

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)

統計利用上の注意

1. 上段には実数、下段には構成比を掲載した
2. 「—」は回答者がいないもの
3. 構成比は、表章単位未満を四捨五入してあるので、内容の合計が総計に一致しないこともある。

表番号 設問番号 (設問内容)

1	問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	201
2	問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	202
3	問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/ 企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	203
4	問1 (1) 職場での苦情や不満を上司に相談しない理由 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴) ……………	204
5	問1 (1) 職場での苦情や不満を上司に相談しない理由 (F4 年収/F5 勤続年数/F6 業種) ……………	205
6	問1 (1) 職場での苦情や不満を上司に相談しない理由 (F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態/F10 職位/ F11 労働組合加入) ……………	206
7	問1 (1) 職場での苦情や不満を上司に相談しない理由 (企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/ 企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	207
8	問2 (1) 上司に相談したことがある苦情や不満の内容 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/ F5 勤続年数) ……………	208
9	問2 (1) 上司に相談したことがある苦情や不満の内容 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	209
10	問2 (1) 上司に相談したことがある苦情や不満の内容 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業 員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	210
11	問2 (2) 上司に苦情・不満を相談した結果 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続 年数) ……………	211
12	問2 (2) 上司に苦情・不満を相談した結果 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	212
13	問2 (2) 上司に苦情・不満を相談した結果 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業 調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	213
14	問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年 収/F5 勤続年数) ……………	214
15	問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	215
16	問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	216
17	問3 (1) 苦情・不満の相談に対応するために必要と思う能力 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	217
18	問3 (1) 苦情・不満の相談に対応するために必要と思う能力 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用 形態) ……………	218
19	問3 (1) 苦情・不満の相談に対応するために必要と思う能力 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	219
20	問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収 /F5 勤続年数) ……………	220
21	問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	221
22	問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従 業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	222
23	問4 (1) ①相談に応じた苦情・不満の内容—部下 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	223
24	問4 (1) ①相談に応じた苦情・不満の内容—部下 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	224
25	問4 (1) ①相談に応じた苦情・不満の内容—部下 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数 /企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	225
26	問4 (1) ②相談に応じた苦情・不満の内容—同僚 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	226
27	問4 (1) ②相談に応じた苦情・不満の内容—同僚 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	227
28	問4 (1) ②相談に応じた苦情・不満の内容—同僚 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数 /企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	228
29	問5 苦情・不満の相談に応じる上での課題 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続 年数) ……………	229
30	問5 苦情・不満の相談に応じる上での課題 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	230

31	問5 苦情・不満の相談に応じる上での課題 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	231
32	問6 苦情・不満の相談に応じる意欲 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	232
33	問6 苦情・不満の相談に応じる意欲 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	233
34	問6 苦情・不満の相談に応じる意欲 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	234
35	問7①(イ) コミュニケーション能力を高める研修-受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	235
36	問7①(イ) コミュニケーション能力を高める研修-受講の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	236
37	問7①(イ) コミュニケーション能力を高める研修-受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	237
38	問7①(ロ) コミュニケーション能力を高める研修-効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	238
39	問7①(ロ) コミュニケーション能力を高める研修-効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	239
40	問7①(ロ) コミュニケーション能力を高める研修-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	240
41	問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修-受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	241
42	問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修-受講の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	242
43	問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修-受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	243
44	問7②(ロ) 調停、あっせんに関する研修-効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	244
45	問7②(ロ) 調停、あっせんに関する研修-効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	245
46	問7②(ロ) 調停、あっせんに関する研修-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	246
47	問7③(イ) メンタルヘルス研修-受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年) ……	247
48	問7③(イ) メンタルヘルス研修-受講の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	248
49	問7③(イ) メンタルヘルス研修-受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	249
50	問7③(ロ) メンタルヘルス研修-効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	250
51	問7③(ロ) メンタルヘルス研修-効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	251
52	問7③(ロ) メンタルヘルス研修-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	252
53	問7④(イ) 労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	253
54	問7④(イ) 労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	254
55	問7④(イ) 労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	255
56	問7④(ロ) 労働法、コンプライアンス等の研修-効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	256
57	問7④(ロ) 労働法、コンプライアンス等の研修-効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	257
58	問7④(ロ) 労働法、コンプライアンス等の研修-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……	258
59	問7⑤(イ) その他-受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	259
60	問7⑤(イ) その他-受講の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	260

61	問7⑤(イ) その他－受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	261
62	問7⑤(ロ) その他－効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	262
63	問7⑤(ロ) その他－効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	263
64	問7⑤(ロ) その他－効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	264
65	問7(ロ) 効果の有無－相談を受けたことがない (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	265
66	問7(ロ) 効果の有無－相談を受けたことがない (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	266
67	問7(ロ) 効果の有無－相談を受けたことがない (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	267
68	問8 上司が部下からの苦情・不満に関する相談に、より適切に対応するために必要と思われること (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	268
69	問8 上司が部下からの苦情・不満に関する相談に、より適切に対応するために必要と思われること (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	269
70	問8 上司が部下からの苦情・不満に関する相談に、より適切に対応するために必要と思われること (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	270
71	問9①(イ) 相談窓口－有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	271
72	問9①(イ) 相談窓口－有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	272
73	問9①(イ) 相談窓口－有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	273
74	問9①(ロ) 相談窓口－利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	274
75	問9①(ロ) 相談窓口－利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	275
76	問9①(ロ) 相談窓口－利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	276
77	問9①(ハ) 相談窓口－有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	277
78	問9①(ハ) 相談窓口－有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	278
79	問9①(ハ) 相談窓口－有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	279
80	問9②(イ) 苦情処理委員会－有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	280
81	問9②(イ) 苦情処理委員会－有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	281
82	問9②(イ) 苦情処理委員会－有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	282
83	問9②(ロ) 苦情処理委員会－利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	283
84	問9②(ロ) 苦情処理委員会－利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	284
85	問9②(ロ) 苦情処理委員会－利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	285
86	問9②(ハ) 苦情処理委員会－有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	286
87	問9②(ハ) 苦情処理委員会－有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	287
88	問9②(ハ) 苦情処理委員会－有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	288
89	問9③(イ) 職場懇談会での意見交換－有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	289
90	問9③(イ) 職場懇談会での意見交換－有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	290
91	問9③(イ) 職場懇談会での意見交換－有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	291
92	問9③(ロ) 職場懇談会での意見交換－利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	292
93	問9③(ロ) 職場懇談会での意見交換－利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	293
94	問9③(ロ) 職場懇談会での意見交換－利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	294

95	問9③(ハ) 職場懇談会での意見交換－有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	295
96	問9③(ハ) 職場懇談会での意見交換－有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	296
97	問9③(ハ) 職場懇談会での意見交換－有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	297
98	問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	298
99	問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	299
100	問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	300
101	問9④(ロ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	301
102	問9④(ロ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	302
103	問9④(ロ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	303
104	問9④(ハ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	304
105	問9④(ハ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	305
106	問9④(ハ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	306
107	問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談－有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	307
108	問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談－有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	308
109	問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談－有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	309
110	問9⑤(ロ) 個人業績評価などにおける面談－利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	310
111	問9⑤(ロ) 個人業績評価などにおける面談－利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	311
112	問9⑤(ロ) 個人業績評価などにおける面談－利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	312
113	問9⑤(ハ) 個人業績評価などにおける面談－有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	313
114	問9⑤(ハ) 個人業績評価などにおける面談－有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	314
115	問9⑤(ハ) 個人業績評価などにおける面談－有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	315
116	問9⑥(イ) 小集団活動(QC活動など)－有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	316
117	問9⑥(イ) 小集団活動(QC活動など)－有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	317
118	問9⑥(イ) 小集団活動(QC活動など)－有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	318
119	問9⑥(ロ) 小集団活動(QC活動など)－利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	319
120	問9⑥(ロ) 小集団活動(QC活動など)－利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	320
121	問9⑥(ロ) 小集団活動(QC活動など)－利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無) ……………	321
122	問9⑥(ハ) 小集団活動(QC活動など)－有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	322
123	問9⑥(ハ) 小集団活動(QC活動など)－有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	323

124	問9⑥(ハ)小集団活動(QC活動など)の有効性(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	324
125	問9⑦(イ)目安箱、自己申告制度などの有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	325
126	問9⑦(イ)目安箱、自己申告制度などの有無(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	326
127	問9⑦(イ)目安箱、自己申告制度などの有無(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	327
128	問9⑦(ロ)目安箱、自己申告制度など-利用経験(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	328
129	問9⑦(ロ)目安箱、自己申告制度など-利用経験(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	329
130	問9⑦(ロ)目安箱、自己申告制度など-利用経験(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	330
131	問9⑦(ハ)目安箱、自己申告制度など-有効性(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	331
132	問9⑦(ハ)目安箱、自己申告制度など-有効性(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	332
133	問9⑦(ハ)目安箱、自己申告制度など-有効性(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	333
134	問9⑧(イ)従業員意識のアンケート調査-有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	334
135	問9⑧(イ)従業員意識のアンケート調査-有無(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	335
136	問9⑧(イ)従業員意識のアンケート調査-有無(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	336
137	問9⑧(ロ)従業員意識のアンケート調査-利用経験(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	337
138	問9⑧(ロ)従業員意識のアンケート調査-利用経験(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	338
139	問9⑧(ロ)従業員意識のアンケート調査-利用経験(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	339
140	問9⑧(ハ)従業員意識のアンケート調査-有効性(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	340
141	問9⑧(ハ)従業員意識のアンケート調査-有効性(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	341
142	問9⑧(ハ)従業員意識のアンケート調査-有効性(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	342
143	問9⑨(イ)人事労務部門による相談対応-有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	343
144	問9⑨(イ)人事労務部門による相談対応-有無(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	344
145	問9⑨(イ)人事労務部門による相談対応-有無(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	345
146	問9⑨(ロ)人事労務部門による相談対応-利用経験(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	346
147	問9⑨(ロ)人事労務部門による相談対応-利用経験(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	347
148	問9⑨(ロ)人事労務部門による相談対応-利用経験(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	348
149	問9⑨(ハ)人事労務部門による相談対応-有効性(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	349
150	問9⑨(ハ)人事労務部門による相談対応-有効性(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	350
151	問9⑨(ハ)人事労務部門による相談対応-有効性(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	351
152	問9⑩(イ)その他-有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	352
153	問9⑩(イ)その他-有無(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	353
154	問9⑩(イ)その他-有無(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)	354
155	問9⑩(ロ)その他-利用経験(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	355

156	問9⑩(ロ) その他-利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	356
157	問9⑩(ロ) その他-利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	357
158	問9⑩(ハ) その他-有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	358
159	問9⑩(ハ) その他-有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	359
160	問9⑩(ハ) その他-有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正 社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	360
161	問9(1) ①利用しやすくするために、会社に対して望むこと-相談窓口 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学 歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	361
162	問9(1) ①利用しやすくするために、会社に対して望むこと-相談窓口 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/ F9 雇用形態) ……………	362
163	問9(1) ①利用しやすくするために、会社に対して望むこと-相談窓口 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業 調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	363
164	問9(1) ②利用しやすくするために、会社に対して望むこと-苦情処理委員会 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	364
165	問9(1) ②利用しやすくするために、会社に対して望むこと-苦情処理委員会 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	365
166	問9(1) ②利用しやすくするために、会社に対して望むこと-苦情処理委員会 (F10 職位/F11 労働組合加入 /企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	366
167	問10(1) ① 利用するに至った苦情の内容-相談窓口 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/ F5 勤続年数) ……………	367
168	問10(1) ① 利用するに至った苦情の内容-相談窓口 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	368
169	問10(1) ① 利用するに至った苦情の内容-相談窓口 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業 員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	369
170	問10(1) ② 利用するに至った苦情の内容-苦情処理委員会 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	370
171	問10(1) ② 利用するに至った苦情の内容-苦情処理委員会 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用 形態) ……………	371
172	問10(1) ② 利用するに至った苦情の内容-苦情処理委員会 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	372
173	問10(2) ① 利用した結果-相談窓口 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……	373
174	問10(2) ① 利用した結果-相談窓口 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	374
175	問10(2) ① 利用した結果-相談窓口 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査 : F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	375
176	問10(2) ② 利用した結果-苦情処理委員会 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤 続年数) ……………	376
177	問10(2) ② 利用した結果-苦情処理委員会 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	377
178	問10(2) ② 利用した結果-苦情処理委員会 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企 業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	378
179	問11 相談窓口、苦情処理委員会の利用経験がない理由 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/ F5 勤続年数) ……………	379
180	問11 相談窓口、苦情処理委員会の利用経験がない理由 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……	380
181	問11 相談窓口、苦情処理委員会の利用経験がない理由 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業 員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	381
182	問12 相談窓口や苦情処理委員会のような苦情処理制度に関する今後の希望の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	382
183	問12 相談窓口や苦情処理委員会のような苦情処理制度に関する今後の希望の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	383
184	問12 相談窓口や苦情処理委員会のような苦情処理制度に関する今後の希望の有無 (F10 職位/F11 労働組合加 入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無) ……………	384
185	問13 現在の不満の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数) ……………	385
186	問13 現在の不満の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態) ……………	386

187	問13 現在の不満の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	387
188	問13 (1) 抱える不満 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	388
189	問13 (1) 抱える不満 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	389
190	問13 (1) 抱える不満 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	390
191	問14 不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	391
192	問14 不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	392
193	問14 不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	393
194	問15 労働組合の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	394
195	問15 労働組合の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	395
196	問15 労働組合の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	396
197	問15 (1) 従業員の苦情・不満への対応や解決のための制度、仕組みの有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	397
198	問15 (1) 従業員の苦情・不満への対応や解決のための制度、仕組みの有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	398
199	問15 (1) 従業員の苦情・不満への対応や解決のための制度、仕組みの有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	399
200	問16 労働組合への期待 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	400
201	問16 労働組合への期待 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	401
202	問16 労働組合への期待 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	402
203	問16 (1) 労働組合を期待していない理由 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	403
204	問16 (1) 労働組合を期待していない理由 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	404
205	問16 (1) 労働組合を期待していない理由 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	405
206	問17 苦情や不満の発生を未然に防ぐための取組み (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	406
207	問17 苦情や不満の発生を未然に防ぐための取組み (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	407
208	問17 苦情や不満の発生を未然に防ぐための取組み (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	408
209	問18①苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—現在の必要性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	409
210	問18①苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—現在の必要性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	410
211	問18①苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—現在の必要性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	411
212	問18①苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—今後の必要性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)	412
213	問18②苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—今後の必要性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)	413
214	問18②苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—今後の必要性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)	414

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	6317 58.2	4511 41.6	23 0.2
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	3949 59.3	2694 40.5	13 0.2
女性	4127 100.0	2333 56.5	1784 43.2	10 0.2
無回答	68 100.0	35 51.5	33 48.5	-
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	15 39.5	23 60.5	-
20～24歳	698 100.0	287 41.1	410 58.7	1 0.1
25～29歳	1521 100.0	865 56.9	654 43.0	2 0.1
30～34歳	1921 100.0	1213 63.1	704 36.6	4 0.2
35～39歳	1707 100.0	1087 63.7	618 36.2	2 0.1
40～44歳	1412 100.0	874 61.9	537 38.0	1 0.1
45～49歳	1245 100.0	751 60.3	492 39.5	2 0.2
50～54歳	1002 100.0	578 57.7	421 42.0	3 0.3
55～59歳	814 100.0	416 51.1	396 48.6	2 0.2
60歳以上	319 100.0	137 42.9	177 55.5	5 1.6
無回答	174 100.0	94 54.0	79 45.4	1 0.6
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	90 52.6	77 45.0	4 2.3
高卒	3801 100.0	2195 57.7	1598 42.0	8 0.2
専門学校卒	1226 100.0	748 61.0	475 38.7	3 0.2
高専・短大卒	1157 100.0	664 57.4	490 42.4	3 0.3
大学卒	4223 100.0	2466 58.4	1752 41.5	5 0.1
大学院卒	181 100.0	108 59.7	73 40.3	-
無回答	92 100.0	46 50.0	46 50.0	-
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	1540 49.4	1566 50.3	9 0.3
300万円以上500万円未満	4079 100.0	2472 60.6	1599 39.2	8 0.2
500万円以上750万円未満	2388 100.0	1575 66.0	811 34.0	2 0.1
750万円以上1000万円未満	828 100.0	491 59.3	334 40.3	3 0.4
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	130 58.8	91 41.2	-
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	12 42.9	16 57.1	-
1500万円以上	23 100.0	11 47.8	12 52.2	-
無回答	169 100.0	86 50.9	82 48.5	1 0.6
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	1458 48.7	1529 51.1	4 0.1
5～9年	2209 100.0	1349 61.1	855 38.7	5 0.2
10～14年	1742 100.0	1127 64.7	611 35.1	4 0.2
15～19年	1416 100.0	906 64.0	506 35.7	4 0.3
20～24年	912 100.0	567 62.2	343 37.6	2 0.2
25～29年	651 100.0	407 62.5	244 37.5	-
30年以上	732 100.0	407 55.6	322 44.0	3 0.4
無回答	198 100.0	96 48.5	101 51.0	1 0.5

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	6317 58.2	4511 41.6	23 0.2
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	19 65.5	10 34.5	-
建設業	847 100.0	473 55.8	372 43.9	2 0.2
製造業	3338 100.0	2007 60.1	1330 39.8	1 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	83 56.1	65 43.9	-
情報通信業	398 100.0	234 58.8	164 41.2	-
運輸業	897 100.0	490 54.6	403 44.9	4 0.4
卸売・小売業	1426 100.0	837 58.7	587 41.2	2 0.1
金融・保険業	256 100.0	137 53.5	118 46.1	1 0.4
不動産業	74 100.0	38 51.4	36 48.6	-
飲食店・宿泊業	349 100.0	206 59.0	141 40.4	2 0.6
医療・福祉	236 100.0	150 63.6	85 36.0	1 0.4
教育・学習支援業	196 100.0	113 57.7	83 42.3	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	17 50.0	17 50.0	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	1456 58.5	1023 41.1	8 0.3
無回答	136 100.0	57 41.9	77 56.6	2 1.5
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	2130 53.8	1827 46.1	5 0.1
企画・調査・広報	536 100.0	311 58.0	225 42.0	-
研究・開発・設計	663 100.0	421 63.5	242 36.5	-
情報処理	367 100.0	216 58.9	150 40.9	1 0.3
営業	1360 100.0	870 64.0	485 35.7	5 0.4
販売・サービス	1257 100.0	782 62.2	465 37.0	10 0.8
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	989 60.3	650 39.6	1 0.1
その他	875 100.0	503 57.5	371 42.4	1 0.1
無回答	191 100.0	95 49.7	96 50.3	-
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	1172 63.4	676 36.5	2 0.1
事務の仕事	5387 100.0	2970 55.1	2409 44.7	8 0.1
販売の仕事	390 100.0	249 63.8	141 36.2	-
営業の仕事	948 100.0	626 66.0	319 33.6	3 0.3
保安の仕事	91 100.0	47 51.6	44 48.4	-
サービスの仕事	607 100.0	369 60.8	231 38.1	7 1.2
運輸・通信の仕事	314 100.0	168 53.5	145 46.2	1 0.3
製造の技能工	581 100.0	335 57.7	246 42.3	-
その他	546 100.0	309 56.6	236 43.2	1 0.2
無回答	137 100.0	72 52.6	64 46.7	1 0.7
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	5634 60.3	3693 39.5	16 0.2
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	645 45.1	778 54.4	7 0.5
無回答	78 100.0	38 48.7	40 51.3	-

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

(F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無)	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	6317 58.2	4511 41.6	23 0.2
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	3066 53.0	2709 46.8	10 0.2
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	1732 66.4	872 33.4	5 0.2
課長クラス以上	2309 100.0	1460 63.2	843 36.5	6 0.3
無回答	148 100.0	59 39.9	87 58.8	2 1.4
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	1503 60.0	1002 40.0	1 0.0
社外の労働組合に加入している	107 100.0	70 65.4	37 34.6	-
加入していない	7876 100.0	4563 57.9	3296 41.8	17 0.2
無回答	362 100.0	181 50.0	176 48.6	5 1.4
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	244 53.6	209 45.9	2 0.4
100～149人	2003 100.0	1176 58.7	823 41.1	4 0.2
150～199人	1862 100.0	1069 57.4	791 42.5	2 0.1
200～299人	2031 100.0	1220 60.1	804 39.6	7 0.3
300～499人	1447 100.0	841 58.1	605 41.8	1 0.1
500～999人	935 100.0	555 59.4	379 40.5	1 0.1
1000人以上	880 100.0	468 53.2	409 46.5	3 0.3
無回答	1238 100.0	744 60.1	491 39.7	3 0.2
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	793 57.8	577 42.1	2 0.1
100～149人	2857 100.0	1654 57.9	1193 41.8	10 0.4
150～199人	1593 100.0	909 57.1	683 42.9	1 0.1
200～299人	1697 100.0	1009 59.5	683 40.2	5 0.3
300～499人	929 100.0	561 60.4	368 39.6	-
500～999人	581 100.0	323 55.6	257 44.2	1 0.2
1000人以上	519 100.0	285 54.9	233 44.9	1 0.2
無回答	1303 100.0	783 60.1	517 39.7	3 0.2
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	2231 57.0	1674 42.8	7 0.2
ない	5756 100.0	3375 58.6	2369 41.2	12 0.2
無回答	1183 100.0	711 60.1	468 39.6	4 0.3

問1 (1) 職場での苦情や不満を上司に相談しない理由 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ない

(F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数)	件数	情相・談不するはなほのいから	受不利おそれがあるをり	だか係司や悪くならのそ人間	が相あるかから	い決かされら	相かされら	か公相らなる恐れが職場内に	その他	無回答
合計	4511 100.0	2445 54.2	539 11.9	728 16.1	701 15.5	1605 35.6	392 8.7	168 3.7	127 2.8	
F1. 性別・・・男性	2694 100.0	1571 58.3	295 11.0	363 13.5	349 13.0	880 32.7	168 6.2	93 3.5	71 2.6	
女性	1784 100.0	862 48.3	238 13.3	359 20.1	344 19.3	712 39.9	217 12.2	72 4.0	54 3.0	
無回答	33 100.0	12 36.4	6 18.2	6 18.2	8 24.2	13 39.4	7 21.2	3 9.1	2 6.1	
F2. 年齢・・・19歳以下	23 100.0	16 69.6	-	2 8.7	3 13.0	1 4.3	-	1 4.3	3 13.0	
20～24歳	410 100.0	226 55.1	44 10.7	71 17.3	85 20.7	115 28.0	49 12.0	13 3.2	13 3.2	
25～29歳	654 100.0	350 53.5	85 13.0	112 17.1	102 15.6	226 34.6	59 9.0	23 3.5	16 2.4	
30～34歳	704 100.0	383 54.4	87 12.4	120 17.0	108 15.3	259 36.8	60 8.5	26 3.7	19 2.7	
35～39歳	618 100.0	333 53.9	76 12.3	107 17.3	97 15.7	234 37.9	54 8.7	19 3.1	19 3.1	
40～44歳	537 100.0	297 55.3	76 14.2	96 17.9	71 13.2	185 34.5	46 8.6	34 6.3	11 2.0	
45～49歳	492 100.0	248 50.4	58 11.8	74 15.0	81 16.5	187 38.0	43 8.7	17 3.5	12 2.4	
50～54歳	421 100.0	217 51.5	48 11.4	63 15.0	71 16.9	166 39.4	26 6.2	16 3.8	13 3.1	
55～59歳	396 100.0	224 56.6	43 10.9	54 13.6	53 13.4	144 36.4	37 9.3	8 2.0	10 2.5	
60歳以上	177 100.0	125 70.6	7 4.0	12 6.8	11 6.2	55 31.1	8 4.5	8 4.5	6 3.4	
無回答	79 100.0	26 32.9	15 19.0	17 21.5	19 24.1	33 41.8	10 12.7	3 3.8	5 6.3	
F3. 最終学歴・・・中卒	77 100.0	40 51.9	10 13.0	13 16.9	15 19.5	22 28.6	8 10.4	2 2.6	8 10.4	
高卒	1598 100.0	855 53.5	179 11.2	255 16.0	250 15.6	579 36.2	130 8.1	57 3.6	49 3.1	
専門学校卒	475 100.0	253 53.3	59 12.4	80 16.8	86 18.1	173 36.4	49 10.3	17 3.6	13 2.7	
高専・短大卒	490 100.0	252 51.4	64 13.1	82 16.7	86 17.6	183 37.3	56 11.4	12 2.4	12 2.4	
大学卒	1752 100.0	989 56.4	215 12.3	280 16.0	248 14.2	599 34.2	142 8.1	70 4.0	41 2.3	
大学院卒	73 100.0	40 54.8	5 6.8	10 13.7	9 12.3	27 37.0	3 4.1	7 9.6	2 2.7	
無回答	46 100.0	16 34.8	7 15.2	8 17.4	7 15.2	22 47.8	4 8.7	3 6.5	2 4.3	

問1 (1) 職場での苦情や不満を上司に相談しない理由 (F4 年収/F5 勤続年数/F6 業種)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ない

	件数	情相・談不不満ははなはいの苦	受不利益するおそれがあるを	だか係司や悪同僚とのそ人間	が相あるかにくい雰囲気	い決相かされるとは思切えな解	か公相ならなる恐れが職場内に	その他	無回答
F4. 年収/F5. 勤続年数/F6. 業種									
合計	4511 100.0	2445 54.2	539 11.9	728 16.1	701 15.5	1605 35.6	392 8.7	168 3.7	127 2.8
F4. 年収・・・300万円未満	1566 100.0	816 52.1	202 12.9	293 18.7	285 18.2	557 35.6	168 10.7	61 3.9	48 3.1
300万円以上500万円未満	1599 100.0	818 51.2	213 13.3	285 17.8	267 16.7	618 38.6	149 9.3	55 3.4	49 3.1
500万円以上750万円未満	811 100.0	467 57.6	83 10.2	100 12.3	93 11.5	267 32.9	53 6.5	35 4.3	17 2.1
750万円以上1000万円未満	334 100.0	225 67.4	24 7.2	30 9.0	33 9.9	97 29.0	13 3.9	10 3.0	8 2.4
1000万円以上1250万円未満	91 100.0	70 76.9	2 2.2	3 3.3	6 6.6	19 20.9	-	3 3.3	1 1.1
1250万円以上1500万円未満	16 100.0	12 75.0	1 6.3	1 6.3	1 6.3	5 31.3	-	-	-
1500万円以上	12 100.0	8 66.7	-	-	1 8.3	5 41.7	1 8.3	1 8.3	-
無回答	82 100.0	29 35.4	14 17.1	16 19.5	15 18.3	37 45.1	8 9.8	3 3.7	4 4.9
F5. 勤続年数・・・0～4年	1529 100.0	892 58.3	177 11.6	256 16.7	252 16.5	461 30.2	152 9.9	56 3.7	40 2.6
5～9年	855 100.0	427 49.9	108 12.6	143 16.7	138 16.1	332 38.8	80 9.4	39 4.6	30 3.5
10～14年	611 100.0	291 47.6	96 15.7	113 18.5	103 16.9	240 39.3	51 8.3	18 2.9	21 3.4
15～19年	506 100.0	259 51.2	58 11.5	86 17.0	74 14.6	210 41.5	42 8.3	20 4.0	12 2.4
20～24年	343 100.0	194 56.6	36 10.5	54 15.7	49 14.3	123 35.9	28 8.2	17 5.0	12 3.5
25～29年	244 100.0	147 60.2	24 9.8	26 10.7	32 13.1	83 34.0	17 7.0	3 1.2	3 1.2
30年以上	322 100.0	192 59.6	28 8.7	31 9.6	32 9.9	118 36.6	12 3.7	12 3.7	3 0.9
無回答	101 100.0	43 42.6	12 11.9	19 18.8	21 20.8	38 37.6	10 9.9	3 3.0	6 5.9
F6. 業種・・・鉱業	10 100.0	4 40.0	2 20.0	1 10.0	2 20.0	6 60.0	1 10.0	1 10.0	-
建設業	372 100.0	195 52.4	40 10.8	65 17.5	57 15.3	131 35.2	26 7.0	16 4.3	11 3.0
製造業	1330 100.0	720 54.1	156 11.7	224 16.8	209 15.7	457 34.4	105 7.9	47 3.5	38 2.9
電気・ガス・熱供給・水道業	65 100.0	35 53.8	7 10.8	8 12.3	13 20.0	22 33.8	4 6.2	-	1 1.5
情報通信業	164 100.0	104 63.4	15 9.1	19 11.6	15 9.1	53 32.3	19 11.6	8 4.9	2 1.2
運輸業	403 100.0	213 52.9	52 12.9	63 15.6	60 14.9	149 37.0	32 7.9	14 3.5	9 2.2
卸売・小売業	587 100.0	295 50.3	89 15.2	102 17.4	117 19.9	231 39.4	70 11.9	20 3.4	18 3.1
金融・保険業	118 100.0	74 62.7	11 9.3	20 16.9	20 16.9	41 34.7	10 8.5	6 5.1	2 1.7
不動産業	36 100.0	22 61.1	2 5.6	5 13.9	2 5.6	15 41.7	4 11.1	1 2.8	1 2.8
飲食店・宿泊業	141 100.0	76 53.9	12 8.5	18 12.8	21 14.9	53 37.6	12 8.5	3 2.1	4 2.8
医療・福祉	85 100.0	53 62.4	5 5.9	14 16.5	15 17.6	27 31.8	5 5.9	2 2.4	1 1.2
教育・学習支援業	83 100.0	50 60.2	9 10.8	11 13.3	7 8.4	33 39.8	6 7.2	2 2.4	-
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	17 100.0	10 58.8	2 11.8	1 5.9	3 17.6	5 29.4	1 5.9	1 5.9	-
サービス業 (他に分類されないもの)	1023 100.0	562 54.9	125 12.2	160 15.6	147 14.4	355 34.7	91 8.9	42 4.1	37 3.6
無回答	77 100.0	32 41.6	12 15.6	17 22.1	13 16.9	27 35.1	6 7.8	5 6.5	3 3.9

問1 (1) 職場での苦情や不満を上司に相談しない理由 (F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態/F10 職位/F11 労働組合加入)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ない

F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態/F10. 職位/F11. 労働組合加入	件数	情相・談不・満はなほのい苦ら	受不相・利談・するおおそれがある	だ聞上・か係司や悪同僚のそ人聞	が相・あ・る・か・ら・の・き・づ・け	い決相・か・さ・れ・る・と・は・適・切・な・解	か公相・ら・に・な・る・恐・れ・が・あ・る・に	そ・の・他	無・回・答
合 計	4511 100.0	2445 54.2	539 11.9	728 16.1	701 15.5	1605 35.6	392 8.7	168 3.7	127 2.8
F7. 部門・・・・人事・総務・経理	1827 100.0	1032 56.5	190 10.4	292 16.0	280 15.3	620 33.9	173 9.5	58 3.2	47 2.6
企画・調査・広報	225 100.0	138 61.3	23 10.2	28 12.4	25 11.1	62 27.6	15 6.7	16 7.1	7 3.1
研究・開発・設計	242 100.0	122 50.4	34 14.0	35 14.5	36 14.9	101 41.7	20 8.3	7 2.9	5 2.1
情報処理	150 100.0	83 55.3	25 16.7	16 10.7	28 18.7	50 33.3	9 6.0	7 4.7	3 2.0
営業	485 100.0	258 53.2	64 13.2	77 15.9	72 14.8	165 34.0	39 8.0	17 3.5	14 2.9
販売・サービス	465 100.0	257 55.3	56 12.0	85 18.3	68 14.6	163 35.1	43 9.2	15 3.2	16 3.4
生産 (建設、運輸、流通部門含む)	650 100.0	323 49.7	91 14.0	111 17.1	118 18.2	261 40.2	44 6.8	24 3.7	21 3.2
その他	371 100.0	188 50.7	45 12.1	68 18.3	56 15.1	148 39.9	39 10.5	19 5.1	10 2.7
無回答	96 100.0	44 45.8	11 11.5	16 16.7	18 18.8	35 36.5	10 10.4	5 5.2	4 4.2
F8. 仕事・・・・専門・技術的な仕事	676 100.0	357 52.8	95 14.1	100 14.8	112 16.6	260 38.5	52 7.7	27 4.0	13 1.9
事務の仕事	2409 100.0	1334 55.4	271 11.2	399 16.6	365 15.2	838 34.8	227 9.4	87 3.6	57 2.4
販売の仕事	141 100.0	70 49.6	26 18.4	32 22.7	23 16.3	56 39.7	16 11.3	8 5.7	3 2.1
営業の仕事	319 100.0	178 55.8	40 12.5	41 12.9	51 16.0	105 32.9	22 6.9	12 3.8	11 3.4
保安の仕事	44 100.0	23 52.3	5 11.4	4 9.1	6 13.6	21 47.7	3 6.8	-	2.3
サービスの仕事	231 100.0	131 56.7	20 8.7	38 16.5	29 12.6	73 31.6	16 6.9	8 3.5	13 5.6
運輸・通信の仕事	145 100.0	71 49.0	16 11.0	22 15.2	25 17.2	57 39.3	11 7.6	5 3.4	4 2.8
製造の技能工	246 100.0	126 51.2	39 15.9	40 16.3	43 17.5	94 38.2	21 8.5	11 4.5	8 3.3
その他	236 100.0	130 55.1	21 8.9	38 16.1	33 14.0	77 32.6	20 8.5	6 2.5	14 5.9
無回答	64 100.0	25 39.1	6 9.4	14 21.9	14 21.9	24 37.5	4 6.3	4 6.3	3 4.7
F9. 雇用形態・・・・正社員	3693 100.0	1981 53.6	445 12.0	606 16.4	581 15.7	1335 36.1	323 8.7	131 3.5	92 2.5
非正社員 (パート、アルバイト等)	778 100.0	447 57.5	89 11.4	115 14.8	114 14.7	257 33.0	66 8.5	34 4.4	33 4.2
無回答	40 100.0	17 42.5	5 12.5	7 17.5	6 15.0	13 32.5	3 7.5	3 7.5	2 5.0
F10. 職位・・・・一般	2709 100.0	1419 52.4	356 13.1	499 18.4	471 17.4	975 36.0	275 10.2	103 3.8	84 3.1
係長・主任・課長補佐クラス	872 100.0	448 51.4	99 11.4	128 14.7	127 14.6	354 40.6	69 7.9	27 3.1	24 2.8
課長クラス以上	843 100.0	541 64.2	72 8.5	82 9.7	83 9.8	245 29.1	37 4.4	32 3.8	14 1.7
無回答	87 100.0	37 42.5	12 13.8	19 21.8	20 23.0	31 35.6	11 12.6	6 6.9	5 5.7
F11. 労働組合加入・・・・企業別組合に加入している	1002 100.0	523 52.2	119 11.9	179 17.9	188 18.8	384 38.3	79 7.9	29 2.9	30 3.0
社外の労働組合に加入している	37 100.0	15 40.5	1 2.7	4 10.8	8 21.6	16 43.2	3 8.1	1 2.7	2 5.4
加入していない	3296 100.0	1833 55.6	394 12.0	507 15.4	474 14.4	1136 34.5	282 8.6	132 4.0	85 2.6
無回答	176 100.0	74 42.0	25 14.2	38 21.6	31 17.6	69 39.2	28 15.9	6 3.4	10 5.7

問1 (1) 職場での苦情や不満を上司に相談しない理由 (企業調査：F2 従業員数/企業調査：F2 正社員数/企業調査：F3 労働組合の有無)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ない

企業調査：F2. 従業員数/企業調査：F2. 正社員数/企業調査：F3. 労働組合の有無	件数	情相・談不不満ははなはいかから	受不利益をおそれがある	相利談するおそれがある	だ聞か係司や悪同僚などのそ人間	が相あるかにくい雰囲気	い決相かされらるとは思切えな解	か公相らなる容が職場内に	その他	無回答
合計	4511 100.0	2445 54.2	539 11.9	728 16.1	701 15.5	1605 35.6	392 8.7	168 3.7	127 2.8	
企業調査：F2. 従業員数・・・・・・1～99人	209 100.0	107 51.2	21 10.0	32 15.3	39 18.7	75 35.9	13 6.2	6 2.9	8 3.8	
100～149人	823 100.0	417 50.7	104 12.6	129 15.7	127 15.4	299 36.3	79 9.6	37 4.5	27 3.3	
150～199人	791 100.0	435 55.0	79 10.0	130 16.4	125 15.8	294 37.2	70 8.8	31 3.9	19 2.4	
200～299人	804 100.0	433 53.9	99 12.3	135 16.8	123 15.3	281 35.0	78 9.7	30 3.7	24 3.0	
300～499人	605 100.0	334 55.2	83 13.7	105 17.4	95 15.7	203 33.6	39 6.4	12 2.0	17 2.8	
500～999人	379 100.0	210 55.4	51 13.5	60 15.8	51 13.5	142 37.5	37 9.8	10 2.6	10 2.6	
1000人以上	409 100.0	249 60.9	32 7.8	62 15.2	64 15.6	132 32.3	30 7.3	22 5.4	7 1.7	
無回答	491 100.0	260 53.0	70 14.3	75 15.3	77 15.7	179 36.5	46 9.4	20 4.1	15 3.1	
企業調査：F2. 正社員数・・・・・・1～99人	577 100.0	292 50.6	69 12.0	97 16.8	89 15.4	227 39.3	54 9.4	22 3.8	19 3.3	
100～149人	1193 100.0	629 52.7	149 12.5	188 15.8	188 15.8	425 35.6	102 8.5	46 3.9	41 3.4	
150～199人	683 100.0	371 54.3	75 11.0	113 16.5	113 16.5	247 36.2	69 10.1	26 3.8	17 2.5	
200～299人	683 100.0	377 55.2	88 12.9	113 16.5	108 15.8	214 31.3	52 7.6	23 3.4	18 2.6	
300～499人	368 100.0	211 57.3	45 12.2	72 19.6	57 15.5	135 36.7	30 8.2	8 2.2	5 1.4	
500～999人	257 100.0	134 52.1	23 8.9	42 16.3	35 13.6	97 37.7	21 8.2	8 3.1	7 2.7	
1000人以上	233 100.0	157 67.4	17 7.3	27 11.6	32 13.7	68 29.2	17 7.3	12 5.2	5 2.1	
無回答	517 100.0	274 53.0	73 14.1	76 14.7	79 15.3	192 37.1	47 9.1	23 4.4	15 2.9	
企業調査：F3. 労働組合の有無・・・ある	1674 100.0	932 55.7	172 10.3	255 15.2	255 15.2	609 36.4	124 7.4	64 3.8	39 2.3	
ない	2369 100.0	1260 53.2	301 12.7	404 17.1	375 15.8	831 35.1	226 9.5	84 3.5	73 3.1	
無回答	468 100.0	253 54.1	66 14.1	69 14.7	71 15.2	165 35.3	42 9.0	20 4.3	15 3.2	

問2(1) 上司に相談したことがある苦情や不満の内容 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	職場内人間関係の不	の当題にの進め方、遂行割上り	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	暇残差に時間、休日、休	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	その他の問題	無回答
合計	6317 100.0	3052 48.3	4982 78.9	1218 19.3	611 9.7	1062 16.8	1213 19.2	69 1.1	413 6.5	210 3.3	9 0.1
F1. 性別・・・男性	3949 100.0	1771 44.8	3154 79.9	887 22.5	464 11.7	738 18.7	813 20.6	58 1.5	188 4.8	111 2.8	6 0.2
女性	2333 100.0	1259 54.0	1804 77.3	323 13.8	144 6.2	319 13.7	392 16.8	9 0.4	221 9.5	95 4.1	3 0.1
無回答	35 100.0	22 62.9	24 68.6	8 22.9	3 8.6	5 14.3	8 22.9	2 5.7	4 11.4	4 11.4	-
F2. 年齢・・・19歳以下	15 100.0	10 66.7	10 66.7	3 20.0	-	2 13.3	4 26.7	-	3 20.0	1 6.7	-
20～24歳	287 100.0	159 55.4	208 72.5	32 11.1	18 6.3	31 10.8	75 26.1	3 1.0	24 8.4	11 3.8	2 0.7
25～29歳	865 100.0	445 51.4	680 78.6	165 19.1	73 8.4	146 16.9	179 20.7	10 1.2	72 8.3	22 2.5	1 0.1
30～34歳	1213 100.0	580 47.8	954 78.6	238 19.6	99 8.2	241 19.9	265 21.8	7 0.6	78 6.4	45 3.7	-
35～39歳	1087 100.0	507 46.6	895 82.3	191 17.6	108 9.9	158 14.5	197 18.1	12 1.1	72 6.6	35 3.2	1 0.1
40～44歳	874 100.0	411 47.0	706 80.8	175 20.0	98 11.2	142 16.2	146 16.7	4 0.5	58 6.6	32 3.7	1 0.1
45～49歳	751 100.0	370 49.3	581 77.4	180 24.0	95 12.6	151 20.1	151 20.1	10 1.3	41 5.5	20 2.7	3 0.4
50～54歳	578 100.0	262 45.3	450 77.9	107 18.5	54 9.3	87 15.1	95 16.4	9 1.6	37 6.4	20 3.5	-
55～59歳	416 100.0	194 46.6	326 78.4	89 21.4	50 12.0	72 17.3	71 17.1	7 1.7	18 4.3	12 2.9	-
60歳以上	137 100.0	62 45.3	97 70.8	23 16.8	7 5.1	25 18.2	15 10.9	6 4.4	3 2.2	6 4.4	1 0.7
無回答	94 100.0	52 55.3	75 79.8	15 16.0	9 9.6	7 7.4	15 16.0	1 1.1	7 7.4	6 6.4	-
F3. 最終学歴・・・中卒	90 100.0	42 46.7	68 75.6	13 14.4	4 4.4	17 18.9	16 17.8	-	4 4.4	3 3.3	-
高卒	2195 100.0	1115 50.8	1708 77.8	401 18.3	201 9.2	385 17.5	445 20.3	25 1.1	143 6.5	73 3.3	4 0.2
専門学校卒	748 100.0	376 50.3	584 78.1	174 23.3	57 7.6	155 20.7	149 19.9	13 1.7	46 6.1	31 4.1	-
高専・短大卒	664 100.0	336 50.6	519 78.2	117 17.6	47 7.1	95 14.3	114 17.2	3 0.5	58 8.7	22 3.3	-
大学卒	2466 100.0	1113 45.1	1985 80.5	480 19.5	277 11.2	386 15.7	462 18.7	25 1.0	151 6.1	74 3.0	5 0.2
大学院卒	108 100.0	42 38.9	84 77.8	25 23.1	21 19.4	18 16.7	18 16.7	2 1.9	8 7.4	3 2.8	-
無回答	46 100.0	28 60.9	34 73.9	8 17.4	4 8.7	6 13.0	9 19.6	1 2.2	3 6.5	4 8.7	-
F4. 年収・・・300万円未満	1540 100.0	856 55.6	1161 75.4	213 13.8	96 6.2	272 17.7	314 20.4	16 1.0	129 8.4	62 4.0	2 0.1
300万円以上500万円未満	2472 100.0	1183 47.9	1973 79.8	506 20.5	225 9.1	478 19.3	501 20.3	17 0.7	168 6.8	67 2.7	4 0.2
500万円以上750万円未満	1575 100.0	700 44.4	1275 81.0	348 22.1	193 12.3	243 15.4	293 18.6	25 1.6	74 4.7	54 3.4	1 0.1
750万円以上1000万円未満	491 100.0	211 43.0	398 81.1	113 23.0	66 13.4	46 9.4	71 14.5	7 1.4	30 6.1	15 3.1	-
1000万円以上1250万円未満	130 100.0	56 43.1	96 73.8	22 16.9	24 18.5	9 6.9	11 8.5	3 2.3	6 4.6	7 5.4	-
1250万円以上1500万円未満	12 100.0	3 25.0	11 91.7	2 16.7	2 16.7	2 -	1 8.3	1 -	1 8.3	-	-
1500万円以上	11 100.0	4 36.4	8 72.7	1 9.1	1 9.1	1 9.1	2 18.2	2 -	-	-	-
無回答	86 100.0	39 45.3	60 69.8	13 15.1	4 4.7	13 15.1	20 23.3	1 1.2	5 5.8	5 5.8	2 2.3
F5. 勤続年数・・・0～4年	1458 100.0	713 48.9	1114 76.4	216 14.8	86 5.9	240 16.5	286 19.6	8 0.5	105 7.2	51 3.5	3 0.2
5～9年	1349 100.0	694 51.4	1066 79.0	262 19.4	114 8.5	267 19.8	279 20.7	21 1.6	95 7.0	48 3.6	1 0.1
10～14年	1127 100.0	506 44.9	889 78.9	252 22.4	99 8.8	211 18.7	226 20.1	11 1.0	70 6.2	38 3.4	3 0.3
15～19年	906 100.0	444 49.0	750 82.8	182 20.1	106 11.7	124 13.7	152 16.8	12 1.3	71 7.8	21 2.3	2 0.2
20～24年	567 100.0	274 48.3	453 79.9	125 22.0	78 13.8	99 17.5	99 17.5	3 0.5	30 5.3	23 4.1	-
25～29年	407 100.0	198 48.6	314 77.1	85 20.9	64 15.7	64 15.7	88 21.6	5 1.2	19 4.7	13 3.2	-
30年以上	407 100.0	175 43.0	323 79.4	83 20.4	54 13.3	48 11.8	63 15.5	8 2.0	16 3.9	12 2.9	-
無回答	96 100.0	48 50.0	73 76.0	13 13.5	10 10.4	9 9.4	20 20.8	1 1.0	7 7.3	4 4.2	-

問2 (1) 上司に相談したことがある苦情や不満の内容 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ある

	件数	満職場内人間関係の不	の当任題等の進め方、遂不行割上り	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	暇残等に時間、休日、休	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	その他の問題	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態											
合計	6317 100.0	3052 48.3	4982 78.9	1218 19.3	611 9.7	1062 16.8	1213 19.2	69 1.1	413 6.5	210 3.3	9 0.1
F6. 業種・・・鉱業	19 100.0	10 52.6	13 68.4	-	4 21.1	2 10.5	3 15.8	-	3 15.8	-	-
建設業	473 100.0	209 44.2	378 79.9	100 21.1	50 10.6	90 19.0	93 19.7	4 0.8	32 6.8	11 2.3	1 0.2
製造業	2007 100.0	997 49.7	1639 81.7	373 18.6	190 9.5	284 14.2	363 18.1	17 0.8	129 6.4	77 3.8	4 0.2
電気・ガス・熱供給・水道業	83 100.0	38 45.8	58 69.9	19 22.9	11 13.3	20 24.1	13 15.7	1 1.2	7 8.4	2 2.4	1 1.2
情報通信業	234 100.0	88 37.6	194 82.9	53 22.6	27 11.5	31 13.2	31 13.2	1 0.4	11 4.7	7 3.0	-
運輸業	490 100.0	247 50.4	380 77.6	73 14.9	40 8.2	102 20.8	89 18.2	6 1.2	35 7.1	16 3.3	-
卸売・小売業	837 100.0	374 44.7	664 79.3	199 23.8	85 10.2	160 19.1	176 21.0	9 1.1	53 6.3	26 3.1	-
金融・保険業	137 100.0	64 46.7	101 73.7	22 16.1	22 16.1	17 12.4	19 13.9	1 0.7	5 3.6	2 1.5	-
不動産業	38 100.0	22 57.9	28 73.7	11 28.9	5 13.2	12 31.6	12 31.6	-	1 2.6	2 5.3	-
飲食店・宿泊業	206 100.0	119 57.8	150 72.8	30 14.6	21 10.2	42 20.4	64 31.1	2 1.0	17 8.3	6 2.9	-
医療・福祉	150 100.0	86 57.3	119 79.3	23 15.3	10 6.7	33 22.0	31 20.7	3 2.0	12 8.0	3 2.0	1 0.7
教育・学習支援業	113 100.0	53 46.9	88 77.9	14 12.4	8 7.1	13 11.5	24 21.2	3 2.7	6 5.3	3 2.7	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	17 100.0	11 64.7	13 76.5	3 17.6	2 11.8	2 11.8	1 5.9	-	-	1 5.9	-
サービス業（他に分類されないもの）	1456 100.0	703 48.3	1119 76.9	289 19.8	133 9.1	247 17.0	283 19.4	20 1.4	98 6.7	52 3.6	2 0.1
無回答	57 100.0	31 54.4	38 66.7	9 15.8	3 5.3	7 12.3	11 19.3	2 3.5	4 7.0	2 3.5	-
F7. 部門・・・人事・総務・経理	2130 100.0	1044 49.0	1657 77.8	354 16.6	180 8.5	312 14.6	324 15.2	17 0.8	145 6.8	63 3.0	3 0.1
企画・調査・広報	311 100.0	132 42.4	260 83.6	70 22.5	45 14.5	47 15.1	56 18.0	4 1.3	26 8.4	13 4.2	-
研究・開発・設計	421 100.0	185 43.9	343 81.5	83 19.7	48 11.4	64 15.2	74 17.6	2 0.5	24 5.7	12 2.9	-
情報処理	216 100.0	100 46.3	172 79.6	51 23.6	18 8.3	36 16.7	39 18.1	2 0.9	9 4.2	6 2.8	-
営業	870 100.0	369 42.4	703 80.8	188 21.6	99 11.4	186 21.4	165 19.0	8 0.9	65 7.5	31 3.6	2 0.2
販売・サービス	782 100.0	436 55.8	579 74.0	149 19.1	81 10.4	138 17.6	205 26.2	6 0.8	50 6.4	22 2.8	1 0.1
生産（建設、運輸、流通部門含む）	989 100.0	509 51.5	796 80.5	208 21.0	94 9.5	175 17.7	240 24.3	16 1.6	61 6.2	37 3.7	1 0.1
その他	503 100.0	222 44.1	406 80.7	99 19.7	41 8.2	89 17.7	93 18.5	12 2.4	30 6.0	23 4.6	2 0.4
無回答	95 100.0	55 57.9	66 69.5	16 16.8	5 5.3	15 15.8	17 17.9	2 2.1	3 3.2	3 3.2	-
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1172 100.0	515 43.9	929 79.3	268 22.9	144 12.3	223 19.0	248 21.2	18 1.5	69 5.9	37 3.2	2 0.2
事務の仕事	2970 100.0	1455 49.0	2354 79.3	485 16.3	229 7.7	412 13.9	468 15.8	20 0.7	215 7.2	103 3.5	3 0.1
販売の仕事	249 100.0	150 60.2	172 69.1	58 23.3	35 14.1	44 17.7	62 24.9	1 0.4	18 7.2	8 3.2	-
営業の仕事	626 100.0	240 38.3	510 81.5	158 25.2	89 14.2	148 23.6	130 20.8	7 1.1	40 6.4	21 3.4	2 0.3
保安の仕事	47 100.0	27 57.4	38 80.9	9 19.1	4 8.5	5 10.6	15 31.9	2 4.3	1 2.1	-	1 2.1
サービスの仕事	369 100.0	201 54.5	273 74.0	69 18.7	32 8.7	65 17.6	95 25.7	8 2.2	24 6.5	8 2.2	-
運輸・通信の仕事	168 100.0	78 46.4	131 78.0	25 14.9	16 9.5	39 23.2	34 20.2	1 0.6	8 4.8	4 2.4	-
製造の技能工	335 100.0	186 55.5	273 81.5	77 23.0	33 9.9	67 20.0	91 27.2	4 1.2	17 5.1	10 3.0	1 0.3
その他	309 100.0	163 52.8	246 79.6	54 17.5	25 8.1	46 14.9	57 18.4	6 1.9	19 6.1	15 4.9	-
無回答	72 100.0	37 51.4	56 77.8	15 20.8	4 5.6	13 18.1	13 18.1	2 2.8	2 2.8	4 5.6	-
F9. 雇用形態・・・正社員	5634 100.0	2701 47.9	4470 79.3	1131 20.1	583 10.3	917 16.3	1103 19.6	64 1.1	363 6.4	180 3.2	9 0.2
非正社員（パート、アルバイト等）	645 100.0	332 51.5	484 75.0	78 12.1	25 3.9	140 21.7	100 15.5	4 0.6	49 7.6	27 4.2	-
無回答	38 100.0	19 50.0	28 73.7	9 23.7	3 7.9	5 13.2	10 26.3	1 2.6	1 2.6	3 7.9	-

問2 (1) 上司に相談したことがある苦情や不満の内容 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ある

	件数	満職場内人間関係の不	の当問題等の進め業務方遂不行割満上り	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	暇残差に時間、休日、休	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	その他の問題	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無											
合計	6317 100.0	3052 48.3	4982 78.9	1218 19.3	611 9.7	1062 16.8	1213 19.2	69 1.1	413 6.5	210 3.3	9 0.1
F10. 職位・・・・・・・・一般	3066 100.0	1522 49.6	2387 77.9	519 16.9	225 7.3	517 16.9	591 19.3	24 0.8	235 7.7	107 3.5	4 0.1
係長・主任・課長補佐クラス	1732 100.0	839 48.4	1393 80.4	357 20.6	186 10.7	310 17.9	368 21.2	22 1.3	107 6.2	60 3.5	3 0.2
課長クラス以上	1460 100.0	662 45.3	1161 79.5	333 22.8	192 13.2	226 15.5	242 16.6	22 1.5	70 4.8	41 2.8	2 0.1
無回答	59 100.0	29 49.2	41 69.5	9 15.3	8 13.6	9 15.3	12 20.3	1 1.7	1 1.7	2 3.4	-
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1503 100.0	696 46.3	1221 81.2	289 19.2	162 10.8	213 14.2	288 19.2	15 1.0	102 6.8	55 3.7	2 0.1
社外の労働組合に加入している	70 100.0	46 65.7	55 78.6	18 25.7	6 8.6	14 20.0	15 21.4	1 1.4	8 11.4	2 2.9	-
加入していない	4563 100.0	2212 48.5	3573 78.3	884 19.4	434 9.5	807 17.7	873 19.1	51 1.1	291 6.4	145 3.2	6 0.1
無回答	181 100.0	98 54.1	133 73.5	27 14.9	9 5.0	28 15.5	37 20.4	2 1.1	12 6.6	8 4.4	1 0.6
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	244 100.0	124 50.8	186 76.2	56 23.0	20 8.2	53 21.7	49 20.1	3 1.2	12 4.9	2 0.8	-
100～149人	1176 100.0	577 49.1	910 77.4	254 21.6	109 9.3	213 18.1	253 21.5	13 1.1	80 6.8	29 2.5	2 0.2
150～199人	1069 100.0	538 50.3	850 79.5	211 19.7	104 9.7	212 19.8	216 20.2	15 1.4	69 6.5	45 4.2	1 0.1
200～299人	1220 100.0	586 48.0	954 78.2	228 18.7	119 9.8	213 17.5	223 18.3	5 0.4	88 7.2	37 3.0	2 0.2
300～499人	841 100.0	404 48.0	672 79.9	153 18.2	87 10.3	133 15.8	167 19.9	16 1.9	55 6.5	27 3.2	2 0.2
500～999人	555 100.0	260 46.8	444 80.0	99 17.8	49 8.8	67 12.1	81 14.6	5 0.9	32 5.8	27 4.9	-
1000人以上	468 100.0	195 41.7	377 80.6	89 19.0	54 11.5	47 10.0	70 15.0	1 0.2	31 6.6	13 2.8	-
無回答	744 100.0	368 49.5	589 79.2	128 17.2	69 9.3	124 16.7	154 20.7	11 1.5	46 6.2	30 4.0	2 0.3
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	793 100.0	414 52.2	597 75.3	165 20.8	63 7.9	159 20.1	164 20.7	10 1.3	45 5.7	16 2.0	3 0.4
100～149人	1654 100.0	799 48.3	1300 78.6	328 19.8	157 9.5	284 17.2	356 21.5	18 1.1	117 7.1	48 2.9	1 0.1
150～199人	909 100.0	467 51.4	713 78.4	173 19.0	98 10.8	180 19.8	153 16.8	11 1.2	58 6.4	38 4.2	-
200～299人	1009 100.0	475 47.1	798 79.1	204 20.2	99 9.8	173 17.1	197 19.5	8 0.8	71 7.0	33 3.3	2 0.2
300～499人	561 100.0	251 44.7	454 80.9	105 18.7	58 10.3	73 13.0	87 15.5	8 1.4	40 7.1	25 4.5	1 0.2
500～999人	323 100.0	147 45.5	270 83.6	45 13.9	37 11.5	40 12.4	47 14.6	3 0.9	15 4.6	13 4.0	-
1000人以上	285 100.0	110 38.6	232 81.4	56 19.6	28 9.8	24 8.4	44 15.4	-	18 6.3	6 2.1	-
無回答	783 100.0	389 49.7	618 78.9	142 18.1	71 9.1	129 16.5	165 21.1	11 1.4	49 6.3	31 4.0	2 0.3
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	2231 100.0	1036 46.4	1775 79.6	413 18.5	238 10.7	339 15.2	397 17.8	19 0.9	146 6.5	72 3.2	2 0.1
ない	3375 100.0	1663 49.3	2649 78.5	678 20.1	306 9.1	604 17.9	664 19.7	39 1.2	224 6.6	110 3.3	5 0.1
無回答	711 100.0	353 49.6	558 78.5	127 17.9	67 9.4	119 16.7	152 21.4	11 1.5	43 6.0	28 3.9	2 0.3

問2 (2) 上司に苦情・不満を相談した結果 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	満足したものが多	おむ満が納残のしもの	いあ苦情ら・不満の解が多	活別の制用したもが多	納得できないため、	その他	無回答
合計	6317 100.0	765 12.1	2914 46.1	2363 37.4	67 1.1	182 2.9	26 0.4	
F1. 性別・・・男性	3949 100.0	439 11.1	1921 48.6	1429 36.2	52 1.3	95 2.4	13 0.3	
女性	2333 100.0	324 13.9	979 42.0	917 39.3	15 0.6	85 3.6	13 0.6	
無回答	35 100.0	2 5.7	14 40.0	17 48.6	-	2 5.7	-	
F2. 年齢・・・19歳以下	15 100.0	3 20.0	3 20.0	8 53.3	-	1 6.7	-	
20～24歳	287 100.0	58 20.2	124 43.2	88 30.7	3 1.0	13 4.5	1 0.3	
25～29歳	865 100.0	136 15.7	365 42.2	328 37.9	7 0.8	26 3.0	3 0.3	
30～34歳	1213 100.0	168 13.8	515 42.5	469 38.7	15 1.2	43 3.5	3 0.2	
35～39歳	1087 100.0	135 12.4	470 43.2	436 40.1	13 1.2	27 2.5	6 0.6	
40～44歳	874 100.0	82 9.4	416 47.6	334 38.2	7 0.8	32 3.7	3 0.3	
45～49歳	751 100.0	65 8.7	388 51.7	270 36.0	7 0.9	18 2.4	3 0.4	
50～54歳	578 100.0	67 11.6	289 50.0	202 34.9	5 0.9	12 2.1	3 0.5	
55～59歳	416 100.0	33 7.9	230 55.3	137 32.9	7 1.7	6 1.4	3 0.7	
60歳以上	137 100.0	13 9.5	71 51.8	47 34.3	2 1.5	3 2.2	1 0.7	
無回答	94 100.0	5 5.3	43 45.7	44 46.8	1 1.1	1 1.1	-	
F3. 最終学歴・・・中卒	90 100.0	11 12.2	35 38.9	38 42.2	2 2.2	3 3.3	1 1.1	
高卒	2195 100.0	226 10.3	1033 47.1	833 37.9	22 1.0	70 3.2	11 0.5	
専門学校卒	748 100.0	75 10.0	346 46.3	304 40.6	4 0.5	17 2.3	2 0.3	
高専・短大卒	664 100.0	102 15.4	278 41.9	254 38.3	5 0.8	20 3.0	5 0.8	
大学卒	2466 100.0	330 13.4	1153 46.8	880 35.7	32 1.3	65 2.6	6 0.2	
大学院卒	108 100.0	17 15.7	50 46.3	33 30.6	1 0.9	6 5.6	1 0.9	
無回答	46 100.0	4 8.7	19 41.3	21 45.7	1 2.2	1 2.2	-	
F4. 年収・・・300万円未満	1540 100.0	192 12.5	635 41.2	641 41.6	12 0.8	54 3.5	6 0.4	
300万円以上500万円未満	2472 100.0	308 12.5	1087 44.0	968 39.2	24 1.0	71 2.9	14 0.6	
500万円以上750万円未満	1575 100.0	175 11.1	803 51.0	532 33.8	24 1.5	37 2.3	4 0.3	
750万円以上1000万円未満	491 100.0	59 12.0	260 53.0	154 31.4	6 1.2	12 2.4	-	
1000万円以上1250万円未満	130 100.0	18 13.8	83 63.8	24 18.5	-	5 3.8	-	
1250万円以上1500万円未満	12 100.0	-	8 66.7	4 33.3	-	-	-	
1500万円以上	11 100.0	1 9.1	4 36.4	5 45.5	-	1 9.1	-	
無回答	86 100.0	12 14.0	34 39.5	35 40.7	1 1.2	2 2.3	2 2.3	
F5. 勤続年数・・・0～4年	1458 100.0	236 16.2	604 41.4	536 36.8	17 1.2	57 3.9	8 0.5	
5～9年	1349 100.0	175 13.0	618 45.8	498 36.9	11 0.8	43 3.2	4 0.3	
10～14年	1127 100.0	124 11.0	510 45.3	436 38.7	14 1.2	37 3.3	6 0.5	
15～19年	906 100.0	101 11.1	402 44.4	368 40.6	10 1.1	21 2.3	4 0.4	
20～24年	567 100.0	51 9.0	291 51.3	209 36.9	5 0.9	10 1.8	1 0.2	
25～29年	407 100.0	29 7.1	218 53.6	150 36.9	2 0.5	7 1.7	1 0.2	
30年以上	407 100.0	39 9.6	232 57.0	122 30.0	6 1.5	6 1.5	2 0.5	
無回答	96 100.0	10 10.4	39 40.6	44 45.8	2 2.1	1 1.0	-	

問2 (2) 上司に苦情・不満を相談した結果 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ある

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	満足したものが多 い	お ま む 満 が 納 得 る し た の お	い あ 苦 情 ら ・ 不 満 も の 解 決 が 多 い	活 別 納 得 で き な い も の が 多 い	そ の 他	無 回 答
合 計	6317 100.0	765 12.1	2914 46.1	2363 37.4	67 1.1	182 2.9	26 0.4
F6. 業種・・・鉱業	19 100.0	2 10.5	11 57.9	5 26.3	1 5.3	-	-
建設業	473 100.0	50 10.6	223 47.1	181 38.3	5 1.1	13 2.7	1 0.2
製造業	2007 100.0	218 10.9	940 46.8	765 38.1	13 0.6	59 2.9	12 0.6
電気・ガス・熱供給・水道業	83 100.0	17 20.5	34 41.0	30 36.1	2 2.4	-	-
情報通信業	234 100.0	38 16.2	105 44.9	79 33.8	4 1.7	6 2.6	2 0.9
運輸業	490 100.0	70 14.3	226 46.1	174 35.5	6 1.2	11 2.2	3 0.6
卸売・小売業	837 100.0	90 10.8	387 46.2	325 38.8	10 1.2	24 2.9	1 0.1
金融・保険業	137 100.0	18 13.1	72 52.6	42 30.7	-	5 3.6	-
不動産業	38 100.0	1 2.6	16 42.1	20 52.6	-	-	1 2.6
飲食店・宿泊業	206 100.0	24 11.7	87 42.2	77 37.4	5 2.4	12 5.8	1 0.5
医療・福祉	150 100.0	20 13.3	67 44.7	54 36.0	1 0.7	7 4.7	1 0.7
教育・学習支援業	113 100.0	23 20.4	47 41.6	39 34.5	-	4 3.5	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	17 100.0	4 23.5	7 41.2	6 35.3	-	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	1456 100.0	188 12.9	665 45.7	541 37.2	19 1.3	40 2.7	3 0.2
無回答	57 100.0	2 3.5	27 47.4	25 43.9	1 1.8	1 1.8	1 1.8
F7. 部門・・・人事・総務・経理	2130 100.0	294 13.8	961 45.1	789 37.0	19 0.9	61 2.9	6 0.3
企画・調査・広報	311 100.0	40 12.9	151 48.6	104 33.4	3 1.0	12 3.9	1 0.3
研究・開発・設計	421 100.0	54 12.8	189 44.9	161 38.2	3 0.7	14 3.3	-
情報処理	216 100.0	31 14.4	96 44.4	82 38.0	4 1.9	1 0.5	2 0.9
営業	870 100.0	95 10.9	394 45.3	346 39.8	13 1.5	22 2.5	-
販売・サービス	782 100.0	95 12.1	367 46.9	277 35.4	9 1.2	29 3.7	5 0.6
生産（建設、運輸、流通部門含む）	989 100.0	89 9.0	491 49.6	373 37.7	9 0.9	18 1.8	9 0.9
その他	503 100.0	59 11.7	222 44.1	191 38.0	7 1.4	22 4.4	2 0.4
無回答	95 100.0	8 8.4	43 45.3	40 42.1	-	3 3.2	1 1.1
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1172 100.0	125 10.7	565 48.2	427 36.4	12 1.0	36 3.1	7 0.6
事務の仕事	2970 100.0	403 13.6	1331 44.8	1119 37.7	21 0.7	86 2.9	10 0.3
販売の仕事	249 100.0	34 13.7	109 43.8	91 36.5	6 2.4	8 3.2	1 0.4
営業の仕事	626 100.0	68 10.9	287 45.8	245 39.1	9 1.4	17 2.7	-
保安の仕事	47 100.0	5 10.6	19 40.4	21 44.7	-	1 2.1	1 2.1
サービスの仕事	369 100.0	38 10.3	184 49.9	125 33.9	8 2.2	11 3.0	3 0.8
運輸・通信の仕事	168 100.0	21 12.5	84 50.0	58 34.5	2 1.2	3 1.8	-
製造の技能工	335 100.0	20 6.0	163 48.7	138 41.2	5 1.5	7 2.1	2 0.6
その他	309 100.0	40 12.9	139 45.0	113 36.6	4 1.3	12 3.9	1 0.3
無回答	72 100.0	11 15.3	33 45.8	26 36.1	-	1 1.4	1 1.4
F9. 雇用形態・・・正社員	5634 100.0	684 12.1	2619 46.5	2092 37.1	59 1.0	159 2.8	21 0.4
非正社員（パート、アルバイト等）	645 100.0	80 12.4	275 42.6	255 39.5	8 1.2	22 3.4	5 0.8
無回答	38 100.0	1 2.6	20 52.6	16 42.1	-	1 2.6	-

問2(2) 上司に苦情・不満を相談した結果 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問1 職場での苦情や不満を上司に相談した経験…ある

	件数	満足したものが多 い	おむ 満 ね が 納 得 る し た の お	い あ 苦 情 ら め た も の 解 が 多 い	活 別 納 得 で き な い 仕 組 み を	そ の 他	無 回 答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無							
合計	6317 100.0	765 12.1	2914 46.1	2363 37.4	67 1.1	182 2.9	26 0.4
F10. 職位.....一般	3066 100.0	426 13.9	1294 42.2	1200 39.1	24 0.8	107 3.5	15 0.5
係長・主任・課長補佐クラス	1732 100.0	174 10.0	784 45.3	708 40.9	25 1.4	35 2.0	6 0.3
課長クラス以上	1460 100.0	161 11.0	808 55.3	431 29.5	18 1.2	38 2.6	4 0.3
無回答	59 100.0	4 6.8	28 47.5	24 40.7	-	2 3.4	1 1.7
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	1503 100.0	183 12.2	684 45.5	575 38.3	14 0.9	42 2.8	5 0.3
社外の労働組合に加入している	70 100.0	4 5.7	41 58.6	21 30.0	-	4 5.7	-
加入していない	4563 100.0	543 11.9	2110 46.2	1705 37.4	51 1.1	133 2.9	21 0.5
無回答	181 100.0	35 19.3	79 43.6	62 34.3	2 1.1	3 1.7	-
企業調査: F2. 従業員数.....1~99人	244 100.0	23 9.4	113 46.3	99 40.6	3 1.2	6 2.5	-
100~149人	1176 100.0	138 11.7	540 45.9	448 38.1	11 0.9	32 2.7	7 0.6
150~199人	1069 100.0	122 11.4	483 45.2	423 39.6	12 1.1	26 2.4	3 0.3
200~299人	1220 100.0	122 10.0	580 47.5	462 37.9	13 1.1	38 3.1	5 0.4
300~499人	841 100.0	111 13.2	402 47.8	299 35.6	6 0.7	20 2.4	3 0.4
500~999人	555 100.0	74 13.3	255 45.9	192 34.6	9 1.6	22 4.0	3 0.5
1000人以上	468 100.0	82 17.5	209 44.7	155 33.1	6 1.3	15 3.2	1 0.2
無回答	744 100.0	93 12.5	332 44.6	285 38.3	7 0.9	23 3.1	4 0.5
企業調査: F2. 正社員数.....1~99人	793 100.0	67 8.4	378 47.7	316 39.8	8 1.0	20 2.5	4 0.5
100~149人	1654 100.0	209 12.6	736 44.5	635 38.4	19 1.1	49 3.0	6 0.4
150~199人	909 100.0	113 12.4	429 47.2	335 36.9	6 0.7	25 2.8	1 0.1
200~299人	1009 100.0	101 10.0	486 48.2	378 37.5	12 1.2	27 2.7	5 0.5
300~499人	561 100.0	74 13.2	252 44.9	209 37.3	5 0.9	17 3.0	4 0.7
500~999人	323 100.0	51 15.8	142 44.0	107 33.1	7 2.2	14 4.3	2 0.6
1000人以上	285 100.0	50 17.5	142 49.8	83 29.1	3 1.1	7 2.5	-
無回答	783 100.0	100 12.8	349 44.6	300 38.3	7 0.9	23 2.9	4 0.5
企業調査: F3. 労働組合の有無...ある	2231 100.0	270 12.1	1031 46.2	836 37.5	19 0.9	68 3.0	7 0.3
ない	3375 100.0	404 12.0	1567 46.4	1256 37.2	42 1.2	91 2.7	15 0.4
無回答	711 100.0	91 12.8	316 44.4	271 38.1	6 0.8	23 3.2	4 0.6

