



1 相談員の窓

アンケートによる社員管理について

基幹相談員 吉良 一樹



ある日、某情報通信業の会社から電話がかかってきました。「1ヶ月前、インターネット接続のルーター不具合の問い合わせに、電話に出た担当者の対応に問題はなかったか」の調査だということです。「言葉遣いは良かったか」「説明はわかりやすかったか」「電話の切り方に問題はなかったか」という質問に、かすかな記憶をたよりに答えながらも、社員の管理がとうとうここまで来たか！とビックリしました。

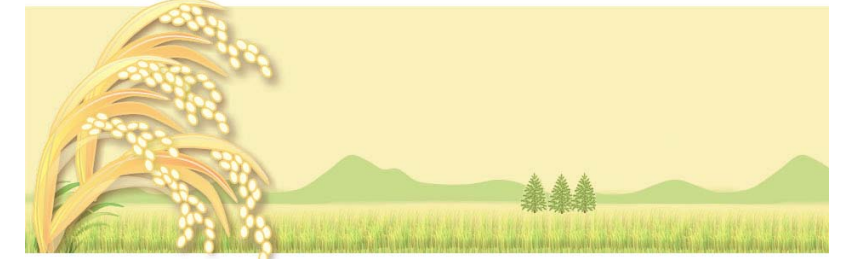
もともと、サービス業、とりわけ飲食店やホテルなどではサービスについて、「挨拶はよかったか」「明るく元気に対応していたか」などの質問が書かれたアンケート用紙が置かれている店がありました。確かに、アンケート用紙を置いている飲食店やホテルは、置いていないところより接客態度がよい印象を受けます。実際、お客さんからのクレームも減ったという話もありますから、経営者にとってアンケートは好感触のようです。

しかし、社員にとってみれば逆で、これが大きなストレスとなっているということもあります。レストランやホテルでの仕事は、もともとマニュアルどおりに仕事をするのが普通ですから、お客さんからの評価は、何かよいサービスをしたかどうかよりも、ミスをしたかどうか集中します。お客さんの声が、「挨拶の声が小さい」「おしゃべりが多い」などといったマイナス評価ばかりだと社員は萎縮してしまいます。さらに、名指しのクレームを職場に掲示されようものなら、大きなストレスとなり体調不良になるでしょう。それに、仕事に対して前向きなモチベーションを持つことなど到底できません。

つい先日、ある病院の病院機能評価に関連した患者満足度調査のアンケートに答える機会がありましたが、アンケートの質問内容はサービス業のそれとほとんど同じものでした。このままいくと、病院もマニュアルで仕事をする職員ばかりになるのではないかと思わず不安になりました。

このような、会社とお客さんの両方から仕事ぶりを監視され、個人の責任を追及することにつながりかねない管理方法は、顧客満足度を優先するあまり、社員満足度を後回しにしているような気がしてならないのです・・・

参考図書「お金より名誉のモチベーション論」太田 肇著



2 TOPICS

職場におけるメンタルヘルス対策検討会の報告書が取りまとめられました。

報告書では、労働者のプライバシーが保護されること、労働者が健康の保持に必要な措置を超えて、人事、処遇等で不利益を被らないこと等を基本的な方針として、次のような仕組みを導入することが適当とされています。

1. 一般定期健康診断に併せ、ストレスに関連する労働者の症状・不調を医師が確認すること。
2. 面接が必要とされた労働者は産業医等と面接を行う。その際は、上記ストレスに関連する症状や不調の状況、面接が必要かについて事業者には知らせないこと。
3. 産業医等は労働者との面接の結果、必要と判断した場合は労働者の同意を得て、事業者には時間外労働の制限や作業の転換などについて意見を述べること。
4. 事業者は、労働時間の短縮等を行う場合には、産業医等の意見を労働者に明示し、了解を得るための話し合いを行うこと。

(厚生労働省安全衛生部労働衛生課)

