

**2023年
3月号**

発行日 令和5年3月15日(第178号)
(月1回/毎月15日発行)
発行元 オフィスタ広報・宣伝部
東京都新宿区西新宿5-8-1第一とちえビル

特集：『ハラスメント調査から現状を知る』

/オフィスタ人事管理部

オフィスタNEWS第178号発行にあたって

少しずつ暖かくなってきて、春もうすぐそこまで来ている予感がする今日この頃。この時期は卒園や卒業の時期でもあり、なんだかそわそわしたり、感慨深い思いが込み上げてきたり、独特の雰囲気がありますね。

そしてこの時期は桜が楽しみな季節です。ところで桜の開花が年々早まっているように感じることはありませんか。私が子どもの頃は、ちょうど入学式の時に桜の花をバックに写真を撮った思い出がありますが、我が子が小学生になった数年前は、桜が咲いている春休み中にランドセルを背負い、写真を撮りに出かけた記憶があります。自分の時とはずいぶん早い桜の開花に、びっくりした思い出があります。

桜は、寒い冬に一定期間、低温にさらされると花芽が眠りから覚める「休眠打破」の後は、気温が高くなるにつれて一気に開花が進むそうです。地球温暖化によって桜の開花時期はどんどん早まるかもしれませんね。入学式に桜が満開のイメージはもはや古いのかもかもしれません。日本の国花であり日本人が大好きな桜ですが、桜事情も時代によって変わっていくのですね。

“はたらく女性という気持ちを大切に”
“育児も家庭もお仕事も大切に”

オフィスタは仕事と家庭の両立を目指してはたらく女性/ママさんを応援するママさんハケンの会社です。今回のオフィスタNEWSもお気軽に読んでいただければと思います。



オフィスタのホームページをご覧になったことがありますでしょうか？オフィスタではWEB上でも色々なお仕事、メルマガバックナンバー、Q&Aなど有益なコンテンツを揃えております。

アドレスは下記↓

<http://www.offista.com>



お問合せ先 : Mail. info@offista.com
TEL.0120-178-172 (フリーダイヤル)
FAX.03-3379-5596

編集 オフィスタ広報・宣伝部 メルマガ担当係
発行 日本プランニング株式会社 <http://www.offista.com>
はたらく女性を応援します/育児とお仕事 人材派遣のオフィスタ
※オフィスタNEWSバックナンバーもホームページから閲覧できます。



@offista_twt



@日本 プランニング



@offista



@offista_inst

(C)2023 OFFISTA

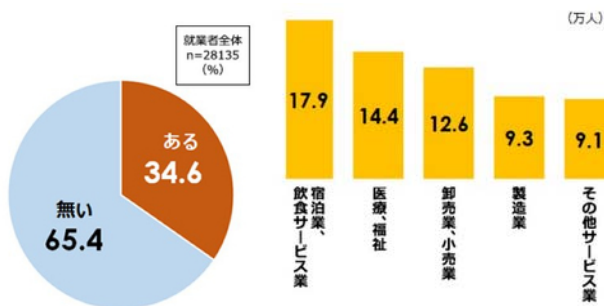
☆☆ハラスメント調査から現状を知る☆☆

/オフィス人事管理部

撲滅に向けて国も企業も国民も努力しているにもかかわらず決してなくならないのがハラスメントです。2022年の1年間においてハラスメントを理由に離職した人を簡易推計したところ国内で約86万人であったという報告書があります。また、驚くべきことにそのうち約57万人(66%)の者が退職理由を会社に伝えていないことが全国調査で明らかになったそうです。今時ナンセンスな話題だと思われるかもしれませんが、日に日にその種類も増大しているハラスメントの現状について、参考知識のために今回は取り上げてみます。