問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	な っ て い る	な っ て い な い	部 下 は い な い	無 回 答
合 計	10851 100.0	4020 37.0	2959 27.3	3741 34.5	131 1.2
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	3370 50.6	1682 25.3	1570 23.6	34 0.5
女性	4127 100.0	635 15.4	1255 30.4	2145 52.0	92 2.2
無回答	68 100.0	15 22.1	22 32.4	26 38.2	5 7.4
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	2 5.3	8 21.1	28 73.7	-
20～24歳	698 100.0	57 8.2	170 24.4	464 66.5	7 1.0
25～29歳	1521 100.0	235 15.5	455 29.9	820 53.9	11 0.7
30～34歳	1921 100.0	504 26.2	586 30.5	816 42.5	15 0.8
35～39歳	1707 100.0	603 35.3	529 31.0	564 33.0	11 0.6
40～44歳	1412 100.0	673 47.7	371 26.3	348 24.6	20 1.4
45～49歳	1245 100.0	735 59.0	279 22.4	217 17.4	14 1.1
50～54歳	1002 100.0	573 57.2	248 24.8	161 16.1	20 2.0
55～59歳	814 100.0	460 56.5	181 22.2	164 20.1	9 1.1
60歳以上	319 100.0	135 42.3	80 25.1	88 27.6	16 5.0
無回答	174 100.0	43 24.7	52 29.9	71 40.8	8 4.6
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	66 38.6	46 26.9	48 28.1	11 6.4
高卒	3801 100.0	1374 36.1	1090 28.7	1274 33.5	63 1.7
専門学校卒	1226 100.0	431 35.2	357 29.1	420 34.3	18 1.5
高専・短大卒	1157 100.0	257 22.2	320 27.7	559 48.3	21 1.8
大学卒	4223 100.0	1811 42.9	1068 25.3	1331 31.5	13 0.3
大学院卒	181 100.0	59 32.6	49 27.1	73 40.3	-
無回答	92 100.0	22 23.9	29 31.5	36 39.1	5 5.4
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	370 11.9	944 30.3	1719 55.2	82 2.6
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1248 30.6	1294 31.7	1509 37.0	28 0.7
500万円以上750万円未満	2388 100.0	1473 61.7	533 22.3	371 15.5	11 0.5
750万円以上1000万円未満	828 100.0	652 78.7	108 13.0	67 8.1	1 0.1
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	184 83.3	27 12.2	10 4.5	-
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	22 78.6	3 10.7	3 10.7	-
1500万円以上	23 100.0	18 78.3	4 17.4	1 4.3	-
無回答	169 100.0	53 31.4	46 27.2	61 36.1	9 5.3
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	518 17.3	821 27.4	1605 53.7	47 1.6
5～9年	2209 100.0	652 29.5	664 30.1	872 39.5	21 1.0
10～14年	1742 100.0	639 36.7	548 31.5	527 30.3	28 1.6
15～19年	1416 100.0	644 45.5	390 27.5	367 25.9	15 1.1
20～24年	912 100.0	563 61.7	198 21.7	147 16.1	4 0.4
25～29年	651 100.0	466 71.6	127 19.5	57 8.8	1 0.2
30年以上	732 100.0	497 67.9	145 19.8	84 11.5	6 0.8
無回答	198 100.0	41 20.7	66 33.3	82 41.4	9 4.5

問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	な っ て い る	な っ て い ない	部 下 は い ない	無 回 答
合 計	10851 100.0	4020 37.0	2959 27.3	3741 34.5	131 1.2
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	5 17.2	8 27.6	16 55.2	-
建設業	847 100.0	280 33.1	250 29.5	312 36.8	5 0.6
製造業	3338 100.0	1246 37.3	876 26.2	1178 35.3	38 1.1
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	33 22.3	56 37.8	58 39.2	1 0.7
情報通信業	398 100.0	149 37.4	106 26.6	142 35.7	1 0.3
運輸業	897 100.0	306 34.1	259 28.9	316 35.2	16 1.8
卸売・小売業	1426 100.0	539 37.8	379 26.6	491 34.4	17 1.2
金融・保険業	256 100.0	96 37.5	66 25.8	92 35.9	2 0.8
不動産業	74 100.0	26 35.1	19 25.7	27 36.5	2 2.7
飲食店・宿泊業	349 100.0	154 44.1	97 27.8	96 27.5	2 0.6
医療・福祉	236 100.0	105 44.5	53 22.5	76 32.2	2 0.8
教育・学習支援業	196 100.0	69 35.2	54 27.6	73 37.2	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	16 47.1	5 14.7	13 38.2	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	966 38.8	690 27.7	796 32.0	35 1.4
無回答	136 100.0	30 22.1	41 30.1	55 40.4	10 7.4
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1292 32.6	1058 26.7	1565 39.5	47 1.2
企画・調査・広報	536 100.0	228 42.5	133 24.8	171 31.9	4 0.7
研究・開発・設計	663 100.0	244 36.8	177 26.7	236 35.6	6 0.9
情報処理	367 100.0	117 31.9	105 28.6	144 39.2	1 0.3
営業	1360 100.0	548 40.3	362 26.6	440 32.4	10 0.7
販売・サービス	1257 100.0	560 44.6	340 27.0	340 27.0	17 1.4
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	671 40.9	485 29.6	463 28.2	21 1.3
その他	875 100.0	311 35.5	242 27.7	309 35.3	13 1.5
無回答	191 100.0	49 25.7	57 29.8	73 38.2	12 6.3
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	827 44.7	512 27.7	503 27.2	8 0.4
事務の仕事	5387 100.0	1625 30.2	1426 26.5	2273 42.2	63 1.2
販売の仕事	390 100.0	198 50.8	106 27.2	81 20.8	5 1.3
営業の仕事	948 100.0	444 46.8	250 26.4	247 26.1	7 0.7
保安の仕事	91 100.0	32 35.2	29 31.9	29 31.9	1 1.1
サービスの仕事	607 100.0	284 46.8	154 25.4	157 25.9	12 2.0
運輸・通信の仕事	314 100.0	130 41.4	89 28.3	91 29.0	4 1.3
製造の技能工	581 100.0	203 34.9	200 34.4	167 28.7	11 1.9
その他	546 100.0	234 42.9	152 27.8	148 27.1	12 2.2
無回答	137 100.0	43 31.4	41 29.9	45 32.8	8 5.8
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	3865 41.4	2487 26.6	2916 31.2	75 0.8
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	132 9.2	447 31.3	800 55.9	51 3.6
無回答	78 100.0	23 29.5	25 32.1	25 32.1	5 6.4

問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

	件数	な っ て い る	な っ て い ない	部 下 は い ない	無 回 答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無					
合 計	10851 100.0	4020 37.0	2959 27.3	3741 34.5	131 1.2
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	606 10.5	1897 32.8	3177 54.9	105 1.8
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	1382 53.0	777 29.8	439 16.8	11 0.4
課長クラス以上	2309 100.0	1999 86.6	234 10.1	72 3.1	4 0.2
無回答	148 100.0	33 22.3	51 34.5	53 35.8	11 7.4
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	733 29.2	757 30.2	993 39.6	23 0.9
社外の労働組合に加入している	107 100.0	39 36.4	32 29.9	35 32.7	1 0.9
加入していない	7876 100.0	3140 39.9	2053 26.1	2590 32.9	93 1.2
無回答	362 100.0	108 29.8	117 32.3	123 34.0	14 3.9
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	158 34.7	157 34.5	135 29.7	5 1.1
100～149人	2003 100.0	721 36.0	616 30.8	640 32.0	26 1.3
150～199人	1862 100.0	688 36.9	526 28.2	624 33.5	24 1.3
200～299人	2031 100.0	748 36.8	516 25.4	750 36.9	17 0.8
300～499人	1447 100.0	568 39.3	370 25.6	496 34.3	13 0.9
500～999人	935 100.0	348 37.2	249 26.6	324 34.7	14 1.5
1000人以上	880 100.0	333 37.8	221 25.1	317 36.0	9 1.0
無回答	1238 100.0	456 36.8	304 24.6	455 36.8	23 1.9
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	510 37.2	432 31.5	411 30.0	19 1.4
100～149人	2857 100.0	1060 37.1	840 29.4	921 32.2	36 1.3
150～199人	1593 100.0	570 35.8	399 25.0	603 37.9	21 1.3
200～299人	1697 100.0	647 38.1	451 26.6	588 34.6	11 0.6
300～499人	929 100.0	364 39.2	233 25.1	322 34.7	10 1.1
500～999人	581 100.0	204 35.1	147 25.3	225 38.7	5 0.9
1000人以上	519 100.0	180 34.7	139 26.8	193 37.2	7 1.3
無回答	1303 100.0	485 37.2	318 24.4	478 36.7	22 1.7
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1438 36.8	1063 27.2	1366 34.9	45 1.2
ない	5756 100.0	2150 37.4	1605 27.9	1937 33.7	64 1.1
無回答	1183 100.0	432 36.5	291 24.6	438 37.0	22 1.9

問3 (1) 苦情・不満の相談に対応するために必要と思う能力 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割…なっている

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	コミュニケーション能力	対人関係能力	シミュレーション能力	問題を発見・解決する能力	法的な判断力	常識的な判断力	善悪や社会的通念に照らした判断力	風土、職務に関する理解	社内事情、規律、シタル(ヘルスなど)	専門知識(労働法、労務など)	苦情処理に関する経験	苦情処理の経験	その他	無回答			
合計	4020	3281	2350	743	912	407	230	27	49	100.0	81.6	58.5	18.5	22.7	10.1	5.7	0.7	1.2
F1. 性別・・・男性	3370	2754	1968	639	772	352	191	21	25	100.0	81.7	58.4	19.0	22.9	10.4	5.7	0.6	0.7
女性	635	515	376	101	138	54	36	6	23	100.0	81.1	59.2	15.9	21.7	8.5	5.7	0.9	3.6
無回答	15	12	6	3	2	1	3	1	7	100.0	80.0	40.0	20.0	13.3	6.7	20.0	-	6.7
F2. 年齢・・・19歳以下	2	1	2	-	1	1	-	1	-	100.0	50.0	100.0	-	50.0	50.0	-	50.0	-
20～24歳	57	49	33	7	14	3	3	1	1	100.0	86.0	57.9	12.3	24.6	5.3	5.3	-	1.8
25～29歳	235	200	126	45	45	22	23	5	5	100.0	85.1	53.6	19.1	19.1	9.4	9.8	-	2.1
30～34歳	504	433	301	78	97	51	30	6	5	100.0	85.9	59.7	15.5	19.2	10.1	6.0	1.2	1.0
35～39歳	603	507	386	97	115	44	21	6	6	100.0	84.1	64.0	16.1	19.1	7.3	6.8	0.3	1.0
40～44歳	673	541	425	135	135	76	28	7	7	100.0	80.4	63.2	20.1	20.1	11.3	4.2	-	1.0
45～49歳	735	603	430	138	158	81	37	7	7	100.0	82.0	58.5	18.8	21.5	11.0	5.0	1.2	1.0
50～54歳	573	458	320	110	150	71	30	9	9	100.0	79.9	55.8	19.2	26.2	12.4	5.2	1.0	1.6
55～59歳	460	368	237	90	144	41	28	5	5	100.0	80.0	51.5	19.6	31.3	8.9	6.1	0.4	1.1
60歳以上	135	87	59	39	47	14	7	3	3	100.0	64.4	43.7	28.9	34.8	10.4	5.2	0.7	2.2
無回答	43	34	31	4	6	3	3	1	1	100.0	79.1	72.1	9.3	14.0	7.0	7.0	-	2.3
F3. 最終学歴・・・中卒	66	51	22	15	17	7	4	1	3	100.0	77.3	33.3	22.7	25.8	10.6	6.1	1.5	4.5
高卒	1374	1126	724	262	351	140	100	23	23	100.0	82.0	52.7	19.1	25.5	10.2	7.3	0.4	1.7
専門学校卒	431	355	247	78	107	43	29	7	7	100.0	82.4	57.3	18.1	24.8	10.0	6.7	0.7	1.6
高専・短大卒	257	206	144	45	61	26	8	3	3	100.0	80.2	56.0	17.5	23.7	10.1	3.1	1.2	2.7
大学卒	1811	1474	1160	327	365	185	15	8	8	100.0	81.4	64.1	18.1	20.2	10.2	4.6	0.8	0.4
大学院卒	59	50	38	14	8	5	3	1	1	100.0	84.7	64.4	23.7	13.6	8.5	5.1	-	1.7
無回答	22	19	15	2	3	1	3	-	-	100.0	86.4	68.2	9.1	13.6	4.5	13.6	-	-
F4. 年収・・・300万円未満	370	293	178	60	93	28	36	4	18	100.0	79.2	48.1	16.2	25.1	7.6	9.7	1.1	4.9
300万円以上500万円未満	1248	1035	704	235	290	124	83	15	15	100.0	82.9	56.4	18.8	23.2	9.9	6.7	1.0	1.2
500万円以上750万円未満	1473	1198	912	252	331	156	71	8	8	100.0	81.3	61.9	17.1	22.5	10.6	4.8	0.3	0.5
750万円以上1000万円未満	652	530	392	131	148	68	29	7	7	100.0	81.3	60.1	20.1	22.7	10.4	4.4	0.6	1.1
1000万円以上1250万円未満	184	151	108	48	30	21	4	1	1	100.0	82.1	58.7	26.1	16.3	11.4	2.2	0.5	0.5
1250万円以上1500万円未満	22	16	16	7	4	4	4	-	-	100.0	72.7	72.7	31.8	18.2	18.2	-	-	-
1500万円以上	18	17	13	3	3	2	2	-	-	100.0	94.4	72.2	16.7	16.7	-	11.1	-	-
無回答	53	41	27	7	13	6	5	-	-	100.0	77.4	50.9	13.2	24.5	11.3	9.4	-	-
F5. 勤続年数・・・0～4年	518	427	297	93	113	47	33	3	17	100.0	82.4	57.3	18.0	21.8	9.1	6.4	0.6	3.3
5～9年	652	526	385	115	145	63	39	8	7	100.0	80.7	59.0	17.6	22.2	9.7	6.0	1.2	1.1
10～14年	639	534	397	90	129	68	44	4	4	100.0	83.6	62.1	14.1	20.2	10.6	6.9	0.6	0.6
15～19年	644	516	376	132	139	65	32	8	8	100.0	80.1	58.4	20.5	21.6	10.1	5.0	0.5	1.2
20～24年	563	468	342	104	113	66	30	4	4	100.0	83.1	60.7	18.5	20.1	11.7	5.3	0.5	0.7
25～29年	466	372	261	89	117	53	29	5	5	100.0	79.8	56.0	19.1	25.1	11.4	6.2	0.9	1.1
30年以上	497	403	266	115	146	44	20	4	4	100.0	81.1	53.5	23.1	29.4	8.9	4.0	0.4	0.8
無回答	41	35	26	5	10	1	3	-	-	100.0	85.4	63.4	12.2	24.4	2.4	7.3	-	-

問3 (1) 苦情・不満の相談に対応するために必要と思う能力 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割…になっている

	件数	コミュニケーション能力	対人関係能力	シノコン能力	問題を解決する能力	計画を立てる能力	判断力	常識的な判断力	善悪や社会的通念に照らす能力	風土、職務に関する理解	社内事情、規律、規程	専門知識(労働法、メンタルヘルスなど)	苦情処理に関する専門知識	苦情処理の経験	その他	無回答		
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態																		
合計	4020	3281	2350	743	912	407	230	27	49	100.0	81.6	58.5	18.5	22.7	10.1	5.7	0.7	1.2
F6. 業種・・・鉱業	5	4	4	-	1	1	-	-	-	100.0	80.0	80.0	-	20.0	20.0	-	-	-
建設業	280	226	157	63	65	21	14	2	3	100.0	80.7	56.1	22.5	23.2	7.5	5.0	0.7	1.1
製造業	1246	1012	724	241	274	131	61	10	19	100.0	81.2	58.1	19.3	22.0	10.5	4.9	0.8	1.5
電気・ガス・熱供給・水道業	33	30	14	5	8	5	3	-	1	100.0	90.9	42.4	15.2	24.2	15.2	9.1	-	3.0
情報通信業	149	122	95	24	29	19	5	1	1	100.0	81.9	63.8	16.1	19.5	12.8	3.4	0.7	0.7
運輸業	306	250	154	50	84	41	26	2	2	100.0	81.7	50.3	16.3	27.5	13.4	8.5	-	0.7
卸売・小売業	539	433	325	102	126	50	26	7	7	100.0	80.3	60.3	18.9	23.4	9.3	4.8	1.3	1.3
金融・保険業	96	80	65	22	14	8	6	-	-	100.0	83.3	67.7	22.9	14.6	8.3	6.3	-	-
不動産業	26	19	16	4	9	-	-	-	-	100.0	73.1	61.5	15.4	34.6	-	-	-	7.7
飲食店・宿泊業	154	131	79	33	35	14	17	-	1	100.0	85.1	51.3	21.4	22.7	9.1	11.0	-	0.6
医療・福祉	105	94	78	13	20	5	6	1	1	100.0	89.5	74.3	12.4	19.0	4.8	5.7	1.0	1.0
教育・学習支援業	69	52	44	14	11	9	3	2	2	100.0	75.4	63.8	20.3	15.9	13.0	4.3	-	2.9
複合サービス業(郵便局、協同組合)	16	13	13	3	2	1	-	-	-	100.0	81.3	81.3	18.8	12.5	6.3	-	-	-
サービス業(他に分類されないもの)	966	792	564	166	225	99	61	6	10	100.0	82.0	58.4	17.2	23.3	10.2	6.3	0.6	1.0
無回答	30	23	18	3	9	3	2	-	-	100.0	76.7	60.0	10.0	30.0	10.0	6.7	-	-
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1292	1020	739	243	285	185	62	15	16	100.0	78.9	57.2	18.8	22.1	14.3	4.8	1.2	1.2
企画・調査・広報	228	185	146	48	49	17	9	1	2	100.0	81.1	64.0	21.1	21.5	7.5	3.9	0.4	0.9
研究・開発・設計	244	202	158	40	46	24	11	3	1	100.0	82.8	64.8	16.4	18.9	9.8	4.5	1.2	0.4
情報処理	117	93	73	22	21	17	5	3	3	100.0	79.5	62.4	18.8	17.9	14.5	4.3	-	2.6
営業	548	454	330	105	132	37	32	2	3	100.0	82.8	60.2	19.2	24.1	6.8	5.8	0.4	0.5
販売・サービス	560	472	326	102	116	42	42	2	8	100.0	84.3	58.2	18.2	20.7	7.5	7.5	0.4	1.4
生産(建設、運輸、流通部門含む)	671	557	386	110	170	60	45	2	8	100.0	83.0	57.5	16.4	25.3	8.9	6.7	0.3	1.2
その他	311	257	165	63	80	23	20	2	8	100.0	82.6	53.1	20.3	25.7	7.4	6.4	0.6	2.6
無回答	49	41	27	10	13	2	4	-	-	100.0	83.7	55.1	20.4	26.5	4.1	8.2	-	-
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	827	693	505	148	188	88	37	7	6	100.0	83.8	61.1	17.9	22.7	10.6	4.5	0.8	0.7
事務の仕事	1625	1299	968	305	336	192	75	11	24	100.0	79.9	59.6	18.8	20.7	11.8	4.6	0.7	1.5
販売の仕事	198	172	108	38	46	12	16	1	-	100.0	86.9	54.5	19.2	23.2	6.1	8.1	0.5	-
営業の仕事	444	363	282	76	105	29	33	2	2	100.0	81.8	63.5	17.1	23.6	6.5	7.4	0.5	0.5
保安の仕事	32	27	10	6	4	6	4	1	2	100.0	84.4	31.3	18.8	12.5	18.8	12.5	3.1	6.3
サービスの仕事	284	238	161	51	66	19	22	6	6	100.0	83.8	56.7	18.0	23.2	6.7	7.7	-	2.1
運輸・通信の仕事	130	108	57	21	41	15	12	2	2	100.0	83.1	43.8	16.2	31.5	11.5	9.2	-	1.5
製造の技能工	203	160	108	35	47	22	13	3	3	100.0	78.8	53.2	17.2	23.2	10.8	6.4	-	1.5
その他	234	184	129	56	66	22	15	5	3	100.0	78.6	55.1	23.9	28.2	9.4	6.4	2.1	1.3
無回答	43	37	22	7	13	2	3	-	-	100.0	86.0	51.2	16.3	30.2	4.7	7.0	-	2.3
F9. 雇用形態・・・正社員	3865	3167	2287	713	867	393	214	25	38	100.0	81.9	59.2	18.4	22.4	10.2	5.5	0.6	1.0
非正社員(パート、アルバイト等)	132	94	51	27	40	13	12	2	11	100.0	71.2	38.6	20.5	30.3	9.8	9.1	1.5	8.3
無回答	23	20	12	3	5	1	4	-	-	100.0	87.0	52.2	13.0	21.7	4.3	17.4	-	-

問3 (1) 苦情・不満の相談に対応するために必要と思う能力 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問3 部下の苦情や不満に関する相談に応じる職務上の役割…になっている

	件数	対人関係力 コミュニケーション能力	問題を解決する能力 課題を分解し、実践力	法的な判断力 問題を解決する能力	常識的な判断力 常識的な判断力	社内事情、職務に関する理解 社内事情、職務に関する理解	専門知識(労働法、人事など) 専門知識(労働法、人事など)	苦情処理に関する専門知識 苦情処理に関する専門知識	その他	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無										
合計	4020 100.0	3281 81.6	2350 58.5	743 18.5	912 22.7	407 10.1	230 5.7	27 0.7	49 1.2	
F10. 職位・・・・・・・・一般	606 100.0	473 78.1	302 49.8	88 14.5	154 25.4	73 12.0	45 7.4	5 0.8	24 4.0	
係長・主任・課長補佐クラス	1382 100.0	1171 84.7	795 57.5	265 19.2	302 21.9	117 8.5	86 6.2	5 0.4	13 0.9	
課長クラス以上	1999 100.0	1612 80.6	1235 61.8	386 19.3	451 22.6	215 10.8	96 4.8	17 0.9	9 0.5	
無回答	33 100.0	25 75.8	18 54.5	4 12.1	5 15.2	2 6.1	3 9.1	-	3 9.1	
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	733 100.0	615 83.9	410 55.9	117 16.0	148 20.2	79 10.8	46 6.3	1 0.1	16 2.2	
社外の労働組合に加入している	39 100.0	34 87.2	26 66.7	6 15.4	5 12.8	3 7.7	3 7.7	-	-	
加入していない	3140 100.0	2543 81.0	1858 59.2	595 18.9	734 23.4	314 10.0	171 5.4	25 0.8	33 1.1	
無回答	108 100.0	89 82.4	56 51.9	25 23.1	25 23.1	11 10.2	10 9.3	1 0.9	-	
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	158 100.0	120 75.9	83 52.5	36 22.8	45 28.5	11 7.0	9 5.7	2 1.3	5 3.2	
100～149人	721 100.0	576 79.9	416 57.7	138 19.1	169 23.4	72 10.0	38 5.3	5 0.7	9 1.2	
150～199人	688 100.0	558 81.1	397 57.7	111 16.1	187 27.2	65 9.4	46 6.7	5 0.7	7 1.0	
200～299人	748 100.0	603 80.6	435 58.2	137 18.3	174 23.3	75 10.0	38 5.1	5 0.7	8 1.1	
300～499人	568 100.0	476 83.8	341 60.0	108 19.0	114 20.1	48 8.5	43 7.6	1 0.2	5 0.9	
500～999人	348 100.0	291 83.6	200 57.5	70 20.1	72 20.7	40 11.5	15 4.3	3 0.9	5 1.4	
1000人以上	333 100.0	283 85.0	195 58.6	66 19.8	63 18.9	42 12.6	13 3.9	3 0.9	3 0.9	
無回答	456 100.0	374 82.0	283 62.1	77 16.9	88 19.3	54 11.8	28 6.1	3 0.7	7 1.5	
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	510 100.0	397 77.8	276 54.1	99 19.4	145 28.4	39 7.6	35 6.9	4 0.8	9 1.8	
100～149人	1060 100.0	851 80.3	615 58.0	189 17.8	260 24.5	111 10.5	68 6.4	9 0.8	13 1.2	
150～199人	570 100.0	484 84.9	314 55.1	106 18.6	149 26.1	45 7.9	30 5.3	3 0.5	3 0.5	
200～299人	647 100.0	529 81.8	401 62.0	122 18.9	112 17.3	73 11.3	29 4.5	3 0.5	7 1.1	
300～499人	364 100.0	300 82.4	213 58.5	77 21.2	65 17.9	38 10.4	28 7.7	2 0.5	4 1.1	
500～999人	204 100.0	172 84.3	126 61.8	31 15.2	46 22.5	22 10.8	6 2.9	2 1.0	3 1.5	
1000人以上	180 100.0	155 86.1	104 57.8	34 18.9	35 19.4	26 14.4	7 3.9	1 0.6	2 1.1	
無回答	485 100.0	393 81.0	301 62.1	85 17.5	100 20.6	53 10.9	27 5.6	3 0.6	8 1.6	
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	1438 100.0	1168 81.2	831 57.8	282 19.6	308 21.4	160 11.1	68 4.7	3 0.2	23 1.6	
ない	2150 100.0	1758 81.8	1252 58.2	386 18.0	521 24.2	196 9.1	135 6.3	21 1.0	19 0.9	
無回答	432 100.0	355 82.2	267 61.8	75 17.4	83 19.2	51 11.8	27 6.3	3 0.7	7 1.6	

問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	7648 70.5	2991 27.6	212 2.0
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	4926 74.0	1678 25.2	52 0.8
女性	4127 100.0	2684 65.0	1288 31.2	155 3.8
無回答	68 100.0	38 55.9	25 36.8	5 7.4
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	13 34.2	25 65.8	-
20～24歳	698 100.0	349 50.0	338 48.4	11 1.6
25～29歳	1521 100.0	941 61.9	554 36.4	26 1.7
30～34歳	1921 100.0	1359 70.7	532 27.7	30 1.6
35～39歳	1707 100.0	1248 73.1	440 25.8	19 1.1
40～44歳	1412 100.0	1079 76.4	310 22.0	23 1.6
45～49歳	1245 100.0	982 78.9	236 19.0	27 2.2
50～54歳	1002 100.0	741 74.0	230 23.0	31 3.1
55～59歳	814 100.0	621 76.3	175 21.5	18 2.2
60歳以上	319 100.0	201 63.0	102 32.0	16 5.0
無回答	174 100.0	114 65.5	49 28.2	11 6.3
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	114 66.7	49 28.7	8 4.7
高卒	3801 100.0	2640 69.5	1063 28.0	98 2.6
専門学校卒	1226 100.0	863 70.4	342 27.9	21 1.7
高専・短大卒	1157 100.0	777 67.2	345 29.8	35 3.0
大学卒	4223 100.0	3071 72.7	1108 26.2	44 1.0
大学院卒	181 100.0	129 71.3	52 28.7	-
無回答	92 100.0	54 58.7	32 34.8	6 6.5
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	1745 56.0	1249 40.1	121 3.9
300万円以上500万円未満	4079 100.0	2897 71.0	1132 27.8	50 1.2
500万円以上750万円未満	2388 100.0	1952 81.7	413 17.3	23 1.0
750万円以上1000万円未満	828 100.0	722 87.2	100 12.1	6 0.7
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	190 86.0	31 14.0	-
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	25 89.3	3 10.7	-
1500万円以上	23 100.0	19 82.6	4 17.4	-
無回答	169 100.0	98 58.0	59 34.9	12 7.1
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	1679 56.1	1229 41.1	83 2.8
5～9年	2209 100.0	1570 71.1	598 27.1	41 1.9
10～14年	1742 100.0	1307 75.0	410 23.5	25 1.4
15～19年	1416 100.0	1107 78.2	291 20.6	18 1.3
20～24年	912 100.0	742 81.4	153 16.8	17 1.9
25～29年	651 100.0	560 86.0	91 14.0	-
30年以上	732 100.0	569 77.7	147 20.1	16 2.2
無回答	198 100.0	114 57.6	72 36.4	12 6.1

問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	10851 100.0	7648 70.5	2991 27.6	212 2.0
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	20 69.0	9 31.0	-
建設業	847 100.0	562 66.4	273 32.2	12 1.4
製造業	3338 100.0	2378 71.2	907 27.2	53 1.6
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	97 65.5	49 33.1	2 1.4
情報通信業	398 100.0	290 72.9	104 26.1	4 1.0
運輸業	897 100.0	579 64.5	294 32.8	24 2.7
卸売・小売業	1426 100.0	1029 72.2	363 25.5	34 2.4
金融・保険業	256 100.0	174 68.0	77 30.1	5 2.0
不動産業	74 100.0	49 66.2	20 27.0	5 6.8
飲食店・宿泊業	349 100.0	269 77.1	77 22.1	3 0.9
医療・福祉	236 100.0	178 75.4	54 22.9	4 1.7
教育・学習支援業	196 100.0	150 76.5	44 22.4	2 1.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	24 70.6	10 29.4	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	1771 71.2	662 26.6	54 2.2
無回答	136 100.0	78 57.4	48 35.3	10 7.4
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	2675 67.5	1208 30.5	79 2.0
企画・調査・広報	536 100.0	402 75.0	127 23.7	7 1.3
研究・開発・設計	663 100.0	474 71.5	185 27.9	4 0.6
情報処理	367 100.0	241 65.7	123 33.5	3 0.8
営業	1360 100.0	1008 74.1	333 24.5	19 1.4
販売・サービス	1257 100.0	949 75.5	286 22.8	22 1.8
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	1170 71.3	429 26.2	41 2.5
その他	875 100.0	604 69.0	246 28.1	25 2.9
無回答	191 100.0	125 65.4	54 28.3	12 6.3
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	1366 73.8	468 25.3	16 0.9
事務の仕事	5387 100.0	3655 67.8	1617 30.0	115 2.1
販売の仕事	390 100.0	311 79.7	76 19.5	3 0.8
営業の仕事	948 100.0	715 75.4	220 23.2	13 1.4
保安の仕事	91 100.0	51 56.0	39 42.9	1 1.1
サービスの仕事	607 100.0	462 76.1	131 21.6	14 2.3
運輸・通信の仕事	314 100.0	218 69.4	88 28.0	8 2.5
製造の技能工	581 100.0	395 68.0	171 29.4	15 2.6
その他	546 100.0	388 71.1	138 25.3	20 3.7
無回答	137 100.0	87 63.5	43 31.4	7 5.1
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	6863 73.5	2351 25.2	129 1.4
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	738 51.6	617 43.1	75 5.2
無回答	78 100.0	47 60.3	23 29.5	8 10.3

問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	7648 70.5	2991 27.6	212 2.0
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	3476 60.1	2143 37.0	166 2.9
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	2055 78.8	527 20.2	27 1.0
課長クラス以上	2309 100.0	2041 88.4	261 11.3	7 0.3
無回答	148 100.0	76 51.4	60 40.5	12 8.1
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	1729 69.0	730 29.1	47 1.9
社外の労働組合に加入している	107 100.0	79 73.8	25 23.4	3 2.8
加入していない	7876 100.0	5602 71.1	2129 27.0	145 1.8
無回答	362 100.0	238 65.7	107 29.6	17 4.7
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	296 65.1	148 32.5	11 2.4
100～149人	2003 100.0	1376 68.7	592 29.6	35 1.7
150～199人	1862 100.0	1314 70.6	501 26.9	47 2.5
200～299人	2031 100.0	1446 71.2	551 27.1	34 1.7
300～499人	1447 100.0	1034 71.5	394 27.2	19 1.3
500～999人	935 100.0	654 69.9	265 28.3	16 1.7
1000人以上	880 100.0	632 71.8	230 26.1	18 2.0
無回答	1238 100.0	896 72.4	310 25.0	32 2.6
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	931 67.9	412 30.0	29 2.1
100～149人	2857 100.0	1999 70.0	807 28.2	51 1.8
150～199人	1593 100.0	1109 69.6	441 27.7	43 2.7
200～299人	1697 100.0	1213 71.5	456 26.9	28 1.6
300～499人	929 100.0	673 72.4	246 26.5	10 1.1
500～999人	581 100.0	411 70.7	159 27.4	11 1.9
1000人以上	519 100.0	370 71.3	141 27.2	8 1.5
無回答	1303 100.0	942 72.3	329 25.2	32 2.5
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	2732 69.8	1105 28.2	75 1.9
ない	5756 100.0	4065 70.6	1583 27.5	108 1.9
無回答	1183 100.0	851 71.9	303 25.6	29 2.5

問4 (1) ①相談に応じた苦情・不満の内容一部下 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	職場内人間関係の不	の当題等に関する業務遂行割当	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
合計	7648 100.0	3110 40.7	3432 44.9	1265 16.5	702 9.2	1242 16.2	105 1.4	475 6.2	102 1.3	3282 42.9
F1. 性別・・・男性	4926 100.0	2540 51.6	2867 58.2	1106 22.5	610 12.4	1048 21.3	95 1.9	382 7.8	72 1.5	1315 26.7
女性	2684 100.0	561 20.9	553 20.6	152 5.7	88 3.3	189 7.0	10 0.4	92 3.4	28 1.0	1946 25.5
無回答	38 100.0	9 23.7	12 31.6	7 18.4	4 10.5	5 13.2	-	1 2.6	2 5.3	21 55.3
F2. 年齢・・・19歳以下	13 100.0	1 7.7	1 7.7	-	-	-	-	-	-	11 84.6
20～24歳	349 100.0	58 16.6	58 16.6	15 4.3	15 4.3	20 5.7	1 0.3	8 2.3	5 1.4	263 75.4
25～29歳	941 100.0	237 25.2	239 25.4	72 7.7	50 5.3	90 9.6	6 0.6	33 3.5	11 1.2	618 65.7
30～34歳	1359 100.0	444 32.7	471 34.7	179 13.2	99 7.3	192 14.1	14 1.0	63 4.6	13 1.0	759 55.8
35～39歳	1248 100.0	488 39.1	535 42.9	171 13.7	99 7.9	171 13.7	13 1.0	79 6.3	17 1.4	579 46.4
40～44歳	1079 100.0	494 45.8	585 54.2	204 18.9	100 9.3	181 16.8	18 1.7	78 7.2	10 0.9	363 33.6
45～49歳	982 100.0	520 53.0	596 60.7	250 25.5	129 13.1	227 23.1	19 1.9	80 8.1	19 1.9	240 24.4
50～54歳	741 100.0	411 55.5	449 60.6	175 23.6	94 12.7	163 22.0	17 2.3	74 10.0	8 1.1	164 22.1
55～59歳	621 100.0	329 53.0	363 58.5	143 23.0	88 14.2	140 22.5	15 2.4	43 6.9	12 1.9	154 24.8
60歳以上	201 100.0	94 46.8	99 49.3	39 19.4	21 10.4	40 19.9	1 0.5	11 5.5	5 2.5	66 32.8
無回答	114 100.0	34 29.8	36 31.6	17 14.9	7 6.1	18 15.8	1 0.9	6 5.3	2 1.8	65 57.0
F3. 最終学歴・・・中卒	114 100.0	49 43.0	49 43.0	12 10.5	11 9.6	26 22.8	4 3.5	4 3.5	2 1.8	47 41.2
高卒	2640 100.0	1123 42.5	1141 43.2	421 15.9	219 8.3	417 15.8	44 1.7	141 5.3	35 1.3	1172 44.4
専門学校卒	863 100.0	358 41.5	387 44.8	142 16.5	72 8.3	146 16.9	9 1.0	58 6.7	11 1.3	380 44.0
高専・短大卒	777 100.0	201 25.9	240 30.9	81 10.4	36 4.6	69 8.9	3 0.4	37 4.8	8 1.0	482 62.0
大学卒	3071 100.0	1323 43.1	1539 50.1	576 18.8	343 11.2	561 18.3	44 1.4	221 7.2	43 1.4	1113 36.2
大学院卒	129 100.0	42 32.6	58 45.0	24 18.6	16 12.4	15 11.6	1 0.8	12 9.3	1 0.8	59 45.7
無回答	54 100.0	14 25.9	18 33.3	9 16.7	5 9.3	8 14.8	-	2 3.7	2 3.7	29 53.7
F4. 年収・・・300万円未満	1745 100.0	326 18.7	307 17.6	92 5.3	60 3.4	142 8.1	8 0.5	46 2.6	17 1.0	1313 75.2
300万円以上500万円未満	2897 100.0	1059 36.6	1110 38.3	372 12.8	203 7.0	462 15.9	30 1.0	152 5.2	35 1.2	1439 49.7
500万円以上750万円未満	1952 100.0	1079 55.3	1270 65.1	482 24.7	262 13.4	446 22.8	42 2.2	152 7.8	29 1.5	406 20.8
750万円以上1000万円未満	722 100.0	464 64.3	533 73.8	223 30.9	125 17.3	152 21.1	18 2.5	91 12.6	14 1.9	62 8.6
1000万円以上1250万円未満	190 100.0	118 62.1	134 70.5	57 30.0	36 18.9	19 10.0	5 2.6	24 12.6	4 2.1	14 7.4
1250万円以上1500万円未満	25 100.0	14 56.0	20 80.0	10 40.0	7 28.0	2 8.0	-	4 16.0	-	2 8.0
1500万円以上	19 100.0	13 68.4	16 84.2	6 31.6	3 15.8	3 15.8	1 5.3	1 5.3	-	-
無回答	98 100.0	37 37.8	42 42.9	23 23.5	6 6.1	16 16.3	1 1.0	5 5.1	3 3.1	46 46.9
F5. 勤続年数・・・0～4年	1679 100.0	409 24.4	435 25.9	151 9.0	81 4.8	188 11.2	12 0.7	58 3.5	19 1.1	1104 65.8
5～9年	1570 100.0	538 34.3	587 37.4	207 13.2	108 6.9	238 15.2	17 1.1	72 4.6	17 1.1	826 52.6
10～14年	1307 100.0	539 41.2	571 43.7	230 17.6	112 8.6	233 17.8	14 1.1	90 6.9	20 1.5	570 43.6
15～19年	1107 100.0	490 44.3	554 50.0	202 18.2	103 9.3	161 14.5	17 1.5	87 7.9	14 1.3	416 37.6
20～24年	742 100.0	414 55.8	479 64.6	167 22.5	101 13.6	164 22.1	15 2.0	59 8.0	10 1.3	155 20.9
25～29年	560 100.0	348 62.1	382 68.2	142 25.4	92 16.4	137 24.5	10 1.8	56 10.0	8 1.4	72 12.9
30年以上	569 100.0	341 59.9	388 68.2	147 25.8	95 16.7	104 18.3	18 3.2	46 8.1	11 1.9	74 13.0
無回答	114 100.0	31 27.2	36 31.6	19 16.7	10 8.8	17 14.9	2 1.8	7 6.1	3 2.6	65 57.0

問4 (1) ①相談に応じた苦情・不満の内容一部下 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験…ある

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	満職場内人間関係の不	の当題等に関する進め方、遂行割り	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
合計	7648 100.0	3110 40.7	3432 44.9	1265 16.5	702 9.2	1242 16.2	105 1.4	475 6.2	102 1.3	3282 42.9
F6. 業種・・・鉱業	20 100.0	4 20.0	3 15.0	1 5.0	-	3 15.0	-	1 5.0	-	15 75.0
建設業	562 100.0	197 35.1	243 43.2	81 14.4	62 11.0	90 16.0	7 1.2	30 5.3	5 0.9	246 43.8
製造業	2378 100.0	949 39.9	1070 45.0	359 15.1	169 7.1	313 13.2	21 0.9	138 5.8	27 1.1	1059 44.5
電気・ガス・熱供給・水道業	97 100.0	28 28.9	35 36.1	12 12.4	8 8.2	9 9.3	1 1.0	1 1.0	3 3.1	51 52.6
情報通信業	290 100.0	95 32.8	123 42.4	55 19.0	37 12.8	45 15.5	2 0.7	15 5.2	3 1.0	137 47.2
運輸業	579 100.0	241 41.6	249 43.0	84 14.5	43 7.4	121 20.9	9 1.6	22 3.8	4 0.7	254 43.9
卸売・小売業	1029 100.0	405 39.4	439 42.7	187 18.2	94 9.1	170 16.5	18 1.7	65 6.3	10 1.0	454 44.1
金融・保険業	174 100.0	66 37.9	74 42.5	25 14.4	21 12.1	15 8.6	1 0.6	13 7.5	-	78 44.8
不動産業	49 100.0	20 40.8	27 55.1	8 16.3	2 4.1	9 18.4	-	5 10.2	1 2.0	15 30.6
飲食店・宿泊業	269 100.0	139 51.7	131 48.7	41 15.2	20 7.4	61 22.7	5 1.9	26 9.7	3 1.1	95 35.3
医療・福祉	178 100.0	85 47.8	90 50.6	28 15.7	29 16.3	44 24.7	1 0.6	10 5.6	3 1.7	75 42.1
教育・学習支援業	150 100.0	54 36.0	66 44.0	19 12.7	9 6.0	12 8.0	5 3.3	5 3.3	2 1.3	71 47.3
複合サービス業（郵便局、協同組合）	24 100.0	12 50.0	12 50.0	-	1 4.2	1 4.2	-	2 8.3	-	11 45.8
サービス業（他に分類されないもの）	1771 100.0	791 44.7	846 47.8	348 19.6	199 11.2	333 18.8	34 1.9	138 7.8	38 2.1	679 38.3
無回答	78 100.0	24 30.8	24 30.8	17 21.8	8 10.3	16 20.5	1 1.3	4 5.1	3 3.8	42 53.8
F7. 部門・・・人事・総務・経理	2675 100.0	940 35.1	1013 37.9	355 13.3	191 7.1	338 12.6	29 1.1	185 6.9	35 1.3	1329 49.7
企画・調査・広報	402 100.0	159 39.6	205 51.0	71 17.7	39 9.7	60 14.9	6 1.5	26 6.5	4 1.0	151 37.6
研究・開発・設計	474 100.0	161 34.0	222 46.8	82 17.3	47 9.9	74 15.6	3 0.6	21 4.4	4 0.8	202 42.6
情報処理	241 100.0	89 36.9	107 44.4	44 18.3	18 7.5	31 12.9	1 0.4	12 5.0	1 0.4	107 44.4
営業	1008 100.0	445 44.1	500 49.6	216 21.4	119 11.8	207 20.5	18 1.8	58 5.8	9 0.9	370 36.7
販売・サービス	949 100.0	467 49.2	488 51.4	178 18.8	114 12.0	195 20.5	22 2.3	67 7.1	16 1.7	341 35.9
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1170 100.0	573 49.0	589 50.3	207 17.7	113 9.7	216 18.5	17 1.5	69 5.9	19 1.6	436 37.3
その他	604 100.0	238 39.4	270 44.7	94 15.6	50 8.3	101 16.7	9 1.5	31 5.1	12 2.0	273 45.2
無回答	125 100.0	38 30.4	38 30.4	18 14.4	11 8.8	20 16.0	-	6 4.8	2 1.6	73 58.4
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1366 100.0	617 45.2	752 55.1	271 19.8	166 12.2	248 18.2	24 1.8	97 7.1	18 1.3	456 33.4
事務の仕事	3655 100.0	1210 33.1	1334 36.5	437 12.0	226 6.2	415 11.4	32 0.9	205 5.6	36 1.0	1926 52.7
販売の仕事	311 100.0	158 50.8	156 50.2	70 22.5	41 13.2	66 21.2	6 1.9	21 6.8	6 1.9	99 31.8
営業の仕事	715 100.0	355 49.7	402 56.2	188 26.3	99 13.8	176 24.6	12 1.7	46 6.4	4 0.6	203 28.4
保安の仕事	51 100.0	30 58.8	27 52.9	9 17.6	7 13.7	17 33.3	1 2.0	5 9.8	1 2.0	15 29.4
サービスの仕事	462 100.0	240 51.9	241 52.2	95 20.6	61 13.2	112 24.2	15 3.2	44 9.5	11 2.4	151 32.7
運輸・通信の仕事	218 100.0	98 45.0	106 48.6	35 16.1	20 9.2	61 28.0	2 0.9	8 3.7	2 0.9	80 36.7
製造の技能工	395 100.0	187 47.3	179 45.3	66 16.7	34 8.6	65 16.5	3 0.8	15 3.8	6 1.5	167 42.3
その他	388 100.0	186 47.9	202 52.1	77 19.8	39 10.1	70 18.0	10 2.6	33 8.5	14 3.6	141 36.3
無回答	87 100.0	29 33.3	33 37.9	17 19.5	9 10.3	12 13.8	-	1 1.1	4 4.6	44 50.6
F9. 雇用形態・・・正社員	6863 100.0	2996 43.7	3314 48.3	1211 17.6	668 9.7	1187 17.3	103 1.5	456 6.6	93 1.4	2666 38.8
非正社員（パート、アルバイト等）	738 100.0	101 13.7	98 13.3	42 5.7	29 3.9	46 6.2	1 0.1	17 2.3	6 0.8	593 80.4
無回答	47 100.0	13 27.7	20 42.6	12 25.5	5 10.6	9 19.1	1 2.1	2 4.3	3 6.4	23 48.9

問4 (1) ①相談に応じた苦情・不満の内容一部下 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験…ある

	件数	満職場内人間関係の不	の当仕事等の進め方、遂行割りに関係する不満	不評価、査定に関する不満	向等勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する不満	分懲、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無										
合計	7648 100.0	3110 40.7	3432 44.9	1265 16.5	702 9.2	1242 16.2	105 1.4	475 6.2	102 1.3	3282 42.9
F10. 職位・・・・・・・・一般	3476 100.0	599 17.2	622 17.9	201 5.8	131 3.8	230 6.6	13 0.4	89 2.6	27 0.8	2630 75.7
係長・主任・課長補佐クラス	2055 100.0	1094 53.2	1217 59.2	400 19.5	215 10.5	461 22.4	40 1.9	165 8.0	38 1.8	524 25.5
課長クラス以上	2041 100.0	1398 68.5	1569 76.9	650 31.8	347 17.0	539 26.4	50 2.4	217 10.6	34 1.7	83 4.1
無回答	76 100.0	19 25.0	24 31.6	14 18.4	9 11.8	12 15.8	2 2.6	4 5.3	3 3.9	45 59.2
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1729 100.0	580 33.5	672 38.9	212 12.3	141 8.2	207 12.0	16 0.9	91 5.3	12 0.7	900 52.1
社外の労働組合に加入している	79 100.0	33 41.8	41 51.9	17 21.5	8 10.1	20 25.3	4 5.1	1 1.3	2 2.5	32 40.5
加入していない	5602 100.0	2409 43.0	2627 46.9	998 17.8	536 9.6	979 17.5	80 1.4	373 6.7	84 1.5	2232 39.8
無回答	238 100.0	88 37.0	92 38.7	38 16.0	17 7.1	36 15.1	5 2.1	10 4.2	4 1.7	118 49.6
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	296 100.0	120 40.5	146 49.3	47 15.9	25 8.4	50 16.9	4 1.4	17 5.7	5 1.7	117 39.5
100～149人	1376 100.0	577 41.9	605 44.0	216 15.7	112 8.1	247 18.0	16 1.2	63 4.6	20 1.5	588 42.7
150～199人	1314 100.0	505 38.4	606 46.1	225 17.1	114 8.7	232 17.7	15 1.1	82 6.2	19 1.4	559 42.5
200～299人	1446 100.0	587 40.6	650 45.0	231 16.0	126 8.7	221 15.3	15 1.0	95 6.6	18 1.2	625 43.2
300～499人	1034 100.0	451 43.6	462 44.7	178 17.2	96 9.3	160 15.5	15 1.5	66 6.4	17 1.6	426 41.2
500～999人	654 100.0	276 42.2	295 45.1	118 18.0	81 12.4	101 15.4	9 1.4	42 6.4	7 1.1	279 42.7
1000人以上	632 100.0	248 39.2	277 43.8	110 17.4	70 11.1	84 13.3	13 2.1	53 8.4	6 0.9	278 44.0
無回答	896 100.0	346 38.6	391 43.6	140 15.6	78 8.7	147 16.4	18 2.0	57 6.4	10 1.1	410 45.8
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	931 100.0	382 41.0	442 47.5	148 15.9	76 8.2	166 17.8	12 1.3	55 5.9	16 1.7	385 41.4
100～149人	1999 100.0	829 41.5	898 44.9	320 16.0	182 9.1	364 18.2	25 1.3	109 5.5	30 1.5	849 42.5
150～199人	1109 100.0	447 40.3	478 43.1	186 16.8	93 8.4	172 15.5	15 1.4	53 4.8	13 1.2	482 43.5
200～299人	1213 100.0	516 42.5	562 46.3	214 17.6	115 9.5	199 16.4	12 1.0	92 7.6	16 1.3	496 40.9
300～499人	673 100.0	272 40.4	293 43.5	113 16.8	62 9.2	88 13.1	8 1.2	48 7.1	8 1.2	290 43.1
500～999人	411 100.0	167 40.6	186 45.3	70 17.0	55 13.4	63 15.3	6 1.5	28 6.8	4 1.0	182 44.3
1000人以上	370 100.0	137 37.0	159 43.0	64 17.3	38 10.3	29 7.8	8 2.2	29 7.8	3 0.8	173 46.8
無回答	942 100.0	360 38.2	414 43.9	150 15.9	81 8.6	161 17.1	19 2.0	61 6.5	12 1.3	425 45.1
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	2732 100.0	1075 39.3	1219 44.6	402 14.7	282 10.3	376 13.8	39 1.4	190 7.0	33 1.2	1182 43.3
ない	4065 100.0	1710 42.1	1844 45.4	724 17.8	348 8.6	726 17.9	48 1.2	234 5.8	60 1.5	1709 42.0
無回答	851 100.0	325 38.2	369 43.4	139 16.3	72 8.5	140 16.5	18 2.1	51 6.0	9 1.1	391 45.9

問4 (1) ②相談に応じた苦情・不満の内容－同僚 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	職場内人間関係の不	の当題等に関する業務遂行割	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
合計	7648 100.0	4236 55.4	4355 56.9	1802 23.6	879 11.5	1787 23.4	171 2.2	685 9.0	142 1.9	1644 21.5
F1. 性別・・・男性	4926 100.0	2229 45.2	2449 49.7	1147 23.3	592 12.0	1084 22.0	126 2.6	288 5.8	57 1.2	1429 29.0
女性	2684 100.0	1981 73.8	1885 70.2	641 23.9	280 10.4	692 25.8	44 1.6	391 14.6	82 3.1	207 7.7
無回答	38 100.0	26 68.4	21 55.3	14 36.8	7 18.4	11 28.9	1 2.6	6 15.8	3 7.9	8 21.1
F2. 年齢・・・19歳以下	13 100.0	9 69.2	6 46.2	4 30.8	1 7.7	3 23.1	-	-	1 7.7	3 23.1
20～24歳	349 100.0	257 73.6	234 67.0	71 20.3	39 11.2	108 30.9	5 1.4	49 14.0	11 3.2	16 4.6
25～29歳	941 100.0	637 67.7	679 72.2	258 27.4	146 15.5	291 30.9	27 2.9	109 11.6	25 2.7	73 7.8
30～34歳	1359 100.0	888 65.3	899 66.2	390 28.7	173 12.7	416 30.6	22 1.6	137 10.1	27 2.0	164 12.1
35～39歳	1248 100.0	755 60.5	791 63.4	329 26.4	149 11.9	299 24.0	27 2.2	149 11.9	23 1.8	208 16.7
40～44歳	1079 100.0	547 50.7	551 51.1	241 22.3	124 11.5	211 19.6	22 2.0	93 8.6	21 1.9	283 26.2
45～49歳	982 100.0	441 44.9	461 46.9	209 21.3	90 9.2	176 17.9	24 2.4	62 6.3	19 1.9	312 31.8
50～54歳	741 100.0	294 39.7	313 42.2	133 17.9	66 8.9	125 16.9	17 2.3	36 4.9	4 0.5	267 36.0
55～59歳	621 100.0	245 39.5	266 42.8	105 16.9	55 8.9	93 15.0	20 3.2	29 4.7	6 1.0	229 36.9
60歳以上	201 100.0	82 40.8	88 43.8	24 11.9	18 9.0	36 17.9	5 2.5	8 4.0	1 0.5	69 34.3
無回答	114 100.0	81 71.1	67 58.8	38 33.3	18 15.8	29 25.4	2 1.8	13 11.4	4 3.5	20 17.5
F3. 最終学歴・・・中卒	114 100.0	53 46.5	55 48.2	22 19.3	12 10.5	23 20.2	3 2.6	4 3.5	1 0.9	35 30.7
高卒	2640 100.0	1485 56.3	1467 55.6	579 21.9	260 9.8	600 22.7	64 2.4	213 8.1	57 2.2	599 22.7
専門学校卒	863 100.0	495 57.4	491 56.9	213 24.7	90 10.4	221 25.6	16 1.9	78 9.0	17 2.0	181 21.0
高専・短大卒	777 100.0	510 65.6	523 67.3	189 24.3	71 9.1	183 23.6	16 2.1	107 13.8	16 2.1	100 12.9
大学卒	3071 100.0	1593 51.9	1709 55.6	748 24.4	418 13.6	720 23.4	70 2.3	261 8.5	46 1.5	689 22.4
大学院卒	129 100.0	65 50.4	80 62.0	36 27.9	20 15.5	27 20.9	1 0.8	17 13.2	1 0.8	28 21.7
無回答	54 100.0	35 64.8	30 55.6	15 27.8	8 14.8	13 24.1	1 1.9	5 9.3	4 7.4	12 22.2
F4. 年収・・・300万円未満	1745 100.0	1278 73.2	1207 69.2	393 22.5	166 9.5	569 32.6	46 2.6	221 12.7	53 3.0	126 7.2
300万円以上500万円未満	2897 100.0	1708 59.0	1810 62.5	743 25.6	354 12.2	768 26.5	53 1.8	280 9.7	55 1.9	487 16.8
500万円以上750万円未満	1952 100.0	828 42.4	903 46.3	458 23.5	223 11.4	322 16.5	47 2.4	119 6.1	22 1.1	656 33.6
750万円以上1000万円未満	722 100.0	281 38.9	296 41.0	140 19.4	97 13.4	86 11.9	20 2.8	46 6.4	8 1.1	253 35.0
1000万円以上1250万円未満	190 100.0	72 37.9	73 38.4	39 20.5	24 12.6	17 8.9	2 1.1	9 4.7	1 0.5	75 39.5
1250万円以上1500万円未満	25 100.0	7 28.0	4 16.0	3 12.0	2 8.0	2 8.0	-	1 4.0	-	13 52.0
1500万円以上	19 100.0	5 26.3	7 36.8	3 15.8	2 10.5	1 5.3	-	1 5.3	-	9 47.4
無回答	98 100.0	57 58.2	55 56.1	23 23.5	11 11.2	22 22.4	3 3.1	8 8.2	3 3.1	25 25.5
F5. 勤続年数・・・0～4年	1679 100.0	1126 67.1	1131 67.4	395 23.5	185 11.0	486 28.9	44 2.6	184 11.0	37 2.2	180 10.7
5～9年	1570 100.0	970 61.8	1011 64.4	421 26.8	187 11.9	457 29.1	30 1.9	155 9.9	39 2.5	233 14.8
10～14年	1307 100.0	740 56.6	756 57.8	349 26.7	149 11.4	345 26.4	27 2.1	135 10.3	28 2.1	252 19.3
15～19年	1107 100.0	615 55.6	620 56.0	269 24.3	137 12.4	224 20.2	24 2.2	105 9.5	19 1.7	244 22.0
20～24年	742 100.0	324 43.7	346 46.6	152 20.5	84 11.3	107 14.4	11 1.5	49 6.6	6 0.8	246 33.2
25～29年	560 100.0	201 35.9	211 37.7	94 16.8	64 11.4	75 13.4	17 3.0	26 4.6	7 1.3	231 41.3
30年以上	569 100.0	185 32.5	213 37.4	90 15.8	59 10.4	64 11.2	16 2.8	15 2.6	2 0.4	236 41.5
無回答	114 100.0	75 65.8	67 58.8	32 28.1	14 12.3	29 25.4	2 1.8	16 14.0	4 3.5	22 19.3

問4 (1) ②相談に応じた苦情・不満の内容－同僚 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験…ある

	件数	満職場内人間関係の不	の当任事題等の進め方、遂行割当	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態										
合計	7648 100.0	4236 55.4	4355 56.9	1802 23.6	879 11.5	1787 23.4	171 2.2	685 9.0	142 1.9	1644 21.5
F6. 業種・・・鉱業	20 100.0	13 65.0	13 65.0	7 35.0	3 15.0	5 25.0	2 10.0	2 10.0	-	1 5.0
建設業	562 100.0	303 53.9	315 56.0	125 22.2	60 10.7	158 28.1	9 1.6	56 10.0	13 2.3	128 22.8
製造業	2378 100.0	1315 55.3	1350 56.8	527 22.2	247 10.4	483 20.3	43 1.8	225 9.5	35 1.5	537 22.6
電気・ガス・熱供給・水道業	97 100.0	58 59.8	52 53.6	26 26.8	14 14.4	30 30.9	3 3.1	11 11.3	3 3.1	20 20.6
情報通信業	290 100.0	169 58.3	182 62.8	83 28.6	43 14.8	54 18.6	4 1.4	28 9.7	2 0.7	41 14.1
運輸業	579 100.0	301 52.0	324 56.0	116 20.0	57 9.8	151 26.1	9 1.6	32 5.5	8 1.4	126 21.8
卸売・小売業	1029 100.0	592 57.5	574 55.8	297 28.9	131 12.7	282 27.4	29 2.8	93 9.0	19 1.8	201 19.5
金融・保険業	174 100.0	106 60.9	109 62.6	42 24.1	20 11.5	37 21.3	4 2.3	12 6.9	3 1.7	27 15.5
不動産業	49 100.0	22 44.9	23 46.9	9 18.4	6 12.2	12 24.5	2 4.1	4 8.2	-	15 30.6
飲食店・宿泊業	269 100.0	159 59.1	158 58.7	66 24.5	32 11.9	71 26.4	9 3.3	28 10.4	7 2.6	46 17.1
医療・福祉	178 100.0	104 58.4	107 60.1	38 21.3	21 11.8	51 28.7	-	16 9.0	4 2.2	44 24.7
教育・学習支援業	150 100.0	87 58.0	97 64.7	29 19.3	27 18.0	22 14.7	1 0.7	12 8.0	1 0.7	26 17.3
複合サービス業（郵便局、協同組合）	24 100.0	15 62.5	12 50.0	1 4.2	2 8.3	2 8.3	-	1 4.2	-	6 25.0
サービス業（他に分類されないもの）	1771 100.0	942 53.2	999 56.4	412 23.3	204 11.5	412 23.3	55 3.1	156 8.8	42 2.4	409 23.1
無回答	78 100.0	50 64.1	40 51.3	24 30.8	12 15.4	17 21.8	1 1.3	9 11.5	5 6.4	17 21.8
F7. 部門・・・人事・総務・経理	2675 100.0	1623 60.7	1559 58.3	639 23.9	327 12.2	639 23.9	56 2.1	293 11.0	51 1.9	464 17.3
企画・調査・広報	402 100.0	205 51.0	239 59.5	105 26.1	55 13.7	79 19.7	10 2.5	42 10.4	8 2.0	90 22.4
研究・開発・設計	474 100.0	237 50.0	273 57.6	124 26.2	56 11.8	104 21.9	7 1.5	45 9.5	5 1.1	111 23.4
情報処理	241 100.0	121 50.2	140 58.1	57 23.7	26 10.8	55 22.8	3 1.2	21 8.7	-	49 20.3
営業	1008 100.0	515 51.1	576 57.1	250 24.8	126 12.5	257 25.5	29 2.9	84 8.3	15 1.5	233 23.1
販売・サービス	949 100.0	513 54.1	522 55.0	218 23.0	122 12.9	230 24.2	27 2.8	75 7.9	23 2.4	213 22.4
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1170 100.0	605 51.7	630 53.8	243 20.8	96 8.2	248 21.2	26 2.2	68 5.8	22 1.9	324 27.7
その他	604 100.0	334 55.3	336 55.6	137 22.7	58 9.6	141 23.3	12 2.0	39 6.5	15 2.5	139 23.0
無回答	125 100.0	83 66.4	80 64.0	29 23.2	13 10.4	34 27.2	1 0.8	18 14.4	3 2.4	21 16.8
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1366 100.0	680 49.8	749 54.8	332 24.3	173 12.7	313 22.9	34 2.5	91 6.7	18 1.3	356 26.1
事務の仕事	3655 100.0	2216 60.6	2188 59.9	863 23.6	421 11.5	838 22.9	67 1.8	419 11.5	72 2.0	626 17.1
販売の仕事	311 100.0	166 53.4	162 52.1	77 24.8	41 13.2	75 24.1	8 2.6	21 6.8	6 1.9	72 23.2
営業の仕事	715 100.0	331 46.3	375 52.4	186 26.0	93 13.0	188 26.3	23 3.2	50 7.0	6 0.8	178 24.9
保安の仕事	51 100.0	22 43.1	33 64.7	9 17.6	6 11.8	8 15.7	2 3.9	4 7.8	-	13 25.5
サービスの仕事	462 100.0	253 54.8	263 56.9	99 21.4	55 11.9	112 24.2	22 4.8	34 7.4	18 2.9	107 23.2
運輸・通信の仕事	218 100.0	100 45.9	116 53.2	41 18.8	16 7.3	59 27.1	4 1.8	8 3.7	2 0.9	58 26.6
製造の技能工	395 100.0	212 53.7	221 55.9	89 22.5	27 6.8	103 26.1	5 1.3	22 5.6	7 1.8	103 26.1
その他	388 100.0	203 52.3	199 51.3	83 21.4	34 8.8	74 19.1	5 1.3	31 8.0	11 2.8	110 28.4
無回答	87 100.0	53 60.9	49 56.3	23 26.4	13 14.9	17 19.5	1 1.1	5 5.7	2 2.3	21 24.1
F9. 雇用形態・・・正社員	6863 100.0	3675 53.5	3802 55.4	1623 23.6	813 11.8	1552 22.6	157 2.3	594 8.7	115 1.7	1580 23.0
非正社員（パート、アルバイト等）	738 100.0	531 72.0	529 71.7	166 22.5	57 7.7	224 30.4	12 1.6	87 11.8	24 3.3	53 7.2
無回答	47 100.0	30 63.8	24 51.1	13 27.7	9 19.1	11 23.4	2 4.3	4 8.5	3 6.4	11 23.4

問4 (1) ②相談に応じた苦情・不満の内容—同僚 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問4 部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じた経験…ある

	件数	満職場内人間関係の不	の当仕事等の進め方、遂行割当	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無										
合計	7648 100.0	4236 55.4	4355 56.9	1802 23.6	879 11.5	1787 23.4	171 2.2	685 9.0	142 1.9	1644 21.5
F10. 職位・・・・・・・・一般	3476 100.0	2486 71.5	2506 72.1	890 25.6	408 11.7	1007 29.0	70 2.0	449 12.9	92 2.6	229 6.6
係長・主任・課長補佐クラス	2055 100.0	1000 48.7	1063 51.7	504 24.5	237 11.5	484 23.6	50 2.4	148 7.2	33 1.6	549 26.7
課長クラス以上	2041 100.0	705 34.5	745 36.5	388 19.0	222 10.9	275 13.5	49 2.4	82 4.0	14 0.7	851 41.7
無回答	76 100.0	45 59.2	41 53.9	20 26.3	12 15.8	21 27.6	2 2.6	6 7.9	3 3.9	15 19.7
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1729 100.0	1040 60.2	1089 63.0	426 24.6	247 14.3	415 24.0	35 2.0	172 9.9	32 1.9	271 15.7
社外の労働組合に加入している	79 100.0	39 49.4	45 57.0	24 30.4	8 10.1	20 25.3	3 3.8	6 7.6	3 3.8	23 29.1
加入していない	5602 100.0	3000 53.6	3092 55.2	1300 23.2	600 10.7	1297 23.2	129 2.3	489 8.7	98 2.3	1300 23.2
無回答	238 100.0	157 66.0	129 54.2	52 21.8	24 10.1	55 23.1	4 1.7	18 7.6	9 3.8	50 21.0
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	296 100.0	160 54.1	164 55.4	63 21.3	28 9.5	84 28.4	6 2.0	22 7.4	6 2.0	69 23.3
100～149人	1376 100.0	761 55.3	752 54.7	326 23.7	148 10.8	367 26.7	29 2.1	110 8.0	23 1.7	309 22.5
150～199人	1314 100.0	715 54.4	738 56.2	285 21.7	128 9.7	289 22.0	23 1.8	115 8.8	27 1.7	320 24.4
200～299人	1446 100.0	766 53.0	803 55.5	321 22.2	152 10.5	333 23.0	35 2.4	125 8.6	23 1.6	349 24.1
300～499人	1034 100.0	583 56.4	592 57.3	255 24.7	138 13.3	240 23.2	28 2.7	89 8.6	29 2.8	202 19.5
500～999人	654 100.0	374 57.2	369 56.4	175 26.8	82 12.5	158 24.2	14 2.1	73 11.2	12 1.8	120 18.3
1000人以上	632 100.0	374 59.2	386 61.1	167 26.4	95 15.0	108 17.1	16 2.5	72 11.4	13 2.1	109 17.2
無回答	896 100.0	503 56.1	551 61.5	210 23.4	108 12.1	208 23.2	20 2.2	79 8.8	14 1.6	166 18.5
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	931 100.0	514 55.2	509 54.7	197 21.2	93 10.0	249 26.7	23 2.5	72 7.7	15 1.6	215 23.1
100～149人	1999 100.0	1095 54.8	1105 55.3	442 22.1	210 10.5	494 24.7	43 2.2	177 8.9	37 1.9	461 23.1
150～199人	1109 100.0	637 57.4	626 56.4	274 24.7	124 11.2	248 22.4	22 2.0	95 8.6	20 1.8	243 21.9
200～299人	1213 100.0	630 51.9	683 56.3	279 23.0	122 10.1	288 23.7	26 2.1	107 8.8	25 2.1	282 23.2
300～499人	673 100.0	376 55.9	390 57.9	174 25.9	104 15.5	144 21.4	20 3.0	56 8.3	12 1.8	133 19.8
500～999人	411 100.0	226 55.0	235 57.2	114 27.7	57 13.9	92 22.4	10 2.4	46 11.2	8 1.9	79 19.2
1000人以上	370 100.0	234 63.2	236 63.8	97 26.2	57 15.4	52 14.1	7 1.9	46 12.4	8 2.2	52 14.1
無回答	942 100.0	524 55.6	571 60.6	225 23.9	112 11.9	220 23.4	20 2.1	86 9.1	17 1.8	179 19.0
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	2732 100.0	1504 55.1	1541 56.4	626 22.9	350 12.8	605 22.1	54 2.0	247 9.0	48 1.8	589 21.6
ない	4065 100.0	2258 55.5	2289 56.3	975 24.0	425 10.5	989 24.3	97 2.4	361 8.9	81 2.0	898 22.1
無回答	851 100.0	474 55.7	525 61.7	201 23.6	104 12.2	193 22.7	20 2.4	77 9.0	13 1.5	157 18.4

