

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

にじそら訪問看護ステーションでは、ご利用者様が安全、且つ安心してご利用いただけるよう、提供するサービスと技術の向上に努めております。ご利用者様に品質の高いサービスを提供するためにも、職員を守る立場から、本基本方針を策定し公開いたします。

### ■カスタマーハラスメントの想定

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象と想定しております。なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

### ■カスタマーハラスメントの対象と考える行為

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容に順じ、下記の行為を想定しております。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、展言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

なお、要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合は、下記の行為も想定しております。

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

## ■カスタマーハラスメントへの対応

### 【ご利用者様、ご家族様への対応】

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、悪質であると判断した場合にはご利用をお断りする場合がございます。

### 【職員のための対応】

- カスタマーハラスメント発生時に備えて、各職員が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施しております。
- カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、事業所内体制を構築しております。
- より適切な対応のため、外部機関（警察や弁護士など）と連携いたします。

## ■ご利用者様、ご家族様へのお願い

多くのご利用者様には、前記のような事案が発生することはなく、サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本基本方針に則り、毅然と対応いたします。

今後とも、ご利用者様により品質の高いサービスを提供し、ご満足いただけるよう尽力してまいりますので、引き続きご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

2025 年 1 月 1 日制定

にじぞら訪問看護ステーション

管理者 水野ひとみ

