

# 接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル

## 第3回報告書

(平成29年9月～令和3年12月)



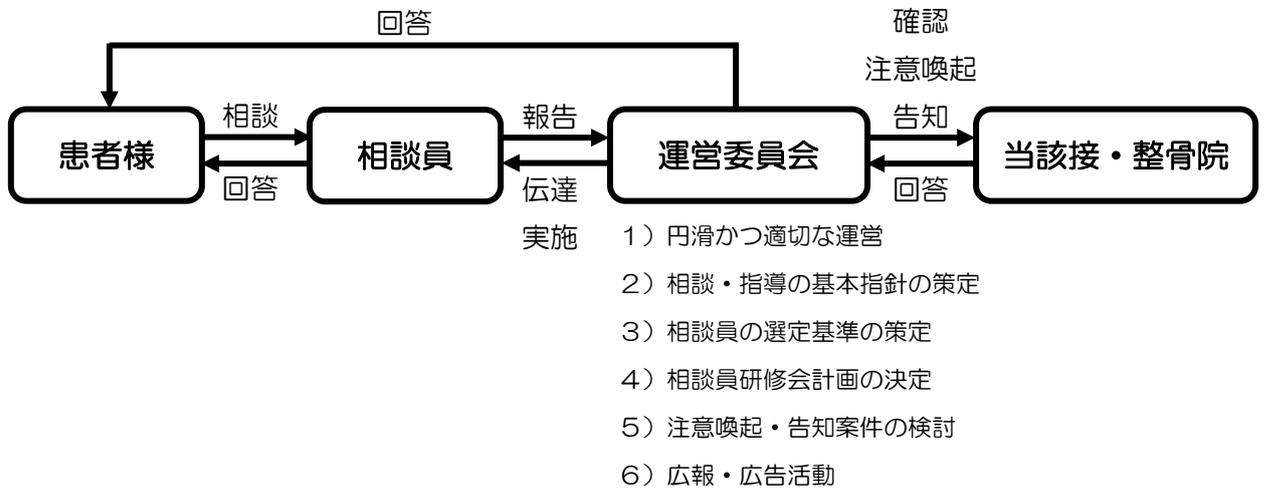
接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル運営委員会

## 目 次

1. 概要（仕組みと段階的対応） . . . . . P. 1
2. 運営委員会報告 . . . . . P. 2
3. 相談員研修会報告 . . . . . P. 6
4. 統計対比（第2回報告書との対比） . . . . . P. 8
5. 主な相談事例の紹介 . . . . . P. 10
6. 新たな取り組み（平成29年9月以降） . . . . . P. 18
7. 運営委員と相談員の公募条件 . . . . . P. 19
8. 組織の構成 . . . . . P. 20

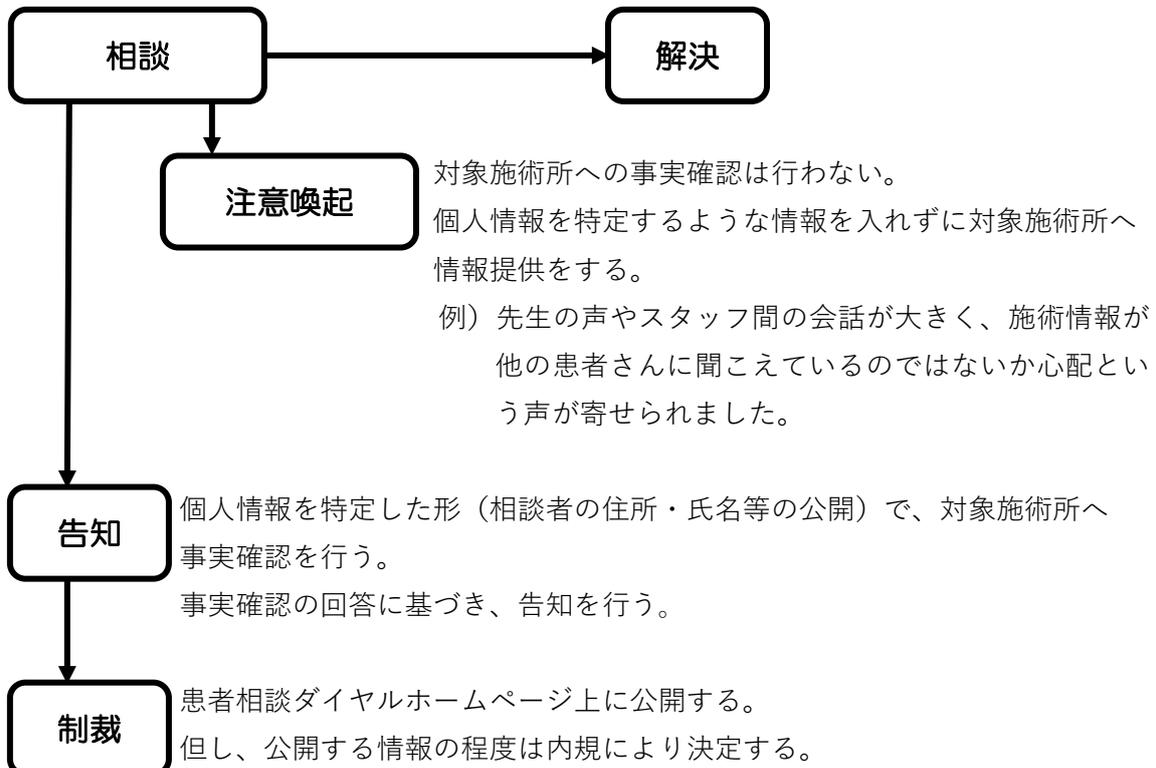
# 1. 概要

## 【仕組み】



## 【段階的対応】

接骨院・整骨院の患者相談ダイヤルでは、相談の内容により以下のように段階的に対応いたします。但し、対応の適否に関しては、当ダイヤル運営委員会にて協議のうえ決定しますので、相談者の意向に必ずしも沿うものではないことをご理解下さい。



