

2024年6月5日（水）
第2回ブロック活動者学校

安心して働き続けられる職場をめざして ～安全衛生活動に取り組もう～



自治労本部 総合労働局
法対労安局長 上野 友里子

はじめに

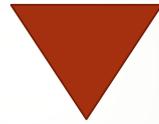
安全と健康が確保された快適な職場環境で業務を行うことは、働くすべての人の願いであり、事業者には、この**安全と健康**が確保された**快適な職場環境の維持を配慮する義務**があります。



安全衛生上の措置は**事業者が一方的に行えばいい**というものではなく、**働く人の協力を得てその意見を聴き**、洗い出された様々な問題点について、効果的な対策を講じていく必要があります。

労働安全衛生とは？

労働者の「安心」「安全」「快適」な職場環境のために、そのことを守り作る（整える）こと。



「労働災害を避ける」
「労働災害の対応」が
整っている、コト

労働安全衛生とは？

- ・「今、そこにある危機」を未然に防ぐこと
- ・個人だけではなくて、
組織（職場）で対応していくこと
- ・身体的な「危機」だけでなく、
精神的な「危機」にも対応すること

大事ななのは、現場目線！

労働災害の課題と現状

労働災害の中には、何が入るだろう？

庁舎が古くなって、タイルがはがれていたところに躓いて、転んだ

電化製品のコードが床に這っていたため、躓いた

ロッカーの上の荷物が、滑り落ちてきた

風で事務所のドアが突然閉じ、指を挟まれた

長時間労働が原因の、脳血管疾患を発症した

書類を積んだ台車が、廊下が下り坂だったため、自然走行しぶつかりそうになった

公用車が日向に置いてあり、シートベルトの金具で軽い熱傷

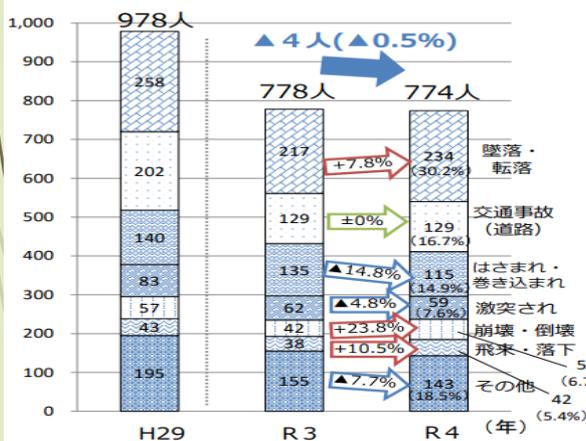
たこ足配線のプラグに、コーヒーをこぼし、ブレーカーが落ちた

隧道調査で隧道内が酸欠で、気分不快になった

ハラスメントが原因の精神疾患で、長期病休者が出た

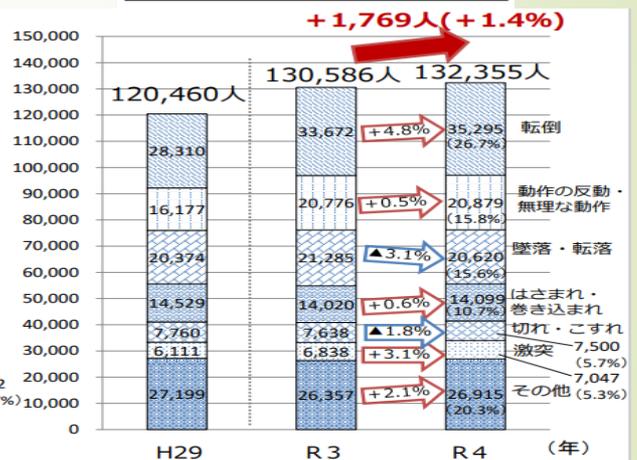
労働災害の課題と現状

死亡者数



出典：死亡災害報告

休業4日以上の死傷者数



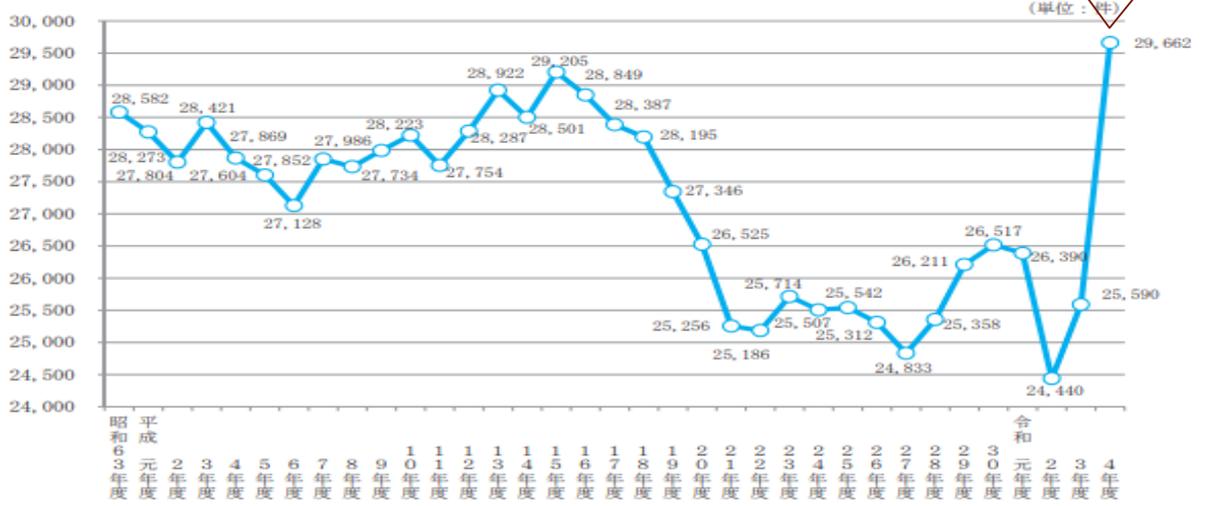
出典：労働者死傷病報告

厚生労働省「令和4年労働災害発生状況」より

労働災害の課題と現状

前年度に比べ 4,072 件
(15.9%) 増加

公務災害認定件数の推移



一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「公務災害の現況」より

労働災害の課題と現状

- 1 長期病休者（疾病等により休業30日以上又は1ヵ月以上の療養者）数（10万人率）は、3,254.6人であり、令和3年度より237.0人（7.85%）増加している。
- 2 「精神及び行動の障害」による長期病休者数（10万人率）は、2,142.5人であり、令和3年度より239.2人（12.57%）増加しており、10年前（平成24年度）の約1.8倍15年前（平成19年度）の約2.1倍である。
- 3 「精神及び行動の障害」の長期病休者全体に占める割合は、65.8%であり、引き続き増加している。
- 4 在職死亡者数（10万人率）は、77.2人であり、過去10年間は100人以下で推移しており、近年は横ばいの傾向にある。
- 5 一般定期健康診断の有所見率は、79.6%であり、令和3年度より0.7%減少し、平成27年度以降増加していたが8年ぶりに減少に転じた。

