

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

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 ホームページでも見ることができます 会員組織には送付しています



北海道勤労者安全衛生センターは、3 年間にわたり「カスタマーハラスメント」調査を実施してきました。24 年度は、カスタマーハラスメントによる被害によって、精神障害による労働・公務災害の増加が顕著となっていることから、メンタルヘルスへの影響についても調査し、分析結果を報告することとしました。

分析結果については、各分野で今後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。23 年度調査では 36.6%の方が被害に遭っていたものが、24 年度には 40.6%と増加する結果となりました。カスハラ関係の報道が増えことにより、カスハラ被害の自覚や認識が高まったことなどが増加要因のひとつと考えられますが、顧客・利用者からの「自覚の

ない加害」が後を絶たないことが大きな要因と考えられます。

また、メンタルヘルスへの影響については、調査で「今までで、「カスハラ」の被害にあったことはありますか？」の質問において、被害に「あった」と回答した人の割合が 40.6%でしたが、実際にはカスハラのタイプによっての被害実態・割合が異なっており、より実態に沿った数値が示されていました。特に、「自己中心的言動」への対応を経験している回答者は、その自身の経験(対応)をカスハラ被害とは認識していない可能性があるものと考えられることなどを報告しています。ホームページにも掲載していますので、是非、組織内での会員・組合員へのお知らせもお願いいたします。今後、北海道議会にも説明に伺い、被害実態の深刻さを理解していただくとともに、道条例の理念実現に向けて啓発活動の活発化を要請する予定です。

NEW 北海道教職員組合空知支部「教育研究集会」で講演を行いました。

「メンタルヘルスの観点から保護者とのコミュニケーションを考える」 職場づくりの大切さ

9 月 18 日(金)17 時 30 分より、砂川市地域交流センターで北教組空知支部の第 75 次教育研究空知集会の全大会で当センターの木下真一事務局長理事が「職場づくりのあり方を考える」をテーマに「メンタルヘルスの観点から保護者とのコミュニケーションを考える」として講演を行いました。北教組の教育研究集会は全道各支部でこの時期開催され、「ゆたかな教育」をめざして日常の教育実践や子どもたち・保護者・地域と一体となった教育活動をめざして開催される集会となっています。理不尽な要求をする保護者、それを放置する管理職への対応に悩む教職員がいる実態から、その対応策を学ぶ機会として開催されました。カスハラが起きても管理職から我慢を強要され、「泣き寝入り」となり「先生としての自信が持てない」との悩みの相談が執行部にきた事がきっかけとなって、講演の依頼がありました。講演では、教職員のカスハラ被害の実態を当センターの 24 年度調査結果にもとづき紹介するとともに、精神疾患による休職者の実態が深刻な状況であることを説明しました。また、理不尽な要求をする保護者への





対応の仕方を学ぶロールプレイングも行い、対策には研修による知識習得が大切であることや、教育職員の働き方は「感情労働」が多くメンタルヘルス維持のためには「思ったことが言い合える心理的安全性」の高い職場づくりが必要であることを講演し、たくさんの方にうなずいて聴いていただきました。参加者からは、個人での対応には限界があり、北海道教育や市町村教育委員会での対応指針・ガイドライン作成と保護者への強力な働きかけ・啓発活動を望む声が多数寄せられました。

NEW 「高年齢労働者の労災防止措置」 26年度から事業者努力義務に

その4

高年齢労働者労働災害を防ぎましょう！ 高齢ドライバーの安全対策は？

改正労働安全衛生法が改正され、高年齢者の労働災害防止措置の努力義務化については来年4月の施行となっています。高年齢労働者の労働災害は、身体能力の低下を原因とするものが多く、ソフト面にも注目した安全衛生確保も重要となっていることをこれまでお伝えしてきました。

全国労働衛生週間が10月に実施されますが、皆さん企業・団体に車両の運転を専門とする方がいるかと思っています。特に運送業のドライバー不足が深刻で、ネット通販が全盛で宅配個数が増加しているのに対してドライバーの人数が追いついていない状況です。また、勤務条件が厳しいなどの理由で若者が定着しにくいとも言われています。解消策として女性の進出が期待されていますが、環境整備がなかなか進まず運送業では遅れているのが現状です。ドライバーは多くの技術や経験が求められ、積載量の大きい車両は大型免許も必要であり、ベテランに頼らざるを得ないのが実情で、高齢者対策が急務となっています。



長く働き続けてもらうためには、加齢に伴う対策が重要となり、心身機能の衰えは個人差があるため、個々に応じた負荷の低減を行う必要があります。例えば、老眼や動体視力の低下など加齢の影響が視力に表れることからメーター・カーナビの文字が見えにくくなるので、検査を受けて適正なメガネの着用も必要となります。腰痛や股関節機能の低下で転倒・墜落もしやすくなるので、荷役作業では重量を確認して無理をさせない配慮も必要となってきます。