## 2. 運営委員会報告（主な協議事項）

運営委員会では多くのことが報告され、また協議されます。その中で、主な協議事項を報告します。

平成 29 年度 第 3 回 平成 29 年 9 月 10 日（日）15：15～17：15 開催

（主な協議事項）

1. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』作成について

平成 29 年度 第 4 回 平成 29 年 11 月 12 日（日）14：00～16：00 開催

（主な協議事項）

1. 第 3 回相談員研修会について

平成 29 年度 第 5 回 平成 30 年 1 月 21 日（日）14：00～16：00 開催

（主な協議事項）

1. 相談予約システム利用者の再相談への対応について
2. 運営委員・相談員任期満了による一般公募について

平成 29 年度 第 6 回 平成 30 年 3 月 11 日（日）14：00～16：00 開催

（主な協議事項）

1. 新任相談員研修会及び来年度研修会について
2. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』進捗状況について

平成 30 年度 第 1 回 平成 30 年 5 月 27 日（日）14：00～16：00 開催

（主な協議事項）

1. 次回相談員研修会について
2. 運営規則変更について

平成 30 年度 第 2 回 平成 30 年 7 月 1 日（日）14：00～16：00 開催

（主な協議事項）

1. 今後行う相談ダイヤルの事業について

平成 30 年度 第 3 回 平成 30 年 9 月 9 日（日）14：00～16：00 開催

（主な協議事項）

1. 次回相談員研修会について

平成30年度 第4回 平成30年11月11日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』進捗状況について

平成30年度 第5回 平成31年1月20日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 告知業務の進め方について
2. 平成30年度第3回相談員研修会について

平成30年度 第6回 平成31年3月10日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 実施細則の一部変更について
2. 告知案件のインターネット上への公開ルールについて

令和元年度 第1回 令和元年5月12日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 警告事例について
2. 実施細則の一部変更について

令和元年度 第2回 令和元年7月14日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 相談への段階的対応について
2. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』進捗状況について

令和元年度 第3回 令和元年9月8日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 実施細則の一部改正について
2. 運営委員会の役割について

令和元年度 第4回 令和元年11月10日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 相談員研修会及びアンケート結果について
2. 運営委員会の役割について

令和元年度 第5回 令和2年1月19日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 相談員研修会について
2. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』進捗状況について

令和元年度 第6回 令和2年3月8日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 実施細則の一部改正について
2. 相談員研修会について

令和2年度 第1回 令和2年7月12日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 実施細則の一部改正について
2. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』進捗状況について

令和2年度 第2回 令和2年9月13日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 相談員研修会について
2. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』進捗状況について

令和2年度 第3回 令和2年11月8日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 運営委員・相談員任期満了による一般公募について
2. リモート会議の導入について

令和2年度 第4回 令和3年1月10日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 相談員研修会からの改善要請について
2. 今後の相談員研修会について

令和2年度 第5回 令和3年3月14日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 相談ダイヤルホームページ予約画面の一部修正について
2. 平日の電話の対応について

令和3年度 第1回 令和3年5月9日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. リモート相談員研修会規則について
2. 回答事例集更新について

令和3年度 第2回 令和3年7月18日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 次回相談員研修会について
2. 相談ダイヤルの事業について

令和3年度 第3回 令和3年10月10日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. 新規事業について

令和3年度 第4回 令和3年12月12日(日) 14:00~16:00 開催

(主な協議事項)

1. PR 動画作成について
2. 報告書作成について



### 3. 相談員研修会報告

相談員研修会は、運営委員会で毎回テーマを決め、外部の講師を招聘するなどして相談員の技量の向上を行っています。

平成 29 年度 第 2 回 平成 29 年 9 月 10 日（日） 16：10～17：40 開催

（テーマ）

1. 電話相談とカウンセリングマインド

平成 29 年度 第 3 回 平成 29 年 12 月 10 日（日） 16：00～17：30 開催

（テーマ）

1. 事例研究

平成 30 年度 第 1 回 平成 30 年 5 月 13 日（日） 16：00～18：00 開催

（テーマ）

1. 電話相談における対応の仕方・マナーについて  
～電話相談窓口担当者として身につけておきたい要件とは～

平成 30 年度 第 2 回 平成 30 年 11 月 11 日（日） 16：10～17：40 開催

（テーマ）

1. 事例研究

平成 30 年度 第 3 回 平成 31 年 3 月 10 日（日） 16：10～17：40 開催

（テーマ）

1. 施術に関する相談の聞き方研修会

令和元年度 第 1 回 令和元年 9 月 8 日（日） 16：10～17：20 開催

（テーマ）

1. 相談の受け方について

令和元年度 第 2 回 令和元年 11 月 10 日（日） 16：10～17：40 開催

（テーマ）

1. 保険の基礎と自動車保険

令和元年度 第3回 令和2年3月8日(日) 16:10~17:40 開催

(テーマ)

1. 脊柱変形患者に対する手術と術後のリハビリで気をつけること

令和2年度 第1回 令和2年9月13日(日) 16:10~17:40 開催

(テーマ)

1. 健康保険組合から見た柔整療養費について

令和2年度 第2回 令和2年11月8日(日) 16:10~17:40 開催

(テーマ)

