

**接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル**

**5年目報告書**

**(平成23年6月～平成27年12月)**

**患者と柔道整復師の会**

## 目 次

1. 設立主旨	1
2. 患者と柔整師の会との関係	1
3. 概要	2
4. 相談事例の紹介	3
5. 集計表について(平成 27 年 11 月現在)	4
6. 過去の相談員研修会のテーマの掲載	6
7. 過去の総括と現状、今後の展開について	7

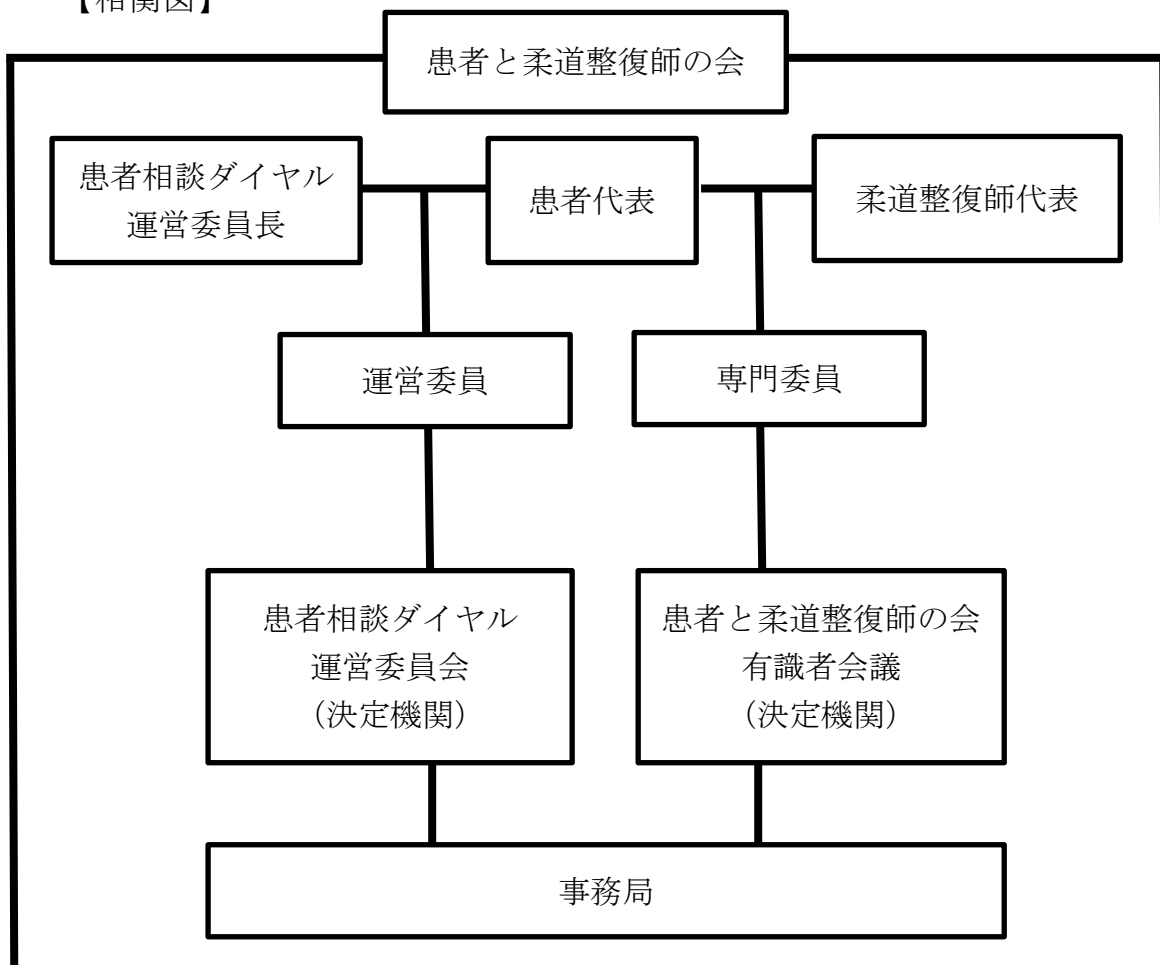
## 1. 設立主旨

私達は、利用される方の観点に立つ、安心・安全にして良質な柔道整復診療の改革を目指しております。その一環として、全国の柔道整復師の診療（施療）に関する患者サイドの声を施術をした個々の柔道整復師ないし柔道整復業界にお届けする「患者相談ダイヤル」を開設致しました。患者相談ダイヤルは柔道整復師業界の唯一の“全国版”の利用者様に向けた相談窓口です。柔道整復師の治療を受けた人、あるいはこれから受けようとする人達にその治療や療養費等に関する疑問・不安などの相談を、専門に研修を受けた柔道整復師と一緒に考え解決の方向を共有するものであります。

本ダイヤルは利用者様に親しまれ安心して利用して頂ける良質な柔道整復治療を目指しています。

## 2. 患者と柔道整復師の会との関係

【関連図】



### 3. 概要

#### 1) 運営委員メンバー

- 運営委員長（1名）  
患者と柔道整復師の会患者副代表
- 担当役員【社団JB日本接骨師会】（1名）  
柔道整復師（開業30年超）
- 運営委員（6名）  
柔道整復師（開業5年超）
- 外部運営委員（12名）
  - ①患者と柔整師の会患者代表
  - ②元財団法人管理職
  - ③元社会保険事務局指導官
  - ④元大学教授
  - ⑤弁護士
  - ⑥公認会計士
  - ⑦社会保険労務士
  - ⑧教育コンサルタント
  - ⑨元柔整養成学校講師・ケアマネージャー
  - ⑩医師
  - ⑪ホームページ制作会社代表取締役
  - ⑫一般有識者
- オブザーバー（1名）  
柔道整復師（開業20年超）

