



NEW 「カスハラアンケート調査」 終了 9,225 人の回答 ご協力ありがとうございました



4月6日(日)をもって、約2週間実施したアンケート調査が終了しました。皆様のご協力に感謝申し上げます。回答していただいた方は、終了後に全体集計のグラフをみていただいたことと思いますが、多くの方が被害にあっていいることが、改めて分かりました。今後、調査結果をまとめて、被害実態や加害者の

特徴とともに、カスハラ被害とメンタルヘルスの相関関係の分析、北海道カスハラ防止条例の認知度や行政に期待することなどを取りまとめ、「調査結果報告書」として皆さんに見ていただく予定です。さらに、北海道議会や国会にも結果を伝えて、条例の実効化とともに、法律のさらなる改正、そしてILO第190号条約の批准に向けて活動を進めていきたいと考えています。何よりも、加害者を減らし、「サービスする側も受ける側も共に尊重される社会」をめざし、働く人々の勤務環境が改善されるために、調査結果を大切に活用していきたいと思ひます。調査に協力いただいた皆様に改めて感謝申し上げます。

NEW 第3回理事会を開催 25年度総会・セーフティーネット集会は6月20日(金)に開催

北海道勤労者安全衛生センターは、4月2日(水)15時30分より24年度第3回理事会をほくろうビルで開催しました。24年12月以降の活動経過、カスハラアンケート調査の回答状況などを確認したのち、25年度総会と全道セーフティーネット集会の日程などの具体的な内容について協議しました。25年度総会については、6月20日(金)15時より自治労会館3階中ホールで開催し、24年度の活動総括と決算、監査報告を行い、25年度方針と予算を協議することを確認しました。全道セーフティーネット集会については、総会終了後の16時30分より、同じく自治労会館で「カスタマーハラスメントアンケート調査」の結果からメンタルヘルスへの影響について、ココロバランス研究所のカスハラ研究第一人者の桐生正幸(東洋大学)さんによる講演(ハイブリッド開催)を行うことを確認しました。会員組織の皆さんには、今後、総会・集会の開催案内、総会議案の送付を行う予定です。総会・集会に是非とも多くの方の参加をお願いいたします。

NEW 「カスハラ」背景に「お客様は神様」の顧客第一主義が 東海テレビで対策が紹介される



<https://youtu.be/KxsxHhkLOKw>

東海テレビ(YouTube版)では、カスタマーハラスメントの背景に顧客第一主義があるとして、深刻化する「カスハラ」被害に苦しむ、飲食店の実態や、介護福祉施設での対策の様子を紹介しています。飲食店に営業終了後に入ってきた客が「ビールを出せ」と怒鳴り散らしている典型的なカスハラ事例で、「俺は客だ」との理不尽極まりないもので、店側の困惑の様子が映されています。また、介護施設では、カスハラ対策の「スタッフプロテクション制度」として、個々の職員がチェックシートを用いて「社内通報制度」を導入して一定の基準を超えた施設利用者の



に「退去勧告」を行うようにしたところ、休職者が激減し 5 分の 1 となった事例が説明されています。制度導入前は、「入居者様」という意識が全職員にあり、顧客第一主義のため、ハラスメントは致し方ないものとの感覚があったそうです。導入後は、利用者・家族であっても対等の立場でハラスメントは許さないとの意識が高まっているとのインタビューも出てきます。全国の介護施設での問題となっている内容ですので是非、ご覧ください。さらに、元カスハラ加害者がカスハラ防止研修の講師を務めている内容も紹介されています。

NEW 留萌市・留萌消費者協会主催の「カスハラセミナー」も YAHOO! ニュースで紹介されました。
[北海道がカスハラ防止条例を施行、対策導入の企業増加…「人出確保の追い風に」\(読売新聞オンライン\) - Yahoo!ニュース](#)