問5 苦情・不満の相談に応じる上での課題（F1 性別／F2 年齢／F3 最終学歴／F4 年収／F5 勤続年数）

F1. 性別／F2. 年齢／F3. 最終学歴／F4. 年収／F5. 勤続年数	件数	よどのかわいから応じられない	き自分のわ立から解決で	いる問方題法解決が考えられつない	時間的な余裕がない	与相談にこれている役割が	課題は特にな	その他	無回答
合計	10851 100.0	1505 13.9	6563 60.5	1815 16.7	1340 12.3	2204 20.3	1554 14.3	357 3.3	475 4.4
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	875 13.1	3950 59.3	1087 16.3	1007 15.1	1133 17.0	1176 17.7	206 3.1	185 2.8
女性	4127 100.0	617 15.0	2576 62.4	717 17.4	326 7.9	1057 25.6	375 9.1	150 3.6	276 6.7
無回答	68 100.0	13 19.1	37 54.4	11 16.2	7 10.3	14 20.6	3 4.4	1 1.5	14 20.6
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	8 21.1	25 65.8	10 26.3	1 2.6	9 23.7	3 7.9	1 2.6	2 5.3
20～24歳	698 100.0	157 22.5	461 66.0	120 17.2	53 7.6	154 22.1	75 10.7	14 2.0	17 2.4
25～29歳	1521 100.0	270 17.8	1007 66.2	291 19.1	147 9.7	369 24.3	155 10.2	53 3.5	43 2.8
30～34歳	1921 100.0	280 14.6	1214 63.2	316 16.4	238 12.4	438 22.8	237 12.3	58 3.0	56 2.9
35～39歳	1707 100.0	233 13.6	1107 64.9	286 16.8	249 14.6	351 20.6	204 12.0	55 3.2	49 2.9
40～44歳	1412 100.0	197 14.0	849 60.1	245 17.4	200 14.2	250 17.7	220 15.6	48 3.4	50 3.5
45～49歳	1245 100.0	155 12.4	716 57.5	238 19.1	186 14.9	195 15.7	200 16.1	44 3.5	57 4.6
50～54歳	1002 100.0	107 10.7	552 55.1	151 15.1	137 13.7	166 16.6	189 18.9	34 3.4	71 7.1
55～59歳	814 100.0	70 8.6	417 51.2	107 13.1	93 11.4	158 19.4	179 22.0	34 4.2	56 6.9
60歳以上	319 100.0	10 3.1	127 39.8	27 8.5	18 5.6	76 23.8	75 23.5	12 3.8	44 13.8
無回答	174 100.0	18 10.3	88 50.6	24 13.8	18 10.3	38 21.8	17 9.8	4 2.3	30 17.2
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	15 8.8	86 50.3	21 12.3	21 12.3	33 19.3	26 15.2	3 1.8	21 12.3
高卒	3801 100.0	516 13.6	2225 58.5	567 14.9	437 11.5	776 20.4	573 15.1	117 3.1	217 5.7
専門学校卒	1226 100.0	182 14.8	746 60.8	190 15.5	180 14.7	259 21.1	163 13.3	34 2.8	48 3.9
高専・短大卒	1157 100.0	178 15.4	738 63.8	203 17.5	111 9.6	282 24.4	115 9.9	40 3.5	63 5.4
大学卒	4223 100.0	584 13.8	2602 61.6	788 18.7	551 13.0	798 18.9	641 15.2	155 3.7	109 2.6
大学院卒	181 100.0	19 10.5	117 64.6	31 17.1	28 15.5	37 20.4	29 16.0	6 3.3	2 1.1
無回答	92 100.0	11 12.0	49 53.3	15 16.3	12 13.0	19 20.7	7 7.6	2 2.2	15 16.3
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	504 16.2	1897 60.9	526 16.9	241 7.7	852 27.4	313 10.0	78 2.5	213 6.8
300万円以上500万円未満	4079 100.0	590 14.5	2577 63.2	673 16.5	508 12.5	906 22.2	512 12.6	134 3.3	134 3.3
500万円以上750万円未満	2388 100.0	282 11.8	1398 58.5	397 16.6	400 16.8	330 13.8	435 18.2	88 3.7	80 3.4
750万円以上1000万円未満	828 100.0	79 9.5	455 55.0	147 17.8	136 16.4	67 8.1	201 24.3	40 4.8	18 2.2
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	18 8.1	117 52.9	35 15.8	30 13.6	14 6.3	62 28.1	11 5.0	6 2.7
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	3 10.7	12 42.9	3 10.7	2 7.1	3 10.7	11 39.3	1 3.6	-
1500万円以上	23 100.0	5 21.7	14 60.9	5 21.7	-	1 4.3	3 13.0	3 13.0	-
無回答	169 100.0	24 14.2	93 55.0	29 17.2	23 13.6	31 18.3	17 10.1	2 1.2	24 14.2
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	474 15.8	1808 60.4	492 16.4	268 9.0	770 25.7	370 12.4	93 3.1	134 4.5
5～9年	2209 100.0	332 15.0	1364 61.7	359 16.3	284 12.9	469 21.2	302 13.7	86 3.9	81 3.7
10～14年	1742 100.0	235 13.5	1125 64.6	307 17.6	234 13.4	378 21.7	194 11.1	56 3.2	71 4.1
15～19年	1416 100.0	190 13.4	882 62.3	235 16.6	208 14.7	251 17.7	194 13.7	43 3.0	51 3.6
20～24年	912 100.0	122 13.4	531 58.2	169 18.5	156 17.1	115 12.6	160 17.5	24 2.6	48 5.3
25～29年	651 100.0	73 11.2	390 59.9	126 19.4	92 14.1	72 11.1	120 18.4	24 3.7	18 2.8
30年以上	732 100.0	57 7.8	373 51.0	100 13.7	82 11.2	103 14.1	188 25.7	27 3.7	41 5.6
無回答	198 100.0	22 11.1	90 45.5	27 13.6	16 8.1	46 23.2	26 13.1	4 2.0	31 15.7

問5 苦情・不満の相談に応じる上での課題（F6 業種／F7 部門／F8 仕事／F9 雇用形態）

	件数	よどのかわいからなければ	き自分のわ立からで解決で	いる問題が解決に結られつな	時間的な余裕がない	与相談にのっている役割が	課題は特にな	その他	無回答
F6. 業種／F7. 部門／F8. 仕事／F9. 雇用形態									
合計	10851 100.0	1505 13.9	6563 60.5	1815 16.7	1340 12.3	2204 20.3	1554 14.3	357 3.3	475 4.4
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	4 13.8	16 55.2	4 13.8	1 3.4	7 24.1	6 20.7	1 3.4	1 3.4
建設業	847 100.0	108 12.8	518 61.2	135 15.9	94 11.1	179 21.1	131 15.5	30 3.5	26 3.1
製造業	3338 100.0	511 15.3	2049 61.4	564 16.9	456 13.7	708 21.2	455 13.6	95 2.8	127 3.8
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	17 11.5	81 54.7	20 13.5	10 6.8	33 22.3	27 18.2	2 1.4	5 3.4
情報通信業	398 100.0	42 10.6	244 61.3	80 20.1	40 10.1	73 18.3	71 17.8	19 4.8	9 2.3
運輸業	897 100.0	130 14.5	512 57.1	137 15.3	114 12.7	188 21.0	149 16.6	22 2.5	54 6.0
卸売・小売業	1426 100.0	192 13.5	899 63.0	269 18.9	168 11.8	286 20.1	181 12.7	56 3.9	66 4.6
金融・保険業	256 100.0	46 18.0	154 60.2	39 15.2	25 9.8	51 19.9	33 12.9	11 4.3	10 3.9
不動産業	74 100.0	6 8.1	54 73.0	9 12.2	5 6.8	17 23.0	7 9.5	2 2.7	2 2.7
飲食店・宿泊業	349 100.0	42 12.0	207 59.3	39 11.2	44 12.6	66 18.9	55 15.8	7 2.0	25 7.2
医療・福祉	236 100.0	29 12.3	162 68.6	56 23.7	46 19.5	44 18.6	19 8.1	11 4.7	8 3.4
教育・学習支援業	196 100.0	28 14.3	123 62.8	34 17.3	28 14.3	39 19.9	27 13.8	8 4.1	6 3.1
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	5 14.7	18 52.9	8 23.5	2 5.9	3 8.8	5 14.7	2 5.9	1 2.9
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	320 12.9	1455 58.5	401 16.1	290 11.7	483 19.4	377 15.2	89 3.6	117 4.7
無回答	136 100.0	25 18.4	71 52.2	20 14.7	17 12.5	27 19.9	11 8.1	2 1.5	18 13.2
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	557 14.1	2431 61.4	658 16.6	391 9.9	854 21.6	563 14.2	117 3.0	177 4.5
企画・調査・広報	536 100.0	45 8.4	310 57.8	88 16.4	60 11.2	106 19.8	86 16.0	31 5.8	13 2.4
研究・開発・設計	663 100.0	98 14.8	421 63.5	113 17.0	100 15.1	121 18.3	89 13.4	20 3.0	18 2.7
情報処理	367 100.0	54 14.7	234 63.8	62 16.9	38 10.4	80 21.8	48 13.1	8 2.2	8 2.2
営業	1360 100.0	175 12.9	822 60.4	250 18.4	185 13.6	252 18.5	216 15.9	52 3.8	53 3.9
販売・サービス	1257 100.0	186 14.8	761 60.5	213 16.9	188 15.0	234 18.6	159 12.6	37 2.9	59 4.7
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	254 15.5	1013 61.8	267 16.3	240 14.6	333 20.3	224 13.7	48 2.9	70 4.3
その他	875 100.0	114 13.0	478 54.6	139 15.9	122 13.9	195 22.3	137 15.7	42 4.8	49 5.6
無回答	191 100.0	22 11.5	93 48.7	25 13.1	16 8.4	29 15.2	32 16.8	2 1.0	28 14.7
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	234 12.6	1137 61.5	301 16.3	285 15.4	337 18.2	289 15.6	68 3.7	44 2.4
事務の仕事	5387 100.0	737 13.7	3360 62.4	909 16.9	520 9.7	1207 22.4	706 13.1	165 3.1	239 4.4
販売の仕事	390 100.0	57 14.6	235 60.3	75 19.2	76 19.5	71 18.2	57 14.6	10 2.6	13 3.3
営業の仕事	948 100.0	123 13.0	576 60.8	185 19.5	142 15.0	161 17.0	155 16.4	38 4.0	32 3.4
保安の仕事	91 100.0	11 12.1	44 48.4	17 18.7	14 15.4	23 25.3	14 15.4	4 4.4	3 3.3
サービスの仕事	607 100.0	92 15.2	331 54.5	81 13.3	81 13.3	99 16.3	101 16.6	13 2.1	39 6.4
運輸・通信の仕事	314 100.0	49 15.6	169 53.8	45 14.3	48 15.3	50 15.9	54 17.2	10 3.2	19 6.1
製造の技能工	581 100.0	120 20.7	362 62.3	97 16.7	93 16.0	128 22.0	56 9.6	12 2.1	33 5.7
その他	546 100.0	65 11.9	284 52.0	84 15.4	64 11.7	104 19.0	100 18.3	34 6.2	33 6.0
無回答	137 100.0	17 12.4	65 47.4	21 15.3	17 12.4	24 17.5	22 16.1	3 2.2	20 14.6
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	1317 14.1	5747 61.5	1613 17.3	1239 13.3	1749 18.7	1379 14.8	321 3.4	316 3.4
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	174 12.2	776 54.3	190 13.3	94 6.6	443 31.0	166 11.6	35 2.4	145 10.1
無回答	78 100.0	14 17.9	40 51.3	12 15.4	7 9.0	12 15.4	9 11.5	1 1.3	14 17.9

問5 苦情・不満の相談に応じる上での課題（F10 職位／F11 労働組合加入／企業調査：F2 従業員数／企業調査：F2 正社員数／企業調査：F3 労働組合の有無）

	件数	よどのかわからなければ	き自分のわかれから解決で	いる問題解決が考えられつない	時間的な余裕がない	与えられた役割が	課題は特にな	その他	無回答
F10. 職位／F11. 労働組合加入／企業調査：F2. 従業員数／企業調査：F2. 正社員数／企業調査：F3. 労働組合の有無									
合計	10851 100.0	1505 13.9	6563 60.5	1815 16.7	1340 12.3	2204 20.3	1554 14.3	357 3.3	475 4.4
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	900 15.6	3539 61.2	961 16.6	507 8.8	1619 28.0	626 10.8	162 2.8	299 5.2
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	359 13.8	1716 65.8	432 16.6	449 17.2	399 15.3	361 13.8	73 2.8	81 3.1
課長クラス以上	2309 100.0	227 9.8	1232 53.4	403 17.5	375 16.2	156 6.8	556 24.1	117 5.1	66 2.9
無回答	148 100.0	19 12.8	76 51.4	19 12.8	9 6.1	30 20.3	11 7.4	5 3.4	29 19.6
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	351 14.0	1579 63.0	414 16.5	324 12.9	569 22.7	329 13.1	60 2.4	93 3.7
社外の労働組合に加入している	107 100.0	10 9.3	60 56.1	16 15.0	13 12.1	20 18.7	18 16.8	2 1.9	9 8.4
加入していない	7876 100.0	1095 13.9	4742 60.2	1333 16.9	968 12.3	1550 19.7	1157 14.7	290 3.7	328 4.2
無回答	362 100.0	49 13.5	182 50.3	52 14.4	35 9.7	65 18.0	50 13.8	5 1.4	45 12.4
企業調査：F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	60 13.2	258 56.7	60 13.2	53 11.6	90 19.8	73 16.0	10 2.2	29 6.4
100～149人	2003 100.0	291 14.5	1220 60.9	345 17.2	249 12.4	434 21.7	259 12.9	67 3.3	86 4.3
150～199人	1862 100.0	258 13.9	1129 60.6	292 15.7	219 11.8	385 20.7	263 14.1	62 3.3	90 4.8
200～299人	2031 100.0	294 14.5	1225 60.3	352 17.3	266 13.1	411 20.2	303 14.9	58 2.9	91 4.5
300～499人	1447 100.0	207 14.3	886 61.2	254 17.6	160 11.1	269 18.6	217 15.0	42 2.9	48 3.3
500～999人	935 100.0	125 13.4	574 61.4	161 17.2	131 14.0	189 20.2	121 12.9	37 4.0	44 4.7
1000人以上	880 100.0	123 14.0	521 59.2	143 16.3	115 13.1	173 19.7	140 15.9	37 4.2	33 3.8
無回答	1238 100.0	147 11.9	750 60.6	208 16.8	147 11.9	253 20.4	178 14.4	44 3.6	54 4.4
企業調査：F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	168 12.2	801 58.4	218 15.9	163 11.9	294 21.4	181 13.2	38 2.8	83 6.0
100～149人	2857 100.0	440 15.4	1770 62.0	469 16.4	335 11.7	573 20.1	400 14.0	102 3.6	116 4.1
150～199人	1593 100.0	224 14.1	935 58.7	265 16.6	202 12.7	324 20.3	224 14.1	54 3.4	77 4.8
200～299人	1697 100.0	236 13.9	1025 60.4	308 18.1	216 12.7	347 20.4	261 15.4	56 3.3	72 4.2
300～499人	929 100.0	129 13.9	580 62.4	172 18.5	119 12.8	174 18.7	126 13.6	27 2.9	30 3.2
500～999人	581 100.0	78 13.4	352 60.6	93 16.0	90 15.5	116 20.0	91 15.7	15 2.6	20 3.4
1000人以上	519 100.0	72 13.9	308 59.3	72 13.9	61 11.8	110 21.2	83 16.0	18 3.5	20 3.9
無回答	1303 100.0	158 12.1	792 60.8	218 16.7	154 11.8	266 20.4	188 14.4	47 3.6	57 4.4
企業調査：F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	532 13.6	2356 60.2	617 15.8	517 13.2	825 21.1	576 14.7	109 2.8	179 4.6
ない	5756 100.0	834 14.5	3494 60.7	1002 17.4	688 12.0	1139 19.8	803 14.0	204 3.5	249 4.3
無回答	1183 100.0	139 11.7	713 60.3	196 16.6	135 11.4	240 20.3	175 14.8	44 3.7	47 4.0

問6 苦情・不満の相談に応じる意欲（F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数）

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	積極的に取り組みた	なるべく取り組みた	どちらともいえない	あまり取り組みた	くまなく取り組みた	無回答
合計	10851 100.0	2873 26.5	4519 41.6	2346 21.6	718 6.6	122 1.1	273 2.5
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2101 31.6	2788 41.9	1208 18.1	413 6.2	74 1.1	72 1.1
女性	4127 100.0	764 18.5	1714 41.5	1111 26.9	302 7.3	45 1.1	191 4.6
無回答	68 100.0	8 11.8	17 25.0	27 39.7	3 4.4	3 4.4	10 14.7
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	5 13.2	17 44.7	8 21.1	5 13.2	1 2.6	2 5.3
20～24歳	698 100.0	164 23.5	308 44.1	156 22.3	53 7.6	7 1.0	10 1.4
25～29歳	1521 100.0	401 26.4	632 41.6	357 23.5	79 5.2	19 1.2	33 2.2
30～34歳	1921 100.0	493 25.7	854 44.5	420 21.9	105 5.5	24 1.2	25 1.3
35～39歳	1707 100.0	459 26.9	749 43.9	355 20.8	94 5.5	24 1.4	26 1.5
40～44歳	1412 100.0	373 26.4	601 42.6	300 21.2	95 6.7	15 1.1	28 2.0
45～49歳	1245 100.0	337 27.1	519 41.7	265 21.3	85 6.8	9 0.7	30 2.4
50～54歳	1002 100.0	272 27.1	392 39.1	206 20.6	77 7.7	10 1.0	45 4.5
55～59歳	814 100.0	242 29.7	286 35.1	169 20.8	83 10.2	6 0.7	28 3.4
60歳以上	319 100.0	93 29.2	103 32.3	57 17.9	33 10.3	4 1.3	29 9.1
無回答	174 100.0	34 19.5	58 33.3	53 30.5	9 5.2	3 1.7	17 9.8
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	47 27.5	59 34.5	41 24.0	7 4.1	4 2.3	13 7.6
高卒	3801 100.0	882 23.2	1514 39.8	904 23.8	315 8.3	46 1.2	140 3.7
専門学校卒	1226 100.0	324 26.4	527 43.0	262 21.4	77 6.3	12 1.0	24 2.0
高専・短大卒	1157 100.0	253 21.9	489 42.3	283 24.5	85 7.3	10 0.9	37 3.2
大学卒	4223 100.0	1300 30.8	1818 43.0	790 18.7	222 5.3	45 1.1	48 1.1
大学院卒	181 100.0	54 29.8	87 48.1	31 17.1	7 3.9	2 1.1	-
無回答	92 100.0	13 14.1	25 27.2	35 38.0	5 5.4	3 3.3	11 12.0
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	559 17.9	1210 38.8	881 28.3	247 7.9	56 1.8	162 5.2
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1005 24.6	1785 43.8	901 22.1	284 7.0	40 1.0	64 1.6
500万円以上750万円未満	2388 100.0	813 34.0	1036 43.4	372 15.6	129 5.4	13 0.5	25 1.0
750万円以上1000万円未満	828 100.0	346 41.8	329 39.7	114 13.8	34 4.1	3 0.4	2 0.2
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	90 40.7	86 38.9	30 13.6	14 6.3	1 0.5	-
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	15 53.6	8 28.6	3 10.7	2 7.1	-	-
1500万円以上	23 100.0	11 47.8	3 13.0	6 26.1	2 8.7	1 4.3	-
無回答	169 100.0	34 20.1	62 36.7	39 23.1	6 3.6	8 4.7	20 11.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	706 23.6	1227 41.0	711 23.8	204 6.8	48 1.6	95 3.2
5～9年	2209 100.0	590 26.7	906 41.0	507 23.0	132 6.0	31 1.4	43 1.9
10～14年	1742 100.0	458 26.3	732 42.0	373 21.4	120 6.9	18 1.0	41 2.4
15～19年	1416 100.0	377 26.6	624 44.1	278 19.6	97 6.9	10 0.7	30 2.1
20～24年	912 100.0	272 29.8	393 43.1	170 18.6	56 6.1	3 0.3	18 2.0
25～29年	651 100.0	204 31.3	280 43.0	111 17.1	51 7.8	4 0.6	1 0.2
30年以上	732 100.0	234 32.0	288 39.3	135 18.4	51 7.0	4 0.5	20 2.7
無回答	198 100.0	32 16.2	69 34.8	61 30.8	7 3.5	4 2.0	25 12.6

問6 苦情・不満の相談に応じる意欲 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	積極的に取り組みた	なるべく取り組みた	どちらともいえない	あまり取り組みた	まったく取り組みた	無回答
合計	10851 100.0	2873 26.5	4519 41.6	2346 21.6	718 6.6	122 1.1	273 2.5
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	5 17.2	17 58.6	3 10.3	3 10.3	-	1 3.4
建設業	847 100.0	202 23.8	376 44.4	199 23.5	47 5.5	10 1.2	13 1.5
製造業	3338 100.0	811 24.3	1393 41.7	785 23.5	236 7.1	36 1.1	77 2.3
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	35 23.6	74 50.0	28 18.9	8 5.4	1 0.7	2 1.4
情報通信業	398 100.0	119 29.9	183 46.0	73 18.3	16 4.0	1 0.3	6 1.5
運輸業	897 100.0	221 24.6	339 37.8	219 24.4	73 8.1	14 1.6	31 3.5
卸売・小売業	1426 100.0	372 26.1	636 44.6	291 20.4	74 5.2	16 1.1	37 2.6
金融・保険業	256 100.0	90 35.2	104 40.6	41 16.0	14 5.5	1 0.4	6 2.3
不動産業	74 100.0	21 28.4	30 40.5	11 14.9	5 6.8	5 6.8	2 2.7
飲食店・宿泊業	349 100.0	102 29.2	147 42.1	61 17.5	29 8.3	4 1.1	6 1.7
医療・福祉	236 100.0	71 30.1	106 44.9	36 15.3	18 7.6	-	5 2.1
教育・学習支援業	196 100.0	56 28.6	83 42.3	43 21.9	10 5.1	1 0.5	3 1.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	16 47.1	11 32.4	4 11.8	3 8.8	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	732 29.4	973 39.1	511 20.5	174 7.0	28 1.1	69 2.8
無回答	136 100.0	20 14.7	47 34.6	41 30.1	8 5.9	5 3.7	15 11.0
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1013 25.6	1696 42.8	873 22.0	240 6.1	40 1.0	100 2.5
企画・調査・広報	536 100.0	159 29.7	237 44.2	102 19.0	27 5.0	4 0.7	7 1.3
研究・開発・設計	663 100.0	170 25.6	296 44.6	152 22.9	35 5.3	4 0.6	6 0.9
情報処理	367 100.0	105 28.6	148 40.3	85 23.2	24 6.5	2 0.5	3 0.8
営業	1360 100.0	401 29.5	568 41.8	263 19.3	82 6.0	23 1.7	23 1.7
販売・サービス	1257 100.0	377 30.0	510 40.6	220 17.5	99 7.9	17 1.4	34 2.7
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	383 23.4	644 39.3	412 25.1	133 8.1	22 1.3	46 2.8
その他	875 100.0	229 26.2	355 40.6	183 20.9	70 8.0	7 0.8	31 3.5
無回答	191 100.0	36 18.8	65 34.0	56 29.3	8 4.2	3 1.6	23 12.0
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	557 30.1	788 42.6	366 19.8	113 6.1	10 0.5	16 0.9
事務の仕事	5387 100.0	1271 23.6	2333 43.3	1252 23.2	339 6.3	50 0.9	142 2.6
販売の仕事	390 100.0	120 30.8	161 41.3	67 17.2	26 6.7	7 1.8	9 2.3
営業の仕事	948 100.0	326 34.4	379 40.0	157 16.6	55 5.8	19 2.0	12 1.3
保安の仕事	91 100.0	23 25.3	35 38.5	16 17.6	13 14.3	1 1.1	3 3.3
サービスの仕事	607 100.0	187 30.8	253 41.7	102 16.8	41 6.8	5 0.8	19 3.1
運輸・通信の仕事	314 100.0	76 24.2	121 38.5	73 23.2	26 8.3	7 2.2	11 3.5
製造の技能工	581 100.0	113 19.4	221 38.0	162 27.9	54 9.3	11 1.9	20 3.4
その他	546 100.0	167 30.6	183 33.5	117 21.4	46 8.4	9 1.6	24 4.4
無回答	137 100.0	33 24.1	45 32.8	34 24.8	5 3.6	3 2.2	17 12.4
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2632 28.2	4008 42.9	1887 20.2	585 6.3	85 0.9	146 1.6
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	228 15.9	485 33.9	435 30.4	130 9.1	34 2.4	118 8.3
無回答	78 100.0	13 16.7	26 33.3	24 30.8	3 3.8	3 3.8	9 11.5

問6 苦情・不満の相談に応じる意欲 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無	件数	積極的に取り組みた	なるべく取り組みた	どちらともいえない	あまり取り組みた	まったく取り組みた	無回答
合計	10851 100.0	2873 26.5	4519 41.6	2346 21.6	718 6.6	122 1.1	273 2.5
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1137 19.7	2375 41.1	1542 26.7	442 7.6	81 1.4	208 3.6
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	751 28.8	1184 45.4	467 17.9	149 5.7	25 1.0	33 1.3
課長クラス以上	2309 100.0	960 41.6	922 39.9	292 12.6	117 5.1	11 0.5	7 0.3
無回答	148 100.0	25 16.9	38 25.7	45 30.4	10 6.8	5 3.4	25 16.9
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	641 25.6	1120 44.7	527 21.0	147 5.9	24 1.0	47 1.9
社外の労働組合に加入している	107 100.0	35 32.7	49 45.8	14 13.1	4 3.7	2 1.9	3 2.8
加入していない	7876 100.0	2118 26.9	3205 40.7	1717 21.8	548 7.0	93 1.2	195 2.5
無回答	362 100.0	79 21.8	145 40.1	88 24.3	19 5.2	3 0.8	28 7.7
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	124 27.3	192 42.2	80 17.6	31 6.8	10 2.2	18 4.0
100～149人	2003 100.0	484 24.2	826 41.2	457 22.8	158 7.9	30 1.5	48 2.4
150～199人	1862 100.0	482 25.9	758 40.7	435 23.4	111 6.0	20 1.1	56 3.0
200～299人	2031 100.0	521 25.7	861 42.4	452 22.3	131 6.5	21 1.0	45 2.2
300～499人	1447 100.0	396 27.4	606 41.9	305 21.1	97 6.7	14 1.0	29 2.0
500～999人	935 100.0	259 27.7	404 43.2	183 19.6	56 6.0	8 0.9	25 2.7
1000人以上	880 100.0	266 30.2	363 41.3	172 19.5	52 5.9	8 0.9	19 2.2
無回答	1238 100.0	341 27.5	509 41.1	262 21.2	82 6.6	11 0.9	33 2.7
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	357 26.0	558 40.7	287 20.9	93 6.8	29 2.1	48 3.5
100～149人	2857 100.0	719 25.2	1163 40.7	674 23.6	207 7.2	29 1.0	65 2.3
150～199人	1593 100.0	404 25.4	665 41.7	359 22.5	98 6.2	16 1.0	51 3.2
200～299人	1697 100.0	446 26.3	727 42.8	354 20.9	118 7.0	16 0.9	36 2.1
300～499人	929 100.0	260 28.0	422 45.4	167 18.0	56 6.0	8 0.9	16 1.7
500～999人	581 100.0	157 27.0	239 41.1	128 22.0	41 7.1	6 1.0	10 1.7
1000人以上	519 100.0	166 32.0	211 40.7	100 19.3	23 4.4	6 1.2	13 2.5
無回答	1303 100.0	364 27.9	534 41.0	277 21.3	82 6.3	12 0.9	34 2.6
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1039 26.6	1651 42.2	832 21.3	244 6.2	42 1.1	104 2.7
ない	5756 100.0	1503 26.1	2384 41.4	1262 21.9	398 6.9	70 1.2	139 2.4
無回答	1183 100.0	331 28.0	484 40.9	252 21.3	76 6.4	10 0.8	30 2.5

問7①(イ) コミュニケーション能力を高める研修-受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	2683 24.7	7278 67.1	890 8.2
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2013 30.2	4153 62.4	490 7.4
女性	4127 100.0	654 15.8	3088 74.8	385 9.3
無回答	68 100.0	16 23.5	37 54.4	15 22.1
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	9 23.7	26 68.4	3 7.9
20～24歳	698 100.0	125 17.9	526 75.4	47 6.7
25～29歳	1521 100.0	245 16.1	1195 78.6	81 5.3
30～34歳	1921 100.0	413 21.5	1401 72.9	107 5.6
35～39歳	1707 100.0	431 25.2	1163 68.1	113 6.6
40～44歳	1412 100.0	428 30.3	877 62.1	107 7.6
45～49歳	1245 100.0	367 29.5	762 61.2	116 9.3
50～54歳	1002 100.0	314 31.3	571 57.0	117 11.7
55～59歳	814 100.0	237 29.1	469 57.6	108 13.3
60歳以上	319 100.0	76 23.8	181 56.7	62 19.4
無回答	174 100.0	38 21.8	107 61.5	29 16.7
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	27 15.8	106 62.0	38 22.2
高卒	3801 100.0	797 21.0	2630 69.2	374 9.8
専門学校卒	1226 100.0	275 22.4	850 69.3	101 8.2
高専・短大卒	1157 100.0	222 19.2	848 73.3	87 7.5
大学卒	4223 100.0	1280 30.3	2682 63.5	261 6.2
大学院卒	181 100.0	58 32.0	116 64.1	7 3.9
無回答	92 100.0	24 26.1	46 50.0	22 23.9
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	395 12.7	2412 77.4	308 9.9
300万円以上500万円未満	4079 100.0	859 21.1	2938 72.0	282 6.9
500万円以上750万円未満	2388 100.0	831 34.8	1353 56.7	204 8.5
750万円以上1000万円未満	828 100.0	404 48.8	370 44.7	54 6.5
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	132 59.7	77 34.8	12 5.4
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	16 57.1	10 35.7	2 7.1
1500万円以上	23 100.0	10 43.5	13 56.5	-
無回答	169 100.0	36 21.3	105 62.1	28 16.6
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	533 17.8	2234 74.7	224 7.5
5～9年	2209 100.0	449 20.3	1594 72.2	166 7.5
10～14年	1742 100.0	448 25.7	1165 66.9	129 7.4
15～19年	1416 100.0	396 28.0	918 64.8	102 7.2
20～24年	912 100.0	317 34.8	516 56.6	79 8.7
25～29年	651 100.0	236 36.3	352 54.1	63 9.7
30年以上	732 100.0	264 36.1	373 51.0	95 13.0
無回答	198 100.0	40 20.2	126 63.6	32 16.2

問7①(イ) コミュニケーション能力を高める研修-受講の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	2683 24.7	7278 67.1	890 8.2
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	3 10.3	23 79.3	3 10.3
建設業	847 100.0	190 22.4	592 69.9	65 7.7
製造業	3338 100.0	720 21.6	2344 70.2	274 8.2
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	44 29.7	91 61.5	13 8.8
情報通信業	398 100.0	124 31.2	250 62.8	24 6.0
運輸業	897 100.0	202 22.5	607 67.7	88 9.8
卸売・小売業	1426 100.0	362 25.4	965 67.7	99 6.9
金融・保険業	256 100.0	70 27.3	162 63.3	24 9.4
不動産業	74 100.0	19 25.7	46 62.2	9 12.2
飲食店・宿泊業	349 100.0	81 23.2	236 67.6	32 9.2
医療・福祉	236 100.0	79 33.5	140 59.3	17 7.2
教育・学習支援業	196 100.0	66 33.7	125 63.8	5 2.6
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	10 29.4	20 58.8	4 11.8
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	688 27.7	1590 63.9	209 8.4
無回答	136 100.0	25 18.4	87 64.0	24 17.6
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	910 23.0	2718 68.6	334 8.4
企画・調査・広報	536 100.0	168 31.3	335 62.5	33 6.2
研究・開発・設計	663 100.0	172 25.9	462 69.7	29 4.4
情報処理	367 100.0	95 25.9	249 67.8	23 6.3
営業	1360 100.0	423 31.1	841 61.8	96 7.1
販売・サービス	1257 100.0	348 27.7	808 64.3	101 8.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	342 20.9	1148 70.0	150 9.1
その他	875 100.0	195 22.3	596 68.1	84 9.6
無回答	191 100.0	30 15.7	121 63.4	40 20.9
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	575 31.1	1165 63.0	110 5.9
事務の仕事	5387 100.0	1158 21.5	3788 70.3	441 8.2
販売の仕事	390 100.0	117 30.0	240 61.5	33 8.5
営業の仕事	948 100.0	332 35.0	556 58.6	60 6.3
保安の仕事	91 100.0	28 30.8	58 63.7	5 5.5
サービスの仕事	607 100.0	157 25.9	385 63.4	65 10.7
運輸・通信の仕事	314 100.0	68 21.7	214 68.2	32 10.2
製造の技能工	581 100.0	90 15.5	442 76.1	49 8.4
その他	546 100.0	126 23.1	352 64.5	68 12.5
無回答	137 100.0	32 23.4	78 56.9	27 19.7
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2499 26.7	6147 65.8	697 7.5
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	164 11.5	1090 76.2	176 12.3
無回答	78 100.0	20 25.6	41 52.6	17 21.8

問7①(イ)コミュニケーション能力を高める研修-受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	2683 24.7	7278 67.1	890 8.2
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	890 15.4	4391 75.9	504 8.7
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	752 28.8	1673 64.1	184 7.1
課長クラス以上	2309 100.0	1019 44.1	1119 48.5	171 7.4
無回答	148 100.0	22 14.9	95 64.2	31 20.9
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	598 23.9	1715 68.4	193 7.7
社外の労働組合に加入している	107 100.0	29 27.1	68 63.6	10 9.3
加入していない	7876 100.0	1977 25.1	5276 67.0	623 7.9
無回答	362 100.0	79 21.8	219 60.5	64 17.7
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	89 19.6	311 68.4	55 12.1
100～149人	2003 100.0	449 22.4	1378 68.8	176 8.8
150～199人	1862 100.0	381 20.5	1346 72.3	135 7.3
200～299人	2031 100.0	482 23.7	1379 67.9	170 8.4
300～499人	1447 100.0	383 26.5	960 66.3	104 7.2
500～999人	935 100.0	250 26.7	620 66.3	65 7.0
1000人以上	880 100.0	305 34.7	505 57.4	70 8.0
無回答	1238 100.0	344 27.8	779 62.9	115 9.3
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	311 22.7	938 68.4	123 9.0
100～149人	2857 100.0	614 21.5	1992 69.7	251 8.8
150～199人	1593 100.0	355 22.3	1118 70.2	120 7.5
200～299人	1697 100.0	436 25.7	1118 65.9	143 8.4
300～499人	929 100.0	239 25.7	634 68.2	56 6.0
500～999人	581 100.0	176 30.3	372 64.0	33 5.7
1000人以上	519 100.0	191 36.8	283 54.5	45 8.7
無回答	1303 100.0	361 27.7	823 63.2	119 9.1
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1011 25.8	2567 65.6	334 8.5
ない	5756 100.0	1347 23.4	3962 68.8	447 7.8
無回答	1183 100.0	325 27.5	749 63.3	109 9.2

問7①(ロ) コミュニケーション能力を高める研修—効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問7①(イ) コミュニケーション能力を高める研修—受講の有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数				
合計	2683 100.0	1982 73.9	484 18.0	217 8.1
F1. 性別・・・男性	2013 100.0	1537 76.4	349 17.3	127 6.3
女性	654 100.0	435 66.5	131 20.0	88 13.5
無回答	16 100.0	10 62.5	4 25.0	2 12.5
F2. 年齢・・・19歳以下	9 100.0	7 77.8	1 11.1	1 11.1
20～24歳	125 100.0	87 69.6	19 15.2	19 15.2
25～29歳	245 100.0	173 70.6	43 17.6	29 11.8
30～34歳	413 100.0	286 69.2	93 22.5	34 8.2
35～39歳	431 100.0	307 71.2	82 19.0	42 9.7
40～44歳	428 100.0	331 77.3	69 16.1	28 6.5
45～49歳	367 100.0	288 78.5	54 14.7	25 6.8
50～54歳	314 100.0	247 78.7	54 17.2	13 4.1
55～59歳	237 100.0	174 73.4	45 19.0	18 7.6
60歳以上	76 100.0	58 76.3	14 18.4	4 5.3
無回答	38 100.0	24 63.2	10 26.3	4 10.5
F3. 最終学歴・・・中卒	27 100.0	17 63.0	9 33.3	1 3.7
高卒	797 100.0	598 75.0	144 18.1	55 6.9
専門学校卒	275 100.0	195 70.9	55 20.0	25 9.1
高専・短大卒	222 100.0	155 69.8	42 18.9	25 11.3
大学卒	1280 100.0	961 75.1	214 16.7	105 8.2
大学院卒	58 100.0	42 72.4	13 22.4	3 5.2
無回答	24 100.0	14 58.3	7 29.2	3 12.5
F4. 年収・・・300万円未満	395 100.0	252 63.8	82 20.8	61 15.4
300万円以上500万円未満	859 100.0	609 70.9	178 20.7	72 8.4
500万円以上750万円未満	831 100.0	640 77.0	138 16.6	53 6.4
750万円以上1000万円未満	404 100.0	333 82.4	50 12.4	21 5.2
1000万円以上1250万円未満	132 100.0	104 78.8	22 16.7	6 4.5
1250万円以上1500万円未満	16 100.0	13 81.3	3 18.8	-
1500万円以上	10 100.0	8 80.0	2 20.0	-
無回答	36 100.0	23 63.9	9 25.0	4 11.1
F5. 勤続年数・・・0～4年	533 100.0	376 70.5	85 15.9	72 13.5
5～9年	449 100.0	340 75.7	80 17.8	29 6.5
10～14年	448 100.0	318 71.0	96 21.4	34 7.6
15～19年	396 100.0	292 73.7	77 19.4	27 6.8
20～24年	317 100.0	246 77.6	47 14.8	24 7.6
25～29年	236 100.0	180 76.3	46 19.5	10 4.2
30年以上	264 100.0	205 77.7	45 17.0	14 5.3
無回答	40 100.0	25 62.5	8 20.0	7 17.5

問7①(ロ) コミュニケーション能力を高める研修-効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問7①(イ) コミュニケーション能力を高める研修-受講の有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	2683 100.0	1982 73.9	484 18.0	217 8.1
F6. 業種・・・鉱業	3 100.0	2 66.7	-	1 33.3
建設業	190 100.0	136 71.6	36 18.9	18 9.5
製造業	720 100.0	526 73.1	140 19.4	54 7.5
電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	36 81.8	3 6.8	5 11.4
情報通信業	124 100.0	93 75.0	20 16.1	11 8.9
運輸業	202 100.0	136 67.3	46 22.8	20 9.9
卸売・小売業	362 100.0	275 76.0	73 20.2	14 3.9
金融・保険業	70 100.0	60 85.7	9 12.9	1 1.4
不動産業	19 100.0	9 47.4	5 26.3	5 26.3
飲食店・宿泊業	81 100.0	62 76.5	12 14.8	7 8.6
医療・福祉	79 100.0	56 70.9	13 16.5	10 12.7
教育・学習支援業	66 100.0	47 71.2	13 19.7	6 9.1
複合サービス業(郵便局、協同組合)	10 100.0	9 90.0	-	1 10.0
サービス業(他に分類されないもの)	688 100.0	520 75.6	108 15.7	60 8.7
無回答	25 100.0	15 60.0	6 24.0	4 16.0
F7. 部門・・・人事・総務・経理	910 100.0	676 74.3	150 16.5	84 9.2
企画・調査・広報	168 100.0	133 79.2	26 15.5	9 5.4
研究・開発・設計	172 100.0	125 72.7	31 18.0	16 9.3
情報処理	95 100.0	60 63.2	22 23.2	13 13.7
営業	423 100.0	314 74.2	81 19.1	28 6.6
販売・サービス	348 100.0	270 77.6	54 15.5	24 6.9
生産(建設、運輸、流通部門含む)	342 100.0	246 71.9	75 21.9	21 6.1
その他	195 100.0	136 69.7	40 20.5	19 9.7
無回答	30 100.0	22 73.3	5 16.7	3 10.0
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	575 100.0	419 72.9	103 17.9	53 9.2
事務の仕事	1158 100.0	836 72.2	212 18.3	110 9.5
販売の仕事	117 100.0	88 75.2	21 17.9	8 6.8
営業の仕事	332 100.0	252 75.9	61 18.4	19 5.7
保安の仕事	28 100.0	19 67.9	6 21.4	3 10.7
サービスの仕事	157 100.0	126 80.3	26 16.6	5 3.2
運輸・通信の仕事	68 100.0	48 70.6	17 25.0	3 4.4
製造の技能工	90 100.0	68 75.6	16 17.8	6 6.7
その他	126 100.0	106 84.1	16 12.7	4 3.2
無回答	32 100.0	20 62.5	6 18.8	6 18.8
F9. 雇用形態・・・正社員	2499 100.0	1859 74.4	443 17.7	197 7.9
非正社員(パート、アルバイト等)	164 100.0	109 66.5	37 22.6	18 11.0
無回答	20 100.0	14 70.0	4 20.0	2 10.0

問7①(ロ) コミュニケーション能力を高める研修-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問7①(イ) コミュニケーション能力を高める研修-受講の有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	2683 100.0	1982 73.9	484 18.0	217 8.1
F10. 職位.....一般	890 100.0	591 66.4	189 21.2	110 12.4
係長・主任・課長補佐クラス	752 100.0	553 73.5	145 19.3	54 7.2
課長クラス以上	1019 100.0	825 81.0	144 14.1	50 4.9
無回答	22 100.0	13 59.1	6 27.3	3 13.6
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	598 100.0	421 70.4	114 19.1	63 10.5
社外の労働組合に加入している	29 100.0	23 79.3	5 17.2	1 3.4
加入していない	1977 100.0	1481 74.9	350 17.7	146 7.4
無回答	79 100.0	57 72.2	15 19.0	7 8.9
企業調査: F2. 従業員数.....1~99人	89 100.0	69 77.5	16 18.0	4 4.5
100~149人	449 100.0	315 70.2	102 22.7	32 7.1
150~199人	381 100.0	285 74.8	62 16.3	34 8.9
200~299人	482 100.0	338 70.1	100 20.7	44 9.1
300~499人	383 100.0	286 74.7	70 18.3	27 7.0
500~999人	250 100.0	194 77.6	41 16.4	15 6.0
1000人以上	305 100.0	238 78.0	39 12.8	28 9.2
無回答	344 100.0	257 74.7	54 15.7	33 9.6
企業調査: F2. 正社員数.....1~99人	311 100.0	238 76.5	55 17.7	18 5.8
100~149人	614 100.0	440 71.7	124 20.2	50 8.1
150~199人	355 100.0	262 73.8	61 17.2	32 9.0
200~299人	436 100.0	302 69.3	98 22.5	36 8.3
300~499人	239 100.0	189 79.1	35 14.6	15 6.3
500~999人	176 100.0	130 73.9	30 17.0	16 9.1
1000人以上	191 100.0	151 79.1	25 13.1	15 7.9
無回答	361 100.0	270 74.8	56 15.5	35 9.7
企業調査: F3. 労働組合の有無...ある	1011 100.0	747 73.9	178 17.6	86 8.5
ない	1347 100.0	992 73.6	256 19.0	99 7.3
無回答	325 100.0	243 74.8	50 15.4	32 9.8

問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修・受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	218 2.0	8981 82.8	1652 15.2
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	161 2.4	5406 81.2	1089 16.4
女性	4127 100.0	54 1.3	3530 85.5	543 13.2
無回答	68 100.0	3 4.4	45 66.2	20 29.4
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	2 5.3	31 81.6	5 13.2
20～24歳	698 100.0	11 1.6	622 89.1	65 9.3
25～29歳	1521 100.0	14 0.9	1377 90.5	130 8.5
30～34歳	1921 100.0	27 1.4	1693 88.1	201 10.5
35～39歳	1707 100.0	34 2.0	1453 85.1	220 12.9
40～44歳	1412 100.0	31 2.2	1155 81.8	226 16.0
45～49歳	1245 100.0	26 2.1	986 79.2	233 18.7
50～54歳	1002 100.0	24 2.4	745 74.4	233 23.3
55～59歳	814 100.0	31 3.8	584 71.7	199 24.4
60歳以上	319 100.0	12 3.8	212 66.5	95 29.8
無回答	174 100.0	6 3.4	123 70.7	45 25.9
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	6 3.5	114 66.7	51 29.8
高卒	3801 100.0	78 2.1	3082 81.1	641 16.9
専門学校卒	1226 100.0	17 1.4	1041 84.9	168 13.7
高専・短大卒	1157 100.0	14 1.2	990 85.6	153 13.2
大学卒	4223 100.0	94 2.2	3544 83.9	585 13.9
大学院卒	181 100.0	4 2.2	154 85.1	23 12.7
無回答	92 100.0	5 5.4	56 60.9	31 33.7
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	42 1.3	2670 85.7	403 12.9
300万円以上500万円未満	4079 100.0	66 1.6	3499 85.8	514 12.6
500万円以上750万円未満	2388 100.0	67 2.8	1873 78.4	448 18.8
750万円以上1000万円未満	828 100.0	27 3.3	618 74.6	183 22.1
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	9 4.1	164 74.2	48 21.7
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	-	21 75.0	7 25.0
1500万円以上	23 100.0	-	20 87.0	3 13.0
無回答	169 100.0	7 4.1	116 68.6	46 27.2
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	63 2.1	2569 85.9	359 12.0
5～9年	2209 100.0	36 1.6	1896 85.8	277 12.5
10～14年	1742 100.0	30 1.7	1469 84.3	243 13.9
15～19年	1416 100.0	25 1.8	1183 83.5	208 14.7
20～24年	912 100.0	22 2.4	701 76.9	189 20.7
25～29年	651 100.0	13 2.0	490 75.3	148 22.7
30年以上	732 100.0	23 3.1	528 72.1	181 24.7
無回答	198 100.0	6 3.0	145 73.2	47 23.7

問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修・受講の有無 (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)

	件数	ある	ない	無回答
F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態				
合計	10851 100.0	218 2.0	8981 82.8	1652 15.2
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	-	25 86.2	4 13.8
建設業	847 100.0	13 1.5	713 84.2	121 14.3
製造業	3338 100.0	60 1.8	2767 82.9	511 15.3
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	-	124 83.8	24 16.2
情報通信業	398 100.0	7 1.8	332 83.4	59 14.8
運輸業	897 100.0	30 3.3	727 81.0	140 15.6
卸売・小売業	1426 100.0	30 2.1	1209 84.8	187 13.1
金融・保険業	256 100.0	7 2.7	219 85.5	30 11.7
不動産業	74 100.0	-	60 81.1	14 18.9
飲食店・宿泊業	349 100.0	4 1.1	292 83.7	53 15.2
医療・福祉	236 100.0	1 0.4	192 81.4	43 18.2
教育・学習支援業	196 100.0	7 3.6	167 85.2	22 11.2
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	-	27 79.4	7 20.6
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	55 2.2	2029 81.6	403 16.2
無回答	136 100.0	4 2.9	98 72.1	34 25.0
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	83 2.1	3313 83.6	566 14.3
企画・調査・広報	536 100.0	12 2.2	443 82.6	81 15.1
研究・開発・設計	663 100.0	5 0.8	588 88.7	70 10.6
情報処理	367 100.0	5 1.4	313 85.3	49 13.4
営業	1360 100.0	35 2.6	1123 82.6	202 14.9
販売・サービス	1257 100.0	20 1.6	1026 81.6	211 16.8
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	36 2.2	1323 80.7	281 17.1
その他	875 100.0	19 2.2	718 82.1	138 15.8
無回答	191 100.0	3 1.6	134 70.2	54 28.3
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	33 1.8	1534 82.9	283 15.3
事務の仕事	5387 100.0	98 1.8	4554 84.5	735 13.6
販売の仕事	390 100.0	6 1.5	318 81.5	66 16.9
営業の仕事	948 100.0	27 2.8	777 82.0	144 15.2
保安の仕事	91 100.0	5 5.5	71 78.0	15 16.5
サービスの仕事	607 100.0	16 2.6	474 78.1	117 19.3
運輸・通信の仕事	314 100.0	10 3.2	245 78.0	59 18.8
製造の技能工	581 100.0	8 1.4	488 84.0	85 14.6
その他	546 100.0	10 1.8	430 78.8	106 19.4
無回答	137 100.0	5 3.6	90 65.7	42 30.7
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	187 2.0	7757 83.0	1399 15.0
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	27 1.9	1176 82.2	227 15.9
無回答	78 100.0	4 5.1	48 61.5	26 33.3

問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修・受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	218 2.0	8981 82.8	1652 15.2
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	86 1.5	4989 86.2	710 12.3
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	45 1.7	2146 82.3	418 16.0
課長クラス以上	2309 100.0	81 3.5	1745 75.6	483 20.9
無回答	148 100.0	6 4.1	101 68.2	41 27.7
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	44 1.8	2109 84.2	353 14.1
社外の労働組合に加入している	107 100.0	3 2.8	84 78.5	20 18.7
加入していない	7876 100.0	162 2.1	6531 82.9	1183 15.0
無回答	362 100.0	9 2.5	257 71.0	96 26.5
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	12 2.6	365 80.2	78 17.1
100～149人	2003 100.0	40 2.0	1648 82.3	315 15.7
150～199人	1862 100.0	38 2.0	1578 84.7	246 13.2
200～299人	2031 100.0	32 1.6	1671 82.3	328 16.1
300～499人	1447 100.0	26 1.8	1218 84.2	203 14.0
500～999人	935 100.0	23 2.5	778 83.2	134 14.3
1000人以上	880 100.0	24 2.7	714 81.1	142 16.1
無回答	1238 100.0	23 1.9	1009 81.5	206 16.6
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	26 1.9	1126 82.1	220 16.0
100～149人	2857 100.0	58 2.0	2356 82.5	443 15.5
150～199人	1593 100.0	29 1.8	1345 84.4	219 13.7
200～299人	1697 100.0	34 2.0	1391 82.0	272 16.0
300～499人	929 100.0	18 1.9	799 86.0	112 12.1
500～999人	581 100.0	13 2.2	489 84.2	79 13.6
1000人以上	519 100.0	17 3.3	414 79.8	88 17.0
無回答	1303 100.0	23 1.8	1061 81.4	219 16.8
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	81 2.1	3227 82.5	604 15.4
ない	5756 100.0	117 2.0	4787 83.2	852 14.8
無回答	1183 100.0	20 1.7	967 81.7	196 16.6

問7②(ロ) 調停、あっせんに関する研修-効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修-受講の有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	218 100.0	80 36.7	131 60.1	7 3.2
F1. 性別・・・男性	161 100.0	67 41.6	88 54.7	6 3.7
女性	54 100.0	12 22.2	41 75.9	1 1.9
無回答	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-
F2. 年齢・・・19歳以下	2 100.0	2 100.0	-	-
20～24歳	11 100.0	4 36.4	6 54.5	1 9.1
25～29歳	14 100.0	2 14.3	12 85.7	-
30～34歳	27 100.0	9 33.3	17 63.0	1 3.7
35～39歳	34 100.0	13 38.2	20 58.8	1 2.9
40～44歳	31 100.0	10 32.3	21 67.7	-
45～49歳	26 100.0	9 34.6	17 65.4	-
50～54歳	24 100.0	9 37.5	15 62.5	-
55～59歳	31 100.0	17 54.8	11 35.5	3 9.7
60歳以上	12 100.0	3 25.0	8 66.7	1 8.3
無回答	6 100.0	2 33.3	4 66.7	-
F3. 最終学歴・・・中卒	6 100.0	2 33.3	4 66.7	-
高卒	78 100.0	24 30.8	50 64.1	4 5.1
専門学校卒	17 100.0	10 58.8	7 41.2	-
高専・短大卒	14 100.0	4 28.6	10 71.4	-
大学卒	94 100.0	37 39.4	54 57.4	3 3.2
大学院卒	4 100.0	1 25.0	3 75.0	-
無回答	5 100.0	2 40.0	3 60.0	-
F4. 年収・・・300万円未満	42 100.0	12 28.6	30 71.4	-
300万円以上500万円未満	66 100.0	22 33.3	41 62.1	3 4.5
500万円以上750万円未満	67 100.0	27 40.3	38 56.7	2 3.0
750万円以上1000万円未満	27 100.0	13 48.1	12 44.4	2 7.4
1000万円以上1250万円未満	9 100.0	3 33.3	6 66.7	-
1250万円以上1500万円未満	-	-	-	-
1500万円以上	-	-	-	-
無回答	7 100.0	3 42.9	4 57.1	-
F5. 勤続年数・・・0～4年	63 100.0	19 30.2	43 68.3	1 1.6
5～9年	36 100.0	18 50.0	15 41.7	3 8.3
10～14年	30 100.0	10 33.3	19 63.3	1 3.3
15～19年	25 100.0	10 40.0	15 60.0	-
20～24年	22 100.0	7 31.8	15 68.2	-
25～29年	13 100.0	3 23.1	10 76.9	-
30年以上	23 100.0	9 39.1	12 52.2	2 8.7
無回答	6 100.0	4 66.7	2 33.3	-

問7②(ロ) 調停、あっせんに関する研修-効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修-受講の有無…ある

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	218 100.0	80 36.7	131 60.1	7 3.2
F6. 業種・・・鉱業	-	-	-	-
建設業	13 100.0	3 23.1	8 61.5	2 15.4
製造業	60 100.0	19 31.7	39 65.0	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	-	-	-	-
情報通信業	7 100.0	2 28.6	5 71.4	-
運輸業	30 100.0	8 26.7	22 73.3	-
卸売・小売業	30 100.0	11 36.7	19 63.3	-
金融・保険業	7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3
不動産業	-	-	-	-
飲食店・宿泊業	4 100.0	1 25.0	3 75.0	-
医療・福祉	1 100.0	1 100.0	-	-
教育・学習支援業	7 100.0	3 42.9	4 57.1	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	-	-	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	55 100.0	28 50.9	25 45.5	2 3.6
無回答	4 100.0	1 25.0	3 75.0	-
F7. 部門・・・人事・総務・経理	83 100.0	32 38.6	49 59.0	2 2.4
企画・調査・広報	12 100.0	6 50.0	6 50.0	-
研究・開発・設計	5 100.0	1 20.0	4 80.0	-
情報処理	5 100.0	2 40.0	3 60.0	-
営業	35 100.0	16 45.7	19 54.3	-
販売・サービス	20 100.0	8 40.0	11 55.0	1 5.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	36 100.0	9 25.0	24 66.7	3 8.3
その他	19 100.0	5 26.3	13 68.4	1 5.3
無回答	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	33 100.0	10 30.3	19 57.6	4 12.1
事務の仕事	98 100.0	33 33.7	64 65.3	1 1.0
販売の仕事	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7
営業の仕事	27 100.0	12 44.4	15 55.6	-
保安の仕事	5 100.0	2 40.0	3 60.0	-
サービスの仕事	16 100.0	10 62.5	6 37.5	-
運輸・通信の仕事	10 100.0	4 40.0	6 60.0	-
製造の技能工	8 100.0	1 12.5	7 87.5	-
その他	10 100.0	3 30.0	6 60.0	1 10.0
無回答	5 100.0	2 40.0	3 60.0	-
F9. 雇用形態・・・正社員	187 100.0	73 39.0	108 57.8	6 3.2
非正社員（パート、アルバイト等）	27 100.0	6 22.2	21 77.8	-
無回答	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0

問7②(ロ) 調停、あっせんに関する研修-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問7②(イ) 調停、あっせんに関する研修-受講の有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	218 100.0	80 36.7	131 60.1	7 3.2
F10. 職位・・・・・・・・一般	86 100.0	21 24.4	63 73.3	2 2.3
係長・主任・課長補佐クラス	45 100.0	24 53.3	21 46.7	-
課長クラス以上	81 100.0	34 42.0	43 53.1	4 4.9
無回答	6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	44 100.0	17 38.6	26 59.1	1 2.3
社外の労働組合に加入している	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-
加入していない	162 100.0	59 36.4	97 59.9	6 3.7
無回答	9 100.0	3 33.3	6 66.7	-
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	12 100.0	5 41.7	7 58.3	-
100～149人	40 100.0	14 35.0	25 62.5	1 2.5
150～199人	38 100.0	13 34.2	24 63.2	1 2.6
200～299人	32 100.0	7 21.9	25 78.1	-
300～499人	26 100.0	9 34.6	15 57.7	2 7.7
500～999人	23 100.0	11 47.8	11 47.8	1 4.3
1000人以上	24 100.0	10 41.7	12 50.0	2 8.3
無回答	23 100.0	11 47.8	12 52.2	-
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	26 100.0	9 34.6	17 65.4	-
100～149人	58 100.0	22 37.9	34 58.6	2 3.4
150～199人	29 100.0	7 24.1	21 72.4	1 3.4
200～299人	34 100.0	9 26.5	23 67.6	2 5.9
300～499人	18 100.0	9 50.0	9 50.0	-
500～999人	13 100.0	4 30.8	9 69.2	-
1000人以上	17 100.0	8 47.1	7 41.2	2 11.8
無回答	23 100.0	12 52.2	11 47.8	-
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	81 100.0	28 34.6	49 60.5	4 4.9
ない	117 100.0	42 35.9	72 61.5	3 2.6
無回答	20 100.0	10 50.0	10 50.0	-

問7③(イ)メンタルヘルス研修-受講の有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	1547 14.3	7990 73.6	1314 12.1
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	1164 17.5	4679 70.3	813 12.2
女性	4127 100.0	376 9.1	3269 79.2	482 11.7
無回答	68 100.0	7 10.3	42 61.8	19 27.9
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	1 2.6	32 84.2	5 13.2
20～24歳	698 100.0	40 5.7	594 85.1	64 9.2
25～29歳	1521 100.0	143 9.4	1261 82.9	117 7.7
30～34歳	1921 100.0	192 10.0	1556 81.0	173 9.0
35～39歳	1707 100.0	246 14.4	1284 75.2	177 10.4
40～44歳	1412 100.0	238 16.9	1004 71.1	170 12.0
45～49歳	1245 100.0	242 19.4	830 66.7	173 13.9
50～54歳	1002 100.0	192 19.2	634 63.3	176 17.6
55～59歳	814 100.0	177 21.7	496 60.9	141 17.3
60歳以上	319 100.0	52 16.3	187 58.6	80 25.1
無回答	174 100.0	24 13.8	112 64.4	38 21.8
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	13 7.6	109 63.7	49 28.7
高卒	3801 100.0	454 11.9	2812 74.0	535 14.1
専門学校卒	1226 100.0	125 10.2	956 78.0	145 11.8
高専・短大卒	1157 100.0	131 11.3	904 78.1	122 10.5
大学卒	4223 100.0	762 18.0	3039 72.0	422 10.0
大学院卒	181 100.0	48 26.5	118 65.2	15 8.3
無回答	92 100.0	14 15.2	52 56.5	26 28.3
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	172 5.5	2558 82.1	385 12.4
300万円以上500万円未満	4079 100.0	442 10.8	3196 78.4	441 10.8
500万円以上750万円未満	2388 100.0	485 20.3	1577 66.0	326 13.7
750万円以上1000万円未満	828 100.0	287 34.7	444 53.6	97 11.7
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	116 52.5	85 38.5	20 9.0
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	11 39.3	12 42.9	5 17.9
1500万円以上	23 100.0	12 52.2	11 47.8	-
無回答	169 100.0	22 13.0	107 63.3	40 23.7
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	285 9.5	2396 80.1	310 10.4
5～9年	2209 100.0	220 10.0	1743 78.9	246 11.1
10～14年	1742 100.0	215 12.3	1327 76.2	200 11.5
15～19年	1416 100.0	240 16.9	1018 71.9	158 11.2
20～24年	912 100.0	199 21.8	572 62.7	141 15.5
25～29年	651 100.0	161 24.7	384 59.0	106 16.3
30年以上	732 100.0	211 28.8	410 56.0	111 15.2
無回答	198 100.0	16 8.1	140 70.7	42 21.2

問7③(イ)メンタルヘルス研修-受講の有無(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	1547 14.3	7990 73.6	1314 12.1
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	3 10.3	22 75.9	4 13.8
建設業	847 100.0	105 12.4	647 76.4	95 11.2
製造業	3338 100.0	556 16.7	2403 72.0	379 11.4
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	28 18.9	103 69.6	17 11.5
情報通信業	398 100.0	122 30.7	243 61.1	33 8.3
運輸業	897 100.0	81 9.0	691 77.0	125 13.9
卸売・小売業	1426 100.0	144 10.1	1113 78.1	169 11.9
金融・保険業	256 100.0	63 24.6	174 68.0	19 7.4
不動産業	74 100.0	3 4.1	59 79.7	12 16.2
飲食店・宿泊業	349 100.0	29 8.3	270 77.4	50 14.3
医療・福祉	236 100.0	27 11.4	179 75.8	30 12.7
教育・学習支援業	196 100.0	28 14.3	149 76.0	19 9.7
複合サービス業(郵便局、協同組合)	34 100.0	13 38.2	16 47.1	5 14.7
サービス業(他に分類されないもの)	2487 100.0	330 13.3	1829 73.5	328 13.2
無回答	136 100.0	15 11.0	92 67.6	29 21.3
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	734 18.5	2827 71.4	401 10.1
企画・調査・広報	536 100.0	119 22.2	362 67.5	55 10.3
研究・開発・設計	663 100.0	99 14.9	509 76.8	55 8.3
情報処理	367 100.0	49 13.4	282 76.8	36 9.8
営業	1360 100.0	145 10.7	1035 76.1	180 13.2
販売・サービス	1257 100.0	105 8.4	969 77.1	183 14.6
生産(建設、運輸、流通部門含む)	1640 100.0	171 10.4	1226 74.8	243 14.8
その他	875 100.0	111 12.7	652 74.5	112 12.8
無回答	191 100.0	14 7.3	128 67.0	49 25.7
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	334 18.1	1309 70.8	207 11.2
事務の仕事	5387 100.0	821 15.2	4009 74.4	557 10.3
販売の仕事	390 100.0	25 6.4	302 77.4	63 16.2
営業の仕事	948 100.0	121 12.8	705 74.4	122 12.9
保安の仕事	91 100.0	22 24.2	63 69.2	6 6.6
サービスの仕事	607 100.0	58 9.6	442 72.8	107 17.6
運輸・通信の仕事	314 100.0	25 8.0	234 74.5	55 17.5
製造の技能工	581 100.0	45 7.7	459 79.0	77 13.3
その他	546 100.0	80 14.7	382 70.0	84 15.4
無回答	137 100.0	16 11.7	85 62.0	36 26.3
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	1422 15.2	6836 73.2	1085 11.6
非正社員(パート、アルバイト等)	1430 100.0	116 8.1	1108 77.5	206 14.4
無回答	78 100.0	9 11.5	46 59.0	23 29.5

問7③(イ)メンタルヘルス研修-受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	1547 14.3	7990 73.6	1314 12.1
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	515 8.9	4637 80.2	633 10.9
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	363 13.9	1915 73.4	331 12.7
課長クラス以上	2309 100.0	656 28.4	1340 58.0	313 13.6
無回答	148 100.0	13 8.8	98 66.2	37 25.0
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	410 16.4	1819 72.6	277 11.1
社外の労働組合に加入している	107 100.0	14 13.1	75 70.1	18 16.8
加入していない	7876 100.0	1072 13.6	5866 74.5	938 11.9
無回答	362 100.0	51 14.1	230 63.5	81 22.4
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	41 9.0	340 74.7	74 16.3
100～149人	2003 100.0	243 12.1	1510 75.4	250 12.5
150～199人	1862 100.0	184 9.9	1467 78.8	211 11.3
200～299人	2031 100.0	271 13.3	1508 74.2	252 12.4
300～499人	1447 100.0	239 16.5	1044 72.1	164 11.3
500～999人	935 100.0	159 17.0	663 70.9	113 12.1
1000人以上	880 100.0	228 25.9	558 63.4	94 10.7
無回答	1238 100.0	182 14.7	900 72.7	156 12.6
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	131 9.5	1051 76.6	190 13.8
100～149人	2857 100.0	305 10.7	2179 76.3	373 13.1
150～199人	1593 100.0	192 12.1	1225 76.9	176 11.0
200～299人	1697 100.0	272 16.0	1217 71.7	208 12.3
300～499人	929 100.0	174 18.7	672 72.3	83 8.9
500～999人	581 100.0	110 18.9	408 70.2	63 10.8
1000人以上	519 100.0	171 32.9	293 56.5	55 10.6
無回答	1303 100.0	192 14.7	945 72.5	166 12.7
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	763 19.5	2706 69.2	443 11.3
ない	5756 100.0	611 10.6	4424 76.9	721 12.5
無回答	1183 100.0	173 14.6	860 72.7	150 12.7

問7③(ロ)メンタルヘルス研修-効果の有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問7③(イ)メンタルヘルス研修-受講の有無...ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	1547 100.0	963 62.2	372 24.0	212 13.7
F1. 性別.....男性	1164 100.0	772 66.3	259 22.3	133 11.4
女性	376 100.0	189 50.3	109 29.0	78 20.7
無回答	7 100.0	2 28.6	4 57.1	1 14.3
F2. 年齢.....19歳以下	1 100.0	1 100.0	-	-
20~24歳	40 100.0	18 45.0	11 27.5	11 27.5
25~29歳	143 100.0	66 46.2	49 34.3	28 19.6
30~34歳	192 100.0	101 52.6	61 31.8	30 15.6
35~39歳	246 100.0	141 57.3	64 26.0	41 16.7
40~44歳	238 100.0	165 69.3	52 21.8	21 8.8
45~49歳	242 100.0	163 67.4	56 23.1	23 9.5
50~54歳	192 100.0	143 74.5	34 17.7	15 7.8
55~59歳	177 100.0	124 70.1	27 15.3	26 14.7
60歳以上	52 100.0	32 61.5	9 17.3	11 21.2
無回答	24 100.0	9 37.5	9 37.5	6 25.0
F3. 最終学歴...中卒	13 100.0	9 69.2	3 23.1	1 7.7
高卒	454 100.0	285 62.8	104 22.9	65 14.3
専門学校卒	125 100.0	68 54.4	34 27.2	23 18.4
高専・短大卒	131 100.0	73 55.7	32 24.4	26 19.8
大学卒	762 100.0	494 64.8	177 23.2	91 11.9
大学院卒	48 100.0	28 58.3	16 33.3	4 8.3
無回答	14 100.0	6 42.9	6 42.9	2 14.3
F4. 年収.....300万円未満	172 100.0	76 44.2	53 30.8	43 25.0
300万円以上500万円未満	442 100.0	234 52.9	137 31.0	71 16.1
500万円以上750万円未満	485 100.0	318 65.6	108 22.3	59 12.2
750万円以上1000万円未満	287 100.0	219 76.3	39 13.6	29 10.1
1000万円以上1250万円未満	116 100.0	90 77.6	19 16.4	7 6.0
1250万円以上1500万円未満	11 100.0	8 72.7	3 27.3	-
1500万円以上	12 100.0	8 66.7	3 25.0	1 8.3
無回答	22 100.0	10 45.5	10 45.5	2 9.1
F5. 勤続年数...0~4年	285 100.0	147 51.6	87 30.5	51 17.9
5~9年	220 100.0	120 54.5	63 28.6	37 16.8
10~14年	215 100.0	134 62.3	53 24.7	28 13.0
15~19年	240 100.0	149 62.1	61 25.4	30 12.5
20~24年	199 100.0	141 70.9	31 15.6	27 13.6
25~29年	161 100.0	117 72.7	35 21.7	9 5.6
30年以上	211 100.0	148 70.1	35 16.6	28 13.3
無回答	16 100.0	7 43.8	7 43.8	2 12.5

問7③(ロ)メンタルヘルス研修-効果の有無(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問7③(イ)メンタルヘルス研修-受講の有無...ある

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	1547 100.0	963 62.2	372 24.0	212 13.7
F 6. 業種・・・鉱業	3 100.0	2 66.7	1 33.3	-
建設業	105 100.0	67 63.8	21 20.0	17 16.2
製造業	556 100.0	338 60.8	136 24.5	82 14.7
電気・ガス・熱供給・水道業	28 100.0	18 64.3	5 17.9	5 17.9
情報通信業	122 100.0	74 60.7	26 21.3	22 18.0
運輸業	81 100.0	43 53.1	31 38.3	7 8.6
卸売・小売業	144 100.0	99 68.8	32 22.2	13 9.0
金融・保険業	63 100.0	40 63.5	11 17.5	12 19.0
不動産業	3 100.0	2 66.7	1 33.3	-
飲食店・宿泊業	29 100.0	18 62.1	9 31.0	2 6.9
医療・福祉	27 100.0	16 59.3	5 18.5	6 22.2
教育・学習支援業	28 100.0	18 64.3	9 32.1	1 3.6
複合サービス業(郵便局、協同組合)	13 100.0	8 61.5	2 15.4	3 23.1
サービス業(他に分類されないもの)	330 100.0	214 64.8	77 23.3	39 11.8
無回答	15 100.0	6 40.0	6 40.0	3 20.0
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	734 100.0	464 63.2	165 22.5	105 14.3
企画・調査・広報	119 100.0	87 73.1	20 16.8	12 10.1
研究・開発・設計	99 100.0	56 56.6	29 29.3	14 14.1
情報処理	49 100.0	27 55.1	13 26.5	9 18.4
営業	145 100.0	91 62.8	35 24.1	19 13.1
販売・サービス	105 100.0	66 62.9	30 28.6	9 8.6
生産(建設、運輸、流通部門含む)	171 100.0	101 59.1	50 29.2	20 11.7
その他	111 100.0	64 57.7	24 21.6	23 20.7
無回答	14 100.0	7 50.0	6 42.9	1 7.1
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	334 100.0	204 61.1	87 26.0	43 12.9
事務の仕事	821 100.0	505 61.5	195 23.8	121 14.7
販売の仕事	25 100.0	17 68.0	6 24.0	2 8.0
営業の仕事	121 100.0	79 65.3	26 21.5	16 13.2
保安の仕事	22 100.0	13 59.1	6 27.3	3 13.6
サービスの仕事	58 100.0	38 65.5	11 19.0	9 15.5
運輸・通信の仕事	25 100.0	14 56.0	9 36.0	2 8.0
製造の技能工	45 100.0	20 44.4	15 33.3	10 22.2
その他	80 100.0	63 78.8	13 16.3	4 5.0
無回答	16 100.0	10 62.5	4 25.0	2 12.5
F 9. 雇用形態・・・正社員	1422 100.0	896 63.0	334 23.5	192 13.5
非正社員(パート、アルバイト等)	116 100.0	61 52.6	35 30.2	20 17.2
無回答	9 100.0	6 66.7	3 33.3	-