1. 現状の相談業務について
2. 今後の相談ダイヤルのあり方について
3. 3年間を振り返って

令和3年度 第1回 令和3年5月9日(日) 16:10~18:20 開催

(テーマ)

1. 電話相談における対応の仕方・マナーについて
2. 相談事例の紹介

令和3年度 第2回 令和3年12月12日(日) 16:10~17:40 開催

(テーマ)

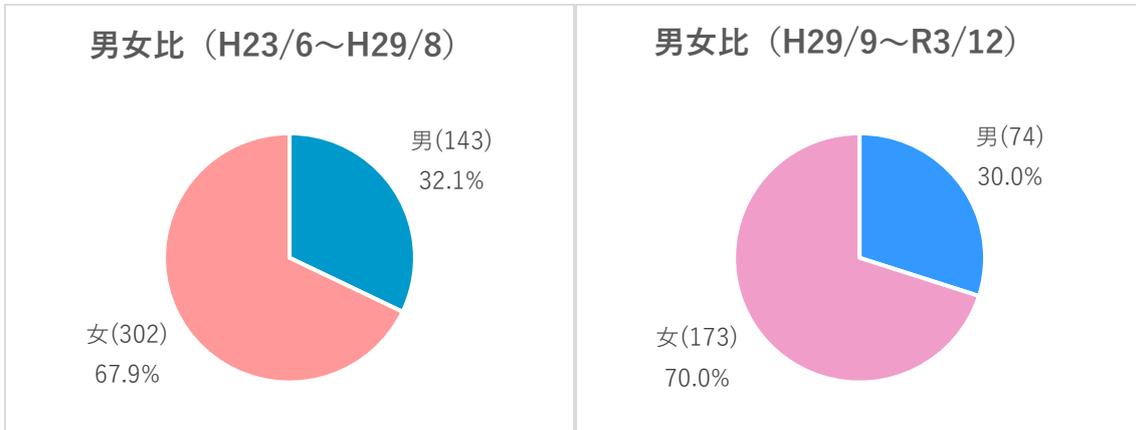
1. 相談業務を行ってみて困ったこと、聞いてみたいこと
2. 相談業務の中で困ったことや新任の先生に伝えたいこと
3. 事例研究



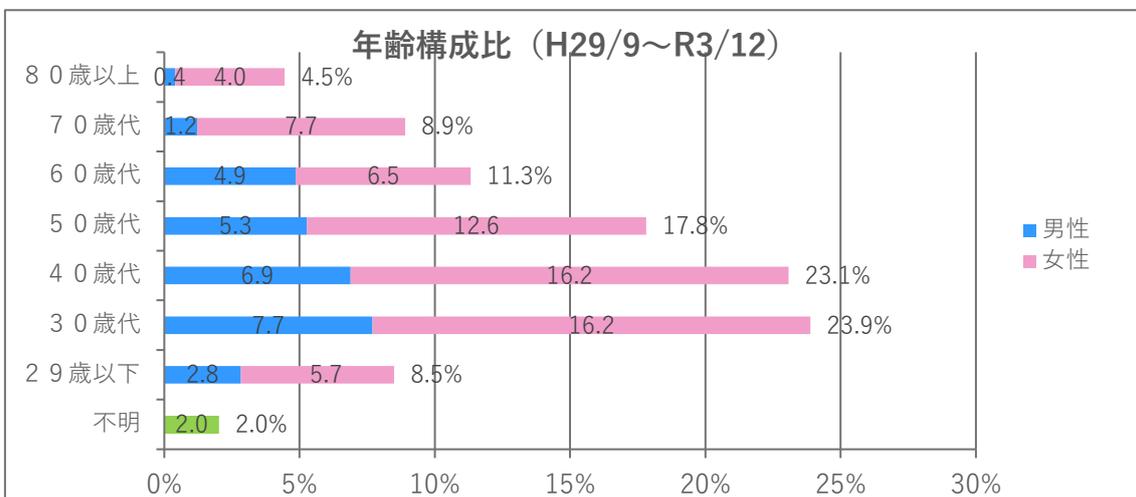
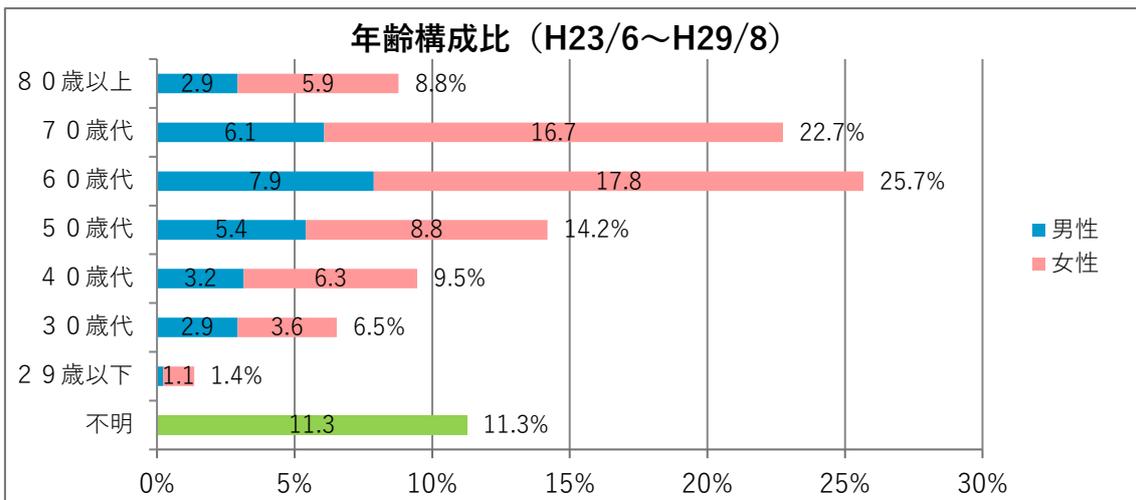
## 4. 統計対比（第2回報告書【平成29年8月】との対比）

