

質問：④ ③で賠償金、和解金を支払ったことがある方にお聞きしますが、その金額はいくらでしたか（複数の事故があるときは、該当する全ての項目すべてに○をつけてください）。

- ア 10万円以下
- イ 10万円超50万円以下
- ウ 50万円超100万円以下
- エ 100万円超500万円以下
- オ 500万円超1000万円以下
- カ 1000万円超3000万円以下
- キ 3000万円超

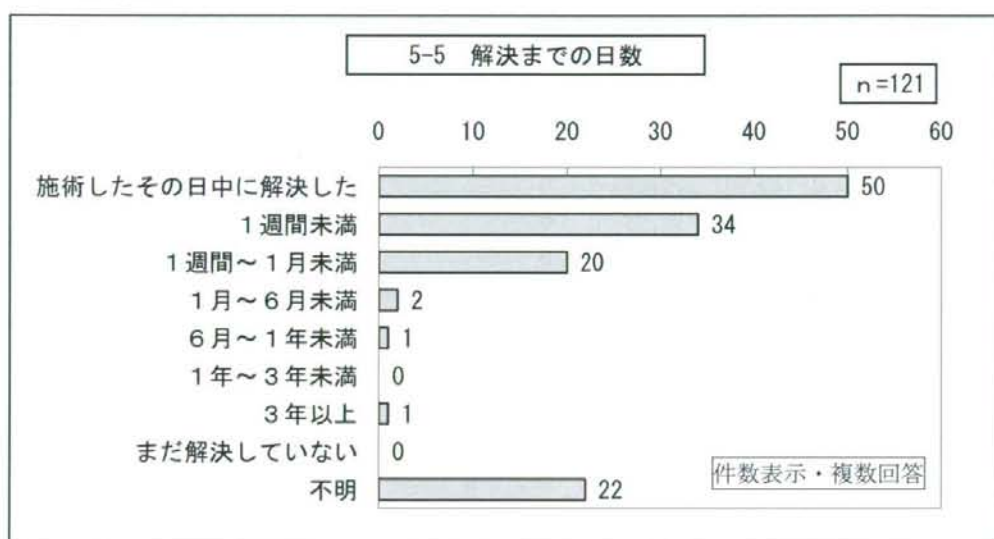


全体	10万円以下	10万円超50万円以下	50万円超100万円以下	100万円超500万円以下	500万円超1000万円以下	1000万円超3000万円以下	3000万円超	不明
100%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1件	0件	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件

クレームの原因の発生から解決するまでに要した日数は「その日中」が50件、「1週間以内」が34件、「1週間～1月未満」が20件となっており、ほとんど短期間に解決をみているが、「1月～6月未満」が2件、「6月～1年未満」が1件、「3年以上」が1件と長引く事例もある(5-5)。

質問:⑤ クレームの原因とされる施術をした日から解決するまでに、どの程度の期間が必要でしたか。

- ア 施術したその日中に解決した
- イ 1週間未満
- ウ 1週間～1月未満
- エ 1月～6月未満
- オ 6月～1年未満
- カ 1年～3年未満
- キ 3年以上

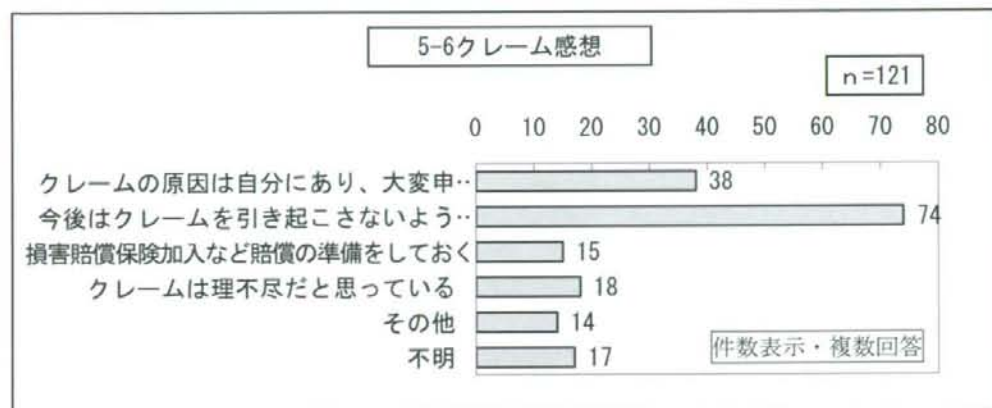


全体	施術したその日中に解決した	1週間未満	1週間～1月未満	1月～6月未満	6月～1年未満	1年～3年未満	3年以上	まだ解決していない	不明
100%	38.4%	26.2%	15.4%	1.5%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	16.9%
130件	50件	34件	20件	2件	1件	0件	1件	0件	22件

施術者としては、「今後は注意したり、技量を磨いたりする」という者が74件、「患者に申し訳ない」が38件、「損害保険などの必要性を感じた」が15件となっている。また、「クレームは理不尽」と考えている者が18件となっている(5・6)。

質問：⑥ あなたはクレームについてどのように感じましたか(複数あるときは、該当する項目全てに○をつけてください)

- ア クレームの原因は自分にあり、大変申し訳なく感じる
- イ 今後はクレームを引き起こさないよう注意したり、技量を磨いたりしたい
- ウ 損害賠償保険加入など賠償の準備をしておく必要がある(保険にはいっていてよかった)
- エ クレームは理不尽だと思っている
- オ その他( )

