

from

VoL.9

日本看護学校協議会共済会

発行日 ● 2010年2月28日

発行所 ● 一般社団法人日本看護学校協議会共済会

発行者 ● 山田 里津

編集者 ● 鶴見 美智恵

共済会

特別寄稿

教育現場における クレーム処理について

インテグラル法律事務所
■弁護士 兼川真紀

目次

1.はじめに	
2.クレームとは何か	
(1) 正当な主張とクレーム	p2
(2) クレームの背景	p2
(3) 教育現場の負担感	p2
(4) クレームはチャンス	p3
(5) クレーマーとは	p3
3.クレーム処理の流れ	p3
1.対応の心構え	p3
(1) 対応のスタンス	p3
(2) 対応の心構え(まとめ)	p4
2.初期対応	p4
(1) 相手の話をよく聴く	p4
(ア) よく聴く=傾聴	p4
(イ) 相手の立場に立つ=共感	p4
(ウ) よく聴く	p4
(2) 聞き取りの内容	p4
(3) 記録	p5
(4) 問題をいったん預かる	p5
(5) 組織での対応	p5
(ア) 報告	p5
(イ) 問題の整理	p5
(ウ) 調査・確認	p5
① 事実確認	p5
② 事実の証拠化	p5
(エ) 問題の判断	p5
① 問題の程度の判断	p5
② 対応方法の検討	p5
③ 対応者の決定	p5
(オ) 対応	p6
① 事実と経緯を説明	p6
② 対応方針を説明	p6
③ 心理的事実への謝罪	p6
④ 記録	p6
⑤ 応対時間	p6
⑥ 相手が納得しなかった場合の対応	p6
⑦ 対応の見直し	p6
⑧ 書面作成を要求されたら	p6
(カ) 解決	
4.解決困難な場合の対応	p6
(1) 苦情の種類と基本的な対応	p7
① 現実正当型	p7
② 理解歪曲型	p7
③ 過剰要求型	p7
④ 解決困難型	p7
⑤ その他の解決困難型	p7
(2) 解決困難な苦情への対応	p8
(3) 常套句への対応	p8
(4) べからず集	p8
5.話し合いで解決できなかったとき	p8
(1) 法的責任	p9
① 債務不履行	p9
② 不法行為	p9
(2) 法的処理の利点	p9
(3) 法的処理に移行する場合の注意点	p9
(4) 保険	p9
6.組織としてのクレーム対応	p9
(1) クレーム処理を業務に組み込む	p9
(2) マニュアル等の整備と研修	p9
(3) 担当者を孤立させない	p9
(4) 情報の共有	p10
(5) 外部専門家と構成する事例検討会議	p10
7.クレームの予防	p10
(1) 要望の把握	p10
(2) 組織として責任を負うべきことは何か	p10
(3) 記録の蓄積と共有	p10
(4) 日常の取り組み	p10
(5) 対応の改善、再発防止	p10
8.終わりに	p10

1. はじめに

1 科目単位が足りないのに、「どうして卒業できないんだ」と詰め寄る学生の親——。

「子どもがもう学校に行きたくないと言っているのは先生のせいだ」という親——。

どちらも現実の話である。

このような話がそこかしこで聞かれるいま、苦情が増えた、と感じる人が多くなっているという。「日本苦情白書」(平成21年関根眞一監修)によると、「近年、自分の職場では苦情が増えていると思いますか」という質問に対し、思うと答えた人が39.7%である。思うと答えた人と職域別にみると、「教育」が53.7%、次が「病院」の50.8%である。

苦情は、「クレーム」とも言い、執拗に苦情を言い続ける人をクレーマーなどとも呼ぶ。また、教育分野におけるクレーマーをモンスターペアレンツ、医療現場におけるクレーマーをモンスターペイシェントなどとも言っており、このふたつの言葉が聞き慣れないものになってきていることも、教育現場、医療現場におけるクレーム対応の現状を表しているともいえよう。

学校は、苦情を受けることが多いと感じる人が多い「教育」の場であり、最近では看護学校でもモンスターペアレンツが増えていると聞く。そこで育てられた人は、やはり苦情を受けることが多いと感じる職場である「医療」現場へと送り出されるわけである。

その意味では、あらゆる学校において、苦情を受けることの多い職場として、苦情対応をしっかりする必要があると同時に、学生に対しても苦情対応の基本を伝えることも大切になっている。

ここでは、クレームとは何か、クレーム処理の流れ、解決困難なクレームへの対処、話し合いで解決できなかった場合の流れ、組織としてのクレーム対応、クレームの予防について説明する。

2. クレームとは何か

(1) 正当な主張とクレーム

クレームといっても、その内容はさまざまである。

正当な要求を述べるものから、目的は正当でも要求は不当と感じられるもの、目的も要求も不当なものまでいろいろである。

「日本苦情白書」では、苦情について、「何がその原因だと思うか」という問いに対し、もっとも多い答えは「こちらの配慮不足」50.3%である。次が「相手の勘違い」23.1%であり、「いちゃもん」8.4%、「クレーマー」9.5%と続く。つまり、クレームを受ける方の認識としても、クレームの半分は、クレームされる方に問題があり、4分の1は相手の勘違いであるから、きちんと説明すれば理解が可能であるということである。したがって、クレーム=不合理な要求、と思う必要はないし、たんたんと対応するのが肝要である。

もっとも、そうは言っても、不当要求、クレーマー的な苦情というものは存在する。したがって、まず、クレームの内容がどのようなものであるかということを確認し、正当な要求なのか不当なクレームなのかを見極めて、そのクレームの内容いかににかかわらず、誤りなくクレーム対応することが大切となる。

(2) クレームの背景

そもそも、なぜ、クレームが増えているのか。

ひとつには、少子高齢化や核家族化などによって家族構成が変化し、家族のひとりに対する関心が割合的に高まっているということがあるだろう。

地域コミュニケーションが希薄になり、人間関係も希薄になりがちであること、成果主義などの導入により労働環境がぎすぎすしがちであることも、人のこころに余裕を失わせる要因となっている可能性があるだろう。

権利意識が強くなっていることも背景といえるかもしれない。権利意識の強まり自体は、本来問題視することではないが、問題としている権利が、どこまで主張できるものであるのか、権利とともに果たすべき義務は何かなど、権利そのものをきちんと理解しないまま、自分が強い権利を持っていると考えるようになると、その権利主張は限度を超えることがあるだろう。

一方では、あるべきサービスや商品に対するイメージがはっきりしているために、商品やサービスの提供者に対する要求水準があがっているということもあるだろう。サービスや商品への期待の表明や要望がクレームと受け止められていることもあるかもしれない。

(3) 教育現場の負担感

もっとも教育現場の負担感は、他の職域とは異なるものがあるようである。

少子化により、学生に対する関心の集中の度合いは高

まっている。また教育自体がサービス化しているという現状から、何もかも学校が提供して当然というような誤解を招きやすい職域になりがちであり、それは不当要求に結びつきやすいということもいえるだろう。

また、教育現場においては、職員の構成の面から、教員がクレームの矢面に立つことも多く、専門外のクレーム対応を迫られていることが負担感を増すことにもなっていると思われる。

