

接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル

第2回報告書

(平成 28 年 1 月～平成 29 年 8 月)



患者と柔道整復師の会

目 次

1. 設立趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1
2. 患者相談ダイヤル組織図・・・・・・・・・・・・ P. 3
3. 概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 4
4. 運営委員会報告・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 5
5. 相談員研修会報告・・・・・・・・・・・・ P. 10
6. 集計表について（5年目報告書との対比）・・・・ P. 14
7. 主な相談事例の紹介・・・・・・・・・・・・ P. 16
8. 運営委員所感・・・・・・・・・・・・ P. 26
9. 相談員所感・・・・・・・・・・・・ P. 32
10. 5年目報告書以降（平成28年1月）の新たな取り組み・・・ P. 35

1. 設立趣旨

接骨院・整骨院を利用する方々でも柔道整復師とはどんな資格？整体院とどこが違うの？健康保険は使えるの？適用範囲は？受領委任払い制度とは？等々これらを正しく理解されている方はごく少数ではないでしょうか。

現に利用されている方々、これから利用しようとする方々から接骨院・整骨院に対する疑問、不安などを相談できる窓口が無いとの声が患者様はもとより健康保険組合からも高まってきました。

このような状況を受け、患者様からの問い合わせに分かりやすく的確に説明できる全国版の相談窓口が必要との結論に至り「患者と柔道整復師の会」により「患者相談ダイヤル」を設立した次第です。

この「患者相談ダイヤル」は斯界で初めての試みとして医療関連雑誌等により周知しています。

「患者相談ダイヤル」に寄せられた相談事例を分析、解決、指導例を柔道整復師及び業界に反映させることで業界の健全な発展に寄与することとしています。

さて、下記表は柔整養成学校数、合格者数とその合格率を表しています。平成10年には全国で14校であった養成学校は平成27年に109校となっています。有資格者は毎年約5千人ずつ増えており、現在では6万人以上、施術所は4万軒以上あるといわれています。

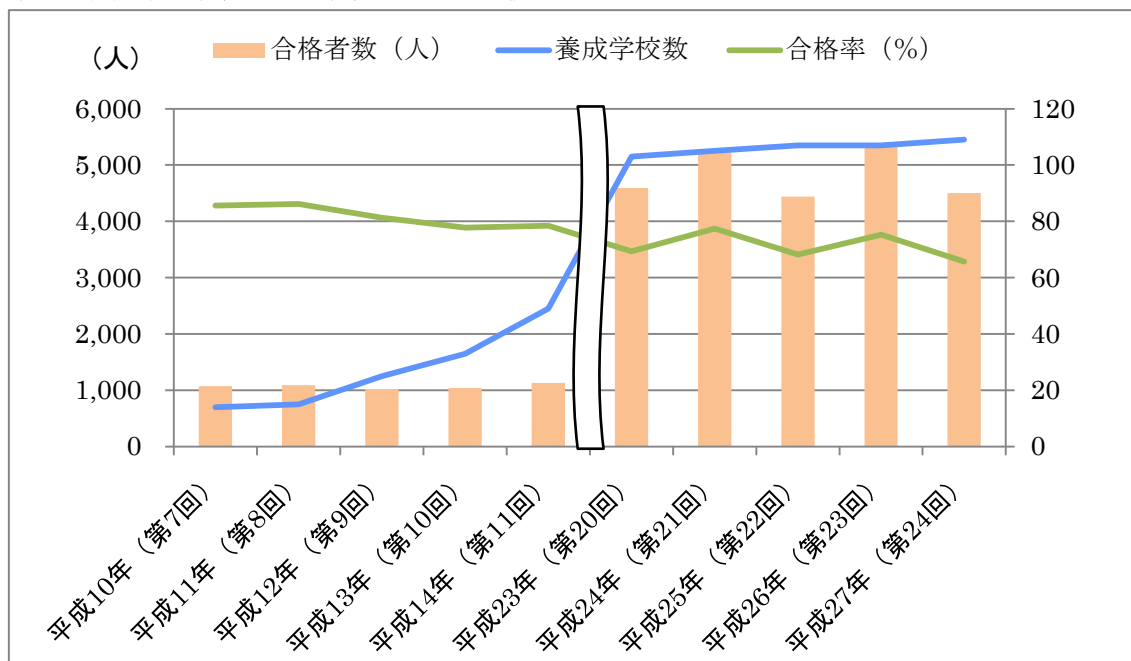
有資格者の経験不足による施術力の低下、説明と同意の確認等の不足による施術所に対する不満や不安を感じている方も少なくありません。本ダイヤルでは、そのような不満・不安・悩み・疑問を患者様に寄り添い共に考え、患者様に親しまれ安心して利用して頂ける良質な柔整治療の手助けを目指しています。

年度別養成学校数、合格者数、合格率の推移

年次(国家試験回)	養成学校数	合格者数(人)	合格率(%)
平成10年(第7回)	14	1,071	85.6
平成11年(第8回)	15	1,091	86.2
平成12年(第9回)	25	1,024	81.3
平成13年(第10回)	33	1,041	77.8
平成14年(第11回)	49	1,128	78.4
平成23年(第20回)	103	4,592	69.3
平成24年(第21回)	105	5,227	77.4
平成25年(第22回)	107	4,438	68.2
平成26年(第23回)	107	5,349	75.3
平成27年(第24回)	109	4,503	65.7

※厚生労働省医事課調べ

年度別養成学校数、合格者数、合格率の推移



実際に利用されている方々からの『よくある質問』としては、下記の通りとなります。

Q. 柔道整復師とは？

A. 柔道整復師法（昭和45年4月14日法律第19号）により、専門養成学校（3年以上）または大学（4年以上）で解剖学等11科目及び整復実技を学び、厚生労働省所轄の国家試験によって柔道整復師免許を取得する国家資格者です。免許取得後も公益財団法人柔道整復研修試験財団による卒後臨床研修（任意）にも参加しています。

