

運動の進め方

本会が受ける質問で、「もし、運動中に事故が発生した場合は？」というような事故を想定した質問が増加傾向にあります。運動の内容は、主に高齢者を対象としたものとそれ以外の方が対象のものに分かれ、それぞれ1対1で行われたり1対複数で行われる場合があります。今回は主に高齢者向けの運動を取り上げてみます。

● 店舗に賠償責任が生じる場合の主な原因

- ① 器具の破損によるもの
運動中に店舗が提供した器具が破損したことに起因する受傷
- ② スタッフの加圧によるもの
ストレッチなどで店舗スタッフが利用者の体に直接圧力を加えたことに起因する受傷
- ③ 不適切な指示によるもの
店舗スタッフが利用者に無理な運動を強いたことに起因する受傷

● どこにでも潜むクレーム

利用者の不注意や頑張りすぎが原因の受傷は、店舗に責任がないと主張できます。しかし、本来ならば「利用者自身が悪い」と片付けられる場合のときでも、運動させられたという思いが利用者側に強くある時には、不適切な指示だったとクレームに発展することもあります。

● クレームを受けないための対策

利用者に対し「運動は自己責任」で行うことだとの意識付けが重要です。口頭の説明だけでは不安が残る場合は同意書を作成し、必要な説明を行った証拠を残すのもひとつの方法です。

● 運動は指示ではなく提案

整形外科医から院内リハビリを受けるようにと指示されたことと同レベルの指示と取られないための工夫が大切です。運動は店舗スタッフからの指示ではなく提案であるべきで、無理せず可能な範囲で行っていただくことを浸透させましょう。

● 自己責任と利用者の選択肢

具体的には運動に参加していただく度に必ず自己責任だと説明することです。また、利用者には「拒否」という選択肢を持たせ運動しないことの後ろめたさを感じさせないようにすることも、頑張りすぎをなくするための工夫です。たとえば、「10回やってください」と言うよりも、「目標は10回ですが、3回でも効果はあります。無理をしないでやってみましょう」と伝えた方が利用者は気楽に運動に望めるのではないのでしょうか。



これらのことを理解した上で、継続して運動をしている利用者には、運動回数が増えれば誉め、減ったときは体調を気遣うなどの配慮により、利用者のモチベーションが向上し、さらには店舗への信頼に繋がっていくと本会では考えています。

2ND POINT

運動の進め方を変更するうえで、説明を変えることに抵抗がある方は
店舗内掲示による告知から始めることをお勧めいたします

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