

弓場秀昭様

平成 27 年 7 月 7 日(木) 16 : 30

介護保険の請求時期に来ており、請求業務中にあさひはなまる訪問介護ステーションから届いた実績について確認が必要となったため、津田よりあさひに連絡。

実績の件でお尋ねしたいと伝える。担当者不在。

事業所代表 西口氏より折り返し連絡あり。

津田より、

「実績を頂きました。いつもありがとうございます。お渡しした提供票で身体 2 生活 3 となっているはずですが、身体 3 生活 3 となっています。身体 3 となってしまうのは何か特別な事があったのですか。」

西口氏より、

「それはどういう意味ですか？」

津田より、

「自分が思っている以上にサービスの提供に手間がかかっているの难道うかと思いお聞きしたかったのです。不正とは言いませんが、例えば入浴時などに時間がかかっているのですか？」

西口氏より、

「まるでうちが不正請求でもしているような言い方ですね。状態を知りたいなら見に来ればいい、現場にも来ずに失礼だ。お母さんの導入の時にもあなたは一切来なかった。導入の時は本当に大変で提供時間以上に時間がかかっても請求はしていないはず。導入時はずっと私が入っていたからあなたが来なかったのは知っています。」

津田の問いかけが、あさひが不正請求でもしているような言い方をされたと捉えられてしまった様子で激昂されてしまう。

※ただし導入時という事は 7 月 2 日からのデイサービスひのきではなく母氏とあさひヘルパーの導入についての事である。ヘルパー導入時には弓場氏より特に大変だったとは聞いておらず、あさひからも津田に連絡が無く、電話にて津田からあさひに確認を行った際にも特に問題ないとの返答を頂いており、津田は問題なく導入が出来たと思っていた。

津田より、

「不正をしているとは言っていない。引き継ぎもなく着任したばかりで状態が分からな

いので確認をしたいだけなのです。失礼な物言いがあったのなら大変申し訳ございません。導入の際にもほかの事で手がいっぱいでお手伝いできず、あさひさんに頼りきりで申し訳ないと思っています。」繰り返し謝罪をする。

西口氏より、

「あなたも訪問していて弓場さんの状態はわかるでしょう？」

津田より、

「私が訪問した時はご自身で椅子から立ち上がって、トイレにもリビングのパソコンデスクにも歩いて行かれるので…。」

西口氏は津田のこの言葉を聞いて更に激昂される。

西口氏より、

「今、あなた、歩けるって言いましたよね？歩けるから必要が無いって言うんですか？」

津田より、

「いえ、そうではなく…必要が無いとは…（言っていない）」

西口氏より、津田の話を最後まで聞かずかぶせるように次々と厳しい口調で話される。

「言いましたよ、歩けるって。歩けるって言いました。そうですか、あなたみたいなケアマネは初めてです。今までどのケアマネもこのプランで何事もなくやっていけていたのに、それがおかしいと思うならあなたが思うプランを書いて持って来てください。その通りにやりますので。でもあなたとは仕事が出来ない。あなたがやっていくならうちは降ります。

もういいですか？私は訪問があるので」

と電話を切られてしまう。

7月8日（水）9：30

角野よりあさひに電話する。西口氏対応。

角野より先日のトラブルについて謝罪する。その上で現状の身体介護について確認する。

西口氏より、

「ご本人は調子の悪い時はベッドで横になっており、入浴時はベッドから介助を行っていただきます。ケアマネ訪問時は調子が良い時ばかりなのでわからないと思いますが、歩行も不安

定な時もあり介助する時があります。それなのに不正と言われ心外です。」

角野より、

「津田は今話したような現状を聞きたかったのです。決して不正とかではなく、調子の悪い時の介助量も把握したかったのです。先日も『サービス担当者に対する照会依頼』を送付しています。訪問介護のサービス内容についてお聞きしたかったのです。」

西口氏より、

「あのような書類（照会依頼）は初めて見ました。どのケアマネも担当者会議ばかりなので書きません。」

角野より、

「私も長い間この仕事をしていますが、当事業所だけではなく、他の事業所でも多く照会依頼はありました。本当に初めてですか？」

西口氏より、

「初めてです。」

角野より、

「今回の件については一度3者（西口氏・角野・津田）で話し合いの機会を持つことはできませんか？」

※今後仕事を継続するうえで早期に今回のトラブルについて和解が必要と思ったため

西口氏より、

「私は津田ケアマネと会う気はないです。」

7月7日のこの一件以降、西口社長との関係が完全に疎遠になり、ケアマネジャー、利用者、介護事業所の合同の打合せの機会が無くなり、しなければならない専任担当者との会議が不可能になり、津田は利用者とだけの打ち合わせだけで提供票をあさひ事務所に郵送していました。利用者の為の訪問サービス計画の更新やサービス実施内容モニタリングの結果等は受領出来なくなり、本来のサービス実施業務の請求事務管理のチェックも出来ず全てあさひ介護事業者からの提出のままで仕方なく認めていました。そしてヘルパーが訪問の時間帯は出来るだけ顔を合わせない様にして弓場氏のご自宅にも行きづらくなってしまいました。

9月30日（水）12：40～

西口社長より角野に連絡あり。

西口社長より

「9月8日よりヘルパーが訪問しても「起こさないでください」とメモを置いたり、入浴などの身体介護がほとんどできない。また、特定のヘルパーの時しか部屋から顔を出さず、ヘルパーへの暴言などもあり訪問できるスタッフが少なくなり、10月からは今まで訪問可能であったヘルパーの派遣についても厳しくなる。他の事業所についても検討してはどうですか？」と話される。