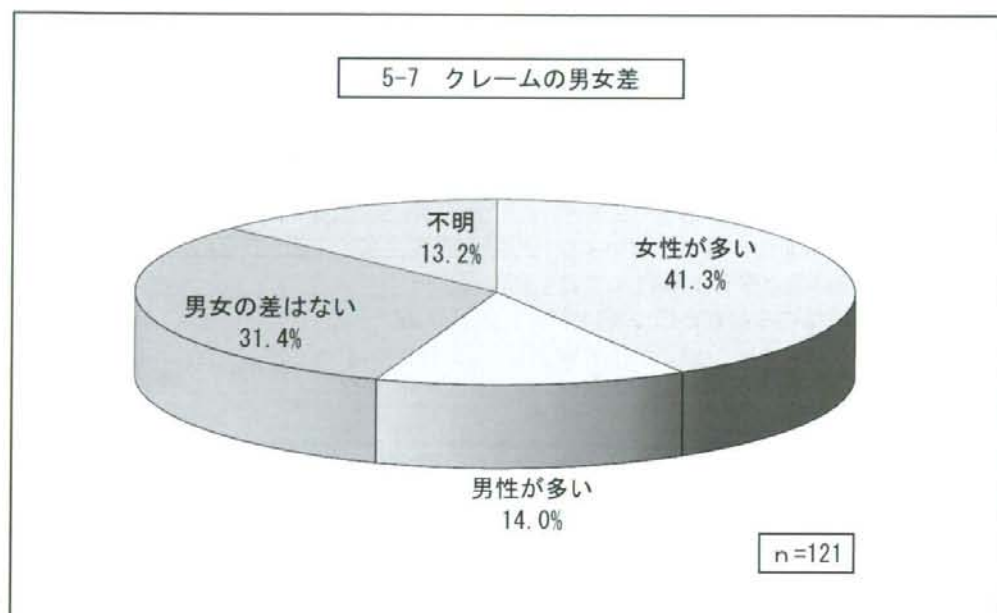


	クレームの原因は自分にあり、大変申し訳なく感じる	今後はクレームを引き起こさないよう注意したり、技量を磨いたりしたい	損害賠償保険加入など賠償の準備をしておく必要がある(保険にはいっていてよかった)	クレームは理不尽だと思っている	その他	不明
全体	21.6%	42.0%	8.5%	10.2%	8.0%	9.7%
100%	38件	74件	15件	18件	14件	17件

クレームを出す患者は、相対的に「女性が多い」と考えている者が50件、「男性が多い」と考えている者が17件、「男女差はない」が38件となっており、性別による特別な傾向は見られない（各施術所の患者構成を考慮したうえで回答することを求めたもの（5-7））。

質問：⑦ クレームを言ってくる患者について男女の違いはあるとお感じでしょうか（各施術によって患者の男女比が異なりますので相対的な判断となります。たとえば患者の男女比が7：3なのにクレームは5：5であれば男性のクレームが相対的に多いこととなります）

- ア 女性が多い
- イ 男性が多い
- ウ 男女の差はない

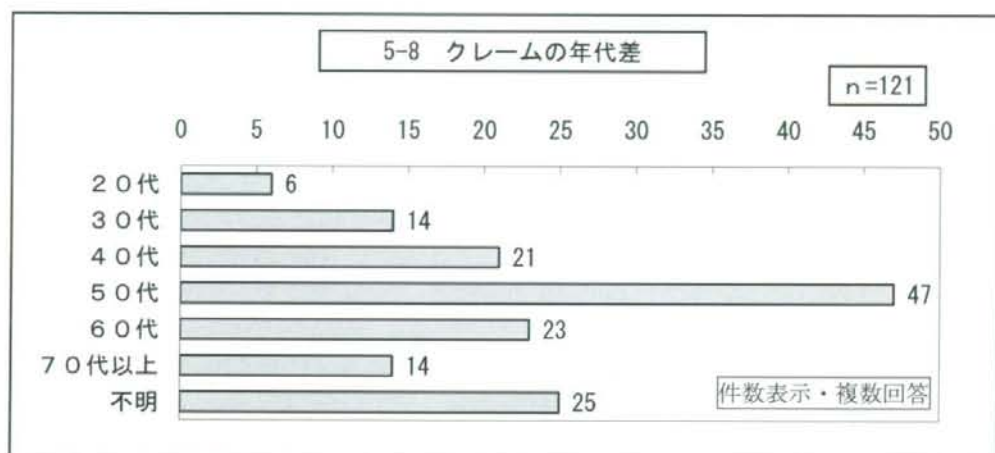


全体	女性が多い	男性が多い	男女の差はない	不明
100%	41.3%	14.1%	31.4%	13.2%
121件	50件	17件	38件	16件

クレームを出す患者の年齢別の状況については、「50代」が47件、「40代」が21件、「60代」が23件、「30代」「70代」が各14件、「20代」が6件となっており、「50代」がピークとなって山形の分布を描いている（各施術所の患者構成を考慮したうえで回答することを求めたもの（5-8）。

質問：⑧ クレームを言ってくる患者について年齢的な差はあるとお感じでしょうか（⑦と同様、年齢別に相対的に判断してください）

- ア 20代
- イ 30代
- ウ 40代
- エ 50代
- オ 60代
- カ 70代以上



全体	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明
100%	4.0%	9.3%	14.0%	31.4%	15.3%	9.3%	16.7%
150件	6件	14件	21件	47件	23件	14件	25件

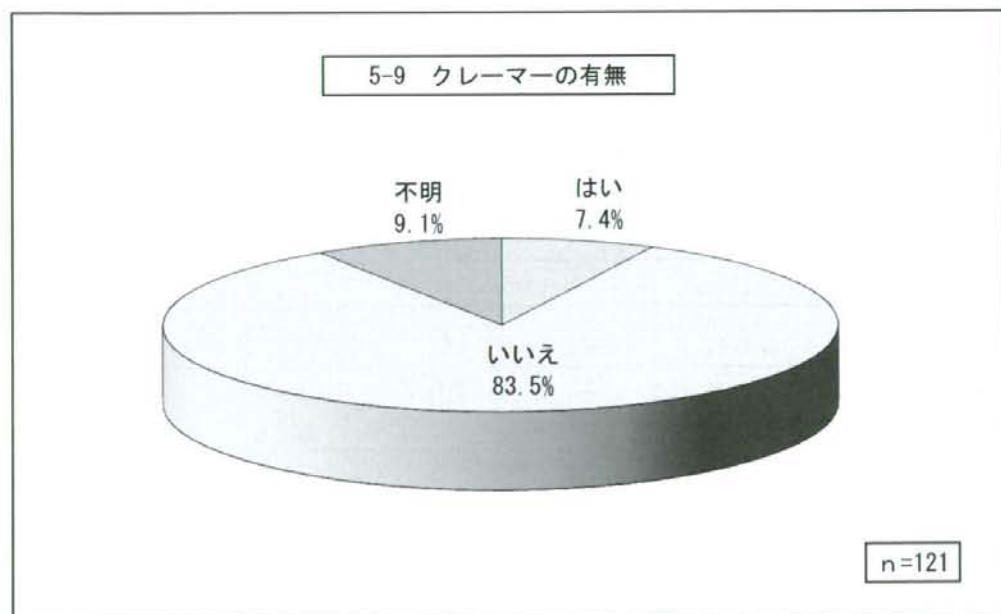
特に「事故でもないのに執拗にクレームをつけ、金銭的な要求をする」患者にあったことがあるのは9件にとどまっている(5・9)。なお、特に困ったことや対処した方法などについての自由記述の回答としては次のようなものがあった。

