

特集

〈事例〉

実例と最新情報による実践的な ハラスメント講習会を開催

公益社団法人
上越市シルバー人材センター

(新潟県)

上越市SCでは、発注者からのハラスメントに関するクレームが続いたことを受けて、令和5年度からハラスメント講習会を開催している。職員と講師が連携して飽きさせない内容にするため構成を工夫するとともに、講習会冒頭では、職員が講習会の目的、実際にあった例を受講者に訴えることで、会員の受講意欲を向上させ、結果としてクレーム件数が減少するといった成果につなげている。

マナー講習会を 実施した背景

上越市SCでは、平成29年度から、会員教育の一環として外部から講師を招いてマナー講習会を開催している。企画した背景には、次のような事情があった。

平成26年ごろから、シルバー人材センターの基本理念に対する理解が足りない一部の会員が、他の会員や職員に対して個人的な主義主張をして周囲を疲弊させる事案が少なからずあった。また、作業内容などに関して発注者からのクレームが増加した時期でもあったことから、センターでは会員に対するマナー教育の必要性を感じて

いた。

センターでは、年1回の受講を呼び掛け、会員が都合に合わせて受講できるよう、令和元年度までは年10回程度開催していた。当初は順調だったが、次第に受講者数が減少する中でコロナ禍に見舞われた。

そうした事情もあり、マナー講習会は、令和2年度には既存会員向け2回、新入会員向け4回、令和3年度には新入会員向け4回の開催となった。

クレームを契機に ハラスメントにも着目

令和3年ごろから福祉施設の宿直で就業していた会員に関して、

発注者からハラスメントのクレームを受けるようになった。会員が福祉施設の女性職員数人に対し、「食事に行こう」「どこに住んでいるの」などと声を掛け、中にはつくく言い寄るケースもあったという。別の事案では、会員が女性職員に1年にわたり不要な声掛けや接触を繰り返したことで、職場環境を悪化させることもあった。

これらの迷惑行為を受けて、令和4年度から講習会の担当を引き継いだ小林朋寛事務局次長兼業務係長は、それまでのマナー講習会を見直し、最近の課題を踏まえてクレーム対応や守秘義務、ハラスメントの内容を盛り込んだ計画を立てた。しかし、新型コロナウイルス

ルス感染症がさらに感染拡大したため、令和4年度のマナー講習会は全て中止となった。そのような中、令和4年度にもハラスメント事案が発生したため、ハラスメントに特化した講習ニーズの高まりを受けて、準備を進めた。

令和5年度からハラスメント講習会を開催

こうして令和5年度は、福祉施設の宿日直業務に就いている会員を対象にしたハラスメント講習会を4回開催し、対象者79人のうち74人が受講した。加えて、労働者派遣事業（以下、派遣事業）で就労している会員を対象にしたハラスメント講習会を2回開催し、対象者139人のうち28人が受講した。新入会員にはマナー講習会を6回開催し、対象者197人のうち129人が受講した。

小林事務局次長が、もつとセンターの実情に沿った講習の内容にしたいと模索していたところ、E

IC保険エージェンシー株式会社小林修氏のことを知った。同社は県内の多くのセンターが保険契約をしている保険代理店で、リスクコンサルティングである小林氏はセンター等で年間60回もの講習会で講師を務めている。上越市SCでも、ハラスメントや危機管理の分野に精通し、シルバー人材センターのこともよく知っている小林氏に令和6年度から講師を依頼することにした。

令和6年度は安全就業に重きを置いた講習会も企画し、6月24日には全会員を対象とした事故防止講習会、10月9日には冬囲い作業班を対象とした班長教育・安全講習会を開催した。事故防止策のほかに、発注者からのクレーム対応、班員へのハラスメントや守秘義務なども学べる内容にし、計90人が受講した。

クレームやハラスメントの内容を加えたのは、発注者と会員との間だけでなく、会員同士のハラス

メントも見られるようになったことに端を発している。

講習会の構成にも一工夫

講習会では、講習が始まる前の15分間を使い、小林事務局次長が受講者に向けて思いを訴える取り

組みをしている。

話す内容は、年度ごとにテーマを決めた講話（令和5年度「マナーで人生が変わる」、令和6年度「人生は日々の選択の結果」のほかに、なぜこの講習会が必要なのか、何を学んでほしいかということや、センターとしての考えや方針などで構成されている。その中では、会員が就業先で孫のような年齢の職員に対して「応援したい」という気持ちで接したつもりが、セクハラと言われてしまったという実例を挙げて注意を喚起している。

「会員にとつては非常に厳しい内容の話となりますが、『会員を守ることにつながる』と信じて、私の思いを伝えていきます。そうすることで会員の表情が変わって、自分事として捉えるようになり、その後の講習が実りあるものとなります」と小林事務局次長。また、「自分ではそんなつもりがなくても、相手の受け取り方次第でハラスメントと判断されてしまいます。意



令和6年度は、事故防止講習会と班長教育・安全講習会を開催。発注者からのクレーム対応、班員へのハラスメントなどについても学んだ。

講習会前の15分間に小林朋寛事務局次長から、講習の必要性や学んでほしいこと、センターでのハラスメントの実例などを伝えることで、参加者の受講意欲を喚起している



外にも、責任感が強く真面目な会員ほどハラスメントの加害者になってしまいう傾向があります。ハラスメント自体は理解していても、自分の行為や言動がハラスメントだと認識できていないのです。ハラスメントで職場を追われると、

