

NPO 法人 北海道勤労者安全衛生センター

HP : <http://www.hokkaido-osh.org/index.html>

NEW「北海道公立学校教職員互助会」でカスハラ対応研修【2 回目】が開催されました

1 月 22 日(水)14 時から、北海道公立学校教職員互助会はカスハラ対応研修の 2 回目を開催しました。今回は年齢別の 40 代以上の 27 人が研修に参加し、木下事務局長が講師を務めました。管理職層が多いことから 1 回目の若手職員対象の研修とは違い、テーマを①職員がカスハラ被害にあわないための組織的対応のあり方、②カスハラ対応指針を作って毅然と対応できるようになること、③職場のコミュニケーションあり方が大切なこととし、職場全体が前向きな効果が期待できることを目的に講演しました。電話での会員からの問い合わせをめぐるトラブルが多いことから、電話は対面とはちがいがい誤解等が生じやすく、対応時間は長くても 30 分としている企業が一般的であることなどを説明しました。「カスハラ対応 DVD」も研修に取り入れ、さらに「UA ゼンセン」が作成した悪質クレーム対策の動画も紹介しました。職員からは、説明しても自分の要望が通らないと執拗に電話をかけてきて業務が停滞する事例について報告がありました。また、対応指針が作成されたとしても、職場のコミュニケーションが不足していれば『ほうれんそう』が出来ずに、被害者が孤立してしまう心配があることを強調し、世代間ギャップ乗り越えて「ベテラン層が後輩・若手とどう向き合うか」について、ベテラン層は自慢話をやめて失敗談とそれがどのように役

UA ゼンセンの動画を紹介しました

カスタマーハラスメント対策は職員守ること



た悪質クレーム対策の動画も紹介しました。職員からは、説明しても自分の要望が通らないと執拗に電話をかけてきて業務が停滞する事例について報告がありました。また、対応指針が作成されたとしても、職場のコミュニケーションが不足していれば『ほうれんそう』が出来ずに、被害者が孤立してしまう心配があることを強調し、世代間ギャップ乗り越えて「ベテラン層が後輩・若手とどう向き合うか」について、ベテラン層は自慢話をやめて失敗談とそれがどのように役

立ったのかを若手職員に丁寧に説明することの必要性も説明しました。

NEW 東京都「カスハラ防止」条例施行前に「指針」公表

北海道でも検討中！

東京都は、カスハラ防止条例の 4 月施行前に、カスハラの実例などをまとめた「ガイドライン」を策定しました。厚生労働省のマニュアルを参考にカスハラを分類し、より具体的に、どのような事例がカスハラに該当するかを示しました。「必要以上に長時間にわたって叱責を繰り返すこと」「土下座を強要すること」など 31 例をあげています。さらにカスハラ対策を推進するために今年度中に、事業者や業界団体が現場でカスハラ対策を行う際の対応フローをまとめたマニュアルを作成するとしています。

カスハラを 15 に分類し、就業者への身体的な攻撃、就業者を拘束する行動などを設けて、分類ごとに具体例も示しています。就業者への精神的な攻撃については「就業者の親族に危害を加えるような言動」「大人数の前での名誉を傷つける言動」などとしています。さらに、威圧的な言動としては「声を荒げる、にらむ、話しながら物をたたく」などが該当するとしています。具体例を示したことが「限定列举」、つまりそれ以外はセーフにならないことに配慮が必要とし、正当なクレームとカスハラを判断する際の根拠となることを期待しているものです。条例において事業者は、「カスハラ防止のため、手引きの作成その他措置を講じなければならない」とも規定し、手引きを作成する場合の拠り所とするための「ひな形」となる共通マニュアルも作成するとしています。

北海道においては現在、道議会を中心に「指針」作成に向けての検討が進んでいます。当センターの調査で広範囲の被害の実態が明らかになっています。「指針(たたき台)」では、カスハラが起こりうる場面ごとに「関係者」分類し、「医療行為」では顧客を患者・家族、従業者を医師・看護師・スタッフ、事業者を医療機関としています。さらに「教育・習い事」では顧客を学生・受講生・保護者・家族、従業者を教員・講師・事務員・家庭教師とし、

事業者には教育機関・学習塾・習い事教室と分類しています。こうした条例や指針・マニュアルが作成され、企業・団体さらには地方自治体でもカスハラ防止対策がすすむことを期待しています。