- ・ 年寄りが多いので療術を説明しても分からない人が多い。
- ・ 保険が利かないと予約の時に告げるとすっぽかされたことがある。
- ・ その患者を紹介した人に連絡し、自宅へ見舞いに行き何とかうまく解決した。
- ・ 再度費用なしで施術を行った。
- ・ 「裁判で決着を」といったところ引き下がった。
- ・ 「訴えるのであれば」と施術記録を渡したが、その後、連絡がない。
- ・ 病院で受診し、苦情の原因が器質的なものであるという診断をもらって納得してもらった。

質問：⑨ 特に事故でもないのに執拗にクレームをつけ、金銭を要求してくるようなケースはありますか。

特に困ったことや対処した方法などを自由にお書きください。

( )



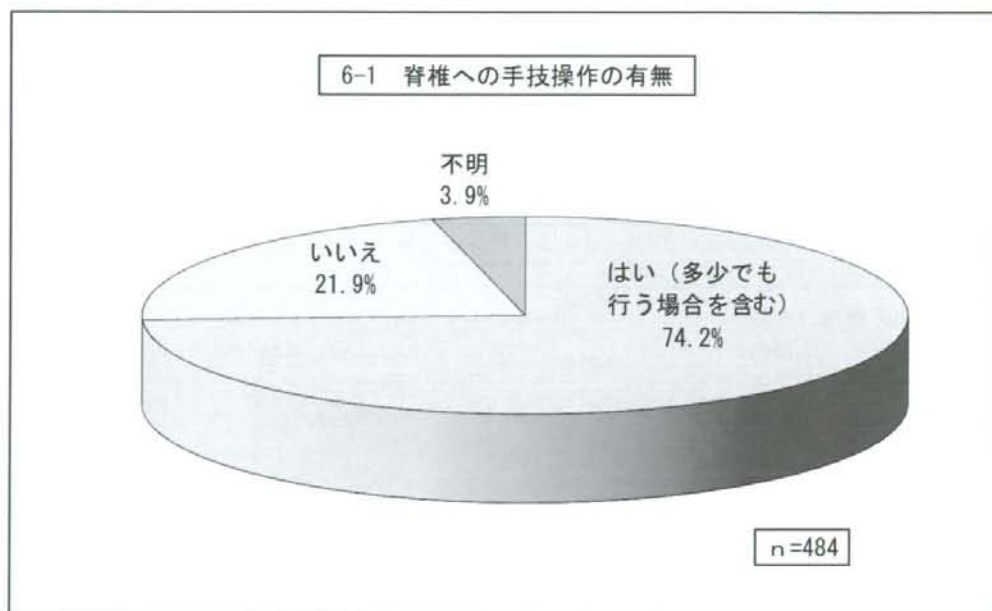
全体	はい	いいえ	不明
100%	7.4%	83.5%	9.1%
121件	9件	101件	11件

(4) アジャスト施術の状況

施術に当たって、脊椎への手技操作を行っている者が359件と全体の74.2%を占め、行っていない者は106件にとどまった(6-1)。

質問：あなたの施術の状況についておたずねします。

- ① 施術に脊椎への手技操作（アジャストとか緩やかな操作）を取り入れていますか。

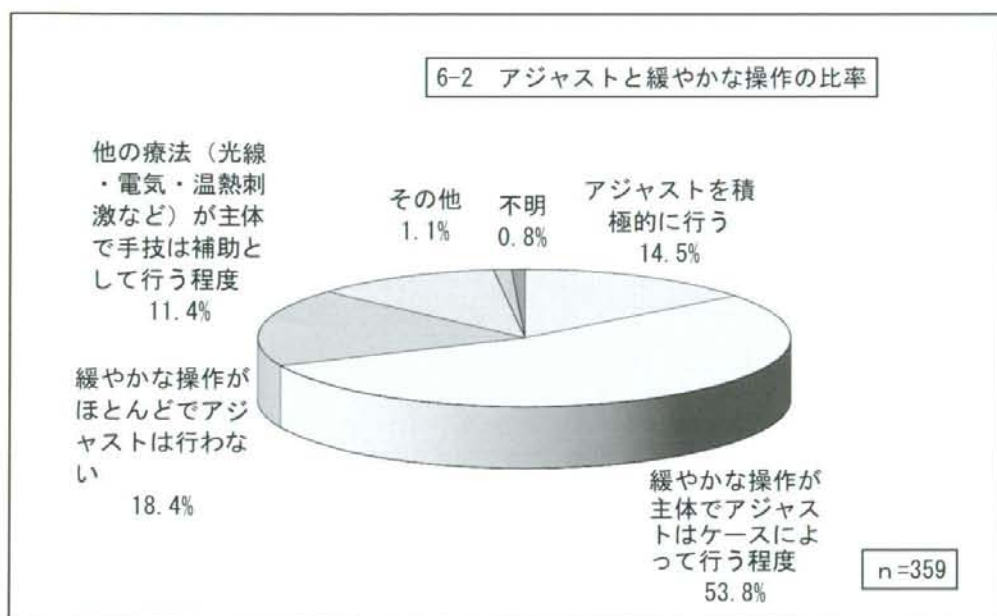


全体	はい (多少でも行う場合を含む)	いいえ	不明
100%	74.2%	21.9%	3.9%
484 件	359 件	106 件	19 件

脊椎への手技操作を行っている者のうち、アジャストと緩やかな操作の実施比率について聞いたところ、「緩やかな操作が主体で、アジャストはケースによって行う程度」の者が53.8%で最も多く、「緩やかな操作でほとんどアジャストは行わない」18.4%、「他の療法が中心であり手技は補助的」が11.4%であり、「積極的にアジャストを行っている」のは14.5%にとどまっている(6-2)。

