

3. 考察

(1) はじめに

この調査の対象となった施術者の3分の2が10年以上の施術経験を持っており、5年未満と経験の浅い者は各々16%にとどまっていることから、今回の事故やクレームに関する回答結果はカイロプラクティックなど手技療法の現場の実情を反映したものと推測することができる。

(2) 事故についての考察

軽重を問わずカイロプラクティック等手技療法にかかる事故の経験がある者は約2割にとどまっており、前述のように一定の施術期間を前提に考えると必ずしも多い数値にはなっていない。事故の部位については、「胸椎・肋骨」が多く、次いで「腰椎」となっており、最もリスクの高いと思われる「頸椎」の事故は18件にとどまっている。これは、アジャストの実施は、危険度の高い部位である頸椎に対して施術者も患者も慎重になっている結果と推測される。

また、発生した事故もほとんど施術者自身か同一施術所の他の人間が対応して解決しており、保険会社など第三者が介入した事例は極めて少ない。また、施術者の説明や謝罪、施術料の免除などによって解決する事案がほとんどであり、損害賠償や和解金など金銭賠償が伴うような事例は極めて少なかった。また、賠償金等も10万円を超えるものは3件にとどまっている。また、謝罪等で解決する事例が多いことの反映として、解決までに要した時間としては当日か1週間以内がほとんどであり、解決するまでに時間を要する事例はあまりない。

これらを総合すると、施術所で起きている「事故」は極めて軽微なものであり、長期にわたった係争案件になったり、金銭的賠償等を必要としたりするようなことは稀であること、金銭的賠償等を伴うとしても見舞金程度の低額で処理されていることが分かる。

なお、施術者自身の事故の受け止め方としては、自分自身のミスや技量不足を認めて反省している場合が大多数であるが、事故が患者自身の特異体質が原因であるとか、病状が進行したものであり事故ではないと考えているケースも一定数あり、なにを事故とするかの認識の難しさを示している。このことは、施術の前後に症状や好転反応など治療の進行に伴う現象について患者に十分説明を行うことの重要性として多くの施術者に認識されているようである。

(3) クレーム

どこまでを事故とし、どこから単なるクレームとするかについては回答者の主観的な判断に委ねたため、回答者によって差があると思われるが、一応、事故に分類されないクレームについて回答してもらっている。

その結果、事故とは言えないクレームについては「事故あり」よりも多いという結果となった。クレームのほとんどは治療効果をめぐるものとなっており、一部、待ち時間が長いというものがある。対応については、事故と同様、施術者自身か同一施術所の人間が対応しており、ほとんど「説明」「謝罪」「施術料免除」で解決している。解決に要した期間も短期間であり、1月以内には解決を見ている。

なお、施術者自身の事故の受け止め方としては、自分自身のミスや技量不足を認めて反省している場合が大多数であるが、クレームが理不尽だと感じているケースも一定数あった。事故以上に、治療効果をめぐるものが多いためではないかと思われ、施術前の治療計画などの説明の重要性をうかがわせる。

また、執拗にクレームを言って金銭的な要求をしてくるケースもあるようだが、件数的には多くない。

クレームをいう患者像であるが、男性より女性がやや多く、年齢層としては50代が中心と考えられているようである。

いずれにしても、施術者の責任範囲を明確にしていくことが重要であろう。

(4) アジャスト

回答者のうち、脊椎への手技操作を行っているものが4分の3ほどを占めているが、積極的にアジャストを行っている者は意外に少なく、そのうちでも1割強であり、残りの施術者ではアジャストは補完的に行うのみとなっている。

アジャストを行う部位は脊柱全般が7割以上を占め、頸椎へアジャストを実施している者はごく一部と、危険度の高いアジャストに対して慎重に臨んでいる傾向が見られた。患者サイドもアジャストへの拒否感があるようであり、患者がアジャストを拒んだ経験のある者となない者が半々となっている。患者が拒んだ部位としては「頸椎」が圧倒的に多く、患者サイドとしても脊柱その他の部位へのアジャストは受け入れても、頸椎は忌避する傾向が見られる。

また、長期間、受診が中断している患者等がアジャストを希望しても施術しないという者が相当数に上るとともに、実施する者も接触点を変えるなど工夫を凝らしたり、リスクを説明したりと施術者の慎重な対応が伺われる。

患者から「もっと強いアジャストをしてほしい」と要望された場合でも、ほとんどの施術者は要望に応えていないが、ごく少数ではあるが、「力を強くする」という回答もあった。

急性期の痛みに対してはアジャストを避けて他の療法を行う者がほとんどであるなど慎重な傾向が見られるが、一部にアジャストを積極的に実施している者があり、リスクと治療効果に対する認識の差が明らかになっている。なお、急性期の痛みに対して慎重な対応をする者が多いにもかかわらず、症状悪化を患者から訴えられたことがある者が3分の1となっており、急性期の痛みへの対応の難しさを示している。クレームの多くは施術の翌日を中心に疲労感や痛みが強くなったケースであるが、施術者のほとんどが陽性反応、好転反応として説明しているようであり、施術者と患者の認識ギャップが伺われる。

アジャストを行っていない施術者は自分のアジャストの技量を判断して実施を避けていることが伺え、アジャストの危険性への認識は施術者のほぼ共通認識であるといえよう。

(5) まとめ

今回の調査の結果、カイロプラクティックなど手技療法を巡る事故・クレームは医療事故に比べ、軽微なものがほとんどであることがわかった。

また、多くの施術者は、事故やクレームなどトラブルを防ぐため、次のような対応が必要だと考え、また実践していることがわかった。

- ・ 自分の力量の範囲内で施術を行うようにし、力量を超えるときは他の施術者を紹介したり、医療機関の受診を勧めたりすべきである。
- ・ リスクを避けるよう施術部位や施術方法を選択すべきである。
- ・ 治療の好転反応や元々の病状の進行によって患者の症状が悪化する（ように見える）ことがあるた

め、患者から症状についてよく聞き取ったり、事前・事後に治療法やそれに伴う反応などをきちんと説明し納得してもらうべきである。

しかし、一部には施術にあたって慎重さに欠けるのではないかと推測されるような回答もあり、個々の施術者の自覚に委ねるだけでなく、研修その他啓発の場を設けていく必要があると思われる。

また、施術者が今後、事故・トラブルを防止していくために行政その他に対して要望したい事項としては次のようなものがあげられている。

- ・ 事故やクレームのときに相談できる窓口を行政や療術師会等の中に設けて欲しい。
- ・ 事故事例やクレーム事例を紹介するシステムを設けて欲しい。
- ・ 施術者の知識・技量が向上するような研修その他の仕組みを考えて欲しい。

特に、カイロプラクティック等手技療法における禁忌症のような危険性の高いものについてはガイドラインが作成されているが、通常の治療における(広義での)事故の原因・責任等について整理をしたり、好転反応など当然に想定される反応の状況については未だ放置されたままである。施術の現場においては、多くの「事故にあった患者」が「説明」によって納得させられている現状を鑑みれば、事故である反応と事故ではない好転反応などを明確にし、患者に対してきちんと説明できるような資料を作成しておくことが必要であろう。

つまり、カイロプラクティックなど手技療法の適応症、想定される好転反応など通常の反応、起きるかもしれない副作用、治療のリスクなどを分かりやすく説明した資料を作成し、カイロプラクティックなど手技療法を受ける患者の目に触れるようにすることが患者の権利を守るという観点からも、カイロプラクティックなど手技療法の現場における無用なトラブルを防止することにもつながり必要だと考えられる。

また、実際に発生した事故・クレームの状況を分析し、定期的に関示されるようなシステムを構築することによって、事故の防止や発生した事故の円滑な解決に資するものと考えられる。

別添 2

事故並びにクレームに関する アンケート調査表

この調査は平成20年度厚生労働省の科学研究費の支給を受けて行うもので、カイロプラクティックなど施術の実態を調査するものです。この調査は統計的に処理されるものであり、個々の施術所や施術者の責任を問うものではありませんので、ありのままにお書きくださるようお願い申し上げます。