平成29年8月迄のデータとそれ以降のデータの対比をしています。

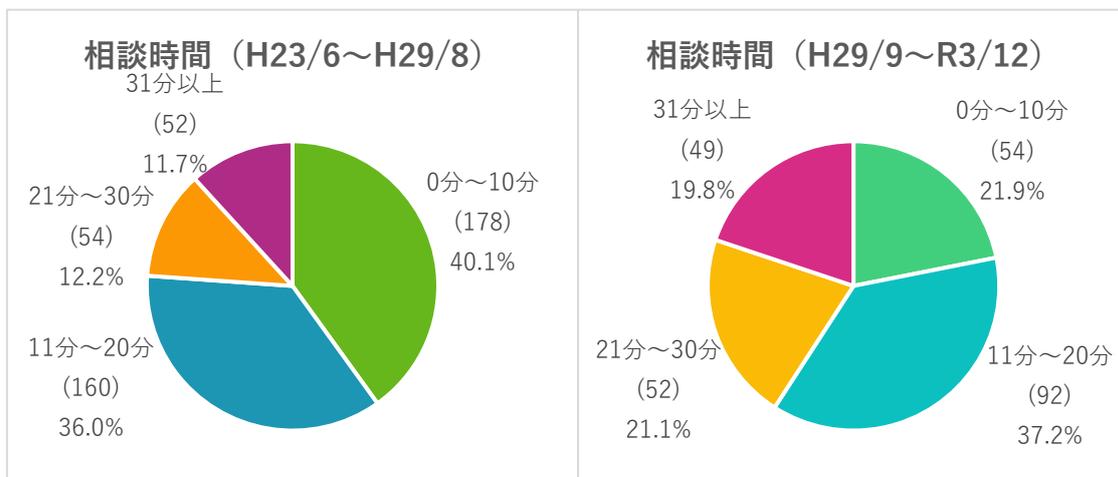
- 1) 男女比…若干女性比が上昇しているものの、女性の割合が約7割であり大きな変化は見られない。



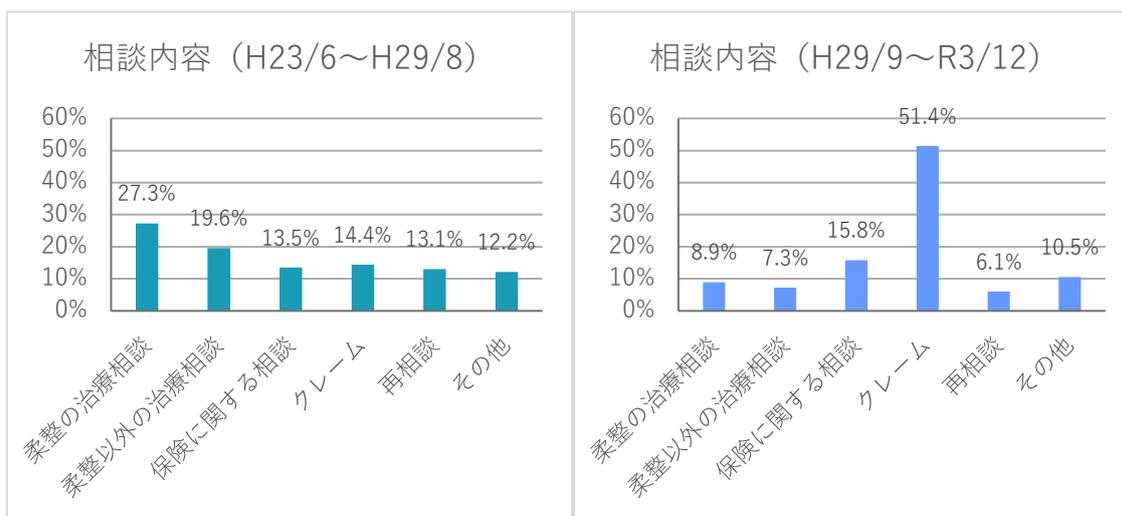
- 2) 年齢構成比…平成28年8月よりインターネットによる予約相談を開始したため、年齢層が大きく変化して30・40歳代が約半数を占めるようになった。



3) 相談時間・・・長時間化し、31分以上の割合が8.1%増え、21分以上を含めると17%増えている。



4) 相談内容・・・柔整やそれ以外も含め治療に関する相談は30%以上減り、クレームに関する相談が37%増えている。全体に占める割合も50%以上がクレームに関する相談となっている。



※回答の内容に関しては重複しているものもありますが、主な内容で分類しています。

相談事例は相談ダイヤルホームページから閲覧可能です。[\(http://k-jsoudan.org/\)](http://k-jsoudan.org/)

### 【総評】

4年前は相談者の年齢は60歳代以上が50%以上を占めていたが、今回の調査では25%程度に減少している。代わりに30・40歳代が47%を占めるようになり、内容もクレーム相談が増大している。それに伴い相談時間も長くなる傾向が顕著に表れている。

## 5. 主な相談事例の紹介

### 《回答に対する基本姿勢》

- 病院・医院・診察所等の医科・歯科についてはお受けできません。
- 医療事故解決の為の相談はしておりません。
- 相談者から告知を依頼された場合は、運営委員会にて協議をして告知を相当とするか否か及びその告知内容を定めております。