(4) クレームはチャンス

しかし、クレームを否定的にばかりとらえるのは、実は得策ではない。

正当な要望や期待の表明は、商品やサービスの提供者にとっては、よりよい商品やサービス提供のためのヒントをたくさん含んでいる。無料でヒントの提供を受けたわけであるから、それは大いに活用すればよい。

また、クレームの原因がこちらの配慮不足にある場合は、クレームは、業務の持つ本質的な欠点を明らかにし、商品やサービスの提供者の改善点を教えてくれるものであるといえる。これにきちんと対応することにより、業務内容は向上するのであるから、この種類のクレームには感謝して、問題点の改善に努めるべきなのである。クレームの対応いかんによっては、より顧客満足がアップすることもあるのである。

一方、一見不当要求をしているように見えても、よく聴いてみると、その人には何か、真摯に伝えたいと思うことがあり、最初の不当に思えた要望は、表現がうまくできなかったためのものだけということもよくある。したがって、クレームに対しては、それを「いちゃもん」だと決めつけず、まずはその人の要求が何か、よく聴き取ることが大事になる。

(5) クレーマーとは

とはいえ、クレームを言ってくる者が、不当な要求をしたり、執拗に要求を繰り返すクレーマーであったりする場合は問題である。

クレーマーの要求は不当であるから、そのクレームに対応し続けても何も解決しないし、時間的にも精神的にも多大なロスが発生する。したがって、クレームが、正当な主張なのかクレーマーによるものなのかは、早期に判断する必要がある。具体的なクレーム対応については次に述べるが、ここでは一般的なクレーマーの特徴をあげておこう。

1. 主張に理由がない
2. 同じ主張を繰り返す

3. 本題以外にこだわる

4. 複数の部署に対して同じことを言う

5. 代表者と話したがる

6. 長時間の電話

7. こちらが話した内容を勝手に解釈する

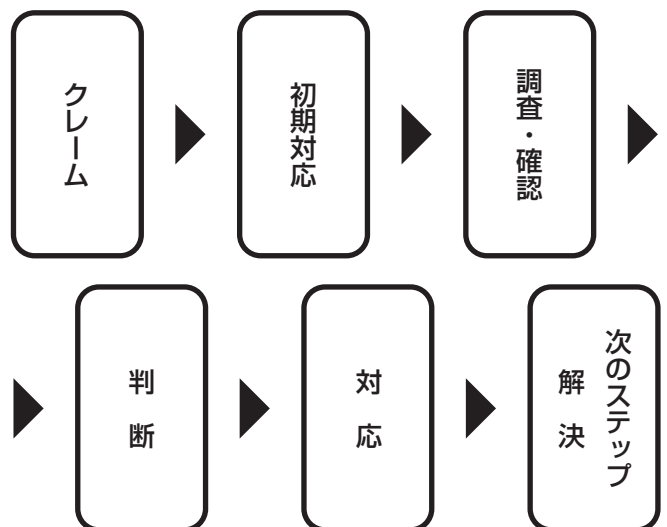
これらいわゆるクレーマーの特徴である。

すべてのクレームは、まずは白紙で受け止めて、その主張に正当な点がないか、よく考える必要があるのはいうまでもないが、このような特徴を知っておくことは、そのクレームが正当なのかどうかを判断する場合の助けになるだろう。

3. クレーム処理の流れ

クレームがあった場合、その処理は次のような流れとなる。

1. 対応の心構え



(1) 対応のスタンス

クレーム処理が得意だという人は少ない。苦情を言う人に対応するのは誰でもいやなものである。まして、すごい勢いで文句を言う人や、個人攻撃に思えるものなどに冷静に対処するのは難しくて当然である。

しかし、ここで、腹を立てたり言い返したりしてもいいことは何もない。必要なのは、クレームにも業務として対応することである。相手は応対者に対して、個人的に何かを言いたいと思っていたり、反感を持っていたりするわけではない。応対した人誰にでも同じような態度をとるわけである。そのよう

な相手に対し、感情的にならない方法は、これも仕事だ、と思うことである。クレーム対応は業務であり、個人的なできごとではないと思うことで、冷静な対応が可能となる。

そして、クレームに対しては誠実に対応し、たらいまわしにするなどして他人に対応を押しつけないことである。不誠実な対応やたらいまわしなどに、人は敏感に反応し、ますます態度を硬化させることがあるから、事態がこじれるもととなる。

対応中は、曖昧なことを言ったり、期待をもたせたりせず、態度に一貫性を保つことである。誠実に対応しつつ、隙を見せないというのはなかなか難しいが、押し込まれないためにはガードも必要である。

また、クレーム対応は組織の問題としてとらえ、決してひとりだけで対応させないことも必要である。クレームの電話を最初にとった人だけがすべての責任を負うことは不可能であり、処理の流れの中で、必ずチームとして対応する体制をとることが必要である。

そして、組織として、ひととおり処理の手順を踏んでも解決に至らなかった問題は、専門家に相談するなどして次のステップへ進むことを、合意しておくことである。最終的には専門家に任せて解決するという方法があるのである。一生懸命対応して、それでも解決しなかったときは、それは応対者のせいではない。専門家に任せて解決すればよいのであり、そのことを知っておけば、追い込まれることなく対応できるだろう。

(2) 対応の心構え (まとめ)

クレームに対する対応の心構えをまとめると次のようになる。

1. クレーム対応は仕事のうち
2. 感情的にならない
3. 自分が攻撃されていると思わない
4. 誠実に対応
5. たらいまわしをしない
6. その場しのぎを言わない
7. 曖昧なことを言ったり、過度に期待を持たせたりしない
8. 一貫性を保つ
9. チームで対応する
10. 最終的には自分ひとりで対処しなくてもよいことを知る

2. 初期対応

(1) 相手の話をよく聴く

(ア) よく聴く = 傾聴

クレームには、質問や相談から、不満や苦情、さらには過剰な要求と思えるものや無理難題まで、いろいろなレベルのものがある。

その対応で、共通して言えることは、まず「よく聴く」ということである。相手は、何らかの「言いたいこと」があるから、クレームしているのである。それが少々わかりにくかったとしても、辛抱強く聴いているとわかることも多い。相手の「言いたいこと」が理解できるまで、もし理解できなければ相手の言いたいことは理解できないということが理解できるまで、よく相手の話を聞こう。

(イ) 相手の立場に立つ = 共感

その際、相手の立場に立って、話を聞き、それを受け止めることが大切である。相手に共感することである。相手の身になって話を聞いているかどうかは、必ず相手に伝わっており、きちんと聴いてくれているとなると相手はそのことに腹を立てることがある。

(ウ) よく聴く

よく文句を言われても謝ってはいけない、などと言われることがある。これはある意味では正しいがある意味では間違っている。

相手が話していることには、客観的な事実と、その人の感情に関わる心理的事実がある。事実調査が必要なことやその事実に基づきほんとうにこちらに責任があるのかわからないことなどは、客観的事実に関する問題であり、これらについては調査がすむまでコメントすべきでないし、謝るべきでもない。

