

## 1. 組織概要

従業員数：約 91,000 名（社員約 14,000 名〈2011 年 3 月末時点〉、業務社員約 77,000 名〈2011 年 3 月期時点の年平均人員〉）。本社所在地：東京。事業内容：医療関連事業、介護事業、医療・介護関係教育事業。医療関連事業では医療機関における診療報酬請求等を行う医事業務受託事業を中心に行っている。企業別労働組合：あり。

## 2. ハラスメント対策導入の経緯・意義

### ・パワハラ相談の増加

当初セクハラへの取組みの一環としてセクハラ専用の相談窓口を設置したが、10 年間で 3 件ほどしか相談がなかった。しかし、近年のパワハラ問題に対する認識の高まりを受けて、YD 社労務管理室にも組合や人事部の窓口を通じてパワハラの報告が上がってくるようになり、会社として取り組む必要性を感じるようになった。

### ・「人材こそが財産」という会社理念

また、ハラスメント対策に取り組む決意をした背景には、会社の理念として「人材こそが財産」であり、従業員が安心して働ける職場環境を保証することが使用者の責任という考えがあった。

## 3. ハラスメント対策の具体的内容

### ・苦情処理委員会での情報共有・対応協議

YD 社では労使双方の情報交換の場として苦情処理委員会を設けている。会議は月 2 回程度の頻度で行われ、主に個別事案について話し合われる。労使双方で受けたハラスメントに関する相談に関しても同委員会では情報共有されている。

### ・ハラスメントの事実確認における労使の役割分担

苦情処理委員会で今後の対応が確認された事案については、ハラスメントの実態についての事実確認を労使でどう分担するか話し合う。ケースバイケースであるが、会社側で、当事者をよく知る信頼できる人を探し出せて事情を聴ける場合には、会社側のルートでまず情報収集する。そのような人物がいらないなど、会社組織ではなかなか真実が伝わってこないような場合には、組合に信頼できる職場委員などがいれば組合ルートで事実確認してもらうなどの方法をとっている。

### ・パワハラと判明した場合の対応

まずは、パワハラやいじめの当事者双方がいる事業所などの現場に、その上の管理職（支店のマネージャー、課長補佐、支店長など）が出向き、現場のミーティングで全員の前でハラスメントに関する注意喚起を行う。その際、この事案については触れず、ハラスメント全般に関する注意にとどめる。

注意喚起という方法で事態が改善しない場合は、当該管理職に対して事業所の従業員全員を対象にした面談を要請している。その狙いには、従業員全員と面談することで被害者が管理職に相談できるということがある。

いじめといっても、コミュニケーションの問題や人間関係のすれ違いの問題であることが多く、面談等で解消できるケースも多い。場合によっては異動を行うこともある。

### ・第三者からのハラスメントに対する対応

YD社では現場で第三者（介護サービス利用者、病院患者、YD社の業務社員以外の病院職員等）とのトラブルが発生した場合、当事者従業員には「事故・トラブル報告書」を会社側に提出することが義務付けられている。同社従業員が第三者からハラスメント被害を受けたという報告書が上がってきた場合、会社側の対応として被害者の配置転換や顧客との契約打ち切りなどの措置をとることもある。

## 15. YD 労働組合（東京、ヒアリング実施日 2011.8.29）

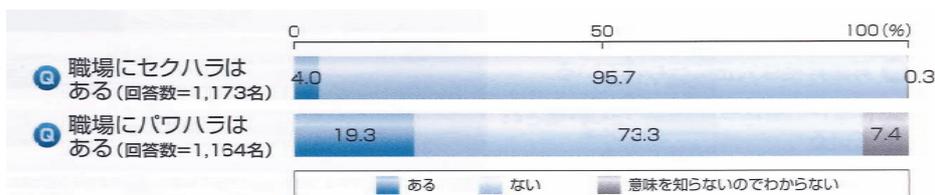
### 1. 組織概要

組合員数：約 53,000 名（2010 年 8 月時点）。組合員の範囲：YD 社グループで働く職員（ユニオンショップ協定に基づく。ただし、臨時従業員など非組合員の範囲あり）。本部：東京。組合結成：1992 年。組合支部数：101 支部。専従者：8 名。上部団体：UI ゼンセン同盟及び連合。