免許取得後は「接骨院」や「整骨院」という名称で開設できます。

Q. 受領委任払い制度とは？

A. 接骨院・整骨院での施術料は、その都度全額現金での支払いとなっています。ただし、健康保険が適用される症状の施術料は患者様からの同意（署名）を得て柔道整復師が保険者に療養費の請求をすることが出来ます。

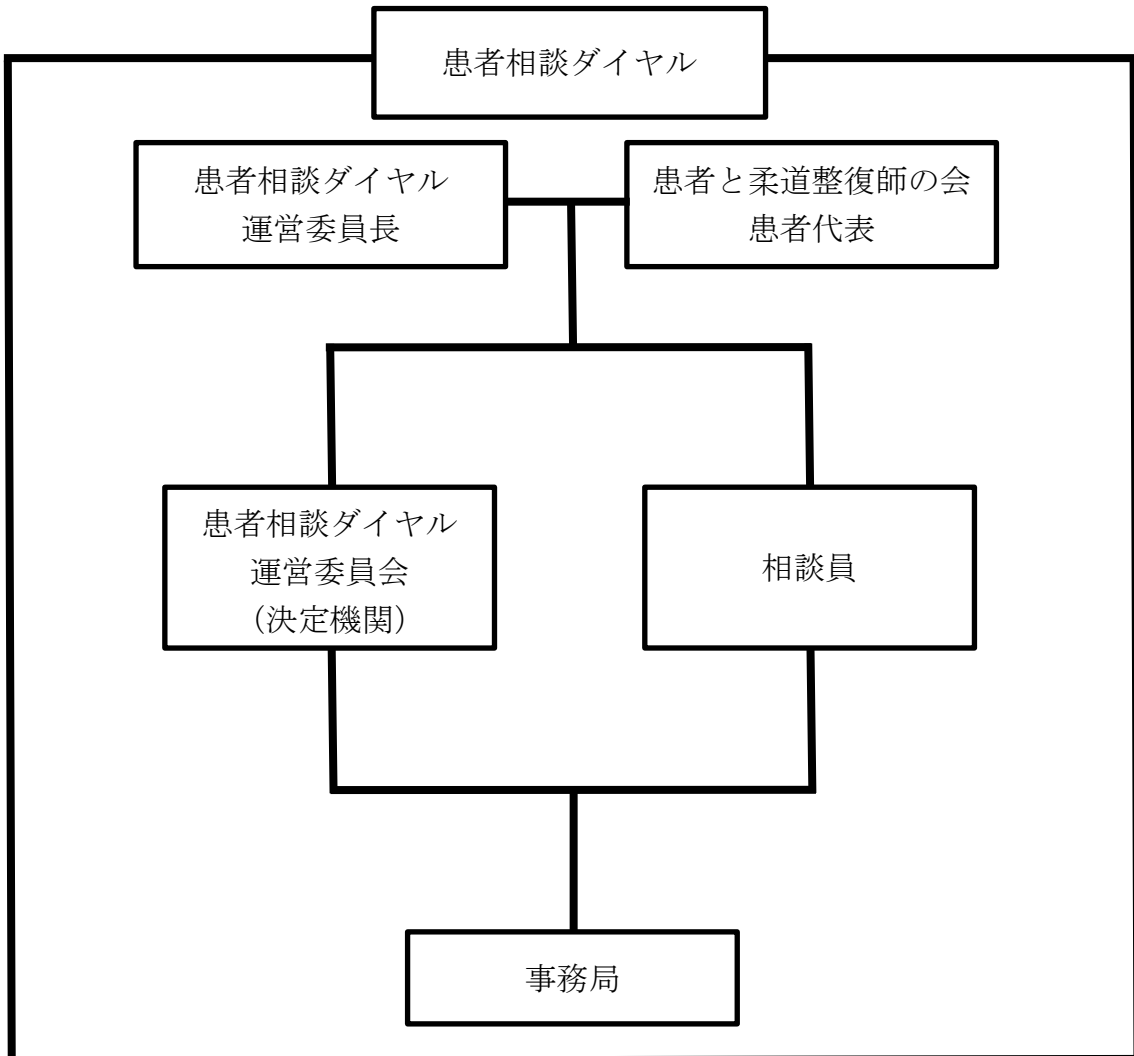
従って、患者様は窓口で保険医療と同じく一部負担金を支払えばよいことになります。

上記が「柔道整復療養費の受領委任制度」です。この制度による健康保険の適用範囲については十分な説明と同意が必要なことは言うまでもありません。

患者相談ダイヤルを是非ご活用下さい。

2. 患者相談ダイヤル組織図

【組織図】



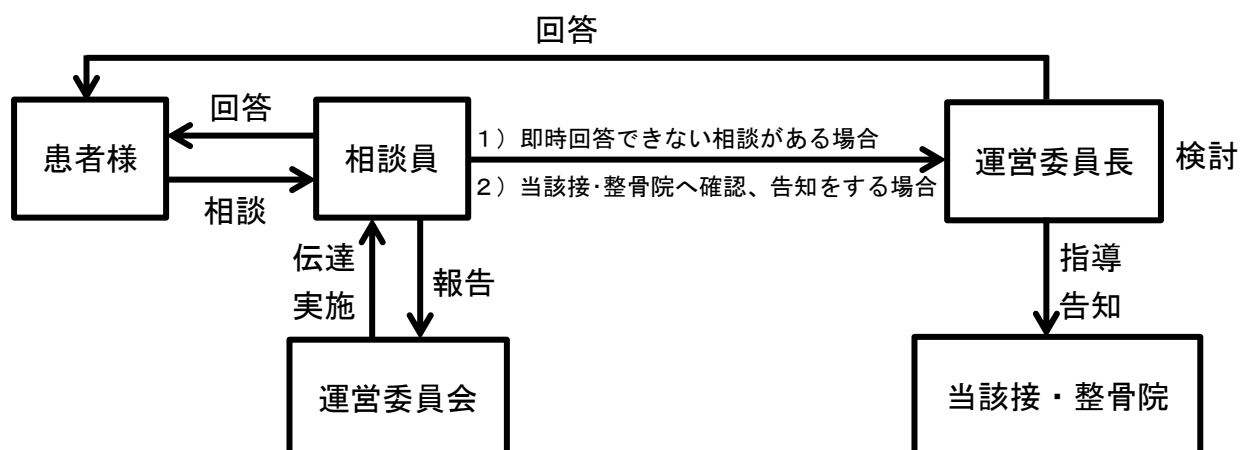
3. 概要

1) 運営委員メンバー

- 運営委員長（1名）
- 外部運営委員（13名）
 - ①医師
 - ②教育コンサルタント
 - ③元財団法人管理職
 - ④公認会計士
 - ⑤元高等学校副校長
 - ⑥ホームページ制作会社代表取締役
 - ⑦社会保険労務士
 - ⑧一般有識者
 - ⑨元大学教授
 - ⑩元社会保険事務局指導官
 - ⑪弁護士
 - ⑫元柔整養成学校講師
 - ⑬患者と柔道整復師の会代表
- 柔道整復師（6名）
- オブザーバー（1名）

2) 相談員と相談システム

- 相談員 9名（内訳：男性 8名、女性 1名）、予備相談員（男性 2名）
- 相談システム



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

4. 運営委員会報告（主な協議事項・委員会総括）

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、主な協議事項と委員会での決定事項等を報告します。

平成 27 年度 第 5 回 平成 28 年 1 月 17 日(日) 14:00~16:00 開催

【主な協議事項】

1. インターネット広告の結果と今後の活用について
2. 患者相談ダイヤル中間報告について

【委員会総括】

1. 相談件数を増加させるためにインターネット広告を行ったが、ホームページの閲覧件数は増えたものの、相談件数の増加にまでは繋がらなかったため、今後の運用は見送ることとなった。
2. 中間報告(5年目報告書)については、字が小さいので製本はA4版としフォントを大きくする。これが最終版となるので精読し修正があれば事務局へ連絡する。
印刷会社に見積もりを取ることが決定した。

平成 27 年度 第 6 回 平成 28 年 3 月 13 日(日) 14:00~16:00 開催

【主な協議事項】

1. ホームページ上での相談受付予約制について
2. 中間報告書送付予定先と製本見積もり、送付文書について

【委員会総括】

1. 相談受付予約制については、受付ページ用レイアウトに対して出た意見を反映したうえで制作会社と打合せをし、見積もりを取る事を決定した。
2. 中間報告については、正式名称を「5年目報告書」とする。表紙に写真を挿入し、表裏の紙をカラーとする。配布先の追加、送付文書の校正が行われた。またこれらを反映し、3月中に送付をすることを決定した。

平成 28 年度 第 1 回 平成 28 年 5 月 8 日(日) 14:00~16:00 開催

【主な協議事項】

1. ホームページ上での相談受付予約制について

【委員会総括】

1. ホームページのトップ画面に予約受付の誘導を入れることや、一般の受付体制は従来通りであることをアナウンスすること、運用上必要な予約の情報を確認する画面や登録完了お知らせ用画面などについて、レイアウトや細かな文言の最終校正を行った。また、見積もりも承認された。

平成 28 年度 第 2 回 平成 28 年 7 月 10 日(日) 14:00~16:00 開催

【主な協議事項】

1. 相談受付予約制について

2. 報告書製作スケジュール（案）について

3. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』作成について

【委員会総括】

1. 相談受付予約制については運用を開始し、次回委員会では実施報告をすることが決定した。

2. 報告書製作スケジュール（案）については、5 年目報告書に続き報告書を継続して作成していくために、次回の発行時期を平成 30 年と予定した。編集のための委員会も設立し、編集アドバイザーを運営委員より選出することも決定した。

3. 漫画の作成については、主旨として、不正・不当な接骨院から身を守るような啓蒙冊子を作ることとし、そのためにはどのような題材を扱うべきか、各運営委員の専門性を生かし色々な立場での解説を入れていく等、大まかな作成方針について協議がなされた。

平成 28 年度 第 3 回 平成 28 年 9 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』作成について
2. 相談受付予約制の周知方法について

【委員会総括】

1. 漫画の作成については、待合室等でサッと読めて印象に残せるものとするためコマ漫画にする。各コマ漫画に前書きと風景写真等を付け、主旨の説明をする。など具体的な作画形式が決定し、また追加の題材についても協議がなされた。
2. 相談受付予約制の周知方法については、雑誌広告に掲載をする、保険者の刊行している冊子に掲載可能か問い合わせることが決定された。

平成 28 年度 第 4 回 平成 28 年 11 月 13 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』作成について

【委員会総括】

1. 漫画のストーリーを作るために、柔道整復師にアンケートを実施することが決定された。
現場では、保険診療は別として急性・亜急性・慢性まで治療をしている。配布をする際に、テーマとしてどのようなものがふさわしいのかについて協議がなされた。

平成 28 年度 第 5 回 平成 29 年 1 月 15 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』作成について

【委員会総括】

1. 一つのテーマにつき 5 ページ程度とし、全体では 20 ページ前後で作成をする、一つのテーマに数名の担当を割り当て登場人物や会話の流れの案を募集することが決定された。

平成 28 年度 第 6 回 平成 29 年 3 月 12 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』作成について
2. 平成 29 年度相談員研修会について

【委員会総括】

1. 3 つのテーマが決まる。担当者と作家ですり合わせを行い、次回委員会までにひな形を作成することが決定された。
2. 今年度は全 3 回行うこととし、1 回を総論、2 回を事例研究とすることが決定された。第 1 回目を 6 月開催とし、2 回目以降のスケジュールも決めた上で、次回委員会で講師の割り振りを行うことが決定された。

平成 29 年度 第 1 回 平成 29 年 5 月 14 日(日) 13 : 00 ~ 15 : 00 開催

【主な協議事項】

1. 平成 29 年度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』作成について

【委員会総括】

1. 事例研究を行う際は、5W1H の聴取状況をフローチャートを使って検証する。フリーディスカッション形式を用いる場合でも、客観的な批評ができるまとめ役として若干名の運営委員に参加をしてもらうこと等が協議された。
2. 具体的なストーリー、登場人物、セリフなどの確認が行われ、ひな形作成を行うことが決定された。また、柔道整復師の施術の得意分野や適用範囲についても作品の中で説明していくことが出来ると良い等が協議された。

平成 29 年度 第 2 回 平成 29 年 7 月 9 日(日) 14 : 00 ~ 16 : 00 開催

【主な協議事項】

1. 相談受付票について
2. 漫画を使った『接骨院・整骨院のかかり方』作成について

【委員会総括】

1. 従来の受付票に、相談者の希望・要望を聞き取りするための欄を設けること、受傷状況を確認するための欄を設けることが決定された。但し、受傷状況の記入は相談員の負担を軽減する為、人体図に○をつける形にすること、利き手・利き足が分かるようにすることも反映して作成することが決定された。作成後、相談員に現場での負担や使い勝手に関して意見をもらうことも決定された。
2. 作家よりの意見で、登場人物に動きを付けたりオチを付けたりするアレンジは作家側に一任することが決定された。また、印刷・製本に関しても作家側に一任することが決定された。



5. 相談員研修会報告

平成 27 年度 第 2 回 平成 28 年 1 月 17 日(日) 16:10~17:40 開催

【テーマ】形式：フリーディスカッション

1. 医科先行型の柔整治療の取り扱いについて
2. 回答事例より「かかりつけの先生に相談できない方への答え方」について

【内容】

1. 「整形外科である程度治った後、接骨院での治療は慢性の治療になるのではないか。相談ダイヤルでどう答えていくのか。」については、治療を終えてそれでも痛いということであれば、
 - ・患者さん自身で保険者に相談をしてもらう。
 - ・慢性は保険適用にならないことを説明する。
 - ・亜急性の疾患は保険適用になることを説明する。とするのが良い。最終的な可否は保険者判断となるので、施術の必要性を訴えて認めてもらうのがよく、相談員の経験上でもそうすることで認めてもらえることが多いという話も出る。
2. 「相談出来ない、若しくは相談しにくいから電話をかけてきている相談者に対して、先生に相談しなさいとは言えない。この相談者は一般論を聞きたくて電話をしてくているのではない。」ということ想定して回答は、
 - ・治療や症状への相談であれば、「相談者の状態を拝見していないのですが、私としてはこう思う。」といった回答を心掛ける。

【総括】

全ての相談業務において、

- ・地域医療として業界の発展に寄与する回答を心掛ける。
- ・接骨院の悪口や攻撃をするような発言はしない。

とする。

新任の相談員も 2 回相談業務を経験した中で、戸惑いを感じていた者もいたが、相談員同士で意見交換の場を持てたことでその多くが解消された研修会となる。

平成 28 年度 第 1 回 平成 28 年 5 月 8 日(日) 16 : 10 ~ 17 : 40 開催

【テーマ】 講師 : ①事務局職員 ②弁護士

1. 自賠責保険に対する方針について

2. 事例研究

【内容】

1. 患者は被害者意識が強く、相談員はその言い分を聞いていること、実際に損保会社へ問い合わせると実情が異なっていることが多いことに気を付ける。

また、過失割合や治療期間を判断する材料として、物損の程度をよく聞くこと、後遺症認定についてのやり取りを聞くこと、自宅で様子を見ていて来院が遅くなった場合の事故発生日から治療開始までの期間と理由を聞くこと。

