

文書番号	<u>KQ手 8.7-005</u>
制 定 日	<u>2026. 6. 22</u>
改 訂 日	
版数	<u>0</u>

ペイシエントハラスメント 対策手順

医療法人 康成会

管理上 の注意	品質管理責任者の事前の許可なくして、複製、一部複写、クリニック外への持ち出し、及び配付を行ってはならない。
------------	---

目次		
第1 基礎編		
1.	ペイシエントハラスメント対策の目的	2
2.	ペイシエントハラスメントの定義	2
3.	ペイシエントハラスメントの分類	2
4.	ペイシエントハラスメントの判断基準	3
5.	ペイシエントハラスメント禁止事項	3
6.	ペイシエントハラスメントによる職員・医療機関・他の患者への被害	4
7.	ペイシエントハラスメント対策を講じることによるプラスの影響	4
8.	ペイシエントハラスメント対策の3本柱	5
9.	ペイシエントハラスメント職員（当事者）の基本姿勢（心構え）	6
10.	ペイシエントハラスメント対応責任者	6
11.	ペイシエントハラスメントが抵触する法律	7
第2 実践編		
12.	ペイシエントハラスメントの類型と対応例	8
	（1）ペイシエントハラスメントの類型	8
	（2）類型ごとの基本的対応例	9
	ア．暴言型への対応例	9
	イ．暴力型への対応例	9
	ウ．セクハラ型への対応例	9
	エ．時間拘束型への対応例	9
	オ．リピート型への対応例	9
	カ．威嚇・脅迫型への対応例	10
	キ．権威型への対応例	10
	ク．院外拘束型への対応例	10
	ケ．SNS/インターネット上での誹謗中傷型への対応例	10
	（別添）ペイシエントハラスメントに対する基本方針	12
	（別添）ペイシエントハラスメント院内掲示ポスター	13
	（別添）ペイシエントハラスメント禁止事項	14
	（別添）ペイシエントハラスメントへの警告	15
	（別添）迷惑行為の内容	16
	（別添）誓約書	17

第1 基礎編

1. ペイシエントハラスメント対策の目的

医療法人康成会は、職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して働ける職場環境の実現を図るためペイシエントハラスメント対策手順を制定する。

2. ペイシエントハラスメントの定義

患者・家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の職場環境が害されるものをいう。

＊「正当なクレーム」と「不当なペイハラ行為」の境界が極めて曖昧であり、現場で判断に迷う場面が多いことから、適切に初動対応できるよう「苦情処理対応手順 KQ 手 8.7-003」についても併せて理解をしておく必要がある。

3. ペイシエントハラスメントの分類

（１）患者・家族等からの要求内容に妥当性がないもの

- 病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）や過失が認められないもの
- 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がないもの

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
ア．要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高い言動

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返される）、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 器物の破壊

イ．要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合がある言動

- 交通費の請求や診療費の不払い要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

4. ペイシエントハラスメントの判断基準

(1) 患者・家族等の要求内容に妥当性はあるか。

- 患者・家族等の主張に関して当法人が行った医療行為に過誤（ミス）や過失などがあれば、患者・家族等の要求は正当な理由があると判断する。
＊反対に医療行為に過誤（ミス）や過失などがなければ、患者・家族等の要求には正当な理由がないと判断する。

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当かどうか。

- 患者・家族等の要求内容の妥当性と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認する。
- 長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという点から社会通念上、相当性を欠く場合が多いと考えられる。
- 患者・家族等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上、不相当と考えられる。
- 殴る・蹴る等の暴力行為は、直ちにペイハラに該当する上、犯罪に該当する。

