

患者様およびご家族の皆様へのお願い

～ 安心・安全な医療環境を維持するために ～

当院では、すべての患者様に最善の医療を提供し、安心して受診していただける環境づくりに努めております。そのためには、医療従事者が安全に業務に専念できる環境と、患者様・医療従事者との間に相互の信頼関係が不可欠です。

万が一、患者様やご家族、関係者の方から、以下のような医療の提供を妨げる行為や、職員に対するハラスメント行為があったと当院が判断した場合、直ちに診療を中止、または退院・院外への退去を求めることがございます。

また、悪質な行為に対しては、医療機関として職員を守るため、躊躇なく警察通報や法的措置を含めた厳正な対応を行います。

院内でお断りする主な行為

- 暴力・暴言

職員に対する殴る・蹴るなどの暴行、大声での威嚇、暴言、侮辱的な発言 等

- 業務の妨害

診察室や受付への長時間の居座り、合理的な理由のない執拗な苦情の繰り返し、
度重なる長時間の電話 等

- 不当な要求

医療費の不当な減額要求、ガイドラインや医師の判断に反する処方・検査の要求 等

- プライバシーの侵害

院内での職員や他の患者様の無断撮影・録音、SNS やネット上への投稿・誹謗中傷 等

- セクシュアルハラスメント

職員に対する不必要な身体への接触、性的な言動や嫌がらせ 等

すべての患者様に安全で質の高い医療を提供するため、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

医療法人滴水会 吉野病院
病院長 仁志川 高雄

こんな行為 カスハラかもしれません



医療はお互いの信頼で成り立っています。
お互いに尊重し合い、カスタマー・ハラスメントをなくしましょう。

※カスハラとは、カスタマー・ハラスメントの略。例えば医療機関では患者または家族からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（威圧・暴言・暴行・脅迫等）などによって、医療従事者の就業環境が害されることを指します。行為によっては傷害罪、強要罪、名誉棄損罪などの犯罪に該当する場合があります。

暴言 暴力



患者・患者の家族が医師に
大声で怒鳴りつけるなど

不当な 要求



医学的根拠無しに
薬の変更を強要するなど

差別的 発言



医療スタッフに対して
「感染症がうつるから近づくな」と発言する

執拗な クレーム



長時間の待ち時間に対し
受付スタッフに威圧的態度を取るなど



日本医師会
Japan Medical Association

医療法人 滴水会 吉野病院 院長