

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」結果報告書はまもなく完成します

### 知っていますか？ 教育公務員も「カスハラ防止条例」の対象です 深刻な実態

お待たせしているアンケート調査の結果報告書ですが、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届き、最終校正の段階となっています。9月初旬には発行できる予定となっています。「結果報告書」は、紙面(冊子)として会員組織の皆さんにお届けすることとなります。また、「自由記述 3000 人分」を掲載した web 版の「結果報告書」もほぼ同時に当センターのホームページに掲載する予定となっております。これまで、断片的に結果報告書の内容をお伝えしてきましたが、今週号では、教育地方公務員・教職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)。

保護者の知人という酒に酔った男性 2 人が学校・教室に押し入り、酒瓶を割って暴力を振るったという事件が今年になって起こりましたが、保護者対応で悩んでいる教職員の気持ちを読み取っていただければ幸いです。

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50 歳代	正社員	伝え方で誤解されそうな人はいる
男性	30 歳代	正社員	個人の教育観は自由だが、それをさも一番正しいかのように主張し、違う考え方に対し強い口調で罵倒されるので、長時間ずっとお話になりませんでした。
男性	50 歳代	正社員	考えると切なくなるので、考えないことにしています。
女性	50 歳代	正社員	ハラスメントの内容について、高齢男性による 20～30 代の女性職員への威圧的な言動が多い。
男性	40 歳代	正社員	とてもしつこく、人格を否定する言動があったこと(私だけでなく、保護者にも)
男性	50 歳代	その他	教員です。保護者からの心無い言葉は時々、ありました。また学年が上がるにつれ、子どもたちの下品な言葉もあびます。この部分にも注目してください。また、お店の人も相手によって心無い対応をしていることもあります。ここを忘れないで下さい。
女性	50 歳代	正社員	酔っ払った保護者が、職場に乗り込んできて、いろいろなものを蹴ったり、暴言を吐いたり、長時間話し合いをさせられたりした。
女性	50 歳代	正社員	どうでもいいような事で職場に長時間電話をかけてきたり、掲示板に批判的な書き込みをする人がいた
男性	40 歳代	正社員	人格を否定されたり、暴言を浴びせられたりした。
女性	30 歳代	正社員	一方的に攻めている、相手によって態度をかえる、特定のひとにしかしない
女性	60 歳代	正社員	管理職がカスハラの原因はおまえだと責めたり、理不尽な要求を受け入れて担任を困らせたりしたのを見て本当に腹が立った。また、夜中の 2 時まで学校に居座って文句を言うというカスハラに対して管理職は何もできないのかと絶望的な気持ちになった。

## NEW 9 月 10 日は WHO が定めた「世界自殺予防デー」 9/10 から 9/16 は「自殺予防週間」

### 「ひとりで抱え込まないで」 働く人の電話相談の活用を！ ☎ 0120-583-358

「働く人の相談室」とは、世界自殺予防デーに合わせて実施する電話と SNS による相談室です。仕事、人間関係、生活に関わる悩みを抱える働く方、その周りの方を対象に 9/13(土)の 10 時から 22 時まで全国どこからでも無料で相談することができます。

この相談室は、当センターが日常のメンタルヘルスに関わる電話相談を委託している日本産業カウンセラー協会北海道支部が主催し、連合が共催して実施するものです。「上司からパワハラを受けている」「顧客・利用

者からカスハラを受けている」「老後のことが心配」などの悩みに「認定相談員」の方が親身に話を聞いてくれます。会員組織には下記のチラシを送付しております。

厚生労働省が発表した24年の自殺者総数は20,268人(暫定値)、昨年確定値と比べ約1,500人減少しており1978年の統計開始以降2番目に少ない数値となった一方で、小中高生の自殺者数は527人(暫定値)と23年の確定値と比べ14人増加となり、データのある1980年以降最多となっています。

このチラシは、2025年9月13日(土) 10:00~22:00に開催される「働く人の電話相談室」と「働く人のSNS相談室」の告知です。電話相談室は0120-583-358、SNS相談室はhttps://lin.ee/TLWFQ8Iと記載されています。無料であることが強調されています。また、9月10日~16日は「世界自殺予防デー」であることも告知されています。

