安全衛生情報　2025 年 5 月 19 日(月)　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　Ｎｏ．739

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 25 年度総会、第 28 回セーフティーネットワーク集会の案内を送付しました

前回もお伝えしましたが、25 年度総会と第 28 回セーフティーネットワーク集会の開催案内を会員組織の皆さんへ送付しまた。開催内容は次の通りとなりますので、改めてご協力をお願いいたします。

【25 年度総会】 1．日　時　2025 年 6 月 20 日（金）　15：00～16：00（受付 14:30～）

2．場　所　北海道自治労会館　3 階　中ホール

札幌市北区北 6 条西 7 丁目　電話　011−747−1457

3．議　案　①　2024 年度活動報告(案)、会計決算報告(案)、会計監査報告

②　2025 年度活動方針(案)、活動予算(案)、会費(案)

③　役員の改選(案)　　　　④その他

※　お詫び　先週号・案内状では 6 月 20 日(水)となっていました(金)の間違いです。

【第 28 回セーフティーネットワーク集会】

1.日　時　　2025 年 6 月 20 日(金)16：30～18：00

2.場　所　　北海道自治労会館　3 階　中ホール

3.当日のスケジュール

16：10　　受付開始

16：30　　開会　主催者挨拶

16：40　　講演「カスタマーハラスメントによるメンタルヘルスへの影響を考える」

～24 年度カスタマーハラスメントアンケート調査結果からの考察～

講師　ココロバランス研究所理事　東洋大学教授　桐生正幸　さん

18：00　　閉　会

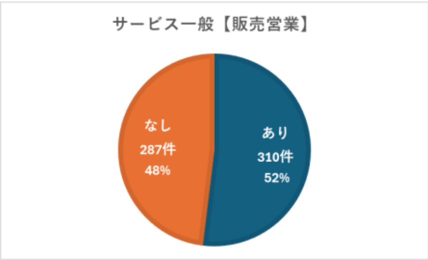
継続「カスハラアンケート調査」 の速報【概要】公表中　　https://eunion.net/kasuhara2024/

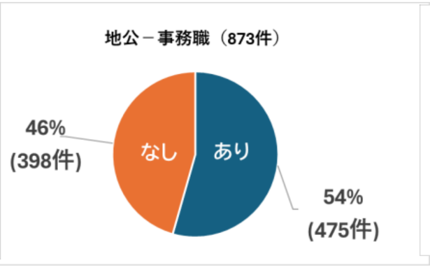
分析作業中です　被害　地方公務員(事務職)　サービス一般は 50%を上回る

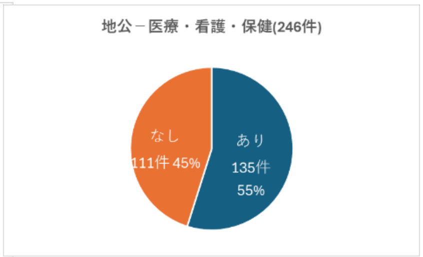
アンケート結果は、上記のサイトの「アンケート結果を見る」から閲覧することができます。ぜひ、ご覧ください。現在、調査結果を分析しているところです。約 40%の方が被害に遭っていることをこれまでお知らせしてきましたが、回答者の半数以上が被害にあっていると答えた「業種・職種」がありました。「地方公務員の事務職・医療看護」、「サービス一般の販売営業」が 50%を超えています。自由記述では「制度上無理な要求に自分だけな便宜を図るように不当な要求を長時間・執拗に迫られた」「お客様は神様と錯覚している顧客から、無理な返品要求をされた(さつまいもを買ったつもりが長芋だったので交換要求)」など、厳しい実態が明らかになっています。

今後、「調査結果報告書」として皆さんに報告するとともに、全道セーフティーネットワーク集会でもメンタルヘルスの側面から取り上げ、マスコミにも公表し、被害が減って「サービスする側も受ける側も共に尊重される社会」となるよう、調査結果を大切に活用していきたいと考えーいます。