※多数の相談の中から注意喚起や告知をした事例の一部をご紹介します。

### 【注意喚起】

(ケース1)

Q1. 息子が接骨院に通っていたのですが、そこで暴行を受けました。警察からいきなり警告するより相談ダイヤルに相談してみてもはと言われ、こちらに電話をしました。

去年の夏ごろに原因不明の膝の痛みがあり、それは治してもらいました。筋力不足が原因と言うことで、それから週1回通うようになりましたが、最近行きたくないと言うようになりました。その後に連れて行ったときに、ストレッチポールを投げつけられたと言ったので、前からそんなことがあったのか聞いたところ、それを投げられたのは始めてだが、よく叩かれると言いました。叩かれ方は頭や顔を叩くのではなく、足を治療していればその足を叩くといったことをします。どのくらいの強さで叩かれるのか聞いたところ、最近エスカレーターできて強く叩かれるようになったと言いました。こちらに問題があるのかと思い、その日に電話をして息子に何か問題がありましたかと聞いたところ、コミュニケーションが行きすぎましたと謝罪されました。

治らないかとも思っていた膝の痛みを治してもらったので信頼して通わせており、息子も我慢して通っていたようです。以前に、息子がサッカーのチームメイトを連れて行ったときに、痛みの具合を伝えるのが難しかったらしく上手く伝えられないでいると、息子の足を叩いてこういう痛みなのかと聞いたこともあったようです。そういう人を野放しにしておくのはどうかと思い電話をしました。

A1. 検査をしてコミュニケーションを取り怪我の状態を調べることはしますが、息子さんが受けられたことは通常しないことですし、してはいけないことです。相手に正式に謝罪してほしいなど何かを望みますか。

Q2. 謝罪を受けたいとは思っていません。

A2. 当ダイヤルとして出来ることは、お名前を伏せて書面にて注意喚起をする、若しくはお名前を示し事実確認をしてその回答に基づいて告知を行うという対応が出来ます。

Q3. 親としてはこういう人を野放しにしておきたくないという気持ちがあります。やってはいけないことをやっているということを本人に自覚してほしいと思い

ます。書面を出せば察しはつくと思うので、名前を出しても構いません。もうこれ以上通わせないですし関わることもありません。

A3. では、運営委員会に諮って結果をお伝えさせていただきます。

(注意喚起内容)

当委員会は下記の通り貴院に対しご注意申し上げ、その改善を求めます。

記

- 一、施術に際し叩打法などの特殊な療法を用いる場合は、その強さ・効果・内容などについて十分に説明し、患者が納得した上で施術を行って下さい。
- 二、柔道整復師は患者の痛みを除くことなどを業とするものです。その正反対に位置する暴行という行為は絶対に許されるものではありません。常に治療家たることを自覚し、その社会的責任のもと施術に臨んで下さい。
- 三、患者様は膝の痛みの原因が数カ月分ならず、原因を見つけて治してもらったことに感謝し施術を継続していました。そのような患者様の信頼を裏切るような行為は厳に慎んで下さい。

(注意喚起を終えての相談者様の感想)

子供が受けた暴行は許せないと思うのと、こういう人を野放しにできないという思いで連絡をしました。注意喚起をして頂きありがとうございました。

(ケース2)

Q1. 足底部と膝が痛かったので1月から整骨院に通院しました。そこでは、ショックマスターという器械を使って施術をしています。プロのアスリートも使っているというもので、3カ月で効果が出ると言われました。その器械は毛細血管にダメージを与えるので1週間に1回しか使えないということで、スタッフの方たちはそれを守って施術をしてくれますが、院長はいい加減で翌日に行ってもその器械を使います。また、自分の担当は院長なのですが、院長は女性が好きらしく自分の施術をしていても女性の患者が来るとそっちを優先して、くだらないことを話しながら施術をする間は自分が待たされます。見かねて他のスタッフが施術をしてくれることもあります。とにかくいい加減な人で施術に手抜きも感じます。料金も毎回2,000円前後で安定しません。ショックマスターは保険適用内と言っていたのに、4月から適用外になったと言われて倍のお金を取られるようになりました。内訳も領収証の内容がいつも違うのでわかりません。

A1. 1月から10カ月通っていたわけですが、患部は良くなりましたか。

Q2. あまり変わりません。自分でも中敷きを変えたりしたのですが変わらないので今月からは通っていません。

A2. 私は30年近くこの仕事をしていますが、ショックマスターというものを存じ上げません。そもそも接骨院は痛みを取るところであり、患者様にしっかりと説

明をして施術をします。領収証に関しても内訳をしっかりと明示して渡さなければなりません。

Q3. 領収証は保険内負担金、保険外負担金という名目になっています。

A3. それで問題はないのですが、内訳を知るために明細書をもっては如何でしょうか。施術には合う合わないがあると思うので、私であれば整形外科を紹介したりもします。

Q4. 整形外科にも通院しています。そこでは膝の水を抜いてもらい、痛み止めや湿布ももらっています。

A4. 同じ部位の治療は整骨院で保険が使えない場合がありますので、そこが保険外になることはあります。整形外科に通っていることは伝えていきますか。

Q5. 伝えていきます。

A5. 効果が出ないなら別の整骨院を探すのも良いと思います。

(注意喚起内容)

