

合同会社 Life-エイド

カスタマーハラスメント防止 基本方針

2026 年 9 月 1 日

合同会社 Life-エイド

カスタマーハラスメント防止基本方針

1. 基本方針

合同会社 Life-エイド(以下「当法人」といいます。)は、訪問介護、訪問入浴介護、居宅介護支援の各サービスを通じて、利用者様が住み慣れた地域で安心して生活を続けられるよう、質の高いサービスの提供に努めています。

当法人では、利用者様及びご家族等から寄せられるご意見・ご要望・苦情を、サービスの質を向上させるための大切な声として受け止め、誠実かつ適切に対応します。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、暴力、性的な言動、過度な要求その他、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして、職員を守るために組織として適切に対応します。

当法人は、職員が安心して業務に従事できる環境を整えることが、利用者様へのより良いサービスの提供につながるものと考えています。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、利用者様、ご家族、その他当法人のサービスに関係する方からの言動のうち、その内容又は要求の手段・態様が、社会通念上許容される範囲を超え、それによって職員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、利用者様等からの苦情や要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

サービス内容に関する正当なご意見や改善のご要望については、カスタマーハラスメントとは区別し、当法人として真摯に対応します。

また、認知症、精神・知的・発達等の障害、疾病その他の心身の状態等により生じる言動については、その背景や特性を十分に考慮し、関係職種・関係機関等とも連携しながら適切な対応に努めます。

3. カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為には、以下のようなものがあります。

(1)身体的な攻撃

職員への暴力、暴行、身体への危害を加える行為
物を投げる、物を壊す等の行為
職員の身体を意図的に拘束する等の行為

(2)精神的な攻撃・威圧的な言動

大声で怒鳴る、威圧する、脅迫する行為
人格や尊厳を否定するような暴言、侮辱、誹謗中傷
長時間にわたり執拗に責め続ける行為
職員個人に対する謝罪を繰り返し要求する行為

(3)過度・不当な要求

契約や介護保険制度、サービスの内容から著しく逸脱した要求
正当な理由なく、過剰なサービスや特別な対応を繰り返し要求する行為
一方的に過大な金銭的補償等を要求する行為
当法人が対応できない事項について、繰り返し対応を要求する行為

(4)性的な言動

職員に対する不必要な身体的接触
性的な発言、質問、要求等

その他、職員が不快又は苦痛を感じる性的な言動

(5)長時間・反復的な拘束

正当な理由なく、電話、訪問、面談等による要求を長時間継続する行為
同じ内容の要求や苦情を、必要な範囲を超えて繰り返す行為
担当職員を長時間拘束し、通常の業務に支障を生じさせる行為

(6)職員個人への不当な要求

職員の個人的な連絡先や住所等の開示を要求する行為
職員個人との私的な関係を求める行為
職員個人に対して金品等を要求する行為

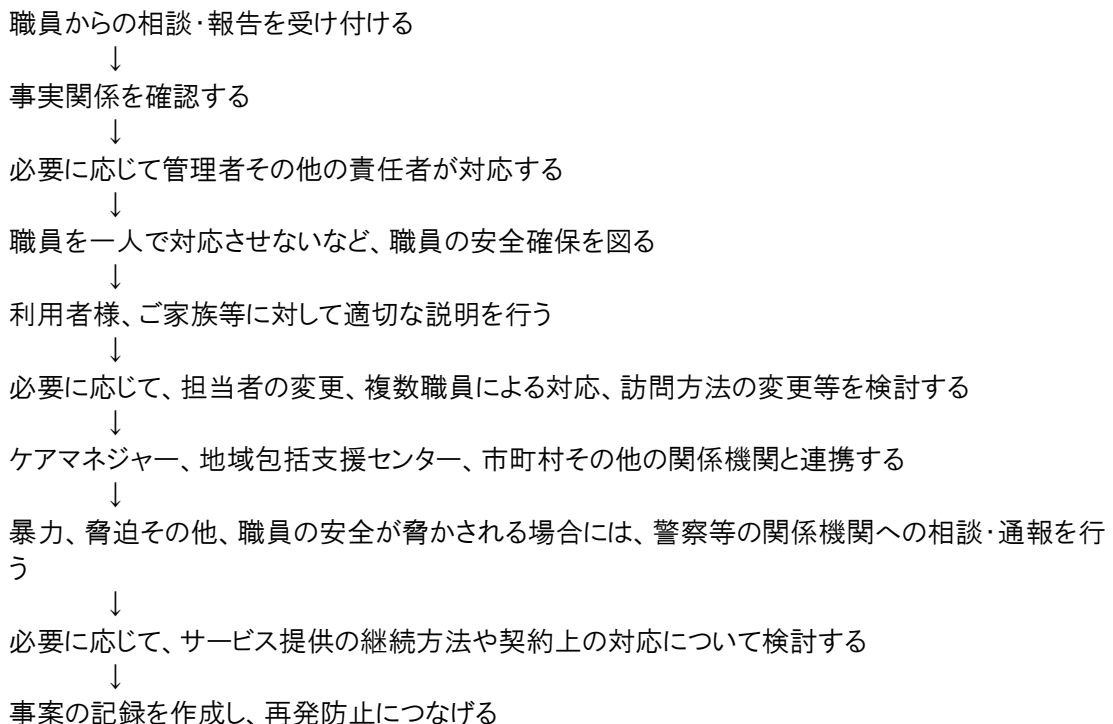
(7)その他

SNS 等への投稿やインターネット上での掲載をほのめかして、不当な要求を行う行為
職員や当法人について、事実と異なる内容を用いて脅迫・威圧する行為
その他、職員の就業環境を著しく害する行為

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 当法人の対応

当法人は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合、職員個人に対応を委ねることなく、対応マニュアルに則って組織として対応します。
状況に応じて、以下のような対応を行います。



なお、対応にあたっては、利用者様の心身の状態や生活状況、認知症等の特性、サービス提供上の事情等を十分に考慮します。

5. 職員への配慮

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の状態に配慮し、必要に応じて、管理者等による相談対応、業務上の配慮、担当変更その他必要な措置を講じます。

また、カスタマーハラスメントに関する相談や報告を行ったことを理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

6. 相談・報告体制

職員は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動を受けた場合、またはその対応に不安を感じた場合には、一人で抱え込まず、管理者その他当法人が定める相談窓口へ相談・報告することができます。

相談を受けた者は、相談者のプライバシーに配慮するとともに、必要な事実確認及び対応を行います。相談・報告を行った職員の情報及び相談内容については、業務上必要な範囲を除き、適切に取り扱います。

7. 利用者様・ご家族等へのお願い

当法人は、利用者様及びご家族等からのご意見・ご要望を大切にし、より良いサービスの提供に努めます。

サービスについてご不明な点やご不満、ご要望等がございましたら、遠慮なく当法人までお申し出ください。

一方で、職員も一人の人間であり、安心して働くことのできる環境が必要です。

利用者様及びご家族等と職員が互いに尊重し合い、より良い関係のもとでサービスを提供できるよう、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

8. 方針の見直し

当法人は、法令や制度の改正、社会情勢、カスタマーハラスメントに関する事例等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直し、適切な対応体制の整備に努めます。

制定日：令和 8 年 9 月 1 日
合同会社 Life-エイド
谷本 有紀洋