

県立病院ではたらく仲間をつなぐ

2024. 12. 13

No.181

愛知県病院事業庁職員組合  
〒453-0016 名古屋市東区竹橋町36番31号  
電話(052)212-8031 FAX(フーアケス)0120-930-340  
メールアドレス byoin@aichikenshoku.gr.jp  
発行責任者 近藤 陽介

# 病院組合ニュース

カスターマーハラスメント(カスハラ)という言葉を聞いたことがありませんか?最近、話題になることが多く、また、法制化への動きも進んでいるので、聞いたことがあるという方が多くいらっしゃるのでは無いでしょうか。カスハラとは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、労働者の就業環境が害されるもの」と説明されます。

カスハラは、程度によって、犯罪に該当する場合があります。カスハラは、程度によって、犯罪に該当する場合があります。



カスハラに発展させないために、クレームは初期対応が重要と言われています。窓口対応であれば、①応接室等の個室に招

いて2人以上で対応する、②相手が感情的になっても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く、③質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する、④極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる、⑤その場しのぎの回答はせず、対応できないことははっきり断る、⑥相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答をするなど冷却期間を設ける、などが注意点です。仮に謝罪をする場合でも対象を明確にした上で限定的に謝罪をする必要があります。事実確認をしていないのに、こちらの非を全面的に認めるような謝罪をしてはいけません。その場合、「不快な思いをさせて申し訳ありません」と、あくまで不快

次回も、ためになるお話を聞いていきたいと思います!



### 法律豆知識第2弾!

## カスハラ防止のためには

今回は「カスターマーハラスメント」について、名古屋共同法律事務所の塚田弁護士に伺って来ました。

感を抱かせたことに対する謝罪に留めましょう。

電話対応であれば、上記に加えて、専門電話を設置して録音ができるようにしておくなどの工夫が必要です。カスハラは、受け手になる場合もあれば、自分がカスハラを行ってしまう場合もあります。自分がその分野に精通している場合は要注意です。つつい見る目が厳しくなると、「自分の職場ではこの程度のことではやっていない。なせ出来ないのだ!」などと執拗に繰り返せば、カスハラとされる可能性もあります。注意しましょう。

## 役員紹介①



執行委員長 近藤陽介

組合員のためにがんばります  
まじくお願いいたします

(精神医療センター・看護師)

この度、執行委員長に選出されました精神医療センターの近藤です。

今、組合は新規採用者の加入率が減少していたり、がんセンターの建て替えなどにより組合活動の強化が求められていたり、また現場からは人員増が非常に求められている状況であります。様々なDX化であったり価値観の変化に対応しつつ、執行委員または組合員の皆様の意見を交わしながら良い組合活動、良い職場を作り上げていきたいと思っております。

## 病院事業庁交渉

12月9日、アイリス愛知にて病院事業庁交渉を行い、「旅費制度の見直し」についての提示と質問、「フレックスタイム制度」についての説明をもらいました。

### 旅費制度の見直し

今回の提示は、国の旅費制度の見直しに準じています。大きな変更点は、「鉄道賃」「宿泊料」「日当」「旅行雑費」です。鉄道賃については、特急利用の距離制限が撤廃される内容です。しかし条件なく特急を利用してよいわけではなく、出張を命令する班長などが公務上の必要を認める場合で、経済的かつ合理的と総合的に判断することがポイントになります。宿泊料は「宿泊費」と名を改め、宿泊地の区分ごとに上限が設けられた実費支給の内容です。東京都、京都府、埼玉県では上限が「1万9千円」、神奈川県の上限は「1万6千円」で整理されています。ちなみに愛知県は「1

万1千円」、大阪府と岐阜県は「1万3千円」、静岡県は「9千円」が上限となっています。実費ということにより、実態にあった、また、出張者の意識によっては経費削減に繋がると考えます。例えば、東京で学会発表があり、次の日に横浜での勉強会の旅行命令がされたとしたら、上限を考慮して経済的かつ合理的と総合的に判断することになりそうです。外国出張の宿泊費も変更されています。

### フレックスタイム制度

日当については、今まで外国出張で主に生じていたものが、「宿泊手当」となり国内出張でも宿泊を伴う際の夕朝食代や宿泊に伴う諸雑費として定額で「2千4百円」支給される内容です。外国出張では、地域ごとに支給額が異なります。なお、食事付きの宿泊では減額されます。雑費については、国内出張の「2百円」が廃止の内容です。支給されていた趣旨に、出張先から職場への連絡通信費の面もありましたが、国が今回不支給の方向になりました。鉄道賃や航空賃の職階区分に応じた運賃等級の見直し、また移転料が「転居費」となると実費支給となることも含まれています。運用面も含めて、今後も確認していきます。

