

＜リカえられるカスハラ対策＞

中規模公園：住宅街に面する多目的グラウンドを有する公園

組織形態 単独

管理事務所 常勤 2名、パート1～2名
(事務系リーダー1名)

ボール利用

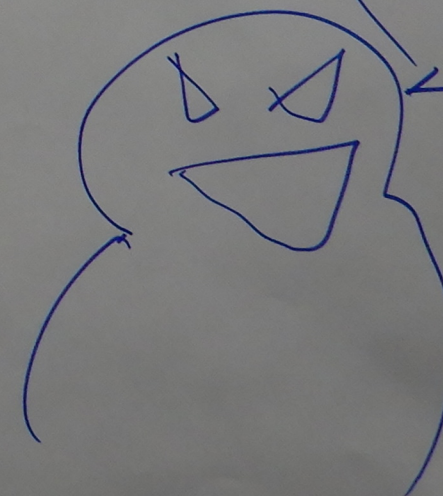
近隣^{*}住民からボールの利用について＜リカえしつ＞

声・音

リーダーとして対応

- ・1人ではお体制づくり(2人で対応)
- ・1貫性ある対応(マニュアル)、不開修
- ・情報の共有
- ・職員のケア(きもち)

大声!!
グラウンド
たぐせ!!



タイトル
[作業] ^{カスハラ対策}
公団版 BCP

カスハラタイサク BCP

公団の
設定

どんな
クレーム?

こんな
対策!

- ・15ha位
- ・JV管理

音がうるさい!
→家に来い!!
料金が高い!

- ・現場は30人
くらい職場

→何で私わなきゃ
、ハナなんだ!!

- ・野球場など
スポーツや
盆あどりなど
地域イベント
などある

勝手に片付けるな!
→○○のためにやって
るのに!!

○クレームを受けた後にすること
○記録をする
・具体的には同バトラ エラー対策

・対応者には、リーダーがフォローアップをする
○1人で対応させない

○クレームの事前対策
クレーム版 BCP

- ・クレームを共有する仕組み
- ・組織で対応する体制
- ・クレームを呼ばない事前周知の徹底
- ・身を守るために110番もアリ!と共有

[スタッフが安心して働ける職場環境]

- 中核者都市中規模公園
- 組織：単独企業に対する管理
- 常勤 5人 非常勤 10人

対策

- ・電話録音機能追加
- ・専門家によるバックアップ体制構築
- ・電話対応マニュアル化

カスハウのきっかけ

有料施設の予約

電話長時間

ダブルブッキング

スタッフの電話対応の悪化

カサ迫

野球場

多目的ホール

飲料物

芝

遊

P

いきすぎた正義～カスハラからパートナーへ～

公園の規模・内容

- 30ha 総合公園
- 職員 9名
- スポーツ施設
- 住宅地にある
- 犬散歩可

カスハラの想定

- ⊗ 犬のノリード
- ⊗ 自転車危険運転

もし、やめさせなければ

〇すそ!!

