カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日施行

舟入おとなこども総合診療クリニックでは、患者さん・ご家族からのご意見やご要望を大切にし、より良い医療サービスの提供に努めています。

一方で、医師・看護師・医療事務その他すべての職員が、安全で安心して働くことのできる環境を守ることも、質の高い医療を提供するために重要であると考えています。

カスタマーハラスメントについて

患者さん・ご家族・付き添いの方等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけたり、就業環境を害したり、診療業務の適正な遂行を妨げたりする行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

なお、診療内容、待ち時間、説明、費用、予約、接遇等についての正当なご意見・ご要望や苦情を、すべてカスタマーハラスメントとみなすものではありません。当院は、正当なご意見には真摯に対応し、必要な改善につなげてまいります。

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

- 暴力、威嚇、脅迫、身体的な危害を加える行為
- 大声で怒鳴る、暴言、侮辱、人格や尊厳を否定する発言
- 医学的・法的に対応できないことを繰り返し要求・強要する行為
- 正当な理由なく長時間にわたり対応を迫る、同じ要求を繰り返す行為
- 職員個人への執拗な接触、個人情報の要求、家族等への危害を示唆する行為
- 職員や当院を誹謗中傷する目的で、写真・動画・情報等をSNS等に不適切に公開する行為
- その他、職員の安全や就業環境を著しく損なう行為

当院の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、職員の安全を確保するため、対応者の変更、複数職員による対応、対応の終了等、必要な措置を講じる場合があります。暴力・脅迫・傷害・器物損壊等、犯罪に該当する可能性のある行為については、警察等の関係機関へ相談・通報する場合があります。

また、患者さんの病状、障害、認知機能、言語・コミュニケーション上の特性等にも配慮し、一律に患者さんをカスタマーハラスメントの行為者とみなすことのないよう努めます。そのうえで、医療安全や職員の安全を脅かす行為については、必要な範囲で適切に対応します。

患者さんと職員の双方が安心して過ごせるクリニックをつくるため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

舟入おとなこども総合診療クリニック 院長