#### 2) 運営委員会の機能

- ・円滑かつ適切な運営
- ・相談・指導の基本指針の策定
- ・相談員の選定基準の策定
- ・相談員研修会計画の決定
- ・広報・広告活動

#### 4. 相談事例の紹介

Q. 柔道整復師はどのような資格ですか？

A. 専門養成学校（3年以上）または大学（4年以上）で学び、厚生労働省所轄の国家試験によって柔道整復師免許が与えられます。また公益法人柔道整復研究試験財団による臨床研修も行われております。資格取得後は「接骨院」や「整骨院」という施術所を開設できます。

Q. 柔道整復師はどのような勉強をしているのですか？

A. 衛生学・公衆衛生学、リハビリテーション医学、整形外科学、解剖学、生理学、運動学、病理学概論、柔道整復理論、柔道整復実技、関係法規などを履修します。

Q. 柔道整復師が施術を行う時には支給申請書に署名が必要とされています。医師の場合にはそれが不要なのになぜですか？

A. 柔道整復師の施術料の支払いはその都度現金で支払うことになっております。しかし施術をした柔道整復師が患者様から署名を頂いて、患者様に代わって保険者に療養費の請求をすることができ、この場合は、患者様は窓口で保険医療と同じように一部負担金を支払えばよいこととなります。なお白紙の支給申請書には署名をしないよう気を付けて下さい。