一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「地方公務員健康状況等の現況の概要」より

労働災害の課題と現状

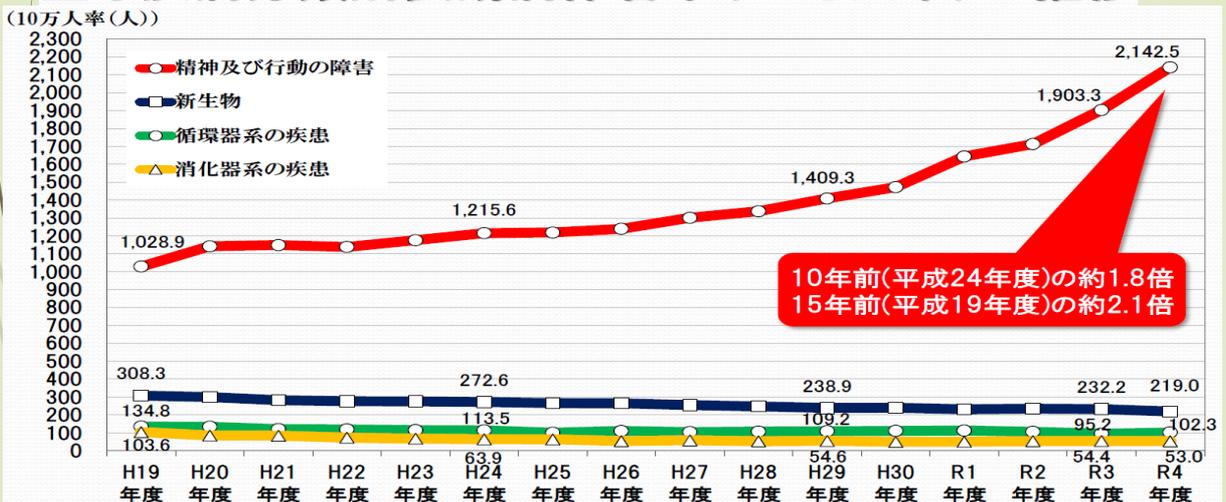
長期病休者数(10万人率)の推移



一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「地方公務員健康状況等の現況の概要」より

労働災害の課題と現状

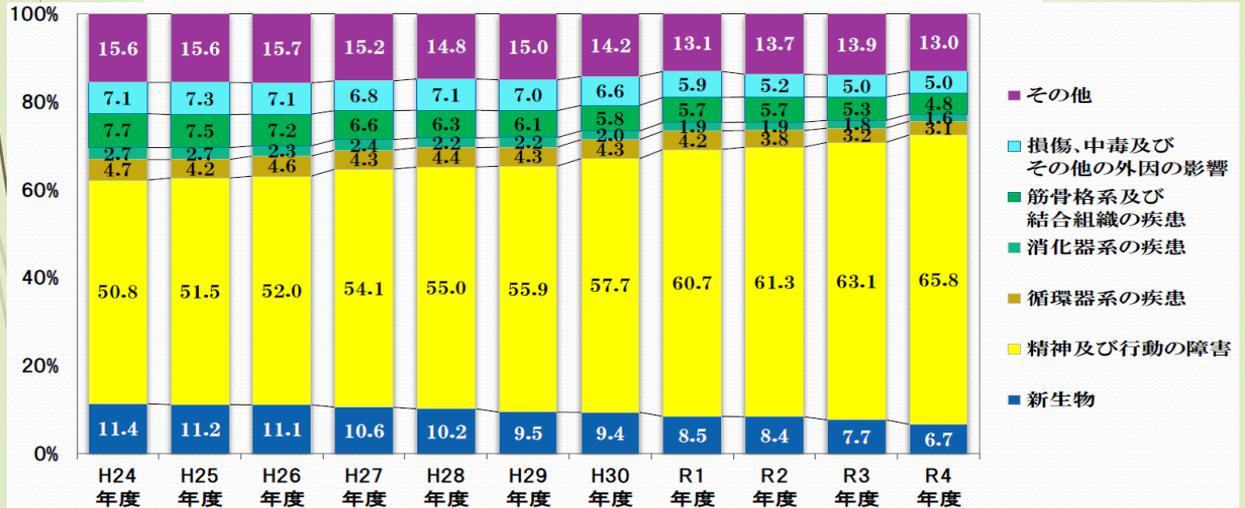
主な疾病分類別長期病休者率(10万人率)の推移



一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「地方公務員健康状況等の現況の概要」より

労働災害の課題と現状

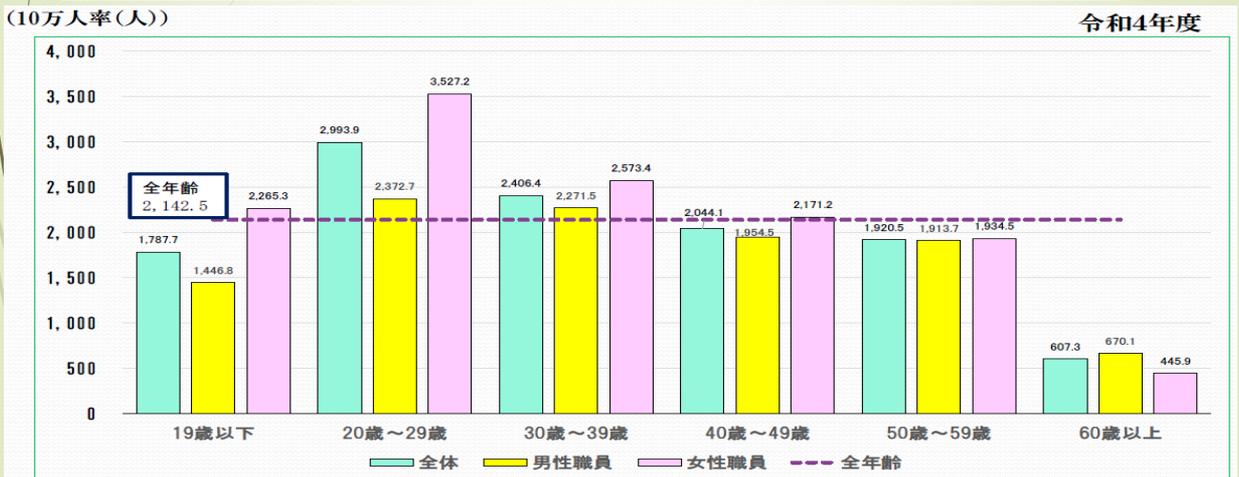
長期病休者の疾病分類別構成比の推移



一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「地方公務員健康状況等の現況の概要」より

労働災害の課題と現状

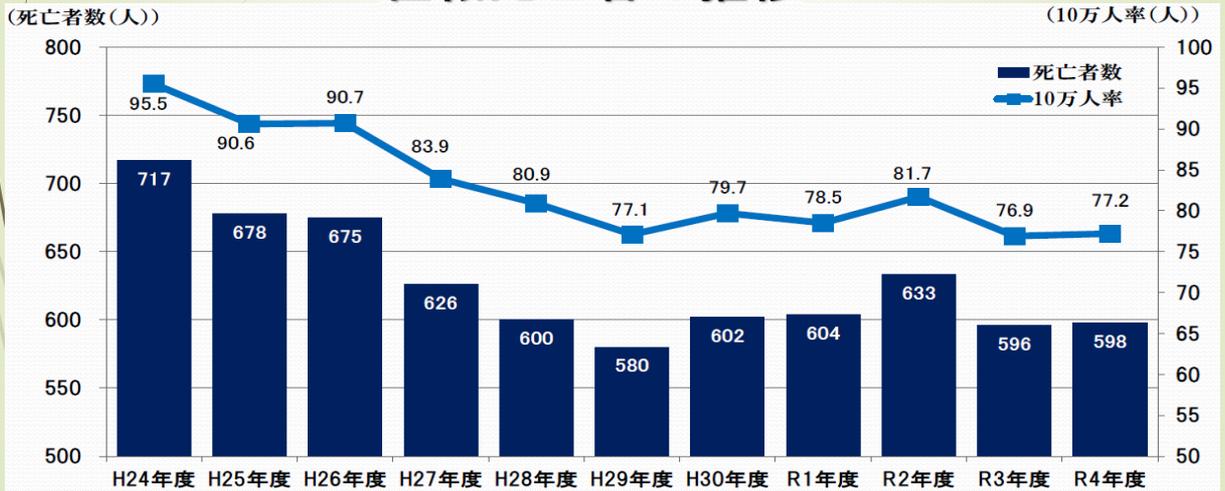
男女別・年齢区分別 精神及び行動の障害による長期病休者率(10万人率)



一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「地方公務員健康状況等の現況の概要」より

労働災害の課題と現状

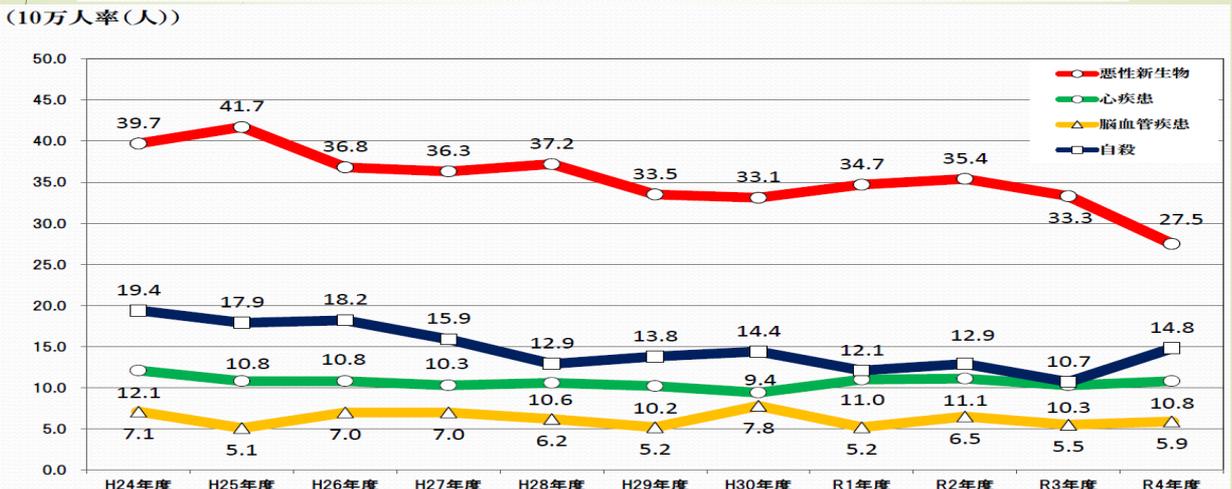
在職死亡者の推移



