カスタマーハラスメントに対する基本方針

かつみ歯科クリニック

1．基本理念

かつみ歯科クリニックは、「患者の和・輪・環を充たす」という理念のもと、患者様一人ひとりに寄り添い、安心して質の高い歯科医療を受けていただける環境づくりに努めています。

その実現には、患者様との信頼関係だけでなく、当院で働くすべてのスタッフが安心して業務に従事できる職場環境が不可欠であると考えています。

当院は、患者様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、誠実に対応する一方で、スタッフの人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応いたします。

2．カスタマーハラスメントの定義

当院では、患者様、ご家族、その他関係者からの言動のうち、要求内容の妥当性や、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、スタッフの就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと捉えます。

具体的には、以下のような行為が該当する場合があります。

・暴力、暴言、脅迫、威嚇、人格を否定する発言
・大声での叱責、侮辱、差別的・性的な言動
・長時間にわたる拘束や、執拗な電話・面談の要求
・正当な理由のない謝罪、金銭、返金、特別対応等の強要
・スタッフ個人に対する誹謗中傷やプライバシーの侵害
・SNSやインターネット上での悪質な誹謗中傷、個人情報の公開
・その他、スタッフの安全や尊厳を脅かす行為

なお、患者様からの正当なご意見、ご相談、苦情の申し出は、カスタマーハラスメントには該当しません。

3．当院の対応方針

1．スタッフの安全と心身の健康を最優先に考え、組織として対応します。
2．カスタマーハラスメントが疑われる場合には、事実関係を確認し、適切に判断します。
3．不適切な言動が認められた場合には、その中止を求め、必要に応じて対応を中断します。
4．悪質な行為や改善が認められない場合には、法令および医療機関としての責務を踏まえ、診療継続の可否を慎重に判断します。
5．暴力、脅迫等の違法行為が疑われる場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対処します。

4．スタッフの保護と院内体制

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口および対応責任者の設置
・スタッフへの基本方針の周知と対応方法の教育
・発生時の迅速な報告、事実確認および対応記録の管理
・被害を受けたスタッフへの配慮と必要な支援
・相談者のプライバシー保護と、相談を理由とする不利益な取扱いの禁止
・再発防止に向けた対応体制の継続的な見直し

5．患者様へのお願い

当院は、患者様との相互理解と信頼関係を大切にしています。

診療内容や当院の対応について、ご不安やご不満がある場合には、遠慮なくスタッフへお申し出ください。

一方で、すべての患者様に安心して診療を受けていただくため、また、スタッフが安全に医療を提供できる環境を守るため、互いの人格と尊厳を尊重したコミュニケーションにご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026年10月9日

かつみ歯科クリニック

院長 勝見 吉晴