

平成26年(ワ)第657号

原告 弓場秀昭

被告 阪南市外2名

## 被告阪南市準備書面

大阪地方裁判所堺支部第1民事部合議A係 御中

平成27年3月4日

(送達場所) 〒530-0047

大阪市北区西天満二丁目10番2号幸田ビル11階

被告阪南市訴訟代理人弁護士 中光 弘

TEL06-6365-8111 FAX06-6365-8291



### 第1 事実経過について

#### 1 平成25年11月30日(金)

- ① 被告有限会社ホームヘルプサービスみらい(以下「被告みらい」)代表取締役西之坊氏が、被告阪南市介護保険課に来庁したが、その際原告との訪問介護にかかる契約を解約したいとの意向が示されている。
- ② 原告への対応においては、原告が激怒したり、話が極めて長時間になつたりして難しく、これ以上原告の意向に沿った支援が出来ず、限界だと考えているということであった。

#### 2 同年12月3日(月)

被告阪南市介護保険課では、被告みらいが解約をするかどうかの判断に立ち入らないという方向性を確認し、同課植田から被告みらい奥永氏に架電し、契約解消の話がなされるとしても被告阪南市は立ち入らないこと、明日4日(火)原告との間で何らかの話し合いがなされるのであれば、中立の立場で立ち会う用意があることを伝えている。

#### 3 同月4日(火)

- (1) 被告阪南市介護保険課植田、田脇ケアマネージャー(以下「田脇

氏)、及び被告みらい西之坊氏、奥永氏が原告宅を訪問した。訪問は午後2時で、原告宅を出たのは午後7時であった。

- (2) ①この日は、ヘルパーの携帯電話番号を原告に教えることが出来るか出来ないかという、従前の原告からの要望についての回答がなされた。②原告からは、従前から被告みらい側に至急連絡を取りたいときにヘルパーに直接架電したいという要望があったもので、西之坊氏は、被告みらいの事務所に架電してもらえれば対応するという説明をした。③原告は、被告みらいに架電して被告みらいの中森氏に correspond される場合には無言で電話を切ることの了解を求めた。④被告みらいは、原告に、①誰が電話に出れば用件が伝わるが、誰が電話に出れば用件が伝わらないということでは困ること、②原告の電話が長く、被告みらいの業務に支障を来すので、いつでも電話を下さいともいえないということ、③被告みらいは、中森氏を含む複数のサービス提供責任者全員が関与する仕組みを取っていることから、中森氏をはずして対応することは出来ないこと、さらに④ヘルパーが原告宅を訪問することに不安を持っており、被告みらいとしてはこれまでヘルパーの説得にあたってきたが、被告みらいもヘルパーもぎりぎりの状況にきていることについて理解を求めた。

- (3) 以上の話については、原告が、いやがっているヘルパーに、無理にきてもらうことはできないので、訪問回数が減っても我慢すること、中森氏が電話にでれば無言で電話を切ることを伝えていた。

#### 4 同月5日(水)

- (1) 午前中、原告から被告阪南市植田宛に電話があり、約2時間、原告は、被告みらいに対する苦情を延々と話した。概要は、被告みらいの辛抱が足りず、客のことをきこうとする姿勢がないので、被告阪南市において指導せよということであった。
- (2) 午後、被告泉南市から被告阪南市宛に電話があり、被告みらいから被告泉南市に、被告みらいのヘルパーで原告宅に行ける者がいないということで、即日解約を希望しているという連絡があったということであった。被告阪南市では、対応をどうするかについて協議したいと申し入れた。
- (3) ①被告泉南市において、同市から2名、被告みらいから西之坊氏と

奥永氏、被告阪南市から南課長、梶間課長代理及び植田、並びに田脇氏が参加してミーティングが行われた。被告みらいからは、概要、従前から支援中に原告が『殺してくれ』と叫ぶなどヘルパーが対応に困る場面があったが、12月5日に、原告宅担当のヘルパー全員から会議の申し入れがあり会議をしたところ、ヘルパーの人格を否定するような発言が多くあり、全員からこれ以上対応出来ないとの申し入れがあった、という趣旨の説明がなされ、次回被告みらいのヘルパーが原告宅を訪問するのは12月6日（木）11時15分であるが、行く者がいなくなったと伝えられた。

- (4) その場では、解約が伝えられるとした場合に、その後間断なく介護サービスを提供するために何が出来るかという話がでて、田脇氏は、土日のいずれか一日原告に対するサービスを提供している訪問介護すこやかという事業所に依頼する方法がある旨を述べた。但し、田脇氏からは、被告阪南市から原告に、利用者本位でサービスを提供するようにするが、あくまで契約であって対等の立場であることを伝えて欲しいという依頼があった。

