

実習が伴う医療・福祉系養成施設 特有のクレーム想定事例

- 実習評価に対するクレーム想定事例
- 社会人を経験した学生の増加に伴うクレーム想定事例



記

看護を中心とした医療・福祉系の養成施設は、通常の普通科と違い、カリキュラム上臨地実習が必要不可欠ですが、臨地実習や学内演習を問わず、実習での評価に対する学生の不満、クレームについてのご相談が、先生方より当会に寄せられます。

また、これも看護を中心とした、医療・福祉系養成施設特有の現象でしょうが、社会人を経験して入学した学生の増加が顕著であることが挙げられます。社会人を経験した学生の特徴としては、社会のこともよく知っているし、退路を断ってもう一度勉学にいそしむ訳ですので、国家資格を取りたいという熱意は人一倍あり、まじめな学生が多い反面、権利意識が強くなる傾向があり、それに伴い今まで以上にクレームが増加しつつあります。

この様に医療・福祉系の養成施設の教育環境に変化が生じる中で、過去の経験則では判断がつきにくいクレームがあった場合、どのような対処方法が望ましいか、お問い合わせの多い事例をベースに、一般的な質問に構成し、弁護士に解決策を検討していただき、事例集を作成してみました。ご参考になれば幸いです。

但し、これらの事例はあくまでも想定事例であり、実際には弁護士による解答も、一件一件クレーム毎に解決策が違うことをご了承ください。

一般社団法人日本看護学校協議会共済会
「学校教育活動賠償責任保険」担当
事務局長 鶴見美智恵

臨地実習中のトラブル想定事例

事例 1

臨地実習先の病院で、実習生が包帯を患者さんに巻く実技をした際、実習生は、包帯を巻くために患者さんが掛けていた毛布をまくりあげ、その毛布が患者さんの顔にかかってしまったのに気づかず、そのまま包帯を巻き続けた。そのため、包帯はうまく巻けたものの、環境整備ができていないとして、病院の実技指導者が再履修をする様、養成施設に報告した。これを不満として、実習生の保護者が実習病院の看護部長に抗議をした。

A 弁護士による解決へ向けての提言

臨地実習は、教室内での講義や模擬実技と異なり、実際の患者さんに接することになります。したがって、ときどきの課題はひとつでも、患者さんに対して全体的に目配りし、環境調整をすることが必要となります。

この例の実習生は、課題＝包帯を巻く実技はうまくできたけれども、環境調整＝患者さんが不快な思いをしないような目配り、この場合は、毛布を、ばさっとまくりあげて、顔にかかったままにしないように配慮することができなかったわけです。

看護は総合的なサービスですから、個々の課題ができたからと言って、実務で十分とはいえません。したがって、再履修はしかたがないところと思われます。

ただ、実習生の方は、個々の課題さえこなせばよいと考えているかもしれません。臨地実習で、課題以外の獲得目標を明確にするのは難しいのかもしれませんが、環境調整をしながら課題を実践することが、臨地実習では常に求められているということは明確に実習生に意識させる必要があるでしょう。その意義付けがきちんとできていれば、再履修となっても実習生からの不満は少ないのではないかと思います。

本件では、保護者から抗議がきていますが、学校側としては、臨地実習の獲得目標を明示していること、実習病院の問題ではないことをきちんと保護者に説明する必要があります。また、抗議に来た保護者だけではなく、実習生とも話をして、納得のうえで実習に臨んでもらうようにすることが大切です。

臨地実習中のトラブル想定事例

事例 2

臨地実習先で、社会人枠で入学した学生の患者さんへの接し方が悪いとして、学生に再履修を通告したところ、その学生が進級できないのは先生の教え方が悪いからだとして、1年分の生活費と授業料等として300万円の支払いを求めて、学生が学校及び監督官庁を訴えた。

A 弁護士による解決へ向けての提言

臨地実習では、課題だけではなく、患者さんが不快にならないような環境調整も求められます。そのような環境調整も含めて、臨地実習の意味があるからです。

ただ、臨地実習の評価は、テストや模擬実技とは異なり、総合的なものになりますので、そう簡単ではありません。評価をする方も、臨地実習では何が求められるのか、ということを確認に実習生に伝え、求められているところの何ができなかったかということをはっきりと評価できないと、なにか漠然と点をつけられているように受け取られてしまいます。