質問：② ①で「はい」に○をつけた方に対し、アジャストと緩やかな操作の比率についてお聞きします。

- ア アジャストを積極的に行う
- イ 緩やかな操作が主体で、アジャストはケースによって行う程度
- ウ 緩やかな操作がほとんどでアジャストは行わない
- エ 他の療法（光線・電気・温熱刺激など）が主体で手技は補助として行う程度
- オ その他（ ）



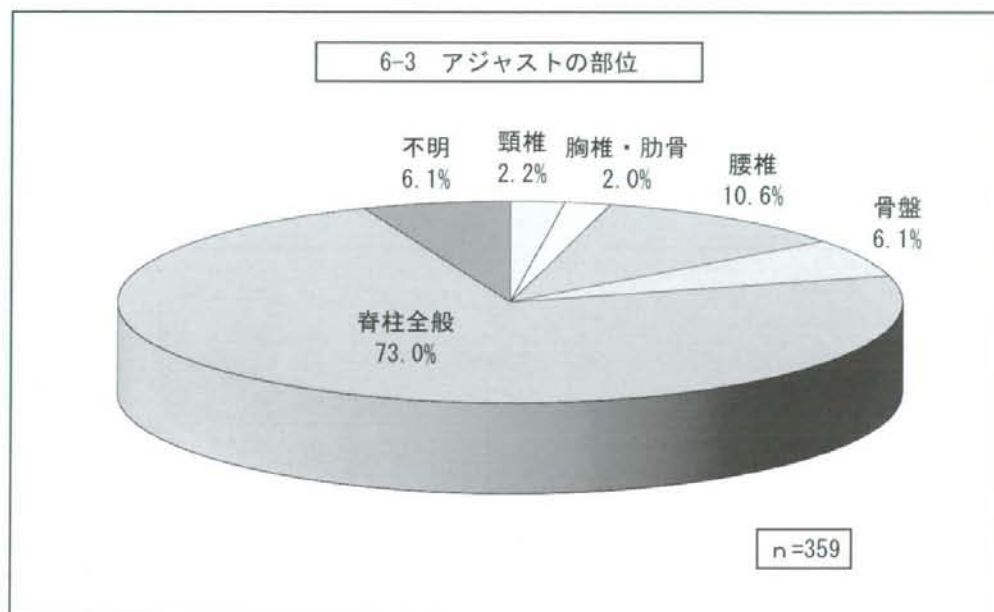
全体	アジャストを積極的に行う	緩やかな操作が主体でアジャストはケースによって行う程度	緩やかな操作がほとんどでアジャストは行わない	他の療法（光線・電気・温熱刺激など）が主体で手技は補助として行う程度	その他	不明
100%	14.5%	53.8%	18.4%	11.4%	1.1%	0.8%
359件	52件	193件	66件	41件	4件	3件



アジャストの部位については、「脊柱全般」が73.0%を占めており、「腰椎」10.6%、「骨盤」6.1%、「頸椎」2.2%、「胸椎・肋骨」2.0%となっている（6-3）。

質問：③ ①で「はい」に○をつけた方に対し、アジャストを行う部位についてお聞きます。

- ア 頸椎
- イ 胸椎・肋骨
- ウ 腰椎
- エ 骨盤
- オ 脊柱全般

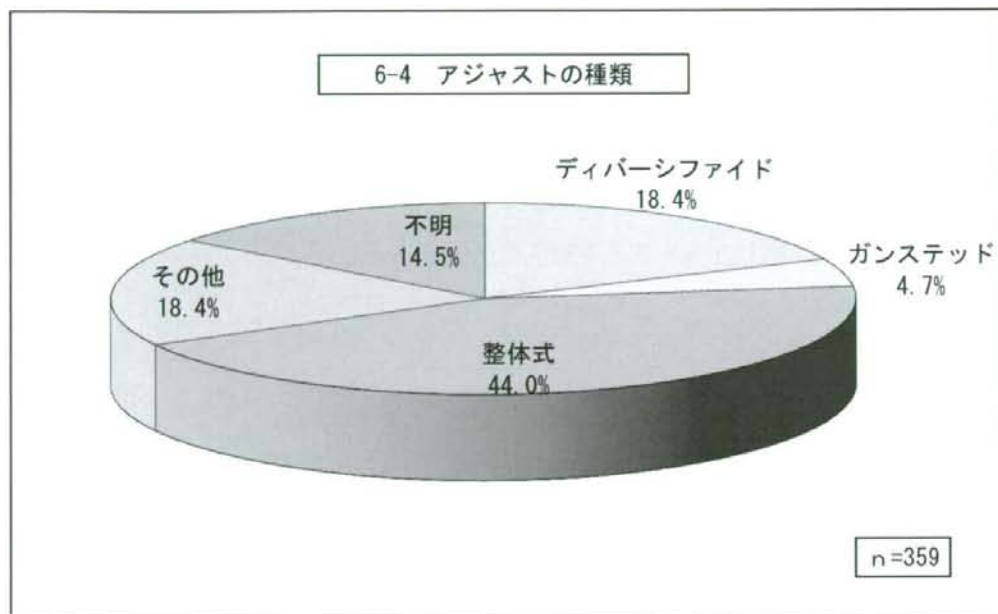


全体	頸椎	胸椎・肋骨	腰椎	骨盤	脊柱全般	不明
100%	2.2%	2.0%	10.6%	6.1%	73.0%	6.1%
359件	8件	7件	38件	22件	262件	22件