「9月8日に津田さんと市役所に行ってから様子がおかしいと思います。」

角野より

「現状や今までの経緯について、詳しいことは担当ではないので分かりかねるが、せめて月末ではなく中旬ごろに津田に相談しているでしょうか？この時期、下旬になり来月のヘルパーの変更や厳しいと言われてもこちらも対応が遅れます。ヘルパー事業所の状態についてこちらからご本人に説明する必要があると思います。また、10月からヘルパーの変更等についてもご本人に説明はしましたか？」

西口社長

「こちらから電話しても以前は必ず連絡が取れていたが、最近取れない状態なので説明はできていない。なのでケアマネからこの現状について伝えて欲しい。また、以前の4月・5月の請求についても勘違いをされているようで前居宅（カラーサ）と協同で「あさひ」が動いていると思っているらしいです。ヘルパーに対しても自分自身に向け「若い方がいいんや」などと話したらしく、心外な気分にもなっている。以前のようなサービスなら継続も可能だが、このようなことが続くと訪問時間の変更や継続についても厳しくなる」

角野

「今日の午後、別件で津田が弓場氏宅に訪問の予定なのでこちらからヘルパーの5月の請求の件、ヘルパー事業所の現状について説明するよう伝えます。しかし、細かい現状についてはこちらも説明しかねるので連絡が取れるよう弓場氏に伝えることを話しておきます。」

10月1日（木）13:40～

（担当者会議出席）

（四季の郷との）担当者会議のため訪問するが母氏の担当ケアマネ、責任者が到着しない為、あさひから連絡があったこと伝える。このままの状態（ヘルパーが訪問しても起きず入浴もしない状態）が続くのであれば身体介護の算定ができず『あさひ』は困っていることを伝える。このことについては弓場氏がプライマリーは実地指導前で忙しいこと、また、プライマリーとあさひの仲の悪さを考慮し弓場氏ご自身が話すので対応しなくて良い。と。弓場氏は西口ワカナ氏に連絡してもらって下さい、と。また『起こさないで』のメモについては母氏利用の四季の郷デイに向けたものであり、『あさひ』に向けたものではないと弓場氏は話される。

16:00～

（津田よりあさひに連絡）

あさひに連絡、西口ワカナ氏対応。

本日の担当者会議であったが、席上ご本人（弓場氏）があさひさんは本当に良くしてくれてとても感謝していると話していたことを伝える。また『起こさないで』のメモの内容については、あさひに向けたメモではなく、四季の郷に向けて書いたメモだったと話されていたことも合わせて伝える。

本人氏については母氏介護も重なって特にここ1か月体調が悪く、痛みの回路を変えるために休息を取るようになっていると話されていたこと伝える。

ご本人から西口ワカナさんからの連絡を希望されていたことを伝えると、西口ワカナ氏より「代表ではなく私ですか？わかりました」との返答を受ける。

（西口ワカナ氏からは西口社長には上記の内容が伝わっていると思われる。）

弓場氏はサービス提供責任者（高田氏）や川西ヘルパーに10月1日の打ち合わせの内容を本人から伝えて、2日以降は必ず風呂に入る日は起床しておくことを約束する。9月30日のあさひから角野に電話があった件は解決したはずである。

10月6日（火）13:00～

（あさひよりプライマリーへ連絡）

あさひ西口氏より角野あてに連絡あり。角野、津田不在につき他の職員対応。

西口氏 「角野さんはいますか？」

本日は休みでいないことを伝える。

西口氏 「10月5、6日なのに提供票がこない。」と返答される。

他職員 「10月分ですか？」と聞くと

西口氏 「9月分です。(提供票が来ないので) サービスに入って良いかわからない。役所に行きますよ。15時までに連絡が欲しい。今後、掃除については四季の郷が入るなら『あさひ』はいらない。いい加減なことするなら市役所に行きますよ。」

他職員 「10月分の提供票ですか？」と再度聞くと

西口氏 「9月分の提供票」と答えられる。

他職員 「では、津田に連絡を取りましょうか？」と聞くと

西口氏 「津田さんはいらない。角野さんからの返事を待っているので角野さんから連絡が欲しい。本日のサービス(弓場氏へのヘルパーの訪問)は行きませんよ。カラーサとも提供票のこと、サービスに入っていることで揉めた。1カ月遅れで阪南市役所が給付管理(本来、担当ケアマネが行うレセプト作業)をした。弓場さんに電話をしても電話にも出ない。津田さんはケアマネなのに提供票が来ない。身体3も以前から算定している。納得がいけないようだが手を止めて介助も行っている。『あさひは不正をしていると言っているわけではない』と言うが納得がいけないなら(津田が)思うプランを立ててください。(9月について入浴などなければ)生活(生活2か生活3)しか算定できないなら9月分の(提供票の)差し替え分を下さい。とにかく15時までに連絡が欲しい。役所へ行きますよ。」

一方的に凄い剣幕で言われたとのこと。

他職員 「角野は本日休みなので連絡が取れるかどうかわかりませんが連絡します。」

→本来は担当でもない一職員に話す内容ではない。この時は完全に西口氏は冷静さを失い、対応職員は慌てて角野・津田に連絡する。

対応職員より角野にメールする。

角野より対応職員に電話があり、状況について確認。津田も帰社したため、角野・津田で対応を検討し、津田から連絡することとなる。

(角野は弓場氏の担当ケアマネではないので、10月の提供票の内容や事業所間の事務的なやり取りについてはわかりかねる。また、あさひ側もそれを理解していながらわざと困らせて15時までに角野からの連絡を求めた。あまりにも相手の意思を無視する高圧的な対応であったが仕方なく津田から説明する様に伝える)

