2026年10月1日

地方独立行政法人西都児湯医療センター
カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

当センターは、地域住民に救急医療及び高度医療をはじめとした医療を提供するとともに、地域の医療機関及び西都市と連携して、住民の健康の維持及び増進に寄与することを目的として運営しており、安全で良質な医療の提供に努めています。また、当センターで診療をお受けになられる皆さまからのご意見、ご指摘には、真摯に受け止め療養環境の改善に活かしております。

一方で、社会通念上、常識を超えた自己中心的で理不尽な要求や職員の人格を否定する暴言、暴力的な行為や悪質なクレーム等の迷惑行為に対しては、職員の人権及び就業環境、並びに他の患者さんの療養環境を著しく害するものと判断し、毅然とした対応をさせていただきます。

当センターでは、職員が迷惑行為を受けた場合、すみやかに所属長へ報告する体制を整えており、組織として迅速に対応します。また、必要に応じて警察等の公的機関、顧問弁護士と連携し、厳格に対処いたします。

【当センターにおけるカスタマー・ハラスメントの定義】

患者さん、ご家族、その関係者、当院を利用される方からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動により、職員の就業環境あるいは他の患者さんの療養環境が害される行為をカスタマー・ハラスメントと定義します。

【対象となる行為例】

当センターでは、以下のような行為をカスタマー・ハラスメントとみなし、断固として容認しません。これらの行為は、職員の人権や安全、また他の患者さんの療養環境を著しく侵害するものです。

【不当な要求・業務妨害】

①解決困難な要求や執拗な苦情の繰り返し
②長時間または複数回にわたる説明の強要
③対面・電話での長時間拘束
④謝罪や謝罪文の執拗な要求
⑤常識の範疇を超えるサービスの強要や業務に支障を来す行為

【暴言・暴力・威圧的行為】

①大声、罵声、暴言など秩序を乱す行為
②脅迫的な言動、威圧的な態度
③身体的攻撃、器物破損、またはそれを示唆する言動

【ルール違反・迷惑行為】

①飲酒・喫煙、無断撮影・録音など、当院の指示やルールに従わない行為
②当院備品の無断使用・持ち出し・破損
③正当な理由のない院内への侵入・居座り
④危険物の持ち込み

【ハラスメント・差別行為】

①侮辱的・差別的な発言（人格否定、名誉を傷つける言動）
②社会的地位や立場を利用した特別対応の強要
③不適切な身体接触、卑猥な言動、つきまといなどのセクシャルハラスメント
④ストーカー行為

【名誉毀損・プライバシー侵害】

①SNS やインターネットでの誹謗中傷
②個人情報の不当な要求
③虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫

【その他　診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般】

≪カスタマー・ハラスメントの対応措置≫

①対応中断
②院外退去、強制退院
③診療のお断り
④警察への通報、顧問弁護士との連携による法的措置

2026 年 10 月 1 日

求職活動等を行う皆さまへ

当センターでは、採用活動の過程において生じ得る、求職者等(※1)に対するセクシュアルハラスメント等(※2)の防止に取り組み、以下のとおりルールを定めています。

(※1)病院への実習者を含む。

(※2)パワーハラスメントに類する行為、カスタマーハラスメントに類する行為、妊娠・出産等に関するハラスメントに類する行為及び育児休業等に関するハラスメントに類する行為を含む

【求職活動等における当センターのルール】

1 当センターは、ハラスメント行為の防止について、職員に対する周知・啓発を継続的に行っています。

2 面談・面接に関するルール

(1) 場所　　:当センター施設内　(センター施設外では原則行わない)

(2)実施体制　:複数人で実施する

(3)連絡手段　:病院の固定電話、e-mail(病院のアドレスを使用)、郵送のみを使用

【相談窓口について】

当センターの採用活動において、万が一、従業員から性的な言動等を受けた場合には、以下の相談窓口までご連絡ください。

ハラスメントに該当するか判断が難しい場合も含め、幅広くご相談を受け付け、適切に対応します。ご相談にあたっては、相談者のみならず、関係者のプライバシーにも十分配慮し、公平に対応します。

また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことなどが、採用選考の判断等に影響を与えることはありませんので、安心してご相談ください。

相談窓口

事務局長　　程内　(TEL:0983-32-5500 メール:hodouchi@skmc.jp)(男性)

財務・人事課長　木村　(TEL:0983-32-5500　メール:kimurah@skmc.jp)(女性)