

「札幌円山整形外科 カスタマーハラスメント対応方針」

はじめに

当院は、昭和62年の開院以来、整形外科分野の幅広くかつ専門性の高い医療サービスの提供を目指し、すべての患者さまの期待に応えるため尽力して参りました。

一方で、一部の患者さま等からの暴言や不当な要求、誹謗中傷などの迷惑行為が見受けられることがあります。このような迷惑行為は、当院の従業員の尊厳や就業環境の悪化を招くものです。

当院は、すべての患者さまに対して質の高い医療サービスを提供するためには、当院で働く従業員の就業環境が何よりも重要と考え、「札幌円山整形外科 カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

患者さま、そのご家族さま及び関係者さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義します。

【該当する行為】

- ・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
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、プライバシー侵害
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

カスタマーハラスメントへの対応

- 対外的な対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当院が判断した場合、今後のご利用、医療サービスのご提供等をお断りさせていただく場合がございます。
 - ・当院が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、法的措置を含めて毅然とした対応をさせていただきます。
 - ・お申し出内容の確認及び今後のサービス向上のため、当院の判断で、患者さま、そのご家族さま又は関係者さまとの面談を録音させていただく場合があります。
- 対内的な対応
- ・カスタマーハラスメントで被害にあった従業員をフォロー、ケアいたします。
 - ・より適切な対応のため、警察・弁護士等と連携いたします。

令和7年3月1日策定