときに解約ということ
を自分たちが行けないというふうにいることを知られて、弓場さん
本人に知られてしまうと、逆上して何かされるかもしれないというふ
うにヘルパーが言ってたというのは聞きました。

奥永さんから聞いたということですね。

はい。

あなたの、言葉では何かされるかもしれないですか。

刺されるとか、もしかしたらもう目の前で多分自分が例えば自殺する
とか、そういうこともしかねないんじゃないかというふうにヘルパー
が言っていたというのは聞きました。

それまで、ヘルパーさんが原告から刃物を向けられてるという報告はありま
したか。

それはないです。

それまで原告はヘルパーの前で自殺をはかったという報告はあったんでしょ
うか。

ないです。

原告から訪問中に殺してくれと叫ばれたということの報告はありましたか。

ないです。

もう一度11月30日の確認ですが、この日、奥永さんは原告から罵声を浴
びせられたということですね。

はい。

殴られようというか、殴ろうという動作はあったですか。

私は、そのときは弓場さんが急に怒り出したことにびっくりしてしま
って、細かい動作までは見ていません。ただ、すごい勢いで奥永に対
して罵声を浴びせ続けてたことは記憶しています。

殴ろうとした動作は、あなたは見てないんですね。

私は見てないです。

ただ、あなたの話でいきますと、ヘルパーさんはこれまで原告から刃物を向けられたことも、目の前で自殺をはかろうとされたこともなかったということですね。

はい。

にもかかわらず、かなり今までの行動と飛躍があるんですけど、どうしてそこまで思うのか。

どういう意味ですか。

どうしてそこまで、今までやったことない行動をどうして原告はとるのかということについては、ヘルパーから理由を聞いてないですか。

私はその現場に居合わせたわけではないので、その状況はずっとわからなかったんですけども、やはり11月30日の時点であのけんまくでおまえ、おまえの言うことなんかというふうに、すごい言葉で言われてたんです。ふだんとは全然違う。それをあの場は私以外にも何人かいてたので、まだ恐怖心というかはまだ少なかったのかなと思うんですけども、やっぱり1人でそれに対応してるヘルパーという物すごい怖かっただろうなというふうに思いますし、やっぱりそれを同じように聞いているヘルパーというのも、次自分がまた同じようなことになったらどうしようというような不安はあったと思います。