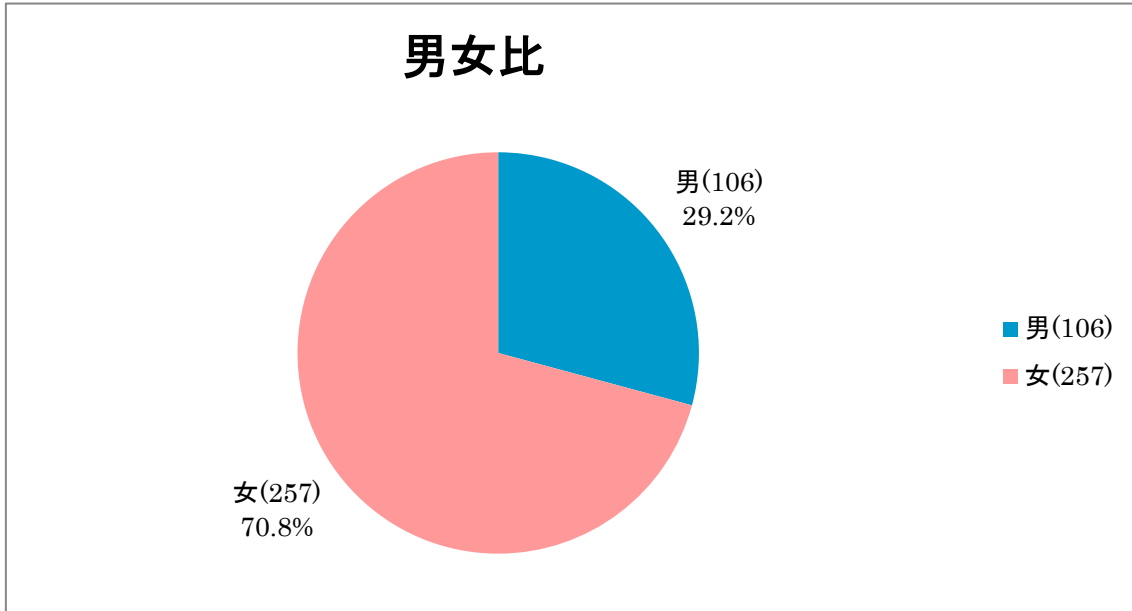
Q. 現金を支払った後に領収書がもらえますか？

A. 領収証の発行は義務付けられています。施術毎に必ずもらって下さい。また、一部負担金以外を支払う場合には、領収証に施術内容や料金の内訳などを明記してもらって下さい。

## 5. 集計表について（平成 27 年 12 月現在）

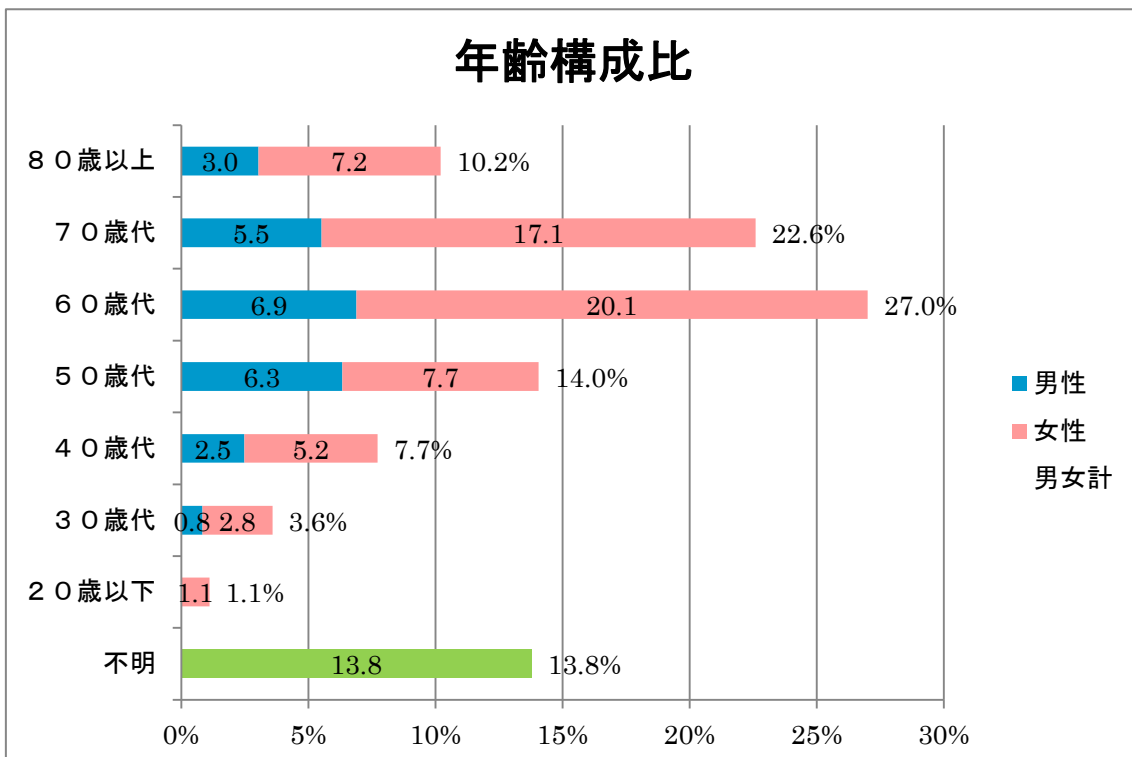
集計表からわかる相談者の傾向。

1) 男女比・・・相談者は 7 割強が女性となっている。

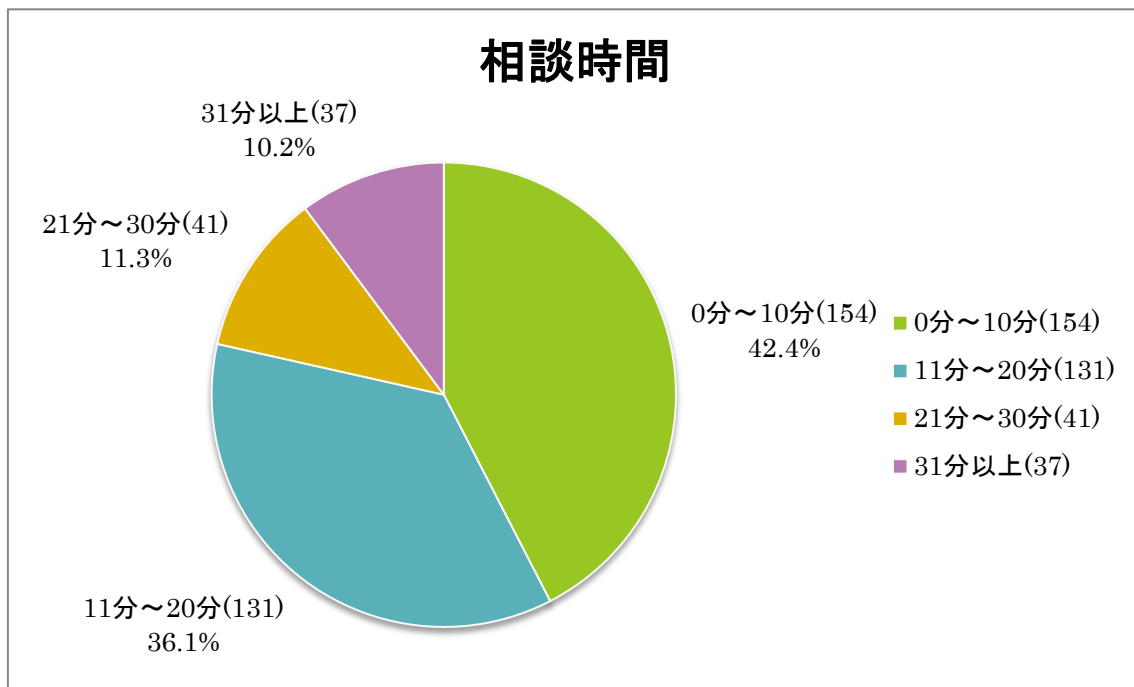


2) 全体のうち 60 歳代以上女性の相談が 44.4%と多くを占めている。

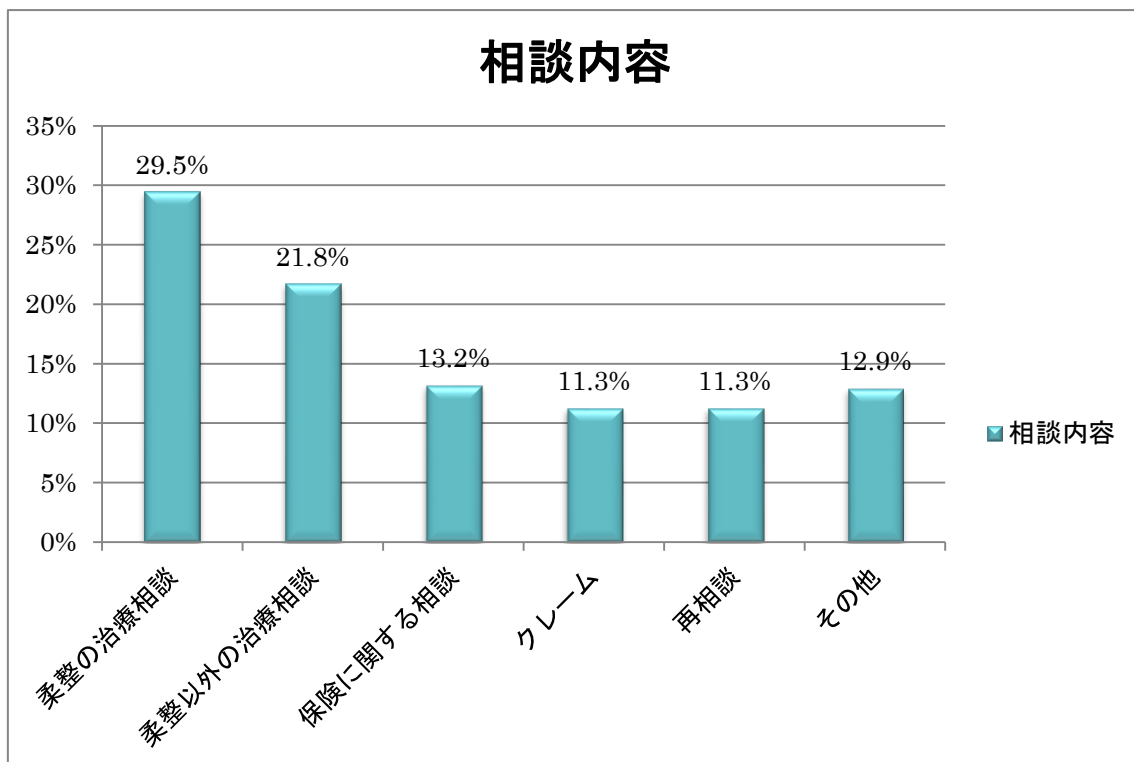
男性も含めると 59.8%となり、健康に関心の強い年齢層の相談が多い。



3) 相談時間は 10 分以内で 42.4%、20 分以内では 78.5% となっている。  
 多くの方が短時間で納得を頂いていると思います。



4) 治療に関する相談で 51.9% を占めているが、柔道整復業務以外の治療相談も多く、相談者への相談範囲の周知が必要と思われる。



## 6. 過去の相談員研修会のテーマの掲載

### 【過去の相談員研修会のテーマ】

- 平成 23 年度第 1 回相談員研修会（開催日：平成 23 年 5 月 29 日（日））  
テーマ：「相談規則、実施細目説明」「相談を受けるときの心得」「個別の相談について」
- 平成 23 年度第 2 回相談員研修会（開催日：平成 23 年 6 月 12 日（日））  
テーマ：「電話相談 電話の受け方」
- 平成 23 年度相談員反省会（開催日：平成 23 年 12 月 11 日（日））  
テーマ：「反省会」
- 平成 24 年度第 1 回相談員研修会（開催日：平成 24 年 7 月 22 日（日））  
テーマ：「相談・苦情対応能力を養うコンフリクト・マネジメント」
- 平成 24 年度第 2 回相談員研修会（開催日：平成 24 年 10 月 14 日（日））  
テーマ：「事例研究」
- 平成 24 年度第 3 回相談員研修会（開催日：平成 25 年 2 月 10 日（日））  
テーマ：「事例研究」
- 平成 25 年度第 1 回相談員研修会（開催日：平成 25 年 8 月 11 日（日））  
テーマ：「電話相談における対応・マナーについて」
- 平成 25 年度第 2 回相談員研修会（開催日：平成 25 年 12 月 8 日（日））  
テーマ：「報告書の書き方」「事例研究」
- 平成 25 年度第 3 回相談員研修会（開催日：平成 26 年 2 月 9 日（日））  
テーマ：「自賠責・生活保護・労災について」「慢性疾患の相談について」
