

from

VoL.13

日本看護学校協議会共済会

発行日 ● 2013年2月1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 ● 佐藤 仁作

編集者 ● 鶴見 美智恵

共済会

— 目次 —

- 看護教員・看護学生の海外研修の意義と必要性
指導者として学ぶ台湾の看護事情視察研修 1
- クレーマーにどのように向き合い、対応するか
— 医療の質を向上させ、組織強化のために —
弁護士 安福謙二 9
- 共済会の活動 / 平成25年度 台湾研修旅行参加者募集のご案内 13・15
- 公益事業の展開と共済制度での紛争対策費用の導入について (16)

国際交流事業特別企画

看護教員・看護学生の海外研修の意義と必要性 指導者として学ぶ台湾の看護事情視察研修

【視察団】

団長：山川 美喜子（八王子市立看護専門学校副校長・日本看護学校協議会共済会副会長）
荒川 眞知子（相模原看護専門学校校長・日本看護学校協議会会長）
興 梶 清 美（東京慈恵会教務主任養成講習会教育責任者）
小 薬 祐 子（帝京科学大学医療科学部看護学科教授）
後藤 マキ子（山形厚生看護学校）
遠 藤 敬 子（日本看護学校協議会事務局長）

平成19年度から、看護師養成の改正カリキュラムが実施されました。

国際社会において広い視野に基づき、看護師として諸外国との協力を考える内容とするものです。各養成所ではさまざまな工夫がされています。

国際的視野で考えるとどのようなことなのか、教育内容として組み立てはどのようにすることが効果的であるのか、各養成所で教育内容に苦勞した部分です。

この度、一般社団法人日本看護学校協議会共済会

の今後の活動として、海外交流研修計画をするにあたり、看護基礎教育、継続教育（卒後教育）の現状、行政としての台湾の看護師需給対策の実状などについて、平成24年8月19日から3泊4日の見学・研修の機会を得ました。

ITの発達において世界有数を誇る台湾では、教育現場での徹底したシミュレーション教育がネットワーク化され、豊富な実習教材の充実とその設備は日本の教育事情に比較し、うらやましい限りでした。日本の看護教育の教材・教具の貧しさがこれからの看護師を育てるうえでどのように影響し、世界の国々の看護職と協働していくために必要なことは何かを考える機会となりました。

日本看護学校協議会共済会では、海外交流研修の意義を主に以下の3点で考えています。

1. 国際的視野を持つ看護師養成を考える機会とする。
2. 海外（今回は台湾）の看護基礎教育・卒後教育、医療施設、衛生行政機関を訪問することにより日本の看護教育を考える機会とする。
3. 日本看護学校協議会加盟校や当会加入者が海外の看護大学、看護学校、医療施設（病院）と今後の交流の道を模索する。

以下各施設での交流・見学のついでにレポートです。

平成24年8月20日（月） 高雄／美和科技大學看護学部訪問

山川団長にとっては、4回目の訪問となる。高雄は台湾の南部にあり熱帯植物が生い茂る長閑な地方である。現在は総合大学で8,800名の学生が学んでいる。日本と違い学生定数が多いが、そのうち看護学科の学生数は3,000名余で、昼間部、夜間部があり、常にどこかで学生が学習している状況である。看護師養成からスタートした大学なので看護学科の予算はかなり優遇されている。看護教員のうち修士が90名、博士が21名であり、現在修士のうち16名が博士コースに学んでいる。日本の看護基礎教育は、看護師養成施設に集中しているが、日本での看護教育の在り方や大学教育などについては今後の課題と考える。

台湾では、看護を護理という。正式には、護士（看護専門学校・看護職業学校卒業程度）と、護理士（大学卒業程度）の資格がある。この大学の護理科の共

通理念は「仁・静・温・謹」で、その教育方針に日本人の持つ勤勉さや真面目さ、責任感、もてなす心を入れている。果たして、現在の日本人に当てはめると心細い。実際、美和科技大学では長年にわたり、日本のいくつかの学校、大学と交流を持ち実習施設として学生を日本で学ばせている。例えば、福岡県にある中村学園大学や山野美容短大などと交流があり、学生は留学や実習授業などで往来がある。また、福岡の老人保健施設で臨地実習をしていることも特長のひとつといえる。日本人の姿勢に学びを求めているが、応えられているだろうか。

こちらの大学でも学生の実習中に事故は起こっているのが現状のようだ。安全対策についても意見交換をしていきたいと考える。学生からのクレームも日本同様、最近はあるという。

これは日本に限らず、世代的な問題もあるのだろうか。

授業の単位での扱いは日本より厳しい。「学期で必要な単位を2回取れなければ退学」と聞き、専門職業人育成に責任と誇りを持つ学校の姿勢に共感するところがあった。「台湾の看護職全体のレベルアップが大学の使命であり、日本との交流は“日本人の真面目さや責任感を学ぶことである”」と、国家レベルで看護を考えている姿勢に考えさせられるものがあった。



井校長・洪教授兼教務長始め学校関係者との意見交換

大学関係者と視察団との意見交換（抜粋）

視察団 看護学生の確保はどのようにしていますか？
大学側 一般コースでは、1,010名を募集予定。5

年コース終了後、2年コースを卒業すると大卒資格を得られます。高校卒業後の4年間の学技コース（昼間）で550名。

夜間コースは既に5年コースを終了し仕事をしている人が2年間勉強してスキルアップを図っています。今年は、中学⇒高専⇒2年コースで50名の予定でしたが、応募が多く100名採ります。台湾では看護師が大変不足していて、特に地方は顕著です。病院ごとに連絡をして、看護師のスキルアップする必要性を訴えています。台湾医療全体で医療・看護のレベルアップを考えなければなりません。

視察団 実習はどのようにしているのですか？

大学側 校内実習と病院実習です。静脈注射の実習には4名の先生と補助がつきます。実習の先生は修士取得者で2年以上の経験者です。実習病院には、評価の高い病院や障害センターなどに行きます。先生1名に対して学生7～8名。先生は実習前にミーティングし、各学生に対する課題を決める。学期の中間で評価を出して、学生ごとに評価、また評価後どのような課題を与えていくかを判断します。指導にはクラス担任と実習担当教員2名。