もはや知らない方はいないと思いますが、ハラスメントとは”嫌がらせ”のことで、相手を不快にさせたり不利益を与えたりするなど、肉体的・精神的な苦痛を与え、人間としての尊厳を侵害する行為の総称です。有名なのはセクハラ・パワハラ・モラハラなどですが、以外にもアルハラ・ドクハラなど日に日に増えておりハラスメントの種類は今や五百にも上ると言われています。イジメや悪戯との違いは加害者に悪意があったかどうかは重要視されない点が挙げられます。例えばスメハラ(臭い)などの加害者は周囲を困らそうとして悪意があるわけではなくても結果としてハラスメント加害者とされてしまいます。

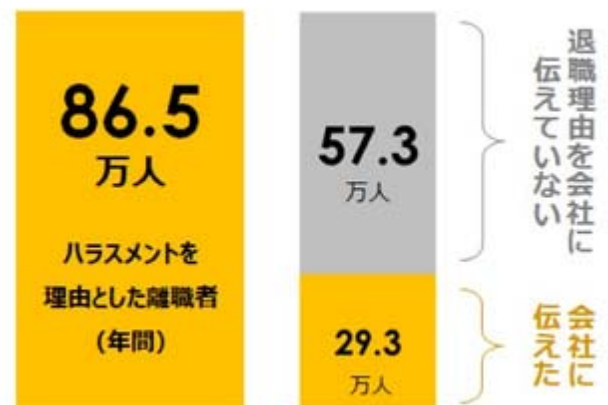
今回調査の全労働者に対し「過去にハラスメントを受けた経験があるか」を聞くと、34%が「ある」と回答しました。業種別に見ると「宿泊業・飲食サービス業」でハラスメントを理由とした離職者が多くみられました。



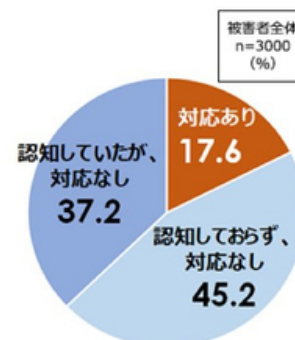
また、被害の実態について聞いたところ、「自分の仕事について批判されたり、言葉で攻撃される」が最も多く、2位以下は「乱暴な言葉遣いで命令・叱責される」、

「小さな失敗やミスで必要以上に厳しく罰せられる」と続きます。ハラスメントで離職した者は年間86万人、うち57万人(66%)が会社に理由を伝えなかったといえます。その結果、現状では**8割以上の企業がハラスメントには未対応**という最悪の事態になっています。

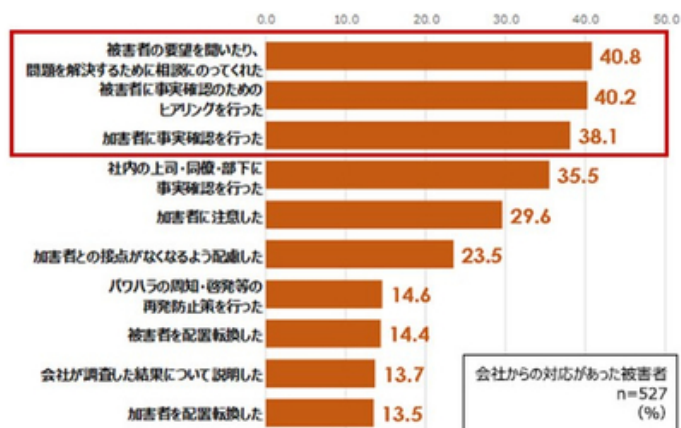
| 順位 | ハラスメント実態 (被害者 n=3000) | あてはまる計 |
|-----|------------------------------|--------|
| 1位 | 自分の仕事について批判されたり、言葉で攻撃される | 65.1 |
| 2位 | 乱暴な言葉遣いで命令・叱責される | 60.8 |
| 3位 | 小さな失敗やミスに対して、必要以上に厳しく罰せられる | 58.8 |
| 4位 | 自分の仕事ぶりが低く評価され、成果を認めてもらえない | 51.2 |
| 5位 | 職場内で、必要な情報を教えてもらえない | 50.1 |
| 6位 | 皆の前で、悪口を言われたり、からかわれる | 43.5 |
| 7位 | 失敗などの責任をなすりつけられる | 42.4 |
| 8位 | 意見を言おうとすると邪魔されたり、無視される | 42.3 |
| 9位 | 仕事があまくいかないように妨害される | 40.3 |
| 10位 | 自分について、悪意あるうわさや中傷を広められる | 39.2 |
| 11位 | 長時間に渡って説教する | 37.7 |
| 12位 | 報告・連絡・相談を過度に強要する | 37.4 |
| 13位 | 明らかに自分の能力を超える仕事を割り当てられる | 35.2 |
| 14位 | 終わらないうちに、次から次へと新しい仕事を割り当てられる | 31.8 |
| 15位 | 存在ごとくないものとして扱われる | 30.6 |