それが、「教え方が悪い」という表現になる可能性があります。

したがって、臨地実習に入る前に、臨地実習の獲得目標は課題のみならず、環境調整にもあること、患者さんへの接し方も評価の対象となることをきちんと伝える必要があります。また、実習中も適宜、何が求められていて、どこが評価されなかったのかということを指導します。その際、目標を明文化するほうがいいでしょう。また、指導の記録はきちんとつけましょう。

そこまでやったうえで、教え方が悪いと言われたとして訴えられたとしても、おそれることはありません。淡々と訴訟に対応すればよいと思います。訴訟には弁護士を代理人としてたてるでしょうから、教員はどのような指導をしたかという記録を提出するなどして協力することになります。

社会人経験者は、世の中のことも高校を卒業したばかりの人よりよく知っているし、退路を断って入学してきているでしょうから、それだけ卒業に向けての熱意もあると思います。その点はむしろ評価する気持ちで接することが大切だと思います。

社会人を経験した学生によるクレーム想定事例

事例 3

授業中に、先生が多数の学生の前で、先生と同年代の社会人を経験して入学した学生を強い口調で叱った。それに学生がショックを受けて、心療内科に通った。先生並びに学校側も、先生の言葉が至らなかったことを謝罪したが、後日、治療代・慰謝料として100万円を学生が請求した。

B 弁護士による解決へ向けての提言

教師には、学生を適切に指導する義務があります。学生の行動に問題があれば、これを指導するのは当然ですし、これを躊躇うことがあってはなりません。そして、具体的な指導方法は、その性質上、現場の指導者の裁量に委ねられています。ただし、その指導は教育的視点に立ったものでなければならず、人格非難を繰り返すなど指導の範囲を超えたものと評価される場合には、裁量権を逸脱したとして損害賠償請求の対象となり得ます（民法709条）。この場合には、教師を雇用している学校にも使用者責任（民法715条1項）が問われることとなります。

本事例では、①他の学生の前で叱責の必要性があったのか、②叱責の内容は目的に照らし相当なものであったか等について検討することとなります。その上で、教育的視点に立った適切なものと評価されるのであれば、それにより学生が精神的に傷ついたとしても教師及び学校側に損害賠償義務はありません。反対に、不適切と評価された場合には、因果関係のある範囲内で損害賠償義務を負うこととなります。損害賠償の内容としては、治療費のほか慰謝料請求も含まれますが、慰謝料については、裁判実務上、通院日数に応じてある程度の基準化もなされています。そのため、学生の言い分どおりの請求額が認められるわけではありません。なお、学校側が「言葉が至らなかった」として謝罪したことは、不法行為後の対応（被害回復）の一事情として損害額（慰謝料）の評価の一資料とはなりませんが、謝罪したことをもって損害賠償義務そのものを免れることにはなりません。

社会人学生の増加に伴い、教師と学生との年齢が同年代、あるいは逆転することも珍しくはなくなりました。社会人経験があるために、かえって自尊心が傷つけられるということもあるようです。基本的な指導方法を他の学生と根本的に変える必要はありませんが、社会人学生の特性等にも配慮した指導方法も検討されてもよいでしょう。

社会人を経験した学生によるクレーム想定事例

事例 4

社会人枠で入学した学生同士が同棲生活を始め、その直後から、二人の学業成績は著しく不良となった。女子学生から、教師に「男性との関係が気になって授業に身が入らない。別れたいが相手が別れてくれない。別れ話をすると暴力を振るわれる。」などとの相談があったが、プライベートなことなので、当事者間でよく話し合うように助言して様子を見ることにした。

その後、同棲生活をしていることが他の学生にも知れわたり、しばしば、痴話げんかのために授業が中断されるようになった。そこで「学校の秩序を乱し、その他学生としての本分に著しく反した」として、男女学生に訓告処分を行ったところ、男子学生は、私生活への不当な介入があったとして、行政官庁に「訓告」処分を撤回するように指導するよう求めた。

B 弁護士による解決へ向けての提言

学校側が、学生の私生活上の問題に、どの程度関わってよいかは難しい問題です。この点、私生活上の事柄であっても、教育的配慮から、学習支援の一環として相談に乗ることには何ら問題はありません。しかし、それが単なる男女関係という極めてプライベートな事柄にとどまっている場合、（特に成人した男女であれば）基本的には当事者間で解決すべき事柄であり、学校側の積極的な干渉は控えるべきでしょう。