視察団 就職状況はどうですか？

大学側 卒業生へのアンケート調査で、臨床、長期看護（慢性疾患対応）、公的機関で、高専卒46%、2年生卒88%、4年制卒66%、夜間コース100%、社会人コース72%となっています。

視察団 看護学生の実習中の事故対策、事故の補償などはありますか？

大学側 台湾では学生向けの保険があります。学校は独自の保険に入らせます。注射の針刺し事故にも対応します。病院では、何か起こった場合の対応マニュアルがあります。

視察団 学生から先生の教え方が悪いというクレームなどはありますか？

大学側 学生が教員に不満があれば、教務課に言います。例えば、テストの点がこんなに悪いはずはないと。しかし、教員が学生の言い分を認めない場合は、学生に処分を与えます。

視察団 看護師コースのカリキュラムを教えてください。

大学側 目標は、看護の質だけではなく、ふさわしい一般教養と基礎知識、チームワーク、忠実であること、創造性や批判力、思いやり、

高い倫理観、終身学習などです。学生ごとに評価し、様々なアンケートは学生だけでなく、病院側にもします。留年制度はないが、単位取得はしなければなりません。1学期に3分の2以上単位が取れない場合は退学です。単位は2年コースでは72単位、社会人コースは72単位プラス43（基礎・解剖等）単位、4年制は128単位、高専は220単位です。

視察団 国家試験は看護、助産、保健とあるのですか？

大学側 本校では看護師だけです。台湾では助産の学校は2校だけです。受験年齢が18歳という年齢は助産には向かないという基本的な考え方です。看護師のなかで大きく3グループに分かれ、臨床、長期看護（慢性疾患対応）、保健（公的機関）になります。

一部カットしましたが、このような意見交換のあと、構内実習施設や教室を見学します。

①実習室



血圧測定の練習・モニターで他の教室の様子を確認できる

②教室－1



別々の教室の様子を同時に確認したり、
双方向の意見交換ができるようになっている

③臨床模擬教室－1



患者の模擬人形にあらゆる病状を設定し、バイタルサインを確認。

④臨床模擬教室－2



別室から模擬患者と学習の様子を別室からチェック。
患者の数値も確認できる

⑤臨床模擬教室－3



静脈注射の実習用機材。刺した角度など立体的に確認できる

⑥多機能教室



最も重要とされる救急救命の練習室にもなる

平成24年8月21日（火） 高雄市長庚病院訪問

山川団長にとっては2度目の訪問となる。2,116床ある大型病院で、常時2,000床の入院患者を抱え、勤務する看護師は1,800人を数える。台湾では看護師不足と聞いていたが、この病院では新人看護師の確保はそれほど困難ではないとのことであった。施設は廊下が広く、掃除が行き届いている。ただ、あまりに広いので目的の場所だけに行く場合は良いが、移動は上下左右大変である。ブリーフィングルー



2,016床ある長庚病院を見上げる

ムに向かう廊下を文化廊下といい、台湾医療の歩みと、台湾の看護と世界の看護を両壁面に展示。また児童棟とリハビリ棟をつなぐ廊下には病院史、またある廊下には、様々な絵画が飾られ、病院の重苦しさを感じさせない。すれ違う病院関係者もみな丁寧に感じる。

日本の完全看護と異なり、家族が患者の介助や世話をしている現状であった。IT導入が進んだ国であっても家族の在り方が違うものとも考えられる。韓国でも家族が患者の世話をするために、病院に泊り込んでいた。

特に驚いたのは患者の食事であった。日本では入院すれば、外科の患者でも食事制限の必要な患者でも患者に合わせた病院食をとるのが当たり前になっている。ここでは、全ての患者は、屋台が並んだような広い地下の大食堂で食事をとっている。

一方1,800人もの看護師の管理で、新人看護師の3ヶ月以内の離職率は15%、後半では8~9%であるという。確保がそれほど困難ではないということは、看護師にとって魅力のある病院といえる。

長庚病院は台湾のプラスチック会社が出資して設立されたが、併せて7棟の大きな病院と老人用の施設を運営しているという。これらの病院では特に腫瘍（癌）の治療に成果を上げ、またドナーの提供が一番多いと聞く。規模が大きくなればそれだけ患者管理、職員管理、物品管理の機能が必要だが、あらゆる場面にIT管理を導入している。

病院見学では、ナースステーションが整理され、日本のようにカルテ、カーデックスが積まれている様子はなかった。全体に清潔感が感じられた。



病院の地下にある大食堂街（上・下）

看護主任と視察団の意見交換（抜粋）

- 視察団 日本には医療評価機構がありますが、台湾にもありますか？
- 看護主任 あります。医科大学の附属病院なので、4年に1度評価を受けます。本病院の理念は「勤労撲実」です。勤勉で忠実に誠意をもって取り組むことです。
- 視察団 病院の理念については、職員にどのように教育していますか？
- 看護主任 新入職員はもちろん、すべての職員に対して自覚を促すよう指導しています。
- 視察団 看護師の新人教育はどのようにしていますか？
- 看護主任 初めの5日間は新人訓練の模擬教育。その後3ヶ月は配属先での訓練で、先輩指導員が付きます、3ヶ月以降は、2ヶ月ごとに決まったチェックをしていきます。4ヶ月目から正式雇用になります。
- 視察団 看護師の募集状況はどうですか？
- 看護主任 台湾全体から見ると募集しても集まらないという厳しいところがあります。7ヶ所にある系列病院で高雄にある病院は問題ないが、地方は厳しいです。南部（高雄）の人



歓迎のスクリーンがかけられたブリーフィングルーム



入院中の学童のための院内学校図書室入口



入院中の学童のための明るい教室

で北部（台北）で勉強した人は、南部に戻ってしまいうケースが多いです。

視察団 主任は1,800名の看護職を抱えて、何か心配はありますか。

看護主任 私の座右の銘は、仕事は楽しむということです。あまり悩みません。強いて言えば、自分が正しいかどうかです。

視察団 看護学校に教えに行くことはありますか。

看護主任 週に1回、夜間部で非常勤講師として教えています。

視察団 実習生を受け入れて、学生の事故などがありますか。

看護主任 針刺し事故や、薬の配布間違いなどありました。治療費は病院で持ちます。

視察団 こちらの看護師さんの大卒の割合はどのくらいですか。

看護主任 9割以上です。

視察団 日本では、専門看護師や認定看護師など上乗せ資格ができたが、台湾ではどうですか？

看護主任 看護師の上の資格でスペシャリストの資格があります。救急救命の経験が5年以上あり、研修を受けて資格を取ります。病院では、1級、2級、3級の3段階があり、スペシャリストはその上になります。

