

# 福祉サービス苦情相談

# センター通信 No.50

〈平成31年2月発行〉

〔 社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会・福祉サービス苦情相談センター  
TEL:052-910-7976 FAX:052-910-7977 【発行・900部】 〕

目次	P
1. シリーズ連載: 苦情調整委員からのメッセージ③……1	
2. 第2回苦情相談事業研修会報告……3	
3. 事業所への支援事業 ……4	



## 1. 苦情調整委員からのメッセージ③

前号に引き続き苦情調整委員からのメッセージを掲載します。委員のみなさんは、毎月の苦情調整委員会の審議、施設相談事業「サポートくん」の助言や、「施設訪問相談事業」など、多岐にわたって活躍いただいております。苦情対応の現場のみなさんには是非役立ててほしいとの思いが溢れるメッセージです。

### ～福祉サービスの提供と法律の役割～

苦情調整委員・弁護士 新信 聡

福祉の世界と法律の世界は、水と油のような関係だと言われることがあります。博愛精神や他者への共感が求められる福祉の世界と違い、冷徹な論理が支配する法律の世界。人間観で言えば、性善説の福祉と性悪説の法律と言われることもあります。そのため、両者は直接交わることがない別の世界のように考えられ、20年程前までは弁護士が高齢者・障害者福祉の問題に関わることはあまりありませんでした。

ところが、1990年代に始まった「社会福祉基礎構造改革」の進行により、福祉の世界に自己決定・自己責任の理念や民間企業の参加による競争原理が流入し、その結果、権利侵害を受けやすい高齢者や障害者を保護する担い手として、弁護士が積極的に関わるようになり、本来の福祉の担い手の人たちと交流することが多くなりました。

交流の場面では、お互いの世界観の違いからくる日常的思考方法の違いに気づかされるとともに、双方の間に横たわる溝を埋めるための努力がなされてきたと思います。

そのような中で、双方の世界の違いをあらためて認識させられる事件の裁判がありました。2007年に愛知県大府市のJR共和駅構内の線路に入った91歳の重度認知症の高齢男性が電車にはねられて死亡した事故で、JR東海が死亡男性の遺族を相手取って列車遅延による損害720万円の賠償支払いを求める訴訟を提起しました。

第1審の名古屋地方裁判所は、男性の妻と長男が男性を監督する義務を怠ったとして2人に720万円の支払いを命じました。控訴後の名古屋高等裁判所は、長男の責任は否定したものの、妻の責任を認めて360万円の支払いを命じました。これらの判決は、当時、法律家だけでなく認知症高齢者を介護する多くの家族や福祉関係者に強い衝撃を与えました。

この事件は、重い認知症のため昼夜問わず頻繁に徘徊する男性を心配して、その妻や長男夫婦（横浜在住だが夫婦とも頻繁に訪れ母の介護を助けていた）が長年に亘って献身的に介護していましたが、自分自身も左右下半身麻痺等で要介護認定を受けていた85歳の妻が、夫の介護に疲労困憊してほんの数分間まどろんだ間に男性が家を出た時に起きた事故でした。



そこで、これほどまでに献身的に介護していても、一瞬の油断で事故が起きれば監督義務を怠ったとして賠償責任を負わされるというのでは、むしろ介護にはタッチせずに、監督する立場にならない方が責任を負わなくて済むのではないかと、徘徊による事故を防ぐには本人を縛りつけておいた方がよいことになる、などの批判的意見が多く寄せられました。

上告後の2016年3月、最高裁判所は名古屋高裁の判決を破棄し、2人には賠償責任はないとしてJR東海の請求を棄却しました。

法律論としては、重度の認知症等の責任無能力者が他人に損害を与えた場合に、責任無能力者の法定の監督義務者が賠償義務を負うと規定する民法714条が妻や長男に適用されるかどうかの問題です。

従来判例の考え方からすれば、妻や長男が監督義務者にあたると認定されることもあながち不当ではないし、事故による振り替え運送費用の負担という損害を被ったJR東海が、その事業の強い公共性の故に会社損害の回復を図ろうとしたのも理不尽とまでは言えないとの意見もありました。

しかしそれでも、最高裁が民法714条の解釈を通じて2人を監督義務者と認めなかったのは、1・2審判決に対する世間の強い反発や、高齢化社会を迎えて増加する認知症高齢者の介護負担の問題に配慮せざるを得なかったとも考えられます。その意味では、法律の世界の一見冷徹な論理の奥には、社会情勢の変化や世間的な人情への配慮というものが潜んでいるようにも思われます。

