

訪問リハビリテーション カスタマーハラスメント対応方針

1. 目的

当事業所は、利用者様に安全で質の高いサービスを提供するとともに、職員が安心して働くことができる職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

利用者またはその家族等による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。

【具体例】

- ・暴言、侮辱、人格否定
- ・威嚇、脅迫、暴力行為
- ・性的な言動や身体接触
- ・長時間の拘束や執拗な苦情
- ・サービス範囲を超える要求
- ・無断撮影、録音、SNS 等への誹謗中傷
- ・その他、職員の安全や尊厳を損なう行為

3. 基本方針

- ・利用者様からのご意見や苦情には誠実に対応します。
- ・カスタマーハラスメントには組織として対応します。
- ・職員一人に対応させません。
- ・必要に応じて訪問の中止、担当者変更、複数名訪問、関係機関への相談、契約終了を検討します。

4. 職員の対応

職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合は速やかに管理者へ報告し、事実を記録します。危険を感じた場合は、自身の安全を最優先とし、訪問を中止して退避します。

5. 事業所の対応

管理者は事実確認を行い、必要に応じて利用者・家族への注意喚起、担当変更、複数名訪問、関係機関との連携など適切な措置を講じます。