

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>

再掲載 メンタルヘルス対策の相談にも役立つ「ワークルール」の学習を

ワークルール 検定 2025秋



会員組織でワークルール検定の受検を

ハラスメント対策の一環としてワークルールの知識を得ることはとても重要なことです。会社で妊娠したことを上司に報告して退職を強要された「マタニティハラスメント」の被害にあった社員からの相談にどう対応するかといった場合、労働組合役員が会社側に法律上の問題を指摘するには知識が必要となります。ワークルール検定受検をきっかけに法律知識を身に付けられます。現在、受験者を募集しています。先週の段階で北海道では初級・中級合わせて45人の申し込みとなっています。自宅でも職場手でも場所を問わず受けられるIBT方式に今回から変更されます。当センターの会員組織の皆さんには、是非とも組織内での周知をお願いいたします。問い合わせは、右のポスターの「日本ワークルール検定協会」か、**北海道は「職場の権利教育ネットワーク** 011-211-8742で受け付けています。

締め切りは、11/14(金)となっています。どうぞよろしくお願ひいたします。

NEW 「職場のメンタルヘルス対策」この10年で職場はどうかわりましたか？

その1

「静かな退職」が映す職場のメンタルヘルスについて

先週号では、北海道が「協会けんぽ傷病手当金支給で精神疾患原因が33.9%」と全国でも上位になっており、手当金支給で精神疾患が全国で7万件を超えて前年度比1万件以上の増加になっていることをお伝えしました。今般、労働災害防止のメインはメンタルヘルス対策といつても過言ではないくらい深刻な状況となっています。労災防止に関する各種情報で「メンタルヘルス対策」の記事は必ず掲載されている感じがします。



今週号から数回、HIROBAという情報誌のメンタルヘルス対策記事を紹介することします。まず「静かな退職」という言葉が広まっているということです。これは、2022年から米国のSNSから世界に広まった概念で「労働者が明確に退職するわけではないが、自身の職務範囲以上の業務には手を出さず、最低限の責任のみにとどめる働き方を選ぶ」ことを示すものです。「半沢直樹」が活躍する銀行を舞台にした経済ドラマは、不正に立ち向かい仲間を得ながら困難を越えて敵を打ち負かす痛快ドラマでした。

放送から12年近くが経ち、会社・組織の風景、働き方、働く人が共有する価値観は変わったと言われています。女性活躍推進法、働き方改革関連法、そしてコロナ禍を経て価値観が大きく変わり、「仕事に何を求めるのか」という会話が増えた一方で、「成長」「達成感」「連帯感」は話題になるものの、実際には会社にそれらを求めていない感じが強まっている傾向があるそうです。皆さんの職場は如何でしょうか。どうしてこのような現象が生じるのか、「静かな退職」の根底にあるものが「職場から心理的撤退」というもので、メンタルヘルス不調の初期の危機反応と見てることができるということです。先日もハラスメント対策セミナーで「管理職になりたくない人がとても増えている」との発言がありました。【次号につづく】



NEW

クレーマーの暴言を冷静に繰り返す効果は？「6W3H」質問術 PRESIDENTonline より



悪質なクレーマーから身を守るにはどうしたらよいか！②

先週号では、「全面的な謝罪はNGだ、クレーマーに対して企業として責任を認めたこととされ、不利な立場に追い込まれるリスクがある」「謝罪の対象は相手の感情に限定したほうがよい」ということをお伝えして、クレーマーがもたらす深刻な企業へのリスクについても説明しました。また、「部分謝罪・限定謝罪」を徹底し、こちら側に非がない場合の謝るべきは「私どもの行動」ではなく「お客様の気持ち」に対してのみ、ということも記載しました。

今回は、部分謝罪を徹底したら、その次の重要なことをお伝えします。それは、とにかくクレーマーに話し続けることです。相手の言い分を吐き出させることで、少しずつ気持ちが落ち着いてくる場合があります。相手の話がひと通り終わったら、「よろしいでしょうか、少し話を整理させていただけますか」と、強引に会話の流れを止めます。そして、感情のままに怒鳴り散らす相手を論理的な土俵に引き戻すのが、「6W3H」を使った質問術です。「おっしゃっていることは、いつ(When)、どこで(Where)、誰が(Who)、誰に(Whom)、何を(What)、なぜ(Why)、そして、いくら(How much)、どうやって(How to)、どのくらい(How many)ということでしょうか？」間違っていませんか？」この質問の真の目的は、具体的な解決策を見つけることや、クレーマーを論破することよりも、相手の興奮状態を強制的に鎮静化させることです。



