

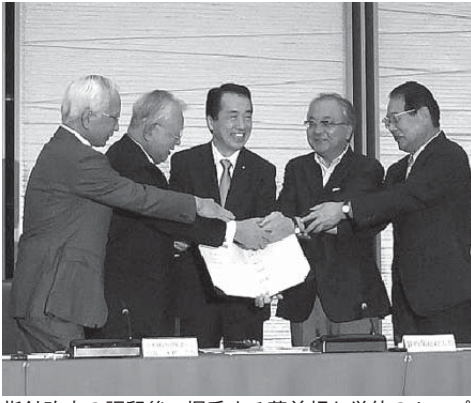
仕事と生活の調和推進に向け官民トップが合意

——相談事例からみた女性の就業継続を阻む問題とは？

新たな「ワーク・ライフ・バランス憲章」と「行動指針」を合意

政府は六月二十九日、仕事と生活の調和推進官民トップ会議を開き、「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）憲章」と「仕事と生活の調和推進のための行動指針」を改定した。政労使トップの交代を機に、ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて官民一体となった取り組みのさらなる推進を図ることが狙い。就業率や年次有給休暇の取得率など一四の指標について、現状を示したうえで、二〇二〇年の数値目標を掲げている。

同会議は二〇〇七年七月、仕事と生活の調和の実現に向けて官民一体で取り組みを進めることを目的に、労使や



指針改定の調印後、握手する菅首相と労使のトップ

地方公共団体、有識者、関係閣僚をメンバーに発足。同年一二月には「仕事と生活の調和憲章」と数値目標を盛りこんだ「行動指針」を策定した。その後、政労使トップの交代を受けて、仕事と生活の調和の実現に向けて一層積極的に取り組む決意を示すとともに、施策の進捗や経済情勢の変化などを踏まえた新たな視点や取り組みを盛り込んだ合意を結ぶことにした。

ディーセント・ワークや新しい公共の視点も

今回、合意した「憲章」は、今の社会が「人々の働き方に関する意識や環境が社会経済構造の変化に必ずしも適応しきれず、仕事と生活が両立しにくい現実」に直面している」と指摘。「社会全体で仕事と生活の双方の調和の実現を希求していかなばならない」「仕事と生活の調和と経済成長は車の両輪であり、誰もが意欲と能力を発揮して労働市場に参加することは、我が国の活力と成長力を高め、少子化の流れを変え、持続可能な社会に実現にも資する」などとして、ワーク・ライフ・バランスの必要性を改めて訴えている。そのうえで、「ディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）」の実現や「新しい公共（行政だけでなく、市民やNPO、企業などが積極的に公共的な財・サービスの提供主体となり、

教育や子育て、まちづくり、介護や福祉などの身近な分野で活躍することを表現するもの）」の活動等への参加機会の拡大を通じて地域社会の活性化などの観点から、めざすべき社会の姿を提示している。

二〇一〇年までの数値目標を設定

新しい「憲章」の合意に伴い、「行動指針」も、改正労働基準法などの法改正や行政の施策の進捗、経済情勢の変化を踏まえ、見直した。前回の合意で二〇一七年までに社会全体として達成することをめざした数値目標と、今年六月の雇用戦略対話でとりまとめられた「二〇二〇年までの目標」、さらに新成長戦略の数値目標と整合性を図り、「政策によって一定の影響をおよぼすことができる項目」について二〇二〇年の目標値を設定した（表1）。

相談機関に寄せられる働く人の悩みとは
／東京都労働相談情報センター

新たな行動指針には、長時間労働の抑制や休暇の取得促進、メンタルヘルスの取り組み強化、長期的な視点による女性の人生設計支援などが盛り込まれている。では、職場で働く労働者はこれらの課題について、具体的にどのようなことに頭を悩ませているのだろうか。労働相談の現場取材した。