視察団 看護部長は、副病院長の地位を持ちますか？

看護主任 ありません。スペシャリストであれば、上部に伝えることができます。

視察団 患者の入院日数については、取り決めはありますか？

看護主任 病院としては特にありませんが、健康保険



静かで落ち着いた職員のための搾乳室

の問題があるので、外科などは5日間ぐらいとかはあります。

意見交換の後、一般病棟のうち、心臓・消化器・脳神経外科系の患者を扱う病棟に案内される。36病床で、看護師14名で対応。昼は10名体制で、16:00～24:00で3名、24:00～8:00で3名の3交代制で業務をしている。病棟のリネン室の物品は看護師長の管理のもと、外科用のガーゼなど番号順にコンピュータで管理し、3ヶ月ごとにチェックしているという。ナースコールは、壁面、天井など3方向から部屋番号で掲示し、ナースセンター及び病室付近からどこからでも確認できるようになっている。病棟の見学後、ぜひ見て欲しいと、前述の地下の大食堂に案内される。とにかく大きな病院なので地下街のようにになっている。日用品や雑貨の店など



病院内のいたる所の壁にかけられた意見箱



コンピュータで管理されているガーゼ保管室

が並び、ちょっとした商店街を抜けると沢山の屋台が集まったような大食堂があらわれる。ちょうど昼時で患者や家族でごった返している。日本のように患者さんは完全給食ではなく、家族が食事を準備する。治療食（糖尿病等）は、食事処方箋を持って、この大食堂にある治療食部門に取りに行き、本人が行けなければ家族が取りに行く。



黄護理（看護）主任と山川団長でお土産交換

平成24年8月22日（水） 台北 行政院衛生署訪問

衛生署健康管理課處科長らと意見交換

科 長 健康管理に関する仕事をしています。また長期看護、産業保健や、障害関係もしています。日本看護学校協議会共済会という団体で看護学校の関係者のみなさんの訪問ですが、このような団体は台湾にはありません。日本からの民間の看護に関する団体の訪問は初めてです。

視察団長 日本では、看護師のうち看護専門学校卒が7割、大学卒が3割です。そうした看護学校にとってこの団体は大きな役割を果たしています。団体の代表として今回参りました。国の機関の方と看護の状況について情報交換できる機会をいただいたことに感謝します。

科 長 おいでになる前のお問合せ以外について、こちらからも質問していいですか。



行政院衛生署のブリーフィングルームで意見交換

視察団 もちろんです。まず国家試験について

- ①年に何回
- ②合格率は
- ③受験者数は
- ④国家試験は衛生署で行うのか
- ⑤日本の看護師免許で、台湾で仕事ができるか

について伺います。

科 長 試験は年2回で1月と7月にあります。護理士と護士の2種類があります。看護専門学校は40校です。卒業生は10,000名から14,000名位。合格率は学校によって異なるが、高いところは97%で低かったり合格できない人もいます。受験者は、年に25,000名位で、合格者は7,000名～8,000名位。護理士の合格率は30%位だが、何回も受けている人もいますので、実際の合格率は下がる。見込み率は50%位と考える。看護学校の試験は考試院が行い、看護師だけでなく医師の試験も考試院で行っています。外国の看護師資格を持っている場合は、考試院の試験を台湾語で受けることになります。

視察団 日本では1948年に保助看法ができましたが、看護師の身分や業務等については台湾ではどうなっていますか。

科 長 現在は2種類あります。護理人員法と助産人員法です。助産師については1943年に法制化したが、2003年に現在の助産人員法の改正。助産師の学校は現在2校で高専院ともうひとつは大学院です。助産師の資格

を持って仕事をしているのは、現在730名位。護理人員法免許を持つ護理士は23万人程度で、專業臨床免許を持っている。護士は23,000位。試験は考試院で、免許は衛生署です。護理人員法では、医療行為の補助で、補助は医師の指示のもとに行います。また保健師制度はないが、ボディ人員法があり、病気の予防、予防知識、健康相談などができます。地方都市では、公衆衛生ボディ人員をおいています。地方都市の選考による地方公務員で、2,300人位います。

視察団 看護師の離職状況はどうですか。

科 長 日本に比べると高いのではないかと。資格を持って仕事をする期間ですが、日本の平均は14年位のようなのだが、台湾は7年位です。日本の状況は？

視察団 日本では新人看護師の離職が問題になっています。そのため力を入れているのが、卒後教育とカリキュラムの改正です。成果を出すには、まだ時間がかかります。

科 長 台湾でも問題です。出生率が低く一人っ子が多い。かわいがられ甘やかされる。新卒の離職率は多いでしょう。まだ正確な数字を出していないが、全体では、16～20%位ですね。

台湾では、看護師不足です。衛生署でも有効な対策を取っています。新卒に対する2年間の育成期間を計画しています。この5月に若干改正したが、臨床の先生に補助金を出して助手を募集できるようにして、先生に新卒看護師の教育をしてもらおうようにしました。

視察団 少子化は日本も同じです。台湾では老人問題についてはどうですか。

科 長 長期介護についてお話しします。老人長期介護には3種あります。

- ①行政院衛生署で扱う
- ②蒋介石時代からの退役軍人を扱う
- ③内政府で扱う

申請方法が3通りあり、これを一本化したと考えている。長期介護については日本に学んだことが多い。長期介護法を準備しているが、こちらでも内政府と衛生署の管轄を合併させていきたいと考えている。3ヶ所の所管ベッド数は約10万。3ヶ所のベッドの配分が平均しているかが問題です。現

