

11. 日本介護クラフトユニオン（東京、ヒアリング実施日 2011.8.25）

1. 組織概要

組合員数：62,196名（2011年2月現在）。組合加盟単位：事業所加盟40分会（ユニオンシヨップ協定）と個人加盟約80名。上部団体：UIゼンセン同盟及び連合。一企業＝一単組という枠を超えて、介護業界およびその関連業界で働く労働者を組織する職業別労働組合として、2000年4月の介護保険制度施行にあわせ、同年2月27日に結成。

2. ハラスメントの発生状況等

・ハラスメントに関する実態調査の結果

同組合で毎年行っている就業意識実態調査の中で、2010年はハラスメントを特集。2010年のアンケートでは「パワーハラスメント（権力や地位を利用した嫌がらせ）がある」11.8%、6.9%（月給制組合員、時給制組合員の順、以下同）／「ある」の回答のうち、「上司からパワハラ」75.7%、61.7%、「介護サービス利用者から」9.2%、14.8%、「利用者の家族から」11.8%、6.2%／「誰にも相談しなかった」47.4%、33.3%／相談しなかった理由「相談しても解決しないと思ったから」70.8%、74.1%／相談した場合の相談相手「上司」66.3%、61.1%、「同僚」48.8%、57.4%（複数回答あり）／相談した場合「解決に向けて対応してくれた」70.0%、59.3%、「対応してくれなかった」27.5%、37.0%／「モラルハラスメント（精神的な嫌がらせ）がある」16.6%、17.2%／「ある」の回答のうち、「上司から」47.4%、35.0%、「同僚から」39.4%、57.1%等（後掲資料の調査結果参照）。調査結果は各職場に通知。

・ハラスメントの当事者・行為

職員間でのハラスメントに加えて、介護サービス利用者やその家族等によるハラスメントが多いのが介護業界のハラスメントの特徴。利用者やその家族からのハラスメントは、介助の際に身体をさわる、「抱きつき」といったセクハラ行為、暴言や業務の範囲を超える介助の強要といった行為。職員間でのハラスメントは、上司から仕事を回してもらえない、暴言や無視といったハラスメントが中心。

・「職場の人間関係」が理由の離職多い

ハラスメントと直接関連しているわけではないが、同組合の就業意識実態調査（2009年）によれば、現在の仕事の前の介護の仕事を辞めた理由の第1位は「賃金が低い」（月給制組合員24.5%、時給制組合員19.1%）であるが、第2位は「職場の人間関係（上司との関係）」であり、同17.5%及び12.9%であった。「職場の人間関係（同僚との関係）」を理由に挙げた組合員も同7.8%及び9.7%存在している。

3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

・利用者やその家族からのハラスメントの場合

- (1)介護労働（者）が利用者から軽んじて見られていること。
- (2)お金を払う側と支払われる側という関係。お金を払っているという権利意識。
- (3)高齢になると頑固・わがままになり、マナー違反を犯しやすい場合もあること。
- (4)在宅介護の場合、利用者と密室で接する機会も多く、他者の目による抑止力が働かないこと。

・職員間でのハラスメントの場合

- (1)業界の低賃金構造、人手不足による過重労働によって職場内で不満やイライラが鬱積していること。
- (2)業界の歴史が浅いこと、また労働移動が激しいことから勤務実績、管理能力が十分でない人材でも管理職として登用せざるを得ないこと。

4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

組合結成後、職員間のハラスメントだけでなく、介護サービス利用者やその家族等の第三者からのハラスメント（特にセクハラ）の相談が寄せられることがあり、この問題への対応が必要だったことに加え、上部団体である UI ゼンセン同盟の啓発活動もあり、取組みを始めた。

5. ハラスメント対策の具体的内容

・相談窓口（組合員専用フリーダイヤル）の設置

組合員の相談窓口として本部にフリーダイヤルを設置し（後掲資料の広報ポスター参照）、事業所の問題に精通した各分会役員が実際に相談に乗る。相談内容はハラスメントに限らない。ハラスメントに関する相談件数は年間 10 件程度であり、相談件数全体に占めるハラスメントに関する相談件数は多くない。