津田より折り返し連絡行う。

郵送で送付したので到着が遅れていること謝罪、予定通りサービスの提供をお願いする。

西口氏より

「私も同席しますので、日延べせず津田さんだけでなくこちらに来てくさい」と柔らかい口調で話されたので、西口氏の言う通りあさひ事務所に行くことを了承する。(角野からは日を変えたほうが良いと言っていたが)

(あさひ〜津田訪問) 17:00~

西口氏と面談。高田氏は本人氏宅訪問中であつた。

同席者 西口氏、ヒグチ氏、高田氏 (遅れて同席)。

しばらく雑談をした後、今までの連絡不足や情報交換不足についてお互いが詫び、先ほどのわだかまりについても津田から謝罪を申し入れ、西口氏も了承される。

西口氏から弓場氏について今までの経過について話され、今までの取引についての不満や西口氏の思いを述べられる。また本日の訪問においてもトラゾルがあつたと話される。

西口氏から

担当になってからこれまでの経緯を話され、「大変な思いをしてきた。スタッフとのトラゾル時は夜間対応となりトラゾル後にスタッフから事情を聴きとり、謝罪の連絡を入れ夜間に訪問する事も2回3回ではなかった。モラハラ、セクハラ (※注1) はもちろん色んな事があり、前ヘルパー事業所 (みらい) と訴訟になっているがその内容の通りです。」

その後も西口氏より弓場氏への苦情を話される。

西口氏より

「だけどその対象が家族ではなく本人であり独居の障害者である。その生活を守る為にいろんなことを飲み込んで移動支援時の外出先でのトラゾル時 (※注2、JRでの出来事) にも大ごとにならないように気を遣いながら何度も場を収める事をしてきた。私たちはそのような思いをしながらギリギリの状態です。」

津田より、

「旅行されたときにそんなことがあつたのですね。それは大変でしたね。」

西口氏より、

「お母さんを引き取ると話された時も大丈夫なのかと何度も助言したが、最後の親孝行だと考えを改められなかった。一度同居生活が始まってしまうと自身の動き辛さもあって、お母さんに対して暴言を放つ様は虐待とは思えなかった。それでもお二人を支える気持

西口氏より

「私も同席しますので、日延べせず津田さんだけでとにかくこちらに来てください」と柔らかい口調で話されたので、西口氏の言う通りあさひ事務所に行くことを了承する。(角野からは日を変えたほうが良いと言っていたが)

(あさひへ津田訪問) 17:00～

西口氏と面談。高田氏は本人氏宅訪問中であった。

同席者 西口ワカナ氏、ヒグチ氏、高田氏 (遅れて同席)。

しばらく雑談をした後、今までの連絡不足や情報交換不足についてお互いが詫び、先ほどのわだかまりについても津田から謝罪を申し入れ、西口氏も了承される。

西口氏から弓場氏について今までの経過について話され、今までの取引についての不満や西口氏の思いを述べられる。また本日の訪問においてもトラブルがあったと話される。

西口氏から

担当になってからこれまでの経緯を話され、「大変な思いをしてきた。スタッフとのトラブル時は夜間対応となりトラブル後にスタッフから事情を聴きとり、謝罪の連絡を入れ夜間に訪問する事も2回3回ではなかった。モラハラ、セクハラ(※注1)はもちろん色んな事があり、前ヘルパー事業所(みらい)と訴訟になっているがその内容の通りです。」

その後も西口氏より弓場氏への苦情を話される。

西口氏より

「だけどその対象が家族ではなく本人であり独居の障害者である。その生活を守る為にいろんなことを飲み込んで移動支援時の外出先でのトラブル時(※注2、JRでの出来事)にも大ごとにならないように気を遣いながら何度も場を収める事をしてきた。私たちはそのような思いをしながらギリギリの状態でここまでやって来たのです。」

津田より、

「旅行されたときにそんなことがあったのですね。それは大変でしたね。」

西口氏より、

「お母さんを引き取ると話された時も大丈夫なのかと何度も助言したが、最後の親孝行だと考えを改められなかった。一度同居生活が始まってしまうと自身の動き辛さもあって、お母さんに対して暴言を放つ様は虐待としか思えなかった。それでもお二人を支える気持

ちでずっとやってきました。」

西口氏より、

「四季の郷を決めてきた時もどうなのだろうと考えたが、あそこはどういうところなのか？」

津田より

「(四季の郷と契約をすると)聞いたときに、良くない噂も無くは無いし、どうかな(相性が合うかな)、とは思いましたが、弓場さんが見学に行かれてお決めになれましたが。」

西口氏より

「前居宅事業所(カラーサ)ともめたことに対しては、肩を持ったわけではない。それよりも前事業所や保険者(泉南市、阪南市)との訴訟という経緯もあって、提供のし辛さや扱い辛さには悩んでおり田尻町のふれあい連携事業(?)にて事例検討をしたこともある。その時に障がい者としての人権としてどうなのかとの意見もあり、本人とどう対峙していけばよいのかは今でも悩んでいる。正直なところまたもめたら大変だと思った。あまり他事業所と関わりを持ちたくなかった。5月分の提供票についても社長自身が関わる事ではなく事務方が処理したことであり、本人より指摘を受けて初めて気が付いたくらいです。そのことについては気に留めていなかった。」