当事者間でよく話し合うように助言したという学校側の対応も、このような視点に立ったものと考えられます。しかしながら、本事例では、女子学生の訴える暴力行為が真実であれば、暴行罪などの犯罪が成立する可能性もあります。また、状況によっては「ストーカー行為等の規制等に関する法律」に基づく対応が可能となる場合もあります。そこで、暴力行為等の相談を受けた場合には、速やかに警察へ相談するように助言することも考慮されてよいでしょう。

また、男女間の個人的な事柄とはいえ、それが学校秩序に影響を及ぼすようになった場合にまで対応できないということはありません。このような場合には、むしろ学校側には、適切な指導をして他の学生らの教育環境を整える義務があります。問題となる学生らが、この指導に従わず、同様のことが繰り返されるようであれば、学則に則って処分を検討することもやむを得ないと考えます。もっとも、このような事例で処分を課す場合には、そ

れが私生活への不当な介入と誤解されないよう、「学校秩序を乱した」ことの具体的内容を明らかにするなどして、処分内容を明確にする工夫も必要です。

今回の事例では、男子学生が行政官庁に指導を求めています。処分の取消しや慰謝料請求などを求めて、裁判所に訴えが提起されることもあります。処分内容が適正なものであったことを学校側で証明する必要がありますので、処分に際しては、客観的資料の保全、関係者への十分な事情聴取などを行い、①授業が繰り返し中断された事実、②その際の具体的な言動、③指導内容、④本人らの反省状況等についての資料を整える必要があります。

このような資料が整っていれば、行政官庁からの問合せがあったとしても、学校側としては「学内秩序維持」のための処分であって、私生活への不当な介入はないと、明確に回答することができます。

懲戒処分を行う場合に、どのような資料が必要かなどについては、予め弁護士などに相談することも検討されてよいでしょう。

実技訓練中のクレーム想定事例

事例 5

1年生の学内実技指導で、人形モデルを使用した実技訓練を実施したところ、3名の学生が再履修になった。その学生のうちの一人が先生の指示に納得がいかないとして、再履修の撤回と実技指導の先生の解雇、及び再履修の指示が原因でうつ状態になったとして、心療内科にかかった治療費と慰謝料 200 万円を学校に対して要求した。

C 弁護士による解決へ向けての提言

1. 学校と学生間の法律関係については、一般に「在学契約」と理解されています。その内容については必ずしも確定していませんが、平成15年の京都地方裁判所の判決〈学納金返還等請求事件〉では、学生が大学等を設置する学校法人に対して、大学等の目的に応じた講義、実習、実験等の狭義の教育活動を自己に行い、関連する様々な役務の提供という事務を委託する準委任契約の性質のほか、学生が大学等の施設を利用することができるという施設利用契約の性質などを有する無名契約であるとしています。

いずれの考えに立つにしても、「在学契約」に「教育役務の提供」が含まれている点についてはほぼ争いはないようです。

以上の考え方については、看護師の養成施設についても準用されると思われますので、以下これを前提として考察していきます。

2. 「教育役務の提供」が準委任契約の内容であるとする、学校は善良な管理者の注意をもって教育役務を提供する義務を負います〈民法第644条〉。善良な管理者の注意は、「善管注意義務」と言われ、委任された人の職業や専門職としての能力等を前提として通常期待される注意義務を指します。本件では、看護師の養成施設として通常期待される注意義務ということになります。

具体的に実技指導に当てはめると、実技に対する評価の目的が明確になっているか、評価の基準が公正、適正か、評価が一貫性をもっているかが問題になります。これらの点があいまいだと注意義務を怠ったと判断される可能性があります。

3. そこで、更に検討を加えると①評価の対象となった実技の内容はなにか、②対象となった実技の評価基準はどのようなものか、③その基準は明確であったか、④基準の根拠となるものは何か、⑤基準に則った評価がなされていたかといった点が検討され

る必要があります。

4. 再履修の指示とうつ状態になったことに因果関係があるかが更に問題になります。再履修の指示以前に既にうつ状態にあったとすれば因果関係は認められません。また、再履修とは別に原因となる事柄が存在すればやはり因果関係は認められません。
5. 仮に学校側に善管注意義務違反が認められたとした場合、学生の請求内容がその違反の程度に比較して妥当かが問題になります。

