

裁判所書記官印

証 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	野口明子
年 齢	49歳
住 所	大阪府泉南市幡代1-32-21-102号
宣誓その他の状況	裁判長は、宣誓の趣旨を説明し、証人が偽証をした場合の罰を告げ、別紙宣誓書を読み上げさせてその誓いをさせた。

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，

けつ
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 野 口 明 子



被告泉南市復代理人片岡力

丁第1号証を示す

こちら、野口明子と署名がありますが、この署名はあなたご自身がされたもので間違いないですか。

はい。

この陳述書なんですけども、あなたのお話をお聞きして弁護士がまとめて確認していただいたということで間違いありませんか。

はい。

今お仕事は何されていますか。

泉南市の職員です。

福祉関係の資格は何か持たれていますか。

介護福祉士とケアマネジャーの資格を持っています。

では本件に関して具体的に聞いていきますが、まず原告の弓場さんからノンアルコールビールの購入をみらいが拒否したことにに関する抗議の電話というのはありましたね。

はい。

いつころのことか覚えてますか。

平成24年8月ごろだったと思います。

ノンアルコール類の購入というのは、必要な介護サービスなんですか。

介護サービスの中では家事援助というところで日常不可欠なものではないので対象外ということになります。

原告からの問い合わせというのは、それで終わったんですか。

いえ。

次どのような問い合わせがあったんですか。

翌日、まあ、なぜノンアルコールビールの購入がヘルパーはできないのかということで再度確認の電話がありました。

それに対してはどのように答えられたんですか。

まあ日常生活不可欠なものではないのでヘルパー事業所としては対象外というお話になりますというお返事さしていただきました。

これら2回の電話におけるあなたの応対時間というのはどの程度だったんですか。

大体1時間20分から30分ぐらいだったと思います。

その後、11月の末ころにまた原告から電話ありましたね。

はい。

どのような内容でしたか。

ヘルパーの事業者さんに援助をしてもらうのにいつも来てくれるヘルパーに連絡したかったが事業者さんに連絡をしたら、まあ以前トラブルになった、トラブルにあったヘルパーさんが出たもので、用件を告げずに電話を切ったっておっしゃってました。

それに対してあなたはどのように答えられたんですか。

必要不可欠なもので、品物とかであれば、事業者さんに直接伝えるべきだと申し上げました。

一般的に被介護者がヘルパーに直接連絡をとるということはあるんですか。

ありません。

このとき、原告の要望というのは何だったんでしょうか。

おまるを買ってきてほしいという希望でした。

その要望に対して、あなたはどうか答えられたんですか。

まあ必要不可欠なものなので、事業者さんのほうに連絡すべきだと答えました。

それに対して原告は何と言っていましたか。

恥ずかしいので言えなかったということをおっしゃってました。

それを聞いてあなたはどうかされましたか。

まあご本人さんの利用者さんの気持ちをくんで事業所のほうに連絡いたしました。

その事業所ってみらいさんですかね。

みらいさんになります。

そのときみらいさんとはどのようなお話をされましたか。

ヘルパーさんに買い物援助で買ってきてほしいものがあると。まあおまるを買ってきてほしいということが恥ずかしくて言えなかったののでやはりそういう援助をしてあげてくださいって連絡しました。

みらいから原告について、何か言っているのは聞きましたか。

みらいさんからは、ヘルパーへの要望が多くて対応し切れないということと、個人の携帯電話番号を教えてくださいというのに対応困ってるということでした。

それらの話を聞いて、あなたはどう思いましたか。

まあ余り個人の携帯電話を教えることは、まあ必要ではないと思いました。

その後、12月5日に泉南市役所でみらい、阪南市、泉南市の担当者と田脇さんが集まって原告についての会議が行われたということがありましたね。

はい。

これは誰の発案で開かれたんですか。

みらいの西之坊さんです。

これは泉南市役所で開かれてるんですけども、それはなぜですか。

みらいの西之坊さんからケアマネジャー田脇さんと阪南市のほうに連絡しているので、まあ泉南市も入ってほしいというような連絡でした。

泉南市に入ってもらおうというのはどのような意味だったんでしょうか。

ケアマネジャーと、で、阪南市のほうにはいろいろ今までのいきさつ等連絡したけれどもなかなか立ち入ってもらえないこともあって泉南

市に入ってもらって中立立場として、まあ助言を求めたということだったと思います。

その会議でみらいさんは何とおっしゃってましたか。

もう・・・援助の、ヘルパー援助の要望が多くて対応し切れない、行くヘルパーがいなくておっしゃってましたし、その前日に弓場さん宅に行ったときにかなり責められた、お二人、西之坊さんと奥永さんが責められたと聞きました。

阪南市は何というふうに言ってましたか。

阪南市のほうは入るヘルパーさんがいなければ仕方ないっておっしゃってました。

泉南市から何か言ったことはありますか。

泉南市も民間と利用者さんの契約ですので入るヘルパーさんがいないということは、まあ今後の援助、どこかしら事業者さんに入ってもらように考えないといけないねと思いました。

田脇さんは何かおっしゃってましたか。

事情は知ってますけど特にはおっしゃり、何も発言されませんでした。本件のように介護事業者が介護サービスの提供をやめたいと申し入れた場合、通常はどういうふうになるんですか。

通常は利用者さんの要望を聞いて、で、事業者さんの要望を聞きながら、まあサービス提供困難な正当な理由に当たるかどうか判断、市が判断するのと、大阪府に意見を求めたりすることもあります。

これ、もし仮に解約された場合というのは、次介護事業者は誰が探すことになるんですか。

ケアマネジャーです。

地方公共団体である泉南市が契約締結と契約解約というのに関与することというのはあるんですか。

ないです。

今回の解約問題が発生した平成24年12月当時、泉南市には介護事業者は何社くらいあったか御存じですか。

訪問介護だけの事業者さんで言えば20社ぐらいだったと思います。
阪南市ではどうですか。

大体同じ規模だったと思います。20社ぐらいだったと思います。
泉南市と阪南市に少なくとも40社、合わせて40社程度の介護事業者が存在するという状況で、新たな介護事業所を見つけるということは難しいこと
なんでしょうか。

いや・・・難しくはないと思います。
本件で弓場さんの担当のケアマネジャー、当時田脇さんだったんですけども、
田脇さんはどういうふうにしてればよかったと思いますか。

ケアマネジャーはやはり利用者と事業者の中立立場であるので早急に、
まあ事情を知っているわけだからあとの事業者さん、行っていただけ
る事業者さんの手配をすべきだったと思います。
12月5日の会議の話に戻るんですけども、この会議というのは何時ころか
ら何時ころまで行われましたか。

午後2時ぐらいから終業前なので、ああ、すいません、6時・・・5
時半か6時ぐらいだったと思います。
この会議があった日、原告からあなた宛てに電話はありましたか、ありませ
んでしたか。

ありました。
それは何時ころだったか覚えてますか。

やはりちょっと終業前だったと思うので5時半は回ってなかったと思
いますので5時から5時半の間だったと思います。
どのような会話がされたんですか。

みらいさんから電話がありましたかという会話でした。

それに対してあなたはどのようなふうに応えられたんですか。

ありまして、きのう弓場さん宅で会議を行った結果入るヘルパーさんがいなかったならば、まあ仕方がないねって言うたことに対してみらいの事業所さんはそれが解約ということで午前中に、まあ連絡ありましたよということでお伝えして、で、5時ぐらいでもう解約ということになったって聞いてますがというお話をしました。

それを聞いた弓場さんは何というふうにおっしゃってたんですか。

いや、解約なんて了承してないし聞いてないということでした。

その発言を聞いて、あなたはどうかされたんですか。

正直びっくりしまして、もう会議してましたので、戻ってみらいさんのほうには解約は了承、弓場さんされてないですよという連絡しました。

その後、どうになりましたか。

きちっとうちの上司、タカオという者がもう一緒に入ってましたんで、やっぱり利用者さんのお宅に行って解約ということであればきちっとご説明して了承を得なくてはいけないので必ずご本人さん宅に行って、行ってくださいということでした。

田脇さんに対しては何かおっしゃいましたか。

後の事業者さんの手配をお願いしますということでした。

この会議を受けてあなたがされたことは何かありましたか。

大阪府のほうに連絡いたしました。

いつしたんですか。日付ですね。

12月6日だったと思います。

どのようなお話をされたんですか。

話のほうはやっぱりサービス提供困難かどうかということで内容を聞

くために、まあ介護事業所のほうでサービス行うのが、まあ難しいということで。内容的にはまあかなり要望が多くて、で、個人の携帯電話を知ろうとしたりとか、そういったことで、まあ対応が困っているということもあって。で、入るヘルパーさんがいないということは、まあサービス困難な正当な理由に当たりますかねという相談をさせてもらいました。