2. 交通事故の相談の場合には、自賠責保険を使うのか健康保険を使うのかの選択権は相談者側にある事を伝え、双方の保険を使った場合の違い（健康保険には治療期間や部位制限がある等）を説明する。

また、被害者請求という選択肢があることも説明をする。

【総括】

- ・ 相談者に対しては上から目線ではなく寄り添って話を聞くこと。
- ・ 要点を絞り相談を受けること。
- ・ 指導が必要と思われる事柄に関しては指導ができることを積極的に話すこと。

とする。自賠責保険に対する相談への方針を再確認できた研修会となる。

平成 28 年度 第 2 回 平成 28 年 11 月 20 日(日) 13 : 00~16 : 00 開催

【テーマ】講師：損保会社職員

1. 自賠責保険の賠償上の問題について
2. 保険の種類について
3. 自賠責保険対応の現状

【内容】

1. 保険会社は交通事故に関する加害者の損害賠償責任を果たすため、損害賠償として妥当かどうかを問題にする。事故の発生や受傷に疑問がある、事故状況・受傷機転と症状との因果関係が不明確である、事故以外の影響が強く推測されるなどの時には確認を行う必要がある。
2. 対人賠償責任保険や人身傷害保険について説明があり、その中でも交通事故においては健康保険の使用は可能であり、被保険者の意思によって決められる。また人身傷害保険の約款には「被保険者は、公的制度の利用等により費用の軽減に努めること」というものがあり、健康保険や労災保険の使用を認めているので、交通事故＝自由診療になるわけではない点には気を付ける。
3. 損害保険は事故と相当因果関係のある部分の支払いとなるため、施術を行った後に支払い対象外とすることを避けるために、妥当な賠償の範囲（身体に働いた外力の程度）を調査する必要がある。実際のドライブレコーダーの映像を交え、受傷機転の疑義のあるケースを紹介。
また、保険会社は最初から全ての請求に対して疑いの目を向けているわけではない。揉める案件ほど後日実費で回収しようとしても被害者が支払わないケースが多く、先生方は回収が出来なくなってしまうので、妥当な施術部位・期間に関しては理解をして頂く必要がある。

【総括】

最後の Q&A では 30 分に亘り質疑応答が繰り返される。相談員から、自賠責関係の相談を受けた時に日弁連に相談をするのか？直接弁護士に依頼をするのか？損保会社に相談をするのか？どこに相談すべきかをケースを挙げて回答を頂くなど、有意義な研修会となる。

平成 29 年度 第 1 回 平成 29 年 6 月 11 日(日) 16:00~17:30 開催

【テーマ】形式：フリーディスカッション

1. 事例研究

「相談者に満足して頂いたこと、不満を与えてしまったこと」

【内容】

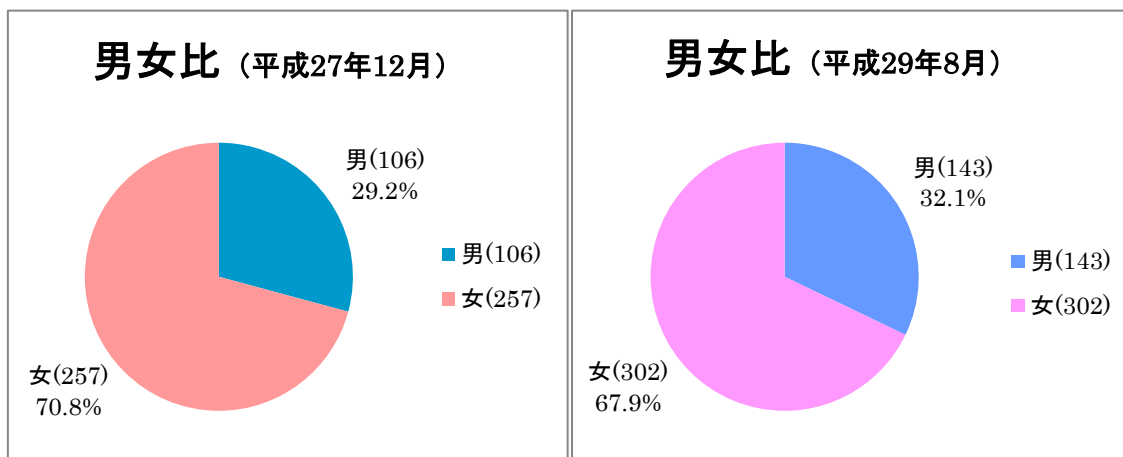
1. 相談の聴き取り作業として「相談者はいろいろなことを喋るが、それを格別に誘導せずに聴取する努力をすることが必要でその時間は 10 分前後で行うこと」が望ましい。
2. 『後遺症被害を受けた』と訴える相談者に対し、整骨院に対しどのような対応を求めようとしているのかを具体的な形で聞き出すこと、またそうなった原因が本当に整骨院の施術によるものなのか施術の内容を聞いて話をすることが大切。
3. 『嫌がらせを受けている』と訴える相談者に対しては、嫌がらせを受けていると思込みインターネット等で自分に都合の良い情報ばかりを集めている可能性もある、患者の主訴だけでどこまで通院できるのか、患者によっては 2~3 年通院できると思っている人がいる、というところから、一般論としての接骨院はどういう施術をするところなのか、保険適用の範囲などを説明する必要がある。

【総括】

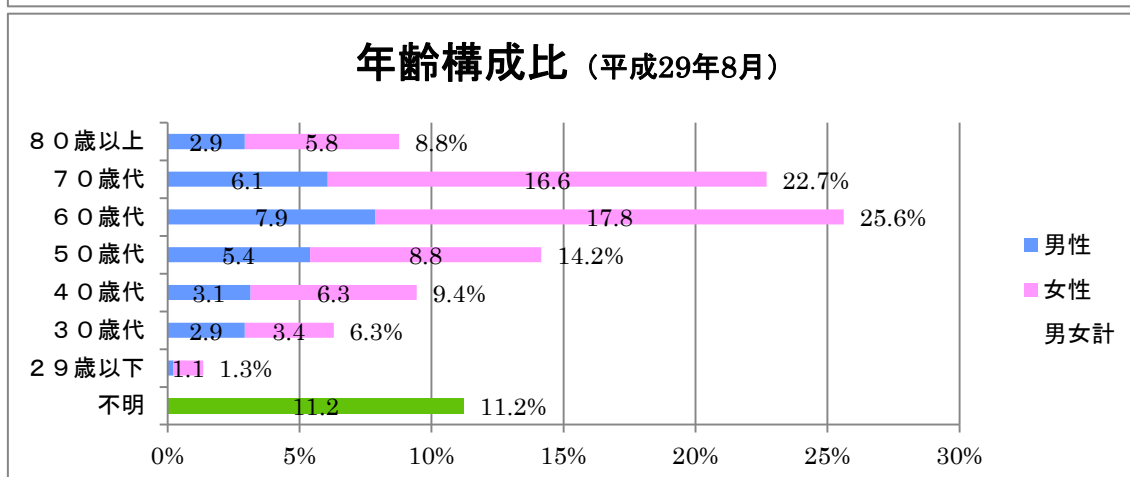
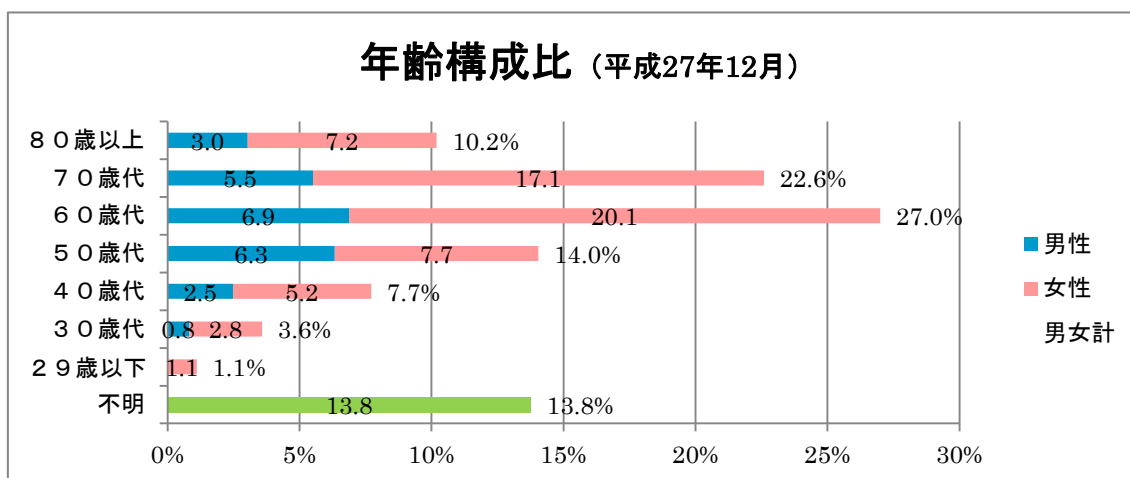
何を話されるか分からない状況の中で、相談者に寄り添って話を聞きながらも要点を聞き出すこと、相手の先入観に惑わされずに状況に応じたアドバイスを送ること、一般論としての接骨院の施術や保険の適用範囲などについて説明をすることで相談者の理解を深め誤解を解くこともあるといったこと、を相談員同士で意見交換をする機会を設けられた研修会となる。

6. 集計表について（5年目報告書【平成27年12月】との対比）

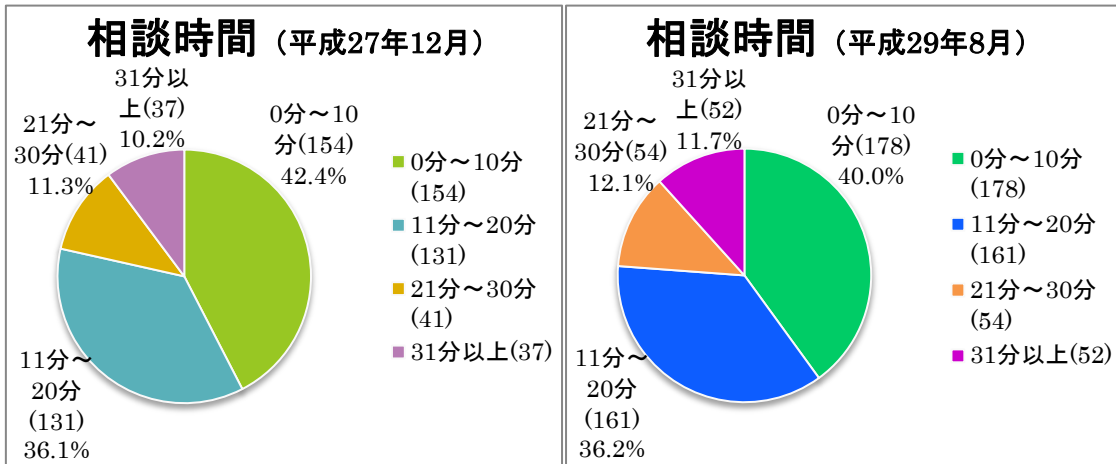
1) 男女比…若干男性比が上昇しているものの、女性の割合が約7割であり大きな変化は見られない。



