

<弓場秀昭様との経過>

①の文書を抹消し、⑥へ続く。

日付	経過
平成24年11月26日(月)	ご本人より南課長にみらいの対応についてTELあり。
平成24年11月30日(金)	西之坊、奥永サー責阪南市役所来所。南課長、梶間課長代理対応。 11/27(火)にご本人宅を和田・奥永サー責で訪問した時にヘルパーと直接やりとりがしたい時にはどうしたらよいのか、事業所の答えがほしいと言われ、その話の中で「裁判に訴えるぞ。」という発言があった。本人宅に入れるヘルパーがおらず、本人にサービス提供できないという申し出あり。その旨を伝えに行く時に中立の立場で阪南市にも入ってほしいとのこと。
平成24年12月4日(火) 14:00～19:00	ご本人宅を田脇CM、西之坊社長、奥永サー責、植田が訪問。 ・直接ヘルパーに電話を架けてほしいとの依頼に対して、みらいのルールは事務員が対応することになっているが、尿器を買ってほしいなど言い難いことは、時間に猶予をいただければ事務所に立ち寄った時にヘルパーから直接電話を架けることをみらいが了解。 ・中森さんが対応すると力が入るので、無言で電話を切らしてもらえないかもしれないが、誰からの電話かもわからないし、嘘も方便で中森さんには内緒にしよう。 ・ご本人にサービス提供できないという話は若干出たが他の話に変わり進展せず。
平成24年12月5日(水)	みらいからヘルパー派遣を継続できないと報告あり。 ご本人宅に訪問しているヘルパー全員で会議したところ、事業所と信頼関係を築けない中でヘルパー全員から、これ以上援助を続けられないという訴えがあり、これ以上継続して派遣することはできないと判断。(詳細な理由は別紙参照) 阪南市としても、派遣できる人材(ヘルパー)がいらない中で契約解除はやむを得ないと判断。ご本人への説明責任を果たすことと明日以降のサービスについて田脇CMと相談するよう指示。
平成24年12月6日(木) 15:30～19:30	ご本人宅を南課長、田脇CM、西之坊社長で訪問。 契約解除の理由(派遣できる人材(ヘルパー)がいらないこと)について西之坊社長より説明。翌日以降のサービス内容について相談。
平成24年12月13日(木) 15:00～20:00	南課長、植田、田脇CMがご本人宅を訪問。(田脇CMは17:00で退席) ご本人から、自分の名誉のために、たとえ1日だけでも入浴サービスに入ってください。失礼なことをしない、ありがとうと言いたいただけ、それで気持ちの区切りをつけて次に進みますとの依頼を受ける。
平成24年12月14日(金) 10:30～12:00	南課長、植田がみらいを訪問。西之坊社長、奥永サー責対応。 ご本人の意向を伝えしたが、他の事業所に引き継ぎできるのがいつになるかわからない中でヘルパーを派遣することは困難な様子。

平成24年12月17日(月)	みらいからTELあり。 12/14のヘルパー派遣の依頼について、ヘルパーを1回といえども派遣することは困難と断りの電話がある。ヘルパー派遣できない理由を改めてご本人に直接説明するよう伝える。
平成24年12月19日(水) 13:30～15:30	南課長、梶間課長代理、西之坊社長、奥永サー責、田脇CMがご本人宅を訪問。 契約解除の理由(派遣できる人材(ヘルパー)がいないことについての具体的な内容)について西之坊社長より説明。
平成24年12月21日(金) 17:00～21:30	南課長がご本人宅を訪問。 録音してある面談の記録データをご本人のパソコンに取り込む。

契約破棄理由

直接的には、買い物依頼のためヘルパー個人の携帯電話番号を教える件について、11月27日に事業者の方針としてそれはできないことを説明したが、「障害者に対して誠意がない対応なら、法的な手段を考える」と言われたこと自体、この時点でご本人と事業者との信頼関係が破たんしていると判断しました。12月4日に市職員同行で訪問説明したが、その時のやり取りが耳に入り、翌12月5日ヘルパー4人全員から今後信頼関係が破たんしている世帯には行けないと、ヘルパー4人全員からこれ以上援助を続けられないという訴えがあり、派遣できるヘルパーがいなくなったことで、責任を持ってヘルパー派遣を続けることができなくなった。

