

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」 カスハラサイトで事前広告見れます

勤労者安全衛生センターカスハラサイト URL <https://e-union.net/kasuhara2024/>



から、左や下の事前広告が見ることができます。会員組織へは、右のチラシやポスターが届く頃かと思います。QRコード、URLのデータも送りましたので、広報誌・機関紙等に是非掲載していただきますよう、お願いいたします。この間、講演を行った団体からの

再度のカスハラ研修の講演要請などもあり、カスハラ対策の動きが少しずつ進んでいる感触がありました。

研修会への講師派遣は会員組織では無料となっています。一

般の企業・団体の方も当センターの会員に年額1万円の会費で労災防止情報、この安全衛生情報【メールマガジン】が配信されるなどの会員となることができます。是非、ご検討をお願いいたします。



NEW 道議会全会派、議長・副議長にカスハラアンケート実施をPRと協力要請

3月13日(木)、北海道勤労者安全衛生センターは道議会全会派、議長・副議長にカスハラ対策を行う企業・組織への当センターの研修講師派遣の状況やカスハラアンケートPRと協力をお願いしてきました。各会派での要請では、全会派一致しての議員提案によるカスハラ防止条例制定のとりくみに当センターの調査結果が活用されたことに感謝し、制定後にはカスハラ被害が減少してきているとの成果を伝えました。条例制定にあたって企業団体からの聞き取り調査では深刻な状況の報告があり、道民のために被害を減らさないと決意したとの話もいただき、加害者を減らすために機会があれば議員関係書・後援会など地元でのアンケート調査周知への協力をお願いしました。富原議長、稲村副議長には、条例制定に向けて全会派をまとめていただいたことに感謝し、条例施行後の検証作業に当センターの24年度アンケート調査結果の活用をお願いしました。今後に向けて、東京都で進んでいる条例施行に伴う、カスハラ防止・奨励金などの支援策を北海道においても検討して欲しい旨を伝えることができました。

NEW 東京都カスハラ防止・奨励金「録音機器整備で40万円交付」 手引き作成が前提

4月にカスハラ防止条例が施行される東京都では、録音や録画ができる機器を整備した中小企業に対して、40万円の奨励金を公布するとしています。受給にあたっては、防止対策に関する手引きの作成・提出を要件としています。機器の整備にとどまらず、カスハラ未然防止と事後検証まで一体的な整備を促すことを目的としています。業界団体向けの奨励金制度も開始するとして、サポート窓口を設置するなどのとりくみに対しては最大100万円を支給するとしています。

企業に対する奨励金は、従業員規模300人以下の企業に対し、「録音・録画環境の整備」やコールセンターでの文字おこしを想定した「AIを活用したシステム等の導入」「外部人材の活用」のいずれかにとりくんだ場合に40万円



職場や店舗等の環境が悪化し、当事者以外の従業員等や顧客等にとっても、企業・組織への不信感を生じさせる

を交付するとしています。外部人材の活用では、産業医を選定していない50人未満の事業場が外部の産業医に支援を依頼するケースをイメージしているとしています。どのような人を活用するかなどの具体的な内容は来年度予算成立後に決定するとしています。受給にあたっては、企業で作成したカスハラ防止対策に関する手引きの提出を前提としています。東京都は「ただ録音をするだけではなく、どのように活用するかの一體的な取り組みを促す」としている。業界団体向けの奨励金については、「防止対策のサポート窓口設置」に40万円、「企業向けカスハラ対策方針の策定・周知」「カスハラ対策研修の実施」「外部人材の活用による対策」にはそれぞれ20万円を公布するとしています。すべての対策を講じた場合には、最大100万円の支給となります。

東京都では、25年度、利用者からの身体的・精神的暴力が問題となっている介護現場への支援を行うとし、介護事業者に対するカスハラ対策説明会を行なうほか、介護職員向けの総合相談窓口を設置するともしています。密室性の高い在宅介護の現場では、利用者宅に複数人で訪問する場合の経費を支援するなど、金銭面の支援策も予定されています。

NEW 厚生労働省 23年度人口動態統計 死亡原因の2位は「心疾患」 発症リスクに座りすぎ
座りすぎメタボに近年注目が集まっています 職場で座りすぎの解消を！

厚生労働省 23年度人口動態統計の概況によると、日本人の死亡原因の2位は心疾患(高血圧性はのぞく)、4位は脳血管疾患となっています。これらの病気は、動脈硬化が原因となって起こることが多く、その危険因子として「肥満」「高血圧」「糖尿病」「脂質異常症」などが挙げられます。これらの危険因子が重なれば、より一層動脈硬化の発症リスクが高まるとされています。このような心血管代謝疾患の発症リスクを高める一因として、近年は「座りすぎ」が注目され、テレビ視聴と肥満・糖尿病Ⅱ型の発症リスクが密接に関係あるとの研究もあります。総座位時間と心血管疾患の関連は、総座位時間が長い(11時間/日)グループは、短い(9時間/日)グループに比べて、心血管疾患の発症リスクが1.5倍程度高いことが明らかにされています。結果として、死亡リスクが高まることにつながる悪影響を減少させるため、座りすぎをできるだけ減らすことを積極的に日常生活全体で取り入れることが必要となっています。立っている時や歩行時に比べて、座りっぱなしの場合は下肢の筋肉の収縮がほとんどなく、血液中の中性脂肪を取り込む酵素の働きがにぶくなり、肥満や糖尿病のリスクが高まることとなります。日本人の死亡原因の1位は「悪性新生物」によるものですが、職場での立ち歩きが「さぼっている」とみられても、実は「活動的に働いている」のであれば、カラダにはプラスになっていると言えます。ご自身の「座っている」時間を一度計測してみたいはいかがでしょうか？