主に用いるアジャストのテクニックについては、「整体式」が44.0%とトップを占め、「ディパーシファイド」18.4%、「ガンステッド」4.7%となっている（6-4）

質問：④ ①で「はい」に○をつけた方に対し、主に用いるアジャストのテクニックについておたずねします。

- ア ディパーシファイド
- イ ガンステッド
- ウ 整体式
- エ その他（

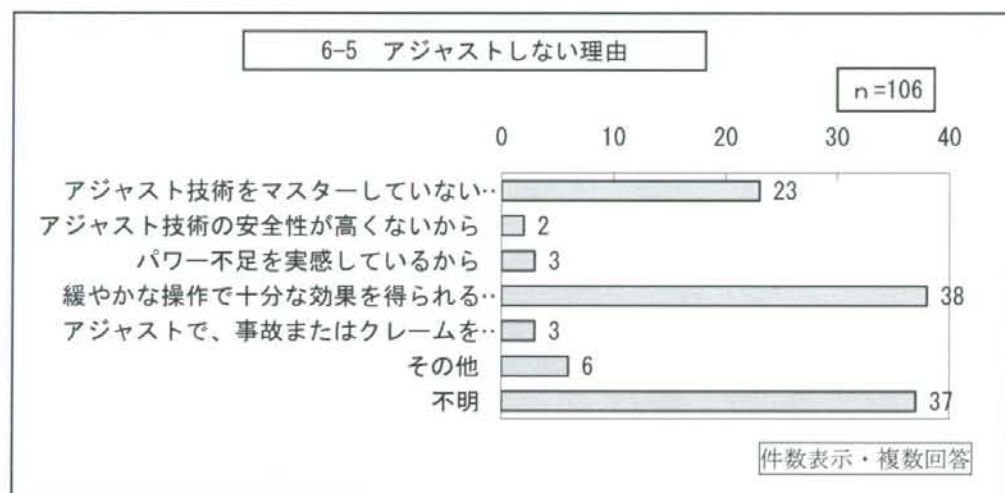


全体	ディパーシファイド	ガンステッド	整体式	その他	不明
100%	18.4%	4.7%	44.0%	18.4%	14.5%
359 件	66 件	17 件	158 件	66 件	52 件

アジャストを行わない者に、その理由を聞いたところ、「緩やかな操作で十分な効果を得られるから」38件に対し、「アジャスト技術をマスターしていないから」23件、「アジャスト技術の安全性が高くないから」2件、「アジャストで事故又はクレームを受けたことがあるから」3件、「パワー不足を実感しているから」3件となっている(6-5)。

質問：⑤ ①「いいえ」に○をつけた方に対し、「アジャストを行わない」理由についてお聞きします。

- ア アジャスト技術をマスターしていないから
- イ アジャスト技術の安全性が高くないから
- ウ パワー不足を実感しているから
- エ 緩やかな操作で十分な効果を得られるから
- オ アジャストで、事故またはクレームを受けたことがあるから
- カ その他( )

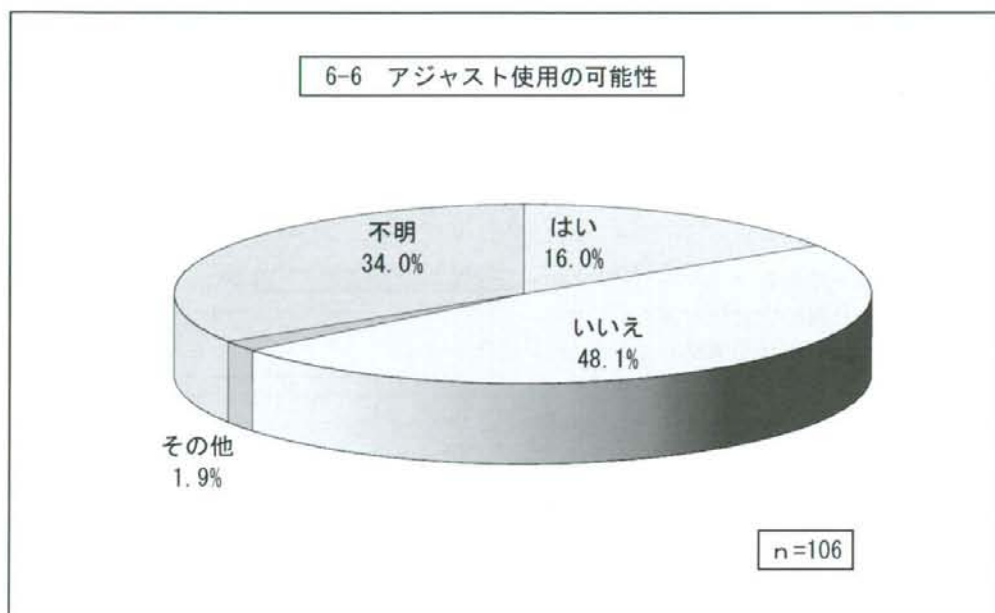


全体	アジャスト技術をマスターしていないから	アジャスト技術の安全性が高くないから	パワー不足を実感しているから	緩やかな操作で十分な効果を得られるから	アジャストで、事故またはクレームを受けたことがあるから	その他	不明
100%	20.5%	1.8%	2.7%	33.9%	2.7%	5.4%	33.0%
112件	23件	2件	3件	38件	3件	6件	37件

アジャスト技術のマスターによって安全性が確保されればアジャストを行うかという質問に対して、「はい」17件、「いいえ」51件となっており、回答者は6割程度だった(6-6)。

質問：⑥ ①で「いいえ」に○をつけた方に対し、⑤の理由が改善されるなどした場合には、将来的にアジャストを実施する気持ちはありますか。

- ア はい
- イ いいえ
- ウ その他 ( )



全体	はい	いいえ	その他	不明
100%	16.0%	48.1%	1.9%	34.0%
106件	17件	51件	2件	36件

(5) アジャストに対する患者の受け止め方

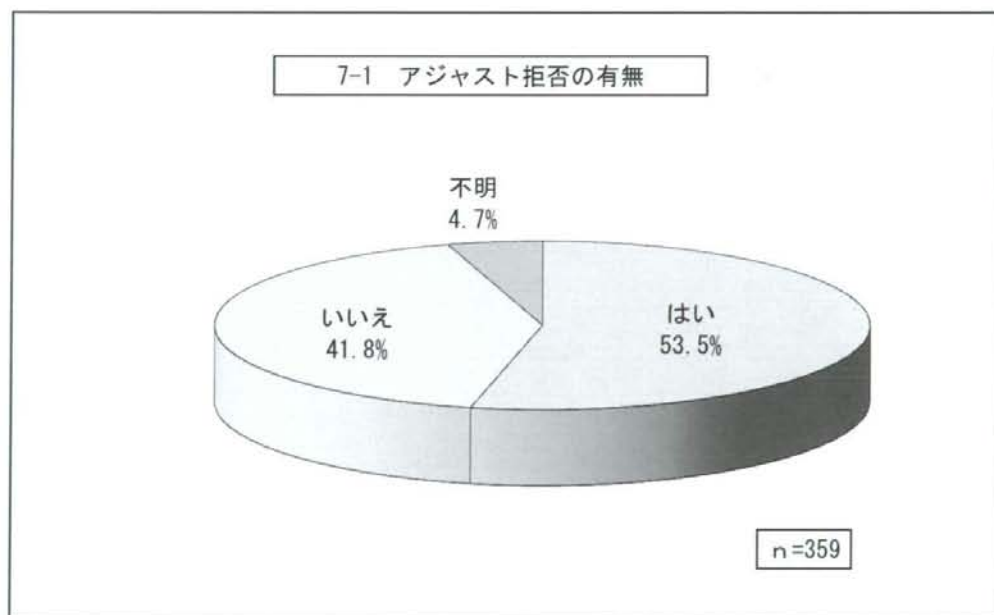
施術にあたって、患者がアジャストを怖がって拒否したケースがあるという回答は53.5%、拒否したケースはないという回答が41.8%であり、アジャストが怖いという意識をもった患者が相当数あることがわかった(7-1)。特に現在、アジャストを行っている者が359件(6-1)であることを考慮すると、相当高率で「拒否」の経験があると思われる。

患者さんがアジャストを拒んだ部位については、「頸椎」が130件、ついで「脊柱全般」44件、「腰椎」18件、「胸椎・肋骨」5件、「骨盤」6件となっている(7-1-1)。

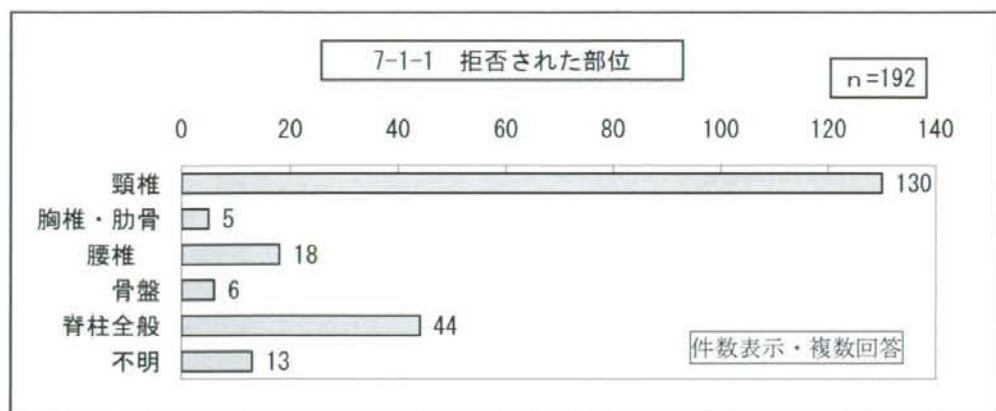
質問：7 他の施療院で強いアジャストを受けた経験から、アジャストは「怖い」とか「痛い」という理由で拒否されたことはありますか。

「はい」の場合、その部位はどこですか。

- a 頸椎
- b 胸椎・肋骨
- c 腰椎
- d 骨盤
- e 脊柱全般



全体	はい	いいえ	不明
100%	53.5%	41.8%	4.7%
359件	192件	150件	17件

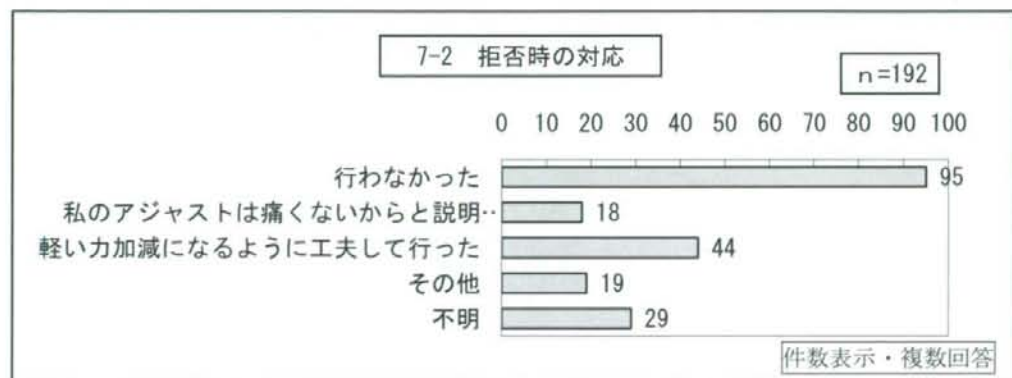


全体	頸椎	胸椎・肋骨	腰椎	骨盤	脊柱全般	不明
100%	60.2%	2.3%	8.3%	2.8%	20.4%	6.0%
216 件	130 件	5 件	18 件	6 件	44 件	13 件

患者が拒んだときの施術者の対応としては、「行わなかった」が95件と最も多いが、「軽い力加減で行った」が44件、「痛くないからと説明して通常通り行った」が18件とアジャストを実施している者が62件にものぼった(7-2)。

質問：② ①で「はい」に○をつけた方に、その時の対応をお聞きます。

- ア 行わなかった
- イ 私のアジャストは痛くないからと説明して通常行う力加減で行った
- ウ 軽い力加減になるように工夫して行った
- エ その他 ( )