しかし、現に相手が腹をたてており、クレームを言わなければならないとまで思っているというのは、心理的事実であり、それは、受け止めて対応すべきである。つまり、相手がそんなにまで腹を立てていることや不快な思いをしていることについては、共感を示して謝っても問題ない。「そういうお気持ちになられたことはわかります」とか「そのように思われたことについては申し訳ありません」などという言葉はむしろ必要なこともあり、そのような言葉が出ることで、相手の気がすんで解決に向かうこともよくあるのである。したがってこのような相手の心理的事実について、謝罪するのは悪いことではない。

(2) 聞き取りの内容

聞くべきことは次のようなことである。

1. 誰からのクレームか

2. 架電日時

3. クレームの内容

4. 相手の希望

クレームの内容については、いつ、どこで、何があったか、その問題には誰がどのようにかかわっていたか、結果としてどのような状況になっているか、などを聞く。さらにわかれば、問題の原因は何であったかを聞く。

また、相手が何を希望しているのかということも聞いておく。相手の「言いたいこと」をくみ取るということである。

(3) 記録

聴き取ったことは、調査・検討や問題対応の検討に際しての基礎となるものであるから詳細にメモをとっておく。

また、こちらが何を言ったかも書いておく。話を聞くときには、相手が何をいったかは詳細に書き留めても、自分が何をいったかは書いていないものである。自分が話すときには、考えながら話しているので、それにさらに話したことを書き留めるとなるので、一度に3つのことをしなければならないことになるので大変であるが、あのときこう言ったとか言わないとかは、トラブルに発展しがちであるので、自分の言ったことは意識して書いておく方がよい。もし、話しながら書けなかったときは、対応後に、記憶が新鮮なうちに書き留めておく。

(4) 問題をいったん預かる

話をよく聞いたら、その問題はいったん預かる形にするのがよい。そのようにして、相手のクレームの内容について、調査したり確認したりするのである。責任の有無を検討するわけである。

クレームにはその場で結論を出す必要はない、その問題に対してもっとも適切な対応をするために、事実の確認や調査は不可欠であるから、自然と問題はいったん預かる形になるのである。

(5) 組織での対応

(ア) 報告

クレームがきたら、必ず上司やクレームに対処する部署に報告する。現代において、クレームはひとりで対応することは難しい。複数の目で事実を確かめ、対応を協議するほうがよい。したがって、クレームをひとりで抱え込んだりせず、組織的に対応する。

(イ) 問題の整理

そのうえで、当該問題に、誰がどのように対応するか整理し、事実の調査・確認をはじめることになる。

(ウ) 調査・確認

① 事実確認

事実確認が必要な場合は事実を調査・確認する。トラブルに発展した場合は、この事実確認がすべての出発点になると言っても過言ではないので、慎重に行う。ただ、この間、相手を待たせてわけであるから、迅速な対応も必要である。

② 事実の証拠化

調査した事実は、できるだけ文書化しておく。最終的に訴訟等で決着をつけざるをえなくなった場合、証拠による立証が必要であるから、事実も証拠化が必要なのである。

(エ) 問題の判断

① 問題の程度の判断

調査・確認した事実を踏まえ、その問題を検討する。クレームの程度はさまざまであり、どのような対応をすべき問題であるかをまず判断する。

まず、クレームが正当かどうか判断し、こちらに間違いがあるなど、謝罪すべきときは謝罪することになる。そして、なぜそのような問題が起こったのか、そのことについて改善が必要かどうかを検討する。

謝罪という問題でないとしても、建設的・合理的な要求にはどのように対処していくかを話し合う。すぐに対応することにならない場合もあると思うが、そのときでも相手に対し、どのようにそれを伝えれば誠実な対応になるかということには留意する。

② 対応方法の検討

クレームが正当であり、理由があると判断された場合には、それに対して具体的にどのように対処するか検討する。

相手に希望する対応方法がある場合、その対応に沿うことができるかどうかを検討する。クレームが正当であっても、相手の要求には応じられないこともよくある。その場合には、相手の希望とは異なる対応をすることになるが、どのように対応するかどうかを検討する。

クレームの当不当にかかわらず、訴訟リスクの検討も必要である。

③ 対応者の決定

対応方法が決まったら、対応者を決めるほか、

対応する時間や場所、メンバーを決め、組織体としてどのようにバックアップするか検討する。複数で対応するのが基本である。その場合、相手との連絡担当、応対担当、記録担当などを決めておくことも有効である。

相手方からの呼び出しには応じず、会議室など、公共の場所を使うことも重要である。

その際、組織として、どのように対応するか、対応方針を共有することが必要である。

(オ) 対応

クレームに実際に対応する場合の留意点は次のとおりである。

①事実と経緯を説明

最初に問題点について、調査・確認した事実と、それまでの経過を説明する。

②対応方針を説明

次に、問題についてどのように対応するのか、こちらの考えを伝える。

その際は、明確に誠実に内容を伝えることが必要である。

また発言は慎重にするよう心がけ、曖昧な言い方や相手に期待を持たせるような言い方はしない。

③心理的事実への謝罪

前述のとおり、心理的事実への謝罪は問題ない。相手にいやな思いをさせたこと、このような状況に立ち至ったことなどについては、誠実に謝罪してもよい。

④記録

対応においては、記録者を決めて、対応の様子を記録にとる。

理不尽な対応が続くと思われた場合には、録音が必要になることもある。録音していいですかと聞き、相手がこれに応じなくても、あなたの要望には添いかねるし、そのことで話が続くようであれば、後日のトラブルを防ぐために録音する旨を述べて、レコーダーを置くことも仕方がないこともある。

⑤応対時間

およその応対時間は決めておく。あまりに応対が長くなったら、決めた時間で切り上げることも必要である。

⑥相手が納得しなかった場合の対応

協議して決めた対応は変更しない。防衛ラインを維持することが重要である。一貫性を保つことが問題対応には大事である。できないことははっきり断るべきである。

相手が強く出てきた場合など、つい妥協してしまいがちであるが、曖昧な回答をしたり、その場しのぎを言うと後で対応に困る。これは、最初に相手から話を聞くと同じである。

⑦対応の見直し

それでも話が堂々めぐりとなり、話し合いが行き詰まったら、それ以上ねばらず、状況を変えるほうがよい。

対応のしかたはひとつではない。うまくいかなかったら違う対応を考えるとという柔軟性が必要である。

⑧書面作成を要求されたら

拒絶が基本である。できるだけ話し合いで解決するようにする。書面作成をどうしても要求されたり、相手が作った書面に署名押印を要求されたりしても応じず、いったん持ち帰るかたちにして、対応を協議する。

⑨金銭的な要求をされたら

こちらの落ち度で相手がけがをするなど、損害賠償を避け得ないこともあるが、そのような場合には、別途対応が必須である。したがって、主張はうかがいました、とし、いったん持ち帰り、弁護士などの専門家を交えて対応を協議する。

