

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ているものの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、今後と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。下記の北海道が行う対策セミナーを担当する事務局の方にも資料として受け取って頂きました。

NEW 道議会全会派・正副議長へ「24 年度カスハラ調査結果報告書」について訪問説明

10 月 3 日(金)10 時 30 分より、木下真一事務局長理事が北海道道議会を訪問し、「24 年度カスハラ調査結果報告書」について全会派に説明をするとともに、正副議長にもお会いして報告書の内容、特に被害の深刻さを理解していただき、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必要があるとの要請を行いました。伊藤議長・梶谷副議長からはそれぞれ、「企業としての人材確保の上でカスハラの対策は極めて重要なことなので、積極的に検討したい」「全会派が一致して条例制定・施行できたことの成果を今後とも高めていきたい」とのコメントをいただきました。



左から山根道議、小泉道議、木下、伊藤議長、梶谷副議長

また、各会派への訪問では政策担当の道議の皆さんからいただいたコメントは以下の通りです。

- 【民主・道民連合】 条例施行後の取り組みの必要性を理解することができた。
- 【自民党・道民会議】 加害者に高齢男性が多い結果となっていることは、より一層啓発活動が必要と考える。
- 【公明党】 被害者への影響を考えるとこれまでの施策に加え、道民への一層の周知が必要と考える。
- 【北海道結志会】 報告書によって啓発活動の重要性をさらに認識することができた。
- 【日本共産党】 女性参画の観点からもカスハラ対策は一層必要である。
- 【維新・大地】 無意識の加害によって被害にあう職員・社員を条例によって守らなければならない。



【民主・道民連合】



【自民党・道民会議】



【公明党】



【北海道結志会】



【日本共産党】



【維新・大地】

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、今週号は自治労北海道・札幌市役所労働組合の菊田さんのレポートを紹介します。



【菊田さんレポート】

今回、主に2つの分科会に参加して労働災害防止のとりくみを学習することとしました。そのうちの「労働衛生管理活動分科会」の「熱中症予防意識の調査と効果的な予防対策手法の検討」小分科会では、社員や熱中症発症者への意識調査結果を共有し、湿り指数(WBGT)に応じた休憩時間の確保やコミュニケーションの徹底、暑さ対策製品の配備などの対策で熱中症を防止しているとの報告を聞くことができました。さらに、社員の意識調査の結果を基にして予防対策手法を検討した取り組み事例の紹介もあり、具体的な熱中症対策がどの職場においても実施されていることが報告されていました。

また、「機械・設備等の安全分科会」の「グラインダー作業における労働災害軽減に向けて～グラインダー用保護具の開発～」小分科会では、企業の取り組み例について報告がありました。特にその中で、グラインダー作業における労働災害は頻発していないものの、繰り返しの発生例があり、受傷部位によっては重大災害の恐れがあることから、独自の保護具の研究開発に取り組んでいることに参加者の関心が寄せられていました。

私が、今大会への参加の打診を受けてプログラムを見たときに今の職場の課題として、上記の2つの分科会に興味を持ち、参加することとしました。その中で感じたことは、会社独自で調査・研究をして対策を考えていることは、この会社は真剣に労働者の安全のことを考えているということです。また、グラインダー作業での労災防止の取り組みについては、手袋はつけない方が作業しやすいが、受傷部位に手の怪我が多いため独自の保護手袋の開発を行い、布の材質選択、枚数、布の縫い合わせ方法などあらゆる手段で試行錯誤している企業努力の具体例を学習することができました。

私のいる職場は、札幌市で組織的に大きいこともあり、その部署ごとに労災対策が任されており、しかもその部署も一定の期間で転勤があるので、労働者に対する安全対策がしっかり申し送りされているように思えな

いのが現状です。更に予算がないということで暑さ対策等の冷却グッズ、経口補水液等は購入してもらえないという課題もあります。私は現業職場勤務ということもあり、暑さ対策や保護具は必須です。今回の分科会でいろいろな企業の講演を聞くことができたのですが、この全国産業安全衛生大会については札幌市当局の管理者などにも参加して聞いてもらいたいと感じました。

NEW 北海道が「カスタマーハラスメント防止対策セミナー」を事業者対象に開催します

北海道勤労者安全衛生センターが、北海道カスタマーハラスメント防止対策協議会のメンバーとなっていることから、北海道がカスタハラ防止に向けて取り組んでいる事業の一つである標記セミナーについての情報提供があったことから、この紙面でも紹介することとします。下記のチラシの通りですが、「基礎編」「応用編」の構成で道内計7会場での開催、さらに一部でweb参加も可能となっています。

連合北海道からも案内文書が出されています。事業者の中に労働組合や自治体も含まれますので、参加を積極的に検討されてはいかがでしょうか。

01 カスタマーハラスメント防止対策セミナー＜基礎編＞

道内5カ所で開催。札幌はハイブリッドで開催、全道各地からご参加できます。

開催時間 13:00~15:00

会場	開催日時	参加費
札幌	10月21日	各回 50名 (先着順)
函館	10月24日	各回 50名 (先着順)
帯広	10月30日	各回 50名 (先着順)
北見	11月6日	各回 50名 (先着順)
釧路	11月13日	各回 50名 (先着順)

講師 山田 真紀子 氏

02 カスタマーハラスメント防止対策セミナー＜応用編＞

道内2カ所で開催。札幌はハイブリッドで開催、全道各地からご参加できます。

開催時間 13:00~15:00

会場	開催日時	参加費
旭川	11月20日	各回 50名 (先着順)
札幌	11月26日	各回 50名 (先着順)

講師 山田 真紀子 氏

03 専門家(弁護士)による個別相談

企業ごとに関心する問題はそれぞれ、その状況や課題に応じて柔軟に対応いたします。

開催時間 各セミナー終了後(15:00~)1社あたり20~30分程度

専門家 紹介 田中 直子 氏 菅野 亮 氏

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/](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



ご好評につき!
第2弾
車とどろき 車ローン
発売開始 **35周年記念キャンペーン**
お取扱い期間: 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年 **0.35%** 引下げ!
NEW! ご返済期間が **最長15年** まで延長! ※10年超は「変動金利」の場合に限ります。固定金利は対象外です。



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
「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。

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