

カスタマーハラスメント防止・対応指針

第1 目的

本指針は、利用者、家族その他関係者から職員に対するカスタマーハラスメントを防止するとともに、発生した場合に迅速かつ適切に対応し、職員の安全及び就業環境を確保することを目的とします。

当ステーションは、利用者及び家族等からの正当な苦情、意見及び要望については真摯に受け止め、サービスの改善につなげます。

一方で、職員の尊厳を傷つけ、安全又は就業環境を害する社会通念上許容される範囲を超えた言動については、職員個人に我慢や対応を委ねることなく、組織として毅然と対応します。

第2 カスタマーハラスメントの定義

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、利用者、家族その他当ステーションのサービスに関係する者からの言動であって、次の要件を満たすものをいいます。

1. 利用者、家族その他関係者からの言動であること
2. その言動の内容又は要求を実現するための手段・態様が、社会通念上許容される範囲を超えるものであること
3. その言動により、職員の就業環境が害されること

正当な苦情、意見、要望等については、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

また、利用者の疾病、障害、認知機能、精神状態等に起因する言動については、その背景を十分に考慮します。ただし、そのことのみを理由として職員が危険な状況や著しい精神的負担に耐え続けることを求めるものではなく、職員の安全を確保したうえで、医療・介護関係者等と連携して適切な支援方法を検討します。

第3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、内容、程度、頻度、継続性、経緯等によってカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

1. 身体的な攻撃

- 殴る、蹴る、叩く、つねる、ひっかく
- 物を投げる
- 唾を吐く
- 職員の身体をつかむ、押さえつける
- 凶器その他危険物を用いた威嚇
- その他職員の身体に危害を加える行為

2. 精神的な攻撃・威圧的な言動

- 大声で怒鳴る、罵倒する
- 脅迫する
- 人格を否定する、侮辱する
- 差別的な発言
- 職員やその家族等への危害を示唆する
- 土下座等を強要する
- 威圧的な言動を繰り返す

3. 継続的・執拗な言動

- 同一内容の要求や苦情を合理的な理由なく繰り返す
- 長時間にわたり職員を拘束する
- 業務時間外に繰り返し連絡する
- 特定の職員に対して執拗に連絡する
- 職員につきまとう

4. 過剰又は不当な要求

- 契約又は訪問看護サービスの範囲を著しく超える要求
- 対応することが著しく困難又は不可能な要求
- 不当な金銭、物品、謝罪等の要求
- 合理的な理由なく特定の職員の訪問等を強要する

- 職員個人に対して業務と関係のない要求をする

5. セクシュアルハラスメント

- 必要なく職員の身体に触れる
- 抱きつく
- 胸、臀部、性器等に触る
- 性的な発言や質問を繰り返す
- 性的な関係を求める
- 性的な画像や動画等を見せる
- 訪問看護の提供上必要がないにもかかわらず、故意に裸体や性器等を見せる

6. プライバシーを侵害する行為

- 職員の住所、家族、交際関係その他私生活について執拗に質問する
- 職員の個人情報を取得しようとする
- 職員の個人情報を本人の承諾なく第三者に提供又はインターネット等に公開する
- 職員の SNS 等を特定し、つきまといその他不適切な接触を行う

7. 録音・撮影、SNS 等に関する行為

訪問看護中に録音、写真撮影、動画撮影等を行う場合は、原則として事前に当ステーションへ申し出るものとします。

居宅内に見守りカメラ、防犯カメラその他撮影・録音機能を有する機器があり、訪問看護職員が撮影・録音の対象となる場合についても、事前に当ステーションへ申し出るものとします。

職員を無断で撮影・録音し、その映像、画像、音声、氏名その他個人を特定できる情報を、本人又は当ステーションの承諾なく SNS、インターネットその他第三者へ公開・提供する行為は認めません。

録音・撮影等が職員への監視、威圧、嫌がらせ等を目的として行われる場合又は職員の就業環境を著しく害する方法で行われる場合は、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。

第4 当ステーションの基本方針

当ステーションは、カスタマーハラスメントに対して次の方針で対応します。

1. カスタマーハラスメントを容認しません。
2. 職員の生命、身体及び安全を最優先します。
3. 職員個人に問題を抱え込ませず、組織として対応します。
4. 正当な苦情・要望とカスタマーハラスメントを区別し、利用者及び家族等の権利にも十分配慮します。
5. カスタマーハラスメントに対しては、必要に応じて毅然とした対応を行います。
6. 職員が相談・報告したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。
7. 必要に応じて主治医、介護支援専門員、地域包括支援センター、行政、警察、弁護士その他関係機関と連携します。