会社が対応してくれない理由として、3人に1人が統計上ハラスメントの被害を受けているにもかかわらず、そのことを会社に報告する被害者が少ないため会社がハラスメントの事実気付かない、そう思いきやなんと「ハラスメントの事実を知っていても見て見ぬふり」の企業が4割近く存在するといえます。



被害者が受けたハラスメントに対して、会社側が何らかの対応をした割合は僅か17%であり、83%のハラスメントは対応されずにスルーされたことになります。なお、会社側の具体的な対応内容は以下の通りです。



ハラスメントに対する被害者自身の対応は、「特に何もしなかった」が24%、「上司に相談した」が27%、「同僚に相談した」が26%となった。ハラスメントを目撃した者の対応は、「特に何もしなかった」が41%と最も多く、僅差で「被害者の相談にのった/声をかけた」が40%でした。

また、「会議やミーティングでは、同じ案でも誰が提案者かによってその案の通り方が異なることがある」、「トラブルが生じた場合『原因が何か』よりも『誰の責

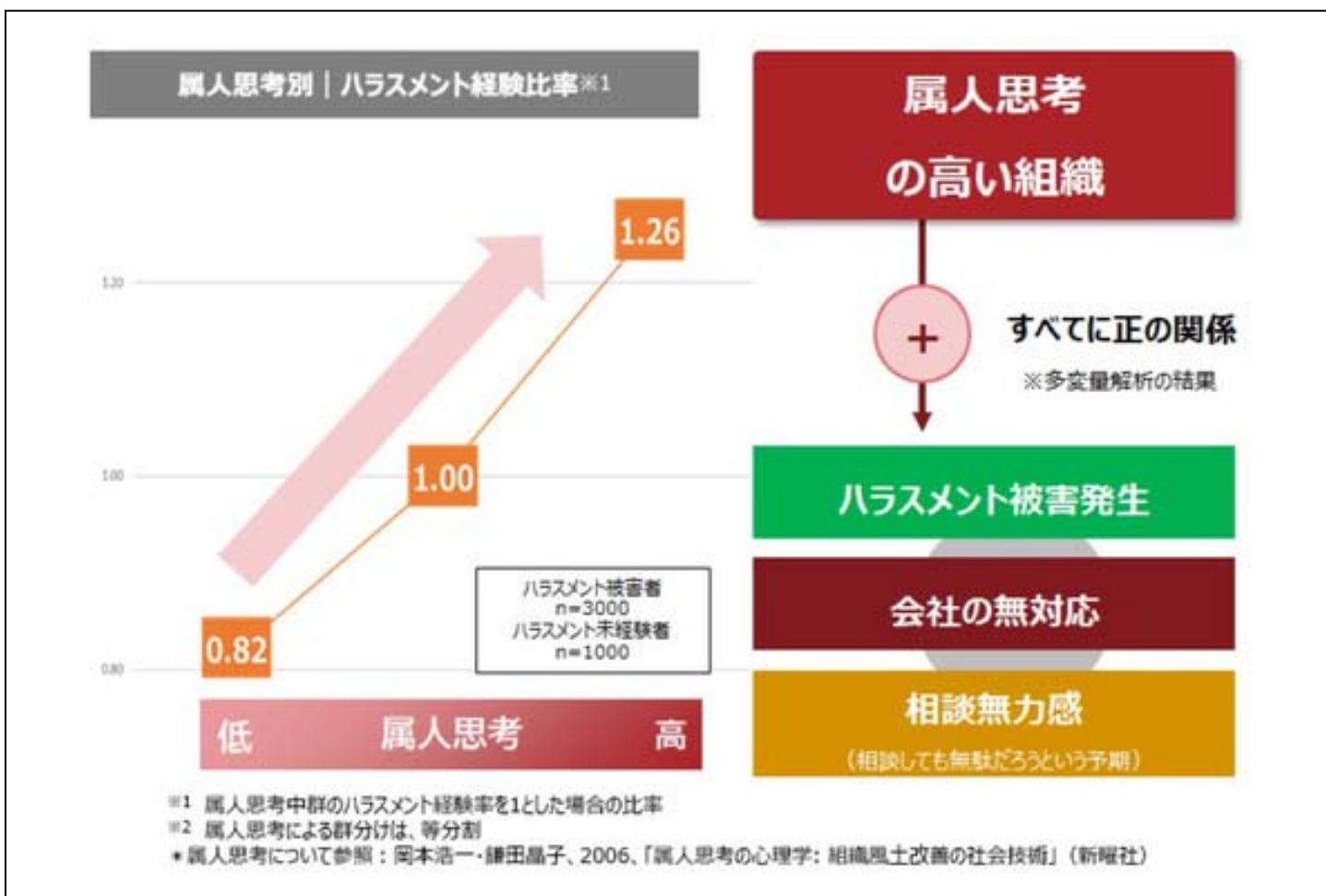
任か』を優先する雰囲気がある」といったような属人思考の風土が強い組織（又はワンマン上司のいる組織）では、ハラスメントが発生しやすい傾向が見られ、属人思考の高さは会社の対応率の低さや被害者が「相談しても無駄だろう」と予期する無力感とも比例していました。

