

カスタマーハラスメント防止における当院の取り組み

当院は、地域医療および二次救急医療を担う病院として、患者・ご家族・利用者に対し安全で質の高い医療を提供するとともに、当院で働くすべての職員、および当院の医療提供を支える取引事業者の安全と尊厳を守る義務を負っています。

当院は、職場の安全と良好な医療環境を維持するため、いかなるハラスメント行為(カスタマーハラスメントおよび取引事業者間ハラスメント)も容認しません。ハラスメント行為に対しては、組織として法的措置を含めた毅然とした対応を行い、職員および関係者の安心・安全の確保を徹底します。

組織的対応の徹底

個人に任せず組織全体
で対応

医療機能の正常な

維持

不当妨害の防止

職員の安全確保と

ケア

不当要求への

不妥协

公正な事業者関係

の維持

相互尊重と対等な環境

対象となるハラスメント行為の定義

①患者・家族・来院者から



- 暴力・威嚇: 殴打、物を投げつける、怒号、器物破損
- 言動・侮辱: 人格否定、「バカ」「クビにする」等の言動
- 不当拘束: 30分～1時間以上の居座り、執拗な電話
- 不当要求: 医療費不払い、不相当な金銭補償・処方の要求
- プライバシー侵害: 院内無断撮影、録音、SNS掲載
- セクハラ: 不必要な身体接触、卑わい発言、盗撮
- 感染対策拒否: 正当な理由のないマスク拒否等

【疾患・障害への配慮と例外】

認知症、せん妄、精神疾患等に起因する場合は、主治医等と連携し医療・介護の視点で適切に対応します。
ただし、職員の安全確保を優先し、緊急時は警察通報等の措置を行います。

②取引事業者との間での行為



- (1) 当院職員から事業者へ(優越的地位の乱用防止)
 - ・契約範囲を超える無理な作業、スケジュールの強要
 - ・事業者担当者への暴言、威圧的態度、個人差別
 - ・正当な理由のない納品拒否や不当な値下げ要求
- (2) 事業者から当院職員へ
 - ・強引な売り込み、時間外の不要不急な面談要求
 - ・職員に対する威圧的・不適な態様での交渉

求職者・実習生等に対するハラスメント防止における当院の取り組み

当院では、採用選考や実習に参加される皆さまの人権と尊厳を尊重し、安心・安全な環境づくりを徹底しています。セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントを含む、あらゆるハラスメント行為を一切許容いたしません。

1. 当院が定めている選考・実習のルール

皆さまが不安なく選考や実習に専念できるよう、職員に対して以下の厳格な行動規範を義務付けています。

① 実施場所・連絡方法の徹底

- 個別の飲食店や車内での面談は一律禁止
面接、面談は、原則として院内の会議室または指定のオンラインツールでのみ実施します。
- 私的な連絡(LINE・個人 SNS 等)の禁止
連絡は必ず病院の公式書面・電話・メールで行います。職員個人の連絡先でのやり取りは厳禁としています。

② 面談体制・質問内容の制限

- 複数名での対応(密室化の防止)
- 面接・面談は原則 2 名以上の体制で行います。
- 業務・志望動機に限定した質問
質問内容は「業務遂行能力」「適性」「志望動機」に限り、不必要なプライベートな話題には触れません。

2. 万が一、不安や気になることがあったら

選考や実習の際、不快な言動や不安に感じる事があれば、無理をせずすぐにご相談ください。秘密は厳守され、相談したことによって選考や評価で不利になることは一切ありません。

<院内相談窓口> 職員サポート室 中山 (内線:7044、メール:nakayama@izumino.or.jp)
現場責任者 各部署の主任、課長、師長、部長

※相談をいただいた場合、速やかに事実関係の調査を行い、必要な措置及び再発防止策を組織として講じます