・ハラスメントに関する組合員を対象とした実態調査の実施

同組合で毎年行っている就業意識実態調査の中で、2010 年はハラスメントを特集（調査結果は上記及び後掲資料参照）。

・分会向けのハラスメント対策に関する研修の開催

同組合の教育部がハラスメントに関する研修を行っている。具体的には、分会からの要請を受け、分会役員を対象にハラスメントの基礎知識を身につけてもらい、ハラスメント対策の重要性を共有することを目的に研修を開催。会社側役員が参加した回もある。その際、映

像資料も活用。組合役員が研修で得た情報や知識を一般組合員にどう浸透させていくかが今後の課題。

・ハラスメントに関する労使協定締結の推進

2010年秋から、各分会で労使協定「セクシュアルハラスメントに関する協定」及び「パワーハラスメントに関する協定」の締結を目指したところ、2010年末までに40分会のうち12分会が両協定を締結した。セクハラは均等法指針に明文化された定義があるので会社側も意義を理解するが、法に規定がないパワハラに取り組むことについては消極的であるため、締結はなかなか難しい。

・パワーハラスメントの定義

同組合の「パワーハラスメントに関する協定」案では、パワハラについて「職場における地位や職権など相手に対してのなんらかの優位性を発揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」と定義している。

6. 今後の課題

・ハラスメントに関する労使協定の実際の運用

ハラスメントに関する労使協定の締結は進めてきたが、その中身の運用についてはまだ十分でなく、実際の活用には至っていない。

・介護サービス利用者のマナー向上

利用者からのハラスメントを防止するために、介護を受ける際の利用者のマナー向上に向けての継続的な取り組みが必要。

7. 行政等への要望

・パワハラ・モラハラを規制する法律の制定

パワハラ・モラハラを規制する法律があれば、使用者と闘う大きな武器になるので、例えば諸外国の法政策を参考にして、これらのハラスメントに関する法律を制定してもらいたい。

・企業経営へのリスクである点の啓発

業界団体・経営者団体には、ハラスメントの存在が会社の利益や売り上げにマイナスに影響するリスク要因であることを会社側に認識してもらえらるような啓発活動に取り組んでもらいたい。

