

カスタマーハラスメントに関するお願い（ご利用者さま向け）

～安心して訪問看護をご利用いただくために～

いつもトヨタ記念訪問看護ステーションをご利用いただき、誠にありがとうございます。

私たちは、ご利用者さま一人ひとりが安心してサービスを受けられるよう、丁寧であたたかいケアを心がけています。

安全で良いサービスを続けていくためには、訪問する職員が安心して働ける環境がとても大切です。

そのため、以下のような行為については「カスタマーハラスメント（カスハラ）」として、対応をお願いすることがあります。

カスタマーハラスメントにあたる行為について

次のような行為があると、訪問する職員が不安を感じ、安全なサービスの提供が難しくなることがあります。

- 大きな声での怒鳴り、暴言、暴力
- 威圧的な態度や脅しと受け取れる言動
- しつこく個人的なことを聞くなど、プライバシーを侵害する行為
- 職員へのつきまとい行為や、性的な言動
- 名誉を傷つける発言や人格を否定するような言葉
- ルールを超えた過度なサービスの要求
- 合理的理由のない謝罪や金銭の要求
- 事業所以外への呼び出し
- 必要以上に長時間職員を拘束する行為
- SNS などインターネット上での誹謗中傷

※上記は一例です。

お願いとご対応について

もし、このような行為がありましたら、

まずは職員から落ち着いた対応をお願いすることがあります。

それでも改善が難しい場合は、やむを得ずサービスの継続ができなくなる場合があります。

また、危険な行為など悪質な場合には、警察や弁護士など外部の専門機関と連携して対応することがあります。

さいごに

私たちは、皆さまに安心して訪問看護をご利用いただけることを何より大切にしています。

より良いサービスを続けていくために、ご理解とご協力のほど、どうぞよろしく願いいたします。