原告個人のお名前を出したりとか、みらいさんの名前出したりということはあったんですか。

してません。

なぜ出さなかったんでしょうか。

まあ阪南市の住民の方ですし、別段出す必要がないと思いました。

あなたの相談に対して、大阪府の職員の方はどのように答えられたんですか。

内容を聞いていただいて、まあそれであれば、入るヘルパーさんがいないということであれば正当なサービス提供困難な理由に当たるかなって、あり得るということをおっしゃってました。

大阪府の職員の回答はそれだけでしたか。

そうですね。あとは市の判断ですねって。保険者ですっておっしゃいました。

その保険者というのは今回だとどこになる、泉南市ですか。

阪南市です。

じゃ、最後に今回こういうふうに訴訟になってしまったんですけども、今回の訴訟に対するあなたの気持ちを教えてください。

まあ平成24年8月から、まあ弓場さんとかかわりになって、サービスの内容であるとか事業者のクレームであるとか対応してまいりました。まあ介護保険というのはやっぱり利用、サービス利用するに当たっては一番最初に、まあ利用者の要望を聞いて、ケアマネジャーを選

んで。で、ケアマネジャーと相談しながら、まあ計画を立ててサービス入ってくれる事業所さんを選ぶというのが介護保険のサービス入る状況、サービスに入る、始まるわけなんですけれども。まあ、まあ契約というのは個々の契約になります。個人、利用者さんと民間事業者さんの契約になります。で、そこに、まあ市町村が入る、まあ余地というのはないわけなんですけれども、ただし、やはり事業者さんからとか、利用者さんから相談があれば当然もちろん助言もいたしますし、まあそういう立場だと思います。で、まあ、まあ私もケアマネジャーの資格を持ってまして。で、ケアマネジャーというのは、まあこういったことがあった場合、まあ利用者さんと事業者さんの間の中立的な立場で。で、利用者さんがサービスが、まあ滞ってしまうんじゃないかという場合には、やっぱり事前に調整を、サービスの調整をしたりということが責務なんです。で、その責務をやはりちょっと、まあ果たせなかったというのはやっぱり事前に私より先に田脇さんってケアマネジャーさんなんですけれども、よく御存じなんですね、弓場さんのこと。で、御存じの弓場さんが入ってるヘルパーさんとトラブルになってると。で、まあそういうサービスも滞ってしまうんじゃないかというのはやはり少し前からわっていたはずだと思うんですね。で、それでやっぱりちょっと手配できなかった、サービスの調整できなかったというのはちょっと私は疑問に感じるわけなんです。で、やはりいろいろこう、まあ長きにわたって、まあ対応してきましたし、正直何度も長い電話で仕事も移動して変わってもまた電話が鳴ってくると。しかも1時間長の、半ぐらいの電話がかかってきてなおかつ暴言も吐かれて、みらいさんと共謀して切ったんじゃないかとか、そういう疑いも言われて、おまえが悪いとか。で、どう思ってるんだとか、謝罪に来いとか、そういったことを言われて参ってるのが現状です。で、

まあこれ、こういう結果になったのが本当に精いっぱい対応してきたんですけれども、本当にこういう訴訟になったことがすごく残念に思っ
てなりません。以上です。

原告代理人山田直子

丁第1号証を示す

2ページ目、第5項1行目からを示します。先ほど申した部分ですが、若干
読まさせていただきますね。同年12月5日みらいの担当者と阪南市の職員が
同年12月4日に原告方宅を訪れ原告との間で話し合いの場が持たれたこと、
そしてみらいの西之坊さんから聞きましたか、ごめんなさい、ここですね。
話し合いの場を持たれたということをみらいの西之坊さんから聞きました、
西之坊さんからは、原告はみらいの西之坊さん、奥永さんを一方的に責める
ような発言ばかりをしていたこと、今後のサービス提供についてみらいさん
が来たくないと言っているのなら仕方ないねという、こっからみらいの担当
者に向かって言っていることを聞きましたという記載ございますね。

はい。

これは事実間違いないでしょうか。

はい。

12月5日、そのことを西之坊さんから聞いたのは電話ですか、口頭ですか。

電話で朝聞きました。

その報告を受けたのは12月5日の電話、いつ何時ごろのお話でしょうか。

午前中だったと思います。

結局これは12月4日にみらいのほうから原告に解約告知したところ、みら
いさんが行きたくないと言ってるなら仕方ないねと解約を承諾したという発
言と受け取りましたか。

受け取りました。

ということは、一応12月4日の時点ではみらいと原告の間では解約の話は

済んでいるという認識だったんですね。

そうですね。

介護保険の内容、解約については本来泉南市は当事者ではございませんね。

そうです。

で、またその後、事業者と利用者と関係を調整するのはケアマネジャーの仕事ですよ。

はい。

12月5日、午前中の段階では既に解約の話は当事者間で済んでいるという認識だったんですが、その後午後から泉南市役所で会議が開かれるようになったのはどういう経緯だったんですか。

