

**Y PWYLLGOR DATBLYGU ECONOMAIDD – 1 MAWRTH 2000**

**Dyddiad:** 1 Mawrth 2000  
**Lleoliad:** Ystafell Bwyllgora 1, Adeilad y Cynulliad Cenedlaethol  
**Teitl:** Agweddau ar iechyd a diogelwch mewn canolfannau galw

**Cyflwyniad**

1. Amcangyfrifir bod rhwng 1% ac 1.7% o weithlu'r DU yn cael eu cyflogi mewn canolfannau galw. Disgwylir i'r ffigur hwn godi i ychydig dros 2% yn y ddwy neu dair blynedd nesaf. Mae crynadau uchaf y canolfannau galw yn y DU yn Glasgow, Fife, Sunderland, Manceinion, Lerpwl, Leeds, Bradford, Canolbarth Lloegr, Caerdydd a Chasnewydd.
2. Mae rhwng 900 a 1300 o ganolfannau galw yn y DU. Mae'n anodd rhoi ffigur pendant gan nad oes diffiniad o ganolfan alw y cytunwyd arno'n gyffredinol.
3. Mae Cyfeirlyfr Canolfannau Galw Cymru y WDA yn rhestru 65 canolfan alw yng Nghymru, sy'n amrywio o ran maint o 2 hyd 1423 o staff. O'r 9000 – 10,000 o bobl y gwyddys eu bod yn cael eu cyflogi mewn canolfannau galw yng Nghymru, mae'r WDA yn amcangyfrif bod tua 6000 – 7000 ohonynt yn gweithio yn y sector gwasanaethau ariannol ac yswiriant.
4. Yn ardaloedd Caerdydd a Chasnewydd mae'r crynhoad uchaf o ganolfannau galw (40), ac maent yn cyflogi tua 1.3% - 1.5% o'r boblogaeth sy'n gweithio yn yr ardaloedd hynny. Mae gan Abertawe 8, Wrecsam 4, Porth Sgiwed 3 a Bangor 2. Bedwas 1, Aberhonddu 1, Caerffili 1, Caerfyrddin 1, Llangefni 1, Trefynwy 1, Y Drenewydd 1, a Phont-y-clun 1. Yn ogystal, bydd canolfan alw newydd yn cael ei hagor yn Noc Penfro.

**Y sefyllfa bresennol o ran iechyd a diogelwch**

5. Mae Labordy Iechyd a Diogelwch (HSL) yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch (HSE) wedi cynnal astudiaeth sampl gychwynnol o ddiwydiant y canolfannau galw a'i arferion gwaith. Amcanion yr astudiaeth oedd:

- archwilio arferion gwaith y canolfannau galw
- dod ag enghreifftiau o arferion gwaith da a gwael i'r amlwg
- nodi materion y dylid ymchwilio ymhellach iddynt

Mae'r HSL wedi cytuno i gynnal adolygiad ar raddfa fwy eleni, gan edrych ar y mater hwn yn ehangach.

6. Gan nad oes diffiniad o ganolfan alw y cytunwyd arno yn gyffredinol, mae'r HSL wedi

defnyddio'r diffiniad canlynol:

'Call centre – a work environment in which the main business is conducted via the telephone whilst simultaneously using display screen equipment. This includes parts of companies dedicated to this activity as well as the whole company.'

7. Cyhoeddwyd canlyniadau'r astudiaeth hon gan Uned Awdurdod Lleol yr HSE yng nghylchlythyr LAC 94/1 a gyhoeddwyd ym mis Tachwedd 1999 i holl awdurdodau lleol y DU. Mae copi ohono wedi'i amgáu yn **Atodiad 1**. Bwriad y cylchlythyr yw tynnu sylw at y materion sy'n dod i'r amlwg ac i hyrwyddo trafodaeth a dadl agored.

8. Mae'r cylchlythyr yn disgrifio canlyniadau'r astudiaeth ac yn cynnwys arweiniad cychwynnol i arferion gwaith y canolfannau galw, yn arbennig mewn perthynas â'r amgylchedd waith, arferion gwaith beunyddiol y defnyddwyr ac arferion gwaith y sefydliad. Mae'n amlygu'r angen am

- asesiadau o'r man gweithio
- dodrefn priodol ar gyfer y man gweithio
- systemau da i reoli'r amgylchedd
- hyfforddiant i hyrwyddo mabwysiadu arferion da mewn perthynas ag offer sgrin arddangos
- darparu cyngor ar sut i osgoi colli llais
- darparu profion clyw a phroffion llygaid ar ddechrau'r gyflogaeth
- ail-brofi yn gyson
- ystafell orffwys i'r staff
- gweithredu i leihau'r straen a achosir gan arferion gwaith y sefydliad

Ceir atodiad i'r cylchlythyr sy'n pennu rhestr o gwestiynau y dylai swyddogion gorfodi'r Awdurdodau Lleol eu trafod pan yn ymweld â chanolfannau galw.

### **Gweithredu sydd ar y gweill gan Adran Hybu Iechyd y Cynulliad**

10. Mewn partneriaeth â Swyddfa Ranbarthol yr HSE yng Nghymru, mae'r swyddogion yn adolygu ac yn diweddarau'r *Corporate Standard for Workplace Health* er mwyn adlewyrchu'r newid yn nhrefniadaeth a natur y gwaith yn ystod y pum mlynedd diwethaf ynghyd â chanfyddiadau ymchwil megis y gwaith a wnaed gan yr HSL.

Paratowyd gan: Brenda Stephens

Cliriwyd gan: Peter Farley, Pennaeth y Gangen