

カスタマーハラスメントに対する基本方針

あすくらすクリニック阪神西宮は、地域の皆さまの健康に貢献できるよう、日々の診療に努めております。患者さまやご家族の皆さまには、いつも温かいご支援をいただき、感謝しております。

その一方で、ごく一部ではございますが、スタッフに対する暴言や、社会通念上不相当な要求など、カスタマーハラスメントにあたる行為が見受けられることがあります。当院は、こうした行為に対しては毅然とした態度で対応し、決して許容いたしません。スタッフを守ることは、今後も地域の皆さまに安心して医療を提供し続けるために欠かせないことだと考え、この方針を定めました。

カスタマーハラスメントにあたる行為の例

- ・ 大声での罵倒、暴言（お電話でのものを含みます）
- ・ 威圧的な言動（にらみつける、立ちはだかる等）
- ・ 身体的な暴力、暴力をほのめかす言動
- ・ 社会通念上、明らかに行き過ぎたご要求

上記のような行為が見られた場合、

当院では以下のように対応させていただくことがあります

- ・ 対応するスタッフを交代、または複数名で対応いたします
 - ・ やり取りの内容を記録させていただきます
 - ・ 診療の継続が困難と判断した場合は、診療をお断りすることがあります
 - ・ 内容によっては、警察や弁護士等、外部機関と連携して対応いたします
- 患者さま・ご家族の皆さまには、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

医療法人社団アスクラス家庭医療の会
あすくらすクリニック阪神西宮
院長 石田丈貴