

**NEW** こくみん共済 COOP で「カスハラ対応研修」の講演を行いました

10 月 23 日、TKP 札幌ホワイトビルにおいて、こくみん共済 coop の職員研修として『カスハラ対応研修』が行われました。今回も具体的な事例を用いたカスハラロールプレイングで爆笑の 90 分となりました。来月も第 2 回目を予定しています。楽しく研修を受けることで、組織内のコミュニケーションが一層円滑になったとの報告を多く受けています。また、講話だけでなくロールプレイングやディスカッションタイムを取り入れることによって、ハラスメントに直面した時の戸惑いや緊張を和らげることができて良かったと、特に若手職員の方々から感想をいただいています。

さらに、カスハラ電話があり、「これ以上の通話は業務に支障が生じるので電話を切らせてもらいます」とせざるを得ない場合の時間の基準など、具体的な対応を示す『カスハラ対応指針』の作成について、幹部役員の方々と意見交換をさせていただきました。「対応指針」を策定して「自社の具体的な方針」を示すことは職員にとって事例報告やトラブル解消策に関して発言しやすい雰囲気づくりができます。また、顧客等に事前に示すことによって未然防止となる効果が期待できます。

NEW 「全国労働安全衛生センター連絡会議」第 35 回総会(高知県)に参加しました

11 月 3 日(日)、4 日(月)に全国労働安全衛生センター連絡会議第 35 回総会が高知市内で開催され、木下真一事務局長理事が参加しました。3 日は、「化学物質の労働者・住民への健康影響」と「新型コロナウイルス感染症ワクチン健康被害の労災補償」の 2 つのテーマで講演学習会が開催されました。職務上の必要性からワクチン接種をした高校教員の女性からは、副反応で 2 年以上起き上がれなくなるほどの全身の倦怠感に悩まされ、公務災害認定を求めたものの請求が却下されたとして、その経緯や問題点についての報告がありました。

翌日の第 35 回総会では、「高知県における労災職業病運動と医療の連携」についての特別報告と、2023 年度の活動報告・決算報告、2024 年度の活動方針・予算案および役員体制が承認されました。活動方針では、ハラスメントについて顧客と取引先からのものについての企業の負う安全配慮義務等の観点からも、何らかの対策・配慮は必要であり、ILO 条約に準拠した「防止措置」の義務付け、「禁止規定」の導入が重要であることが確認されました。さらに、全国労働安全衛生センターとして、今後も国や関係団体との課題別の交渉を行い、安全衛生体制充実の取り組みを強化することを再確認して総会を終了しました。

NEW 「北海道カスタマーハラスメント防止条例(案)のパブリックコメント結果概要が公表されました

当センターからも意見募集のお願いをしておりましたが、北海道は「カスタマーハラスメント防止条例(案)」についての意見募集を終了したとして、意見の内容を公表しました。意見総数は少数となりましたが、条例案と同趣旨の意見が多く、今後の検討の参考になる意見や賛同あるいは補強意見が出された結果が道のホームページ

ジに掲載されています。条例を制定することについては、「医療・介護現場で毎日つらい思いをして働いており、ハラスメントから守ってくれるという気持ちだけでも嬉しい」との制定を心待ちにしている意見が出されていました。また、条例内容に関わっては、「現場で働く者の心情に寄り添った上での検討を強く希望する」との意見や「正当なクレームや苦情がハラスメントと扱われないよう、企業・地方公共団体としての研修や職務遂行能力の向上も必要」との指摘もありました。教職員からの意見が6件もあり、多忙を極める学校現場でのカスタマーハラスメント防止の具体的対応を望む切実な声が多いことに驚きを隠せませんでした。教員不足による影響は他の職員の大きな負担になっているとして、保護者からの理不尽な要求によって精神疾患での休職に追い込まれたことにより離職してしまう人が多いことに危機感をもち、具体的な手立てを明記して欲しいとの意見も出されていました。

今後、道議会において議員提案として条例の制定が見込まれていますが、こうした切実な声・実態を十分に道民の皆さんに知って貰い、条例制定の理念を十分に理解され、誰もが暮らしやすい・働きやすい北海道となるよう、早期の成立が望まれます。

NEW 「カスハラ対応の研修」を安全衛生センターのDVDを使って実施

感想を掲載します

10月中旬に札幌市内の企業が安全衛生対策の一環として、当センターからDVDを使って「カスタマーハラスメント防止」についての研修を実施しました。この間紹介してきた「企業に求められるカスタマーハラスメント対策(NO117)」を活用しての研修でした。社員・役職員からいただいた感想のいくつかを掲載します。

【感想 1】スイッチを入れないポイントとして、相手を刺激しない伝え方があったが、悪質な場合は明確な断り方をしないと脈があると思われてつけこまれたり、自分に都合の良い解釈に置き換えられたりする可能性も有り、最初から毅然とした対応が必要な場合と相手を刺激しない言い方をする場合の線引きが難しい所だと感じた。

【感想 2】カスハラ定義から対応まで分かり易く説明されていたと思う。対応、言動ひとつでカスハラへと発展してしまう可能性も紹介されており社員教育(応対時の言葉選びなど)の参考になる。SNS等が発展している今だからこそ、社員が自信を持って対応できるマニュアル作成は必要だと感じる。