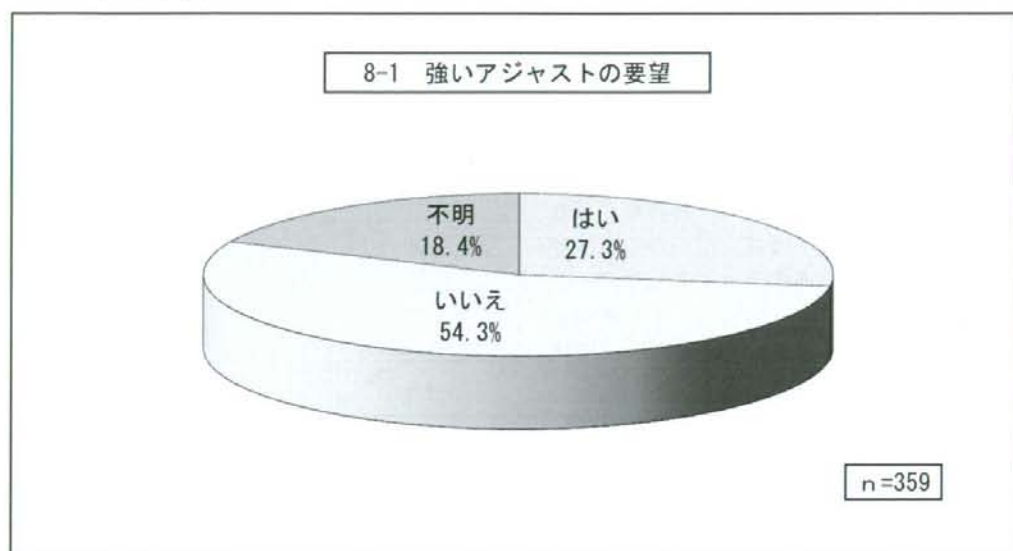


全体	行わなかった	私のアジャストは痛くないからと説明して通常行う力加減で行った	軽い力加減になるように工夫して行った	その他	不明
100%	46.3%	8.8%	21.5%	9.3%	14.1%
205件	95件	18件	44件	19件	29件

患者からもっと強いアジャストを求められたことがあるかという質問に対しては、98件があると回答しており(8-1)、アジャストを行っている者の3分の1程度になる(6-1)。この患者の要望に対して、「通常の力加減で行った」46件、「リスクが増すので行わなかった」36件と患者の要望に対応しなかった者が多いが、「力加減を増して行っった」も3件あった(8-2)。

質問：8、①「もっと強いアジャストをして欲しい」と言われたことはありますか

- ア はい
- イ いいえ

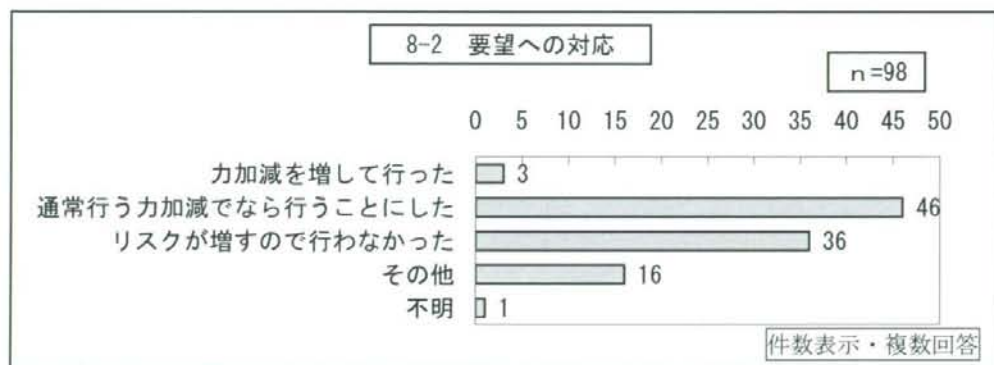


全体	はい	いいえ	不明
100%	27.3%	54.3%	18.4%
359件	98件	195件	66件



質問：② ①で「はい」に○をつけた方に、そのときの対応をお聞きます。

- ア 力加減を増して行った
- イ 通常行う力加減でなら行うことにした
- ウ リスクが増すので行わなかった
- エ その他 ( )



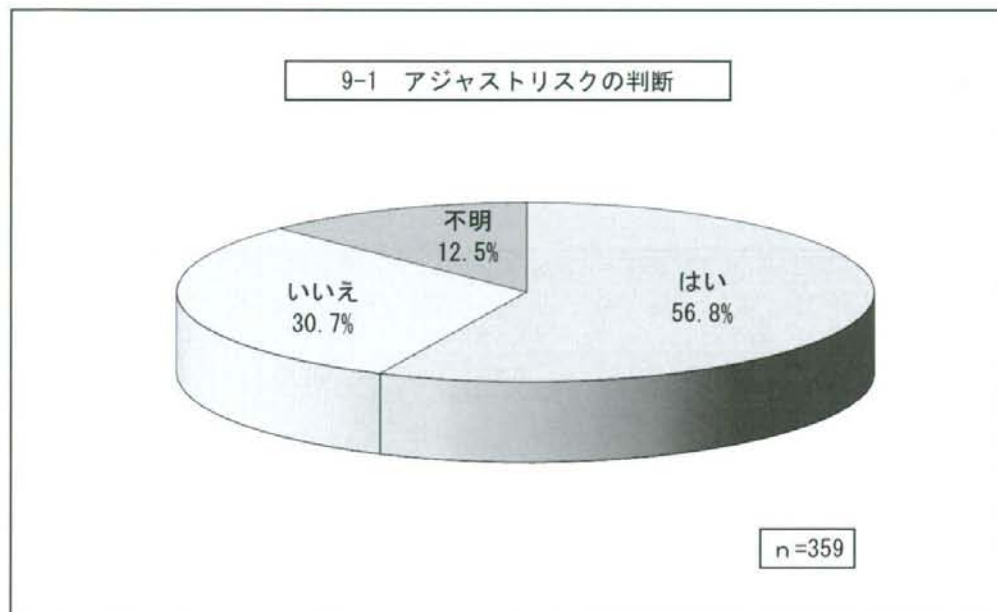
全体	力加減を増して行った	通常行う力加減でなら行うことにした	リスクが増すので行わなかった	その他	不明
100%	2.9%	45.1%	35.3%	15.7%	1.0%
102件	3件	46件	36件	16件	1件