第5 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合の初期対応

職員は、カスタマーハラスメント又はそのおそれのある言動を受けた場合、一人で解決しようとせず、次の対応を行います。

1. 自身の安全を最優先とします。
2. 身体的暴力、脅迫その他危険が差し迫っている場合は、訪問又は対応を中止し、安全な場所へ退避します。
3. 緊急性が高い場合は、警察、救急等へ連絡します。
4. 可能な限り速やかに管理者又は相談窓口担当者へ報告・相談します。
5. 発生日時、場所、相手方、具体的な言動、経緯、対応等について記録します。

職員が「怖い」「一人では対応できない」と判断した場合には、無理にその場で対応を継続することを求めません。

第6 管理者等による対応

報告・相談を受けた管理者等は、次の対応を行います。

1. 職員の安全及び心身の状態の確認

被害を受けた職員の安全及び心身の状態を確認し、必要に応じて休養、訪問担当の変更その他必要な配慮を行います。

2. 事実関係の確認

相談者、関係職員、利用者、家族等から必要な情報を収集し、迅速かつ可能な限り正確に事実関係を確認します。

事実確認及び対応経過について記録します。

3. 対応方針の決定

事案の内容、危険性、継続性、利用者の状態等を踏まえ、組織として対応方針を決定します。

必要に応じて、

- 管理者等による利用者・家族等への説明及び改善要求
- 複数職員による訪問
- 管理者等の同行
- 訪問日時、訪問方法等の変更
- 担当職員の変更
- 主治医、介護支援専門員等との情報共有
- 行政、地域包括支援センター等への相談
- 警察への相談・通報
- 弁護士その他専門家への相談

等の措置を講じます。

第7 サービス提供の中断・終了等

カスタマーハラスメントにより職員の生命・身体に危険がある場合は、安全確保のため、一時的に訪問又はサービス提供を中断することがあります。

また、カスタマーハラスメントが繰り返され、当ステーションから改善を求めても改善が認められず、職員の安全又は適切な訪問看護の提供を確保することが困難となった場合には、主治医、介護支援専門員その他関係機関と連携し、利用者の療養に必要なサービスが可能な限り途切れないよう配慮したうえで、契約内容及び関係法令等に基づき、訪問方法の変更、サービス提供の中断又は契約の終了等を検討することがあります。

第8 相談体制

当ステーションは、カスタマーハラスメントについて職員が相談できる窓口を設置し、職員に周知します。

相談窓口は管理者を基本とします。

ただし、管理者への相談が困難な場合又は管理者が当該事案の関係者である場合は、代表者その他当ステーションが定める者へ直接相談することができます。

相談は、被害を受けた本人だけでなく、カスタマーハラスメントを目撃した職員又はそのおそれに気付いた職員からも受け付けます。

相談者及び関係者のプライバシーを保護するとともに、相談・報告したこと又は事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

第9 職員への周知・教育

当ステーションは、職員がカスタマーハラスメントについて正しく理解し、適切に対応できるよう、本指針及びカスタマーハラスメントへの対処方法を職員に周知します。

必要に応じて研修等を実施し、次の内容について理解を深めます。

- カスタマーハラスメントの定義及び具体例
- 正当な苦情・要望との違い
- 訪問先での安全確保及び退避方法
- 管理者等への報告・相談方法
- 暴力、脅迫、セクシュアルハラスメント等への対応
- 複数名訪問等の安全確保策
- 事例を用いた対応方法
- プライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

第10 再発防止

カスタマーハラスメントが発生した場合は、個別の事案への対応のみで終了せず、必要に応じて発生原因、対応内容及び対応結果を検証します。

検証結果を踏まえ、訪問方法、情報共有、職員教育、利用者・家族等への説明その他必要な対策を見直し、再発防止に努めます。

また、事実確認の結果、カスタマーハラスメントに該当しなかった場合についても、必要に応じて同様の問題が発生しないための対応を検討します。

第 11 利用者・家族等への周知

当ステーションは、職員が安全かつ安心して訪問看護を提供できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針について、重要事項説明書、事業所内掲示、ホームページその他適切な方法により利用者及び家族等へ周知します。

正当なご意見・ご要望を妨げるものではなく、いただいたご意見等については、引き続き真摯に対応します。

附則

本指針は、令和 8 年 8 月 1 日から施行する。

くじら訪問看護ステーション