

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

当院は、患者様に安全で質の高い歯科医療を提供し、安心して通院いただける環境づくりに努めています。患者様からいただくご意見・ご要望は、診療やサービスの改善、医療の質の向上につながる大切な機会であると考えており、真摯に受け止め、適切に対応します。

一方で、患者様からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。こうした行為は、従業員の安全を脅かすだけでなく、他の患者様への診療や、当院が安全・安心な医療を提供することにも支障を及ぼすおそれがあります。

当院は、従業員が安心して業務に取り組むことができる環境を整えることが、患者様により良い医療を提供することにつながると考え、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

2. 当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院では、カスタマーハラスメントを「患者様から従業員に対して行われる言動のうち、要求の内容や言動の態様が社会通念上許容される範囲を超え、それによって従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

なお、患者様からの正当なご意見・ご要望、診療内容等についての適切なご質問やご指摘までをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。個別の事情を踏まえ、適切に判断します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の一例です。これらに限られるものではありません。

- 暴力、傷害、物を投げる・壊すなど、身体や物品に危害を加える行為
- 暴言、侮辱、人格否定、差別的な発言、誹謗中傷、名誉を傷つける発言等
- 脅迫、威嚇、威圧的な言動、恐怖を感じさせる行為
- 従業員に対する土下座等、社会通念上不相当な謝罪を強要する行為
- 長時間にわたる拘束、繰り返しの電話・来院・要求など、継続的または執拗な言動
- 退去を求めても応じない、居座るなど、拘束的な行為
- 当院の診療・サービスの内容から著しく逸脱した要求、合理性を欠く過剰な要求
- 正当な理由のない損害賠償、金銭、特別な対応等を過度に要求する行為
- 従業員に対する性的な言動、つきまとい、その他のハラスメント行為

- 当院や従業員の信用を毀損する内容、個人情報等を SNS 等へ投稿・拡散する行為
- その他、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当院は、患者様からのご意見・ご要望には、まず事実関係を確認し、合理的かつ誠実な話し合いを行うなど、適切な対応に努めます。

その上で、カスタマーハラスメントに該当すると当院が判断した場合には、従業員を守ることを最優先とし、対応を打ち切る、診療・サービスの提供を中止またはお断りする等の対応を行う場合があります。

暴力、脅迫、傷害、不退去その他の犯罪に該当し得る行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、毅然と対応します。

5. 従業員への対応

- カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全確保と心身のケアを最優先します。
- 従業員だけで対応を抱え込むことのないよう、院内で相談・報告できる体制を整備します。
- 必要に応じて院長等が対応を引き継ぎ、組織として対応します。
- カスタマーハラスメントに関する知識や適切な対応方法について、従業員への周知を行います。
- 相談報告を行った従業員のプライバシーに配慮し、相談を理由とした不利益な取扱いを行いません。

6. 患者様へのお願い

当院は、患者様と従業員がお互いに尊重し合い、安心して診療を受けていただくことのできる環境を大切にし、正当なご意見・ご要望については真摯にお伺いし、改善に努めます。

その一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力・脅迫等の行為、社会通念上相当な範囲を超える要求等については、本方針に基づき対応します。患者様のご理解とご協力をお願いいたします。

7. 基本方針の運用について

本方針は、当院の従業員が安全・安心な環境で業務を行い、患者様により良い歯科医療を提供することを目的としています。当院は、社会情勢や法令、診療現場の実情等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直し、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応に取り組みます。

令和8年10月1日 策定 医療法人博成会 きたむら歯科医院 理事長 北村 篤史