

カスタマーハラスメントに関して

私達、訪問看護ステーション虹は利用者様の「願いや夢が実現する」を第1に職員が虹の架け橋となれるような看護ケアを提供しています。

より良い支援関係を築くことができ、質の高い看護ケアを提供するには職員1人ひとりが安心していきいきと業務に取り組めるような職場環境が大切だと考えています。そのためにはカスタマーハラスメントやセクシャルハラスメントに該当する不適切な言動（暴言・暴行・脅迫等）から職員が守られなくてはなりません。これらに伴い、訪問看護ステーション虹でのカスタマーハラスメントに対する取り組みを公表させていただくこととしました。

利用者様等による不適切な言動が、カスタマーハラスメントに該当されるか厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルをもとに以下の項目で判断させていただきます。

- ① 要求内容に妥当性はあるか
- ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

*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、契約を解除する場合があります。また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします