

## 【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

当事業所では職員が安心して働ける環境を確保するため、カスタマーハラスメント防止に取り組んでいます。

その一環として、東京都カスタマーハラスメント防止条例の理念に基づき、当事業所では利用者様に安全で質の高い訪問看護サービスを提供するとともに、職員が安心して業務を行える環境を守ることを大切にしております。

そのため、利用者様およびご家族様からの暴言・暴力・セクシャルハラスメントなど職員の人格や尊厳を傷つける行為（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として適切に対応いたします。

## 【ハラスメント行為の例】

### 身体的暴力

- ・ 殴る、蹴る、物を投げるなどの行為

### 精神的暴力

- ・ 大声で怒鳴る
- ・ 威圧的な言動
- ・ 人格を否定する発言

### セクシャルハラスメント

- ・ 性的な発言や質問
- ・ 身体に触れる行為
- ・ 個人的な関係を求める言動

## 【ハラスメントが発生した場合】

ハラスメント行為が確認された場合、状況的に応じて以下の対応を行う場合があります。

- ・ 訪問の中断または中止
- ・ 管理者や関係機関への報告
- ・ サービス方法の見直し
- ・ サービス提供の継続が困難と判断した場合の契約の見直し

## 【利用様・ご家族様へのお願い】

職員が安心してサービスを提供できる環境を守るため皆様のご理解とご協力をお願い致します。