## 「人事異動事前相談」について

こんな場合は通知文を確認して→  
1.2月25日までに本部へ

- 育児や介護を行う場合  
→「保育園の送迎で、できるだけ自宅から近い職場を希望したい」「親の介護で通院が必要なため、現在の職場から異動ができない」  
※介護の場合、同居していることが前提です。
- 通勤時間が1時間30分を越える場合  
→「通勤時間が2時間以上かかり、肉体的に大変なので、1時間30分以内の職場に異動を希望したい。」
- 家庭・健康面などに特別な事情がある場合

やはり新型コロナウイルスの期間があり、時代にあつたものができなかったとか、実際に対応していただける若手の青年部の人たちもそのような技術が培われていないという状況・背景なので、何がいいのかというのが本当に見つからない状況が続いています。実際に以前のように飲んだりしゃべったりする行事が新規採用者の入会につながるのかというのわからない状況なので、一般企業とか他の団体の方々がおこなっている活動などを参考にしながら検討しているところですが、正直これといったものが見つかっていないのが現状です。本当に苦労しています。情報アクセスについては、スマホを持ち歩いていないとかメッセージアプリをしていないなど何もされていない

方が少なからずいる中で、一元化した情報発信のアクセスしやすい方法というのを現在模索している状態です。県職連合の方でも話が あったと思いますが、アプリの活用とかアプリが使えない方はWEBでみられるようなものがあればいいかなと考えておりますが、どの組合員にも提供できる方向というのが望ましいと考えておりますので引き続き情報アクセスしやすいものを検討していきます。吉田 加入率の向上については、分会単独では難しいと思うので、各分会が協力して新規採用者に対する取り組みが行えるように執行委員会を検討していただきたいと思ひます。



吉田代議員



### 県職連合

## 第20回定期大会開催

11月28日、東別院会館にて県職連合第20回定期大会が開催されました。病院組合からは、23名の代議員が出席し(定数35名、委任状提出11名、欠席1名)、今年度の活動等の報告、来年度運動方針等の提案が承認、可決されました。病院組合から、吉田代議員が2025年度予算提案の説明の中で、TSUNAGUアプリの導入の検討・導入スケジュールについて質問しました。

# 第20回定期大会開催



11月28日、東別院会館において、第20回定期大会を開催しました。(代議員定数54名のところ、出席42名、委任状提出11名、欠席者1名) 大会では、報告として、2024年度の活動、会計中間決算(監査)、選挙管理委員会。議案として、2025年度運動方針、予算、各種委員会委員、組合員表彰などについて提案し、質疑答弁の後、賛成多数で承認、可決されました。

### 委員長あきこ

執行委員長の亀井です。本日はお忙しい中、定期大会にお集まりいただきありがとうございます。本日の定期大会は、2024年度の活動報告を行ったのち、2025年度の具体的な活動方針などを決めていきます。さて皆さん、10月の



亀井執行委員長

県立病院通信は読まれましたか。経営環境について、大変厳しい内容でした。また、県立病院通信には、責務として持続可能性ということが書かれておりました。この内容は組合にも繋がると感じます。良い環境で働いていられること、組合が存続できること、人と組織が継続できないことに良い発展はありません。継続・発展するためにも皆さんと良い議論ができたらと思っております。それではよろしくお願ひします。

### 質疑・答弁



吉田代議員

(がんセンター)

吉田 フレッシュセミナーと新入組合員の歓迎等についてだが、当分会でも新入組員数がなかなか数字が上がらない。昔は組織率9割を超えていたのが、最近まえたったのが、最近組織率が低下している。なかなか組合員と執行部が対話する機会が少なく組合員数の減に耐えているところですが、



昔はフレッシュセミナー等で病院組合としても何か行っていました。最近では新入組員歓迎会もコロナの関係でなかなか食事をしながら集まるということがないですが、執行部として何か計画があれば教えていただきたい。もうひとつは、組合員が必要な情報に素早くアクセスできるようにHPの改善やTSUNAGUというような労働組合向けのアプリケーションを導入することを県職連合のほうでは検討しているようなんですが、それも含めて情報化、アクセスの容易さがこれから求められると思います。組合の情報発信の在り方として現在検討しているものがあれば教えてください。本部分 新規採用者の加入については私自身も県職連合の方たちとどの



ようにして新規採用者の組合員数を増やしていくのか検討してきました。(3面へつづく)



長い間、役員ありがとうございました!

2024年度、執行部として活躍していただきました。 (右から) 〇執行委員・ 拡大執行委員 亀井 祐介さん (小児センター) 福間 勉さん (がんセンター) 富永 妙子さん (小児センター) ※以下写真掲載なし 田島 廣一さん (がんセンター) 船木 美里さん (小児センター) 石井 陽南子さん (精神医療センター) 原 邦彦さん (がんセンター) 〇監査委員 宮尾 眞太郎さん (本庁) 飛田 豪敏さん (精神医療センター) 〇職員組合 大 退任されるみなさん ありがとうございます