#### 5 同 6 日（木）

- (1) 午前中、被告泉南市から、被告阪南市梶間宛に電話があり、5日に被告泉南市が、原告からかかってきた電話の中で、原告に、被告みらいのヘルパーが誰もいけないこと、6日に被告みらいから契約解消の話があると思うと伝えたとの説明があった。
- (2) 同じく午前中、被告阪南市梶間は、田脇氏に、次の事業所を探す作業の進捗状況を問うたところ、田脇氏から、被告みらいには引継先が決まるまであと1週間程度でも継続が出来ないかを打診したが、原告宅を訪問するヘルパーがいないということでどうしようもないということになり、訪問介護すこやかに打診中であるとの説明があった。
- (3) 同じく午前中、被告みらい奥永氏から、被告みらいでは原告宅で解約の説明ができないので、阪南市の南課長に行って欲しいという依頼があった。被告阪南市梶間は、解約をいうのなら、会社の社長がいかないでどうするのかと指摘した。
- (4) 同じく午前中、被告阪南市梶間は大阪府に架電し、指定介護サー

ビス事業者から本人に解約の通知がなされる事例がある旨伝え、1月30日以降の経過を説明した。そして、被告阪南市として解約の判断には立ち入らず、サービス提供が間断なく続けられるよう次の業者の確保に意を払う旨説明している。

(5) 同じく午前中、南課長から被告みらいに架電し、解約の説明に行くのであれば、南課長も同行する旨伝えた。

(6) 午後、原告から植田宛に電話があり、昨日(12月5日)被告みらいから、原告宅に行けるヘルパーがいらない、契約を解約するという内容の電話があったという話があった。約1時間の電話であったが、植田は、解約の理由を確認するという趣旨を伝えて電話を終えている。

(7) 午後3時半、被告阪南市南課長、田脇氏、及び西之坊氏が原告宅を訪問した。原告宅を出たのは午後7時半ころであった。西之坊氏が解約を伝えた後、南課長は西之坊氏には帰ってもらった。その後、原告から被告みらいに対する不満が述べられることになるが、原告から、入浴が出来る事業所を探して欲しいとの要望が出、田脇氏が探してみるとの話をした。

#### 6 同月7日(金)

午後、原告から被告阪南市植田宛に電話があった。電話は約1時間であったが、被告みらいの解約はありえないという話と、被告阪南市南課長が、先にサービスの話をしようといって、西之坊氏を帰させたのはおかしいとの話であった。

#### 7 同月10日(月)

(1) 田脇氏から被告阪南市掘間宛に電話があり、原告は解約を納得しておらず、南課長に騙されたと主張しているとの説明があった。

(2) 原告から植田宛に電話があった。電話は約2時間弱程度であったが、被告みらいを連れてこいという主張が続けられた。

(3) さらに、被告阪南市植田が田脇氏に、次のサービス提供事業者の対応状況を問うたところ、田脇氏は、訪問介護すこやかと原告とのサービスの調整は、原告自身が行っていて、田脇氏も、原告からの連絡がないので内容を把握していないということであった。

## 8 その他

- ①その後原告と被告阪南市との間で何度もやり取りがなされており、被告阪南市でも何度も原告宅を訪問して報告しているが、原告の言い分は、従前の経過を明らかにせよというものであったと整理できる。
- ②平成25年1月21日（月）に原告宅を訪問した際は、原告宅で約7時間、従前の経緯に関する原告の言い分が展開されているが、要約すると、被告みらいは客の要望にそってサービスを提供すべきだ、一方的に解約することはあり得ないということで整理される。

## 第2 被告阪南市の主張

- 1 原告の被告阪南市に対する主張は、①被告阪南市は、介護保険法第76条の2第5項に基づいて、大阪府知事に通知すべき義務を怠ったため、原告が精神的損害を被った、②南課長が、被告みらいの解約を幫助・黙認したため、原告が精神的損害を被ったというものである。

### 2 通知義務違反

- (1) 被告阪南市の主張は、通知すべき場合に該当しない、仮に通知すべき場合に該当するとして、被告阪南市は通知を行ったというものである。
- (2) 介護保険法第76条の2第5項は、「市町村は、保険給付に係る指定居宅サービスを行った指定居宅サービス事業者について、第1項各号に掲げる場合のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を当該指定に係る事業所の所在地の都道府県知事に通知しなければならない。」との規定で、原告の主張は、「第1項各号」のうち、同法第76条の2第1項3号の、「第74条第2項に規定する指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従って適正な指定居宅サービスの事業の運営をしていない場合」に該当するとの主張をしているものと解される。「指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準」は、同法第74条2項により大阪府の条例によることになり、その条例は、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（大阪府条例第115号）である。原告が甲第12号証