

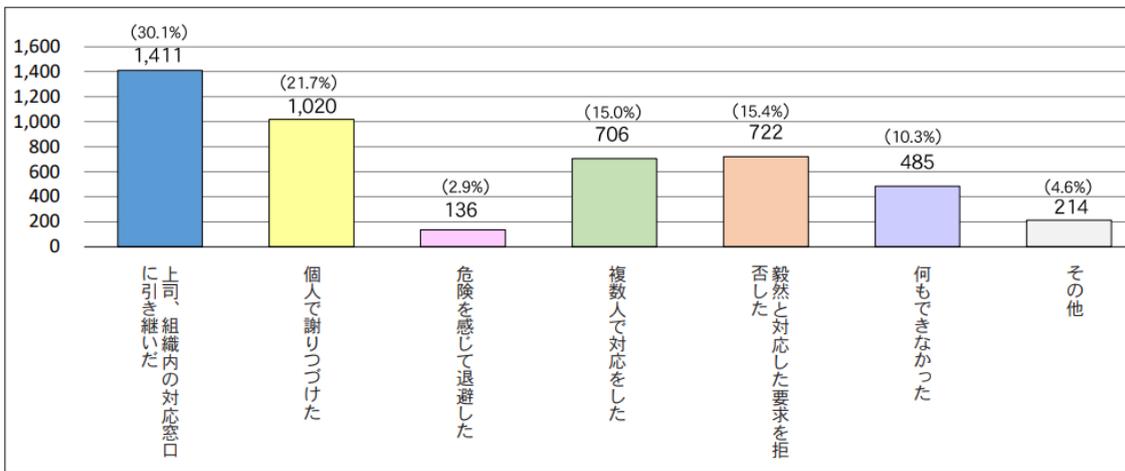


**継続「カスハラアンケート調査」分析作業中です カスハラ被害の時の対応は**

アンケート調査については、東洋大学教授の桐生正幸さんから「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」についての分析結果がまとまり次第、「結果報告書」を紙面とweb上でお知らせする予定です。今週号では、カスハラ被害での「被害者の対応」についてのアンケート結果についてお知らせします。

Q22. カスハラにあった時、あなたはどのような対応をしましたか。【複数回答可】

	上司、組織内の対応窓口 に引き継いだ	個人で 謝りつけた	危険を感じて 退避した	複数人で 対応をした	毅然と対応した 要求を拒否した	何もできなかった	その他
割合	30.1%	21.7%	2.9%	15.0%	15.4%	10.3%	4.6%
件数	1,411	1,020	136	706	722	485	214



昨年度調査と比較し、「上司等への引継ぎ」が増加した半面、「謝り続ける」が増加しており、組織的な対応を充実させる企業団体と「個人任せの組織」の二極化が懸念されます。

**NEW 第28回全道セフティネットワーク集会 「桐生正幸」東洋大学教授講演録 vol.2**

6月20日(金)開催の全道セフティネットワーク集会での東洋大学教授の桐生正幸さんによる「カスハラ被害によるメンタルヘルスへの影響」についての講演内容をシリーズで紹介しています。



今回 vol.2 は「カスハラ加害者の特性＝攻撃行動」についての講演内容をお伝えします。桐生先生からは、攻撃行動には4つのパターンがあるとして左図のように、①被害意識を持つタイプ、②自己主張・支配性の強いタイプ、③自分に正義があると信じる偏った信念を持つタイプ、④対面やプライドにこだわり目立ちたいタイプに分類できるとしました。カスハラの加害場面で相手からどんな言葉をかけられたかで相手のタイプがわかる



として、「私をバカにしているの?」は①、「この店の接客はなっていない」は②、「(従業員に)あなた、何様のつもり?」



は③、「話にならん、責任者を出せ」は④のそれぞれ、になるとの解説もありました。また、こうした言葉を浴びせられた時の返答の言葉についても「対策と研修」で学ぶべきで、①には「お気持ちはわかります」、②は「(タイミングをはかり)少し、お話をしてもよいですか」、③「ありがとうございます」、④「しばらくお待ちいただけますか」という言葉が、相手に対応した接し方との説明もありました。カスハラ加害者の特性についてのまとめとして、「自尊心が高い」「不寛容性が高い」「話し方が威圧的」傾向が強く、男性では「不明瞭な理由で攻撃的な内容の話し」が多く、女性では「謝罪を求める内容の話し」が多いなどを理解しておくことが必要であるとしました。

## NEW 新入社員シリーズ【8】 Z世代とのコミュニケーション 「D・E・I」を謳う職場と「OB・OG会」

先週号では、「職場で孤立しがちで、コンビニ弁当を食べ続ける若者には孤食の問題を意識して共食が可能となるよう声掛けして仲間として受け入れる努力を続ける」ということをお伝えしました。メンタルヘルスの分野で「孤立」「孤独」そして「孤食」が課題とされ、プライベートでの孤独の解決は難しいにしても職場での孤独の解消は「少子化・人材の定着のための課題」として全体で共有していくことが必要とお伝えしました。



今回は、「D・E・I」⇒「ダイバーシティ(多様性)、エクイティ(公平性)、インクルージョン(包括性)」と職場での指導・教育の場面でのコミュニケーションについてです。若者たちは「D・E・I」を当然のこととして入社しているとの前提ですが、新人の服装、上司への言葉遣いなどが職場にそぐわないと感じて、改善するように指導したところ、「D・E・I」を公式サイトで発信して、就活イベントでも強調していたのに、これ

