

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>

NEW「ハラスメントによるメンタルヘルスへの影響」についてカウンセラーの皆さんに講演

北海道家庭生活総合カウンセリングセンターの研修会で講師



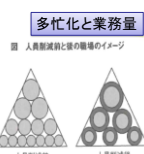
10 月 18 日(土)13 時 30 分より、道民活動センター「かでの 27」で当センターの木下事務局長理事が、公益社団法人「北海道家庭生活総合カウンセリングセンター」の研修会において、「ハラスメントの現状とメンタルヘルスへの影響」について講演を行いました。研修会では、ハラスメントの現状として精神障害での労災認定が「増え続ける心の病での労災」10 年で労災認定件数が倍増という実態とともに、対人関係によるものが大半であることから、ハラスメントの起こる背景などについて説明しました。また、厚労省調査では、企業が相談を受けたハラスメントの内容はパワハラ、セクハラ、カスハラ、マタハラの順に多いことや、それらの特徴や具体例について紹介しました。参加者の皆さんは「認定カウンセラー」として、日々、深刻な相談を行っていることから、ハラスメント被害者に寄り添うために「ハラスメントが発生しやすい職場環境」「ハラスメントをする人の特徴」についての関心が高く、熱心に研修に参加していただきました。質疑・交流では、「DV 被害とパワハラによる心的ストレスの違いについて」「公務員が精神障害による休職が多いが、労災補償に代わる手立てはあるのか?」「ハラスメント防止には学校での教育が重要と考える」「若者世代のハラスメントに対する意識に違いを感じる」「若者とのコミュニケーションが難しい、指導すればハラスメントだと訴えられることを恐れて昇進・管理職になりたくない人が増えている」などたくさんの発言をいただき、あっという間に終了の時間となりました。講師としても非常に勉強になる機会をいただきました。北海道家庭生活総合カウンセリングセンターの皆さんに感謝申し上げます。

HOSH

ハラスメントを生む土壌・環境とは？



- 徹底した**能力・成績主義**
- スピードを求め、**ミスが許されない**
- 封建的で**柔軟性**に欠ける
- 性別役割分業**が徹底
- 人権軽視** 「俺が正しいのは…」
- 話しづらく、**風通し**が悪い
- 長いものに巻かれる的な発想
- 多忙化**や関係性の希薄さ



18

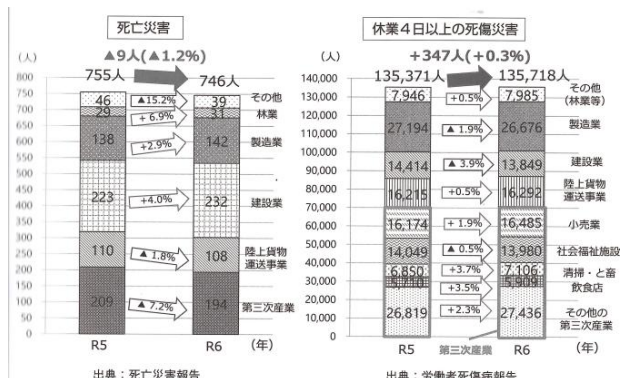
北海道勤労者安全衛生センター

レスの違いについて」「公務員が精神障害による休職が多いが、労災補償に代わる手立てはあるのか?」「ハラスメント防止には学校での教育が重要と考える」「若者世代のハラスメントに対する意識に違いを感じる」「若者とのコミュニケーションが難しい、指導すればハラスメントだと訴えられることを恐れて昇進・管理職になりたくない人が増えている」などたくさんの発言をいただき、あっという間に終了の時間となりました。講師としても非常に勉強になる機会をいただきました。北海道家庭生活総合カウンセリングセンターの皆さんに感謝申し上げます。

NEW「2024 年度労働災害発生状況(確定値)」公表、死亡者数 746 人で過去最少を更新するも死傷者数は増加止まらず 135,718 人に！【厚生労働省】

死亡者数は(新型コロナを除く)は 746 人で前年 755 人から 9 人(1.2%)減少して過去最少を更新しました。一方で、死傷者数(同、休業 4 日以上)は、135,371 人と 4 年連続で増加して、前年の 135,371 人から 347 人(0.3%)増加しました。「転倒」や「動作の反動・無理な動作」の行動災害が目立っており、増加傾向に歯止めがかかっていない状態となっています。

また、死亡災害発生状況を都道府県別に見ると、47 都道府県中 23 県で前年と比べて減少しています。死亡災害



が最も多かった都道府県は北海道、大阪府で 48 人、次いで神奈川県 35 人、東京都、愛知県の 34 人となっています。

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 カスハラと気づかないカスハラ被害が メンタルヘルス対策の充実が必要です

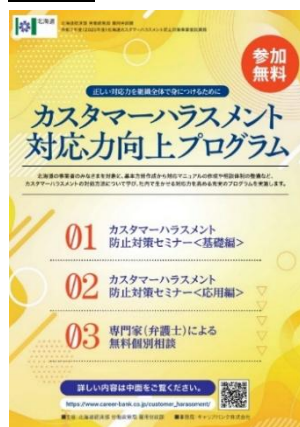


北海道勤労者安全衛生センターは、2024 年度カスタマーハラスメントアンケート調査結果報告書を作成し、各会員組織に送付させていただきました。この報告書では、カスタマーハラスメントによって、精神障害を発症したことによる労働・公務災害の増加が顕著となっていることから、カスハラによるメンタルヘルスへの影響についても調査し、その分析結果を掲載しています。分析内容については、各団体でのメンタルヘルス対策に是非とも活用いただければと考えております。

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。特に、メンタルヘルスへの影響について

は、ココロバランス研究所の東洋大学教授桐生正幸教授に依頼した分析結果が掲載されています。アンケート調査に協力をいただいた方には、たくさんの質問に答えていただき感謝を申し上げます。「日頃どのようなお客様に対応していますか？」などの質問がメンタルヘルスへの影響を調査する質問項目となっていて、「特別扱いを求めてくる人」などを「自己中心的言動によるカスハラ」、「権威主義的説教をする人」を「攻撃的言動によるカスハラ」として分類して分析した結果、56.5%の人が被害に遭っている実態が明らかになっています。カスハラ(ハラスメント全体も)によるストレスは、「カスハラそのものによるストレス」「周りのサポートがないストレス」「ふがいない自分に対するストレス」の 3 つです。被害者対策においては「ストレス」の分析も重要となります。

再掲載 北海道「カスタマーハラスメント防止対策セミナー」への参加を！労働組合も参加可能



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7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

①なぜ今カスハラ対策が必要なのか
②カスハラの正しい理解
③カスハラと正当なクレームの違いを把握
④カスタマーハラスメント基本方針作成

50名 定員

札幌 10月21日 旭川 10月24日 帯広 10月30日 北見 11月6日 網走 11月13日

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

①初期対応とエスカレーション判断基準を考える
②カスハラ対応マニュアル作成ワーク
③「問題対応フロー」「エスカレーション判断基準」作成
④自社に展開する方法

50名 定員

旭川 11月20日 札幌 11月26日

03 専門家(弁護士)による個別相談

札幌会場 各セミナー終了後(15:00~)1対1相談と20~30分程度

専門家 福田 直洋 菅野 亮

左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。専門家・弁護士による個別相談もセミナー終了後開催されます。企業団体ごとに抱える問題の状況に応じて柔軟に相談することができます。申し込み状況は盛況のようです。10月21日(火)の札幌会場・基礎編を皮切りに実施されますので是非参加を検討して、早めの申し込みをしていただければ幸いです

○ 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

