

（埼玉県立小児医療センター） カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

当センターにおいては、患者さんや御家族等からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、医療の質の向上に努めております。患者さんや御家族等からいただく御意見や御要望は、医療の質の向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の患者さんや御家族等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、職員の人格と尊厳を傷付け、勤務環境を悪化させるだけでなく、他の患者さんの医療環境にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当センターにおいては、カスタマー・ハラスメントを「患者・家族等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の勤務環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマー・ハラスメントに該当する言動】

- ・ 正当な理由のない過度な要求、不当な言いがかり
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動、執拗な言動若しくは拘束的な言動(不退去・居座り・監禁等)
- ・ SNS などを利用した、病院若しくは職員に対する誹謗中傷や同意を得ない個人情報の公開
- ・ 職員又は他の患者等のプライバシーを侵害し、若しくは業務に支障を及ぼす撮影、録音又は録画

※例示であり、これらに限られるものではありません。

患者さんや御家族等からの行為をカスタマー・ハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行います。

場合によっては、警察への通報や診療のお断りをさせていただきます。

さらに、カスタマー・ハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマー・ハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマー・ハラスメントの防止に取り組みます。

当センターは、患者さんや御家族等からの御意見や御要望を尊重し、安全で質の高い医療の提供に努めるとともに、患者さんや御家族等と職員が相互に尊重し合える医療環境の維持に努めます。

埼玉県立小児医療センター