【カスタマーハラスメント防止に関するご理解とご協力のお願い】

利用者様・ご家族様へ

平素より、ナースステーション愛花〜aika をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当ステーションでは、利用者様へ安心・安全で質の高い訪問看護サービスを継続して提供するため、利用者様・ご家族様と職員がお互いの人格や人権を尊重し、信頼関係のもとでサービスを提供することを大切にしています。

近年、医療・介護現場では、職員に対する暴言や暴力、過度な要求等の「カスタマーハラスメント」が社会的な課題となっています。

職員の心身の安全を守り、継続的かつ適切なサービス提供を行うため、当ステーションでは以下のとおり対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

次のような行為は、カスタマーハラスメントとして対応させていただく場合があります。

- 暴言・大声・威圧的・侮辱的・差別的な言動
- 職員への暴力、暴力に準ずる行為、物を投げる・壊す行為
- 脅迫、恐喝、恫喝、執拗な要求や不当な謝罪要求
- 契約内容や制度を超えた要求、過度なサービスの強要
- 長時間の拘束や居座り、訪問終了後も帰宅を妨げる行為
- セクシャルハラスメント（性的発言、身体接触、交際要求等）
- 職員への付きまとい、私的な連絡先を聞く・連絡を強要する行為
- 無断での録音・録画・撮影、SNS 等への無断掲載や誹謗中傷
- 飲酒状態等により安全なサービス提供が困難となる行為
- その他、職員の安全や尊厳を損なう行為

※上記は例示であり、これらに限りません。

当ステーションの対応

カスタマーハラスメントが認められた場合は、状況に応じて次の対応を行います。

1. 行為の中止及び改善をお願いする。
2. 訪問を中止または中断する。
3. 統括または管理者が対応し、今後のサービス提供について協議する。
4. 主治医、担当ケアマネジャー、相談支援専門員、市町村等の関係機関へ情報共有を行う。
5. 必要に応じて警察・弁護士等へ相談する。
6. 改善が認められない場合は、訪問看護契約を解除し、サービス提供を終了します。

【利用者様・ご家族様へのお願い】

安心して訪問看護をご利用いただくため、利用者様・ご家族様と職員がお互いを尊重し、安心してサービスを提供・利用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。

私は、「カスタマーハラスメント防止に関するご理解とご協力のお願い」について説明を受け、その内容を確認しました。

説明日　　年　　月　　日　　説明者

利用者氏名　　印

ご家族氏名　　印（続柄）

合同会社ハレノヒ
ナースステーション愛花〜aika
管理者：　日山 夏美
お問い合わせ：0827-35-6122