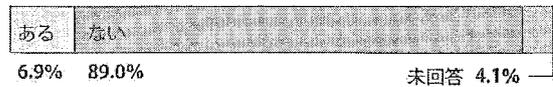
月給制：配布 3,000 名、回答 1,287 名、回収率 42.9%

時給制：配布 3,000 名、回答 1,181 名、回収率 39.4%

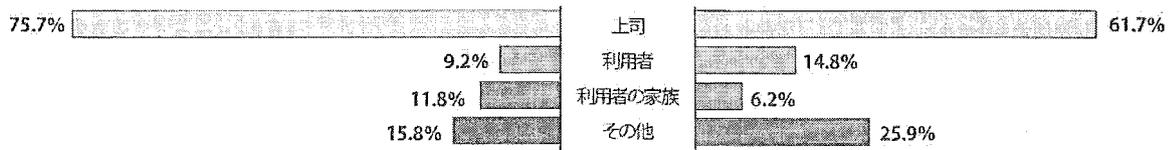
月給制組合員

時給制組合員

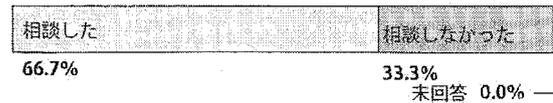
Q22(1) パワーハラスメント(権力や地位を利用した嫌がらせ)の有無



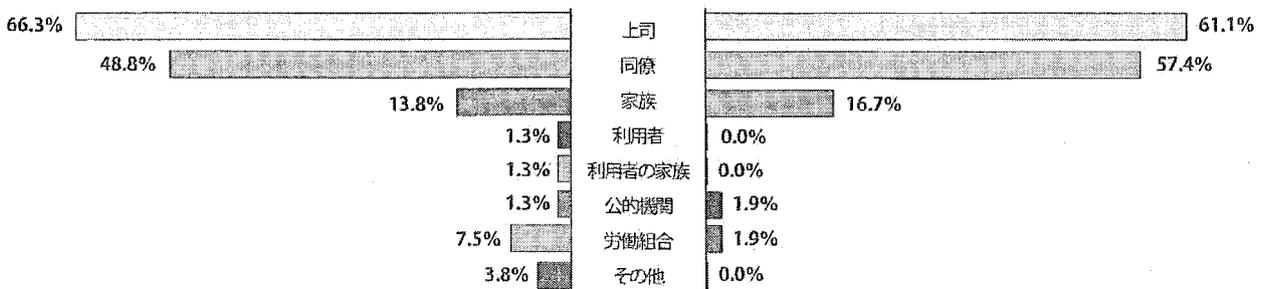
Q22(2) (1)で「ある」と回答した方へ 誰から受けたか



Q22(3) 誰かに相談をしたか



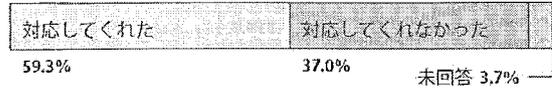
Q22(4) 相談をした相手



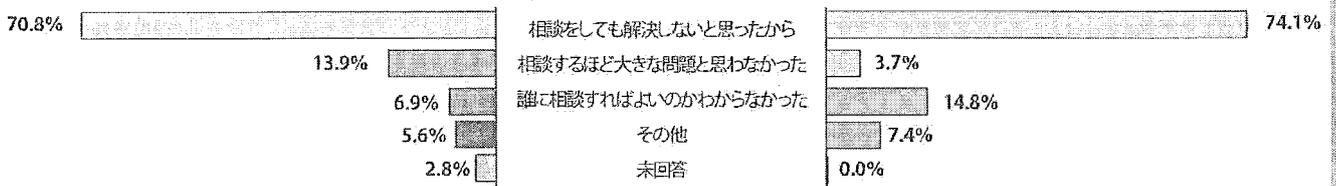
月給制組合員

時給制組合員

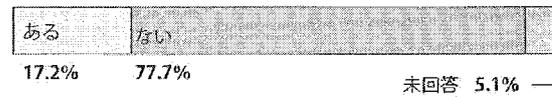
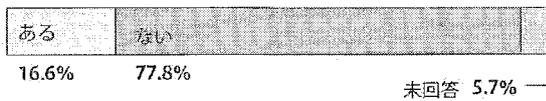
Q22(5) 解決に向けての対応



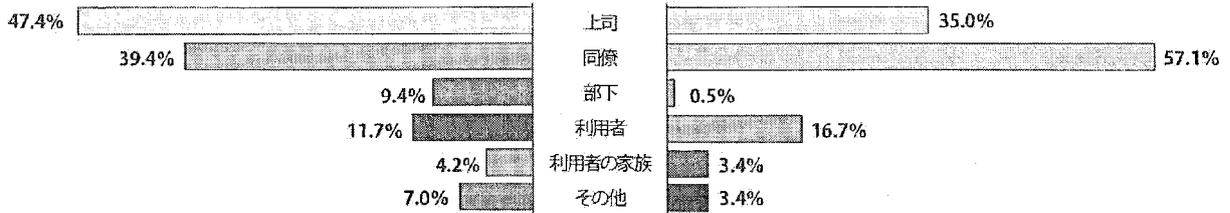
Q22(6) (5)で「相談しなかった」と回答した方へ 相談しなかった理由



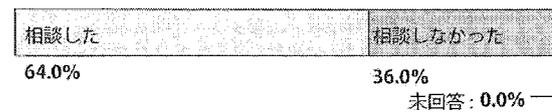
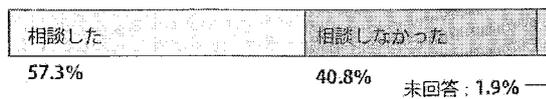
Q23(1) モラルハラスメント(精神的な嫌がらせ)の有無



