カスタマーハラスメントに対する基本方針

黒馬訪問看護ステーション(株式会社クロウマエール)
〒181-0001 東京都三鷹市井の頭1-24-19 B1　TEL 0422-26-9751

1. 基本的な考え方

当事業所は、ご利用者さまやご家族との信頼関係を何より大切にしています。ご要望やご意見には、誠意をもって耳を傾け、より良い訪問看護につなげてまいります。一方で、職員が安心して働ける環境を守ることも、質の高い訪問看護を続けるために欠かせません。職員の尊厳を傷つける言動に対しては、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者さま、ご家族、関係者の方からの言動のうち、要求の内容が妥当でないもの、または要求を実現するための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超えるもので、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3. 対象となる行為の例

(1)身体的な攻撃(暴行、傷害、物を投げるなど)
(2)精神的な攻撃(暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する発言など)
(3)威圧的な言動、大声で怒鳴る、執拗に責め立てる
(4)同じ内容の要求や苦情を長時間、繰り返し行う
(5)契約やサービスの範囲を超える要求、合理的な理由のない謝罪の強要
(6)合理的な理由のない、担当職員の変更のたび重なる要求や、特定の職員を名指しした執拗な苦情
(7)合理的な理由のない、訪問の曜日や時間の変更のたび重なる要求
(8)セクシュアルハラスメント(身体への接触、性的な発言、つきまといなど)
(9)職員の個人情報をたずねる、SNSなどへの無断での写真や個人情報の投稿、誹謗中傷
(10)職員の勤務時間外や私的な連絡先への連絡の強要
なお、病気や障害の症状によるものと考えられる言動については、主治医や関係機関と相談しながら、状態に合わせて対応します。

4. 担当職員や訪問日時について

担当職員や訪問の曜日、時間は、ご利用者さまお一人おひとりの状態と、事業所全体の訪問の体制を踏まえて決めています。ご希望はできる限り伺いますが、すべてのご希望に沿えるとは限りません。ご相談は、担当職員ではなく、事業所の窓口で承ります。管理者がお話を伺い、事業所として判断いたします。

5. 当事業所の対応

(1)カスタマーハラスメントに当たると判断した場合は、管理者が中心となり、組織として対応します。
(2)職員の安全を守るため、その場で訪問を中止することがあります。
(3)状況により、複数の職員での訪問への変更や、サービス内容の見直しをお願いすることがあります。
(4)改善が見られない場合は、契約書に基づき、契約を解除させていただくことがあります。
(5)当事業所には顧問弁護士がおります。悪質な場合は、顧問弁護士や警察と連携し、法的な措置を含めて適切に対処します。

6. 職員を守るための取り組み

(1)本方針を職員に周知し、研修を行います。
(2)職員が一人で抱え込まないよう、相談の窓口を設け、管理者が対応します。
(3)被害を受けた職員の心身のケアに努めます。
(4)事案の記録を残し、再発防止に取り組みます。

7. ご利用者さま、ご家族へのお願い

訪問看護は、ご利用者さまと職員が互いに尊重し合うことで成り立っています。ご理解とご協力をお願いいたします。ご意見やご要望は、いつでも当事業所の窓口(0422-26-9751、平日9:00〜18:00)でお受けしております。

2026年11月8日 制定