二〇〇九年度に都内六カ所の労働相

談情報センターが実施している労働相談に寄せられた相談項目の総数は、九万五千二百一十一項目（五万五千八百二十二件）で、このうち労働者からの相談は七万六千九百二十二項目（四万一千五百六十六件）だった。労働者からの相談内容で最も多い項目は、「退職」で八千二百二十二項目。以下、「解雇」（八千二百七十七項目）、「賃金不払」（五千六百四十四項目）、「職場の嫌がらせ」（五千五百四十二項目）、「労働契約」（四六九〇項目）などが続く。

職場の嫌がらせとメンタルヘルスが増加傾向に

さかのぼって、二〇〇四年度以降のデータを紐解くと、表2の通りとなる。相談項目の傾向はほぼ同じだが、全体の相談件数が増加傾向にあるうえ、職場の嫌がらせ（人間関係）の悩みが増えているのが気になる。その点について東京都労働相談情報センターの中野誠一・相談調査課長補佐は、「職場の嫌がらせは二〇〇三年度まではあまり目立たなかったが、〇四年度から急増して、以後、増える一方。日々、相談を受けていても、本当に増えていると実感している」と説明する。

また、相談を寄せる人の属性でみると、メンタルヘルスに関係する相談が男女を問わず増えているという（表2の参考欄）。これは、相談内容がメンタルヘルス関連ということではなく、

表1 数値目標

	数値目標設定指標	現状 (直近の値)	2020年
I 就労による経済的自立が可能な社会	① 就業率 (Ⅱ、Ⅲにも関わるものである)	20~64歳 74.6%	80%
		15歳以上 56.9%	57%
		20~34歳 73.6%	77%
		25~44歳 女性 66.0%	73%
		60~64歳 57.0%	63%
II 健康で豊かな生活のための時間が確保できる社会	② 時間当たり労働生産性の伸び率(実質、年平均)(Ⅱ、Ⅲにも関わるものである)	1.7% (2000~2009年度の10年間平均)	実質GDP成長率に関する目標(2%を上回る水準)より高い水準(※)
	③ フリーターの数	約178万人 (2003年にピークの217万人)	124万人 ※ピーク時比で約半減
	④ 労働時間等の課題について労使が話し合いの機会を設けている割合	52.1%	全ての企業で実施
III 多様な働き方・生き方が選択できる社会	⑤ 週労働時間60時間以上の雇用者の割合	10.0%	5割減
	⑥ 年次有給休暇取得率	47.4%	70%
	⑦ メンタルヘルスケアに関する措置を受けられる職場の割合	33.6%	100%
	⑧ 在宅型テレワーカーの数	330万人	700万人 (2015年)
	⑨ 短時間勤務を選択できる事業所の割合(短時間正社員制度等)	(参考)8.6%以下	29%
	⑩ 自己啓発を行っている労働者の割合	42.1%(正社員) 20.0%(非正社員)	70%(正社員) 50%(非正社員)
	⑪ 第1子出産前後の女性の継続就業率	38.0%	55%
II 健康で豊かな生活のための時間が確保できる社会	⑫ 保育等の子育てサービスを提供している割合	保育サービス(3歳未満児) 24%(平成21年度末見込み)	44% (2017年度)
		放課後児童クラブ(小学1年~3年) 20.8%	40% (2017年度)
	⑬ 男性の育児休業取得率	1.23%	13%
	⑭ 6歳未満の子どもをもつ夫の育児・家事関連時間	1日当たり 60分	2時間30分

数値目標の設定に当たっては、以下の数値目標との整合性を取っている。

- ①~③、⑤~⑦、⑩~⑫:「新成長戦略」(平成22年6月18日、閣議決定)
- ①、③、⑤~⑦、⑩、⑫:「2020年までの目標」(平成22年6月3日、雇用戦略対話)
- ⑧:「新たな情報通信技術戦略 工程表」(平成22年6月22日、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部)
- ⑨:「子ども・子育てビジョン」(平成22年1月29日閣議決定)

※「新成長戦略」(平成22年6月18日、閣議決定)において、「2020年度までの平均で、名目3%、実質2%を上回る成長を目指す。」「2%を上回る実質成長率を実現するためには、それを上回る労働生産性の伸びが必要である。」とあることを踏まえたもの。

