

アイデンタルクリニックにおけるカスタマーハラスメントに対する方針

平素よりアイデンタルクリニックをご利用いただき、誠にありがとうございます。

当院では、患者様からいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、より良い歯科医療と安心して受診いただける環境をご提供することを大切にしております。

一方で、質の高い歯科医療を継続して提供するためには、診療に携わるスタッフ一人ひとりが尊重され、心身ともに安心して働くことのできる環境を守ること不可欠であると考えております。

患者様とスタッフが互いの立場を尊重し、より良い信頼関係を築いていくことを目的として、このたび「カスタマーハラスメントに対する方針」を定めました。

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。

アイデンタルクリニック

院長 井上 謙

カスタマーハラスメントの定義

当院では、厚生労働省が示す「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等の考え方に基づき、患者様やそのご家族等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、それによってスタッフの就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、患者様からの正当なご意見、ご要望、ご指摘をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。いただいたご意見には、これまでと同様、誠意をもって対応してまいります。

対象となる行為の例

1. 要求内容に妥当性を欠くもの

- ・当院の診療や対応に瑕疵・過失が認められないにもかかわらず、過度な謝罪や補償を求める行為
- ・当院が提供する歯科医療やサービスと関係のない要求
- ・合理的な理由のない返金、無償での再治療、特別対応等を繰り返し要求する行為

2. 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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言、名誉を傷つける言動等）
- ・大声を出す、威圧するなど、スタッフに恐怖や不安を与える言動
- ・土下座など、社会通念上相当な範囲を超えた謝罪を要求する行為
- ・長時間にわたりスタッフを拘束する行為
- ・同じ内容の要求や問い合わせを繰り返すなど、執拗な行為
- ・差別的、性的な言動やスタッフ個人への不適切な発言
- ・スタッフ個人を標的とした攻撃、つきまとい等の行為

3. その他、診療環境やスタッフ・他の患者様に影響を及ぼす行為

- ・SNSやインターネット上への虚偽の情報の投稿、スタッフ個人への誹謗中傷等
- ・スタッフや他の患者様の同意を得ない撮影・録音・録画、およびそれらの無断公開
- ・院内の設備や備品等を故意に破損する行為
- ・他の患者様の診療や院内業務を著しく妨げる行為
- ・その他、当院がスタッフや他の患者様の安全・プライバシー・診療環境を害すると判断する行為

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為をこれらに限定するものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応について

当院では、上記に該当する行為、またはそれに類する行為が認められた場合、まずは冷静かつ誠実な対応に努めます。

しかし、スタッフや他の患者様の安全・尊厳、または適切な診療環境を守ることが困難であると当院が判断した場合には、対応や診療を中止し、必要に応じて今後の診療をお断りする場合があります。

また、行為の内容や程度に応じて、警察、弁護士その他の関係機関に相談・通報し、法的措置を含め厳正に対応する場合があります。

SNSやインターネット上における悪質な誹謗中傷、虚偽情報の拡散、スタッフ個人への攻撃等についても、必要に応じて関係機関と連携し、適切に対処いたします。

当院の取り組み

当院では、患者様とスタッフ双方にとって安心できる診療環境を維持するため、以下の取り組みを行います。

- ・本方針の院内周知およびスタッフへの啓発
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応手順の整備
- ・スタッフが速やかに相談・報告できる院内体制の構築
- ・カスタマーハラスメントへの適切な対応に関するスタッフ教育・研修
- ・必要に応じた警察、弁護士等の外部専門機関との連携

患者様へのお願い

アイデンタルクリニックでは、歯科治療を通じてご縁をいただいた患者様との信頼関係を何よりも大切にしております。

患者様からいただくご意見やご指摘は、より良い医療を提供していくための大切な機会であると考えております。

同時に、患者様とスタッフがお互いの立場や人格を尊重し、安心してコミュニケーションをとることのできる環境も、良質な歯科医療を提供するうえで欠かすことができません。

これからも地域の皆様に安心して通っていただける歯科医院であり続けるとともに、スタッフが誇りと安心をもって働ける環境づくりに努めてまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

アイデンタルクリニック

院長 井上 謙