

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>



### 再掲載「カスタマーハラスメントのアンケート調査」

3月下旬実施

詳細は3月に各組織に個別にお知らせします

ご協力をお願いします

勤労者安全衛生センターは皆さんの協力をいただき「カスタマーハラスメント」アンケート調査を3月24日(月)から4月6日(日)の期間で実施する予定です。今回は、「BtoC(顧客や施設利用者、住民等)」と「BtoB(取引先等)」の両方の被害などについて調査をします。被害の実態・ストレス強度、道条例の認知度等を明らかにしておくことを考えています。会員組織へは、右のチラシやポスターを3月上旬に届ける予定です。今後、具体的な要請をさせていただきますが、1人でも多くの方に回答していただきたいので、広く声掛けをお願いいたします。雇用形態や職種を限定せずに、家族や知人・友人にも広めていただきたいと思っています。Webアンケートですので、フリーランスの方にも参加していただけるようホームページへのQRコード記載などの工夫をします。多くの道民の皆さんにご協力いただければ幸いです。

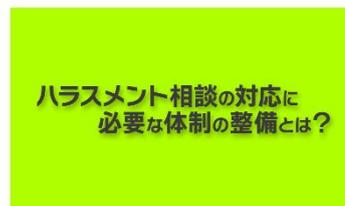


見本にQRコードが入ったものを送付します

HOSH 北海道勤労者安全衛生センター

### NEW 自治労全道庁労連で「職場のハラスメントに関する学習会」が開催されました

自治労全道庁労連(蒲地仁委員長)主催の「職場のハラスメントに関する学習会」が2月6日に開催され、当センターの特別講師でもある齊藤勉さんが講師を務めました。研修会は、全道庁労連が昨年12月よりハラスメントの防止および問題解決に関する要綱を作成・施行し、その周知を目的として行われました。オンラインでも全道各支部や職場の方々にご参加いただきました。参加者には、職場でのハラスメントがどのようなものかを事例の紹介から学んでいただきました。また、参加者によるディスカッションでは「ハラスメントを見て見ぬふりをしない」という重要なメッセージを受け取ることができました。研修の最後には、全員で「みんなで、No ハラスメント!」と声を合わせて盛り上がりました。ご参加いただいた皆さま、ありがとうございました。



ハラスメントを受けて何もしなかった理由

「何をしても解決にならないと思ったから」  
50%以上

研修資料より

職場のハラスメントに関する実態調査報告書(厚生労働省)



「みんなで、No ハラスメント」の動画はこちらから

### NEW 2024年「厚生労働白書」について

メンタルヘルスの課題が浮き彫りに

政府・厚生労働省が公表した2024年度の厚生労働白書によると、職場における精神障害の労災請求件数が2012年から2022年までの10年間で2.13倍に増加していることが明らかになりました。労災認定の原因となった出来事では、パワーハラスメントが最も多くなっています。2022年労働安全衛生調査では、過去一年間にメン

タルヘルスを理由に連続1か月以上休職した労働者がいた事業所割合が10.6%で前年度調査に比べて、2ポイント増加しています。健康保険の傷病手当金受給状況【協会けんぽ・2022年現金給付受給者状況調査】を見ると「精神および行動の障害」が受給原因の傷病の中で最も多くなっており、平均受給日数は35日程度と、こころの健康を損なった場合に長期間の休業を余儀なくされる状況が明らかになっていきます。



安心できる職場環境づくりとして積極的な対応が求められています。こころの健康保持に向けた職場の具体的な取り組み例として、①ストレスチェック制度、②パワハラ防止措置、③勤務間インターバル、④仕事と家庭生活の両立支援、⑤治療と仕事の両立支援があります。特に、社員・従業員・職員のメンタル不調が垣間見えた場合には、出来る限り早く「声かけ」を行い、相談への対応や産業保健スタッフとの面談、医療機関への受診勧奨等を行う必要があります。個人がセルフケアを行

なえるように職場でメンタルヘルスクア研修を行ったり、セルフケアツールを配布するなどの対策を積極的な行うことが必要です。

#### NEW 「60歳新入社員」はいますか？④ 年上部下とのコミュニケーション「NGワード」って？

「前職上司」が「定年制の廃止」による「雇用延長組」となった場合のコミュニケーションで「若者育成者」という役割、新卒や若手のパート、契約社員のOJTなど時間はかかるものの成果が見えやすいものを担当してもらい、「雇用延長者」とのコミュニケーションがうまくいく例を先週号で紹介しました。一方で、「年上の部下」の方としても、キャリアがいくらあっても「注意」「叱責」しなければならない場面に出くわします。その時に使用してはならない5つのNGワードがありますので紹介します。

NGワードその1は、「遅い・何をやっても遅い」。動作が遅くなるのは加齢によって当然です。「何をやっても」は全否定の印象を与えます。老眼や指先の衰えて時間がかかります。気持ちに体力・機能が伴わずにジレンマを感じているので誰よりも辛い思いをしています。40代くらいから始まるとも言われています。崖っぷちから背中を突き飛ばすような一言となります。



NGワードその2は、「何度言っても覚ええない」「すぐ忘れる！」。本人は覚えが悪くなっていることを自覚しています。それを他人から言われると怒りが倍増してしまいます。20代新入社員の「覚ええない」は、覚える気がない、覚え方が分からないで、60代は「覚えられない」「覚えたけれど忘れた」というケースです。その3以降は次号に掲載します。

#### NEW 「クレーム対応」はロールプレイで学ぶ 若手社員の不安全行動防止研修

昨年11月に全国産業安全衛生大会が開催され、当センターからの参加会員のレポートを紹介しましたが、「労働安全衛生広報」でクレーム対応の取り組み事例が掲載されましたので紹介します。クレームを言われて精神的に抑圧された状況で作業事故が起きてしまった企業からの取り組み事例です。顧客対応・故障修理において、若手社員が現地に故障修理に行った際、怒った顧客に急かされたことにより十分な説明ができず、会社で禁止されている天井裏に入っただけの作業を行い、天井板を踏み抜いて墜落した事故を取り上げての報告でした。顧客に危険な「近道行動」を求められた場合、顧客を尊重しながら会社のルールを伝えて適切な対応、安全な作業を行うスキルを習得するためのアサーション研修を行うというものです。研修は顧客対応の経験が浅い2～

4年目の社員を対象とし、座学で基本的対応マナーを学習して、実際の作業現場で起こる不安全な作業の強要や時間圧など、故障修理でのクレームをテーマにロールプレイを実施しました。ロールプレイとしたのは、成功体験により若手社員に自信を持たせ、他者のロールプレイを観ることによりスキル共有をめざすというものです。研修後のアンケート調査では、「今後の仕事に活用できる」と全員が回答し、実施後の作業事故ゼロを継続しているということです。コミュニケーションスキルの向上は若手社員にとって、安心して働ける職場環境づくりに直結していることが明らかになっています。

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

○ [日本産業カウンセラー協会 http://www.counselor.or.jp/](http://www.counselor.or.jp/)

<行政>