問7③(ロ)メンタルヘルス研修-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問7③(イ)メンタルヘルス研修-受講の有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	1547 100.0	963 62.2	372 24.0	212 13.7
F10. 職位.....一般	515 100.0	257 49.9	156 30.3	102 19.8
係長・主任・課長補佐クラス	363 100.0	211 58.1	95 26.2	57 15.7
課長クラス以上	656 100.0	489 74.5	115 17.5	52 7.9
無回答	13 100.0	6 46.2	6 46.2	1 7.7
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	410 100.0	234 57.1	106 25.9	70 17.1
社外の労働組合に加入している	14 100.0	8 57.1	4 28.6	2 14.3
加入していない	1072 100.0	687 64.1	252 23.5	133 12.4
無回答	51 100.0	34 66.7	10 19.6	7 13.7
企業調査: F2. 従業員数.....1~99人	41 100.0	23 56.1	15 36.6	3 7.3
100~149人	243 100.0	145 59.7	71 29.2	27 11.1
150~199人	184 100.0	104 56.5	48 26.1	32 17.4
200~299人	271 100.0	151 55.7	75 27.7	45 16.6
300~499人	239 100.0	141 59.0	58 24.3	40 16.7
500~999人	159 100.0	106 66.7	37 23.3	16 10.1
1000人以上	228 100.0	166 72.8	32 14.0	30 13.2
無回答	182 100.0	127 69.8	36 19.8	19 10.4
企業調査: F2. 正社員数.....1~99人	131 100.0	72 55.0	44 33.6	15 11.5
100~149人	305 100.0	188 61.6	76 24.9	41 13.4
150~199人	192 100.0	106 55.2	52 27.1	34 17.7
200~299人	272 100.0	146 53.7	85 31.3	41 15.1
300~499人	174 100.0	115 66.1	32 18.4	27 15.5
500~999人	110 100.0	72 65.5	25 22.7	13 11.8
1000人以上	171 100.0	128 74.9	21 12.3	22 12.9
無回答	192 100.0	136 70.8	37 19.3	19 9.9
企業調査: F3. 労働組合の有無...ある	763 100.0	474 62.1	178 23.3	111 14.5
ない	611 100.0	366 59.9	162 26.5	83 13.6
無回答	173 100.0	123 71.1	32 18.5	18 10.4

問7④(イ)労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	2586 23.8	7138 65.8	1127 10.4
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	1943 29.2	4049 60.8	664 10.0
女性	4127 100.0	630 15.3	3050 73.9	447 10.8
無回答	68 100.0	13 19.1	39 57.4	16 23.5
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	4 10.5	31 81.6	3 7.9
20～24歳	698 100.0	126 18.1	524 75.1	48 6.9
25～29歳	1521 100.0	266 17.5	1153 75.8	102 6.7
30～34歳	1921 100.0	391 20.4	1384 72.0	146 7.6
35～39歳	1707 100.0	405 23.7	1153 67.5	149 8.7
40～44歳	1412 100.0	386 27.3	881 62.4	145 10.3
45～49歳	1245 100.0	369 29.6	735 59.0	141 11.3
50～54歳	1002 100.0	295 29.4	549 54.8	158 15.8
55～59歳	814 100.0	226 27.8	459 56.4	129 15.8
60歳以上	319 100.0	85 26.6	163 51.1	71 22.3
無回答	174 100.0	33 19.0	106 60.9	35 20.1
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	26 15.2	105 61.4	40 23.4
高卒	3801 100.0	716 18.8	2604 68.5	481 12.7
専門学校卒	1226 100.0	216 17.6	882 71.9	128 10.4
高専・短大卒	1157 100.0	235 20.3	810 70.0	112 9.7
大学卒	4223 100.0	1309 31.0	2583 61.2	331 7.8
大学院卒	181 100.0	62 34.3	107 59.1	12 6.6
無回答	92 100.0	22 23.9	47 51.1	23 25.0
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	377 12.1	2402 77.1	336 10.8
300万円以上500万円未満	4079 100.0	834 20.4	2875 70.5	370 9.1
500万円以上750万円未満	2388 100.0	794 33.2	1311 54.9	283 11.9
750万円以上1000万円未満	828 100.0	397 47.9	355 42.9	76 9.2
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	119 53.8	78 35.3	24 10.9
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	14 50.0	11 39.3	3 10.7
1500万円以上	23 100.0	14 60.9	9 39.1	-
無回答	169 100.0	37 21.9	97 57.4	35 20.7
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	590 19.7	2149 71.8	252 8.4
5～9年	2209 100.0	413 18.7	1594 72.2	202 9.1
10～14年	1742 100.0	398 22.8	1168 67.0	176 10.1
15～19年	1416 100.0	369 26.1	907 64.1	140 9.9
20～24年	912 100.0	286 31.4	509 55.8	117 12.8
25～29年	651 100.0	235 36.1	323 49.6	93 14.3
30年以上	732 100.0	261 35.7	359 49.0	112 15.3
無回答	198 100.0	34 17.2	129 65.2	35 17.7

問7④(イ) 労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無 (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)

	件数	ある	ない	無回答
F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態				
合計	10851 100.0	2586 23.8	7138 65.8	1127 10.4
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	5 17.2	20 69.0	4 13.8
建設業	847 100.0	164 19.4	598 70.6	85 10.0
製造業	3338 100.0	733 22.0	2269 68.0	336 10.1
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	32 21.6	101 68.2	15 10.1
情報通信業	398 100.0	148 37.2	219 55.0	31 7.8
運輸業	897 100.0	211 23.5	593 66.1	93 10.4
卸売・小売業	1426 100.0	337 23.6	959 67.3	130 9.1
金融・保険業	256 100.0	149 58.2	95 37.1	12 4.7
不動産業	74 100.0	27 36.5	36 48.6	11 14.9
飲食店・宿泊業	349 100.0	70 20.1	243 69.6	36 10.3
医療・福祉	236 100.0	29 12.3	170 72.0	37 15.7
教育・学習支援業	196 100.0	32 16.3	150 76.5	14 7.1
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	15 44.1	15 44.1	4 11.8
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	614 24.7	1581 63.6	292 11.7
無回答	136 100.0	20 14.7	89 65.4	27 19.9
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1166 29.4	2465 62.2	331 8.4
企画・調査・広報	536 100.0	182 34.0	310 57.8	44 8.2
研究・開発・設計	663 100.0	126 19.0	483 72.9	54 8.1
情報処理	367 100.0	89 24.3	244 66.5	34 9.3
営業	1360 100.0	346 25.4	875 64.3	139 10.2
販売・サービス	1257 100.0	210 16.7	883 70.2	164 13.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	274 16.7	1157 70.5	209 12.7
その他	875 100.0	172 19.7	598 68.3	105 12.0
無回答	191 100.0	21 11.0	123 64.4	47 24.6
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	430 23.2	1235 66.8	185 10.0
事務の仕事	5387 100.0	1430 26.5	3490 64.8	467 8.7
販売の仕事	390 100.0	69 17.7	271 69.5	50 12.8
営業の仕事	948 100.0	272 28.7	588 62.0	88 9.3
保安の仕事	91 100.0	17 18.7	62 68.1	12 13.2
サービスの仕事	607 100.0	101 16.6	406 66.9	100 16.5
運輸・通信の仕事	314 100.0	56 17.8	214 68.2	44 14.0
製造の技能工	581 100.0	69 11.9	441 75.9	71 12.2
その他	546 100.0	116 21.2	353 64.7	77 14.1
無回答	137 100.0	26 19.0	78 56.9	33 24.1
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2366 25.3	6051 64.8	926 9.9
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	204 14.3	1046 73.1	180 12.6
無回答	78 100.0	16 20.5	41 52.6	21 26.9

問7④(イ)労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	2586 23.8	7138 65.8	1127 10.4
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1010 17.5	4236 73.2	539 9.3
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	593 22.7	1722 66.0	294 11.3
課長クラス以上	2309 100.0	963 41.7	1088 47.1	258 11.2
無回答	148 100.0	20 13.5	92 62.2	36 24.3
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	658 26.3	1612 64.3	236 9.4
社外の労働組合に加入している	107 100.0	28 26.2	67 62.6	12 11.2
加入していない	7876 100.0	1837 23.3	5241 66.5	798 10.1
無回答	362 100.0	63 17.4	218 60.2	81 22.4
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	89 19.6	306 67.3	60 13.2
100～149人	2003 100.0	421 21.0	1368 68.3	214 10.7
150～199人	1862 100.0	316 17.0	1362 73.1	184 9.9
200～299人	2031 100.0	419 20.6	1378 67.8	234 11.5
300～499人	1447 100.0	361 24.9	957 66.1	129 8.9
500～999人	935 100.0	288 30.8	566 60.5	81 8.7
1000人以上	880 100.0	367 41.7	436 49.5	77 8.8
無回答	1238 100.0	325 26.3	765 61.8	148 12.0
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	263 19.2	949 69.2	160 11.7
100～149人	2857 100.0	565 19.8	1989 69.6	303 10.6
150～199人	1593 100.0	286 18.0	1140 71.6	167 10.5
200～299人	1697 100.0	416 24.5	1102 64.9	179 10.5
300～499人	929 100.0	265 28.5	599 64.5	65 7.0
500～999人	581 100.0	191 32.9	340 58.5	50 8.6
1000人以上	519 100.0	264 50.9	214 41.2	41 7.9
無回答	1303 100.0	336 25.8	805 61.8	162 12.4
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1111 28.4	2419 61.8	382 9.8
ない	5756 100.0	1154 20.0	3996 69.4	606 10.5
無回答	1183 100.0	321 27.1	723 61.1	139 11.7

問7④(ロ) 労働法、コンプライアンス等の研修-効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問7④(イ) 労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無...ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	2586 100.0	1719 66.5	487 18.8	380 14.7
F1. 性別.....男性	1943 100.0	1399 72.0	317 16.3	227 11.7
女性	630 100.0	313 49.7	165 26.2	152 24.1
無回答	13 100.0	7 53.8	5 38.5	1 7.7
F2. 年齢.....19歳以下	4 100.0	2 50.0	-	2 50.0
20～24歳	126 100.0	53 42.1	39 31.0	34 27.0
25～29歳	266 100.0	148 55.6	69 25.9	49 18.4
30～34歳	391 100.0	243 62.1	86 22.0	62 15.9
35～39歳	405 100.0	259 64.0	73 18.0	73 18.0
40～44歳	386 100.0	260 67.4	71 18.4	55 14.2
45～49歳	369 100.0	275 74.5	59 16.0	35 9.5
50～54歳	295 100.0	223 75.6	48 16.3	24 8.1
55～59歳	226 100.0	172 76.1	26 11.5	28 12.4
60歳以上	85 100.0	66 77.6	8 9.4	11 12.9
無回答	33 100.0	18 54.5	8 24.2	7 21.2
F3. 最終学歴...中卒	26 100.0	12 46.2	7 26.9	7 26.9
高卒	716 100.0	468 65.4	143 20.0	105 14.7
専門学校卒	216 100.0	135 62.5	40 18.5	41 19.0
高専・短大卒	235 100.0	133 56.6	54 23.0	48 20.4
大学卒	1309 100.0	922 70.4	218 16.7	169 12.9
大学院卒	62 100.0	35 56.5	19 30.6	8 12.9
無回答	22 100.0	14 63.6	6 27.3	2 9.1
F4. 年収.....300万円未満	377 100.0	179 47.5	104 27.6	94 24.9
300万円以上500万円未満	834 100.0	506 60.7	184 22.1	144 17.3
500万円以上750万円未満	794 100.0	567 71.4	132 16.6	95 12.0
750万円以上1000万円未満	397 100.0	324 81.6	41 10.3	32 8.1
1000万円以上1250万円未満	119 100.0	95 79.8	13 10.9	11 9.2
1250万円以上1500万円未満	14 100.0	13 92.9	1 7.1	-
1500万円以上	14 100.0	14 100.0	-	-
無回答	37 100.0	21 56.8	12 32.4	4 10.8
F5. 勤続年数...0～4年	590 100.0	325 55.1	130 22.0	135 22.9
5～9年	413 100.0	252 61.0	100 24.2	61 14.8
10～14年	398 100.0	279 70.1	71 17.8	48 12.1
15～19年	369 100.0	253 68.6	66 17.9	50 13.6
20～24年	286 100.0	216 75.5	39 13.6	31 10.8
25～29年	235 100.0	175 74.5	40 17.0	20 8.5
30年以上	261 100.0	198 75.9	32 12.3	31 11.9
無回答	34 100.0	21 61.8	9 26.5	4 11.8

問7④(ロ) 労働法、コンプライアンス等の研修-効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問7④(イ) 労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	2586 100.0	1719 66.5	487 18.8	380 14.7
F6. 業種・・・鉱業	5 100.0	4 80.0	1 20.0	-
建設業	164 100.0	98 59.8	29 17.7	37 22.6
製造業	733 100.0	492 67.1	133 18.1	108 14.7
電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	22 68.8	6 18.8	4 12.5
情報通信業	148 100.0	97 65.5	28 18.9	23 15.5
運輸業	211 100.0	137 64.9	40 19.0	34 16.1
卸売・小売業	337 100.0	227 67.4	67 19.9	43 12.8
金融・保険業	149 100.0	99 66.4	21 14.1	29 19.5
不動産業	27 100.0	17 63.0	9 33.3	1 3.7
飲食店・宿泊業	70 100.0	55 78.6	10 14.3	5 7.1
医療・福祉	29 100.0	19 65.5	7 24.1	3 10.3
教育・学習支援業	32 100.0	22 68.8	9 28.1	1 3.1
複合サービス業（郵便局、協同組合）	15 100.0	10 66.7	1 6.7	4 26.7
サービス業（他に分類されないもの）	614 100.0	412 67.1	118 19.2	84 13.7
無回答	20 100.0	8 40.0	8 40.0	4 20.0
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1166 100.0	800 68.6	181 15.5	185 15.9
企画・調査・広報	182 100.0	131 72.0	28 15.4	23 12.6
研究・開発・設計	126 100.0	72 57.1	32 25.4	22 17.5
情報処理	89 100.0	51 57.3	24 27.0	14 15.7
営業	346 100.0	233 67.3	77 22.3	36 10.4
販売・サービス	210 100.0	135 64.3	54 25.7	21 10.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	274 100.0	182 66.4	53 19.3	39 14.2
その他	172 100.0	104 60.5	33 19.2	35 20.3
無回答	21 100.0	11 52.4	5 23.8	5 23.8
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	430 100.0	287 66.7	82 19.1	61 14.2
事務の仕事	1430 100.0	938 65.6	248 17.3	244 17.1
販売の仕事	69 100.0	48 69.6	15 21.7	6 8.7
営業の仕事	272 100.0	188 69.1	60 22.1	24 8.8
保安の仕事	17 100.0	11 64.7	4 23.5	2 11.8
サービスの仕事	101 100.0	65 64.4	25 24.8	11 10.9
運輸・通信の仕事	56 100.0	39 69.6	10 17.9	7 12.5
製造の技能工	69 100.0	42 60.9	19 27.5	8 11.6
その他	116 100.0	88 75.9	17 14.7	11 9.5
無回答	26 100.0	13 50.0	7 26.9	6 23.1
F9. 雇用形態・・・正社員	2366 100.0	1591 67.2	437 18.5	338 14.3
非正社員（パート、アルバイト等）	204 100.0	119 58.3	46 22.5	39 19.1
無回答	16 100.0	9 56.3	4 25.0	3 18.8

問7④(ロ) 労働法、コンプライアンス等の研修-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無

問7④(イ) 労働法、コンプライアンス等の研修-受講の有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	2586 100.0	1719 66.5	487 18.8	380 14.7
F10. 職位.....一般	1010 100.0	549 54.4	244 24.2	217 21.5
係長・主任・課長補佐クラス	593 100.0	402 67.8	120 20.2	71 12.0
課長クラス以上	963 100.0	759 78.8	115 11.9	89 9.2
無回答	20 100.0	9 45.0	8 40.0	3 15.0
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	658 100.0	406 61.7	131 19.9	121 18.4
社外の労働組合に加入している	28 100.0	16 57.1	8 28.6	4 14.3
加入していない	1837 100.0	1260 68.6	334 18.2	243 13.2
無回答	63 100.0	37 58.7	14 22.2	12 19.0
企業調査: F2. 従業員数.....1~99人	89 100.0	60 67.4	19 21.3	10 11.2
100~149人	421 100.0	261 62.0	92 21.9	68 16.2
150~199人	316 100.0	203 64.2	71 22.5	42 13.3
200~299人	419 100.0	267 63.7	76 18.1	76 18.1
300~499人	361 100.0	246 68.1	57 15.8	58 16.1
500~999人	288 100.0	202 70.1	53 18.4	33 11.5
1000人以上	367 100.0	263 71.7	50 13.6	54 14.7
無回答	325 100.0	217 66.8	69 21.2	39 12.0
企業調査: F2. 正社員数.....1~99人	263 100.0	164 62.4	62 23.6	37 14.1
100~149人	565 100.0	355 62.8	120 21.2	90 15.9
150~199人	286 100.0	193 67.5	52 18.2	41 14.3
200~299人	416 100.0	277 66.6	76 18.3	63 15.1
300~499人	265 100.0	182 68.7	41 15.5	42 15.8
500~999人	191 100.0	130 68.1	34 17.8	27 14.1
1000人以上	264 100.0	191 72.3	33 12.5	40 15.2
無回答	336 100.0	227 67.6	69 20.5	40 11.9
企業調査: F3. 労働組合の有無...ある	1111 100.0	752 67.7	182 16.4	177 15.9
ない	1154 100.0	751 65.1	239 20.7	164 14.2
無回答	321 100.0	216 67.3	66 20.6	39 12.1

問7⑤(イ) その他一受講の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	584 5.4	6306 58.1	3961 36.5
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	339 5.1	3732 56.1	2585 38.8
女性	4127 100.0	241 5.8	2542 61.6	1344 32.6
無回答	68 100.0	4 5.9	32 47.1	32 47.1
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	3 7.9	24 63.2	11 28.9
20～24歳	698 100.0	44 6.3	482 69.1	172 24.6
25～29歳	1521 100.0	82 5.4	1038 68.2	401 26.4
30～34歳	1921 100.0	107 5.6	1237 64.4	577 30.0
35～39歳	1707 100.0	83 4.9	1055 61.8	569 33.3
40～44歳	1412 100.0	74 5.2	786 55.7	552 39.1
45～49歳	1245 100.0	70 5.6	626 50.3	549 44.1
50～54歳	1002 100.0	54 5.4	473 47.2	475 47.4
55～59歳	814 100.0	38 4.7	364 44.7	412 50.6
60歳以上	319 100.0	19 6.0	139 43.6	161 50.5
無回答	174 100.0	10 5.7	82 47.1	82 47.1
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	4 2.3	75 43.9	92 53.8
高卒	3801 100.0	160 4.2	2265 59.6	1376 36.2
専門学校卒	1226 100.0	60 4.9	768 62.6	398 32.5
高専・短大卒	1157 100.0	68 5.9	704 60.8	385 33.3
大学卒	4223 100.0	274 6.5	2350 55.6	1599 37.9
大学院卒	181 100.0	12 6.6	107 59.1	62 34.3
無回答	92 100.0	6 6.5	37 40.2	49 53.3
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	140 4.5	2060 66.1	915 29.4
300万円以上500万円未満	4079 100.0	221 5.4	2515 61.7	1343 32.9
500万円以上750万円未満	2388 100.0	140 5.9	1207 50.5	1041 43.6
750万円以上1000万円未満	828 100.0	56 6.8	351 42.4	421 50.8
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	20 9.0	70 31.7	131 59.3
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	-	12 42.9	16 57.1
1500万円以上	23 100.0	2 8.7	6 26.1	15 65.2
無回答	169 100.0	5 3.0	85 50.3	79 46.7
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	172 5.8	1947 65.1	872 29.2
5～9年	2209 100.0	120 5.4	1364 61.7	725 32.8
10～14年	1742 100.0	83 4.8	1047 60.1	612 35.1
15～19年	1416 100.0	78 5.5	813 57.4	525 37.1
20～24年	912 100.0	48 5.3	444 48.7	420 46.1
25～29年	651 100.0	43 6.6	285 43.8	323 49.6
30年以上	732 100.0	32 4.4	298 40.7	402 54.9
無回答	198 100.0	8 4.0	108 54.5	82 41.4

問7⑤(イ) その他-受講の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	10851 100.0	584 5.4	6306 58.1	3961 36.5
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	2 6.9	16 55.2	11 37.9
建設業	847 100.0	43 5.1	523 61.7	281 33.2
製造業	3338 100.0	169 5.1	2038 61.1	1131 33.9
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	5 3.4	83 56.1	60 40.5
情報通信業	398 100.0	23 5.8	206 51.8	169 42.5
運輸業	897 100.0	36 4.0	526 58.6	335 37.3
卸売・小売業	1426 100.0	79 5.5	820 57.5	527 37.0
金融・保険業	256 100.0	17 6.6	142 55.5	97 37.9
不動産業	74 100.0	4 5.4	48 64.9	22 29.7
飲食店・宿泊業	349 100.0	14 4.0	196 56.2	139 39.8
医療・福祉	236 100.0	13 5.5	125 53.0	98 41.5
教育・学習支援業	196 100.0	17 8.7	110 56.1	69 35.2
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	3 8.8	16 47.1	15 44.1
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	154 6.2	1388 55.8	945 38.0
無回答	136 100.0	5 3.7	69 50.7	62 45.6
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	213 5.4	2274 57.4	1475 37.2
企画・調査・広報	536 100.0	36 6.7	287 53.5	213 39.7
研究・開発・設計	663 100.0	33 5.0	457 68.9	173 26.1
情報処理	367 100.0	19 5.2	223 60.8	125 34.1
営業	1360 100.0	90 6.6	740 54.4	530 39.0
販売・サービス	1257 100.0	60 4.8	714 56.8	483 38.4
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	73 4.5	997 60.8	570 34.8
その他	875 100.0	55 6.3	518 59.2	302 34.5
無回答	191 100.0	5 2.6	96 50.3	90 47.1
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	108 5.8	1105 59.7	637 34.4
事務の仕事	5387 100.0	291 5.4	3204 59.5	1892 35.1
販売の仕事	390 100.0	14 3.6	212 54.4	164 42.1
営業の仕事	948 100.0	71 7.5	504 53.2	373 39.3
保安の仕事	91 100.0	3 3.3	53 58.2	35 38.5
サービスの仕事	607 100.0	39 6.4	312 51.4	256 42.2
運輸・通信の仕事	314 100.0	8 2.5	173 55.1	133 42.4
製造の技能工	581 100.0	18 3.1	387 66.6	176 30.3
その他	546 100.0	28 5.1	291 53.3	227 41.6
無回答	137 100.0	4 2.9	65 47.4	68 49.6
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	529 5.7	5350 57.3	3464 37.1
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	53 3.7	923 64.5	454 31.7
無回答	78 100.0	2 2.6	33 42.3	43 55.1

問7⑤(イ) その他—受講の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	584 5.4	6306 58.1	3961 36.5
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	310 5.4	3730 64.5	1745 30.2
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	130 5.0	1473 56.5	1006 38.6
課長クラス以上	2309 100.0	140 6.1	1029 44.6	1140 49.4
無回答	148 100.0	4 2.7	74 50.0	70 47.3
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	139 5.5	1486 59.3	881 35.2
社外の労働組合に加入している	107 100.0	6 5.6	61 57.0	40 37.4
加入していない	7876 100.0	430 5.5	4593 58.3	2853 36.2
無回答	362 100.0	9 2.5	166 45.9	187 51.7
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	19 4.2	270 59.3	166 36.5
100～149人	2003 100.0	107 5.3	1176 58.7	720 35.9
150～199人	1862 100.0	96 5.2	1138 61.1	628 33.7
200～299人	2031 100.0	99 4.9	1249 61.5	683 33.6
300～499人	1447 100.0	92 6.4	840 58.1	515 35.6
500～999人	935 100.0	62 6.6	519 55.5	354 37.9
1000人以上	880 100.0	49 5.6	430 48.9	401 45.6
無回答	1238 100.0	60 4.8	684 55.3	494 39.9
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	73 5.3	804 58.6	495 36.1
100～149人	2857 100.0	137 4.8	1718 60.1	1002 35.1
150～199人	1593 100.0	86 5.4	980 61.5	527 33.1
200～299人	1697 100.0	88 5.2	976 57.5	633 37.3
300～499人	929 100.0	61 6.6	561 60.4	307 33.0
500～999人	581 100.0	49 8.4	322 55.4	210 36.1
1000人以上	519 100.0	25 4.8	233 44.9	261 50.3
無回答	1303 100.0	65 5.0	712 54.6	526 40.4
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	232 5.9	2213 56.6	1467 37.5
ない	5756 100.0	296 5.1	3440 59.8	2020 35.1
無回答	1183 100.0	56 4.7	653 55.2	474 40.1

問7⑤(ロ) その他-効果の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問7⑤(イ) その他-受講の有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	584 100.0	260 44.5	165 28.3	159 27.2
F1. 性別・・・男性	339 100.0	159 46.9	96 28.3	84 24.8
女性	241 100.0	100 41.5	67 27.8	74 30.7
無回答	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0
F2. 年齢・・・19歳以下	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3
20～24歳	44 100.0	20 45.5	11 25.0	13 29.5
25～29歳	82 100.0	33 40.2	23 28.0	26 31.7
30～34歳	107 100.0	50 46.7	33 30.8	24 22.4
35～39歳	83 100.0	40 48.2	27 32.5	16 19.3
40～44歳	74 100.0	32 43.2	14 18.9	28 37.8
45～49歳	70 100.0	38 54.3	19 27.1	13 18.6
50～54歳	54 100.0	16 29.6	15 27.8	23 42.6
55～59歳	38 100.0	17 44.7	12 31.6	9 23.7
60歳以上	19 100.0	11 57.9	4 21.1	4 21.1
無回答	10 100.0	2 20.0	6 60.0	2 20.0
F3. 最終学歴・・・中卒	4 100.0	1 25.0	3 75.0	-
高卒	160 100.0	77 48.1	42 26.3	41 25.6
専門学校卒	60 100.0	25 41.7	17 28.3	18 30.0
高専・短大卒	68 100.0	33 48.5	14 20.6	21 30.9
大学卒	274 100.0	121 44.2	78 28.5	75 27.4
大学院卒	12 100.0	2 16.7	7 58.3	3 25.0
無回答	6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7
F4. 年収・・・300万円未満	140 100.0	50 35.7	41 29.3	49 35.0
300万円以上500万円未満	221 100.0	110 49.8	59 26.7	52 23.5
500万円以上750万円未満	140 100.0	57 40.7	47 33.6	36 25.7
750万円以上1000万円未満	56 100.0	31 55.4	9 16.1	16 28.6
1000万円以上1250万円未満	20 100.0	9 45.0	6 30.0	5 25.0
1250万円以上1500万円未満	-	-	-	-
1500万円以上	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-
無回答	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0
F5. 勤続年数・・・0～4年	172 100.0	69 40.1	46 26.7	57 33.1
5～9年	120 100.0	57 47.5	33 27.5	30 25.0
10～14年	83 100.0	36 43.4	30 36.1	17 20.5
15～19年	78 100.0	38 48.7	19 24.4	21 26.9
20～24年	48 100.0	26 54.2	10 20.8	12 25.0
25～29年	43 100.0	17 39.5	15 34.9	11 25.6
30年以上	32 100.0	15 46.9	8 25.0	9 28.1
無回答	8 100.0	2 25.0	4 50.0	2 25.0

問7⑤(ロ) その他-効果の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問7⑤(イ) その他-受講の有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	584 100.0	260 44.5	165 28.3	159 27.2
F6. 業種・・・鉱業	2 100.0	1 50.0	-	1 50.0
建設業	43 100.0	16 37.2	12 27.9	15 34.9
製造業	169 100.0	68 40.2	50 29.6	51 30.2
電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	4 80.0	1 20.0	-
情報通信業	23 100.0	14 60.9	5 21.7	4 17.4
運輸業	36 100.0	15 41.7	14 38.9	7 19.4
卸売・小売業	79 100.0	31 39.2	27 34.2	21 26.6
金融・保険業	17 100.0	5 29.4	4 23.5	8 47.1
不動産業	4 100.0	3 75.0	1 25.0	-
飲食店・宿泊業	14 100.0	3 21.4	7 50.0	4 28.6
医療・福祉	13 100.0	10 76.9	1 7.7	2 15.4
教育・学習支援業	17 100.0	9 52.9	4 23.5	4 23.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	3 100.0	2 66.7	-	1 33.3
サービス業（他に分類されないもの）	154 100.0	77 50.0	36 23.4	41 26.6
無回答	5 100.0	2 40.0	3 60.0	-
F7. 部門・・・人事・総務・経理	213 100.0	101 47.4	56 26.3	56 26.3
企画・調査・広報	36 100.0	17 47.2	13 36.1	6 16.7
研究・開発・設計	33 100.0	21 63.6	6 18.2	6 18.2
情報処理	19 100.0	8 42.1	4 21.1	7 36.8
営業	90 100.0	33 36.7	29 32.2	28 31.1
販売・サービス	60 100.0	28 46.7	13 21.7	19 31.7
生産（建設、運輸、流通部門含む）	73 100.0	27 37.0	23 31.5	23 31.5
その他	55 100.0	23 41.8	20 36.4	12 21.8
無回答	5 100.0	2 40.0	1 20.0	2 40.0
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	108 100.0	61 56.5	21 19.4	26 24.1
事務の仕事	291 100.0	125 43.0	88 30.2	78 26.8
販売の仕事	14 100.0	7 50.0	3 21.4	4 28.6
営業の仕事	71 100.0	26 36.6	22 31.0	23 32.4
保安の仕事	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-
サービスの仕事	39 100.0	20 51.3	9 23.1	10 25.6
運輸・通信の仕事	8 100.0	2 25.0	3 37.5	3 37.5
製造の技能工	18 100.0	4 22.2	7 38.9	7 38.9
その他	28 100.0	12 42.9	9 32.1	7 25.0
無回答	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0
F9. 雇用形態・・・正社員	529 100.0	240 45.4	148 28.0	141 26.7
非正社員（パート、アルバイト等）	53 100.0	19 35.8	16 30.2	18 34.0
無回答	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-

問7⑤(ロ) その他-効果の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)
 問7⑤(イ) その他-受講の有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	584 100.0	260 44.5	165 28.3	159 27.2
F10. 職位.....一般	310 100.0	123 39.7	94 30.3	93 30.0
係長・主任・課長補佐クラス	130 100.0	65 50.0	33 25.4	32 24.6
課長クラス以上	140 100.0	70 50.0	36 25.7	34 24.3
無回答	4 100.0	2 50.0	2 50.0	-
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	139 100.0	61 43.9	41 29.5	37 26.6
社外の労働組合に加入している	6 100.0	1 16.7	2 33.3	3 50.0
加入していない	430 100.0	193 44.9	121 28.1	116 27.0
無回答	9 100.0	5 55.6	1 11.1	3 33.3
企業調査:F2. 従業員数.....1~99人	19 100.0	10 52.6	6 31.6	3 15.8
100~149人	107 100.0	45 42.1	37 34.6	25 23.4
150~199人	96 100.0	45 46.9	25 26.0	26 27.1
200~299人	99 100.0	43 43.4	28 28.3	28 28.3
300~499人	92 100.0	38 41.3	27 29.3	27 29.3
500~999人	62 100.0	25 40.3	16 25.8	21 33.9
1000人以上	49 100.0	24 49.0	14 28.6	11 22.4
無回答	60 100.0	30 50.0	12 20.0	18 30.0
企業調査:F2. 正社員数.....1~99人	73 100.0	38 52.1	23 31.5	12 16.4
100~149人	137 100.0	58 42.3	42 30.7	37 27.0
150~199人	86 100.0	32 37.2	28 32.6	26 30.2
200~299人	88 100.0	38 43.2	27 30.7	23 26.1
300~499人	61 100.0	25 41.0	14 23.0	22 36.1
500~999人	49 100.0	20 40.8	15 30.6	14 28.6
1000人以上	25 100.0	14 56.0	5 20.0	6 24.0
無回答	65 100.0	35 53.8	11 16.9	19 29.2
企業調査:F3. 労働組合の有無...ある	232 100.0	100 43.1	72 31.0	60 25.9
ない	296 100.0	132 44.6	83 28.0	81 27.4
無回答	56 100.0	28 50.0	10 17.9	18 32.1

問7 (口) 効果の有無—相談を受けたことがない (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ない相談を受けたことが	無回答
合計	10851 100.0	669 6.2	10182 93.8
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	364 5.5	6292 94.5
女性	4127 100.0	304 7.4	3823 92.6
無回答	68 100.0	1 1.5	67 98.5
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	4 10.5	34 89.5
20～24歳	698 100.0	63 9.0	635 91.0
25～29歳	1521 100.0	113 7.4	1408 92.6
30～34歳	1921 100.0	106 5.5	1815 94.5
35～39歳	1707 100.0	125 7.3	1582 92.7
40～44歳	1412 100.0	77 5.5	1335 94.5
45～49歳	1245 100.0	64 5.1	1181 94.9
50～54歳	1002 100.0	43 4.3	959 95.7
55～59歳	814 100.0	44 5.4	770 94.6
60歳以上	319 100.0	22 6.9	297 93.1
無回答	174 100.0	8 4.6	166 95.4
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	6 3.5	165 96.5
高卒	3801 100.0	206 5.4	3595 94.6
専門学校卒	1226 100.0	71 5.8	1155 94.2
高専・短大卒	1157 100.0	84 7.3	1073 92.7
大学卒	4223 100.0	288 6.8	3935 93.2
大学院卒	181 100.0	11 6.1	170 93.9
無回答	92 100.0	3 3.3	89 96.7
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	205 6.6	2910 93.4
300万円以上500万円未満	4079 100.0	251 6.2	3828 93.8
500万円以上750万円未満	2388 100.0	139 5.8	2249 94.2
750万円以上1000万円未満	828 100.0	54 6.5	774 93.5
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	12 5.4	209 94.6
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	1 3.6	27 96.4
1500万円以上	23 100.0	1 4.3	22 95.7
無回答	169 100.0	6 3.6	163 96.4
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	236 7.9	2755 92.1
5～9年	2209 100.0	108 4.9	2101 95.1
10～14年	1742 100.0	95 5.5	1647 94.5
15～19年	1416 100.0	78 5.5	1338 94.5
20～24年	912 100.0	57 6.3	855 93.8
25～29年	651 100.0	35 5.4	616 94.6
30年以上	732 100.0	52 7.1	680 92.9
無回答	198 100.0	8 4.0	190 96.0

問7 (口) 効果の有無一相談を受けたことがない (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	ない相談を受けたことが	無回答
合計	10851 100.0	669 6.2	10182 93.8
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	1 3.4	28 96.6
建設業	847 100.0	65 7.7	782 92.3
製造業	3338 100.0	198 5.9	3140 94.1
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	13 8.8	135 91.2
情報通信業	398 100.0	34 8.5	364 91.5
運輸業	897 100.0	54 6.0	843 94.0
卸売・小売業	1426 100.0	64 4.5	1362 95.5
金融・保険業	256 100.0	34 13.3	222 86.7
不動産業	74 100.0	6 8.1	68 91.9
飲食店・宿泊業	349 100.0	15 4.3	334 95.7
医療・福祉	236 100.0	15 6.4	221 93.6
教育・学習支援業	196 100.0	10 5.1	186 94.9
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	34 100.0	5 14.7	29 85.3
サービス業 (他に分類されないもの)	2487 100.0	151 6.1	2336 93.9
無回答	136 100.0	4 2.9	132 97.1
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	301 7.6	3661 92.4
企画・調査・広報	536 100.0	33 6.2	503 93.8
研究・開発・設計	663 100.0	45 6.8	618 93.2
情報処理	367 100.0	32 8.7	335 91.3
営業	1360 100.0	68 5.0	1292 95.0
販売・サービス	1257 100.0	54 4.3	1203 95.7
生産 (建設、運輸、流通部門含む)	1640 100.0	67 4.1	1573 95.9
その他	875 100.0	60 6.9	815 93.1
無回答	191 100.0	9 4.7	182 95.3
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	123 6.6	1727 93.4
事務の仕事	5387 100.0	408 7.6	4979 92.4
販売の仕事	390 100.0	16 4.1	374 95.9
営業の仕事	948 100.0	47 5.0	901 95.0
保安の仕事	91 100.0	4 4.4	87 95.6
サービスの仕事	607 100.0	19 3.1	588 96.9
運輸・通信の仕事	314 100.0	11 3.5	303 96.5
製造の技能工	581 100.0	16 2.8	565 97.2
その他	546 100.0	18 3.3	528 96.7
無回答	137 100.0	7 5.1	130 94.9
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	579 6.2	8764 93.8
非正社員 (パート、アルバイト等)	1430 100.0	87 6.1	1343 93.9
無回答	78 100.0	3 3.8	75 96.2

問7 (ロ) 効果の有無—相談を受けたことがない (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

	件数	な 相 談 を 受 け た こ と が	無 回 答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無			
合 計	10851 100.0	669 6.2	10182 93.8
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	402 6.9	5383 93.1
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	142 5.4	2467 94.6
課長クラス以上	2309 100.0	119 5.2	2190 94.8
無回答	148 100.0	6 4.1	142 95.9
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	198 7.9	2308 92.1
社外の労働組合に加入している	107 100.0	6 5.6	101 94.4
加入していない	7876 100.0	451 5.7	7425 94.3
無回答	362 100.0	14 3.9	348 96.1
100～149人	2003 100.0	117 5.8	1886 94.2
150～199人	1862 100.0	92 4.9	1770 95.1
200～299人	2031 100.0	138 6.8	1893 93.2
300～499人	1447 100.0	107 7.4	1340 92.6
500～999人	935 100.0	48 5.1	887 94.9
1000人以上	880 100.0	71 8.1	809 91.9
無回答	1238 100.0	75 6.1	1163 93.9
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	64 4.7	1308 95.3
100～149人	2857 100.0	170 6.0	2687 94.0
150～199人	1593 100.0	93 5.8	1500 94.2
200～299人	1697 100.0	110 6.5	1587 93.5
300～499人	929 100.0	70 7.5	859 92.5
500～999人	581 100.0	35 6.0	546 94.0
1000人以上	519 100.0	50 9.6	469 90.4
無回答	1303 100.0	77 5.9	1226 94.1
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	290 7.4	3622 92.6
ない	5756 100.0	306 5.3	5450 94.7
無回答	1183 100.0	73 6.2	1110 93.8

問8 上司が部下からの苦情・不満に関する相談に、より適切に対応するために必要と思われること（F6 業種／F7 部門／F8 仕事／F9 雇用形態）

	件数	すに苦 る役情 立や つ不 研満 修への を充 対実 応	例苦 集情 を処 理に 関す る事	るる 資際 料の 作手 成順 等に 対 す る	置情 を明 不確 満対 化の 場合 難 な 措 苦	をや 会す 社い が整 度満 を相 備・を 難す 組談 みし	そ の 他	無 回 答
F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態								
合 計	10851 100.0	3583 33.0	2397 22.1	2791 25.7	4869 44.9	5357 49.4	536 4.9	565 5.2
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	9 31.0	6 20.7	10 34.5	15 51.7	22 75.9	-	1 3.4
建設業	847 100.0	203 24.0	148 17.5	189 22.3	367 43.3	441 52.1	46 5.4	38 4.5
製造業	3338 100.0	1157 34.7	724 21.7	829 24.8	1519 45.5	1674 50.1	171 5.1	158 4.7
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	49 33.1	37 25.0	40 27.0	54 36.5	73 49.3	6 4.1	9 6.1
情報通信業	398 100.0	152 38.2	101 25.4	120 30.2	199 50.0	208 52.3	23 5.8	9 2.3
運輸業	897 100.0	290 32.3	194 21.6	219 24.4	327 36.5	438 48.8	37 4.1	50 5.6
卸売・小売業	1426 100.0	446 31.3	311 21.8	376 26.4	683 47.9	713 50.0	67 4.7	72 5.0
金融・保険業	256 100.0	99 38.7	52 20.3	74 28.9	136 53.1	121 47.3	10 3.9	12 4.7
不動産業	74 100.0	16 21.6	14 18.9	23 31.1	38 51.4	32 43.2	3 4.1	2 2.7
飲食店・宿泊業	349 100.0	125 35.8	75 21.5	85 24.4	163 46.7	182 52.1	9 2.6	22 6.3
医療・福祉	236 100.0	99 41.9	58 24.6	75 31.8	123 52.1	105 44.5	19 8.1	7 3.0
教育・学習支援業	196 100.0	74 37.8	46 23.5	60 30.6	95 48.5	95 48.5	9 4.6	8 4.1
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	20 58.8	9 26.5	12 35.3	18 52.9	12 35.3	3 8.8	1 2.9
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	815 32.8	607 24.4	664 26.7	1093 43.9	1181 47.5	130 5.2	140 5.6
無回答	136 100.0	29 21.3	15 11.0	15 11.0	39 28.7	60 44.1	3 2.2	36 26.5
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1280 32.3	816 20.6	1039 26.2	1783 45.0	2002 50.5	200 5.0	199 5.0
企画・調査・広報	536 100.0	203 37.9	125 23.3	144 26.9	286 53.4	256 47.8	40 7.5	14 2.6
研究・開発・設計	663 100.0	243 36.7	161 24.3	185 27.9	323 48.7	319 48.1	42 6.3	17 2.6
情報処理	367 100.0	108 29.4	74 20.2	91 24.8	177 48.2	187 51.0	17 4.6	12 3.3
営業	1360 100.0	440 32.4	310 22.8	350 25.7	641 47.1	656 48.2	64 4.7	44 3.2
販売・サービス	1257 100.0	425 33.8	333 26.5	349 27.8	556 44.2	596 47.4	53 4.2	81 6.4
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	559 34.1	361 22.0	390 23.8	655 39.9	829 50.5	62 3.8	92 5.6
その他	875 100.0	277 31.7	184 21.0	213 24.3	389 44.5	435 49.7	52 5.9	60 6.9
無回答	191 100.0	48 25.1	33 17.3	30 15.7	59 30.9	77 40.3	6 3.1	46 24.1
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	649 35.1	451 24.4	521 28.2	916 49.5	893 48.3	120 6.5	59 3.2
事務の仕事	5387 100.0	1726 32.0	1099 20.4	1359 25.2	2476 46.0	2730 50.7	266 4.9	263 4.9
販売の仕事	390 100.0	130 33.3	98 25.1	114 29.2	163 41.8	166 42.6	15 3.8	21 5.4
営業の仕事	948 100.0	303 32.0	232 24.5	250 26.4	450 47.5	458 48.3	48 5.1	30 3.2
保安の仕事	91 100.0	37 40.7	35 38.5	32 35.2	36 39.6	44 48.4	3 3.3	2 2.2
サービスの仕事	607 100.0	216 35.6	168 27.7	168 27.7	238 39.2	294 48.4	20 3.3	46 7.6
運輸・通信の仕事	314 100.0	115 36.6	66 21.0	83 26.4	106 33.8	156 49.7	10 3.2	18 5.7
製造の技能工	581 100.0	200 34.4	127 21.9	121 20.8	217 37.3	318 54.7	13 2.2	36 6.2
その他	546 100.0	176 32.2	103 18.9	128 23.4	221 40.5	242 44.3	34 6.2	55 10.1
無回答	137 100.0	31 22.6	18 13.1	15 10.9	46 33.6	56 40.9	7 5.1	35 25.5
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	3164 33.9	2120 22.7	2497 26.7	4300 46.0	4523 48.4	468 5.0	382 4.1
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	403 28.2	265 18.5	284 19.9	546 38.2	805 56.3	64 4.5	162 11.3
無回答	78 100.0	16 20.5	12 15.4	10 12.8	23 29.5	29 37.2	4 5.1	21 26.9

問8 上司が部下からの苦情・不満に関する相談に、より適切に対応するために必要と思われること（F10 職位／F11 労働組合加入／企業調査：F2 従業員数／企業調査：F2 正社員数／企業調査：F3 労働組合の有無）

	件数	すに苦 る役情 立や つ不 研満 修へ をの 充対 実応	例 苦 集 情 を 作 成 に 関 する 事	る 苦 資 料 を 手 順 に 作 成 等 に 対 応 す る	置 情 上 を 明 不 確 満 対 の 場 困 化 難 の 措 苦	を や 社 が 制 不 満 を 相 談 す る	そ の 他	無 回 答
F10. 職位／F11. 労働組合加入／企業調査：F2. 従業員数／企業調査：F2. 正社員数／企業調査：F3. 労働組合の有無								
合計	10851 100.0	3583 33.0	2397 22.1	2791 25.7	4869 44.9	5357 49.4	536 4.9	565 5.2
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1698 29.4	1096 18.9	1213 21.0	2416 41.8	3192 55.2	305 5.3	412 7.1
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	935 35.8	644 24.7	719 27.6	1218 46.7	1233 47.3	120 4.6	68 2.6
課長クラス以上	2309 100.0	921 39.9	636 27.5	833 36.1	1187 51.4	864 37.4	108 4.7	49 2.1
無回答	148 100.0	29 19.6	21 14.2	26 17.6	48 32.4	68 45.9	3 2.0	36 24.3
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	860 34.3	543 21.7	622 24.8	1155 46.1	1295 51.7	136 5.4	110 4.4
社外の労働組合に加入している	107 100.0	29 27.1	26 24.3	24 22.4	44 41.1	48 44.9	4 3.7	5 4.7
加入していない	7876 100.0	2588 32.9	1759 22.3	2080 26.4	3560 45.2	3837 48.7	380 4.8	382 4.9
無回答	362 100.0	106 29.3	69 19.1	65 18.0	110 30.4	177 48.9	16 4.4	68 18.8
企業調査：F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	132 29.0	101 22.2	112 24.6	182 40.0	222 48.8	15 3.3	32 7.0
100～149人	2003 100.0	625 31.2	426 21.3	495 24.7	879 43.9	989 49.4	99 4.9	102 5.1
150～199人	1862 100.0	592 31.8	396 21.3	445 23.9	797 42.8	943 50.6	81 4.4	105 5.6
200～299人	2031 100.0	667 32.8	454 22.4	509 25.1	918 45.2	991 48.8	91 4.5	106 5.2
300～499人	1447 100.0	500 34.6	346 23.9	388 26.8	656 45.3	697 48.2	80 5.5	77 5.3
500～999人	935 100.0	314 33.6	217 23.2	261 27.9	467 49.9	455 48.7	54 5.8	41 4.4
1000人以上	880 100.0	330 37.5	206 23.4	262 29.8	439 49.9	429 48.8	60 6.8	34 3.9
無回答	1238 100.0	423 34.2	251 20.3	319 25.8	531 42.9	631 51.0	56 4.5	68 5.5
企業調査：F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	432 31.5	304 22.2	357 26.0	570 41.5	677 49.3	53 3.9	94 6.9
100～149人	2857 100.0	874 30.6	602 21.1	693 24.3	1229 43.0	1393 48.8	137 4.8	158 5.5
150～199人	1593 100.0	517 32.5	363 22.8	387 24.3	691 43.4	778 48.8	71 4.5	84 5.3
200～299人	1697 100.0	594 35.0	391 23.0	451 26.6	783 46.1	844 49.7	84 4.9	87 5.1
300～499人	929 100.0	307 33.0	224 24.1	242 26.0	480 51.7	474 51.0	46 5.0	30 3.2
500～999人	581 100.0	208 35.8	125 21.5	167 28.7	293 50.4	277 47.7	39 6.7	20 3.4
1000人以上	519 100.0	205 39.5	130 25.0	157 30.3	264 50.9	244 47.0	43 8.3	25 4.8
無回答	1303 100.0	446 34.2	258 19.8	337 25.9	559 42.9	670 51.4	63 4.8	67 5.1
企業調査：F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1360 34.8	896 22.9	1062 27.1	1851 47.3	1855 47.4	213 5.4	185 4.7
ない	5756 100.0	1815 31.5	1265 22.0	1421 24.7	2522 43.8	2897 50.3	268 4.7	315 5.5
無回答	1183 100.0	408 34.5	236 19.9	308 26.0	496 41.9	605 51.1	55 4.6	65 5.5

問9①(イ) 相談窓口-有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	3235 29.8	7325 67.5	291 2.7
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2132 32.0	4383 65.9	141 2.1
女性	4127 100.0	1084 26.3	2905 70.4	138 3.3
無回答	68 100.0	19 27.9	37 54.4	12 17.6
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	6 15.8	32 84.2	-
20～24歳	698 100.0	174 24.9	505 72.3	19 2.7
25～29歳	1521 100.0	417 27.4	1082 71.1	22 1.4
30～34歳	1921 100.0	547 28.5	1346 70.1	28 1.5
35～39歳	1707 100.0	561 32.9	1113 65.2	33 1.9
40～44歳	1412 100.0	460 32.6	925 65.5	27 1.9
45～49歳	1245 100.0	379 30.4	830 66.7	36 2.9
50～54歳	1002 100.0	320 31.9	642 64.1	40 4.0
55～59歳	814 100.0	236 29.0	541 66.5	37 4.5
60歳以上	319 100.0	93 29.2	195 61.1	31 9.7
無回答	174 100.0	42 24.1	114 65.5	18 10.3
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	38 22.2	117 68.4	16 9.4
高卒	3801 100.0	920 24.2	2737 72.0	144 3.8
専門学校卒	1226 100.0	316 25.8	884 72.1	26 2.1
高専・短大卒	1157 100.0	346 29.9	783 67.7	28 2.4
大学卒	4223 100.0	1515 35.9	2647 62.7	61 1.4
大学院卒	181 100.0	75 41.4	103 56.9	3 1.7
無回答	92 100.0	25 27.2	54 58.7	13 14.1
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	612 19.6	2385 76.6	118 3.8
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1133 27.8	2865 70.2	81 2.0
500万円以上750万円未満	2388 100.0	875 36.6	1455 60.9	58 2.4
750万円以上1000万円未満	828 100.0	410 49.5	408 49.3	10 1.2
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	130 58.8	87 39.4	4 1.8
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	18 64.3	10 35.7	-
1500万円以上	23 100.0	12 52.2	11 47.8	-
無回答	169 100.0	45 26.6	104 61.5	20 11.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	743 24.8	2170 72.6	78 2.6
5～9年	2209 100.0	588 26.6	1575 71.3	46 2.1
10～14年	1742 100.0	546 31.3	1153 66.2	43 2.5
15～19年	1416 100.0	495 35.0	885 62.5	36 2.5
20～24年	912 100.0	314 34.4	578 63.4	20 2.2
25～29年	651 100.0	224 34.4	413 63.4	14 2.2
30年以上	732 100.0	272 37.2	427 58.3	33 4.5
無回答	198 100.0	53 26.8	124 62.6	21 10.6

問9①(イ)相談窓口-有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	3235 29.8	7325 67.5	291 2.7
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	3 10.3	24 82.8	2 6.9
建設業	847 100.0	200 23.6	626 73.9	21 2.5
製造業	3338 100.0	1010 30.3	2253 67.5	75 2.2
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	41 27.7	99 66.9	8 5.4
情報通信業	398 100.0	187 47.0	206 51.8	5 1.3
運輸業	897 100.0	227 25.3	632 70.5	38 4.2
卸売・小売業	1426 100.0	417 29.2	978 68.6	31 2.2
金融・保険業	256 100.0	143 55.9	109 42.6	4 1.6
不動産業	74 100.0	18 24.3	55 74.3	1 1.4
飲食店・宿泊業	349 100.0	117 33.5	225 64.5	7 2.0
医療・福祉	236 100.0	61 25.8	168 71.2	7 3.0
教育・学習支援業	196 100.0	37 18.9	159 81.1	-
複合サービス業(郵便局、協同組合)	34 100.0	20 58.8	14 41.2	-
サービス業(他に分類されないもの)	2487 100.0	726 29.2	1688 67.9	73 2.9
無回答	136 100.0	28 20.6	89 65.4	19 14.0
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1440 36.3	2428 61.3	94 2.4
企画・調査・広報	536 100.0	218 40.7	308 57.5	10 1.9
研究・開発・設計	663 100.0	178 26.8	479 72.2	6 0.9
情報処理	367 100.0	122 33.2	242 65.9	3 0.8
営業	1360 100.0	352 25.9	978 71.9	30 2.2
販売・サービス	1257 100.0	320 25.5	900 71.6	37 2.9
生産(建設、運輸、流通部門含む)	1640 100.0	354 21.6	1229 74.9	57 3.5
その他	875 100.0	209 23.9	640 73.1	26 3.0
無回答	191 100.0	42 22.0	121 63.4	28 14.7
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	543 29.4	1275 68.9	32 1.7
事務の仕事	5387 100.0	1797 33.4	3472 64.5	118 2.2
販売の仕事	390 100.0	101 25.9	281 72.1	8 2.1
営業の仕事	948 100.0	246 25.9	681 71.8	21 2.2
保安の仕事	91 100.0	21 23.1	66 72.5	4 4.4
サービスの仕事	607 100.0	154 25.4	424 69.9	29 4.8
運輸・通信の仕事	314 100.0	65 20.7	230 73.2	19 6.1
製造の技能工	581 100.0	119 20.5	446 76.8	16 2.8
その他	546 100.0	155 28.4	369 67.6	22 4.0
無回答	137 100.0	34 24.8	81 59.1	22 16.1
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2875 30.8	6257 67.0	211 2.3
非正社員(パート、アルバイト等)	1430 100.0	343 24.0	1020 71.3	67 4.7
無回答	78 100.0	17 21.8	48 61.5	13 16.7

問9①(イ)相談窓口の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査 : F2 従業員数/企業調査 : F2 正社員数/企業調査 : F3 労働組合の有無)

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査 : F2. 従業員数/企業調査 : F2. 正社員数/企業調査 : F3. 労働組合の有無	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	3235 29.8	7325 67.5	291 2.7
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1502 26.0	4121 71.2	162 2.8
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	769 29.5	1772 67.9	68 2.6
課長クラス以上	2309 100.0	927 40.1	1339 58.0	43 1.9
無回答	148 100.0	37 25.0	93 62.8	18 12.2
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	966 38.5	1475 58.9	65 2.6
社外の労働組合に加入している	107 100.0	47 43.9	58 54.2	2 1.9
加入していない	7876 100.0	2125 27.0	5560 70.6	191 2.4
無回答	362 100.0	97 26.8	232 64.1	33 9.1
企業調査 : F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	56 12.3	378 83.1	21 4.6
100～149人	2003 100.0	414 20.7	1531 76.4	58 2.9
150～199人	1862 100.0	402 21.6	1417 76.1	43 2.3
200～299人	2031 100.0	562 27.7	1418 69.8	51 2.5
300～499人	1447 100.0	497 34.3	927 64.1	23 1.6
500～999人	935 100.0	369 39.5	547 58.5	19 2.0
1000人以上	880 100.0	507 57.6	343 39.0	30 3.4
無回答	1238 100.0	428 34.6	764 61.7	46 3.7
企業調査 : F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	247 18.0	1082 78.9	43 3.1
100～149人	2857 100.0	630 22.1	2153 75.4	74 2.6
150～199人	1593 100.0	380 23.9	1166 73.2	47 3.0
200～299人	1697 100.0	538 31.7	1127 66.4	32 1.9
300～499人	929 100.0	382 41.1	530 57.1	17 1.8
500～999人	581 100.0	261 44.9	305 52.5	15 2.6
1000人以上	519 100.0	347 66.9	154 29.7	18 3.5
無回答	1303 100.0	450 34.5	808 62.0	45 3.5
企業調査 : F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1461 37.3	2349 60.0	102 2.6
ない	5756 100.0	1350 23.5	4256 73.9	150 2.6
無回答	1183 100.0	424 35.8	720 60.9	39 3.3

問9①(ロ)相談窓口-利用経験(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問9①(イ)相談窓口-有無…ある

F1.性別/F2.年齢/F3.最終学歴/F4.年収/F5.勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	3235 100.0	371 11.5	2834 87.6	30 0.9
F1.性別・・・男性	2132 100.0	248 11.6	1869 87.7	15 0.7
女性	1084 100.0	120 11.1	949 87.5	15 1.4
無回答	19 100.0	3 15.8	16 84.2	-
F2.年齢・・・19歳以下	6 100.0	1 16.7	5 83.3	-
20～24歳	174 100.0	15 8.6	157 90.2	2 1.1
25～29歳	417 100.0	44 10.6	370 88.7	3 0.7
30～34歳	547 100.0	45 8.2	499 91.2	3 0.5
35～39歳	561 100.0	51 9.1	506 90.2	4 0.7
40～44歳	460 100.0	54 11.7	403 87.6	3 0.7
45～49歳	379 100.0	50 13.2	322 85.0	7 1.8
50～54歳	320 100.0	51 15.9	265 82.8	4 1.3
55～59歳	236 100.0	39 16.5	195 82.6	2 0.8
60歳以上	93 100.0	17 18.3	75 80.6	1 1.1
無回答	42 100.0	4 9.5	37 88.1	1 2.4
F3.最終学歴・・・中卒	38 100.0	10 26.3	25 65.8	3 7.9
高卒	920 100.0	139 15.1	770 83.7	11 1.2
専門学校卒	316 100.0	38 12.0	277 87.7	1 0.3
高専・短大卒	346 100.0	37 10.7	308 89.0	1 0.3
大学卒	1515 100.0	141 9.3	1362 89.9	12 0.8
大学院卒	75 100.0	3 4.0	71 94.7	1 1.3
無回答	25 100.0	3 12.0	21 84.0	1 4.0
F4.年収・・・300万円未満	612 100.0	66 10.8	537 87.7	9 1.5
300万円以上500万円未満	1133 100.0	138 12.2	986 87.0	9 0.8
500万円以上750万円未満	875 100.0	103 11.8	762 87.1	10 1.1
750万円以上1000万円未満	410 100.0	48 11.7	361 88.0	1 0.2
1000万円以上1250万円未満	130 100.0	12 9.2	118 90.8	-
1250万円以上1500万円未満	18 100.0	1 5.6	17 94.4	-
1500万円以上	12 100.0	-	12 100.0	-
無回答	45 100.0	3 6.7	41 91.1	1 2.2
F5.勤続年数・・・0～4年	743 100.0	79 10.6	657 88.4	7 0.9
5～9年	588 100.0	70 11.9	510 86.7	8 1.4
10～14年	546 100.0	54 9.9	488 89.4	4 0.7
15～19年	495 100.0	67 13.5	425 85.9	3 0.6
20～24年	314 100.0	40 12.7	271 86.3	3 1.0
25～29年	224 100.0	22 9.8	200 89.3	2 0.9
30年以上	272 100.0	31 11.4	240 88.2	1 0.4
無回答	53 100.0	8 15.1	43 81.1	2 3.8

問9①(ロ)相談窓口-利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問9①(イ)相談窓口-有無...ある

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	3235 100.0	371 11.5	2834 87.6	30 0.9
F6. 業種・・・鉱業	3 100.0	-	3 100.0	-
建設業	200 100.0	20 10.0	179 89.5	1 0.5
製造業	1010 100.0	122 12.1	881 87.2	7 0.7
電気・ガス・熱供給・水道業	41 100.0	3 7.3	38 92.7	-
情報通信業	187 100.0	13 7.0	174 93.0	-
運輸業	227 100.0	31 13.7	194 85.5	2 0.9
卸売・小売業	417 100.0	47 11.3	365 87.5	5 1.2
金融・保険業	143 100.0	5 3.5	137 95.8	1 0.7
不動産業	18 100.0	1 5.6	17 94.4	-
飲食店・宿泊業	117 100.0	6 5.1	110 94.0	1 0.9
医療・福祉	61 100.0	7 11.5	53 86.9	1 1.6
教育・学習支援業	37 100.0	4 10.8	33 89.2	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	20 100.0	-	19 95.0	1 5.0
サービス業（他に分類されないもの）	726 100.0	109 15.0	607 83.6	10 1.4
無回答	28 100.0	3 10.7	24 85.7	1 3.6
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1440 100.0	142 9.9	1290 89.6	8 0.6
企画・調査・広報	218 100.0	15 6.9	203 93.1	-
研究・開発・設計	178 100.0	14 7.9	161 90.4	3 1.7
情報処理	122 100.0	9 7.4	113 92.6	-
営業	352 100.0	55 15.6	292 83.0	5 1.4
販売・サービス	320 100.0	37 11.6	278 86.9	5 1.6
生産（建設、運輸、流通部門含む）	354 100.0	62 17.5	288 81.4	4 1.1
その他	209 100.0	30 14.4	175 83.7	4 1.9
無回答	42 100.0	7 16.7	34 81.0	1 2.4
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	543 100.0	64 11.8	471 86.7	8 1.5
事務の仕事	1797 100.0	169 9.4	1618 90.0	10 0.6
販売の仕事	101 100.0	17 16.8	84 83.2	-
営業の仕事	246 100.0	39 15.9	205 83.3	2 0.8
保安の仕事	21 100.0	1 4.8	20 95.2	-
サービスの仕事	154 100.0	22 14.3	128 83.1	4 2.6
運輸・通信の仕事	65 100.0	11 16.9	52 80.0	2 3.1
製造の技能工	119 100.0	24 20.2	94 79.0	1 0.8
その他	155 100.0	21 13.5	132 85.2	2 1.3
無回答	34 100.0	3 8.8	30 88.2	1 2.9
F9. 雇用形態・・・正社員	2875 100.0	335 11.7	2516 87.5	24 0.8
非正社員（パート、アルバイト等）	343 100.0	34 9.9	304 88.6	5 1.5
無回答	17 100.0	2 11.8	14 82.4	1 5.9

問9①(ロ) 相談窓口利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)
 問9①(イ) 相談窓口有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	3235 100.0	371 11.5	2834 87.6	30 0.9
F10. 職位・・・・・・・・一般	1502 100.0	150 10.0	1338 89.1	14 0.9
係長・主任・課長補佐クラス	769 100.0	93 12.1	666 86.6	10 1.3
課長クラス以上	927 100.0	125 13.5	797 86.0	5 0.5
無回答	37 100.0	3 8.1	33 89.2	1 2.7
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	966 100.0	93 9.6	861 89.1	12 1.2
社外の労働組合に加入している	47 100.0	8 17.0	38 80.9	1 2.1
加入していない	2125 100.0	260 12.2	1850 87.1	15 0.7
無回答	97 100.0	10 10.3	85 87.6	2 2.1
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	56 100.0	11 19.6	44 78.6	1 1.8
100～149人	414 100.0	62 15.0	348 84.1	4 1.0
150～199人	402 100.0	66 16.4	331 82.3	5 1.2
200～299人	562 100.0	76 13.5	477 84.9	9 1.6
300～499人	497 100.0	51 10.3	443 89.1	3 0.6
500～999人	369 100.0	35 9.5	332 90.0	2 0.5
1000人以上	507 100.0	28 5.5	475 93.7	4 0.8
無回答	428 100.0	42 9.8	384 89.7	2 0.5
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	247 100.0	39 15.8	206 83.4	2 0.8
100～149人	630 100.0	105 16.7	516 81.9	9 1.4
150～199人	380 100.0	54 14.2	320 84.2	6 1.6
200～299人	538 100.0	58 10.8	473 87.9	7 1.3
300～499人	382 100.0	33 8.6	346 90.6	3 0.8
500～999人	261 100.0	16 6.1	245 93.9	-
1000人以上	347 100.0	18 5.2	328 94.5	1 0.3
無回答	450 100.0	48 10.7	400 88.9	2 0.4
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	1461 100.0	146 10.0	1303 89.2	12 0.8
ない	1350 100.0	186 13.8	1148 85.0	16 1.2
無回答	424 100.0	39 9.2	383 90.3	2 0.5

問9①(ハ) 相談窓口-有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9①(イ) 相談窓口-有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	3235 100.0	218 6.7	568 17.6	1232 38.1	184 5.7	253 7.8	780 24.1
F1. 性別・・・男性	2132 100.0	168 7.9	405 19.0	857 40.2	109 5.1	133 6.2	460 21.6
女性	1084 100.0	50 4.6	161 14.9	368 33.9	75 6.9	119 11.0	311 28.7
無回答	19 100.0	-	2 10.5	7 36.8	-	1 5.3	9 47.4
F2. 年齢・・・19歳以下	6 100.0	-	2 33.3	1 16.7	-	1 16.7	2 33.3
20～24歳	174 100.0	5 2.9	31 17.8	71 40.8	8 4.6	13 7.5	46 26.4
25～29歳	417 100.0	18 4.3	65 15.6	149 35.7	22 5.3	53 12.7	110 26.4
30～34歳	547 100.0	40 7.3	76 13.9	219 40.0	45 8.2	54 9.9	113 20.7
35～39歳	561 100.0	36 6.4	94 16.8	219 39.0	30 5.3	55 9.8	127 22.6
40～44歳	460 100.0	38 8.3	82 17.8	182 39.6	31 6.7	17 3.7	110 23.9
45～49歳	379 100.0	31 8.2	69 18.2	153 40.4	28 7.4	23 6.1	75 19.8
50～54歳	320 100.0	24 7.5	66 20.6	109 34.1	10 3.1	20 6.3	91 28.4
55～59歳	236 100.0	21 8.9	52 22.0	83 35.2	10 4.2	6 2.5	64 27.1
60歳以上	93 100.0	5 5.4	26 28.0	32 34.4	-	7 7.5	23 24.7
無回答	42 100.0	-	5 11.9	14 33.3	-	4 9.5	19 45.2
F3. 最終学歴・・・中卒	38 100.0	3 7.9	7 18.4	4 10.5	2 5.3	3 7.9	19 50.0
高卒	920 100.0	62 6.7	161 17.5	327 35.5	52 5.7	76 8.3	242 26.3
専門学校卒	316 100.0	14 4.4	54 17.1	115 36.4	23 7.3	24 7.6	86 27.2
高専・短大卒	346 100.0	20 5.8	54 15.6	128 37.0	24 6.9	36 10.4	84 24.3
大学卒	1515 100.0	113 7.5	282 18.6	613 40.5	82 5.4	107 7.1	318 21.0
大学院卒	75 100.0	6 8.0	8 10.7	36 48.0	1 1.3	5 6.7	19 25.3
無回答	25 100.0	-	2 8.0	9 36.0	-	2 8.0	12 48.0
F4. 年収・・・300万円未満	612 100.0	18 2.9	80 13.1	231 37.7	39 6.4	58 9.5	186 30.4
300万円以上500万円未満	1133 100.0	58 5.1	192 16.9	429 37.9	77 6.8	111 9.8	266 23.5
500万円以上750万円未満	875 100.0	70 8.0	154 17.6	336 38.4	46 5.3	58 6.6	211 24.1
750万円以上1000万円未満	410 100.0	53 12.9	94 22.9	168 41.0	18 4.4	13 3.2	64 15.6
1000万円以上1250万円未満	130 100.0	12 9.2	36 27.7	48 36.9	1 0.8	4 3.1	29 22.3
1250万円以上1500万円未満	18 100.0	3 16.7	2 11.1	7 38.9	1 5.6	1 5.6	4 22.2
1500万円以上	12 100.0	4 33.3	4 33.3	1 8.3	-	1 8.3	2 16.7
無回答	45 100.0	-	6 13.3	12 26.7	2 4.4	7 15.6	18 40.0
F5. 勤続年数・・・0～4年	743 100.0	36 4.8	137 18.4	277 37.3	27 3.6	66 8.9	200 26.9
5～9年	588 100.0	35 6.0	95 16.2	202 34.4	53 9.0	55 9.4	148 25.2
10～14年	546 100.0	41 7.5	95 17.4	213 39.0	43 7.9	51 9.3	103 18.9
15～19年	495 100.0	40 8.1	74 14.9	202 40.8	29 5.9	37 7.5	113 22.8
20～24年	314 100.0	27 8.6	60 19.1	126 40.1	10 3.2	16 5.1	75 23.9
25～29年	224 100.0	15 6.7	47 21.0	85 37.9	13 5.8	10 4.5	54 24.1
30年以上	272 100.0	23 8.5	55 20.2	107 39.3	8 2.9	14 5.1	65 23.9
無回答	53 100.0	1 1.9	5 9.4	20 37.7	1 1.9	4 7.5	22 41.5