- 時点では、補助金などで対応しています。
- 視察団 日本では介護施設が十分ではなく、訪問介護に移行しているが、台湾ではどうですか。
- 科 長 老人施設に入るか、在宅で対応しています。在宅護理（衛生署）と服務（内政府）があります。在宅護理の護理は看護師、服務は介護士に当たります。
- 視察団 介護士や、ヘルパーの養成はどのようにしていますか。
- 科 長 在宅護理は、看護学校、護士卒業後など3通りの方法があります。
- ①18時間研修（基本）
②32時間研修
③24時間の統括コース
- ヘルパーは、学歴に関係なく90時間の研修でできます。甲乙の資格があり、衛生署と内政府と共同でやっています。
- 一般社団法人日本看護学校協議会共済会はどういう団体ですか。
- 事務局 当団体は、看護学生の臨地実習の安全と安心のために、先生方の要望からできた民間の団体です。補償制度の普及と共済制度の運営と看護学生の安全に対する啓蒙活動をしています。台湾では、学生の実習中の事故などにはどのように対応していますか。
- 科 長 現在、文部省と労働省と共同でそのような計画を進めています。台湾でも実習生のミス、注射のミスなどありますが、この点についてはまだ検討されていない。看護師の医療ミスがあった場合は、雇用病院の看護組合で



陳科長（中央）と山川団長でお土産交換

- 補償しています。刑事問題も関係してきます。看護師の注射ミスで予防注射の薬を間違え、子どもが死亡した例もあります。患者の権利も守るようになっており、法の整備をしています。産婦人科の死産や障害児についても、法制化されます。損害賠償は平均200～600万元位です。看護師教育を進め、質を高めていく。専門学校と大学は一貫教育にし、大学教育化が進んでいくと考える。
- 共済制度はどうやって運営しているか。日本の医療事故や裁判、刑事事件について聞きたい。
- 事務局 共済制度の運営は、一人の保険料のうち、会費と制度運営費として200円を徴収し、それと保険会社からの集金事務費で運営している。会員が18万人いるので十分活動ができます。補償の最高額は1億円です。日本の医療事故は多いです。もちろん、刑事事件になる事故も多いです。医療訴訟は年間に1,000件ほどあります。訴訟に至らないものも7,000から8,000件ほどあるといわれます。そうした見えない事故は相当あると考えられます。
- 視察団 日本の看護師国家試験は、年1回1日の試験で、評価は絶対評価ではなく相対評価です。この場合、その時により質が変わるとい問題があります。台湾ではどうですか。
- 科 長 絶対値で合格ラインは60点以上です。病院は絶対値を守って欲しいと考えます。
- 視察団 国会議員に看護職の議員はいますか。
- 科 長 以前はいましたが、現在はいません。
- 視察団 お忙しいところお時間いただき、ありがとうございました。
- 衛生署のブリーフィングルームは広く、議長席を円で囲むように会議席があり。各席にメモ用紙、マイクが用意され、丁寧に水まで用意されていました。衛生署入口に到着したときには、玄関まで担当官が出迎えてくれ、とても官庁とは思えない歓待を受けました。日本の厚労省とは随分と違うものだと一同が感じ入りました。帰りには、資料などお土産まで用意されていました。
- 全体として、どこでも本当に大歓迎していただき、恐縮するほどです。お国柄とはいえ、日本が忘れてしまった大切なものが、この国では生きているという感じを持ちました。
- （この記事は参加された先生方のレポートをもとに事務局でまとめました。）

クレーマーにどのように 向き合い、対応するか

—医療の質を向上させ、組織強化のために—

■ 弁護士 安福 謙二

始めに

医療現場に限らず、顧客に対応する業態に関わる方々は、大なり小なり、顧客からの様々なクレームを受けた経験があると思います。多くの医療者の方々にとっては、患者さんを顧客として捉えることに、違和感を覚える方々が少なくないと思いますが、今や、医療は、サービス産業であり、患者さんを顧客という視点で捉えるべきなのです。

医療事故について、法廷の場において法的責任が問われ損害賠償請求を受けることは、今や珍しいことではありませんが、この請求の法的根拠は、民法上の債権契約（すなわち、患者が、対価を支払って医療サービスを受ける契約関係）に基づくことが少なくありません。患者さんの意識も、医療側に対し、より良いサービスの提供を求める傾向が強くなっています。例えば、治療や看護の結果に問題はないとしても、病状や治療方法やその経過、成果についての詳しい説明が不十分であったとする説明責任を問う裁判上の請求が目立つようになってきていることです。加えて、やっかいなことに、医療行為を、契約として捉えると、治療すれば直ることが契約の履行だという短絡的な発想が広がりつつあるような虞すらあり、それ故に、期待した治療効果が得られないとして、債務不履行だから賠償しろとの無理難題を持ち出す人すらあります。正しく、スペインの哲学者ホセ・オルテガ・イ・ガセットが指摘したとおり、「たとえ自力で達成し得なくとも、他の人々以上に自分自身に対して、多くしかも高度な要求を課す」「凡俗な人間が、おのれが凡俗であること知りながら、凡俗であることの権利を敢然と主張し、いたるところでそれを貫徹しようとする」（筑摩書房 学芸文庫「大衆の反逆」神吉敬三訳より）人々の出現なのです。

ですから、医療現場でも、患者さん側からの様々な要求が以前に比して増大し、それに対応する医療側の負担は大きく、対応しきれない場面が少なくありません。そしてそれが、ときとして、クレームという形になるのです。

このクレームもあまりに程度を越すものとなると、学校現場で言われるモンスターペアレント、医療現場でのモンスターペイシェントなどと呼ばれるように、受ける側にとっては、怪物に襲われたよう

なものであり、精神的な負担も大きく、その対応に膨大な時間と手間を割かれ、本来業務に差し障ることが多いこととなります。

従って、余りにもその程度が酷すぎるときは、裁判所に、救済処置を求め、あるいは、警察の手を借りることを含め、毅然とした態度が必要となります。

しかし、そうした最終的な処置は、極めて重要ですが、その前に、クレーマーに対応するために、頭に入れておいた方がよいと思われることがあります。

それは、マーケティングの教科書から学ぶことができます。

マーケティングの教科書の教え 「The claimer is the customer」

これは主に、大衆消費材を供給するメーカーや販売に関わる方々への営業上の考え方として、次のようなことがマーケティングの教科書に書かれています。

- ・苦情を訴えた顧客は、例えその問題が十分に解決されなかったとしても、苦情を訴えなかった顧客よりも、その企業と継続的にビジネスをしようとする傾向がある。
- ・苦情を訴えた顧客の54～70%は、問題が解決されれば再びその企業とビジネスをしようとする。特に問題が速やかに解決されたら顧客が感じる際には、その数字は95%にまで上昇する。
- ・企業とのビジネスに問題があると感じた顧客は、平均7～10人にその事実を話す。特に、その13%は、20人以上にも話す。
- ・問題を解決しようとして成果が得られなかった顧客は、その悪い経験について、8～16の人に話をする。

