

再掲載

24 年度カスタマーハラスメントアンケート調査結果報告書を発行しました

ホームページでも業種別の自由記述を是非ご覧ください



北海道勤労者安全衛生センターは、2024 年度カスタマーハラスメントアンケート調査結果報告書を作成し、各会員組織に送付させていただきました。この報告書では、カスタマーハラスメントによって、精神障害を発症したことによる労働・公務災害の増加が顕著となっていることから、カスハラによるメンタルヘルスへの影響についても調査し、その分析結果を掲載しています。分析内容については、各団体でのメンタルヘルス対策に是非とも活用いただければと考えております。先週号でもお伝えしましたが、カスハラの認識が高まっているものの、「被害にあった」と回答した人の割合よりも、実際にカスハラ被害に遭ったがカスハラ被害の自覚がないタイプの「潜在的被害者」が回答者全体の 10% 近く存在していることが明らかになっています。その中でも、「自己中心的言動(過度なわがままのカスハラ)」への対応を経験している人のメンタルヘルスへの影響は、今後も注視していく必要があります。

結果報告書は、WEB 版としてホームページにもカラーで掲載していますので、是非、組織内での会員・組合員にもお知らせいただき、組合・職場で閲覧していただければと思います。予定ですが、10 月 3 日(金)には北海道議会全会派にも説明に伺い、正副議長にもお会いして報告書を渡して被害の深刻さを理解していただくとともに、理念条例としての北海道カスタマーハラスメント防止条例については行政が先頭に立って啓発活動を行い、道民の理解が深まることが必要との要請を行うこととしています。

NEW 「高年齢労働者の労災防止措置」 26 年度から事業者努力義務に

その 5

高年齢労働者労働災害を防ぎましょう！ 加齢によりリスクが高まる前提で安全対策を！

改正労働安全衛生法が改正され、高年齢者の労働災害防止措置の努力義務化については来年 4 月の施行となっています。高年齢労働者の労働災害は、身体能力の低下を原因とするものが多く、人手不足の中、長く働き続けてもらうためには心身機能の衰えに対して個々に応じた負荷の低減を行う必要があることを先週号では



お伝えしました。現在、業種を超えての安全衛生の喫緊の課題は、転倒災害防止と腰痛予防対策だと言われています。第 14 次労働災害防止計画でも、転倒災害と腰痛予防対策は重点項目とされており、安全衛生活動の一丁目一番地と言えます。転倒災害はこれまでもお伝えしてきたことから、腰痛についての対策を述べることにします。腰痛経験者はお分かりかと思いますが、筆舌に尽くしがたい痛みを伴います。高齢者は筋力が低下しており、加齢による関節の変容、骨粗しょう症などが加わり、リスクが高まります。実際に現場で導入することができる予防対策として、重量物を持ち上げる際の補助器具によ

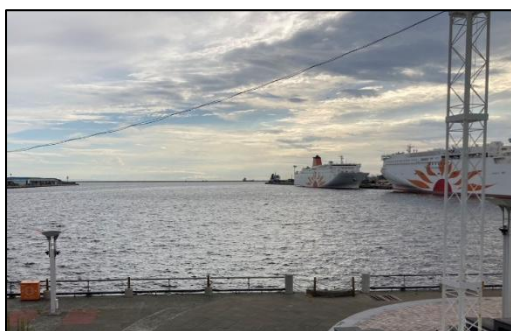
って腰への負担を軽減できます。最近では、様々な機械・設備が販売されており、フォークリフトをコンパクトにした手動リフターは油圧で荷物を上下させ、使い勝手が良いと評判になっています。コストの問題があるなら作業を見直し、例えば製造業では作業台の高さを適正なものとし、リスクアセスメントにより正しい作業姿勢となるよう改善を図ることが重要です。

NEW 第 84 回全国産業安全衛生大会【大阪・近畿】 参加者からのレポートをお伝えします

9月10日(水)から12日(金)までの日程で、第84回全国産業安全衛生大会が大阪市内で開催され、菊田行秀さん【自治労札幌市役所労働組合】、菊池伸利さん【情報労連北海道協議会】、有山恒太さん【連合北海道】の3人が当センターから参加しました。参加者からのレポートを分割してお届けいたしますが、今週は連合北海道・有山さんのレポートの後半部分となります。



【有山さんレポート②】 2日目と3日目は、主にメンタルヘルス対策について学びました。厚生労働省の労働災害統計データ(令和6年度)によれば、死亡災害件数が746件と過去最少となっているものの、休業4日以上の死傷者数は4年連続増加となっています。特に精神疾患の件数は1055件で過去最高となっています。このような情勢からも労働に起因する精神的な健康障害、メンタルヘルス対策が注目される中、労働安全衛生法の改正がなされ、50人未満の企業でもストレスチェックの実施が義務となりました。施行は令和10年から予定されており、すべての事業所での義務措置となるため影響は大きいといえます。職場でのストレスチェック制度は現在50人以上の事業所では義務措置となっており、職場での高ストレスが起因となり精神疾患になるケースが高いことから予防として行われることが目的です。またチェックにより高ストレスと判定された労働者は本人の申出があれば、使用者は医師の面談を受けさせる義務があります。個人としては、ストレスチェックを行うことは有効だと感じています。日々の業務や職場環境の中で自身のメンタル状況を診断する機会・手段が少ないことで置かれた状況に気づかないケースがあることを耳にしたことがあり、状況が見える化されることにより誰かに相談するなどのきっかけになると感じました。課題として、人手の少ない中小企業でストレスチェック自体が目的にならないような体制の構築ができるか(高ストレス者の支援体制)、ストレスチェックの仕方、外部機関との連携にかかる費用など考えられと思います。労働組合としてもメンタルヘルス対策に主として取り組むべきだと感じています。



休憩中は会場に隣接している海見てリフレッシュ

職場での精神疾患の要因としてハラスメントによる高ストレスがあります。なぜハラスメントが起こるのかについて、加害者へのアプローチによる研究をしている立教大学の西井開教授より講演がありました。暴力や差別はパワー(立場、知識、お金、年齢)を背景として起こること(パワーがあること自体が悪いわけではない)。

パワーがある方は様々な影響力を持つが、問題はその優位性に気づかなくなることとお話がありました。また特徴として、加害者の悪意を持ったハラスメントは少なく、良かれと思っての発言、行動が多いそうです。加えて、加害者の抵抗意識(相手の否定、否認、責任転嫁、ハラスメントに対してリテラシーがあると思い込んでいる)により、自覚なく繰り返すパターンが多いとお話がありました。そこで組織の心理的安全性(ハラスメント防止)を高めるにはバイスタンダー(周囲で見ている第三者)の介入が大きな意味を果たすとのことでした。パワー balan

スがある当事者間で解決することは難しく、介入の際には選択肢(気をそらす・協力者を探す・記録する・後でフォローする・直接加害者に指摘する)を持つことが重要とお話がありました。個人としては第三者が介入する組織の雰囲気があればハラスメントは減少すると感じました。しかし、客観的にハラスメントに該当するのか判別が難しいケースがあること、見えないところで行われるケース、又聞きの場合など介入が難しい部分もあり、まずはストレスを感じれば話せる関係性の人をつくることも心理的安全性を高める一つのポイントになると感じました。

大会では、様々な充実したプログラムが用意されており、あっという間の3日間でした。「産業安全衛生大会」と聞くと難しそうなイメージを持ちますが、普段の仕事に役立つ講演や報告も多々あるので、皆さんも機会があればぜひ参加してみてください。

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無料でお貸します

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/>

<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://ijimental.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

