dental clinic

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　基本方針

当法人は、地域の皆さまのお口の健康を支える医療を目指し、患者さま・ご家族のご意見やご要望を大切な声として受け止め、誠実に対応します。

一方で、安心できる診療を続けるためには、職員が安全に、尊厳を持って働ける環境が欠かせません。当法人は、患者さまと職員が互いを尊重し、信頼し合える関係を築くことを目指します。

2　カスタマーハラスメントの定義

患者さま・ご家族、取引先などの言動のうち、社会通念上許される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。ご意見やご不満のすべてがこれにあたるわけではありません。院内のほか、訪問診療先や、電話・メール・SNS などを通じた言動も対象とします。主な例は次のとおりです（これらに限りません）。

（1）暴言・侮辱：怒鳴る、人格を否定する発言、差別的な発言
（2）威圧・脅迫：威圧的な態度、脅迫、SNS への投稿などをちらつかせて要求を通そうとする言動
（3）暴力：叩く、物を投げる・壊すなどの行為
（4）理由のない要求：根拠のない返金や治療費の減額、予約や順番の特別扱い、土下座の要求
（5）執拗な言動：同じ要求や問い合わせの繰り返し、長時間の居座りや電話
（6）職員個人への攻撃：特定の職員への執拗な非難、私生活や個人情報の詮索
（7）つきまとい：院外での待ち伏せ、帰宅時などに後をつける、私的な連絡先をしつこく求める
（8）性的な言動：不必要な身体への接触、性的な発言
（9）その他：無断での撮影・録音、SNS などでの誹謗中傷、ほかの患者さまへの迷惑行為

3　対応方針

（1）話し合いによる解決に努め、理性的な対応をお願いします。

（2）診療に必要な信頼関係が損なわれたとき（治療中の暴言や威圧的な言動で安全な処置ができない場合、職員やほかの患者さまへの暴力・脅迫があった場合、十分にご説明しても根拠のない要求や同様の言動が繰り返される場合など）は、その場での対応を控え、以降の診療をお断りすることがあります。なお、緊急の処置が必要な場合は、この限りではありません。

（3）悪質な場合は、警察や弁護士などの外部専門家と連携して対応します。

4　職員を守る取り組み

職員が一人で抱え込まず、安心して相談・報告できる体制を整えます。報告された内容は記録し、組織として対応します。被害を受けた職員の心身の状態に配慮し、必要なケアを行います。

5　患者さま・ご家族へのお願い

互いを尊重し合う関係のもとで、安心できる診療を続けられるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

制定日 2026年11月1日
医療法人医信会　理事長