

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>

継続「カスハラアンケート調査」 分析作業中です 公務員も深刻な実態が自由記述から

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月末にはまとまる予定です。お待たせしていますが、「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、地方公務員の方々の自由記述の一部を紹介することとします(原文のまま)。結果報告書では、紙面の関係で掲載できないので、web上、当センターのホームページですべての記述を公開する予定です。ご覧のように、「公務員だから」といった使用者の一方的な意識による心無い言葉や態度に悩んでいる公務員が多いことが明らかになっています。

男性	40 歳代	正社員	電話による長時間の脈絡のない話、答えなければ罵倒。
男性	30 歳代	正社員	「知床はクマの生息地であって、人が後から来たんだから人は出て行くべき」ヒグマ駆除に関するクレームで一時間拘束
男性	50 歳代	正社員	一個人的な主張を展開し、自分の要求を無理やり通そうとする。自身の要求のため管理職や特別職まで直接会いに行き、ひどいときは管理職を数時間、ときには勤務時間外まで拘束し、特別職に対し侮辱的な言動もあった。自治体あるいは自治体の特別職に対し、個人的に自身あるいは特定の人物の表彰を迫る。自治体が広聴制度として独自に設けている目安箱内に、毎月大量の批判や無理な要求についての投書を行う。
男性	20 歳代	正社員	電話越しで相手から「年齢はこちらの方が上だから言わせてもらうが」などと言われたこと。理由になっておらず、こちらから年齢も伝えておらず、そもそも何に怒られたかも判然としない。
女性	30 歳代	正社員	こちら側の落ち度はないにも関わらず個人的な理由で不当要求を繰り返す点
女性	40 歳代	正社員	個人に対する子育て支援について、自治体は何をやってくれるんだと、過度に要求してきている。それは自治体ができることではないということを伝えても伝わらない人のため、何も伝えられなく困っている事例がある。
女性	40 歳代	正社員	電話対応中に相手が勘違いで怒り出し、今からそっちに行って窓口に住座るぞと脅された
女性	40 歳代	正社員	窓口でカスハラと思われる行為が行われていても、同僚や管理職がその場でカスハラされている職員を助けない、助ける方法がわからない点。
男性	30 歳代	正社員	誤った態度を取っている方に、毅然とした対応を取ることが誤りと捉えられるような風潮。改善の仕様がないう対応にすら不満のはけ口と認識されたことは、時間と労力の徒労と感じた。
男性	30 歳代	正社員	大声を出せば、優遇されるのが納得できない。
女性	30 歳代	正社員	事務所の時計が壊れていると怒鳴られている先輩を見たこと。
男性	20 歳代	正社員	理不尽な要求、そしてしつこい
男性	30 歳代	正社員	正当な説明をしているのにも係わらず話を聞かない、被害者ぶる
男性	50 歳代	正社員	名乗らない住民による一方的な暴言。職員の名前を聞き取り、市長への手紙を用いて、直接職員を名指しして誇張した表現で対応が悪いと非難する文書やメールを送ってくる。
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	電話対応に納得がいかず、職場までおしかけ、上司が対応したが本人を出して謝罪させるまで帰らないと、5 時間以上居座り、業務を妨害した。大声で人格否定するような暴言を繰り返し、心身ともに疲弊した

※ 「正社員」の標記については、「正規職員」、「パートタイマー・契約社員」については「臨時任用職員」として、読み取ってください。

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.6

6 月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.6** は当センターが実施した「24 年度カスタマーハラスメントアンケート調査」の結果について、メンタルヘルスについての分析前のおおよその回答の傾向について講演内容を紹介します。



分割表

年代	度数 行%	カスハラをされた相手の性別			合計
		X	女性	男性	
10 歳代		1	4	13	18
		5.56	22.22	72.22	
20 歳代		27	119	396	542
		4.98	21.96	73.06	
30 歳代		34	203	579	816
		4.17	24.88	70.96	
40 歳代		33	232	742	1007
		3.28	23.04	73.68	
50 歳代		23	278	625	926
		2.48	30.02	67.49	
60 歳代		7	161	257	425
		1.65	37.88	60.47	
70 歳代以上		0	8	14	22
		0.00	36.36	63.64	
合計		125	1005	2626	3756

