

診断書をご用意ください

確認時期とその方法

利用者からクレームなどを受け施術事故として対応しなければならない状況で、診断書による確認をどの段階でおこなうかは、施術事故対応を決めていく上で重要なポイントのひとつとなります。診断書の確認時期は症状等により時期を問わないものと、初期段階で確認が必要なものに分けられます。また初期段階での確認では、受傷原因の記載が必要なものとそうでないものに分けられます。

● 確認の時期を問わないもの

これは事実の確認が目的で熱傷や鍼治療による気胸などが挙げられます。いずれも施術との因果関係が明確なことが共通点です。

● 初期段階で確認が必要なもの

① 受傷原因の記載が必要なものは、主に痺れをとまなう症状が挙げられます。施術が原因であるかどうかは利用者の主張で決めるものではなく医師の判断を重視するべきです。ただ、施術が原因かと思いついて利用者の説明では、医師に「施術も原因のひとつかもしれない」と言われたことが、「医師から施術が原因だと言われた」と断定に変わってしまうことも見受けられますので、文書での確認が必要です。

② 診断書の記載内容を問わないものには骨折が挙げられます。骨折の多くの場合は、施術時の異音などにより発症を想定できていることから診断書で傷病名が確認できればよいケースです。施術中に異常が確認できなかったにもかかわらず、後になって利用者から施術中に骨折したとの訴えを受けた場合は、どこをどう押された時に異常を感じたかをお聞きし、利用者の主張が施術内容と一致するかどうかを確認することをお勧めしています。

● 診断書は次の3種類

- (1) 施術が原因（誘因）であることが記載されているもの
- (2) 利用者が主張する状況（症状）が時系列で記載されているもの
- (3) 施術との因果関係が記載されていないもの

(1) の場合、反論には状況からみた推測だけではなく、医学的な根拠が必要となります。(2) の場合、因果関係は記載されていないものの、利用者が医師にどのような説明を行ったかは確認できます。まずは記載内容を施術者（店舗）が把握している事実と相違ないか確認したのちに対応を検討します。(3) の場合、利用者の主張に信ぴょう性が低いときには、症状は確認できるが施術が原因で発症したかどうかはわからないと主張することができます。

診断書は事実を公文書で確認するものですから原本を受取りましょう。



今回は一般的な対応パターンとして記載しています。施術事故では事案によって対応を変える必要があり、本会では施術内容以外の背景を含めてお話を聞くことで、状況にあったアドバイスを行っております。

2点 POINT

初期段階で診断書による確認が必要なときも、いきなり診断書を請求せず
利用者の話をしっかりと聞くことが大切です

JHA NEWS

☆本会ではさまざまな施術事故の症状に対しても状況に合わせたアドバイスを行っております☆

・施術トラブル/クレーム対応無料電話相談・JHANEWSの発行・会員保障制度など

ご希望の方には病気やケガで働けない時の支えとして所得補償保険を提供しています（別途保険料が必要）

国家資格者

会員種別

正会員 A 準会員

すべての治療家、施術家に
安心・安全を提供します

入会金無料

民間施術者

会員種別

正会員 B

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問い合わせ下さい】



一般社団法人 日本治療協会

Japan Healing Association

URL: <http://www.jha-shugi.jp>

E-mail: info@jha-shugi.jp

◎ JHANEWSのバックナンバーはホームページでご覧いただけます◎

TEL: 03 (5289) 8171

FAX: 03 (5289) 8173

受付: 10:00 ~ 18:00 (平日)

受付: 24時間年中無休

〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-1