(1) 再履修の指示の撤回について

この指示が善管注意義務違反ということなので撤回の請求は妥当な範囲と考えられます。

(2) 実技指導者の解雇

従業員を解雇するか否かは、労働契約上の問題であり雇用している使用者の専権事項です。第三者が、解雇を当然に要求することはできないと考えられます。

(3) 医療費及び慰謝料

因果関係が認められる以上、医療費は損害として負担する義務があります。慰謝料についても支払い義務が生じると考えられます。問題は、その額です。慰謝料は、精神的損害に対して支払われるものです。200万円が妥当な金額かどうかは難しい問題です。受けた精神的ダメージの大きさは個人差があります。それをそのまま基準にすると不公平が生じます。そこで、通常の人であればどの程度の精神的ダメージを受けるかを基準に判断することになります。その他、加害者側の支払い能力なども考慮される要素になります。

6. 解決策

以上のとおり、学校側に善管注意義務違反があれば再履修の撤回と医療費等の支払いは免れないと思われれます。学生と話し合いをして内容を詰めることになります。

学校側に善管注意義務違反がない場合は、その点を学生にきちんと説明をして納得してもらう必要があります。それでも、学生が納得しないのであれば調停や訴訟など法的解決をってもらうしかありません。

SNS に関連するクレーム想定事例

事例 6

ブログに学校や教職員の事柄が投稿されていることが、在校生から学校が指摘されて判明した。内容は批判、悪口に類するものであった。内容から、ある程度投稿した学生は特定できるので、注意をしてブログの投稿を削除させたい。学校としてどのような対応が考えられるか。

C 弁護士による解決へ向けての提言

1. ネット上のブログやフェイスブックなどソーシャルメディアに学校や教職員に対する情報を掲載する学生が少なからず存在します。これに対し多くの学校が困惑しているのが実情です。
2. 投稿された情報は、客観的な情報のみならず学校や教職員に対する不満や批判なども含まれます。学生が、学校や教職員に対して肯定的もしくは否定的な感情や見解を有することは当然あり得ることであり、それ自体を否定することはできません。学友同士でそのようなことを話題にすることもあり得ますが、それが問題になることは従来多くはありませんでした。
しかし、ネット社会の到来によりソーシャルメディア上でそのような話題が掲載されると問題にされます。なぜ、実社会とネット社会で異なるのでしょうか。学友同士の話題であれば、それが社会に拡散する可能性はそれほど多くはありません。これに対し、ソーシャルメディアはその仕組みにおいて社会に情報を共有するということが前提となっています。そのため、ソーシャルメディアに情報が投稿されると、その情報が拡散し、多数の人がアクセス可能になります。そこで、批判や誹謗中傷が投稿されると対象となった学校や教職員に不利益が生じます。(投稿者についても炎上などの不利益が生じるリスクがあるがここでは取り上げません。)
3. ネット上に投稿された情報には、事実、意見、評価、誹謗中傷など様々な種類のものが存在します。その全てが削除の対象になるわけではないことに注意する必要があります。学校に関しては、学校が公的な存在であること、自然人ではないことから名誉棄損に該当する場限られます。これに対し、自然人の場合はプライバシーの侵害、名誉棄損に該当すれば削除の対象となると考えられます。
4. 削除を求める相手は、①プロバイダ、②発信者です。発信者が特定できる場合は、直接発信者に削除を要求すればよいでしょう。しかし、投稿の多くは誰が投稿したの

かが不明です。そこで、プロバイダに対して発信者情報の開示を求める必要があります。しかし、プロバイダは電気通信事業法により、通信の秘密の順守を義務付けられています（同法4条）。そのため、開示することにより発信者から損害賠償を請求される可能性があります。プロバイダ責任法により、一定の場合は免責される規定はありますが、誤って発信者情報を開示すると通信の秘密を侵害した責任を免れません。

そのため、任意で開示に応じるプロバイダは多くないのが実情です。そこで、仮処分、訴訟によって開示を求めることになります。

5. 本件では、ある程度投稿した学生を確定できるとのことです。まずは、その学生から事情を聴くのが良いのではないのでしょうか。本人が否定した場合は、前記のとおり発信者情報開示請求により特定するほかありません。

