

# 小松満の コラム ひとり言

第15回

## カスタマーハラスメント

理事長 小松 満

セクハラ、パワハラという言葉聞いたことがない人は少ないでしょう。セクハラはセクシャルハラスメントを日本流に短縮した言葉です。パワハラはパワーハラスメントのことです。

ハラスメントとは他人に対して迷惑や不快な感じを与える行為を言います。

1970年代後半、アメリカでまずセクシャルハラスメントという概念が広がりました。次いで1990年代になり職場における上司や同僚による暴言や過剰な要求、仕事の押し付け、無視などのパワーハラスメントが問題になりました。

その後ハラスメントの種類はどんどん増加しています。

日本では1999年に「男女雇用機会均等法」が成立してセクシャルハラスメントの防止が明文化されました。

日本ハラスメント協会によるとハラスメントの種類は30以上あるとのこと。相手が嫌がることはすべてハラスメントであると考えて良いでしょう。

これは学校における「いじめ」と同じです。子供がいじめられたと感じたことはすべていじめなのです。学校側が学校運営への影響を回避するために隠ぺいをしたり、いじめと認識せず子供が死を選ぶという悲劇がいまだに起きています。

最近大きな問題になっているのは「カスタマーハラスメント」いわゆるカスハラです。

客や取引先などが理不尽な要求をしたり、従業員の人格を否定するような言動・暴力などの迷惑行為をすることです。



### 様々なハラスメントの一例

- 不機嫌ハラスメント / フキハラ  
不機嫌な態度や表情、ため息を繰り返し、相手に精神的苦痛を与える行為
- ハラスメントハラスメント / ハラハラ  
上司などに対して何かにつけて「これはハラスメントだ」と主張する行為
- お菓子ハラスメント / オカハラ  
特定の人にだけお菓子を分けなかったり、旅行に行く人にお土産のお菓子を強要するなどの迷惑行為
- カラオケハラスメント / カラハラ  
接待や飲み会などでカラオケを歌いたくない人に無理やり歌うことを強要する行為
- グルメハラスメント / グルハラ  
食事の際に自分のこだわりの食べ方を相手に強要する行為

水戸市でもラーメン屋が被害を受け閉店せざるを得なかったということがありました。客はコショウや一味唐辛子を一瓶全部ラーメンの中に入れ、さらに500本ほどのつまようじも放り込んでラーメンは食べずに店を出て行ったとのこと。店側は「出入り禁止」を通告しました。その1年後には「殺す」「火をつける」などの嫌がらせの電話が毎日かかってくるようになり、結局店は閉店せざるをえなかったとのこと。

どうしてこのようなカスハラが激しくなってきたのでしょうか。失われた30年といわれる長期間にわたる経済の落ち込みによるストレスや寛容性が希薄になったこと、マスコミによる権利意識の強調、SNSなどの普及により誰でも匿名で意見を主張できることなど多々あります。

中でも最も影響をあたえているのは、「お客様は神様です」でしょう。1964年に開催された東京オリンピックのテーマソング「東京五輪音頭」を歌った三波春夫の言葉です。彼は1961年に「お客様は神様だから、神前で祈るときのように澄み切った心で歌を歌うのです」と言っています。決してお客様は神様だから何をされても我慢しなければならないという意味ではありません。

しかし、時代とともに「お客様は神様だからなにをしても許される」というように誤解されてしまいました。

今ではカスタマーハラスメント対応術の著者でさえ「お客様は神様じゃない」と用いています。

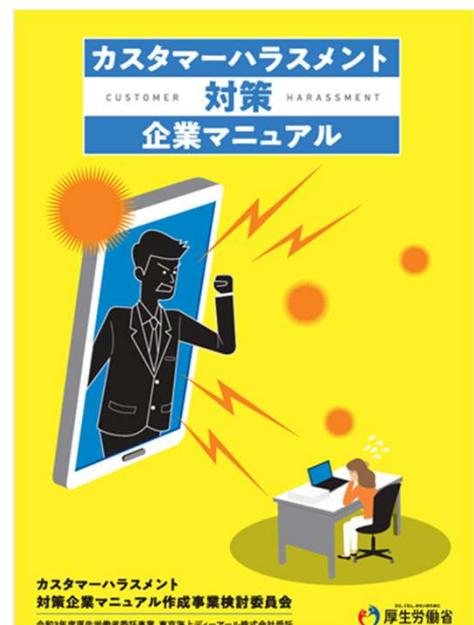
2020年2月に厚生労働省は「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を発行しました。JRや高島屋グループなどをはじめ、従業員を守るためにカスハラに対する基本方針を作り理不尽なクレームには毅然とした対応をする企業が増えてきました。

