

(医) えだクリニック整形外科・リハビリテーション科

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【えだクリニック整形外科・リハビリテーション科】（以下、「当院」といいます）は、患者様に安心して安全な医療・介護サービスを受けていただくため、職員一人ひとりが真摯に向き合い、質の高い医療の提供に努めております。当院が質の高い医療を提供し続けるためには、働く職員の人権と安全が守られ、健全で良好な職場環境が維持されることが不可欠であります。多くの患者様にはご理解とご協力をいただいておりますが、万が一、患者様やその関係者様からの要求や言動において、職員の尊厳を傷つける不当なハラスメント行為が見受けられた場合は、毅然とした態度で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当する行為について

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、患者様またはその関係者様からの要求・言動のうち、①要求の内容が妥当性を欠くもの、または②要求を実現するための手段・態様が一般常識に照らして不相当なものであり、職員の職場環境が害される行為を指します。具体的には、以下のような行為が該当いたします。

- 職員に対する暴言、怒鳴り声、大声、罵声、侮辱、人格否定等の発言
- 殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為や器物破損
- 過度・不当な要求（合理性のない謝罪の強要、一筆書かせる等の言質強要、金銭の要求、特別扱いの強要等）
- 執拗な追及や長時間の拘束（長時間の電話、現場への居座り行為等）
- 職員の身体に触れる行為や性的発言等のセクシュアルハラスメント行為
- インターネット、口コミサイト、SNS等における虚偽・事実無根の誹謗中傷や個人情報情報の拡散

2. ハラスメント行為への対応について

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された場合、当院では患者様への対応を一人に委ねず、組織的に以下の措置をとらせていただくことがございます。

- **診療の拒否・中断**

医師法等の関連法令に配慮しつつ、患者様との間の信頼関係が損なわれ、安全かつ適切な医療の提供に支障があると判断した場合は、診療をお断り（受診拒否）または中断することがございます。

- **録音・録画による証拠保全**

事実関係の正確な確認および安全確保のため、面談室や電話等の対応内容を録音・録画させていただく場合がございます。

- **警察・弁護士等への通報および法的措置**

不退去罪、業務妨害罪、暴行罪、脅迫罪等の事件性が認められる悪質な行為や不当な要求に対しては、躊躇なく管轄の出雲警察署または当院顧問弁護士（新幸総合法律事務所）へ速やかに通報・相談し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対応を行います。

患者様と医療従事者が互いに尊重し合い、良好な信頼関係のもとで安心して医療を受けられる環境づくりに、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

お問い合わせ窓口

本方針に関するお問い合わせ、またはハラスメント等に関するご相談につきましては、下記までご連絡ください。

（医）江田クリニック えだクリニック整形外科・リハビリテーション科

- 相談対応者：統括副院長 高見由美/ 総務副部長 毛利浩隆、恩田ルミ
- 住所：島根県出雲市今市町2074
- 電話番号：0853-25-0210
- 受付時間：月～土 9：00～17：00

【策定日：2026年4月1日】

【改定日：2026年7月29日】