(カ) 解決

このような流れで対応して、めでたく解決した場合はよい。さらに、組織内で情報を蓄積し、さらなる改善点がないか検討すればよい。

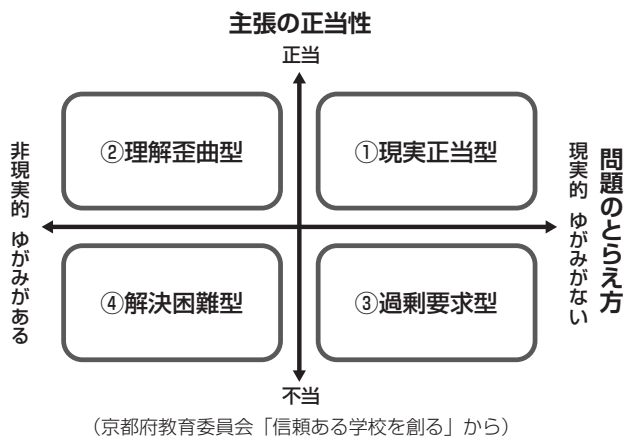
一方、解決しなかった場合にはどうするか。

次に、解決困難事例への対処と組織内の体制の整備をみることにする。

4. 解決困難な場合の対応

(1) 苦情の種類と基本的な対応

教育現場の苦情は、どのように分類されるのか。ここでは、京都府教育委員会作成「信頼ある学校を創る－学校に対する苦情の対応」などを参考に、保護者の主張の正当性と問題のとらえ方から4つのタイプに分類してみた。



①現実正当型

苦情の多くはこのタイプで、苦情を受け取るほうも「こちらの配慮不足」と感じるものである。苦情を言っている者も、現実を歪みなくきちんととらえており、主張も正当であることが多い。この場合は、主張を受け止め、間違いには謝罪したり、きちんと事後対応することで問題の多くは解決する。

②理解歪曲型

主張が不当なわけではないが、現実のとらえ方が一方的であったり非現実的であったりして、その結果、自らで問題を解決できずに、責任転嫁してくるようなものがこのタイプに分類されるだろう。

例えば学校に行きたくないと言っているのに何とかしたいが、学校の方で指導してほしい、というようなものである。学校に行かせたいというのはその通りだが、学校に行かないのは学生の問題であって、それを学校の問題にしてしまうのは責任転嫁といえるだろう。

この場合には、その問題に対して責任を持つのは誰かということをよく説明して理解してもらう必要がある。もっとも、問題のとらえ方を是正してもらうことに失敗すると、要求事態が理不尽に変質してくる場合もある。

③過剰要求型

現実のとらえ方はそれなりに筋が通っているが、要求が過剰なタイプである。

本来のサービスの提供の範囲を超えた要求を繰り返してくる。また、自身の不安から、何も起きていないのに事前に解決してしまいたいというような形での要求も考えられる。

この場合には、対応できることとできないことを明確にし、理不尽な要求はきっぱり断ることが必要である。

また、現実のとらえ方が正しいことに理解を示すことは大切だが、そのことにより相手の主張を認めてしまったように受け取られないようにしなければならない。

④解決困難型

問題のとらえ方自体が歪んでいて非現実的であり、要求内容も過剰であって、ほとんど解決困難な対応である。

例えば、単位が足りなくて卒業できないのに、1科目くらいいいじゃないかと言ってクレームしてくる場合はここに分類されるだろう。単位が足りないと卒業できないという現実を認識しておらず、しかも1科目くらいなんとかしろと過剰に要求している。

この場合には、話をきちんと聞いた上で、認識の違い、解決にあたって対応としてできることとできないことを明確にし、理不尽な要求はきっぱり断る態度が必要である。

ただ、相手の要求の中に、「言いたいこと」が含まれている場合があり、その点に対応することで問題の解決が望めることもあるので、きちんと話をきくことは忘れてはならない。

⑤その他の解決困難型

このほかに、苦情を言う人の属性で、解決が困難なケースもある。

例えば時間にかかわらずひんぱんに電話してきたり、メールしてきたりする場合や、地域的にビラをまいたりするように、苦情の言い方自体が異常な場合がある。

主張自体が常識的に理解不能であり、精神疾患が疑われるような場合もある。

さらには、金銭的な要求をしたり、脅しや暴力的な態度をとる人もいる。

このような場合でも、落ち着いて毅然とした態度で接し相手のペースに巻き込まれないようにする。ひんぱんに電話がかかってきたりしても、個人的に対応しないようにする。

対応時には、相手の主張を詳細にメモをとり、理不尽な対応と思われる場合は、やりとりを録音するなどしておく方がよいだろう。そのメモや録音は第三者への相談の際に重要となる。

このようなタイプは、自力で対応するのは不可能と考えられるので、対応の方法を行政、医療・福祉、弁護士や第三者的な機関に早期に相談したり、法的な解決に移行することを考えた方がよい。また、脅迫や暴力的な対応については、警察に相談する。

(2) 解決困難な苦情への対応

解決困難な苦情の具体例としては、ほとんど次のようなものがある。

1. 理不尽な要求
 - ・ 不当な金銭要求
 - ・ 事実でないことに謝罪要求
2. 威圧的な態度や暴力的な態度をとる
3. 長時間のクレーム
4. 執拗に独自の要求を繰り返す
5. 次第に要求をエスカレートさせる
6. 法的措置も辞さないなどという

理不尽な要求に対しては、前述したとおりの方針で対応する。

相手の態度がエスカレートし、机をたたき、大声で怒鳴り散らす、胸ぐらをつかまれるなどされたりして、暴行・脅迫の域に達していると判断した場合には、警察に相談することも大切である。

いつまでも居座られているときには、警備会社に連絡したり、警察を呼んでもよい。そういう人の来訪が事前にわかっている場合は事前に相談しておくともスムーズに対応してもらえる。

同様にあまりにも長い電話などは、相手の話が繰り返しのなっていると判断したところで、会議や用事を理由にして電話を切るとよい。

(3) 常套句への対応

解決困難な苦情にはいくつかの常套句がある。常套句に対しては、どのように対応するかをある程度知っている落ち着いた対応ができる。

1. 誠意を見せろ。色をつけろ。責任をとれ。
「誠意とは何ですか。具体的に教えてください」
「わかりやすく教えてください」
「具体的に教えてください」などと答える。
2. しかるべきところに相談する
ひるまずにどうぞ相談してください、と受け流すのがよい。むしろ、しかるべきところに相談してもらった方が助かることを忘れない。
3. 責任者を出せ
「責任者は私です」と答える。実際そうなのだし、トップを出す必要はない。
4. 一筆書け
文書は、作成を要求されたときの対応通り、そのときにはお断りする。

(4) べからず集

クレームのほとんどは落ち着いた対応すれば解決

できるし、きちんと対応しても解決できない場合は、対応側の責任でないことが多いので、専門家に任せるとして次のステップに進めばよい。

しかし中には、クレーム対応のまずさから、問題をこじらせてしまう例が少なからずあることも事実である。どのような場合に、問題がこじれるかを見ておこう。

①感情的に受け取らない

相手の言い分を感情的に受け取ってしまい、同じレベルで言い返してしまう。これが繰り返されると、正当な主張をしていた相手でも次第に要求がエスカレートしてしまうことなどがある。相手の怒りを増幅させないことが必要である。