一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「地方公務員健康状況等の現況の概要」より

労働災害の課題と現状

在職死亡率(10万人率)の推移(主な原因別)



一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「地方公務員健康状況等の現況の概要」より

労働災害の課題と現状

メンタルヘルス不調による休務者の状況（令和4年度）

区分	休務者		（参考）職員数と休務者の割合		
	休務者数(a)	割合(※1) (前年度)	在籍職員数(b)(※2)	割合(※1) (前年度)	割合(a/b) (前年度)
都道府県	13,935	31.1% (30.4%)	1,000,982	31.0% (31.3%)	1.4% (1.2%)
指定都市	6,702	15.0% (16.2%)	429,258	13.3% (13.2%)	1.6% (1.5%)
市区	20,124	45.0% (44.6%)	1,437,990	44.5% (44.4%)	1.4% (1.2%)
町村	2,927	6.5% (6.4%)	243,714	7.5% (7.4%)	1.2% (1.0%)
一部事務組合等	1,076	2.4% (2.4%)	118,613	3.7% (3.7%)	0.9% (0.8%)
合計	44,764	100.0%	3,230,557	100.0%	1.4% (1.2%)

総務省「令和4年度地方公共団体の勤務条件等に関する調査結果」より

安全衛生委員会とは？

- ▶ **一定の基準**に該当する事業場では、安全委員会、衛生委員会（または両委員会を統合した安全衛生委員会）を設置しなければならないとしている。

一定の基準とは...

