

12月3日～6日のこと

- 12月3日 ◎課内で協議(南課長、梶間、植田、地域包括支援センター2名)
 ・11/27(火)にサービス提供責任者がご本人宅を家庭訪問して事業所の方針を説明したが納得されず「裁判所」という言葉を出されたことやこれまでのご本人の発言や態度からヘルパーが嫌がっているということだけでは、事業所からの契約解除の理由としては弱い。
 ・契約解除については、事業者から理由を説明すべき。
 ・契約は利用者と事業所の話なので、契約解消の話には行政は入らず、ヘルパーとの直接的な連絡方法についての苦情への対応として中立的な立場で苦情処理担当が立ち会う。

◎植田がみらい奥永氏に電話

契約解消の話には行政は入らず、苦情への対応として中立的な立場で植田が明日同席すると伝える。

- 12月4日 ◎植田がご本人宅訪問。田脇ケアマネ、みらい西ノ坊社長・奥永氏とともに面談(14時～19時)
 (面談時間中にヘルパーが生活援助で訪問。)
 ①みらいは3名のサービス担当責任者が利用者全員に関わるため、中森氏を外して考えることは組織としてできない。中森氏をご本人が受け入れなければ支援できないので、事業所のやり方をご理解いただき、事業所への信頼がないと今後のサービス提供はできないと説明。
 ・この話は出るも、以下の②③④の話に変わり進展せず。
 ②ご本人からの年に1回位ぐらいどうしても必要な時にヘルパーと直接電話できないのか?という質問。
 ・時間の約束はできないが、ヘルパーが事務所に立ち寄る時に直接ご本人に電話することは可能。
 ・業務に支障が出るので長電話にならないようにしてほしい。
 ③事務所に電話し中森氏が出ると嫌だから、中森氏が出たら無言で切るが了承してほしいとご本人から依頼。
 ・中森氏が電話対応したら無言で切ることは了解する。
 ・今は無理でも中森氏と仲良くする方向で考えてほしい。
 ④以前にご本人から「障害のある人を簡単に切り捨てるような事業所なら裁判する」という意味のことを言われ、ヘルパーが不安になっている。これまでそんなことをする人ではないと説得してきたが、今は事業所との信頼関係が揺らいでいるので説得することが難しいというみらいの発言。
 ・ご本人から「嫌がってるヘルパーに無理に来てもらうことはできないので、そんな時は自分も反省するので、言ってほしい。」と話される。

・面談終了後、ご自宅駐車場付近で、

みらいから、「訪問や電話などの対応が長時間となるのが、業務の支障になるため、市からご本人に時間を守るよう話してほしい」と依頼される。

- 12月5日 ◎梶間が泉南市野口氏に電話。(9時台)
 ・梶間より、阪南市民のことで事業者の相談に応じてもらっていることに対しお礼を述べ、昨日の面談について報告。
 ①契約解除の話は進展せず。
 ②面談中の端々の発言から、みらい側の契約解除の意向は変わらないが、「連絡方法」など派遣継続のための話し合いとなった。
 ・野口氏から、みらいから相談を受けており、昨日ご本人宅に訪問することも聞いている。事業所とご本人との関係がぎりぎり、事業者側はとにかくしんどいと思っており、みらいの契約解除の意向が変わらないのは確かであろうと聴取。
 ・ご本人からも泉南市野口氏に電話があるとのこと。
 ◎梶間不在中にみらいから電話あり。(16:29頃)他の職員が受け、「解約の件で連絡あり」とのメモあり。

◎梶間がみらいに電話(17時頃)

＜西之坊社長から以下のことを聴取。＞

- ・本日午後に、ご本人の担当ヘルパー全員で会議をしてほしいと連絡があり、集まった。
- ・昨日の面談時間帯にヘルパーが訪問中で話し合い内容が耳に入り、会議の中で担当ヘルパー達から「事業所との信頼関係が破たんしている世帯に今後これ以上援助できない。」「信頼関係がない中で訪問すると非難ばかりとなり介護できない。」「継続してサービスに入るなら辞めたい。」との意見があった。、ご本人の担当ヘルパー全員から、「もうこれ以上援助を続けられない。」との訴えがあり、西之坊社長も説得できなかった。ご本人宅には他のヘルパーも誰も行けないので、明日からのヘルパー派遣ができない。

