

◎福祉施設におけるリスクマネジメント研修～カスタマーズハラスメント対策を中心に～

【特別公演】 予測がつかない危機管理に対して 警視庁牛込警察署生活安全課 防犯係 望月浩一氏

○実践的な不審者対応

- ・危険回避術⇒胸の前で手を組んで話を聞く（すぐに手が出るように）、メモ版を持って話を聞く
- ・中に入ってこようとしたら⇒前ならえの姿勢で相手をブロックする（手をひろげる⇒刺されたり、殴られる危険性大）
- ・後ろを振り返って助けを呼ぶ×⇒笛を事務所や玄関に置いておいて人を呼ぶ。犯人に背を向けない。
笛…音が鳴っている所に人がいる⇒そこに人が集まる⇒犯人を捕獲
- ・刺股はあまり意味がない…それ以外に使えるもの⇒機動隊の盾、傘（犯人の視界を遮る、手、足、襟を引っかける、犯人を転倒させる）、催涙スプレーは室内では使用しない。ネットランチャーの使用。

※不審者侵入から犯行まで時間が短いため職員での対応は必須。（池田小学校訓練 YouTube を参考）

【福祉施設におけるカスタマーハラスメント対策】 奥野総合法律事務所 弁護士 大野真央氏

- ・カスタマーズハラスメントから職員を守る。⇒マニュアルの作成。（全国で約 10～32%）

ハラスメントの原因⇒サービスへの過剰な期待をしているから。

- ・カスハラ対策⇒初動対応の重要性（対応フローの作成）

聴取（ヒアリング）→ 調査（事実）→ 判定（要求内容の正当性）→ 回答（判定を踏まえて）

※聴取の段階で回答はしない。（例：申し訳ありません。治療費を補償させていただきます。）

道義的謝罪、限定的謝罪は行ってもよい。（ご不快な気持ちなさせてしまい、申し訳ありません）

2人以上での対応、決裁権者の直接の対応回避（その場での回答を求められかねない）

・カスハラに関しては…

「お客様は神様」「クレーム対応は従業員個人のスキルによる」「絶対に謝罪してはいけない」「顧客に納得してもらわないといけない」「カスハラ対応は経営マスターでは
事業所、組織としてのマニュアル作り、カスハラを行う人に対しては理解してもらうことは難しい、必要
によって謝罪は必要