上司が普段どのようなマネジメントをしているかを調べると「飲み会やランチに誘わないようにしている」（75%）や「ミスをしてあまり厳しく叱咤しない」（81%）など、ハラスメントを回避するような行動を多くとっていることも分かりました。一方で、上司と部下との間に心理的な距離感があるほど過去1年間の成長実感を得られていないことも明らかになっています。

これら調査を総まとめして企業側も労働者側も加害者も被害者も目撃者も新たな取り組みが必要な気がしませんか。

労働者の3人に1人はハラスメント経験があり、その半数の人が上司や同僚に相談しているが、その事実を知っていようがいまいが8割方の企業は対応していない。目撃者の4割は何もしない。その結果、年間85万人が離職している。しかし内57万人は退社理由を会社には伝えずに辞めている。上司も回避行動を意識しているが属人思考やワンマンな企業では発生しやすい。

出典：2022.11.29付「WEB担当者フォーラム」より



☆☆お仕事Q&Aコーナー☆☆

/解説：オフィスタ顧問社会保険労務士

Q. 私はハケンではたらいっています。入社時にネイルが気になる旨を確認したところ「まあ常識的な範囲でね」と言われました。就業後にパソコン操作や来客時のお茶出し時にネイルが邪魔な気はしますがそこまで支障はないのに上司から「ネイル止めたら？常識でしょ？」と言われました。「常識の範囲」は何を（誰を）基準にしたらいいですか。同様に「髪の色が赤・紫・金髪」、「露出の多い服装」、「カラーレンズの眼鏡」、「蛍光色スニーカー」、「ファッションタトゥー」などこれらも若者文化ではさほど非常識ではないものばかりだと思いますが。

