

平成 26 年(ワ)第 1407 号

損害賠償請求事件

原告 弓場秀昭

被告 有限会社ホームヘルプサービスみらい 外 2 名

被告みらい 準備書面 (5)

平成 28 年 7 月 28 日

大阪地方裁判所堺支部第 1 民事部 合議 A 係 御中

被告みらい訴訟代理人

弁護士 梶 元 雄 生



第 1 本準備書面について

被告みらいは、原告が「事業者や従業員に対し、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った」ことを理由に本件契約を解除しているところ、その根本的な原因である原告の問題行動について、改めて詳述する。

第 2 各証拠の信用性について

1 西之坊証言、奥永証言が信用できることについて

訴外西之坊及び訴外奥永は、ヘルパーが変更するに至った経緯、原告のクレーム内容、解約に至った経緯、解約をしたときの状況について証言している。これらの内容は、具体的かつ詳細であり、細かい日時や本件とは直接関係しない動機について記憶にないことは明確にその旨を述べており、不自然な点はない。証言内容も一貫している。

また両名の証言は、南証言、野口証言とも合致し、事件当時に

作成されていた介護支援経過記録（甲28, 32ないし34, 乙3ないし14）、サービス状況報告（甲36, 46, 47, 乙19ないし22）、被告阪南市作成のメモ（甲13, 38, 43）、後述する信用できる業務日報（乙17）及び連絡ノート（乙18）とも合致している。

以上から、両名の証言は信用できる。

2 乙17, 18号証が信用できることについて

原告によるヘルパー交代要求や時間延長要求の内容は、業務日報（乙17）や連絡ノート（乙18）にも記載されている。業務日報や連絡ノートは日々の業務内容を記載するものであり、恣意の入る余地はない。業務日報にはサービス提供時間の変更や利用者の依頼等を記載し（奥永5頁）、また、連絡ノートには業務日報に書ききることができない連絡事項を記載していた（奥永7頁）。それらの作成方法や使用方法について、訴外西之坊、訴外奥永はいずれも同じ内容を証言しており（西之坊31頁～33頁、奥永5頁～8頁）、業務日報、連絡ノートの内容は信用できるものである。

また、業務日報や連絡ノートに保存期間はなく、古いものは処分してしまったため現存していないものもある（西之坊28頁、奥永6, 7頁）。特に本件は、平成23年から24年にかけての出来事であり、被告みらいにおいて、これら以外の書類等も多数作成していることから、まとめて処分していてもやむを得ない。

第3 原告の問題行動

1 原告による暴質クレームについて

(1) 度重なるヘルパー交代要求

ア 原告と被告みらいとの契約期間中、原告を担当したヘルパーは16人である（甲13, 乙1, 2, 西之坊6, 7頁）。まず、約1年4か月の期間で、1人の利用者に対してこれだ

け多人数のヘルパーで対応したこと自体が異常である。

さらに、被告みらいのヘルパーは25人いたものの、そのうち時間的・場所的に原告を担当できる者は限られており、その限られた人数の大半が原告を担当した（西之坊7頁）。

イ しかも、ヘルパー交代について、ヘルパーが原告の担当の変更を申し出たケースはほとんどなく、ほぼ原告の要求に基づくものである。ヘルパーが変更を申し出たケースも原告の言動に起因するものであった。

被告みらいは平成12年4月に業務を開始し、それ以降500人程度が被告みらいを利用している。被告みらいでは、ヘルパーは専門職として利用者の障害や疾病を理解した上でサービスを提供していることから、ヘルパーに対し、ヘルパーから担当の変更を求めないように指導している。実際、ヘルパーが担当の変更を求めることはほとんどない（西之坊29頁）。仮に、ヘルパーが担当の変更を求めた場合でも、被告みらいがその状況を把握し、ヘルパーに改善を求めている（西之坊29頁）。

他方、利用者がヘルパーの交代を求めた場合も、すぐにヘルパーを変更するのではなく、利用者のクレームの内容を確認し、ヘルパーに改善を求め、利用者に納得してもらうという対応をしている（西之坊29、30頁）。

ウ 本件では、通常の利用者であれば上記の対応をしているにもかかわらず、25人中16人ものヘルパーが原告を担当したということがまず念頭に置かれなければならない。だからこそ、最後に原告を担当した4人のヘルパーは、ぎりぎりの精神状態の中、被告みらいが本件契約を解除するまで、職務を全うしたのである。