Q23(2) (1)で「ある」と回答した方へ 誰から受けたか



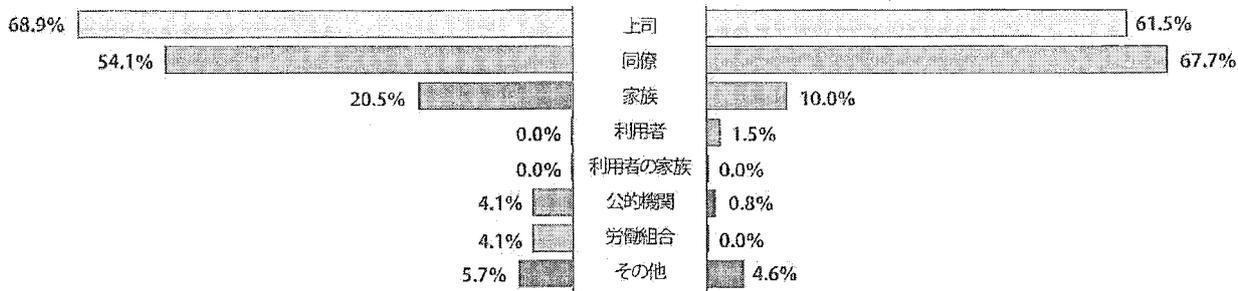
Q23(3) 誰かに相談をしたか



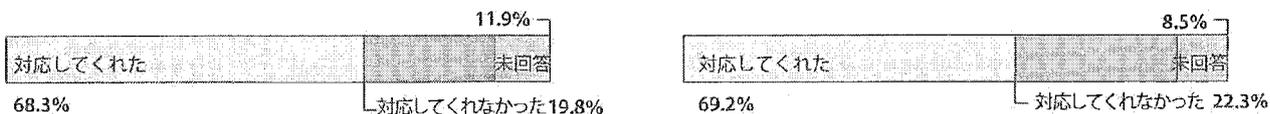
月給制組員

時給制組員

Q23(4) 相談をした相手

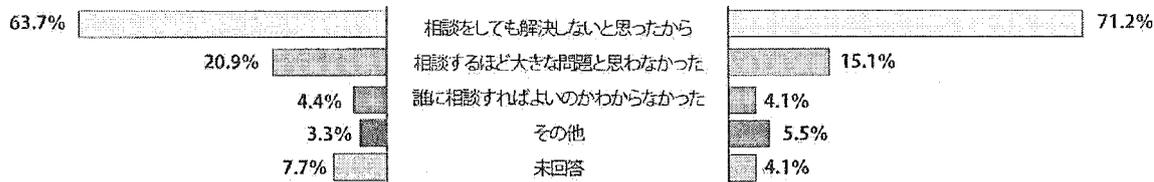


Q23(5) 解決に向けての対応



Q23(6) 相談しなかった理由

(Q1で「相談しなかった」と回答した方へ)



11. 日本介護クラフトユニオン YB 分会（東京、ヒアリング実施日 2011.9.12）

1. 組織概要

分会員数：約 2,600 名。分会員の範囲：YB 社（介護サービス、本社東京）の従業員（ユニオンショップ協定に基づく）。専従者：1 名（分会長）。YB 社の事業所（拠点）数：全国 9 支店 120 拠点。

2. ハラスメントに関する相談内容

以下事例はいずれも、後掲のハラスメントに関する労使協定締結後の相談である。

〈事例 1：上司の「辞めてもらう」発言〉

エリアを管轄する支店長代理（30 代前半男性正社員）から「今後、利益を出さなければ辞めてもらう」という趣旨のパワハラ発言を受けたと営業所の 50 代男性正社員から組合（YB 分会）宛てに相談が入る。相談を受けて分会と会社は当人同士の話し合いの場を 2 回設けたが、支店長代理は発言を認めず、相談者は納得できない。会社は、相談者がそう受け止めたということは、やはりそのような発言があったのだろうと判断し、上記の発言をパワハラと認定、被害者の要求を受けて加害者に対して 3 ヶ月間の 10%減給の懲戒処分を下して決着した。

この事例の背景には、介護業界では年齢が若く職務経験も浅い職員が管理職に登用される場合が多いということ、しかし管理職教育が十分に行われていないということがある。その結果、軽率な発言をする管理者が出現した。また本事例では、管理者が何人も変わるなか、営業所の運営を事実上支えてきた相談者に対し、異動してきたばかりの支店長代理が上記のような発言をしてしまうなど、営業所とのコミュニケーション・信頼関係ができていなかったという事情もあった。

〈事例 2：特定の人に対する厳しい叱責や緊急の休日出勤要請〉

組合（YB 分会）は上司の言い方がきつい、休日出勤も含めて他の社員よりも多く仕事を割り振られて休みたいのに休めないという組合員からの相談を受けた。この相談に対して組合が調査に乗り出したところ、訴えてきた組合員の働き方にも問題があり、また組合員自身が当初、たくさん働いて賃金を多く得たいと訴えていたという事実が発覚した。組合は調査に基づいて組合員との対話を進めていったが納得を得られず、その後、組合員は退職した。

