

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 茨城新聞(11/5)より「学校カスハラ対策指針「教職員を守りたい」茨城・水戸市教委**

**【ここからも見れます】学校カスハラ対策指針「教職員を守りたい」茨城・水戸市教委 | NEWSjp**

当センターの「24年度カスタマーハラスメントアンケート調査」で学校におけるカスタマーハラスメント被害は「商業・流通、サービス業」で働く方々同様に被害が多いことが明らかになっています。対策に苦慮している学校現場はたくさんあるかと思います。11月5日(水)の茨城新聞【電子版】の記事を紹介します。

【以下が記事です】学校でのカスタマーハラスメント(カスハラ)対策を強化しようと、茨城県水戸市教育委員会は、保護者による教職員への過度なクレームなどに対する対応指針をまとめた。「理不尽な要求に応じない」「応対時間は原則1時間以内」など4項目で構成。過剰な苦情や不当な要求など悪質な事案に対しては、警察への通報や法的措置を検討するとの内容も盛り込んだ。市教委は「統一的な対応指針の下、教職員を守りたい」としている。市教委などによると、教職員向けカスハラ対策の指針をまとめたのは県内初とみられる。市立小中学校と義務教育学校全48校を通じて4日までに、各家庭に通知した。



市教委によると、近年、教職員が保護者から長時間の拘束や威圧的な言動を受けるなど解決困難なケースが増加傾向にある。理不尽な要求により、時間外労働の増加や仕事の意欲低下、心身の不調など、教職員や学校運営に影響が出ることも少なくないという。指針は4項目を柱に構成。「理不尽な要求には応じない。毅然(きぜん)とした態度で対応する」「応対時間は話し合いの冒頭で相手方に通告し、原則1時間以内を目安とする」などと定めた。複数人で対応するなど教職員を孤立させないよう徹底を図るほか、大きな声で怒鳴る行為に対しては「静かに話すように注意を促す」とした。

過剰な苦情や不当な要求など悪質なケースは学校運営や教育活動に重大な影響を及ぼすと判断し、「警察への通報や法的措置を講ずる」と明示。過去に教職員の人格を否定するような言動も見られたことから、市教委は「教職員の人権や就業環境を脅かす言動に対してはより強い対応が必要で、一步踏み込んだ内容とした」と強調する。併せて、保護者に暴言や大声、過度な要求、交流サイト(SNS)での誹謗(ひぼう)中傷などの行為を控えるよう協力を求めるポスターを全校に掲示した。



学校でのカスハラ対策を巡って、市教委は学校管理職OBらを学校支援員として配置して問題解決に当たっているほか、各校が弁護士と直接相談できる体制を構築。電話でのクレームなどを記録するため、10月までに市内全48校に通話

**当センター研修用 DVD より** 録音機能を整えた。今後は各校ごとに詳細な対応策や体制づくりを進める。市教委は「対応方針に基づき、過度な要求を阻止し、教職員が心身ともに安心して働ける環境を確保したい」とした。【以上、記事】当センターの24年度「カスハラ報告書」の内容を道議会各会派に説明した際、「カスハラ防止条例」啓発の促進を要望したほか、学校・病院など業種・職種に応じた具体的対策マニュアルの作成が公的機関でも必要であることを指摘しています。今後も関係団体や道の「カスハラ対策推進」などでも声を上げていく予定です。

**NEW 「職場のメンタルヘルス対策」「男性・ベテラン・正社員」の考える「会社の当然」とは?**

**少数派の意見は? 「静かな退職」が映す職場のメンタルヘルスについて その2**

先週号【その1】では、「静かな退職」という言葉が広まっており、「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」ことを示すものだということをお知らせしました。そ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して見ることができるとうこともお伝えしました。今回は、このような言葉が広まっている背景についての説明です。今回も引き続き「HIROBA」の記事からお伝えします。

法政大学准教授の小林由佳【医学博士】さんによると、「静かな退職」の背景には個々人と組織の構造的な問題があるとしています。その1つに、日本における職場は働き方改革の過渡期から抜けだせていないということを挙げています。具体的には長期雇用・年功序列を前提とした雇用慣例の中、曖昧な職務内容のもとでの「頑張り」で評価され、業務量や責任が際限なく増加しやすい仕組みとなって細かい業務の設計・責任はあまり変わっていないということです。一方で長時間労働の規制は強化されています。その結果、これまで働き手の主流であった「男性」「ベテラン」「正社員」が考える社内常識の「当然」を、一般常識・他者目線から変えていくことが難しくなってしまい、「ベテランの考え方」が横行してしまうことにより、少数派(例-女性・新人・非正規)の人たちは理想と現実のギャップに疲弊して、最悪、職場からの「心理的撤退」につながっているとしています。【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！③

先週号では、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**」を使った質問術で相手の興奮状態を強制的に鎮静化させることをお伝えしました。またクレーム対応者が相手に「大きな声で暴言内容を繰り返す」とクレーマーは落ち着くことがあるとの説明もしました。

