

当クリニックにおけるカスタマーハラスメントに対する方針

●当クリニックを受診される皆さまへ

溪仁会円山クリニック（以下「当クリニック」）は、人間ドック・健康診断の受診者様、外来受診者様、フィットネス利用者様に対して真摯に対応し、質の高いサービスを安全に提供することを基本理念としています。

当クリニックは、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）を放置せず、受診者様、利用者様、当院の職員の人権を尊重し、擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応します。

以下のような行為は、カスハラに該当しますのでご注意ください。

カスタマーハラスメント対策マニュアル（厚生労働省）では、以下のとおりに定義されています。

カスハラ・ペイハラとは、患者・家族・その関係者からのクレーム・言動のうち、

- ①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、
- ②当該要求を実現させるための手段・態度が社会通念上不相当なものであって、当該手段や態様により、病院職員の就業環境が害されるものをいう。

●受診者様・利用者様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・医療機関が提供するサービスに過誤・過失が認められない場合
- ・要求内容が提供するサービスの内容と関係がない場合

●要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・交通費の請求や治療費の不払い要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

●要求内容の妥当性にかかわらず、不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃(暴行、障害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

◆上記のような行為の恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は、事象に応じて、警察・弁護士・個人情報委員会公益通報窓口・行為者に関わる方々（例：所属企業・健康保険組合）に通報します。