

JILPT 調査シリーズ

No.58

2009年6月

**職場におけるコミュニケーションの状況と
苦情・不満の解決に関する調査
(企業調査・従業員調査)**

The Japan Institute
for
Labour Policy and Training

独立行政法人 労働政策研究・研修機構



**職場におけるコミュニケーションの状況と
苦情・不満の解決に関する調査
(企業調査・従業員調査)**

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
The Japan Institute for Labour Policy and Training

ま え が き

都道府県労働局の総合労働相談コーナーへの労働相談件数や、民事上の個別労働紛争の相談件数はいずれも、近年になって増加傾向にあり、また、平成 19 年度の労働関係通常民事訴訟と労働審判制度の新受付件数は合計で 3,740 件を数える。

企業内における紛争処理システムが有効に機能しなくなっているという可能性が相談件数や紛争の増加の原因の一つにあるとの問題意識から、中央労働委員会事務局から「企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査研究」の実施が要請され、その一環として、当機構では企業とその企業で働く従業員を対象としたアンケート調査および労働組合を対象としたアンケート調査を実施した。

本調査シリーズは、このうちの企業及び従業員を対象とした調査の詳細集計を取りまとめたものである。アンケートでは、上司と部下のコミュニケーションや、企業が従業員に用意している相談窓口や苦情処理委員会、職場におけるインフォーマルなつながりなどを通じて、どのように従業員の苦情・不満を把握し解決に結び付けているかについて聞き、従業員からは苦情・不満の有無やその内容に加え、企業内紛争処理システムを実際に活用した際の満足度について聞いている。

本調査の結果が、行政施策の検討に有益な示唆を与えるだけでなく、実際に企業の内外で紛争処理に携わる実務家の方々や、企業内の紛争処理の問題に関心を持つ多くの方々の議論の参考となれば幸いである。

2009年 6 月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 稲 上 毅

職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査
(企業調査・従業員調査)

氏名 (五十音順)

所属 (実施時)

きはらあきお
木原亜紀生

労働政策研究・研修機構副統括研究員

ぐんじまさと
郡司 正人

労働政策研究・研修機構主任調査員

すずきまこと
鈴木 誠

労働政策研究・研修機構アシスタント・フェロー

ないとうしの
内藤 忍

労働政策研究・研修機構研究員

のむらかすみ
野村かすみ

労働政策研究・研修機構主任調査員

やまざきけん
山崎 憲

労働政策研究・研修機構副主任調査員

*調査シリーズのとりまとめは主に山崎が行った。

目 次

第Ⅰ部 調査結果の概要	1
第1章 調査要綱	3
1 調査（企業調査・従業員調査）の趣旨	3
2 調査の概要	3
第2章 調査結果の概要	7
1 企業調査	7
(1) 苦情や不満を把握・解決する方法	7
(2) 相談窓口、苦情処理委員会	8
(3) 管理職による苦情・不満の把握、解決	20
(4) 苦情の不満解決に役立つ、その他の仕組み	22
(5) 外部、行政機関からの支援	24
(6) 研修	26
(7) 企業としての取り組みの必要性	27
(8) 労働組合	28
2 従業員調査	29
(1) 従業員の抱える不満	29
(2) 苦情や不満を把握・解決する方法	30
(3) 管理職、同僚による苦情・不満の把握、解決	31
(4) 相談窓口、苦情処理委員会	36
(5) 苦情の不満解決に役立つ、その他の仕組み	43
(6) 研修	44
(7) 企業としての取り組みに期待すること	45
(8) 労働組合	46
3 企業調査・従業員調査のまとめ	46
第Ⅱ部 資料	49
資料1 調査票（1. 企業調査、2. 従業員調査） 「職場におけるコミュニケーションの状況と 苦情・不満の解決に関する調査」	51
資料2 付属統計表1「職場におけるコミュニケーションの状況と 苦情・不満の解決に関する調査」（企業調査）	79
資料3 付属統計表2「職場におけるコミュニケーションの状況と 苦情・不満の解決に関する調査」（従業員調査）	191