

患者およびご家族その他関係者の皆さまへ

ーペイシエントハラスメント防止に関する重要なお知らせー

丸岡内科小児科クリニック（以下「当クリニック」といいます。）では、患者およびご家族の皆さまに安全で質の高い医療を提供するとともに、医療に携わる職員が安心して業務に従事できる環境づくりを大切にしています。令和7年（2025年）6月11日公布の改正「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」および国の指針（令和2年1月）に基づき、当クリニックではペイシエントハラスメント（患者・家族等からの著しい迷惑行為）防止対策を進めています。

## 1 目的

医療従事者が患者・ご家族に寄り添い、円滑に医療を提供できる環境を整えることで、医療サービスの質を維持・向上させることを目的としています。

## 2 当クリニックにおいて認められない行為（例示）

以下の行為は、ペイシエントハラスメントに該当し、当院では認められません。

### （1） 反復・時間的拘束

- ・同一の要求・質問を執拗に繰り返す行為
- ・不合理なクレームによる長時間の対応要求
- ・退去要請に応じず居座る行為
- ・不合理な長時間・反復的な電話

### （2） 暴言・威嚇・粗暴な言動

- ・侮辱、人格否定、差別的発言
- ・大声で怒鳴る、命令口調で話し続ける
- ・物を投げる、叩く等の威嚇的行為

### （3） 著しく不当または理不尽な要求

- ・患者の立場を過度に強調した不当要求
- ・過剰な責任追及や医療費支払い拒否
- ・社会通念を逸脱した過度なクレーム

### （4） セクシャルハラスメント

- ・身体への不必要な接触
- ・性的な発言や行為、衣服を引っ張る行為

※上記は例示であり、これらに類する行為も含まれます。

## 3 当クリニックの対応

上記行為が確認された場合、当クリニックは状況に応じて対応の中止、退院・退去勧告、診療の制限・拒否、警察への通報等の措置を行うことがあります

## 4 お願い

当クリニックは、患者・ご家族の皆さまとの信頼関係を大切にしています。

誰もが安心して医療を受け、働ける環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

# 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）

当クリニックは、患者様に安心して医療を受けていただくため、個人情報の重要性を認識し、その適切な保護と管理に努めます。以下の通り、個人情報の取扱いに関する方針を定めます。

## 1. 個人情報の収集・利用

当クリニックは、診療及びクリニックの運営管理に必要な範囲において個人情報を収集します。その利用目的はあらかじめ明示し、目的以外での利用は行いません。

## 2. 個人情報の利用目的

当院が取得した個人情報は、以下の目的に利用いたします。

### 1. 医療提供・診療情報請求事務

- ・当クリニックでの医療サービスの提供、他の病院、診療所、薬局との連携。
- ・審査支払期間へのレセプトの提出、照会への回答。

### 2. クリニックの運営管理業務

- ・会計・経理、事故等の報告
- ・医療サービスや業務の維持・改善のための基礎資料

### 3. 職場環境の安全安心に関する事項（重要）

- ・職員の安全確保及び適切かつ良好な就業環境の維持・改善（不当要求やハラスメント行為への対応を含む）
- ・クリニック内における防犯及び秩序維持

## 3. 個人情報の第三者提供

当クリニックは、法令に基づく場合を除き、本人の同意なく個人情報を第三者に提供しません。ただし【職場環境の安全安心に関する事項】の基づき、当院内における暴力、暴言、不当要求、ハラスメント等の不法・不適切事案が発生、またはその恐れがある場合に限り、以下の機関および関係者に対して、当該事案に関する情報（個人情報を含む）を共有・提供することがあります。

- ・提供先：他の医療機関、警察、医師会、弁護士、法執行機関、その他関連する公的機関及び関係書
- ・目的：職員及び他の患者様の安全確保、再発防止、法的措置の検討・実施のため

## 4. 個人情報の開示・訂正・利用停止

患者様ご本人は、当クリニックが保有する個人情報について開示、訂正、利用停止を求めることができます。手続きについては、以下の「個人情報開示請求の手続き」に従い適正に対応します。

---

## 【別規定】個人情報開示請求の手続き

当クリニックでは、以下の手順にて個人情報開示請求を受け付けます。

### 1. 申請方法

開示を希望される場合は、当院クリニック窓口にてお申し出ください。所定の個人情報開示申請書をお渡しいたします。必要事項を記入し、本人確認書類（免許証、マイナンバーカード等）を添えて提出して下さい。

### 2. 回答の時期

適正な審査及び準備を行うため、原則として申請書受理から1週間後に回答（または交付）いたします。※精査に時間を要する場合は、別途ご連絡いたします。

### 3. 開示の対象

- ・当クリニックが作成・保有する診療録（カルテ）、エックス線写真、検査結果データ、その他個人識別が可能な情報。
- ・ただし、本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益をを害する恐れがある場合や、当クリニックの業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合は、その全部または一部を開示しないことがあります。

### 4. 手数料

開示にあたっては、以下の手数料を申し受けます。

- ・基本手数料：1件につき 3,300 円（税込）
- ・写しの交付（コピー代）：1枚 50 円（税込）
- ・画像データの CD-R：500 円（税込）
- ・その他：作成等は実費相当分を別途加算します