

医療生協さいたま カスタマーハラスメント防止に対する基本方針

(1) カスタマーハラスメント防止に対する基本方針

医療生協さいたまは、人が人として大切にされる社会をめざし保健・医療・介護の事業と運動をとおして様々な人たちと手をつなぎあい平和とくらしを守り健康で笑顔あるまちをつくることを目指しています

事業所を利用される患者・利用者やその関係者・組合員に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えます

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もの、言動、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・利用者やその関係者・組合員に対して影響を及ぼすものもあり、これらの言動は職場環境及び利用環境の悪化を招く、重大な問題です

わたしたちは職員と他の善良な患者・利用者やその関係者・組合員の人権を尊重するために禁止事項を定め、これらの要求や言動に対しては毅然とした態度で対応します

患者・利用者やその関係者・組合員からこれらの行為を受けた際には、警察に通報することや事業利用をお断りさせていただくことがあります

円滑で良好な利用環境維持のため、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます

2026年6月1日

医療生協さいたま生活協同組合 理事長 増田剛

(2) 迷惑行為禁止の掲示

医療生協さいたまの事業所は、患者・利用者やその関係者・組合員が利用されていることから療養環境を整えるべく、以下の迷惑行為を禁止しております。悪質と判断された場合には警察が介入することや診療含め施設やサービスの利用をお断りする場合があります。悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ厳格に対処します。ご理解くださいますようお願い致します。

- ・職員や他の患者・利用者への強要・脅迫行為
- ・職員や他の患者・利用者等を誹謗中傷・人格を否定する行為
- ・職員や他の患者・利用者へのわいせつ行為、性的な言動、ストーカー、セクシャルハラスメント
- ・職員や他の患者・利用者への合理的理由のない謝罪要求
- ・暴力・暴言・大声、その他の威嚇・侮辱行為
- ・権威を振りかざし、特別扱いを要求する行為
- ・合理的な理由のない長時間の拘束や事業所外へ呼び出す行為
- ・危険物を持ち込む行為
- ・提供するサービス内容とは関係のないものを要求する行為
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供を要求する行為
- ・許可なく撮影・録音等をする行為
- ・許可なく撮影動画や録音データをインターネットに公開する行為
- ・インターネットやソーシャルメディア上に職員の名誉を棄損する情報やプライバシーを侵害する情報を掲載する行為
- ・建物・設備・機器等を汚損・破壊する行為
- ・敷地内における飲酒・喫煙行為
- ・許可なく長時間滞在する行為
- ・イヤホン等を使用せず音楽を流す等の騒音を発生させる行為
- ・過剰な香水などの匂いによる周囲が心身の不調を招きかねない行為
- ・長時間にわたり電話や面談等で職員を拘束する行為
- ・郵送やFAX、電話等で同種の質問を繰り返し送り付ける行為
- ・職員への業務と無関係な声かけ行為
- ・その他、診療・サービス提供等の妨げとなり、職員や他の患者・利用者等に迷惑となる一切の行為

2026年6月1日 医療生協さいたま生活協同組合