

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「職場のコミュニケーションスキル」研修用 DVD 購入しました** **職場研修では是非活用を**  
**①アンガーマネジメント「上手な怒りとの付き合い方」 ②アサーション「上手な気持ちの伝え方」**

イキイキ働くためのコミュニケーション・シリーズ  
**職場のコミュニケーション・スキル**

[DVD]  
【監修】関屋裕希 [東京大学大学院医学系研究科 心理学博士 臨床心理士 公認心理師]

■第1巻 アンガーマネジメント  
上手な怒りとの付き合い方 (23分)  
「怒り」は自分の大事なものが傷つけられているサイン／「怒り」の感情との付き合い方／大事なものを守る4つのステップ／自分の「怒り」のツボを知る 他

■第2巻 アサーション  
上手な気持ちの伝え方 (25分)  
4つの自己表現タイプ／アサーティブなコミュニケーション・スキル（傾聴力、質問力、DESC法）／テレワークのコミュニケーション 他



当センターの研修用 DVD に新たに 2 巻が加わりました。メンタルヘルス不調に悩む方が多いことについては、協会けんぽ傷病手当金支給の精神疾患によるものが 24 年度は前年度より 1 万件 (17.6 パーセント) 以上増加の 70,339 件、総数に占める割合は 43.7 パーセントにもなっていることをこれまでにお伝えしてきました。このように勤労者のメンタルヘルス不調の状況は深刻さを増しています。精神障害による労働災害の請求・支給決定件数とも過去最多を更新し、原因の多くは「人間関係」となっています。こうしたことから、当センターは今年度、「職場のコミュニケーションスキル」研修の①「アンガーマネジメント」上手な怒りとの付き合い方②「アサーション」上手な気持ちの伝え方の 2 巻を購入しました。

パワハラなど各種のハラスマントの芽を摘み、働きやすい職場づくりのための基本となるコミュニケーションスキルを学ぶことが重要です。「アンガーマネジメント」では、自分の怒りの「ツボ」を知ること、「アサーション」では自己表現のタイプを知り、傾聴力・質問力アップなどの研修を行うものとなっています。今年度、当センターへの講演依頼の半数以上が「職場づくり」やハラスマントが起こらない人間関係のあり方に関するものとなっています。職場での良好なコミュニケーションはメンタルヘルスに好影響であることは明らかです。今後の「安全衛生情報」で詳しく内容をお伝えする予定です。会員組織でなくても無料で借りることができます。検討よろしくお願ひいたします。

### お知らせ 北海道勤労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

### NEW「職場のメンタルヘルス対策」「職場からの心理的撤退」はメンタルヘルス不調の予兆

#### 「静かな退職」が映す職場のメンタルヘルスについて③



先週号【その 2】では、「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、働き方改革の過渡期から抜けだせておらず、長期雇用・年功序列の雇用慣例による「頑張り」が評価され、業務量や責任が際限なく増加しやすい仕組みとなっていることが要因としました。また、「男性」「ベテラン」「正社員」が考える社内常識の「当然」に対して、少数派(例-女性・新人・非正規)が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説明しました。

今回は「心理的撤退」が、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ことを説明します。これは多くの場合、不調の始まりが「人や職場との間に心理的な距離を置き始めることになる」ということです。例えば、業務に対する関心の低下、自信の喪失、仲間との交流の減少といった形で「**心のシャッター**」を閉じていきます。それはやがて、症状「頭痛・胃痛・不眠など」として表れることになります。

「静かな退職」は単なるやる気の問題ではなく、不調の予兆である可能性があることを意識すべきなのです。最後に、この現象に心当たりがある場合は「なぜ働くのか」「何のために働いているのか」という根本的な問いを考える機会にすべきとしています。【おわり】

## NEW カスハラ対策義務化 企業・自治体対象に26年法施行、自治体間の取り組みに格差 小規模事業所・フリーランスへの支援が課題 東京都は中小企業に支援金

厚生労働省は11月17日、カスタマーハラスメントから労働者を保護するため、すべての企業や自治体に対策を義務付ける関連法を26年10月1日に施行する方針を明らかにしました。「殴る・蹴るの暴行や脅迫、侮辱」などカスハラに該当する事例を明記し、警察への通報など対応方法を盛り込んだ指針案も示しました。