当院でもいろいろなご意見を患者さんからいただきます。しかし、時には誤解や一方的な主張をしたり、職員や他の患者さんに対する常識の範囲を超える要求や言動、セクハラやストーカーまがいの行動をする人も見受けられます。

これらの行為は、当院の職場環境や診療環境を悪化させます。

当院でもカスハラに対する基本方針を決定し対応をして行くつもりです。

ご意見の多くは貴重なご指摘であり、接遇の改善に役立ていきますのでご協力お願いいたします。



# 教えて！先生

気になる疾患について、小松整形外科医院の先生に、  
わかりやすくお答えいただくコーナーです。

## 靭帯骨化症

今回お答えいただいたのは、**中島 宏 院長**です。

### Q. 「靭帯骨化症」について教えてください。

最近スポーツ選手が罹患して話題になっている靭帯骨化症ってどんな病気なのかと職員に訊かれましたので、今回は靭帯骨化症について説明させていただきます。

靭帯というのは関節がぐらぐらしないように骨と骨を繋いで関節を安定させる紐状の組織です。当院ではスポーツなどで膝の前十字靭帯を断裂した場合に手術を多く行っていますが、脊椎も椎間板を介して動く関節になっており、背骨の前方にある体重を支えている円柱状の椎体と呼ばれる部分の前方と後方に膜状の靭帯があります。膝などの紐状ではなく膜状で背骨を縦方向に連結しており、前方にあるものを前縦靭帯・後方にあるものを後縦靭帯と呼びます。

原因は不明ですが人間の組織で、靭帯・筋肉・腱などの組織の一部が骨になってしまう病気があります。運動器の一部が骨になってしまうと通常の動きが悪くなるくらいの症状しかありませんが、後縦靭帯の後方は脊柱管と呼ばれる脊髄神経の通り道となっており脊髄神経を圧迫して神経麻痺を発症するので問題となります。この疾患が後縦靭帯骨化症で頸椎・胸椎・腰椎のどの部分にも発生しますが、頸椎に多く発生します。脊髄神経を圧迫しなければ首の動きが少し悪くなるくらいでほぼ無症状ですが、頸椎で脊髄を圧迫すると手足の麻痺が発症しますので治療が必要となります。頸椎で脊髄神経が圧迫されると痙性麻痺と呼ばれる脳梗塞のような筋肉の突っ張る麻痺が、発症します。

両手の痺れが常にあり3カ月以上続いている・箸が使いづらい・階段で足が突っ張って手すりがないと昇降ができないなどの状態になったら、手術を勧めています。

## Q. 原因は何ですか？

頸椎後縦靭帯は原因が不明で欧米人には少なく、日本人を含めアジア地域の人に多く発症することが分かっていました。原因を究明するために医療費を補助して症例を集める目的で難病に指定された経緯があり、ALS（筋萎縮性側索硬化症）のように命にかかわる病気ではありませんので外来でこの病気と診断されても心配しないで下さい。当初は糖尿病との関連が強く疑われていましたが結局原因はいまだに不明で、米食の地域に多いことだけ判明しています。50才以上で2:1で男性に多く、30%に家族発生し遺伝傾向が指摘されています。スポーツとの関連は不明ですが、外傷も発生要因の候補になっているので過度の運動で後縦靭帯がダメージを受けて発症する可能性はあります。

## Q. どんな治療方法がありますか？

治療については、重症化する前に治療を受ければ頸椎ヘルニアや頸椎症性脊髄症と全く同じです。ただ骨化のタイプによって、経過が異なります。縦方向に長く連続して骨化するタイプは、症状の進行がゆっくりで無症状のことも多く経過をみていて手術にならない方が多いです。分節型という椎体の後方に小さな骨化が飛び飛びにできるタイプと連続型と分節型が両方ある混合型は、むち打ち事故などで動く部分に脊髄神経のダメージが集中して脊髄損傷になるリスクがあるので無症状でも手術を勧められることがあります。

