

カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

当事業所は、「すべての関係者が安心して関われる環境の実現」という理念のもと、訪問看護サービスを提供しています。

当事業所では、利用者様やご家族から寄せられるご意見・ご要望を、サービスの改善および品質向上につながる大切な声として、真摯に受け止めております。

一方で、一部の利用者様や関係者による、暴言、威圧的な言動、過剰な要求等により、従業員の尊厳や安全が脅かされる事案が発生しています。これらの行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全で継続的な訪問看護サービスの提供にも重大な支障を来すものです。

当事業所は、従業員が安心して業務に従事できる環境を守ることが、結果として利用者様とのより良い関係構築につながると考え、本方針を定めました。

2. 当事業所におけるカスタマーハラスメントの定義

当事業所におけるカスタマーハラスメントとは、利用者様・ご家族・関係者等から従業員に対して行われる、社会通念上相当な範囲を超えた言動であり、就業環境を害する行為をいいます。

主な例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為、身体への危害
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫、強要
- ・人格否定、差別的な発言
- ・土下座や過度な謝罪の要求
- ・長時間の拘束や執拗な連絡
- ・医療・看護の範囲を超える不当・過剰な要求
- ・SNS等への誹謗中傷や個人情報の投稿
- ・セクシャルハラスメント、SOGIハラスメント、つきまとい行為等

※SOGI：性的指向（Sexual Orientation）および性自認（Gender Identity）

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全と心身のケアを最優先します。
- ・従業員に対し、ハラスメントに関する知識や対応方法の研修を実施します。
- ・相談窓口の設置、管理者対応、警察・弁護士等との連携体制を整備します。
- ・相談・報告を理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・正当なご意見・ご要望には誠実に対応しますが、当事業所においてカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の中止やサービス提供をお断りすることがあります。
- ・悪質または緊急性が高いと判断した場合には、警察や外部専門家（弁護士等）と連携し、毅然と対応します。

当事業所は、すべての利用者様に安心してサービスをご利用いただくため、職員の安全確保と健全なサービス提供環境の維持に努めてまいります。

制定日：2025年12月1日

ゆるり訪問看護リハビリステーション調布