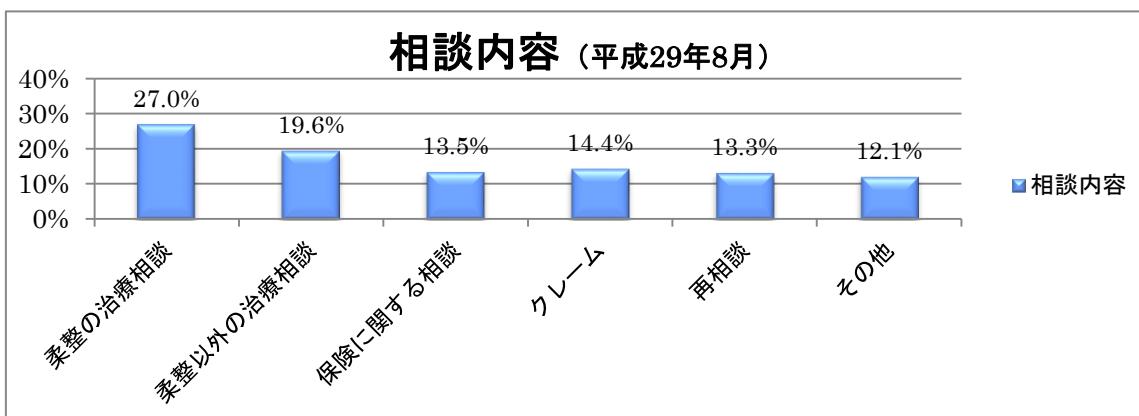
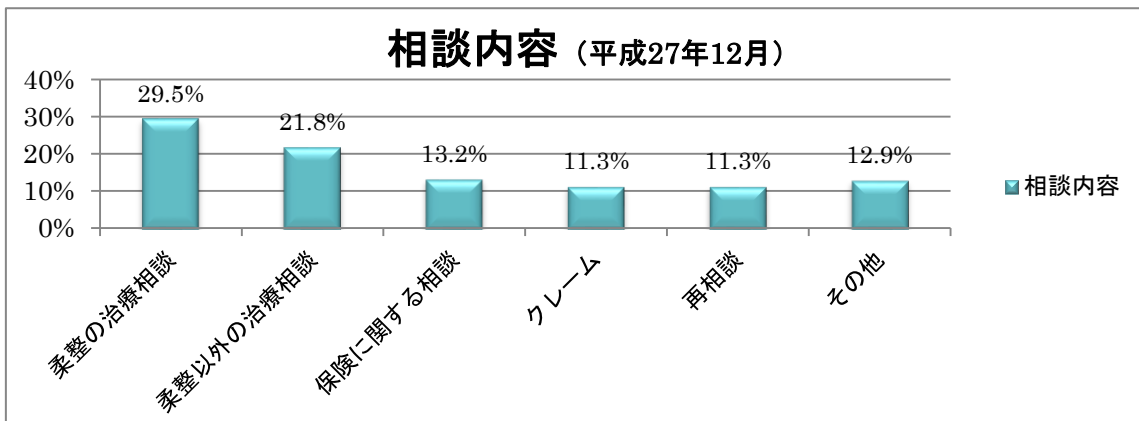
2) 年齢構成比…全体のうち50歳以上の女性で約50%を占めている。男性も含めると71.3%となり、健康に関心の高い年齢層の相談が多いことに特に変わりは見られない。



3) 相談時間・・・10分以内で40%、20分以内では76.2%となっている。
多くの方が短時間で納得を頂いている。



4) クレームによる相談が3.1%も増えている。治療に関する相談よりも施術所の対応や治療内容に関して不満を感じる方の相談が増えている。



【相談事例】 ※回答の分野に関しては重複しているものもありますが、主な事例ページを載せています。

- 柔整の治療相談について⇒P.16
- 柔整以外の治療相談について⇒P.17
- 保険に関する相談について⇒P.19
- クレームについて⇒P.22

7. 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、相談員にて合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。

※実際の相談は下記以外にも多数ありますが、主要な事例のみご紹介致します。

<柔整の治療相談について>

(ケース1)

- Q1. 腰等を痛めたので、3 カ月間電気とマッサージと保温でだいぶ良くなったので治ったと思ったのですが、その後急激に痛くなり、大学病院でレントゲンを撮ってもらったら腰部を骨折していた事が判明しました。どうすれば良いのでしょうか。
- A1. 骨折した腰部については5 カ月もたっているのでは良くなっているはずですが。ただコルセットをしているとかばって動かない状態になるので、周りの関節や筋肉が硬くなって動きはじめに痛みが出るが多々あります。実際に動きはじめた時痛くて、しばらく動いているうちに楽になる事はないでしょうか。
- Q2. いいえ、今も痛い状態です。電気とマッサージを続けていますが、特に効果がないです。また、大学病院でMRIを撮る予定です。
- A2. おそらくまだ痛みが取れないので、精密検査をして明らかにするという事だと思います。あくまで一般論として、最初はどこかを痛めると安静にしますが、ある程度良くなった時点であまりにも長く安静状態していると体が硬くなって痛みが取れない事があります。まず、MRIの結果を見て骨折部分がすっかり良くなっているのであれば、温熱マッサージと共にリハビリも受けてみるとかなり違うと思います。接骨院でもそういう治療をしていますので、周囲の人々の評判を聞いてやってみるのも一つの手です。

(ケース2)

- Q1. かかりつけの整骨院に行く度に低周波治療を受けていますが、身体に悪影響はないのでしょうか。
- A1. 特に具合が悪くならなければ問題はないと思います。何か不安に思っている事があれば、かかりつけの先生にご相談ください。また、こちらの相談ダイヤルにご連絡して頂いても大丈夫ですと伝えました。

<運営委員会より>

- ①かかりつけの先生に相談出来ない若しくはし難いから電話をしてきていると思います。一般論として低周波治療をした時の効果や影響についてお話しして下さい。

<柔整以外の治療相談について>

(ケース1)

Q1. 中周波を使った電気治療は赤ちゃんへ影響ありますか。

A1. 中周波が体の奥の方まで入っていくことは基本的にないと考えて頂いて良いと思います。しかもこれから妊娠予定だとすると、お腹の前後左右を挟んで電気が通電する間に子宮が挟まってなければまず問題ないと考えられます。科学的に電気の話をするのは稀な事ですが、ただ少しでも影響があるのが怖いのであれば、電気治療をしない方が良いでしょう。

Q2. 妊娠中は骨盤が開くので、骨盤調節をするとどうなるのでしょうか。

A2. 接骨院は基本的に法律上どういう事をする職業かと言うと、ケガを治す事が一番なので、骨盤調整は整骨院の業務の範囲外で保険請求の対象外になります。私達は柔道整復師という国家資格に基づいて骨盤調節の治療をすることは法的に守られているものではありません。専門の医師に妊娠中の骨盤調節の治療について聞いてみた方が良いでしょう。これについては国内では科学的な裏付けがないので、整骨院での施術は受けない方が良いでしょう。

Q3. 施術中は基本うつぶせになって背中を押されるのですが、座った状態でやってもらっても良いと思うのですが…。

A3. そうですね、妊娠中の患者さんに対しては横向きでやってみたり普通に椅子に腰かけて座った状態で施術をしています。実際に柔整師の方と相談して、お腹の赤ちゃんに負担をかけないように自分のやりやすい形で施術を受けた方が良いでしょう。

Q4. 湿布は大丈夫でしょうか。

A4. 鎮痛剤の入った湿布については皮膚を介して体内に入ってくる薬の量は大きなことではないです。また口から服用する薬はおおよそ2割~3割の効果で体全身をまわって痛い箇所作用します。座薬になると5割~6割くらいの濃度で体全身に吸収されて作用します。詳しいことは薬剤師の方に聞いてみるのも良いでしょう。

<運営委員会より>

①A1については、中周波の性質についても説明して下さい。

②A4については、薬の服用については答えなくて下さい。

③具体的にどのような症状でどこの部位を治療するのかを聞いて下さい。相談者は治療をしたいのしょうから、中周波を使わない他の治療方法を提案してあげても良いでしょう。

(ケース2)

Q1. 骨粗鬆症なので背骨が右の方に寄っています。整形外科にも診てもらって薬も飲んでいますが、リハビリをやっていないです。リハビリは必要ではないかと思いますがどうなのでしょう。

A1. リハビリはした方が良いでしょう。整形外科に通っているのであれば、先生にリハビリを受けたいと相談して下さい。

Q2. 整形外科の先生は何も言われたいのです。いま注射を打っているのですが、リハビリの事は言わないのです。

A2. 私はリハビリを受けたいのですが、先生のところではできないのでしょうかと先生に聞いてみた方が良いと思います。

Q3. 接骨院の方に相談した方が良いのではないかと思ったのですが。

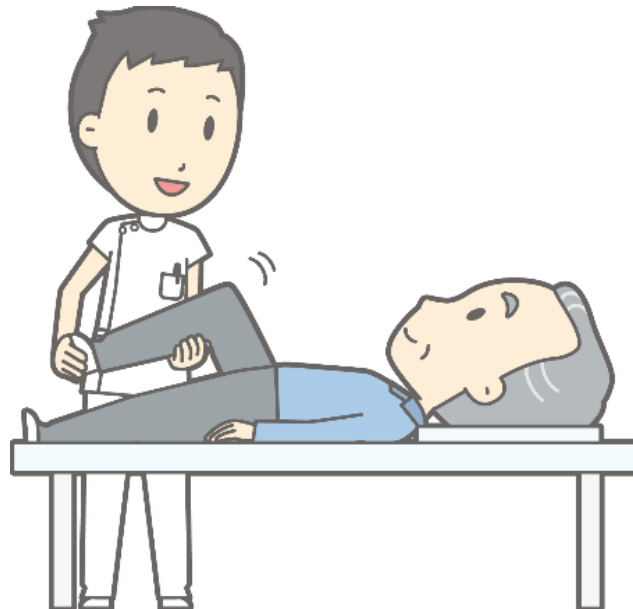
A3. それでも構わないと思います。

Q4. ○○区に住んでいますが、どのように調べたら良いのでしょうか。

A4. こちらから直接、接骨院を紹介する事はできません。○○区であればたくさん接骨院があると思うので、ご近所の友達に聞いて評判のいい接骨院があれば、一度行ってみるのも良いと思います。また、デイサービスに行つて相談するか、インターネット等で調べるのも手です。