これは何を物語るのでしょうか。

私はこのようなクレーマー達の心象を、「こっち向いて症候群」と呼んでいます。自分に目を向けて欲しい。気がついて欲しいという意味です。大切にしたいということです。オルテガの言葉にある「他の人々以上に自分自身に対して、多くしかも高度な要求を課す」姿そのものです。何方も、小学生の頃、クラスに、特定の子に対して、やたらと意地悪をする子がいたことを思い出されたいでしょうか。それは、大好きな子に対して、そのような表現方法しかとれない幼さですが、案外、人は、大人になっても変わらないものではないでしょうか。

クレーマーとの向き合い方

しかし、多くの顧客・消費者を対象とする企業にとっては、クレームやクレーマーとの向き合い方が、企業

の成功・失敗に繋がります。企業不祥事が生じた時の企業幹部の対応が、企業のその後の盛衰を決めることが少なくありません。記者会見での不用意な幹部の発言が、その企業を倒産に追い込んだ例もあります。日常的なクレームの処理や不祥事の処理に真剣でなかったことが、いざというときに適切な対応を見出せずに悲劇を生む。逆に、不祥事とその改善策を公表した記者会見後に、その企業の株価が値上がりした事例もあります。言い換えれば、ピンチに際し、適切に対応すれば、それを成功の足がかりとするチャンスに替えてしまうことができるということです。

大企業のメーカー等では、クレーム専門の受付センターを設け、ここで、膨大な量のクレームに対応します。しかし、それは、単に、クレームを捌くというのではなく、クレームや事故に対応する知恵や心構えを日常的な業務として学びとるのです。それどころか、企業はこのクレームの山から、企業行動改善の知恵や商品の改善に繋がる知恵を取得するわけです。そればかりか、次なる商品開発のヒントを見出すこととなります。このクレームセンターで集められた商品や販売方法について、見出された様々な問題点に対する改善策を模索することによって、より多くの消費者により多く受け入れられる商品の改善や商品開発の知恵や技術的な視点を入手しています。企業の生き残りをかけた闘いのためにクレーマーを味方に、否、戦力にしていきます。

すなわち、クレーマーは、企業活動のセンサーでありアンテナとして企業活動のために欠くことのできない位置に立っています。しかも、多くのクレーマーとの日常的な接触とその対応方法の経験を経ることによって、様々なトラブルや事故に対応する気構えや言葉遣い、情報収集やその伝達・管理などの対応方法やその組織としての体制作りを学習し、修練する効果が出てきます。それが、大きな事故・リスクなどいざというときの対応能力を高め、企業活動の強化・向上に貢献することになります。だからこそ、多くの企業がクレーム対応のために人も経費もかける価値があります。

この理は学校関係においても、医療関係においても当てはまることです。

医療者の方々において、この価値に是非とも気がついて欲しいですし、気がついて実践している医療機関は、既にいくつもあります。

医療現場におけるクレームの価値

医療現場においては、様々なリスクがあり、想定外の出来事に行き会うことは珍しいことではありません。否、それは他の多くの業界においてよりも、その頻度

や重大性の程度が、より高く、大きいのではないのでしょうか。何故なら、医療行為ほど、多様性に富み、且つひとつの行為から導かれる結果の可能性は幅広く、予測をする範囲は広範且つ深刻であるものは他にありません。いわゆる、非線形性の関係にあるのが医療における原因と結果の関係だからです。

とはいえ、多くの場合、そのひとつひとつが、直ちに、大きな事故やトラブルというわけではありません。しかし、いつ何時、思わぬ展開になるやもしれないことは間違いがありません。そうした不測の事態に備えるために、医療現場で取り上げられるのが、「ヒヤリハット」です。しかし、この「ヒヤリハット」の多くは、医療側の認識に基づくそれであって、実際に起きていた「ヒヤリハット」と同じではなく、患者やその家族が認識した様々な「ヒヤリハット」な事象が、医療者に認識されないまま見過ごされる可能性があります。それをクレームという形で意識させられると考えると、クレーマーへの見方もまた違ってきます。しかも、患者や家族の視点で語られるそれは、医療者の患者側に対するそれと異なり、医療者であれば見過ごしかねない事柄にも目を向けさせることになり、今や顧客サービス業となった医療が、顧客重視の観点からすれば、最も気がつかねばならない視点がそこにあるのではないのでしょうか。

また、多くの小さなクレームに対応する中から、大きな組織であればあるほど、医療機関が組織として改善すべき様々な問題に気がつくのではないのでしょうか。小さな事柄であってもクレームとなるには様々な原因事象がある。小さなことと見過ごすことは、大きな事故を呼ぶのと同義語と思うべきであり、ハイネリッヒの法則に基づけば、それはあきらかだと思ふのです。

理解力の欠如、 コミュニケーション能力の欠如

クレームを言いつのる人々の中には、些細なことを重大なことのように取り上げ執拗に食い下がり、こちらの説明を理解しない方がいます。こうした方々の中に、少なからざる数の発達障害の方がいると思われまふ。このことを念頭に、クレームに対応することも、また、大切であると思ひます。

そもそも、発達障害とはなにかが、よく判っていない。医療者の多くも殆ど何も知らない状態と言われています。ましてや、その治療法や対処法が確立されている訳ではありません。また、それ故に、結果として誤った対応をとり、それ故に問題をこじらせている場合があると思われまふ。発達障害の方の多くは、決して知的レベルに問題があるわけではありません。むしろ、発達障害の当事者の多くは、かなりの高度な知的レベ