事業者は、すべての業種において、常時使用する労働者数が50人以上となる場合に、事業場ごとに衛生委員会を設置しなければなりません。

安全衛生委員会とは？

規模	業種
右の事業場で常時50人以上の職員を使用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 林業（林業事務所） ・ 建設業（土木事務所、空港・港湾建設事務所、土地改良事務所、公園管理事務所） ・ 運送業（交通事業所・港湾） ・ 自動車整備業（自動車整備工場） ・ 清掃業（清掃事業所、し尿処理場、火葬場、家畜処理場） ・ 鉱業（砂利採取事業所）
右の事業場で常時100人以上の職員を使用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 製造業（給食調理場、印刷所） ・ 電気・ガス・熱供給・水道業（電気・ガス・水道の各事業場） ・ 運送業（市営バス営業所） ・ 通信業（水産事業所無線局） ・ 旅館業（国民宿舎、ユースホステル、保養センター）

安全衛生委員会とは？

- 安全委員会や衛生委員会においては、労働災害防止の取り組みを**労使が一体となって行う**ために、労働者の危険又は健康障害を防止するための基本となるべき対策などの事項（労働安全衛生規則21条・22条で定める調査審議事項）について、調査審議を行う。

※議長以外の**メンバーの半数**については、当該事業場の過半数**労働組合**（無い場合には労働者の過半数代表）の**推薦に基づいて指名**しなければなりません。

安全衛生委員会とは？

安全衛生委員会の使命

- 職場巡視で、「今ここにある危機」（労働災害）を指摘、是正
- 労使同数の委員会で、長時間労働の職場を把握し、対応策を協議
- 労使でメンタルヘルス、ハラスメントの共通認識を持つための学習会開催やその対応策を協議
- 健康増進活動、全員が受診できる健康診断、予防接種などの計画

お互い、労使交渉ではないことを、意識しましょう

安全衛生委員会とは？

安全衛生委員会の年間予定例

4月 ・産業医、衛生管理者、委員の委嘱状交付および紹介 ・職場巡視の結果報告 ・今年度の健診等の実施計画	5月 ・結核健診の実施結果およびその他の健診等受診状況について ・ストレスチェックの実施に向けて	6月 ・職場巡視
7月 ・職場巡視の結果報告・健診等の受診状況について ・ストレスチェックの実施に向けて（受診者数の報告等）	8月 ・健診等の受診状況について	9月 ・職場巡視
10月 ・職場巡視の結果報告 ・健診等の受診状況について ・職員健診の実施について	11月 ・健診等の受診状況について ・職員健診の受診状況について ・ストレスチェックの進捗状況について	12月 ・職場巡視
1月 ・ストレスチェック集団分析結果報告会	2月 ・職場巡視の結果報告 ・健診等の受診状況について	3月 ・職場巡視

職場巡視

職場巡視とは
職場の安全衛生に関する状況を確認
危険・有害要因やリスクを見つけ
出す

- ➡ 危険箇所、危険要因を指摘
- ➡ 改善事項を検討
- ➡ 改善勧告！

	チェックポイント	評価		気づいたこと (改善・参考にするべきこと)
		良	要改善/要検討	
執 務 室 内	作業環境測定が定期的に行われている			
	文書・書籍等の整理整頓がなされている			
	ロッカー、棚が固定されている(地震対策など)			
	電気配線、コンセント等が安全に管理されている			
	執務室の床・カーペットの清掃・管理が行き届いている			
	執務室内の段差につまずき防止対策が施されている			
	室内が暑すぎたり寒すぎたりせず快適である			
	息苦しくないほどの広さが保たれている			
	通行に支障がない程度の通路が確保されている			
	接客カウンターの整理整頓が保たれている			
V D T 作 業 等	緊急警が常備され、所在・使用方法が周知されている			
	作業時の照度が適切である(明るすぎず暗すぎず)			
	VDT機器から放出する熱、騒音対策がなされている			
共 用 設 備	VDT作業時、ディスプレイに遮し込む光の反射防止対策がなされている			
	作業に適した机およびイスが配備され、安全に使用できる			
	階段・廊下が安全に歩行できる			
	トイレが清潔に保たれている			
対 象 部 門 別 巡 視	給湯室が清潔で、換気も十分である			
	消火栓・消火器が誰でも緊急時に使用できる状態になっている			
	労働環境対策が十分になされており、タバコの煙が流れ出てくることがない			
	執務室内禁煙が徹底している			
	ストレス対策が行われ、相談体制が周知されている			
(全体を通して気づいたこと)				

職場巡視

- ➡ 安全衛生委員会で課題を共有する。
- ➡ すぐに対応できるところは、直ちに是正！
片付けや、安全装置での保護など
マニュアルの整備、シンボルマーク、危険マークなどの掲示と周知
- ➡ 予算措置が必要な場合もある。
- ➡ 組合員からの声も聞いてみる。
- ➡ 数か月後（年間スケジュールに則り）再度巡視し、改善されたかどうか、改善計画があるかなどを確認。

メンタルヘルス対策

■ 休務に至った理由って？

職場の対人関係
(上司、同僚、部下)
60.7%

業務内容
(困難事案)
42.8%

本人の性格
30.9%

- 最も多かった理由は「職場の対人関係」、2番めに多かった理由は「業務内容」でした。地方公務員には「安定した職場」というイメージが根強くありますが、定数削減による業務の増加、顧客満足度重視や住民サービスの向上など、実際に働いてみて業務内容に困難を感じる人も少なくないようです。

資料：総務省自治行政局公務員部安全厚生推進室「2020年度地方公務員のメンタルヘルス対策にかかるアンケート調査」
※各団体のメンタルヘルス対策担当者の判断で回答

メンタルヘルス対策

■ あなたのストレスをチェックしよう ●最近1か月間の自覚症状

1イライラする	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
2不安だ	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
3落ち着かない	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
4ゆううつだ	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
5よく眠れない	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
6体の調子が悪い	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
7物事に集中できない	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
8することに間違いが多い	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
9仕事中、強い眠気に襲われる	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
10やる気が出ない	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
11へとへとだ(運動後を除く)	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
12朝起きた時ぐったりした疲れを感じる	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
13以前と比べて疲れやすい	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)
14食欲がないと感じる	ほとんどない(0)	時々ある(1)	よくある(3)

資料：中央労働災害防止協会「労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリストの見直しに関する調査研究報告書」2023年度改定版

メンタルヘルス対策

■ あなたのストレスをチェックしよう ● 最近1か月間の勤務の状況

1 1か月間の労働時間（時間外・休日労働時間を含む）	適当（0）	多い（1）	非常に多い（3）
2 不規則な勤務（予定の変更、突然の仕事）	少ない（0）	多い（1）	-
3 出張に伴う負担（頻度・拘束時間・時差など）	ない又は小さい（0）	大きい（1）	-
4 深夜勤務に伴う負担	ない又は小さい（0）	大きい（1）	非常に大きい（3）
5 休憩・仮眠の時間数及び施設	適切である（0）	不適切である（1）	-
6 仕事についての身体的負担	小さい（0）	大きい（1）	非常に大きい（3）
7 仕事についての精神的負担	小さい（0）	大きい（1）	非常に大きい（3）
8 職場・顧客等の人間関係による負担	小さい（0）	大きい（1）	非常に大きい（3）
9 9時間内に処理しきれない仕事	少ない（0）	多い（1）	非常に多い（3）
10 自分のペースでできない仕事	少ない（0）	多い（1）	非常に多い（3）
11 勤務時間外でも仕事のことが気にかけて仕方ない	ほとんどない（0）	時々ある（1）	よくある（3）
12 勤務日の睡眠時間	十分（0）	やや足りない（1）	足りない（3）
13 終業時刻から次の始業時刻の間にある休憩時間	十分（0）	やや足りない（1）	足りない（3）