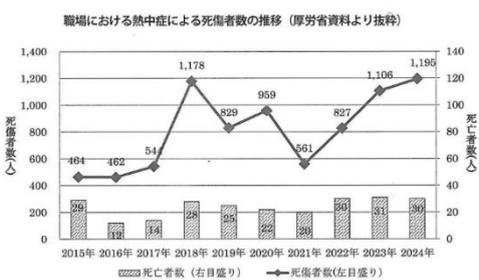
NEW セクハラはなぜ起こるのか！ 根底にあるものは何か？ フジテレビの典型例から

最近のテレビ報道・ワイドショーでは、フジテレビをめぐる「性暴力」の話題がとて多く放映されています。先週号で「なぜセクハラが起こるのか?」、「仕事の場で、一人の職業人として評価する前に、女性として、まず見ることが女性差別ということになることを理解・意識していない者が非常にたくさんいること」(ジェンダーバイアス)を記載しました。ハラスメントは「いやがらせ」という人権侵害であることをいろいろな場面で広げていく必要があることもお伝えしました。

今回は、フジテレビの幹部・経営層の方々のように、立場の強い人が性的な話をして、「相手が不快だと思っていなければセクハラにはならない、下ネタだけと盛り上がっていたから」の例はどうでしょうか。このように立場の強い人の話に周囲は付き合わざるを得ないのが大半です。職場の上司に「不快です」とは言えないものです。職場におけるセクハラは「相手が不快」が判断基準ではありません。性的な言動で、①労働者の拒否や抵抗等の対応によって解雇・降格・減給・配置転換などの不利益を受けること【対価型】、②労働者の就業環境が不快なものとなり能力の発揮に重大な影響が及び、看過できない支障が生じること【環境型】の分けることができます。定年退職する社員の送別会で、男性社員が代表して花束を渡したところ、総務部長が「普通、女の子が花束渡すもんでしょ。男からもらってもうれしくないよ」と笑う、はジェンダーバイアスを持ち続けている人の典型です。こういう人、ハラスメントしそうな人(自分で気づいている場合も)は、「マインドフルネス」が有効です。今ここの自分(感情・身体感覚・考え)を評価せず、あるがままに受け止め、「今、自分はイライラしているな」「衝動的な行動をとりそうだな」と気づき、自分にストップをかけて感情を安定させる、リラックスさせることでハラスメントを抑えることができるようになります。



NEW 厚労省「職場の熱中症」過去 10 年で最多に 死亡者数高止まり、暑さ指数の把握を



厚労省は、「24 年度職場における熱中症による死傷災害の発生状況・速報値」取りまとめました。死亡を含む休業 4 日以上の死傷者数は 1195 人となり、過去 10 年で最も多くなりました。死亡者数についても近年 10~20 人台から 30 人台に上昇傾向にあり、高止まりの状態が続いているとしています。多くの事例で暑さ指数(WBGT)を把握せず、熱中症の発症時・緊急時の措置の確認・周知

の実施を確認できなかつたとなっています。業種別死傷災害の割合では、建設業と製造業が 4 割近く占める状況となっています。5 月から始まるクールワークキャンペーンで、WBGT の把握とその値に応じた対策の徹底などを重点的に呼びかけていくとしています。

なお、6 月 1 日には、熱中症対策を強化した改正省令が施行予定で、熱中症による健康障害の疑いのある者の早期発見や重篤化を防ぐために必要な対応が事業者に義務付けられることとなります。死亡災害の主な要因に「初期症状の放置」がみられ、現行法令ではこれに対する定めがなかったことから省令改正に着手したのとなっています。

NEW 新入社員シリーズ Z 世代とのコミュニケーションを考える 新人がマニュアルを要求

新入社員・職員の方々との「コミュニケーションエラー」をなくし、メンタルヘルスにも良い影響を及ぼす環境づくりについて連載します。Z 世代とは、「ジェネレーション Z」としておおむね 1997 年度から 2012 年度に生まれた世代を指すことが多く、デジタルネイティブ世代としてデジタル機器・ウェブを日常風景として見て・利用してきている世代と言われています。スマホを使いこなし、ミレニアル世代よりも IT 環境が進んでおり、SNS を含むソーシャルメディアの存在を前提とした生活をしていると言われています。