【被害の実態】　サービス一般【販売営業】　　地方公務員【事務職】【医療・看護・保険】







NEW 自治労北海道・東北地連合同書記学習交流会で研修講師

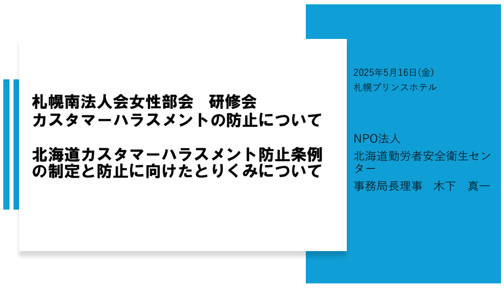
『働きがいのある職場を作るためのコミュニケーションのあり方について』

5 月 15 日(木)13 時より、自治労会館において標記の学習会が開催され、「働きがいのある職場を作るためのコミュニケーションのあり方」をテーマに当センターの木下真一事務局長理事が講演を行いました。自治体職員組合・労働組合の事務局に勤める職員・書記の方々の学習会で各地から約 80 人の参加がありました。講演では、「ギクシャクした職場はどうしてできるのか」の原因とその弊害について、「怖い職場」を作らないポイントについて講演しました。職場が萎縮してしまう強い叱責や無理難題を押し付ける上司によって、耐えられない人がハラスメント被害者として生活満足感が低下し、最悪、退職に追い込まれることから、加害者が「悪意なく無意識に加害的コミュニケーション」を行っていることの原因とその対策についても説明しました。

終了後には「組合内に平気で罵声を浴びせ、それが正しいと錯覚している役員がいる。事務所の空気は最悪で、その解決策は？」の質問がありました。これは、「悪意のない加害」の典型で、「やめてほしい」といっても何が悪いか理解していないので期待できないことだから、組合内あるいは職場で「ハラスメント防止研修」を行い、その本人が必ず参加できる仕組みを作ってハラスメントの学習をしてもらう機会を作ってはどうか、との回答をしました。

NEW 札幌南法人会女性部「カスハラの対策・道条例」研修会で講演　道条例の制定経過説明

5 月 16 日(金)16 時 30 分より、札幌プリンスホテルにおいて札幌南法人会女性部の総会後に「カスタマーハラスメント」の学習会が開催され、「北海道カスタマーハラスメント防止条例と企業・法人における対策ポイント」をテーマに当センターの木下真一事務局長理事が講師を務めました。法人会は、「経営・税制　よき経営者をめざすもの」などをスローガンに経営者を支援する全国組織で経営や「人材育成」の研修を活発に行っています。今回は、道条例が施行されたことから開催されたもので、カスハラの定義、発生の社会的背景、会社・社員への影響、関連法令・道条例の説明とともに、当センターのアンケート調査結果についても解説して業種・職種での特徴やカスハラ行為別の対応についても触れました。他県でカスハラ研修の講師を務めている男性が、過去に「お父さんと食事に行きたくない」と言われ、「無意識のうちに、大声でカスハラをしていた」ことに気づいて講師となったことを紹介すると、経営者の皆さんはびっくりしていました。カスハラ被害による業績悪化を避けることが必要との真剣な姿勢で参加していただいたことに感謝申し上げます。



NEW 北海道法人会札幌東支部の若手経営者に「カスハラ対策」研修講師

5 月 16 日(金)、北海道法人会札幌東支部の若手経営者の方々を対象に、当センターの齊藤勉特別講師が「カスハラと職場のハラスメント」について講演を行いました。【楽しく学ぶカスハラ研修】として、思い込みや錯覚を活用した“つかみ”のマジックから始まり、カスハラの発生原因や従業員に及ぼす影響、北海道カスハラ防止条例、そして企業としての具体的な対応策について解説しました。

その後、「カスハラ対策は、社内のその他のハラスメント対策にもつながる」として、「職場のハラスメントかるた」を実施しました。

「これ、やってる！」と大いに盛り上がり、回答発表のタイミングで会場は最高潮に。講演後には社内研修に関するお問い合わせも寄せられ、カスハラ防止の輪がさらに広がっていきそうな気配です。