当委員会は下記の通り貴院に対しご注意申し上げ、その改善を求めます。

記

一、ショックマスターの使用は、メーカーの仕様を確認しても1週間程度は治療部位を休ませることを推奨しています。また、貴殿の説明においても同様の説明を相談者にしています。用法を遵守したうえで、なお翌日に使用の必要があるのであれば、その効果・内容について十分に説明し、患者が納得した上で施術を行ってください。

二、ショックマスターは保険適用内と説明しておりますが、柔道整復師の施術に係る療養費について(令2.5.28 保発05284)等、関係諸法令、諸通知においては当該器機を保険適用とするものではありません。正しい保険申請を行うとともに、患者に誤った情報を伝えることのないよう、改めて保険適用のルールを確認してください。

三、常に治療家たる自覚と社会的責任の下、施術に臨んでください。

(整骨院からの返信(抜粋))

この度は注意事項をお送り頂き誠にありがとうございました。当院と致しましても、自費の明細は壁等に明記致しておりますが、患者様に伝わっていないことや説明不足につきましては今後真摯に対応して参りたいと思います。ご指導誠にありがとうございました。



## 【告知】

(ケース1)

Q1. 肩こりを主訴に初めて整骨院を受診し、捻挫として施術を受けました。終了後、領収証をもらいましたが、合計が4,814円となっており、初検料1,590円の他にレセプト作成手数料、整復(矯正)として3部位が含まれていました。内容に納得できず、整骨院へ問合せたところ、初検料(非課税分)は960円であるとのことでした。しかし細目は「パンフレット作成料」や「問診作成料」「予約管理料」「マッサージ」といわれ納得できません。この他「レセプト作成手数料」なる請求もあり厚生局に問い合わせたところ、「作成料というものを初めて聞きました。そういうものを取るの是不適切です」という見解を頂きました。私としては、返金を求めることは考えていません。自分がされた施術の内容が妥当なのかどうか素人なので分からないため、第三者に入っていて、こういう施術はどうなのかということを経験的な方から伝えて頂けたらというのが今回の落としどころです。

A1. 初検時に負傷の原因は聞かれましたか。問診票は書きましたか。また、3部位の自由診療については事前に説明はありましたか。

Q2. 負傷原因は聞かれましたし、問診票も書きました。施術を始める前に、「この部分(自由診療の3部位)をいじります」という話はされましたが、その分が実費扱いになるという説明はされませんでした。普通であれば、実費扱いになる旨やいくらかかるということを経験的に説明して、同意を得てから施術すべきではありませんか。

A2. 整骨院はケガを専門にみるものですが、それが分からない患者様が来院されますから、初めてであればこれは保険分これは実費分とちゃんと説明するのが一般的です。

Q3. 非課税分の中にパンフレット作成料や問診作成料、マッサージ料などが入っていると言われたので明細を求めましたが、明細書を発行して頂けなかったことも腑に落ちません。

A3. 領収証に関しては発行が義務づけられているため必ず発行しなければいけません。明細書というのは患者様から依頼がなければ特に発行する義務はありません。ただし、求められれば必ず出さなければいけないものです。

Q4. 私は該当の整骨院に対して正直に話をしてくれませんかという話をしているのに、先方からは特に何も回答を頂けていません。もう解決しなければ、次は厚生局に直接指導して頂くかと考えています。私の実名などを明かして「こういう話があがっているが、どういうことか」と直接厚生局に間に入ってもらおうかと思っています。

A4. 運営委員会で検討しなければなりませんが、今回の件に対して、事前に保険診療分と自由診療分とを明確に伝えるべきだったということ・非課税分に関する内容を該当の整骨院に手紙を出すという対応をしても問題はありますか。

Q5. 問題ありません。厚生局から不適切だと言われている「レセプト作成手数料」を取っていることや、明細がないのはどうしてなのかということも聞いて頂きたいです。

A5. それでは検討致します。こちらからまた連絡させていただきます。

(事実確認内容)

①頭痛と肩こりを主訴として、貴院の施術を受けました。問診票の人体図にも頸と肩に○を記入しました。貴院では捻挫と言われて施術を受けました。受診前に保険証を提出し、貴院の指示で療養費支給申請書に署名をしました。

施術を始める前に「頸と肩をバキバキッとします」と言われました。ところで、その施術の行為が実費扱いになることなど、施術に関する料金の説明はありませんでした。しかし、領収証には「整復(矯正)2 体幹 1 部位」「整復(矯正)2 体幹 1 部位」「整復(矯正)腰部」として 3 部位分の自由診療の実費請求になっておりました。

②さらに、「レセプト作成手数料 185 円」も徴収されました。相談者様がこの点について厚生局に問い合わせたところ『そういうものを取るの是不適切』という見解を頂いたそうです。また、柔道整復師の施術に係る療養費について(平 30.5.24 保発 0524 2) 第 4 章 25 に「施術管理者は、保険者等に療養費を請求する場合は、次に掲げる方式により柔道整復師療養費支給申請書を作成し、速やかな請求に務めること。」となっており、支給申請書を作成するのは柔道整復師が療養費を請求するための必須事項ですが、それを費用として請求しています。それはどのような理由によるものでしょうか。また、療養費支給申請書に署名を受ける前に、「レセプト作成手数料」が発生することを説明しましたか。説明をしたとすれば、どのような説明をされましたか。

③領収証に「初検料 2 部位/3 割」として 1,590 円徴収しています。しかし、貴院は初検料(非課税分)は 960 円であるとの回答を相談者様にされております。相談者様より電話にて貴院へ明細書の発行を求めたところ、その発行を拒まれたとのことでもあります。そのような事実はありますか。それが事実であるとしみますと、その発行を拒まれた理由をお知らせ下さい。また、差額 630 円の細目について、施術担当者様よりメールにて『パンフレット作成料・予約管理料・問診作成料』と説明がありました。それらの細目費に関し、非課税として費用徴収しておりますが、その理由もお知らせ下さい。

