福祉サービス苦情相談センター
センター通信 No.61

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【令和４年１１月発行】

目　次

１．苦情調整委員からのメッセージ⑭・・・１～２ページ
２．令和４年度苦情相談センター研修会報告・・３ページ
３．苦情相談センターからのお知らせ・・・・・４ページ

１．苦情調整委員からのメッセージ⑭

～新型コロナ感染が施設や訪問介護事業所等で起きたら～

福祉サービス苦情調整委員　弁護士　　新信　聡

日本では２０２０年初頭から新型コロナウイルスの感染が拡大し始めて今年の夏までに７回のパンデミック（感染爆発）を経験し、現在はさらに冬に向けて第８波の襲来が心配されているところです。

感染拡大が始まった当初は、どこの国でも予防方法や治療方法が分からないままに短期間に多くの感染者や死者を出し、世界中でパニック状態が続いたことは記憶に新しいところです。しかし、その後有効性の高いワクチンが開発され、また、一定の効果のある治療薬、治療方法も開発されて、現在では世界的な傾向としては冷静さを取り戻しているように思われます。

この間、学校や職場、病院等の大勢の人が参集する場で多くのクラスターが発生しましたが、高齢者・障害者の施設でもクラスターが繰り返し発生して、感染者、重症者、死者が多数出ました。入所施設のほか訪問系の事業者も含め多くの事業所ではその対応に追われて大変な思いをされたと思います。

当センターにもコロナ感染に関して施設や訪問介護事業者、保育園等への苦情相談が寄せられています。そこで、入所施設や訪問介護事業等の利用者に感染者が出たときの法律的な問題について触れてみたいと思います。

＜裁判例について＞

これまで全国で感染が拡大しクラスター発生が頻発したため、法的な責任問題になったケースも多いと思われますが、損害賠償請求の裁判にまで至ったケースは、報道を通じて確認できた限度ではあるものの意外に少ないようです。全国的に大きく報道されたケースとして、広島県内の訪問介護事業所のヘルパー派遣を利用していた８２歳の女性が、２０２０年４月、そのヘルパーがコロナウイルスに感染していたために感染して死亡したことに対し、遺族の男性が訪問介護事業所の運営会社に４４００万円の損害賠償請求裁判を起こしました。原告の遺族男性は、担当ヘルパーが訪問を控えていれば母親の感染は防げたとし、運営会社の安全配慮義務違反や使用者責任を追及したも

のでした。この裁判のニュースは、全国の同様の事業者に大きな衝撃を与えたと思われます。ただ、この裁判は、第１回期日を待たずに裁判外で和解が成立し、男性は訴訟を取り下げました。和解書で、運営会社には法的な賠償義務はないこと、運営会社は女性の死亡について遺憾の意を表し哀悼をささげることと、コロナ感染予防に最大限努力しながら事業を継続する等を条件として和解合意に至ったそうです。男性側は、訴訟取り下げの理由として、介護現場の安全管理体制についての問題提起は報道である程度達成された、訴訟継続で介護現場が萎縮するのは本意ではない、運営会社にお悔やみと遺憾の意を表してもらったので納得できたと話したそうです。

また、今年（令和４年）春にも、一昨年に富山市の老人保健施設で発生したクラスターで高齢者１５人が次々に死亡した事件で、死亡した９０代女性の長男が老健に損害賠償を求める訴訟を提起し、５月の第１回期日で老健側は全面的に争う姿勢を示しているそうです。

＜どのような場合に施設等は法的責任を負うのか＞

上の２つの裁判はいずれも利用者と契約関係にある施設・事業者が、契約上の安全配慮義務違反という債務不履行による損害賠償責任を追及されたものですが、一般に債務不履行責任が認められるには、次の４つの要件を充たす必要があります。

例えば高齢者施設に入所中の利用者がコロナウイルスに感染して死亡した場合で見ると、①利用者が施設内で感染した事実、②感染の結果、利用者が死亡したという結果（損害）、③上記の①と②の間に因果関係があること、④施設側に過失があることが必要です。①と②、場合によっては③も比較的認められやすいのですが、④の過失については簡単ではありません。事例に則して言うと、過失とは、施設が②の結果（損害）を引き起こすであろうことを具体的に予見できたにもかかわらず、対策を怠って結果を生じさせてしまったことです。新型コロナに関しては、当初はそのウイルスの正体、対応方法が医療関係者や研究者でも正確には分からず、介護関係事業者はどう対応すればよいか分からない状態がしばらく続きました。したがって、②の結果を引き起こすであろうことを具体的に予見できたとは言い難く、結果発生を防止するために十分な対策を立てることも困難であったことになるため、事業者側に過失を認定するのは難しいわけです。

＜今後に向けて＞

しかし、医学的知見が広まり感染予防や治療法を含めた感染後の対応方法が介護事業者にも周知されるようになった現在では、施設等がきちんとした感染対策を取らずにクラスターを発生させた場合は過失ありとして責任を負う確率は今後高くなると思います。だからといって事業者は社会的使命として利用者が必要とするサービス提供を止めるわけにはいきません。厚労省の「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」等に基づいて適切に対応しながら高齢者や障害者等へのサービス提供を続けられるよう期待したいと思います。

