

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院は「あたたかい専門医療を提供すること」を目標としており、専門的なだけでなく、あたたかく提供できるように心掛けています。至らない点も多く、患者の皆さまからのご意見やご指摘には、真摯に受け止め、毎日のカンファレンスにて取り上げ、日々の診療の改善に活かせるよう努めています。

一方で、不当な要求や業務の妨害に対しては、スタッフの人権や職場環境、他の患者の皆さまの診療環境を害するものと判断し、毅然とした対応をさせていただきます。

- ・ 悪質なクレーム
- ・ 自己中心的で理不尽な要求・医療費の未払い
- ・ 過度な謝罪や説明の要求
- ・ 対面・電話での長時間拘束
- ・ スタッフや他の患者さんへの暴言・暴力・威圧的態度
- ・ 事実無根の悪意のある口コミ投稿
- ・ SNS やインターネットでの誹謗中傷や虚偽情報の拡散
- ・ 無断撮影や録音
- ・ スタッフの個人情報の特定
- ・ セクシャルハラスメント・ストーカー行為
- ・ 院内への無断侵入・居座り
- ・ 危険物持ち込み・器物破損やそれを示唆する言動

当院は大きな組織ではありませんので、院長が以下を基本とした対応をしますが、身の危険を感じる場合などは、ただちに公的機関に頼ることとします。つまり、医師会への相談や警察への通報とし、厳格に対処いたします。なお、県も条例制定に動いているそうです。

- 対応レベル 1 警告
- 対応レベル 2 院外退去命令、出入り禁止措置
- 対応レベル 3 診療継続のお断り
- 対応レベル 4 警察への通報