5. ペイシエントハラスメント禁止事項

- 提供する医療サービスの内容とは関係がないことへの要求
- 身体的な攻撃（暴行・傷害・物を投げつける・わざとぶつかってくる）
- 精神的な攻撃（大声をあげる・暴言・脅迫・中傷・人格否定の発言・名誉棄損・威圧的な言動・反社会的勢力との繋がりをはのめかす発言・異常に接近する・土下座の要求）
- 建物・設備・機器・備品など医療機関（法人）の所有物の汚損、毀損、窃盗
- 危険物の持ち込み
- 職員を長時間拘束する行動（不撤去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
- 差別的な言動
- わいせつ行為、セクシャルハラスメント、ストーカー行為、プライバシーを侵害する行為
- 許可なく動画撮影・録音し、データをインターネットやSNSに公開する行為
- インターネットやSNSでの医療機関（法人）や医療従事者（職員）に対する誹謗中傷
- 迷惑行為、業務妨害
- 継続的な（繰り返される）、執拗な言動（繰り返しの電話、繰り返しの面会・謝罪の要求）
- 不当な診療費の不払い
- 過剰な診療の要求
- 過剰な謝罪の要求（文書等での謝罪の要求）
- 過剰なサービスの要求（時間外の説明の要求、診療費計算や文書作成の順番を早めるべき等の特別扱いの要求・文書での電話対応記録等の要求）
- クレーム等の詳細が分からない状態で、職場外（患者・家族の自宅等）や特定の場所に呼びつける。
- 当法人の規則や指示に従わない言動

6. ペイシェントハラスメントによる職員・医療機関・他の患者への被害

ペイシェントハラスメントは、それを受けた職員（当事者）の精神的な負担が大きく、業務のパフォーマンスの低下、深刻な場合には健康不良（精神疾患含む）を招き、休職や退職につながるケースも考えられる。

また、組織内で対応策の検討（弁護士や警察等との相談等）に相当な時間・コストを強いられることや、業務遅滞により他の患者・家族が医療サービスを受けられないなど以下の影響が及ぶことが考えられる。

（1）職員（当事者）への影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、耳鳴り、精神疾患等）
- 現場への恐怖、苦痛による配置転換、休職、退職

（2）医療機関への影響

- 時間の浪費（現場でのクレーム対応、法人内部で対応方法の検討、弁護士への相談等）
- 業務への支障（患者・家族等への対応によって他業務が行えない等）
- 人員確保（職員）の離職に伴う新規採用等）
- 金銭的損失（慰謝料要求への対応等）
- 当法人に対する他の患者等のブランドイメージの低下

（3）他の患者への影響

- 来院する他の患者の利用環境、雰囲気の悪化
- 業務遅滞により適切な医療サービスが享受できなくなる等

7. ペイシェントハラスメント対策を講じることによるプラスの影響

（1）職員への影響

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為に迅速に対応できるようになる。
- 対応方法を明示することで職員が働きやすくなる。

（2）職場環境への影響

- 法人にとって好ましくない患者・家族等の来院自粛に繋がる。
- 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境が安定する。

（3）その他

- 職員を守る姿勢を示すことで職員からの信頼度が高まる。
- 人材確保が難しい中、離職者を減らすことに繋がる。

8. ペイシエントハラスメント対策の3本柱

(1) 組織的に対応する

<主な内容>

- 院内方針の明確化
- 複数名での対応
- 担当者をバックアップする体制の構築
- 院内での情報共有

(2) 毅然と対応する

<主な内容>

- 応召義務及び患者・家族等へ課せられた義務の理解と患者・家族等への周知
*応召義務を盾に「医師は何があっても診療を拒否できず、どのような患者、状況でも診療する義務がある」として、患者が医療機関に無理難題を押し付けることが考えられるが、応召義務は、医師が国に対して負う公法上の義務であって、患者に対して負う私法上の義務ではない。
- 事実経過の正確かつ丁寧な記録
*ペイシエントハラスメントを契機として医療紛争へ発展する可能性もあることから、診療記録等（カルテ・看護記録・トラブル対応の経過資料等）は正確で丁寧な記載を行う。
- 禁止事項の掲示等による予防措置
*あらかじめ、ペイシエントハラスメント禁止事項および違反行為があった場合には警察へ通報する場合がある等の啓発ポスターを院内及びホームページに掲載することはペイシエントハラスメント対策として有効である。
万が一、ペイシエントハラスメントが発生した場合には、これらの掲示・掲載内容に基づいた注意が可能となる。

