

カスタマーハラスメント防止に関する 当院の基本方針

1. 目的

ひがしの歯科医院では、患者さま・ご家族・地域の皆さまが安心して診療を受けられる環境を守るとともに、スタッフが安全に業務を行える職場づくりを目指しています。

本方針は、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）の防止と適切な対応を目的として定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスハラとは、患者さまやご家族などからの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えて職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境や診療業務の継続を困難にする行為をいいます。

3. 主な該当行為の例

- 暴言・罵声・大声をあげる、脅迫的・威圧的な言動を行うこと
- 身体への暴力、器物破損、職員・患者さまへの物理的接触など
- 医療機関の提供するサービスの範囲を超えた過度な要求、正当な根拠なく繰り返される要求
- 長時間にわたる電話・来院・居座り・頻繁な問い合わせ等により診療運営に著しい支障をきたすこと
- スタッフや他の患者さまを撮影・録音・SNS 等に投稿する行為、またそれに伴う中傷・名誉毀損行為
- 差別的・性的な言動、ストーカー的行為、無断で院内に立ち入る・長時間滞在するなど
- 正当な理由なく金銭・謝罪・書面提出等を強要する行為
- 他の患者さま・職員の安全・安心・診療環境を著しく損なう行為

4. 当院の対応方針

当院は、上記のような行為が確認された場合には、

- ① まずは当事者間での話し合いや説明を行い、必要に応じて注意を申し上げます。
- ② 改善が見られない場合、または診療継続が困難と判断される場合には、やむを得ず診療をお断りさせていただくことがあります。
- ③ 状況に応じて、警察・弁護士等の外部機関と連携し、職員の安全確保に努めます。

5. 患者さまへのお願い

すべての方が気持ちよく安心して診療を受けられるよう、スタッフへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

当院はこれからも、地域の皆さまの健康と笑顔を守るために、丁寧で温かい歯科医療の提供に努めてまいります。