（添付別紙④）

カスタマーハラスメントに対する行動指針

株式会社 ProCare LAB
teTote.訪問看護ステーション

目的

株式会社 ProCare LAB、teTote.訪問看護ステーション（以下「ステーション」といいます）の理念や基本方針を実現するためには、ステーションと利用者様及びそのご家族の協力関係が必須であると考えております。そして、ステーションと利用者様がお互いに信頼し合い、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として利用者様の満足度の向上につながると考えております。この指針は、それらを実現するために作成いたしました。

カスタマーハラスメントについて

利用者様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為になります。

また、介護保険法における運営基準（省令）では、事業者は適切なサービス提供を確保する観点からカスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることが求められています。

ステーションとしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける職場環境を提供する義務があると考えております。労働契約法第 5 条は、「使用者は労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」と規定しており、ステーションは、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

対象となる行為

・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
・脅威を感じさせる言動
・過剰な要求、理不尽な要求
・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動（物を投げる、唾を吐くなど）
・業務に支障を及ぼす行為（長電話、長時間拘束、複数回のクレームなど）
・職員を欺く行為
・ステーション及び職員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿などを含む）
・セクシャルハラスメント

利用者様へのお願い

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら、重大なカスタマーハラスメントが行われた場合、問題行動が繰り返された場合は、ステーションと利用者様との間で取り交わした契約を解除させていただくことがあります。

令和 8 年 10 月 1 日
株式会社 ProCare LAB
teTote.訪問看護ステーション
代表取締役　吉田義孝