NEW 「カスハラ対応マニュアル」 東京都が公開しています 業界団体・地方自治体向け

業界団体・自治体向け 東京都

カスタマー・ハラスメント防止のための
カスタマーハラスメントの判断基準・目安をつくり、あらゆる場面に備えます

時間・回数などの目安や警察との連携など、業界としての対応方針を定めます

カスハラの判断

- ① 要求態様 ② 要求内容 ③ 時間・回数・頻度

① 要求態様 (例: 人格否定) 暴力行為 (例: 物を投げる) 威圧的態度 (例: 怒鳴る) 等

② 要求内容 (例: 高額な金品の要求) 高額の賠償の要求 (例: 高額な金品の要求) 西席を拝う行為の要求 (例: 土下座の要求) 等

③ 時間・回数・頻度 (例: 長時間も話し続ける) 社会生活上不適切な時間 (早朝・深夜等) の電話 同じ内容を繰り返し話し続ける 毎日何度も電話を掛ける 等



東京都は、カスタマーハラスメント防止のために「マニュアルを作成し、業界団体等にマニュアルづくりに必要な基本事項を検討しましょう」と訴えています。その内容は、基本方針を社内・社外に示すことにより 就業者が安心して働ける環境と、顧客等が快適にサービスを受ける環境づくりが大切だとしています。内容は、カスタマーハラスメントに対する基本方針とし

て、「カスハラ行為に対して、働く人を守る、毅然と対応する」などの基本方針を会員企業に示すこととして、それが行為の抑止や、安心して仕事ができる環境につながるとしています。そして、業界で見られる迷惑行為、よくある迷惑行為を抽出して、そのうち、どのような行為がカスハラにあたるか、共通認識をつくることが大切だとしています。また、社員へのアンケートも効果的で、業界特有の事情・背景、商品・サービスの内容、取引される金銭の多寡、顧客等との関係性など、カスハラ行為の背景や特質を分析も必要だとしています。統計データやアンケート調査の活用も有効でとしています。上の QR コードから「概要版」にアクセスすることができます。また本文は、[雇用就業部ホームページ「TOKYO はたらくネット」](#)からダウンロードできます。道内の企業・団体も活用できるものとなっています。

 **公務職場での対応も重要とされています**

公務現場 P78～82



公務の現場においても悪質な行為には毅然と対応しましょう
公務現場の特質を踏まえつつ
住民福祉と公務従事者の心身の健康が並び立つ対応が重要です



NEW 「60 歳新入社員」⑦ 年上部下とのコミュニケーションスキル OJT 【その 3】「お辞儀の変化」

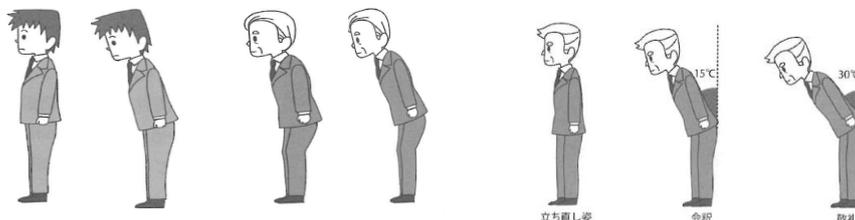
「前職上司」が「定年制の廃止」による「雇用延長組」となった場合のコミュニケーションスキルについての第 8 弾です。今回も、「年上の部下」の方の「OJT(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)」の場面でコミュニケーションスキルとして配慮が必要なことをお伝えします。

厚生労働省の 23 年度「高年齢者雇用状況等報告」の集計結果によると、定年制を廃止している企業 3.9%、定年を 61～64 歳とする企業は 2.9%、定年を 65 歳とする企業は 25.2%などとなっています。高年齢者雇用安定法にもとづく 70 歳までの高年齢者就業確保措置を実施済みの企業は全体で 31.9%となっています。「60 歳新入社員」はこれからも増加することが考えられます。そうした中で、「かっこ悪いお辞儀」が話題になった「OJT(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)」の場面があったそうです。猫背になったり「鳩ポッコ」のように首だけで「礼」をしてしまい、年下上司が困ってしまったという話です。長すぎる管理職経験が、頭を下げることを忘れさせてしまったのかしれません。接客業では朝礼などで「毎度ありがとうございます」「大変申し訳ございません」などと唱和していますが、加齢により背筋の衰えから背中が丸くなってきており、その姿勢からお辞儀をするので、「鳩ポッコ」になってしまうそうです。「立ち直し」といって頭のとっぺんから糸でつるされている状態をイメージして、体験してもらいながら知識を学んでもらうのが良いとされています。お辞儀の練習だけをさせても身につかないので退社時などの機会を利用するのがおすすめです。

研修紹介される正しいお辞儀

70代と60代のちが

腰と背中が曲がって
真っ直ぐ立てなくなり
立ち姿の違いが明確
背筋を鍛えましょう



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

会員組織でなくともお貸します

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 \(counselor.or.jp\)](#)

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