資料：中央労働災害防止協会「労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリストの見直しに関する調査研究報告書」2023年度改定版

メンタルヘルス対策

■ チェック結果を確認してみましょう

・自覚症状の評価

項目の点数を合計してください。

▷合計 _____ 点

I 0～2点 II 3～7点

III 8～14点 IV 15点以上

・勤務状況の評価

項目の点数を合計してください。

▷合計 _____ 点

A 0点 B 1～5点

C 6～11点 D 11点以上

		勤務の状況の評価			
		A	B	C	D
自覚 症状 の 評価	I	0	0	2	4
	II	0	1	3	5
	III	0	2	4	6
	IV	1	3	5	7



点数	疲労蓄積度
0～1	低いと考えられます
2～3	やや高いと考えられます
4～5	高いと考えられます
6～7	非常に高いと考えられます

資料：中央労働災害防止協会「労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリストの見直しに関する調査研究報告書」2023年度改定版

メンタルヘルス対策

■ ストレス要因とストレス反応

ストレス要因

ストレス要因には、物理的、化学的、心理・社会的な要因などがあります。私たちがよくいうストレスとは、主に心理・社会的要因を指します。たとえば次のような例が挙げられます。



職場

- 仕事での失敗やミスによる責任の発生
- 仕事の質・量、勤務時間などの変化
- 上司や同僚などとの人間関係のトラブル
- 昇進や配置転換などによる役割・地位の変化

職場外

- 病気、けが、被災など、自分の出来事
- 家族のけがや病気、育児・介護、子どもの進学、夫婦不和など、家庭内の問題
- 引越しや騒音など、住環境や生活の変化
- ローンや借金、収入減などの金銭問題

ストレス反応

ストレス反応は、心理面、身体面、行動面に分けることができます。ストレス要因が大きくなると、たとえば次のような変化が現れます。早期に適切に対処しないと休養や治療が必要になり、回復に時間を要します。

心理的側面

活気の低下、イライラ、不安、抑うつ（気分の落ち込み、興味・関心の低下） など

身体的側面

体のふしづしの痛み、頭痛、肩こり、腰痛、目の疲れ、動悸や息切れ、胃痛、食欲低下、便秘や下痢、不眠 など

行動的側面

発言の減少、笑顔の喪失、飲酒量や喫煙量の増加、仕事でのミスや事故、ヒヤリハットの増加 など

メンタルヘルス対策

■ メンタルヘルスもマネジメントが重要

メンタルヘルスの不調は、ストレスによって引き起こされます。職場では、仕事のこと、人間関係、労働時間、プライベートとの両立など少なからずストレスを抱えることになります。

職場は、労働者に対して安全配慮義務を負いますが、同時に働く皆さんにも、自分の健康を自分で守る自己保健義務を果たす必要があるのです。

「健康管理のことなんて放っておいてほしい」

「自分は、多少無理しても頑張れる」



これから先、長く、生き生きと働き続けるためには、心身ともに健康でなければなりません。

↓ つまり…

「自分の身は自分で守る」

セルフケア意識をもつことは重要です

※安全配慮義務：従業員が安全かつ健康に労働できるようにするため、企業が負う義務のこと

※自己保健義務：労働者が自身の健康を維持するように努める義務のこと

メンタルヘルス対策

- ストレスから病気にかからないために

Q：同じ環境のなかで、全員が同じようにストレスを感じていると思いますか？

A：ストレスを感じる人、そのことでメンタル疾患を発症する人、それはひとそれぞれです。

ストレス・マネジメントとは？

身体や心に悪影響を起こすストレスに対し、上手に付き合いながら適切に対処することです。

- ・個人でできるもの
リラックスのための息抜きや考え方の「くせ」を変える方法を実践してみる
- ・みんなで協力するもの
ストレスをためにくい快適な職場環境をつくりあげていく

支えあい、助け合いができる職場はストレスを軽減し、ひいては職員すべてにとって快適な職場となります。チームワークを大切にして、ストレス・マネジメントに取り組んでいきましょう。

メンタルヘルス対策

- セルフケアのポイント



ストレスに負けない食習慣

ストレスと食習慣は実は密接に関係しています。忙しくて外食ばかりになったり、食事の時間が不規則になったりして、栄養バランスなどを気にしない食事を続けていると、体だけでなく、心にも悪影響を及ぼします。ストレス解消に効果的な栄養素を積極的に取り、ストレスに負けない体をつくりましょう。

積極的に取りたい栄養素

ビタミンB・C

ビタミンBやCは抗ストレスホルモンをつくるために必要な栄養素です。特にビタミンCは一度に大量に摂取しても体内に蓄積されないため、毎日意識して摂取するようにしましょう。

ビタミンBを多く含む食品

- 豚肉
- レバー
- 納豆
- にんにくなど



ビタミンCを多く含む食品

- パプリカ
- ブロッコリー
- キウイフルーツなど



カルシウム、マグネシウム

精神を安定させる効果のあるカルシウムやマグネシウムは、不足するとイライラしたり、情緒が不安定になったりします。

カルシウムを多く含む食品

- 小魚
- ひじき
- モロヘイヤ
- 小松菜
- 乳製品（牛乳、チーズなど）など



マグネシウムを多く含む食品

- 大豆、大豆製品（豆腐、納豆）
- ナッツ類（アーモンドなど）
- ごまなど



参考:『メンタルヘルス・マネジメント検定試験公式テキスト Ⅲ種 セルフケアコース<第5版>』(大阪商工会議所)

メンタルヘルス対策

■セルフケアのポイント



心と体を元気にする! 運動習慣

「社会人になって、体を動かす時間が減った」という人は少なくありません。運動は気分転換やストレス解消、さらには睡眠の質の向上につながり、メンタルヘルスの改善にも効果があるとされています。

無理せず続けたいおすすめの運動習慣

ウォーキングやダンスのような有酸素運動やリズム運動を習慣にするのがオススメ。有酸素運動やリズム運動をすることで、ストレス解消に影響する脳内物質「セロトニン」が分泌されます。セロトニンは「幸せホルモン」とも呼ばれ、不足するとうつ病が発症する原因にもなります。とはいえ、心身のリフレッシュにつながるためには、自分の性格や体力、健康状態に合った運動を選び、無理なく継続していくことがポイントです。

