

③ ホームヘルプサービス「みらい」の契約即時解除を認めた理由と
今後の対応について

阪南市健康部介護保険課

1 「みらい」からの報告に対しての阪南市の判断について

今回の件では、第一に利用者の生活を守ることが最優先であるにもかかわらず、弓場様には大変なご迷惑をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。利用者の生活を支える事業者に対して日頃から相談指導を強化し、後方支援体制を整備していれば、今回のような契約即時解除に至る前に、十分な話し合いと余裕をもった事前予告期間を置くことが出来たのではと考えております。

利用者の同意なしに契約即時解除を行うことは、利用者が次の事業者と契約を結ぶまでの間、日常生活に大きな支障をきたします。今回、阪南市としても当然に契約書どおり1ヶ月間の猶予期間を設けた解除を指導すべきでありましたが、「みらい」側において、既に派遣できるヘルパーがいなくなり、1ヶ月の猶予期間を設定できない状況に陥ったとのことでしたので、当該事業所側の決断の正否よりも、契約即時解除を認めざるを得ませんでした。ただし、ご本人様には別の事業所からもヘルパーが訪問しており、当面は、当該事業所に対応していただくことにより、ご本人様の生活は守れるものと考え、「みらい」以外の事業所でのサービス提供の継続を優先した方が良いと判断しました。

2 今後の阪南市の取組みについて

今後、阪南市としては、地域包括支援センターも交え、ケアマネジャーとともに、利用者様へのより良い支援方法を考え、また、利用者様と事業所との間に入って連絡調整を行い、さらには、阪南市で定期的に行っている「阪南市ケアマネジャー連絡会」や「阪南市事業者連絡会」で研修会を開催するなどにより、事業者に対する後方支援を強化することで、今回のような事業者からの一方的な契約即時解除といった利用者様の生活を脅かす事態を起こさないようにいたします。

また、今後も阪南市は利用者様からの様々なご相談に対応し、また、事業者には事情聴取を行い、助言しながら、双方合意のうえで解決できるよう連絡調整いたします。

3 結び

今回は、ご迷惑をおかけいたしまして本当に申し訳ありませんでした。弓場様におかれましても、阪南市や関係諸団体、力を合わせて今回のような事が起こらないよう鋭意努力改善いたしてまいりますので、どうぞお気付きの点は何なりとお申し付けいただき、今後とも介護保険行政にご協力いただきます様、心よりお願い申し上げます。

阪南市長 福山敏博様

介護事業者「みらい」の訪問介護サービス契約不履行及び阪南市の対応への質問状

2013年2月8日

阪南市桃の木台6丁目18-12 弓場秀昭

1. 2012年12月27日に阪南市が作成し、弓場へ提出した解約に関する書類の3ページの訪問介護に関する基準の介護第9条の法的見解で大阪府は、「門前払い禁止の条項であり、既契約者でしかも本月のサービスを受けている利用者に対して、こんな基準を出してくる事自体ナンセンスで頓珍漢な筋違いの話で、阪南市の意図が分からない」と阪南市の介護第9条の解釈を一蹴しているが、阪南市は①、③に当たりみらいの行為は契約不履行ではないと主張している。これは明らかに介護保険法を捻じ曲げ、その上に拙劣な指定基準解釈を立てて、介護保険課がみらいの契約不履行を正当化する為の詭弁以外何物でも無かった。後日梶間氏は阪南市の主張は間違いであって、介護事業者みらいの今回取った行為は明らかに「契約の不履行」であったと認めているが、①2012年12月6日以降介護事業者みらいが取った行為は、明らかな「訪問介護サービス契約の不履行」である。と文書で提出されたし。
 2. 今回の介護事業者みらいの即解約即実行は、専門家も指摘通り明らかな意図的契約不履行であり、許し難い行為にも拘らず、阪南市は、12月5日の11時30分から13時40分迄のサービスを最後に、予定されていた12月の介護サービスを一瞬にして反故にし、障害者の生活を破壊した介護事業会社みらいの蛮行に組し、逆にみらいの契約不履行を後押しした。時系列に12月6日には「突然、事業者の全員が行きたくなくて、派遣できなくなった」、次に12月13日「全員ではなく、現担当人員全4名が行きたくなくなった」、同日「弓場宅へ入るには身に危険を感じるという話を聞いてしまったので、やむを得ずみらいを認めた」12月22日「ヘルパー達が行きたくないと言ったので、無い袖は振れないで仕方ない」とみらいの契約不履行を二転三転させながら詭弁で弄しみらいの不履行を正当化してきた。(みらいの解約理由は30日以来時系列に変化していた)、梶間氏は梶間氏自ら27日作成の資料では、一方的にみらいのデタラメな主張を鵜呑みにし、違う理由で弓場氏の発言した「裁判に訴えるぞという言葉で継続しがたい不信行為により」解約に至ったもので、みらいは契約不履行ではないと主張していた。なお後段記述の1.の介護保険の基準や、2.解約不履行について、後日2013年1月17日に全て誤りを認めていた。
- また一番分かっているのに、今でも阪南市介護保険課課長南氏は契約不履行ではないとごり押しで言い張るのか。それとも撤回して、正式にみらいは契約不履行であったと認めるのか文書で提出されたし。



