

カスタマーハラスメント防止に関するお願い

利用者様・ご家族様へ

当ステーションでは、利用者様・ご家族様からのご意見やご要望を大切にし、より良い訪問看護サービスの提供に努めています。一方で、職員が安心して業務に従事し、安全な訪問看護を継続するため、職員への著しい迷惑行為等については適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントにあたる可能性のある行為

- 暴力、身体への危険な接触、物を投げるなどの行為
- 脅迫、威嚇、著しい暴言・侮辱・人格を否定する発言
- 性的な発言、性的な接触など、職員が不快・不安を感じる行為
- 職員の退去を妨げる、長時間にわたり拘束するなどの行為
- 電話・SNS・メール等による執拗な連絡、誹謗中傷、職員個人への過度な接触
- 契約・制度・サービスの範囲を明らかに超える要求を、正当な理由なく繰り返す行為

2. ご理解いただきたいこと

ご意見・苦情・改善のご要望をお伝えいただくこと自体が、カスタマーハラスメントにあたるものではありません。また、病状、認知機能の状態、障害特性、服薬状況等により、言動に影響が生じる場合があります。当ステーションでは、個々の事情を確認し、必要な配慮を行いながら、個別に対応を判断します。

3. 著しい迷惑行為等があった場合の対応

- 職員個人で対応せず、管理者等が状況を確認し、組織として対応します。
- 職員や利用者様の安全確保が必要な場合は、訪問を中断・退避することがあります。
- 必要に応じて、主治医、ケアマネジャー、関係機関等と情報共有・連携を行います。
- 生命・身体への危険がある場合には、警察等の関係機関への連絡を行うことがあります。
- サービスの継続方法や訪問体制の変更等については、利用者様の療養生活への影響、契約内容、関係法令等を踏まえて個別に検討します。

安全でより良い訪問看護のために

利用者様・ご家族様と職員が互いに尊重し合い、安心してサービスを利用・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。
ご不満やご要望がございましたら、遠慮なく管理者までお申し出ください。

4. お問い合わせ先

事業所名	ラ・ブリエ訪問看護ステーション
所在地	横浜市青葉区奈良3-21-4 ヒルズ HOKUYU 1階
電話番号	045-532-3671
担当者	管理者：山崎 真由美

令和8年10月1日