

安心して受診いただくために

カスタマーハラスメントに対する当院の基本方針

大串整形外科

いつも当院をご利用いただき、ありがとうございます。当院は、痛みやお身体の不安を抱えて来られる患者さまが、安心して治療を受けられる場所でありたいと考えています。

そのためには、患者さまとスタッフがお互いを思いやり、信頼し合える関係が大切です。このたび、すべての方が気持ちよくお過ごしいただけるよう、カスタマーハラスメントに対する当院の考え方をお知らせします。

1. 私たちの考え

患者さまからのご意見やご要望、ご不満の声は、当院をより良くするための大切な手がかりです。これからも、できる限り丁寧にお聞きしてまいります。

一方で、スタッフが傷つけられたり、他の患者さまが不安な思いをされたりするような言動があった場合には、スタッフと他の患者さまを守るため、必要な対応をとらせていただきます。

2. カスタマーハラスメントとは

当院では、患者さまやご家族、付き添いの方などによる言動のうち、要求の内容ややり方が社会通念上の範囲を超え、スタッフの働く環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えています。

なお、お困りごとやご不満を率直にお伝えいただくこと自体は、まったく問題ありません。

3. お控えいただきたい行為

たとえば、次のような行為は、おやめいただきますようお願いいたします。これらはあくまで一例です。

- 暴力、暴言、大声や威嚇、脅すような言動
- 人格を否定する発言や、差別的・性的な言動

- ・ 長時間にわたる拘束や、同じ要求の繰り返し
- ・ 土下座など、過度な謝罪の要求
- ・ 医学的な根拠のない処方・検査・診断書の要求や、保険診療のルールに沿わない対応のご要望
- ・ スタッフの個人的な連絡先の聞き出しや、つきまとい
- ・ 無断での撮影・録音、およびインターネットや SNS への投稿・誹謗中傷
- ・ 他の患者さまの診療や受診の妨げになる行為

4. そのような場合の当院の対応

万が一、このような言動があった場合は、次のように対応します。

- ・ まず、状況をうかがい、行為をおやめいただくようお願いします。
- ・ それでも難しい場合は、お話を一度中断し、退出をお願いすることがあります。
- ・ 状況を正確に把握するため、録音や録画をさせていただく場合があります。
- ・ 暴力や脅迫など悪質な場合には、警察や弁護士に相談し、適切に対処します。

5. 診療のお断りについて

当院は、できる限り患者さまの診療を続けたいと考えており、診療をお断りするのは最後の手段と位置づけています。ただし、お互いの信頼関係が大きく損なわれ、診療を続けることが難しい場合には、状況を慎重に検討したうえで、やむを得ずお断りすることがあります。

お身体に急を要する症状がある場合は、状況に応じて、必要な対応や他の医療機関のご紹介を行います。

6. 患者さまへのお願い

診療のこと、費用のこと、待ち時間のことなど、気になる点がありましたら、どうぞ遠慮なくスタッフにお声がけください。受付でのご相談のほか、院内の意見箱でもご意見を承っています。

皆さまが安心して受診できる環境を一緒につくっていただけるよう、ご理解とご協力をお願いいた

します。

7. スタッフを守る取り組み

- スタッフが困ったときは、一人で抱え込まず、組織として対応します。
- スタッフが相談しやすい窓口を院内に設けています。
- 相談したことで、スタッフが不利益を受けることはありません。
- スタッフが適切に対応できるよう、この方針の共有と研修を続けていきます。

制定日 令和8年10月1日

医療法人社団 慶晃会