資料出所: 仕事と生活の調和推進室官民トップ会議「仕事と生活の調和推進のための行動指針」

こうした状況について中野課長補佐は、「非正規労働者の相談が多いこともあり、雇止めや中途解約の相談も女性の方が多くなる。休職については、例えば病気休職などの制度が整っている会社でも、育児休業などと異なり、結果的に退職の選択を迫られることもある」と説明。熊野純子労働相談担当係長も、「休職の項目には、

表2 年度別相談上位項目

区分	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
総項目数	54,328項目	62,080項目	67,682項目	68,614項目	67,537項目	70,692項目
1位	解雇 (6,330項目)	解雇 (6,696項目)	賞金不払 (7,739項目)	賞金不払 (7,739項目)	解雇 (8,071項目)	退職 (8,282項目)
2位	賞金不払 (6,254項目)	賞金不払 (6,230項目)	解雇 (7,376項目)	解雇 (6,659項目)	退職 (6,894項目)	解雇 (8,207項目)
3位	労働契約 (4,863項目)	労働契約 (5,617項目)	労働契約 (6,160項目)	労働契約 (5,918項目)	賞金不払 (5,930項目)	賞金不払 (5,614項目)
4位	退職 (3,517項目)	退職 (4,034項目)	人間関係 (4,639項目)	人間関係 (5,514項目)	職場の嫌がらせ (4,683項目)	職場の嫌がらせ (5,542項目)
5位	職場の嫌がらせ (3,125項目)	職場の嫌がらせ (3,725項目)	退職 (4,497項目)	退職 (4,806項目)	労働契約 (4,598項目)	労働契約 (4,690項目)
参考(メンタルヘルスに関する相談件数)	1,765件	1,810件	2,891件	5,946件	5,748件	5,179件

※平成18,19年度は「人間関係」に「職場の嫌がらせ」が含まれる。

資料出所: 東京都産業労働局「労働相談及びあっせんの概要」(2004~09年度)より編集部で作成

通院や投薬など相談者本人が自ら「心の問題を抱えている」と明かしたケースをカウントしたものだ。「心に何らかの傷を負っている相談者は多く、相談を受けていても言葉尻を捉えて反発されたりすることが珍しくなくなつた。相談者の一割以上が病院に行ったり薬を飲んでいる現状に労働者のおかれてはいる深刻な状況を感じる」

女性の相談多い退職、休職など

次に、今号の特集に合わせて、女性の労働者に絞って特徴的な課題をみる。

相談内容は、女性が三万四二一九項目なのに対し、男性は三万六四七三項目と、女性の方が若干少ないなかで、女性の相談が男性を上回っている項目も多い。

具体的には、「休職」(女性・一一二八八項目、男性・六六四四項目)、「雇止め」(女性・一〇〇七七項目、男性・七七二二項目)、「労働条件相違」(女性・四四一四項目、男性・三三〇三項目)、「労働時間の不利益変更」(女性・三三六三項目、男性・二五二二項目)、「有期契約の中途解約」(女性・三三三三項目、男性・二二七七

項目)などとなっている。前述した「職場の嫌がらせ」(女性・三二八五項目、男性・二三五七項目)も女性の相談が多い。なかでも「同僚からの嫌がらせ」は男性の三二四項目に対し、女性は八四一項目と約二・六倍。人間関係関連はおしなべて女性が多く、「セクハラ」(女性・九二六項目、男性・二五〇項目)は女性の相談が約八割を占める。なお、「健保・年金」(女性・一一二五九項目、男性・八六四四項目)の未加入問題などの相談も女性が多かった。

復職の問題も含まれている。女性に限ったことではないが、今は休職することはスムーズに行っても、復帰することが難しいケースも多い。それに、セクハラ被害に遭った人は精神的にまいってしまい会社に行けなくなるので、そういった人が休職相談に反映されていることもある」と付言している。

人間関係の悩みは男性の約2倍に

では、職場の嫌がらせが多いことについては、どう見ているのか。「職場の嫌がらせとの関係は女性の方が多く、特に同僚との関係についての相談が目立つが、そもそも人間関係の相談自体が男性の二倍近くある。これは、