以上の6事例は、お問い合わせの多い事例をベースに、一般的な質問形式にし、弁護士に想定解決策を提示していただいたものです。あくまでも想定事例と想定解決策ですので、実際には案件ごとに解決策も異なることをご理解ください。

「学校教育活動賠償責任保険」 当会のクレーム事案解決へ向けての流れ

<争訟になる前の当会としての取り組み>

「学校教育活動賠償責任保険」ご加入校様から電話・FAXにて
クレーム内容のご報告を当会へいただく

フリーダイヤル：0120-863755

FAX：0120-782279

「Will」事務局・担当：石井英雄まで

- クレーム内容により、その専門弁護士を紹介する
- ご加入校様より、電話にて直接、依頼した弁護士に相談していただく

電話相談の結果、必要があれば弁護士と相談し、
クレーム内容や調査等について助言を受ける。
なお、初回については弁護士が学校に出張して行う。

出来るだけ争訟に発展させないために、弁護士による助言、対策等

- クレーム処理のための、対策等の打ち合わせ
- 調査委員会・第三者委員会等を設置する場合の助言
- 文書などによるクレームへの回答書の作成の助言
- 学校以外の監督官庁等に文書等を配布している場合は、関連官庁へ事情説明などをする文書等作成のための助言

学校教育活動賠償責任保険 = 損害賠償金 + 弁護士への争訟費用_他 + 弁護士への相談費用

↓
損害保険対応 当会・共済制度対応

<争訟が具体化した場合>

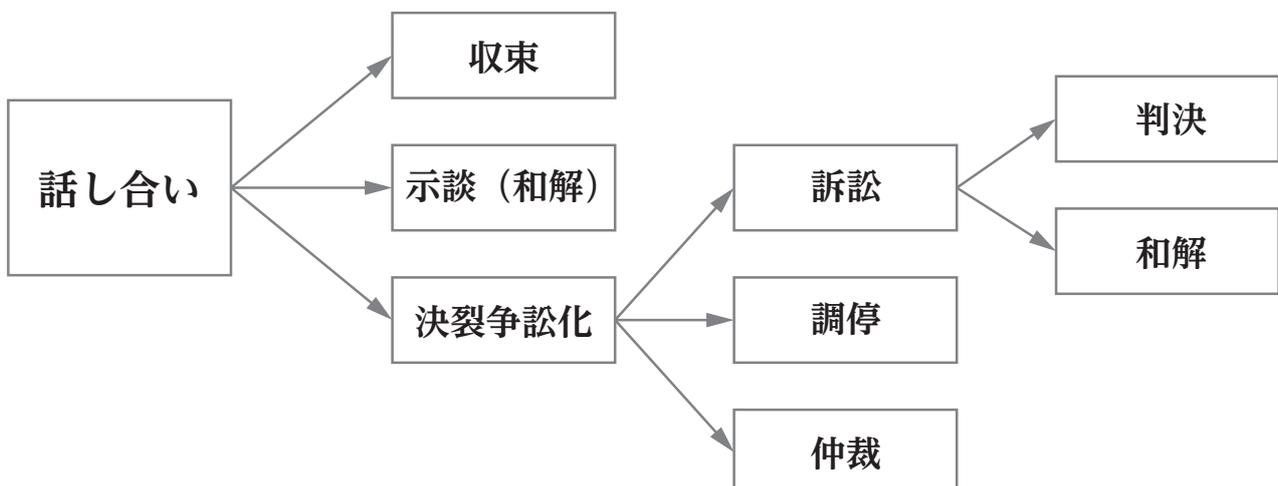
クレームを申し立てた学生又は保護者（「相手方」と言います。）から、金銭など具体的な請求が提示された場合

- ① 学校側に全部または一部責任があることが明白なときで、かつ相手方の請求内容が妥当と考えられるとき
⇒話し合いにより合意すれば示談書を交わす。
- ② 学校側に全部または一部責任があることが明白であるが、相手方の請求内容が過大であると考えられるとき
⇒話し合いにより妥当な内容に縮小を求める。
⇒話し合いがまとまったとき⇒示談書を交わす。
⇒話し合いがまとまらなかったとき⇒相手方の請求を拒否
- ③ 学校側に責任がないと考えるとき
⇒話し合いにより説得
⇒説得できたとき⇒終了（できれば確認書を交わす。）
⇒説得できなかったとき⇒相手からの請求を拒否
- ④ 相手方の請求を拒否した場合
⇒相手方から調停の申し立て又は訴の提起などがなされる可能性があります。

