

利用者・家族からのハラスメント対応

ハラスメントは、訪問看護職員の心身を傷つける行為であり

いかなる場合も認められません。

参照：厚生労働省「**カスタマーハラスメント対策企業マニュアル**」

これはハラスメント行為です。

- 身体的暴力 物を投げつける／たたく・蹴る／唾を吐く
- 精神的暴力 大声で怒鳴る／威圧的な態度で文句を言う
- セクシャルハラスメント 体にさわる／性的な話をする

①要求内容に妥当性があるかどうか

(例)

- ・当ステーションの提供する訪問看護サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が訪問看護サービスの内容とは関係がない場合

②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はないか

※ 下記は一例ですのでこれらに限るものではありません。

<例>

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（強迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・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
- ・拘束的な言動（不退出、居座り、監禁）
- ・差別的な言動

- ・性的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・プライバシー侵害(社員や施設の許可のない撮影、SNSでの誹謗中傷など)
- ・不当な要求(根拠のない金銭要求、謝罪要求など)

カスタマーハラスメントへの対応

- ・対象となる行為があったと当ステーションが判断した場合、対応をお断りさせていただいた上で、契約解除する場合があります。
- ・悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ**契約解除**や**法的措置**など適切に対処いたします。