1年半の関わりの中で、信頼関係が破たんするまでの経緯として、

- ①本年2月にヘルパー派遣時間(1時間半)中、人権無視・人格否定・女性蔑視の暴言が続いた。当該ヘルパーは事業所に戻ってから非常にショックを受け泣き続けた。この件は他のヘルパーにも同様にご本人の事業所に対する信頼関係への不安を抱かせた。
- ②ご本人の気に入らないヘルパーに「もう来るな」と言って、これまで6人のヘルパーが交代になった。時により、初めて対面するなり断られたヘルパーもあり、事業者としては誠意をもって、ヘルパー調整にあたっていた。その後も派遣時に人権無視・人格否定・女性蔑視の発言があり、ヘルパーはいつ暴言になるのか不安なまま派遣されていた。今回ご本人の意向に沿うヘルパーは事業所には他にはいない。
- ③ご本人の意向に沿わなかったことで、特定のサービス提供責任者への不信感が大きく、電話の応対すらも拒否されていることで、派遣調整に支障をきたしている。
- ④一回電話をいただくとお話しはなかなか切れず、時間がかかり、通常業務や他利用者からの連絡に支障を及ぼす。

市の見解

法的には、訪問介護に関する基準では次のとおりとなっている。

- ◎「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」(指定基準)

第9条 指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。

◎「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について」(解釈通知)

(2) 提供拒否の禁止

居宅基準第9条は、指定訪問介護事業者は、原則として、利用申込に対しては応じなければならないことを規定したものであり、特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものである。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、①当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、③その他利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難な場合である。

一方、介護保険サービスの利用には、利用者は原則として事業者との契約に基づいて介護サービスを受けることから、契約書で契約の解約についても記載している。

(有限会社ホームヘルプサービスみらい契約書参照)

<保険者としての見解>

介護保険は、利用者の生活を守るための制度であり、利用者本位で対応すべきである。しかしながら、利用者と事業所の関係は契約で成り立っており、立場は対等である。事業所は、それぞれがトラブルを避けるためにいろいろ取り決めをしている。利用者は、それが気に入らなければ、他の事業所を探し契約することができる。事業所のやり方を含め、両者合意の上での契約である。

阪南市（保険者）は、利用者と事業所の間にあっては中立の立場ではあるものの、第一に利用者の生活を守ることを目的としており、みらいの一方的な解約を即認めたわけではない。本来次の事業所が見つかるまでサービス提供を求めるところであるが、みらいがご本人の意向に沿うよう努力してきた経過を聴取し、ヘルパーが退職することまで考えている中で、これ以上ヘルパー派遣を継続することは困難であるという事業所の判断は、やむを得ないと判断した。

ご本人様には、別の事業所もサービスに入っており、当面その事業所に対応していただくこと、さらに保険者としては地域包括支援センターも交えて、ケアマネジャーとともに新たに他の事業所を探すことで、ご本人様の生活を守れると判断した。

今後について

①市の対応について

本件のように、事業者から事前申出期間がない契約解除という事例は初めてなので、あくまでも市は中立の立場で関与するように努め、なおかつ利用者に対し、精神的なダメージを与えないよう、また今後の生活に支障を及ぼさないように、ケアマネジャーも含めて調整し後任事業者の調整を促してきた。

市としては「精神的なダメージを与えないよう、また今後の生活に支障を及ぼさないよう」といった点を配慮しての説明内容だったこともあり、本人には「なぜ自分が不信行為をしているのか」理解がなかなかしてもらえなかった。

一方事業者にとっては、従事するヘルパーの立場を守るために、携帯番号等従事者の個人情報提供拒否や、人権無視・人格否定・女性蔑視の発言に対しては、遺憾の意を示すこととしてきたので、その事業者の意向やケアマネジャー等関係者の考えを聴取し、連絡調整してきた。

今後におきましても、中立の立場をとりつつ、介護保険法の趣旨に沿い、事業者には、双方納得した形で契約終了し、ケアマネジャー等に後任事業者への派遣調整がスムーズに行えるよう地域包括支援センターとも連携して支援していきます。

②市民に対しての対応

これまでも、市は苦情相談窓口として利用者からのさまざまな苦情に応じてきました。また、介護相談員も通所介護や特別養護老人ホームなどに派遣し、なかなか言いにくい利用者の思いを事業者へ伝える役割を果たしています。

介護サービスは心身の機能が衰えた高齢者を主に対象としており、しかも、介護の仕方ひとつで生命に影響を与える可能性や、利用者のプライバシーに深く立ち入り、自尊心や羞恥心を傷つけやすい特質を持っていることから、介護保険サービスの契約をめぐるのは、さまざまなトラブルが発生していることも承知しており、今後も市は利用者からの苦情窓口として、利用者からの様々な苦情に対応し、事業者に事情聴取し助言しながら、双方合意の上で解決できるように連絡調整していきます。

③事業者に対して

これまでも「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」(指定基準)等はじめ法令に基づき、事業者に助言指導してきました。今後も引き続き、市内の各事業者に指導していくとともに、事業者が対応に苦慮する利用者への相談についても市として助言し、また地域包括支援センターと連携していきます。

④ケアマネジャーに対して

これまでも、ケアマネジャーからの利用者支援に関する相談に応じてきました。これからも、さまざまな生活状況により、サービス調整が困難な利用者についての支援については、地域包括支援センターがケアマネジャー支援として、連携協力していきます。