

ハラスメントや違法行為に対する基本方針

カスタマーハラスメント（カスハラ）防止に関するご案内

当院は、安全で良質な医療を提供し、患者さんご家族を尊重した対応を心がけております。万が一、当院職員の対応に不適切な点がございましたら、患者総合支援センターの相談窓口や「患者さんの声」にてお知らせください。

一方で、常識を超えた要求や暴言・暴力・威圧的な言動、セクシュアルハラスメントなどの行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、診療環境の悪化を招き、他の患者さんにも影響を及ぼします。

当院は職員の人権を守り、安全な医療を提供するため、これらの行為には毅然と対応いたします。状況によっては診療をお断りすることがあり、悪質な場合は警察や弁護士等と連携し対応いたします。ご理解とご協力をお願いいたします。

当院における迷惑行為・ハラスメント

1. 業務に支障をきたす行為

- ・繰り返しの苦情や過度な説明要求、長時間にわたる職員の拘束
- ・院内での長時間の居座り
- ・職員の発言に対する執拗な揚げ足取りや攻撃的な言動
- ・指示に従わず、医療業務を妨害する行為

2. 職員への威圧・侮辱的な言動

- ・大声での罵声や威嚇
- ・にらみつける、机を叩く・蹴るなどの威圧的な行為
- ・「もたもたするな」「お前じゃだめだ」などの侮辱的・軽蔑的な発言
- ・国籍・ジェンダー・外見などに基づく差別的発言

3. 不適切な要求やハラスメント行為

- ・社会的地位や立場を利用し、常識の範囲を超えた特別対応を求める行為
- ・職員への不適切な性的言動（セクシュアルハラスメント）
 - 不要な身体接触
 - 身体的特徴を話題にした発言
 - 私的な面会の強要
- ・職員の個人情報（名前・連絡先など）の開示要求や、不正な情報公開

4. その他の迷惑行為

- ・他の患者さんの迷惑となる行為
- ・診療業務や病院運営に支障をきたす行為

ハラスメントを超えた違法行為（警察や弁護士等への相談・通報対象）

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| ・身体的暴力行為（衣服を掴む、殴る・蹴る、物を投げつける等） | 《暴行罪》 |
| ・脅迫行為（「お前をネットで晒すぞ」「殴られたいのか」等） | 《脅迫罪》 |
| ・強要行為（暴行や脅迫による土下座・謝罪文の強要） | 《強要罪》 |
| ・物品の破壊（医療機器や備品の破損） | 《器物損壊罪》 |
| ・誹謗中傷・個人情報の拡散（SNS等への投稿） | 《名誉毀損罪》 |
| ・業務妨害（執拗な電話、診察室での居座り等） | 《業務妨害罪》 |
| ・悪質なわいせつ行為 | 《不同意わいせつ罪》 |
| ・危険物の持ち込み（刃物等） | 《銃砲刀剣類所持等取締法》 |
| ・執拗な面会要求・乱暴な言動 | 《県迷惑行為防止条例》 |
| ・その他、法律や条例に違反する行為 | |

令和7年2月27日

福井大学医学部附属病院長