- 平成 26 年度第 1 回相談員研修会（開催日：平成 26 年 5 月 11 日（日））  
テーマ：「医的な相談について」
- 平成 26 年度第 2 回相談員研修会（開催日：平成 26 年 9 月 14 日（日））  
テーマ：「グレーゾーンへの答え方」「医科の相談に対してどこまで答えて良いのか」「同一人物の相談への答えの統一化」「受付票（報告書）の在り方」
- 平成 26 年度第 3 回相談員研修会（開催日：平成 27 年 3 月 8 日（日））  
テーマ：「告知に基づく相談事例検討会」「領収書に関する案件の受け答えについて」
- 平成 27 年度第 1 回相談員研修会（開催日：平成 27 年 5 月 10 日（日））  
テーマ：「電話相談における対応・マナーについて」



## 7. 過去の総括と現状、今後の展開について

### 【過去の総括】

#### <発足について>

- A 運営委員 発足当時に相談員を行っていて、当初は暗中模索で相談を受け、件数も少ないが対応にも問題なく少しずつ増えて全国からの相談も有り順調と思います。
- B 運営委員 医療業界の変化が著しい昨今にも関わらず、治療内容、保険請求内容、一部負担金等に対し 20 年前と同様もしくはあまり変化のないやり方をするなど、危機感の無い人が意外と多いのではないのでしょうか。そういう人がトラブルになるケースが多いように思います。
- D 運営委員 この事業は非常に意義のあるものだと思います。ただ、柔道整復師というポジションは微妙な立場にある訳です。総体的に感じた事は、普段の現場で柔道整復師が誠意を持ち真摯に対応をしてないケースが多いと感じました。
- F 運営委員 当初の患者からの相談を受けると言う目標は一応の成果が出た。  
認知度を上げるために、健康関連の雑誌を活用したが、その時の特集に関連する質問が集中したことがあった。媒体として？ではあったが、知名度を上げるには有効であったと思う。
- G 運営委員 接骨院・整骨院の患者相談ダイヤルを開設した事は患者や柔道整復師にとって素晴らしい事と思います。また、世間から信頼される活動であります。
- I 運営委員 相談窓口業務は実施ラインに乗ってきている。また、組織的に相談窓口をサポートする体制があることにより、相談員の方々が比較的安心して窓口対応ができる環境が出来つつあるように見える。
- J 運営委員 接骨院・整骨院での施術に対する疑問、相談の受け皿としての患者相談ダイヤルの開設は柔道整復師業界に於ける全国初の窓口として団体の枠を超えた試みと評価されるべきものである。多数の団体が設立されている業界にあって 1 団体が地方公共団体、各種保険組合、関連書籍等を通してその設立の趣旨を伝え、かつ実行していることは柔道整復師業界の社会的な地位、資質の向上を図ることでもあり設立の目的は達成されている。

