

患者様およびご家族へのお願い

より良い専門医療を提供させていただくため、患者様およびご家族のご協力を
よろしくお願いいたします。

- (1) 患者様ご自身が受けられる医療でございます。ご自身の症状や健康に関する正確な情報提供をお願いいたします。
- (2) 職員の説明をよくご理解いただき、診療内容にご同意をお願いいたします。ご不明点は職員にご質問くださいますようお願いいたします。
- (3) 他の患者様への適切な診療を妨げる行為、病院職員に対して高圧的な態度、暴言暴力、ハラスメント行為、または正当な理由のない過度な要求などの迷惑行為がないようお願いいたします。お守りいただけない場合、診療をお断りすることがございます。

■院内での録音・撮影禁止にご協力ください

院内での録音・撮影は、個人情報及び患者様や職員のプライバシー保護、また過度な緊張を強いられる等診療の妨げとなります。

そのため、当院では施設管理権に基づき、建物内及び敷地内での撮影・録音を禁止いたします。

なお、無断撮影・録音が発覚した場合はその内容を確認させていただくとともに、内容の削除を求めます。

診察時のご説明を記録されたい場合には、メモやカルテ開示をご利用ください。ご協力の程、よろしくお願いいたします。

■職員の個人情報保護にご理解、ご協力をお願いします

職員の氏名、勤務先（当院）等の個人情報を、SNS その他インターネット上に公開することはお控えください。

2026年3月
さっぽろ甲状腺診療所
院長 岩久建志

当院のカスタマーハラスメントに対する基本方針について

<基本方針を定める目的>

さっぽろ甲状腺診療所（以下「当院」）では、「甲状腺を病む方々のために」という理念のもとに、安心安全でより良い医療サービスの提供に取り組んでおります。そして、より良い医療サービスを実現するため、当院に対するご意見等は大切にしていきたいと考えております。

一方、これらの医療サービスを持続的に提供するためには、その医療を支える職員が、安心して業務に従事できる環境を整えることも重要と考えております。厚生労働省によるカスタマーハラスメント対策マニュアル等を参考に、当院ではカスタマーハラスメントの防止と適切な対応を目的とした基本方針を定め、職員のみならず、他の患者様・ご家族の人権を尊重し擁護するために、これらの迷惑行為等に毅然とした態度で対応していきます。

[厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」.pdf](#)

<カスタマーハラスメントへの対応>

院内において、次のような迷惑行為があった場合は、診療のお断りや院外退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼し、場合によっては弁護士へ相談のうえ、厳格に対処いたします。当院と患者様の間で診療の継続に不可欠な信頼関係が破綻していると当院が判断した場合は、新たな診療には応じられないこともあります。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、他の来院者や当院職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
2. 来院者および当院職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し、当院職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
4. 合理的理由がなく長時間（30分以上）の拘束により当院職員の業務を妨げること
5. 当院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言など
6. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること

7. 当院職員の指示に従わない行為（飲酒・喫煙等）
8. 当院側の了承を得ず、院内の撮影や録音をすること
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行うこと
11. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

<職員への周知、啓発>

当院では職員向けに以下を実施しております。

- カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- カスタマーハラスメント被害にあった職員のケア
- 適切に対応するために、必要に応じて外部専門家（弁護士等）との連携
予めご了承いただくとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

2026年7月1日 さっぽろ甲状腺診療所