「5月の請求については、弓場さんより失礼な発言がありました。それは高田からの報告で知りました。弓場さんは『5月はケアマネジャーが一方向的に来なくなったから担当を外れていて空白の期間なので、西口さんには私からサービスはそのままでも請求は待ってほしいと頼んでいた。そういう事情があるにもかかわらず、あの人はカラーサと手を組んで請求してしまった。あの人も女や、私みたいなおっさんより若い男の方がいいんやろ』と言ったそうです。その言葉を知ってから、今までどんなことがあっても辛抱して弓場さんの立場を守ろうとなんとか対応してきたのに、馬鹿馬鹿しくなってしまうてこらえていたものが外れてしまいました。もう私には無理だと。弓場さんには力不足で申し訳ありませんとお伝えください。そんなことを陰で言われるなんてあまりにも失礼で、私にはどうしてもその言葉が許せません。許しがたい屈辱です。」

「高田には自分から言うから私に報告はするなと言ったそうですが、高田は業務上知ったことですから私に報告はしますよ。逆にしなかったらおかしいでしょう。その事は特に悪いことだとは思っていません。」

注1: セクハラについての具体的な内容としては、

- ① 『あさひ』の若い職員が入浴介助対応中に『快楽』という言葉を知っているかと弓場氏より尋ねられた。意味を知らなかった職員が『快感』なら知っていますと返答した。それに対し、弓場氏は次回訪問をした別の職員にそのことを次々と話されたため、当職員は恥ずかしい思いをしたと報告があった。
- ② 訪問時に弓場氏が自身の『初体験』について話された。その後に職員に対してどうだったのかと尋ねられ、当職員は返答に困ったと報告があった。
- ③ 室内での少しの移動も介助するよう求められることがあるが、職員によって本人氏の希望が違ふようであると話される。西口氏より『津田さんはどうですか』と尋ねられ、津田の訪問時は自身で壁や家具を支持されながらゆっくり移動されており、その動作を見守ることが多い。また、先日から体調不良時には自分から介助を申し出て、トイレまでの移動介助をしたと答える。それを受けて皆が『私たちはそうではない。求められたら手を払いのけるわけにいかない』と話された。その中でヒグチ氏はあまり介助を求められることがないと話された。

その他セクハラについては色々と話されたが、正確に記載が出来ない。

注2: JRでのトラブルの件は、あさひと弓場氏親子の旅行の帰宅時に往路での天王寺駅でJR日根野駅での身体障がい者割引、そして天王寺駅での降車時にスロープがなかったことに対し、その問題を天王寺駅に報告を求めた。その際、JR側は日根野駅から説明するため天王寺駅で一同を介した。天王寺駅で今後気をつけると約束し円満に報告を受け終了した。(一部7日弓場氏宅での話抜粋) その際、西口氏はトラブルになってはいけないと思い、絶えず心配していたと津田に告げた。その際、母が秀昭ちゃんはずごいな、大名行列みたいだと喜んだと話された。

西口氏が次々と不満を話される中、津田は相槌を打ちながら聞き入っていた。

西口氏は9月分のサービス実施記録を見ながら、話を続けられた。

西口氏より

「サービスについては本日訪問のサ責高田より報告がありました。移動支援の散歩準備時に暴言があったとの事。また、小規模とお母さんとの契約後も隣家より布団や衣類を取りに行かせる、という事がありました。また夕食については少し多めに作るという体で調理はしているが、必ず2皿に分ける事はしている。また同居以来食事内容も少し変化が見られている。

津田より、

小規模との話し合いで掃除を小規模側が負担することになったため、今後の内容について

検討したいと伝える。また、今まではどのような内容だったのか尋ねる。

西口氏より、

「今までのサービス内容については掃除機がけについては元々体調不良時には音がうるさいとの暴言があったこともあって、出来る時にして出来ない時はモップがけというスタンスで行って来ました。買物、調理は毎日。洗濯については入浴時のみの対応で生活援助を行っていました。」

津田より、

「小規模のサービス内容については月木 1 時間の訪問にて買物、掃除（母居室、リビングの掃除機かけ、テーブルソファ上の拭き掃除、トイレ掃除、衣類整理）洗濯については今まで通り施設対応ですることになりました。今後の事はどうして行ったら良いかご意見を聞かせて頂けませんか？解約をするとしても次の受け入れ先が決まるまでは生活が続いていくわけですから、担当者会議の開催が必要となります。そこで本人氏、四季の郷も交えて話し合いをしてはいかがでしょうか。」

西口氏より

「それには出席できません。それに 2 つの事業所がサービスを継続するには必要性が感じられない。月木の掃除については必要がなく、買い物調理も小規模側にやってもらえばいい。入浴についてもこの頃は週 1~2 回しかなく、必要最低限のサービスで良いのでは。」

「うち（あさひ）は 9 月に入ってから暴言の為に 2 人のスタッフが担当変更となっている。サ責 2 人（高田氏・西口若菜氏）が怒鳴られておりよく言う事を聞く子を好まれているが、その 2 人についても家庭の事情で継続が難しい。人員上の都合で対応が厳しい。ただ人道上的理由より前事業所のように即日解約という形にはしたくない。引き継ぎ先が決まるまで最大で 1 か月はサービスを継続するつもりでいます。今の弓場さんは私から連絡しても出てくれません。私は 3 回自分から連絡して出てくれないと、もう自分からはしないことにしています。連絡がつかないので津田さんから伝えてもらえませんか。」

津田より、

「その事は私から本人氏に伝えますが、解約という話になると本来は事業所と利用者間でする話になります。そちらでも直接のやり取りをして下さい。」

西口氏は津田からの『直接のやり取り』については触れられず、9 月分のサービス実施記録を見ながら話を続けられた。

→今まで2年半追加してきたのに
アビ報はよくない
可能 書きたべれがいい、
西口氏より、

「調理については外食する事や出前もとる事があり、(介護保険でのサービスの) 必要性があるのか? 9/15 は外食するかもしれないが万が一の為に『軽くでいいから作っというて』と話がありましたが、介護保険でできるのですか・・・」