ウォーキング

- いつでも、どこでも、気軽に始められるのがウォーキング。緑の多い公園など自然の中を歩くことで、リラックス効果が期待できます。



サイクリング

- 心地よい風を感じ、移り変わる景色を眺めてリフレッシュ。距離やコースを考慮すれば、体力に自信がなくても楽しめます。

水泳

- 浮力によって普段体を支えている筋肉が緩められ、泳ぐ動作の繰り返しに心に安定をもたらします。

ダンス

- ダンスで感情を表現してネガティブな気分を昇華させたり、チームで踊ることで孤独感を解消させたり、心の健康にも役立ちます。

小まめに動いて

活動量を増やす工夫も

- テレビを見ながらスクワット
- エレベーターではなく階段を使う
- ランチは少し先のお店まで歩く
- バスや電車など、公共交通機関では立つ

オンラインレッスンも活用してみよう

自宅にいながらダンス、ヨガなどプロの指導を受けられるオンラインレッスンは、どこかに出向く手間がなく、お手軽に試せるのが魅力です。興味があれば参加してみましょう。

メンタルヘルス対策

■セルフケアのポイント



心も体も休ませる睡眠習慣

睡眠不足が長期化すると生活習慣病やうつ病などのリスク上昇につながります。効果的な心身の疲労回復のためには睡眠時間を十分に確保するだけでなく、良質な睡眠をとることが必要です。自分の睡眠習慣を見直してみましょう。



快適な睡眠をとろう

起きたら朝日を浴び、体内時計をリセット!



朝に光を浴びると、夜に眠気を生じさせるホルモンが分泌。起床時間を一定にして体内時計を整えます。

温かい夕飯で、体温を高めを保つ



体温を上げておくことで、低下とともに自然な眠気が生じます。食事は寝る2時間前までに済ませましょう。

副交感神経の働きでリラックス



軽いストレッチや深呼吸がおすすめです。スマホやテレビの視聴は避け、アルコールやカフェインは控えめに。

寝室の環境を整える



入眠を妨げないよう、寝室の照明は控えめに。気になる音はできるだけ遮断し、季節に応じて室温の調整を。

不眠の症状が1〜2週間以上続く場合は、うつ病などの病気の可能性もありますので、早めに医療機関に相談しましょう。

平日は仕事で忙しいからと、休日に寝だめをしようと考えている人もいますが、睡眠をためておいたつもりでも、次の日になるとやはり眠気が生じてきます。睡眠不足を後から補うことはできませんが、長期的な睡眠不足から回復するには時間がかかります。やはり毎日十分な睡眠をとることが大切です。

メンタルヘルス対策

■ セルフケアのポイント

自宅のできるリラックス方法

1 お風呂でゆっくり

● 忙しくてストレスがたまっているときほど、ゆっくりとお風呂に入る時間を。少しぬるめのお湯にゆっくりつかって、心身の緊張をほぐし、疲れもストレスも洗い流しましょう。



こんな方法も!

明かりは交感神経を刺激して、緊張感を持続させてしまうことがあります。時には窓から入ってくる明かりだけで、ゆっくりと入浴してみてください。気分転換になり、緊張もほぐれます。

3 腹式呼吸

● 緊張状態が続くときほど、腹式呼吸を習慣づけると、自律神経のバランスが整います。

① 椅子に深く腰掛け、リラックス。おへその下に両手をあて、お腹を膨らませる感じで約3秒間鼻から息を吸います。



② 口をすぼめて、約7秒間フーッとゆっくり息を吐きます。これを5分ほど続けましょう。

2 音楽を聴く・演奏する

● 気持ちがリラックスする音楽、元気をもらえる音楽など自分の気持ちに寄り添うものを見つけて楽しみましょう。声を出したい気分ときは、音楽に合わせて大きな声で歌うのもおすすめ。

4 アロマセラピーを楽しむ

● お気に入りの心地よい香りは、心身のリラックス効果があります。寝る前に香りを楽しむ時間をつくって、ゆったりとした気分になれば快適な睡眠にもつながります。



メンタルヘルス対策

■ セルフケアのポイント

見つけよう! あなたなりのストレス対処法

あなたはどのようにストレスに対処していますか? ストレスになっている問題の解決を積極的に目指す対処は、健康維持には有効とされています。しかし、解決できない問題もありますし、常に問題を抱え続けることは負担になります。時には仕事から心理的に距離を取ることが大切です。あなたの状況に合わせて、無理なく実践できるストレス対処をさまざまなバリエーションで持っておきましょう。

手軽にできるストレス対処法

職場でもできる!

コーヒー・ハーブティーを飲む

ガムを噛む、アメをなめる

散歩する

カラオケに行く

友達と話す

深呼吸をする



ご褒美的なストレス対処法

国内旅行、海外旅行

キャンプ、ハイキング

高価なものを買う (自分へのご褒美)

豪華な食事をする

飲みに行く



気軽なおしゃべりを日常に

目ぐる感じる不安や悩み、モヤモヤすることなど、自分の思いを誰かに聞いてもらうだけで、ふと気持ちが軽くなることもあります。友人、家族、職場の親しい人など、何でも気軽に話せる人は自分にとっての強い味方。おしゃべりの時間もメンタルヘルス対策には有効です。話したいときに話せる人を見つけておきましょう。

メンタルヘルス対策

話を聴くときのポイント

職員からの相談、あるいは住民からの相談・クレームが寄せられたときに、あなたはどのように話を聞きますか？ こういった場面で有効なのが傾聴法です。傾聴法は、聞かときの基本姿勢として大いに役立ちます。

傾聴法のポイント

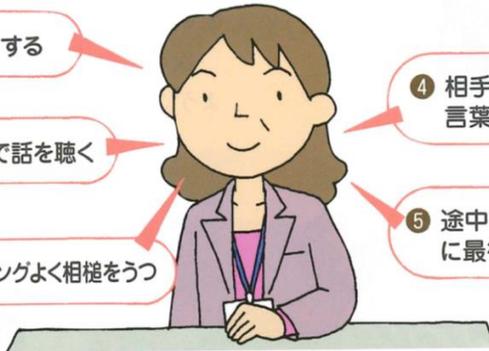
① 聴くことに集中する

② 相手の立場で話を聴く

③ 「うん、うん」などタイミングよく相槌をうつ

④ 相手の言葉や感情を、言葉にして反復する

⑤ 途中で話をさえぎらずに最後まで聴く



メンタルヘルス対策

話を聴くときのポイント

相談者をリラックスさせるために

相談者がその場で話しにくそうにしている場合は、適切な面談の場を設定することが大切です。プライバシーが守られ、静かで落ち着いて話ができる場所を用意することはもちろん、次のようなことにも気をつけるとよいでしょう。