ルにある方も多く、またそれ故に、平素、健常者が想像できないような努力をしてコミュニケーションギャップを埋め社会に適合しています。しかし、それでも、日常と異なる場面において、この努力にも拘わらず埋めがたいギャップに陥り、理解できない事態に向き合わされている場面があるということです。そのときのその当時者の方のお気持ちはいかばかりか。それを想像して下さい。それを念頭に置きながら、クレーマーに対応することが必要なのです。要は、発達障害の方にとっての自己肯定感に寄与するという姿勢です。

より判りやすい説明方法や丁寧な説明を考え実践し、理解を得るまでその努力を継続するという事です。彼らが日常行っているコミュニケーションギャップを埋める為の努力に負けない努力をするということです。例えば、図や表を示しながら、あるいは、ひとつひとつの事柄を紙に書きながら、その理解のレベルを確認しながら説明する誠意ある対応ということです。それは単に、判りやすい説明というだけのことでなく、相手の人格を肯定的に受け止めているというメッセージの発信でもあります。要するに、相手の自己肯定感に資する対応ということです。

こうした対応の結果、理解を得ることができれば、発達障害の方は、もともとは知的レベルの高い方であることから、こちら側の強い理解者として行動するという事です。それは、医療機関にとって心強い味方が増すということになります。

同時に、より多くの患者さんやその家族に対するより適切で、理解されるインフォームドコンセントのあり方を学び、体得することに役立つのです。

クレームに対する、日々の細やかな対応の積み重ねが、組織を強固にする

以上述べてきたクレーム対応によっても、解決がつかないクレーマーはどうするか。

それには、言うまでもなく、当初に述べたとおり、毅然とした態度が必要です。

しかし、この毅然とした態度をとるために必要なのは、当該クレーマーへの対応に止まらない日常的にクレーム処理に当たる様々な場面での事例の集積に基づくクレーム内容の分析と、それぞれのクレームにどう対応したかの分析に基づく、当該クレーマーのクレーム内容がどの様に評価されるかの判断です。カルテの書き方纏め方に始まり、ひとつひとつのクレーム処理の記録化であり、その分析を整理する作業の積み重ねです。裁判所に救済を求めうるものか。警察に対応を頼みうるものかの判断は、そこから見えてくるものです。

言い換えれば、毅然とした態度とは、相手に対し

て強く出るとか、話しに応じないということではなく、理の通らないクレームには、一切応じないが、しかしそれが、「こっち向いて症候群」によるものなのか、理解力の欠如、コミュニケーション能力の欠如によるものなのかを見極めながら、丁寧な対応を続ける中で、理の通らないそのクレームに対する究極的対応としての裁判所へ救済の申し出であり、警察に対応を求めるといったことなのです。

数多くの、日常的な細やかな対応の積み重ねなくしては、裁判所を説得することも、警察を説得することもできません。裁判所や警察に対するこの説得に失敗すれば、クレーマーへの毅然とした態度が却って、問題をより深刻化させるということになりかねません。社会的批判を受けるなど、組織の受けるダメージは、より深刻なものになります。逆に、裁判所や警察に対する説得に成功すれば、その後のクレーマーへの対応に大きな力となり、対応のためのメジャーを提供してくれます。それ以上に、裁判所や警察の信頼を獲得することに繋がり、それは、組織を強固に守る力となります。勿論、その場合における対社会的な責任はそれ以前とは比較にならないほど重いものとなります。

組織は、小さなトラブルやコンフリクトに対しても、常に反応し、正しい対応をとり続け、その中から学ぶべきことを学び続け、それで組織を常に点検する姿勢こそが問われています。クレームもそのひとつです。それらなくしては、組織が成長を続けることはできませんし、多くの顧客や患者さんの支持を集め続けていくことはできません。

その意味で、クレーマーは、組織の発展、活性化にひとつの役割を果たしていることは間違いがないということだと思ふのです。クレーマーの多くを、自らの味方にすることを目指しつつ、日々活動を続ければ、クレーマー対処方法が自ずから見出せるばかりか、自らの組織の点検整備に役立ち、ひいては、より患者さんやその家族に満足される医療サービスを提供することができる組織づくりに繋がるということなのだ、と思ふのです。

安福 謙二 (やすふく けんじ) 弁護士紹介

昭和47年 東京大学経済学部 卒業
53年 弁護士登録・第二東京弁護士会 所属
初めての医療事件に係わる。以後多数扱う
59年 安福法律会計事務所 開設

[主な事件]

板橋わいせつ事件…最高裁 逆転無罪判決
榮高・銀行預金返還請求事件…東京高裁 逆転勝訴
県立大野病院事件…福島地方裁判所 無罪判決

共済会の活動

国際交流事業を再開。看護教員、看護職向海外研修のための台湾看護事情視察団を派遣

平成24年度事業計画の国際交流事業として、会員の先生方や看護師さんを対象にした海外交流研修旅行を企画実行していくために、平成24年8月20日から4日間、台湾に視察団を派遣しました。本紙にもその視察の報告を掲載していますが、先生方や看護師さんにも、海外の看護事情を視ていただく機会を提供したいと当代会議員の先生方の発案で企画しました。今回は台湾の看護学校（大学）、病院、衛生署（厚労省）等の見学・意見交換の旅でしたが、今後、他国との交流も視野に企画を続けていく予定です。共済会で海外交流費用の一部を負担して、安価で充実した海外研修視察旅行を計画していきます。平成25年8月に、「第1回海外研修・台湾看護事情視察旅行」を予定しています。旅行プランと応募要項を「共済会の活動」の15ページに掲載していますので、ぜひこの機会をご利用いただければと思います。また、企画案等ございましたら事務局までご一報ください。検討させていただきます。

「福島県看護学生の集い」に協賛・後援し、集いに参加

「東日本大震災」により地震・津波の被災に加え、福島原発の爆発で深刻な放射能汚染に苦しめられる福島県、その郡山市で平成24年9月29日（土）、一般社団法人福島県看護学校協議会及び福島県共催による「福島県看護学生の集い」が開催されました。当会の総合補償制度「Will」でも、被災された学生さんへの対応をさせていただきましたが、今回「福島県看