組合は、この事例発生の原因はお互いのコミュニケーション不足であったと見る。YB 社の訪問介護サービスではパート職員のいない時期や時間帯に利用者からの緊急の介護要請があった場合は正規職員が対応せざるを得ないのが現状であったが、管理者はそれを当然視し、厳しい口調で相談者に出勤の指示を出したことで、相談者との関係が悪化したのではないかと組合は分析している。

3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

・介護業界の慢性的な人手不足

介護業界では介護保険で決められたほぼ最低限の人員配置で運営していることが多く、職員1人が病気やけがなどで休むと業務が回らなくなってしまうのが現状。また、人手不足などで余裕がなくなると、コミュニケーション不足になるだけでなく、相手の立場にたって話ができないことも出てくる。

4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

・組合本部の指導

同分会にハラスメントに関する相談が寄せられていたわけではなかったが、組合本部のハラスメント防止に関する取組みのなかで協定作りの指導を受けて協定締結、規程要求に取り組んだ。

・相談先の明確化の必要性

組合や会社に相談が寄せられていなかった理由には、相談窓口がわからないということもあり得たため、パワハラを受けた際どこに相談すれば対応してくれるのか組合員がすぐわかるようにすることが重要と考え、後掲の労使協定・規程の中に相談窓口の設置や場所を明記した。

5. ハラスメント対策の具体的内容

・会社側とハラスメントに関する労使協定を締結

UIゼンセン同盟作成の協定例を参考にした「パワーハラスメントに関する協定」を2009年11月に締結（協定本文は後掲資料参照）。ハラスメント問題の啓発およびハラスメントに関する相談窓口の設置が目的。協定締結後は、事業所ごとに開く職場集会で周知した。

同分会の見解では、この労使協定と後掲の規程の射程に、最近増えている介護サービス利用者及びその家族等の第三者からのハラスメントは入っていないとのこと。

なお、介護業界は離職率が高いため、他産業が取り入れているハラスメント対策を、離職防止の観点から求めることは、会社側にも理解されやすかったと考えている（その際、UIゼンセン同盟加盟の他産業の労働組合の取組みは参考になった）。

・組合の要求により会社側が「ハラスメントに関する規程」を導入

2010年4月、就業規則の細則として「ハラスメントに関する規程」を導入。総則（目的、方針の明確化及び周知・啓発、人事部における相談窓口の設置、苦情処理委員会の設置、苦情処理手続、不利益取扱いの禁止等）、セクハラ（定義、使用者責任）、パワハラ（定義、パワハラ行為の例示とその禁止）の3部からなる。加えて、就業規則上の懲戒解雇事由の1つ

として「パワーハラスメントとなる行為」が明記された。

・事業所の管理者対象のハラスメント研修の実施

YB 分会は、会社側が各支店の事業所の責任者たちを集めて行う月 1 回の管理者会議のなかで 30 分～1 時間の時間をもらい、管理者向けのハラスメントに関する研修を行った。講師は組合本部の担当者。管理者は分会員（職場委員であることが多い）でもある。

・パワーハラスメントの定義

同分会と YB 社の「パワーハラスメントに関する協定」では、パワハラについて「職場における地位や職権など相手に対してのなんらかの優位性を発揮できる力を背景にして、本来業務の範疇を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」と定義している。

6. ハラスメント対策の効果

・協定締結、規程導入後のハラスメントの顕在化

労使間でハラスメントに関する協定を締結し、会社が規程を導入後、次第にハラスメントに関する相談が組合や人事部に入ってくるようになった（例えば上記 2 で挙げた相談）。相談については労使で情報を共有し、問題解決にあたっては組合と人事部が連携、協力している。具体的には、隔週で行われる労使協議会、週 1 回の人事部ミーティングへの組合の参加等を通じて行われる。

7. 今後の課題

・組合ベースでの管理職教育・研修の実施

会社側はハラスメントに関する管理職教育の取組みが不十分なので、分会としても管理者（分会員）に対しての教育をフォローしていきたい。

・職員間のコミュニケーション

事業所の責任者である正規職員が自らの仕事に忙殺されていること、また訪問介護の勤務形態が直行直帰であることから、事業所内のコミュニケーションが非常に取りづらい状況になっている。今後は営業時間外に職場集会、懇談会をこまめに開くなどしてコミュニケーションをとっていくことが求められる。