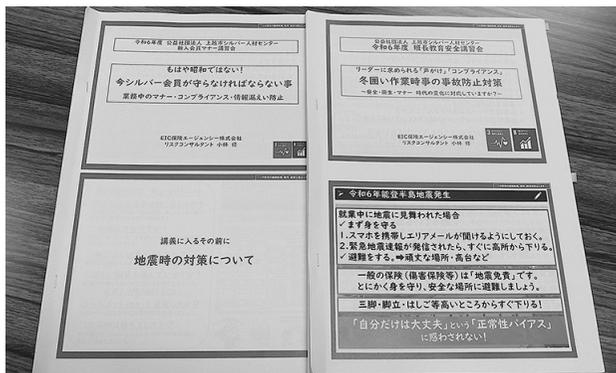
積み重ねてきた実績や信用を失い、評価も一変します。職員として、つらい現実を何度も目の当たりにしてきました」と、厳しい現実を教えてください。

会員が若かった頃と今とでは、価値観や常識が大きく変わっており、そうした変化に柔軟に対応することが、周囲の人や自分自身を守ることにになると気付いてほしいという。

実践的な内容を加え 飽きさせない仕掛け

令和6年6月25〜26日の2日間で行われた新入会員に対するマナー講習会のテーマは、「もはや昭和ではない！ 今シルバー会員が守らなければならない事」とし、受講者の注目を引くようにした。内容は、就業中のマナー、コンプライアンス、情報漏えい防止を柱とし、発注者からの実際のクレームを基にした言葉遣い、ハラスメント最新情報、パワハラやセクハラ

新入会員を対象としたマナー講習会のテーマは、「もはや昭和ではない！ 今シルバー会員が守らなければならない事」とした



になる発言・態度の具体例、カスタマーハラスメントの対応方法、自分の怒りをコントロールするアングーマネジメントなどが学べる実践的なものが満載で、対象者85人のうち60人が参加した。

小林事務局次長と小林氏は、誰も寝かせない講習会を目指して

事前に打ち合わせを行い、映像資料も多用して視覚に訴え、時事ネタや最新情報を織り交ぜることで、受講者の興味を引くように工夫している。また、押し付けがましい内容になっていなかったか、毎回講習会終了後には互いに確認するようにしている。

反響と取り組みの成果

受講者は、熱心に講師の話を聴いており、終了後には受講者全員の顔つきが変わり、大きな拍手を送ってくれることに、小林事務局次長は手応えを感じている。中には事務所に来て、講習のお礼とともに自分も変わらなければいけないという決意を話しにくる会員もいるという。

講習会の成果としては、全体的に発注者からのハラスメントに関するクレームは減り、丁寧に仕事をしているという声をもらうことが多くなったという。福祉施設の宿直に関するクレームは全くなく

なった。

「講習会で実際に起きた例を伝えることで、『こういう行為もハラメントになるのか』と、会員の意識が変わっていくのが分かります。シルバー世代になるとマナーやハラメントについて講習を受ける機会はほとんどありません。時代も価値観も大きく変わっており、新鮮な気持ちで受講できるように改良を加えているので、受講しなれどもつたないといえる内容に仕上がっています」と小林事務局長は胸を張る。

派遣事業の会員にアンケートを実施

令和4年4月から中小企業でも「パワハラ防止法」が義務化されたことを受けて、令和5年度に派遣事業で就労している会員に対してハラメントに関するアンケートを実施し、現場におけるハラメントの実態と会員のハラメントに対する理解度を把握した。令

和6年度も引き続きアンケートを実施して、現場の課題を確認することにしている。

派遣元責任者および衛生管理者を務める樋口藍主任は、「ハラメント講習会を継続することで会員がハラメントについて理解を深め、互いに気持ちよく仕事ができ



講習会を担当する小林事務局長（写真左）と、派遣元責任者・衛生管理者を務める樋口藍主任

る環境づくりに努めたいと考えています。それが良い仕事につながり、お客さまにも喜んでもらえることになると思います」と話した。

新たな課題を見据えつつ全体の満足度を上げる

講習会を開催する上での苦労は、いかに多くの会員に受講してもらうかにある。会員に案内を送る際は、封筒に「重要」のスタンプを押して開催1か月前に送付。「新入会員必須」「いずれかの日を選択の上、お申し込みください」というフレーズを添えることで、申し込まないといけないという気にさせるように仕掛けを加えている。

小林事務局長は、「各就業現場に当てはまりそうな事例を基に、会員が加害者・被害者にならないように講習会を続けていくことが重要だと考えています。また、これからは新たな就業先を見据えた講習も必要になってくるでしょう。さらに、新しい取り組みへの対応

で負担が増えている事務局の状況も踏まえて、職員の負担を軽減する組織づくりに力を入れていき、会員と発注者の満足度の向上にもつなげていきたいと考えています」と今後への決意を語った。

（増山美智子）

事業運営状況 (令和元年度～令和5年度)

年度	会員数			粗入会率 %	就業実人員 (延人員) (人日)	就業率 %	受注件数 件	契約金額 千円	公民比 %
	男性	女性	全体						
令和元	770	280	1,050	1.4	989 (101,845)	94.2	8,495	484,106	26.4/73.6
2	741	263	1,004	1.4	952 (96,163)	94.8	7,960	470,569	26.1/73.9
3	756	264	1,020	1.4	948 (96,168)	92.9	7,790	475,052	27.0/73.0
4	743	259	1,002	1.4	950 (92,100)	94.8	7,854	463,002	28.3/71.7
5	711	272	983	1.3	931 (86,735)	94.7	7,329	470,434	30.0/70.0

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値
 ※就業実人員は請負・委任と労働者派遣事業が対象 ※就業延人員は令和2年度から労働者派遣事業の教育訓練受講を含む
 ※令和5年度以降は性別未回答の会員がいるため、会員数の男女計と全体は必ずしも一致しない