

## 患者の皆様へ

### 適切な診療を行うにあたってのお願い ～ペイシエントハラスメントについて～

奈良県総合医療センター 病院長

奈良県総合医療センター（以下「当センター」）は、患者さんの権利の擁護に努めています。  
また、患者さんの義務を認識いただき、適切な診療を行うにあたりご協力いただくことをお願いしています。

#### 患者の権利と患者の義務について

##### ◎患者の権利

①良質な医療を公平に受ける権利 ②病状について十分な説明を受ける権利 ③自分の意思で検査や治療法を選ぶ権利 ④セカンドオピニオンを求める権利 ⑤診療記録上の情報を知る権利 ⑥個人情報(プライバシー)が守られる権利 ⑦適切な終末期ケアを受けるなど人間としての尊厳が守られる権利 ⑧「人生の最終段階」における医療・ケア意思決定支援を受ける権利 ⑨その他「患者の権利に関するリスボン宣言」に謳われている事項

##### ◎患者の義務

①医療従事者と共同して診療に参加する義務 ②医療安全の実践に協力する義務 ③快適な療養環境の維持に協力する義務 ④病院の規則を守る義務 ⑤医療人の育成に協力する義務  
円滑で良好な診療環境維持のため、以上の義務についてご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

#### ペイシエントハラスメントに対する基本方針

医療従事者は、患者さんから体調・症状を全て申告頂くことにより適切な診断を行い、最適な治療法を選択し、説明に納得していただいたうえで最良な医療提供に努めています。しかし、患者さんは個々の体質も異なりますので、期待していた治療経過が得られないことや、その説明に納得できないとして、患者さんやご家族から常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定、尊厳を傷つけるもの、他の患者さんへ影響を及ぼすペイシエントハラスメント行為が発生する場合があります。

このような言動は患者さんのための診療環境及び医療従事者の職場環境の悪化を招き重大な問題となっています。

当センターは、患者さんの義務に基づき、これらのハラスメントが発生した場合は、毅然とした態度で対応し、状況に応じては、警察に通報し、診療をお断りさせていただきます。

#### ペイシエントハラスメントの定義

患者さんやご家族等からのクレーム・言動、要求内容について社会通念上の観点から妥当性を判断し、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、かつ、当該手段・態様により、当センター職員の就業環境が害されるものと定義しています。

#### 禁止事項の具体例（ペイシエントハラスメントの類型別具体例）

- (1) 暴言型行為（大声をあげる・侮辱的発言・人格否定の発言・名誉棄損の発言など）
- (2) 暴力型行為（職員・他患者を殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、病院設備を壊すなど）
- (3) セクハラ型行為（職員の身体への過剰な接触・過剰なケアの要求・性的言動・電話番号を聞く・ストーカー行為など）
- (4) 時間拘束型（長時間職員を拘束する・居座り・長時間電話をかけ続けるなど）
- (5) リピート型行為（電話や面会で理不尽な要望を繰り返し求める・郵便などで繰り返し同じ質問等を送るなど）
- (6) 威嚇・脅迫型行為（威圧的な言動・反社会的勢力との繋がりをほのめかす・異常な接近・土下座の要求など）
- (7) 権威型行為（正当理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする・特別扱い・文書での謝罪の要求など）
- (8) 院外拘束型行為（正当理由なく院外である自宅や特定の場所に職員を呼びつけるなど）
- (9) SNS/インターネット上での誹謗中傷型行為（職員や他患者、施設の撮影や掲載、プライバシー侵害など）
- (10) 個人情報不当要求型行為（職員の氏名・連絡先・勤務シフトの執拗な要求等）
- (11) その他適切な診療を妨害するおそれのある行為

\*参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（対策企業マニュアル作成企業検討委員会、厚生労働省）

2025年12月