3. 指定居宅サービス事業者等の義務：介護保険法第5章に

- ① 指定事業者は要介護者の人格を尊重しなければならない。
- ② 介護事業者は介護保険法、又は同法に基づく命令（政令及び命令）を遵守しなければならない。
- ③ 指定事業者は、要介護会社のため忠実にその職務を遂行しなければならない。
- ④ 指定業者は、上記に規定する義務の履行が確保されるよう、業務管理体制を整備しなければならない。

とあるが阪南市は2012年12月27日作成の書類において、阪南市は介護保険法の精神及び義務を蔑ろにして逆に、恣意的に障害者である弓場を陥れる為誹謗中傷を浴びせ、介護事業者みらいと共謀し障害者を攻撃し、結果的に介護事業会社の意図通りにあり得ない事前告知なしの即サービス契約解除という蛮行を支え、併せて人権侵害、侮辱、名誉棄損の限りを尽くした。介護事業者みらいは、障害者生活にとって必要不可欠の介護サービスを突然一方的に放棄し、障害者及び障害者側ケアマネージャーに有無を言わずに、介護サービスの契約不履行を強行し障害者を危険な環境にさらした。

運よく、重大事故には繋がらなかったとはいえ、今回の介護会社の取った行動は、あまりにも無慈悲で、無謀千万で、どこにもあってはならない事で、厳しく批判され断じて許されるものではない。介護事業同業者からも到底認められないものであると、厳しく責任を問われるべきである。

- A. 阪南市は、今回介護会社みらいが起こした、阪南市介護保険課と泉南市職員を巻き込んだ障害者に対するテロ行為とも言えるかつて経験した事のない「事前告知なしの即サービス契約解除」の故意による蛮行は、介護事業者としては、厳しく非難されるべきものであり、いかなる理由も許されない行為であり、絶対にやってはならない行動である。また、今回の蛮行を正当化する為、目的のためなら手段を択ばずで、実行するために障害者を中傷誹謗で陥れ、完膚なきまで攻撃した。

阪南市は今般のみらいの取った行動は、卑怯であり介護会社としてあるまじき行動であり、許されないもので非難されるべきであると認めるか。今回の取った行動は指定居宅サービス事業者等の義務：介護保険法第5章に照らしてもあるべき介護会社としての値打ちがないと認めるか。文書で提出されたし。

- B. 阪南市は、この指定居宅サービス事業者等の義務：介護保険法第5章を認識していれば、介護事業者に理不尽な解約をさせずに正しい方向に指導で来ていた筈である。介護保険課は認識していたのか。それとも知っていて実行させたのか。

それとも、平成24年12月27日阪南市作成提出済みの書類6ページ8行目に書かれていた様に、弓場は介護保険法第5章に値しない障害者であったのか。文書で提

出されたし。

- C. たとえ介護事業者が阪南市介護保険課への事前相談する機会を持ったとしても、阪南市ではかつて経験した事のない様なあり得ない解約を、まさかという不意の一瞬の隙について、まし討ちの様な介護保険課や阪南市の障害者に対するテロ行為ともいえる、非難されるべき行動を取った。