エ ところで、原告は、訴外西尾、訴外錠、訴外小林に対しては、交代を求めたことがない旨述べている（原告本人2頁）。

しかし、本件で問題とされるべきは、訴外西尾、訴外錠、訴外小林の3人体制になる以前の担当ヘルパーの交代である。結果として、原告がこの3人に交代を求めなかったからこそ、3人のヘルパーは原告の担当を変更せずに援助を続けたのである。

オ また、原告は、そもそもヘルパーの交代を要求したことはないと証言し（原告本人23頁、24頁）、訴外田脇も原告が平成24年3月以降、ヘルパーの交代を求めたことがないと証言する（田脇4頁）。しかし、これらの証言は誤りである。

被告みらいは、平成24年2月22日の時点で、原告の問題行動を原因として、本件契約について解約する意向を有していた（甲32）。同年3月2日の時点では、原告が被告みらいへの協力を約束したことから、ヘルパー3人体制でのサービス提供を継続することとなった（甲33）。ところが、この協力の約束にもかかわらず、その直後である3月29日、原告は訴外木津西に対して、訴外木津西の柔軟剤のにおいが気になるという理由で援助を終わらせ（乙17の平成24年3月29日分）、その後、訴外木津西が原告を担当することはなかった（乙1、2）。これは、原告がヘルパーの交代を要求したからに他ならない。原告は、訴外木津西が柔軟剤を変えないから援助に行かないと言ったと証言するが（原告本人23頁）、それ以後、同年5月まで訴外錠、訴外西尾の2人体制で原告の援助を行っていた被告みらいの人員の少なさからすると、この証言は誤りであることがわかる。

なお、訴外田脇は、被告みらいが何人の体制で原告の援助を行っていたか知らないと証言しているが（田脇17頁）、そもそも、被告みらいから人員がいなかったことについて、再三相談を受けていたにもかかわらず、それを聞いていないとい

うことはあり得ないことである。

(2) 度重なる時間延長要求

ア 被告みらいの業務日報及び連絡ノート（乙17, 1
よると、原告は、ヘルパーに対し、ほぼ毎回のよう
サービス提供時間の延長を要求し、被告みらいはその要求にできる
限り応じていたことが明らかである（乙1, 2も参照）。

原告がサービス提供の延長を求めた理由は、サービス提供
時間の終わり頃に用事を言ったり、ヘルパーがいざ帰ろうと
したときに体調不良を訴えたりしたことによるものである
（乙17の平成24年1月11日）。また、ヘルパーが時間
通りに退室することに対して腹を立て、原告が延長を求めた
ことに対し、生活援助の延長は限られていると説明しても、
身体援助をせよと述べる等していた（乙18の平成24年4
月23日）。

ところで、原告は、サービス提供時間の延長を求めた理由
について、毎回、サービス実施時間の大半が買物代行の往復
時間に費やされていることによるものと主張しているが、この
主張は誤りである。それは、原告は、自ら容易に商品を購入で
きるからである（甲39, 45。原告の主張によると、自身
で11月24日, 27日と続けて自ら商品を購入している）。

イ また、原告は、ヘルパーに対し、毎日のように、規定時間
を大幅に超えたサービスを求めたことはないとしているが
（甲60の7頁）、それは業務日報や連絡ノート（乙17,
18）からすれば、到底信用することができない。

また、平成24年2月22日の時点で、原告と被告みらい
との間で、サービス提供時間が長くなる傾向があることも問
題とされていた（甲32, 西之坊10頁）。しかし、結局、
これについても原告に改善は見られなかった（乙17, 18）。

特に、連絡ノートでは、原告に対して時間延長をした内容

について、生活援助として行っている以上身体援助と1 218
録できないので、原告の延長要求に応じられないとい...
載や（乙18の平成24年4月24日）、原告が、直接
訴外小林に対し、土曜日にも援助に入ってもらいたいとの依頼をし
たが、これを断ったといった記載がある（乙18の平成24
年5月10日）。また、同年7月31日のサービス状況報告
においても、原告から金曜日もしくは土曜日の昼に援助を求
めていることも明らかである（乙19）。