じゃ、あなたの根拠は、12月4日の原告の発言だけなんですね。

今までのヘルパーの話も総合的に聞いて、受け手がそういうふうにヘルパーさん自身がそういうふうに感じたのであれば、それが事実なのかなと思いました。

しかし、12月5日は直接ヘルパーさんからあなたは話を聞いたわけではないですね。

はい。

奥永さんを通してですね。

はい。

直接確認しようともなさらなかったんですか。

あの後に、直接実際に話をしたということは、そのときにはしなかったです。後日は話はしたと思いますが。

直接確認をすることなく、解約即日停止をお決めになったということですね。

奥永から報告を受けましたので、それで決めました。

12月5日は、あなたは泉南市役所に行っておられますね。

12月5日、はい。

12月5日以前に、原告とのことについて泉南市の職員に相談したことはあったんですか。

泉南市の職員さんにも相談したことは、はっきりとした日程は覚えてないですけど、あったかと思っています。

この日は、どうして泉南市役所で関係者が集合することになったんでしょうか。

・・・すみません。ちょっと今思い出せないです。

どの経緯であなたが泉南市役所に行ったかという経緯も、思い出せないってことですか。

はい、今ちょっと思い出せないです。

全く記憶ないですか。

今ちょっと思い出そうと考えてるんですけど、今ちょっとすぐ出てこないです。

経過の記憶なしということで、よかったでしょうか。

はい、出てこないです。

12月5日、泉南市役所であなたは原告との契約を解約し、翌日からのサービスを停止するということをおっしゃったということですね。

はい。

12月6日以降、ヘルパーの派遣は停止する、中止するということについては、その後、泉南市の職員さん、あるいは阪南市の職員さんから反対はなかったですか。

反対というか、状況が状況なので、難しいですねという話になったと思います。

しかしその場でわかるのは、あなたの話だけですね。

はい。

ほかの資料はないですね。

はい。

結局12月6日以降みらいでは原告の家にはヘルパーは派遣していませんね。

ヘルパーの派遣はしていません。

あなたのほうから当時、原告方に介護サービスを担当しておりましたすこやかに連絡をしたことはありますか。

私から直接連絡したことはなかったと思います。

なさっていないということでいいですかね。

はい。

被告泉南市復代理人片岡力

ちょっと1点だけ確認なんですけど、12月4日に弓場さん宅に行かれたときというのは、泉南市の職員は同行してないですよ、その日は。

同行してないです。

被告みらい代理人樫元雄生

乙第17号証を示す

業務日報なんですけど、この業務日報なんですけど、今お話によると、木津西さんがおられたころのこと、いわゆる24年3月ぐらいの分はあるということでお答えいただけてますけれども、もう一度私のほうからお伺いするんで

すが、これ以外の時期の業務日報というのは、弓場さんに関係する時期、23年7月から24年いっぱい12月前の間でいうと、この期間の業務日報というのは今回提出したもの以外で残っていますか。

古いものについては処分しているため、残っていないと思います。

ちなみに業務日報って、保存期間あるんですか。

いえ。それは事業所独自で作成しているものなので、もう量が莫大になってくるので、古いものはもう処分してるように、処分するようになってます。

ちなみに、通常どのぐらいの期間で処分してるものですかね。

期間は特に決めてないんですけれども、ほかにも保存しなければいけない書類があるため、保管できる場所というのが限られてるので、そんなに長い間保管はしないかと思います。

もう一点、萩原さんの話がちょっと出てきたので、萩原さんが退職するのは24年6月とお伺いしましたが、この間、萩原さんはほかの利用者さんのところに頻繁に行けるような状況だったんですかね。

弓場さんのことがあったことがきっかけで、そのサービスを継続しなければ私はもうヘルパーと、しなければいけないのだったらヘルパーとして続けていけないというのは先に訴えがありました。で、どうしてもこちらも人員が不足していたため、最小限に勤務の日数というのを減らして対応してもらえないかということで、話の折り合いをとりあえずはつけました。

けれどもやっぱり24年6月の時点で、もうやっぱりできないと言われたということですかね。

はい。

裁判官島田旭

確認なんですけども、あなたはみらいの代表取締役役に就任されたのっていつ

ごろでしたかね。

会社設立当時からです。

ずっとということになりますかね。

はい。

大体で構わないんですけど、あなたが例えばその当時から今までみらいの業務として、どのぐらいの利用者さんと契約を結んで業務を提供してたかって、大体でいいですけどわかりますかね。

大体。はっきりした数はわからないんですけども、今までですよ。

かなりの人数にはなると思うんですが、500名とかでしょうか。

あなたはこれまでの経験で、本件とは別にして個々で業務してるヘルパーさんがちょっとここの担当外してほしいとか、そういう要望があることというのはどれぐらいあるものなんでしょうか。

基本的にはヘルパーというのは専門職であって、本人さんの障害とか疾病を理解した上で援助に入らせていただきます。ですから、極力は言わないようにという指導もしてますし、ヘルパーさんが言ってくるというのはよっぽどのことだと思ってます。数としたらそんなにないです。

本件とは別ということでもいいんですけど、もしそういう申し出があった場合、ふだんはどういう対応をしてるのかってお聞かせ願えますか。

まず状況を確認して、ヘルパーに対して改善、捉え方であったりとか改善できるところがあれば根気よく話をするようにはしています。

それで改善できればいいですけど、できない場合ってどうするんですかね。

できない場合は、やむを得なく交代をすることもあります。

それから今、これも本件とは別ということですけども、利用者さんのほうからヘルパーは外してほしいとか、そういう要望があることというのは、どういった間隔というか頻度であるもんですかね。