【感想 3】当社でも不当な要求を突き付けてくる顧客は度々おり、顧客対応に当たる全員が視聴すべきDVDだと感じました。特に最近では、部下に「殺すぞ」と言った警察幹部が謝罪に追い込まれるなど、昔はもっとやれという意味で当たり前と言われていたことが許されない世の中になりました。私のように年齢の高い人ほど昔の意識を今の世の中の常識に改めさせるために、ハラスメント研修をさせるべきだと思いました。

【感想 4】大変参考になった、参加者も興味をもって視聴していた。全役職員への教育材料として、使用したいと思う。その他のハラスメント対策も視聴してみたい。企業としての対応、対策方法について学べた。

感想にあるように、世代によって「言葉」の受け止め方が違っていたり、突然の対応に戸惑わないようにするためには社内・組織内の学習が大切です。是非とも、安全衛生DVDライブラリーの活用や講師派遣を検討していただければと思います。

NEW 安全衛生センターDVDライブラリー紹介します

「教員のための保護者対応力向上シリーズ 中学校編」【NO83】





保護者からの苦情にどう対応するか、スクールカウンセラーから立場から、組織的対応策や教員としての心構えを解説する DVD です。教員側が苦情の多い保護者を「モンスターペアレント」と思った瞬間にトラブルの扉を開くもの」として、正義感の強い保護者からの苦情をモデルに解決



方法の実例を解説しています。また、担任一人では対応しないことや、組織内のコミュニケーションを強めること、報告・連絡・相談を不十分にしないことなどの基本的事項を徹底し、対応能力を底上げすることが学校全体の課題としています。実践研修としての「ディスカッション問題」「ロールプレイング」の内容もあり、その必要性について学ぶことができます。

安全衛生センターの教育 DVD(レンタル料無料)

北海道安全衛生センター所有 DVD 一覧(PDF) 更新しました

申込は safety@rengo-hokkaido.gr.jp

企業・団体での研修会講師の依頼・相談も当センターへ

NEW 厚生労働省「過労死等防止対策推進シンポジウム(北海道会場)」が開催されます

11 月は「過労死等防止啓発月間」です

厚生労働省「過労死等防止対策推進シンポジウム」北海道会場で検索してください

北海道会場

講演プロフィール

プログラム

申込する

チラシを見る(pdf)

北海道会場

プログラム

池内 裕美氏

会場のご案内

アスティホール

Webからのお申し込みはこちら

過労死等防止対策推進シンポジウム【参加申込書】

■ 中 | 災 | 防 | 技 | 術 | 支 | 援 | 部 | 情 | 報 |

令和 6 年度の研修・セミナーの開催日程もホームページに掲載しています。

詳しくは、各研修等のページをどうぞご確認ください。

<https://www.jisha.or.jp/seminar/oshms/index.html>

< 安全衛生団体 >

■ 中央労働災害防止協会 <http://www.jisha.or.jp/>

■ 厚生労働省ホームページ https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_40277.html に掲載。

■ 北海道安全衛生サービスセンター <http://www.jisha.or.jp/hokkaido/>

■ 安全衛生情報センター <http://www.jaish.gr.jp/index.html>

■ 労働科学研究所 <http://www.isl.or.jp/>

■ 労働者健康安全機構 <https://www.johas.go.jp/>

■ 労働安全衛生総合研究所 <https://www.jniosh.johas.go.jp/>

■ 北海道産業保健総合支援センター（産保センター）

<http://www.hokkaidos.johas.go.jp/>

■ 職場のあんぜんサイト (mhlw.go.jp)

■ 労働調査会 <https://www.chosakai.co.jp/>

■ 日本産業カウンセラー協会北海道支部

一般社団法人日本産業カウンセラー協会北海道支部 (counselor.or.jp)

【必見】「2024 年度 働く人の悩み相談室」開設中！しております。詳しくは[こちら](#)から お申込み・お問い合わせは下記までご連絡下さい。▼ご予約は電話：011-209-7000（平日 9 時～17 時 ※土日祝日はお休み）メール：sapporo@counselor.or.jp（当日をご希望の方はお電話での受付になります。）

○ 個人の方へ | カウンセリングのご相談 | 一般社団法人日本産業カウンセラー協会 北海道支部 (counselor.or.jp)

○ 日本産業カウンセラー協会 <http://www.counselor.or.jp/>

<行政>

■ 厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/>

■ 厚生労働省 北海道労働局 <https://jsite.mhlw.go.jp/hokkaido-roudoukyoku/>

■ 北海道 <https://www.pref.hokkaido.lg.jp/>

■ こころの耳（メンタル専用サイト） <http://kokoro.mhlw.go.jp/>

「事例紹介」に検索機能を追加しました。

[こころの耳 Q&A | こころの耳:働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト \(mhlw.go.jp\)](#)

■ パワハラポータルサイト「明るい職場応援団」 <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

■ アスベスト情報 <http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/sekimen/index.html>

■ 独法 労働政策研究・研修機構（JIL） <https://www.jil.go.jp/>

■ いじめ・メンタルヘルス労働者支援センター（IMC） <http://ijimemental.web.fc2.com/index.html>



<おすすめHP>

- ガン情報 がん対策情報センターについて
- がんと仕事のQ & A
- 過労死防止学会 <http://www.jskr.net/>
- 全国過労死を考える家族の会 <http://karoshi-kazoku.net/>
- 日本アドラー心理学会 <http://adler.cside.ne.jp/index.html>



〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル 5F

事務局長理事 木下真一 TEL 011-272-8855 safety@rengo-hokkaido.gr.jp