

迷惑行為（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。

しかし、一部の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や、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、他の患者さんに対して悪影響を及ぼすものもあります。これらの行為は、職場環境と診療環境の悪化を招く、由々しき問題です。

わたしたちは、職員と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。

当院ではこれらの迷惑行為を「ペイシェント・ハラスメント」として禁止するとともに、発覚した場合は、院内で情報共有を図り、組織として毅然とした態度で対応します。場合によっては、警察への通報や診療のお断り（診療中止・強制退院・病院への立ち入り禁止を含む）いたします。また、診療内容そのものとは関係のないクレーム等を繰り返す行為により、診療を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当院が判断した場合には、新たな診療には応じられません。

全ての患者さんが快適な療養生活を送るため、また、病院の医療提供体制を守るために、ご理解とご協力いただきますようお願いいたします。

2026 年 9 月 1 日

社会医療法人さくら会 さくら会病院
病 院 長

禁 止 事 項

- 1, 他の病院利用者や職員に対する暴力行為（殴る・蹴る等）、もしくはその恐れがある行為
- 2, 他の病院利用者や職員に対して恐怖感や迷惑を与える言動（大声・暴言・物をたたく・投げる等）
- 3, 他の病院利用者や職員の尊厳や人格を傷つけるような言動（暴言・誹謗・中傷・威嚇等）
- 4, 解決しがたい要求や過度な要望・要求を繰り返し行い、病院業務を妨げた場合（必要限度を超えて面会や電話を強要する・職員を不当に長時間拘束する等）
- 5, SNSなどを利用した、病院も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
- 6, 職員に対する性的な言動やストーカー行為（職員にみだりに触る・卑猥な発言など）
- 7, 職員の指示に従わない行為や病院のルールを守らない行為（飲酒・喫煙・騒音・無断離院・危険物の持ち込み等）
- 8, 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまった場合
- 9, 病院建物・設備を故意に破損したり、院内の機器類を無断使用・持ち出した場合
- 10, 病院側の上承を得ず写真撮影・動画撮影や録音をした場合（※1）
- 11, 上記のほか、他の病院利用者や職員への迷惑行為、又は、医療に支障をきたす迷惑行為、その他違法・不当な行為

（※1）ご自身、又は、ご家族が病状や治療について十分な理解を得る目的で説明時に録音等を希望される場合には、書面（録音・撮影申請書）での事前申請が必要となりますので職員にお申し出ください。但し、ご相談いただいた場合でも許可できない場合がありますので、ご理解をいただきたくお願い申し上げます。