みらいは即解約告知、即実行による介護サービス不履行により、障害者の生活支障、日々不安、中傷誹謗による精神的苦痛の損害を与えた事とまた介護の精神を踏みにじり、障害者を置き去りにし、解約目的執行のために、地元泉南市介護保険課を利用し巻き込み、阪南市の介護保険課を惑わせ、混乱させたことは断じて許されるものではない。厳しく責任を問われるものである。

それ故阪南市は介護保険事業に対する信用失墜と阪南市市民及び障害者への介護事業に対する不安を惹起した行為により、介護会社みらいに対して、指定居宅サービス事業者等の義務：介護保険法違反で無期限に阪南市における介護事業者としての業務を停止し広報により告知されたし。文書で提出されたし。

- D. 大阪府へ指定居宅サービス事業者等の義務：介護保険法、第5章義務違反で、みらいの介護事業者指定の取り消し処分に告発すべきであるが、どうか。

文書で提出されたし。

- E. 阪南市は、悪意による意図的中傷誹謗による「激怒すれば何をするかわからないという」障害者への差別と障害者達への差別意識増長による人権侵害で介護事業者みらいを「人権擁護委員会」に告発されたし、文書による回答を求める。

4. 2012年12月13日及び22日に南課長は、「こんなあり得ない解約をする会社は、阪南市も介護会社とは認めていません。あり得ないです。弓場さんのためにこんなデタラメな会社は早く諦めて、もっといい会社を探して欲しかっただけです。ほっときましょう。植田とも話していたんです。」と言った。このくだりは南氏も覚えている筈である。この言質は真実か、嘘であったのか。文書で説明されたし。

5. ①改めて弓場への名誉回復のため、阪南市がみらいから受けていた弓場本人への情報をみらいが言った通りの言葉で全て提出されたし。

梶間氏が平成24年12月27日作成の文書では二度と見たくもない汚い言葉で中傷誹謗し、胸が悪くなるようなグロテスクな文章を書いていたが、梶間氏や植田氏や、南氏が聞いた事を全て網羅して文書で提出し直接弓場本人に説明されたし。

②阪南市は2012年12月27日作成の書類において弓場を一方的に批判、あり得ない攻撃を続け、挙句の果て障害者を愚弄した。草竹部長は、人格攻撃とか、女性蔑視と相応しくない言葉が使用されていたので、廃棄したと言っていたが、それ以外は正しか

ったのか。どことどこが正しく、どことどこが間違っていたのか、改めて文書にて解答されたし。弓場に対してあまりにもひどい文書であったが、正式に何も言明されていない。文書にて解答されたし。

③また、平成 24 年 12 月 27 日並びに 25 年 1 月初旬介護保険課発行の「契約即時解除を認めた理由」文書では介護会社みらいの取った事前告知無しの即契約解除は、介護サービス契約不履行ではないと書いているが、契約不履行ではないのか。また、またみらいに対して取った阪南市の判断、態度は間違いでなかったと書いていたが、正しかったのか。今回のみらいの行った行為は明らかに、「契約の不履行」である。
文章による回答を求む。

6. 1. 阪南市は、利用者と事業者の間に有っては中立であると、書いているが、今回のあり得ない解約は、特に南課長が泉南市や介護事業者に対するいい顔をする為に、拙速で稚拙な判断により本来守るべき市民障害者やケアマネージャーの意見を無視し好きなように一ヶ月間も封殺、翻弄しながら、逆に使命や覚悟、最低のモラルすら持ち合わせていない拙劣な介護会社の言いなりになってしまい、悪意で結託したものではないにしろ、結果的には自治体としての福祉の命題を忘れ、長期間単身者障害者の精神的苦痛、断続出来ない生活に支障をきたせ、不安に落としいれた。特に介護保険課長の南氏は市民障害者を守れない資質をあからさまに露呈したのみならず、反省の色も無いばかりでなく、福祉に携わる使命感すら持ち合わせていない。手練手管でゲームを遊んでいただけである。厳しく批判されるべきである。