個人的には、法律も福祉と同じように、その根っこの部分には、人間への愛情が横たわっている（はずだ）と思っています。

## 2. 第2回苦情相談事業研修会報告

今回の研修のねらいは、「きちんと苦情対応することが、職場の人財育成にもつながる」ということでした。講師の久田先生は全国各地で講演を精力的にこなされる現場重視のスペシャリストであり、定員を大きく上回る事業所の申し込みを頂くことができました。

○日時 平成31年1月9日(水) 13:30~16:45 ○参加者 96名

○講師 日本女子大学 人間社会学部 教授  
久田 則夫 氏

○テーマ 「苦情対応が職場の人材を育てる」  
～ 苦情に至る思いや背景を支援につなげるには ～

### ○講師略歴

上智大学外国語学部卒業後、知的障害者施設に勤務。その後、英国国立スワンジー大学院博士課程に留学し博士号取得。帰国後、施設付設の社会福祉研究所副所長を兼任し研究論文や著書を発表。長崎純心大学、龍谷大学を経て、日本女子大学人間社会学部教授となる。

### ○講師著書(近著)

『福祉リーダーの強化書：どうすればぶれない上司・先輩になれるか』(単著) 中央法規出版

『福祉の仕事でプロになる：さらなる飛躍に向けた24のポイント』中央法規出版

『人が育つ・職場が変わる気づき力：介護・福祉の仕事にやりがいをもたらす15の改善』日総研出版



### ○講義の要点

1 「苦情解決の仕組み」は「利用者本位サービス実現のため」に導入された  
改めて確認しよう！なぜ苦情解決の仕組みの整備が必要とされるのか？

理由① 福祉現場においては、利用者本位サービスの実現に向けて、本来機能すべきマネジメント機能が十分に働かず、業務レベルが低くなってしまっている場合がある。

理由② マネジメントが十分に機能しないと、権利侵害や不適切なケアの温床となるマイナス体質にどっぷりと浸かってしまうことがある。

2 あなたの職場は大丈夫か？

～苦情が発生しやすい福祉事業所に染み付いたマイナスの体質とは～

①組織内でしか通用しない常識がはびこる「閉鎖的体質」

②苦情の芽があるのに誰も問題点を指摘しあわない「相互無批判的体質」

- ③問題があることを恥と考えてしまう「課題発見・問題解決意識が希薄な体質」
- ④向上がないことを現状維持と勘違いする「マンネリに陥りやすい体質」
- ⑤専門的知見や科学的裏付けがない「固定観念に基づくケアに陥りやすい体質」

3 自分の職場を「苦情の芽発生度チェックリスト」でチェックしてみる

4 利用者本位サービスに向けて取り組むべきこと

- ①意見・要望（苦情の芽）の段階から速やかに対応する。
- ②意見・要望・苦情を宝ととらえ、前向きに受け止める。
- ③第3者委員とのパートナーシップでよりよき苦情解決の仕組みを確立する。
- ④意見・要望・苦情はどんな内容でも真摯・丁寧・速やかな対応を心がける。
- ⑤苦情申立があった時に、どう対応するか基本手順を確認しておく。
- ⑥実際の苦情事例から教訓を学ぶ姿勢を身につける。

また、研修終了後のアンケートには、「わかりやすく実践につなげていける内容でとてもよかった。」「苦情解決の本質についていらっしゃる指摘、重く受け止めました。」「苦情はファンからのエールということを聞き少しプラスに考えられました。」等々、多くの共感と職場で共有を図りたいという感想を頂きました。これを励みに今後の研修もより良いものを企画していきたいと思えます。

### 3. 事業所への支援事業をご利用ください！

#### ★施設訪問相談事業★

苦情調整委員が、相談を希望される契約事業所を訪問し苦情解決責任者や受付担当者、現場の職員との懇談・アドバイス等を行います。研修の一環としてもご利用ください。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談や研修。

○申込方法：電話・FAX・メールにてご相談ください。申込書をお送りいたします。

#### ★施設相談事業サポートくん★

利用者さんへの処遇面で疑問に思うことや、対応に苦慮することはありませんか？専門的助言が欲しいなあと思うことはありませんか？苦情調整委員がそれぞれの専門的立場からアドバイスさせていただきます。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談ならどんなことでも。（ただし裁判、行政不服申立てや福祉サービスの制度改正に関わる事項を除く。）

○申込方法：電話・FAX・メールにてご相談ください。



#### 福祉サービス苦情相談センター

名古屋市中区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館5階

TEL:052-910-7976（平日9～12時及び13～17時） FAX:052-910-7977

メルアド kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp