

“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 J B 日 本 接 骨 師 会 患 者 と 柔 道 整 復 師 の 会 部 門

募集期間：2020年12月1日（火）～2020年12月31日（木）【消印有効】

応募資格：【運営委員】柔道整復師の資格を有する者（所属団体不問）、開業5年以上

【相談員】柔道整復師の資格を有する者（所属団体不問）、臨床経験5年以上

【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。

【運営委員とは】

本ダイヤル制度はその運営を行う運営委員会を設けています。運営委員会は、本制度の充実・改善等の協議を行います。また、相談・指導の基本指針及び相談員研修会の内容等の決定を行います。本制度は特定の柔道整復師業界・団体の枠を越え、第三者機関という性格を有するものであります。更なる充実・発展のために運営に参加して下さる方を公募していますので、ぜひ応募して下さい。

【相談員とは】

相談員は患者様より直接電話にて施術や料金に対する相談や時にはクレームも受け、患者様の疑問や不満を解消する手助けをする業務であります。相談業務は現在1グループ3名とし、それを3グループ設け3カ月に一度担当しております。複雑な相談の場合には運営委員会にて協議をします。相談内容によりましては接骨院・整骨院に患者様の承諾のもとに注意などを促します。奮って応募して下さい。

【研修制度】

相談員には研修制度を設けております。相談規則や相談作法、ノウハウについては研修を通じて習得していただきます。また、相談対応のスキルアップのため事例研究などの研修を履修して頂きます。年間3回程度を予定しております。

【相談事例】

本ダイヤルには多くの相談が寄せられております。より多くの相談事例をご覧になりたい方は、<http://k-jsoudan.org/about.html> をご参照下さい。

(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ことだと思います。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. 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証はもらっていなかった。通院をやめる際に領収証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証を書く際、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、翌日領収証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、領収証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るべきだったと思います。

【相談員体験談】

- ・驚きを伴うケースを知ることができ反面教師になった。また、クレームの源となることが分かるので施術所運営に生かせる。
- ・患者様が施術所では言わないようなことで、本当は言いたいことを生の声として聞ける。
- ・3 人一組なので、他の先生と交流が持て施術に関する情報交換などが出来た。

【説明会】

Zoom を利用したリモート説明会を 2020 年 12 月 10 日（木）17 日（木）14:00～14:30 に開催致します。参加希望の方は開催 3 日前までにメールにてお申し込み下さい。
(jbjbsoudan@gmail.com)

【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

【お問い合わせ】

柔整業界のため、また自己の資質向上のため接骨院・整骨院の患者相談ダイヤルに応募してみませんか！また、相談者の約 70%が女性となっておりますので、女性柔道整復師の多数のご応募もお待ちしております。

本ダイヤルへのご質問並びに詳細についてのお問い合わせはメールにて担当の篠原・森までご連絡下さい。

e-mail : jbjbsoudan@gmail.com

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