

丙第 2 号証

平成28年3月9日

陳述書



氏名 南 真 一 (印)

1 私は、現在阪南市健康部長ですが、今回の訴訟で主張されている出来事については、健康部介護保険課長として対応をしております。以下に事実の経過について述べます。

2 本件の事実経過

(1) 平成25年11月30日(金) 24日

西之坊さんが、介護保険課にやってきて、私と堀間で対応しました。

西之坊さんの話は、概要、「弓場さんと契約してから約1年半、従業員は誠心誠意弓場さんを支援してきたが、ご本人の態度や言動から、従業員が皆傷ついている。また、弓場さんから、みらいを訴えるという言葉まで出て、これ以上ご本人の意向に沿う支援はできず、もう限界だ。契約解除をしたいが、解除を前提に弓場さんと話をするにも、弓場さんが激昂して話が必要以上に長くかかったりして、冷静に話し合いをすることができないと思われるので、市が立ち会ってもらえないか。」という内容です。^①当課では検討しますと対応しています。

(2) 同年12月3日(月)

^②介護保険課では、みらいが解約をするかどうかの判断には立ち入らないこと、事業所と顧客の間に苦情が発生していると評価する余地もあるので、そういうことであれば市が関与するという方向性を確認しまして、同課植田からみらい奥永氏に電話をして、^③契約解消の話がなされとしても市は立ち入らないこと、明日4日(火)弓場さんとの間で何らかの話し合いがなされるのであれば、中立の立場で話し合いに立ち会う用意があるという趣旨を伝えています。

(3) 同月4日(火)

ア 午後2時に、介護保険課植田、田脇ケアマネージャー、西之坊氏と奥永氏で弓場さん宅を訪問しています。以下は植田からの報告です。
イ 訪問は午後2時で家を出たのは午後7時です。5時間かかっていることとなります。この日、契約を解約するという話は出ておりません。



ウ④ヘルパーの携帯電話番号を弓場さんに教えることが出来るか出来ないかという、弓場さんの要望に対するみらいの回答で話が始まっています。弓場さんからは、従前からみらいに至急連絡を取りたいときにヘルパーに直接電話をしたいという要望があったもので、西之坊氏は、みらいの事務所に電話してもらえれば対応するという説明をしました。弓場さんは、みらいに電話をした際、みらいの中森氏に應對される場合には無言で電話を切るといいましたが、みらいは⑤①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弓場さんの電話が長く、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みらいは、中森氏を含む複数のサービス提供責任者（サー責）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、⑥さらに④ヘルパーが弓場さん宅を訪問することに不安を持っており、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、みらいもヘルパーもぎりぎりの状況にきていると説明しました。

エ 弓場さんは⑦いやがるヘルパーに無理にきで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ました。

オ 弓場さん宅の訪問を終えて、植田は、このまま居宅介護サービスが継続されると整理をしておりました。

(4) 同月5日(水)

ア⑧午前中、弓場さんから植田宛に電話があり、約2時間、みらいに対する苦情の話がありました。⑨概要は、みらいの辛抱が足りず、客のいうことをきこうとする姿勢がないので市が指導せよというものでした。⑩昨日の訪問時の終わり方と随分違っているのですが、阪南市としては話を聞くというスタンスで臨み、特に言及したことはありません。

イ⑩午後、泉南市から阪南市宛に電話があり、みらいから泉南市に、みらいのヘルパーで弓場さん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でした。電話対応をしたのは梶間、

⑪泉南市に、事業者対応をしていただいていることにお礼を述べた上で、対応について協議したいと申し入れました。

甲第41号
と相違する。

ウ 泉南市において⑫同市から2名、みらいから西之坊氏と奥永氏、阪南市から私、梶間及び植田、並びに田脇氏が参加してミーティングが

⑬

行われました。みらいからは、概要、従前から支援中に弓場さんが『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⑬12月5日に、弓場さん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、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ました。

エ その場では、みらいから弓場さんに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弓場さん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という発言をしました。④但し、田脇氏からは、阪南市から弓場さんに、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④第5号証と相違あり
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りました。別紙1証と相違する。
解約をするかどうかについては、阪南市からは何もコメントをしておりません。

(5) 同日6日（木）

ア⑮午前中、泉南市から阪南市梶間宛に電話があり、5日に泉南市が、弓場さんとの電話の中で、弓場さんに、みらいから、弓場さん宅へヘルパーが誰もいけないという連絡が入っていること、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でした。その電話の中では、弓場さんは、みらいから解約の連絡は入っていない趣旨を述べられたとの説明でした。加えて、同じ午前中に泉南市の方がみらいとの電話の中で聞いたのは、⑮5日みらいから弓場さんに電話を入れたが、途中で切られてしまって最後までお話ができていないように思われるとのことでした。すでに30日に決定済

イ 同じく午前中、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、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、弓場さん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、⑯訪問介護すこやかでの調整を考えているという説明がありました。④第41号証では、田脇氏原告が必配を調整している

ウ 同じく午前中、奥永氏から、みらいでは弓場さん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りまし

た。応対した梶間は、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をしています。

別紙 〇 証

1月31日

エ 同じく午前中、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、11月30日以降の経過を説明しています。そして、⑪ 阪南市として解約の判断には立ち入らず、解約された場合に、サービス提供が中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ます。

オ 同じく午前中、私からみらいに架電し、解約の説明に行くのであれば自分も同行する旨伝えました。

甲第41号証
市役所に集

カ 午後^⑬弓場さんから植田宛に電話があり、昨日（12月5日）みらいから、行けるヘルパーがいない、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りました。約1時間の電話で、⑭ 植田は、解約の理由を確認するという趣旨を伝えていました。

別紙 〇 証

5月31日

キ 午後3時半から午後7時半ころまで、私、田脇氏及び西之坊氏が弓場さん宅を訪問しました。⑯ 事前に三人で話す内容の打合せをしたということはありませんが、西之坊氏は、解約について説明をするであろうし、⑰ その後は、ケアマネジャーの田脇さんの方で、次どうするのかを説明されることになるという認識でした。西之坊氏が解約を伝え、私は西之坊氏には帰ってもらいました。この帰ってもらった行為について、私がみらいの解約を助長したかのように受け取られていると思っているのですが、私の意図は、無理といっている事業者を説得してもサービスは続かないだろう、それなら次の居宅介護サービスのことを考えるべきだというものでした。⑱ そこで、弓場さんには、みらいのことよりも今後の生活を考えて、次の事業所を探した方がいいだろうという趣旨の説明をしており、弓場さんから、次の事業所については入浴が出来る事業所を探して欲しいとの要望が出て、それを受けて田脇氏が探してみるとの話をしていました。

別紙 1 証

別紙 〇 証

5月30日

安田 副市長

ク 同月7日（金）

⑲ 午後、弓場さんから植田宛に電話がありました。みらいの解約はありえないという話と、私が、先にサービスの話をしようといって、西之坊氏を帰らせたのはおかしいとの話でした。

ケ 同月10日（月）

⑳ 田脇氏から、梶間宛に電話があり、弓場さんは解約を納得しておら

ず、私に騙されたと主張しているとの説明がありました。また、弓場さんから植田宛に電話があり、みらいを連れてこいという話でした。さらに、⁽²⁵⁾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弓場さんとのサービスの調整は、弓場さん自身が行っていて、田脇氏も、弓場さん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した。結果的には、すこやかという別の事業所が入っているようです。

以上