

静岡県人権啓発センターだより

じんけん

啓発紙 2026年

通巻 87号

ありのままのあなた
ありのままのわたし

ふじのくに人権フェスティバル

令和7年12月9日 伊豆の国市葦山文化センター



「人権宣言」を唱和する作文コンテスト入賞者の皆さん



フェスティバル会場で行われた作品展

も く じ

- P 2～3 ふじのくに人権フェスティバル
- P 4 企業と人権セミナー
- P 5 第2回人権講演会
- P 6～7 カスタマーハラスメント（条例）

静岡県
(静岡県人権啓発センター)

ふじのくに人権フェスティバル

12月9日(火) 伊豆の国市韮山文化センター

静岡県人権啓発活動ネットワーク協議会（静岡県方法務局、静岡県人権擁護委員連合会、静岡県、静岡県教育委員会、静岡市、静岡市教育委員会、浜松市、浜松市教育委員会）と伊豆の国市が、県民の皆様の人権の大切さを訴えるとともに、人権尊重の理念について理解を深めることを目的として、開催しました。

第Ⅰ部 「第44回全国中学生人権作文コンテスト」 静岡県大会入賞作品表彰式

○最優秀賞

静岡県方法務局長賞
『聞こえない世界』
阿部 彩子さん
(袋井市立袋井中学校)



静岡県人権擁護委員連合会会長賞
『認め合える社会』
ゴー ジャ アンさん
(清水町立清水中学校)



○特別賞

静岡県教育委員会教育長賞
『見えない壁』
内山 さゆりさん
(浜松市立新津中学校)

静岡新聞社・静岡放送賞
『自分を信じることの大切さ』
後藤 恵介さん
(伊豆の国市立長岡中学校)

NHK静岡放送局賞
『過去の私と今の私』
熊切 真奈さん
(掛川市立城東中学校)

清水エスパルス賞
『私たちをつなぐ橋』
沖田 葵さん
(富士市立大淵中学校)

ジュピロ磐田賞
『肌色の壁』
河合 真緒さん
(磐田市立磐田第一中学校)

藤枝MYFC賞
『小さな声でも届くと信じて』
夏目 茉依さん
(浜松市立新津中学校)

アスルクラロ沼津賞
『「多元的視点」』
池野 倫太郎さん
(学校法人静岡理工科大学星陵中学校)



第Ⅱ部 講演会

「苦難を乗り越えて見つけた幸せ ～生きる意味と選択のチカラ～」

講師：さくらいりょうこ氏（オカリナ奏者・著者）

〔講演概要〕 ※〈〉は講演中にオカリナで演奏された曲名。

生きてると、しんどいことが少なからずある。その時、自分を幸せにできるのは自分だけ。人には選択の力が平等に与えられている。〈君をのせて〉

21歳でクローン病を発症した。腸が傷だらけになる病気で、確実に治る薬がまだない。フルート奏者になる夢を諦め、普通の生活を失った。その時、「普通って何だろう？」と考えた。就職、結婚などの普通のルールから外れる人も多い。災害などでも一瞬で外れてしまう。それでもまだ生きている。この先の人生があり、選択肢がでてくる。「生きていることが奇跡だ」と伝えたい。〈アメイジング・グレイス〉

フルートの道を諦めた私は、友だちの活躍を見るのが苦しく、誰にも会いたくなくなり引きこもった。そんな時阪神淡路大震災が起きた。生きたいと思っていた6,434名が命を落とし、生きたくない私が生きている。私はくよくよせず生きていこうと思った。日本一の治療を受けるため、東京の病院に行くことを決めた。そこで病状が良くなったら、仕事をしようと考えた。仕事はなかなか見つからなかったが、初めて「助けて」と言ったらどんどん手が差し伸べられた。暗闇にいる時には誰も手を差し伸べてくれなかった。それは、自分が「助けて」と言わなかったから。それから「できない」とは言わないと決め、「やります」「できます」と言うようにした。すると、フルートを吹くチャンスが巡ってきて、それが新聞・テレビに出て、講演会という場をもらえた。「できない」と言わなかったから今日がある。〈竈門炭次郎のうた〉

コロナ禍になって何もできなくなり、不安で家でじっとしていた。4月になり10日ぶりに外に出てみると、道端に一輪のオレンジの花を見つけた。可愛いと思った。そして桜のつぼみを見て、春が来たと思った。見上げたら青空で、マスクを外して深呼吸したら不安が消えていった。春が来て、青空があり、朝になったら夜が明けて、よかったなと思えた。その時、まだ大丈夫、まだ私は生きている、何とかなると思えた。〈虹〉