問9①(ハ)相談窓口-有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9①(イ)相談窓口-有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態							
合計	3235 100.0	218 6.7	568 17.6	1232 38.1	184 5.7	253 7.8	780 24.1
F6. 業種・・・鉱業	3 100.0	-	-	3 100.0	-	-	-
建設業	200 100.0	12 6.0	23 11.5	71 35.5	14 7.0	19 9.5	61 30.5
製造業	1010 100.0	61 6.0	182 18.0	403 39.9	53 5.2	78 7.7	233 23.1
電気・ガス・熱供給・水道業	41 100.0	3 7.3	12 29.3	12 29.3	4 9.8	4 9.8	6 14.6
情報通信業	187 100.0	12 6.4	43 23.0	69 36.9	10 5.3	11 5.9	42 22.5
運輸業	227 100.0	19 8.4	40 17.6	85 37.4	13 5.7	16 7.0	54 23.8
卸売・小売業	417 100.0	27 6.5	62 14.9	161 38.6	21 5.0	36 8.6	110 26.4
金融・保険業	143 100.0	12 8.4	22 15.4	53 37.1	5 3.5	11 7.7	40 28.0
不動産業	18 100.0	3 16.7	3 16.7	9 50.0	1 5.6	1 5.6	1 5.6
飲食店・宿泊業	117 100.0	16 13.7	19 16.2	45 38.5	4 3.4	8 6.8	25 21.4
医療・福祉	61 100.0	7 11.5	8 13.1	23 37.7	3 4.9	5 8.2	15 24.6
教育・学習支援業	37 100.0	1 2.7	14 37.8	9 24.3	3 8.1	1 2.7	9 24.3
複合サービス業（郵便局、協同組合）	20 100.0	1 5.0	5 25.0	6 30.0	3 15.0	2 10.0	3 15.0
サービス業（他に分類されないもの）	726 100.0	42 5.8	132 18.2	274 37.7	50 6.9	59 8.1	169 23.3
無回答	28 100.0	2 7.1	3 10.7	9 32.1	-	2 7.1	12 42.9
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1440 100.0	120 8.3	272 18.9	516 35.8	83 5.8	98 6.8	351 24.4
企画・調査・広報	218 100.0	21 9.6	34 15.6	83 38.1	9 4.1	14 6.4	57 26.1
研究・開発・設計	178 100.0	3 1.7	28 15.7	75 42.1	10 5.6	22 12.4	40 22.5
情報処理	122 100.0	6 4.9	24 19.7	54 44.3	7 5.7	9 7.4	22 18.0
営業	352 100.0	19 5.4	55 15.6	154 43.8	19 5.4	30 8.5	75 21.3
販売・サービス	320 100.0	20 6.3	42 13.1	126 39.4	15 4.7	33 10.3	84 26.3
生産（建設、運輸、流通部門含む）	354 100.0	20 5.6	61 17.2	136 38.4	28 7.9	28 7.9	81 22.9
その他	209 100.0	9 4.3	45 21.5	72 34.4	13 6.2	14 6.7	56 26.8
無回答	42 100.0	-	7 16.7	16 38.1	-	5 11.9	14 33.3
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	543 100.0	37 6.8	85 15.7	217 40.0	39 7.2	50 9.2	115 21.2
事務の仕事	1797 100.0	124 6.9	321 17.9	663 36.9	113 6.3	136 7.6	440 24.5
販売の仕事	101 100.0	1 1.0	11 10.9	47 46.5	6 5.9	9 8.9	27 26.7
営業の仕事	246 100.0	21 8.5	44 17.9	101 41.1	6 2.4	19 7.7	55 22.4
保安の仕事	21 100.0	3 14.3	2 9.5	8 38.1	-	3 14.3	5 23.8
サービスの仕事	154 100.0	8 5.2	27 17.5	61 39.6	4 2.6	8 5.2	46 29.9
運輸・通信の仕事	65 100.0	6 9.2	12 18.5	24 36.9	5 7.7	5 7.7	13 20.0
製造の技能工	119 100.0	5 4.2	26 21.8	49 41.2	6 5.0	8 6.7	25 21.0
その他	155 100.0	13 8.4	35 22.6	50 32.3	4 2.6	13 8.4	40 25.8
無回答	34 100.0	-	5 14.7	12 35.3	1 2.9	2 5.9	14 41.2
F9. 雇用形態・・・正社員	2875 100.0	204 7.1	513 17.8	1098 38.2	166 5.8	228 7.9	666 23.2
非正社員（パート、アルバイト等）	343 100.0	14 4.1	54 15.7	126 36.7	18 5.2	24 7.0	107 31.2
無回答	17 100.0	-	1 5.9	8 47.1	-	1 5.9	7 41.2

問9①(ハ) 相談窓口-有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)
 問9①(イ) 相談窓口-有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無							
合計	3235 100.0	218 6.7	568 17.6	1232 38.1	184 5.7	253 7.8	780 24.1
F10. 職位・・・・・・・・一般	1502 100.0	63 4.2	225 15.0	547 36.4	95 6.3	145 9.7	427 28.4
係長・主任・課長補佐クラス	769 100.0	50 6.5	127 16.5	317 41.2	52 6.8	66 8.6	157 20.4
課長クラス以上	927 100.0	105 11.3	211 22.8	354 38.2	36 3.9	40 4.3	181 19.5
無回答	37 100.0	-	5 13.5	14 37.8	1 2.7	2 5.4	15 40.5
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	966 100.0	65 6.7	164 17.0	379 39.2	59 6.1	74 7.7	225 23.3
社外の労働組合に加入している	47 100.0	1 2.1	9 19.1	16 34.0	3 6.4	5 10.6	13 27.7
加入していない	2125 100.0	148 7.0	382 18.0	802 37.7	120 5.6	165 7.8	508 23.9
無回答	97 100.0	4 4.1	13 13.4	35 36.1	2 2.1	9 9.3	34 35.1
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	56 100.0	1 1.8	11 19.6	22 39.3	3 5.4	2 3.6	17 30.4
100～149人	414 100.0	31 7.5	70 16.9	141 34.1	22 5.3	33 8.0	117 28.3
150～199人	402 100.0	16 4.0	66 16.4	159 39.6	29 7.2	35 8.7	97 24.1
200～299人	562 100.0	27 4.8	101 18.0	215 38.3	38 6.8	52 9.3	129 23.0
300～499人	497 100.0	27 5.4	72 14.5	220 44.3	26 5.2	44 8.9	108 21.7
500～999人	369 100.0	24 6.5	68 18.4	152 41.2	16 4.3	29 7.9	80 21.7
1000人以上	507 100.0	54 10.7	112 22.1	169 33.3	22 4.3	25 4.9	125 24.7
無回答	428 100.0	38 8.9	68 15.9	154 36.0	28 6.5	33 7.7	107 25.0
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	247 100.0	14 5.7	43 17.4	93 37.7	15 6.1	17 6.9	65 26.3
100～149人	630 100.0	36 5.7	109 17.3	238 37.8	37 5.9	54 8.6	156 24.8
150～199人	380 100.0	18 4.7	58 15.3	155 40.8	27 7.1	27 7.1	95 25.0
200～299人	538 100.0	27 5.0	89 16.5	204 37.9	30 5.6	62 11.5	126 23.4
300～499人	382 100.0	23 6.0	67 17.5	166 43.5	20 5.2	28 7.3	78 20.4
500～999人	261 100.0	21 8.0	56 21.5	98 37.5	12 4.6	12 4.6	62 23.8
1000人以上	347 100.0	36 10.4	73 21.0	119 34.3	15 4.3	17 4.9	87 25.1
無回答	450 100.0	43 9.6	73 16.2	159 35.3	28 6.2	36 8.0	111 24.7
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	1461 100.0	106 7.3	272 18.6	571 39.1	75 5.1	97 6.6	340 23.3
ない	1350 100.0	73 5.4	233 17.3	506 37.5	81 6.0	123 9.1	334 24.7
無回答	424 100.0	39 9.2	63 14.9	155 36.6	28 6.6	33 7.8	106 25.0

問9②(イ) 苦情処理委員会一有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	1178 10.9	9346 86.1	327 3.0
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	830 12.5	5651 84.9	175 2.6
女性	4127 100.0	338 8.2	3649 88.4	140 3.4
無回答	68 100.0	10 14.7	46 67.6	12 17.6
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	1 2.6	37 97.4	-
20～24歳	698 100.0	48 6.9	632 90.5	18 2.6
25～29歳	1521 100.0	110 7.2	1389 91.3	22 1.4
30～34歳	1921 100.0	159 8.3	1732 90.2	30 1.6
35～39歳	1707 100.0	203 11.9	1465 85.8	39 2.3
40～44歳	1412 100.0	184 13.0	1199 84.9	29 2.1
45～49歳	1245 100.0	175 14.1	1027 82.5	43 3.5
50～54歳	1002 100.0	123 12.3	831 82.9	48 4.8
55～59歳	814 100.0	115 14.1	651 80.0	48 5.9
60歳以上	319 100.0	41 12.9	244 76.5	34 10.7
無回答	174 100.0	19 10.9	139 79.9	16 9.2
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	12 7.0	139 81.3	20 11.7
高卒	3801 100.0	388 10.2	3255 85.6	158 4.2
専門学校卒	1226 100.0	113 9.2	1086 88.6	27 2.2
高専・短大卒	1157 100.0	115 9.9	1013 87.6	29 2.5
大学卒	4223 100.0	513 12.1	3632 86.0	78 1.8
大学院卒	181 100.0	26 14.4	153 84.5	2 1.1
無回答	92 100.0	11 12.0	68 73.9	13 14.1
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	198 6.4	2796 89.8	121 3.9
300万円以上500万円未満	4079 100.0	355 8.7	3627 88.9	97 2.4
500万円以上750万円未満	2388 100.0	349 14.6	1969 82.5	70 2.9
750万円以上1000万円未満	828 100.0	195 23.6	619 74.8	14 1.7
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	53 24.0	162 73.3	6 2.7
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	8 28.6	20 71.4	-
1500万円以上	23 100.0	5 21.7	18 78.3	-
無回答	169 100.0	15 8.9	135 79.9	19 11.2
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	225 7.5	2686 89.8	80 2.7
5～9年	2209 100.0	187 8.5	1971 89.2	51 2.3
10～14年	1742 100.0	178 10.2	1514 86.9	50 2.9
15～19年	1416 100.0	193 13.6	1182 83.5	41 2.9
20～24年	912 100.0	132 14.5	752 82.5	28 3.1
25～29年	651 100.0	108 16.6	522 80.2	21 3.2
30年以上	732 100.0	136 18.6	560 76.5	36 4.9
無回答	198 100.0	19 9.6	159 80.3	20 10.1

問9②(イ) 苦情処理委員会一有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	1178 10.9	9346 86.1	327 3.0
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	1 3.4	26 89.7	2 6.9
建設業	847 100.0	69 8.1	755 89.1	23 2.7
製造業	3338 100.0	345 10.3	2911 87.2	82 2.5
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	15 10.1	124 83.8	9 6.1
情報通信業	398 100.0	64 16.1	329 82.7	5 1.3
運輸業	897 100.0	108 12.0	743 82.8	46 5.1
卸売・小売業	1426 100.0	140 9.8	1247 87.4	39 2.7
金融・保険業	256 100.0	73 28.5	179 69.9	4 1.6
不動産業	74 100.0	3 4.1	70 94.6	1 1.4
飲食店・宿泊業	349 100.0	43 12.3	298 85.4	8 2.3
医療・福祉	236 100.0	31 13.1	201 85.2	4 1.7
教育・学習支援業	196 100.0	16 8.2	179 91.3	1 0.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	11 32.4	23 67.6	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	246 9.9	2158 86.8	83 3.3
無回答	136 100.0	13 9.6	103 75.7	20 14.7
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	539 13.6	3318 83.7	105 2.7
企画・調査・広報	536 100.0	91 17.0	433 80.8	12 2.2
研究・開発・設計	663 100.0	54 8.1	603 91.0	6 0.9
情報処理	367 100.0	36 9.8	327 89.1	4 1.1
営業	1360 100.0	121 8.9	1200 88.2	39 2.9
販売・サービス	1257 100.0	119 9.5	1095 87.1	43 3.4
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	123 7.5	1455 88.7	62 3.8
その他	875 100.0	71 8.1	775 88.6	29 3.3
無回答	191 100.0	24 12.6	140 73.3	27 14.1
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	195 10.5	1625 87.8	30 1.6
事務の仕事	5387 100.0	650 12.1	4607 85.5	130 2.4
販売の仕事	390 100.0	34 8.7	344 88.2	12 3.1
営業の仕事	948 100.0	83 8.8	840 88.6	25 2.6
保安の仕事	91 100.0	9 9.9	75 82.4	7 7.7
サービスの仕事	607 100.0	64 10.5	511 84.2	32 5.3
運輸・通信の仕事	314 100.0	30 9.6	260 82.8	24 7.6
製造の技能工	581 100.0	43 7.4	520 89.5	18 3.1
その他	546 100.0	54 9.9	467 85.5	25 4.6
無回答	137 100.0	16 11.7	97 70.8	24 17.5
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	1048 11.2	8054 86.2	241 2.6
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	121 8.5	1236 86.4	73 5.1
無回答	78 100.0	9 11.5	56 71.8	13 16.7

問9②(イ) 苦情処理委員会一有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない・ 分からない	無 回 答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	1178 10.9	9346 86.1	327 3.0
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	478 8.3	5135 88.8	172 3.0
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	317 12.2	2211 84.7	81 3.1
課長クラス以上	2309 100.0	361 15.6	1893 82.0	55 2.4
無回答	148 100.0	22 14.9	107 72.3	19 12.8
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	393 15.7	2037 81.3	76 3.0
社外の労働組合に加入している	107 100.0	11 10.3	93 86.9	3 2.8
加入していない	7876 100.0	746 9.5	6919 87.8	211 2.7
無回答	362 100.0	28 7.7	297 82.0	37 10.2
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	20 4.4	412 90.5	23 5.1
100～149人	2003 100.0	157 7.8	1783 89.0	63 3.1
150～199人	1862 100.0	133 7.1	1672 89.8	57 3.1
200～299人	2031 100.0	193 9.5	1782 87.7	56 2.8
300～499人	1447 100.0	172 11.9	1249 86.3	26 1.8
500～999人	935 100.0	124 13.3	789 84.4	22 2.4
1000人以上	880 100.0	224 25.5	622 70.7	34 3.9
無回答	1238 100.0	155 12.5	1037 83.8	46 3.7
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	97 7.1	1224 89.2	51 3.7
100～149人	2857 100.0	213 7.5	2563 89.7	81 2.8
150～199人	1593 100.0	103 6.5	1434 90.0	56 3.5
200～299人	1697 100.0	213 12.6	1447 85.3	37 2.2
300～499人	929 100.0	122 13.1	789 84.9	18 1.9
500～999人	581 100.0	105 18.1	461 79.3	15 2.6
1000人以上	519 100.0	158 30.4	340 65.5	21 4.0
無回答	1303 100.0	167 12.8	1088 83.5	48 3.7
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	619 15.8	3172 81.1	121 3.1
ない	5756 100.0	409 7.1	5182 90.0	165 2.9
無回答	1183 100.0	150 12.7	992 83.9	41 3.5

問9②(ロ) 苦情処理委員会—利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9②(イ) 苦情処理委員会—有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	1178 100.0	85 7.2	1078 91.5	15 1.3
F1. 性別・・・男性	830 100.0	66 8.0	755 91.0	9 1.1
女性	338 100.0	18 5.3	315 93.2	5 1.5
無回答	10 100.0	1 10.0	8 80.0	1 10.0
F2. 年齢・・・19歳以下	1 100.0	-	1 100.0	-
20～24歳	48 100.0	4 8.3	44 91.7	-
25～29歳	110 100.0	11 10.0	96 87.3	3 2.7
30～34歳	159 100.0	9 5.7	149 93.7	1 0.6
35～39歳	203 100.0	8 3.9	195 96.1	-
40～44歳	184 100.0	7 3.8	175 95.1	2 1.1
45～49歳	175 100.0	16 9.1	154 88.0	5 2.9
50～54歳	123 100.0	11 8.9	111 90.2	1 0.8
55～59歳	115 100.0	12 10.4	103 89.6	-
60歳以上	41 100.0	5 12.2	34 82.9	2 4.9
無回答	19 100.0	2 10.5	16 84.2	1 5.3
F3. 最終学歴・・・中卒	12 100.0	3 25.0	8 66.7	1 8.3
高卒	388 100.0	41 10.6	342 88.1	5 1.3
専門学校卒	113 100.0	7 6.2	102 90.3	4 3.5
高専・短大卒	115 100.0	8 7.0	107 93.0	-
大学卒	513 100.0	24 4.7	485 94.5	4 0.8
大学院卒	26 100.0	1 3.8	25 96.2	-
無回答	11 100.0	1 9.1	9 81.8	1 9.1
F4. 年収・・・300万円未満	198 100.0	13 6.6	177 89.4	8 4.0
300万円以上500万円未満	355 100.0	30 8.5	323 91.0	2 0.6
500万円以上750万円未満	349 100.0	26 7.4	319 91.4	4 1.1
750万円以上1000万円未満	195 100.0	12 6.2	183 93.8	-
1000万円以上1250万円未満	53 100.0	4 7.5	49 92.5	-
1250万円以上1500万円未満	8 100.0	-	8 100.0	-
1500万円以上	5 100.0	-	5 100.0	-
無回答	15 100.0	-	14 93.3	1 6.7
F5. 勤続年数・・・0～4年	225 100.0	17 7.6	206 91.6	2 0.9
5～9年	187 100.0	15 8.0	166 88.8	6 3.2
10～14年	178 100.0	13 7.3	164 92.1	1 0.6
15～19年	193 100.0	9 4.7	183 94.8	1 0.5
20～24年	132 100.0	4 3.0	125 94.7	3 2.3
25～29年	108 100.0	14 13.0	94 87.0	-
30年以上	136 100.0	12 8.8	123 90.4	1 0.7
無回答	19 100.0	1 5.3	17 89.5	1 5.3

問9②(ロ) 苦情処理委員会—利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問9②(イ) 苦情処理委員会—有無…ある

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	1178 100.0	85 7.2	1078 91.5	15 1.3
F 6. 業種・・・鉱業	1 100.0	-	100.0	-
建設業	69 100.0	5 7.2	63 91.3	1 1.4
製造業	345 100.0	32 9.3	311 90.1	2 0.6
電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	-	15 100.0	-
情報通信業	64 100.0	2 3.1	62 96.9	-
運輸業	108 100.0	6 5.6	99 91.7	3 2.8
卸売・小売業	140 100.0	6 4.3	132 94.3	2 1.4
金融・保険業	73 100.0	3 4.1	69 94.5	1 1.4
不動産業	3 100.0	-	3 100.0	-
飲食店・宿泊業	43 100.0	1 2.3	42 97.7	-
医療・福祉	31 100.0	6 19.4	25 80.6	-
教育・学習支援業	16 100.0	-	16 100.0	-
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	11 100.0	1 9.1	10 90.9	-
サービス業 (他に分類されないもの)	246 100.0	23 9.3	218 88.6	5 2.0
無回答	13 100.0	-	12 92.3	1 7.7
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	539 100.0	25 4.6	510 94.6	4 0.7
企画・調査・広報	91 100.0	2 2.2	89 97.8	-
研究・開発・設計	54 100.0	4 7.4	49 90.7	1 1.9
情報処理	36 100.0	1 2.8	34 94.4	1 2.8
営業	121 100.0	12 9.9	108 89.3	1 0.8
販売・サービス	119 100.0	10 8.4	107 89.9	2 1.7
生産 (建設、運輸、流通部門含む)	123 100.0	19 15.4	101 82.1	3 2.4
その他	71 100.0	9 12.7	60 84.5	2 2.8
無回答	24 100.0	3 12.5	20 83.3	1 4.2
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	195 100.0	18 9.2	174 89.2	3 1.5
事務の仕事	650 100.0	27 4.2	618 95.1	5 0.8
販売の仕事	34 100.0	2 5.9	31 91.2	1 2.9
営業の仕事	83 100.0	10 12.0	73 88.0	-
保安の仕事	9 100.0	-	9 100.0	-
サービスの仕事	64 100.0	8 12.5	55 85.9	1 1.6
運輸・通信の仕事	30 100.0	6 20.0	22 73.3	2 6.7
製造の技能工	43 100.0	9 20.9	33 76.7	1 2.3
その他	54 100.0	4 7.4	49 90.7	1 1.9
無回答	16 100.0	1 6.3	14 87.5	1 6.3
F 9. 雇用形態・・・正社員	1048 100.0	78 7.4	960 91.6	10 1.0
非正社員 (パート、アルバイト等)	121 100.0	7 5.8	110 90.9	4 3.3
無回答	9 100.0	-	8 88.9	1 11.1

問9②(ロ) 苦情処理委員会-利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9②(イ) 苦情処理委員会-有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	1178 100.0	85 7.2	1078 91.5	15 1.3
F10. 職位.....一般	478 100.0	29 6.1	440 92.1	9 1.9
係長・主任・課長補佐クラス	317 100.0	20 6.3	294 92.7	3 0.9
課長クラス以上	361 100.0	36 10.0	323 89.5	2 0.6
無回答	22 100.0	-	21 95.5	1 4.5
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	393 100.0	19 4.8	368 93.6	6 1.5
社外の労働組合に加入している	11 100.0	2 18.2	9 81.8	-
加入していない	746 100.0	64 8.6	674 90.3	8 1.1
無回答	28 100.0	-	27 96.4	1 3.6
企業調査:F2. 従業員数.....1~99人	20 100.0	2 10.0	18 90.0	-
100~149人	157 100.0	10 6.4	145 92.4	2 1.3
150~199人	133 100.0	21 15.8	111 83.5	1 0.8
200~299人	193 100.0	21 10.9	171 88.6	1 0.5
300~499人	172 100.0	6 3.5	165 95.9	1 0.6
500~999人	124 100.0	4 3.2	119 96.0	1 0.8
1000人以上	224 100.0	9 4.0	209 93.3	6 2.7
無回答	155 100.0	12 7.7	140 90.3	3 1.9
企業調査:F2. 正社員数.....1~99人	97 100.0	9 9.3	88 90.7	-
100~149人	213 100.0	21 9.9	189 88.7	3 1.4
150~199人	103 100.0	11 10.7	91 88.3	1 1.0
200~299人	213 100.0	16 7.5	195 91.5	2 0.9
300~499人	122 100.0	5 4.1	116 95.1	1 0.8
500~999人	105 100.0	5 4.8	97 92.4	3 2.9
1000人以上	158 100.0	6 3.8	150 94.9	2 1.3
無回答	167 100.0	12 7.2	152 91.0	3 1.8
企業調査:F3. 労働組合の有無...ある	619 100.0	36 5.8	578 93.4	5 0.8
ない	409 100.0	39 9.5	363 88.8	7 1.7
無回答	150 100.0	10 6.7	137 91.3	3 2.0

問9②(ハ) 苦情処理委員会—有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9②(イ) 苦情処理委員会—有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	1178 100.0	74 6.3	207 17.6	403 34.2	48 4.1	81 6.9	365 31.0
F1. 性別・・・男性	830 100.0	59 7.1	163 19.6	288 34.7	33 4.0	58 7.0	229 27.6
女性	338 100.0	15 4.4	43 12.7	113 33.4	15 4.4	23 6.8	129 38.2
無回答	10 100.0	-	1 10.0	2 20.0	-	-	7 70.0
F2. 年齢・・・19歳以下	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-
20～24歳	48 100.0	1 2.1	7 14.6	16 33.3	2 4.2	2 4.2	20 41.7
25～29歳	110 100.0	6 5.5	12 10.9	38 34.5	5 4.5	8 7.3	41 37.3
30～34歳	159 100.0	12 7.5	20 12.6	69 43.4	5 3.1	15 9.4	38 23.9
35～39歳	203 100.0	18 8.9	41 20.2	65 32.0	6 3.0	18 8.9	55 27.1
40～44歳	184 100.0	15 8.2	30 16.3	66 35.9	8 4.3	19 10.3	46 25.0
45～49歳	175 100.0	6 3.4	37 21.1	67 38.3	9 5.1	7 4.0	49 28.0
50～54歳	123 100.0	5 4.1	22 17.9	41 33.3	5 4.1	6 4.9	44 35.8
55～59歳	115 100.0	7 6.1	26 22.6	31 27.0	4 3.5	2 1.7	45 39.1
60歳以上	41 100.0	1 2.4	10 24.4	7 17.1	4 9.8	3 7.3	16 39.0
無回答	19 100.0	2 10.5	2 10.5	3 15.8	-	1 5.3	11 57.9
F3. 最終学歴・・・中卒	12 100.0	-	-	4 33.3	-	-	8 66.7
高卒	388 100.0	25 6.4	80 20.6	110 28.4	17 4.4	27 7.0	129 33.2
専門学校卒	113 100.0	8 7.1	15 13.3	39 34.5	4 3.5	10 8.8	37 32.7
高専・短大卒	115 100.0	6 5.2	15 13.0	43 37.4	6 5.2	7 6.1	38 33.0
大学卒	513 100.0	33 6.4	91 17.7	195 38.0	20 3.9	34 6.6	140 27.3
大学院卒	26 100.0	2 7.7	5 19.2	10 38.5	1 3.8	2 7.7	6 23.1
無回答	11 100.0	-	1 9.1	2 18.2	-	1 9.1	7 63.6
F4. 年収・・・300万円未満	198 100.0	7 3.5	21 10.6	62 31.3	7 3.5	15 7.6	86 43.4
300万円以上500万円未満	355 100.0	21 5.9	55 15.5	127 35.8	18 5.1	29 8.2	105 29.6
500万円以上750万円未満	349 100.0	27 7.7	69 19.8	111 31.8	12 3.4	23 6.6	107 30.7
750万円以上1000万円未満	195 100.0	16 8.2	43 22.1	77 39.5	6 3.1	10 5.1	43 22.1
1000万円以上1250万円未満	53 100.0	1 1.9	13 24.5	19 35.8	3 5.7	3 5.7	14 26.4
1250万円以上1500万円未満	8 100.0	1 12.5	3 37.5	2 25.0	-	-	2 25.0
1500万円以上	5 100.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	-	-	1 20.0
無回答	15 100.0	-	1 6.7	4 26.7	2 13.3	1 6.7	7 46.7
F5. 勤続年数・・・0～4年	225 100.0	9 4.0	34 15.1	75 33.3	9 4.0	14 6.2	84 37.3
5～9年	187 100.0	11 5.9	26 13.9	70 37.4	7 3.7	12 6.4	61 32.6
10～14年	178 100.0	13 7.3	32 18.0	60 33.7	10 5.6	19 10.7	44 24.7
15～19年	193 100.0	20 10.4	35 18.1	57 29.5	7 3.6	17 8.8	57 29.5
20～24年	132 100.0	10 7.6	23 17.4	48 36.4	3 2.3	10 7.6	38 28.8
25～29年	108 100.0	3 2.8	25 23.1	45 41.7	7 6.5	3 2.8	25 23.1
30年以上	136 100.0	7 5.1	31 22.8	43 31.6	4 2.9	5 3.7	46 33.8
無回答	19 100.0	1 5.3	1 5.3	5 26.3	1 5.3	1 5.3	10 52.6

問9②(ハ) 苦情処理委員会—有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9②(イ) 苦情処理委員会—有無…ある

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	1178 100.0	74 6.3	207 17.6	403 34.2	48 4.1	81 6.9	365 31.0
F6. 業種・・・鉱業	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-
建設業	69 100.0	2 2.9	9 13.0	21 30.4	4 5.8	7 10.1	26 37.7
製造業	345 100.0	21 6.1	69 20.0	111 32.2	15 4.3	29 8.4	100 29.0
電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	1 6.7	4 26.7	5 33.3	1 6.7	1 6.7	3 20.0
情報通信業	64 100.0	4 6.3	12 18.8	23 35.9	1 1.6	4 6.3	20 31.3
運輸業	108 100.0	6 5.6	14 13.0	32 29.6	5 4.6	11 10.2	40 37.0
卸売・小売業	140 100.0	14 10.0	17 12.1	51 36.4	3 2.1	10 7.1	45 32.1
金融・保険業	73 100.0	1 1.4	18 24.7	25 34.2	3 4.1	4 5.5	22 30.1
不動産業	3 100.0	-	-	1 33.3	1 33.3	-	1 33.3
飲食店・宿泊業	43 100.0	4 9.3	4 9.3	19 44.2	2 4.7	2 4.7	12 27.9
医療・福祉	31 100.0	6 19.4	4 12.9	12 38.7	-	1 3.2	8 25.8
教育・学習支援業	16 100.0	-	31.3	5 12.5	2 -	1 6.3	8 50.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	11 100.0	1 9.1	4 36.4	4 36.4	1 9.1	1 9.1	-
サービス業（他に分類されないもの）	246 100.0	14 5.7	46 18.7	91 37.0	12 4.9	9 3.7	74 30.1
無回答	13 100.0	-	7.7	1 38.5	5 -	1 7.7	6 46.2
F7. 部門・・・人事・総務・経理	539 100.0	40 7.4	92 17.1	188 34.9	19 3.5	34 6.3	166 30.8
企画・調査・広報	91 100.0	8 8.8	15 16.5	33 36.3	4 4.4	9 9.9	22 24.2
研究・開発・設計	54 100.0	1 1.9	11 20.4	15 27.8	3 5.6	11 20.4	13 24.1
情報処理	36 100.0	2 5.6	7 19.4	13 36.1	2 5.6	1 2.8	11 30.6
営業	121 100.0	4 3.3	22 18.2	46 38.0	6 5.0	8 6.6	35 28.9
販売・サービス	119 100.0	9 7.6	19 16.0	36 30.3	3 2.5	8 6.7	44 37.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	123 100.0	4 3.3	29 23.6	39 31.7	7 5.7	5 4.1	39 31.7
その他	71 100.0	4 5.6	10 14.1	21 29.6	4 5.6	4 5.6	28 39.4
無回答	24 100.0	2 8.3	2 8.3	12 50.0	-	1 4.2	7 29.2
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	195 100.0	16 8.2	33 16.9	64 32.8	11 5.6	18 9.2	53 27.2
事務の仕事	650 100.0	38 5.8	110 16.9	227 34.9	25 3.8	45 6.9	205 31.5
販売の仕事	34 100.0	1 2.9	4 11.8	12 35.3	4 11.8	1 2.9	12 35.3
営業の仕事	83 100.0	7 8.4	16 19.3	31 37.3	1 1.2	5 6.0	23 27.7
保安の仕事	9 100.0	1 11.1	-	4 44.4	-	1 11.1	3 33.3
サービスの仕事	64 100.0	5 7.8	13 20.3	18 28.1	1 1.6	3 4.7	24 37.5
運輸・通信の仕事	30 100.0	1 3.3	7 23.3	10 33.3	2 6.7	3 10.0	7 23.3
製造の技能工	43 100.0	2 4.7	14 32.6	11 25.6	3 7.0	2 4.7	11 25.6
その他	54 100.0	3 5.6	9 16.7	20 37.0	1 1.9	1 1.9	20 37.0
無回答	16 100.0	-	6.3	1 37.5	6 -	2 12.5	7 43.8
F9. 雇用形態・・・正社員	1048 100.0	73 7.0	190 18.1	361 34.4	42 4.0	73 7.0	309 29.5
非正社員（パート、アルバイト等）	121 100.0	1 0.8	17 14.0	39 32.2	6 5.0	7 5.8	51 42.1
無回答	9 100.0	-	-	3 33.3	-	1 11.1	5 55.6

問9②(ハ) 苦情処理委員会-有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)
 問9②(イ) 苦情処理委員会-有無...ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無							
合計	1178 100.0	74 6.3	207 17.6	403 34.2	48 4.1	81 6.9	365 31.0
F10. 職位.....一般	478 100.0	23 4.8	67 14.0	155 32.4	25 5.2	29 6.1	179 37.4
係長・主任・課長補佐クラス	317 100.0	21 6.6	68 21.5	108 34.1	11 3.5	33 10.4	76 24.0
課長クラス以上	361 100.0	30 8.3	70 19.4	135 37.4	12 3.3	16 4.4	98 27.1
無回答	22 100.0	-	2 9.1	5 22.7	-	3 13.6	12 54.5
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	393 100.0	25 6.4	77 19.6	121 30.8	20 5.1	34 8.7	116 29.5
社外の労働組合に加入している	11 100.0	1 9.1	3 27.3	6 54.5	-	-	1 9.1
加入していない	746 100.0	48 6.4	125 16.8	268 35.9	28 3.8	45 6.0	232 31.1
無回答	28 100.0	-	2 7.1	8 28.6	-	2 7.1	16 57.1
企業調査: F2. 従業員数.....1~99人	20 100.0	-	2 10.0	6 30.0	-	2 10.0	10 50.0
100~149人	157 100.0	9 5.7	24 15.3	50 31.8	6 3.8	11 7.0	57 36.3
150~199人	133 100.0	7 5.3	20 15.0	45 33.8	7 5.3	8 6.0	46 34.6
200~299人	193 100.0	7 3.6	33 17.1	70 36.3	11 5.7	18 9.3	54 28.0
300~499人	172 100.0	9 5.2	40 23.3	57 33.1	6 3.5	11 6.4	49 28.5
500~999人	124 100.0	9 7.3	22 17.7	42 33.9	8 6.5	4 3.2	39 31.5
1000人以上	224 100.0	22 9.8	43 19.2	81 36.2	4 1.8	15 6.7	59 26.3
無回答	155 100.0	11 7.1	23 14.8	52 33.5	6 3.9	12 7.7	51 32.9
企業調査: F2. 正社員数.....1~99人	97 100.0	5 5.2	16 16.5	33 34.0	4 4.1	6 6.2	33 34.0
100~149人	213 100.0	12 5.6	33 15.5	64 30.0	9 4.2	16 7.5	79 37.1
150~199人	103 100.0	5 4.9	14 13.6	38 36.9	3 2.9	4 3.9	39 37.9
200~299人	213 100.0	9 4.2	45 21.1	67 31.5	12 5.6	20 9.4	60 28.2
300~499人	122 100.0	11 9.0	21 17.2	48 39.3	8 6.6	6 4.9	28 23.0
500~999人	105 100.0	8 7.6	17 16.2	43 41.0	3 2.9	5 4.8	29 27.6
1000人以上	158 100.0	11 7.0	35 22.2	54 34.2	4 2.5	10 6.3	44 27.8
無回答	167 100.0	13 7.8	26 15.6	56 33.5	5 3.0	14 8.4	53 31.7
企業調査: F3. 労働組合の有無...ある	619 100.0	37 6.0	123 19.9	208 33.6	25 4.0	44 7.1	182 29.4
ない	409 100.0	27 6.6	63 15.4	144 35.2	18 4.4	25 6.1	132 32.3
無回答	150 100.0	10 6.7	21 14.0	51 34.0	5 3.3	12 8.0	51 34.0

問9③(イ) 職場懇談会での意見交換の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	3444 31.7	6968 64.2	439 4.0
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2399 36.0	4017 60.4	240 3.6
女性	4127 100.0	1034 25.1	2910 70.5	183 4.4
無回答	68 100.0	11 16.2	41 60.3	16 23.5
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	3 7.9	33 86.8	2 5.3
20～24歳	698 100.0	189 27.1	490 70.2	19 2.7
25～29歳	1521 100.0	431 28.3	1052 69.2	38 2.5
30～34歳	1921 100.0	573 29.8	1296 67.5	52 2.7
35～39歳	1707 100.0	565 33.1	1096 64.2	46 2.7
40～44歳	1412 100.0	449 31.8	912 64.6	51 3.6
45～49歳	1245 100.0	414 33.3	780 62.7	51 4.1
50～54歳	1002 100.0	348 34.7	593 59.2	61 6.1
55～59歳	814 100.0	314 38.6	442 54.3	58 7.1
60歳以上	319 100.0	121 37.9	159 49.8	39 12.2
無回答	174 100.0	37 21.3	115 66.1	22 12.6
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	45 26.3	102 59.6	24 14.0
高卒	3801 100.0	1185 31.2	2424 63.8	192 5.1
専門学校卒	1226 100.0	357 29.1	826 67.4	43 3.5
高専・短大卒	1157 100.0	340 29.4	771 66.6	46 4.0
大学卒	4223 100.0	1430 33.9	2682 63.5	111 2.6
大学院卒	181 100.0	72 39.8	102 56.4	7 3.9
無回答	92 100.0	15 16.3	61 66.3	16 17.4
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	698 22.4	2264 72.7	153 4.9
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1244 30.5	2696 66.1	139 3.4
500万円以上750万円未満	2388 100.0	935 39.2	1361 57.0	92 3.9
750万円以上1000万円未満	828 100.0	396 47.8	409 49.4	23 2.8
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	115 52.0	99 44.8	7 3.2
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	12 42.9	14 50.0	2 7.1
1500万円以上	23 100.0	10 43.5	13 56.5	-
無回答	169 100.0	34 20.1	112 66.3	23 13.6
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	794 26.5	2097 70.1	100 3.3
5～9年	2209 100.0	652 29.5	1485 67.2	72 3.3
10～14年	1742 100.0	561 32.2	1111 63.8	70 4.0
15～19年	1416 100.0	482 34.0	875 61.8	59 4.2
20～24年	912 100.0	333 36.5	545 59.8	34 3.7
25～29年	651 100.0	251 38.6	368 56.5	32 4.9
30年以上	732 100.0	332 45.4	353 48.2	47 6.4
無回答	198 100.0	39 19.7	134 67.7	25 12.6

問9③(イ) 職場懇談会での意見交換の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	3444 31.7	6968 64.2	439 4.0
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	6 20.7	20 69.0	3 10.3
建設業	847 100.0	278 32.8	528 62.3	41 4.8
製造業	3338 100.0	1157 34.7	2077 62.2	104 3.1
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	56 37.8	84 56.8	8 5.4
情報通信業	398 100.0	151 37.9	239 60.1	8 2.0
運輸業	897 100.0	281 31.3	575 64.1	41 4.6
卸売・小売業	1426 100.0	384 26.9	987 69.2	55 3.9
金融・保険業	256 100.0	76 29.7	174 68.0	6 2.3
不動産業	74 100.0	20 27.0	53 71.6	1 1.4
飲食店・宿泊業	349 100.0	108 30.9	223 63.9	18 5.2
医療・福祉	236 100.0	77 32.6	146 61.9	13 5.5
教育・学習支援業	196 100.0	55 28.1	138 70.4	3 1.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	14 41.2	20 58.8	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	763 30.7	1611 64.8	113 4.5
無回答	136 100.0	18 13.2	93 68.4	25 18.4
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1230 31.0	2595 65.5	137 3.5
企画・調査・広報	536 100.0	190 35.4	329 61.4	17 3.2
研究・開発・設計	663 100.0	249 37.6	398 60.0	16 2.4
情報処理	367 100.0	110 30.0	249 67.8	8 2.2
営業	1360 100.0	458 33.7	857 63.0	45 3.3
販売・サービス	1257 100.0	392 31.2	803 63.9	62 4.9
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	530 32.3	1037 63.2	73 4.5
その他	875 100.0	254 29.0	573 65.5	48 5.5
無回答	191 100.0	31 16.2	127 66.5	33 17.3
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	678 36.6	1115 60.3	57 3.1
事務の仕事	5387 100.0	1580 29.3	3632 67.4	175 3.2
販売の仕事	390 100.0	127 32.6	249 63.8	14 3.6
営業の仕事	948 100.0	343 36.2	575 60.7	30 3.2
保安の仕事	91 100.0	42 46.2	45 49.5	4 4.4
サービスの仕事	607 100.0	188 31.0	369 60.8	50 8.2
運輸・通信の仕事	314 100.0	108 34.4	188 59.9	18 5.7
製造の技能工	581 100.0	172 29.6	377 64.9	32 5.5
その他	546 100.0	175 32.1	339 62.1	32 5.9
無回答	137 100.0	31 22.6	79 57.7	27 19.7
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	3108 33.3	5896 63.1	339 3.6
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	325 22.7	1022 71.5	83 5.8
無回答	78 100.0	11 14.1	50 64.1	17 21.8

問9③(イ) 職場懇談会での意見交換の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない・ 分からない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	3444 31.7	6968 64.2	439 4.0
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1585 27.4	3975 68.7	225 3.9
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	843 32.3	1651 63.3	115 4.4
課長クラス以上	2309 100.0	986 42.7	1247 54.0	76 3.3
無回答	148 100.0	30 20.3	95 64.2	23 15.5
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	970 38.7	1434 57.2	102 4.1
社外の労働組合に加入している	107 100.0	39 36.4	63 58.9	5 4.7
加入していない	7876 100.0	2331 29.6	5254 66.7	291 3.7
無回答	362 100.0	104 28.7	217 59.9	41 11.3
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	130 28.6	297 65.3	28 6.2
100～149人	2003 100.0	623 31.1	1303 65.1	77 3.8
150～199人	1862 100.0	567 30.5	1215 65.3	80 4.3
200～299人	2031 100.0	625 30.8	1329 65.4	77 3.8
300～499人	1447 100.0	472 32.6	927 64.1	48 3.3
500～999人	935 100.0	296 31.7	610 65.2	29 3.1
1000人以上	880 100.0	352 40.0	491 55.8	37 4.2
無回答	1238 100.0	379 30.6	796 64.3	63 5.1
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	384 28.0	925 67.4	63 4.6
100～149人	2857 100.0	881 30.8	1868 65.4	108 3.8
150～199人	1593 100.0	480 30.1	1038 65.2	75 4.7
200～299人	1697 100.0	546 32.2	1095 64.5	56 3.3
300～499人	929 100.0	311 33.5	587 63.2	31 3.3
500～999人	581 100.0	187 32.2	378 65.1	16 2.8
1000人以上	519 100.0	252 48.6	247 47.6	20 3.9
無回答	1303 100.0	403 30.9	830 63.7	70 5.4
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1416 36.2	2350 60.1	146 3.7
ない	5756 100.0	1656 28.8	3865 67.1	235 4.1
無回答	1183 100.0	372 31.4	753 63.7	58 4.9

問9③(ロ) 職場懇談会での意見交換-利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9③(イ) 職場懇談会での意見交換-有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数				
合計	3444 100.0	2115 61.4	1202 34.9	127 3.7
F1. 性別・・・男性	2399 100.0	1515 63.2	808 33.7	76 3.2
女性	1034 100.0	592 57.3	391 37.8	51 4.9
無回答	11 100.0	8 72.7	3 27.3	-
F2. 年齢・・・19歳以下	3 100.0	3 100.0	-	-
20～24歳	189 100.0	108 57.1	75 39.7	6 3.2
25～29歳	431 100.0	278 64.5	137 31.8	16 3.7
30～34歳	573 100.0	368 64.2	191 33.3	14 2.4
35～39歳	565 100.0	358 63.4	189 33.5	18 3.2
40～44歳	449 100.0	261 58.1	167 37.2	21 4.7
45～49歳	414 100.0	250 60.4	151 36.5	13 3.1
50～54歳	348 100.0	200 57.5	129 37.1	19 5.5
55～59歳	314 100.0	190 60.5	109 34.7	15 4.8
60歳以上	121 100.0	74 61.2	42 34.7	5 4.1
無回答	37 100.0	25 67.6	12 32.4	-
F3. 最終学歴・・・中卒	45 100.0	30 66.7	9 20.0	6 13.3
高卒	1185 100.0	732 61.8	407 34.3	46 3.9
専門学校卒	357 100.0	219 61.3	121 33.9	17 4.8
高専・短大卒	340 100.0	196 57.6	129 37.9	15 4.4
大学卒	1430 100.0	885 61.9	502 35.1	43 3.0
大学院卒	72 100.0	44 61.1	28 38.9	-
無回答	15 100.0	9 60.0	6 40.0	-
F4. 年収・・・300万円未満	698 100.0	394 56.4	269 38.5	35 5.0
300万円以上500万円未満	1244 100.0	793 63.7	410 33.0	41 3.3
500万円以上750万円未満	935 100.0	594 63.5	303 32.4	38 4.1
750万円以上1000万円未満	396 100.0	232 58.6	156 39.4	8 2.0
1000万円以上1250万円未満	115 100.0	69 60.0	43 37.4	3 2.6
1250万円以上1500万円未満	12 100.0	6 50.0	6 50.0	-
1500万円以上	10 100.0	7 70.0	3 30.0	-
無回答	34 100.0	20 58.8	12 35.3	2 5.9
F5. 勤続年数・・・0～4年	794 100.0	468 58.9	298 37.5	28 3.5
5～9年	652 100.0	398 61.0	217 33.3	37 5.7
10～14年	561 100.0	347 61.9	197 35.1	17 3.0
15～19年	482 100.0	321 66.6	147 30.5	14 2.9
20～24年	333 100.0	208 62.5	115 34.5	10 3.0
25～29年	251 100.0	144 57.4	101 40.2	6 2.4
30年以上	332 100.0	206 62.0	112 33.7	14 4.2
無回答	39 100.0	23 59.0	15 38.5	1 2.6

問9③(ロ) 職場懇談会での意見交換-利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9③(イ) 職場懇談会での意見交換-有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	3444 100.0	2115 61.4	1202 34.9	127 3.7
F6. 業種・・・鉱業	6 100.0	3 50.0	3 50.0	-
建設業	278 100.0	175 62.9	95 34.2	8 2.9
製造業	1157 100.0	681 58.9	432 37.3	44 3.8
電気・ガス・熱供給・水道業	56 100.0	32 57.1	21 37.5	3 5.4
情報通信業	151 100.0	86 57.0	63 41.7	2 1.3
運輸業	281 100.0	160 56.9	110 39.1	11 3.9
卸売・小売業	384 100.0	250 65.1	120 31.3	14 3.6
金融・保険業	76 100.0	41 53.9	34 44.7	1 1.3
不動産業	20 100.0	13 65.0	7 35.0	-
飲食店・宿泊業	108 100.0	72 66.7	32 29.6	4 3.7
医療・福祉	77 100.0	51 66.2	22 28.6	4 5.2
教育・学習支援業	55 100.0	28 50.9	24 43.6	3 5.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	14 100.0	11 78.6	3 21.4	-
サービス業（他に分類されないもの）	763 100.0	503 65.9	228 29.9	32 4.2
無回答	18 100.0	9 50.0	8 44.4	1 5.6
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1230 100.0	713 58.0	475 38.6	42 3.4
企画・調査・広報	190 100.0	127 66.8	58 30.5	5 2.6
研究・開発・設計	249 100.0	154 61.8	86 34.5	9 3.6
情報処理	110 100.0	62 56.4	43 39.1	5 4.5
営業	458 100.0	297 64.8	143 31.2	18 3.9
販売・サービス	392 100.0	254 64.8	121 30.9	17 4.3
生産（建設、運輸、流通部門含む）	530 100.0	334 63.0	178 33.6	18 3.4
その他	254 100.0	155 61.0	88 34.6	11 4.3
無回答	31 100.0	19 61.3	10 32.3	2 6.5
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	678 100.0	443 65.3	219 32.3	16 2.4
事務の仕事	1580 100.0	916 58.0	610 38.6	54 3.4
販売の仕事	127 100.0	86 67.7	37 29.1	4 3.1
営業の仕事	343 100.0	223 65.0	105 30.6	15 4.4
保安の仕事	42 100.0	23 54.8	15 35.7	4 9.5
サービスの仕事	188 100.0	125 66.5	58 30.9	5 2.7
運輸・通信の仕事	108 100.0	69 63.9	33 30.6	6 5.6
製造の技能工	172 100.0	94 54.7	68 39.5	10 5.8
その他	175 100.0	115 65.7	49 28.0	11 6.3
無回答	31 100.0	21 67.7	8 25.8	2 6.5
F9. 雇用形態・・・正社員	3108 100.0	1942 62.5	1056 34.0	110 3.5
非正社員（パート、アルバイト等）	325 100.0	167 51.4	143 44.0	15 4.6
無回答	11 100.0	6 54.5	3 27.3	2 18.2

問9③(ロ) 職場懇談会での意見交換-利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9③(イ) 職場懇談会での意見交換-有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	3444 100.0	2115 61.4	1202 34.9	127 3.7
F10. 職位.....一般	1585 100.0	918 57.9	594 37.5	73 4.6
係長・主任・課長補佐クラス	843 100.0	553 65.6	268 31.8	22 2.6
課長クラス以上	986 100.0	628 63.7	326 33.1	32 3.2
無回答	30 100.0	16 53.3	14 46.7	-
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	970 100.0	587 60.5	351 36.2	32 3.3
社外の労働組合に加入している	39 100.0	23 59.0	14 35.9	2 5.1
加入していない	2331 100.0	1438 61.7	806 34.6	87 3.7
無回答	104 100.0	67 64.4	31 29.8	6 5.8
企業調査: F2. 従業員数.....1~99人	130 100.0	78 60.0	44 33.8	8 6.2
100~149人	623 100.0	391 62.8	208 33.4	24 3.9
150~199人	567 100.0	359 63.3	180 31.7	28 4.9
200~299人	625 100.0	380 60.8	217 34.7	28 4.5
300~499人	472 100.0	275 58.3	191 40.5	6 1.3
500~999人	296 100.0	171 57.8	109 36.8	16 5.4
1000人以上	352 100.0	219 62.2	126 35.8	7 2.0
無回答	379 100.0	242 63.9	127 33.5	10 2.6
企業調査: F2. 正社員数.....1~99人	384 100.0	249 64.8	117 30.5	18 4.7
100~149人	881 100.0	553 62.8	295 33.5	33 3.7
150~199人	480 100.0	295 61.5	162 33.8	23 4.8
200~299人	546 100.0	321 58.8	201 36.8	24 4.4
300~499人	311 100.0	184 59.2	122 39.2	5 1.6
500~999人	187 100.0	106 56.7	72 38.5	9 4.8
1000人以上	252 100.0	147 58.3	101 40.1	4 1.6
無回答	403 100.0	260 64.5	132 32.8	11 2.7
企業調査: F3. 労働組合の有無...ある	1416 100.0	814 57.5	550 38.8	52 3.7
ない	1656 100.0	1062 64.1	529 31.9	65 3.9
無回答	372 100.0	239 64.2	123 33.1	10 2.7

問9③(ハ) 職場懇談会での意見交換の有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9③(イ) 職場懇談会での意見交換の有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	3444 100.0	282 8.2	1061 30.8	1081 31.4	249 7.2	227 6.6	544 15.8
F1. 性別・・・男性	2399 100.0	214 8.9	784 32.7	758 31.6	165 6.9	143 6.0	335 14.0
女性	1034 100.0	68 6.6	274 26.5	319 30.9	84 8.1	83 8.0	206 19.9
無回答	11 100.0	-	3 27.3	4 36.4	-	1 9.1	3 27.3
F2. 年齢・・・19歳以下	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3	-	-	-
20～24歳	189 100.0	16 8.5	59 31.2	54 28.6	9 4.8	12 6.3	39 20.6
25～29歳	431 100.0	41 9.5	116 26.9	138 32.0	34 7.9	34 7.9	68 15.8
30～34歳	573 100.0	59 10.3	173 30.2	158 27.6	48 8.4	53 9.2	82 14.3
35～39歳	565 100.0	44 7.8	167 29.6	191 33.8	46 8.1	48 8.5	69 12.2
40～44歳	449 100.0	35 7.8	129 28.7	157 35.0	38 8.5	23 5.1	67 14.9
45～49歳	414 100.0	33 8.0	125 30.2	130 31.4	28 6.8	25 6.0	73 17.6
50～54歳	348 100.0	29 8.3	123 35.3	96 27.6	15 4.3	14 4.0	71 20.4
55～59歳	314 100.0	18 5.7	112 35.7	103 32.8	21 6.7	14 4.5	46 14.6
60歳以上	121 100.0	7 5.8	49 40.5	36 29.8	9 7.4	2 1.7	18 14.9
無回答	37 100.0	-	6 16.2	17 45.9	1 2.7	2 5.4	11 29.7
F3. 最終学歴・・・中卒	45 100.0	2 4.4	16 35.6	12 26.7	2 4.4	2 4.4	11 24.4
高卒	1185 100.0	99 8.4	361 30.5	362 30.5	83 7.0	75 6.3	205 17.3
専門学校卒	357 100.0	29 8.1	87 24.4	125 35.0	32 9.0	27 7.6	57 16.0
高専・短大卒	340 100.0	18 5.3	114 33.5	104 30.6	22 6.5	26 7.6	56 16.5
大学卒	1430 100.0	127 8.9	460 32.2	449 31.4	101 7.1	94 6.6	199 13.9
大学院卒	72 100.0	7 9.7	21 29.2	21 29.2	9 12.5	3 4.2	11 15.3
無回答	15 100.0	-	2 13.3	8 53.3	-	-	5 33.3
F4. 年収・・・300万円未満	698 100.0	45 6.4	175 25.1	225 32.2	52 7.4	50 7.2	151 21.6
300万円以上500万円未満	1244 100.0	85 6.8	370 29.7	388 31.2	102 8.2	110 8.8	189 15.2
500万円以上750万円未満	935 100.0	95 10.2	302 32.3	294 31.4	68 7.3	52 5.6	124 13.3
750万円以上1000万円未満	396 100.0	38 9.6	143 36.1	124 31.3	19 4.8	11 2.8	61 15.4
1000万円以上1250万円未満	115 100.0	13 11.3	53 46.1	30 26.1	6 5.2	1 0.9	12 10.4
1250万円以上1500万円未満	12 100.0	2 16.7	6 50.0	2 16.7	1 8.3	1 8.3	-
1500万円以上	10 100.0	3 30.0	5 50.0	-	-	-	2 20.0
無回答	34 100.0	1 2.9	7 20.6	18 52.9	1 2.9	2 5.9	5 14.7
F5. 勤続年数・・・0～4年	794 100.0	69 8.7	224 28.2	239 30.1	61 7.7	55 6.9	146 18.4
5～9年	652 100.0	59 9.0	189 29.0	200 30.7	43 6.6	50 7.7	111 17.0
10～14年	561 100.0	42 7.5	165 29.4	164 29.2	59 10.5	50 8.9	81 14.4
15～19年	482 100.0	41 8.5	145 30.1	171 35.5	28 5.8	40 8.3	57 11.8
20～24年	333 100.0	30 9.0	105 31.5	112 33.6	23 6.9	14 4.2	49 14.7
25～29年	251 100.0	20 8.0	88 35.1	80 31.9	18 7.2	6 2.4	39 15.5
30年以上	332 100.0	20 6.0	136 41.0	97 29.2	17 5.1	11 3.3	51 15.4
無回答	39 100.0	1 2.6	9 23.1	18 46.2	-	1 2.6	10 25.6

問9③(ハ) 職場懇談会での意見交換の有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問9③(イ) 職場懇談会での意見交換の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態							
合計	3444 100.0	282 8.2	1061 30.8	1081 31.4	249 7.2	227 6.6	544 15.8
F6. 業種・・・鉱業	6 100.0	1 16.7	1 16.7	2 33.3	-	1 16.7	1 16.7
建設業	278 100.0	22 7.9	82 29.5	86 30.9	30 10.8	15 5.4	43 15.5
製造業	1157 100.0	81 7.0	356 30.8	372 32.2	86 7.4	84 7.3	178 15.4
電気・ガス・熱供給・水道業	56 100.0	2 3.6	15 26.8	15 26.8	6 10.7	4 7.1	14 25.0
情報通信業	151 100.0	12 7.9	52 34.4	47 31.1	11 7.3	8 5.3	21 13.9
運輸業	281 100.0	24 8.5	89 31.7	84 29.9	18 6.4	19 6.8	47 16.7
卸売・小売業	384 100.0	30 7.8	116 30.2	122 31.8	33 8.6	26 6.8	57 14.8
金融・保険業	76 100.0	7 9.2	30 39.5	22 28.9	4 5.3	2 2.6	11 14.5
不動産業	20 100.0	1 5.0	5 25.0	7 35.0	2 10.0	1 5.0	4 20.0
飲食店・宿泊業	108 100.0	13 12.0	37 34.3	38 35.2	4 3.7	5 4.6	11 10.2
医療・福祉	77 100.0	8 10.4	18 23.4	30 39.0	4 5.2	3 3.9	14 18.2
教育・学習支援業	55 100.0	6 10.9	15 27.3	16 29.1	2 3.6	3 5.5	13 23.6
複合サービス業（郵便局、協同組合）	14 100.0	1 7.1	9 64.3	4 28.6	-	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	763 100.0	74 9.7	233 30.5	228 29.9	49 6.4	55 7.2	124 16.3
無回答	18 100.0	-	3 16.7	8 44.4	-	1 5.6	6 33.3
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1230 100.0	120 9.8	397 32.3	374 30.4	64 5.2	62 5.0	213 17.3
企画・調査・広報	190 100.0	17 8.9	72 37.9	44 23.2	18 9.5	16 8.4	23 12.1
研究・開発・設計	249 100.0	17 6.8	67 26.9	93 37.3	23 9.2	16 6.4	33 13.3
情報処理	110 100.0	5 4.5	33 30.0	38 34.5	7 6.4	8 7.3	19 17.3
営業	458 100.0	34 7.4	134 29.3	145 31.7	45 9.8	32 7.0	68 14.8
販売・サービス	392 100.0	39 9.9	119 30.4	111 28.3	32 8.2	30 7.7	61 15.6
生産（建設、運輸、流通部門含む）	530 100.0	30 5.7	167 31.5	178 33.6	41 7.7	43 8.1	71 13.4
その他	254 100.0	19 7.5	66 26.0	83 32.7	18 7.1	20 7.9	48 18.9
無回答	31 100.0	1 3.2	6 19.4	15 48.4	1 3.2	-	8 25.8
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	678 100.0	63 9.3	206 30.4	224 33.0	49 7.2	44 6.5	92 13.6
事務の仕事	1580 100.0	124 7.8	498 31.5	488 30.9	102 6.5	98 6.2	270 17.1
販売の仕事	127 100.0	12 9.4	40 31.5	41 32.3	12 9.4	5 3.9	17 13.4
営業の仕事	343 100.0	28 8.2	99 28.9	97 28.3	36 10.5	29 8.5	54 15.7
保安の仕事	42 100.0	3 7.1	10 23.8	13 31.0	3 7.1	3 7.1	10 23.8
サービスの仕事	188 100.0	21 11.2	57 30.3	66 35.1	6 3.2	12 6.4	26 13.8
運輸・通信の仕事	108 100.0	6 5.6	37 34.3	33 30.6	7 6.5	9 8.3	16 14.8
製造の技能工	172 100.0	7 4.1	53 30.8	54 31.4	14 8.1	18 10.5	26 15.1
その他	175 100.0	15 8.6	58 33.1	49 28.0	18 10.3	8 4.6	27 15.4
無回答	31 100.0	3 9.7	3 9.7	16 51.6	2 6.5	1 3.2	6 19.4
F9. 雇用形態・・・正社員	3108 100.0	262 8.4	971 31.2	965 31.0	228 7.3	207 6.7	475 15.3
非正社員（パート、アルバイト等）	325 100.0	20 6.2	89 27.4	109 33.5	21 6.5	19 5.8	67 20.6
無回答	11 100.0	-	1 9.1	7 63.6	-	1 9.1	2 18.2

問9③(ハ) 職場懇談会での意見交換の有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9③(イ) 職場懇談会での意見交換の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無							
合計	3444 100.0	282 8.2	1061 30.8	1081 31.4	249 7.2	227 6.6	544 15.8
F10. 職位・・・・・・・・一般	1585 100.0	116 7.3	432 27.3	473 29.8	122 7.7	132 8.3	310 19.6
係長・主任・課長補佐クラス	843 100.0	60 7.1	249 29.5	300 35.6	71 8.4	60 7.1	103 12.2
課長クラス以上	986 100.0	105 10.6	375 38.0	293 29.7	55 5.6	35 3.5	123 12.5
無回答	30 100.0	1 3.3	5 16.7	15 50.0	1 3.3	-	8 26.7
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	970 100.0	69 7.1	298 30.7	303 31.2	75 7.7	72 7.4	153 15.8
社外の労働組合に加入している	39 100.0	1 2.6	12 30.8	13 33.3	5 12.8	1 2.6	7 17.9
加入していない	2331 100.0	205 8.8	721 30.9	730 31.3	165 7.1	148 6.3	362 15.5
無回答	104 100.0	7 6.7	30 28.8	35 33.7	4 3.8	6 5.8	22 21.2
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	130 100.0	11 8.5	42 32.3	38 29.2	6 4.6	8 6.2	25 19.2
100～149人	623 100.0	45 7.2	180 28.9	196 31.5	56 9.0	42 6.7	104 16.7
150～199人	567 100.0	41 7.2	156 27.5	191 33.7	53 9.3	47 8.3	79 13.9
200～299人	625 100.0	53 8.5	172 27.5	190 30.4	44 7.0	43 6.9	123 19.7
300～499人	472 100.0	27 5.7	178 37.7	145 30.7	27 5.7	29 6.1	66 14.0
500～999人	296 100.0	24 8.1	97 32.8	99 33.4	11 3.7	19 6.4	46 15.5
1000人以上	352 100.0	49 13.9	117 33.2	99 28.1	28 8.0	13 3.7	46 13.1
無回答	379 100.0	32 8.4	119 31.4	123 32.5	24 6.3	26 6.9	55 14.5
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	384 100.0	25 6.5	125 32.6	114 29.7	28 7.3	24 6.3	68 17.7
100～149人	881 100.0	65 7.4	256 29.1	283 32.1	73 8.3	63 7.2	141 16.0
150～199人	480 100.0	39 8.1	136 28.3	152 31.7	39 8.1	40 8.3	74 15.4
200～299人	546 100.0	46 8.4	153 28.0	176 32.2	36 6.6	38 7.0	97 17.8
300～499人	311 100.0	21 6.8	120 38.6	91 29.3	25 8.0	16 5.1	38 12.2
500～999人	187 100.0	17 9.1	64 34.2	60 32.1	3 1.6	11 5.9	32 17.1
1000人以上	252 100.0	31 12.3	82 32.5	72 28.6	21 8.3	10 4.0	36 14.3
無回答	403 100.0	38 9.4	125 31.0	133 33.0	24 6.0	25 6.2	58 14.4
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	1416 100.0	109 7.7	447 31.6	451 31.9	97 6.9	84 5.9	228 16.1
ない	1656 100.0	140 8.5	495 29.9	507 30.6	130 7.9	121 7.3	263 15.9
無回答	372 100.0	33 8.9	119 32.0	123 33.1	22 5.9	22 5.9	53 14.2

問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	3990 36.8	6501 59.9	360 3.3
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2804 42.1	3672 55.2	180 2.7
女性	4127 100.0	1167 28.3	2793 67.7	167 4.0
無回答	68 100.0	19 27.9	36 52.9	13 19.1
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	5 13.2	33 86.8	-
20～24歳	698 100.0	164 23.5	516 73.9	18 2.6
25～29歳	1521 100.0	471 31.0	1022 67.2	28 1.8
30～34歳	1921 100.0	647 33.7	1234 64.2	40 2.1
35～39歳	1707 100.0	700 41.0	965 56.5	42 2.5
40～44歳	1412 100.0	581 41.1	796 56.4	35 2.5
45～49歳	1245 100.0	503 40.4	707 56.8	35 2.8
50～54歳	1002 100.0	419 41.8	522 52.1	61 6.1
55～59歳	814 100.0	328 40.3	439 53.9	47 5.8
60歳以上	319 100.0	112 35.1	172 53.9	35 11.0
無回答	174 100.0	60 34.5	95 54.6	19 10.9
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	48 28.1	104 60.8	19 11.1
高卒	3801 100.0	1316 34.6	2322 61.1	163 4.3
専門学校卒	1226 100.0	377 30.8	810 66.1	39 3.2
高専・短大卒	1157 100.0	394 34.1	723 62.5	40 3.5
大学卒	4223 100.0	1732 41.0	2409 57.0	82 1.9
大学院卒	181 100.0	96 53.0	81 44.8	4 2.2
無回答	92 100.0	27 29.3	52 56.5	13 14.1
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	682 21.9	2293 73.6	140 4.5
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1463 35.9	2508 61.5	108 2.6
500万円以上750万円未満	2388 100.0	1116 46.7	1201 50.3	71 3.0
750万円以上1000万円未満	828 100.0	488 58.9	323 39.0	17 2.1
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	159 71.9	59 26.7	3 1.4
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	18 64.3	9 32.1	1 3.6
1500万円以上	23 100.0	11 47.8	12 52.2	-
無回答	169 100.0	53 31.4	96 56.8	20 11.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	735 24.6	2163 72.3	93 3.1
5～9年	2209 100.0	673 30.5	1474 66.7	62 2.8
10～14年	1742 100.0	701 40.2	993 57.0	48 2.8
15～19年	1416 100.0	637 45.0	726 51.3	53 3.7
20～24年	912 100.0	425 46.6	460 50.4	27 3.0
25～29年	651 100.0	357 54.8	273 41.9	21 3.2
30年以上	732 100.0	409 55.9	288 39.3	35 4.8
無回答	198 100.0	53 26.8	124 62.6	21 10.6

問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	3990 36.8	6501 59.9	360 3.3
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	10 34.5	16 55.2	3 10.3
建設業	847 100.0	276 32.6	543 64.1	28 3.3
製造業	3338 100.0	1519 45.5	1733 51.9	86 2.6
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	55 37.2	84 56.8	9 6.1
情報通信業	398 100.0	167 42.0	223 56.0	8 2.0
運輸業	897 100.0	393 43.8	458 51.1	46 5.1
卸売・小売業	1426 100.0	470 33.0	918 64.4	38 2.7
金融・保険業	256 100.0	107 41.8	144 56.3	5 2.0
不動産業	74 100.0	10 13.5	63 85.1	1 1.4
飲食店・宿泊業	349 100.0	94 26.9	241 69.1	14 4.0
医療・福祉	236 100.0	37 15.7	190 80.5	9 3.8
教育・学習支援業	196 100.0	73 37.2	120 61.2	3 1.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	22 64.7	12 35.3	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	721 29.0	1677 67.4	89 3.6
無回答	136 100.0	36 26.5	79 58.1	21 15.4
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1599 40.4	2255 56.9	108 2.7
企画・調査・広報	536 100.0	244 45.5	282 52.6	10 1.9
研究・開発・設計	663 100.0	268 40.4	383 57.8	12 1.8
情報処理	367 100.0	124 33.8	236 64.3	7 1.9
営業	1360 100.0	462 34.0	858 63.1	40 2.9
販売・サービス	1257 100.0	361 28.7	844 67.1	52 4.1
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	603 36.8	972 59.3	65 4.0
その他	875 100.0	286 32.7	555 63.4	34 3.9
無回答	191 100.0	43 22.5	116 60.7	32 16.8
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	705 38.1	1100 59.5	45 2.4
事務の仕事	5387 100.0	2110 39.2	3131 58.1	146 2.7
販売の仕事	390 100.0	125 32.1	253 64.9	12 3.1
営業の仕事	948 100.0	325 34.3	598 63.1	25 2.6
保安の仕事	91 100.0	32 35.2	55 60.4	4 4.4
サービスの仕事	607 100.0	162 26.7	402 66.2	43 7.1
運輸・通信の仕事	314 100.0	116 36.9	177 56.4	21 6.7
製造の技能工	581 100.0	217 37.3	347 59.7	17 2.9
その他	546 100.0	159 29.1	362 66.3	25 4.6
無回答	137 100.0	39 28.5	76 55.5	22 16.1
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	3626 38.8	5449 58.3	268 2.9
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	341 23.8	1009 70.6	80 5.6
無回答	78 100.0	23 29.5	43 55.1	12 15.4

問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない・分からない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	3990 36.8	6501 59.9	360 3.3
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1796 31.0	3791 65.5	198 3.4
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	1082 41.5	1446 55.4	81 3.1
課長クラス以上	2309 100.0	1068 46.3	1179 51.1	62 2.7
無回答	148 100.0	44 29.7	85 57.4	19 12.8
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	1844 73.6	603 24.1	59 2.4
社外の労働組合に加入している	107 100.0	50 46.7	54 50.5	3 2.8
加入していない	7876 100.0	2017 25.6	5600 71.1	259 3.3
無回答	362 100.0	79 21.8	244 67.4	39 10.8
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	101 22.2	328 72.1	26 5.7
100～149人	2003 100.0	640 32.0	1293 64.6	70 3.5
150～199人	1862 100.0	614 33.0	1189 63.9	59 3.2
200～299人	2031 100.0	750 36.9	1215 59.8	66 3.2
300～499人	1447 100.0	560 38.7	851 58.8	36 2.5
500～999人	935 100.0	385 41.2	525 56.1	25 2.7
1000人以上	880 100.0	487 55.3	368 41.8	25 2.8
無回答	1238 100.0	453 36.6	732 59.1	53 4.3
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	344 25.1	969 70.6	59 4.3
100～149人	2857 100.0	926 32.4	1835 64.2	96 3.4
150～199人	1593 100.0	529 33.2	1008 63.3	56 3.5
200～299人	1697 100.0	661 39.0	987 58.2	49 2.9
300～499人	929 100.0	393 42.3	517 55.7	19 2.0
500～999人	581 100.0	312 53.7	255 43.9	14 2.4
1000人以上	519 100.0	355 68.4	153 29.5	11 2.1
無回答	1303 100.0	470 36.1	777 59.6	56 4.3
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	2751 70.3	1066 27.2	95 2.4
ない	5756 100.0	814 14.1	4725 82.1	217 3.8
無回答	1183 100.0	425 35.9	710 60.0	48 4.1