④貴院は、厚生局からの「レセプト作成手数料」とは何かという問い合わせには「パンフレット作成料」と回答したようですが、これは事実ですか。それが事実であるとする、パンフレット作成料を相談者様に負担させた理由をお知らせ下さい。また、そのことを施術前に説明していますか。説明をしているとした場合、どのように説明されましたか。相談者様は貴院より「施術担当者様より非課税差額分 630 円にパンフレット作成料が含まれているとの説明を受けた」と述べております。それは事実ですか。

(告知内容)

一、施術内容について

貴殿（貴院、以下貴殿とする）発行の領収証によると、貴殿は整体施術を行っているものと解されます。もし、整体施術を同所内で行っておられるのであれば、柔道整復術と整体術は徒手術の範疇になりますが、その施術内容は全く異なるものと一般に解されています。患者様に誤解を与えないために、施術前にこれから行う施術が柔道整復術か整体術かのいずれかを明確かつ具体的に説示のうえ、その施術について患者様の具体的な承諾を得て行うのが職業倫理上強く求められるものであります。それに関して、患者様から健康保険証を受け取って施術を行う場合、患者様は保険（療養費）施術を受診される認識をもっておられるのが一般的でありますから、どうして保険（療養費）施術のほかにそれ以外の施術をしなければならないのか、患者様に書面を用いて具体的にわかりやすく説明しなければなりません。

当相談ダイヤルは、貴殿が施術者として求められる柔道整復師としての職業倫理に著しく欠けるところがあることに強く懸念するところである。当相談ダイヤルは保険（療養費）施術になるものとして受診した患者様の信頼を損なうものであり、徴収した料金の返還をするのが相当とする。

二、料金について

①貴殿の本件料金は極めて不明瞭であり、直ちに是正することを求める。レセプト作成手数料を徴収しているが、貴殿は柔道整復療養費に係る施術を行うものとし患者様の署名を求めています。かかる柔道整復療養費申請は施術者自らの費用で行うものであります。この徴収額は根拠のない不当なものであるから、直ちに返金されるべきものである。

②「初検料 2 部位／3 割」（領収証記載）として 1,590 円を徴収している件、初検料 1,590 円の計算内容が全く根拠のないものである。貴殿は初検料（非課税分）を 960 円と回答し、その差額 630 円にパンフレット作成料が含まれるなどと全く根拠のない説明をしている。何故に患者様にそれを負担させることになるのか、その理由が全くありません。この金額は直ちに返還されるべきものである。

三、特記事項

上記のほかに、貴殿の施術に関連する料金は一般的内容によるものではなく、この点における柔道整復師の社会的信用を大きく損なうものである。従って、直ちに施術に係る料金表を作成し、これを貴殿のホームページなどで公開しかつ当相談ダイヤルまでご提出下さい。

(告知後の相談者様の感想)

整骨院からメールがあり、非を認めたくえで納得のいかない部分に関しては返金されました。返金よりも相手が非を認めたことに納得しました。相談に対し丁寧にご対応頂きありがとうございました。

(ケース2)

Q1. お灸をするためにうつ伏せになったときにタオルをズボンに押し込まれたり、仰向けのときにズボンをめくられて中を覗かれたりしました。また、腰につける吸盤の位置がお尻の上部にかかっていたのですが、それを女性の従業員が外すときにこんな位置につけてすいませんと謝られました。背中でのマッサージのときには両手でお尻を何回も押されて横からも触られました。そのことを後日聞いたら、触った？触れたんじゃないかと嫌な感じで言われました。謝られれば許そうかとも思いましたが、そんな態度を取られたのでムカついてきました。その後メールで問い合わせをしたら、「施術として殿部に触れたのはあると思いますが、施術の一部として他の方にもしていることなので、それがいやらしく触られたと感じられたのであれば申し訳ないです。不快な思いをされたのであれば申し訳ありません。皆さんに服の上から触れる場合は許可を取っていません。以後このような場合は、説明してから施術を行うよう改善致します。」と返信がありました。

A1. 嫌な思いをたくさんされましたね。

Q2. 結局触ったことに対してはちゃんと謝られていませんし、誠意を感じません。

A2. 具体的に法的な処置を取りたいなどの思いはありますか。

Q3. 証拠になるものはありません。

A3. タオルをズボンに押し込んだのは、施術をする際の汚れ防止のためかもしれませんが、お尻に関しては特に張りがひどくて施術をしてほしいというリクエストがあれば別ですが、そういうことがなければ良くないことを考えていたのかもしれない。

Q4. リクエストはしていません。接骨院に注意をしてもらうことは出来ますか。

A4. 当ダイヤルには運営委員会がありますので、そこで明らかに問題のある案件であれば先方に事実確認をするということはありません。こちらは強制力のある機関ではないので、とぼけられてしまうと難しいものがありますし、営業停止や資格停止といった強制力があるものではありません。どういう謝罪を求めますか。

Q5. この先生は謝らないし反省もしないと思います。ただ、今後も別のの人に同じようなことをするのではないかと思いますので、事実確認をして認めなくても注意をしてもらえればと思います。

(事実確認内容)

