

介護事業者連絡会 研 修 資 料	カスタマーハラスメント等 の対応について	令和7年1月23日 総務部長付監察官
1 カスタマーハラスメント（カスハラ）とは 2 カスタマーハラスメント対策の必要性 (1) 職員への影響 (2) 他の市民等への影響 (3) 組織への影響 3 ハラスメント行為の態様 (1) 時間拘束型 (2) リピート型 (3) 暴言型 (4) 暴力型 (5) 威嚇・脅迫型 (6) 権威型 (7) SNS/インターネット上での誹謗中傷型 (8) セクシュアルハラスメント型 4 対応方策 (1) 本人 (2) 組織 5 留意事項 (1) 自己の身体の安全確保 (2) 複数対応、職員相互の連携 (3) 適正な業務の遂行 (4) 組織の方針を徹底 (5) 記憶より記録 6 おわりに		