A. 常識とは、時代によっても、業務の種類によっても、その会社によっても、また個人によっても違ってきますので一概に規定できません。一般論ですが、営業とか受付窓口とか外部の顧客と接するような業務の場合は「髪の色」、「服装や眼鏡、靴など身につけるもの」、「タトゥー」などは会社側から制限されても仕方がないものだと思います（私生活の自由を侵害すると訴えたとしても裁判では負ける可能性が濃厚です）。外部の顧客と接することが少ない事務職やコールセンター業務ならば上記は私生活の自由の範囲であると考えます。ネイルについては顧客と接する業務であっても差し障りがあるとは思いませんので、**私生活の自由の範囲内**であると考えます。常識という基準は曖昧ですので、業務に支障が生ずるかどうかで判断されるものだと思います。（回答：大滝岳光）

…<そのほかの気になるお仕事疑問募集中>…

お仕事に関する疑問なんでもどしどしお寄せ下さい。オフィスタの顧問社労士をつとめる大滝岳光先生（日本人材派遣協会アドバイザー）と馬場実智代先生（馬場社会保険労務士事務所長）がお答えしてくれます。

▼あなたのお悩みも受け付け中。仕事や職場に関する疑問をお寄せください！

▼『ハケン質疑応答Q&A集実践100問』（無料ダウンロード）
<http://www.offista.com/coffee/qa/qa100.pdf>

▼過去のQ&Aバックナンバーはオフィスタ・ホームページからダウンロードできます。

<http://www.offista.com/coffee/index/coffee.html>

☆☆声優・ナレーションに興味ある方へ☆☆

/オフィスタ・メディア事業部

オフィスタ・メディア事業部が運営するスタープロモーションでは、芸能のお仕事をお探しの方とタレントをお探しの企業とのマッチングを専門としております。

特にユーチューブなど動画の流行もあり声優・ナレーター・アナウンサーといった声を使ったお仕事の需要が増えております。ご興味がある方はお待ちしております。

彩里 芽生（あやさとめい）

声優・ナレーター
昔からの夢である声優を諦めきれず未経験ながら去年よりオフィスタ・スタープロモーション所属タレントとして活動を開始。FMラジオのレギュラー番組をはじめ、ゲーム「ドラゴンボールZ」など出演作多数。



☆☆発達障害を持つ人の職場トラブル事例☆☆

/一般社団法人日本雇用環境整備機構

「障害者雇用が必要なのは分かるが何から手を付ければいいのか？」という職場のために、社内研修用ツールとして**従業員全体の知識と意識を高める**ことができる解説動画を配信しています。雇用環境整備の第一歩としてご視聴ください。管理職や総務人事担当者は必聴、障害者雇用に関心がある方も是非覗いてみてください（無料）。

■最新作：第3話「コミュニケーションエラー」編
<https://youtu.be/F87q4Cjs1PE>

第1話「こだわりに強さ」編、第2話「合理的配慮の限度」編も併せてご覧ください。シリーズ化決定！



出演：彩里芽生、清水悠士、齋藤瑞穂 他
監修：石井京子 / 脚本：池嶋貫二

☆☆読者投稿コーナー☆☆

/題目：『保育園、幼稚園、認定子ども園』

読者の方から寄せられた記事を掲載するコーナーです。実際に育児・労働・雇用・仕事といったテーマで思うこと、日々感じることなど生の声は私どもにとっても本誌読者にとってもきくと貴重な参考資料だと思います。

『働いている、またはこれから働きたいと思っている親御さんにとって、子どもを通わせるには保育園、幼稚園、それとも認定子ども園、どこがいいか悩みますよね。どう違うのかもよく分からない人も多いと思います。私は、長女を保育園と幼稚園、次女を幼稚園と認定子ども園に通わせたので、実際に通わせたママ目線からの情報を紹介したいと思います。