<運営委員会より>

①A4 については、口コミサイトで評判は操作可能ですので、「評判のいい接骨院」という表現は避けて「丁寧な」「親切な」「○○の部位の治療に強い」等と表現して下さい。



<保険に関する相談について>

(ケース 1)

Q1. 事故で接骨院に行った。最初一回 5 千円と言われたが、自賠責用書類に記入を頼んだところ 1 回 1 万円近くかかると言われた。3 回通院し最終的に 2 万円以上の請求になった。最初は一回 5 千円と言ったのに水増し請求をしているのではないですか？

A1. 保険会社に問い合わせせて自賠責用の料金表を見せてもらい、接骨院で書いたものと照らし合わせてみてはいかがでしょうか。

Q2. 4 部位の施術ですがそれくらいかかるものですか？

A2. それくらいはかかるかも知れません。事故は自費なので 10 割請求になります。健康保険は 3 割負担です。

<運営委員会より>

①保険会社に問い合わせるのではなく、先生に料金の基準があるか聞く。何症施術していて 1 症いくらなのか？団体に所属しているなら目安表を持っているはずです。

(ケース 2)

Q1. 4 ヶ月前に膝のケガで整形外科に通院。痛みが取れないので早急に接骨院に通院したいが、保険(国保)は使えますか？市役所に相談してみましたがあいまいな回答しかもらえませんでした。

A1. 急性・亜急性の損傷でしたら保険は使えますが、整形外科と接骨院で同部位を診ると重複診療になり、保険が使えない場合もあります。現在の症状等を通院予定の接骨院に相談してみても如何でしょうか。※急性・亜急性のケガについて説明をしました。

<運営委員会より>

①相談者が保険者に相談するように回答して下さい。

(ケース 3)

Q1. 接骨院の院長先生の治療で、その先生は一切電気治療をしていないです。それなのに、毎回領収書を見ると電気治療代もとられています。背骨矯正料(保険対象外)〇円、電療料〇円、後療料〇円。こういう事ってあるのでしょうか。

A1. おそらく保険診療分が〇円、あとは自由診療と言って私達接骨院が厚生労働省から保険請求ができる電療料や後療料とかの金額の他に、患者さんと先生のやりとりの中で背骨矯正料〇円という金額が発生していると思います。実際に領収書の中でそれぞれ保険適用と保険適用外の請求を分けて書く必要があるのですが、実際に明細に書かれていれば法的には問題ありません。確かに電気治療はしていないのに電療料を請求する事に対しては厚生労働省は認めていないので、その事については院長先生に話した方が良いでしょう。

Q2. 健康保険組合(ガリバー)から来た文書を見せたら、あなたは交通事故から 1 年以上経ってこの状態なので完治するのに時間がかかるので、このまま交通事故での負傷としては通らないので交通事故以外が原因で負傷した事にしてくれと言われたのですが

よろしいのでしょうか。

A2. 整骨院での保険請求の対象になっているものは、ケガに対して施術をするという事で範囲が決まっています。それ以外に対しては保険請求ができない事になっています。

<運営委員会より>

①Q1 について、交通事故の3カ月後に整骨院へ通っていますが、最初の整形外科では何の保険を使っていたのでしょうか？自賠責から健康保険へ切り替わっているのか？保険会社に言われて第三者行為に切り替えたのか？示談をしたのか？整骨院では健康保険を使っているようですので、経緯を確認して下さい。

②Q1 の電療料に関しては、相談ダイヤルからの指導・告知も視野に入れて相談を受けて下さい。

③Q2 については、ケガの振り替えのような話は出来はいとはっきり伝えて下さい。

(ケース4)

Q1. 交通事故でケガをして、接骨院にかかっていました。治療費は相手の保険から出るので、それが決まるまで待つてほしいと接骨院の先生に言われました。自由診療か保険を使うかは最後に相談して決めましようとも言われました。保険の細かいことは分からなかったなので、治療が終わる頃に自分の加入している保険会社に相談すると、接骨院からレセプトを出してもらわないといけないと言われたので接骨院にお願いしました。しかし先生は自由診療じゃないと話をしない、保険会社とも話をしないと言われました。レセプトを頼んでから電話で何度もお願いしているのに、未だに出してくれません。この場合、どこに相談をすればいいのでしょうか。

A1. 接骨院の先生にお願いするしかありません。通常は最初の段階で、加害者側の損保から接骨院に連絡が来ます。

Q2. 加害者側の損保も適当で全然動こうとしない状態です。そちらで勝手にやって下さいという感じで言われました。

A2. 通常は交通事故なので、加害者側の損保の担当と接骨院の先生が話し合います。健康保険を使うのであれば、保険者にその手続きをして頂かないといけません。そうしないと自由診療になります。

<運営委員会より>

①Q1 については、自賠責と健康保険、自由診療と保険診療の料金について（自賠責を超え健康保険を使う場合には過失割合により自己負担があることなど）、保険の仕組みの説明をして下さい。

②Q1 の「レセプトを未だに出さない」について、治療費は患者が立て替えているのか？未払いであれば、柔道整復師が請求を出さない理由が分かりません。相談者にとってどの点が問題なのか？確認して下さい。

③相談者は結局何が相談したかったのか分かりにくいケースです。制度の説明などをしながら問題点を引き出すようにして下さい。

④今回の案件は指導が必要だったと思われます。

(ケース 5)

Q1. 昨年 A 整骨院にずっと通院していたのですが、骨折・脱臼は医師の同意が必要ですが、それ以外の負傷の場合も必要でしょうか。

A1. 骨折・脱臼に関しては医師の同意が必要ですが、応急処置の場合は同意がなくても柔整師が対処することができます。もし骨折・脱臼の症状で整骨院の施術を受けたいのであれば、医師に同意をもらって紹介状を書いてもらう事になります。また、医師が口頭で同意をしても整骨院の施術を受けられます。

Q2. 整骨院では初診料を取られるのでしょうか。また、それは治療する部位によって違ったり色んな部位を診てもらった事で金額が加算したりするのでしょうか。

A2. 基準によって決まった金額で初診料を取ります。あとは負傷とか部位数によって異なります。例えば、膝と腰を怪我した場合は施術料が加算されるので、窓口料金にも違いが出てきます。

Q3. 電気治療の公共的な料金はどのくらいなのでしょう。ここ数年、A 整骨院で電気治療を受ける時に毎回〇円を支払っていた一方で、整形外科では〇円（接骨院より安い）で電気治療を受けられるのですが、この違いは何なのでしょう。

A3. 電気治療の場合の料金は決まっています。電療については〇円で温めたりする電法料が〇円になります。その他技術に関する後療料として〇円を整骨院でいただきますが、さらに各部位毎に加算することになっています。患者さんの場合、保険を使ったらその全体の金額の 3 割を負担することになります。

Q4. 今通っている A 整骨院は鍼灸もやっていて初診料を取られたことがないのですが、3 カ月・6 カ月過ぎてから痛みが出てきたときにそこで治療を受けるとすると必ず治療費として〇円を支払っています。整骨院は私に〇〇の症状を記載した内容の文書を持たせて医師の診察を受けて同意をもらって病院で初診料や診察料を払って、再び A 整骨院で鍼灸の治療を受けさせるのですが、私自身はこの施術における一連の仕組みがよくわかりません。骨折・脱臼以外であれば同意が無くても A 整骨院で初診料を払って電気治療を受けられると思うのですが、いかがでしょうか。

A4. 鍼灸の事に関しては柔整以外の分野になるので、お答えできません。ただ、骨折・脱臼以外の負傷で電気治療のみを希望されるのであればわざわざ医師に同意を求める必要はないので、直接 A 整骨院に相談して決めた方が良いでしょう。また、領収書をもらえばその明細も載っているはずなので、それで確認して下さい。

<運営委員会より>

①Q3 について、料金に関する相談なので、まず領収証を貰ったのかを聞く必要があります。更に〇円の内訳とそれが領収証に書かれているのかを確認する必要があります。

②Q4 では相談者は鍼灸治療と柔整治療のどちらをしているのか？柔整の治療をして保険治療をしているのか？それに対する電気治療料金の相談なのかを確認して下さい。

<クレームについて>

(ケース 1)

Q1. 接骨院に、腰部痛と右殿部痛で 5 年間かなりの頻度で通院したところ、院長にこんなに来ていたら保険が切られるから、来月から 10 回にしてほしいといわれた。

A1. 先生が 10 回の通院に制限する旨を伝えたことについては、患者の症状をよく見て 10 回で十分と判断したのかどうかは当院長でないとわからない。厚労省の規定では通院制限はないが、保険の適用範囲か否かは現場で判断することなので、直接理由を聞き 10 回以上の通院を望む場合は良く相談して下さい。

Q2. 協力金として足湯代を強制的に取られる。選択の余地なく、お金を取られるのは納得いかない。

A2. 協力金として徴収すること自体は問題ないと思います。足湯→電気→施術がその治療形態なのだと思います。望まない場合には拒否して下さい。

<運営委員会より>

①5 年も通院して効果がなかったのか(治療は良かったのではないか)を聞き、治療計画の伝え方や治療自体にも限界があることを説明した方がよいと思います。また、柔道整復師は〇〇症を確定診断できない事を相談者に説明した方がよいと思います。

(ケース 2)

Q1. 接骨院に数カ月通院。先生一人でやっており忙しそうなので領収書はもらっていなかった。通院をやめる際に領収書をお願いしたところ、来院日を教えてくれと言われ翌日教えた。患者に来院日を聞くのはおかしくないか。

A1. 毎日来院簿はつける事になっているので領収書を書く際、分からないことはないと思いますが、稀に来院簿を付けていない先生もいるのかもしれませんが。

Q2. 来院日を教えた日に 1 割負担のところ 3 割分もらっていたと言われた。差し引き分を返してもらえるのかと思っていたら、翌日領収書を取りに行った際には 1 割分と実費負担分だったのでやっぱり合っているとされた。実費分はマッサージ分だと言われ、領収書にも保険と実費分は分かれて記載されていた。実費分があることも聞いていなかったし、前日と話が変わってしまうのも納得いかない。

