

[フレームが はんやねん!!]

総合公園 (まちなな・スポーツ施設・芝生・駐車場あり)

クレーム

周辺住民

〈イベント〉

- ・音がうるさい!!
- ・まぶしい。(ライトが)
- ・イベントの枠がとれない
- ・通常の公園利用者の車が止められない

長電話でクレーム

〈通常利用〉

- ・車がキズつけられた!
- ・満車で止められない (周辺に違法駐車)

公園利用

対応

イベント事前告知

・クレーム対応訓練
(大きな問題があるたび、
イベント開催時など)

・クルムの情報共有

- ・マニュアルを作成!
- ・研修を受ける

SNSを活用した発信

AIも活用

地域との連携

三方良し

[公園における野外ステージの騒音問題がカスハラになった時!]

立地 郊外

規模 120haの広域公園

利用 定期的に屋外で音楽イベント(昼夜)あり。

想定される騒音クレーム

- うるさい
- 寝られないう。
- 赤ちゃんがひきつけを起こす。
- クレームの電話を切らないう。
- ステージに乗りこんで進行を止める
- 土下座の強要

事前対策

周辺へポスターなど告知。
開催時間の遵守(主催者)
スピーカーの配置が音の流れる方向に配慮
40dbをおさめる。

👑カスハラ認定👑

- 毅然とした対応
- 時間を決めて対応
- 周りもサポート。責任者対応
- 後日スタッフ間での情報共有

コンサートについての騒音は法律違反ではない。

[フレームもカスハラに発展させない為には]

設定...総合公園

40ha

芝みじは、野球場

テニスコ

スタッフ40人(20人/日)

近隣利用が多い

対応(ホストウレム)

・日常的な挨拶づくり

・イベントの周知・即時対応

☆ 研修、マニュアル化

カスハラにならな場合

・記録

・複数で対応

・通報

・人にかえる場所をかえる、じっくり聴く

・本社に協力

フレームの内容がポイント

① 近隣住民からのくり返される落葉問題

② イベントのたびに駐車場の渋滞問題

2025 年 12 月 3 日

班番号 4

進行役

書記係

発表者

[広域公園における音楽イベントへの対応]

想定する公園: 100ha以上の広域公園、Jレ、

対応

事前対策

発生後の対応

・わかりやすいマニュアルづくり
(録音・2人以上対応・グルーミング標準)

・カスハラ対応の掲示

・大規模イベントへの入念な対策

※自治会への事前説明、参加者作成

①対策本部設置(窓口一本化)

②デシベル計を用意し観測

・グループラインによる共有

・上部機関との相談

・身の危険感じたら110番
※第3者機関へ対応

丁寧な説明

①スピーカーのボリュームを下げ下げる

※障がい者への事前理解、過剰に配慮しないことも。

※研修のセッティング

[リポート型の過度のクレームへの 取り込むべき文策]

想定公園

■ 広域公園(50ha)

■ 地域密着型

■ 現地スタッフ在中(約50名)

対応

経意の丁寧な
説明

具体例

・樹木の伐採に対するクレーム

・過度の苦情

・SNSへの投稿

・大声での謝罪要求・対応者への揚げ足取り

↓
有識者・住民代表を
入った検討会で
伐採基準の決定

[対応マニュアルの整備と カサハラ対策]

クレーン

過度な要求!

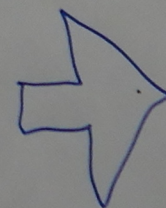
- ・ 薬剤散布やめろ!
- ・ 開園を早くしろ!
- ・ 安くしろ!
- ・ 回答をよこせ!

50ha

運動公園



地域との
連携



現場スタッフの人柄を知る

組織としての対応

- ・ 行政との連携
- ・ スタッフ内での情報共有
- ・ マニュアルの整備
- ・ 設備整備面の投資

リーダーとしての対応

[ありがとう いっぱい 楽しい公園]

広域公園

- ・ 樹木が多い
- ・ イベントも多い
- ・ ドッグランあり
- ・ 近隣は住宅地

ワレムの内容

- ・ ネットへのイサヤリ
- ・ ドッグラン利用者同士のトラブル
- ・ 落葉(近隣住宅からの苦情)
- ・ イベント時(騒音・交通渋滞)

コミュニケーション

- ・ 近隣との連携
- ・ 自治体との連携

事前対策

- ・ 看板の設置(マナー啓発)
- ・ ネットのイサヤ・デモの撤去(物理的対応)
- ・ 声かけ(要望を聞き、コミュニケーションの形成)
- ・ 落葉清掃の告知・定期的な予定
- ・ 近隣住民との交流 範囲を明確に説明
- ・ 職員全員の清掃日を設ける
- ・ CSRの活動
- ・ イベントの事前告知
- ・ ガイドブック増頁

発生した時の対策

- ・ 複数人で対応
- ・ 対応する時間の目安(30分目安) - マニュアル化
- ・ 警察との連携