長女は0歳から2歳まで保育園に通っていました。保育園は朝7時から開いていて、夜は19時くらいまで子どもを預かってもらえました。朝も帰りも、あまり他の親御さんと顔を合わせることはほとんどなく、たまに時間が一緒になってもお互い忙しいので、挨拶してパッと立ち去ることが多かったです。長女は3歳から幼稚園に通いましたが、幼稚園は基本的に9時～14時くらいのところが多いので、送り迎えは毎日他の親御さんと同じ時間帯で顔を合わせるのを、話をする機会も保育園より格段に多くなりました。延長保育がある幼稚園だと仕事や私用など理由を問わず預かってもらえましたが、18時までで別料金でした。たまに仕事をしているお母さんもいましたが、ほとんどが短時間のパートでした。

次女が通った認定子ども園は、幼稚園と保育園が合わさったような感じでした。保育コースに通う子どもは保育園のように7時から19時頃まで預かってもらえ、そうでない子どもは幼稚園と同じく9時から14時までです。9時から14時までは全ての子どもが同じカリキュラムで過ごします。14時以降は、保育コースの子どもだけが一つの教室に集まって過ごすような感じでした。

保育園は行事を土曜日にやってくれることが多く、保護者会も18時から一時間だけという感じでした。幼稚園の行事は基本的に平日で、保護者会の集まりも平日昼間でした。認定子ども園は、幼稚園寄りか保育園寄りかによって違うと思いますが、通常の幼稚園よりは働く親に

も配慮してくれているという印象でした。

働くならやはり一番いいのは保育園だなと感じました。子ども園もいいのですが、保育園に比べたら親の出番が多かったです。しかしこども園は、親が仕事を辞めてもそのまま通い続けられるのはメリットだなと思います。

とはいえ保育園は入るのが難しいところがまだまだ多いと思いますので、これから働きたいと思っているお母さんで保育園がダメだった場合は、こども園を狙ってみるのもいいかなと思います。実際に幼稚園で、預かり保育をうまく利用しながらフルタイムで働いていたお母さんもいらっしゃいました。でもそういった家庭は行事や保護者会にはおばあちゃんなど代わりの人が出席していたことも多かったので、保育園よりも周りの助けがないと難しそうだなと私は感じていました。



また、保育園に通っていても、3歳からは幼稚園に通わせたいという人もいるので、保育園でも3歳児クラスからは意外に空きがあることも多いです。一度チャレンジしてみるのもありかと思います。

小規模保育園といって、0歳から2歳までの保育園に通っている子どもは、3歳から通う場所を新たに探さなくてはなりません。その場合、また保育園を探すか幼稚園にするかになるのですが、多くのところで幼稚園の願書受付は10月～11月頃で、保育園の受け入れ決定がその後の1月～2月頃になります。保育園の可否決定を待っていると幼稚園の受付に間に合わないのも、もし保育園に落ちてしまっただけで行き先がなくなるよりは、もう幼稚園に絞る！という親御さんも多いです。私も子どもが保育園に通っていた頃は、幼稚園のことはよく分かりませんでした。毎日忙しくて他の親御さんと情報交換する機会もあまりなく、不安な気持ちを抱えていたこともあります。オフィスタの担当者さんに相談したほうが私よりこの辺は詳しいと思いますが、私の経験が少しでもお役に立てれば幸いです。』

(投稿：匿名希望)

★★カスタマーハラスメントの対処対策★★

/オフィスタ総合管理室

セクハラやパワハラと並んで会社員を悩ます攻撃として「カスタマーハラスメント（通称カスハラ）」というものがありませんが皆さん聞いたことがありますでしょうか。

特徴は加害者が部外者だという点で、顧客や第三者が立場の優位性を盾にクレーマー行為等を行い、従業員が被害に遭うことを言います。顧客・利用者側であるため逆らえないであろう状況下での威嚇行為は許されるものではなく、その殆どは「暴言」、「説教」、「権威的な態度」、「屁理屈」、「自己論の押し付け」が占めます。コロナ禍による人手不足によるサービスの低下はどここの企業でも顕著で、それに比例するようにカスハラの発生件数も急増しています。お怒りの原因は、大体「顧客側の勘違い」・「嫌がらせ」・「商品の不備」・「サービスの不満」・「不機嫌による八つ当たり」などが主なところでしょう。

