

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当ステーションは、「ご自宅で暮らす方々の“その人らしさ”を大切に支える」という基本理念の下、利用者様の健康回復とQOL向上のため、質の高い医療・ケアの提供に取り組んでいます。利用者様やご家族からのご意見・ご要望は、医療の質を向上させる貴重な機会として真摯に受け止めます。

一方で、一部の方による職員への暴力、暴言、不当な要求などのハラスメント行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全な医療提供体制を脅かす重大な問題です。職員が安心して働ける環境を守ることが、結果として利用者様への安全で質の高い医療提供につながると考え、当ステーションにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当ステーションにおけるカスタマーハラスメントの定義

当ステーションでは、カスタマーハラスメントを以下の通り定義します。

「医療や介護を受けている利用者やその家族、その他の関係者から職員に向けられる言動のうち、当該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、職員の就業環境が害されるもの」

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 不合理な要求型（訪問看護以外の要求など）
- ・ 時間拘束型（長電話など）
- ・ リピート型（執拗なオンコール、理不尽なクレームのくり返しなど）
- ・ 暴言型（侮辱、誹謗中傷、大声など）
- ・ 暴力型（身体的な侵害、唾や咳を故意に吐くなど）
- ・ 威嚇・脅迫型（反社会的勢力とのつながりの示唆など）
- ・ 権威型（土下座の共有、有力者との関係を誇示する圧力など）
- ・ 外拘束型（外への不当な呼び出しなど）
- ・ SNS・ネット誹謗中傷型（無断撮影・録音、ネットへの晒し行為など）
- ・ セクシャルハラスメント型（不必要な身体接触、執拗な交際要求など）

3. 病状等への配慮

認知症やせん妄、精神症状などの影響による言動（BPSD等）については、ハラスメント対策の視点も持ちつつ、まずは医療的なケアとしてのアプローチを優先します。ただし、職員の身の安全が脅かされる場合には、病状の有無にかかわらず、安全確保を最優先とした対応を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当ステーションでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

2026年9月16日

訪問看護ステーションゆめわけ