(3) 警察への相談・通報をためらわない

<主な内容>

- 警察への連絡体制の構築
- 警察への通報

<警察へ直ちに通報する主な事例>

- (ア) 暴力行為（胸ぐらをつかむ、殴る、物を投げる 等）
- (イ) 脅迫（「殺すぞ」「ネットにばらまく」 等）
- (ウ) 器物損壊（院内の設備や備品を破壊 等）
- (エ) 凶器所持（刃物や銃など、人に危害を加える器具の所持 等）

9. ペイシエントハラスメント職員（当事者）の基本姿勢（心構え）

患者・家族等が感情的な場合でも、職員（当事者）は当該患者・家族等に直接話し合い、協議しなくてはならないが、その場合にも必ず複数名で対応することとしたうえで、以下の点に注意する。

- (1) 患者・家族等と話し合いをする（事情を聴いて協議をする等）際には、冷静沈着かつ毅然とした態度で臨み、挑発には乗らない。
- (2) 一般的に、人は椅子に座ると興奮がおさまる傾向があることから、患者・家族等を別室に誘導し、椅子等に座らせて落ち着かせた上で話をする。
- (3) 職員（当事者）は傾聴を基本とし（ただし、患者・家族等からの質問には必要最小限度で答える）、患者・家族等の話や希望を十分に聴きながら、主張や要求を正確に把握する。
- (4) 常識を逸脱した患者・家族等の言動に対して、職員（当事者）は、その言動が法律上「違法」であり、患者・家族等であっても許されないことに気付いてもらえるよう対応する。
- (5) 患者・家族等に誤解や過大な期待を抱かせるような発言は慎む。
- (6) 「不快な思いをさせ申し訳ない。」等、責任の問題に関係のない謝罪（限定的な謝罪）とは別に、個人の判断で、「医療機関が責任を認めた」と勘違いされるような謝罪をしない。
- (7) 患者・家族等が自らの主張に固執し、担当者がどれだけ説明しても医療機関側の考え方を理解しない場合には、そのまま「放置」（何らの対応もしない）という対応でもやむを得ない。何らの対応もしないことの理由（従前の回答等の繰り返しになってしまうこと）については、患者・家族等から求められた場合に、その旨の説明を繰り返し行う。

10. ペイシエントハラスメント対応責任者

- (1) ペイシエントハラスメント対応責任者は、現場の責任者とする。
- (2) ペイシエントハラスメント対応責任者は、当事者から報告があった場合、直ちに患者・家族等への対応を行う。
- (3) ペイシエントハラスメント対応責任者が解決できないと判断した場合、院長へ報告し、院長と協議・対策の上、患者・家族等への対応を行う。
- (4) 院長あるいは、ペイシエントハラスメント対応責任者が法人の支援が必要と判断した場合、連帯して本部事務局へ報告を行い、組織全体の問題として協議・対策の上、患者・家族等への対応を行う。

1 1. ペイシエントハラスメントが抵触する法律

罪状	法令	内容	罰則
傷害罪	刑法 204 条	人の体を傷つける	15 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金
暴行罪	刑法 208 条	暴行を加えたものが人を傷害するに至ら なかった場合	2 年以下の懲役または 30 万円以下の罰金又は 拘留若しくは科料
脅迫罪	刑法 222 条	生命、身体、自由、名誉または財産に対し 害を加える旨を告知して人を脅迫した	2 年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金
恐喝罪	刑法 249 条 第 1 条	人を恐喝して財産を交付させた	10 年以下の懲役
恐喝未遂罪	刑法 250 条	恐喝罪の未遂	10 年以下の懲役
強要罪	刑法 223 条	生命、身体、自由、名誉または財産に対し 害を加える者を告知して脅迫し、又は 暴行を用いて、人に義務のない事を行わ せ、又は権利の行使を妨害	3 年以下の懲役
名誉毀損罪	刑法 230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損し た（事実の有無に限らない）	3 年以下の懲役若しく は禁固又は 50 万円以下 の罰金
侮辱罪	刑法 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱 した	拘留または科料
信用毀損罪お よび偽計業務 妨害	刑法 233 条	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、 人の信用を毀損し、又はその業務を妨害 した	3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金
威力業務妨害	刑法 234 条	威力を用いて人の業務を妨害	3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金
不退去罪	刑法 130 条	正当な理由がないのに、人の居住若しく は邸宅、建造物、艦船に侵入し、又は 要請を受けたにもかかわらずこれらの 場所から退去しない	3 万円以下の懲役または 10 万円以下の罰金
器物損壊罪	刑法 261 条	他人のものを損壊し、又は傷害した	3 万円以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金

※その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされて
おり、ペイシエントハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性がある。

第2 実践編

12. ペイシェントハラスメントの類型と対応例

(1) ペイシェントハラスメントの類型

類型		行為例
ア	暴言型	■ 大きな怒鳴り声をあげる。 ■ 「馬鹿」といった侮辱的な発言、人格否定や名誉を毀損する発言をする。
イ	暴力型	■ 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、物を壊す、わざとぶつかってくる。
ウ	セクハラ型	■ ボディタッチ 移乗とといった身体介護の際に過剰に密着する。挨拶やコミュニケーションの一環で体に触れる。手を握って離さない。性器や裸への過剰なケアを要求する。 ■ 性的な言動 「スタイルがいい」「胸が大きい」といった発言。性的関係を迫る、性生活を尋ねる、卑猥な言動を見せる。「恋人はいるの?」「こどもはいないの?」「いつまで独身なの?」という質問。「異性の看護師に対応してほしい」といった発言。 ■ ストーカー行為に繋がる言動 「LINE や電話番号を教えて」など個人情報を知る。頻回に診察を受けにきたり、面会に訪ねてきたり、待合室で待ち受ける。医療機関の外で待ち、職員の後をつけたり、話しかけたりしてくる。
エ	時間拘束型	■ 長時間にわたり患者・家族等が職員を拘束する。 ■ 居座りをする。 ■ 長時間電話を続ける。
オ	リピート型	■ 医療機関からの説明後、電話や面会で理不尽な要望をくり返し求めてくる。 ■ 郵送やFAXで同じ質問をくり返し送りつける。
カ	威嚇・脅迫型	■ 「殺されたいのか」「仕事が出来ないようにしてやる」といった脅迫的発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった医療機関の職員を怖がらせる行為。 ■ 「対応しなければ厚生労働省に言う、SNS にあげる、週刊誌に言う、口コミで悪く評価する」等、ブランドイメージを下げるような脅しをかける。
キ	権威型	■ 正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする。断っても執拗に特別扱いを要求する。謝罪文の提出や土下座を要求する。 〈例〉 ・「俺は沢山治療費を支払っているのだから手厚いサービスしろ」等特別扱いを要求。

		・「俺は昔から県議会議員の〇〇の知り合いだ。彼らに言って問題にするぞ」等、上位職等の威を借りて自らの要求を実現しようとする。 ・「お前じゃ話にならん。上司を呼べ」等、上司との面会を要求する。 ・医療機関側の対応に不備があったため謝罪したものの、執拗に書面による謝罪文の提出を要求する。
ク	院外拘束型	■ クレームの詳細がわからない状態で、患者・家族等の自宅や特定の喫茶店等呼びつける。
ケ	SNS/インターネット上での誹謗中傷型	■ 職員への批判を目的として職員を動画撮影したり、インターネット上に職員の名誉を毀損したりする、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。 〈例〉 ・職員の名前をスマホで撮影し、それを SNS などに投稿する。 ・職員を挑発する言動の上、動画を撮影し、それを動画サイトに投稿する。

（２）類型ごとの基本的対応例

ア．暴言型への対応例

複数名での説得と 110 番、警告書等の交付、診療の拒絶、退去告知書又は立入禁止告知書等の交付等、毅然とした対応をとる。

イ．暴力型への対応例

行為者から危害を加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を最優先し、迷わず 110 番すること。その他、暴言型への対応例に準じる。

ウ．セクハラ型への対応例

録音・録画による証拠を残し、職員及び患者・家族等に事実確認を行い、加害者には警告を行うこと。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、医療機関への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士や警察に相談する。

エ．時間拘束型への対応例

患者・家族等の要望に応じられない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。説明を尽くしても引き下がらない場合は、通常業務に支障をきたすことから、対応を打ち切ること。状況に応じて弁護士や警察に相談する。

