

さまざまな利用者のいる公園におけるクレーム対応

□ 設定：住宅地にある40haぐらいの運動施設を含んだ「総合公園」

□ 体制：指定管理者 スタッフ10人 警備員2人

□ 課題
(クレーム)

- ・ 犬のノリード
- ・ 運動施設利用者と犬の散歩利用者間のトラブル

□ 対策

事前

・ 園内ルールの周知

看板設置
園内放送
啓発イベント

・ 巡回警備

・ マニュアル作成 (体制など)

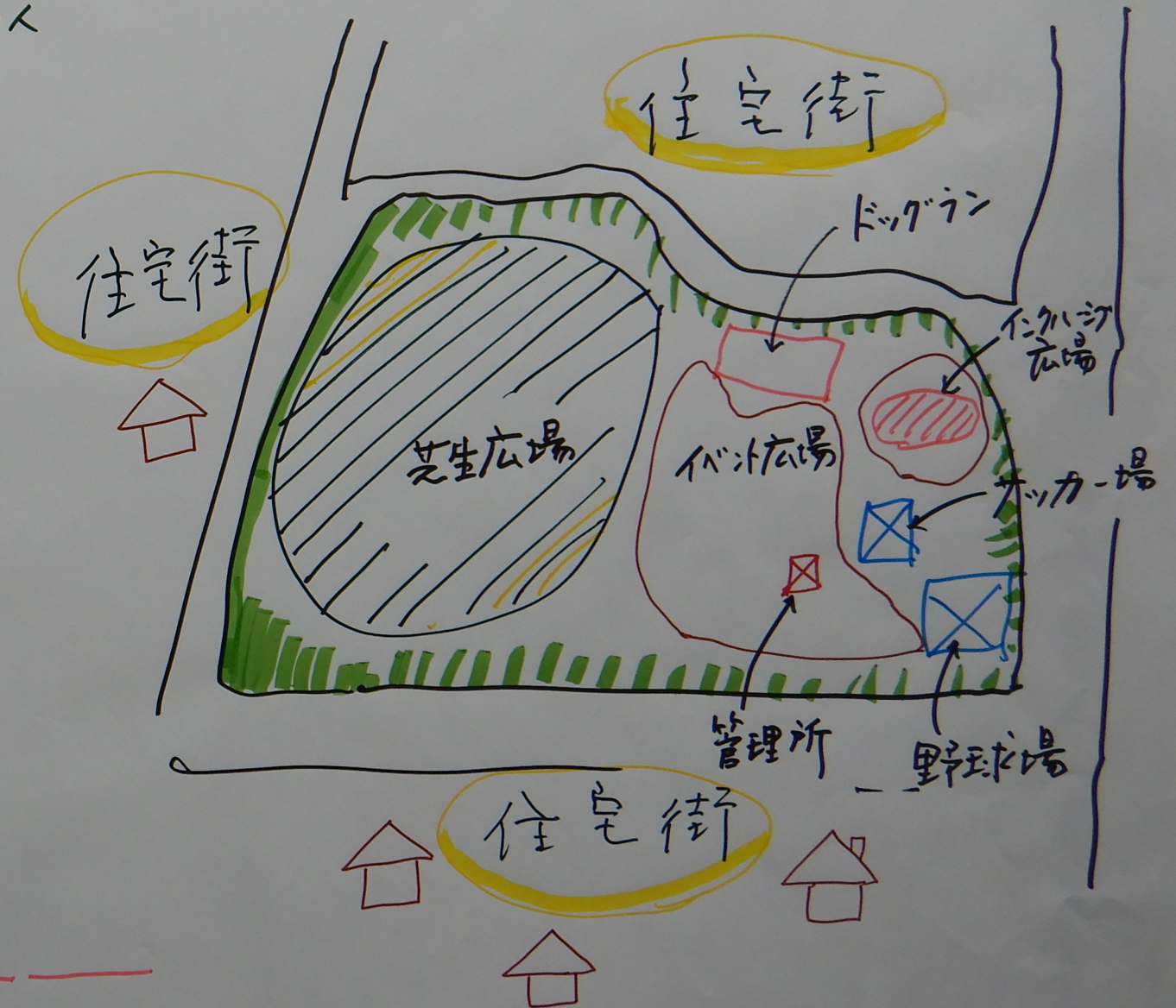
・ スタッフへの周知 (研修の実施)

・ スタッフを守るためにクレームの録音 (電話)

事後

・ 複数スタッフで対応 (2人以上で)

・ 身の危険を感じたら110番!