- 1、あなたは何年間、カイロプラクティックや整体などの施術を行ってきましたか。
- * 開業している期間だけでなく、他の施術所に勤務した期間も含まれます。
 - * 研修期間は含みません。
 - ア 5年未満
 - イ 5年～10年未満
 - ウ 10年～20年未満
 - エ 20年以上
- 2、あなたは施術を行うにあたり、事故が発生しないよう細心の注意を払っているでしょうが、それでも事故は起こり得るものです。偶発的なものも含め、骨折とか怪我、また施術中に急激に症状が悪化したような経験はありますか。
- ① はい
- ア よくある
 - イ 今はあまりないが、臨床経験の少ないころにはあった
 - ウ 症状の見きわめが難しい事例では、起きることもある
 - エ 功を焦ったようなときに起きることがある
 - オ その他 ()
- ② いいえ
- 3、2、で「はい」とお答えになった方にお聞きします。
- ① 事故の部位はどこでしたか(複数あるときは、該当する項目すべてに○をつけてください)。
- ア 頸椎
 - イ 胸椎・肋骨
 - ウ 腰椎
 - エ 骨盤
 - オ 脊柱全般
- ② 事故に対応したのは誰ですか(複数あるときは、該当する項目すべてに○をつけてください)。
- ア 事故を起こした施術者自身
 - イ 事故を起こした施術者以外の施術者
 - ウ 受付や事務の責任者
 - エ 損害保険会社(または代理店)の社員
 - オ 損害保険会社と契約している弁護士
 - カ 自分で契約している弁護士
 - キ 所属団体の役職員またはそこで契約している弁護士
 - ク その他 ()

- 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。
- ア はい
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。
()

イ いいえ

6、あなたの施術の状況についてお尋ねします。

- 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。
- ア はい（多少でも行う場合を含む）
イ いいえ

- 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 ()

- 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します。

ア 頸椎
イ 胸椎・肋骨
ウ 腰椎
エ 骨盤
オ 脊柱全般

- 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聞きします。

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 ()

- ⑤ ①で「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 ()

- 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 ()

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。

① 拒否されたことがある。

ア はい

「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

イ いいえ

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 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 ()

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

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 ()

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

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 リスクがあることの了解を得て行った

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 ()

10、① 急性期の強い痛みは、どのような経過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 ()

② そのような患者に対して施術後に経過の見当付け等の説明を行いますか。

- ア まだ数日間痛みが強くなる可能性があることを説明する
- イ 局所安静の方法を指導する
- ウ 特に説明はしない
- エ その他 ()

③ 施術後に症状の悪化を訴えられたことはありますか。

- ア はい
- イ いいえ

④ ③で「はい」に○をつけた方にお聞きしますが、症状の悪化はいつごろだったのでしょうか。

- ア 施術中とか施術終了直後
- イ 数時間経過してから
- ウ 翌日
- エ 次の施術の日
- オ 施術を複数回以上続けてから
- カ その他 ()

⑤ ③で「はい」に○をつけた方にお聞きしますが、訴えの主な内容はどうでしたか（症状の悪化を複数の人で経験している場合は、該当する項目すべてに○をつけてください）。

- ア 痛みなどの症状が強くなった
- イ 疲労感が強く出てだるくなった
- ウ 熱感が出た
- エ 眠れなくなった
- オ その他 ()

⑥ ⑤の訴えに対し、どのように説明しましたか（症状の悪化を複数の人で経験している場合は、該当する項目すべてに○をつけてください）。

- ア 陽性反応だろうから心配しないでよい
- イ 改善する過程だからむしろ良い反応だ
- ウ 施術によるものではないと否定した
- エ その他 ()

11、あなたは施術に関するトラブルを未然に防ぐため、どのような方法を取っていますか。

- ア 有効性があると思ってもリスクの大きい施術は行わない
- イ 技量に合った施術を心がけている
- ウ 患者さんとの良好な関係を築くようにしている
- エ 施術後の説明を行う
- オ その他 ()

12、①脊椎操作を安全に行う上で、どの部位の操作にもっとも注意を払いますか。一つだけ選んでください。

- ア 頸椎
- イ 胸椎・肋骨
- ウ 腰椎
- エ 骨盤

② ①で「頸椎」を選んだ方は、理由を挙げてください。

- ア 事故を起こしやすい部位だから
- イ 痛いとか怖いと言われるから
- ウ 立ちくらみを起こしたことがあるから
- エ 医事課長通知にあるから
- オ その他 ()

13、①アジャストを行ったとき、「痛い」とか「痛い顔」をされたことがありますか。

- ア はい
- イ いいえ

② ①で「はい」に○をつけられた方に、「次からの対応」をお聞きします。

- ア 感想を尋ねて次回の参考にした
- イ その患者さんには次回からは行わない
- ウ 気にしないで次回も同じように行った
- エ その他 ()