一寸の虫にも 5 分の魂。障害者にも尊厳がある。酷すぎる。あり得ない。どうしてこんな仕打ちを受けなければならないのか。

- ① 初めから即解約の実行を今回は半端ではないとみらいが表明しているのに、なぜ回避する行動を取らなかったのか。
- ② なぜ、みらい側の一方的な主張を聞いて、何故弓場側の主張を聞かなかったのか
- ③ どうして何度も原状復帰させる機会があったのにしなかったのか
- ④ どうして「解約は預かり」と詭弁で最後までみらいの片をもって阪南市民を無視したのか
- ⑤ 阪南市のやり方はおかしいと思わなかったのか、全員何も考えなかったのか
- ⑥ 弓場や多脇氏の尊厳は無いのか
- ⑦ 中立や平等という概念をどう思っているのか
- ⑧ 障害者に尊厳は無いのか。今回の阪南市の行動は明らかに尊厳を踏みにじっているが、介護保険課にはおかしいと言える人はいないのか
- ⑨ 自分たちの身内で単身の障害者が一人住まいでこんな事をされたらどう思うか。
介護保険課職員全員に尋ねたい。一方的に無視されてこんなことをされて、動けなくて役場にも行けず悔しい思いで 2 ケ月弄ばれたらどう思うか。

以上どのように考えているか。文書で説明されたし。

2. 阪南市は、今回の事を通じて自治体として市民特に自立出来ない障害者生活を守るという本分を執行するための体制作りをお願いしたい。

介護センターの利用や、仕方がなかったとかいう、紋切り型の言葉や当たり障りのない意味不明な説明ではなく、血の通った生きた言葉で「今回は、どこが一番問題であったのか、何故こんな結果になってしまったのか、どうして引き返すことが出来なかったのか、職員の意識、態度、行動は正しかったのか。システム、マネージメント、内部牽制の制度、機能は、真のフォローは、身内の「支援センターの言葉を使えば魔法のトンがり帽子ように全て解決できる万能薬をあみ出さない」で、真摯に真剣に問題点をあぶり出して、大阪府からの指定居宅サービス事業者の指定・指導等権限を市町村への移譲に合わせて真剣に考えて考察されたし。対応内容を提出されたし。

7. 今回阪南市は、特に南課長や植田氏は12月5日の即解約後、即実行のあり得ない介護会社に値しない破廉恥な行為を、予め前月の11月30日に知りながら、すぐに撤回するよう指示すべきであったにも拘わらず、かつてあり得なかった介護会社による単身障害者を突然露頭に放り出す蛮行を結果的に共謀して、介護会社の横暴を許してしまった。何度も阪南市の障害者を守るため、生活の原状復帰を回復する機会があったのに、逆にあり得ない破廉恥な行為で横着な介護会社を守り、障害者やサポートしたいケアマネジャーのお願いにも聞く耳持たずの行動で、一ヶ月近く、守るべき市民を苦しめた。その上、介護保険法の精神を踏みにじり、不埒な介護会社の一歩的な言い分を鵜呑みして、また阪南市の愚行を正当化する為、障害者に濡れ衣を着せて、誹謗中傷を浴びせ、これでもかと愚弄、翻弄させながら、障害者を侮辱し続けた。挙句の果ては、障害者が何度もまともな生活の原状復帰を懇願するにも拘わらず、逆にこんな仕打ちを受けても、それは障害者身から出たさびであると云う凌辱の限りを尽くした。障害者をずたずたに切り裂いた。2ヶ月間以上苦しめ続けた。挙句の果ては、自らの不信行為すら理解出来ず、障害者のため説明するのに苦労したと、これ以上ない人権侵害、差別で人間の尊厳を蹂躪した。そして、詭弁でうその解約理由を作って、契約不履行ではないと、横車を押しながら、阪南市、介護会社を正当化し続けた。こんな痴態は前代未聞のどこにもないはずである。それなのに未だ本当に反省してくれているか、疑問である。特に南課長は相変わらず「べろ」を出すだけで本当に障害者の気持ちを逆撫でし愚弄し苦しめ続けている。障害者を辱めるのが楽しんでいるようで人の道から外れている。いつまでも悔しすぎて眠れない。彼に弄ばれた日々が頭から離れない。どうしてくれるか。彼には謙虚や真摯や誠意は無いのか。