らは嘘だったんですね」と反論されたことへの対応について考えます。①社会人としての礼儀作法を厳しく再指導する、②それ以降関わらないよう、距離を置く、③互いの理解を深めるよう、改めて対話する、のどれにしますか？①は反論が繰り返されパワハラに発展する可能性、②は育成に失敗し、放置された新人の早期退職につながる、③の場合の対話の仕方が大切な問題となります。



上司・先輩社員に求められるコミュニケーションスキルとして、職場の慣習に従う合理的な理由を言葉にして、都度丁寧に説明を繰り返すことが重要です。若手の考える「D・E・I」を聴き取り、職場運営におけるルールとその必要性を客観的に伝えて理解を求めることが必要です。よく言葉にする「世代間ギャップ」の一言で片付けてはいけません。例えば、「年功序列・後輩を呼び捨て、上司の命令で残業・飲み会参加」を「当然・当たり前・従うべき」と思っていることは、すべて自分が若い時に経験した習慣に過ぎないことを絶対に正しいと思っているだけで、「普遍的・合理的理由」で説得できるか、できないということです。Z世代はこれらの慣習を素直に抵抗なく心から受け入れることはないと思われます。Z世代は「自由・平等・多様性・人権」を学校で教育され、信じて、行動に反映させています。「従来の慣習に疑いの目を向け、要らない慣習は辞める・捨てる勇氣」を持つことが将来展望を持った経営者・指導者と言われています。

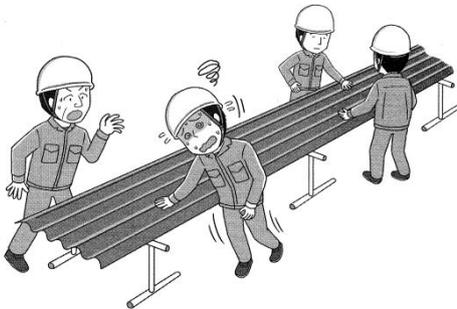


最後ですが、皆さんの所には職場・組織・団体に元上司や先輩たちが集う「OB・OG会」はありますか。入会が個人の自由なら、どうしますか？Z世代だけでなく「入会してまで、上下関係、先輩後輩を引きずるのはもうたくさんだ」と思っている人がいるはずで、本音は「対等で親しめる会ではなく、元幹部、元上司、元先輩に再び頭を下げて、気を使いながら過ごすのはもう御免だ」です。皆さんの会社・組織はいかがでしょうか、肩書がないのに元幹部として偉そうにする人はどこにでもいますね。Z世代は冷ややかに見ていると思います。

**NEW 「2025 年度全国安全週間」が終了します 熱中症対策はこれからです**

**熱中症は作業環境、体調に留意しながらの予防が肝心です**

これまでもお伝えしてきましたが、厚労省は今年 6 月 1 日に省令(労働安全規則)を改正し、職場における熱中症防止の強化策を示しました。「早期発見・報告体制の整備」「重篤化防止に必要な措置への対応」「関係労働者への対策周知」などを事業者にも罰則付きで義務付けています。



当センター所蔵の「熱中症対策 DVD」を社員研修で活用いただいた企業もあり、「発症・重篤化の予防」を社員全体で実践することがますます求められています。熱中症災害の発生時期は 7,8 月をピークに 9 月末ごろまで続きます。暑さに慣れて警戒感が薄れたりすることも心配されます。また、猛暑による食欲不振、疲労、睡眠不足などが招く身体的な衰弱症状・生理的変調は、心理面にも影響を及ぼし注意力や判断力を散漫にしがちです。災害事例を紹介しますので、ご活用いただければ幸いです。

**【事例】現場に不慣れな新人の作業者が急性熱中症【気温 35 度の中、我慢して作業をしていた】**

《発生状況》倉庫の新築工事現場。午後 2 時半ごろ監督者が作業者の 1 人(新人社員)がふらついているのを発見。休憩の指示をしたが、30 分後様子を見に行くと、倒れていた。

《発生原因》作業場所の気温が 35 度を超えていた。監督者の予防知識が低く適切な処置が行われなかった。被災者は経験が浅く、我慢、遠慮していた。応急処置が不十分だった。

《防止対策》①WBGT(暑さ指数)の把握と適正な作業環境管理、休憩時間確保を含む作業管理の実施。

②自覚症状の有無にかかわらず、塩分・水分の積極的摂取ができるように配慮

③急性熱中症が疑われるときは、速やかに救急隊の要請を行う

④監督者は作業者の自己申告のみに頼らず、個々の健康状態や作業経験を把握しておく

**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](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)

■ 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](mailto:safety@rengo-hokkaido.gr.jp)



**お住まいの地盤診断サービス**

無料 登録不要

地震の揺れ・液状化・浸水の可能性など、すぐわかる

こくみん共済 NEWS 0125W003  
こくみん共済 coop 公式キャラクター ビットくん

たすけあいの輪をむすぶ **こくみん共済** 北海道推進本部  
全国労働者共済生活協同組合 **coop** 北海道労働者共済生活協同組合

「こくみん共済 coop」は営利を目的としない保障の生協として共済事業を営み、相互扶助の精神にもとづき、組合員の皆さまの安心とゆとりある暮らしに貢献することを目的としています。この趣旨に賛同いただき、出資金を払い込んで居住地または勤務地の共済生協の組合員となることで各種共済制度をご利用いただけます。