オ．リピート型への対応例

医療機関側の対応は変わらないことを説明し、「時間拘束型」同様、引き下がらない場合は、対応を打ち切る。状況に応じて弁護士や警察に相談する。
窓口を一本化し、今後同様の問い合わせをやめるように伝えて毅然と対応する。

<対応例>

「何度も申し上げているとおり、その件については既にご説明しました。これ以上同様の内容を繰り返すのであれば対応を打ち切らせていただきます。」。

それでも繰り返し連絡が来る場合は、連絡先を所得した上で、「これまでご説明したとおりです。」と伝え、対応を打ち切る。状況に応じて弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

カ．威嚇・脅迫型への対応例

暴言型と同様、対応内容を記録し（録音を躊躇しない）、毅然とした態度が重要である。

<対応例>

恐怖を感じる言動をされた場合、「怖くて話ができない」旨を伝える（「そのように威圧的では、お話ができません。」、「どういう意味でしょうか。怖いです。」）。

それでも継続するようであれば、恐怖を理由に対応を打ち切る。後で事実確認ができるよう発言を録音しておく。

「厚生労働省やマスコミに通報するぞ。」、「インターネットに書き込むぞ。」等、ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合も毅然と対応すること

（例：「そちらでお決めください。」、「あれこれ言える立場ではございません。」）。

状況に応じて弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

キ．権威型への対応例

不用意な発言はせず、要求には応じない（特別扱いしない）。

ク．院外拘束型への対応例

単独での対応は行わず、上司等に対応方針を相談する。

ケ．SNS/インターネット上での誹謗中傷型への対応例

患者・家族等の撮影・録音行為（以下、「撮影行為等」）を強制的に止めさせることは困難であるため、「撮影行為等に対する説諭・警告」や「毅然とした対応」を基本とする。

<対応例>

・周囲に他の患者・家族等がいる場合

→「他の患者さんのプライバシーが侵害される可能性があります。」

・「撮影動画や録音データをインターネットにさらす」等の発言を行う場合

→「録音データ等を許可なく公開することで、個人情報公開されるなど、第三者の権利・利益が侵害されるおそれがあります。」

・職員に近接して撮影する場合

→「職務妨害になる可能性があります。」

附 則

この手順書は、令和8年6月22日から施行する。

ペイシェントハラスメントに対する基本方針

当院は、患者さんやご家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

一方で、患者さんやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるもの、他の善良な患者さんに対して影響を及ぼすものもあり、これらの行為は、職場環境及び診療環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員と他の善良な患者さんの人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、患者さんやご家族等に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。万が一、患者さんやご家族等からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

医療法人康成会 理事長

ご来院の皆様へ

迷惑行為により

診療をお断りすることがあります

当院では、次のような迷惑行為があった場合には診療をお断りする場合があります。

患者様の安全を守り、診療を円滑に行うとともに最善の医療を提供するためにも、何卒ご理解のほどお願い申し上げます。

1. 他の患者様や職員に対してハラスメントや暴力行為があった場合、もしくはそのおそれが強い場合
2. 大声、暴言または脅迫的な言動により、他の患者様に迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げた場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し行い、院内業務を妨げた場合
4. 建物設備等を故意に破損した場合
5. 受診に必要でない危険な物品を院内に持ち込んだ場合

医療法人康成会 理事長

— ペイシエントハラスメント禁止事項 —

当院には、多くの患者さんが入通院されており、療養環境を整えるべく、以下の迷惑行為を禁止しております。悪質と判断された場合には警察に通報をすることや診療をお断りする場合があります。何卒、ご理解くださるようお願いいたします。

医療法人康成会 理事長

1. 職員や他の患者への強要・脅迫行為
2. 職員や他の患者へのわいせつ行為、セクシャルハラスメント
3. 暴力・暴言・大声、その他の威嚇行為
4. 建物・設備・機器などを汚損する行為
5. 危険物を持ち込む行為
6. 許可なく撮影・録音等をする行為（携帯電話・スマートフォンなど）
7. 許可なく撮影動画や録音データをインターネットに公開する行為
8. 敷地内における飲酒・喫煙行為
9. 許可なく長時間滞在する行為
10. イヤホン等無しに音楽を流すなどの騒音を発生させる行為
11. 過剰な香水などの匂いによる周囲が心身の不調を招きかねない行為
12. 職員への業務と無関係な声掛け行為