桐生先生からは、回答者の概要として、被害者が女性の場合は、女性加害者

34%、男性加害者 64%であり、男性被害者の場合は女性加害者 18%、男性加害者 78%となっており、全体的に男性加害者が多いことが明らかになったとしました。被害者と加害者の年代の関連にも特徴があったとして、被害者が女性の場合は女性加害者の年代が 60 歳代(30%)、70 歳代以上(27%)が多いが、男性の被害の場合は 50 歳代(30%)、60 歳代(28%)が多いことが分かったとしました。高齢者が加害者になることが多い傾向は、これまでも様々な調査で指摘されてきており、退職前に高い地位に立ったことのある人、高度経済成長期に「活躍」したと自負を持っている人などに、「説教」「理詰めでの指摘」「大声」などの特徴もあるとの紹介もありました。

NEW 札幌南法人会恵庭支部「カスハラ対策セミナー」で講演 被害に苦しむ企業の実態

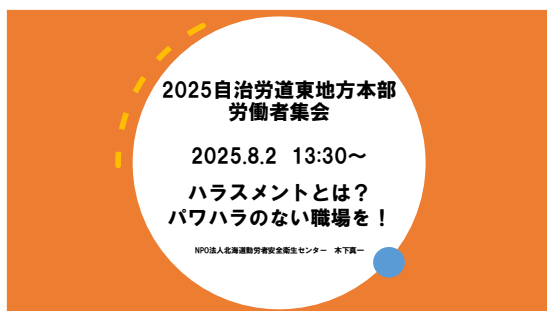


7 月 29 日(火)に札幌南法人会恵庭支部が定例会議の中で「カスハラ対策セミナー」を開催し、当センターの木下真一事務局長理事が講師を務めました。札幌南法人会でのセミナーは今回で 4 回目となります。これまでのセミナーに参加した経営者の方が、地元でも開催したいと法人会事務局に紹介していただいたことで開催となりました。また、北海道カスタマーハラスメント防止条例が制定されたことにより、条例の概要について、企業経営者として学習する必要があるとして多くの方に参加していただきました。

セミナー参加者から、恵庭市の特徴として地元企業は市・道などからの発注による仕事が多く、「公園の草刈り作業で石が飛んで家の壁が傷ついたとして全面修理を要求された」「道の駅の駐車場の誘導警備で、渋滞によりイラついた運転手から警備員が罵声を浴びることがしばしばある」などの実態が報告されました。経営者の皆さんは、カスハラ対策で毅然とした対応をすべきことは理解しているものの、加害者も地元の人「名前も顔もみんな知っている」ので、なかなか対応が難しいとの声もあがりました。また、行政からの受注している仕事については、民間企業であっても利用者や地域住民からは「役所の仕事」として厳しい目で見えており「苦情が言いやすいのでは」との切実な声もありました。終了後は、自社での社員研修の依頼もあり、社員を被害から守ることの意識の高さを感じることができました。

NEW 自治労道東地方本部労働者集会 「パワハラのない職場」について講演

8 月 2 日(土)に自治労道東地方本部が北見市で開催した労働者集会の全体講演で当センターの木下真一事務局長理事が「ハラスメントとは？ パワハラのない職場を！」のテーマで講演を行いました。



集会には全世代にわたって 40 人を超える参加者があり、講演ではパワハラが多い職場の雰囲気として、①徹底した能力・成績主義、②スピードを求め、ミスが許されない、③封建的で柔軟性に欠ける、④性別役割分業の徹底、⑤人権軽視、⑥話しぶらく、風通しが悪い、⑦長いものに巻かれる的な発想、⑧多忙化や関係性の希薄さなどの特徴があることを紹介し、自身の職場を想像してもらいました。さらに、ハラスメントが起

こらない職場づくりの大切さと具体的なとりくみについて、ハラスメント防止を組合で議論してその結果を使用者に対策を要求することが必要であり、その対策として有効なのは、研修の実施が最初の一步であることをお伝えしました。また、もし自分がパワハラを行うとすればとして、どんなハラスメントを行ってしまうかのセルフチェック「ドライバークチェックリスト」という自己診断も行いました。質問もいただき、パワハラ対策の具体例として、春闘交渉の課題にハラスメント対策を盛り込むことや、組合として管理職の言動チェックも手立てではないかという回答をさせていただきました。



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

