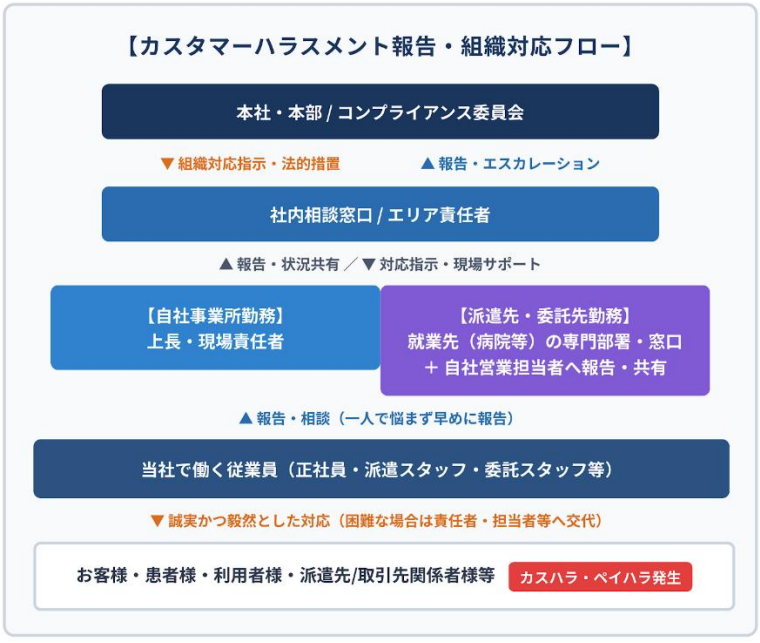
カスタマーハラスメント対応方針・手続きフロー

【会社方針】
当社は、お客様や患者様、利用者様、派遣先関係者様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けております。
一方で、常識の範囲を超えた理不尽な要求や言動の中には、当社で働く従業員の人格を否定する暴言、過剰な要求、暴力、セクシュアルハラスメント等、個人の尊厳を深く傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く深刻な問題です。当社は、従業員の人権と健康を守るため、カスタマーハラスメント(患者様・利用者様等からのペイシェントハラスメントを含む)に対しては誠意をもって対応しつつも、組織として毅然とした態度で対応いたします。
万が一、勤務先や対応現場でこれらの行為を受けた際には、一人で悩んだり抱え込んだりせず、上長や営業担当者、相談窓口へ報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応いたします。

【基本体制・報告フロー】



〇自社事業所(本社・支店等)で勤務する場合
従業員 ➔ 上長・現場責任者(または社内相談窓口) ➔ 本社・本部

〇派遣先・委託先(病院・就業先等)で勤務する場合
従業員 ➔ 就業先(病院等)の専門部署・相談窓口へ報告(現場対応) ＋ 自社の営業担当者へ報告・共有 ➔ 社内相談窓口・本社・本部

【社内 相談・通報窓口】
業務上の対応や現場でのやり取りにおいて、不当な対応や不安を感じた場合はいつでもご相談ください。

- 担当部署：ハラスメント相談窓口
- 連絡先： info-hhb@human-blade.co.jp
- 受付時間： 平日 9:00～17:00（返信には数日いただく場合があります）

【プライバシー・不利益取扱いの制限】
相談者のプライバシーは厳守いたします。
ご相談および事実関係の報告を行ったことを理由として、就業上・評価上の不利益な取扱い（解雇、不当評価、お仕事紹介停止等）をすることは一切ありません。
いただいたご相談内容は、事実確認、適切な勤務環境の確保、および再発防止の目的にのみ使用いたします。