会社員なら経験があると思いますが、カスハラはどのような会社にも必ず訪れる避けようのないトラブルの火の粉です。ゼロにすることは物理的に不可能です。更に日本社会の伝統から“お客様は神様”である以上、従業員はそのハラスメント攻撃を耐えるしかありません。たまたまそういう電話を取ってしまった不運といってしまうえばそれまでですが、カスハラを放置していたら従業員の精神が病んでしまいます。つまり、カスハラ対策の措置をしていない会社は労働安全衛生法違反だということになります。今やカスハラに対する制度を設けるのは現代社会では企業努力ではなくもはや企業義務なのです。

カスハラに屈せず断固容認しないという企業方針を設けていますか？社規に対応策を明記していますか？社員の精神サポート体制ができていますか？クレーマー対応マニュアルは完備されていますか？これら制度が完備されている会社は全国的に見てもまずないと思われます。企業は早急に検討し実施する必要があると思います。

相手はお客様だから…、ウチはサービス業だから仕方がない…、顧客の声は大事だ…、中にはそういう人もいるよ…、こんななあなあにしている企業はいつまで経っても従業員の安全を守ることなどできないと思います。一步間違えれば皆さんの部下の命が失われるかもしれな

いと考えたことはありますか？生命の危機に瀕する出来事なわけですから、クレーマーとは拳銃を発砲して会社に押し込まれているのと何ら変わりありません。

オフィスタでは今後社会的に増大するであろうカスハラ対策として以下の規律を定め従業員に徹底し安全に基づいたサービス提供に努めることといたしました。

とはいうもののこの規定が実際には発動する場面がないことを祈りつつ日々の業務が円満且つ適切に勤務できればいいなと思っています。

第33条 労働安全衛生法によるカスタマーハラスメント対策

当社サービス内容またはその実施に異議異存並びに不平不満を含む申し立てや問い合わせが部外の第三者より行われ精神・肉体を含む攻撃性を有していると判断した際はその対応を拒むことを許可する。当社規定の定めを逸脱した内容に関するクレームまたはクレーマーの類であるに対応者が判断した場合、そのハラスメント攻撃から当社従業員の心身安全を保守するため、労働安全衛生法の遵守の観点からそれら電話・メール・FAX・手紙等への対応または返信や回答は行わないことを徹底する。

ー日本プランニング業務運用指針より抜粋ー

先日マクドナルドの女性従業員がクレーマー顧客に対し屈することなく毅然とした態度で対応し、危険を感じたときは周囲の客前であっても自己の判断で即座に警察を呼んでいる場面を目撃し、さすが国内最大手のサービス企業だけあって社員教育が徹底しているなと感心したものです。従業員の安全に対して企業は何をしますか？

派遣クイズ

コロナ禍も薄れてきて職場に飲み会や宴会の場が戻ってきつつあります。もし会社の飲み会で幹事に選ばれてしまったら次のうち正しいものはどれでしょう。

- ①開催日の決定は何をおいても上司の予定を第一優先とするのがよい
- ②幹事は上司の近くに席を設けておくのがよい
- ③お店は幹事の行きつけの店がよい
- ④幹事も含め全員が楽しめる会にするのが理想である



(答えは最終ページ)