②相手の主張を軽く考え、誠意がない対応をしたり後回しにしたりしない

相手が穏やかな場合、その問題の本質を理解できず、誠意がない対応をしたり後回しにすることがある。そのために、相手が腹を立て、問題がこじれることがある。

③責任転嫁して無責任な対応をしない

たらいまわしなどが典型であり、相手からすれば無責任きわまりない対応に思える。

④ひとりで問題を抱え込まず、上司や同僚に相談する

組織的な対応がない場合に陥りがちである。クレーム対応はひとりでは困難であるから対応部署がある場合にはそこに相談すべきであるし、ない場合でも上司や同僚に相談して組織として対応することが必要である。

⑤自分の判断だけで勝手に対応せず、報告を怠らない

クレーム対応には事実調査なども必要であり、その場合には、複数の視点が大切である。たまたまうまく行くこともあるだろうが、危険である。また、情報は蓄積していかないと組織的な対応能力があがらない。

5. 話し合いで 解決できなかったとき

クレームは、組織に対する要求であるから、突き詰めるとクレームする者にそのような要求する権利があるかどうか、クレームを受ける方にそれに対応する義務があるかということになり、これは法的に解決すべき問題である。

したがって、クレームは最終的には司法的に解決

されるべきものである。

(1) 法的責任

法的責任の有無は、二つに大別される。当事者間に契約関係がある場合の債務不履行責任と、当事者間に契約関係がない場合に生じる不法行為責任である。

①債務不履行

債務不履行責任が生じる要件は①契約の存在②契約の不履行である。看護学校では、学校には学生に教育を提供すべき義務があり、生徒は対価を払って教育を受ける義務があるので、基本的に契約関係があり、その契約に不履行があれば何らかの責任が生じることになる。

金銭的に損害が発生すれば、損害賠償が必要となる。

②不法行為

当事者に契約関係がない場合に、不法行為責任が生じる要件は、①行為により②損害が生じ、③行為が故意または過失によるもので④行為と損害の間に因果関係がある——というものである。

この場合には、行為者には被害者に対し損害賠償責任が生じる。学校内では、学校と学生の契約外で生じた事故などで、不法行為責任が生じることがあるだろう。

事故による被害の賠償や、名誉毀損や精神的に損害を被った場合の慰謝料などが典型である。

(2) 法的処理の利点

法的処理に移行する場合の利点は、法律家が関与することである。法律家は、トラブル処理の専門家なのであって、そこに任せられるというのは利点となる。

また、最終的な判断は、裁判所がするので、結論がはっきりする。

多くの場合、法的処理に移行すると、要求が不当である場合、苦情を言っている人は引き下がるので、ある程度で見切りをつけることも必要である。

(3) 法的処理に移行する場合の注意点

法的処理の基礎は、どのような事実があったかを確定することであり、その事実をもとに、相手の主張に理由があるかどうか判断されていくことになる。したがって、どのような事実があったかということは決定的に重要なので、事実調査をしっかりとっておくことが必要である。

法的処理といっても、相手が訴えてきてそれに対応することもあるが、相手の主張に理由もないのに相手が訴えるわけでもなく、応対だけが長引く場合には、こちらに相手に対して負っている義務はない

ことを宣言してもらうための「債務不存在確認訴訟」の提起が可能である。相手に対する債務がないということになれば、相手も引き下がらざるを得ないことになる。

最終的に裁判所が判断してくれる、という枠組みは、クレーム処理の最終到着点であるので、その認識は重要である。クレーム処理には終わりがあるのである。このことを認識して、クレーム処理にあたる必要がある。

(4) 保険

最近では、教職員を対象とし、業務に起因する損害をカバーするタイプの保険が販売されており、加入者が増加している。

これは従来はカバーされなかった、業務上のミスや、教職員が比較的直面し易い体罰やセクハラを起因とした損害賠償請求または訴訟、学生間のいじめを防止できなかったために生じた損害賠償請求または訴訟なども対象としている。

クレーム処理で解決できないことも想定されないわけではないので、このような保険への加入も検討する必要があるかもしれない。

6. 組織としてのクレーム対応

(1) クレーム処理を業務に組み込む

これまでみてきたとおり、クレーム処理は一時しのぎではできない。そもそも対応自体が難しいし、ひとりに任せていると対応する本人が疲弊してしまい、新たな問題を引き起こしかねない。

クレーム対応の部署を決めておくことは必須である。

(2) マニュアル等の整備と研修

クレーム処理は難しいとわかっているにもかかわらず、クレームには前触れがあるわけではない。とっさに誰でもが対応できるようマニュアル等を整備することが必要である。

またせっかくマニュアルを整備しても、その認識や理解がなければ宝の持ち腐れであるから、定期的に研修を実施することも大切である。

(3) 担当者を孤立させない

クレーム処理は大きな負担であるから、担当者を孤立させることなく、チームで対応する体制が必要である。

(4) 情報の共有

情報の共有にはふたつの意味がある。

現実に対応中の事案の情報共有と、解決事案の情報共有である。

対応中の事案の情報共有の必要性は前述したとおりであるが、その際、共通の書式を用意するなどして、情報の保存方法を共通化すると理解が容易になるし、事後の保存にも有用である。

解決事案も、クレーム対応部署で情報を集約し、蓄積することで組織としての対応力がアップする。

(5) 外部専門家と構成する事例検討会議

このような組織は、簡単には実現できない可能性があるが、複数の見方で問題を検討することは重要である。

クレーム対応中に、対応を検討するのに有用であるのは言うまでもないが、解決後の事例検討も大切である。ひとつの組織でこのような会議が難しければ勉強会などの形で実現するとよい。

外部の専門家としては、精神科医、心理カウンセラー、臨床心理士、弁護士、警察、ソーシャルワーカーなどが考えられる。

7. クレームの予防

(1) 要望の把握

クレームの予防は、組織への要望の把握が一番である。これは日々の積み重ねの中からすくいとるほかはないが、ほかでもないクレームの内容そのものが組織への要望の集大成であることも忘れてはならない。その意味でも、事例の集積は重要である。

(2) 組織として責任を負うべきことは何か

事例の集積の中から、組織として責任を負うべきことは何かを日常からよく考えておく。できること、できないことをはっきりさせるということである。

(3) 記録の蓄積と共有

(4) 日常の取り組み

これらは、組織的対応に述べたとおりであるが、クレームへの組織的対応体制を整えること自体が、

クレームの防止につながる。

(5) 対応の改善、再発防止

クレーム事案は、解決後の検討が必須である。再発防止策の作成や教訓の共有が次の同様なクレームを予防する。

また、関係者との日常的に良好な関係を築いておくことも重要である。日常の情報発信は情報ギャップによる相手方の誤解を防ぐ意味でも大切である。

人間関係がぎくしゃくしていると、対応者を孤立させる原因になったり、迅速に相談することができなくなったりする。したがって、組織としては、職員間の良好な人間関係を維持することが、クレームへの対応力の基礎となる。

8. 終わりに

本稿では、クレームとは何か、クレーム処理の流れ、解決困難なクレームへの対処、話し合いで解決できなかった場合の流れ、組織としてのクレーム対応、クレームの予防について述べてきた。

