カスタマーハラスメント対応指針

1．基本方針

- **安全確保の最優先:** 看護師・セラピストなどスタッフの身体的・精神的安全を最優先とします。
- **組織的対応:** 個人の問題とせず、必ず管理者および会社全体で対応します。
- **サービスの明確化:** 契約内容を超える過剰な要求や不法行為には毅然とした態度で臨みます。

2．対象となる行為の定義

- **身体的・精神的暴力:** 暴行、傷害、大声での威圧、暴言、侮辱、SNS 等での誹謗中傷
- **性的なハラスメント:** 不要な身体接触、わいせつな発言、過剰な個人的誘い
- **過剰・理不尽な要求:** 契約範囲外の労働の強要（掃除、買い物等の家事代行）、時間外訪問の不当な要求
- **長時間の拘束・執拗な責め:** 理由のない長時間の拘束、土下座の要求、繰り返される不当な謝罪要求

3．訪問看護を行うに当たり注意すべきこと

- 「一人きり（密室）」のリスク軽減
  訪問先は利用者や家族の敷地内であるため、ハラスメントが発生した際に外部の目が届きにくく、退避も難しくなります。兆候がある場合は「複数訪問」へ切り替えるなどのルールを徹底します。会社は、身の危険を感じた時には途中で訪問を中断して退避することを認める「即時退避ルール」を徹底し、「逃げても叱られない」という安心感を与えます。
- 「介護・医療への依存心」から生じる要求の拡大
  契約範囲外の雑用（掃除や買い出し、他家族のお世話など）を当然のように要求されるケースが多くみられます。契約時の重要事項説明書に基づき、対応できること・できないことを毅然と説明します。「今回だけ特別に」という対応がハラスメントをエスカレートさせる要因になりえます。
- 家族からのハラスメント
  利用者本人だけでなく、同居家族からの暴言、セクハラ、過剰な連絡が発生しやすい傾向にあります。退室した後、言動や内容を記録し、管理者へ伝えます。「即時記録する」ことが重要です。管理者は、スタッフを一人にさせない姿勢を示し、「何かあればすぐに管理者に電話して交代や中断の指示を仰ぐ」運用を定着させることで強力にスタッフを守る体制を作ります。

3．段階別対応フロー

段階	状況の目安	対応のゴール	具体的なアクション	言い換え・対応フレーズ
ステップ1：一次対応（初期対応）	・要望やクレームが発生 ・相手の感情が高ぶり始めている	事実確認と感情の沈静化	・まずは傾聴し、不快な思いをさせた点のみ限定してお詫びする ・事実関係（日時、内容、相手の希望）をメモに記録する ・安易に相手の要求を呑まない	「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。状況を確認いたしますので、詳しくお聞かせいただけますか。」
ステップ2：二次対応（組織的対応・毅然拒否）	・暴言、威圧、長時間の高速 ・不当な金銭や土下座要求 ・一次対応で解決しない	個人から会社へ引き継ぐ	・一人で抱え込まず、上司や管理者に引き継ぐ ・会社としての基本方針（対応不可の旨）を毅然と伝える ・不当要求には「持ち帰って検討する」と告げて即答を避ける	「これ以上の不当なご要求が続くようでしたら、お話をお伺いすることはできません。」
ステップ3：最終対応（打ち切り・法的手続き）	・警告後も不当要求や嫌がらせが続く ・脅迫、暴行、業務妨害に該当する	業務・スタッフの保護と訪問打ち切り	・対応（訪問）打ち切りを告げ、契約終了する（記録を残す） ・警察への通報や弁護士・外部相談機関へ連絡する ・対応したスタッフのメンタルケアを実施する	「これ以上の対応は致しかねますので、失礼いたします（通報いたします）。」

＊現場で徹底すべき３つの原則

〇複数対応の徹底：ステップ２以降は必ず２名以上（記録役と対話役）で対応し、孤立を防ぎます。

〇正確な記録：日時、発言内容、対応手順を客観的に記録（可能であれば録音・録画）します。

〇即答の回避：判断に迷う要求はその場で回答せず、「会社として確認する」形をとります。

4．スタッフのメンタルケア・フォロー体制

- **報告の徹底とノンペナルティ**: ハラスメントを受けたことを報告したスタッフに対し、不利益な取り扱いを一切行いません。
- **心理的ケア**: 被害に遭ったスタッフのカンファレンス実施、必要に応じた専門カウンセリングの受診支援や配置転換を行います。
- **法的処置の検討**: 悪質なケース（暴行、脅迫、器物破損等）については、警察への被害届提出や弁護士を通じた法的措置を講じます。