失敗事例から考えた カスハラ対策

街区公園（小規模・住宅地の中）

- ・エリアで指定管理を受けている
- ・常駐している従業員 なし

クレーム：子どもの声がうるさい！

落葉が飛んで来る！

水飲器の位置を変えろ！→カスハラに

・対応マニュアル

・研修の実施

・報告・情報共有

・マナー・ルールと共に
対応方針を掲示・公開

・コールセンターを設置

対応策

く……

要求を

聞いて
しまったら

エスカレート

(対応失敗)

・責任者を出せ

・お前を
辞めさせてやる

・有力者に言ってやる

公園を

閉鎖しろ

長時間に渡るカスハラからスタッフを守る対応策

公園設定

- ・住宅地にある総合公園
- ・地域住民の利用が多い
- ・JV管理
- ・正規職員・パート・アルバイト

ハード面

- ・防犯カメラ設置
- ・対応中の録音
- ・ネームプレートの工夫

利用者向け

カスハラ対策の周知
(窓口やHPなど)

対策

スタッフ向け

ルール設定

- ・1人で対応しない
- ・他スタッフとの連携
- ・回答を後日とする
- ・警察の要請判断

研修

- ・接遇
- ・ワッシュン言葉
- ・初期対応

事後

- ・対応したスタッフのメンタルケア
- ・公園設置者への報告

タイトル 運動

[公園] 駐車場スタッフに対するカスタマーハラスメント

駐車場出入庫の際、対応が悪く「SNSにUPするぞ。」と言われた。

- お客様はとて怒っている。
- 他の駐車場利用者もイライラしている。

駐車場利用者 (一般) ● 駐車場スタッフ

事前の対応策は？

- 連絡体制のマニュアル化
- 起きてしまった時の人員対峙を検討
- ボイスレコーダーの準備
- 話し合いが出来る場所の確保
- 業務内容やクレームする人の情報共有
- 想定されるクレームのQ&A作成
- 地域警察との連携 (パトロール強化依頼 etc.)

起きてしまった時の対応は？

- リーダーを現場に呼ぶ。
- カスハラしてきた人と一般利用の人とを別環境に誘導する
- 警察に連絡する
- 場合によってボイスレコーダーで録音
- 話を聞いて事実確認
- 投稿したことが確認出来たら削除依頼撮影
- 対応スタッフのメンタルケア

チームで乗り切る! カスタマーハラスメント

リーダーとして
取り組むこと

方針・姿勢を示す

・マニュアルの周知

体制を整える

対面 ポスター掲示等の
啓発

電話 録音

室内 防犯カメラの
設置

※ 伝え方に
ぶれが出ないように
文言の統一をはかる。

※ マニュアル更新必要

研修

対応の振り返り
など

発生したら...

自治体
警察に連絡。

弁護士に相談

☆対応者のケア 産業医
カウンセラー

事前

ルール等を利用者に
周知。ガイドラインが

大事。顔の見える関係
づくり。日々のあいさつ

チームで安心して対応!!

2025年11月21日

班番号

6

進行役

書記係

発表者

タイトル

[わんぱく公園におけるカスハラ対策 どんなカスハラ?]

どんな公園?

・37ha

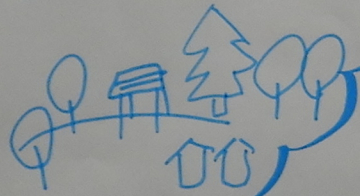
・売店

・遊具広場

・花だん

・農園

・家とく連



・農園に落ちた!

・遊具の独占!

・売店の迷惑行為!

・遊具の横入り!

・車の出入口の渋滞!

こんなこと
された!!

・つきまとい

・長時間の暴言

・SNSで発信

私たちはこんな対策したよ!

・防犯カメラ

・名を呼ばない

・スタッフへの
警察との連携

バのケア

事前の対策してたの
に...

・ルールの見直し

・ポスター掲示

・声かけ

・スタッフの配置

[運動公園の抽選結果に対する対応への対応]

設定

立地条件: 東京都東部の街なか約15haの運動公園(野球4面、テニス8面、うち6面
利用状況: 各種大会、スポーツ団体や学校クラブ活動 工事で使用不可)

課題

テニスコート抽選に落選することの不平不満 (同じ人が当たる、不正疑い)

ケース内容

長時間こうそく、同じことをくり返し、おどし(議員警告)、どなる

スタッフを守る対策

録音、来訪回数等の記録、会話内容の記録、複数人対応

マニュアル作成、社内共有教育、勉強会、窓口にポスター掲示
(ケース定義、対応について)

自治体との合意形成(マニュアル内容、対応手順)

2025 年 11 月 21 日

班番号 8 班

進行役

書記係

発表者

カスハラを乗り越えろ!!

霊園における騒音事前対策

- ・マニュアルの整理
- ・カスハラの勉強会
- ・CS研修

発生後の対応リーダーの対応

- ・騒音調査(60db以下)
- ・換気栓の夜間停止
- ・上部組織への情報共有
- ・対応方法の統一
- ・対応職員のアフターフォロー
- ・記録化

都立霊園

- ・~~45~~ 65 ha
- ・スタッフ20名
- ・公園墓地
- ・隣接する住宅地

カスハラ該当不合理な要求
業務支障

振り返り(乗り越え)

●寄ッ治い

●き然とした対応

カスハラを防ぎつつ、地域に寄り沿うには

設定: 街区公園

昼夜問わず過度な要求がある

例: 市川遊び
騒音

業務時間外なら
別途対策が必要

事前の対策

- ・ルンパド底・補修
- ・カメラの設置
- ・注意お願い看板
- ・町会・自治会・住民の
管理会社・行政
合意形成!
- ・コールセンターの活用

発生時

夜水
曜日

- ・2人以上対応
- ・記録 (メモ・カメラ撮影)
- ・関係先との連携
- ・

発生後の対応

- ・記録 (今後のマニュアルへ活かし様子)
- ・再発防止対策
- ・メンバーへの共有
- ・行政等への要望・提案