

当院を受診される皆様へ

院長 大塚 亮平

当院におけるカスタマーハラスメントに対する方針

当院は、地域の皆さまの健康を支える診療所として、すべての患者さん・ご家族と、信頼関係に基づくあたたかい医療を提供することを大切にしています。しかしながら、まれに一部の方から、当院の職員や他の患者さん・ご家族に対し、尊厳を傷つけるような不適切な言動や要求がなされることがあります。こうした行為は、医療の安全性や職員の働く環境に悪影響を及ぼすことから、「カスタマーハラスメント（カスハラ）」と呼ばれ、社会的にも大きな課題となっています。当院では、すべての人の尊厳と人権を守るために、下記のようなハラスメント行為に対しては、組織として毅然とした姿勢で対応します。

当院では、以下に示すような迷惑行為や暴力行為が確認された場合、状況に応じて診療の制限や中止、外部機関との連携など、適切な対応を取らせていただくことがあります。

1. 利用者や職員に対し暴力をふるったり、或いは強迫した場合。
2. 大声を出す、暴言をはく、或いは強要などにより、利用者に迷惑を及ぼしたり、職員の業務を妨げた場合。
3. 当院の建物・設備・機器備品を故意に破損した場合。
4. 当院管理者の許可なく、凶器・引火物・その他の危険物を当院敷地内に持ち込んだ場合。
5. 治療の目的がなく当院建物・敷地内に立ち入り、職員が注意しても退去しない場合。
6. その他、当院管理者が業務に支障を来す行為と認めた場合。



◆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、必要に応じて外部機関（警察など）と連携する場合があります。

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。

◆ 患者・利用者・家族・その関係者からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 当院の提供する医療サービスに過誤・過失が認められない場合
 - ・ 要求内容が、当院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合
-

◆ 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、傷害）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な（繰り返しされる）、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
-

◆ 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
 - ・ 金銭補償の要求
 - ・ 謝罪の要求（土下座を除く）
-

参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）

当院では、すべての方が安心して診療を受けられる環境づくりを目指しております。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