患者 _____ 様

医療法人康成会 理事長

ペイシエントハラスメントに対する警告

当院では、良質な医療環境を整えるべく、以下のとおり「禁止事項」を定めております。別紙記載の貴殿の行為は、当院が定める禁止事項『(下記の数字を記入)』に抵触するものです。

貴殿に対して、口頭にて迷惑行為の是正を求めましたが、改善が見られないため書面にて警告いたします。本警告に従わず更に同様の迷惑行為が繰り返された場合には、診療の基礎となる信頼関係が喪失しているものとして、診療をお断りいたします。

著しい場合は当院への出入りの禁止、警察への通報なども検討せざるを得ません。

このような対応をすることは当院としても本意ではございませんので、他の患者さんと同様に当院のルールに従っていただきますよう重ねてお願いいたします。ご了解をいただける場合には、当院所定の誓約書をご提出ください。

－ 禁止事項 －

- ☐ 1. 職員や他の患者への強要・脅迫行為
 - ☐ 2. 職員や他の患者へのわいせつ行為、セクシャルハラスメント
 - ☐ 3. 暴力・暴言・大声、その他の威嚇行為
 - ☐ 4. 建物・設備・機器などを汚損する行為
 - ☐ 5. 危険物を持ち込む行為
 - ☐ 6. 許可なく撮影・録音等をする行為(携帯電話・スマートフォンなど)
 - ☐ 7. 許可なく撮影動画や録音データをインターネットに公開する行為
 - ☐ 8. 敷地内における飲酒・喫煙行為
 - ☐ 9. 許可なく長時間滞在する行為
 - ☐ 10. イヤホン等無しに音楽を流すなどの騒音を発生させる行為
 - ☐ 11. 過剰な香水などの匂いによる周囲が心身の不調を招きかねない行為
 - ☐ 12. 職員への業務と無関係な声掛け行為
- <該当するものにレ点を付してください。>

以 上

(別 紙)

ペイシェントハラスメントに該当する迷惑行為の内容

<日時> 令和 年 月 日 時 分 ～ 時 分

<場所>

<迷惑行為の被害者>

<具体的態様>

(どのような行為を行ったのかをできる限り詳細に記載してください。)

ペイシエントハラスメントに対する誓約書

医療法人康成会 理事長 殿

私は、貴院が定める下記禁止事項(レ点)に抵触する行為をいたしました。

－禁止事項－

- ☐ 1. 職員や他の患者への強要・脅迫行為
 - ☐ 2. 職員や他の患者へのわいせつ行為、セクシャルハラスメント
 - ☐ 3. 暴力・暴言・大声、その他の威嚇行為
 - ☐ 4. 建物・設備・機器などを汚損する行為
 - ☐ 5. 危険物を持ち込む行為
 - ☐ 6. 許可なく撮影・録音等をする行為(携帯電話・スマートフォンなど)
 - ☐ 7. 許可なく撮影動画や録音データをインターネットに公開する行為
 - ☐ 8. 敷地内における飲酒・喫煙行為
 - ☐ 9. 許可なく長時間滞在する行為
 - ☐ 10. イヤホン等無しに音楽を流すなどの騒音を発生させる行為
 - ☐ 11. 過剰な香水などの匂いによる周囲が心身の不調を招きかねない行為
 - ☐ 12. 職員への業務と無関係な声掛け行為
- <該当するものにレ点を付してください。>

貴院の職員並びに他の患者さんには多大なご迷惑をお掛けしました。深く反省し、二度とこのような行為を行わないことを誓います。万が一、同様の行為を繰り返した場合には、診療に応じていただけないことがあることなども理解しました。

以上の誓約に反した場合、貴院が強制退院や貴院への出入り禁止、警察への通報等の措置を行ったとしても、一切異議申し立てしません。今回に限り寛大なご対応をお願い申し上げます。

令和 年 月 日

(住所)

(氏名) <自署>