後縦靭帯骨化症と親戚のような病気で、黄色靭帯骨化症という疾患があります。脊柱管の後方を覆っている椎弓と呼ばれる部分の間にある膜状の組織ですが、この部分が肥大すると徐々に骨化して脊髄神経と圧迫することがあります。後縦靭帯骨化症は頸椎に多いのです。黄色靭帯骨化症は、胸椎に多く発生します。症状が進行した場合は下半身麻痺になりますので、診断がついたら適切な対応がやはり必要です。手術は後方から椎弓を含めて切除するので、腰部脊柱管狭窄症と同様の手術となります。安全に手術できますので心配は不要ですが、胸椎は脊髄の中では最も回復の悪い部分ですので早めの対応が必要です。

単純レントゲン検査で靭帯骨化症と診断されたら、無症状でも一度はMRI検査を受けるようにお勧めしています。骨化の大きさとタイプによって適切な治療・経過観察でよいかなどの判断をしますので、安心してご相談下さい。

# 鼻呼吸 でゆっくり呼吸してみてください

あなたの身体の不調が和らぐかもしれません

理学療法士 和田 琢磨

## はじめに

毎日何気なく繰り返している「呼吸」。人間は1日に約2~30000回の呼吸をしています。この何回も繰り返される呼吸の質を変えることで、身体に様々な変化が生じます。私自身、呼吸に興味があり、勉強し実践していますが、予想以上の効果を体感しています。今回は、私も実践しているおすすめの呼吸法とその効果を簡単に紹介できればと思います。

## 呼吸方法

### 方法

#### 鼻呼吸

口を閉じたまま、  
吸うも吐くも鼻で行う



### 時間

【5秒で息を吸い5秒で吐く】を  
5分間繰り返す  
(5分以上やればさらによい)

※苦しくて息が続かない場合は  
【3秒で吸い3秒で吐く】から実施

### 重要なポイント

①鼻呼吸

②ゆっくり呼吸する

※面倒な方は、時間は気にせず、鼻呼吸でいつもよりゆっくり呼吸することだけでも意識してみてください。

## 効果

### ①鼻呼吸のもたらす効果

現代人はストレートネックや猫背などの姿勢の変化や顔の骨格の変化などによって、口呼吸の人が増えています。口呼吸は様々な悪い影響をもたらします（下記参照）。

一方、鼻呼吸は体内に入れる空気を綺麗にして、温めて、湿らせることで体内に酸素を吸収されやすくします。また、副交感神経の活動（リラックス効果）の向上、体幹機能の向上など様々な効果があります。

〈口呼吸による悪い影響〉

血圧上昇 心拍変動低下（交感神経優位） 脈拍上昇 体温低下 精神的ストレス上昇  
運動パフォーマンスの低下 体幹機能の低下 頻尿 免疫機能低下 いびきなど

### ②ゆっくり呼吸することでもたらす効果

前提として、現代人のほとんどは呼吸をしすぎていると言われています。呼吸数が多いことで体内の二酸化炭素の濃度が低下します。二酸化炭素は体内にあると悪いイメージがあるかもしれませんが、血管拡張作用、殺菌作用など良い効果がたくさんあるため、ある程度は必要なのです。逆にいうと、呼吸数が多いことで、体内の二酸化炭素濃度は下がり、血管が収縮してし、筋肉や臓器への血流量が減少します。このことが、様々な身体の不調に関与している可能性があります。

## おわりに

- \*今回の内容を簡潔にまとめると、鼻呼吸でゆっくり呼吸することで、副交感神経の活動が高まり、身体へのストレスが減ると共に、筋肉や臓器への血流量は増大するため、身体の様々な不調が緩和するということです。
- \*私自身は、この呼吸方法を1日1回5分程度実施し、ストレスの減少、血圧や脈拍の低下、運動パフォーマンスの向上などの効果を感じており、とてもおすすめです。
- \*何かしらの痛みで当院を受診されている方がほとんどかと思われます。この呼吸法で、副交感神経の活動を高めると共に体幹機能を向上させることで、皆様の痛みを少なからず緩和させる効果があると感じています。
- \*呼吸だけだと思われる方も少なくないと思いますが、誰でもどこでもできる内容なので、騙されたと思ってぜひ実践してみてください。