☆☆お仕事情報コーナー☆☆

インフルエンサーとしてのお仕事

オフィスタの情報を SNS で公開していただけるインフルエンサーを募集しています。自身のスマホで情報発信していただくだけで報酬をお支払いいたします。

形態：請負アルバイト/作業場所問わず

業務内容：自身の SNS でオフィスタの情報を発信する

勤務回数：自由、暇なときに発信して下さい

応募資格：フォロワーなど応援者が**四千名以上**の SNS 媒体を利用しているオフィスタ登録者のみ

報酬：インフル活動として1回当たりの投稿に対し、

a. ツイッター 250 円、b. フェイスブック 150 円、

c. インスタ 150 円、d. ブログ 250 円、

e. TikTok 500 円、f. Lemon8 150 円、

g. Live 配信 750 円 [※上限 8 万 5 千円/月まで](#)

このお仕事はメルマガを愛読いただいている方におのみお知らせしているお仕事です。エントリーはメールまたはお電話にて受付けております。(その他のお仕事についてはオフィスタ公式ホームページをご覧ください)

いいお仕事との出会いは一瞬です。

“明日からではなく”

<http://www.offista.com>

☆☆編集後記☆☆

〇おわりに

オフィスタの近所にある早咲きの桜が、先日少しだけ淡い色の花びらをみごと満開になりけり通行される方々の目を奪い足を止めています。三寒四温を繰り返しゆっくりと季節が進み、ここのところの陽光の暖かさにも廻りくる春暖の訪れを感じます。

桜の薄ピンクはオフィスタ

の企業カラー。春のポカポカ

陽気に蝶々が花卉に止まる。

そんな桜と蝶の出会いを表

現したのがオフィスタのピンクの蝶々ロゴ。オフィスタのルーツは春からきています。 和歌詩人 Junco 記



オフィスタ NEWS 第 178 号作成委員

編集長 Hiroko オフィスタ広報・宣伝部

編集 Reiko オフィスタ経営企画部

監修 makoto オフィスタ業務管理部

執筆 Nozomi オフィスタ人事管理部

Junco オフィスタ総務部

Mime オフィスタ業務管理部付

協力 大滝馬場人事労務研究所

一般社団法人日本雇用環境整備機構

彩里芽生 (声優/スタープロモーション所属)

出典 2022.11.29 付「WEB 担当者フォーラム」

…<メルマガ オフィスタ NEWS について>……

★お問い合わせ先

●配信停止

<http://www.offista.com/mailout.html>

●本誌定期愛読を希望 (無料)

<http://www.offista.com/mailin.html>

●メールアドレス変更

<http://www.offista.com/mailchange.html>

●プライバシーポリシー

<http://www.offista.com/privacy.html>

●バックナンバーは下記からダウンロードできます

<http://www.offista.com/melmaga.html>

派遣クイズの答え：④が正しい

会社の飲み会は同僚や上司との距離を近づける絶好の機会。幹事に選ばれたら、①参加予定者の都合がバラバラだったときは、まず幹事である自分の都合が最優先で次に上司>先輩>同僚の都合が優先順位です。②幹事は追加の飲み物や会計のやり取りをするため店員さんと話しやすい席に座りましょう。③上司が多ければ店の格式を上げる、若者が多いときは手頃な店を選ぶなど気を遣いましょう。④幹事は企画・出欠・会計など当日は大変ですが、飲み会の席で幹事がバタバタしていると周りも気を遣ってしまいますので、幹事も含め楽しむことが大事です。

MEMO :

このメールはオフィスタ・メルマガ希望者及びオフィスタ関係者へお送りしております。

この内容に覚えがない場合や、システムに関するお問い合わせは下記まで。

お問い合わせフリーダイヤル/0120-178-172

- 6 -

お問い合わせ受付時間/10:00~17:00 (土・日曜日、祝日を除く)

本誌の一部または全部を無断で引用、転載、放送することは、法律で定められた場合を除き、著作権者の権利の侵害となります。あらかじめ許諾をお求めくださいますようお願いいたします。



オフィスタは次世代育成支援対策推進法第13条に基づく厚生労働大臣認定企業です。

—オフィスタは日本プランニング株式会社の登録商標です。—