クレーム処理はいやなものであるが、不可避でもある。本稿が、できるだけスムーズにスマートな解決のための参考になればと考えている。

兼川真紀 氏(弁護士)・プロフィール

【略歴】

早稲田大学法学部卒業。

日本経済新聞記者を経て1986年弁護士登録。東京弁護士会所属。

【主な著書】

「弁護士という職業」(中経出版、共著)、「離婚のお金のもらう払うがわかる本」(大和出版)、「成功する事業承継のしくみと技術」(自由国民社、共著)、「成年後見のことならこの1冊」(自由国民社、共著)、「メンタルヘルス法的対応マニュアル」(メンタルヘルス法律問題研究会、共著)

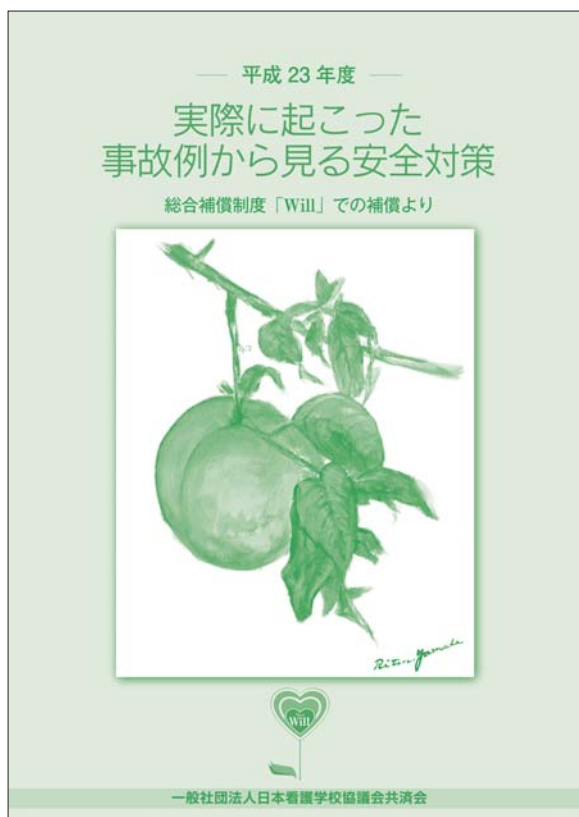
【事務所】

東京都港区西新橋1-7-13ナンサ虎ノ門ビル5階 インテグラル法律事務所

共済会の活動

■「平成23年度—実際に起こった事故例から見る安全対策」ができました

平成21年10月から平成22年9月までに取り扱った事故の一部をまとめました。おかげさまで会員数は16万人を越え、総合補償制度「Will」は、看護学校・看護大学また医療従事者養成校様に必須の補償制度になりつつあるようです。しかし、事故は起こらないのが一番です。この数年の傾向として、通学途中の自転車やオートバイの衝突事故が増加しています。事故例集をご参考に、安全指導にお役立て下さい。会員校様に2月中旬頃ご送付いたします。また平成14年に初めて「実際に起こった事故例から見る安全対策」をお届けしてから、今回の冊子でちょうど10冊目となりました。それぞれ僅少となりましたが、在庫のあるものもごございますのでお問い合わせいただければお送りさせていただきます。



■成22年度第2回理事会の開催

平成23年1月24日に、一般社団法人日本看護学校協議会共済会の第2回理事会が、当会事務局会議室において開催されました。1) 平成22年度事業中間報告 2) 平成22年度会計中間報告 3) 平成23年度事業計画（案）についての報告がありました。

■医療現場での出前講演を行いました

当会では、看護職総合医療補償制度「e-kango」や看護職の研修期間を補償する「Will&e-kango」で会員になっていただいている看護職また医療従事者方々からも講演の依頼があります。平成22年11月17日に、当会顧問弁護士蒔田覚先生に鹿児島県の大きなリハビリテーション病院での出前講演をお願いしました。約200名の医師、看護師、様々な医療技術者、介護福祉士のみなさまにお集まりいただき、医療現場での医療事故に対する取り組みについて熱心に講演を聴いていただきました。



■良書謹呈の時期について

毎年、2～3月頃、学生さんや教職員の先生に読んでいただければと各会員校様の図書館に、当会で選定した良書をお送りしております。今年は、共済会の活動が10年の節目を迎えることもあり、共済会の10年に亘る資料をもとに安全対策、実習に伴う書類作成、看護師の法的責任等についてまとめ、現在、出版社で企画中の「臨地実習ガイド」（仮題）に掲載する予定です。9月出版予定ですが、本が出来上がり次第、お送りさせていただきますのでご了承ください。

■山田里津著「日本の看護職教育―戦後からの軌跡」文藝春秋企画出版部刊 ホームページにファックス専用の申し込み用紙があります。ご利用下さい。

昨年10月から「日本の看護職教育―戦後からの軌跡」をご希望の方に頒価2千円と送料実費にてお分けしています。医療関係者の方々からも大変興味深い本として、ご好評をいただいております。書店からも問い合わせが多くありますが、共済会事務局に直接ファックスでご注文いただきますようお願いいたします。まだお分けできる在庫がございますので、お問い合わせ下さい。

■各ブロックでの講演会開催について

23年度の事業としては、特にブロック講演活動を強化していきたいと考えています。出前講演のように要請によって講演会を設定する従来の講演会とは別に、理事の先生方やブロックの先生方と協議しながら講演会企画委員会を設け、テーマを絞り、より多くの先生方にご参加いただける講演会を実施していきます。その都度、お声掛けさせていただきますので、どうぞよろしく願いいたします。

■ホームページの法務相談・労務管理相談・クレーム対応相談等の強化を図ります

事故や対人トラブルの処理等について、お問い合わせをいただき、専門の先生をご紹介します。最近では事故だけではなく、今回特集いたしました兼川真紀弁護士にまとめていただいたクレーム処理、また職場の人間関係等についてのご相談、お問い合わせも多くなってきています。

それぞれのご相談について、専門の顧問弁護士に対応していただきます。一寸意見を聞いてみたい、相談してみたいということがございましたら、ご遠慮なくお問い合わせ下さい。

■共済会ホームページはもっともっと有効利用できます。

ホームページのリニューアルをして、この春で2年になり、会員の皆さまに浸透しつつある「Wi ll & e-kango」。サイトでは医療系の学生や先生、看護師さんが出会う「困ったことや不安」を少しでも

軽減するお手伝いのコンテンツを展開しています。特に事故例のページ (<http://www.e-kango.net/safetynet/example/index.html>) では毎年新しい情報を提供することで、実際に困った現場で、これまでどのように対応されてきたのか、がわかるだけでなく、どんなときにどんなリスクが伴うか等が把握でき、皆様のリスクマネジメント意識を高めることができると考えております。また、そういったリスク回避のためにも会では専門の講師による、出前講演を依頼できるページ (<http://www.e-kango.net/skillup/lecture/index.html>) も設け、フォローしていますので、こちらの方も大いにご利用ください。また、最近ではトップページの動画をより有効活用していく方向で検討中。第一弾として山田会長の本のご紹介をしています。こちらの方も、今後は会員の皆様が活用できるようにしていく所存です。またサイトのもう一方の柱である「自分ケアや自分磨き」のコンテンツもパワーアップしていきますので、ご期待ください。

