

あっとほーむ広地、ハートケア つくし・磯子 ハラスメント対策

当施設・事業所では、カスタマーハラスメント予防の為、横浜市の啓発ポスターを施設内に掲示しております。

<サービス事業所 重要事項説明書 抜粋>

ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

～お互いに尊重しあえる社会へ～

ストップ！

カスタマーハラスメント

人格を否定するような発言



土下座の強要



このような言動は
行政サービス提供の妨げになるおそれがあります

物を投げつける行為



SNS等で顔を晒す、
名指しして中傷



皆様の貴重なご意見やご要望には丁寧かつ真摯に対応します
より良い行政サービスの提供に向けてご理解とご協力をお願いします

横浜市

本市のカスタマーハラスメント
対策基本方針はこちらから



横浜市介護事業者向け ハラスメント相談センター



利用者・家族等からのハラスメント行為でお困りの方は
ひとりで抱え込まずご相談ください!

電話またはメールで相談できます

横浜市介護事業者向けハラスメント相談センター



電話

0120-880-021 (フリーダイヤル)



メール

お問合せフォームに相談内容を記載し、メールで相談できます。

URL: <https://wcan-media.com/yokohama-consultation-center1/>

お問合せフォーム
はこちら



受付日

月曜日～金曜日

(土、日、祝日及び12月29日～1月3日は除く)

受付時間

9:00～17:00

(メールは24時間受付、対応は9:00～17:00)

相談対象

横浜市内の介護事業所で働いている介護職員や管理者等

相談内容

介護サービスの利用者・家族等からのカスタマーハラスメントへの対応

横浜市 健康福祉局介護事業指導課

・ 介護現場におけるハラスメントとは？ ・

次のような行為をハラスメントと定義しています。

① 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例 コップを投げつける / 蹴られる / 唾を吐く

② 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例 大声を発する / 怒鳴る / 特定の職員にいやがらせをする /
「この程度で当然」と理不尽なサービスを要求する

③ セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例 必要もなく手や腕を触る / 抱きしめる / 入浴介助中、あからさまに性的な話をする

(厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」 発行:株式会社 三豊総合研究所 から抜粋)

・ 相談できる内容 ・

次のような行為を受けたら、すぐにご相談ください。

- ① 利用者・利用者家族等からの暴言・暴力等のハラスメント行為
- ② 利用者・家族等からの度を超えたクレーム行為
- ③ その他、介護サービスの提供を妨げる行為 等

困ったら
まずは相談を!!



・ 法律相談のご案内 ・

「横浜市介護事業者向けハラスメント相談センター」での相談
の中で、法律相談が必要な場合には、弁護士による法律相談の
窓口をご案内します。

相談方法 原則オンラインでの面談 相談時間 30分程度



・ その他の取組 ・



ハラスメント対策の知識や対応方法を学べる研修を実施します。

実施方法 オンデマンドでの配信を予定 ※受講方法等の詳細は、後日ご案内します。