

## 東京メンタルヘルス・カウンセリングセンター 困難状況における解決・対応方針

東京メンタルヘルスでは、カウンセラー及びスタッフがクライアントのニーズにお応えしたいと考え、研鑽しております。それは課題への解決を保証するものではなく、クライアントの方が取り組まれる過程の心理専門的な支援が主となります。その過程で、相談の継続が難しくなったり、クライアント、カウンセラー及び当センター（当社と同意）の間で解決すべき課題が生じることもございます。そのような場合にも、できるだけ対話を重ねたいと考えておりますが、当センターにおける解決・対応方針を事前に示しておくことがクライアントの皆さまにとっても分かりやすく安心して頂けると考えております。

### 【相談の停止に関すること】

以下の場合、カウンセリング／心理療法のお断り、継続の中止という判断をすることがあります。

- ・カウンセラーとクライアントがすでに別の人間関係を持っており、そのことがカウンセリング／心理療法の妨げになるとカウンセラー又は当センターが判断した場合
- ・未払い料金がある場合
- ・クライアントの無断キャンセルが継続した場合
- ・クライアントに自傷他害行為、触法行為の兆候がみられ、カウンセリング／心理療法の実施よりも緊急対応を要するとカウンセラー又は当センターが判断した場合
- ・クライアントの心身状態から医療行為が優先されるとカウンセラーが判断した場合
- ・クライアントの行為や言動が一般に許容される範囲を逸脱していると考えられ、カウンセラー又は当センターが止めてほしいと伝えても、クライアントがその行為を止めない場合
- ・クライアントが発熱などの症状を示し、新型コロナウイルス等感染症の罹患が疑われるとカウンセラーまたは当センターが判断した場合
- ・カウンセリングを対面実施する場合、マスク着用など、カウンセラーまたは当センターが指示する新型コロナウイルス等感染症の感染予防策に協力していただけない場合
- ・その他、カウンセリングの実施にふさわしい状態ではないとカウンセラー又は当センターが判断した場合

### 【外部向け資料の作成、相談記録の開示に関すること】

裁判または医療機関への情報提供書などの作成依頼については、担当カウンセラーにご相談ください。

相談記録の開示については、目的、方法、範囲等クライアントの方またその関係者に不利益が生じない形を取るよう、当社個人情報開示規定に定められております。必要なことがございましたら、担当カウンセラーまたは当センター受付までお問い合わせください。

### 【損害の補償に関すること】

当社がクライアントに対して損害賠償責任を負う場合において、当社の責任は、当社の債務不履行又は不法行為によりユーザーに生じた損害のうち現実に発生した直接かつ通常の損害の範囲内で、かつ、クライアントが過去 1 ヶ月間に当社に支払った金額を上限とします。ただし、当社の故意又は重過失に起因する場合は除きます。