■全国どこでも「出前講演」いたします。

- ・臨地実習におけるリスクや問題点
- ・患者さんの個人情報を取り扱う注意点
- ・最近急増している学校や教職員に対するクレーム対策について

等に関するお問い合わせをいただいています。これらを含む様々なテーマについて、ご要望により当会顧問弁護士または専門家の講演を開催いたしております。先生方の研修会や勉強会などにご利用いただける当会の活動です。どうぞ共済会事務局までご相談ください。

■「新・教務必携」―看護学校の運営と管理― (在庫希少になりました)

当会で出版いたしました山田里津著「新・教務必携」は、会員校、非会員校を問わず、ご注文をいただいております。在庫も少なくなっておりますので、お求めの場合はお早めにお申し込みください。会員校様には2,000円のところ1,050円でお分けしています。

【お問い合わせ・連絡先】

一般社団法人日本看護学校共済会事務局
TEL : 03-5541-7112 FAX : 03-3206-3100



学資保険 「b-nurse」(ビーナース)のご案内

既に一般社団法人日本看護学校協議会の会員校の皆さまにはご案内済みですが、当共済会では、学資保険「b-nurse」(ビーナース)を平成23年3月31日始期分から、本格的に募集することとなりました。この保険は一般社団法人日本看護学校協議会と当会で共同開発した経緯がありますので、23年度募集分につきましては、協議会会員校に限定させていただきますが、平成24年度募集分からは、当共済会のすべての会員校にご案内し、募集を受け付ける予定です。つきましては、これまでに頂いたご質問への回答を含め、この保険の概要をお伝えいたしますので、協議会の非会員校の皆さまは、平成24年度に向けご検討いただければ幸いです。なお、協議会会員校の皆さまは、今からでも23年度募集に間に合いますので、ご必要があればパンフレット等をご請求ください。

◆この保険の目的

学生の扶養者が万一亡くなったり、重度後遺障害を負うなどして収入が途絶えた場合、経済的理由で修業が困難になる学生に対し、卒業までの学費や生活費の一部を保険金でお支払いします。

◆特徴

- ①総合補償制度「Will」の割引率が、この保険にも適用されるので、大変安価な掛金となっている。
- ②学資費用(学費等)は、毎年必要な時期に、学校からの請求に基づいて保険金が支払われるので資金計画を立てやすい。
- ③扶養者に対する医師の診査は不要なので、加入申し込みをしやすい。

◆ご加入資格

総合補償制度「Will」に加入している学生の扶養者が加入できます。

◆扶養者の指定

学生が未成年の場合、扶養者は原則として親権者かつ学生の生計を支えている方に限りますが、学生が成年の場合、扶養者は親権者である必要はなく、例えば配偶者を扶養者とすることも可能です。

◆支払われる保険金(○は補償され、×は補償されない)

保険金の種類	傷害による		疾病による		保険金額
	死亡	後遺障害	死亡	後遺障害	
育英費用(生活費)	○	○ (3~100%)	×	×	一時金で100万円 ×残り年数
学業費用(授業料等)	○	○ (3~100%)	○	×	毎年80万円上限 ×残り年数

*上表の他に、学生さんご自身の死亡・後遺障害保険金100万円が付いています。

◆保険料（掛金）

年間保険料は、「卒業までの残り年数」によって決まっていますので、学年が増すにつれて安くなっていきます。

学年	修業年限5年校 (5年一貫等)	修業年限4年校 (統合カリキュラム等)	修業年限3年校 (3年課程等)	修業年限2年校 (2年課程等)
1年次	9,130円	7,360円	5,500円	3,580円
2年次	7,360円	5,500円	3,580円	1,570円
3年次	5,500円	3,580円	1,570円	—
4年次	3,580円	1,570円	—	—
5年次	1,570円	—	—	—
卒業までの合計(目安)	27,140円	18,010円	10,650円	5,150円

※年の途中で解約される場合、引受保険会社の規定に基づき、月割りで残月分の保険料を返還いたします。

◆受付方法について

次の2つの方法があります。

- ① 学校で加入依頼書、保険料をお集めいただき、共済会にお送りいただく方法
- ② 加入する扶養者ご自身が、「加入依頼書 兼 郵便払込用紙」を使って、直接郵便局またはゆうちょ銀行で手続きをする方法

*②の場合でも、当会から学校へ加入者氏名をお伝えいたします。

◆保険の更新について

この保険は、1年の契約を毎年更新していただくことにより、大きな割引率の適用が可能となっています。従って毎年ご加入者には簡単な更新手続きをしていただく必要があります。更新書類の配布等には、受付方法がいずれの場合も、養成施設様のご協力をお願いいたします。

◆Q & A◆

- Q. 年の途中で扶養者が疾病で亡くなった場合、その時点までに既に支払った授業料等も遡って請求できますか？
- A. 申し訳ございませんが、支払事由発生前に支払ったものについてはお支払いできません。ただし、支払事由発生後の支払い限度額は、年間の支払い限度額80万円と変わりません。
- Q. 学業費用（授業料等）を保険会社から学校に直接払ってもらうことはできますか？
- A. 被保険者である学生さんのご意向確認ができれば可能です。それ以外に、学生さんが立替払いをし、保険会社が学生さんに保険金をお支払いすることもできます。
- Q. 扶養者の職業の危険度によって、保険料が変わることがありますか？
- A. いいえ、ございません。あくまでも被保険者（学生さん）が、特別危険なアルバイトに従事していなければ保険料は変わりません。ご不明な点は事務局までお問い合わせください。
- Q. 扶養者が、既にある疾病に罹っていると分かっている場合、この保険には加入できませんか？
- A. 保険の開始日前にある疾病が既に発病していたとしても、この保険に加入することはできますが、その病気で亡くなった場合は、補償対象外となってしまいます。ただし、最初にご加入いただいた日から2年を経過すると、ご加入前に発病していた病名はリセットされますので、その後はどんな病気で亡くなっても補償対象となります。
- Q. 保険の加入前に発病していた疾病が原因で、他の疾病を患い亡くなった場合はどのように考えたら良いのでしょうか？
- A. 医学的因果関係が明確な場合は、ご加入前に発病していた疾病と判断されるため、残念ながら補償対象にはなりません。ただし、最初にご加入いただいた日から2年を経過すると、どんな疾病で亡くなっても補償対象です。
- Q. 扶養者がケガにより、例えば片腕を切断してしまったような場合、保険金は支払われますか？
- A. 保険金の60%が支払われます。後遺障害保険金は、その程度（保険会社の規定）に応じて3%～100%の保険金が支払われますので、該当するであろう事故が発生したら事務局にお問い合わせください。
- Q. この保険と目的が同じ他の保険に加入しているのですが、重複して加入すると、保険金の支払いはどうなりますか？
- A. 育英費用（生活費）については、どちらの保険からも満額支払われますが、学業費用（授業料）については、重複しては支払われません。ただし、上限額は合算されますので、例えばもう一つの保険の学業費用（授業料）の上限額が50万円だった場合、この保険の上限額80万円と合算して、130万円が上限額になります。