- M運営委員 柔道整復師団体として、柔道整復師の認知度を高め患者にオープンに対応する活動として有意義です。実績も増えており更に発展と充実に向けて相談日、研修にポイントをおき活動すべきと思います。
- R運営委員 業界初の患者相談ダイヤルは画期的であり、今まではっきり見えて来なかった患者さんの柔道整復師への要望の一端がつまびらかになってきた様に思います。相談内容としては、担当柔道整復師の説明不足に起因する保険適応範囲の可否、傷病の状態説明、施術方針、今後の経過見通しに対する案件が多いと思われます。
- A相談員 手探り状態でスタートした企画ですが、相談員の先生方の資質と研修会、そして本部の地道な作業によりつつがなく実行に移されていると思います。
- C相談員 今まで継続してきたことが意味のあることだと思います。
- F相談員 通常の施術中では改めて聞きにくい柔道整復師に関する様々な事柄を、団体がしっかりと責任をもって、詳しく親身になって回答する窓口を設けていることは評価されるべきと考えます。柔道整復師と患者・保険者・社会をつなぎ、地域の社会資源として接骨院・整骨院がどうあるべきかを判断する為にも、この取り組みには意義があると考えます。
- H相談員 当初は始めたばかりで全く分からずやっていたましたが、講習会等して頂いたので助かりました。

### ＜相談業務を行ってみて＞

- F運営委員 医科関連の質問が多く、医科の相談ダイヤルへ誘導する。
- H運営委員 医療に関する質問など専門外の相談も多く回答に戸惑う事例も見られた。
- I運営委員 これまでの相談内容の中に医療的な質問・相談が多いように感じる。相談員のみならず専門のドクターのアドバイスなどがきちっと加わることで信頼感が増すと思われる。ただ本来の窓口の開設目的を考えた場合、どこまでそうしたことが可能か（必要か）については検討の余地がある。
- P運営委員 保険者の立場から、明らかな慢性疾患や原因不明の慢性疼痛（五十肩や陳旧性の疼痛等）はブラックゾーン、寝違え・スポーツ障害・単なる筋肉痛・肩こりはグレーゾーンだと思っている。健康雑誌を

見て相談があった方は、ブラックゾーンに属する疾病の治療方法や施術者に対するクレームが主でした。

腰椎間板ヘルニア、脊柱管狭窄症等の明らかなのは、柔道整復術では根本的に治らないが、手技で疼痛が一時的に軽減することをもって効果があると信じる方もいる。厳密には柔道整復師の業務範囲外である。

整形外科と整骨院の違いが分からない患者さんが相当いること。そのため、保険者の感覚ではブラックゾーンと思う事例の多くは、国民や柔道整復業界の間ではグレーゾーンであることも分かった。

○G相談員 相談員の待機時間の方が長く、率直な感想としては電話相談事業の面から見た柔整の認知度は高いとは思えない。

○H相談員 雑誌等の広告の為、柔整業務とは別の相談も多く、相談者は増えましたが業務内の相談は半分位だったように思えます。

大体のマニュアルを作って頂いたので助かりました。

以前、相談者が相手の院への対応を希望され、相談を受けた私が相手の院と連絡を取り、とてもいやな思いをしたことがあります。その時は相手の院の方に酷く言われましたが、これといった被害は全く有りませんでした。担当相談員の職場から連絡するのですから、下手したら逆恨みされ被害を受ける危険性があると思いました。会から連絡する方は顔も見られませんが、相談員の職場から電話すれば、相談員と言ってもすぐバレてしまうと思います。あくまでも可能性の問題ですが。最近はやは会の方から連絡して頂くことが多い様に思いましたので、安心していています。もし、相談員の職場から電話するのであれば会を介す転送の電話だと助かります。または、相手院との交渉は事務的に慣れておられる方にやって頂けると助かります。

### <相談員への研修について>

○F運営委員 相談員のスキルはやはり経験を積んでいくことが必要だと思う。

○I運営委員 相談内容の傾向が少し見えてきている。今後一定数に蓄積された段階で内容をカテゴリーに分けて、応じ方をマニュアル化していくことが出来れば相談員の方の負担が軽くなるのではないか。また相談員の交代などの際にマニュアルで短期に教育することが出来る。

## 【現状】

### ＜現状の課題について＞

- A運営委員 相談員の先生方の統一見解がまだ必要と思われるので、研修会を行う。  
相談件数も少なくなっているなので、また健康雑誌広告に掲載を再開する。
- E運営委員 自らの施術所への批判を恐れてか、ポスターやチラシの提示件数が低く社会に認知されているか疑問。
- F運営委員 2期目の相談員の早期戦力化（回答スキルの統一）、ダイヤル利用率の減少、他団体参加数が少ない、相談員の向上等の各課題の解決。
- G運営委員 適正な相談対応の為、相談員と協力し相談マニュアルの作成取組中。又、定期的に相談員の教育を実施。  
他の柔整師業界の共催・賛同の要請、相談員の参加募集。  
ホームページの充実化。
- I運営委員 データ上では相談件数があまり増えてきていないと結果が出ているようである。それはなぜか。原因を精査し、今後せっかくの利用者目線で作られた相談窓口が継続して機能していくための具体的な方策を検討していく必要があるように思われる。（再 PR を計画するなど）本当に困った人が相談できるような窓口の存在を PR する必要があるのではないだろうか。
- J運営委員 患者相談ダイヤル運営委員会規則を含め設立の目的に沿った諸規則等の制定は完成している。現在、委員会運営上特に問題は考えられない。
- K運営委員 患者相談ダイヤルは、患者の立場に立って柔道整復師の診療等についての疑問等について相談に応ずるもので、患者の不安を解消すると共に柔道整復師の社会的地位の向上に資するものとしてスタートした。しかし、その相談内容を見るに柔道整復師とは？に対し、患者サイドでは十分な理解が得られていないように思われる。
- L運営委員 現状の「患者相談ダイヤル」の趣旨が広く伝わっていないよう気がしています。私自身も、全てを把握出来ている訳ではありません。しかし、何をするのも誤解はつきものだと思いますので、少しずつ誤解を取り除きたいと思います。

