

カスタマーハラスメント防止のお願い

当法人は、患者さま・ご家族・付き添いの方と従業員が互いに尊重し、安心して医療を受け・提供できる環境を守るため、カスタマーハラスメント防止に取り組んでいます。

カスタマーハラスメントに該当する行為

以下のような行為は、従業員の就業環境を害し、診療の安全を損なうため、固くお断りします。

- **身体的な攻撃**（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害）
- **精神的な攻撃**（脅迫、強要、中傷、名誉毀損、大声・暴言・侮辱的発言）
- **威圧的・差別的・性的な言動**
- **執拗・反復的な言動**（長時間の拘束、受付での居座り、繰り返しのクレーム電話 など）
- **不合理または過剰なサービス提供の要求**
（制度上対応できない要求、診療内容と関係のない要求）
- **土下座の要求、謝罪や面会の強要**
- **従業員個人への攻撃**（個人情報への詮索、不当な要求、SNS等での誹謗中傷）

当法人の対応について

上記のような行為が確認された場合、状況に応じて以下の対応を行います。

- 不適切な言動の中止をお願いしても改善が見られない場合は、以降の対応をお断りします
- 組織として対応し、診療・サービスの提供をお断りすることがあります
- 悪質な場合は、警察や弁護士と連携し、適切に対処します

患者さま・ご家族へのお願い

適切なお意見・ご要望は医療の質向上に役立ちます。
皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。