

カスタマーハラスメント防止のお願い

あなたの言動が「カスハラ」に当たることがあります。

暴言・威圧や、繰り返される過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の働く環境が害されることを「カスタマーハラスメント」といいます。電話・SNSなどでの言動も含まれます。

こんな言動は、カスハラに該当する可能性があります



暴言・威圧

怒鳴る、侮辱する、脅す、人格を否定する、怖がらせる言動



執拗・不当な要求

同じ要求を長時間繰り返す、無理な対応や特別扱いを強要する



拘束・業務妨害

職員を長時間拘束する、居座る、診療業務を妨げる



暴力・セクハラ

暴力、同意のない身体接触、性的な言動、他の患者さんへの加害



SNS等での攻撃

職員への誹謗中傷、脅迫、名誉を傷つける投稿・連絡



危険・器物損壊

院内設備を故意に壊す、診療に不要な危険物を持ち込む

カスハラに該当する行為への当院の対応

問題となる言動があった場合は、対応を中止し、改善をお願いすることがあります。

悪質な行為や改善が見られない場合には、状況を確認したうえで、診療をお断りする場合があります。

暴力・脅迫などの危険な行為には、警察への通報を含めて対応します。

※ 病状・緊急性・診療継続の必要性を踏まえ、個別に適切な対応を判断します。

※ 治療内容への質問、意見、正当な苦情・相談を理由に、カスハラと決めつけることはありません。

患者さんと職員の安全を守り、安心して診療を受けられる環境づくりにご協力ください。