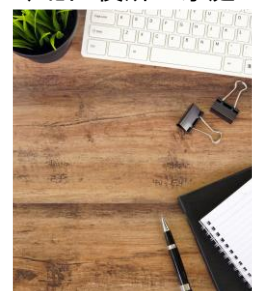
長期的な労働条件の改善が課題ですが、現状を考えると人手不足対応としての高齢ドライバーの安全対策は避けて通れない問題です。

NEW 札幌市北区家庭生活カウンセラークラブで「カスタマーハラスメント学習会」の講師

9月8日(月)10時30分から、札幌市北区役所で「カスタマーハラスメントとメンタルヘルスへの影響」についての学習会が開催され当センターの木下真一事務局長理事が講演を行いました。この学習会は日ごろ、「北海道家庭生活総合カウンセリングセンター」「青少年カウンセリンググループ」などに所属して、北区役所の家庭生活相談をはじめとする様々な機関でカウンセラーとしてボランティア活動されている北区等在住の方々が、定例的に集まる機会にカウンセラー研修として開催されたものです。相談者からカスタマーハラスメントについての相談を受けることを想定して、①カスタマーハラスメントとは何か、②北海道カスタマーハラスメント防止条例について、③当センターのカスハラ調査結果について

北区家庭生活 カウンセラークラブ 研修会

カスタマーハラスメントについて学ぶ
北海道労働安全衛生センター
事務局 理事 木下真一



て、④メンタルヘルスへの影響と被害相談の対応についてなどの講演を行いました。カスタマーハラスメントによるメンタルヘルスへの影響については、被害によるストレスには「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孤立感によるストレス」「自信喪失のストレス」があることを紹介し、相談の際は「何がストレス」になっているかについて傾聴することが大切であることを共有することができました。参加したカウンセラーの方からは、相談内容は深刻なものが多く、カウンセラー自身もストレスがたまりやすい状況なので、「相談内容を家庭に持ち帰らないように、仲間の相談員に内容を伝え、聴きあうことが大切」との発言をいただき、メンタルヘルスを保つためにはストレスをため込まないようにすることが大切であること、多くの方にこのことを広めることが必要であることを実感しました。

NEW 第 84 回全国産業安全衛生大会【大阪・近畿】に参加しました 3 人が学習を深めました



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。大阪・関西万博と日程が重なり、酷暑とともに業務で忙しい中、参加いただいたことに感謝申し上げます。参加者からのレポートを分割してお届けいたします。今週号は、連合北海道・有山さんのレポートの前半部分となります。

【有山さんレポート①】全国産業安全衛生大会は職場における労働安全衛生について、最新知識や各企業の取り組み事例を共有し、労使・業種を超えた交流ができる場として3日間にわたり開催されました。大会は開会式をはじめ12分科会が設置され、計200を超える報告・講演・シンポジウムが行われました。あらゆるジャンルの話や取り組み事例がテレビ番組のように組まれており、各自選択して聞きに行く形式でしたが、聞きたい分科会の時間の重複もあるため、私のアバターがいればと何度も感じました。＜下記・設置された分科会＞

安全管理活動①	安全管理活動②	安全管理活動③
安全衛生教育	機会・設備等	DX 等
化学物質管理活動	労働衛生管理活動	ダイバーシティ等
メンタルヘルス・健康づくり・健康経営	マネジメントシステム・リスクアセスメント	ゼロ災運動

初日は総合集会として開会式が行われ、労働災害で亡くなられた方へ黙祷を行いました。その後、厚生労働省大臣・スポーツ庁長官・大阪府知事・市長などからの祝辞と主催者挨拶、大会宣言が可決されました。講演では厚労省労働基準部より労働災害の発生状況や労働安全衛生法の改正内容、行政施策の概要説明がありました。その後、全体で体操を行い、長時間パイプ椅子に座り続けて凝固まった体をほぐしつつ、最後は「多様な生き方を実現するアバターと未来社会」と題して特別講演がありました。アバターとは操作者の意図に従って動く

ロボットや CG キャラクターのことで、関西万博のプロデュースに携わった大阪大学の石黒浩教授からは「人間らしいロボットを追求することで人間理解を深めたい。社会実相ができれば、誰もが自分のスタイルに合った多様な働き方を選択でき、自由な時間が増える」とのお話がありました。医療や教育、学童、スーパー・コンビニの接客でもアバターを活用した実証実験が行われており、外国人や心身障害者も含め、アバターで効率よく働くことができたり、従来であれば働くことが難しかった人でも、新しい仕事ができるようになる可能性について考えることができました。【次号につづく】

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/>

<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