以上、いずれについても法律の専門家である弁護士に依頼して進めるのが良いでしょう。

①の場合であっても、請求内容が妥当か否かの判断は法的判断ですし、紛争の再燃を防止するためには示談書の内容を法的にしっかりしたものにしておく必要があるからです。

民事的解決の流れ



想定される法人リスクと 「学校教育活動賠償責任保険」の役割

賠償リスクの種類		事例・備考	リスクに対応する保険商品			
			①施設賠償責任保険	②個人情報漏えい保険	③学校教育活動賠償責任保険	
対人事故		他人の身体の障害	○	×	△ (侵害行為、いじめ・体罰に起因する事故に限定)	
対物事故		他人の財物の損壊	○	×	×	
対人・対物事故以外	人格権侵害	他人の自由、名誉、プライバシーの侵害	○	×	△ (情報漏えい以外)	
	情報の漏えい	個人情報の漏えい	×	○	×	
	教育活動	不当評価	学生の実習等への不当な評価、進路指導のミス	×	×	○
		対応不備	いじめに対する対応の不備	×	×	○
		事務ミス	出題、採点ミスまたは書類作成ミス	×	×	○
	侵害行為	ア・セクハラ	学生や教職員に対するセクシュアルハラスメント	×	×	○
		イ・体罰、パワハラ、アカハラ	地位や人間関係を利用した、学生や教職員へのパワハラ、アカハラ、体罰等	×	×	○
		ウ・雇用関連リスク	採用・昇進・福利厚生・解雇を巡るトラブル職場における教職員間のハラスメント	×	×	○

「学校教育活動賠償責任保険」の基本補償と特約条項

基本補償

基本補償でお支払いできる保険金は以下のとおりです。

- ①法律上の損害賠償金 ②争訟費用 ③損害防止軽減費用 ④緊急措置費用 ⑤協力費用

特約条項

1. 追加被保険者特約条項

この特約により教職員個人が被保険者に追加されます。被保険者となる教職員個人が法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害について、教職員に対して保険金をお支払いすることができる特約です。

2. 事故対応費用担保特約条項

保険期間中に発生した事故について、次の費用をお支払いする特約です。

訴訟対応費用：損害賠償請求訴訟が提起された場合に、応訴のために直接要した事故原因の調査費用や意見書作成費用または相手方や裁判所に提出する文書作成費用等の社会通念上妥当と認められる訴訟対応費用をお支払いします。

初期対応費用：事故が発生した場合に、被保険者が負担する事故原因調査費用、身体の障害（侵害行為、いじめ、体罰により発生したものに限り、）を被った被害者への見舞金、入学試験に関する事務の過誤について被害者への謝罪のために支出する見舞品の購入費用等の社会通念上妥当と認められる初期対応費用をお支払いします。

コンサルティング費用：侵害行為、いじめまたは体罰により他人の身体の障害が発生した場合に、記名被保険者（養成施設）が、コンサルティング業者から再発防止対策についての支援、指導または助言を得るために要した費用をお支払いします。

3. 犯罪被害者対応費用担保特約条項

学校の施設内にいる学生または学校施設の来訪者等が、第三者の犯罪行為（過失犯を除きます。）により、身体の障害を被り、または不当な身体の拘束を受けた際、被保険者がその被害者への対応を行うために負担した被害者に対する見舞金、被害者の親族等が被害者の収容先（病院等）へ赴く交通費、通信費等をお支払いします。

4. 災害被災者対応費用担保特約条項

学校の施設内にいる学生または学校施設の来訪者等が、火災、落雷、台風等の所定の災害により、または学校施設外で部活動中等の学校教育活動中に発生した急激かつ偶然な外来の事故により、死亡し、または後遺障害を被った際、被保険者がその被災者への対応を行うために負担した被災者に対する見舞金、被災者の親族等が被災者の収容先（病院等）へ赴く交通費、通信費等をお支払いします。

※詳細については、「学校教育活動賠償責任保険」のパンフレット p4、5 でご確認ください。