津田より、

「外食することが前もって決まっているのなら、その時は食事の確保が出来るわけですから、本来ならその分の調理をキャンセルする事も出来ますよね。」と答える。西口氏は暗にこれは悪用ではと言う様な言い回しで聞いてきた。

9月末の西口ワカナ氏とのやり取り(※注3)について話し、津田は9月の請求については体に触れていない介護については身体で請求する事は出来ず生活3でしか請求は出来ない旨伝える。(入浴や足湯などの明確な身体介護がないので)

注3: 9月末に、津田宛にあさひの西口ワカナ氏より連絡があり、9月の算定について問い合わせがあった。訪問時に弓場氏が起きてこられない状況にあり、身体介護が出来ていないと話され、その算定はどうするのですか、と問われた。その際に津田は『体に触れていない介護については身体で請求する事は出来ず生活3でしか請求は出来ない』と伝えた。西口ワカナ氏は「2時間訪問していても算定できないのですか?」と納得されない様子であった。

津田より西口ワカナ氏に対し、いつからそのような状態なのか確認すると、9月の初旬からだ返答があった。津田は、その時点で相談があれば何らかの対応も出来たが、月末になってから報告があっても実施してしまったことはどうする事も出来ないと言西口ワカナ氏に対し答えた。

西口氏より、

「関わりを持ちたくないで請求をするかどうか分からない。したくないような気持ちでいる。請求をするのなら私たちでは記入が出来ないので、津田さんが実施記録を見て判断して下さい。」

サービス実施記録の写しを頂くが、実施時間について記載がなかったため大体の所要時間について尋ねる。

西口氏より、

「詳しい話は提供した者でないとわかりませんので後日お伝えします。」との返答頂く。

今回の「起こさないで」メモについてはサービスを拒否されているように感じた。また人員上の都合によりサービスの継続が困難であるとの話であった。

津田より、

「メモについては弓場氏にも伝え、ご本人から拒否はしていないとの返答を頂いています。」

西口氏は今までとは違い連絡が取れなくなった事についても弓場氏から拒否されていると感じている一因だと話された。

西口氏より、

「(当事業所に対し) 社長は個人事業主ですか？医療法人ですか？」と問いかけあり。

津田が「個人事業主です。」と答えると、

西口氏より、

「小さいところは訴えられる。今係争中のみらいも、カラーサも小さいところだ。さくらとも揉めているが、大きいところは訴えない。田中事務局長や伊藤先生がおられたみやことは訴訟になっても和解したのは規模が大きいからだ。私たちは裁判となることは想定内で、証拠も記録もきちんととってある。対策はしています。みらいとの裁判でケアマネも訴えられるかもしれないと聞いています。あなたも気をつけないとターゲットになりますよ。」

「あなたも録音を録った方がいい。先日も報道で入所中のお年寄りが職員から虐待を受けている映像を流していましたよね？家族がカメラを置いて撮影した映像です。申告無しに録る事は身を守る為なら許されると聞いています。」

17時半頃にサ責高田氏が帰社され、同席される。

西口氏より高田氏に「(録音) ある？」と問いかけ、高田氏が「あります。」と返答。

西口氏より、

「今日は高田に何があっても好きなように対応してもいいと伝えました。」

「聞かせてあげて。」と話され、スマートフォンを操作し録音が流れる。

内容については以下の通り。(注4)

注4：高田氏のスマートホンの録音機能を使用し、本日の口論の一部始終を録音していた。内容については、移動の準備をしていた際に当時報道されていた北斗晶の乳がんの事が話題に上がった。弓場氏が『乳がんでも生存率が半分なんやな』と話されたことに対し、高田氏は『生存率が半分なのはリンパに転移したからですよ』と返答した。その時の高田氏の無粋な言い方に、弓場氏が少し気分を慨された。(慇懃無礼等と話されていた)。高田氏は相手が利用者であり体調不良時にもかかわらず引かずにいわば応戦するような形で口答えをしているような印象であった。(録音を一同聞いている中、高田氏より適宜説明があった。その中で弓場氏が姿勢を崩し低い体勢でいたことを補足説明されていた。録音の中では『頭を下げろと言われますがこの低い姿勢からこれ以上頭は下げられない』というニュアンスの高田氏の弓場氏をからかう様な発言もあった。年上の方を最後まで嘲るような態度の様に思えた。それでもみんなでだまって聞いている。

同席者：西口代表、西口ワカナ氏、ヒグチ氏、高田氏、津田

※7日弓場氏が角野に伝えた話と同じ内容である。(7日の弓場氏の話では、弓場氏は高田氏に対し夜遅くなっても待っているから必ず西口社長に電話を欲しいと伝えていた。)

→弓場氏はこの一件で、高田氏から西口社長にトラブルがあったことは伝えているが、最後までこの日は西口社長から弓場氏には連絡を行っていない。

いずれにしても9月の算定がプライマリー、あさひ双方で判断できないのなら、最終的には保険者である阪南市の判断となってくると思うが、それでも良いのかと津田から西口氏に確認。それには私も同席します、と西口氏。

解約の事も含め、9月の算定に関しても市役所に相談することとなる。

明日の予定について西口氏に尋ねる。午前予定あり、午後は電話対応 OK です。

明日連絡行う事となる。

20時半頃、角野より津田の携帯電話へ連絡が入る。

角野は17時の訪問から時間が経過しているため、津田が既に訪問を終えていると思い連絡をしたが、津田はまだ訪問中であつた。津田は角野に対し、17時訪問時からの大まかな流れについて説明を行った。