南課長への質問。

1. 南氏は、利用者と事業者の間に有っては中立であると言っているが、何故南氏は、30日にみらいが「半端ではない、即解約即実行とあり得ない解約を聞いておきながら、何故多脇ケアマネジャーに打診しなかったのか。①何故一方的な未来からの言い分を鵜呑みにして、多脇氏に伝えなかったのか。②その場でどうしてその場で許しませんと言わなかったのか。また③どうすれば障害者を2か月も弄べるのか。④12月6日に何故、あんな破廉恥な解約式ができるのか。社会の先輩達を弄べるのか、障害者やお人好しの人なら、何をしてもいいのか。人間性を疑うが⑤弓場への差別か。みらいへの情実か。弓場はされても仕方ないと思っていたか⑥市民を守る自治体の職員が、どうしたら障害者を弄べるのか⑦一ヶ月間も好きなだけ弄びながら、良心が痛まないのか⑦どうしたらそこまで非情になれるのか教えてほしい。⑧2ヶ月も弄んできたのにまだ物足りないのか。文書で回答求む。

以上、質問した内容については平成25年2月28日迄に文書にて回答をお願いする。

阪市ま第 219 号

平成25年2月28日

弓場秀昭 様

阪南市長 福 山 敏 博

質問状について（回答）

前略 平素は当市の行政にご協力いただきましてありがとうございます。
この度は2月8日付でご質問の書面をいただいております、当市の立場で次の通りご連絡させていただきます。

まず、今回の書面を拝見致しますと、一連の訪問介護サービスの中で貴殿が大変心を痛めてこられたことが分かり、心中お察し申し上げます。今回書面をいただくまでにも、担当課において幾度となくお宅にお邪魔させていただき、ご対応させていただいて参りましたが、意を尽くしていなかったことを残念に思いますとともに、教訓をいただいた思いです。より適切な対応はということであったかということは今後関係部と議論して参る所存です。以下には、ご質問の趣旨を整理させていただいた上個別にご連絡申し上げますが、当市といたしましては、なによりも、有限会社ホームヘルプサービスみらい（以下「みらい」といいます。）との関係もさることながら、次の事業所を早急に探して貴殿に対する訪問介護サービスの提供を継続することに腐心しておりましたことをお伝えさせていただきたいと存じます。

さて、書面の1と2（5の③も同じご趣旨と理解しております。）では、みらいが、貴殿との訪問介護サービス契約（以下「本契約」といいます。）の即時解約を行ったことが、同契約の不履行に該当するかどうかについて当市の判断をご質問いただいているものと理解しております。この点、担当課において、本契約の中に事業者から行う解約措置に関する条項があつて、即時解約を行う場合として「利用者またはその家族などが事業者や従業員に対して、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合」が掲げられているけれども、これに該当するのかどうか疑問をもっているという趣旨で発言をしたことがございます。もとより、当市は、貴殿とみらいとの契約の内容について判断する立場ではございませんが、担当課としては、即時解約については疑義があるけれども、何よりも、次の事業所を早急に探して貴殿へのサービスが間断なく続くようにすることが重要であるというのが基本姿

勢でございまして、担当課と貴殿との一連の対話の中で、契約不履行になるようにも思えるが、みらいとの間で解約が正当か正当でないかを明らかにすることもさることながら、次の事業所を早急に探しましょうということをお伝えすることに腐心していたものです。具体的な発言内容は、端的に不履行に該当するとの考えをお伝えしたと受け取られるものであったかも知れません。これは意を尽くしていなかったと思うところです。以上のような経緯をご説明させていただきます。