- M運営委員 多方面からの委員会構成が、社会性・客観性を担保していると思います。研修については、同内容でも複数回行うことも必要です。諸事情があるので難しいですが、月1回の相談日を増加する検討も必要と思います。
- N運営委員 患者相談ダイヤルの運営目的となる「①接骨院・整骨院の患者相談ダイヤルを通じて、柔道整復師の施術を受けた人、あるいはこれから受けようとする人達にその施術等についての不安や疑問に答えること。」「②柔道整復施術の認知度を高め柔道整復師の社会的地位の向上。」が達成されるような運営を行うためには、事業内容の様々なブラッシュアップが必要となるのではないかと感じております。その中で、広告運用や広報 PR など外部への周知を行う分野に関しては①は施術等についての不安や疑問を持っている患者さんを相談ダイヤルに集める「集客」という方法を取るため「広告」的な運用が必要となり、②は「CSR(組織・団体の社会的責任)」の向上をさせるための「広報・PR」が必要となりますので、そうした対応が課題であると考えます。
- P運営委員 ブラックゾーンやグレーゾーンのあることが、給付費の不正請求があったり、保険者・患者・施術者間のトラブルの原因であることが分かった。
- Q運営委員 当初はまだ手探り状態でしたが、何度も議論を重ねているうちに、概ね問題点等が抽出できてきたと思います。例えば、医療に関する問題点についての相談が来た場合どのようにするか、相談員の育成、研修内容等はある程度解決していったのではないかと思います。まだ、解決できていないことも多々ありますが、それは今後の課題として議論を深めて行くこととなります。
- R運営委員 最近よく見られる案件としては柔道整復師の人間性の未熟さに起因するトラブルがあると思います。心無い柔道整復師の言動に動揺する患者さんの姿が見られます。患者相談ダイヤルの認知度アップは会議でも色々な案件が出されていますが、途切れることなくそれぞれを愚直に実行していく事によりやがて大きな効果が得られると思っています。
- C相談員 過去の相談内容をまとめ傾向と対策を考えて現在の回答がより良くなるように役立てるといいかと思います。

- F相談員 相談日にかかってくる電話の数が、高齢者向け健康雑誌への広告の多寡によって深い相関をもっていると思われます。過去、相談件数が多い時、広告費は膨大でした。広告を制限している今、相談件数は少ない。「相談数を広告費で獲得している」、と言われかねない。
- H相談員 雑誌等の広告が無くなりましたので、以前広告した雑誌を見て相談される方は僅かにいますが、柔整業務のみの相談が主になり全体の相談数は減った様に思えます。  
最近では、相談者が近所に整骨院・接骨院が有りすぎてどの院が良いのか分からない、または通院していたところでトラブル等が有り他の院を探している等、相談者の近所で別の整骨院・接骨院を紹介して欲しいという相談が多い様に思えます。相談者が高齢の方が多く、パソコン・携帯を使いこなせない、または持っていない方もいて仕方なく電話口でお伝えしている様な次第であります。

#### **<運営委員会について>**

- B運営委員 相談内容、相談員の回答内容についての討議が多いと思いますが、相談内容が不明確である点などに時間が取られてしまう事が多いと思います。そこの所は、もっと明確になる工夫が必要だと思えます。
- C運営委員 医科の場合の患者相談ダイヤルのお話は参考になりますので、お話を聞くことが出来てよいと思います。これからも対応の仕方や問題点などを伺えると大変貴重だと思います。  
教育コンサルタントの方や色々な外部委員の方からの視点でご意見を頂ける、こういう場は緊張しますがとてもよかったです。

#### **<相談案件について>**

- D運営委員 過去の事例をみますと、膝で治療にいったのに腰も請求しであったり、交通事故で6部位も請求したり、私からみれば有り得ない事をしている院が多い事を感じました。そのようなケースの場合は何らかの指導や勧告、アドバイスをしなければ、整骨院なんてどうせ行っても高く料金を取られ治らないだけだと思われてしまいます。整復師でお金を稼ごうと考えている方々が多いと思います。医師の倫理綱領には医学で営利を目的としないと謳ってあります。

- H運営委員 大分慣れてきた印象だが、相談者が何を求めているのか的確な判断が求められると思う。
- A相談員 相談していただいた相談に対して、ある程度相談者に納得いただける解答がなされていると思います。ただ質問自体が接骨院本来の業務、治療に関するものなのか疑問符をつけざるをえない状況です。

### **<相談業務を行ってみて>**

- D相談員 相談当日に感じたことはもう少し事前に、過去の相談例を確認したかった事。どこまで、いわゆるグレーゾーンを話していいものなのか。または全く触れてはいけないのかどうか？個人的な意見として話していいものなのかどうかはわからなかった。中には神経質な方に対して、どこまで話していいものなのか。相談員の諸先輩方の「こういうところが苦労した」など、相談内容に対しての評価表などを事前に知りたかったなと感じた。
- E相談員 接骨院の患者層の方々に認知され始めていると感じた。先輩相談員の対応もスムーズでとても参考になった。日常の施術所での患者とのコミュニケーションの研修にもなると感じた。
- G相談員 相談に関しては、自分の経験の中で対応できたと思う。経験豊富な先生方との情報交換から得る事は大きく刺激になるので、次回からは対応に生かしたいと思っている。