・サービス利用者等に対する啓発

サービス利用者やその家族の中には介護労働に対する理解が不十分なために自分の言動や行動がセクハラやパワハラ行為にあたると認識していない人がいる。今後若い人に介護の

仕事を続けてもらうためにも、サービス利用者等に介護労働とはどういう仕事か知ってもらい、ハラスメントのない労働環境にしていく必要がある。

8. 行政等への要望

・サービス利用者等に対するハラスメント禁止の説明

行政は、サービスを利用しようとする人やその家族に対し、介護労働者に対するハラスメントの禁止について事前に説明をしてほしい。

パワーハラスメントに関する協定

株式会社 [redacted] (以下「会社」という) とUIゼンセン同盟日本介護クラフトユニオン (以下「組合」という) は、パワーハラスメントに関し、下記のとおり協定する。

1. 目的
会社および組合は、パワーハラスメントの問題を認識し、労使双方が相協力してその行為を防止するとともに、それらの行為を根絶することを決意し、パワーハラスメントのない快適な職場環境の実現に努力することを目的とする。
2. パワーハラスメントの防止
この協定において以下の行為をパワーハラスメントと規定し、その発生を防止する。
「職場における地位や職権など相手に対してのなんらかの優位性を発揮できる力を背景にして、本来業務の範囲を超えて、継続的に、人格と尊厳を傷つける行為を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」。
3. パワーハラスメントの禁止
従業員は、いかなる場合においても、次の各号に該当するパワーハラスメント行為を行ってはならない。
 - (1) 身体的暴力を行うこと
 - (2) 違法行為を強要すること
 - (3) 人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと
 - (4) 人格を著しく傷つける噂を社内・外に流布すること
 - (5) 明らかに達成することが不可能な職務を一方的に与えること
 - (6) 合理的な理由なしに一定の期間仕事を与えないこと
 - (7) 故意に必要なない情報を与えない、連絡事項を伝えない等の行為を繰り返し、職務の遂行を妨害すること
 - (8) 発言を無視する等職場内で孤立させる行為を繰り返し、精神的苦痛を与えること
 - (9) 業務上の必要性がないことを強制的に行わせること
 - (10) その他前各号に準ずる言動を行うこと
4. 方針の明確化及びその周知・啓発
会社は、職場におけるパワーハラスメントに関する方針を明確化し、従業員に対してその方針の周知・啓発をする。

5. 相談・苦情への対応
会社はパワーハラスメントを受けた従業員からの相談・苦情への対応のための「相談窓口」を社内(外)に設置し、相談担当者の研修、啓発活動を行う。また、会社は相談・苦情に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応する。

6. 相談

職場においてパワーハラスメントを受けた従業員は「相談窓口」に書面または口頭で相談を申し出ることが出来る。

- (1) 相談を受けた相談担当者は、相談者の相談内容や個人情報について第三者に漏洩してはならない。
- (2) 相談担当者は、相談の内容に応じた迅速かつ適正に問題に対処しなければならない。

7. 苦情申し立て

パワーハラスメントを受けていると思う者、またはその発生の恐れがあると思う者は、苦情処理委員会に所定の文書に記入し申し出ることができる。ただし、口頭の申し立てによってもこれを行いうることができる。また、申し出は直接被害を受けている従業員だけでなく、他の従業員が被害を受けている従業員に代わって申し出ることできる。

8. 苦情の処理

従業員から苦情の申し立てを受けたときは、関係者による事情聴取を行うなど適切な調査活動によって、迅速に案件を処理しなければならない。苦情処理については、双方のプライバシーを保護するため、原則として非公開とし、その関係者は個人の機密保持を厳守しなければならない。

10. 不利益取り扱いの禁止

会社は、職場におけるパワーハラスメントに関して相談をし、または苦情を申し出たこと等理由として、その者を不利益に取り扱ってはならない。

11. この協定は、平成21年11月12日より施行する。

平成21年11月12日

以上

株式会社 [redacted]
代表取締役社長

UIゼンセン同盟
日本介護クラフトユニオン
会長 河原 四良

