安心・安全な小児医療環境を守るために

迷惑行為・カスタマーハラスメントに対する方針

すべてのお子さまが安心して診察を受けられる環境と、医療スタッフが真摯に医療に専念できる環境を守るため、医療法人社団 育心会の方針を定めております。

はじめに ― 全てはこどもの笑顔のために

Message from Executive Director

医療法人社団 育心会は、**「全てはこどもの笑顔のために」「専門性の高い医療をもっと身近に」**を使命に掲げ、地域のお子さまとご家族に寄り添う診療を行ってまいりました。

安心・安全な小児医療は、患者さん・保護者の皆さまと、医師・看護師・医療事務等のスタッフとの間の**相互の信頼と協力関係**があってこそ成り立つものです。お子さまが急に発熱されたり体調を崩されたとき、ご家族が強い不安や焦りを抱えてご来院されるお気持ちを、私たちは深く理解しております。

しかしながら、一部においてスタッフに対する暴言・暴力、過剰な要求、他の患者さんのお待ち時間に影響を及ぼすような迷惑行為が見受けられることがございます。

私たちは、**「お子さまに最善の医療を提供するためには、医療従事者が安心して誇りを持って働ける環境が不可欠である」**と考えています（育心会は関東圏の医療機関で初となるホワイト企業認定ゴールドを取得しております）。

> 院内におられるすべてのお子さまの安全を守り、公平かつ円滑に質の高い医療を提供し続けるため、社会通念上許容される範囲を超えた行為に対しては、毅然とした態度で対応させていただきます。皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

【大切なお知らせ】乳幼児・お子さまの言動・発達特性に対する配慮について

当法人の小児医療における基本的な考え方

当方針で対象とする「迷惑行為・カスタマーハラスメント」は、**保護者さまや成人付き添い者等の意志に基づく不当な言動**を想定しております。

乳幼児やお子さま本人の年齢、病気による不機嫌、発達上の特性、疾病や障害に伴うパニックや行動等につきましては、その背景を十分に考慮し、適切な医療的・専門的配慮を行います。これらがハラスメントとして扱われることは一切ございません。安心してご受診ください。

対象となる行為と具体例

診療およびクリニック運営に支障を及ぼす言動の定義

当法人では、要求内容の正当性に欠けるもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、他のお子さまの診療やスタッフの就業環境に影響を与える行為を対象とします。（※以下は代表的な一例であり、これらに限られるものではありません）

1. 暴力・威嚇・危険行為

- スタッフや他の患者さん・保護者への身体的攻撃（叩く、押す、胸ぐらをつかむ、物を投げる等）
- クリニックの設備、医療機器、備品等を破損させる行為
- 凶器や危険物、診療上必要のない不審物を院内に持ち込む行為
- 机や壁を叩く、威圧的に身を乗り出す等、恐怖心を与える行動

2. 暴言・脅迫・差別的言動

- 診察室や受付での大声、激しい怒号、威圧的な罵倒
- 「ただでは済ませない」「SNSに書き込んで潰す」「家を突き止める」等の脅迫的発言
- スタッフの人格、容姿、性別、国籍、資格等を否定・攻撃する言動
- 土下座、過度な謝罪、反省文・誓約書の提出などを不当に強要する行為

3. 医学的根拠のない過剰・不当な要求

- 医師が不要と判断した検査、抗菌薬（抗生剤）等の処方、診断書の記載変更を強く強要する行為
- 予約状況や緊急性を無視し、合理的な理由なく「うちの子を優先しろ」と特別扱いを強要する行為
- 理由のない頻繁な予防接種スケジュールの延期・変更の繰り返し（他のお子さまの予約枠圧迫に繋がります）
- 当法人の設備や専門性を超えた医療行為の強要、正当な理由のない費用免除の要求