対人関係でソリが合わないとかタイプが合わないなどといった嫌がらせまではいかない内容も含まれるから。そういったなかで、仕事のパフォーマンスが上がらないなどの相談も結構ある」（中野課長補佐）

ちよつと嫌なことがあつたり周囲に愚痴るような内容で電話を掛けてくるケースも少なくなく、その背景には働く人の感覚や職場環境の変化もあるようだ。

「今の職場は相談しにくく、孤立してしまうケースも増えている。職場の人と『合わない』というのはごく自然に起こり得ること。皆が『これぐらいは許容範囲』と思つていて、それを『それは良くない』などと主張して距離を置かれたなどと感じている人は多い。ただし、そういうケースは実際に双方の話を聴いてみないとわからない。当センターでは自主的な解決が難しく、労使から調整の要請を受けた場合に『あつせん』を行つているが、今は相談者本人と事業主の話に落差が大きい相談が増えている。このため、以前は労使一緒のテーブルで話し合うことも多かったが、最近は別々に事情を聴いてすり合わせるが多い」

働く女性に特化した相談活動の現場では「女性と仕事の未来館」

働く女性が東京都に寄せる相談では、職場の人間関係や労働契約絡みの案件が目立った。そこで、働く女性の相談に特化した活動を行う「女性と仕事の未来館」にも話を聞くことにした。同館には総合相談と特別相談の二種類がある。まず、すべての相談を総合相談

で受け付ける。総合相談は電話、面接、メールの三通り。八五%が全国からの電話相談で、直接、来館する人も約一割、残りがメール相談だ。内容に応じたキャリア・こころ・法律の三種類に分かれた特別相談に勧奨したり、案件によつては都道府県労働局の雇用均等室や総合労働相談コーナー、労働基準監督署などを紹介する。

年代ごとに悩みが異なる特徴が

最近五年間の相談件数の推移をみると、毎年増加しており、二〇〇五年度には四二八六件だった相談が、〇九年度には五三八一件になつてきている。さらに、総合相談の件数を年齢で内容ごとに集計して、各年代の悩みの傾向を各年代ごとにとみると表3のようになる。「求職活動のノウハウ」は年代に係わらず多いが、それを除けば年代ごとに異なる悩みを持つていることが浮かび

表3 総合相談における年齢別相談内容

年齢	20~24	25~29	30~34	35~39	40~44	45~49	50~54	55~59
求職活動のノウハウ	■	■	■	■	■	■	■	■
労働・業界・仕事の情報	■	■	■	■	■	■	■	■
就職活動がうまく行かない	■	■	■	■	■	■	■	■
年齢への不安	■	■	■	■	■	■	■	■
適職・適性を知りたい	■	■	■	■	■	■	■	■
仕事の方向性	■	■	■	■	■	■	■	■
仕事と家庭の両立	■	■	■	■	■	■	■	■
上司・部下との人間関係	■	■	■	■	■	■	■	■
疲労感	■	■	■	■	■	■	■	■
不安・情緒不安定	■	■	■	■	■	■	■	■
ストレス	■	■	■	■	■	■	■	■
該当項目計	4	5	5	5	7	7	5	2

(注1) 該当相談件数/相談件数(各年齢の合計)を割り出し、上位5%以上のものを記載

(注2) ■ (5~10%)、■ (10~15%)、■ (15%以上)

資料出所：平成22年度第1回全国相談担当者研修会配布資料

全体の8割を占めるキャリア相談

一方、特別相談の方も、キャリアカウンセリングが全体の8割を占めている。やはり、仕事の方向性に関する悩みが目立つという。年代は四〇代前半層が増えている。雇用形態別では、正社員と派遣社員がやや減り、パート・アルバイト、契約社員の相談が多くなつ

上がってくる。年代別に多い内容を見ると、二〇代は「仕事の方向性」が多く、「適職・適性を知りたい」「労働業界・仕事の情報」も比較的多い。自分のキャリアアップや適職・適性に関心が高く、悩む人が相談しているようだ。三〇代も「仕事の方向性」が突出。三〇代前半層は、結婚や出産を経て「仕事と家庭の両立」の悩みが伸びている。この世代から「上司・部下との人間関係」も増えてきて、四〇代になると、年齢への不安やストレス、不安・情緒不安定なども加わり該当項目が七項目と悩み多き世代になる。転職したい人も増え、そのため仕事の情報を知りたかつたりするが、年齢もあつて就職活動がうまく行かない。そんな姿が透けて見える。