感情のままに話していた相手は、論理的な要素(日時や金額など)を問われることで、脳の思考を司る部分を使わざるを得なくなり、興奮時と比べて気持ちが落ち着いていきます。この質問で、相手は怒りの爆発から強制的に思考を切り替えさせられ、感情的な爆発が収まりやすくなります。また、対応者が「大きな声で暴言内容を繰り返す」とクレーマーは落ち着き、相手が「殺す」などの暴言を吐いた場合こそ、冷静に対処する必要があります。【次号につづく】

NEW 12月から「年末年始無災害運動」期間です(12/1~1/15)

企業・会員組織で年末年始の災害防止に向けて準備を

注意ポイントの紹介①

非定常作業時の災害を防ぐ！

大掃除などで一斉に設備を停止した上で点検や修理を行う「非定常作業」では、「はさまれ・巻き込まれ」などの災害に特に注意が必要です。

事前準備

作業計画書の作成、作業の手順・方法の決定などを協力会社や安全衛生担当部門ら関係者が事前に行った上で、リスクアセスメントも実施して調整しましょう。

作業開始前ミーティング

作業の進め方、合図の方法、禁止事項などを確認し、リスク情報を共有しましょう。必要な保護具の着用の確認も忘れずに。

① 危険

② 操作

③ 機械

④ 作業者

⑤ 機械作業中止

年末年始は慌ただしく、生活のリズムも変わりやすい時期とされています。安全で健康に一年を締めくくり、新たな年をスタートできるように安全衛生活動のポイントを理解して、準備を進めましょう。今年8月末までの労働災害発生状況は休業4日以上の死傷者数は全体で減少していますが、依然として増加傾向にある業種・事故も報告されています。業種では商業・保健衛生業、事故内容では転倒が増加しています。また、交通事故(道路)での死亡災害も2割近く増加しています。年末年始は、大掃除や機械等の点検作業が増え、物流関係も繁忙に伴う災害、積雪・凍



結による転倒等の危険が増すことになります。また、多忙化によるヒューマンエラーが起こりやすくなると言われています。職場内での安全点検、防災研修をこれから行って、ゼロ災害を目指しましょう。【つづく】

NEW 11月は「過労死等防止啓発月間」「しごとよりいのち。」長時間労働の防止は労使で！



過労死をゼロにし、健康で充実して働き続けることができる社会をめざして、毎年11月は「過労死等防止月間」となっています。厚生労働省では、11月を「過労死等防止啓発月間」と定め、過労死等をなくすためにシンポジウムやキャンペーンなどの取り組みを行なっています。この月間についてはこれまで、「過労死等防止対策推進法」に基づくもので、過労死等を防止することの重要性について自覚を促し、関心と理解を深めるため、毎年11月に実施していることをお伝えしてきました。

期間中は、「過重労働解消キャンペーン」として、一般の方からの労働に関する相談を無料で受け付ける「過重労働解消相談ダイヤル」などが実施されますが、連合北海

道の労働相談センターも利用することもできます。「過労死等」が「業務における過重な負荷による脳血管疾患・心臓疾患」が原因となっていることから、「長時間労働を防止する」ことが必要です。その3原則を簡単に紹介します。

まずは状態に気付く

①自分の労働時間を把握する。

②定期的にストレスチェックや健康診断を受ける。

働き方を考える

① ワークライフバランスのとれた働き方、長時間労働にならない改善策を。

② 計画的に有給休暇、疲労がたまる前に休養を心がける。

健康に気をつける

① 十分な睡眠・食事・適度な運動を心がける。

② 心身の不調を感じたら早めの対処を。



連合北海道労働相談センター

フリーダイヤル いこうよ れんごうに
0120-154-052

受付時間：10時～18時

お知らせ 北海道労働者安全衛生センターの労災防止研修用DVD(無料)ライブラリー

北海道安全衛生センター所有DVD一覧(PDF) 100本を超えるDVDがあります。会社で買うと1本5～10万円！

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/>



に掲載。

■ 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://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.csde.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