● 相手の目を凝視しない
とくに話し手が弱っているとき、目をずっと見つめることは相手に緊張を与えてしまいます。



● 相談の時間は60分程度にする
それ以上になると、集中して聴くことが難しくなり、話も堂々巡りになりがちです。もし、話が60分で終わらないときは、また次回、相談を受ける時間を約束します。



● 次につながる約束をする
「また相談したいときは、いつでも声をかけて」など、次につながる言葉をかけておくと、相談しやすくなります。



● 向かい合って座らない
対面よりも、90度の角度で座るほうがリラックスできます。



カスタマーハラスメント対策

自治体におけるカスハラが発生状況

自治労は、職場でのカスタマーハラスメント、悪質クレームの実態調査を2020年10月に開始し、16県本部19,000人に配布、14,213人の組合員から回答を得、結果を2021年8月に公表しました。

(1) 調査結果から見てきたこと

① 4分の3の職場でカスハラが発生

- ・ 過去3年間に住民から迷惑行為
悪質クレームを受けた人 46%
- ・ 職場で受けている人がいる 30%

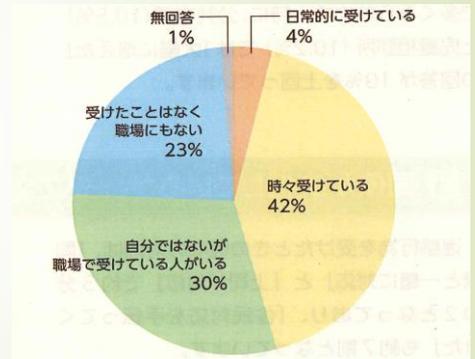
※ 職場を見てみると

- ① 生活保護 76.8%
- ② 児童相談所 61.4%
- ③ 保健所 55.7%

病院、清掃関係は「自分が受けた」

「職場で受けている人がいる」を合わせ7割前後を占めている。

⇒ いつか経験する可能性のある職場であるといえる。



カスタマーハラスメント対策

自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見てきたこと

② 刑法違反も発生している

(暴力行為、弁償や金品の要求)

- ・ 暴言や説教 63.7%
- ・ 長時間のクレームや居座り 59.8%
- ・ 複数回に及ぶクレーム 58.7%



※ 暴力行為は、「公共交通 (48.2%)」「児童相談所 (43.2%)」「病院 (36.1%)」で多くみられる。

さらに、公共交通が「弁償や金品の要求 (34.8%)」でも多く、特に地下鉄 (44.0%) で顕著にみられる。

セクハラ行為は、9.7% (自分、または職場で受けた人がいる) で病院の医療関係職では31.2%と多く、公共交通の地下鉄でも25.4%を占めている。

カスタマーハラスメント対策

- 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

③ ストレスの状況

迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員 6,540人

強いストレスを感じた	65.7%
軽いストレスを感じた	29.8%
ほとんど感じなかった	3.2%
まったく感じなかった	0.7%

「強いストレスを感じた」職場

児童相談所	81.5%	保健所の医療関係職	79.0%
病院	76.0%	保育所・児童館・幼稚園	74.2%
公共交通	71.2%	図書館等行政管理施設	70.2%

カスタマーハラスメント対策

- 厚生労働省の定義

① パワハラ指針 (2020)

「顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されること」

② カスタマーハラスメント対策企業マニュアル (2022)

「顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

カスタマーハラスメント対策

■ 自治労としての定義

「公共サービスの利用者等（労使以外の第三者）による必要かつ相当な範囲を超える言動によって、労働者の就業環境が害されること」

① 「公共サービス」

地方自治体をはじめ自治体出資団体や指定管理、委託企業などによって提供される公的サービスを意味し、その「利用者等」には、地域住民をはじめ各種議員や他の行政機関、取引先などすべての第三者を含みます。

② 「必要かつ相当な範囲を超える言動」

厚生労働省のパワハラ指針で「社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの」とし、例えば、明らかに必要性のない言動／目的を大きく逸脱した言動／手段として不適当な言動／当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らし許容できる範囲を超える言動、が含まれるとしています。

③ 「労働者の就業環境が害される」

パワハラ指針で「当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す」とされている。また、個人の尊厳をはじめとする労働者の人権が侵害されること（人格権の侵害）ことを意味します。

カスタマーハラスメント対策

■ 自治労としてのカスハラのカテゴリーに対する見解

自治労として、厚労省のパワハラ指針に従った4つの類型と、自治労のアンケートの内容を抽出した20の例を示しています。

次の4つのタイプのうちどれか（あるいは複数）に該当し、同時に労働者の就業環境が害されているのであれば、カスタマーハラスメントと認められます。

カスタマーハラスメントの4つの類型

- ① 明らかに必要性のない言動
- ② 目的を大きく逸脱した言動
- ③ 手段として不適当な言動
- ④ 当該行為の回数、行為者の数等、その様態や手段が社会通念に照らして許容できる範囲を超える言動

カスタマーハラスメント対策

- カスタマーハラスメント対策の具体化を求めます。

2024春闘の重点課題として、「働きやすい職場をめざし、カスタマーハラスメントの実態把握と防止対策をはかること」としていました。

単組は

- ①カスタマーハラスメントの実態を把握するため、「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査票モデル」を参考に職場別に調査を行います。

※当局への要求にあたっては、まずは単組における実態を把握する必要があります。本部作成の調査票モデルを参考に、各単組において調査項目等の検討を行い、組合員の声を集約してください。

- ②実態を踏まえ、職場別対策の要求を具体化します。

※調査結果を集約することで、職場別に、どのような形態のカスタマーハラスメントが発生しているのか、どのような職場で、どのようなリスクにさらされているのか等を明らかにし、具体的な要求内容を決定してください。

カスタマーハラスメント対策

- カスタマーハラスメント対策の具体化を求めます。

- ④事業主が雇用管理上講ずべき措置

- ・事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

措置① 方針の明確化と周知・啓発

措置② 行為者に対処する方針の規定等

- ・相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

措置③ 相談窓口の設定・周知

措置④ 相談への適切な対応の確保

- ・事後の迅速かつ適切な対応

措置⑤ 事案に係る事実確認の迅速かつ正確な確認

措置⑥ 被害者に対する配慮のための措置

措置⑦ 行為者に対する措置

措置⑧ 再発防止に向けた措置

- ・職場におけるハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

措置⑨ 職場におけるハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

- ・併せて講ずべき措置

措置⑩ プライバシーの保護

措置⑪ 相談等を理由とした不利益取扱いの禁止

- ・行なうことが望ましい取組

措置⑫ ハラスメントの相談窓口の一体化

措置⑬ 労働者や労働組合の参画

カスタマーハラスメント対策

要求にあたっては、自治労本部作成のマニュアルも参考にしてください。
(<https://www.jichiro.gr.jp/doc/pawahara/2023-cushara-manual.pdf>)