① 1) お灸をするためにうつ伏せになったときにタオルをズボンに押し込まれた。タオルを押し込む必要があったのか。

2) 仰向けの状態でズボンを天井側に引き上げ、その隙間から顔がズボンの中に入るか入らないかの距離で覗き込まれた。

3) 楽トレをお試しで行ったときに、毛布を掛けずにお腹が出ている状態にされ、ずっと見られた。

4) 腰につける吸盤の位置がお尻の上部にかかっていた。それを女性の従業員が

外すときにこんな位置につけてすいませんと謝られた。吸盤の位置が適切ではなかったのではないか。

5) うつ伏せのマッサージのときに、両手でお尻を何回も押されて横からもぎゅっと触られた。

②①のことを後日聞いたところ、触った？触れたんじゃないかと言われました。その後、「施術として殿部に触れたのはあると思いますが、施術の一部として他の方にもしていることなので、それがいやらしく触られたと感じられたのであれば申し訳ないです。不快な思いをされたのであれば申し訳ありません。皆さんに服の上から触れる場合は許可を取っていません。以後このような場合は、説明してから施術を行うよう改善致します。」と連絡がありました。弁明はしていますが、触ったことに対する納得のいく謝罪がされませんでした。

(告知内容)

- 一、貴殿は、事実確認事項①及び②に対し自身の施術の正当性を述べておりますが、施術を受けた相談者はそれらの行為に対し異なる印象を受けた旨の申し出がありました。患者にそのような印象を与えたことを真摯に受け止め、常にこれまで以上に懇切丁寧な対応を心掛けてください。
- 二、事実確認事項①3)のEMSの動きを見る際にはカーテンも開けばなしであったとのことです。身体の一部を露出する際は施術環境にも十分な配慮が必要です。
- 三、事実確認事項①5)についてはただのマッサージと回答しておりますが、相談者はお尻を触られたと認識しています。誤解をまねかないために、施術前に効果・内容を具体的に説明し、患者の十分な納得を得て施術を行うことが強く求められます。
- 四、専門治療家であることを自覚し、自己の患者に向けての言動は柔道整復業の社会的信用に重大な影響を与えるものであることにも留意して、患者及びその家族らに誤解を与えることのないように十分に配慮されて、専門職業のもつ社会的責任を再確認されて施術に臨んで下さい。

(告知後の相談者様の感想)

素直に謝れば許せる気持ちもあったと思います。ですが、人を治す側の人間が自分の非を認めなかったことを残念に思います。相談の乗って頂きありがとうございました。

## 6. 新たな取り組み（平成 29 年 9 月以降）

- 『マンガでわかる 接骨院・整骨院 読本』の作成（令和 2 年 7 月 1 日発行）  
接骨院・整骨院ってどんなところ？どのようなケガの場合で利用できるの？など、通院経験の浅い患者さんや接骨院・整骨院の利用を迷っている方に読んで頂きたい内容となっています。販売後は、保険者・柔整団体・柔整専門学校などから「内容がとてもわかりやすい」とご好評を頂いております。



## 7. 運営委員と相談員の公募条件

前回公募時の条件を掲載しています。

### “接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル” 柔道整復師の 運営委員及び相談員を一般公募しています！

主 催：社団 JB 日本接骨師会 患者と柔道整復師の会部門

#### 【趣旨】

私達は、医療における患者様の権利の観点に立つ安心・安全・良質な柔道整復診療に努めています。その一環として、接骨院や整骨院がもっと患者様に役立つ場になれるよう、またより良い信頼関係を築くために、2011年6月12日に“**患者相談ダイヤル**”(0120-655-011)を柔道整復師センター(東京都中野区弥生町1-13-7)内に発足しました。今までに600件以上の相談が寄せられました。患者様より相談できたことによる感謝の言葉も数多く頂いております。

患者相談ダイヤル”は柔道整復師業界に向けられた相談窓口でありますから、その趣旨を徹底するために運営委員及び相談員を公募することになりました。

※詳しい活動内容に関してはホームページ (URL：<http://k-jsoudan.org/>) をご覧ください。

#### 【応募方法】

履歴書に必要事項を記入し、以下の宛先まで郵送して下さい。

〒164-0013 東京都中野区弥生町1-13-7

社団 JB 日本接骨師会 患者相談ダイヤル運営委員及び相談員募集担当

#### 【選考方法】

①書類審査 ②面接

#### 【募集要項】

	運営委員	相談員
応募資格	①柔道整復師の資格を有する者 (所属団体は問いません) ②開業5年以上	①柔道整復師の資格を有する者 (所属団体は問いません) ②臨床経験5年以上
任 期	2021年5月1日～ 2024年4月30日	2021年6月1日～ 2024年5月31日
担当日	2021年度は5/9・7/11・9/12・ 11/14・1/16・3/13の各日曜日 2時間程度、全6回を予定。	第2日曜日10:00～15:30 (順番にて3カ月に1度担当して頂きます)
募集人数	6名以内	9名以内
日当/交通費	7,000円/実費	11,000円/実費

## 8. 組織の構成

### 1) 運営委員メンバー

- 運営委員長（1名）
- 外部運営委員（5名）
  - ①医師
  - ②保険代理店代表取締役
  - ③健康保険組合顧問
  - ④弁護士
  - ⑤元食品製造会社非常勤顧問
- 柔道整復師（5名）

### 2) 相談員

- 相談員 9名（内訳：男性 6名、女性 3名）、予備相談員（男性 1名）

禁無断転載

接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル

第3回報告書

(平成29年9月～令和3年12月)

非売品

令和4年10月発行

編集・発行 接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル運営委員会

〒108-0074 東京都中野区弥生町1-13-7

TEL 03-5388-7211

URL <http://k-jsoudan.org/>

編集責任者 阿部正幸

印刷・製本 株式会社プリントパック