<資料請求・お問い合わせ先>

Will事務局 フリーダイヤル：0120-863755

生じます。その様な、過失責任に係わらず（結果、無過失であっても補償）、初期対応時にかかる事故調査費、通信費、見舞金、見舞品購入費用を担保する補償制度です。

※一事故につき五百万円限度で補償

また、患者さんやモニタリングをお引受した方がおケガを負った場合、「道義上の責任」として当事者がすぐお見舞いに行かれることが必要かと考えられます。その場合のお見舞金を一事故十万円まで（但し、公序良俗に反しない常識的金額）補償します。

尚、そのための、タクシー代などの交通費も初期対応費用でお支払いします。

イ 人格権侵害補償

研究目的等で、患者さんやサンプル提供の第三者に接する際、教職員が言葉の行き違いなどで、第三者の名誉またはプライバシーを侵害した場合を担保する補償制度です。

※一名五十万円・一事故一千万円を限度で補償

4. 個人情報漏えい補償

教職員の方が、研究のため、患者さんやサンプル提供者の情報の入ったフロッピーディスク等を漏えいしたり、研究論文などに、患者さんやサンプル提供者が特定出来る様な記載をしてしまったなどにより、患者さんやサンプル提供者の名誉またはプライバシーを侵害した場合に補償される制度です。

※一事故につき三百万円を限度で補償

・①・④の訴訟になるケースはあまり多くはありませんが、ガン患者さんの情報漏えい事件では、

三十万円の賠償判例が決定されたケースもあります。

・研究時にサンプル取得のため、第三者に対し看護的行為を行う場合の賠償責任補償に関して

研究時に、教職員がサンプル取得のため、患者さんなどに、教職員の資格では出来ない、看護師が行える医的侵襲行為（例えば、採血など）を行う場合は、教職員「WILL」の他、(社)日本看護協会などで実施している「看護職賠償責任保険」(当会では、e-rangoという通称で実施)に期間中ご加入しておいた方が良いと考えております。

●医的侵襲行為とは

この様な表現が妥当であるかどうか、また医的侵襲行為という確たる定義がある訳ではありませんが、研究目的であっても、国家資格を有する看護師に限り行える看護行為のうち、患者さんの体表面、体内を含めて、体に何らかの外圧を付加する行為を想定しております。

例えば、

- ①採血をする
- ②体に薬を塗る
- ③薬を飲ませる
- ④ホスピスケアなどで「うみ」を採る。
- ⑤サンプル取得対象者を抱えたり、体重移動をする。

尚、正確な定義ではありませんので、研究内容によっては、どの様な補償で、リスクヘッジをするのが良いか、事前に「WILL」事務局へご相談ください。

・研究のため、助手や大学院生の方に協力を要請する場合の補償

教職員同様に「WILL」での補償が出来ますが、身分的には、助手の方は、所属施設に勤務する教職員同様の身分ですので、教職員用「WILL」へ、大学院生は、身分的には学生ですので、学生用「WILL」へ研究期間中ご加入していただくことが良いと考えております。

また、助手の方や大学院生が協力者として、患者さんなど第三者に対して、サンプル取得のために、採血をする、患者さんのケアーをするなどの医的侵襲行為を行う場合は、助手の方と大学院生も看護行為が出来る有資格者として、「看護職賠償責任保険」にもご加入していただいた方が安心安全と考えられます。

・サンプル取得のため、モニターになっていただけの方が大学へ来訪する時の、おケガに対する補償

養成施設で、第三者がおケガをした場合、もし、施設の管理上の問題に起因するおケガの場合は、教職員用「WILL」の施設賠償責任保険(前述)で対応できます。また、初期対応費用での対応も可能です。

しかし、施設への行き帰りや、第三者のご自身の不注意に起因するケガは、賠償の対象になりませんので、そのリスクに対応するためには、モニタリングをする方々に一日ないし二日だけでもご加入できる、ご自身のおケガに対応する傷害保険〔通称・国内旅行傷害保険〕(1名・1日 12円程度)に、貴施設や研究主催団体などの費用でご加入いただくのが良いかと考えられます。

Will News

VoL.9

教職員が研究のため

患者さんなど第三者に接するケースでの「Will」の賠償責任補償

一般社団法人・日本看護学校協議会 共済会

「Will」事務局・石井 英雄

れば幸いです。

「Will」で運用している主な賠償責任保険

1. 個人賠償責任保険

研究目的のため、患者さんやサンプル取得のためのモニターなど、第三者¹に対し、教職員が起こした、相手への

おケガや、相手の持ち物を壊した場合の当事者責任を担保する補償制度です。

※一事故につき一億円限度で補償

2. 受託者賠償責任保険

所属施設・研究のため使用した病院などの器具類や、第三者から受託した物を壊したり、紛失したり、盗難事故に遭うなどした場合の損害賠償金を担保する補償制度です。

※一事故につき一億円限度で補償

3. 施設賠償責任保険

研究目的のため、第三者の方々に、看護大学など所属施設へ来訪していたり、病院などの施設等で患者さん

などと接するときに生じる、第三者に対するおケガや、第三者の持ち物を壊した場合には、所属施設の管理責任や教職員に対する使用者責任（勤めている教職員に起因した事故に対し、使用者が取らなければならない法人の責任）が生じる場合があります。

個人賠償責任保険は、教職員の当事者責任に対する補償ですが、施設賠償責任保険は、教職員が所属する法人の教職員に対する使用者責任を担保する補償制度です。

※一事故につき一億円限度で補償
尚、研究内容によっては、個人賠償責任保険か施設賠償責任保険か、どちらかだけの補償になります。

この補償制度には、損害賠償金への補償だけではなく、様々なリスクに対応できる様、種々の制度を付保しております。

ア 初期対応費用

賠償責任保険の補償では、当事者（教職員）の行為によって、その結果、患者さん（被害者）がおケガをしたという場合、相当な因果関係が構成要件となります。その過失割合に応じて賠償金の額が増減いたします。

しかし、原因と結果に関しての因果関係（過失度）の調査には時間がかかりますので、緊急時の対応が出来ない場合があります。また、原因に係わらず、被害者にお見舞い等に伺う必要も

最近、看護大学を中心として、教職員の方々から、学生への指導中ではなく、研究目的で、患者さんやサンプル提供者の方と接した際に起こり得る、他人を傷つけたり、物を壊した場合の補償に關してのお問い合わせを数多くいただきます。

「Will」では、このようなケースの対応として、平成二十年度より教職員用「Will」を増設し、補償対応をしております。

尚、教職員の業務範囲には、学生への教育・指導と共に、研究活動等も入りますので、ご自身の研究、看護大学など所属施設からの依頼、所属施設以外の看護関連団体などの依頼を問わず、研究目的で、モニタリングのため、患者さんなど第三者へ接した時に起こる、対人・対物などの賠償責任が生じる事故に対して、業務遂行中として教職員用「Will」で補償が可能です。

ただ、賠償責任保険は、事故状況や事故原因により、いくつかの補償制度に分類されますので、ご確認いただ