長期間、受療が中断している患者さんが「アジャスト」を受けたいと来院したときに、症状・年齢などからリスクがあると判断したことがあるかという質問に対し、204件があると答えており、何らかの形でアジャストを行っている者359人(6-1)の3分の2の人が危険だと考えていることとなる(9-1)。

質問：9、長期間受療しない患者さんが「アジャストを受けたい」と来院されることがあります。

①このとき、症状や年齢からアジャストはリスクがあると判断したことはありますか

- ア はい
- イ いいえ

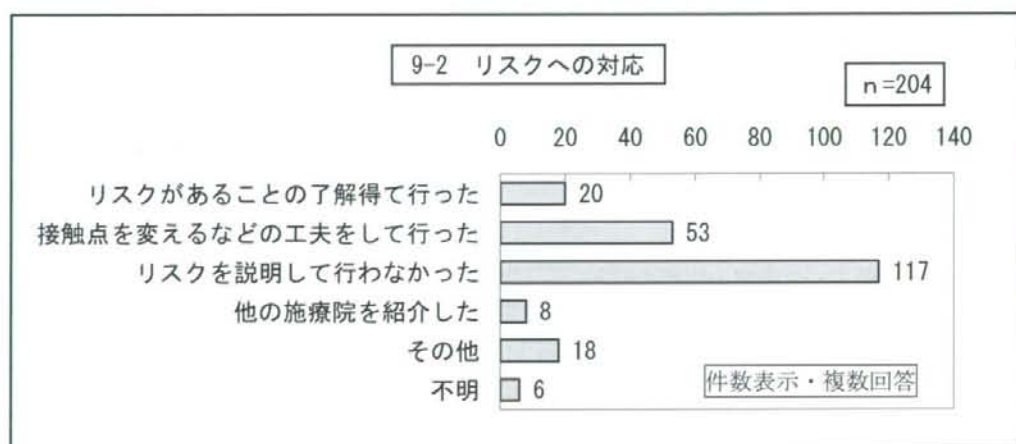


全体	はい	いいえ	不明
100%	56.8%	30.7%	12.5%
359 件	204 件	110 件	45 件

対応としては、「リスクを説明して行わなかった」が117件と最も多く、「他の施療院を紹介した」8件となっているが、「接触点を変えるなど工夫して行った」53件、「リスクがあることへの理解を得て行った」20件となっており、リスクを承知した上でアジャストを実施ケースが73件にも上っている(9-2)。

質問：② ①で「はい」に○をつけた方に、そのときの対応をお聞きます。

- ア リスクがあることへの理解を得て行った
- イ 接触点を変えるなどの工夫をして行った
- ウ リスクを説明して行わなかった
- エ 他の施療院を紹介した
- オ その他 ( )



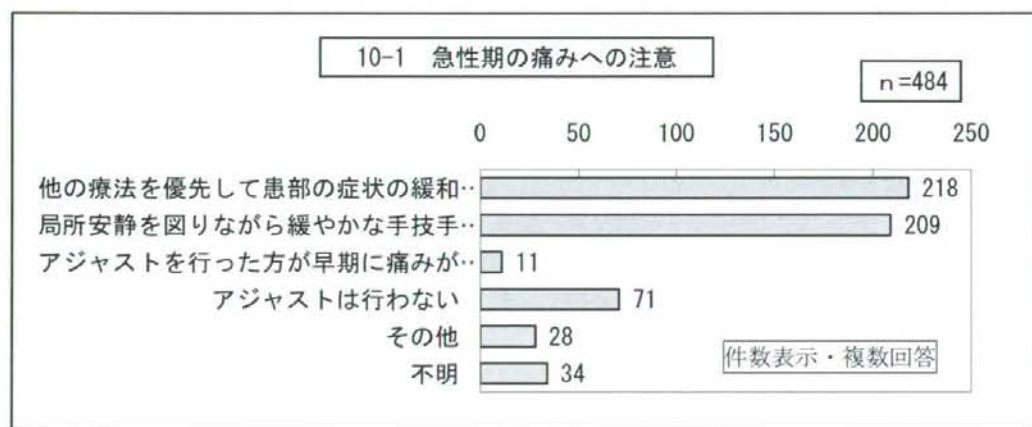
全体	リスクがあることへの理解を得て行った	接触点を変えるなどの工夫をして行った	リスクを説明して行わなかった	他の施療院を紹介した	その他	不明
100%	9.0%	23.9%	52.7%	3.6%	8.1%	2.7%
222件	20件	53件	117件	8件	18件	6件

(6) 急性期の痛みへの対応

急性期の痛みを施術するに当たっての注意事項は、「他の療法を優先して患部の症状の緩和を図る」が218件、「局所安静を図りながら緩やかな手技操作を加える」209件、「アジャストは行わない」71件とリスクを避ける者がほとんどであるが、「アジャストを行ったほうが早期に痛みが軽減すると説明して行う」者も11件となっている(10-1)。

質問：10、①急性期の強い痛みは、どのような過程をたどるかの予測が難しいものですが、施術にあたって、どのような注意をしていますか。

- ア 他の療法を優先して患部の症状の緩和を図る
- イ 局所安静を図りながら緩やかな手技操作を加える
- ウ アジャストを行ったほうが早期に痛みが軽減すると説明して行う
- エ アジャストは行わない
- オ その他 ( )



全体	他の療法を優先して患部の症状の緩和を図る	局所安静を図りながら緩やかな手技操作を加える	アジャストを行ったほうが早期に痛みが軽減すると説明して行う	アジャストは行わない	その他	不明
100%	38.2%	36.6%	1.9%	12.4%	4.9%	6.0%
571件	218件	209件	11件	71件	28件	34件