ウンセリングが全体の8割を占めている。やはり、仕事の方向性に関する悩みが目立つという。年代は四〇代前半層が増えている。雇用形態別では、正社員と派遣社員がやや減り、パート・アルバイト、契約社員の相談が多くなつ

「育児などの問題に加え、介護や自分の老後のことが心配で、転職を考える人が多い。『今まで派遣や契約社員で働いてきたが、そろそろ安定した仕事に就かないと五〇代、六〇代になつて困る』との不安を抱き始めるからだ。しかし、現実には四〇代になつてから安定した仕事を探すことは至難の業。『ならば、自分で何か仕事を』と起業に関心が向く人もいる。『小物売りたい』とか『料理教室を開きたい』などと自分の趣味を活かすことを考え、そのための情報やノウハウを求めて相談に来る人もいる」

先述したように、仕事の方向性と求職活動の相談は年代を問わず多い。そして、それは年齢を重ねるにつれ、年齢への不安やストレス、情緒不安定などにつながっていくようだ。

最近の相談内容の傾向とは

「少し前までは三〇代の『結婚・出産を経て、どうやって継続して働くか』といった相談が多かつたが、この一、二年は四〇代に移行してきている。職場の人間関係、管理職としての悩み、転職先を探す求職活動、なかには起業の相談もあり、幅広くなつてきている。また、仕事の方向性の相談が雇用形態に係わらず多いほか、有期契約の労働者は自分のキャリアや現有資格をどう伸ばしていくかの悩みも少なくない」という。

こうした最近の相談の傾向について、同館で主任総合相談員を務める横山八重子氏は、「悩みが深刻なのは三〇代後半から四〇代だ」と訴える。

「育児などの問題に加え、介護や自分の老後のことが心配で、転職を考える人が多い。『今まで派遣や契約社員で働いてきたが、そろそろ安定した仕事に就かないと五〇代、六〇代になつて困る』との不安を抱き始めるからだ。しかし、現実には四〇代になつてから安定した仕事を探すことは至難の業。『ならば、自分で何か仕事を』と起業に関心が向く人もいる。『小物売りたい』とか『料理教室を開きたい』などと自分の趣味を活かすことを考え、そのための情報やノウハウを求めて相談に来る人もいる」

先述したように、仕事の方向性と求職活動の相談は年代を問わず多い。そして、それは年齢を重ねるにつれ、年齢への不安やストレス、情緒不安定などにつながっていくようだ。

さらに、横山氏は最近の相談現場の

傾向として、①短期の有期契約労働などで働く経済的ボーダーラインにいる人②精神的な不安定さから人間関係に悩む人③上司や同僚とのコミュニケーションがうまくとれない人——の相談が目立っていると指摘する。

それぞれ、どういった特徴があるのか、解説してもらったことにした。まず、①のボーダーラインにいる人の相談とは、どんなことなのだろう。

目立つワーキングプア手前層の相談

「短期有期契約の相談で感じているのは、経済的にはワーキングプア層に該当すると思われる人の相談が増加していること。数カ所を掛け持ちで目一杯働いているのに、収入は生活保護と変わらない。生活保護は医療費などの軽減措置があったりするが、この人たちは正社員と違って企業の福利厚生から外れているケースが多く、結果的に生活保護レベルより下がってしまった。人によっては自暴自棄になっている雰囲気を感じられる。自暴自棄になりつつも身体やこころも健康が完全に崩れているわけでもないから、なんとか踏みとどまっているように思われるが、病気とかケガなどをきっかけに崩れてしまうことが心配だ」

そういった人たちは、やはり今後の方向性の悩みで訪れるのだろうか。どういったアドバイスをするのだろうか。

「こうした女性が救われているのは、親と同居しているからという面もあるように思われる。親を亡くしてはじめて、住まいの維持すらままならず、自分の立場が分かったとの相談もある。職を掛け持ちしたり、職場が短期間で