電話中、角野より3者(西口氏、角野、津田)での話し合いを持つこと提案があつた。

というのも、角野は津田があさひ側の話を完全に信じ込み拙速に行動しそうで不安であつたので、弓場氏の立場もあり、一度事実を確かめる必要があつたので、安易に阪南市に行く前に一旦落ち着いて話し合いをする必要があつたためであつた。

角野との電話を切った後、津田より3者（西口氏、角野、津田）での話し合いを持つこと提案し、西口氏は了承される。

21 時頃、津田が帰社する際に、高田氏より西口氏に対し「今日中に弓場さんが電話が欲しいと言っていましたよ。」と伝えていたのを聞いた。西口氏は「今日は連絡をしない」というニュアンスで返答されていたと記憶している。

津田はこの訪問により、3か月前に激怒され相手にされずに無視された続けていた状態にあり、当日も弓場氏のサービスには入らないとまで脅されていたが、西口氏の豹変に戸惑いながらも、優しい言葉に全て冷静さを失いあさひの解約に安易に協力する事になってしまった。本来西口氏の言う通り弓場さんがそんな酷い人かどうか、まず事実を確かめて、弓場氏にも事実を確認する必要があった。しかし利用者の生活や尊厳を守るという意識を逸脱し、あさひからの『もう限界なのだ』という主張を安易に受け入れて一緒に阪南市に行く約束をしてしまいました。

10月7日（水）

朝8：30

弓場氏より角野宛に連絡が入る。9月30日に西口氏から角野に有った電話の内容の確認であった。角野はすぐに弓場氏宅へ訪問することとなる。

朝は昨日の西口氏との解約と9月の請求処理問題で阪南市へ行く事について、どうするかと角野に相談を行う予定であったが、互いに話す時間がなく、本日の西口氏との3者（西口氏、角野、津田）会談は今日は時間が取れそうになくなり、延期とすることになった。

津田より西口氏に連絡を行う（時間帯については記憶が曖昧なため記入が出来ず）。

角野、津田が訪問となったため、3者での話し合いについては延期になったと伝える。

西口氏より特に質問もなく了承のみ得る。

13：30～

（弓場氏宅へ角野訪問）

ご本人より9月30日の西口氏からの電話内容について確認あり。9月30日支援経過記載の内容を説明したとのこと。

最近のヘルパーとの関係や西口氏のとの関係を以下話される。

この話は移動支援の際、高田サービス責任者がかつてない反抗的な態度をするので、危険

な為、戸外出る事を中止した。部屋に戻る時床に尻もちをついてしまったので、床に這いつくばった体制で玄関からベッドまで一人片手を着いて両膝や両肘を痛めながらやっとの事で、ベッドに体を寄せたとの事です。弓場氏は重度の片麻痺である為10cmを動かすのにも一苦労するのに、床を片手一本で支えながら前に進むが、床に踵が当たり痛くて進めない。痛くても床に倒れてとどまっても高田氏は傍で弓場氏を鼻でせせら笑いながら見るだけで何一つ手を貸そうとし無かった。弓場氏が「高い位置から、こんなみすぼらしい姿を私の頭の上から見ているのは無礼だ。」と言うと高田氏は「私も床に座っているのでこれ以上低くできません」と親子ほど離れた体の不自由な年上の大先輩を見くびってとうそぶいたとの事でした。弓場氏は「こんな冷徹な人は介護ではあり得ない。こんな姿を社長に電話しなさい」と高田氏に伝える。高田氏は電話を掛けたがかかからないと言って電話を切った。(これは芝居で本当は録音していた。事務所で津田もみんな一緒に聞く) 弓場氏は、夜遅くなってもいいから社長に電話して欲しいと伝えるが、社長から連絡がない。別の件でも教えて欲しい事を確認しても無碍な返事しか返ってこない。電話をしても折り返しの連絡がない。何が起きているのか知っていれば教えて欲しいと質問される。
※この話は6日17時以降津田があさひ事務所で聞いた高田ヘルパーのスマートホンに録音されていた内容と同じもの。

また、弓場氏は角野に、「母氏の介護で完全に9月は昼夜逆転になり体調が悪く、メモで起こさないように頼んだのは四季の郷に母のデイの時など同じように行っていた。様々なことで疲労が溜り、起きれない状態であった。それについては以前も同様のことがありました。」と伝える。

角野は30日にあさひから伝えられた内容を伝える。

この時は、角野は津田が昨日遅くなったので6日のあさひとの話を詳しく知っていなかった。津田と角野と三者で会う事を伝えなかった。それで津田が6日にあさひが解約に向けて津田と阪南市へ相談に行くことは伝えなかった。それで9月30日の打ち合わせ内容だけを伝えた。純粋に人が少なくなっていると云う事を伝えたと、弓場氏は人がいないのであれば6日/週→3日/週にしてくれていいと話される。食事については2日分作ってくれたらいいと話される。

また弓場氏は、「9月30日に津田さんからヘルパー事業所からの伝言を聞いてからは、ヘルパー来訪時は出来るだけ顔を出すようにしている。入浴についてもあるなしの返答をしているつもりである。支払で迷惑を掛けていたのなら1年前まで遡って清算してくれれば支払いますと前も津田さんに伝えていますが、何が問題なのか理解出来ない」と言われる。角野はまた昨日会ってきた津田の話を聞いていなかった。弓場氏には「弓場さん宅には津田が夕方には来ますから確認します」と説明する。

10月7日（水）夕刻

角野、津田2名で弓場氏宅訪問。

津田から昨日6日夜の打合せの内容について説明する。

プランが届いていないと事務の職員が叱られたので、津田が電話でとにかくプランが遅れたことを詫びてあさひ事務所に行った。西口氏は事務所に着くと冷静に話され仲良くなった。西口氏は「とにかく高田氏から聞いていたカラーサの話で、かつてない侮辱を受けた。とにかくやる気が無くなった。弓場さんもあさひを避けている。」と話されていたと伝える。