問9④(ロ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換-利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換-有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数				
合計	3990 100.0	1259 31.6	2555 64.0	176 4.4
F1. 性別・・・男性	2804 100.0	1039 37.1	1661 59.2	104 3.7
女性	1167 100.0	216 18.5	883 75.7	68 5.8
無回答	19 100.0	4 21.1	11 57.9	4 21.1
F2. 年齢・・・19歳以下	5 100.0	-	5 100.0	-
20～24歳	164 100.0	17 10.4	136 82.9	11 6.7
25～29歳	471 100.0	99 21.0	352 74.7	20 4.2
30～34歳	647 100.0	201 31.1	419 64.8	27 4.2
35～39歳	700 100.0	226 32.3	441 63.0	33 4.7
40～44歳	581 100.0	200 34.4	368 63.3	13 2.2
45～49歳	503 100.0	173 34.4	312 62.0	18 3.6
50～54歳	419 100.0	147 35.1	255 60.9	17 4.1
55～59歳	328 100.0	133 40.5	177 54.0	18 5.5
60歳以上	112 100.0	45 40.2	58 51.8	9 8.0
無回答	60 100.0	18 30.0	32 53.3	10 16.7
F3. 最終学歴・・・中卒	48 100.0	25 52.1	18 37.5	5 10.4
高卒	1316 100.0	452 34.3	802 60.9	62 4.7
専門学校卒	377 100.0	115 30.5	235 62.3	27 7.2
高専・短大卒	394 100.0	94 23.9	282 71.6	18 4.6
大学卒	1732 100.0	542 31.3	1132 65.4	58 3.3
大学院卒	96 100.0	27 28.1	67 69.8	2 2.1
無回答	27 100.0	4 14.8	19 70.4	4 14.8
F4. 年収・・・300万円未満	682 100.0	127 18.6	517 75.8	38 5.6
300万円以上500万円未満	1463 100.0	435 29.7	954 65.2	74 5.1
500万円以上750万円未満	1116 100.0	428 38.4	644 57.7	44 3.9
750万円以上1000万円未満	488 100.0	192 39.3	286 58.6	10 2.0
1000万円以上1250万円未満	159 100.0	58 36.5	97 61.0	4 2.5
1250万円以上1500万円未満	18 100.0	4 22.2	14 77.8	-
1500万円以上	11 100.0	4 36.4	7 63.6	-
無回答	53 100.0	11 20.8	36 67.9	6 11.3
F5. 勤続年数・・・0～4年	735 100.0	108 14.7	585 79.6	42 5.7
5～9年	673 100.0	184 27.3	463 68.8	26 3.9
10～14年	701 100.0	244 34.8	425 60.6	32 4.6
15～19年	637 100.0	227 35.6	388 60.9	22 3.5
20～24年	425 100.0	168 39.5	249 58.6	8 1.9
25～29年	357 100.0	153 42.9	192 53.8	12 3.4
30年以上	409 100.0	162 39.6	222 54.3	25 6.1
無回答	53 100.0	13 24.5	31 58.5	9 17.0

問9④(ロ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換－有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	3990 100.0	1259 31.6	2555 64.0	176 4.4
F6. 業種・・・鉱業	10 100.0	1 10.0	6 60.0	3 30.0
建設業	276 100.0	91 33.0	171 62.0	14 5.1
製造業	1519 100.0	487 32.1	972 64.0	60 3.9
電気・ガス・熱供給・水道業	55 100.0	20 36.4	34 61.8	1 1.8
情報通信業	167 100.0	42 25.1	119 71.3	6 3.6
運輸業	393 100.0	118 30.0	257 65.4	18 4.6
卸売・小売業	470 100.0	157 33.4	298 63.4	15 3.2
金融・保険業	107 100.0	28 26.2	76 71.0	3 2.8
不動産業	10 100.0	1 10.0	9 90.0	-
飲食店・宿泊業	94 100.0	26 27.7	62 66.0	6 6.4
医療・福祉	37 100.0	8 21.6	26 70.3	3 8.1
教育・学習支援業	73 100.0	16 21.9	53 72.6	4 5.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	22 100.0	9 40.9	12 54.5	1 4.5
サービス業（他に分類されないもの）	721 100.0	249 34.5	435 60.3	37 5.1
無回答	36 100.0	6 16.7	25 69.4	5 13.9
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1599 100.0	442 27.6	1078 67.4	79 4.9
企画・調査・広報	244 100.0	78 32.0	158 64.8	8 3.3
研究・開発・設計	268 100.0	87 32.5	174 64.9	7 2.6
情報処理	124 100.0	37 29.8	85 68.5	2 1.6
営業	462 100.0	163 35.3	287 62.1	12 2.6
販売・サービス	361 100.0	113 31.3	227 62.9	21 5.8
生産（建設、運輸、流通部門含む）	603 100.0	242 40.1	337 55.9	24 4.0
その他	286 100.0	87 30.4	181 63.3	18 6.3
無回答	43 100.0	10 23.3	28 65.1	5 11.6
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	705 100.0	253 35.9	433 61.4	19 2.7
事務の仕事	2110 100.0	559 26.5	1446 68.5	105 5.0
販売の仕事	125 100.0	50 40.0	71 56.8	4 3.2
営業の仕事	325 100.0	118 36.3	197 60.6	10 3.1
保安の仕事	32 100.0	13 40.6	18 56.3	1 3.1
サービスの仕事	162 100.0	61 37.7	88 54.3	13 8.0
運輸・通信の仕事	116 100.0	44 37.9	66 56.9	6 5.2
製造の技能工	217 100.0	92 42.4	118 54.4	7 3.2
その他	159 100.0	57 35.8	95 59.7	7 4.4
無回答	39 100.0	12 30.8	23 59.0	4 10.3
F9. 雇用形態・・・正社員	3626 100.0	1216 33.5	2263 62.4	147 4.1
非正社員（パート、アルバイト等）	341 100.0	39 11.4	278 81.5	24 7.0
無回答	23 100.0	4 17.4	14 60.9	5 21.7

問9④(ロ)労働組合・従業員代表と経営側との意見交換—利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9④(イ)労働組合・従業員代表と経営側との意見交換—有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	3990 100.0	1259 31.6	2555 64.0	176 4.4
F10. 職位・・・・・・・・一般	1796 100.0	376 20.9	1330 74.1	90 5.0
係長・主任・課長補佐クラス	1082 100.0	429 39.6	611 56.5	42 3.9
課長クラス以上	1068 100.0	446 41.8	584 54.7	38 3.6
無回答	44 100.0	8 18.2	30 68.2	6 13.6
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1844 100.0	604 32.8	1168 63.3	72 3.9
社外の労働組合に加入している	50 100.0	23 46.0	26 52.0	1 2.0
加入していない	2017 100.0	614 30.4	1309 64.9	94 4.7
無回答	79 100.0	18 22.8	52 65.8	9 11.4
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	101 100.0	40 39.6	58 57.4	3 3.0
100～149人	640 100.0	233 36.4	381 59.5	26 4.1
150～199人	614 100.0	206 33.6	376 61.2	32 5.2
200～299人	750 100.0	230 30.7	475 63.3	45 6.0
300～499人	560 100.0	173 30.9	368 65.7	19 3.4
500～999人	385 100.0	110 28.6	259 67.3	16 4.2
1000人以上	487 100.0	129 26.5	346 71.0	12 2.5
無回答	453 100.0	138 30.5	292 64.5	23 5.1
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	344 100.0	126 36.6	206 59.9	12 3.5
100～149人	926 100.0	317 34.2	569 61.4	40 4.3
150～199人	529 100.0	160 30.2	334 63.1	35 6.6
200～299人	661 100.0	209 31.6	418 63.2	34 5.1
300～499人	393 100.0	124 31.6	258 65.6	11 2.8
500～999人	312 100.0	80 25.6	219 70.2	13 4.2
1000人以上	355 100.0	98 27.6	249 70.1	8 2.3
無回答	470 100.0	145 30.9	302 64.3	23 4.9
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	2751 100.0	835 30.4	1798 65.4	118 4.3
ない	814 100.0	293 36.0	485 59.6	36 4.4
無回答	425 100.0	131 30.8	272 64.0	22 5.2

問9④(ハ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数							
合計	3990 100.0	363 9.1	913 22.9	1128 28.3	280 7.0	337 8.4	969 24.3
F1. 性別・・・男性	2804 100.0	314 11.2	707 25.2	811 28.9	184 6.6	230 8.2	558 19.9
女性	1167 100.0	47 4.0	205 17.6	315 27.0	95 8.1	105 9.0	400 34.3
無回答	19 100.0	2 10.5	1 5.3	2 10.5	1 5.3	2 10.5	11 57.9
F2. 年齢・・・19歳以下	5 100.0	-	-	3 60.0	-	1 20.0	1 20.0
20～24歳	164 100.0	5 3.0	31 18.9	56 34.1	7 4.3	7 4.3	58 35.4
25～29歳	471 100.0	31 6.6	82 17.4	154 32.7	30 6.4	48 10.2	126 26.8
30～34歳	647 100.0	52 8.0	136 21.0	193 29.8	61 9.4	74 11.4	131 20.2
35～39歳	700 100.0	69 9.9	156 22.3	198 28.3	56 8.0	58 8.3	163 23.3
40～44歳	581 100.0	59 10.2	138 23.8	160 27.5	44 7.6	58 10.0	122 21.0
45～49歳	503 100.0	56 11.1	115 22.9	147 29.2	31 6.2	37 7.4	117 23.3
50～54歳	419 100.0	47 11.2	114 27.2	105 25.1	17 4.1	25 6.0	111 26.5
55～59歳	328 100.0	35 10.7	94 28.7	79 24.1	19 5.8	20 6.1	81 24.7
60歳以上	112 100.0	6 5.4	39 34.8	23 20.5	10 8.9	3 2.7	31 27.7
無回答	60 100.0	3 5.0	8 13.3	10 16.7	5 8.3	6 10.0	28 46.7
F3. 最終学歴・・・中卒	48 100.0	5 10.4	16 33.3	9 18.8	2 4.2	1 2.1	15 31.3
高卒	1316 100.0	119 9.0	296 22.5	363 27.6	105 8.0	100 7.6	333 25.3
専門学校卒	377 100.0	23 6.1	69 18.3	118 31.3	23 6.1	42 11.1	102 27.1
高専・短大卒	394 100.0	26 6.6	83 21.1	110 27.9	29 7.4	28 7.1	118 29.9
大学卒	1732 100.0	178 10.3	427 24.7	491 28.3	110 6.4	156 9.0	370 21.4
大学院卒	96 100.0	11 11.5	21 21.9	31 32.3	9 9.4	8 8.3	16 16.7
無回答	27 100.0	1 3.7	1 3.7	6 22.2	2 7.4	2 7.4	15 55.6
F4. 年収・・・300万円未満	682 100.0	29 4.3	106 15.5	201 29.5	45 6.6	61 8.9	240 35.2
300万円以上500万円未満	1463 100.0	91 6.2	311 21.3	423 28.9	130 8.9	163 11.1	345 23.6
500万円以上750万円未満	1116 100.0	131 11.7	282 25.3	301 27.0	75 6.7	81 7.3	246 22.0
750万円以上1000万円未満	488 100.0	83 17.0	143 29.3	125 25.6	20 4.1	22 4.5	95 19.5
1000万円以上1250万円未満	159 100.0	21 13.2	55 34.6	51 32.1	5 3.1	7 4.4	20 12.6
1250万円以上1500万円未満	18 100.0	3 16.7	5 27.8	5 27.8	1 5.6	1 5.6	3 16.7
1500万円以上	11 100.0	2 18.2	4 36.4	3 27.3	-	-	2 18.2
無回答	53 100.0	3 5.7	7 13.2	19 35.8	4 7.5	2 3.8	18 34.0
F5. 勤続年数・・・0～4年	735 100.0	45 6.1	138 18.8	221 30.1	34 4.6	57 7.8	240 32.7
5～9年	673 100.0	53 7.9	138 20.5	207 30.8	52 7.7	71 10.5	152 22.6
10～14年	701 100.0	64 9.1	144 20.5	196 28.0	65 9.3	81 11.6	151 21.5
15～19年	637 100.0	68 10.7	143 22.4	181 28.4	53 8.3	52 8.2	140 22.0
20～24年	425 100.0	49 11.5	113 26.6	116 27.3	24 5.6	33 7.8	90 21.2
25～29年	357 100.0	41 11.5	108 30.3	96 26.9	24 6.7	17 4.8	71 19.9
30年以上	409 100.0	41 10.0	122 29.8	102 24.9	24 5.9	21 5.1	99 24.2
無回答	53 100.0	2 3.8	7 13.2	9 17.0	4 7.5	5 9.4	26 49.1

問9④(ハ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態							
合計	3990 100.0	363 9.1	913 22.9	1128 28.3	280 7.0	337 8.4	969 24.3
F6. 業種・・・鉱業	10 100.0	1 10.0	1 10.0	3 30.0	-	-	5 50.0
建設業	276 100.0	21 7.6	58 21.0	76 27.5	20 7.2	29 10.5	72 26.1
製造業	1519 100.0	138 9.1	375 24.7	419 27.6	124 8.2	123 8.1	340 22.4
電気・ガス・熱供給・水道業	55 100.0	6 10.9	13 23.6	15 27.3	4 7.3	6 10.9	11 20.0
情報通信業	167 100.0	14 8.4	50 29.9	49 29.3	10 6.0	12 7.2	32 19.2
運輸業	393 100.0	33 8.4	90 22.9	111 28.2	18 4.6	25 6.4	116 29.5
卸売・小売業	470 100.0	47 10.0	103 21.9	127 27.0	38 8.1	38 8.1	117 24.9
金融・保険業	107 100.0	9 8.4	26 24.3	35 32.7	5 4.7	9 8.4	23 21.5
不動産業	10 100.0	-	4 40.0	2 20.0	-	-	4 40.0
飲食店・宿泊業	94 100.0	10 10.6	14 14.9	43 45.7	4 4.3	6 6.4	17 18.1
医療・福祉	37 100.0	1 2.7	6 16.2	12 32.4	3 8.1	4 10.8	11 29.7
教育・学習支援業	73 100.0	1 1.4	12 16.4	23 31.5	6 8.2	9 12.3	22 30.1
複合サービス業（郵便局、協同組合）	22 100.0	2 9.1	11 50.0	3 13.6	1 4.5	1 4.5	4 18.2
サービス業（他に分類されないもの）	721 100.0	79 11.0	145 20.1	201 27.9	46 6.4	70 9.7	180 25.0
無回答	36 100.0	1 2.8	5 13.9	9 25.0	1 2.8	5 13.9	15 41.7
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1599 100.0	185 11.6	371 23.2	448 28.0	87 5.4	103 6.4	405 25.3
企画・調査・広報	244 100.0	24 9.8	59 24.2	68 27.9	16 6.6	18 7.4	59 24.2
研究・開発・設計	268 100.0	21 7.8	63 23.5	80 29.9	24 9.0	30 11.2	50 18.7
情報処理	124 100.0	15 12.1	23 18.5	37 29.8	12 9.7	15 12.1	22 17.7
営業	462 100.0	28 6.1	107 23.2	143 31.0	32 6.9	58 12.6	94 20.3
販売・サービス	361 100.0	20 5.5	77 21.3	106 29.4	26 7.2	31 8.6	101 28.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	603 100.0	45 7.5	156 25.9	164 27.2	56 9.3	50 8.3	132 21.9
その他	286 100.0	24 8.4	52 18.2	72 25.2	23 8.0	29 10.1	86 30.1
無回答	43 100.0	1 2.3	5 11.6	10 23.3	4 9.3	3 7.0	20 46.5
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	705 100.0	72 10.2	153 21.7	212 30.1	54 7.7	71 10.1	143 20.3
事務の仕事	2110 100.0	205 9.7	465 22.0	582 27.6	130 6.2	159 7.5	569 27.0
販売の仕事	125 100.0	7 5.6	34 27.2	33 26.4	12 9.6	13 10.4	26 20.8
営業の仕事	325 100.0	23 7.1	78 24.0	99 30.5	25 7.7	36 11.1	64 19.7
保安の仕事	32 100.0	1 3.1	11 34.4	9 28.1	2 6.3	4 12.5	5 15.6
サービスの仕事	162 100.0	15 9.3	42 25.9	41 25.3	8 4.9	14 8.6	42 25.9
運輸・通信の仕事	116 100.0	7 6.0	25 21.6	41 35.3	8 6.9	7 6.0	28 24.1
製造の技能工	217 100.0	15 6.9	54 24.9	57 26.3	28 12.9	20 9.2	43 19.8
その他	159 100.0	14 8.8	47 29.6	44 27.7	10 6.3	10 6.3	34 21.4
無回答	39 100.0	4 10.3	4 10.3	10 25.6	3 7.7	3 7.7	15 38.5
F9. 雇用形態・・・正社員	3626 100.0	346 9.5	859 23.7	1034 28.5	255 7.0	316 8.7	816 22.5
非正社員（パート、アルバイト等）	341 100.0	16 4.7	52 15.2	89 26.1	23 6.7	19 5.6	142 41.6
無回答	23 100.0	1 4.3	2 8.7	5 21.7	2 8.7	2 8.7	11 47.8

問9④(ハ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9④(イ) 労働組合・従業員代表と経営側との意見交換の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無							
合計	3990 100.0	363 9.1	913 22.9	1128 28.3	280 7.0	337 8.4	969 24.3
F10. 職位・・・・・・・・一般	1796 100.0	96 5.3	323 18.0	531 29.6	137 7.6	177 9.9	532 29.6
係長・主任・課長補佐クラス	1082 100.0	122 11.3	259 23.9	297 27.4	84 7.8	110 10.2	210 19.4
課長クラス以上	1068 100.0	142 13.3	327 30.6	290 27.2	57 5.3	46 4.3	206 19.3
無回答	44 100.0	3 6.8	4 9.1	10 22.7	2 4.5	4 9.1	21 47.7
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1844 100.0	163 8.8	432 23.4	532 28.9	137 7.4	175 9.5	405 22.0
社外の労働組合に加入している	50 100.0	3 6.0	11 22.0	17 34.0	2 4.0	3 6.0	14 28.0
加入していない	2017 100.0	194 9.6	458 22.7	559 27.7	135 6.7	154 7.6	517 25.6
無回答	79 100.0	3 3.8	12 15.2	20 25.3	6 7.6	5 6.3	33 41.8
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	101 100.0	5 5.0	24 23.8	32 31.7	5 5.0	12 11.9	23 22.8
100～149人	640 100.0	51 8.0	153 23.9	167 26.1	49 7.7	62 9.7	158 24.7
150～199人	614 100.0	46 7.5	139 22.6	175 28.5	43 7.0	52 8.5	159 25.9
200～299人	750 100.0	71 9.5	150 20.0	221 29.5	55 7.3	70 9.3	183 24.4
300～499人	560 100.0	51 9.1	155 27.7	150 26.8	35 6.3	43 7.7	126 22.5
500～999人	385 100.0	33 8.6	92 23.9	111 28.8	30 7.8	36 9.4	83 21.6
1000人以上	487 100.0	62 12.7	109 22.4	138 28.3	29 6.0	27 5.5	122 25.1
無回答	453 100.0	44 9.7	91 20.1	134 29.6	34 7.5	35 7.7	115 25.4
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	344 100.0	23 6.7	76 22.1	99 28.8	24 7.0	33 9.6	89 25.9
100～149人	926 100.0	76 8.2	212 22.9	257 27.8	64 6.9	87 9.4	230 24.8
150～199人	529 100.0	33 6.2	109 20.6	161 30.4	37 7.0	49 9.3	140 26.5
200～299人	661 100.0	74 11.2	147 22.2	188 28.4	47 7.1	61 9.2	144 21.8
300～499人	393 100.0	32 8.1	119 30.3	93 23.7	33 8.4	30 7.6	86 21.9
500～999人	312 100.0	32 10.3	68 21.8	93 29.8	18 5.8	26 8.3	75 24.0
1000人以上	355 100.0	45 12.7	84 23.7	97 27.3	22 6.2	18 5.1	89 25.1
無回答	470 100.0	48 10.2	98 20.9	140 29.8	35 7.4	33 7.0	116 24.7
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	2751 100.0	271 9.9	657 23.9	767 27.9	172 6.3	215 7.8	669 24.3
ない	814 100.0	50 6.1	172 21.1	237 29.1	75 9.2	89 10.9	191 23.5
無回答	425 100.0	42 9.9	84 19.8	124 29.2	33 7.8	33 7.8	109 25.6

問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	5280 48.7	5218 48.1	353 3.3
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	3532 53.1	2939 44.2	185 2.8
女性	4127 100.0	1725 41.8	2248 54.5	154 3.7
無回答	68 100.0	23 33.8	31 45.6	14 20.6
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	5 13.2	32 84.2	1 2.6
20～24歳	698 100.0	286 41.0	390 55.9	22 3.2
25～29歳	1521 100.0	738 48.5	759 49.9	24 1.6
30～34歳	1921 100.0	965 50.2	925 48.2	31 1.6
35～39歳	1707 100.0	916 53.7	757 44.3	34 2.0
40～44歳	1412 100.0	749 53.0	632 44.8	31 2.2
45～49歳	1245 100.0	605 48.6	600 48.2	40 3.2
50～54歳	1002 100.0	473 47.2	474 47.3	55 5.5
55～59歳	814 100.0	361 44.3	398 48.9	55 6.8
60歳以上	319 100.0	113 35.4	167 52.4	39 12.2
無回答	174 100.0	69 39.7	84 48.3	21 12.1
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	50 29.2	96 56.1	25 14.6
高卒	3801 100.0	1471 38.7	2165 57.0	165 4.3
専門学校卒	1226 100.0	548 44.7	641 52.3	37 3.0
高専・短大卒	1157 100.0	549 47.5	574 49.6	34 2.9
大学卒	4223 100.0	2494 59.1	1653 39.1	76 1.8
大学院卒	181 100.0	131 72.4	48 26.5	2 1.1
無回答	92 100.0	37 40.2	41 44.6	14 15.2
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	960 30.8	2012 64.6	143 4.6
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1961 48.1	2008 49.2	110 2.7
500万円以上750万円未満	2388 100.0	1426 59.7	896 37.5	66 2.8
750万円以上1000万円未満	828 100.0	633 76.4	186 22.5	9 1.1
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	183 82.8	36 16.3	2 0.9
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	26 92.9	1 3.6	1 3.6
1500万円以上	23 100.0	19 82.6	4 17.4	—
無回答	169 100.0	72 42.6	75 44.4	22 13.0
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	1275 42.6	1631 54.5	85 2.8
5～9年	2209 100.0	998 45.2	1154 52.2	57 2.6
10～14年	1742 100.0	858 49.3	834 47.9	50 2.9
15～19年	1416 100.0	787 55.6	576 40.7	53 3.7
20～24年	912 100.0	492 53.9	397 43.5	23 2.5
25～29年	651 100.0	370 56.8	251 38.6	30 4.6
30年以上	732 100.0	428 58.5	270 36.9	34 4.6
無回答	198 100.0	72 36.4	105 53.0	21 10.6

問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談の有無 (F 6 業種 / F 7 部門 / F 8 仕事 / F 9 雇用形態)

F 6. 業種 / F 7. 部門 / F 8. 仕事 / F 9. 雇用形態	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	5280 48.7	5218 48.1	353 3.3
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	5 17.2	21 72.4	3 10.3
建設業	847 100.0	409 48.3	413 48.8	25 3.0
製造業	3338 100.0	1688 50.6	1552 46.5	98 2.9
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	74 50.0	65 43.9	9 6.1
情報通信業	398 100.0	296 74.4	99 24.9	3 0.8
運輸業	897 100.0	239 26.6	609 67.9	49 5.5
卸売・小売業	1426 100.0	806 56.5	588 41.2	32 2.2
金融・保険業	256 100.0	197 77.0	54 21.1	5 2.0
不動産業	74 100.0	34 45.9	40 54.1	-
飲食店・宿泊業	349 100.0	145 41.5	193 55.3	11 3.2
医療・福祉	236 100.0	96 40.7	130 55.1	10 4.2
教育・学習支援業	196 100.0	72 36.7	121 61.7	3 1.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	20 58.8	14 41.2	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	1147 46.1	1257 50.5	83 3.3
無回答	136 100.0	52 38.2	62 45.6	22 16.2
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	2065 52.1	1795 45.3	102 2.6
企画・調査・広報	536 100.0	352 65.7	178 33.2	6 1.1
研究・開発・設計	663 100.0	396 59.7	253 38.2	14 2.1
情報処理	367 100.0	201 54.8	160 43.6	6 1.6
営業	1360 100.0	700 51.5	620 45.6	40 2.9
販売・サービス	1257 100.0	548 43.6	660 52.5	49 3.9
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	594 36.2	971 59.2	75 4.6
その他	875 100.0	356 40.7	489 55.9	30 3.4
無回答	191 100.0	68 35.6	92 48.2	31 16.2
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	1034 55.9	774 41.8	42 2.3
事務の仕事	5387 100.0	2727 50.6	2533 47.0	127 2.4
販売の仕事	390 100.0	214 54.9	167 42.8	9 2.3
営業の仕事	948 100.0	519 54.7	405 42.7	24 2.5
保安の仕事	91 100.0	33 36.3	54 59.3	4 4.4
サービスの仕事	607 100.0	225 37.1	337 55.5	45 7.4
運輸・通信の仕事	314 100.0	79 25.2	209 66.6	26 8.3
製造の技能工	581 100.0	166 28.6	384 66.1	31 5.3
その他	546 100.0	226 41.4	298 54.6	22 4.0
無回答	137 100.0	57 41.6	57 41.6	23 16.8
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	4792 51.3	4289 45.9	262 2.8
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	455 31.8	899 62.9	76 5.3
無回答	78 100.0	33 42.3	30 38.5	15 19.2

問9⑤(イ)個人業績評価などにおける面談の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない・分からない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	5280 48.7	5218 48.1	353 3.3
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	2490 43.0	3098 53.6	197 3.4
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	1303 49.9	1220 46.8	86 3.3
課長クラス以上	2309 100.0	1431 62.0	829 35.9	49 2.1
無回答	148 100.0	56 37.8	71 48.0	21 14.2
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	1446 57.7	982 39.2	78 3.1
社外の労働組合に加入している	107 100.0	49 45.8	55 51.4	3 2.8
加入していない	7876 100.0	3638 46.2	4006 50.9	232 2.9
無回答	362 100.0	147 40.6	175 48.3	40 11.0
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	135 29.7	295 64.8	25 5.5
100～149人	2003 100.0	844 42.1	1083 54.1	76 3.8
150～199人	1862 100.0	785 42.2	1022 54.9	55 3.0
200～299人	2031 100.0	957 47.1	1010 49.7	64 3.2
300～499人	1447 100.0	737 50.9	678 46.9	32 2.2
500～999人	935 100.0	546 58.4	366 39.1	23 2.5
1000人以上	880 100.0	651 74.0	205 23.3	24 2.7
無回答	1238 100.0	625 50.5	559 45.2	54 4.4
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	479 34.9	836 60.9	57 4.2
100～149人	2857 100.0	1197 41.9	1559 54.6	101 3.5
150～199人	1593 100.0	754 47.3	787 49.4	52 3.3
200～299人	1697 100.0	861 50.7	794 46.8	42 2.5
300～499人	929 100.0	506 54.5	407 43.8	16 1.7
500～999人	581 100.0	382 65.7	184 31.7	15 2.6
1000人以上	519 100.0	438 84.4	68 13.1	13 2.5
無回答	1303 100.0	663 50.9	583 44.7	57 4.4
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	2135 54.6	1662 42.5	115 2.9
ない	5756 100.0	2535 44.0	3030 52.6	191 3.3
無回答	1183 100.0	610 51.6	526 44.5	47 4.0

問9⑤(ロ) 個人業績評価などにおける面談-利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談-有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	5280 100.0	4159 78.8	885 16.8	236 4.5
F1. 性別・・・男性	3532 100.0	2876 81.4	528 14.9	128 3.6
女性	1725 100.0	1267 73.4	351 20.3	107 6.2
無回答	23 100.0	16 69.6	6 26.1	1 4.3
F2. 年齢・・・19歳以下	5 100.0	4 80.0	1 20.0	-
20～24歳	286 100.0	209 73.1	61 21.3	16 5.6
25～29歳	738 100.0	603 81.7	104 14.1	31 4.2
30～34歳	965 100.0	785 81.3	152 15.8	28 2.9
35～39歳	916 100.0	743 81.1	134 14.6	39 4.3
40～44歳	749 100.0	602 80.4	120 16.0	27 3.6
45～49歳	605 100.0	473 78.2	101 16.7	31 5.1
50～54歳	473 100.0	350 74.0	99 20.9	24 5.1
55～59歳	361 100.0	262 72.6	77 21.3	22 6.1
60歳以上	113 100.0	76 67.3	23 20.4	14 12.4
無回答	69 100.0	52 75.4	13 18.8	4 5.8
F3. 最終学歴・・・中卒	50 100.0	35 70.0	6 12.0	9 18.0
高卒	1471 100.0	1115 75.8	287 19.5	69 4.7
専門学校卒	548 100.0	428 78.1	91 16.6	29 5.3
高専・短大卒	549 100.0	427 77.8	96 17.5	26 4.7
大学卒	2494 100.0	2019 81.0	378 15.2	97 3.9
大学院卒	131 100.0	111 84.7	17 13.0	3 2.3
無回答	37 100.0	24 64.9	10 27.0	3 8.1
F4. 年収・・・300万円未満	960 100.0	642 66.9	253 26.4	65 6.8
300万円以上500万円未満	1961 100.0	1597 81.4	279 14.2	85 4.3
500万円以上750万円未満	1426 100.0	1159 81.3	216 15.1	51 3.6
750万円以上1000万円未満	633 100.0	523 82.6	89 14.1	21 3.3
1000万円以上1250万円未満	183 100.0	146 79.8	29 15.8	8 4.4
1250万円以上1500万円未満	26 100.0	22 84.6	3 11.5	1 3.8
1500万円以上	19 100.0	16 84.2	2 10.5	1 5.3
無回答	72 100.0	54 75.0	14 19.4	4 5.6
F5. 勤続年数・・・0～4年	1275 100.0	916 71.8	298 23.4	61 4.8
5～9年	998 100.0	812 81.4	144 14.4	42 4.2
10～14年	858 100.0	699 81.5	117 13.6	42 4.9
15～19年	787 100.0	659 83.7	100 12.7	28 3.6
20～24年	492 100.0	391 79.5	87 17.7	14 2.8
25～29年	370 100.0	311 84.1	41 11.1	18 4.9
30年以上	428 100.0	317 74.1	83 19.4	28 6.5
無回答	72 100.0	54 75.0	15 20.8	3 4.2

問9⑤(ロ) 個人業績評価などにおける面談-利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談-有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	5280 100.0	4159 78.8	885 16.8	236 4.5
F6. 業種・・・鉱業	5 100.0	4 80.0	1 20.0	-
建設業	409 100.0	313 76.5	83 20.3	13 3.2
製造業	1688 100.0	1363 80.7	251 14.9	74 4.4
電気・ガス・熱供給・水道業	74 100.0	59 79.7	13 17.6	2 2.7
情報通信業	296 100.0	248 83.8	42 14.2	6 2.0
運輸業	239 100.0	157 65.7	67 28.0	15 6.3
卸売・小売業	806 100.0	652 80.9	116 14.4	38 4.7
金融・保険業	197 100.0	148 75.1	44 22.3	5 2.5
不動産業	34 100.0	26 76.5	6 17.6	2 5.9
飲食店・宿泊業	145 100.0	109 75.2	32 22.1	4 2.8
医療・福祉	96 100.0	74 77.1	17 17.7	5 5.2
教育・学習支援業	72 100.0	55 76.4	16 22.2	1 1.4
複合サービス業（郵便局、協同組合）	20 100.0	16 80.0	3 15.0	1 5.0
サービス業（他に分類されないもの）	1147 100.0	898 78.3	181 15.8	68 5.9
無回答	52 100.0	37 71.2	13 25.0	2 3.8
F7. 部門・・・人事・総務・経理	2065 100.0	1584 76.7	375 18.2	106 5.1
企画・調査・広報	352 100.0	293 83.2	51 14.5	8 2.3
研究・開発・設計	396 100.0	329 83.1	57 14.4	10 2.5
情報処理	201 100.0	176 87.6	21 10.4	4 2.0
営業	700 100.0	551 78.7	118 16.9	31 4.4
販売・サービス	548 100.0	429 78.3	92 16.8	27 4.9
生産（建設、運輸、流通部門含む）	594 100.0	471 79.3	97 16.3	26 4.4
その他	356 100.0	277 77.8	58 16.3	21 5.9
無回答	68 100.0	49 72.1	16 23.5	3 4.4
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1034 100.0	864 83.6	141 13.6	29 2.8
事務の仕事	2727 100.0	2117 77.6	476 17.5	134 4.9
販売の仕事	214 100.0	171 79.9	34 15.9	9 4.2
営業の仕事	519 100.0	412 79.4	87 16.8	20 3.9
保安の仕事	33 100.0	17 51.5	15 45.5	1 3.0
サービスの仕事	225 100.0	178 79.1	32 14.2	15 6.7
運輸・通信の仕事	79 100.0	55 69.6	22 27.8	2 2.5
製造の技能工	166 100.0	131 78.9	27 16.3	8 4.8
その他	226 100.0	172 76.1	40 17.7	14 6.2
無回答	57 100.0	42 73.7	11 19.3	4 7.0
F9. 雇用形態・・・正社員	4792 100.0	3886 81.1	713 14.9	193 4.0
非正社員（パート、アルバイト等）	455 100.0	249 54.7	165 36.3	41 9.0
無回答	33 100.0	24 72.7	7 21.2	2 6.1

問9⑤(ロ) 個人業績評価などにおける面談-利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談-有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	5280 100.0	4159 78.8	885 16.8	236 4.5
F10. 職位.....一般	2490 100.0	1879 75.5	481 19.3	130 5.2
係長・主任・課長補佐クラス	1303 100.0	1088 83.5	175 13.4	40 3.1
課長クラス以上	1431 100.0	1156 80.8	216 15.1	59 4.1
無回答	56 100.0	36 64.3	13 23.2	7 12.5
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	1446 100.0	1161 80.3	231 16.0	54 3.7
社外の労働組合に加入している	49 100.0	42 85.7	7 14.3	-
加入していない	3638 100.0	2846 78.2	622 17.1	170 4.7
無回答	147 100.0	110 74.8	25 17.0	12 8.2
企業調査: F2. 従業員数.....1~99人	135 100.0	107 79.3	20 14.8	8 5.9
100~149人	844 100.0	661 78.3	141 16.7	42 5.0
150~199人	785 100.0	605 77.1	135 17.2	45 5.7
200~299人	957 100.0	749 78.3	170 17.8	38 4.0
300~499人	737 100.0	590 80.1	115 15.6	32 4.3
500~999人	546 100.0	430 78.8	96 17.6	20 3.7
1000人以上	651 100.0	517 79.4	114 17.5	20 3.1
無回答	625 100.0	500 80.0	94 15.0	31 5.0
企業調査: F2. 正社員数.....1~99人	479 100.0	373 77.9	82 17.1	24 5.0
100~149人	1197 100.0	935 78.1	204 17.0	58 4.8
150~199人	754 100.0	584 77.5	125 16.6	45 6.0
200~299人	861 100.0	669 77.7	156 18.1	36 4.2
300~499人	506 100.0	409 80.8	82 16.2	15 3.0
500~999人	382 100.0	294 77.0	74 19.4	14 3.7
1000人以上	438 100.0	359 82.0	67 15.3	12 2.7
無回答	663 100.0	536 80.8	95 14.3	32 4.8
企業調査: F3. 労働組合の有無...ある	2135 100.0	1666 78.0	376 17.6	93 4.4
ない	2535 100.0	2006 79.1	417 16.4	112 4.4
無回答	610 100.0	487 79.8	92 15.1	31 5.1

問9⑤(ハ) 個人業績評価などにおける面談の有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談の有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	5280 100.0	550 10.4	1499 28.4	1764 33.4	426 8.1	443 8.4	598 11.3
F1. 性別・・・男性	3532 100.0	416 11.8	1079 30.5	1160 32.8	289 8.2	274 7.8	314 8.9
女性	1725 100.0	134 7.8	414 24.0	596 34.6	136 7.9	167 9.7	278 16.1
無回答	23 100.0	-	6 26.1	8 34.8	1 4.3	2 8.7	6 26.1
F2. 年齢・・・19歳以下	5 100.0	-	3 60.0	2 40.0	-	-	-
20～24歳	286 100.0	37 12.9	74 25.9	102 35.7	20 7.0	13 4.5	40 14.0
25～29歳	738 100.0	77 10.4	187 25.3	255 34.6	57 7.7	82 11.1	80 10.8
30～34歳	965 100.0	112 11.6	249 25.8	322 33.4	95 9.8	96 9.9	91 9.4
35～39歳	916 100.0	81 8.8	263 28.7	309 33.7	79 8.6	86 9.4	98 10.7
40～44歳	749 100.0	82 10.9	234 31.2	236 31.5	61 8.1	64 8.5	72 9.6
45～49歳	605 100.0	62 10.2	166 27.4	219 36.2	44 7.3	44 7.3	70 11.6
50～54歳	473 100.0	50 10.6	156 33.0	143 30.2	30 6.3	24 5.1	70 14.8
55～59歳	361 100.0	41 11.4	113 31.3	121 33.5	29 8.0	21 5.8	36 10.0
60歳以上	113 100.0	6 5.3	41 36.3	31 27.4	7 6.2	4 3.5	24 21.2
無回答	69 100.0	2 2.9	13 18.8	24 34.8	4 5.8	9 13.0	17 24.6
F3. 最終学歴・・・中卒	50 100.0	6 12.0	6 12.0	16 32.0	3 6.0	4 8.0	15 30.0
高卒	1471 100.0	123 8.4	409 27.8	502 34.1	124 8.4	102 6.9	211 14.3
専門学校卒	548 100.0	48 8.8	142 25.9	201 36.7	49 8.9	48 8.8	60 10.9
高専・短大卒	549 100.0	43 7.8	146 26.6	191 34.8	39 7.1	55 10.0	75 13.7
大学卒	2494 100.0	316 12.7	739 29.6	798 32.0	196 7.9	223 8.9	222 8.9
大学院卒	131 100.0	13 9.9	46 35.1	46 35.1	14 10.7	7 5.3	5 3.8
無回答	37 100.0	1 2.7	11 29.7	10 27.0	1 2.7	4 10.8	10 27.0
F4. 年収・・・300万円未満	960 100.0	69 7.2	200 20.8	344 35.8	72 7.5	85 8.9	190 19.8
300万円以上500万円未満	1961 100.0	165 8.4	531 27.1	686 35.0	174 8.9	199 10.1	206 10.5
500万円以上750万円未満	1426 100.0	167 11.7	415 29.1	470 33.0	130 9.1	120 8.4	124 8.7
750万円以上1000万円未満	633 100.0	91 14.4	248 39.2	181 28.6	37 5.8	24 3.8	52 8.2
1000万円以上1250万円未満	183 100.0	42 23.0	67 36.6	50 27.3	6 3.3	7 3.8	11 6.0
1250万円以上1500万円未満	26 100.0	7 26.9	12 46.2	3 11.5	2 7.7	-	2 7.7
1500万円以上	19 100.0	3 15.8	6 31.6	6 31.6	2 10.5	1 5.3	1 5.3
無回答	72 100.0	6 8.3	20 27.8	24 33.3	3 4.2	7 9.7	12 16.7
F5. 勤続年数・・・0～4年	1275 100.0	148 11.6	330 25.9	423 33.2	88 6.9	104 8.2	182 14.3
5～9年	998 100.0	110 11.0	271 27.2	308 30.9	92 9.2	106 10.6	111 11.1
10～14年	858 100.0	83 9.7	227 26.5	295 34.4	87 10.1	84 9.8	82 9.6
15～19年	787 100.0	66 8.4	228 29.0	287 36.5	70 8.9	62 7.9	74 9.4
20～24年	492 100.0	51 10.4	152 30.9	170 34.6	32 6.5	36 7.3	51 10.4
25～29年	370 100.0	43 11.6	136 36.8	115 31.1	26 7.0	19 5.1	31 8.4
30年以上	428 100.0	45 10.5	139 32.5	139 32.5	29 6.8	23 5.4	53 12.4
無回答	72 100.0	4 5.6	16 22.2	27 37.5	2 2.8	9 12.5	14 19.4

問9⑤(ハ) 個人業績評価などにおける面談の有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9⑤(イ) 個人業績評価などにおける面談の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態							
合計	5280 100.0	550 10.4	1499 28.4	1764 33.4	426 8.1	443 8.4	598 11.3
F6. 業種・・・鉱業	5 100.0	-	40.0	40.0	20.0	-	-
建設業	409 100.0	26 6.4	107 26.2	144 35.2	40 9.8	35 8.6	57 13.9
製造業	1688 100.0	166 9.8	489 29.0	597 35.4	147 8.7	136 8.1	153 9.1
電気・ガス・熱供給・水道業	74 100.0	7 9.5	26 35.1	25 33.8	5 6.8	4 5.4	7 9.5
情報通信業	296 100.0	46 15.5	89 30.1	82 27.7	28 9.5	23 7.8	28 9.5
運輸業	239 100.0	20 8.4	54 22.6	84 35.1	14 5.9	18 7.5	49 20.5
卸売・小売業	806 100.0	94 11.7	210 26.1	275 34.1	61 7.6	86 10.7	80 9.9
金融・保険業	197 100.0	24 12.2	65 33.0	61 31.0	7 3.6	16 8.1	24 12.2
不動産業	34 100.0	4 11.8	10 29.4	14 41.2	3 8.8	2 5.9	1 2.9
飲食店・宿泊業	145 100.0	18 12.4	45 31.0	46 31.7	8 5.5	12 8.3	16 11.0
医療・福祉	96 100.0	11 11.5	25 26.0	33 34.4	5 5.2	10 10.4	12 12.5
教育・学習支援業	72 100.0	4 5.6	16 22.2	29 40.3	6 8.3	9 12.5	8 11.1
複合サービス業（郵便局、協同組合）	20 100.0	4 20.0	7 35.0	7 35.0	-	1 5.0	1 5.0
サービス業（他に分類されないもの）	1147 100.0	123 10.7	342 29.8	344 30.0	101 8.8	88 7.7	149 13.0
無回答	52 100.0	3 5.8	12 23.1	21 40.4	-	3 5.8	13 25.0
F7. 部門・・・人事・総務・経理	2065 100.0	229 11.1	614 29.7	680 32.9	134 6.5	156 7.6	252 12.2
企画・調査・広報	352 100.0	44 12.5	114 32.4	115 32.7	25 7.1	22 6.3	32 9.1
研究・開発・設計	396 100.0	38 9.6	107 27.0	138 34.8	45 11.4	41 10.4	27 6.8
情報処理	201 100.0	30 14.9	56 27.9	72 35.8	21 10.4	9 4.5	13 6.5
営業	700 100.0	68 9.7	196 28.0	224 32.0	65 9.3	70 10.0	77 11.0
販売・サービス	548 100.0	67 12.2	127 23.2	186 33.9	48 8.8	48 8.8	72 13.1
生産（建設、運輸、流通部門含む）	594 100.0	36 6.1	178 30.0	204 34.3	62 10.4	49 8.2	65 10.9
その他	356 100.0	33 9.3	90 25.3	122 34.3	26 7.3	38 10.7	47 13.2
無回答	68 100.0	5 7.4	17 25.0	23 33.8	-	10 14.7	13 19.1
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1034 100.0	114 11.0	298 28.8	337 32.6	104 10.1	93 9.0	88 8.5
事務の仕事	2727 100.0	265 9.7	783 28.7	933 34.2	194 7.1	222 8.1	330 12.1
販売の仕事	214 100.0	27 12.6	39 18.2	80 37.4	21 9.8	18 8.4	29 13.6
営業の仕事	519 100.0	63 12.1	154 29.7	160 30.8	45 8.7	50 9.6	47 9.1
保安の仕事	33 100.0	5 15.2	7 21.2	10 30.3	4 12.1	2 6.1	5 15.2
サービスの仕事	225 100.0	25 11.1	60 26.7	74 32.9	17 7.6	16 7.1	33 14.7
運輸・通信の仕事	79 100.0	9 11.4	19 24.1	27 34.2	8 10.1	6 7.6	10 12.7
製造の技能工	166 100.0	9 5.4	56 33.7	58 34.9	14 8.4	15 9.0	14 8.4
その他	226 100.0	28 12.4	71 31.4	67 29.6	16 7.1	16 7.1	28 12.4
無回答	57 100.0	5 8.8	12 21.1	18 31.6	3 5.3	5 8.8	14 24.6
F9. 雇用形態・・・正社員	4792 100.0	516 10.8	1397 29.2	1602 33.4	392 8.2	409 8.5	476 9.9
非正社員（パート、アルバイト等）	455 100.0	32 7.0	94 20.7	150 33.0	34 7.5	31 6.8	114 25.1
無回答	33 100.0	2 6.1	8 24.2	12 36.4	-	3 9.1	8 24.2

問9⑤(ハ)個人業績評価などにおける面談の有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9⑤(イ)個人業績評価などにおける面談の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無							
合計	5280 100.0	550 10.4	1499 28.4	1764 33.4	426 8.1	443 8.4	598 11.3
F10. 職位・・・・・・・・一般	2490 100.0	224 9.0	604 24.3	839 33.7	207 8.3	257 10.3	359 14.4
係長・主任・課長補佐クラス	1303 100.0	113 8.7	372 28.5	472 36.2	122 9.4	118 9.1	106 8.1
課長クラス以上	1431 100.0	212 14.8	510 35.6	434 30.3	95 6.6	63 4.4	117 8.2
無回答	56 100.0	1 1.8	13 23.2	19 33.9	2 3.6	5 8.9	16 28.6
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1446 100.0	122 8.4	416 28.8	509 35.2	126 8.7	136 9.4	137 9.5
社外の労働組合に加入している	49 100.0	7 14.3	15 30.6	14 28.6	4 8.2	2 4.1	7 14.3
加入していない	3638 100.0	407 11.2	1031 28.3	1192 32.8	288 7.9	295 8.1	425 11.7
無回答	147 100.0	14 9.5	37 25.2	49 33.3	8 5.4	10 6.8	29 19.7
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	135 100.0	12 8.9	42 31.1	38 28.1	7 5.2	17 12.6	19 14.1
100～149人	844 100.0	87 10.3	215 25.5	286 33.9	72 8.5	86 10.2	98 11.6
150～199人	785 100.0	71 9.0	190 24.2	279 35.5	77 9.8	77 9.8	91 11.6
200～299人	957 100.0	90 9.4	262 27.4	325 34.0	77 8.0	81 8.5	122 12.7
300～499人	737 100.0	69 9.4	223 30.3	266 36.1	52 7.1	56 7.6	71 9.6
500～999人	546 100.0	53 9.7	174 31.9	174 31.9	48 8.8	46 8.4	51 9.3
1000人以上	651 100.0	98 15.1	210 32.3	194 29.8	42 6.5	40 6.1	67 10.3
無回答	625 100.0	70 11.2	183 29.3	202 32.3	51 8.2	40 6.4	79 12.6
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	479 100.0	43 9.0	134 28.0	140 29.2	44 9.2	54 11.3	64 13.4
100～149人	1197 100.0	126 10.5	303 25.3	417 34.8	92 7.7	111 9.3	148 12.4
150～199人	754 100.0	72 9.5	193 25.6	275 36.5	68 9.0	65 8.6	81 10.7
200～299人	861 100.0	86 10.0	243 28.2	294 34.1	65 7.5	69 8.0	104 12.1
300～499人	506 100.0	43 8.5	169 33.4	162 32.0	41 8.1	51 10.1	40 7.9
500～999人	382 100.0	42 11.0	111 29.1	134 35.1	29 7.6	29 7.6	37 9.7
1000人以上	438 100.0	63 14.4	157 35.8	128 29.2	29 6.6	17 3.9	44 10.0
無回答	663 100.0	75 11.3	189 28.5	214 32.3	58 8.7	47 7.1	80 12.1
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	2135 100.0	210 9.8	658 30.8	711 33.3	161 7.5	162 7.6	233 10.9
ない	2535 100.0	268 10.6	664 26.2	857 33.8	215 8.5	243 9.6	288 11.4
無回答	610 100.0	72 11.8	177 29.0	196 32.1	50 8.2	38 6.2	77 12.6

問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)の有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	2821 26.0	7617 70.2	413 3.8
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2034 30.6	4400 66.1	222 3.3
女性	4127 100.0	774 18.8	3176 77.0	177 4.3
無回答	68 100.0	13 19.1	41 60.3	14 20.6
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	6 15.8	32 84.2	-
20～24歳	698 100.0	130 18.6	551 78.9	17 2.4
25～29歳	1521 100.0	304 20.0	1188 78.1	29 1.9
30～34歳	1921 100.0	410 21.3	1466 76.3	45 2.3
35～39歳	1707 100.0	478 28.0	1185 69.4	44 2.6
40～44歳	1412 100.0	419 29.7	950 67.3	43 3.0
45～49歳	1245 100.0	387 31.1	809 65.0	49 3.9
50～54歳	1002 100.0	303 30.2	635 63.4	64 6.4
55～59歳	814 100.0	254 31.2	499 61.3	61 7.5
60歳以上	319 100.0	90 28.2	190 59.6	39 12.2
無回答	174 100.0	40 23.0	112 64.4	22 12.6
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	44 25.7	103 60.2	24 14.0
高卒	3801 100.0	1132 29.8	2491 65.5	178 4.7
専門学校卒	1226 100.0	244 19.9	940 76.7	42 3.4
高専・短大卒	1157 100.0	261 22.6	853 73.7	43 3.7
大学卒	4223 100.0	1065 25.2	3052 72.3	106 2.5
大学院卒	181 100.0	58 32.0	117 64.6	6 3.3
無回答	92 100.0	17 18.5	61 66.3	14 15.2
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	518 16.6	2449 78.6	148 4.8
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1016 24.9	2938 72.0	125 3.1
500万円以上750万円未満	2388 100.0	819 34.3	1487 62.3	82 3.4
750万円以上1000万円未満	828 100.0	325 39.3	480 58.0	23 2.8
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	85 38.5	128 57.9	8 3.6
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	12 42.9	14 50.0	2 7.1
1500万円以上	23 100.0	7 30.4	15 65.2	1 4.3
無回答	169 100.0	39 23.1	106 62.7	24 14.2
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	553 18.5	2344 78.4	94 3.1
5～9年	2209 100.0	466 21.1	1676 75.9	67 3.0
10～14年	1742 100.0	414 23.8	1259 72.3	69 4.0
15～19年	1416 100.0	461 32.6	905 63.9	50 3.5
20～24年	912 100.0	334 36.6	550 60.3	28 3.1
25～29年	651 100.0	243 37.3	372 57.1	36 5.5
30年以上	732 100.0	312 42.6	374 51.1	46 6.3
無回答	198 100.0	38 19.2	137 69.2	23 11.6

問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)の有無(F6業種/F7部門/F8仕事/F9雇用形態)

F6.業種/F7.部門/F8.仕事/F9.雇用形態	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	2821 26.0	7617 70.2	413 3.8
F6.業種・・・鉱業	29 100.0	6 20.7	20 69.0	3 10.3
建設業	847 100.0	180 21.3	637 75.2	30 3.5
製造業	3338 100.0	1569 47.0	1681 50.4	88 2.6
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	39 26.4	102 68.9	7 4.7
情報通信業	398 100.0	104 26.1	284 71.4	10 2.5
運輸業	897 100.0	208 23.2	640 71.3	49 5.5
卸売・小売業	1426 100.0	203 14.2	1173 82.3	50 3.5
金融・保険業	256 100.0	36 14.1	211 82.4	9 3.5
不動産業	74 100.0	3 4.1	70 94.6	1 1.4
飲食店・宿泊業	349 100.0	38 10.9	294 84.2	17 4.9
医療・福祉	236 100.0	13 5.5	211 89.4	12 5.1
教育・学習支援業	196 100.0	12 6.1	179 91.3	5 2.6
複合サービス業(郵便局、協同組合)	34 100.0	5 14.7	29 85.3	-
サービス業(他に分類されないもの)	2487 100.0	380 15.3	1997 80.3	110 4.4
無回答	136 100.0	25 18.4	89 65.4	22 16.2
F7.部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	943 23.8	2884 72.8	135 3.4
企画・調査・広報	536 100.0	123 22.9	400 74.6	13 2.4
研究・開発・設計	663 100.0	224 33.8	427 64.4	12 1.8
情報処理	367 100.0	102 27.8	256 69.8	9 2.5
営業	1360 100.0	303 22.3	1012 74.4	45 3.3
販売・サービス	1257 100.0	203 16.1	994 79.1	60 4.8
生産(建設、運輸、流通部門含む)	1640 100.0	702 42.8	869 53.0	69 4.2
その他	875 100.0	188 21.5	650 74.3	37 4.2
無回答	191 100.0	33 17.3	125 65.4	33 17.3
F8.仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	574 31.0	1219 65.9	57 3.1
事務の仕事	5387 100.0	1292 24.0	3939 73.1	156 2.9
販売の仕事	390 100.0	74 19.0	305 78.2	11 2.8
営業の仕事	948 100.0	219 23.1	703 74.2	26 2.7
保安の仕事	91 100.0	23 25.3	63 69.2	5 5.5
サービスの仕事	607 100.0	103 17.0	450 74.1	54 8.9
運輸・通信の仕事	314 100.0	89 28.3	202 64.3	23 7.3
製造の技能工	581 100.0	265 45.6	288 49.6	28 4.8
その他	546 100.0	149 27.3	369 67.6	28 5.1
無回答	137 100.0	33 24.1	79 57.7	25 18.2
F9.雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2551 27.3	6481 69.4	311 3.3
非正社員(パート、アルバイト等)	1430 100.0	256 17.9	1089 76.2	85 5.9
無回答	78 100.0	14 17.9	47 60.3	17 21.8

問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)の有無(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない・分からない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	2821 26.0	7617 70.2	413 3.8
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1295 22.4	4278 73.9	212 3.7
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	708 27.1	1793 68.7	108 4.1
課長クラス以上	2309 100.0	787 34.1	1453 62.9	69 3.0
無回答	148 100.0	31 20.9	93 62.8	24 16.2
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	846 33.8	1566 62.5	94 3.8
社外の労働組合に加入している	107 100.0	24 22.4	79 73.8	4 3.7
加入していない	7876 100.0	1861 23.6	5744 72.9	271 3.4
無回答	362 100.0	90 24.9	228 63.0	44 12.2
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	88 19.3	336 73.8	31 6.8
100～149人	2003 100.0	492 24.6	1438 71.8	73 3.6
150～199人	1862 100.0	493 26.5	1307 70.2	62 3.3
200～299人	2031 100.0	567 27.9	1391 68.5	73 3.6
300～499人	1447 100.0	413 28.5	989 68.3	45 3.1
500～999人	935 100.0	232 24.8	676 72.3	27 2.9
1000人以上	880 100.0	247 28.1	590 67.0	43 4.9
無回答	1238 100.0	289 23.3	890 71.9	59 4.8
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	258 18.8	1047 76.3	67 4.9
100～149人	2857 100.0	737 25.8	2021 70.7	99 3.5
150～199人	1593 100.0	376 23.6	1155 72.5	62 3.9
200～299人	1697 100.0	505 29.8	1140 67.2	52 3.1
300～499人	929 100.0	296 31.9	608 65.4	25 2.7
500～999人	581 100.0	164 28.2	398 68.5	19 3.3
1000人以上	519 100.0	193 37.2	300 57.8	26 5.0
無回答	1303 100.0	292 22.4	948 72.8	63 4.8
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1305 33.4	2470 63.1	137 3.5
ない	5756 100.0	1234 21.4	4298 74.7	224 3.9
無回答	1183 100.0	282 23.8	849 71.8	52 4.4

問9⑥(ロ)小集団活動(QC活動など)－利用経験(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)－有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	2821 100.0	1853 65.7	818 29.0	150 5.3
F1. 性別・・・男性	2034 100.0	1413 69.5	529 26.0	92 4.5
女性	774 100.0	436 56.3	284 36.7	54 7.0
無回答	13 100.0	4 30.8	5 38.5	4 30.8
F2. 年齢・・・19歳以下	6 100.0	4 66.7	2 33.3	-
20～24歳	130 100.0	70 53.8	52 40.0	8 6.2
25～29歳	304 100.0	188 61.8	99 32.6	17 5.6
30～34歳	410 100.0	264 64.4	129 31.5	17 4.1
35～39歳	478 100.0	311 65.1	146 30.5	21 4.4
40～44歳	419 100.0	297 70.9	104 24.8	18 4.3
45～49歳	387 100.0	261 67.4	106 27.4	20 5.2
50～54歳	303 100.0	208 68.6	76 25.1	19 6.3
55～59歳	254 100.0	173 68.1	64 25.2	17 6.7
60歳以上	90 100.0	56 62.2	26 28.9	8 8.9
無回答	40 100.0	21 52.5	14 35.0	5 12.5
F3. 最終学歴・・・中卒	44 100.0	33 75.0	7 15.9	4 9.1
高卒	1132 100.0	791 69.9	278 24.6	63 5.6
専門学校卒	244 100.0	151 61.9	73 29.9	20 8.2
高専・短大卒	261 100.0	163 62.5	84 32.2	14 5.4
大学卒	1065 100.0	680 63.8	341 32.0	44 4.1
大学院卒	58 100.0	28 48.3	27 46.6	3 5.2
無回答	17 100.0	7 41.2	8 47.1	2 11.8
F4. 年収・・・300万円未満	518 100.0	271 52.3	203 39.2	44 8.5
300万円以上500万円未満	1016 100.0	697 68.6	276 27.2	43 4.2
500万円以上750万円未満	819 100.0	560 68.4	217 26.5	42 5.1
750万円以上1000万円未満	325 100.0	237 72.9	78 24.0	10 3.1
1000万円以上1250万円未満	85 100.0	52 61.2	25 29.4	8 9.4
1250万円以上1500万円未満	12 100.0	9 75.0	3 25.0	-
1500万円以上	7 100.0	4 57.1	2 28.6	1 14.3
無回答	39 100.0	23 59.0	14 35.9	2 5.1
F5. 勤続年数・・・0～4年	553 100.0	296 53.5	228 41.2	29 5.2
5～9年	466 100.0	288 61.8	153 32.8	25 5.4
10～14年	414 100.0	269 65.0	115 27.8	30 7.2
15～19年	461 100.0	329 71.4	113 24.5	19 4.1
20～24年	334 100.0	248 74.3	77 23.1	9 2.7
25～29年	243 100.0	182 74.9	47 19.3	14 5.8
30年以上	312 100.0	218 69.9	74 23.7	20 6.4
無回答	38 100.0	23 60.5	11 28.9	4 10.5

問9⑥(ロ)小集団活動(QC活動など)－利用経験(F6業種/F7部門/F8仕事/F9雇用形態)
 問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)－有無…ある

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	2821 100.0	1853 65.7	818 29.0	150 5.3
F 6. 業種・・・鉱業	6 100.0	4 66.7	2 33.3	-
建設業	180 100.0	117 65.0	59 32.8	4 2.2
製造業	1569 100.0	1058 67.4	427 27.2	84 5.4
電気・ガス・熱供給・水道業	39 100.0	29 74.4	7 17.9	3 7.7
情報通信業	104 100.0	67 64.4	31 29.8	6 5.8
運輸業	208 100.0	125 60.1	70 33.7	13 6.3
卸売・小売業	203 100.0	133 65.5	61 30.0	9 4.4
金融・保険業	36 100.0	21 58.3	15 41.7	-
不動産業	3 100.0	2 66.7	1 33.3	-
飲食店・宿泊業	38 100.0	22 57.9	12 31.6	4 10.5
医療・福祉	13 100.0	6 46.2	7 53.8	-
教育・学習支援業	12 100.0	5 41.7	4 33.3	3 25.0
複合サービス業(郵便局、協同組合)	5 100.0	5 100.0	-	-
サービス業(他に分類されないもの)	380 100.0	246 64.7	111 29.2	23 6.1
無回答	25 100.0	13 52.0	11 44.0	1 4.0
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	943 100.0	558 59.2	342 36.3	43 4.6
企画・調査・広報	123 100.0	90 73.2	27 22.0	6 4.9
研究・開発・設計	224 100.0	141 62.9	72 32.1	11 4.9
情報処理	102 100.0	61 59.8	33 32.4	8 7.8
営業	303 100.0	204 67.3	82 27.1	17 5.6
販売・サービス	203 100.0	128 63.1	62 30.5	13 6.4
生産(建設、運輸、流通部門含む)	702 100.0	527 75.1	139 19.8	36 5.1
その他	188 100.0	124 66.0	51 27.1	13 6.9
無回答	33 100.0	20 60.6	10 30.3	3 9.1
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	574 100.0	393 68.5	155 27.0	26 4.5
事務の仕事	1292 100.0	805 62.3	418 32.4	69 5.3
販売の仕事	74 100.0	50 67.6	19 25.7	5 6.8
営業の仕事	219 100.0	140 63.9	69 31.5	10 4.6
保安の仕事	23 100.0	16 69.6	6 26.1	1 4.3
サービスの仕事	103 100.0	68 66.0	30 29.1	5 4.9
運輸・通信の仕事	89 100.0	63 70.8	22 24.7	4 4.5
製造の技能工	265 100.0	199 75.1	51 19.2	15 5.7
その他	149 100.0	101 67.8	36 24.2	12 8.1
無回答	33 100.0	18 54.5	12 36.4	3 9.1
F 9. 雇用形態・・・正社員	2551 100.0	1721 67.5	703 27.6	127 5.0
非正社員(パート、アルバイト等)	256 100.0	125 48.8	108 42.2	23 9.0
無回答	14 100.0	7 50.0	7 50.0	-

問9⑥(ロ)小集団活動(QC活動など)－利用経験(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)－有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	2821 100.0	1853 65.7	818 29.0	150 5.3
F10. 職位・・・・・・・・一般	1295 100.0	779 60.2	443 34.2	73 5.6
係長・主任・課長補佐クラス	708 100.0	484 68.4	182 25.7	42 5.9
課長クラス以上	787 100.0	576 73.2	179 22.7	32 4.1
無回答	31 100.0	14 45.2	14 45.2	3 9.7
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	846 100.0	549 64.9	251 29.7	46 5.4
社外の労働組合に加入している	24 100.0	13 54.2	9 37.5	2 8.3
加入していない	1861 100.0	1233 66.3	530 28.5	98 5.3
無回答	90 100.0	58 64.4	28 31.1	4 4.4
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	88 100.0	69 78.4	14 15.9	5 5.7
100～149人	492 100.0	330 67.1	123 25.0	39 7.9
150～199人	493 100.0	337 68.4	125 25.4	31 6.3
200～299人	567 100.0	381 67.2	155 27.3	31 5.5
300～499人	413 100.0	263 63.7	141 34.1	9 2.2
500～999人	232 100.0	151 65.1	69 29.7	12 5.2
1000人以上	247 100.0	143 57.9	95 38.5	9 3.6
無回答	289 100.0	179 61.9	96 33.2	14 4.8
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	258 100.0	190 73.6	52 20.2	16 6.2
100～149人	737 100.0	507 68.8	185 25.1	45 6.1
150～199人	376 100.0	237 63.0	112 29.8	27 7.2
200～299人	505 100.0	336 66.5	141 27.9	28 5.5
300～499人	296 100.0	184 62.2	108 36.5	4 1.4
500～999人	164 100.0	101 61.6	56 34.1	7 4.3
1000人以上	193 100.0	113 58.5	72 37.3	8 4.1
無回答	292 100.0	185 63.4	92 31.5	15 5.1
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	1305 100.0	847 64.9	390 29.9	68 5.2
ない	1234 100.0	828 67.1	338 27.4	68 5.5
無回答	282 100.0	178 63.1	90 31.9	14 5.0

問9⑥(ハ)小集団活動(QC活動など)の有効性(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)の有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	2821 100.0	187 6.6	775 27.5	881 31.2	246 8.7	213 7.6	519 18.4
F1. 性別・・・男性	2034 100.0	146 7.2	611 30.0	634 31.2	192 9.4	145 7.1	306 15.0
女性	774 100.0	41 5.3	161 20.8	244 31.5	54 7.0	68 8.8	206 26.6
無回答	13 100.0	-	3 23.1	3 23.1	-	-	7 53.8
F2. 年齢・・・19歳以下	6 100.0	2 33.3	-	3 50.0	-	-	1 16.7
20～24歳	130 100.0	12 9.2	32 24.6	38 29.2	8 6.2	10 7.7	30 23.1
25～29歳	304 100.0	17 5.6	77 25.3	91 29.9	28 9.2	22 7.2	69 22.7
30～34歳	410 100.0	28 6.8	99 24.1	142 34.6	38 9.3	43 10.5	60 14.6
35～39歳	478 100.0	21 4.4	114 23.8	160 33.5	47 9.8	44 9.2	92 19.2
40～44歳	419 100.0	32 7.6	129 30.8	128 30.5	32 7.6	38 9.1	60 14.3
45～49歳	387 100.0	16 4.1	115 29.7	119 30.7	33 8.5	33 8.5	71 18.3
50～54歳	303 100.0	25 8.3	88 29.0	84 27.7	29 9.6	13 4.3	64 21.1
55～59歳	254 100.0	27 10.6	76 29.9	79 31.1	26 10.2	9 3.5	37 14.6
60歳以上	90 100.0	7 7.8	35 38.9	27 30.0	4 4.4	-	17 18.9
無回答	40 100.0	-	10 25.0	10 25.0	1 2.5	1 2.5	18 45.0
F3. 最終学歴・・・中卒	44 100.0	6 13.6	16 36.4	8 18.2	2 4.5	2 4.5	10 22.7
高卒	1132 100.0	73 6.4	326 28.8	353 31.2	95 8.4	84 7.4	201 17.8
専門学校卒	244 100.0	16 6.6	58 23.8	77 31.6	16 6.6	27 11.1	50 20.5
高専・短大卒	261 100.0	14 5.4	63 24.1	85 32.6	29 11.1	16 6.1	54 20.7
大学卒	1065 100.0	74 6.9	296 27.8	340 31.9	98 9.2	77 7.2	180 16.9
大学院卒	58 100.0	3 5.2	12 20.7	16 27.6	6 10.3	7 12.1	14 24.1
無回答	17 100.0	1 5.9	4 23.5	2 11.8	-	-	10 58.8
F4. 年収・・・300万円未満	518 100.0	26 5.0	110 21.2	158 30.5	28 5.4	50 9.7	146 28.2
300万円以上500万円未満	1016 100.0	68 6.7	259 25.5	304 29.9	113 11.1	94 9.3	178 17.5
500万円以上750万円未満	819 100.0	50 6.1	250 30.5	272 33.2	69 8.4	50 6.1	128 15.6
750万円以上1000万円未満	325 100.0	29 8.9	107 32.9	101 31.1	27 8.3	16 4.9	45 13.8
1000万円以上1250万円未満	85 100.0	9 10.6	35 41.2	25 29.4	6 7.1	1 1.2	9 10.6
1250万円以上1500万円未満	12 100.0	2 16.7	4 33.3	4 33.3	1 8.3	1 8.3	-
1500万円以上	7 100.0	1 14.3	2 28.6	3 42.9	-	-	1 14.3
無回答	39 100.0	2 5.1	8 20.5	14 35.9	2 5.1	1 2.6	12 30.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	553 100.0	40 7.2	116 21.0	157 28.4	48 8.7	39 7.1	153 27.7
5～9年	466 100.0	28 6.0	117 25.1	142 30.5	41 8.8	44 9.4	94 20.2
10～14年	414 100.0	25 6.0	108 26.1	136 32.9	38 9.2	46 11.1	61 14.7
15～19年	461 100.0	28 6.1	125 27.1	154 33.4	50 10.8	31 6.7	73 15.8
20～24年	334 100.0	24 7.2	113 33.8	93 27.8	27 8.1	32 9.6	45 13.5
25～29年	243 100.0	17 7.0	85 35.0	84 34.6	13 5.3	11 4.5	33 13.6
30年以上	312 100.0	23 7.4	100 32.1	104 33.3	28 9.0	9 2.9	48 15.4
無回答	38 100.0	2 5.3	11 28.9	11 28.9	1 2.6	1 2.6	12 31.6