NEW 地域 FM ラジオ番組『ワークライフシナジー』　5 月 12 日（月）放送分の紹介

連合北海道が番組提供し、当センターの齊藤特別講師がパーソナリティを務める地域 FM ラジオ番組『ワークライフシナジー』の 5 月 12 日（月）の放送は、90 分の特別番組として「カスハラ」について取り上げました。ゲストには、準レギュラーの北海道雇用労政課・藤田課長、道カスハラ防止条例を担当する齋野主幹、そして厚生労働省が作成した「業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の対策検討委員会メンバーである UA ゼンセン政策サポートセンターの宮島部長にご出演いただきました。リスナーから大変多くの反響をいただき、改めてこのテーマへの関心の高さを実感しました。次回は「ペイシェントハラスメント」の特集も検討中です。

RADIO WONDER STORAGE

【北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト】

https://www.pref.hokkaido.lg.jp/…/hokkaido-kasuhara.html

【業種別カスタマーハラスメント対策の支援（企業マニュアル・ポスター・研修動画、マニュアル策定手順例）】

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index/customer_hara_industry

NEW 室蘭工業大学寄付講座　今年度 2 回目の実施

今年で 10 年目を迎える国立大学法人　室蘭工業大学のワークルール寄付講座です。今年は平和学と基本的人権論（清末愛沙教授）の授業で、当センターの齊藤特別講師が講演しています。

5 月 13 日㈫には、1 年生を中心に 173 名がワークルール講座を受講しました。この日は基本的なワークルールに加え、「闇バイト」にも触れる内容に変更。7 月の授業も含めると、前期だけで 400 名以上、1 年生の約 8 割が受講する見込みです。授業後は恒例の質問ラッシュ。多くの学生が列を作ってくれたため、情報をしっかりと共有することができました。

NEW 新入社員シリーズ【4】 Z 世代とのコミュニケーション　トイレに関する意識の違いが

先週号で職場の飲み会で酒を注いで回ることが重要という認識・価値感を持つ若年層は少数派で、誘われて参加の判断は「自由にしてよい」というのが「令和」の標準で、Z 世代の多くは会食を通じて職場の関係者と仲良くなろうという強い動機はあまりないということをお伝えしました。今回は、きれいで使いやすいトイレは快適職場の必須条件だということをお伝えします。皆さんの職場のトイレはいかがでしょうか。

ある企業の工場で新入社員の女性が「男女共用トイレ」に行きづらく体調を崩してしまったということがあったそうです。トイレが汚く毎日我慢して体調を崩して保健師に訴えたことで発覚した問題です。国内のトイレ設備は昭和・平成・令和と大きく変わってきたことで、若手世代が育った環境への理解が必要となってきます。上司がもし、「トイレがないなら問題だが、あるのに文句を言うのか」と腹を立てる、「お金をかけてトイレを直せというのか、面倒見れない」と無視する、「これまで文句を言わずに使ってきた人に失礼だ」と批判する、ことになるでしょ

うか？トイレについては「労働安全衛生規則」等で快適化を求める改正が 21 年に行われています。この流れを知らずにいると、3 つの例の発言は問題となります。

若手世代は、快適なトイレ環境で育ってきていることを理解し、トイレに対する期待値が高い可能性を意識する必要があります。温水便座になれ、トイレが排泄の場だけではなく、「身だしなみ」を整え、「歯磨き」「化粧なおし」そして、個室では「仮眠」「スマホ」などで活用する人が多いようです。こうした問題を放置しておくと、このまま退職してしまう可能性が高まります。少子高齢化社会といわれる現在、社会経済に与える影響は深刻化しており、多くの企業で Z 世代の若手の採用や定着の困難に直面しています。「人材」をコストとして考えるのではなく、「投資」の対象としてとらえる考え方か広がりつつあります。現場の管理者、経営者の方々はどうお考えでしょうか。

お知らせ **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）

【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