次いで、3では、全体としてみらいに対する一定の告知や告発等の対応を求めておられると理解しておりますが、そのような御意見をいただいたことは受け止め、行政の対応として何が適切かを今後関係部で議論して参りたいと考えておりますことをお伝えさせていただきます。

4では担当者の発言内容に言及しておられます。具体的な発言内容は完全に再現できず真実か嘘かという問いにはお答え致しかねますが、担当者の真意は、先ほども申し上げましたとおり、みらいとの関係のことよりも、次の事業所を早急に探して貴殿への訪問介護サービスを継続することの方が重要だという基本姿勢をお伝えすることであったということはご理解いただきたいと存じます。

5の①②は、当市とみらいとのやりとりの記録に関してご質問いただいていると理解しておりますが、みらいから聞いた内容自体は正しく把握されていると考えているところです。そして、その記載に基づいた場合の担当課の意見が記載されていたということになりまして、もとよりみらいから聞いた内容に基づくものですから、貴殿のご主張やご認識が反映されているわけではありませんし、また、当市がみらいの主張や認識のみが正しいと認識しているわけでもありませんので、この点をご理解いただきますようお願い致します。

6と7は、貴殿のお気持ちが伝わる部分としてお読みさせていただきました。当市の中では、当市なりにいくつか問題意識として抽出して議論をしてまいりたいと存じます。

最後になりましたが、当市は、市民の皆様が気持ちよくお過ごしいただけるよう行政サービスの提供に努めるべきことを改めて認識した次第です。今回示唆に富むご指摘をいただいたところがあると考えておりまして、今後の行政サービスの充実に活かして参りたいと存じます。ありがとうございました。

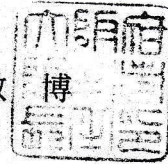
草々

阪介保 第122号

平成26年5月7日

弓場秀昭 様

阪南市長 福 山 敏 博



質問状についての回答書の訂正について

先日は、お時間をとっていただき、また、詳細にこれまでの経過をお聞かせいただきありがとうございました。

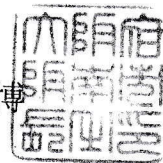
さて、昨年2月、質問状による回答書の提出後に、田協ケアマネ作成の17頁に及ぶ反論文等を拝見させていただきました。この内容から、当時の介護保険課は、事業所（みらい）側の一方的な言い分のみしか聞き取りを行わず、当該事業所の即時解約の申し出を承認したことは、誠に拙速であり誤った判断でありました。

つきましては、平成25年2月28日付け、阪市ま第219号「質問状について（回答）」中において、「即時解約については疑義があるけれども、」と記載いたしましたが、これを削除、訂正するとともにご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。

阪介保 第234号
平成26年7月4日

阪南市桃の木台 6-18-12
弓場 秀昭 様

阪南市長 福 山 敏 博



阪南市職員の民間契約への介入について

平成24年12月5日に「介護事業者みらい」が弓場様の介護サービス契約を突然に破棄したことについて、当時の阪南市介護保険課長、課長代理及び主査の3名は、みらいの一方的な解約理由に基づき、翌6日にこの契約解除に介入しました。本来ならば介護保険課長は、民間同士の契約行為であるため、当事者同士で解決を図るよう指導のみをすべきでありました。

このことにより、弓場様の尊厳や名誉を傷つけてしまい深くお詫び申し上げます。

以上のことから、阪南市としては、介護保険課長をはじめ関係職員のとった行為について、ヒアリング等の実態調査を行い、特に当時所属長であった介護保険課長においては、公共の利益のために勤務する者としては不適切であり、民間同士の契約への介入についての認識が欠如していたと言わざるを得ません。

よって、管理監督の立場にあった介護保険課長及び課長代理の2名について、介護保険課長は訓告、課長代理は口頭注意の処分をいたしました。

今後、関係職員には全体の奉仕者としての自覚とその責任の重さを再認識させ、阪南市として二度とこのような事態を起こしてはならず、再発防止に努めることと、これまでご指摘をいただいた市の関係文書の廃棄を確約いたします。