### **【今後の展開について】**

#### **<課題の解決に向けて>**

- B運営委員 相談内容がパターン化したものが出てきたので分類し、接骨院に発表して注意喚起を促すと良いと思います。
- C運営委員 他の業種のコールセンターなどの対応も参考にする。  
グレーゾーンなどの保険制度と現状のギャップについての対応をどうしていくのか、統一した見解や説明の仕方を作る。  
段階として他会の柔道整復師に運営委員会に参加してもらい、相談員・運営委員が会う場を作る。  
他会の意見も取り入れるため、こちらから他会の集まりへ説明や交流に行く。

- E 運営委員 業界に対して、相談ダイヤルがマイナス的なものでなく、様々な意見が聞ける場として柔整を多角的な面からとらえ、批判等を含め反省や長所を伸ばし柔整の社会的地位を向上できるものとして周知していければよい。同時に、社会に対しては Web などの活用、また高齢者にはスマホや PC を使わない方が多いため、新聞等の広告、公共機関へのポスターなど、紙の媒体を用いたアピールをする。反響が増えた場合、医科や薬科分野の質問が「患者相談ダイヤル」という名称ゆえに寄せられることも考えられるので、ある程度の対応は考えておく。
- F 運営委員 相談ダイヤルの周知徹底をする。①インターネットの活用 ②患者と柔道整復師の会の会員への周知と徹底（会員の増強を図る→相談ダイヤルの説明→口コミで宣伝）。③保険者、他団体への継続的な周知（四半期ごとに現状送付）。
- G 運営委員 現在の患者相談内容は、柔整治療と高齢者による相談が多い。これは柔整の治療制度が、昭和 12 年に定められたもので時代に合わなくなり、現在の柔整治療制度に課題が発生した為で、私達患者が治療を受け易く柔道整復師が診療し易くする為、患者と柔道整復師の会が取り組んでいる柔整診療制度の改革が必要である。  
関西地区の柔整業界で患者会を設立したとの事で、患者相談ダイヤルを含め協力し、活動の拡大を進めたい。
- I 運営委員 相談窓口の準備段階を経て実施段階に入り、現場からの情報も徐々に増えてきている現状から、今後の展開としてはこの一連の相談窓口の存在の価値がどこにあるのか、スタートから現在までの分析を行いベネフィットを明確にして、各方面に発信していくことが重要ではないかと考える。助走期間が過ぎようとする現在はその大事なポイントにさしかかっていると考える。
- J 運営委員 相当数の団体が設立されている現状では利害関係もあり、統一的な窓口の設立は望むべくもないが、相談ダイヤルの設立の趣旨は理解されていることから、今後も他団体に対しての趣旨説明と共催・賛同依頼は継続すべきである。  
飛躍的に伸びている接骨院・整骨院の開設とともに、施術に対する保険適用範囲と自費料金の区分、施術そのものに対する疑問、相談等も増加していることから、これらの疑義に的確に答えられる相談員の育成が急務である。



- K運営委員 患者相談ダイヤルを従来通り運営し、相談内容等を柔道整復師にフィードバックする方策を検討しては（難しいと思うが）。
- L運営委員 インターネットは新しい手段のひとつとしか考えていません。リアルの部分を含め、上手く癒合させて会の価値の向上、認知度の向上を目指していければと思います。  
接骨院様の宣伝活動を通して、ポスターの提供を絡め、会がスポンサーになり街中で宣伝していく。  
会として地域イベントに積極的に参加、会の趣旨を一般の方に浸透させるとともに、別の会への趣旨の浸透、マスコミなどの告知などを積極的に行い、信頼性や趣旨を一般、業界に広く伝えていく。
- M運営委員 業界や患者にインパクトを与え、特に患者の信頼を高め、柔道整復師の地位向上につながる対策の1つとして継続すべきと思います。委員会回数は現状で良いと思います。研修と広報が課題なのでそこをどうするかだと思います。
- N運営委員 短期目標として、目的：Webマーケティングをスタートすることで、今までアプローチできなかった潜在的ニーズのあるユーザーに対して「患者相談ダイヤル」の情報を届けることが可能となり、集客につながると考えます。  
目標：WEBマーケティングを通じて、「患者相談ダイヤル」のお問い合わせ件数を現状より増やすことを目指すべきと考えます。  
中期目標として、目的：広告運用の価値を最適化するため、HPや患者相談ダイヤル運用のブラッシュアップを行います。目標：短期的なロードマップで集客できた内容より多くのユーザーにお問い合わせ頂くことを目指すべきと考えます。
- O運営委員 患者相談運営規則・実施細則によりますと、運営内容にかなりの量の個人情報が含まれますが、情報に関する Literacy・Security・Protection・Treatment 等のシステムの構築及び関係する担当者への研修や理解・意思統一が可能なのか？
- P運営委員 柔道整復療養費は、協定又は個人契約の違いはあっても、行政との契約を結んでいる柔道整復師のいる整骨院に健康保険証を提示して施術を受けた場合は、健康保険法上の自己負担額の支払だけですむという保険医療機関に準じて保険給付を受けられる。しかしながら、厚生労働省は健康保険法上療養費という建前を採っているため、施術者が

保険給付相当額の施術料を受け取るためには委任状が必要であること。また、「保険者が已むを得ないと認めたとき」という制約があり、かつ外傷性であることや急性・亜急性の応急処置的な施術に限定されていることを知らない患者さんに誤解を与えている。そのため、合法性を保つための方便的な請求方法があとを絶たない。これらの早急な改善（制度改革）が求められている。

整形外科より気軽に掛かれる整骨院の利用の仕方、柔道整復術とあん摩・マッサージとの競合、薬事法の関係でハップ剤を有料化できない問題、整形外科との連携、大規模整骨院等の無資格者の施術への関わり方等を検討して行くことが整骨院に対する信頼確保につながると思う。また、保険者からみても整骨院にかかった方が適切な施術を受けられ、給付費の軽減や健康保険財政の健全化にも資するという一石二鳥の方向性が担保できれば、この運営委員会が国民に果たす役割が大きい。

