



安心してケアを受け、安心して働けるために

カスタマーハラスメントへの 対応方針

ご利用者様・ご家族と職員が互いに尊重し合い、
安心して訪問看護を続けられる関係を大切にしています。

ご相談・ご意見は大切に受け止めます

正当なご要望や苦情は、サービスの改善につなげます。病状や障がい等の特性にも配慮し、言動の背景と状況を確認します。

カスタマーハラスメントとは

ご利用者様・ご家族・関係者等の言動のうち、要求内容やその方法が社会通念上不相当で、職員の就業環境を害するものをいいます。電話・訪問時・SNS等での言動も含みます。

このような行為には適切に対応します

01 暴言・侮辱・人格を否定する発言

02 威圧・怒鳴り声・脅迫・暴力

03 長時間の拘束・執拗な電話や要求

04 不当な謝罪要求・土下座の強要

05 セクシュアルハラスメント
不適切な身体接触

06 SNS等での誹謗中傷
無断での個人情報公開

職員の安全を確保し、組織として対応します

管理者が状況を確認し、必要に応じて関係機関・警察・弁護士等に相談します。担当者や訪問方法の変更等を検討する際は、療養上の必要性や緊急性を踏まえ、主治医・関係者と調整します。