このチラシは、2025年9月13日(土) 10:00~22:00に開催される「働く人の電話相談室」と「働く人のSNS相談室」の告知です。電話相談室は0120-583-358、SNS相談室はhttps://lin.ee/TLWFQ8Iと記載されています。無料であることが強調されています。イラストが多用されており、相談のイメージを伝えています。

1980年以降最多となっています。全体としては減少しているものの、依然として深刻な状況となっています。9月13日(土)の「働く人の電話相談室」の開設日の前日の9月12日(金)12時より札幌市議会民主市民連合の市議の協力を得て街宣行動とチラシ等の配布にとりくむこととしています。相談すること、人に話すことによって気持ち・心が軽くなります。

👉 このチラシを会員組織の送付しました。多くの方に利用していただければ幸いです。

**NEW** 北海道教職員組合青年委員会「トークフェス」 「保護者対応について」セミナーで講演



8月23日(土)14時から、北海道教育会館において、北教組「青年委員会」が主催する「トークフェス」において、当センターの木下真一事務局長理事が「保護者対応と北海道カスタマーハラスメント防止条例について」の講演を30人の全道各地から集まった青年層教職員に行いました。4月の当センターのカスハラ調査では34%の教職員がカスハラ被害に遭っており、今の学校では保護者対応がストレスを抱える最大の要因となっていることから保護司とのコミュニケーション能力の向上を目指して学習することとなりました。「午後6時から午前2時まで保護者からの説教をうけた」「酔った保護者が学校に乗り込んできて、暴言を吐いた」「管理職がカスハラの責任を職員に押し付け担任を孤立させた」などの実態を紹介し、「北海道カスタマーハラスメント防止条例」に学校・教職員も対象となっていることを紹介すると、参加者から「しらなかった」の反応がありました。「子どもへの教育方針であっても言いがかり・理不尽なもの」は保護者・生徒との金銭的な契約

**学校での理不尽な要求・カスタマーハラスメント**

**学校へのクレーム・要求の3パターン**

- 1. 要望パターン**  
学校として受け止めるべき要求が多い
- 2. 苦情パターン**  
学校の範囲を越え、何でも責任は学校
- 3. 無理難題パターン**  
解決不可能、理不尽、学校責任越えるカスタマーハラスメント

**対応の心構えは？**

- 【モンスターと呼ぶのをやめる】  
最も大切なパートナーなので、敵とみなさないように
- 【怒りの裏を見極める】  
怒りの拳を一歩引いたところで見つめ、思いが分かれば出口に
- 【まずは対話を】  
メール・手紙・電話より相手の顔を見て、感情を緩む
- 【初期対応の重要性】  
先入観で決めつけずに、傾聴して背景・心情の把握を

(商業的契約)はなくても防止・保護の対象となることの説明に大きなうねりがありました。当センターの保護者からのクレーム対応研修用DVDも視聴し、「テストの点数が良いのに成績が悪い」「通知表をつけなかせ」といった実際に起こりうる「ドラマ」や「担任を替えろ」などの題材をもとに「ディスカッション」も行い、日常の保護者とのコミュニケーションの大切さや職員全体で情報を共有して組織として問題に対処することの必要性を確認する

ことができました。最後に、自由に物が言える職場がメンタルヘルス上、最も大切であることを参加者全員で共有して研修を修了しました。

**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](mailto: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](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 \(counselor.or.jp\)](http://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 \(mhlw.go.jp\)](http://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/](http://www.jskr.net/)
- [全国過労死を考える家族の会 http://karoshi-kazoku.net/](http://karoshi-kazoku.net/)
- [日本アドラー心理学会 http://adler.cside.ne.jp/index.html](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)

ご好評につき! 第2弾 車とどろき 車ローン 35周年記念キャンペーン  
お取扱期間: 2025年7月1日(火)~10月31日(金)  
発売開始 35周年を記念して基準金利より0.35%引下げ!  
NEW! ご返済期間が最長15年まで延長! ※10年超はご都合の範囲に限り、ご都合は対象外です。

ろうきん紹介キャンペーン  
2025 5/15~12/31  
紹介した人にも... 紹介された人にも...  
500円分プレゼント!  
0120-5-109-26  
<https://www.rokin-hokkaido.or.jp>

無料 登録不要  
お住まいの地盤診断サービス  
地震の揺れ・液状化・浸水の可能性など、すぐわかる  
たすけあいの輪をむすぶ  
こくみん共済 北海道推進本部  
「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。