仁愛高等学校看護学生によるダンス発表

護学生の集い」の趣旨に賛同し、協賛金を拠出しました。福島県下の16校の看護学生及び関係者約1,500人が一堂に会し、学生さんたちによる学校紹介、研究・活動報告発表、ダンス発表と力強いメッセージが伝えられました。様々な困難が尚続く状況下にある学生さんたちのパワーが、福島県の医療を支えていくのだということを実感し、参加者全員がみな胸を熱くしました。

会議（開催順）

1. 臨時理事会

平成24年10月26日（金）午後2時から東京都千代田区アルカディア市ヶ谷において臨時理事会を開催しました。委員会の設置及び委員会規程の追加、各委員会委員案、日本看護学校協議会との連絡会の設置、一般社団法人日本看護学校協議会共済会に対する寄付金の申し入れへの対応等について議事を諮りました。その結果、共済制度委員会、企画委員会の発足とそれに伴う委員会規程の追加、各委員会委員の決定、日本看護学校協議会との連絡会の設置、寄付金の受け入れが全会一致で可決されました。

2. 企画委員会（臨時理事会終了後午後2時30分～午後3時45分）



（左から）興梠、小薬、佐藤会長、荒川、山川、黒坂各先生

第1回企画委員会を開催しました。企画委員会委員には、山川美喜子副会長、荒川眞知子理事、矢野章永理事、黒坂知子理事、興梠清美代議員、小薬祐子代議員の6名の先生にお引き受けいただきました。互選により委員長には山川先生、副委員長には小薬先生が選任されました。委員会では①定期総会日程及び開催地の選定、定期総会併催特別講演会講師の選定②「共済会ニュース」、「Willnext magazine」等印刷物及びホームページについて③海外研修旅行の企画等について話し合われました。平成25年度定期総会は、平成25年6月21日（金）～22日（土）を予定。昨年は復興支援の一環として福島県で開催しましたが、本年も引き続き東北復興支援の一助として宮城県内とすることが決められました。

3. 共済制度委員会

(企画委員会終了後午後3時45分～午後4時30分)

第1回共済制度委員会を開催しました。共済制度委員会委員には当会顧問弁護士の吉岡譲治理事、当会顧問公認会計士の森孝義監事、荒川眞知子理事、山川美喜子副会長、外部から東京都済生会向島病院医療技術部長で日本臨床衛生検査技師会前副会長の小沼利光先生にお引き受けいただきました。各専門分野の先生方にご参加いただき、総合補償制度「Will」や共済制度の質の向上を図ります。委員長に吉岡譲治弁護士、副委員長に荒川先生が選任されました。共済制度委員会開設の趣旨説明、共済制度による補償状況の確認と、新しく紛争対策費用（1件10万円を限度）を共済制度に加えることを確認しました。

総合補償制度「Will」の共済制度での補償は、感染事故対応及び各種見舞金対象でしたが、平成25年度からは紛争対策費用が新たに設けられます。



(上左から) 山川、荒川、小沼先生 (下左) 吉岡先生、佐藤会長

4. 第2回理事会

平成25年1月22日（午後3時30分～午後5時）に一般社団法人日本看護学校協議会共済会事務局において第2回理事会を開催しました。平成24年度事業中間報告及び会計中間報告、平成25年度事業計画（案）及び会計予算（案）、臨時理事会で承認された当会への寄付金の用途について討議されました。寄付金については、研修センターと学生のための奨学金基金、国際交流助成金、教職員のための研究助成金として配分することを確認、具体案については企画委員会に諮り、実施運用していくこととなります。

■平成25年度一般社団法人日本看護学校協議会共済会・定期総会のご案内

平成25年6月21日（金）午後及び22日（土）午前にかけて、定期総会及び総会特別セミナー開催を予定しています。昨年及び一昨年とともに被災地の復興支援ということで、長野県、福島県で総会を開催いたしました。復興にはまだ程遠いなかで、当

会として少しでも被災地支援できればと、本年は宮城県松島で総会を開催する予定です。各代議員の先生方には、日程等ご確認下さい。

■出前講演に伺いました

- 平成24年9月21日（金）於：愛知県岡崎市
「看護学生の臨地実習中の事故例と対策」
講師：恩田清美（東京海上メディカルサービス所属）
- 平成24年9月25日（火）於：愛知県名古屋市
「臨地実習における医療安全」
講師：恩田清美（同上）
- 平成24年12月21日（金）於：熊本県熊本市
「看護師の役割と法的責任」
講師：蒔田 覚（当会顧問弁護士）
- 平成25年1月15日（火）於：滋賀県土岐市
「看護師の役割と責任」
講師：蒔田 覚（同上）

■全国どこでも「出前講演」いたします。

- ・看護師の業務と法的責任
- ・臨地実習におけるリスクや注意点
- ・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マー対策・労務管理等

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や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—

(在庫僅少)

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。(送料実費)

【お問い合わせ・連絡先】

一般社団法人

日本看護学校協議会共済会事務局

TEL: 03-5541-7112

FAX: 03-3206-3100

資 料	再 保 険		共 済 制 度		概 要
	受託者賠償責任保険 個人情報漏えい保険 施設賠償責任保険	実習記録の紛失等の賠償事故補償 実習中の紛失に伴う錠の交換費用補償 鍵の紛失に伴う錠の交換費用補償	実習中の賠償事故の賠償限度額の引き上げ 被害者への見舞金 被患者への見舞金 争訟費用	実習中の賠償事故の賠償限度額の引き上げ 被害者への見舞金 被患者への見舞金 争訟費用	
実際に起こった事故例から見る安全対策等					

共済制度運営費の使途

取っています。これは、保険対応できない感染事故補償、主として実習中の補償強化、安全対策の資料作成費用等に支出しています。

今回の紛争対策費用の補償導入は、最近増加傾向にあるクレーマー関連の問題や、WIII加入者による自転車事故等の対応等、初動段階で各種専門家への相談等にも費用が見込まれることが多くなりました。

例えば学生が自転車での賠償事故等で加害者になり、刑事訴訟になったりするケースもでてきます。そのような刑事訴訟になった場合には、弁護士相談費用や文書作成費用等の一部に利用できます。また教職員の場合には学生、保護者を問わずクレーマー対応等に弁護士相談費用や文書作成費用等に1件に対し10万円を限度とする紛争対策費用を平成25年度からご請求できるようにいたしました。詳細はWIIIパンフレット25年度版をご覧ください。