A2. 先生のやり方により実費分が発生することはあると思います。治療に入る前に、保険治療と実費治療の金額を患者さんに説明すべきだったと思います。

<運営委員会より>

①A1 については『来院簿は付けるのが原則ですので、付けていないのは珍しいですね』と答え、その接骨院が普通ではないことを印象付けるとよいと思います。

②A2 については、なぜ値段が変わったのか説明してもらって下さい、と回答して下さい。

(ケース 3)

Q1. 1 か月の間に同じ症状について複数の整骨院で受診すると 10 割負担になると保険組合から聞いたのですが、事実ですか。

- A1. 同じ症状で複数の医療機関にかかることは健康保険上の問題で禁止されています。
- Q2. 整形外科と整骨院は別問題なので、それは構わないと聞いております。
- A2. 同一傷病で整形外科と整骨院でそれぞれ受診することは基本的にできないことになっています。
- Q3. 私の場合、骨折をして、これが重複にあたるので自由診療で行いましたが、これは保険請求にあたらぬので問題にならないと言われました。
- A3. 両方併用して保険適用して治療を受ける事はできませんが、片方が自由診療であれば両方で治療を受けることができます。
- Q4. 今かかっている接骨院では、治療回数と期間が長かったため、保険適用が打ち切られていたのに保険治療をしていることにして、自由診療で見ていたと推測をしています。接骨院側に私には言えない自由診療に切り替えなくてはならない事情があるのではないのでしょうか？そうであるにも拘らず、私には3割分だけの料金を請求しているのではないのでしょうか。
- A4. 事情はその先生に聞かないと判りません。接骨院は基本的に急性の疾患を扱う所なのですが、それが慢性になってしまうと症状固定と言って治療しても改善が見込めない状態になる事があります。そうなった場合に保険での請求は打ち切らなければならないので、自由診療に切り替わることとなります。
- Q5. 過去の治療分もさかのぼって自由診療として請求されるのでしょうか。
- A5. 過去の治療分については払う必要はありません。接骨院側が何も言わずにいきなり自由診療分を払ってくれとは言わないと思います。
- Q6. 自由診療になっているが患者さんには言えない事情（保険者に支給を止められている可能性）があると言えませんか。こちらの相談窓口はそういった私の問題を解決することは出来ないと思いますので、相談員は回答に白黒つけるのではなく、答えに責任は負えないがと前置きをして、相談者側にそった同意をするべきではないでしょうか。
- A6. 相談者様には憶測の部分が多く、事実が分かっておりません。そのようなことに関して同意や回答をすることはできませんが、そういった相談についてどう答えればよいか、運営委員会などもございますので議題として取り上げて勉強していきたいと思っております。

<運営委員会より>

- ①Q4 から、相談者が憶測に基づく話を始めています。この様な話に同意をしてしまうと、有資格者から同意を得たと言う権威付けをしてしまうこととなります。A6 の様に「同意や回答をすることはできません」とした相談員の対応が良いと思います。
- ②Q5 や Q6 では、不正請求が行われていた時に自分に不利益が及ぶことを心配しているのか、社会正義のために考えているのか、相談者の方向性を見極めて回答を伝えて下さい。不利益を心配している場合には相談ダイヤルで整骨院へ問い合わせが出来る旨、社会正義のための場合には保険者へ相談者自身が問い合わせを出来る旨、等方向性に合った回答をするようにして下さい。

(ケース4)

Q1. 私が怪我させた相手が、リハビリの医院に行って、頭・肩・太もも等の6部位が悪くなっているという診断を受けて、次に、鍼灸整骨院に行って負傷箇所6か所を○日間治療されて、その費用が予想以上に高く○日間で○万円もかかった。ただ、他の接骨院に聞くと負傷箇所1部位につき10~20分かかるそうですが鍼灸整骨院の方に治療時間について聞くと6部位まとめて30~40分ぐらいで済むそうです。その鍼灸院に負傷箇所6部位もあるのに30~40分で済むのか聞いたら、それは同時に施術しているからできると言われたのですが、実際にそれで可能なのでしょうか。この治療の内容と費用について正当性があるのか知りたいです。

A1. 例えばこの治療箇所は10分しかできませんというように、各接骨院によって治療の仕方が違ったりすることもあります。治療時間についても同様にその鍼灸接骨院のやり方があるので、正当性があるかどうかとも我々の方でも何か言う事はできないのが実情です。

また、負傷箇所6部位で自由診療だと、○日間で治療費○万円は妥当だと思います。

<運営委員会より>

①Q1については、料金と治療時間は別問題と最初に説明をして下さい。

②A1については、時間に関して接骨院によって違うのではなく、ケガの状況によって治療内容が違う事もあるというように、時間と治療方法の関係を説明して下さい。

(ケース5)

Q1. 5年前から腰の痛みがあって、S整骨院が○回で治すという謳い文句で宣伝していたので○円(高額)を払ったのですが、全然痛みが改善されません。どうしたらいいのでしょうか。

A1. まず、○回で治すのはかなり難しい事です。長年続く腰の痛みは何回か通院して改善されるものなので、○回ですぐ治るというものではありません。この時は保険を使ったのでしょうか。

Q2. いいえ、自費で払って受けました。払ったお金はもう戻らないのでしょうか。

A2. 自費で受けた場合は、その整骨院の先生が独自で設定した値段なので規制も何もないのが現状です。どうしてもお金の払い戻しをご希望であれば、直接その先生に○回で治すと言ったのになんとかならないのかと試してみるのも一つの手だと思います。近所で整骨院はないのでしょうか。

Q3. 新しい所を見つけました。

A3. それでしたら、そこで気長にだんだんと良くしていくように治療を続けた方がいいです。

<運営委員会より>

①A1について、5年来の腰痛が○回で治ることはないので「○回で治すのはかなり難しいです。」と無難に答える必要はありません。○回では治らないとはっきり答えて下さい。



8. 運営委員所感

<今後の展開について>

- ・相談件数もまだまだ少なく、周知する為に以前行っていた月刊誌に広告掲載をする。
- ・都道府県の保険課にポスターを毎年1回は送り、一緒に相談ダイヤルのアンケートも行う。
- ・インターネットの相談受付が始まったので、その後の状況を見て行く。
- ・柔道整復師業界全体の更なる発展の一助となるよう展開していければと思われま
す。業界他団体への賛同・協力（当運営委員会への参加、相談員への参加等）を要
請し、我々柔道整復師の資質の向上、業界の社会的地位の向上が図れればと思う。
- ・相談ダイヤルという存在をこれからいかに一般の方達に広げ、接骨院・整骨院の治
療を身近に感じてもらい通いやすくする方向に持っていければと思います。その為
に、相談ダイヤルを全ての柔道整復師の間にも存在を知ってもらい、全体で仕組み
や対応を考えて行けるような展開になるといいと思います。自分自身もその為にど
うすればいいのかを考えて行動できるようにしたいと思っています。
- ・接骨院が普及してきている中で、世間が業務内容をどこまで理解できているか？特
に整体と区別されにくい。そういった中で相談ダイヤルの役割が占める部分は大き
いと思う。実際に接骨院を利用された方の体験談など具体例を挙げてPRしていく
のも一つの手段としてはいいと思う。地域毎にあったPR方法を考えるのも良い。
- ・相談ダイヤル事業の周知が充分されていないのが現状だと思います。相談者につい
ては妥当な答えができるように質の均一化をある程度考える必要があります。
- ・基本的には運営委員会のあり方として現状の進め方で良いと考える。
理由：現状の振り返り・問題点の把握・改善の方向などを分野の異なる人たちと同
じ場で意見・考え方を交換・協議することが出来ており、それは解決の早さ、共有
化につながっている、2カ月に一度の間隔も妥当と思われる。
提案：文字によるレポートでもある程度把握できるが、可能であれば実際にいま相
談者として電話を受けている人たちに出席を依頼し、生の声が委員会の場で反映さ
れることが望ましいのではないかと。
- ・開設の趣旨、目的は誰しも異論の無いものの未だに一般的には十分に周知されてい
るとは言い難い。毎年、相当数の柔道整復師が輩出される状況が続く限り知識、モ
ラルが不十分なことによるトラブルが増加することが予想される。1団体での取り
組みには限度があり、他団体への働きかけ、養成施設を通しての在校生に対する周
知等にも今まで以上に取り組むべきではないか。地方公共団体、保険組合等の窓口
へのパンフレット等の配布も今まで以上に範囲を拡げれば「患者相談ダイヤル」が
広く世間に認知されることにもなる。
- ・会の趣旨が対外的に伝わっていないような気がしています。もっと情報の開示と
発信、イベントの開催を含む社会貢献などを増やしていければと思います。特に一
般の方に向けての配信は、こちらの一方向的な配信だけではなく、イベントなどを通
して社会貢献などこちらの趣旨を分かりやすく実施していければと思います。接骨

院さんや他の業界に関しても、グレーな部分の排除と健全的経営など正していければと思います。

- ・ 広報活動の拡充：現在手がけている雑誌等への広告掲載、接骨院等へのポスター掲示依頼は継続し、それに加えて、公共機関への対応として広報誌への掲載依頼や公共施設への掲示も検討する。（公共機関といっても数が多いので中野区周辺から手をつけてみる。）

相談員研修：同じような内容を繰り返して研修することでも新しい発見があり、相談対応の質の向上が期待されるので、継続反復の研修機会を設ける。

- ・ インターネットを活用した会議のスマート化と相談システムの確立。
- ・ 内容の蓄積をより発信すべく、HP情報を充実。
- ・ 相談日の拡大、相談ダイヤルの認知度とブランド力の向上。
- ・ 携帯電話、スマートフォンに対応したHPデザインのリニューアル。
- ・ Facebook、Twitter、LINEなどSNSを活用した情報発信。
- ・ 相談を利用する患者さんなどに対する啓蒙と相談を受ける側のシステムの充実をマッチングさせていくことが大切だと思います。時間はかかると思いますが根気強く丁寧に相談を続けていくことが必要だと思います。
- ・ 相談者がより納得される様な解答が出来るようにグレードを上げていきたいです。柔整の他団体の方がみても参考になるような会にしていきたいです。世間への認知度を上げる。そして一人でも相談者を増やせるようにしたいです。そしてやはり隔たりのある個々の柔整師(各団体も含め)、保険者、患者様たちの橋渡しとなる会に出来たらと思っています。
- ・ 相談ダイヤルの全国的知名度を上げる事です。