こうした Z 世代新入社員 A さんとのコミュニケーションに苦労する「ベテラン社員 B さん」を例にします。ある工場で 23 歳の新入社員 A さんに 49 歳ベテラン社員 B さんが育成責任者として手取り足取り教えていたところ、ある日 A さんから「わかりやすく書いたマニュアルはありませんか」と聞かれ、B さんは「マニュアルなんかよりも黙って俺の説明を聞けよ」と言ってしまったそうです。それ以降、A さんは無口になってしまったそうです。B さんは昔に上司から教わったことを思い出しながら伝えていたのですが、マニュアルと言われて、「マニュアルがあれば、お前を採用する意味がない」と思ったそうです。これらの言動は中高年層には当然だと思えても、A さん・Z 世代の人との心理的距離は遠くなり、育成の障害となってしまいます。

A さんは「マニュアル」の有無を聞いただけなのに叱られたことを不思議に思い、「これまで受験・就活にはマニュアルがあったのに」と考え、これって「パワハラ！」とまで考えてしまいます。豊富な経験と知識をもつ B さんにとって「カンやコツ」はアナログ的であっても重要で深い意味をもつものだったのです。これは、「暗黙知」と呼ばれ、マニュアルに書かれた文字情報による「形式知」とは区別されるものです。Z 世代の人は、マニュアル活用を否定されると、「やる気の喪失」、「不条理の強要」と捉えて不満をためてしまう傾向が強いようです。

では、どうすればいいのか…【次号に】

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>

<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

こくみん共済 coopでは
自賠責共済を取り扱っています!

自動車損害賠償責任共済

ご契約車両を運転中に、他人にけがをさせたり、死亡させたりした場合の対人賠償事故を補償します。

自賠責共済とは?
自動車損害賠償責任法に基づき、運転を企及するすべての自動車（二輪車を含む）に交付自動車を使用する際に、加入が義務付けられている共済（強制）です。

死亡	最高 3,000万円
身体	最高 1,000万円
賠償総額	賠償総額として4,000万円（＝70万円）

※賠償総額とは、死亡・身体・賠償総額を合算した総額です。賠償総額には、賠償総額として4,000万円（＝70万円）が上限です。

もし、自賠責共済（保険）に加入していないと?
未加入で運行した場合、罰金に処罰されます。

※賠償総額
1年以下の懲役
または
50万円以下の罰金

原付・バイクをお持ちの方は特に注意!
※原付・バイクは、250cc以下のバイクは自賠責共済（強制）が有効ですが、250cc以上のバイクは自賠責共済（強制）が有効ではありません。自賠責共済（強制）が有効でない場合は、任意の自賠責共済（任意）に加入する必要があります。

※原付・バイクは、250cc以下のバイクは自賠責共済（強制）が有効ですが、250cc以上のバイクは自賠責共済（強制）が有効ではありません。自賠責共済（強制）が有効でない場合は、任意の自賠責共済（任意）に加入する必要があります。

こくみん共済 北海道推進本部
〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル 5F
TEL 011-272-8855

ろうきんははたらく人なら **どなたでも** ご利用いただけます!!

「はたらく人」ってなに?
ろうきんは、預金やローンなど、はたらく人が利用しやすい商品やサービスを提供している **非常利の金融機関** です!

「私でも使えるの?」
パート・有期契約・派遣などの雇用形態の方ももちろん、生協（コープ）を利用している方もご利用いただけます。

※はたらく人の定義は、パート・有期契約・派遣などの雇用形態の方ももちろん、生協（コープ）を利用している方もご利用いただけます。

ろうきん

※はたらく人の定義は、パート・有期契約・派遣などの雇用形態の方ももちろん、生協（コープ）を利用している方もご利用いただけます。