

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：令和 8 年 10 月 1 日

ラ・ブリエ訪問看護ステーション（以下「当ステーション」といいます。）は、利用者様及びご家族等からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い訪問看護サービスの提供に努めます。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力・脅迫その他の著しい迷惑行為等から職員を守り、安全に安心して働くことができる環境を確保することも、事業者として重要な責務であると考えています。

そのため、当ステーションでは、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

当ステーションは、利用者様及びご家族等からの正当なご意見・苦情・ご要望については、適切かつ誠実に対応します。

一方、社会通念上相当な範囲を超える言動により、職員の就業環境が害される場合には、職員の安全と尊厳を守るため、組織として適切に対応します。

なお、苦情やご意見を申し出ること自体をカスタマーハラスメントとみなすものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下のような行為が、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害すると認められる場合には、カスタマーハラスメントとして対応することがあります。

- ・職員に対する暴力、身体的な威嚇・危害を加える行為
- ・職員に対する脅迫、強要、人格を否定する発言、著しい暴言・侮辱
- ・職員の退去を妨げる、長時間拘束する等の行為
- ・職員に対する性的な言動、不要な身体接触等
- ・正当な理由なく、同じ要求や苦情を繰り返し、職員に過度な対応を求める行為
- ・契約・制度・サービスの範囲を超える対応を強要する行為
- ・職員の自宅・私生活等への連絡や接触を求める行為
- ・電話、メール、SNS 等を利用した脅迫、誹謗中傷、著しい迷惑行為
- ・その他、職員の安全、人格、尊厳又は就業環境を著しく害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為が確認された場合には、担当職員だけで対応することなく、管理者等が中心となって組織的に対応します。

また、訪問中に職員の生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合には、職員の安全確保を最優先とし、訪問の中止・退避、警察への通報その他必要な措置を講じることがあります。

継続的又は悪質な行為については、関係機関等と連携し、訪問方法の変更、対応者の変更その他必要な対応を検討します。

なお、サービスの継続、中止又は契約の取扱いについては、利用者様の生命・健康への影響、主治医・介護支援専門員等との連携及び関係法令・契約内容等を踏まえ、個別に適切な対応を行います。

4. 職員への対応

当ステーションは、カスタマーハラスメントを受けた職員からの相談・報告を受け付け、職員が一人で問題を抱え込むことのないよう、管理者等が適切に対応します。

また、相談・報告したことを理由として、職員が不利益な取扱いを受けることがないようにします。

5. 利用者様・ご家族等へのお願い

当ステーションは、利用者様及びご家族等との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めます。

サービスについてお気づきの点、ご不満、ご意見、ご要望等がございましたら、遠慮なく当ステーションまでお申し出ください。

その一方で、職員も一人の人間として尊重されるべき存在です。

職員の安全と尊厳を守るため、暴力、脅迫、著しい暴言、性的な言動その他の社会通念上相当な範囲を超える行為は控えてくださいますよう、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

事業所名	ラ・ブリエ訪問看護ステーション
所在地	〒227-0038 神奈川県横浜市青葉区奈良 3－2 1－4 ヒルズ HOKUYU 1 階
電話	045-532-3671
相談窓口	管理者：山崎 真由美