頻度と言われれば難しいんですけれども、あることはあります。

そういうときはどういう対応をするんでしょうか。

まずクレームの内容、かえてほしいという訴えの内容というのを確認
させていただいて、もしヘルパーのほうで改善できることがあれば改
善させていただいて、それをご利用者様にも納得していただけるよう
なことであれば、話をさせていただくというふうにまずは対応させて
いただいています。

それから業務日報の話出てたんですけど、これって毎日業務終了あたりにつ
くるというか、記載するものなんでしょうかね。

はい。業務中に全てことが起こるたびに、ごとに記載するようになっ
てます。

先ほど、量が膨大だという話なんですけど、大体でいいんですけど1日分何
枚ぐらいになるとか、そういうのってわかりますか。

1日、基本的には1日1枚なんですが、やっぱり全利用者のことにな
りますので、量としてはやっぱりその日によっては3枚4枚にわたる
こともありました。

これは、あなたは日常的に業務日報、目を通されるということになってるん
ですかね。

毎日難しいんですけれども、事業所にいるときは目を、極力目を通
すようにはしています。

特に問題がなければいいと思うんですけど、何か問題のありそうな記載があ
るときって、どういう対応をするんでしょうかね。

まず状況を書面だけではわかりにくいので、記載者、対応した者に確
認するようにはしています。

それから、あなたがどれぐらいの頻度でごらんになるかって今聞いたんです
けども、ほかの方はどうですかね。例えば統括の方とかいらっしゃると思う

んですけど。

サービス提供責任者につきましては、出勤すると毎日もちろん見てますし、退社する前にも見てるはずです。

責任者の方は、少なくともあなたよりは頻繁というか、その日のうちに見ることが多いということになりますか。

はい。

あなたが見る前に責任者の方がごらんになって、何か問題があつてこうこうこういうのがあるんだけど、何かそういう報告が上がってくるときってありますか。

すごく大きなものに関しては、即時対応しなければいけないものとかに関しては、そこに書いて口頭でも、例えば私が事務所にいないときでも電話が入ったりすることはあります。

責任者限りで処理してということもあるんですかね。そこまで把握してないですかね。

そんなに大きくないことに関しては、責任者で対応できることは対応してるかと思います。

裁判長植屋伸一

乙第17号証を示す

どこでもいいんですが、1月それじゃ14日土曜日のものがあります。この真ん中に手書きの部分があつて、和田さんと中森さんの確認がありますね。確認の印鑑が。

はい。

こうやって2つ判こが押されてるやつと、1つのやつがあるんですけど、2つあるというのはどういうことになるんですか。

それは確認した者が印鑑を押すようになっています。

本文は誰が書いたということになるんですか、これは。

これは連絡を、西尾ヘルパーから連絡を受けた者が書くようになって
ます。

この場合は誰になるわけですか。

ちょっと・・・字ではわからないんですけども。

確認欄でもわからないわけですかね。

確認してるのは和田と中森が確認してるということで、記載者までは
わかりません。

可能性としては、和田さんとか中森さんが書いてるということもあるわけ
ですか。

もしくは事務所にいる事務員さんが書いてる可能性もあります。

3月13日欄、ここの真ん中あたりも手書きの部分がありますね。

はい。

中森さんの確認欄がありますが、手書き部分は誰が書いたか、じゃ同じよう
なことで実際はよくわからないと、こういうことですか。

はい。

中森さんであることもあるということですか。

はい。サービス提供責任者の誰かだと思います。

ここに処理済みんときに未と書いてあるんですけども、これは何か済んで
ないということなんですか。

.....

何は済んでないということなんですか。

これは多分下にも同じようにあるんですけども、連絡がつながらず
と書いてるので、一応全ての処理が完了した時点で済みになるので、
この時点では連絡がついていないのでまだ翌日にも引き継がないとい
けないということで、未処理になってるんだと思います。

以 上