<相談事業を行ってみての感想>

- ・ 相談ダイヤルの始まりの時は、何でも相談受付的な感じで暗中模索でした。相談される方の接骨院、整骨院の認識が年代で大分違いがあり、また地域によっても相違があり現在は接骨院、整骨院は癒し系のマッサージで包帯や整復、湿布や電気治療器も整えていないところも増えてきた。今後、柔道整復師たる業を伝えていかなければならないと思います。
- ・ 問題提示に対して各専門の先生方の意見、指摘等の幅広い考え方が参考になる。
- ・ 当院現場でも常より感じていることだが、整形外科医院、整骨院、整体院等「整」の字を治療院（施術所）の名称に用いた施設の差別の出来ない患者様の多いこと、柔道整復師業務に対する認識不足等から、医科的な質問、所謂グレーゾーンに関する相談の多さを感じた。医療事故、クレームの少なさは（インパクトは強かったですが）意外でした。
- ・ 現在通院している整骨院についての質問、例えば施術の継続、保険、領収証、またはクレームまで種々様々。できるだけその場で答えたいが、確信が持てない案件については後日という事でも良いと思います。

- ・患者側としては、相談ダイヤルがあることは業界の真摯な姿勢を感じさせ、何かあれば相談できるという安心感、信頼感につながってきていると思う。更にせつかくの窓口を今後利用・活用していただくためには「相談ダイヤル」の存在に関する認知度を上げることが当面継続して取り組む課題となろう。
- ・全国に相当数開設されている接骨院、整骨院は大多数が個人事業者と理解され、患者側も不満に対する窓口が分からないという状況の中、当会がこの様な状況を真摯にとらえ、不満、疑問に対する窓口として団体の枠を超えて患者相談ダイヤルを開設したことは有意義である。今後、設立趣旨、目的を理解し、賛同する団体が増えることを期待したい。
- ・全国の柔道整復に対する有識者からの意見も受けられるように、相談ダイヤルにおけるインターネット会議、相談システムの確立が必要であると考えます。
- ・直接相談を受け持っていないので、現場の状況には不案内であり、感想は的を射たものではないかもしれませんが、相談の窓口での対応で相談者の罹患部位や治療法等の実態把握をしっかりと行う必要性を感じます。
- ・相談によって何人の人が役に立ったと思っているのか知りたい。また、運営委員の数が多すぎるのではないか。
- ・すべての医科での対応が良いというのではないが、施術者の患者対応が幼稚で治療者としての品性が疑われるような先生が多いのが難点と思われる。
- ・相談者の愚痴や不満の相談が多くありました。

<運営委員に從事しての現状分析>

- ・現状は特別問題の相談も無く、運営委員の先生方も積極的な参加発言であり特に問題ないと思います。
- ・各施術所においては患者との接し方に問題があるところが多いのでは？柔道整復師の低レベル化が気になる。
- ・たいへん難しい役目ですが、相談員さんが回答を中断しバックヤードに助言を求める場面が多々あったように思います。更なる相談時間の短縮が叶うと思います。又、業務に対する認識、知名度の低さを感じざるを得ません。更なる広報活動の必要性を感じます。
- ・時々欠席してしまうこともあり、まだまだ深い意見や考えを自分自身言えていないと感じています。相談事例に関して、グレーゾーンに対する見解や対応の仕方を相談員と運営委員で統一し、ある程度マニュアル化してもいいかと思いました。
- ・名指しをしてのクレームや指導を求める事例が増えている。また、相談者の年代は若年層が少なく、今後接骨院を利用するであろう世代に対してのアピールが少ないのでは？今後も相談ダイヤルを行っていく上で将来世代の確保も必要だと思う。
- ・異業種で参加しています。当初は医療関係の問い合わせも目立ちましたが減少傾向にある様です。クレームに関するものについては、まずじっくり聞いてから何を望んでいるのかを想定しながら答えるようにする方向になっているようで、相談者も納得されるケースが増えてきているように感じています。

- ・柔道整復師業務に関して全く専門外の立場として参加させて頂いて来ているので、むしろ患者の立場として、相談窓口に期待する所を考えながら発言させていただいている。運営委員会というしっかりした協議機関がバックに存在することの意義は大変大きいものであろうと感じている。このことは有形無形に現場を支えることに直結し、責任ある仕事のしやすさ、現場の負担の軽減、孤立感の減少、問題の複眼的な解決などなどにつながっていくように思われる。業界そのものに対する貢献も大きいのではないかと思われる。
- ・相談内容が施術に対する不満、料金の不透明（受診時の症状に対する保険適用と自費の区分の説明不足）、接遇等に集中している。病院ではほとんどの治療が保険適用されるが、お産、美容整形等は自費となることは一般常識になっている。従って柔道整復師も施術前に「十分な説明と同意」を得ておけば不満、トラブルが減少するのではないか。特に、受領委任制度を適用する申請書の署名には丁寧な説明をするべきである。
- ・相談員は業界を代表する立場であり、専門的な知識と接遇等の知識をも兼ね備えた人材の育成も必要となる。
- ・この様な事業は1団体ではなく業界全体で取り組むべきであり、他団体からの積極的な支援が望まれる。
- ・会の趣旨がいまひとつ外に伝わっていないような気がします。業界自体が誤解を招いていれば、会も誤解を受けている部分もあると思います。もう少し対外的に、情報配信をした方が良いかと思っています。
- ・相談ダイアルの存在が徐々に定着してきたと思う反面、相談事例をみると柔道整復師の施術や患者対応の問題というより、治療相談が多いと思う。患者が疑問を感じたり悪質ではないのかと感じたことへの相談からスタートした相談ダイアルも、相談者から「治療方法の相談場所」と捉えられている感があり、いずれ交通整理が必要になりそう。
- ・有識者が集まって濃密な議論が交わされており、有意義な委員会なので今後も継続して続けていくべきであると考えます。
- ・相談者の中に含まれるクレーマーをチェックできるようなシステムを構築する必要を感じています。個人情報保護との関係で難しいのかもしれませんが、相談を受ける側で、相談内容の分類分け等をして、相手がクレーマーと思われる場合のマニュアル等を整備していく必要があると思います。
- ・相談事例の殆どが厚生労働省や保険者、医師が聞いたら明らかに慢性疾患であるという疾病治療に関わる相談が多い。(広告媒体の問題もあるが)「柔道整復術(手技)」や自然治癒力では簡単に治らない加齢によるものに伴うトラブルだ。なかなか治らないからクレームが増える。いま、身体の疼痛を訴える高齢者の患者さんの為に、疼痛外来という院内標榜診療科を置く医療機関が増えている。その点では医者と柔道整復師の連携が必要かと思う。
- ・協議事項についてはあらかじめ案を練って会議には出席してはいますが自己評価

すると不十分感があります。この業界に席を置き随分にはなるがまだまだ未熟さを感じております。しかし微力ではありますがこの仕事を通じて業界の貢献に参加していることの充実感があり感謝しています。また毎回困難な課題に前向きに取り組む姿勢に感銘を受けております。

- ・相談員は大変だと思います。

<現状の課題について>

- ・まだまだ相談件数も少なく、いかに存在を全国的に広めるか課題である。
- ・相談員の育成。
- ・接骨院への協力要請：駅前等でのチラシ配布、院内外へのポスター添付、口頭でのご案内等。
書面の活用：ダイレクトメール、年賀状、暑中見舞い等。
マスメディアの利用：取材してもらう。ラジオで告知（コマーシャル）。
- ・相談員の資質向上：相談内容別に担当（相談員の専門化）。業界他団体への協力要請。研修会の充実等。
- ・広告を載せてから相談件数は増えたのか（内容・年齢・地域等）を分析して、これから先さらに浸透させるにはどうしたらよいかや対応する柔道整復師の方も他の会など全体に広めて一緒に協力していくには今後どのような展開にしていくのがよいか、などと思います。
- ・業務範囲の説明はどこまで行うか、一般論の法的範囲にとどめるのか。現状行なわれているであろう慢性的な疾患を含めるのか。医科や他団体とのバランスもあるので、療養費扱いの範囲を越えての説明が行えるかどうか。
- ・PRは全国規模で行うか首都圏で行うか（インターネットや紙媒体）。地方へはどういったPRを行うか（公共機関や紙媒体）。
- ・相談者によって受け答えが異なるのは当然の事と思われませんが、あまりにもかけ離れているのは問題です。よくある質問についてはスタンダードな答えをあらかじめ用意しておくのも選択肢の一つと考えられます。
- ・スタートしてから現在までの「相談窓口設置のシステム」活動の結果の明確化があげられよう。「相談ダイヤル窓口」設置後のベネフィットについて検討、分析が期待される。業務として実施される場合、機能している度合、分野別効果、業界、患者サイドにとって明らかに継続していくべきという理由、利点をはっきりとすることが今後の活動を支えることにつながる。運営委員会の実施、インターネットの充実、データベースの構築、などなど一つずつ進めてこられた結果として課題も明確となってくるのではないか。課題だけでなく、存在の意義、有意性も明確化されることが期待される。
- ・患者相談ダイヤルをいかにして世間に周知するか。厚生労働省も柔道整復師に対する不正防止策を検討する中、保険知識とモラル低下防止策に取り組むことを発表している。今まで蓄積された相談内容を分析し、その対応例を纏めて各柔道整復師に情報提供することができれば資質の向上と業界の発展に寄与できる。

- ・いまひとつ会の趣旨が外に伝わっていない気がしています。2カ月1回集まっている事や、その他にしている事をもう少し砕いた形で外に配信すると良いと思います。
- ・整形外科、整体などに通う人も、柔道整復師がどのような治療をするのかを知られば接骨院・整骨院に切り替えて通うようになる可能性もありますので、検討中の漫画冊子を含む情報発信をより広く展開する必要があると思います。
- ・患者相談ダイヤルを継続し認知度を拡大するため、費用の確保とマンパワー含むマネジメント。(例えば、運営委員をいくつかのワーキングチームを編成し、計画的に事務局と検討、行動を行うなど。日程調整が難しい点はあるが。)
- ・相談員増員と相談日の1日追加の検討。
- ・5年目報告書によると平成27年12月現在の相談者の年齢構成比は、50歳以下からの相談件数比率が12.4%、40歳以下からの相談件数比率が4.7%という現状があり、10代～40代の層に対する情報発信、情報収集手段に課題があるように感じているので、若年層世代にも情報発信ができる体制整備が必要であると考えます。
- ・相談事象を「治療の現場にフィードバックしていくには？」ということかなと思います。治療の現場に不案内な部分があり、あくまでも希望的な観測にならざるを得ないことに力不足を感じています。また会議の運営に関して、もう少し出席者の発言を多くしていくと展開が変わるようにも思います。
- ・相談員のレベル向上が課題でしょうか。しかし、回答者となる柔道整復師にとってみれば、他の業界の専門分野となる難しい質問が多く、無料相談にしては高度な判断を要する質問が多い。運営委員全員で当たっても限界のある事例もある。
- ・患者対応のレベルの低い施術者に対してそのレベルを上げてもらうにはどうしたらよいか？施術者個人に対して、もしくは業界全体としてそのかさ上げをする方法が見えてこない。施術者のレベルの低さは業界の低迷を招きます。そしてこれはやがて柔整業界の社会的信頼、柔道整復師の社会的地位の低下を招きます。結果として患者の来院数の減少へと波及していきます。社会的認知度が下がり保険の取り扱いの是非にも影響が出るように思います。
- ・メール相談も可能ではないかと思います。