みらいの西之坊さんのほうから、まあ今後のこともあるので、まあケアマネジャーさんと阪南市には連絡してるので泉南市も入ってほしいということでした。

今後のことがあるからですか。

今後のことがあるからというのは、サービスが解約した後に事業者さんがほかに入ってくれるところが、まあないのかどうかというところですね。一番利用者が困るので。そのお話をする場だったと思います。本来でしたらそこはケアマネジャーさんが仕事をすれば、泉南市、阪南市が関与する必要ないところですね。

そうですね、ないですね。

ないにもかかわらず12月5日、これは午後2時から午後6時まで泉南市役所で会議を開かれたってことですね。

そうですね。

具体的にこれ、この会議には阪南市のほうからも出席者があったんですね。

はい。

阪南市から出席されたのは南課長、梶間さんと植田さんでよかったでしょう

か。

はい。

阪南市にとっても先ほどのようにみらいとの解約については関与する立場にないですね。

そうですね。

この日会議を開くよう要請があったのは、田脇さんからの要請があったんですか。

みらいの西之坊さんから私は聞きました。

で、西之坊さんのほうから要請があったってことでしょうか。

そうです。

この日だから、12月5日に会議をしたのは目的は何だったんでしょうか、端的には。

まあ端的には今後のサービスについて、まあ利用者さんが困るのでというところやったと思います。

利用者さんが困るというのは、どういうことですか。

事業者さんを、入ってくれる事業者さんを探さないといけないですし、なおかつケアマネジャーさんがおくれてきはったんですけれども、もう少しケアマネジャーさんが動いていただいたら阪南市さんも泉南市も入る必要はなかったかと思います。

要は、次の事業所が決まってないから阪南市、泉南市が入ったってことでしょうか。

まあそういうことですね。

しかしながら、先ほどの12月4日、原告とみらいとの間の解約の話がついてないってことは後に原告との電話でわかったってことですね。

そうなんです。

で、この日、12月5日では西之坊さんは原告との解約、サービスの停止は

どうすると話してはりましたか。

もう行くヘルパーさんがいないのでどうしようということでした。
もうこの日からサービスはできないという話だったんですか。

そうです。

ヘルパーが行けない理由については、西之坊さんからどのような説明がありましたか。

まあ、行っても暴言を吐かれたりとか。で、要望が多いとか。で、行ったヘルパーさんを、せっかく行っても断ってしまうとか、まあさまざまちょっと聞かしてもらいましたけれども、まあ内容的には私はサービス提供票を見たわけでもありませんし、保険者でもないので余りにもちょっといろんなヘルパーさんが入ってもみらいは難しい、みらいが入るのは難しいというのがもうございまして。本当に入れないんですかってちょっと奥永さんに聞きましたけども、いや、もう限界ですと。入れないですということでした。

その場での西之坊さんの発言から泉南市としては今回の即時解約については正当理由があるかと判断されたってことでしょうか。

まあそれを判断するのは泉南市ではありません。

ただ、泉南市としてもこれは。で、またそれで言いましたらさらに解約後の次の事業者探すのも泉南市の仕事でないですよ。

ないです。

にもかかわらず、勤務中これは会議をなさったってことでしょうか。

ケアマネジャーさんが動いていてくれれば別に入ることもなかったと思います。

で、実際泉南市のほうでは次の事業所の手配等はなさったんですか。

していません。

結局この会議の成果というのは何だったんですか。

中立な立場で聞くだけです。

聞いただけですか。

そうです。

結局何もお動きになってないってことですね。

そうです。動く必要がないからです。

結局動けないのは最初からわかってましたよね。

はい。

にもかかわらず、これ勤務時間中に泉南市、阪南市の職員が入って会議をなさったということで間違いないですかね。

そうですね。

12月6日、あなたは大阪府庁に電話をなさってるってことですか。

はい。

ここでは原告さんの介護サービスが断絶してるということを府庁に報告されてますか。

いえ、それしてません。

電話に出た職員はどなたか特定できますか。

オガワさんという方だと思います。

この日の電話の対応については何か資料は残してないんですか。

残してないです。サービスの内容を、まあその事業者さんを固定して言ったわけではないので、サービスの内容の、まあ中立な立場で聞いていただいただけなんです。

要するに即時解約の正当理由については解釈を尋ねただけですね。

そういうことです。

断絶の報告はなさってないんですね。

そうですね。

以 上