※梶間より、昨日の話は、とりあえず継続方向の話し合いだったのでは、と抗議したが、「説得したが、派遣できるヘルパーがいなくなり、事業者として責任を持ってヘルパー派遣を続けることができなかった。」と話されるばかりだった。

12月6日

◎泉南市野口氏から梶間に電話(9時台)

- ・泉南市に昨日みらいから解約について連絡があった。
- ・たまたま野口氏からご本人に電話することになっていたので、「みらいさんからの連絡で、ヘルパーが行けない」旨を伝えた。ご本人は、みらいからは聞いていなかったようで、「昨日も話したのにみらいが突然断るのがわからない」と混乱していたようだった。
- ・今朝もみらいから野口氏に連絡があり、ご本人に連絡したが怒りもあり途中で電話が切れてしまったとのことだった。野口氏から、「申し訳ないことを伝えることと説明責任を最終まで果たすように」みらいに指導したとのこと。
- ・今後のヘルパーの調整について野口氏も心配していたので、梶間より「田脇ケアマネに確認する」と伝える。

◎梶間から田脇ケアマネに電話(10時台)

- ・田脇ケアマネは、9時頃～10時頃まで直接みらいに行き、次の事業所を見つけるまで派遣を継続してほしいと依頼したが、「ご本人宅に入れるヘルパーの人材がいなくなったので無理」との一点張りだった。今はすこやか等にヘルパー派遣の調整をしている。急なことだったので、ご本人の生活が心配とのこと。

◎みらい奥永氏より電話(11時台)

- ・本日みらい奥永氏が泉南市役所に行き、「激怒されることがわかっているので怖くて、とても事業者が訪問できない。」と相談した。野口氏より、「電話だけでの解約はだめなので、必ず説明責任を果たしてほしい。激怒されることもあるので、男性の関係者、田脇さんや南課長について行ってもらったら。」とのアドバイスがあったとのこと。
- ・解約の説明責任は事業所にあること、説明は西之坊社長が行くべきだと、指導する。

◎梶間から野口氏に電話(11時台)

- ・みらい奥永氏の電話内容の確認。
- ・「南課長が訪問する旨は泉南市側が事業者に指導したのか？」と確認したら、野口氏は「あくまでも提案ですが、田脇ケアマネや南課長に同行するよう依頼したらどうか」とアドバイスしたとのこと。
- ・野口氏は「必ず事業者から説明責任は果たしてほしい」と指導したが、奥永氏は「とても怖くて事業者が訪問できない。」と言うので、田脇ケアマネや南課長の同行を提案したとのこと。
- ・野口氏は「この話を女性だけで行くと、ご本人が激怒されたり、暴言が出たりするので、説明責任が果たせないし、当然納得してくれない。今後の話をするのも踏まえて、南課長も行ったらどうか？泉南市の数内課長ならとっくに行ってます。急速の解約で今日からヘルパーが来ないのに、南課長が行かないといけないでしょ。」と不快感を出しながら言われたので、梶間も「問題認識はしています。」と厳しい声で伝えた。

◎西之坊社長が阪南市役所に来所(午後)

- ・南課長は、事業者側からの即日解約について、西之坊社長を呼び面談。
- ・説明責任を果たさないと社会通念上許されないと、西ノ坊社長は十分承知しており、南課長も同行することになる。
- ・西之坊社長から即日解約に至った理由と、ご本人への説明をどのように行うのかを聞く。
- ・派遣できる人材がいないうち、仮に命令でヘルパーを無理に訪問させた場合、事故やトラブルがあったら、市や雇用主の責任が問われかねないので、やむを得ないと判断する。
- ・田脇ケアマネには明日以降のサービスを調整してもらうように依頼したいとのこと。