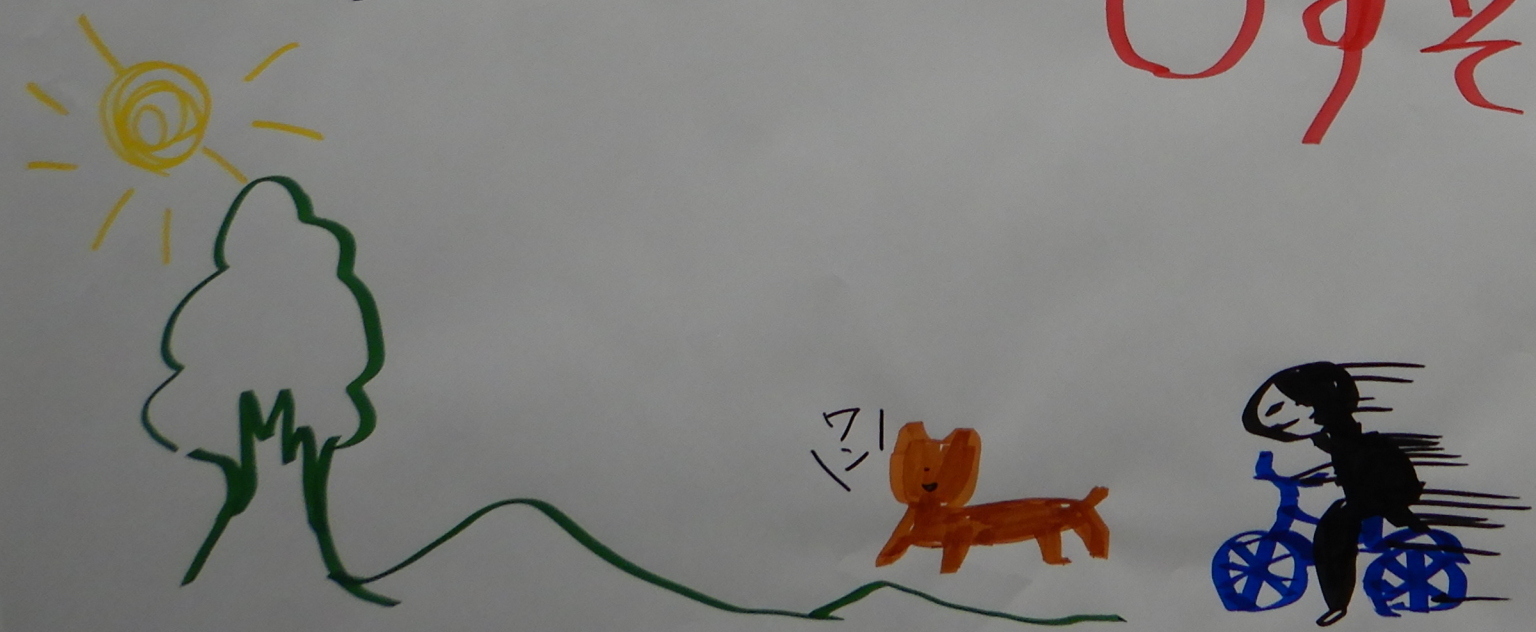
対策

事前

- 普段からの警察消防との連携強化
- 内部体制の強化・教育

発生後の対応

- 対応はスタッフもひとりにしない
- 当事者の把握・情報共有
- 対話をこころみ



[カスタマーハラスメントで職員をうしなわない
為に!]

公園 | 都市部にある面積3ha

近隣公園

サッカー場・テニスコート・多目的広場

管理事務所・24時間開園

スタッフ: 園長×1 受付×1 管理スタッフ×4

カスハラ事例

・駐車場=満車で施設を無料に3と大^{さわぎ}

・作業スタッフをビヤオ撮映 撮映中悪口

・スタッフの対応が悪いと管理事務所へ居^{あり}

・おうえんがうるさいとくいかえし電話

ルール

カスハラ ← 一般ルール



カスハラ対応

組織ごと対応

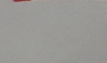
対応方針HPで公開

事例の共有

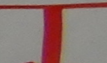
定期的な研修会

カスハラマニュアル

カハラetc



法的
対応



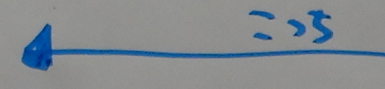
川村
さん

グループとの連携
職員のマニアル

[都市公園のルール現状と課題 - 対策]

→ BBQ、テニスコート、アスレチック広場、自然体験施設

● 種別: 都市公園 (40ha)、JV、スタッフ 20人 (内、パート10人)

部内	ルール・事例	背景・原因	対策 (仕組み等)	対応・対応策
緑化 管理	公園の落ち葉で 雨どいつまの 清掃しろ! 清掃 代をばらえ!	不動産屋からの営利。 パート管理費への 圧迫や負担(著) の押し付け	緑化あることのメリットを 理解してもらおう ・公園ファンになってもらう 清掃	HPで機能紹介 ・協賛会をうまく (自治体、JV、住居)
スポーツ	利用の公平性 の担保	利用予約システム の拡大、機械 抽選	・仕組みの周知 ・ 	・説明会(定期的) ・サポーター(相談員)の 配置
コミュニティ (イベント ボランティア)	周辺道路 の歩道で 遅刻した! 遅刻した! 遅刻した!	・施設・車移動 に集中している (住民) - ・周知不足! イベント 参加者の!	・公共共通機能で くることを促す。 ・	・サービス提供 (公共機 関つかりと、バリエーション! 歩数に応じたインセンティブ) DX (アプリ導入)

[利用者に親身に寄りそいつつ、従業員も守ろう!!]

① 公園と組織の設定

複数公園を包括管理

1公園あたり 社員 3人~5人

アルバイト 10人程度



事前の対策

・クレームを言う人ってどんな人? 考える

関係者間
の共有 把握

定期的に話せる
場所の提供

↓
対応 理解
敵を味方に

クレームの共有 + 携帯システムによる 即時共有

メンタル
ケア

検証

対応
方針
の
決定

経験値

管理職 一般職

石井修

警察

弁護士