角野と津田は、あさひさんは勘違いしているので、本人同士が一度話されたらどうですかとだけ伝える。というのもあさひは解約意志を伝えていたが、具体的な日程が分かっていたために、予定では本当は津田と角野とあさひ3者で今日請求業務と解約について話す事を伝えなかった。弓場氏は、「西口さんはカラーサの件で勘違いしている。とにかく長い付き合いだから、津田さんらに入ってもらうまでなく、その話でへそを曲げているのであれば真意を説明します。辞めるとしても、とにかく一度会って欲しい」と話される。また、弓場氏は、今母親の面倒も大変で体もガタガタで解約話をやっている余裕がない。明日朝一番電話で伝えて来て欲しい。と話される。弓場氏は冷静であさひの不満や解約意図を知らなかった。というのも弓場氏は常日頃からヘルパーさんを大事にしており、15名もセクハラを受けたとか6日にあさひが津田に伝えた不満は、ありえない作り話と自信を持って答えられることが予想された。まさかあさひがこんな事を言っていたと知ったらショックを受けてしまわれる。

其の為、津田はあさひから昨日聞いていた不満や今日阪南市に行く予定の話や、セクハラ、モラハラ、ふれあいの事例研究相談や、裁判の件、高田氏の録音等全てを弓場氏には一切伝えなかった。

10月8日（木）8:30～

（本人氏より連絡）

ここ3週間ほど自分の体調が悪くて起きられなくて、ケアプラン通りに動けなくてあさひが会社として大変だった事は聞かされて分かったが、どうしても伝えたいことがあるので一度直接会って話がしたい、どうしても連絡を取ってほしいと電話で再度訴えがある。

西口氏に連絡し上記の内容説明。

西口氏より

「連絡をして感情論となってしまうのは分かっている。サービスの必要性にも疑問を感じるので必要性がはっきりしない事には連絡は出来ない。」

津田より

「サービスの必要性については担当者会議にて決定することであり、四季の郷を含めて今後のサービスについてしっかりと話し合いをする必要があります、ケアマネだけで決められる事項ではない。ご自宅にてご本人を交えて関係機関が集まり話し合いをすることはご本人にも伝え了承してもらっているが、ご本人からその前に『西口さんと話し合いたい』と話があったのです。」(また、仮に解約となるにしても、今後のサービスについて話し合いが必要となることも合わせて伝える。(あさひ→後任ヘルパー事業所への引継ぎ))

西口氏より

「連絡をして感情論となってしまうのは分かっている。サービスの必要性にも疑問を感じるので必要性がはっきりしない事には連絡はできない。」と同じ返答をされる。

弓場氏に連絡。

上記の内容を伝える。

弓場氏より「どうしても話し合いの場を持ちたいので、今からタクシーを使ってでもあさひに出向きます。そのときにケアマネとしてその場に立ち会ってください。」

津田より、別件の対応があり立ち合いはできないことをご本人に伝える。

西口氏に連絡。

上記の内容を伝える。

→また、9月の請求については6日の時点であさひが今月に請求するのかまだ決定していなかったため、津田は今月請求するのかどうか確認する必要があった。請求の期限が迫っており、6日にあさひから津田に実績の記入を依頼されたこともあり、実績の記入についてもあさひに説明の必要があった。

津田より

「9月の算定についてですが、6日の話で色々大変だったことはお聞きしていますので恐らく記録の記載以上に大変だったのだと思います。ただ、記録からは全てを読み取ることはできないので、その所をもう少し教えて頂きたいのです。ご依頼の通りこちらで記入するのなら、失礼のないよう責任者の方と確認しながら進めていきたいので、お忙しいようなら日を改めて責任者の方の時間の取れる時にお伺いします。ただ実情を言いますと私自身の都合で申し訳ないのですが、現在は別件の対応も多いので今から記録を起こして実績を記入する時間がとれず、今月の請求は間に合いそうにありません。今月請求されるのなら、今まで通りあさひさんで実績をあげてもらうことが必要になってきます。当事業所は今月の請求でも構いませんが、あさひさんのご都合もあると思うので、今月はどうか教えて頂けませんか？」

西口氏より

「9月の請求についてはしておらず、保留とすることが決定しています。ご本人にはその旨をケアマネより伝えて頂き、差額についてはお支払いをすると話されていましたが、こちらは受け取りませんと伝えてください。」

「今までに訪問中にセクハラや罵倒を受け15名も泣かされて帰ってきています。市役所に行けば辞めれる事案です。9月の請求もしないでおこうと思っています。社労士の先生から一度プライマリーの社長と話をしておいてくれと言われています。」

「ご本人がどうしても来たいのなら来てもらっても構わない。ただし、タクシーではなくご本人から依頼をかけてお金を支払ってあさひの介護タクシーを使い、事務所に来てもらってください。事業所でなら話をしますと伝えてください。今からなら関係者（責任者やヘルパー）が事務所にそろっているの、津田さんも立ち会ってください。」

→「あさひ」からの伝言を受けることが多いが、直接電話をする意思是「あさひ」から感じられない。

津田より

「今日は今までずっと弓場氏の対応をしてきており、お昼もとづくに過ぎていますが休憩もろくに取れていません。申し訳ないですが少し考えさせて頂けませんか。ご本人に連絡を取ってから連絡させて頂きます。」