9. 相談員所感

<研修会についての感想>

- ・比較的柔道整復師に対して理解のある整形外科の先生を講師として招き、整形外科の現状（ここ 10～20 年で変わった事など）や整形外科医から見た柔整の取るべき立場、社会貢献のポイントなどを、医師の目から見た柔道整復師の在り方を忌憚らない意見として伺いたいと思います。その中には柔整に否定的な医師の見解も披露して頂き、医療の中での我々の位置づけが出来ればよいと思います。整形外科の考え方を踏まえた上で、柔整の立場から相談にのる事が出来るようになると思います。
- ・今まで全ての研修会に参加致しましたところ、知らないことも多く勉強になりました。今後も同じ課題での研修会が必要ではないかと思います。相談員の経験になりますし、また知り得た情報を元に新たな疑問が起きたりして、同じ研修会でも時が経つと内容も変わってくると思います。もう一つは、相談員による研修会。相談員の立場から、相談者に満足して頂いたこと、不満を与えてしまったことなどを話し合う機会があれば相談業務がよい方向に向かうと思います。相談員も不慣れな講演をすることにより、より良い相談業務（回答）が出来ると思います。
- ・接遇の研修会が、本業のみでなく色々な場面で役立つと感じ良かった。
- ・年 1～2 回相談員全体会議があると新人はありがたいと思う。グリーゾーンに対しどう説明するかなど、意見交換ができるとうよい。例えば「日本ののちの電話連盟」の相談員の話聞いてみたい。また、精神科医や臨床心理士などの相談員業務の講義を聞いてみたい。
- ・平成 28 年 5 月 8 日の研修会は、ケーススタディ的な要素もあり相談業務に活かせる内容だと思った。平成 28 年 11 月 20 日の研修会は、自賠責の知識の向上はもちろん、損保さん側からの目線の話も聴けて、改めて患者、治療家、保険者の目的が同じであること実感できた。今後は知識を深めることはもちろん“コールドリーディング”や“ネゴシエーション”等、相談員のコミュニケーションスキルを向上させるものがあれば、対応の幅が広がり相談者の満足度の向上に繋がると思う。
- ・相談員になった直後に、マナー講師の方の相談ダイヤルでこのような対応をした方がいいという内容の講習を受けられたのはよかったですと思いました。
- ・定期的に研修をして頂きましたが、普段の仕事では学べないことをやって頂き、とても有り難いと思いました。聞き手としての心構えやマナーなどを教えて頂き、それを実際に相談される側と相談する側に分かれて行ったのがとても印象的でした。普段使い慣れない丁寧な言葉遣いや対応に戸惑いながら体験してみて、日常の仕事での行動や言葉遣いを反省する良い機会を頂きとても勉強になりました。

<相談業務を行ってみての感想>

- ・相談ダイヤル発足当初より 6 年間相談員を務めてきましたが、相談者、柔整業界、当該接骨院、それぞれの立場を考えすぎ漠然としたお茶を濁す返答になってしまう

- 事が多かったと思います。八方美人では問題の解決にはならないので、相談員としてポリシーを持ち、毅然とした態度で明確なアドバイスをしていきたいと思います。
- ・今まで相談業務をしてみて、初めと今ではだいぶ変わってきたかなと感じます。初めの頃は領収証が発行されない、肩こりなのですが等の接骨院に対する不満の相談が多いように思われました。その後は柔道整復師には関係ない健康相談、最近では時代背景なのでしょうか各種保険での金銭的なトラブル、不安が多くなっていると思います。今後は相談件数が減少すると思います。不審な接骨院が少なくなったことや、患者自身が考えて接骨院を受診するようになったためだと思います。協会けんぽの理念にもありますが、健康増進を図るとともに、良質かつ効率的な医療が享受できるようにし、国民の利益の実現を図ることを基本使命として相談業務に邁進したいと思います。
 - ・まだまだ未熟で勉強しなくてはいけないと感じている。また、困っている患者様にとっては必要なものと思った。
 - ・以前、以下のような相談があった。「手首が痛く整骨院を受診。手は腱鞘炎であり頸部も悪いと言われ頸の施術。その後、頸部可動制限、可動痛及び頭痛が酷くなり整形を受診。腱鞘炎は整骨院ではダメだし二度とその整骨院には行くなと言われた。一言誤ってもらいたいがどうすれば良いか」との相談。このケースの回答の難しいポイントは、
 - ①整骨院で腱鞘炎と言われたことについて→私であれば、診断ができないのだから原因があつての負傷（外傷）と伝える。
 - ②患者の怒りに対してどう向き合うか→話をよく聞き、私があなたの立場ならと同調した。訴訟などということでは無かったので、整形外科医に診断書を書いてもらい、院長と話をしてみることを勧めた。
 - ③今回のケースはホームページを見て相談ダイヤルに連絡。話をよく聞くと、すでに整形外科2件、厚生局、保健所、保険者等に相談後の電話であった。

<まとめ>整骨院での施術は患者との信頼関係が大切。良くコミュニケーションを取り、親切丁寧に施術することが大事だと改めて感じた。
 - ・相談者も患者であり、心身ともに疲労されている方も多く、些細なことでもネガティブな受け止め方をしてしまい、ちょっとした誤解からかかりつけの柔道整復師に対して不信感を抱いてしまう方も少なくないように感じた。つい相手のペースで「受診先を替えてみては・・・」の意味の言葉を言ってしまったが、もっと目先を変える回答が出来るよう努めたいとも思う。例えば柔道整復師に告知を行う場合、相談内容に加え、相談者がその柔道整復師を「気に入っているところ」等も伺う（出来れば複数）。相談者のネガティブな感情も多少は和らぎ、また告知の際に相談内容と共に先方に伝えられれば柔道整復師側も聞き入れ易くなることも期待出来るのでは。
 - ・相談件数が少ないと思います。お年寄りは無理かもしれませんが、メールを受け付けて相談日に相談員が話し合い返信するといった形式も取れるのかなとは思いました。

- ・相談件数が非常に少ないと思います。相談内容から整骨院と整体院他との区別が出ていない方が多いように思います。
- ・整骨院側（施術者）と患者様のコミュニケーションが取れていれば問題にならない事が多いのではと感じます。
- ・最初は緊張して声も上ずってしまい、話を聞くのが精一杯でした。今も決して上達したとは言えませんが、毎回誠心誠意対応しようと心掛けるようにしています。相談者の方々のお話を聞いてみると、施術者側の心無い対応でとても不愉快な思いをしている患者様がいることを知りました。施術者側の怠慢さは、私自身の日頃の対応を振り返ってみても患者様に対して気づかないうちに不愉快な思いをさせてしまっていることが多々あったと思いますので、今後の施術時には気を付けてこの体験を生かして行きたいと思っております。

10. 5年目報告書（平成28年1月）以降の新たな取り組み

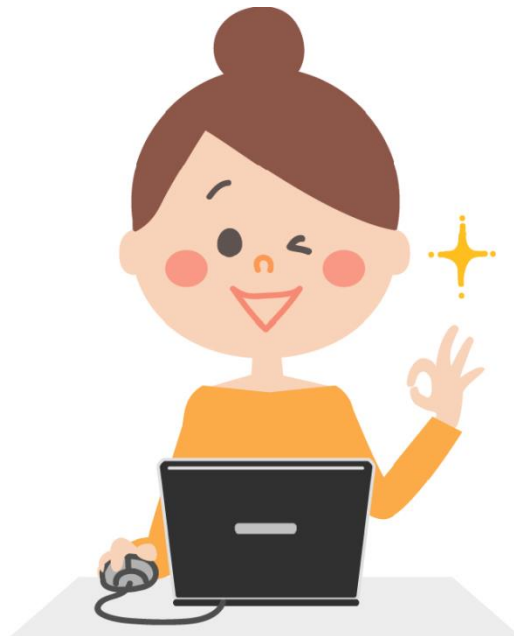
○プライバシーマークの取得（平成28年6月24日）

任意団体では初めてとなるプライバシーマークの取得をする。

プライバシーマーク制度とは、日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定して、その旨を示すプライバシーマークを付与し、事業活動に関してプライバシーマークの使用を認める制度です。

○相談予約制度の導入（平成28年7月19日）

患者相談ダイヤルホームページ上より、相談日時の事前予約ができるシステムを導入。事前予約を行うことで、相談者の希望する時間に相談員より電話を掛けることが出来るようになりました。



編集後記 (接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル第2回報告書の作成にあたり)

平成23年6月12に開設いたしました「接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル」も、7年目を迎え、今般「一般財団法人保険療養費審査等受託機構」の設立にともない今までの活動を総括することに致しました。

発足からの相談件数は延べ445件（平成29年8月現在）を頂きました。各回の相談件数はまだまだ少なく、認知度に大きな課題がございますが、今後も皆様に「患者相談ダイヤル」をより知って頂くための方策を講じて参りたいと考えております。

「真の柔道整復師医療とは何か」を世間に周知できるよう「患者相談ダイヤル」を運営していきます。

最後に、第2回報告書の作成にあたりまして、寄稿していただきました運営委員・相談員の先生方、資料作成に尽力頂いた事務局の方に心からお礼を申し上げます。

患者相談ダイヤル運営委員長
伊佐野 裕之

編集委員

葛西千鶴子 片岡正行
木下均 中谷一馬
濱本和明 本多諭

禁無断転載

接骨院・整骨院の患者相談ダイヤル

第2回報告書

(平成28年1月～平成29年8月)

非売品

2017年10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

印刷・製本 ラクスル株式会社