その後、クローン病の合併症である腎臓結石から敗血症になり、医師から死ぬかもしれないと言われた。クローン病の医師と腎臓の医師の意見が違うので、自分で決めざるを得ず、生死の狭間で考え、長年飲んできたクローン病の薬をやめると決めた。悪くなることを考えると怖くてたまらなかった。でも薬をやめると徐々に楽になった。病気の人生は終わりと思っていたら、今年の春にまた結石になり、ICUで5日間過ごした。自信をなくしていたら、友だちから励ましのメールが来た。『ほとんどの人は後のことを考えて自分の力を1%以上残している。でもチャンピオンになる人は、最後の1%の力を躊躇なく使い切る』というクリスカー・マイケル氏の言葉だった。私は生きているのだから1%の力が残っている。そう思うと力が湧いてきた。体の状態は全く一緒なのに、『生きている』という方を見たら体はどんどん明るい方に向いていった。どちらを選ぶかは非常に大事。自分の場所から幸せに向けば、必ず幸せに導かれていく。〈歩いて帰ろう〉



企業と人権セミナー

令和8年1月9日～1月29日 アーカイブ配信

カスタマーハラスメントから 従業員の尊厳と安全な職場を守る「組織的対応」

岩本 愛弓 氏（一般社団法人ココロバランス研究所 主任研究員）



令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、事業主にカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を防止するための雇用管理上必要な措置が義務付けられた。カスハラへの「組織的対応」が企業の責任として法的に求められる経営課題となった。

カスハラを受けた時に生じるストレスはカスハラそのものからだけでなく、「周りの助けがない」等、組織に起因したり、「自分が不甲斐ない」等、個人に起因したりする。そのため、カスハラ対策では組織資源や個人資源を増やすことが求められる。組織資源を増やすためには、①「会社の意志を示す」、②「ひとりにしない」、③「事実を記録する」ことが重要である。

第一に、会社の断固たる姿勢を基本方針として明確に示し、社内外に公表する。「会社の意志を示す」ことは、従業員にとっては「会社は自分たちを守ってくれる」という強力なメッセージになり、行為者にとっては「この会社には、理不尽な要求は通用しない」という明確な牽制になる。

第二に、従業員を「ひとりにしない」ために、誰に相談すればよいかを明確化し、心理的安全性を高め、相談できる環境を整える。行為者の言動がエスカレートした場合や、従業員が身の危険や困難を感じた場合は、他の従業員や上司が対応を引き継ぐ、あるいは同席することを公式ルールにする。また、管理監督者が従業員のメンタルヘルスの不調にいち早く気づき、対応したり、困難な対応があった後には「さっきは大変だったね、大丈夫？」などの声掛けをしたりしたい。

第三に、「事実を記録する」ことで、客観的な記録を会社側の正当性を証明する正確な証拠とし、法的トラブル等への備えとする。正確な情報把握は「言った、言わない」の水掛け論を防ぎ、担当者が変わっても、一貫した対応を可能にする。また、具体的な再発防止策を立てるための貴重なデータにも活用したい。

個人資源を増やすためには、対応方法、手順を策定し、従業員への教育・研修を行う。例えば、怒っている相手と対応する時には、相手の感情を否定せず、「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」と、まずは感情面（怒り）を限定的に受け止める。次に、怒りの言葉の奥にある一次感情（困りごと）を探る意識を持ち、「困りごと」そのものにアプローチする。相手の「困りごと」を言語化すると、行為者は「この人は自分のことをわかってくれた」と感じ、興奮が収まり、冷静な話し合いの土台となる。

カスハラ対策で最も重要な視点は、従業員の心身の安心安全を守ることである。そのために、組織資源や個人資源を増やし、「お客さまとは、お互いさま」の関係を築いていきたい。

第2回人権講演会 令和8年2月3日～2月24日 アーカイブ配信

今から取り組む、私自身の権利擁護 ～私らしく、生ききるために～

川端 伸子 氏（一般社団法人 権利擁護支援プロジェクトともす 代表理事）



高齢者の権利擁護は、安全・安心を守り、その人らしい暮らし、尊厳を護ることであり、「権利侵害・虐待の防止」だけでなく、「意思決定支援」や「その人らしい生活を支える環境整備」も含まれる。

「認知症」とは、様々な脳の病気により、脳の神経細胞の働きが徐々に低下することで、認知機能が低下して、社会生活に支障を来した状態をいう。高齢者の認知症の相

談窓口には、地域包括支援センター等がある。地域包括支援センターは、総合相談、権利擁護、包括的継続的ケアマネジメント支援等の業務を担当しており、どの医療機関に行ったらよいかも含めて相談に応じてくれる。

認知症になっても、適切なケアや環境があれば、本人にゆとりや自信が生まれ、希望をもって生活することにつながる。その際、重要なのは「意思決定支援」である。意思決定支援では「どのような人にも意思があり、決める力がある」という前提に立ち、自ら意思決定できるよう、適切な情報を与えたり、意志を表明、表出できるように支援したりする。支援がひとりよがりにならないよう、いろいろな視点や価値観を持つ人たちで試行錯誤を重ねながら、チームで支えていきたい。