14、事故やクレームについて、行政に対して希望することはありますか。

- ア 事故やクレームの処理のルールを明確にしてほしい
- イ 事故といわれるものの責任範囲を明確にしてほしい
- ウ 事故やクレームがあったときの相談窓口を開いてほしい
- エ その他 (自由にお書きください)。

()

15、以上の質問事項以外で、あなたが事故やクレームを防止するために心がけていること及び業界全体で事故やクレームを防ぐために注意したらよいことなど自由にお書きください。

別添 3

事故並びにクレームに関する
損害保険会社のコメント

損害保険会社のコメント

本調査において、カイロプラクティックなどの施術者の損害賠償責任保険に対する関心は高いものがあつたが、現在、療術師賠償責任保険を運営している東京海上日動株式会社の本調査に関するコメントは次のとおりであつた。

1. 施術経験年数と事故発生について

施術経験の浅い頃に事故が発生しがちであることは否定できないが、必ずしも施術経験が浅い場合にだけ事故が発生しているわけではない。つまり一定程度の施術に対して事故は発生すると考えられる。したがって、療術師賠償責任保険の保険料を算出する際に売上高を基準にすることは妥当であると考えられる。

2. 事故時の賠償金額等

施術者の説明を患者が納得して解決した事例が 53,3%であり、和解金・賠償金を支払うにいたつたのは 7,4%程度となっている。またその場合の賠償金額は 10 万円以下であることがほとんどである。したがって、保険会社がカイロプラクティック等の施術にあると想定しているリスク量よりも実態はリスクが少ないのではないかと考えられる。

3. 事故発生から解決までの期間

当日中に 43,6%が解決している。長期化したものであつても、1 年以上にわたる例は見られなかつた。これは施術者と患者の信頼関係があるために、早期の解決が図れていると推察される。

4. 事故以外のクレームについて

症状がよくならないとのクレームが 55,9%ある。昨今病院に対するクレームも多くが「よくならない」というものであり、患者の意識の変化を反映したものであろう。

民間療法においては、数値による「改善」を証明することが難しいため、病院へのクレーム以上に今後大きな問題になっていく可能性を感じる。保険の適用もできないため、事前のインフォームドコンセントの重要性を増していくものと思われる。

5. 事故の部位

胸椎・肋骨が 48,1%、ついで多いのが腰椎で 25,0%となっている。保険では頸椎のリスクが高いと想定しておりスラスト法は免責としているが、調査によれば頸椎の事故は 16,7%であり、特に事故が多い部位とはいえないこととなる。

これは、頸椎・脊椎に関しては施術者も慎重に対応していることが読み取れる調査と

なっている。

6. 保険への期待

アンケートでも保険の必要性についての記載が見られる。保険会社としても会員の賠償資力の担保を手助けするため、積極的に制度の紹介をしていく必要があると痛感した。

また、現状頸椎のスラスト法が保険の対象外となっていることを憂慮する声もあげられており、今後、検討していく必要がある。

7. 実際の保険事故

全国療術師協会の会員の保険適用事例は12年間で16件と多いものではない。しかし、支払最高金額は対人賠償の700万円であり、この金額は東京海上日動全社で引受している医業類似行為の業種中最高金額となっている(2008年12月現在)。このことから考えると、万が一の補償金額が7,000万円と高額に設定されていることは非常に妥当であると考えられる。

また、近年モンスターペイシエントと呼ばれる要求の多い患者の増加を反映して、賠償金の支払いには至らないが、争訟費用のみ保険適用となるケースが出てきている。この分野においても、今後この必要性は強まっていくと考えられる。

8. 近接業界と比較して

療術を含む医業類似行為の業種全体の保険金支払事例でも高額の支払事例はすべて対人賠償となっており、全国療術師協会においてもこの傾向は同じであるといえる。一方、比較的多い対物事故での高額支払いが全国療術師協会には発生していない。7,000万円と高額な対人賠償に比較して、100万円と決して高額ではない対物賠償の保険金設定が妥当であると考えられると同時に、対人事故は避けられない面があるが、対物事故は管理を適切に行っていれば防げることを証明している。