- Q運営委員 今後解決していくべき内容として①患者相談ダイヤルの効果的な宣伝方法、宣伝内容。②他団体からの協力をどのように得るか。③相談員になってもらうにはどうしたらいいか。をより良い方法を模索していくことになるかと思えます。
- R運営委員 業界内での認知度を高めるには長年の確執が根深いので、この際同じ様に医師会から圧力を掛けられている他業界、例えば介護業界との連携を視野に入れるのも一案かと考えています。介護業界の相談ダイヤルの様な組織と一緒に組織を大きくして広報して当業界内へ認知を図るというものです。
- A相談員 開始以来4年を過ぎたが電話本数は1回当たり10本に満たない回が多いと思えます。どうやったら多くの人に認知されるか考えないといけないと思えます。接骨院が院内にポスターを貼るようにしなくてはならない。接骨院に通院される方は、様々な病院・接骨院を転々としている人も少なくない。そのような人は相談、不満を抱えている人も多くポスターを見れば相談してみようと思う人も多いと思えます。何より転々とするのは良くない事を本人に伝える事ができます。認知されるには当該施設で目にとめてもらうのが最良だと思います。
- B相談員 クレームに近い相談により、接骨院に対し告知に至るケースがありました様に、受け身の相談が多いように思われます。これからのダイヤルは積極的な対応をした方がよいと思われます。例えば後で大き

な問題にならないようなケース 1.領収書の不備 2.明らかな不正行為 3.ケースワーカーの勘違い 4.異状広告に対する監視委員会への報告又は告知、の様な相談ケースに対しては積極的な対応をしていいと思われま

- C相談員 相談ダイヤルは電話で気軽だからというので利用する人がほとんどだと思いますが、一つの案として「接骨院のかかり方や業務内容等の相談」の場合はご本人が望めば接骨院を見学出来るシステムがあると思います。接骨院を見学でき簡単な説明などもしてもらえるシステムがあれば接骨院のアピールになり接骨院の雰囲気、業務・施術内容等もわかり、また集患にもつながる可能性があると思います。このような相談内容がどのくらいあるのか、見学を望む人がいるのかということがありますが、もし接骨院を見学する人が出てきて「あそこに電話すれば見学出来る」ということになれば、今後の相談ダイヤルの幅も広がるのではと思います。
- E相談員 第一の目的として、「接骨院の施術における患者満足度の向上」が考えられる。また、接骨院内での施術者患者間のトラブルの事前（早期）防止を柔道整復師のメリットとして目的のひとつとすれば、柔道整復師側からの支持も受けやすくなり、賠償保険（⇒公平性のある組織のお墨付きが欲しい）などとも情報交換等の連携により、業界全体への貢献を期待したい。積み上げた情報は、業界内の知りたい情報として大きな財産となり他団体に共催してもらえることも期待したい。また、チクリなどで業界内部が対立するきっかけになることを防止する為にも柔道整復師への警告等は細心の注意を。
- F相談員 費用対効果に尽きると考えます。対外的によりよく柔道整復師のを知って頂く活動は大切ですが、ひと月1回の相談日に、現在平均5件前後の相談件数を、10件前後にする為に莫大な広告費を投じることに抵抗を感じます。効率のよい相談件数の増加の為にはどのような対策が必要か、関係者は必要な専門家を交えて議論すると共に、広く会員に意見を求め、会と会員の双方向のコミュニケーションを図ろうとする姿勢も大切と考えます。
- G相談員 大切だと思うのは、この事業の目的と主旨を再確認していただいて、宣伝や広告なども必要と思うが。私達一人一人に課せられるより充実した思いやりある対応と患者様を安心に導いていくことだと思う。その現場の役割をコツコツと積み重ねることがこの事業の拡大と共に柔

整の認知の向上につながると思う。

- H相談員 相談時パソコンまたはタブレットを置いていただけると助かります。相談時間の短縮にも役立つのでは。

#### ＜運営委員会について＞

- A運営委員 相談員をしていた時に運営委員会でどんな協議や相談員の要望が上がって話されているかと思っていたので、相談員の先生方を傍聴できるようにし、参加を促す。
- D運営委員 この会の目的がいま一つはっきりしない、患者ダイヤルの相談のやり取りを聞くだけになっている、せっかく良い会を立ち上げた訳ですから、意義のある会にしたいと考えます。その点を、もう一度原点に戻り話し合いをしたらいいのではと考えます。目的、なぜそうなったのか、どうしたらよいか、また会のメンバーでも明らかに俺様は先生なんだと感じる人もおります、その辺はメンバーの人選が悪かったのかなとも思います。

#### ＜相談員研修会について＞

- F運営委員 相談員の育成をする。①継続的な研修会の実施。②時期改選時に前倒しで人選をし、事前に研修会を実施。③Q&A（応酬話法）の作成（これを使用しての研修会実施）。
- H運営委員 質問者の話を十分に聞いたうえで、こちらから核心を問いかけるという手法も取り入れてみたらどうか？多い質問に関してスタンダードな回答を用意しておく。
- Aオブザーバー 研修会では、実際の相談を聞いてその検討会を行った研修会を今後も取り入れて行くと良いと思います。

以上

禁無断転載

接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル

5年目報告書

(平成23年6月～平成27年12月)

非売品

2016年3月発行

編集・発行 患者と柔道整復師の会

〒108-0074 東京都中野区弥生町1-13-7

患者と柔道整復師の会中野事務所

TEL/FAX 03-5371-2061

編集責任者 伊 佐 野 裕 之

今 城 康 夫

印刷・製本 株式会社プリントパック