4. 長時間の不当な拘束・居座り

- 診察や受付での説明が十分終了した後も、合理的理由なく長時間の応答・面会を要求し続ける行為
- 電話や窓口等で、同じ質問や主張、苦情を何十回も繰り返し執拗に対応を強要する行為
- 対応の終了や退去を求められたにもかかわらず、院内に留まり続ける行為
- 診療時間外に、緊急性のない問い合わせや無理な対応を強く要求する行為

5. 診療・業務の妨害行為

- 他の患者さん（お子さまや保護者）の診察・会計・予防接種の進行を故意に妨げる行為
- 待合室で騒ぎ立て、病気で体調の悪いお子さまや保護者に不安や恐怖感を与える行為
- 特定スタッフへのつきまとり、個人的な連絡先・住所等を調べるハラスメント行為
- 感染予防や安全管理上の指示（隔離室への移動依頼など）に従わない行為

6. 無断撮影・録音・SNS上の迷惑行為

- 許可なく院内、他の子どもたちや保護者、スタッフを撮影・録音・ライブ配信する行為
- 撮影・録音した画像や音声、個人情報を本人の同意なくSNS等に無断公開する行為
- インターネットや口コミサイト上で、当法人やスタッフ個人に対する誹謗中傷、事実無根の情報の拡散
- 「ネットに書くぞ」と示唆し、不当な要求や処方を通そうとする行為

迷惑行為が発生した場合の当法人の対応

安全な医療継続のための組織的アクション

当法人が上記のような迷惑行為・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、速やかに行為の中止を求め、必要に応じて段階的または即時に以下の措置を講じます。

1. **組織的対応への切り替え・記録**
   複数のスタッフおよび管理者・責任者で対応いたします。正確な状況把握と安全確保のため、対応内容の録音・録画および詳細な記録を行います。
2. **退去要請・連絡窓口の制限**
   注意・警告に従っていただけない場合は、直ちに院内からの退去を要請します。また、今後の連絡方法を書面または弁護士等の指定窓口に限定する措置をとります。
3. **警察への通報および法的措置**
   暴力、脅迫、器物損壊、不退去など犯罪行為に該当する可能性がある場合、また院内の安全が脅かされると判断した場合は、事前予告なく直ちに警察へ通報し、弁護士と連携して損害賠償請求等の法的措置を厳格に行います。
4. **今後の予約・診療のお断り（診療拒否の正当事由）**
   迷惑行為により医療従事者との信頼関係が維持できないと判断された場合、医師法上の正当な事由に基づき、緊急性がない医療（定期受診、予防接種、健診、慢性疾患外来等）についての次回以降の予約および診療をお断りし、他医療機関へのご案内を行う場合があります。
   ※なお、お子さまの生命・身体に危険が及ぶような超緊急時には、安全を最優先し可能な範囲での緊急応急対応または救急医療機関への搬送手配を行います。

OUR COMMITMENT TO FAMILIES

育心会からの5つの約束

当グループは、保護者の皆さまのご不安に寄り添い、質の高い医療をご提供するため以下の約束を守ります。

01 質の高い安全な診療
最新の小児医学的知見に基づき、お子さま一人ひとりに最適な診療を安全に提供します。

02 丁寧でわかりやすい説明
お子さまの病状や今後の治療方針について、ご家族に安心していただけるよう丁寧に説明します。

03 誠実な意見への耳傾け
お寄せいただいた正当なご意見・改善のご要望には真摯に向き合い、クリニックの向上に努めます。

04 温かい医療環境の整備
スタッフが生き生きと笑顔で働ける環境をつくり、結果として患者さまに還元いたします。

05 公平で真摯な対応
ご来院されるすべてのご家族とお子さまに対し、差別なく公平で誠実な対応をお約束します。

【保護者の皆さまへのお願い】

お子さまの治療や発達、スケジュールについて不安な点やご疑問がございましたら、いつでも遠慮なくスタッフにお声がけください。
「こどもの笑顔を守るパートナー」として、温かい関係性を築いていけますようご協力をお願い申し上げます。

医療法人社団 育心会
本部所在地：〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎2階

Copyright © IKUSHINKAI Medical Group. All Rights Reserved.