2 被告みらいは悪質クレームに適切に対応していたこと

まず、訴外田脇が被告みらいを原告の訪問介護事業者として選
んだ理由について、被告みらいの評判がよく、規模、陣容、ヘル
パーの組織が良いと判断し（田脇14頁）、他の候補にあった事
業所のうちで最も場所的に近かったと証言している（田脇24頁）。
つまり、原告を長期間受け入れられる事業所は、近隣には被告み
らい以外になかったことを意味している。それでも本件のような
結果に至ってしまったということである。

(1) 原告によるセクシャルハラスメントへの対応

原告は、ヘルパーの容姿についてのクレームや、おぼはんは
要らないといった発言があった（奥永9頁）。また、原告は訴
外西尾に対し、「西尾さんのレベルが自分の許せる許容のレベ
ルぎりぎりだ」といった発言をしている（奥永14頁）。原告
を担当していた訴外西尾は、原告の発言に対して、「原告の本
意ではないと思うので頑張ります」と述べ、このような言動が
あっても、訴外田脇に相談するのではなく、被告みらいの中で
対応していた（奥永14頁）。

ところで、原告はセクシャルハラスメントな言動をしたとい
う認識がなかったと主張するが、セクシャルハラスメントの問
題を訴外田脇に報告をしたケースもある（奥永20頁）。この
ような問題は、訴外田脇を通じて原告に改善を求めている以上、

被告みらいとしては、当然原告に伝わっていると考えるのが通常のことである（奥永24頁）。仮に原告が認識していなかったのであれば、訴外田脇が原告に告げなかっただけである。

(2) 料理に対するクレームへの対応

原告は、調理に対するこだわりが非常に強く、「料亭のように料理をつくれるやつはいないのか」とか、「御飯がまずい」と言うのは日常茶飯事だった（奥永8、9頁）、原告が証言するように単に付け合わせの問題や卵焼きの塩加減の問題（原告本人3頁）にすぎないのであれば、何度も料理の問題が問題視されることはない（甲46、乙20、21）。

(3) 買い物の場所に対するクレームへの対応

被告みらいのヘルパーは、通常、利用者宅から一番近い店に行くところ、原告の援助の場合は車で15分もかかるスーパーに必ず行かされていた（奥永9頁、甲34）。この結果、原告に十分な援助の時間をとることができず、時間が足らなくなり、原告が延長を求めるということに繋がった。

この点、原告は、援助開始の時間前にスーパーに行って立替えを求めればよかったと主張しているが（原告準備書面6の7頁）、それは、原告を他の利用者と異なる特別扱いをすることを求める主張である。これに対し、被告みらいがそのようなことができないと判断し、原告の要望に応じなかったのは当然の対応である。

(4) 理不尽なクレーム等への対応

原告の理不尽なクレームとして、例えば、ヘルパーの訪問直後から、「何もしないで音も立てないで座っておいてくれ」と怒っていたり（乙17の平成24年1月25日）、援助のために買物から帰っても留守だったということもあった（乙17の平成24年2月17日）。

しかし、ヘルパーが援助の途中で、原告から帰れと言われた

り、大声で怒鳴られても、途中で投げ出すことなく援助をしていた（奥永14頁）。それはあくまでも、ヘルパーが原告の生活のために援助をしているという気持ちを有していたからである。

(5) 原告を最後に担当したヘルパーの対応

原告は、最後に担当した4人のヘルパーに対して、交代を求めたり、途中で帰れといった言動はなかった。しかし、前述の原告のセクシャルハラスメントな言動、日常的に行われる理不尽な言動（乙18の平成24年6月21日参照）、何よりも、原告を担当していた今までのヘルパーに対する理不尽な交代要求によって代わりの人員がいなかったといった事情の積み重ねにより、4人のヘルパーはぎりぎりの精神状態で援助を続けていた（奥永18頁）。

もちろん、セクシャルハラスメントの問題だけではなく、原告が他のヘルパーにどのような言動をしているかについて共有を図り、なんとか援助に入ってもらっていた（奥永22頁）。そして、4人のヘルパーから担当の変更を求められたこともあったが、会社に代わりのヘルパーの人員がいなかったことを承知してくれていたことから、無理を押して援助に行ってくれていた（奥永24頁）。

(6) 原告とヘルパーの関係は良好ではなかったこと

原告は、被告みらいのヘルパーとの関係は良好であったと主張している（甲55、甲60の7頁）。しかし、仲良くやっていたというのは、原告の主観に過ぎない。原告は、被告みらいのヘルパーに対し、原告は被告みらいが十分な援助をしてきているものの、それ以上の家族的な援助を望んでいた。しかし、被告みらいのヘルパーは、明確にそれを拒絶していた（乙18の平成24年4月23日）。

第3 被告みらいが契約解除をしたのは正当であること

1 12月4日に解除の話をしなかったことに合理性がある

(1) 訴外西之坊は、12月4日に解除の意思を告げなかったが、これは、解除の通知後に、実際に援助へ行くヘルパーの安全性が確保できないと判断したからである（西之坊12頁）訴外西之坊がそのような判断に至った理由として、この日の話合いの中で、原告が訴外奥永に対し、激しい口調で訴外奥永をお前呼ばわりして、「お前がこの話の糸を引いているのか。お前の旦那はお前の言いなりになってるかもしれへんけど、俺はお前の言いなりになんかならへん」という暴言を吐いたことにある（西之坊12頁、13頁、奥永9頁）。

訴外西之坊は、「今までにない激しい口調」と証言していたとおり（西之坊12頁）、これ以前はヘルパーが原告に現場で罵声を浴びせられて帰れと言われて泣いて帰ってきた場面に何度も遭遇したものの、原告が激しい口調で暴言を吐く現場を目の当たりにしたことがなかった。そのため、訴外西之坊が原告の暴言を初めて聞き、自社のヘルパーが1人で原告に対応してきたのは怖かっただろうと推察するに至った（西之坊12頁）。

(2) また、原告は、訴外奥永に対する暴言と同時に、話合いの場で動く必要がないにもかかわらず杖を持った（奥永10頁）。訴外奥永が、原告の激しい口調や今までのヘルパーに対する言動から、原告が杖を持った行為を、暴力を振るうためであると考えたことも無理のないところである。

2 12月5日のミーティングに基づく判断も合理的である

(1) その翌日に行われた被告みらいでのミーティングの結果、訴外西之坊がヘルパーをこれ以上原告宅に行かせることはできないと判断したことは、昨日の話合いを踏まえて考えると、合理的である。

(2) 実際にミーティングに参加した訴外奥永は、原告を担当して

いた4人のヘルパーから「事業所からこれ以上行けと言われても、これ以上行ったら今までもさんざん強い口調で言われたりとか大声を出されているので、私たちも杖でたたかれたり、もしくは殺されかねない」、「原告がこの場で死んでやると言っ
て、包丁とかナイフを持って死んでしまうという可能性がある」と言われた（奥永11頁，12頁）。

統括責任者であった訴外奥永のもとには、ヘルパーから日々、原告の援助は負担であるという訴えがあり、これ以上原告の援助に行けないということを聞いていた（奥永10頁）。さらに、昨日の原告の言動からすれば、ヘルパーの訴えを否定することもできなかった。

(3) 訴外西之坊は、訴外奥永からミーティングの結果を聞き、過去のヘルパー交代のこと、今までに泣いてヘルパーが帰ってきたこと、昨日の話し合いにおける原告の言動等から、これ以上原告の援助にヘルパーを行かせることはできないと判断した（西之坊13頁，14頁）。

(4) なお、原告は、原告の具体的な言動として、ヘルパーに対して自殺を図ったことや刃物をちらつかせたこと、ヘルパーが暴力を受けそうになったという報告がなかったことを問題視しているようである。しかし、事業者として、従業員に対して現実の危害を加えられる前に、それを回避する判断をするのは当然のことである。

3 その後の訪問

その後、訴外西之坊と訴外奥永は、12月19日に原告宅に援助をしている（乙22）。これは、ヘルパーに行かせるとヘルパーに身の危険が及ぶと判断したためであり、行動として一貫したものである。

第4 さいごに

- 1 本件とは直接の関係はないものの、原告は被告みらいに対して、何ら正当な根拠がないにもかかわらず私文書偽造で被告みらいやその関係者を告訴した（西之坊15頁）。また、原告は、原告にとって都合の悪いと思われる事項については誠実に証言しようとしていなかった（原告21頁）。

結局、原告は、自分の言いたいことだけを言い、思いどおりにならなければヘルパーの交代を求め、他者からの要求は無視し続けていたのである。原告は弱者を装いながら、不当な悪質クレームをし続けていたのである。

- 2 以上から、原告は、「事業者や従業員に対し、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った」といえ、本件契約の解除は違法ではない。

以上