２．令和４年度第１回苦情相談センター研修会報告

コロナ第７波の真最中となった令和４年８月２５日（木曜日）。第１回の苦情相談センター研修会は、当初 WINC あいちでの開催予定でしたが、急遽オンライン開催に変更となり、78 名のご参加をいただきました。参加された皆様には、急な変更にご対応いただきありがとうございました。

講師は関西大学社会学部教授　池内裕美氏で、「カスタマーハラスメントの現状と対策〈福祉編〉―理不尽なクレームに立ち向かうには―」と題し、講師が研究を重ねられている消費者心理のデータをもとに、非常に分かりやすく充実した内容の講演をお聞きすることが出来ました。

福祉現場においても直面することが増えている理不尽なクレーム（カスタマーハラスメント）について、その背景から実態について、民間企業での事例や対策を交えて、分かりやすくご説明いただくと共に、具体的な対応策のポイントや留意点を解説いただきました。また福祉分野での苦情対応については、厚労省が２０２２年３月に改訂した「介護ハラスメント対策マニュアル」の紹介や、組織として対応するためのルール作りの大切さに関するお話もいただき、あっという間の２時間でした。

参加者からも、「たいへん分かりやすかった」というご意見が多数あり、また「どうしても利用者や保護者のクレームなどに流されがちだったが、職員を守るためには線引きも必要ということが学べてよかった。」というご意見もいただきました。

直接先生へ質問できる時間が作れず、アンケートに質問を書いていただいた方も何名かいらっしゃいました。その中の一つに先生から回答をいただきました。

《質問》

脅し的なクレーム対応について、「事実確認のために録音、録画も望ましい」とありましたが、録音、録画する際には、相手に許可を取らずに行ってもよいのでしょうか。以前、録音することを告げたことで、相手の感情を高ぶらせてしまったことがあります。

《先生からの回答》

無断で録音する（秘密録音をする）のは、「プライバシーの侵害にあたるのでは？」と心配なさる人も多いようですが、これに関しては刑法的には違法にあたりませんし、民事的なトラブルにおいても証拠能力として適用されます。むしろ、状況によっては「正当防衛」となることもあるので、身の危険や後々大きなトラブルに発展しそうな危険性を感じたら、速やかに録音を開始された方がよいかなと思います。改ざんでもしない限り、相手側にとっても「重要な証拠」となります。その際、相手が少し冷静に話し合える状態でしたら、ご立腹されるかもしれませんが、上記のような「録音の重要性」を説明し、理解を得た上で録音された方がよいでしょう。しかし身の危険を感じるほど激怒されている方は、さらに怒りを増す可能性があるので、「正当防衛」という理由で秘密録音も仕方のない対応だと思います。録音をするか／しないか、伝えるか／伝えないかは、その時々の状況で、個別に判断して頂くしかないのですが、録音内容の取扱いに注意さえすれば、法に抵触する行為ではないので、安心して行っていただいてよいかと思います。

<u>まず、自分（や職員）の身の安全の確保を第一に考えてください。</u>

録音は必ずしも最良の策とはいえませんが、「違法ではない」ということで、最終手段の一つとして心の支えにしていただけたらと思います。

「大学教授」のイメージを覆すチャーミングな池内講師♡

【令和４年度第２回研修会のお知らせ】

開催日時：令和５年１月３１日（火曜日）　１３時～１５時
開催方法：オンライン講演会
テーマ　：「苦情解決の意義と目的：より良いサービスの実現に向けて」
講　師　：日本女子大学　人間社会学部　社会福祉学科教授　久田則夫氏
参加費　：苦情契約事業所は無料、その他は１，０００円／一人
申込方法：同封しております「開催要項」の中の　7．申込方法　をご覧いただき、専用フォームからお申し込みください。
応募締め切り：令和５年１月１０日（火曜日）　☆**ご応募お待ちしております！**

３．苦情相談センターからのお知らせ

【事業所支援事業】

☆苦情契約事業所への苦情対応で疑問に感じたり、専門的な助言が必要な場合、苦情調整委員の文書による助言（サポートくん）を求めることが出来ます。また苦情相談センターでは、苦情解決に向けての話し合いの立会いや、研修会のご相談などもお受けしています。詳細は事務局へお問い合わせください。いつでもお待ちしています。

【苦情受付報告】

☆苦情受付報告書は毎月０件でも翌月の１５日までに苦情相談センターへご報告をお願いいたします。

☆苦情受付報告は①～③のいずれの方法でもＯＫです。

①市社協会員ウェブサイト「苦情受付件数入力ページ」からの入力（とても簡単、便利です！）
※入力方法について、いつでもご案内しますので、お気軽に事務局へお問い合わせください。

②メール　③ＦＡＸ　※様式は市社協ホームページ下記 URL からダウンロードできます。
http://www.nagoya-shakyo.jp/houjin/complain.html#07

☆苦情があった場合、苦情内容をご報告頂いております。書式は問いません。事業所で記録に残される書式のままで結構ですので、事務局までご報告頂けますようご協力をお願いいたします。

【お詫び】

☆センター通信 No60 及び令和 3 年度事業報告書（24 ページ）で、今年度の苦情相談委員のご紹介をしておりますが、後藤加代子委員の所属名の記載に誤りがございましたので、訂正してお詫び申し上げます。

誤　名古屋経営短期大学　非常勤講師　→　正　名古屋文化学園保育専門学校　非常勤講師

発行元：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
名古屋市北区清水四丁目 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
E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp