

カスタマーハラスメントについて

＜安心して訪問看護をご利用いただくために＞

当ステーションでは、利用者さま・ご家族さまのご意見やご要望を大切にし、より良いサービスの提供に努めています。

一方で、職員の安全や尊厳を損なうような言動や、業務に過度な負担を与える行為があった場合には、職員を守るため、適切に対応させていただきます。

＜カスタマーハラスメントとは＞

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、利用者さまやご家族さまからの言動のうち、その内容や要求の程度が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- * 職員に対する暴言、侮辱、人格を否定する発言
- * 大声で怒鳴る、威圧する、脅すなどの行為
- * 職員への暴力、身体的な危害を加える行為
- * 管轄外の無理難題の要求
- * 必要以上に長時間にわたって苦情や要求を繰り返す行為
- * 同じ内容の要求や電話・連絡を執拗に繰り返す行為
- * 緊急性や業務上の必要性がない場合、予定されている訪問時間を大幅に超えたり、
電話や SNS などの連絡ツールで職員を長時間拘束する行為
- * 正当な理由なく、謝罪や金銭、特別な対応などを過度に要求する行為
- * 職員個人の連絡先を要求する、私的な連絡を繰り返すなどの行為
- * 職員や事業所の信用を著しく損なうような行為
- * SNS 等への投稿をほのめかして、過度な要求や対応を迫る行為
- * セクシャルハラスメントに該当する言動

なお、サービスについてのご意見・苦情・改善のご要望をお伝えいただくこと自体は、カスタマーハラスメントではありません。当ステーションでは、いただいたご意見やご要望について、必要に応じて事実確認を行い、適切に対応いたします。

＜カスタマーハラスメントへの対応について＞

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の安全確保を最優先に、対応を中止または制限させていただく場合があります。また、行為が改善されない場合や、重大な行為があった場合には、訪問看護サービスの提供を終了し、契約を終了させていただく場合があります。

暴力・脅迫・器物損壊など、犯罪に該当する可能性がある行為については、必要に応じて警察等の関係機関へ相談・通報する場合があります。

利用者さま・ご家族さまと職員が互いに尊重し合い、安心して訪問看護を利用・提供できる環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。