カスハラ対応の指針案では、加害者になりうる対象として「顧客のほか取引先、施設利用者や家族・近隣住民」を取り上げ、具体例として①性的な要求、②契約金額の著しい減額要求、③物を投げつける、唾を吐く、④SNSへの悪評の投稿をほのめかして脅す、⑤無断で撮影、⑥土下座の強要、⑦必要のない質問を執拗に繰り返す、⑧長時間の居座りや電話での拘束などを挙げています。対応方法では、可能な限り労働者を一人で対応せず、管理監督者に直ちに報告して指示を仰ぐことなどを示しています。顧客とのやり取りを録音・録画し、暴行や脅迫など犯罪に該当しうる言動があれば警察に通報することも求めています。

改正労働施策総合推進法などが今年6月に成立しましたが、カスハラそのものを規制するものではなく、被害の発生を抑止する方策や発生した場合の被害回復策といった対応を義務付けるものとなっています。また、採用面接をうける学生やインターン参加者などへのセクハラの防止策も同様に26年10月1日から義務化されることとなりました。企業や自治体は、指針を参考に対策を検討することになります。

現在も小規模の事業所ほど取り組みが遅れている傾向があり、カスハラ対策が「特がない」と答えた企業は従業員1,000人以上では37.2%だった一方、従業員100人未満では73.8%の実態にあります。小規模事業所などに対する行政からの「相談窓口」設置などの支援策が望まれています。



今回は、冬季の安全運転についてお伝えします。交通事故は12月に多発しており、ドライバーが安全運転を心がけるとともに職場でのミーティングなどで繰り返し注意喚起をすることが必要です。物流関係に限らず、自家用車で通勤している労働者の「通勤時の交通災害」にもあてはまります。図にあるように、事前の準備が大切なことは明らかです。車輛の点検や積雪等に備えた準備、交通情報だけでなく気象情報のチェック、安全運転のための技能向上などミーティングなどで注意喚起をすることが大切です。また、労働時間の管理、走行管理といった運転者の疲労による災害を防ぐため睡眠時間の確保が必要となり、事業者は乗務開始前24時間における拘束時間の合計が13時間を超える場合は睡眠時間の状況を確認することとされています。【おわり】

#### 出発前の準備

- ・目的方面の交通情報や降雪など気象情報を収集。
- ・タイヤの摩耗状態、燃料の補給、タイヤチェーンの使い方などを事前に確認。冬タイヤでも走行困難になることがありますため、タイヤチェーンは必ず携行する。

#### 「急」のつく運転を避ける

- ・急ハンドル、急ブレーキ、急発進などは、スピンやスリップの原因になる。時間と心に余裕を持つて!

#### 凍結しやすい場所に注意

- ・橋の上、日の当たらない道路、交差点やカーブの手前などは凍結しやすいので、あらかじめスピードを落として徐行運転する。

#### 車間距離を十分に確保する

- ・地面の落下物などアクシデントに対応できるよう視界を広くもち、追突事故を予防する。



### NEW 労働新聞セミナー「ハラスメントを受けた労働者のケアはどうする？」に参加しました

**傾聴を妨げるもの・1**

①相談担当者の好悪の感情や先入観

○課長は意味のなく暴言を小人ではないですよ、何か事情があったのではないでしょうか

そういうことを言われるようなことをした覚えはないですか

相談者  
相談担当者

②感情移入

そんなひどい仕打ちを毎日されていて夜も眠れず食事ものどをとおりません…

こんなひどい仕打ちを毎日されていて夜も眠れず食事ものどをとおりません…

相談者  
相談担当者

労働新聞社

11月11日(火)に労働新聞社が開催した「ハラスメントを受けた労働者のケアはどうする？」のセミナー(講師:森井梢江弁護士)に木下事務局長理事がWEB参加しました。セミナーは、精神障害による労災の認定件数が増加傾向にあり、職場で起こる「パワハラ」「セクハラ」などの具体例や「グレーゾーン・境界線」の判断基準の解説があり、セルフケア(労働者)とラインケア(事業者)それぞれの立場での必要な取り組みや、相談窓口での注意点としてのヒアリングのポイントや傾聴を妨げる対応者の先入観をもって対応することや偏った関心によって質問をするといった問題ある態度【図】などの講演がありました。特に事業者・経営者がどのように相談窓口を運営するかが重要となり、相談対応の人間性とスキルアップが重要であることが強調されたセミナーでした。当センターに資料がありますので必要な場合はお知らせください。

### ■ 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://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](mailto: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://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](http://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://adller.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](mailto:safety@rengo-hokkaido.gr.jp)