※「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」報告書
(https://www.jichiro.gr.jp/doc/pawahara/2021cushara_report.pdf)



予防・対策マニュアルには、
チェックリストがありますので、
その内容も参考にしながら、協議
を進めてください。



カスタマーハラスメント対策

■ 具体的な事例

私は自治体で窓口業務を担当しているのですが、来庁者の中に、私の窓口対応の様子などを無断で録画する人がいます。先日は「録画をやめてください」と言いましたが、やめてもらえないばかりか、1時間も対応させられ、私の人格を否定する発言までされました。また、同じことをされるのではないかとすると不安で眠れません。どうすればよいでしょうか。



庁舎内で職員が窓口対応をする様子などを録画し、録画を制止されたにもかかわらずやめない行為や、職員に長時間対応させ、人格を否定する発言をするなどの行為は、人事院規則10-16及び運用通知の「職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、当該行政サービスをめぐりそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするもの」すなわちカスハラにあたります。

地方公共団体は、職員からカスハラの相談を受けた場合、組織として対応し、その内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ることが求められています。

たとえば、カスハラ行為者に対し、庁舎管理規則などに基づき口頭や文書で退去を求めたり、録画行為を禁止したりすること、カスハラ行為者が正当な理由なく管理権者の意思に反して庁舎などに立ち入り、または退去しないとして警察に通報することなどが考えられます。



カスタマーハラスメント対策

■ 具体的な事例



観音寺市の実在する職員の名前を使ったX（旧ツイッター）のアカウントで芸能人のスキャンダルを「バカすぎて滑稽」と評したり、政治家の不祥事に「在日を選ぶからこんなことになる」→このような投稿を続けられていた。

市が一連の投稿を把握したのは昨年10月頃。

芸能人の性加害問題を巡り、第三者を傷つける内容が書き込まれ、投稿を見た人から「公務員がこんな書き込みをしているのか」と市に苦情のメールが5件届いた。

市の調査に対して、本人はXでの発信を否定。同じ時期にこの職員の対応に苦情のメールがあったことや、同様のアカウントが複数作られていたことから、市は第三者が嫌がらせのため、成りすまして投稿したと判断した。

市は昨年11月、ホームページで職員と無関係のアカウントであることを周知。さらに、他の職員でもトラブルが起こる可能性があるとして、3月から約1,000人の職員の名札表記をフルネームから名字のみに変更した。



カスタマーハラスメント対策

■ 具体的な取組事例（秋田県職 20240412課題別ウェブ会議より）

（1）ハラスメント対策の経過

- ・ 2020年3月にハラスメントの防止に関する指針・マニュアルを策定
- ・ 2022年5月「県民からの意見・提案等対応ガイドライン」策定。
カスタマーハラスメントの定義や対応例が示される
- ・ 2023年4月に本人または家族が相談できる外部相談窓口
（県社労士会への委託）設置
- ・ 2023年 クマによる人身被害がこれまでにない程増加
10月5日 クマ駆除の報道により抗議電話が殺到
5日以降、担当課だけでなく秘書課、人事課など県庁中枢の業務にも大きく影響。職場を訪問するなか、音声録音や自動音声案内の必要性を聴取

カスタマーハラスメント対策

- 具体的な取組事例（秋田県職 20240412課題別ウェブ会議より）

（1）ハラスメント対策の経過

- ・ 10月12日 要求書修正（録音や自動音声案内等の具体的対策を要求）
- ・ 10月23日 定例記者会見にて知事が「業務妨害」との認識
- ・ 10月25日 当局回答が前進（組織対応と電話の実証実験）
- ・ 10月31日 県議会で協力議員がカスハラ・パワハラ対策関連質問。
当局が現状を回答し、議員が改善を促した。
- ・ 11月9日 当局団体交渉。クマ駆除に係る抗議は一過性だとしても、日常的に職員がクレームを受け、疲弊する職場への対応について質し、当局の具体的対応（通話アプリケーションによる実証実験、250アカウント程度）を引き出す
- ・ 12月5日 県議会で自民党議員がカスハラ関連質問。
知事がガイドラインの見直しと通話録音装置を活用する旨の回答
- ・ 2024年3月 ガイドライン改訂。実証実験の概要（Teams電話による録音、文字起こし）が職員へ展開。職員名札等の見直し

カスタマーハラスメント対策

- 具体的な取組事例（秋田県職 20240412課題別ウェブ会議より）

（2）ガイドラインの改訂

- ・ 毅然とした対応、音声の録音、対応職員への配慮措置等について具体的に記載
- ・ カスタマーハラスメントの定義・判断基準を明確化
- ・ 対応例を8種類にわたり例示
（時間拘束型、リピート型、暴言型、暴力型、威嚇・脅迫型、権威型、SNS/インターネット上での誹謗中傷型、セクシュアルハラスメント型）

（3）迷惑電話への対応業務の改善

- ・ コラボレーションツール（Teams電話等）の録音機能の導入による対応
- ・ 2024年度は実証実験、結果を踏まえて2025年度の電話設備更新時にコラボレーションツールを本格導入

（4）職員の名札等の変更

- ・ 顔写真及び職名・フルネーム表記を廃止
- ・ 座席表についても名字のみの表記を原則とし生協が取り扱っていた「職員録」の販売も廃止

さいごに

- 労働安全衛生活動は、労使でそれぞれ役割分担をし、「**今そこにある危機**」の対策をたて、快適な職場環境の整備をめざして活動します。
- 長時間労働の是正、メンタルヘルスの対策は、「待ったなし」の状況です。これを放置しておいてはいけません。
- 労使で協議できる場（安全衛生委員会）を立ち上げ、協議していくことが必要です。
- 共通の意識情勢の為に、「学習会・研修会」を労使共同開催で行います。

さいごに

労働安全衛生法

（事業者等の責務）

第三条 事業者は、単にこの法律で定める労働災害の防止のための最低基準を守るだけでなく、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における労働者の安全と健康を確保するようにしなければならない。

第四条 労働者は、労働災害を防止するため必要な事項を守るほか、事業者その他の関係者が実施する労働災害の防止に関する措置に協力するように努めなければならない。

労働安全衛生は、賃金や雇用とならぶ**労働組合の基本的な課題**です。安全衛生担当者等まかせにしないで、職場の労働者が積極的に参加する活動として取り組む必要があります。