NEW 北海道カスハラ防止条例「指針(たたき台)」への要望を北海道に申し入れました

1月23日(木)16時から、連合北海道からの要請を受けて、齊藤勉特別講師が北海道カスハラ防止条例「指針(たたき台)」【概要は上記】についての要望を北海道経済部労働政策局に意見反映を行ってきました。連合北海道からの「2025年度道政に対する『要求と提言』対道交渉」にもとづく意見反映につづき、当センターとして、北海道が果たすべき「道の責務」を中心に「必要な財政上の措置」を充実させるように最大限の努力を払うことと、指針において強調すべきこととしてカスハラ被害にあった従業員等への配慮の措置を「一人では対応させない」「メンタル不調への対応」など具体例を盛り込むことなどを要望として伝えました。

NEW 「連合後志地協春闘討論集会」でメンタルヘルスについて講演しました



1月25日(土)17時から小樽市の経済センターにおいて、連合北海道後志地協が開催する春闘討論集会の講演会で木下真一事務局長が「職場のメンタルヘルスの重要性について」のテーマで「Z世代とのコミュニケーションと職場づくりのポイント」について講演しました。「職場の関係性の基本チェック」アンケートを実施し、職場内での意思疎通の程度を診断し、メンタル不調が生じやすい職場の特徴や「誰もが安心して発言や行動ができる職場環境」をめざすためのポイントを説明しました。「人が集まる」組織づくりのためには「心理的安全性」が必要であり、その一つとして「若手との自由闊達なディスカッション」によって、ポジティブな組織づくりが実感できること、ベテランが若手を安易に批判してはならないことを実例をあげて説明しました。若手、特に「Z世代」とのコミュニケーションについて、「日々の業務打ち合わせでの雑談を含むコミュニケーションが必要」「自分が育てられた環境を基本にしてきたがリセットが必要」との注意点も紹介しました。最後に、「自分も相手も大切に自己表現」の具体例をクイズ形式で考え、「アサーション」の重要性についても伝えることができました。

NEW 「60歳新入社員」はいますか？ 職場の心理的安全性とコミュニケーショントラブル

皆さんの職場で「60歳新入社員」の方はいますか？ 高齢雇用が進んできた現在、「年上部下」とのコミュニケーションは、職場の心理的安全性を高めるためにも非常に重要な課題となっています。公務員では段階的に定年年齢が引き上げられ、将来的には65歳で定年退職者となります。60歳を超えて再雇用や転職のために新しいスタートを切る人がたくさんいます。「60歳で仕事をリタイアして悠々自適な年金生活を楽しもう」という時代は終わってしまいました。今や民間では、「定年退職セミナー」は「60歳新入社員研修」となっているとも言えます。

「職場のメンタルヘルス」を改善していくためにも「心理的安全性」の重要性を述べてきましたが、高齢者の「老化」を理解できずに「仕事が遅い」「理屈っぽい」と、職場でのコミュニケーショントラブルが多発しているとの話も聞くことが増えています。多様な世代が共働して、楽しく活力のある職場を作ることが必要です。今後、機会ある毎に連載をしますが、「歳をとるほどにメンタルヘルスを学ぶべき」がキーワードになります。

時代の変化でメンタルヘルス対策をしない企業ほど会社の評価は低くなります。中高年になればなるほど体力も抵抗力も低下して精神的ストレスに身体が負けてしまい病気になりやすく、持病を悪化させることとなります。

親の介護や配偶者の通院付き添い、孫の子守などが原因となって、不眠・食欲不振・不規則な睡眠によって、体調が崩れ、仕事のミスや物忘れが増えてしまいます。結果、上司に叱られ、顧客に迷惑をかけるなどして自信を失います。今回は、ストレスに負けないライフスタイルのつくり方の一例を紹介します。

ストレスに負けないライフスタイルのつくり方

①毎日、同じ時間に起きる。寝だめは逆効果 ②朝日を浴びる、10分間 ③軽い運動の継続 ④整う栄養素の大豆イソフラボン、ビタミンB1とB12にビタミンCを食事に ⑤趣味を大切に

お知らせ **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)**

申込は safety@rengo-hokkaido.gr.jp

会員組織でなくてもお貸します

企業・団体での研修会講師の依頼・相談も当センターへ

■ 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 \(counselor.or.jp\)](http://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 \(counselor.or.jp\)](#)

