

患者さん・ご家族の皆さまへ

カスタマーハラスメント防止へのご理解とご協力をお願い

飯沼病院では、患者さん・ご家族の皆さまからのご意見やご要望を大切に受け止め、安心・安全な医療の提供に努めています。

しかしながら、職員に対する以下のような行為は、診療環境を損ない、他の患者さんへの影響や職員の安全を脅かす可能性があります。

【ご遠慮いただきたい行為】

- ・大声での威圧、暴言、脅迫的な言動
- ・職員への暴力、物を投げるなどの危険行為
- ・人格を否定する発言や誹謗中傷
- ・過度な要求や、対応できない内容の強要
- ・長時間にわたる拘束的な対応の要求
- ・許可のない撮影・録音・SNS等への投稿

当院が行う 5 つの対応

① 基本方針を明確にします

職員の人権と安全を守り、適切な対応を行います。

② 組織として対応します

状況に応じて、担当者や管理者が対応します。

③ 事実確認を行います

公平な確認のもと、必要な対応を実施します。

④ 職員教育を行います

適切な接遇とハラスメント対応の向上に努めます。

⑤ 安全な医療環境を守ります

悪質な行為が続く場合は、診療や対応をお断りすることがあります。

すべての方が安心できる医療環境のために

患者さん・ご家族の皆さまと職員が互いに尊重し合うことで、より良い医療を提供することができます。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

医療法人社団清和昌綾会 飯沼病院

Respect

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。

暴言・暴力 不当な要求 差別的発言 執拗なクレーム



患者・患者の家族が医師に
大声で怒鳴りつける
など



医学的根拠無しに
薬の変更を強要する
など



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



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

気づいてますか？ その行為、カスハラかもしれません。

【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。



日本医師会
Japan Medical Association