変わったりするなかで、自分の方向性が一層みえなくなってしまうことを考へれば、親も自分も歳をとることを考へたの基盤についても考えていかなければならない。そのようなトータルな視点を持っていくように援助するが、相談者は心身ともに疲れ、自己を肯定できなくなってしまうことも多い。そこで、つらい気持ちを受けとめながら、本人が自信を持てるよう、持ち味を引き出す相談を心掛けていく」

現実の仕事と思い描く働き方のギャップに悩む正社員

その一方で、雇用形態別に相談件数をみると、約半数を正社員からの相談が占めている(表4)。ちなみに、正社員の相談の特徴は何かあるのだろうか。

「若年層は『仕事合わないから転職したい』といった相談が多い。卒業後、希望に燃えて入社したものの、適性で悩んでしまうケースだ。例えば出版業界に入ったら、即、編集の仕事ができると思いきや、基礎的な仕事や雑用だったりすると、『やりたい仕事と違う。他の方向があるんじゃないか』などと悩む。若年層で『労働・業界・仕事の情報』の相談が多いのは、こうした背景がありそうだ」

「三〇代半ばぐらいになると、仕事に慣れたが、将来のキャリア・アップの方向性もみえず、『この会社に居続けていいのか?』『仕事も多忙になり、結婚、出産を考えているものこんな仕事のやり方をしていたら結婚できなく

なってしまう』などと仕事とプライベートのバランスをどうとったらいいのかを考へる。四〇代からは、結婚・出産年齢が遅くなってきたこともあり、仕事と家庭の両立の問題が少し後ろにきている傾向がある」

30代と40代に多い人間関係の相談

では、②の人間関係は、具体的にどういった悩みが寄せられているのか。「職場の人間関係がうまく行かず、パワハラやセクハラにつながっていくケースも散見される。上司の側は、接し方がわからないので、仕事の指導をしているつもりがパワハラになったりする。人間関係の問題で三〇代と四〇代が多いのは、転職したり、主婦から再就職したりして、新しい職場の風土や環境の中で戸惑うケースが目立つ。また、パワハラやセクハラに関していえば、母子家庭やパートなどの非正規

労働者など比較的、立場の弱い人がターゲットになりやすいことが日頃の相談から感じられる」

課題を整理する能力が大切

こうした場合の相談は、③のコミュニケーションの問題とも関連してきうだ。相談の現場では、どのようにコミュニケーションを取っているのだろうか。

「相談内容が複雑化、多様化したためか、実際の相談活動でも相談者の課題を整理するケースが増えている。まず、相談者のつらさを『こういったことで悩んでいるのですね』と受け止める。その後、『あなたが抱えている課題はこういうことではないでしょうか?』などと相談内容を切り分けたいうえで、本當の悩みが何なのかを見極めながら、『これは電話だけでは難しいですね。相談による相談が効果的だと思うので、こちらに来ていただくか、近くの〇〇で相談してください』などと案内する。悩んでいる人のなかには沢山の課題をかかえて何を相談したいかわからないケースも少なくない。話を聞くなかで悩みを整理しながら『あなたについては、こういう問題を解決しないと先に進まないと思うから、あなた自身の問題をこんな風に話してみてもいいか?』などと整理したアドバイスが有効なこともある。相談担当者としては、相談者の気持ちを受けとめながら悩みの聞き方、見立て方に関するスキルを常日頃から向上することの必要性を痛感している」

(調査・解析部 新井栄三)

表4 特別相談の相談者の雇用形態(構成比%)

	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
正社員	52.0	51.9	51.1	54.2	50.5
パート・アルバイト	24.4	16.7	19.6	17.2	21.5
派遣	12.6	15.6	12.9	14.1	9.9
契約	7.7	8.9	9.0	6.4	9.2
その他	1.2	1.7	1.3	1.1	1.5
不明	2.1	5.2	6.1	7.0	7.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

資料出所:平成22年度第1回全国相談担当者研修会配布資料