一般社団法人日本看護学校協議会共済会企画

平成25年度 台湾研修旅行参加者募集のご案内

平成24年度に実施した視察旅行を受け、今年度は全会員に向け、台湾研修旅行を企画いたします。個人ではなかなか難しい現地の看護学校、大学病院の施設見学をしたり、意見交換会の場も設けています。また、日本の厚生労働省にあたる行政院衛生署を表敬訪問するなどし、台湾の医療事情を知るだけでなく、日本の医療事情を伝える、情報交換のよい機会となります。専門の通訳が同行いたしますので安心です。もちろん、観光スポットやグルメスポットも盛り込んでいます。特に最終日、会が用意した、台北「欣葉101」から夜景を見ながらの夕食会は、参加者の皆さんの忘れられない時間になることでしょう。多くの方のご参加をお待ちしております。

<概要>

- ツアー名：「平成25年度台湾研修旅行」
- 募集定員：15名 ※定員になり次第募集終了
- 最少催行人数：10名～ ※定員に満たない場合中止

■ 費用：1名98,000円

※費用には、往復の飛行機代、ツアー中の移動費、ホテル代、食事（朝食3回／昼食3回（1回は機内食）／夕食2回）代が含まれます。各食事の際（自由行動時を除く）の飲み物代については会からのサービスといたします。

日	月/日	都市名	交通機関	時間	行程 / 食事
1	8月18日 (日)	羽田 発 松山(台北) 着 高雄 滞在	エバー航空 189便(予定) 新幹線 専用バス	10:50 13:30 午後 夕刻	羽田より空路、台北(松山)へ。 到着後、新幹線にて高雄へ。 旗津半島や龍虎塔、慈濟宮などの高雄観光とショッピング案内。 「華王大飯店」(広東料理)にて懇親会を兼ねた夕食。 【高雄泊】 X昼(機内) 夕
2	8月19日 (月)	高雄 台北	専用バス 新幹線	午前 午後	育英看護学校、高雄医学大学病院視察。 昼食後、台北へ。 自由行動。(オプションツアーのご提案) 【台北泊】 朝昼X
3	8月20日 (火)	台北 滞在	専用バス	午前 午後 夕刻	台北市内観光(忠烈祠、中正記念堂他)後、九份へ。 九份にて自由行動。 台北に戻り「欣葉101」にて意見交換を兼ねた夕食。 【台北泊】 朝X夕
4	8月21日 (水)	松山(台北) 発 羽田 着	専用バス エバー航空 190便(予定)	午前 午後 16:00 19:55	行政院衛生署表敬訪問。(予定) 故宮博物院見学後、昼食。 ショッピング後、空港へ。 台北(松山)より空路、羽田へ。 朝昼X

◆ホテル：高雄(ハワードプラザ等) 台北(ザ・ウェスティン・タイペイ等) スーペリアクラスを予定 2名1室

◆食 事：朝食3回/昼食3回(1回は機内食)/夕食2回 ◆ガイド：現地係員がご案内

※この旅程表は、交通機関等の都合によりスケジュールが変更になる場合がございます。

※旅行取扱会社：株式会社アイレス 神奈川県知事登録旅行業 第2-1003号

※詳細につきましては日本看護学校協議会共済会のHP (<https://www.e-kango.net/>) をご覧いただくか、お電話0120-541713までお問い合わせください。

Will News

Vol.13

公益事業の展開と

共済制度での紛争対策費用の

導入について

一般社団法人

日本看護学校協議会共済会

事務局長

鶴見 美智恵

I 公益事業の展開

―共済会への寄付金の受け入れ

平成24年11月26日の一般社団法人日本看護学校協議会共済会・臨時理事会において、日頃より、長年の当会の活動について理解をいただいている方から、共済会に対して数千万円単位の寄付金の申し出があることについて理事各位に報告。全会一致で寄付金をお受けし、当会の公益事業展開の基金として活用させていただくことを確認いたしました。寄付をしてくださった方は、この寄付金を医療のなかでも特に看護・介護に携わる方々のために役立てて欲しいと強く要望されています。

当会では、看護学生さんをはじめ医療・福祉に係わる約18万人の会員の方々に、総合補償制度「Will」をはじめ、会員の皆さまの安心・安全のための活動をまいりました。

今回、この篤志の寄付をもとに、当会では公益事業部門を設け、会の運営費と別に寄付金を管理して、公益事業を展開していくこととなりました。ご

活用いただければ幸いです。

当会の公益事業プラン

① 研修センター

当会では、将来会員の皆さまがご利用できるような医療実習研修施設の開設や、各地にある医療研修センターなどと協力して当会会員がその研修センターを利用できるというようなサービスを提供したいと考えています。また、チーム医療推進のための様々な医療技術者との研修ができるセンター設立へ向けて様々な機関と協力体制を強化していく予定です。

② 学生のための奨学金制度

多くの先生方から奨学金制度を設けて欲しいというご意見が出されました。これまでは総合補償制度「Will」の共済制度では、奨学金までは適応できませんでした。今回の寄付金の一部をご自身のケガや感染症などで、留年せざるを得なくなった場合に学校様の申し入れにより必要な奨

学金が提供できるようにあります。制度運営開始については、あらためてホームページや会紙により報告いたします。

③ 国際交流事業

海外の医療・看護・福祉の施設、学校と提携して、広く交流研修していくための基金にします。災害救助などには多くの国々の医療従事者の協力が必要となる昨今、国際交流により互いの理解を深めることとなります。学生、教職員、看護職の方々に毎年研修旅行の機会を提供するために活用していきます。

④ 各種研究助成奨励事業

看護学教育、実習における安全対策等における教職員等の各種研究に対し、その研究助成のための助成金交付を実施していきます。当会の企画委員会からも強く要請があり、当会の研究助成奨励事業の実施要綱を作成し、委員会を組織し、しかるべき基準に達した研究に対して、助成を行っていきます。平成25年度には、第1回募集を実施する予定です。

II 紛争対策費用導入について

当会の共済制度では、会員である総合補償制度「Will」加入者から共済制度運営費として180円/人・年を徴