問9⑥(ハ)小集団活動(QC活動など)の有効性(F6業種/F7部門/F8仕事/F9雇用形態)

問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)の有無…ある

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	2821 100.0	187 6.6	775 27.5	881 31.2	246 8.7	213 7.6	519 18.4
F 6. 業種・・・鉱業	6 100.0	-	33.3	2 50.0	3 -	-	1 16.7
建設業	180 100.0	13 7.2	50 27.8	53 29.4	17 9.4	11 6.1	36 20.0
製造業	1569 100.0	101 6.4	430 27.4	505 32.2	153 9.8	133 8.5	247 15.7
電気・ガス・熱供給・水道業	39 100.0	2 5.1	11 28.2	13 33.3	4 10.3	1 2.6	8 20.5
情報通信業	104 100.0	7 6.7	30 28.8	30 28.8	9 8.7	11 10.6	17 16.3
運輸業	208 100.0	12 5.8	54 26.0	69 33.2	13 6.3	16 7.7	44 21.2
卸売・小売業	203 100.0	15 7.4	56 27.6	60 29.6	11 5.4	15 7.4	46 22.7
金融・保険業	36 100.0	2 5.6	12 33.3	8 22.2	3 8.3	3 8.3	8 22.2
不動産業	3 100.0	-	33.3	1 33.3	-	-	1 33.3
飲食店・宿泊業	38 100.0	6 15.8	9 23.7	10 26.3	1 2.6	1 2.6	11 28.9
医療・福祉	13 100.0	2 15.4	2 15.4	2 15.4	2 15.4	1 7.7	4 30.8
教育・学習支援業	12 100.0	-	25.0	3 33.3	4 -	-	5 41.7
複合サービス業(郵便局、協同組合)	5 100.0	-	60.0	3 20.0	1 20.0	1 -	-
サービス業(他に分類されないもの)	380 100.0	26 6.8	106 27.9	116 30.5	31 8.2	21 5.5	80 21.1
無回答	25 100.0	1 4.0	6 24.0	6 24.0	1 4.0	-	11 44.0
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	943 100.0	59 6.3	260 27.6	298 31.6	65 6.9	63 6.7	198 21.0
企画・調査・広報	123 100.0	9 7.3	46 37.4	36 29.3	6 4.9	6 4.9	20 16.3
研究・開発・設計	224 100.0	16 7.1	68 30.4	64 28.6	22 9.8	20 8.9	34 15.2
情報処理	102 100.0	6 5.9	24 23.5	34 33.3	11 10.8	11 10.8	16 15.7
営業	303 100.0	20 6.6	87 28.7	91 30.0	23 7.6	21 6.9	61 20.1
販売・サービス	203 100.0	19 9.4	45 22.2	55 27.1	17 8.4	14 6.9	53 26.1
生産(建設、運輸、流通部門含む)	702 100.0	50 7.1	197 28.1	232 33.0	77 11.0	53 7.5	93 13.2
その他	188 100.0	6 3.2	42 22.3	62 33.0	23 12.2	24 12.8	31 16.5
無回答	33 100.0	2 6.1	6 18.2	9 27.3	2 6.1	1 3.0	13 39.4
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	574 100.0	41 7.1	174 30.3	182 31.7	44 7.7	47 8.2	86 15.0
事務の仕事	1292 100.0	70 5.4	342 26.5	404 31.3	103 8.0	100 7.7	273 21.1
販売の仕事	74 100.0	6 8.1	22 29.7	21 28.4	6 8.1	2 2.7	17 23.0
営業の仕事	219 100.0	13 5.9	65 29.7	67 30.6	15 6.8	17 7.8	42 19.2
保安の仕事	23 100.0	1 4.3	5 21.7	7 30.4	4 17.4	3 13.0	3 13.0
サービスの仕事	103 100.0	13 12.6	20 19.4	30 29.1	15 14.6	3 2.9	22 21.4
運輸・通信の仕事	89 100.0	9 10.1	22 24.7	30 33.7	7 7.9	8 9.0	13 14.6
製造の技能工	265 100.0	20 7.5	73 27.5	89 33.6	34 12.8	18 6.8	31 11.7
その他	149 100.0	13 8.7	43 28.9	40 26.8	16 10.7	15 10.1	22 14.8
無回答	33 100.0	1 3.0	9 27.3	11 33.3	2 6.1	-	10 30.3
F 9. 雇用形態・・・正社員	2551 100.0	169 6.6	720 28.2	798 31.3	231 9.1	199 7.8	434 17.0
非正社員(パート、アルバイト等)	256 100.0	17 6.6	53 20.7	80 31.3	14 5.5	14 5.5	78 30.5
無回答	14 100.0	1 7.1	2 14.3	3 21.4	1 7.1	-	7 50.0

問9⑥(ハ)小集団活動(QC活動など)の有効性(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9⑥(イ)小集団活動(QC活動など)の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無							
合計	2821 100.0	187 6.6	775 27.5	881 31.2	246 8.7	213 7.6	519 18.4
F10. 職位・・・・・・・・一般	1295 100.0	71 5.5	314 24.2	376 29.0	113 8.7	118 9.1	303 23.4
係長・主任・課長補佐クラス	708 100.0	45 6.4	193 27.3	245 34.6	68 9.6	54 7.6	103 14.5
課長クラス以上	787 100.0	71 9.0	264 33.5	246 31.3	64 8.1	40 5.1	102 13.0
無回答	31 100.0	-	4 12.9	14 45.2	1 3.2	1 3.2	11 35.5
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	846 100.0	53 6.3	226 26.7	280 33.1	77 9.1	71 8.4	139 16.4
社外の労働組合に加入している	24 100.0	3 12.5	5 20.8	5 20.8	1 4.2	2 8.3	8 33.3
加入していない	1861 100.0	126 6.8	527 28.3	572 30.7	156 8.4	131 7.0	349 18.8
無回答	90 100.0	5 5.6	17 18.9	24 26.7	12 13.3	9 10.0	23 25.6
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	88 100.0	7 8.0	29 33.0	28 31.8	8 9.1	5 5.7	11 12.5
100～149人	492 100.0	26 5.3	133 27.0	135 27.4	50 10.2	46 9.3	102 20.7
150～199人	493 100.0	36 7.3	133 27.0	158 32.0	43 8.7	35 7.1	88 17.8
200～299人	567 100.0	33 5.8	166 29.3	179 31.6	48 8.5	45 7.9	96 16.9
300～499人	413 100.0	28 6.8	111 26.9	136 32.9	29 7.0	29 7.0	80 19.4
500～999人	232 100.0	10 4.3	72 31.0	67 28.9	23 9.9	23 9.9	37 15.9
1000人以上	247 100.0	21 8.5	58 23.5	87 35.2	28 11.3	10 4.0	43 17.4
無回答	289 100.0	26 9.0	73 25.3	91 31.5	17 5.9	20 6.9	62 21.5
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	258 100.0	22 8.5	63 24.4	86 33.3	25 9.7	16 6.2	46 17.8
100～149人	737 100.0	41 5.6	191 25.9	225 30.5	72 9.8	71 9.6	137 18.6
150～199人	376 100.0	25 6.6	117 31.1	108 28.7	28 7.4	25 6.6	73 19.4
200～299人	505 100.0	32 6.3	145 28.7	154 30.5	43 8.5	34 6.7	97 19.2
300～499人	296 100.0	14 4.7	85 28.7	97 32.8	23 7.8	28 9.5	49 16.6
500～999人	164 100.0	11 6.7	54 32.9	50 30.5	13 7.9	11 6.7	25 15.2
1000人以上	193 100.0	13 6.7	44 22.8	68 35.2	26 13.5	11 5.7	31 16.1
無回答	292 100.0	29 9.9	76 26.0	93 31.8	16 5.5	17 5.8	61 20.9
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	1305 100.0	84 6.4	365 28.0	415 31.8	120 9.2	99 7.6	222 17.0
ない	1234 100.0	78 6.3	339 27.5	373 30.2	109 8.8	97 7.9	238 19.3
無回答	282 100.0	25 8.9	71 25.2	93 33.0	17 6.0	17 6.0	59 20.9

問9⑦(イ) 目安箱、自己申告制度など一有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	3091 28.5	7376 68.0	384 3.5
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2118 31.8	4324 65.0	214 3.2
女性	4127 100.0	955 23.1	3016 73.1	156 3.8
無回答	68 100.0	18 26.5	36 52.9	14 20.6
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	6 15.8	32 84.2	-
20～24歳	698 100.0	155 22.2	527 75.5	16 2.3
25～29歳	1521 100.0	387 25.4	1110 73.0	24 1.6
30～34歳	1921 100.0	501 26.1	1376 71.6	44 2.3
35～39歳	1707 100.0	526 30.8	1141 66.8	40 2.3
40～44歳	1412 100.0	451 31.9	921 65.2	40 2.8
45～49歳	1245 100.0	387 31.1	818 65.7	40 3.2
50～54歳	1002 100.0	294 29.3	638 63.7	70 7.0
55～59歳	814 100.0	264 32.4	498 61.2	52 6.4
60歳以上	319 100.0	80 25.1	200 62.7	39 12.2
無回答	174 100.0	40 23.0	115 66.1	19 10.9
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	29 17.0	118 69.0	24 14.0
高卒	3801 100.0	940 24.7	2689 70.7	172 4.5
専門学校卒	1226 100.0	276 22.5	907 74.0	43 3.5
高専・短大卒	1157 100.0	323 27.9	797 68.9	37 3.2
大学卒	4223 100.0	1437 34.0	2698 63.9	88 2.1
大学院卒	181 100.0	63 34.8	112 61.9	6 3.3
無回答	92 100.0	23 25.0	55 59.8	14 15.2
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	577 18.5	2404 77.2	134 4.3
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1062 26.0	2900 71.1	117 2.9
500万円以上750万円未満	2388 100.0	854 35.8	1450 60.7	84 3.5
750万円以上1000万円未満	828 100.0	404 48.8	407 49.2	17 2.1
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	124 56.1	89 40.3	8 3.6
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	17 60.7	9 32.1	2 7.1
1500万円以上	23 100.0	15 65.2	8 34.8	-
無回答	169 100.0	38 22.5	109 64.5	22 13.0
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	630 21.1	2278 76.2	83 2.8
5～9年	2209 100.0	611 27.7	1537 69.6	61 2.8
10～14年	1742 100.0	509 29.2	1172 67.3	61 3.5
15～19年	1416 100.0	470 33.2	889 62.8	57 4.0
20～24年	912 100.0	316 34.6	572 62.7	24 2.6
25～29年	651 100.0	240 36.9	380 58.4	31 4.8
30年以上	732 100.0	273 37.3	412 56.3	47 6.4
無回答	198 100.0	42 21.2	136 68.7	20 10.1

問9⑦(イ) 目安箱、自己申告制度など一有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

	件数	ある	ない・分からない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	10851 100.0	3091 28.5	7376 68.0	384 3.5
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	3 10.3	23 79.3	3 10.3
建設業	847 100.0	235 27.7	586 69.2	26 3.1
製造業	3338 100.0	1010 30.3	2227 66.7	101 3.0
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	44 29.7	96 64.9	8 5.4
情報通信業	398 100.0	140 35.2	252 63.3	6 1.5
運輸業	897 100.0	185 20.6	666 74.2	46 5.1
卸売・小売業	1426 100.0	424 29.7	959 67.3	43 3.0
金融・保険業	256 100.0	135 52.7	116 45.3	5 2.0
不動産業	74 100.0	15 20.3	59 79.7	-
飲食店・宿泊業	349 100.0	107 30.7	226 64.8	16 4.6
医療・福祉	236 100.0	59 25.0	165 69.9	12 5.1
教育・学習支援業	196 100.0	48 24.5	146 74.5	2 1.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	11 32.4	23 67.6	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	643 25.9	1748 70.3	96 3.9
無回答	136 100.0	32 23.5	84 61.8	20 14.7
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1226 30.9	2622 66.2	114 2.9
企画・調査・広報	536 100.0	215 40.1	308 57.5	13 2.4
研究・開発・設計	663 100.0	173 26.1	481 72.5	9 1.4
情報処理	367 100.0	112 30.5	250 68.1	5 1.4
営業	1360 100.0	385 28.3	931 68.5	44 3.2
販売・サービス	1257 100.0	297 23.6	908 72.2	52 4.1
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	416 25.4	1145 69.8	79 4.8
その他	875 100.0	223 25.5	616 70.4	36 4.1
無回答	191 100.0	44 23.0	115 60.2	32 16.8
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	567 30.6	1241 67.1	42 2.3
事務の仕事	5387 100.0	1607 29.8	3637 67.5	143 2.7
販売の仕事	390 100.0	110 28.2	271 69.5	9 2.3
営業の仕事	948 100.0	274 28.9	645 68.0	29 3.1
保安の仕事	91 100.0	30 33.0	57 62.6	4 4.4
サービスの仕事	607 100.0	141 23.2	419 69.0	47 7.7
運輸・通信の仕事	314 100.0	63 20.1	227 72.3	24 7.6
製造の技能工	581 100.0	133 22.9	415 71.4	33 5.7
その他	546 100.0	135 24.7	382 70.0	29 5.3
無回答	137 100.0	31 22.6	82 59.9	24 17.5
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2786 29.8	6267 67.1	290 3.1
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	285 19.9	1065 74.5	80 5.6
無回答	78 100.0	20 25.6	44 56.4	14 17.9

問9⑦(イ)目安箱、自己申告制度など一有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない・ 分からない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	3091 28.5	7376 68.0	384 3.5
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1383 23.9	4210 72.8	192 3.3
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	796 30.5	1712 65.6	101 3.9
課長クラス以上	2309 100.0	875 37.9	1365 59.1	69 3.0
無回答	148 100.0	37 25.0	89 60.1	22 14.9
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	824 32.9	1596 63.7	86 3.4
社外の労働組合に加入している	107 100.0	34 31.8	69 64.5	4 3.7
加入していない	7876 100.0	2132 27.1	5489 69.7	255 3.2
無回答	362 100.0	101 27.9	222 61.3	39 10.8
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	86 18.9	342 75.2	27 5.9
100～149人	2003 100.0	445 22.2	1481 73.9	77 3.8
150～199人	1862 100.0	424 22.8	1376 73.9	62 3.3
200～299人	2031 100.0	565 27.8	1396 68.7	70 3.4
300～499人	1447 100.0	458 31.7	953 65.9	36 2.5
500～999人	935 100.0	298 31.9	612 65.5	25 2.7
1000人以上	880 100.0	428 48.6	421 47.8	31 3.5
無回答	1238 100.0	387 31.3	795 64.2	56 4.5
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	288 21.0	1021 74.4	63 4.6
100～149人	2857 100.0	631 22.1	2128 74.5	98 3.4
150～199人	1593 100.0	432 27.1	1099 69.0	62 3.9
200～299人	1697 100.0	511 30.1	1135 66.9	51 3.0
300～499人	929 100.0	291 31.3	619 66.6	19 2.0
500～999人	581 100.0	231 39.8	339 58.3	11 1.9
1000人以上	519 100.0	300 57.8	198 38.2	21 4.0
無回答	1303 100.0	407 31.2	837 64.2	59 4.5
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1246 31.9	2540 64.9	126 3.2
ない	5756 100.0	1482 25.7	4067 70.7	207 3.6
無回答	1183 100.0	363 30.7	769 65.0	51 4.3

問9⑦(ロ)目安箱、自己申告制度などー利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑦(イ)目安箱、自己申告制度などー有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数				
合計	3091 100.0	1411 45.6	1532 49.6	148 4.8
F1. 性別・・・男性	2118 100.0	1012 47.8	1018 48.1	88 4.2
女性	955 100.0	393 41.2	504 52.8	58 6.1
無回答	18 100.0	6 33.3	10 55.6	2 11.1
F2. 年齢・・・19歳以下	6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7
20～24歳	155 100.0	62 40.0	79 51.0	14 9.0
25～29歳	387 100.0	170 43.9	197 50.9	20 5.2
30～34歳	501 100.0	226 45.1	250 49.9	25 5.0
35～39歳	526 100.0	224 42.6	280 53.2	22 4.2
40～44歳	451 100.0	222 49.2	211 46.8	18 4.0
45～49歳	387 100.0	191 49.4	178 46.0	18 4.7
50～54歳	294 100.0	140 47.6	143 48.6	11 3.7
55～59歳	264 100.0	119 45.1	136 51.5	9 3.4
60歳以上	80 100.0	37 46.3	36 45.0	7 8.8
無回答	40 100.0	19 47.5	18 45.0	3 7.5
F3. 最終学歴・・・中卒	29 100.0	11 37.9	15 51.7	3 10.3
高卒	940 100.0	408 43.4	490 52.1	42 4.5
専門学校卒	276 100.0	108 39.1	150 54.3	18 6.5
高専・短大卒	323 100.0	140 43.3	161 49.8	22 6.8
大学卒	1437 100.0	714 49.7	667 46.4	56 3.9
大学院卒	63 100.0	21 33.3	37 58.7	5 7.9
無回答	23 100.0	9 39.1	12 52.2	2 8.7
F4. 年収・・・300万円未満	577 100.0	184 31.9	349 60.5	44 7.6
300万円以上500万円未満	1062 100.0	483 45.5	535 50.4	44 4.1
500万円以上750万円未満	854 100.0	435 50.9	378 44.3	41 4.8
750万円以上1000万円未満	404 100.0	215 53.2	179 44.3	10 2.5
1000万円以上1250万円未満	124 100.0	60 48.4	59 47.6	5 4.0
1250万円以上1500万円未満	17 100.0	13 76.5	4 23.5	-
1500万円以上	15 100.0	9 60.0	5 33.3	1 6.7
無回答	38 100.0	12 31.6	23 60.5	3 7.9
F5. 勤続年数・・・0～4年	630 100.0	212 33.7	389 61.7	29 4.6
5～9年	611 100.0	267 43.7	306 50.1	38 6.2
10～14年	509 100.0	233 45.8	248 48.7	28 5.5
15～19年	470 100.0	257 54.7	195 41.5	18 3.8
20～24年	316 100.0	160 50.6	145 45.9	11 3.5
25～29年	240 100.0	129 53.8	105 43.8	6 2.5
30年以上	273 100.0	140 51.3	120 44.0	13 4.8
無回答	42 100.0	13 31.0	24 57.1	5 11.9

問9⑦(ロ) 目安箱、自己申告制度など利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問9⑦(イ) 目安箱、自己申告制度など一有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	3091 100.0	1411 45.6	1532 49.6	148 4.8
F6. 業種・・・鉱業	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-
建設業	235 100.0	115 48.9	106 45.1	14 6.0
製造業	1010 100.0	399 39.5	562 55.6	49 4.9
電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	19 43.2	22 50.0	3 6.8
情報通信業	140 100.0	67 47.9	66 47.1	7 5.0
運輸業	185 100.0	89 48.1	88 47.6	8 4.3
卸売・小売業	424 100.0	221 52.1	184 43.4	19 4.5
金融・保険業	135 100.0	60 44.4	74 54.8	1 0.7
不動産業	15 100.0	6 40.0	8 53.3	1 6.7
飲食店・宿泊業	107 100.0	42 39.3	59 55.1	6 5.6
医療・福祉	59 100.0	21 35.6	36 61.0	2 3.4
教育・学習支援業	48 100.0	31 64.6	16 33.3	1 2.1
複合サービス業（郵便局、協同組合）	11 100.0	7 63.6	4 36.4	-
サービス業（他に分類されないもの）	643 100.0	324 50.4	284 44.2	35 5.4
無回答	32 100.0	9 28.1	21 65.6	2 6.3
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1226 100.0	594 48.5	577 47.1	55 4.5
企画・調査・広報	215 100.0	104 48.4	100 46.5	11 5.1
研究・開発・設計	173 100.0	78 45.1	84 48.6	11 6.4
情報処理	112 100.0	56 50.0	51 45.5	5 4.5
営業	385 100.0	172 44.7	196 50.9	17 4.4
販売・サービス	297 100.0	142 47.8	146 49.2	9 3.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	416 100.0	165 39.7	232 55.8	19 4.6
その他	223 100.0	87 39.0	117 52.5	19 8.5
無回答	44 100.0	13 29.5	29 65.9	2 4.5
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	567 100.0	260 45.9	274 48.3	33 5.8
事務の仕事	1607 100.0	749 46.6	786 48.9	72 4.5
販売の仕事	110 100.0	77 70.0	31 28.2	2 1.8
営業の仕事	274 100.0	126 46.0	136 49.6	12 4.4
保安の仕事	30 100.0	8 26.7	21 70.0	1 3.3
サービスの仕事	141 100.0	51 36.2	82 58.2	8 5.7
運輸・通信の仕事	63 100.0	29 46.0	32 50.8	2 3.2
製造の技能工	133 100.0	54 40.6	75 56.4	4 3.0
その他	135 100.0	48 35.6	75 55.6	12 8.9
無回答	31 100.0	9 29.0	20 64.5	2 6.5
F9. 雇用形態・・・正社員	2786 100.0	1326 47.6	1328 47.7	132 4.7
非正社員（パート、アルバイト等）	285 100.0	79 27.7	192 67.4	14 4.9
無回答	20 100.0	6 30.0	12 60.0	2 10.0

問9⑦(ロ)目安箱、自己申告制度などー利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9⑦(イ)目安箱、自己申告制度などー有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	3091 100.0	1411 45.6	1532 49.6	148 4.8
F10. 職位・・・・・・・・一般	1383 100.0	568 41.1	740 53.5	75 5.4
係長・主任・課長補佐クラス	796 100.0	395 49.6	367 46.1	34 4.3
課長クラス以上	875 100.0	436 49.8	404 46.2	35 4.0
無回答	37 100.0	12 32.4	21 56.8	4 10.8
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	824 100.0	386 46.8	407 49.4	31 3.8
社外の労働組合に加入している	34 100.0	17 50.0	15 44.1	2 5.9
加入していない	2132 100.0	967 45.4	1056 49.5	109 5.1
無回答	101 100.0	41 40.6	54 53.5	6 5.9
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	86 100.0	41 47.7	41 47.7	4 4.7
100～149人	445 100.0	204 45.8	222 49.9	19 4.3
150～199人	424 100.0	193 45.5	204 48.1	27 6.4
200～299人	565 100.0	236 41.8	294 52.0	35 6.2
300～499人	458 100.0	204 44.5	232 50.7	22 4.8
500～999人	298 100.0	158 53.0	126 42.3	14 4.7
1000人以上	428 100.0	216 50.5	199 46.5	13 3.0
無回答	387 100.0	159 41.1	214 55.3	14 3.6
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	288 100.0	131 45.5	149 51.7	8 2.8
100～149人	631 100.0	295 46.8	309 49.0	27 4.3
150～199人	432 100.0	199 46.1	201 46.5	32 7.4
200～299人	511 100.0	231 45.2	248 48.5	32 6.3
300～499人	291 100.0	117 40.2	157 54.0	17 5.8
500～999人	231 100.0	117 50.6	106 45.9	8 3.5
1000人以上	300 100.0	153 51.0	140 46.7	7 2.3
無回答	407 100.0	168 41.3	222 54.5	17 4.2
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	1246 100.0	589 47.3	609 48.9	48 3.9
ない	1482 100.0	672 45.3	724 48.9	86 5.8
無回答	363 100.0	150 41.3	199 54.8	14 3.9

問9⑦(ハ) 目安箱、自己申告制度など一有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑦(イ) 目安箱、自己申告制度など一有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	3091 100.0	167 5.4	594 19.2	1041 33.7	282 9.1	381 12.3	626 20.3
F1. 性別・・・男性	2118 100.0	127 6.0	450 21.2	730 34.5	196 9.3	241 11.4	374 17.7
女性	955 100.0	39 4.1	143 15.0	305 31.9	85 8.9	139 14.6	244 25.5
無回答	18 100.0	1 5.6	1 5.6	6 33.3	1 5.6	1 5.6	8 44.4
F2. 年齢・・・19歳以下	6 100.0	1 16.7	2 33.3	2 33.3	-	-	1 16.7
20～24歳	155 100.0	14 9.0	23 14.8	44 28.4	14 9.0	16 10.3	44 28.4
25～29歳	387 100.0	15 3.9	58 15.0	124 32.0	49 12.7	68 17.6	73 18.9
30～34歳	501 100.0	27 5.4	80 16.0	166 33.1	45 9.0	80 16.0	103 20.6
35～39歳	526 100.0	26 4.9	96 18.3	188 35.7	44 8.4	63 12.0	109 20.7
40～44歳	451 100.0	32 7.1	109 24.2	139 30.8	45 10.0	51 11.3	75 16.6
45～49歳	387 100.0	23 5.9	66 17.1	158 40.8	31 8.0	46 11.9	63 16.3
50～54歳	294 100.0	14 4.8	68 23.1	100 34.0	29 9.9	23 7.8	60 20.4
55～59歳	264 100.0	11 4.2	67 25.4	82 31.1	20 7.6	20 7.6	64 24.2
60歳以上	80 100.0	3 3.8	21 26.3	25 31.3	3 3.8	6 7.5	22 27.5
無回答	40 100.0	1 2.5	4 10.0	13 32.5	2 5.0	8 20.0	12 30.0
F3. 最終学歴・・・中卒	29 100.0	1 3.4	6 20.7	5 17.2	1 3.4	6 20.7	10 34.5
高卒	940 100.0	42 4.5	147 15.6	333 35.4	91 9.7	111 11.8	216 23.0
専門学校卒	276 100.0	13 4.7	44 15.9	89 32.2	30 10.9	43 15.6	57 20.7
高専・短大卒	323 100.0	14 4.3	64 19.8	110 34.1	28 8.7	46 14.2	61 18.9
大学卒	1437 100.0	94 6.5	319 22.2	472 32.8	126 8.8	164 11.4	262 18.2
大学院卒	63 100.0	1 1.6	12 19.0	26 41.3	5 7.9	8 12.7	11 17.5
無回答	23 100.0	2 8.7	2 8.7	6 26.1	1 4.3	3 13.0	9 39.1
F4. 年収・・・300万円未満	577 100.0	24 4.2	68 11.8	167 28.9	50 8.7	84 14.6	184 31.9
300万円以上500万円未満	1062 100.0	45 4.2	168 15.8	364 34.3	106 10.0	168 15.8	211 19.9
500万円以上750万円未満	854 100.0	56 6.6	199 23.3	289 33.8	77 9.0	92 10.8	141 16.5
750万円以上1000万円未満	404 100.0	30 7.4	102 25.2	155 38.4	36 8.9	24 5.9	57 14.1
1000万円以上1250万円未満	124 100.0	8 6.5	41 33.1	42 33.9	9 7.3	6 4.8	18 14.5
1250万円以上1500万円未満	17 100.0	2 11.8	7 41.2	6 35.3	-	-	-
1500万円以上	15 100.0	2 13.3	6 40.0	3 20.0	-	-	3
無回答	38 100.0	-	3 7.9	15 39.5	4 10.5	4 10.5	12 31.6
F5. 勤続年数・・・0～4年	630 100.0	39 6.2	92 14.6	194 30.8	54 8.6	70 11.1	181 28.7
5～9年	611 100.0	28 4.6	107 17.5	187 30.6	61 10.0	107 17.5	121 19.8
10～14年	509 100.0	21 4.1	97 19.1	184 36.1	49 9.6	66 13.0	92 18.1
15～19年	470 100.0	35 7.4	93 19.8	165 35.1	48 10.2	52 11.1	77 16.4
20～24年	316 100.0	22 7.0	72 22.8	117 37.0	24 7.6	35 11.1	46 14.6
25～29年	240 100.0	12 5.0	50 20.8	95 39.6	19 7.9	22 9.2	42 17.5
30年以上	273 100.0	10 3.7	81 29.7	84 30.8	26 9.5	20 7.3	52 19.0
無回答	42 100.0	-	2 4.8	15 35.7	1 2.4	9 21.4	15 35.7

問9⑦(ハ) 目安箱、自己申告制度など一有効性 (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)

問9⑦(イ) 目安箱、自己申告制度など一有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態							
合計	3091 100.0	167 5.4	594 19.2	1041 33.7	282 9.1	381 12.3	626 20.3
F 6. 業種・・・鉱業	3 100.0	-	-	1 33.3	-	1 33.3	1 33.3
建設業	235 100.0	7 3.0	48 20.4	74 31.5	23 9.8	25 10.6	58 24.7
製造業	1010 100.0	54 5.3	175 17.3	349 34.6	107 10.6	126 12.5	199 19.7
電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	-	8 18.2	16 36.4	4 9.1	4 9.1	12 27.3
情報通信業	140 100.0	7 5.0	31 22.1	56 40.0	12 8.6	10 7.1	24 17.1
運輸業	185 100.0	9 4.9	35 18.9	58 31.4	11 5.9	25 13.5	47 25.4
卸売・小売業	424 100.0	20 4.7	82 19.3	152 35.8	32 7.5	61 14.4	77 18.2
金融・保険業	135 100.0	7 5.2	28 20.7	41 30.4	12 8.9	18 13.3	29 21.5
不動産業	15 100.0	1 6.7	1 6.7	2 13.3	2 13.3	3 20.0	6 40.0
飲食店・宿泊業	107 100.0	7 6.5	23 21.5	39 36.4	8 7.5	15 14.0	15 14.0
医療・福祉	59 100.0	4 6.8	10 16.9	16 27.1	6 10.2	5 8.5	18 30.5
教育・学習支援業	48 100.0	1 2.1	11 22.9	16 33.3	2 4.2	6 12.5	12 25.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	11 100.0	2 18.2	4 36.4	3 27.3	-	1 9.1	1 9.1
サービス業（他に分類されないもの）	643 100.0	48 7.5	135 21.0	204 31.7	62 9.6	77 12.0	117 18.2
無回答	32 100.0	-	3 9.4	14 43.8	1 3.1	4 12.5	10 31.3
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	1226 100.0	91 7.4	253 20.6	416 33.9	89 7.3	115 9.4	262 21.4
企画・調査・広報	215 100.0	10 4.7	58 27.0	63 29.3	22 10.2	20 9.3	42 19.5
研究・開発・設計	173 100.0	6 3.5	27 15.6	62 35.8	24 13.9	27 15.6	27 15.6
情報処理	112 100.0	7 6.3	25 22.3	44 39.3	9 8.0	10 8.9	17 15.2
営業	385 100.0	15 3.9	81 21.0	127 33.0	30 7.8	56 14.5	76 19.7
販売・サービス	297 100.0	17 5.7	48 16.2	103 34.7	34 11.4	45 15.2	50 16.8
生産（建設、運輸、流通部門含む）	416 100.0	15 3.6	62 14.9	141 33.9	52 12.5	62 14.9	84 20.2
その他	223 100.0	5 2.2	34 15.2	70 31.4	20 9.0	40 17.9	54 24.2
無回答	44 100.0	1 2.3	6 13.6	15 34.1	2 4.5	6 13.6	14 31.8
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	567 100.0	22 3.9	101 17.8	192 33.9	60 10.6	80 14.1	112 19.8
事務の仕事	1607 100.0	98 6.1	321 20.0	538 33.5	135 8.4	169 10.5	346 21.5
販売の仕事	110 100.0	7 6.4	19 17.3	39 35.5	15 13.6	16 14.5	14 12.7
営業の仕事	274 100.0	12 4.4	64 23.4	86 31.4	22 8.0	41 15.0	49 17.9
保安の仕事	30 100.0	3 10.0	5 16.7	9 30.0	1 3.3	4 13.3	8 26.7
サービスの仕事	141 100.0	9 6.4	24 17.0	53 37.6	13 9.2	17 12.1	25 17.7
運輸・通信の仕事	63 100.0	4 6.3	11 17.5	27 42.9	5 7.9	8 12.7	8 12.7
製造の技能工	133 100.0	3 2.3	18 13.5	48 36.1	19 14.3	20 15.0	25 18.8
その他	135 100.0	9 6.7	26 19.3	37 27.4	11 8.1	23 17.0	29 21.5
無回答	31 100.0	-	5 16.1	12 38.7	1 3.2	3 9.7	10 32.3
F 9. 雇用形態・・・正社員	2786 100.0	153 5.5	557 20.0	944 33.9	260 9.3	347 12.5	525 18.8
非正社員（パート、アルバイト等）	285 100.0	14 4.9	34 11.9	89 31.2	21 7.4	32 11.2	95 33.3
無回答	20 100.0	-	3 15.0	8 40.0	1 5.0	2 10.0	6 30.0

問9⑦(ハ) 目安箱、自己申告制度など一有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9⑦(イ) 目安箱、自己申告制度など一有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無							
合計	3091 100.0	167 5.4	594 19.2	1041 33.7	282 9.1	381 12.3	626 20.3
F10. 職位・・・・・・・・一般	1383 100.0	62 4.5	201 14.5	457 33.0	122 8.8	205 14.8	336 24.3
係長・主任・課長補佐クラス	796 100.0	39 4.9	162 20.4	273 34.3	75 9.4	111 13.9	136 17.1
課長クラス以上	875 100.0	65 7.4	228 26.1	299 34.2	83 9.5	61 7.0	139 15.9
無回答	37 100.0	1 2.7	3 8.1	12 32.4	2 5.4	4 10.8	15 40.5
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	824 100.0	40 4.9	152 18.4	318 38.6	75 9.1	97 11.8	142 17.2
社外の労働組合に加入している	34 100.0	3 8.8	7 20.6	10 29.4	6 17.6	3 8.8	5 14.7
加入していない	2132 100.0	121 5.7	424 19.9	677 31.8	187 8.8	274 12.9	449 21.1
無回答	101 100.0	3 3.0	11 10.9	36 35.6	14 13.9	7 6.9	30 29.7
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	86 100.0	4 4.7	17 19.8	19 22.1	5 5.8	10 11.6	31 36.0
100～149人	445 100.0	21 4.7	80 18.0	131 29.4	46 10.3	65 14.6	102 22.9
150～199人	424 100.0	16 3.8	56 13.2	163 38.4	46 10.8	64 15.1	79 18.6
200～299人	565 100.0	27 4.8	96 17.0	183 32.4	62 11.0	79 14.0	118 20.9
300～499人	458 100.0	25 5.5	102 22.3	160 34.9	33 7.2	50 10.9	88 19.2
500～999人	298 100.0	16 5.4	64 21.5	108 36.2	26 8.7	35 11.7	49 16.4
1000人以上	428 100.0	31 7.2	102 23.8	154 36.0	32 7.5	39 9.1	70 16.4
無回答	387 100.0	27 7.0	77 19.9	123 31.8	32 8.3	39 10.1	89 23.0
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	288 100.0	17 5.9	53 18.4	68 23.6	32 11.1	44 15.3	74 25.7
100～149人	631 100.0	25 4.0	113 17.9	218 34.5	69 10.9	73 11.6	133 21.1
150～199人	432 100.0	20 4.6	70 16.2	147 34.0	41 9.5	66 15.3	88 20.4
200～299人	511 100.0	28 5.5	98 19.2	167 32.7	45 8.8	77 15.1	96 18.8
300～499人	291 100.0	15 5.2	56 19.2	109 37.5	21 7.2	37 12.7	53 18.2
500～999人	231 100.0	13 5.6	52 22.5	89 38.5	17 7.4	23 10.0	37 16.0
1000人以上	300 100.0	20 6.7	76 25.3	107 35.7	23 7.7	22 7.3	52 17.3
無回答	407 100.0	29 7.1	76 18.7	136 33.4	34 8.4	39 9.6	93 22.9
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	1246 100.0	65 5.2	272 21.8	437 35.1	97 7.8	139 11.2	236 18.9
ない	1482 100.0	75 5.1	252 17.0	486 32.8	155 10.5	206 13.9	308 20.8
無回答	363 100.0	27 7.4	70 19.3	118 32.5	30 8.3	36 9.9	82 22.6

問9⑧(イ)従業員意識のアンケート調査-有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	2495 23.0	7968 73.4	388 3.6
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	1679 25.2	4763 71.6	214 3.2
女性	4127 100.0	801 19.4	3165 76.7	161 3.9
無回答	68 100.0	15 22.1	40 58.8	13 19.1
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	8 21.1	30 78.9	-
20～24歳	698 100.0	128 18.3	553 79.2	17 2.4
25～29歳	1521 100.0	311 20.4	1181 77.6	29 1.9
30～34歳	1921 100.0	452 23.5	1428 74.3	41 2.1
35～39歳	1707 100.0	445 26.1	1229 72.0	33 1.9
40～44歳	1412 100.0	356 25.2	1019 72.2	37 2.6
45～49歳	1245 100.0	308 24.7	896 72.0	41 3.3
50～54歳	1002 100.0	227 22.7	715 71.4	60 6.0
55～59歳	814 100.0	171 21.0	576 70.8	67 8.2
60歳以上	319 100.0	51 16.0	224 70.2	44 13.8
無回答	174 100.0	38 21.8	117 67.2	19 10.9
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	27 15.8	113 66.1	31 18.1
高卒	3801 100.0	720 18.9	2904 76.4	177 4.7
専門学校卒	1226 100.0	275 22.4	913 74.5	38 3.1
高専・短大卒	1157 100.0	268 23.2	855 73.9	34 2.9
大学卒	4223 100.0	1127 26.7	3003 71.1	93 2.2
大学院卒	181 100.0	57 31.5	122 67.4	2 1.1
無回答	92 100.0	21 22.8	58 63.0	13 14.1
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	458 14.7	2519 80.9	138 4.4
300万円以上500万円未満	4079 100.0	850 20.8	3103 76.1	126 3.1
500万円以上750万円未満	2388 100.0	710 29.7	1599 67.0	79 3.3
750万円以上1000万円未満	828 100.0	337 40.7	475 57.4	16 1.9
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	85 38.5	130 58.8	6 2.7
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	13 46.4	14 50.0	1 3.6
1500万円以上	23 100.0	8 34.8	15 65.2	-
無回答	169 100.0	34 20.1	113 66.9	22 13.0
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	550 18.4	2356 78.8	85 2.8
5～9年	2209 100.0	467 21.1	1680 76.1	62 2.8
10～14年	1742 100.0	400 23.0	1285 73.8	57 3.3
15～19年	1416 100.0	385 27.2	977 69.0	54 3.8
20～24年	912 100.0	263 28.8	623 68.3	26 2.9
25～29年	651 100.0	190 29.2	425 65.3	36 5.5
30年以上	732 100.0	201 27.5	484 66.1	47 6.4
無回答	198 100.0	39 19.7	138 69.7	21 10.6

問9⑧(イ)従業員意識のアンケート調査－有無（F6 業種／F7 部門／F8 仕事／F9 雇用形態）

F6. 業種／F7. 部門／F8. 仕事／F9. 雇用形態	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	2495 23.0	7968 73.4	388 3.6
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	3 10.3	23 79.3	3 10.3
建設業	847 100.0	164 19.4	655 77.3	28 3.3
製造業	3338 100.0	768 23.0	2467 73.9	103 3.1
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	37 25.0	102 68.9	9 6.1
情報通信業	398 100.0	133 33.4	258 64.8	7 1.8
運輸業	897 100.0	142 15.8	709 79.0	46 5.1
卸売・小売業	1426 100.0	372 26.1	1008 70.7	46 3.2
金融・保険業	256 100.0	98 38.3	153 59.8	5 2.0
不動産業	74 100.0	20 27.0	54 73.0	-
飲食店・宿泊業	349 100.0	88 25.2	248 71.1	13 3.7
医療・福祉	236 100.0	55 23.3	172 72.9	9 3.8
教育・学習支援業	196 100.0	19 9.7	175 89.3	2 1.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	10 29.4	24 70.6	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	568 22.8	1824 73.3	95 3.8
無回答	136 100.0	18 13.2	96 70.6	22 16.2
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	910 23.0	2928 73.9	124 3.1
企画・調査・広報	536 100.0	167 31.2	358 66.8	11 2.1
研究・開発・設計	663 100.0	160 24.1	493 74.4	10 1.5
情報処理	367 100.0	98 26.7	262 71.4	7 1.9
営業	1360 100.0	328 24.1	989 72.7	43 3.2
販売・サービス	1257 100.0	312 24.8	900 71.6	45 3.6
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	298 18.2	1257 76.6	85 5.2
その他	875 100.0	188 21.5	655 74.9	32 3.7
無回答	191 100.0	34 17.8	126 66.0	31 16.2
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	485 26.2	1322 71.5	43 2.3
事務の仕事	5387 100.0	1208 22.4	4028 74.8	151 2.8
販売の仕事	390 100.0	122 31.3	259 66.4	9 2.3
営業の仕事	948 100.0	237 25.0	682 71.9	29 3.1
保安の仕事	91 100.0	23 25.3	63 69.2	5 5.5
サービスの仕事	607 100.0	134 22.1	429 70.7	44 7.2
運輸・通信の仕事	314 100.0	52 16.6	237 75.5	25 8.0
製造の技能工	581 100.0	87 15.0	461 79.3	33 5.7
その他	546 100.0	116 21.2	404 74.0	26 4.8
無回答	137 100.0	31 22.6	83 60.6	23 16.8
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2282 24.4	6772 72.5	289 3.1
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	200 14.0	1147 80.2	83 5.8
無回答	78 100.0	13 16.7	49 62.8	16 20.5

問9④(イ) 従業員意識のアンケート調査—有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない・ 分からない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	2495 23.0	7968 73.4	388 3.6
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1116 19.3	4464 77.2	205 3.5
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	660 25.3	1854 71.1	95 3.6
課長クラス以上	2309 100.0	696 30.1	1548 67.0	65 2.8
無回答	148 100.0	23 15.5	102 68.9	23 15.5
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	759 30.3	1655 66.0	92 3.7
社外の労働組合に加入している	107 100.0	24 22.4	80 74.8	3 2.8
加入していない	7876 100.0	1648 20.9	5974 75.9	254 3.2
無回答	362 100.0	64 17.7	259 71.5	39 10.8
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	66 14.5	363 79.8	26 5.7
100～149人	2003 100.0	334 16.7	1592 79.5	77 3.8
150～199人	1862 100.0	342 18.4	1459 78.4	61 3.3
200～299人	2031 100.0	453 22.3	1506 74.2	72 3.5
300～499人	1447 100.0	323 22.3	1083 74.8	41 2.8
500～999人	935 100.0	271 29.0	640 68.4	24 2.6
1000人以上	880 100.0	367 41.7	477 54.2	36 4.1
無回答	1238 100.0	339 27.4	848 68.5	51 4.1
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	202 14.7	1108 80.8	62 4.5
100～149人	2857 100.0	489 17.1	2267 79.3	101 3.5
150～199人	1593 100.0	389 24.4	1143 71.8	61 3.8
200～299人	1697 100.0	356 21.0	1290 76.0	51 3.0
300～499人	929 100.0	250 26.9	659 70.9	20 2.2
500～999人	581 100.0	193 33.2	373 64.2	15 2.6
1000人以上	519 100.0	264 50.9	231 44.5	24 4.6
無回答	1303 100.0	352 27.0	897 68.8	54 4.1
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1056 27.0	2716 69.4	140 3.6
ない	5756 100.0	1113 19.3	4439 77.1	204 3.5
無回答	1183 100.0	326 27.6	813 68.7	44 3.7

問9⑧(ロ) 従業員意識のアンケート調査ー利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑧(イ) 従業員意識のアンケート調査ー有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	2495 100.0	1917 76.8	424 17.0	154 6.2
F1. 性別・・・男性	1679 100.0	1312 78.1	275 16.4	92 5.5
女性	801 100.0	597 74.5	144 18.0	60 7.5
無回答	15 100.0	8 53.3	5 33.3	2 13.3
F2. 年齢・・・19歳以下	8 100.0	5 62.5	3 37.5	-
20～24歳	128 100.0	87 68.0	31 24.2	10 7.8
25～29歳	311 100.0	246 79.1	38 12.2	27 8.7
30～34歳	452 100.0	375 83.0	61 13.5	16 3.5
35～39歳	445 100.0	349 78.4	74 16.6	22 4.9
40～44歳	356 100.0	283 79.5	47 13.2	26 7.3
45～49歳	308 100.0	222 72.1	67 21.8	19 6.2
50～54歳	227 100.0	169 74.4	47 20.7	11 4.8
55～59歳	171 100.0	125 73.1	32 18.7	14 8.2
60歳以上	51 100.0	32 62.7	16 31.4	3 5.9
無回答	38 100.0	24 63.2	8 21.1	6 15.8
F3. 最終学歴・・・中卒	27 100.0	18 66.7	5 18.5	4 14.8
高卒	720 100.0	531 73.8	147 20.4	42 5.8
専門学校卒	275 100.0	202 73.5	46 16.7	27 9.8
高専・短大卒	268 100.0	208 77.6	39 14.6	21 7.8
大学卒	1127 100.0	897 79.6	175 15.5	55 4.9
大学院卒	57 100.0	47 82.5	7 12.3	3 5.3
無回答	21 100.0	14 66.7	5 23.8	2 9.5
F4. 年収・・・300万円未満	458 100.0	314 68.6	98 21.4	46 10.0
300万円以上500万円未満	850 100.0	687 80.8	125 14.7	38 4.5
500万円以上750万円未満	710 100.0	547 77.0	109 15.4	54 7.6
750万円以上1000万円未満	337 100.0	267 79.2	60 17.8	10 3.0
1000万円以上1250万円未満	85 100.0	61 71.8	20 23.5	4 4.7
1250万円以上1500万円未満	13 100.0	10 76.9	3 23.1	-
1500万円以上	8 100.0	8 100.0	-	-
無回答	34 100.0	23 67.6	9 26.5	2 5.9
F5. 勤続年数・・・0～4年	550 100.0	391 71.1	121 22.0	38 6.9
5～9年	467 100.0	375 80.3	62 13.3	30 6.4
10～14年	400 100.0	325 81.3	55 13.8	20 5.0
15～19年	385 100.0	306 79.5	57 14.8	22 5.7
20～24年	263 100.0	214 81.4	36 13.7	13 4.9
25～29年	190 100.0	146 76.8	35 18.4	9 4.7
30年以上	201 100.0	140 69.7	45 22.4	16 8.0
無回答	39 100.0	20 51.3	13 33.3	6 15.4

問9⑧(ロ) 従業員意識のアンケート調査－利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9⑧(イ) 従業員意識のアンケート調査－有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	2495 100.0	1917 76.8	424 17.0	154 6.2
F6. 業種・・・鉱業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3
建設業	164 100.0	121 73.8	37 22.6	6 3.7
製造業	768 100.0	589 76.7	138 18.0	41 5.3
電気・ガス・熱供給・水道業	37 100.0	31 83.8	3 8.1	3 8.1
情報通信業	133 100.0	110 82.7	17 12.8	6 4.5
運輸業	142 100.0	98 69.0	36 25.4	8 5.6
卸売・小売業	372 100.0	306 82.3	41 11.0	25 6.7
金融・保険業	98 100.0	74 75.5	19 19.4	5 5.1
不動産業	20 100.0	15 75.0	3 15.0	2 10.0
飲食店・宿泊業	88 100.0	62 70.5	21 23.9	5 5.7
医療・福祉	55 100.0	45 81.8	6 10.9	4 7.3
教育・学習支援業	19 100.0	12 63.2	5 26.3	2 10.5
複合サービス業(郵便局、協同組合)	10 100.0	7 70.0	3 30.0	-
サービス業(他に分類されないもの)	568 100.0	436 76.8	88 15.5	44 7.7
無回答	18 100.0	10 55.6	6 33.3	2 11.1
F7. 部門・・・人事・総務・経理	910 100.0	686 75.4	170 18.7	54 5.9
企画・調査・広報	167 100.0	139 83.2	22 13.2	6 3.6
研究・開発・設計	160 100.0	132 82.5	20 12.5	8 5.0
情報処理	98 100.0	80 81.6	12 12.2	6 6.1
営業	328 100.0	257 78.4	54 16.5	17 5.2
販売・サービス	312 100.0	245 78.5	47 15.1	20 6.4
生産(建設、運輸、流通部門含む)	298 100.0	220 73.8	59 19.8	19 6.4
その他	188 100.0	134 71.3	33 17.6	21 11.2
無回答	34 100.0	24 70.6	7 20.6	3 8.8
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	485 100.0	386 79.6	71 14.6	28 5.8
事務の仕事	1208 100.0	919 76.1	214 17.7	75 6.2
販売の仕事	122 100.0	99 81.1	14 11.5	9 7.4
営業の仕事	237 100.0	185 78.1	37 15.6	15 6.3
保安の仕事	23 100.0	15 65.2	6 26.1	2 8.7
サービスの仕事	134 100.0	102 76.1	24 17.9	8 6.0
運輸・通信の仕事	52 100.0	41 78.8	10 19.2	1 1.9
製造の技能工	87 100.0	61 70.1	20 23.0	6 6.9
その他	116 100.0	90 77.6	20 17.2	6 5.2
無回答	31 100.0	19 61.3	8 25.8	4 12.9
F9. 雇用形態・・・正社員	2282 100.0	1790 78.4	358 15.7	134 5.9
非正社員(パート、アルバイト等)	200 100.0	121 60.5	61 30.5	18 9.0
無回答	13 100.0	6 46.2	5 38.5	2 15.4

問9⑧(ロ) 従業員意識のアンケート調査－利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9⑧(イ) 従業員意識のアンケート調査－有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	2495 100.0	1917 76.8	424 17.0	154 6.2
F10. 職位・・・・・・・・一般	1116 100.0	831 74.5	201 18.0	84 7.5
係長・主任・課長補佐クラス	660 100.0	532 80.6	94 14.2	34 5.2
課長クラス以上	696 100.0	542 77.9	121 17.4	33 4.7
無回答	23 100.0	12 52.2	8 34.8	3 13.0
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	759 100.0	597 78.7	117 15.4	45 5.9
社外の労働組合に加入している	24 100.0	21 87.5	2 8.3	1 4.2
加入していない	1648 100.0	1255 76.2	289 17.5	104 6.3
無回答	64 100.0	44 68.8	16 25.0	4 6.3
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	66 100.0	47 71.2	11 16.7	8 12.1
100～149人	334 100.0	262 78.4	57 17.1	15 4.5
150～199人	342 100.0	264 77.2	50 14.6	28 8.2
200～299人	453 100.0	341 75.3	75 16.6	37 8.2
300～499人	323 100.0	243 75.2	66 20.4	14 4.3
500～999人	271 100.0	209 77.1	38 14.0	24 8.9
1000人以上	367 100.0	286 77.9	67 18.3	14 3.8
無回答	339 100.0	265 78.2	60 17.7	14 4.1
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	202 100.0	149 73.8	37 18.3	16 7.9
100～149人	489 100.0	385 78.7	76 15.5	28 5.7
150～199人	389 100.0	299 76.9	64 16.5	26 6.7
200～299人	356 100.0	255 71.6	72 20.2	29 8.1
300～499人	250 100.0	196 78.4	38 15.2	16 6.4
500～999人	193 100.0	149 77.2	32 16.6	12 6.2
1000人以上	264 100.0	208 78.8	45 17.0	11 4.2
無回答	352 100.0	276 78.4	60 17.0	16 4.5
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	1056 100.0	800 75.8	204 19.3	52 4.9
ない	1113 100.0	861 77.4	165 14.8	87 7.8
無回答	326 100.0	256 78.5	55 16.9	15 4.6

問9⑧(ハ) 従業員意識のアンケート調査－有効性 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑧(イ) 従業員意識のアンケート調査－有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	2495 100.0	128 5.1	486 19.5	966 38.7	284 11.4	300 12.0	331 13.3
F1. 性別・・・男性	1679 100.0	94 5.6	367 21.9	649 38.7	194 11.6	183 10.9	192 11.4
女性	801 100.0	34 4.2	118 14.7	310 38.7	90 11.2	114 14.2	135 16.9
無回答	15 100.0	-	1 6.7	7 46.7	-	3 20.0	4 26.7
F2. 年齢・・・19歳以下	8 100.0	-	-	5 62.5	-	-	3 37.5
20～24歳	128 100.0	6 4.7	22 17.2	50 39.1	11 8.6	16 12.5	23 18.0
25～29歳	311 100.0	16 5.1	57 18.3	110 35.4	45 14.5	49 15.8	34 10.9
30～34歳	452 100.0	25 5.5	74 16.4	182 40.3	51 11.3	77 17.0	43 9.5
35～39歳	445 100.0	28 6.3	79 17.8	185 41.6	52 11.7	45 10.1	56 12.6
40～44歳	356 100.0	22 6.2	82 23.0	130 36.5	37 10.4	41 11.5	44 12.4
45～49歳	308 100.0	13 4.2	64 20.8	120 39.0	36 11.7	32 10.4	43 14.0
50～54歳	227 100.0	10 4.4	52 22.9	82 36.1	28 12.3	19 8.4	36 15.9
55～59歳	171 100.0	6 3.5	37 21.6	71 41.5	19 11.1	12 7.0	26 15.2
60歳以上	51 100.0	2 3.9	17 33.3	16 31.4	3 5.9	2 3.9	11 21.6
無回答	38 100.0	-	2 5.3	15 39.5	2 5.3	7 18.4	12 31.6
F3. 最終学歴・・・中卒	27 100.0	3 11.1	4 14.8	11 40.7	1 3.7	1 3.7	7 25.9
高卒	720 100.0	40 5.6	127 17.6	290 40.3	70 9.7	81 11.3	112 15.6
専門学校卒	275 100.0	12 4.4	46 16.7	105 38.2	27 9.8	41 14.9	44 16.0
高専・短大卒	268 100.0	10 3.7	45 16.8	104 38.8	39 14.6	36 13.4	34 12.7
大学卒	1127 100.0	60 5.3	251 22.3	423 37.5	140 12.4	129 11.4	124 11.0
大学院卒	57 100.0	2 3.5	12 21.1	24 42.1	5 8.8	8 14.0	6 10.5
無回答	21 100.0	1 4.8	1 4.8	9 42.9	2 9.5	4 19.0	4 19.0
F4. 年収・・・300万円未満	458 100.0	14 3.1	69 15.1	170 37.1	46 10.0	64 14.0	95 20.7
300万円以上500万円未満	850 100.0	35 4.1	143 16.8	335 39.4	105 12.4	134 15.8	98 11.5
500万円以上750万円未満	710 100.0	44 6.2	154 21.7	275 38.7	80 11.3	76 10.7	81 11.4
750万円以上1000万円未満	337 100.0	26 7.7	86 25.5	135 40.1	36 10.7	17 5.0	37 11.0
1000万円以上1250万円未満	85 100.0	6 7.1	28 32.9	25 29.4	12 14.1	3 3.5	11 12.9
1250万円以上1500万円未満	13 100.0	2 15.4	4 30.8	5 38.5	1 7.7	-	1 7.7
1500万円以上	8 100.0	1 12.5	1 12.5	3 37.5	2 25.0	1 12.5	-
無回答	34 100.0	-	1 2.9	18 52.9	2 5.9	5 14.7	8 23.5
F5. 勤続年数・・・0～4年	550 100.0	35 6.4	97 17.6	197 35.8	52 9.5	66 12.0	103 18.7
5～9年	467 100.0	21 4.5	82 17.6	184 39.4	63 13.5	67 14.3	50 10.7
10～14年	400 100.0	16 4.0	84 21.0	150 37.5	45 11.3	61 15.3	44 11.0
15～19年	385 100.0	20 5.2	68 17.7	161 41.8	49 12.7	43 11.2	44 11.4
20～24年	263 100.0	21 8.0	65 24.7	99 37.6	26 9.9	27 10.3	25 9.5
25～29年	190 100.0	10 5.3	39 20.5	79 41.6	24 12.6	16 8.4	22 11.6
30年以上	201 100.0	5 2.5	49 24.4	78 38.8	24 11.9	13 6.5	32 15.9
無回答	39 100.0	-	2 5.1	18 46.2	1 2.6	7 17.9	11 28.2

問9⑧(ハ) 従業員意識のアンケート調査－有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問9⑧(イ) 従業員意識のアンケート調査－有無…ある

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	2495 100.0	128 5.1	486 19.5	966 38.7	284 11.4	300 12.0	331 13.3
F6. 業種・・・鉱業	3 100.0	-	-	33.3	-	-	66.7
建設業	164 100.0	5 3.0	17 10.4	66 40.2	25 15.2	21 12.8	30 18.3
製造業	768 100.0	37 4.8	168 21.9	276 35.9	99 12.9	91 11.8	97 12.6
電気・ガス・熱供給・水道業	37 100.0	1 2.7	5 13.5	20 54.1	1 2.7	6 16.2	4 10.8
情報通信業	133 100.0	9 6.8	23 17.3	56 42.1	17 12.8	18 13.5	10 7.5
運輸業	142 100.0	9 6.3	36 25.4	50 35.2	6 4.2	14 9.9	27 19.0
卸売・小売業	372 100.0	16 4.3	67 18.0	151 40.6	46 12.4	52 14.0	40 10.8
金融・保険業	98 100.0	3 3.1	20 20.4	43 43.9	10 10.2	9 9.2	13 13.3
不動産業	20 100.0	-	2 10.0	7 35.0	4 20.0	4 20.0	3 15.0
飲食店・宿泊業	88 100.0	9 10.2	23 26.1	31 35.2	8 9.1	10 11.4	7 8.0
医療・福祉	55 100.0	5 9.1	11 20.0	22 40.0	3 5.5	6 10.9	8 14.5
教育・学習支援業	19 100.0	-	1 5.3	5 26.3	3 15.8	3 15.8	7 36.8
複合サービス業(郵便局、協同組合)	10 100.0	-	2 20.0	6 60.0	1 10.0	-	1 10.0
サービス業(他に分類されないもの)	568 100.0	33 5.8	110 19.4	224 39.4	60 10.6	63 11.1	78 13.7
無回答	18 100.0	1 5.6	1 5.6	8 44.4	1 5.6	3 16.7	4 22.2
F7. 部門・・・人事・総務・経理	910 100.0	57 6.3	198 21.8	351 38.6	86 9.5	95 10.4	123 13.5
企画・調査・広報	167 100.0	7 4.2	38 22.8	73 43.7	17 10.2	14 8.4	18 10.8
研究・開発・設計	160 100.0	3 1.9	33 20.6	64 40.0	21 13.1	27 16.9	12 7.5
情報処理	98 100.0	6 6.1	16 16.3	36 36.7	13 13.3	15 15.3	12 12.2
営業	328 100.0	11 3.4	53 16.2	132 40.2	43 13.1	47 14.3	42 12.8
販売・サービス	312 100.0	19 6.1	53 17.0	123 39.4	43 13.8	34 10.9	40 12.8
生産(建設、運輸、流通部門含む)	298 100.0	17 5.7	57 19.1	109 36.6	38 12.8	34 11.4	43 14.4
その他	188 100.0	8 4.3	33 17.6	64 34.0	20 10.6	29 15.4	34 18.1
無回答	34 100.0	-	5 14.7	14 41.2	3 8.8	5 14.7	7 20.6
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	485 100.0	24 4.9	89 18.4	188 38.8	66 13.6	59 12.2	59 12.2
事務の仕事	1208 100.0	57 4.7	249 20.6	470 38.9	127 10.5	143 11.8	162 13.4
販売の仕事	122 100.0	11 9.0	14 11.5	55 45.1	12 9.8	15 12.3	15 12.3
営業の仕事	237 100.0	6 2.5	37 15.6	90 38.0	35 14.8	38 16.0	31 13.1
保安の仕事	23 100.0	-	6 26.1	8 34.8	-	5 21.7	4 17.4
サービスの仕事	134 100.0	9 6.7	26 19.4	49 36.6	15 11.2	14 10.4	21 15.7
運輸・通信の仕事	52 100.0	7 13.5	17 32.7	20 38.5	3 5.8	1 1.9	4 7.7
製造の技能工	87 100.0	2 2.3	14 16.1	34 39.1	11 12.6	12 13.8	14 16.1
その他	116 100.0	11 9.5	31 26.7	40 34.5	13 11.2	8 6.9	13 11.2
無回答	31 100.0	1 3.2	3 9.7	12 38.7	2 6.5	5 16.1	8 25.8
F9. 雇用形態・・・正社員	2282 100.0	120 5.3	450 19.7	895 39.2	267 11.7	276 12.1	274 12.0
非正社員(パート、アルバイト等)	200 100.0	8 4.0	34 17.0	65 32.5	17 8.5	23 11.5	53 26.5
無回答	13 100.0	-	2 15.4	6 46.2	-	1 7.7	4 30.8

問9⑧(ハ) 従業員意識のアンケート調査－有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9⑧(イ) 従業員意識のアンケート調査－有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無							
合計	2495 100.0	128 5.1	486 19.5	966 38.7	284 11.4	300 12.0	331 13.3
F10. 職位・・・・・・・・一般	1116 100.0	45 4.0	179 16.0	422 37.8	121 10.8	168 15.1	181 16.2
係長・主任・課長補佐クラス	660 100.0	34 5.2	116 17.6	267 40.5	92 13.9	84 12.7	67 10.2
課長クラス以上	696 100.0	49 7.0	190 27.3	266 38.2	70 10.1	44 6.3	77 11.1
無回答	23 100.0	-	1 4.3	11 47.8	1 4.3	4 17.4	6 26.1
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	759 100.0	33 4.3	125 16.5	300 39.5	98 12.9	106 14.0	97 12.8
社外の労働組合に加入している	24 100.0	-	4 16.7	11 45.8	-	4 16.7	5 20.8
加入していない	1648 100.0	95 5.8	347 21.1	624 37.9	181 11.0	182 11.0	219 13.3
無回答	64 100.0	-	10 15.6	31 48.4	5 7.8	8 12.5	10 15.6
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	66 100.0	5 7.6	10 15.2	21 31.8	7 10.6	10 15.2	13 19.7
100～149人	334 100.0	9 2.7	55 16.5	145 43.4	32 9.6	46 13.8	47 14.1
150～199人	342 100.0	15 4.4	63 18.4	127 37.1	53 15.5	43 12.6	41 12.0
200～299人	453 100.0	27 6.0	83 18.3	149 32.9	58 12.8	63 13.9	73 16.1
300～499人	323 100.0	14 4.3	68 21.1	126 39.0	35 10.8	35 10.8	45 13.9
500～999人	271 100.0	12 4.4	52 19.2	119 43.9	26 9.6	27 10.0	35 12.9
1000人以上	367 100.0	29 7.9	86 23.4	135 36.8	36 9.8	40 10.9	41 11.2
無回答	339 100.0	17 5.0	69 20.4	144 42.5	37 10.9	36 10.6	36 10.6
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	202 100.0	13 6.4	34 16.8	71 35.1	18 8.9	31 15.3	35 17.3
100～149人	489 100.0	17 3.5	91 18.6	198 40.5	54 11.0	60 12.3	69 14.1
150～199人	389 100.0	16 4.1	66 17.0	151 38.8	56 14.4	49 12.6	51 13.1
200～299人	356 100.0	25 7.0	67 18.8	122 34.3	45 12.6	45 12.6	52 14.6
300～499人	250 100.0	11 4.4	55 22.0	94 37.6	27 10.8	34 13.6	29 11.6
500～999人	193 100.0	5 2.6	43 22.3	82 42.5	22 11.4	17 8.8	24 12.4
1000人以上	264 100.0	19 7.2	59 22.3	99 37.5	26 9.8	29 11.0	32 12.1
無回答	352 100.0	22 6.3	71 20.2	149 42.3	36 10.2	35 9.9	39 11.1
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	1056 100.0	54 5.1	206 19.5	395 37.4	130 12.3	121 11.5	150 14.2
ない	1113 100.0	57 5.1	212 19.0	432 38.8	120 10.8	146 13.1	146 13.1
無回答	326 100.0	17 5.2	68 20.9	139 42.6	34 10.4	33 10.1	35 10.7

問9⑨(イ)人事労務部門による相談対応の有無(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	2509 23.1	7947 73.2	395 3.6
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	1712 25.7	4719 70.9	225 3.4
女性	4127 100.0	786 19.0	3185 77.2	156 3.8
無回答	68 100.0	11 16.2	43 63.2	14 20.6
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	4 10.5	34 89.5	-
20～24歳	698 100.0	132 18.9	549 78.7	17 2.4
25～29歳	1521 100.0	310 20.4	1190 78.2	21 1.4
30～34歳	1921 100.0	375 19.5	1509 78.6	37 1.9
35～39歳	1707 100.0	419 24.5	1247 73.1	41 2.4
40～44歳	1412 100.0	374 26.5	998 70.7	40 2.8
45～49歳	1245 100.0	310 24.9	889 71.4	46 3.7
50～54歳	1002 100.0	265 26.4	669 66.8	68 6.8
55～59歳	814 100.0	215 26.4	538 66.1	61 7.5
60歳以上	319 100.0	73 22.9	204 63.9	42 13.2
無回答	174 100.0	32 18.4	120 69.0	22 12.6
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	27 15.8	118 69.0	26 15.2
高卒	3801 100.0	700 18.4	2920 76.8	181 4.8
専門学校卒	1226 100.0	221 18.0	964 78.6	41 3.3
高専・短大卒	1157 100.0	247 21.3	868 75.0	42 3.6
大学卒	4223 100.0	1240 29.4	2897 68.6	86 2.0
大学院卒	181 100.0	56 30.9	120 66.3	5 2.8
無回答	92 100.0	18 19.6	60 65.2	14 15.2
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	449 14.4	2533 81.3	133 4.3
300万円以上500万円未満	4079 100.0	826 20.3	3129 76.7	124 3.0
500万円以上750万円未満	2388 100.0	703 29.4	1601 67.0	84 3.5
750万円以上1000万円未満	828 100.0	358 43.2	450 54.3	20 2.4
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	110 49.8	104 47.1	7 3.2
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	16 57.1	10 35.7	2 7.1
1500万円以上	23 100.0	16 69.6	7 30.4	-
無回答	169 100.0	31 18.3	113 66.9	25 14.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	592 19.8	2317 77.5	82 2.7
5～9年	2209 100.0	447 20.2	1699 76.9	63 2.9
10～14年	1742 100.0	385 22.1	1299 74.6	58 3.3
15～19年	1416 100.0	356 25.1	1002 70.8	58 4.1
20～24年	912 100.0	261 28.6	622 68.2	29 3.2
25～29年	651 100.0	194 29.8	426 65.4	31 4.8
30年以上	732 100.0	239 32.7	442 60.4	51 7.0
無回答	198 100.0	35 17.7	140 70.7	23 11.6

問9⑨(イ)人事労務部門による相談対応の有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	2509 23.1	7947 73.2	395 3.6
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	4 13.8	22 75.9	3 10.3
建設業	847 100.0	150 17.7	669 79.0	28 3.3
製造業	3338 100.0	846 25.3	2390 71.6	102 3.1
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	26 17.6	113 76.4	9 6.1
情報通信業	398 100.0	133 33.4	254 63.8	11 2.8
運輸業	897 100.0	147 16.4	704 78.5	46 5.1
卸売・小売業	1426 100.0	360 25.2	1025 71.9	41 2.9
金融・保険業	256 100.0	94 36.7	157 61.3	5 2.0
不動産業	74 100.0	8 10.8	66 89.2	-
飲食店・宿泊業	349 100.0	103 29.5	233 66.8	13 3.7
医療・福祉	236 100.0	40 16.9	186 78.8	10 4.2
教育・学習支援業	196 100.0	30 15.3	163 83.2	3 1.5
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	16 47.1	18 52.9	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	533 21.4	1853 74.5	101 4.1
無回答	136 100.0	19 14.0	94 69.1	23 16.9
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1209 30.5	2637 66.6	116 2.9
企画・調査・広報	536 100.0	161 30.0	362 67.5	13 2.4
研究・開発・設計	663 100.0	123 18.6	530 79.9	10 1.5
情報処理	367 100.0	69 18.8	291 79.3	7 1.9
営業	1360 100.0	255 18.8	1063 78.2	42 3.1
販売・サービス	1257 100.0	245 19.5	962 76.5	50 4.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	289 17.6	1267 77.3	84 5.1
その他	875 100.0	135 15.4	699 79.9	41 4.7
無回答	191 100.0	23 12.0	136 71.2	32 16.8
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	377 20.4	1424 77.0	49 2.6
事務の仕事	5387 100.0	1422 26.4	3815 70.8	150 2.8
販売の仕事	390 100.0	89 22.8	291 74.6	10 2.6
営業の仕事	948 100.0	200 21.1	720 75.9	28 3.0
保安の仕事	91 100.0	20 22.0	67 73.6	4 4.4
サービスの仕事	607 100.0	127 20.9	434 71.5	46 7.6
運輸・通信の仕事	314 100.0	42 13.4	247 78.7	25 8.0
製造の技能工	581 100.0	96 16.5	456 78.5	29 5.0
その他	546 100.0	115 21.1	402 73.6	29 5.3
無回答	137 100.0	21 15.3	91 66.4	25 18.2
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2257 24.2	6786 72.6	300 3.2
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	237 16.6	1113 77.8	80 5.6
無回答	78 100.0	15 19.2	48 61.5	15 19.2