津田より休暇中であった角野に電話にて相談。朝からの電話対応について経過を説明、また9月の請求が保留となったことも伝える。

角野より

「休暇中なので私も今日は立会いが出来ない。こちらから強制はできないが日を改めてもらう方がよいのでは？どちらにしろここまで来ると市役所に入ってもらうことになるでしょう。その事はどちらに対しても不利になると思うけど、もうその段階にないでしょう。事業所間だけで話すのではなく、第3者として地域包括支援センターに入ってもらう方がよいと思います。」

9月分の請求が保留となったのなら、あさひさんに暫定で実績を出してもらったらどうですか？今の段階でケアマネが判断する事ではなく、判断は保険者になる。保留となったのなら双方保険者に対応する準備も出来ますね。」と角野と話し合う。

弓場氏に連絡。

西口氏からの伝言を伝える。

「お互いのわだかまりを取る為に先に話し合った方が良くと話されていたが、優先事項はなんなのか考え、生活に必要な部分を皆が把握して立て直していくことが先決であり、そのためには関係機関（両者だけでなくケアマネも交えて）での話し合いが必要であり生活の安定が優先ではないか」と伝えるが、弓場氏は「今になって、いきなり必要性の話をするのは言いがかりに過ぎない。とにかく話がしたい。」と言われる。

△川口は川口から西口氏とやり取りをして、先方が冷静さを欠いている印象を受けています。
強制はしませんが、日を改めて会われるほうが良いのではと感じます」

弓場氏より、

「どうせ感情的になるなど失礼なことを言うような「あさひ」に対して「あさひ」の言うような方法で事務所に行くこと、また、自分でタクシーを探して行くのは馬鹿らしくなってきました。もう行くのをやめます。」

西口氏に弓場氏の事を連絡する。

津田より

「今は（西口氏が）冷静さを欠いており会って話をするのは得策ではないと考えます。強制はしませんが、日を改めて話し合う方がよいと感じます。」

→津田は角野から三者であってからにしてほしいと言われていたので、両者には本日は会わない方がよいのではと提案していた。

西口氏より

「私はあえて連絡をしないようにしている。今、『みらい』と裁判をしているので私が連絡をしたら揉めてしまい、『みらい』の（裁判での言い分の）証明になってしまうから連絡しないようにしている。現状はヘルパーへの暴言が続いており、対応するヘルパーがもう限られており、今後の対応が出来ないのです。3年以上ギリギリの状態が続けてきて、本人からの札を失した発言もありもう限界にきてしまった。ヘルパー達は（西口）社長に対し『どうせ、弓場さんのことをよう断らんやろう』と思っている。（私は）ヘルパー達を守らないといけない。ここで断らないとヘルパー達がもうついてきてくれない。今までも色んなトラブルがあった。その度に自分に対応し解決してきた。なので、今回もどう対応すれば解決するかはわかっています。（直接電話しようか迷った様子で）どうしても話をしないと納

大きな変わりはなく、会話も入浴も行ったと話される。ご本人よりお互いに行き違いがあったと話を受け今後もサービス続行の意思があるとのことで「あさひ・はなまる」は今後サービスを続行すると話される。西口氏については怪我（捻挫）をされ自宅療養中とのこと。昨日のサービス後は西口氏に電話連絡し弓場氏の状況報告を行ったと話される。

西口氏と弓場氏は木曜の夜に電話をしたか確認すると「わからない」と答えられる。先日話した内容で、このままではサービス利用は最低 1 か月との話について前言撤回と受け止めていいのか確認すると「契約を切るとは言っていない」と話される。サービス継続に厳しいと言いなおすと、「このまま介護拒否なら厳しい」と話され、9 月の部屋から出てこないこないことや入浴しないことについて「介護拒否」と表現される。また、最近弓場氏と口論になった高田氏については当分訪問はしないとのこと。

サービス継続が残り 1 か月については前言撤回でサービスについては今後も続行。ケアプランの継続について確認し、そのままの継続で「あさひ・はなまる」より回答を頂く。

その後、弓場氏携帯に連絡するも電源が切れており、家の電話に連絡するも応答なし。

上記、報告を受ける。

以上

平成 27 年 3 月 1 日

ケアマネジャー 津田 記
責任者 角野 記

津田 香里
角野 啓三



得がいけないのなら、ご本人から連絡をして下さったら対応します。」と西口氏。本日 20 時以降なら対応が可能なので伝えてください。」

弓場氏に連絡。

20 時以降に連絡します、と了解される。

10月9日（金）

弓場氏へ連絡。

13:45 弓場氏携帯電話へ連絡行うが話し中。（角野）

14:05 コールあるも応答なし。

14:30 電源 OFF のメッセージが流れる。

10月13日（火） ※10月12日（月）休日の為

弓場氏へ連絡。

9:30 頃 弓場氏携帯電話に連絡行うも電源 OFF の状態。

14:30 頃 同じく電源 OFF の状態。

14:40 頃 ご自宅に連絡行う。コールあるが出られず。

14:45～ あさひはなまる訪問介護事業所に連絡。西口ワカナ氏対応。

津田より、西口代表に8日にどのような話になったのか聞こうとするが、

「西口は怪我のため自宅療養中で出社していません。サービス提供責任者の高田氏については西口の代わりに対応しており帰社時刻が分かりません。」との返答。

また自身についても

「詳しいことは分からず、私では対応が出来ません。サービスについては変わりなく提供しています。」と話されるのみであった。

あさひから解約の話が出ていて引き継ぎ先の準備もあり内容を確認したかったが、詳細が分からないとの返答で、津田は CM としての対応が出来ず困惑したまま電話を切った。

10月14日（水）

（10月13日訪問報告）

あさひ・ヒグチ氏より連絡あり。角野対応

先日の訪問についてヒグチ氏自身が訪問し、対応したとのこと。