今回は、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、その具体例を説明します。とはいっても、突然大きな声を出されたら驚いてしまいますし、恐怖で声が出なくなってしまうこともあるかもしれません。こういうときは複雑な対応はせずに、シンプルな対応をするのが効果的です。具体的には「落ち着いた、大きな声」で相手の暴言を返すのです。「いま、私に『殺す』という風におっしゃったんですか？もう一度、おっしゃっていただけますか」と、強い言葉をあえて大きな声で繰り返すことで、相手に言動を自覚させ、周囲の従業員にも状況を明確に知らせることができます。クレーマーも自分が暴言を吐いていることを客観的に理解することで不利な状況にいることを理解し、急になにも言えなくなる場合があります。

この「大きな声で暴言を繰り返す」行為には、重要な効果があります。暴言を吐いた相手に「心理的ショック」を与えること。怒りの勢いで口にした自分の言葉を、第三者である従業員の口を通して聞かされることで、自分の言動の重さを再認識させ、自制心を呼び戻せる効果があります。従業員自



お客様も働く人も、  
お互いに尊重される社会へ。

身が「大きな声」を出すことは、自身の心を落ち着かせ、動搖を抑える効果も期待できます。この戦術は、相手の理不尽な要求に対して冷静な態度を崩さず、むしろ相手の暴走を組織防御に利用するための、プロの切り返しなのです。【おわり】

## 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②

**転倒に注意！**

慌ただしい年末年始は、転倒などにつながる不安な行動をしがちです。また、雪や凍結した路面も注意が必要です。しっかりと対策をして、安全を確保しましょう。



動画「転びの予防」もチェック♪  
<https://www.jisha.or.jp/order/2023/korobi/>

**チェックしてみよう！ 例えば…**

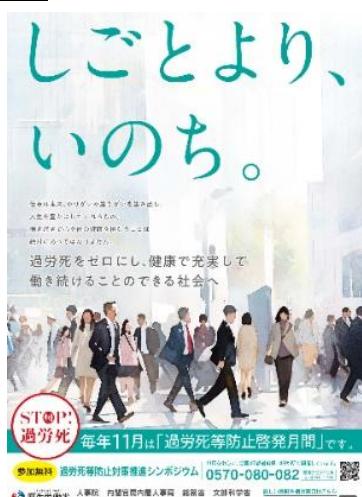
- 通路や出入り口、階段などに物を放置していないか
- 床、通路などの水、油、粉類はその都度取り除いているか
- 安全に移動できるように、十分な明るさ(照度)が確保されているか
- 台車などは、荷が軽めたりしないよう安全に使用しているか
- 開閉の滑り止めは外していないか
- 段差のある箇所や滑りやすい場所に、注意を促すステッカー(標識)を掲示しているか
- 作業靴の底がすり減って滑りやすい状態になっていないか
- 「歩きスマホ」など足元から注意がそれる行動をしていないか
- 転倒などを予防するための教育を行っているか

**健康管理をしっかりと**

冬は身体が冷える上、年末年始は生活リズムも不規則になりがちで、体調を崩しやすくなります。いつも以上に健康状態に気を付けて、免疫機能を高める工夫をしましょう。

先週号で、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、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ことをお伝えしました。年末年始無災害運動で、ゼロ災害を目指すポイントの2つ目を紹介します。転倒による災害が増加傾向にあることも、お伝えしましたが、積雪や床が不安全な状態になっていないか、しっかりと対策をするということです。全労働者にあてはまり、家庭生活においても大切なことです。床面の水・油脂の取り除き、通路の物品放置、照度不足は災害の原因となります。また、転倒予防のエクササイズを取り入れている事業所もあります。二つ目は、健康管理です。冬季は身体が冷える上、年末年始は生活のリズムも不規則になりがちで、体調を崩しやすくなります。いつも以上に健康に気をつけ、免疫機能を高める工夫が必要です。【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。

期間中の「過重労働解消キャンペーン」として、労働に関する相談「過重労働解消相談ダイヤル」などが実施されている他、連合北海道の労働相談センターの利用についてもお伝えしてきました。長時間労働を防止するためのポイントとして、もう一度自身をチェックしてみてはいかがでしょうか。日々の疲労は睡眠と食事を十分とることで回復することは皆さんお分かりでしょうが、休息をとっても回復しない、記憶力、集中力の低下、イライ

ラ、不安感など、少しでも心身の不調を感じることはないでしょうか？この自覚が少しでもあれば、早めに周囲の人や社内の産業保健スタッフ、専門機関に相談することが必要です。放置すると深刻な疾患に発展する恐れがあります。定期的に休む、無理であれ



連合北海道労働相談センター  
フリーダイヤル 0120-154-052  
受付時間：10時～18時



ば勤務をしない日の計画を立てることが予防策です。また、「まだまだ元気」「まだ頑張れる」と思っていても、「ストレス」「疲労」は蓄積していきます。自身のストレスや健康状態を客観視する「労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリスト」の活用もおすすめです。

### 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](mailto: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](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](http://www.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://www.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://www.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/) <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.csidene.jp/index.html) <http://adler.csidene.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)

