SANTA CRUZ Medical Corporation

患者様・ご家族の皆様へ

カスタマーハラスメントに関する当院の方針

2026 年 10 月 1 日
医療法人社団サンタクルス
理事長　吉田　昌弘

当院では、患者様に安心して診療を受けていただける環境づくりに努めるとともに、職員が安心して働くことのできる環境の確保にも取り組んでおります。
患者様からのご意見・ご要望は真摯に受け止め、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。
一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為（カスタマーハラスメント）につきましては、職員の安全と尊厳を守るため、当院として毅然と対応いたします。

■ 以下のような行為はお控えください

- 大声での威圧、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 職員に対する脅迫、暴力、物を投げるなどの危険な行為
- 土下座や不当な謝罪の強要
- 合理的な説明を行っても、同じ要求や苦情を執拗に繰り返す行為
- 長時間にわたる拘束、居座り、電話等による執拗な要求
- 診療や業務の適正な遂行を妨げる行為
- その他、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為

■ 該当する行為があった場合の対応について

当院では、事実関係を確認したうえで、状況に応じて対応を中止し、責任者への引継ぎ、警察への通報、その他必要な措置を講じる場合がございます。
また、悪質な行為が認められた場合には、診療の継続や院内への立入りをお断りするなど、法令に基づき適切に対応いたします。
なお、症状や診療内容に関するご相談、正当なご意見・ご要望をお申し出いただくことを妨げるものではございません。
患者様と職員が互いに尊重し合い、安心して診療に臨める環境づくりに、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。