### 2. ハラスメントの発生状況等

#### ・職場で発生したハラスメントの多くがパワハラ

同組合の「組合員意識調査」（2010 年）の結果（以下表）によると、職場にセクハラがあると答えた人が 4.0%であったのに対して、職場にパワハラがあると答えた人は 19.3%であった。



#### ・パワハラ当事者間の関係

パワハラ当事者間の関係は上司から部下、同僚同士、部下から上司と様々。

### 3. ハラスメント発生の背景・原因と考えられるもの

#### ・管理職の知識と指導力の欠如

#### ・人材不足と業績主義に基づく職員間のコミュニケーション不足

人材不足や業績主義の導入により、日々の業務や経営目標に追われ、その結果、職員間（上司部下間も含む）のコミュニケーションが不足したり、職場環境に配慮する余裕が失われたりしている。

### 4. ハラスメント対策導入の経緯・意義

#### ・パワハラ相談の増加

相談窓口「労務相談ダイヤル」に同僚や上司との人間関係に関する相談が増えてきたことと、組合員のメンタルヘルスの悪化を受け、その予防の一環として 2008 年よりメンタルヘルス対策を導入。また、ここ 1～2 年でパワハラに関する相談が増加したため（2010 年 9 月～2011 年 6 月の集計で全相談 350 件中 68 件がパワハラの相談）、同対策の中でハラスメン

ト対策に乗り出す。ハラスメントの被害者あるいは加害者にならないためにはコミュニケーション能力の向上が重要と位置付け、自己理解、他者理解に基づく良好な人間関係の構築のための啓発プログラムを導入、運用に着手した。

## 5. ハラスメント対策の具体的内容

### ・ハラスメント啓発とコミュニケーション能力向上のためのマンガ冊子の活用

多くの組合員に興味を持ってもらうためマンガ冊子を利用してハラスメント啓発およびコミュニケーション能力向上に取り組んだ。冊子は組合機関紙に隔月で挟み込み、全組合員に配布。組合役員からアンケートで報告された、社内で実際に起こった事例を元に、現場で起こり得るようなストーリーを盛り込んでいる。

### ・相談窓口の設置

相談窓口は通常の個別対応の労働相談窓口「労務相談ダイヤル」と、会社・組合・仕事に対する苦情や提案等、個別対応を前提としない窓口「パンドラの箱」がある。そのなかで、改善が必要だと思われる投書内容については労使協議の場で報告する。

### ・苦情処理委員会での情報共有・対応協議

月に2～3回程度、会社側（労務管理担当者）と組合執行部が従業員から受けた苦情・相談の情報共有、対応協議の場として「苦情処理委員会」（会社側2名、組合側4名の計6名）を開催。近年ハラスメントに関する相談が増えてきたことで、同委員会でもハラスメント対策について話し合われる。

### ・ハラスメント実態についての事実確認における労使の連携

上記の苦情処理委員会で今後の対応が確認された事案については、ハラスメント実態についての事実確認を労使双方で行う。加害者、被害者双方の言い分が異なる場合は、組合側は加害者の言い分を被害者に伝え、再度確認を行う。これを複数回繰り返しながら正確な事実把握に努めている。

## 6. 今後の課題

### ・一般組合員（現場レベル）の状況把握が困難

組合の執行部や支部長は内勤であることが多く、現場で働く一般組合員の状況を把握できていないため、現場レベルでのハラスメントの実態が十分つかめていない。

### ・明快な解決策を提示することが困難

パワハラやモラハラは加害者、被害者ともに言い分があり、さらに、相談担当者は現場に

いたわけではないので、どちらが正しいか判断できず、具体的な解決策を提示することが難しい。

- ・ **管理職も含めた従業員全員の意識改革**

管理職も含めた従業員全体の意識改革に向けて、会社全体として取り組まなければハラスメントはなくなる。会社側には、管理職教育・研修などでハラスメントに関する啓発活動をもっと実施してほしい。

## 7. 行政等への要望

- ・ **マスメディアを通じた啓発活動の実施**

新聞やテレビなどのマスメディアを通じて、広くハラスメントについての啓発活動を展開してほしい。

- ・ **パワハラに関する定義の明確化**

パワハラに関する定義がないゆえに、具体的な解決策の提示が困難である。したがって会社側に対策を求めることが難しいので、公式的な定義付けがあると良い。