3 研修案内（10月～12月）

※どの研修も、どなたでもお受けいただけます。
電話、FAX、Eメールでお申込みください。

産業医研修	産業保健セミナー	自殺予防研修
「生活習慣病予防」 日時:22. 10. 5(火)18:30～20:30 会場:⑦ 講師:霧が丘 つだ病院 院長 津田 徹	「ストレスと健康」 日時:22. 10. 29(金)14:00～16:00 会場:④ 講師:センター所長 三角 順一	「自殺発生の危機への対応の実際(危機理論)」 日時:22. 12. 1(水)18:30～20:30 会場:① 講師:基幹相談員 渡嘉敷 新典
「職場におけるメンタルヘルス対策」 日時:22. 10. 21(木)18:30～20:30 会場:① 講師:センター所長 三角 順一	衛生管理者等研修	「自殺に「気づく」ための話しの聴き方 (全身体験学習)」 日時:22. 12. 8(水)18:30～20:30 会場:① 講師:基幹相談員 渡嘉敷 新典 特別相談員 佐用 槇子
「産業医に対するメンタルヘルス対策等に関する研修」 日時:22. 10. 23(土)14:30～18:00 会場:⑧ 講師:基幹相談員 谷口 邦子 センター所長 三角 順一	「喫煙と生活習慣病」 日時:22. 10. 8(金)14:00～16:00 会場:① 講師:基幹相談員 谷口 邦子	「自殺を考えている人の話しの聴き方 とその後の対応(代表者体験学習)」 日時:22. 12. 15(水)18:30～20:30 会場:① 講師:基幹相談員 渡嘉敷 新典 特別相談員 佐用 槇子
「精神科医に対する産業保健に関する研修」 日時:22. 10. 23(土)15:00～18:00 会場:⑨ 講師:基幹相談員 青野 裕士 大分大学医学部 創薬育業医学教授 中野 重行 国際ライフ&メディカルコミュニケーション協会代表 藤咲 里花	「職場巡視のポイント」 日時:22. 10. 15(金)14:00～16:00 会場:① 講師:基幹相談員 吉良 一樹	全職種対象研修
「じん肺診断書の作成(演習)」 日時:22. 11. 2(火)18:30～20:30 会場:⑦ 講師:霧が丘 つだ病院 院長 津田 徹 産業医科大学 産業生態科学研究所 呼吸病態学研究室 准教授 大神 明	「自殺の持つ急性ストレスへの対応」 日時:22. 10. 19(火)14:00～16:00 会場:① 講師:基幹相談員 渡嘉敷 新典	「人間関係の改善のために I ～自分を知って、自分を変える～」 日時:22. 12. 15(水)14:00～16:00 会場:① 講師:基幹相談員 田吹 好美
「喫煙と生活習慣病」 日時:22. 11. 12(金)18:30～20:30 会場:① 講師:基幹相談員 谷口 邦子	「惨事ストレスへの対応の実際」 日時:22. 10. 26(火)14:00～16:00 会場:① 講師:基幹相談員 渡嘉敷 新典	
「職場巡視のポイント」 日時:22. 11. 19(金)18:30～20:30 会場:① 講師:基幹相談員 吉良 一樹	「非正規労働者の健康管理対策」 日時:22. 12. 2(木)14:00～16:00 会場:① 講師:センター所長 三角 順一	
「生活習慣病予防としての口腔内疾患」 日時:22. 11. 27(土)13:00～15:00 会場:③ 講師:特別相談員 安東 俊介	カウンセリング研修	
「リスクアセスメントの進め方」 日時:22. 11. 27(土)15:00～17:00 会場:③ 講師:特別相談員 古庄 義彦	「積極的傾聴のグループワーク」 日時:22. 10. 12(火)18:30～20:30 会場:① 講師:基幹相談員 渡嘉敷 新典 特別相談員 佐用 槇子	
「騒音環境の対策」 日時:22. 12. 7(火)18:30～20:30 会場:① 講師:産業医科大学 産業生態科学研究所 呼吸病態学研究室 准教授 大神 明	「事例検討(概説自殺)」 日時:22. 11. 9(火)18:30～20:30 会場:① 講師:基幹相談員 渡嘉敷 新典	
	「積極的傾聴のグループワーク」 日時:22. 12. 14(火)18:30～20:30 会場:① 講師:基幹相談員 渡嘉敷 新典 特別相談員 佐用 槇子	
	産業看護職研修	
	「非正規労働者の健康管理対策」 日時:22. 11. 24(水)18:30～20:30 会場:① 講師:センター所長 三角 順一	

- 会
場
- ① 大分産業保健推進センター
 - ② 別府市医師会
 - ③ 中津市医師会
 - ④ 佐伯市医師会
 - ⑤ 日田市医師会
 - ⑥ 豊後大野市医師会
 - ⑦ アイネス 大会議室
 - ⑧ 大分県教育会館 研修室 101
 - ⑨ 大分県教育会館 研修室 001

4 地産保よりお知らせ

大分県地域産業保健センター

大分県地域産業保健センターは厚生労働省(大分労働局)の委託により、産業医の選任義務のない従業員50名未満の事業場のみなさんの健康づくりを、支援しています。
事業場の衛生活動や、労働者自身の健康管理を医師や保健師がお手伝いします。ご相談等は全て無料になっております。

- ①長時間労働者への医師による面接指導 ②労働衛生情報の提供
③産業医や保健師による個別訪問指導 ④健康相談 ⑤メンタルヘルスセミナー
産業医の選任義務のない小規模事業場のみなさん、産業保健で困ったこと・分からないこと、まずは地域産業保健センターにお電話下さい。地域産業保健センターは、労働基準監督署単位に設置されています。

地域産業保健センター名称	所在地 電話 FAX E-mail
大分県中部地域産業保健センター 〔大分市・別府市・由布市・速見郡 杵築市・国東市・東国東郡〕	〒870-0046 大分市荷揚町3-1 大分産業保健推進センター内 ☎/Fax 097-533-8511 E-mail chisanpo@oita-sanpo.jp
大分県北地域産業保健センター 〔中津市・宇佐市・豊後高田市〕	〒871-8510 中津市殿町1383-1番地 中津商工会議所内 ☎/FAX 0979-23-6568
大分県南地域産業保健センター 〔佐伯市・津久見市・臼杵市〕	〒876-0811 佐伯市鶴谷町1丁目7番28号 佐伯市医師会内 ☎0972-23-1300 Fax 0972-24-1660
日田玖珠地域産業保健センター 〔日田市・玖珠郡〕	〒877-1232 日田市清水町803番地 日田市医師会内 ☎/FAX 0973-23-8500 E-mail hktisanpo@way.ocn.ne.jp
豊肥地域産業保健センター 〔竹田市・豊後大野市〕	〒879-7153 豊後大野市三重町百枝1086-12 豊後大野市医師会内 ☎/FAX 0974-22-7550

独立行政法人 労働者健康福祉機構



大分産業保健推進センター

〒870-0046
大分市荷揚町3番1号 第百・みらい信金ビル7F
TEL 097-573-8070
FAX 097-573-8074
ホームページ <http://www.oita-sanpo.jp/>
Eメール info@oita-sanpo.jp

★写真★ (大分県玖珠郡九重町) 写真撮影/大分産業保健推進センター 岩崎 泰三

発行者 独立行政法人 労働者健康福祉機構 大分産業保健推進センター 所長 三角 順一