近年、高齢者の消費者被害が多様化している。加害者は、高齢期に抱える3つの不安（お金、健康、孤立）につけ込んでくる。認知症等の高齢者の消費生活相談の多くは、本人以外の人からである。誰かが気づき、相談窓口（消費者センター、地域包括支援センター等）につなぐことが重要となる。

高齢者虐待は、高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や、生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれることである。高齢者虐待防止法では、高齢者本人の被害の認識や虐待者の虐待の自覚の有無にかかわらず虐待を判断する。虐待と思われる状態を発見したら、相談窓口（市町、地域包括支援センター等）に迅速につなぎ、チーム支援体制を構築したい。虐待の背景には、認知症への無理解、孤立、老老介護等の増加がある。認知症を正しく理解し、介護負担軽減の制度の活用を図り、日常的な関わり、声かけをして、地域で支え合っていくことが大切である。

また、高齢期には、重大でやり直しがきかない意思決定を迫られることがある。人生の最終段階における医療の決定や、亡くなった後の事柄等、自分で意見を表明したり、手続を行ったりできないものもある。「私らしく生ききる」ための権利擁護支援を受けるために、「思いを整理して記しておくこと」、「お金のことを決めておくこと（支払えるようにしておくこと）」に留意したい。

私たちは互いに誰かを助けたり、助けられたり、支えたり、支えられたりしながら共に生きている。たとえ誰かの助けを借りたとしても「私らしさ」を諦めない気持ちを持つことが誰かを支え、「いつかの私」を支えることになる。

カスハラゼロの静岡県へ ～思いやりの心で、GOOD コミュニケーション～

近年、商品やサービスに対する苦情や要望の伝え方が行き過ぎ、働く人を深く傷つけてしまう「カスタマーハラスメント」（以下、カスハラ）が社会問題となっています。

暴言や威圧的な態度、過度な要求、長時間の拘束、SNS での誹謗中傷など、その行為は様々ですが、共通しているのは、相手の人格や尊厳を傷つける行為であるという点です。

カスハラは、就業者の心身に深刻な負担を与え、働く意欲の低下や離職、人手不足を引き起こします。その影響は、事業者の事業活動にとどまらず、地域全体のサービスの質や社会の持続的な発展にも及びます。

こうした状況を受け、静岡県では、事業者・就業者・顧客等のそれぞれが果たすべき役割を定め、社会全体でカスハラを防止するという考え方のもと、「静岡県カスタマーハラスメント防止条例」を制定しました。

この条例は、罰則によって行動を縛るものではなく、共通のルールと価値観を示し、誰もが安心して暮らし、働くことができる社会をつくるための土台です。

就業者から提供された商品やサービスに対し、意見や苦情、合理的配慮の求めなどを伝えること自体は、顧客等としての正当な権利です。ただし、その伝え方が社会通念上許容される範囲を超え、就業者の就業環境を害するものである場合は、正当な主張ではなくなります。こうした行為が条例により禁止されています。

カスハラを防ぐために、特別な知識や難しい対応が必要なわけではありません。まず、次のような基本的な姿勢を心がけてみてください。

- ・感情的になる前に、ひと呼吸おく
- ・事実と要望を整理し、丁寧な言葉で伝える
- ・相手の説明にも耳を傾ける
- ・「自分の言動が、相手を傷つけていないか」を考える

こうした一つひとつの行動が、トラブルの深刻化を防ぎ、円満な解決につながります。

カスハラは、就業者を「感情を持つ一人の人間」として尊重せず、自身の怒りや不満のはけ口として扱う許されない行為です。これは、相手の人格や尊厳を否定するものであり、明確な人権侵害です。大切なのは、相互に尊重することです。

静岡県では、「思いやりの心で、GOOD コミュニケーション」をカスハラ防止の合い言葉に掲げています。

お互いを尊重し、冷静かつ丁寧な GOOD コミュニケーションを重ねることこそが、『カスハラゼロの静岡県』への確かな第一歩となります。

誰もが安心して暮らし、働くことのできる「カスハラゼロの静岡県」の実現に向け、私たち一人ひとりが、日々の行動を見つめ直していきましょう！

カスタマーハラスメントの防止に関する啓発物

【ロゴマーク】



【ポスター】



● 県ホームページ（カスタマーハラスメントの防止について）

<https://www.pref.shizuoka.jp/sangyoshigoto/shuroshien/rodoseisaku/1078009.html>

二次元コード



動画、リーフレット、卓上 POP も公開しています。
どなたでも自由にダウンロードして御利用いただけます。

令和8年3月発行

静岡県健康福祉部福祉長寿局地域福祉課人権同和対策室（静岡県人権啓発センター）

〒420-0856 静岡市葵区駿府町 1-70 静岡県総合社会福祉会館内

TEL 054-221-3330 FAX 054-221-1948

email jinken@pref.shizuoka.lg.jp

ホームページはこちら ▶

静岡県人権啓発 検索