問9⑨(イ)人事労務部門による相談対応の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない・分からない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	2509 23.1	7947 73.2	395 3.6
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1088 18.8	4498 77.8	199 3.4
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	573 22.0	1938 74.3	98 3.8
課長クラス以上	2309 100.0	822 35.6	1411 61.1	76 3.3
無回答	148 100.0	26 17.6	100 67.6	22 14.9
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	648 25.9	1769 70.6	89 3.6
社外の労働組合に加入している	107 100.0	20 18.7	84 78.5	3 2.8
加入していない	7876 100.0	1764 22.4	5854 74.3	258 3.3
無回答	362 100.0	77 21.3	240 66.3	45 12.4
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	53 11.6	375 82.4	27 5.9
100～149人	2003 100.0	394 19.7	1537 76.7	72 3.6
150～199人	1862 100.0	318 17.1	1471 79.0	73 3.9
200～299人	2031 100.0	423 20.8	1542 75.9	66 3.2
300～499人	1447 100.0	389 26.9	1017 70.3	41 2.8
500～999人	935 100.0	260 27.8	649 69.4	26 2.8
1000人以上	880 100.0	372 42.3	473 53.8	35 4.0
無回答	1238 100.0	300 24.2	883 71.3	55 4.4
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	216 15.7	1094 79.7	62 4.5
100～149人	2857 100.0	533 18.7	2221 77.7	103 3.6
150～199人	1593 100.0	310 19.5	1217 76.4	66 4.1
200～299人	1697 100.0	421 24.8	1228 72.4	48 2.8
300～499人	929 100.0	262 28.2	645 69.4	22 2.4
500～999人	581 100.0	190 32.7	378 65.1	13 2.2
1000人以上	519 100.0	256 49.3	241 46.4	22 4.2
無回答	1303 100.0	321 24.6	923 70.8	59 4.5
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1078 27.6	2690 68.8	144 3.7
ない	5756 100.0	1132 19.7	4422 76.8	202 3.5
無回答	1183 100.0	299 25.3	835 70.6	49 4.1

問9⑨(ロ) 人事労務部門による相談対応-利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問9⑨(イ) 人事労務部門による相談対応-有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数				
合計	2509 100.0	613 24.4	1760 70.1	136 5.4
F1. 性別・・・男性	1712 100.0	434 25.4	1201 70.2	77 4.5
女性	786 100.0	176 22.4	551 70.1	59 7.5
無回答	11 100.0	3 27.3	8 72.7	-
F2. 年齢・・・19歳以下	4 100.0	-	4 100.0	-
20～24歳	132 100.0	23 17.4	102 77.3	7 5.3
25～29歳	310 100.0	63 20.3	232 74.8	15 4.8
30～34歳	375 100.0	91 24.3	269 71.7	15 4.0
35～39歳	419 100.0	87 20.8	304 72.6	28 6.7
40～44歳	374 100.0	83 22.2	275 73.5	16 4.3
45～49歳	310 100.0	92 29.7	198 63.9	20 6.5
50～54歳	265 100.0	72 27.2	179 67.5	14 5.3
55～59歳	215 100.0	71 33.0	135 62.8	9 4.2
60歳以上	73 100.0	23 31.5	41 56.2	9 12.3
無回答	32 100.0	8 25.0	21 65.6	3 9.4
F3. 最終学歴・・・中卒	27 100.0	8 29.6	18 66.7	1 3.7
高卒	700 100.0	186 26.6	466 66.6	48 6.9
専門学校卒	221 100.0	53 24.0	158 71.5	10 4.5
高専・短大卒	247 100.0	57 23.1	176 71.3	14 5.7
大学卒	1240 100.0	292 23.5	890 71.8	58 4.7
大学院卒	56 100.0	12 21.4	40 71.4	4 7.1
無回答	18 100.0	5 27.8	12 66.7	1 5.6
F4. 年収・・・300万円未満	449 100.0	90 20.0	323 71.9	36 8.0
300万円以上500万円未満	826 100.0	191 23.1	594 71.9	41 5.0
500万円以上750万円未満	703 100.0	176 25.0	490 69.7	37 5.3
750万円以上1000万円未満	358 100.0	103 28.8	238 66.5	17 4.7
1000万円以上1250万円未満	110 100.0	37 33.6	70 63.6	3 2.7
1250万円以上1500万円未満	16 100.0	6 37.5	10 62.5	-
1500万円以上	16 100.0	5 31.3	10 62.5	1 6.3
無回答	31 100.0	5 16.1	25 80.6	1 3.2
F5. 勤続年数・・・0～4年	592 100.0	128 21.6	435 73.5	29 4.9
5～9年	447 100.0	112 25.1	304 68.0	31 6.9
10～14年	385 100.0	88 22.9	272 70.6	25 6.5
15～19年	356 100.0	84 23.6	258 72.5	14 3.9
20～24年	261 100.0	54 20.7	195 74.7	12 4.6
25～29年	194 100.0	65 33.5	118 60.8	11 5.7
30年以上	239 100.0	74 31.0	153 64.0	12 5.0
無回答	35 100.0	8 22.9	25 71.4	2 5.7

問9⑨(ロ) 人事労務部門による相談対応-利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9⑨(イ) 人事労務部門による相談対応-有無…ある

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	ある	ない	無回答
合計	2509 100.0	613 24.4	1760 70.1	136 5.4
F 6. 業種・・・鉱業	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0
建設業	150 100.0	34 22.7	107 71.3	9 6.0
製造業	846 100.0	208 24.6	595 70.3	43 5.1
電気・ガス・熱供給・水道業	26 100.0	7 26.9	19 73.1	-
情報通信業	133 100.0	26 19.5	104 78.2	3 2.3
運輸業	147 100.0	22 15.0	115 78.2	10 6.8
卸売・小売業	360 100.0	97 26.9	250 69.4	13 3.6
金融・保険業	94 100.0	19 20.2	72 76.6	3 3.2
不動産業	8 100.0	-	8 100.0	-
飲食店・宿泊業	103 100.0	23 22.3	77 74.8	3 2.9
医療・福祉	40 100.0	10 25.0	26 65.0	4 10.0
教育・学習支援業	30 100.0	13 43.3	15 50.0	2 6.7
複合サービス業（郵便局、協同組合）	16 100.0	4 25.0	11 68.8	1 6.3
サービス業（他に分類されないもの）	533 100.0	144 27.0	346 64.9	43 8.1
無回答	19 100.0	4 21.1	14 73.7	1 5.3
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	1209 100.0	275 22.7	862 71.3	72 6.0
企画・調査・広報	161 100.0	34 21.1	122 75.8	5 3.1
研究・開発・設計	123 100.0	28 22.8	88 71.5	7 5.7
情報処理	69 100.0	13 18.8	54 78.3	2 2.9
営業	255 100.0	78 30.6	167 65.5	10 3.9
販売・サービス	245 100.0	66 26.9	168 68.6	11 4.5
生産（建設、運輸、流通部門含む）	289 100.0	75 26.0	198 68.5	16 5.5
その他	135 100.0	39 28.9	85 63.0	11 8.1
無回答	23 100.0	5 21.7	16 69.6	2 8.7
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	377 100.0	95 25.2	258 68.4	24 6.4
事務の仕事	1422 100.0	305 21.4	1036 72.9	81 5.7
販売の仕事	89 100.0	31 34.8	57 64.0	1 1.1
営業の仕事	200 100.0	60 30.0	135 67.5	5 2.5
保安の仕事	20 100.0	4 20.0	14 70.0	2 10.0
サービスの仕事	127 100.0	38 29.9	84 66.1	5 3.9
運輸・通信の仕事	42 100.0	10 23.8	28 66.7	4 9.5
製造の技能工	96 100.0	28 29.2	64 66.7	4 4.2
その他	115 100.0	37 32.2	69 60.0	9 7.8
無回答	21 100.0	5 23.8	15 71.4	1 4.8
F 9. 雇用形態・・・正社員	2257 100.0	562 24.9	1582 70.1	113 5.0
非正社員（パート、アルバイト等）	237 100.0	46 19.4	169 71.3	22 9.3
無回答	15 100.0	5 33.3	9 60.0	1 6.7

問9⑨(ロ) 人事労務部門による相談対応—利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9⑨(イ) 人事労務部門による相談対応—有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	2509 100.0	613 24.4	1760 70.1	136 5.4
F10. 職位・・・・・・・・一般	1088 100.0	212 19.5	812 74.6	64 5.9
係長・主任・課長補佐クラス	573 100.0	129 22.5	417 72.8	27 4.7
課長クラス以上	822 100.0	266 32.4	515 62.7	41 5.0
無回答	26 100.0	6 23.1	16 61.5	4 15.4
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	648 100.0	139 21.5	482 74.4	27 4.2
社外の労働組合に加入している	20 100.0	6 30.0	13 65.0	1 5.0
加入していない	1764 100.0	444 25.2	1215 68.9	105 6.0
無回答	77 100.0	24 31.2	50 64.9	3 3.9
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	53 100.0	15 28.3	34 64.2	4 7.5
100～149人	394 100.0	117 29.7	260 66.0	17 4.3
150～199人	318 100.0	89 28.0	202 63.5	27 8.5
200～299人	423 100.0	95 22.5	300 70.9	28 6.6
300～499人	389 100.0	92 23.7	281 72.2	16 4.1
500～999人	260 100.0	60 23.1	186 71.5	14 5.4
1000人以上	372 100.0	69 18.5	289 77.7	14 3.8
無回答	300 100.0	76 25.3	208 69.3	16 5.3
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	216 100.0	76 35.2	128 59.3	12 5.6
100～149人	533 100.0	157 29.5	349 65.5	27 5.1
150～199人	310 100.0	71 22.9	213 68.7	26 8.4
200～299人	421 100.0	89 21.1	306 72.7	26 6.2
300～499人	262 100.0	56 21.4	195 74.4	11 4.2
500～999人	190 100.0	36 18.9	143 75.3	11 5.8
1000人以上	256 100.0	46 18.0	204 79.7	6 2.3
無回答	321 100.0	82 25.5	222 69.2	17 5.3
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	1078 100.0	238 22.1	789 73.2	51 4.7
ない	1132 100.0	301 26.6	761 67.2	70 6.2
無回答	299 100.0	74 24.7	210 70.2	15 5.0

問9⑨(ハ)人事労務部門による相談対応の有効性(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑨(イ)人事労務部門による相談対応の有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	2509 100.0	173 6.9	588 23.4	752 30.0	126 5.0	113 4.5	757 30.2
F1. 性別・・・男性	1712 100.0	122 7.1	437 25.5	545 31.8	90 5.3	66 3.9	452 26.4
女性	786 100.0	50 6.4	150 19.1	205 26.1	35 4.5	46 5.9	300 38.2
無回答	11 100.0	1 9.1	1 9.1	2 18.2	1 9.1	1 9.1	5 45.5
F2. 年齢・・・19歳以下	4 100.0	-	-	2 50.0	-	-	2 50.0
20～24歳	132 100.0	10 7.6	22 16.7	44 33.3	3 2.3	6 4.5	47 35.6
25～29歳	310 100.0	19 6.1	66 21.3	76 24.5	20 6.5	23 7.4	106 34.2
30～34歳	375 100.0	31 8.3	76 20.3	128 34.1	14 3.7	13 3.5	113 30.1
35～39歳	419 100.0	21 5.0	102 24.3	131 31.3	23 5.5	27 6.4	115 27.4
40～44歳	374 100.0	28 7.5	98 26.2	113 30.2	18 4.8	19 5.1	98 26.2
45～49歳	310 100.0	26 8.4	77 24.8	86 27.7	18 5.8	10 3.2	93 30.0
50～54歳	265 100.0	15 5.7	68 25.7	79 29.8	13 4.9	6 2.3	84 31.7
55～59歳	215 100.0	19 8.8	57 26.5	63 29.3	15 7.0	4 1.9	57 26.5
60歳以上	73 100.0	2 2.7	17 23.3	24 32.9	1 1.4	1 1.4	28 38.4
無回答	32 100.0	2 6.3	5 15.6	6 18.8	1 3.1	4 12.5	14 43.8
F3. 最終学歴・・・中卒	27 100.0	3 11.1	4 14.8	6 22.2	-	-	14 51.9
高卒	700 100.0	47 6.7	163 23.3	186 26.6	38 5.4	29 4.1	237 33.9
専門学校卒	221 100.0	11 5.0	50 22.6	79 35.7	12 5.4	7 3.2	62 28.1
高専・短大卒	247 100.0	19 7.7	56 22.7	78 31.6	10 4.0	11 4.5	73 29.6
大学卒	1240 100.0	91 7.3	297 24.0	382 30.8	64 5.2	61 4.9	345 27.8
大学院卒	56 100.0	1 1.8	15 26.8	18 32.1	1 1.8	4 7.1	17 30.4
無回答	18 100.0	1 5.6	3 16.7	3 16.7	1 5.6	1 5.6	9 50.0
F4. 年収・・・300万円未満	449 100.0	22 4.9	73 16.3	131 29.2	14 3.1	28 6.2	181 40.3
300万円以上500万円未満	826 100.0	44 5.3	178 21.5	248 30.0	49 5.9	42 5.1	265 32.1
500万円以上750万円未満	703 100.0	53 7.5	172 24.5	218 31.0	32 4.6	30 4.3	198 28.2
750万円以上1000万円未満	358 100.0	37 10.3	117 32.7	97 27.1	25 7.0	10 2.8	72 20.1
1000万円以上1250万円未満	110 100.0	13 11.8	34 30.9	36 32.7	3 2.7	1 0.9	23 20.9
1250万円以上1500万円未満	16 100.0	4 25.0	3 18.8	7 43.8	2 12.5	-	-
1500万円以上	16 100.0	-	5 31.3	6 37.5	-	1 6.3	4 25.0
無回答	31 100.0	-	6 19.4	9 29.0	1 3.2	1 3.2	14 45.2
F5. 勤続年数・・・0～4年	592 100.0	43 7.3	120 20.3	169 28.5	24 4.1	25 4.2	211 35.6
5～9年	447 100.0	33 7.4	101 22.6	124 27.7	23 5.1	33 7.4	133 29.8
10～14年	385 100.0	26 6.8	88 22.9	125 32.5	24 6.2	16 4.2	106 27.5
15～19年	356 100.0	21 5.9	89 25.0	119 33.4	19 5.3	17 4.8	91 25.6
20～24年	261 100.0	18 6.9	68 26.1	71 27.2	12 4.6	6 2.3	86 33.0
25～29年	194 100.0	13 6.7	54 27.8	56 28.9	7 3.6	8 4.1	56 28.9
30年以上	239 100.0	18 7.5	62 25.9	77 32.2	16 6.7	4 1.7	62 25.9
無回答	35 100.0	1 2.9	6 17.1	11 31.4	1 2.9	4 11.4	12 34.3

問9⑨(ハ) 人事労務部門による相談対応の有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9⑨(イ) 人事労務部門による相談対応の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態							
合計	2509 100.0	173 6.9	588 23.4	752 30.0	126 5.0	113 4.5	757 30.2
F6. 業種・・・鉱業	4 100.0	-	75.0	-	-	-	1 25.0
建設業	150 100.0	9 6.0	26 17.3	46 30.7	10 6.7	11 7.3	48 32.0
製造業	846 100.0	46 5.4	220 26.0	263 31.1	46 5.4	40 4.7	231 27.3
電気・ガス・熱供給・水道業	26 100.0	2 7.7	6 23.1	8 30.8	1 3.8	2 7.7	7 26.9
情報通信業	133 100.0	12 9.0	27 20.3	42 31.6	4 3.0	4 3.0	44 33.1
運輸業	147 100.0	8 5.4	29 19.7	48 32.7	4 2.7	3 2.0	55 37.4
卸売・小売業	360 100.0	23 6.4	94 26.1	85 23.6	20 5.6	20 5.6	118 32.8
金融・保険業	94 100.0	10 10.6	19 20.2	26 27.7	7 7.4	5 5.3	27 28.7
不動産業	8 100.0	-	12.5	37.5	-	-	4 50.0
飲食店・宿泊業	103 100.0	12 11.7	21 20.4	31 30.1	6 5.8	2 1.9	31 30.1
医療・福祉	40 100.0	2 5.0	7 17.5	11 27.5	2 5.0	-	18 45.0
教育・学習支援業	30 100.0	9 30.0	7 23.3	6 20.0	-	1 3.3	7 23.3
複合サービス業(郵便局、協同組合)	16 100.0	1 6.3	4 25.0	6 37.5	2 12.5	-	3 18.8
サービス業(他に分類されないもの)	533 100.0	38 7.1	122 22.9	172 32.3	23 4.3	24 4.5	154 28.9
無回答	19 100.0	1 5.3	2 10.5	5 26.3	1 5.3	1 5.3	9 47.4
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1209 100.0	99 8.2	319 26.4	344 28.5	48 4.0	48 4.0	351 29.0
企画・調査・広報	161 100.0	16 9.9	38 23.6	51 31.7	5 3.1	6 3.7	45 28.0
研究・開発・設計	123 100.0	3 2.4	25 20.3	44 35.8	7 5.7	6 4.9	38 30.9
情報処理	69 100.0	6 8.7	14 20.3	20 29.0	3 4.3	3 4.3	23 33.3
営業	255 100.0	12 4.7	41 16.1	84 32.9	24 9.4	10 3.9	84 32.9
販売・サービス	245 100.0	13 5.3	55 22.4	73 29.8	13 5.3	14 5.7	77 31.4
生産(建設、運輸、流通部門含む)	289 100.0	15 5.2	67 23.2	90 31.1	19 6.6	12 4.2	86 29.8
その他	135 100.0	9 6.7	25 18.5	40 29.6	5 3.7	12 8.9	44 32.6
無回答	23 100.0	-	4 17.4	6 26.1	2 8.7	2 8.7	9 39.1
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	377 100.0	31 8.2	67 17.8	129 34.2	19 5.0	16 4.2	115 30.5
事務の仕事	1422 100.0	97 6.8	351 24.7	395 27.8	62 4.4	65 4.6	452 31.8
販売の仕事	89 100.0	5 5.6	22 24.7	30 33.7	6 6.7	7 7.9	19 21.3
営業の仕事	200 100.0	13 6.5	33 16.5	64 32.0	17 8.5	11 5.5	62 31.0
保安の仕事	20 100.0	1 5.0	4 20.0	4 20.0	4 20.0	2 10.0	5 25.0
サービスの仕事	127 100.0	8 6.3	30 23.6	41 32.3	8 6.3	3 2.4	37 29.1
運輸・通信の仕事	42 100.0	3 7.1	9 21.4	17 40.5	2 4.8	1 2.4	10 23.8
製造の技能工	96 100.0	6 6.3	31 32.3	31 32.3	5 5.2	1 1.0	22 22.9
その他	115 100.0	8 7.0	40 34.8	35 30.4	2 1.7	6 5.2	24 20.9
無回答	21 100.0	1 4.8	1 4.8	6 28.6	1 4.8	1 4.8	11 52.4
F9. 雇用形態・・・正社員	2257 100.0	161 7.1	552 24.5	671 29.7	116 5.1	105 4.7	652 28.9
非正社員(パート、アルバイト等)	237 100.0	12 5.1	35 14.8	75 31.6	9 3.8	7 3.0	99 41.8
無回答	15 100.0	-	1 6.7	6 40.0	1 6.7	1 6.7	6 40.0

問9⑨(ハ)人事労務部門による相談対応の有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9⑨(イ)人事労務部門による相談対応の有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無							
合計	2509 100.0	173 6.9	588 23.4	752 30.0	126 5.0	113 4.5	757 30.2
F10. 職位・・・・・・・・一般	1088 100.0	66 6.1	203 18.7	315 29.0	53 4.9	55 5.1	396 36.4
係長・主任・課長補佐クラス	573 100.0	30 5.2	146 25.5	186 32.5	34 5.9	30 5.2	147 25.7
課長クラス以上	822 100.0	77 9.4	237 28.8	243 29.6	37 4.5	25 3.0	203 24.7
無回答	26 100.0	-	7.7	30.8	7.7	11.5	42.3
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	648 100.0	33 5.1	160 24.7	201 31.0	41 6.3	27 4.2	186 28.7
社外の労働組合に加入している	20 100.0	1 5.0	7 35.0	7 35.0	-	10.0	3 15.0
加入していない	1764 100.0	132 7.5	409 23.2	522 29.6	81 4.6	82 4.6	538 30.5
無回答	77 100.0	7 9.1	12 15.6	22 28.6	4 5.2	2 2.6	30 39.0
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	53 100.0	5 9.4	9 17.0	16 30.2	2 3.8	3 5.7	18 34.0
100～149人	394 100.0	27 6.9	98 24.9	113 28.7	23 5.8	9 2.3	124 31.5
150～199人	318 100.0	17 5.3	77 24.2	101 31.8	15 4.7	12 3.8	96 30.2
200～299人	423 100.0	20 4.7	83 19.6	119 28.1	27 6.4	25 5.9	149 35.2
300～499人	389 100.0	20 5.1	99 25.4	117 30.1	21 5.4	16 4.1	116 29.8
500～999人	260 100.0	19 7.3	70 26.9	73 28.1	10 3.8	18 6.9	70 26.9
1000人以上	372 100.0	44 11.8	87 23.4	113 30.4	14 3.8	12 3.2	102 27.4
無回答	300 100.0	21 7.0	65 21.7	100 33.3	14 4.7	18 6.0	82 27.3
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	216 100.0	17 7.9	49 22.7	59 27.3	12 5.6	8 3.7	71 32.9
100～149人	533 100.0	33 6.2	139 26.1	168 31.5	25 4.7	16 3.0	152 28.5
150～199人	310 100.0	13 4.2	71 22.9	86 27.7	14 4.5	21 6.8	105 33.9
200～299人	421 100.0	30 7.1	91 21.6	118 28.0	29 6.9	19 4.5	134 31.8
300～499人	262 100.0	13 5.0	63 24.0	83 31.7	14 5.3	15 5.7	74 28.2
500～999人	190 100.0	16 8.4	44 23.2	55 28.9	9 4.7	10 5.3	56 29.5
1000人以上	256 100.0	29 11.3	55 21.5	80 31.3	8 3.1	8 3.1	76 29.7
無回答	321 100.0	22 6.9	76 23.7	103 32.1	15 4.7	16 5.0	89 27.7
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	1078 100.0	75 7.0	260 24.1	339 31.4	55 5.1	41 3.8	308 28.6
ない	1132 100.0	76 6.7	263 23.2	310 27.4	58 5.1	56 4.9	369 32.6
無回答	299 100.0	22 7.4	65 21.7	103 34.4	13 4.3	16 5.4	80 26.8

問9⑩(イ) その他一有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	224 2.1	5899 54.4	4728 43.6
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	116 1.7	3665 55.1	2875 43.2
女性	4127 100.0	107 2.6	2206 53.5	1814 44.0
無回答	68 100.0	1 1.5	28 41.2	39 57.4
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	1 2.6	26 68.4	11 28.9
20～24歳	698 100.0	16 2.3	457 65.5	225 32.2
25～29歳	1521 100.0	16 1.1	966 63.5	539 35.4
30～34歳	1921 100.0	35 1.8	1154 60.1	732 38.1
35～39歳	1707 100.0	35 2.1	972 56.9	700 41.0
40～44歳	1412 100.0	29 2.1	720 51.0	663 47.0
45～49歳	1245 100.0	37 3.0	630 50.6	578 46.4
50～54歳	1002 100.0	18 1.8	450 44.9	534 53.3
55～59歳	814 100.0	24 2.9	335 41.2	455 55.9
60歳以上	319 100.0	10 3.1	116 36.4	193 60.5
無回答	174 100.0	3 1.7	73 42.0	98 56.3
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	4 2.3	67 39.2	100 58.5
高卒	3801 100.0	70 1.8	2043 53.7	1688 44.4
専門学校卒	1226 100.0	13 1.1	709 57.8	504 41.1
高専・短大卒	1157 100.0	45 3.9	617 53.3	495 42.8
大学卒	4223 100.0	85 2.0	2318 54.9	1820 43.1
大学院卒	181 100.0	5 2.8	104 57.5	72 39.8
無回答	92 100.0	2 2.2	41 44.6	49 53.3
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	72 2.3	1800 57.8	1243 39.9
300万円以上500万円未満	4079 100.0	65 1.6	2359 57.8	1655 40.6
500万円以上750万円未満	2388 100.0	50 2.1	1211 50.7	1127 47.2
750万円以上1000万円未満	828 100.0	21 2.5	360 43.5	447 54.0
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	12 5.4	84 38.0	125 56.6
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	-	11 39.3	17 60.7
1500万円以上	23 100.0	1 4.3	4 17.4	18 78.3
無回答	169 100.0	3 1.8	70 41.4	96 56.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	56 1.9	1803 60.3	1132 37.8
5～9年	2209 100.0	43 1.9	1273 57.6	893 40.4
10～14年	1742 100.0	37 2.1	968 55.6	737 42.3
15～19年	1416 100.0	30 2.1	736 52.0	650 45.9
20～24年	912 100.0	24 2.6	451 49.5	437 47.9
25～29年	651 100.0	10 1.5	306 47.0	335 51.5
30年以上	732 100.0	21 2.9	275 37.6	436 59.6
無回答	198 100.0	3 1.5	87 43.9	108 54.5

問9⑩(イ) その他一有無 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

	件数	ある	ない・分からない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	10851 100.0	224 2.1	5899 54.4	4728 43.6
F6. 業種・・・鉱業	29 100.0	-	16 55.2	13 44.8
建設業	847 100.0	17 2.0	519 61.3	311 36.7
製造業	3338 100.0	68 2.0	1914 57.3	1356 40.6
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	1 0.7	85 57.4	62 41.9
情報通信業	398 100.0	10 2.5	208 52.3	180 45.2
運輸業	897 100.0	18 2.0	486 54.2	393 43.8
卸売・小売業	1426 100.0	26 1.8	732 51.3	668 46.8
金融・保険業	256 100.0	5 2.0	137 53.5	114 44.5
不動産業	74 100.0	1 1.4	49 66.2	24 32.4
飲食店・宿泊業	349 100.0	8 2.3	159 45.6	182 52.1
医療・福祉	236 100.0	2 0.8	122 51.7	112 47.5
教育・学習支援業	196 100.0	4 2.0	115 58.7	77 39.3
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	1 2.9	19 55.9	14 41.2
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	61 2.5	1280 51.5	1146 46.1
無回答	136 100.0	2 1.5	58 42.6	76 55.9
F7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	90 2.3	2066 52.1	1806 45.6
企画・調査・広報	536 100.0	15 2.8	287 53.5	234 43.7
研究・開発・設計	663 100.0	12 1.8	475 71.6	176 26.5
情報処理	367 100.0	2 0.5	224 61.0	141 38.4
営業	1360 100.0	26 1.9	722 53.1	612 45.0
販売・サービス	1257 100.0	30 2.4	624 49.6	603 48.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	27 1.6	947 57.7	666 40.6
その他	875 100.0	21 2.4	474 54.2	380 43.4
無回答	191 100.0	1 0.5	80 41.9	110 57.6
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	38 2.1	1148 62.1	664 35.9
事務の仕事	5387 100.0	111 2.1	2909 54.0	2367 43.9
販売の仕事	390 100.0	8 2.1	172 44.1	210 53.8
営業の仕事	948 100.0	19 2.0	501 52.8	428 45.1
保安の仕事	91 100.0	1 1.1	45 49.5	45 49.5
サービスの仕事	607 100.0	18 3.0	269 44.3	320 52.7
運輸・通信の仕事	314 100.0	5 1.6	167 53.2	142 45.2
製造の技能工	581 100.0	10 1.7	344 59.2	227 39.1
その他	546 100.0	13 2.4	292 53.5	241 44.1
無回答	137 100.0	1 0.7	52 38.0	84 61.3
F9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	184 2.0	5098 54.6	4061 43.5
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	38 2.7	778 54.4	614 42.9
無回答	78 100.0	2 2.6	23 29.5	53 67.9

問9⑩(イ) その他一有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無	件数	ある	ない・分からない	無回答
合計	10851 100.0	224 2.1	5899 54.4	4728 43.6
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	115 2.0	3378 58.4	2292 39.6
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	41 1.6	1411 54.1	1157 44.3
課長クラス以上	2309 100.0	65 2.8	1053 45.6	1191 51.6
無回答	148 100.0	3 2.0	57 38.5	88 59.5
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	47 1.9	1355 54.1	1104 44.1
社外の労働組合に加入している	107 100.0	1 0.9	57 53.3	49 45.8
加入していない	7876 100.0	172 2.2	4357 55.3	3347 42.5
無回答	362 100.0	4 1.1	130 35.9	228 63.0
100～149人	2003 100.0	40 2.0	1124 56.1	839 41.9
150～199人	1862 100.0	22 1.2	1079 57.9	761 40.9
200～299人	2031 100.0	43 2.1	1132 55.7	856 42.1
300～499人	1447 100.0	21 1.5	762 52.7	664 45.9
500～999人	935 100.0	17 1.8	500 53.5	418 44.7
1000人以上	880 100.0	28 3.2	398 45.2	454 51.6
無回答	1238 100.0	41 3.3	640 51.7	557 45.0
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	31 2.3	746 54.4	595 43.4
100～149人	2857 100.0	49 1.7	1640 57.4	1168 40.9
150～199人	1593 100.0	25 1.6	901 56.6	667 41.9
200～299人	1697 100.0	31 1.8	913 53.8	753 44.4
300～499人	929 100.0	18 1.9	511 55.0	400 43.1
500～999人	581 100.0	12 2.1	313 53.9	256 44.1
1000人以上	519 100.0	19 3.7	207 39.9	293 56.5
無回答	1303 100.0	39 3.0	668 51.3	596 45.7
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	80 2.0	2057 52.6	1775 45.4
ない	5756 100.0	107 1.9	3232 56.2	2417 42.0
無回答	1183 100.0	37 3.1	610 51.6	536 45.3

問9⑩(ロ) その他-利用経験 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問9⑩(イ) その他-有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	224 100.0	34 15.2	142 63.4	48 21.4
F1. 性別・・・男性	116 100.0	16 13.8	76 65.5	24 20.7
女性	107 100.0	18 16.8	65 60.7	24 22.4
無回答	1 100.0	-	1 100.0	-
F2. 年齢・・・19歳以下	1 100.0	-	-	1 100.0
20～24歳	16 100.0	3 18.8	9 56.3	4 25.0
25～29歳	16 100.0	2 12.5	11 68.8	3 18.8
30～34歳	35 100.0	11 31.4	20 57.1	4 11.4
35～39歳	35 100.0	5 14.3	21 60.0	9 25.7
40～44歳	29 100.0	6 20.7	20 69.0	3 10.3
45～49歳	37 100.0	3 8.1	27 73.0	7 18.9
50～54歳	18 100.0	2 11.1	13 72.2	3 16.7
55～59歳	24 100.0	2 8.3	12 50.0	10 41.7
60歳以上	10 100.0	-	6 60.0	4 40.0
無回答	3 100.0	-	3 100.0	-
F3. 最終学歴・・・中卒	4 100.0	-	1 25.0	3 75.0
高卒	70 100.0	8 11.4	43 61.4	19 27.1
専門学校卒	13 100.0	2 15.4	11 84.6	-
高専・短大卒	45 100.0	12 26.7	23 51.1	10 22.2
大学卒	85 100.0	10 11.8	60 70.6	15 17.6
大学院卒	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0
無回答	2 100.0	-	2 100.0	-
F4. 年収・・・300万円未満	72 100.0	12 16.7	43 59.7	17 23.6
300万円以上500万円未満	65 100.0	13 20.0	37 56.9	15 23.1
500万円以上750万円未満	50 100.0	5 10.0	34 68.0	11 22.0
750万円以上1000万円未満	21 100.0	3 14.3	16 76.2	2 9.5
1000万円以上1250万円未満	12 100.0	1 8.3	9 75.0	2 16.7
1250万円以上1500万円未満	-	-	-	-
1500万円以上	1 100.0	-	1 100.0	-
無回答	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3
F5. 勤続年数・・・0～4年	56 100.0	8 14.3	37 66.1	11 19.6
5～9年	43 100.0	6 14.0	21 48.8	16 37.2
10～14年	37 100.0	11 29.7	24 64.9	2 5.4
15～19年	30 100.0	3 10.0	20 66.7	7 23.3
20～24年	24 100.0	1 4.2	19 79.2	4 16.7
25～29年	10 100.0	2 20.0	7 70.0	1 10.0
30年以上	21 100.0	3 14.3	11 52.4	7 33.3
無回答	3 100.0	-	3 100.0	-

問9⑩(ロ) その他-利用経験 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9⑩(イ) その他-有無…ある

	件数	ある	ない	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態				
合計	224 100.0	34 15.2	142 63.4	48 21.4
F6. 業種・・・鉱業	-	-	-	-
建設業	17 100.0	2 11.8	14 82.4	1 5.9
製造業	68 100.0	10 14.7	37 54.4	21 30.9
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	-	-	1 100.0
情報通信業	10 100.0	1 10.0	8 80.0	1 10.0
運輸業	18 100.0	3 16.7	13 72.2	2 11.1
卸売・小売業	26 100.0	2 7.7	15 57.7	9 34.6
金融・保険業	5 100.0	2 40.0	3 60.0	-
不動産業	1 100.0	-	1 100.0	-
飲食店・宿泊業	8 100.0	1 12.5	4 50.0	3 37.5
医療・福祉	2 100.0	-	2 100.0	-
教育・学習支援業	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	1 100.0	1 100.0	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	61 100.0	10 16.4	42 68.9	9 14.8
無回答	2 100.0	-	2 100.0	-
F7. 部門・・・人事・総務・経理	90 100.0	7 7.8	69 76.7	14 15.6
企画・調査・広報	15 100.0	5 33.3	8 53.3	2 13.3
研究・開発・設計	12 100.0	2 16.7	7 58.3	3 25.0
情報処理	2 100.0	-	2 100.0	-
営業	26 100.0	6 23.1	15 57.7	5 19.2
販売・サービス	30 100.0	4 13.3	19 63.3	7 23.3
生産（建設、運輸、流通部門含む）	27 100.0	3 11.1	16 59.3	8 29.6
その他	21 100.0	7 33.3	6 28.6	8 38.1
無回答	1 100.0	-	-	1 100.0
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	38 100.0	4 10.5	25 65.8	9 23.7
事務の仕事	111 100.0	11 9.9	79 71.2	21 18.9
販売の仕事	8 100.0	1 12.5	5 62.5	2 25.0
営業の仕事	19 100.0	5 26.3	11 57.9	3 15.8
保安の仕事	1 100.0	-	1 100.0	-
サービスの仕事	18 100.0	5 27.8	9 50.0	4 22.2
運輸・通信の仕事	5 100.0	1 20.0	4 80.0	-
製造の技能工	10 100.0	2 20.0	5 50.0	3 30.0
その他	13 100.0	4 30.8	3 23.1	6 46.2
無回答	1 100.0	1 100.0	-	-
F9. 雇用形態・・・正社員	184 100.0	29 15.8	119 64.7	36 19.6
非正社員（パート、アルバイト等）	38 100.0	5 13.2	23 60.5	10 26.3
無回答	2 100.0	-	-	2 100.0

問9⑩(ロ) その他-利用経験 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)
 問9⑩(イ) その他-有無...ある

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無				
合計	224 100.0	34 15.2	142 63.4	48 21.4
F10. 職位.....一般	115 100.0	20 17.4	73 63.5	22 19.1
係長・主任・課長補佐クラス	41 100.0	6 14.6	26 63.4	9 22.0
課長クラス以上	65 100.0	8 12.3	43 66.2	14 21.5
無回答	3 100.0	-	-	3 100.0
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	47 100.0	5 10.6	34 72.3	8 17.0
社外の労働組合に加入している	1 100.0	-	1 100.0	-
加入していない	172 100.0	29 16.9	105 61.0	38 22.1
無回答	4 100.0	-	2 50.0	2 50.0
企業調査: F2. 従業員数.....1~99人	12 100.0	2 16.7	6 50.0	4 33.3
100~149人	40 100.0	12 30.0	24 60.0	4 10.0
150~199人	22 100.0	3 13.6	11 50.0	8 36.4
200~299人	43 100.0	6 14.0	26 60.5	11 25.6
300~499人	21 100.0	3 14.3	13 61.9	5 23.8
500~999人	17 100.0	1 5.9	12 70.6	4 23.5
1000人以上	28 100.0	1 3.6	20 71.4	7 25.0
無回答	41 100.0	6 14.6	30 73.2	5 12.2
企業調査: F2. 正社員数.....1~99人	31 100.0	9 29.0	17 54.8	5 16.1
100~149人	49 100.0	9 18.4	28 57.1	12 24.5
150~199人	25 100.0	2 8.0	16 64.0	7 28.0
200~299人	31 100.0	6 19.4	17 54.8	8 25.8
300~499人	18 100.0	1 5.6	11 61.1	6 33.3
500~999人	12 100.0	-	11 91.7	1 8.3
1000人以上	19 100.0	1 5.3	14 73.7	4 21.1
無回答	39 100.0	6 15.4	28 71.8	5 12.8
企業調査: F3. 労働組合の有無...ある	80 100.0	7 8.8	53 66.3	20 25.0
ない	107 100.0	21 19.6	63 58.9	23 21.5
無回答	37 100.0	6 16.2	26 70.3	5 13.5

問9⑩(ハ) その他一有効性(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問9⑩(イ) その他一有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
合計	224 100.0	12 5.4	29 12.9	34 15.2	7 3.1	14 6.3	128 57.1
F1. 性別・・・男性	116 100.0	8 6.9	20 17.2	16 13.8	4 3.4	4 3.4	64 55.2
女性	107 100.0	4 3.7	9 8.4	18 16.8	3 2.8	10 9.3	63 58.9
無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
F2. 年齢・・・19歳以下	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
20～24歳	16 100.0	1 6.3	3 18.8	1 6.3	-	1 6.3	10 62.5
25～29歳	16 100.0	-	2 12.5	2 12.5	1 6.3	2 12.5	9 56.3
30～34歳	35 100.0	2 5.7	3 8.6	11 31.4	1 2.9	5 14.3	13 37.1
35～39歳	35 100.0	3 8.6	4 11.4	5 14.3	-	2 5.7	21 60.0
40～44歳	29 100.0	1 3.4	4 13.8	3 10.3	1 3.4	-	20 69.0
45～49歳	37 100.0	4 10.8	7 18.9	6 16.2	3 8.1	-	17 45.9
50～54歳	18 100.0	1 5.6	3 16.7	-	-	1 5.6	13 72.2
55～59歳	24 100.0	-	3 12.5	5 20.8	1 4.2	1 4.2	14 58.3
60歳以上	10 100.0	-	-	1 10.0	-	1 10.0	8 80.0
無回答	3 100.0	-	-	-	-	1 33.3	2 66.7
F3. 最終学歴・・・中卒	4 100.0	-	-	-	1 25.0	-	3 75.0
高卒	70 100.0	1 1.4	9 12.9	8 11.4	3 4.3	5 7.1	44 62.9
専門学校卒	13 100.0	1 7.7	2 15.4	2 15.4	-	2 15.4	6 46.2
高専・短大卒	45 100.0	5 11.1	4 8.9	10 22.2	-	3 6.7	23 51.1
大学卒	85 100.0	4 4.7	13 15.3	13 15.3	3 3.5	4 4.7	48 56.5
大学院卒	5 100.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	-	-	2 40.0
無回答	2 100.0	-	-	-	-	-	2 100.0
F4. 年収・・・300万円未満	72 100.0	1 1.4	7 9.7	14 19.4	3 4.2	5 6.9	42 58.3
300万円以上500万円未満	65 100.0	4 6.2	6 9.2	11 16.9	1 1.5	5 7.7	38 58.5
500万円以上750万円未満	50 100.0	4 8.0	6 12.0	5 10.0	2 4.0	3 6.0	30 60.0
750万円以上1000万円未満	21 100.0	2 9.5	6 28.6	2 9.5	1 4.8	-	10 47.6
1000万円以上1250万円未満	12 100.0	1 8.3	3 25.0	2 16.7	-	1 8.3	5 41.7
1250万円以上1500万円未満	-	-	-	-	-	-	-
1500万円以上	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-
無回答	3 100.0	-	-	-	-	-	3 100.0
F5. 勤続年数・・・0～4年	56 100.0	2 3.6	4 7.1	7 12.5	3 5.4	4 7.1	36 64.3
5～9年	43 100.0	-	4 9.3	7 16.3	1 2.3	1 2.3	30 69.8
10～14年	37 100.0	4 10.8	4 10.8	8 21.6	1 2.7	5 13.5	15 40.5
15～19年	30 100.0	1 3.3	5 16.7	7 23.3	-	-	17 56.7
20～24年	24 100.0	5 20.8	2 8.3	3 12.5	1 4.2	-	13 54.2
25～29年	10 100.0	-	6 60.0	-	-	-	4 40.0
30年以上	21 100.0	-	4 19.0	2 9.5	1 4.8	3 14.3	11 52.4
無回答	3 100.0	-	-	-	-	1 33.3	2 66.7

問9⑩(ハ) その他-有効性 (F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)
 問9⑩(イ) その他-有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態							
合計	224 100.0	12 5.4	29 12.9	34 15.2	7 3.1	14 6.3	128 57.1
F6. 業種・・・鉱業	-	-	-	-	-	-	-
建設業	17 100.0	1 5.9	2 11.8	6 35.3	-	-	8 47.1
製造業	68 100.0	5 7.4	7 10.3	7 10.3	4 5.9	6 8.8	39 57.4
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
情報通信業	10 100.0	1 10.0	2 20.0	-	-	-	7 70.0
運輸業	18 100.0	1 5.6	3 16.7	3 16.7	-	1 5.6	10 55.6
卸売・小売業	26 100.0	-	1 3.8	4 15.4	1 3.8	2 7.7	18 69.2
金融・保険業	5 100.0	1 20.0	3 60.0	-	-	-	1 20.0
不動産業	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
飲食店・宿泊業	8 100.0	-	1 12.5	1 12.5	-	1 12.5	5 62.5
医療・福祉	2 100.0	-	-	-	-	-	2 100.0
教育・学習支援業	4 100.0	-	-	2 50.0	-	1 25.0	1 25.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	61 100.0	3 4.9	9 14.8	11 18.0	2 3.3	3 4.9	33 54.1
無回答	2 100.0	-	-	-	-	-	2 100.0
F7. 部門・・・人事・総務・経理	90 100.0	3 3.3	10 11.1	16 17.8	3 3.3	6 6.7	52 57.8
企画・調査・広報	15 100.0	-	3 20.0	4 26.7	1 6.7	-	7 46.7
研究・開発・設計	12 100.0	1 8.3	3 25.0	1 8.3	1 8.3	-	6 50.0
情報処理	2 100.0	-	-	-	-	-	2 100.0
営業	26 100.0	2 7.7	3 11.5	3 11.5	1 3.8	-	17 65.4
販売・サービス	30 100.0	-	3 10.0	4 13.3	-	4 13.3	19 63.3
生産（建設、運輸、流通部門含む）	27 100.0	2 7.4	3 11.1	2 7.4	1 3.7	2 7.4	17 63.0
その他	21 100.0	4 19.0	4 19.0	4 19.0	-	2 9.5	7 33.3
無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	38 100.0	3 7.9	6 15.8	7 18.4	1 2.6	-	21 55.3
事務の仕事	111 100.0	4 3.6	13 11.7	17 15.3	3 2.7	8 7.2	66 59.5
販売の仕事	8 100.0	-	-	1 12.5	-	2 25.0	5 62.5
営業の仕事	19 100.0	2 10.5	1 5.3	3 15.8	1 5.3	-	12 63.2
保安の仕事	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
サービスの仕事	18 100.0	-	4 22.2	2 11.1	1 5.6	2 11.1	9 50.0
運輸・通信の仕事	5 100.0	2 40.0	1 20.0	-	-	-	2 40.0
製造の技能工	10 100.0	-	1 10.0	-	1 10.0	2 20.0	6 60.0
その他	13 100.0	1 7.7	3 23.1	3 23.1	-	-	6 46.2
無回答	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-
F9. 雇用形態・・・正社員	184 100.0	12 6.5	26 14.1	26 14.1	6 3.3	11 6.0	103 56.0
非正社員（パート、アルバイト等）	38 100.0	-	3 7.9	8 21.1	1 2.6	3 7.9	23 60.5
無回答	2 100.0	-	-	-	-	-	2 100.0

問9⑩(ハ) その他一有効性 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)
 問9⑩(イ) その他一有無…ある

	件数	高い	やや高い	どちらとも言えない	やや低い	低い	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無							
合計	224 100.0	12 5.4	29 12.9	34 15.2	7 3.1	14 6.3	128 57.1
F10. 職位・・・・・・・・一般	115 100.0	4 3.5	14 12.2	15 13.0	4 3.5	11 9.6	67 58.3
係長・主任・課長補佐クラス	41 100.0	4 9.8	2 4.9	10 24.4	1 2.4	2 4.9	22 53.7
課長クラス以上	65 100.0	4 6.2	13 20.0	9 13.8	2 3.1	1 1.5	36 55.4
無回答	3 100.0	-	-	-	-	-	3 100.0
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	47 100.0	3 6.4	5 10.6	7 14.9	-	5 10.6	27 57.4
社外の労働組合に加入している	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
加入していない	172 100.0	9 5.2	24 14.0	27 15.7	7 4.1	9 5.2	96 55.8
無回答	4 100.0	-	-	-	-	-	4 100.0
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	12 100.0	-	2 16.7	2 16.7	-	2 16.7	6 50.0
100～149人	40 100.0	3 7.5	8 20.0	4 10.0	-	2 5.0	23 57.5
150～199人	22 100.0	1 4.5	2 9.1	3 13.6	2 9.1	-	14 63.6
200～299人	43 100.0	3 7.0	3 7.0	5 11.6	5 11.6	3 7.0	24 55.8
300～499人	21 100.0	1 4.8	1 4.8	4 19.0	-	2 9.5	13 61.9
500～999人	17 100.0	-	2 11.8	6 35.3	-	1 5.9	8 47.1
1000人以上	28 100.0	2 7.1	3 10.7	2 7.1	-	3 10.7	18 64.3
無回答	41 100.0	2 4.9	8 19.5	8 19.5	-	1 2.4	22 53.7
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	31 100.0	1 3.2	8 25.8	5 16.1	-	4 12.9	13 41.9
100～149人	49 100.0	4 8.2	5 10.2	4 8.2	2 4.1	2 4.1	32 65.3
150～199人	25 100.0	1 4.0	1 4.0	4 16.0	1 4.0	2 8.0	16 64.0
200～299人	31 100.0	2 6.5	2 6.5	4 12.9	4 12.9	2 6.5	17 54.8
300～499人	18 100.0	-	1 5.6	4 22.2	-	2 11.1	11 61.1
500～999人	12 100.0	-	1 8.3	5 41.7	-	-	6 50.0
1000人以上	19 100.0	1 5.3	5 26.3	-	-	2 10.5	11 57.9
無回答	39 100.0	3 7.7	6 15.4	8 20.5	-	-	22 56.4
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	80 100.0	4 5.0	12 15.0	8 10.0	1 1.3	7 8.8	48 60.0
ない	107 100.0	6 5.6	11 10.3	18 16.8	6 5.6	7 6.5	59 55.1
無回答	37 100.0	2 5.4	6 16.2	8 21.6	-	-	21 56.8

問9(1)①利用しやすくするために、会社に対して望むこと-相談窓口(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
問9①(イ)相談窓口-有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	相談窓口、苦情処理の周知を図る	委員会の周知を図る	置不利用を被らぬことにより排	よう従業員にわがからぬ他の	をより小規模にする	等、苦情処理に委員を少人数にする	う立場風土をつくる	個人が苦情等を申し	営にセラーなど(カウ	社外の第三者(カウ	護士など)に	窓口をセラー、弁	法とする	社内イン	する	相談機能も拡充し、	その他	無回答					
合計	3235	989	1446	1091	44	682	412	396	426	240	37	304	100.0	30.6	44.7	33.7	1.4	21.1	12.7	12.2	13.2	7.4	1.1	9.4
F1. 性別・・・男性	2132	699	987	676	28	477	261	241	271	156	25	188	100.0	32.8	46.3	31.7	1.3	22.4	12.2	11.3	12.7	7.3	1.2	8.8
女性	1084	285	453	410	16	203	148	155	154	82	12	109	100.0	26.3	41.8	37.8	1.5	18.7	13.7	14.3	14.2	7.6	1.1	10.1
無回答	19	5	6	5	-	2	3	-	1	2	-	7	100.0	26.3	31.6	26.3	-	10.5	15.8	-	5.3	10.5	-	36.8
F2. 年齢・・・19歳以下	6	2	1	3	-	-	1	1	1	1	-	1	100.0	33.3	16.7	50.0	-	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	-	16.7
20～24歳	174	54	61	59	3	39	19	25	35	19	2	14	100.0	31.0	35.1	33.9	1.7	22.4	10.9	14.4	20.1	10.9	1.1	8.0
25～29歳	417	111	173	148	7	86	61	62	64	31	4	40	100.0	26.6	41.5	35.5	1.7	20.6	14.6	14.9	15.3	7.4	1.0	9.6
30～34歳	547	155	240	193	4	107	78	75	92	41	12	37	100.0	28.3	43.9	35.3	0.7	19.6	14.3	13.7	16.8	7.5	2.2	6.8
35～39歳	561	171	264	209	8	110	73	70	67	43	6	42	100.0	30.5	47.1	37.3	1.4	19.6	13.0	12.5	11.9	7.7	1.1	7.5
40～44歳	460	145	213	155	2	99	64	58	62	35	2	35	100.0	31.5	46.3	33.7	0.4	21.5	13.9	12.6	13.5	7.6	0.4	7.6
45～49歳	379	144	174	123	6	85	39	41	45	21	4	32	100.0	38.0	45.9	32.5	1.6	22.4	10.3	10.8	11.9	5.5	1.1	8.4
50～54歳	320	102	156	95	4	76	49	27	27	24	2	35	100.0	31.9	48.8	29.7	1.3	23.8	15.3	8.4	8.4	7.5	0.6	10.9
55～59歳	236	64	121	70	6	55	14	27	23	16	2	33	100.0	27.1	51.3	29.7	2.5	23.3	5.9	11.4	9.7	6.8	0.8	14.0
60歳以上	93	28	28	26	3	21	6	6	9	7	2	23	100.0	30.1	30.1	28.0	3.2	22.6	6.5	6.5	9.7	7.5	2.2	24.7
無回答	42	13	15	10	1	4	8	4	1	2	1	12	100.0	31.0	35.7	23.8	2.4	9.5	19.0	9.5	2.4	4.8	2.4	28.6
F3. 最終学歴・・・中卒	38	10	12	13	-	6	3	-	1	2	-	13	100.0	26.3	31.6	34.2	-	15.8	7.9	-	2.6	5.3	-	34.2
高卒	920	280	416	327	13	179	94	101	115	71	9	102	100.0	30.4	45.2	35.5	1.4	19.5	10.2	11.0	12.5	7.7	1.0	11.1
専門学校卒	316	92	127	129	7	54	36	35	47	28	6	30	100.0	29.1	40.2	40.8	2.2	17.1	11.4	11.1	14.9	8.9	1.9	9.5
高専・短大卒	346	94	155	136	5	77	45	44	50	25	3	26	100.0	27.2	44.8	39.3	1.4	22.3	13.0	12.7	14.5	7.2	0.9	7.5
大学卒	1515	479	686	465	17	346	216	208	205	109	18	120	100.0	31.6	45.3	30.7	1.1	22.8	14.3	13.7	13.5	7.2	1.2	7.9
大学院卒	75	28	43	14	2	18	15	7	7	2	1	4	100.0	37.3	57.3	18.7	2.7	24.0	20.0	9.3	9.3	2.7	1.3	5.3
無回答	25	6	7	7	-	2	3	1	1	3	-	9	100.0	24.0	28.0	28.0	-	8.0	12.0	4.0	4.0	12.0	-	36.0
F4. 年収・・・300万円未満	612	152	252	236	10	124	72	64	81	50	6	82	100.0	24.8	41.2	38.6	1.6	20.3	11.8	10.5	13.2	8.2	1.0	13.4
300万円以上500万円未満	1133	354	473	385	14	242	143	140	162	87	17	104	100.0	31.2	41.7	34.0	1.2	21.4	12.6	12.4	14.3	7.7	1.5	9.2
500万円以上750万円未満	875	258	433	286	13	188	111	113	111	67	10	62	100.0	29.5	49.5	32.7	1.5	21.5	12.7	12.9	12.7	7.7	1.1	7.1
750万円以上1000万円未満	410	153	196	126	4	88	52	50	54	25	3	32	100.0	37.3	47.8	30.7	1.0	21.5	12.7	12.2	13.2	6.1	0.7	7.8
1000万円以上1250万円未満	130	52	58	40	2	25	23	18	10	6	1	11	100.0	40.0	44.6	30.8	1.5	19.2	17.7	13.8	7.7	4.6	0.8	8.5
1250万円以上1500万円未満	18	5	10	3	-	5	2	5	2	-	-	2	100.0	27.8	55.6	16.7	-	27.8	11.1	27.8	11.1	-	-	11.1
1500万円以上	12	2	5	3	-	5	3	2	1	-	-	1	100.0	16.7	41.7	25.0	-	41.7	25.0	16.7	8.3	-	-	8.3
無回答	45	13	19	12	1	5	6	4	5	5	-	10	100.0	28.9	42.2	26.7	2.2	11.1	13.3	8.9	11.1	11.1	-	22.2
F5. 勤続年数・・・0～4年	743	233	321	222	10	152	90	95	110	65	6	78	100.0	31.4	43.2	29.9	1.3	20.5	12.1	12.8	14.8	8.7	0.8	10.5
5～9年	588	176	242	213	14	136	79	77	80	44	10	45	100.0	29.9	41.2	36.2	2.4	23.1	13.4	13.1	13.6	7.5	1.7	7.7
10～14年	546	145	251	206	7	104	73	75	68	39	10	47	100.0	26.6	46.0	37.7	1.3	19.0	13.4	13.7	12.5	7.1	1.8	8.6
15～19年	495	150	235	178	8	100	65	57	72	31	6	37	100.0	30.3	47.5	36.0	1.6	20.2	13.1	11.5	14.5	6.3	1.2	7.5
20～24年	314	110	142	111	-	68	39	36	38	24	2	26	100.0	35.0	45.2	35.4	-	21.7	12.4	11.5	12.1	7.6	0.6	8.3
25～29年	224	76	108	72	-	52	33	27	22	12	2	17	100.0	33.9	48.2	32.1	-	23.2	14.7	12.1	9.8	5.4	0.9	7.6
30年以上	272	82	130	70	5	61	27	24	32	22	1	42	100.0	30.1	47.8	25.7	1.8	22.4	9.9	8.8	11.8	8.1	0.4	15.4
無回答	53	17	17	19	-	9	6	5	4	3	-	12	100.0	32.1	32.1	35.8	-	17.0	11.3	9.4	7.5	5.7	-	22.6

問9(1)①利用しやすくするために、会社に対して望むことー相談窓口(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問9①(イ)相談窓口ー有無…ある

	件数	委員会の周知をを図る	置不利用をを図る	よう従業員にわたらない	をより小規模にする	委員を少数にする	う立職場風土をつくる	個人が苦情等を申し	営にセラーなどを認	社外の第三者(カウ	護(カウ)にセラー、	窓口を社外の第三	法とする	社内イン	す相談も	窓機能	その他	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態																		
合計	3235 100.0	989 30.6	1446 44.7	1091 33.7	44 1.4	682 21.1	412 12.7	396 12.2	426 13.2	240 7.4	37 1.1	304 9.4						
F6. 業種・・・鉱業	3 100.0	-	-	66.7	-	33.3	33.3	33.3	33.3	-	-	-						
建設業	200 100.0	67 33.5	87 43.5	67 33.5	3 1.5	39 19.5	22 11.0	31 15.5	23 11.5	14 7.0	2 1.0	19 9.5						
製造業	1010 100.0	304 30.1	466 46.1	369 36.5	15 1.5	234 23.2	122 12.1	117 11.6	138 13.7	72 7.1	14 1.4	68 6.7						
電気・ガス・熱供給・水道業	41 100.0	9 22.0	20 48.8	10 24.4	1 2.4	15 36.6	10 24.4	6 14.6	5 12.2	1 2.4	1 2.4	1 2.4						
情報通信業	187 100.0	64 34.2	93 49.7	58 31.0	3 1.6	24 12.8	32 17.1	23 12.3	26 13.9	10 5.3	4 2.1	15 8.0						
運輸業	227 100.0	80 35.2	94 41.4	62 27.3	1 0.4	50 22.0	19 8.4	25 11.0	26 11.5	19 8.4	5 2.2	30 13.2						
卸売・小売業	417 100.0	140 33.6	178 42.7	135 32.4	6 1.4	92 22.1	50 12.0	65 15.6	59 14.1	39 9.4	1 0.2	30 7.2						
金融・保険業	143 100.0	35 24.5	71 49.7	54 37.8	-	26 18.2	19 13.3	14 9.8	22 15.4	9 6.3	2 1.4	16 11.2						
不動産業	18 100.0	7 38.9	11 61.1	7 38.9	-	1 5.6	1 5.6	2 11.1	4 22.2	1 5.6	-	1 5.6						
飲食店・宿泊業	117 100.0	42 35.9	50 42.7	27 23.1	1 0.9	29 24.8	21 17.9	8 6.8	15 12.8	9 7.7	1 0.9	15 12.8						
医療・福祉	61 100.0	19 31.1	28 45.9	24 39.3	1 1.6	14 23.0	11 18.0	8 13.1	4 6.6	3 4.9	-	5 8.2						
教育・学習支援業	37 100.0	6 16.2	20 54.1	14 37.8	2 5.4	5 13.5	7 18.9	7 18.9	-	2 5.4	-	5 13.5						
複合サービス業(郵便局、協同組合)	20 100.0	7 35.0	5 25.0	3 15.0	-	3 15.0	1 5.0	3 15.0	3 15.0	3 15.0	-	6 30.0						
サービス業(他に分類されないもの)	726 100.0	203 28.0	315 43.4	250 34.4	10 1.4	147 20.2	93 12.8	85 11.7	98 13.5	55 7.6	6 0.8	84 11.6						
無回答	28 100.0	6 21.4	8 28.6	9 32.1	1 3.6	2 7.1	3 10.7	1 3.6	2 7.1	3 10.7	1 3.6	9 32.1						
F7. 部門・・・人事・総務・経理	1440 100.0	473 32.8	641 44.5	477 33.1	24 1.7	280 19.4	178 12.4	181 12.6	209 14.5	104 7.2	13 0.9	124 8.6						
企画・調査・広報	218 100.0	69 31.7	87 39.9	58 26.6	1 0.5	49 22.5	29 13.3	43 19.7	36 16.5	14 6.4	5 2.3	21 9.6						
研究・開発・設計	178 100.0	60 33.7	92 51.7	52 29.2	2 1.1	48 27.0	23 12.9	25 14.0	17 9.6	9 5.1	5 2.8	7 3.9						
情報処理	122 100.0	35 28.7	64 52.5	38 31.1	-	28 23.0	18 14.8	13 10.7	14 11.5	11 9.0	-	11 9.0						
営業	352 100.0	92 26.1	164 46.6	112 31.8	3 0.9	82 23.3	54 15.3	51 14.5	43 12.2	30 8.5	3 0.9	31 8.8						
販売・サービス	320 100.0	89 27.8	139 43.4	117 36.6	4 1.3	58 18.1	43 13.4	31 9.7	34 10.6	21 9.7	2 0.6	42 13.1						
生産(建設、運輸、流通部門含む)	354 100.0	109 30.8	163 46.0	135 38.1	5 1.4	89 25.1	37 10.5	30 8.5	41 11.6	24 6.8	3 0.8	30 8.5						
その他	209 100.0	52 24.9	84 40.2	86 41.1	4 1.9	41 19.6	24 11.5	20 9.6	29 13.9	13 6.2	6 2.9	27 12.9						
無回答	42 100.0	10 23.8	12 28.6	16 38.1	1 2.4	7 16.7	6 14.3	2 4.8	3 7.1	4 9.5	-	11 26.2						
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	543 100.0	168 30.9	243 44.8	180 33.1	4 0.7	142 26.2	84 15.5	69 12.7	65 12.0	27 5.0	11 2.0	38 7.0						
事務の仕事	1797 100.0	553 30.8	817 45.5	598 33.3	29 1.6	346 19.3	215 12.0	245 13.6	260 14.5	136 7.6	18 1.0	156 8.7						
販売の仕事	101 100.0	30 29.7	37 36.6	38 37.6	1 1.0	22 21.8	16 15.8	7 6.9	11 10.9	15 14.9	-	12 11.9						
営業の仕事	246 100.0	66 26.8	119 48.4	73 29.7	1 0.4	63 25.6	36 14.6	34 13.8	34 13.8	18 7.3	1 0.4	22 8.9						
保安の仕事	21 100.0	8 38.1	9 42.9	5 23.8	-	4 19.0	3 14.3	2 9.5	3 14.3	1 4.8	1 4.8	3 14.3						
サービスの仕事	154 100.0	49 31.8	66 42.9	52 33.8	3 1.9	32 20.8	16 10.4	10 6.5	19 12.3	13 8.4	3 1.9	21 13.6						
運輸・通信の仕事	65 100.0	22 33.8	22 33.8	15 23.1	1 1.5	16 24.6	9 13.8	5 7.7	8 12.3	9 13.8	1 1.5	9 13.8						
製造の技能工	119 100.0	37 31.1	60 50.4	52 43.7	3 2.5	21 17.6	10 8.4	9 7.6	11 9.2	8 6.7	1 0.8	12 10.1						
その他	155 100.0	51 32.9	62 40.0	65 41.9	2 1.3	31 20.0	19 12.3	13 8.4	14 9.0	11 7.1	1 0.6	19 12.3						
無回答	34 100.0	5 14.7	11 32.4	13 38.2	-	5 14.7	4 11.8	2 5.9	1 2.9	2 5.9	-	12 35.3						
F9. 雇用形態・・・正社員	2875 100.0	894 31.1	1292 44.9	961 33.4	39 1.4	614 21.4	376 13.1	360 12.5	373 13.0	211 7.3	35 1.2	251 8.7						
非正社員(パート、アルバイト等)	343 100.0	90 26.2	148 43.1	124 36.2	5 1.5	67 19.5	34 9.9	35 10.2	52 15.2	27 7.9	2 0.6	48 14.0						
無回答	17 100.0	5 29.4	6 35.3	6 35.3	-	1 5.9	2 11.8	1 5.9	1 5.9	2 11.8	-	5 29.4						

問9(1)①利用しやすくするために、会社に対して望むこと一相談窓口(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)
問9①(イ)相談窓口一有無…ある

	件数	相談窓 口の周 知を情 処する	置不 利用 する を被 らな いよ 措り	よ 従 業 員 に わ か ら な い の 他 の 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	を よ り 小 規 模 に す る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	等 、 委 員 を 少 数 に す る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	立 場 を 弱 く す る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	個 人 が 苦 情 を 申 し 入 る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	営 業 に 参 加 さ せ る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	社 外 の 第 三 者 （ カ ウ ン セ ラ ー な ど ） を 運 用 す る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	護 士 な ど に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	窓 口 を 社 外 の 第 三 者 （ カ ウ ン セ ラ ー 、 弁 士 な ど ） に す る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	法 と す る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	社 内 イ ン ト ラ ネ ッ ト な ど 、 多 様 な 受 付 方 を 採 取 す る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	相 談 も 機 能 を 充 た す よ う に す る 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	そ の 他 の 事 業 者 に 対 し て の 利 益 を 被 ら な い よ 措 り	無 回 答
合計	3235 100.0	989 30.6	1446 44.7	1091 33.7	44 1.4	682 21.1	412 12.7	396 12.2	426 13.2	240 7.4	37 1.1	304 9.4					
F10. 職位・・・一般	1502 100.0	431 28.7	635 42.3	527 35.1	22 1.5	287 19.1	209 13.9	197 13.1	212 14.1	120 8.0	20 1.3	152 10.1					
係長・主任・課長補佐クラス	769 100.0	224 29.1	359 46.7	258 33.6	6 0.8	178 23.1	87 11.3	87 11.3	109 14.2	55 7.2	11 1.4	64 8.3					
課長クラス以上	927 100.0	323 34.8	436 47.0	295 31.8	15 1.6	214 23.1	113 12.2	109 11.8	103 11.1	61 6.6	6 0.6	78 8.4					
無回答	37 100.0	11 29.7	16 43.2	11 29.7	1 2.7	3 8.1	3 8.1	3 8.1	2 5.4	4 10.8	-	10 27.0					
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	966 100.0	286 29.6	429 44.4	326 33.7	13 1.3	177 18.3	145 15.0	123 12.7	126 13.0	64 6.6	9 0.9	102 10.6					
社外の労働組合に加入している	47 100.0	16 34.0	21 44.7	14 29.8	1 2.1	11 23.4	4 8.5	10 21.3	1 2.1	3 6.4	2 4.3	5 10.6					
加入していない	2125 100.0	661 31.1	963 45.3	713 33.6	30 1.4	474 22.3	249 11.7	255 12.0	287 13.5	170 8.0	25 1.2	180 8.5					
無回答	97 100.0	26 26.8	33 34.0	38 39.2	-	20 20.6	14 14.4	8 8.2	12 12.4	3 3.1	1 1.0	17 17.5					
企業調査:F2. 従業員数・・・1～99人	56 100.0	20 35.7	25 44.6	18 32.1	2 3.6	11 19.6	3 5.4	1 1.8	3 5.4	5 8.9	-	11 19.6					
100～149人	414 100.0	117 28.3	185 44.7	136 32.9	6 1.4	96 23.2	39 9.4	52 12.6	52 12.6	38 9.2	6 1.4	45 10.9					
150～199人	402 100.0	107 26.6	186 46.3	153 38.1	5 1.2	86 21.4	41 10.2	47 11.7	43 10.7	30 7.5	5 1.2	42 10.4					
200～299人	562 100.0	164 29.2	271 48.2	192 34.2	8 1.4	141 25.1	71 12.6	74 13.2	64 11.4	42 7.5	7 1.2	38 6.8					
300～499人	497 100.0	166 33.4	207 41.6	168 33.8	6 1.2	112 22.5	47 9.5	73 14.7	72 14.5	43 8.7	5 1.0	43 8.7					
500～999人	369 100.0	117 31.7	169 45.8	127 34.4	3 0.8	75 20.3	52 14.1	43 11.7	53 14.4	19 5.1	5 1.4	31 8.4					
1000人以上	507 100.0	186 36.7	207 40.8	159 31.4	4 0.8	82 16.2	90 17.8	58 11.4	71 14.0	35 6.9	4 0.8	50 9.9					
無回答	428 100.0	112 26.2	196 45.8	138 32.2	10 2.3	79 18.5	69 16.1	48 11.2	68 15.9	28 6.5	5 1.2	44 10.3					
企業調査:F2. 正社員数・・・1～99人	247 100.0	62 25.1	113 45.7	85 34.4	5 2.0	64 25.9	20 8.1	20 8.1	25 10.1	23 9.3	2 0.8	35 14.2					
100～149人	630 100.0	199 31.6	271 43.0	207 32.9	6 1.0	143 22.7	69 11.0	85 13.5	74 11.7	57 9.0	5 0.8	63 10.0					
150～199人	380 100.0	105 27.6	176 46.3	151 39.7	3 0.8	84 22.1	34 8.9	45 11.8	51 13.4	26 6.8	9 2.4	32 8.4					
200～299人	538 100.0	160 29.7	252 46.8	179 33.3	10 1.9	125 23.2	70 13.0	68 12.6	61 11.3	42 7.8	4 0.7	45 8.4					
300～499人	382 100.0	131 34.3	170 44.5	126 33.0	3 0.8	87 22.8	40 10.5	55 14.4	62 16.2	29 7.6	3 0.8	24 6.3					
500～999人	261 100.0	81 31.0	122 46.7	92 35.2	4 1.5	38 14.6	45 17.2	35 13.4	39 14.9	11 4.2	5 1.9	21 8.0					
1000人以上	347 100.0	131 37.8	136 39.2	108 31.1	2 0.6	55 15.9	64 18.4	40 11.5	45 13.0	21 6.1	3 0.9	37 10.7					
無回答	450 100.0	120 26.7	206 45.8	143 31.8	11 2.4	86 19.1	70 15.6	48 10.7	69 15.3	31 6.9	6 1.3	47 10.4					
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	1461 100.0	491 33.6	647 44.3	495 33.9	19 1.3	286 19.6	196 13.4	178 12.2	184 12.6	99 6.8	10 0.7	138 9.4					
ない	1350 100.0	385 28.5	607 45.0	461 34.1	16 1.2	314 23.3	151 11.2	170 12.6	175 13.0	111 8.2	22 1.6	123 9.1					
無回答	424 100.0	113 26.7	192 45.3	135 31.8	9 2.1	82 19.3	65 15.3	48 11.3	67 15.8	30 7.1	5 1.2	43 10.1					

問9(1) ②利用しやすくするために、会社に対して望むこと－苦情処理委員会（F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数）
 問9(2)(イ) 苦情処理委員会－有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	委員会の周知を情処理	置不利用を被らぬことにより	よう従業員にわからぬ他の	をより小規模にする	委員を少数にする	う立職場風土をつくる	個人が苦情等を申し	營にセラーなどを認	社外の第三者（カウ	護（カウ）セラー、弁	窓口を社外の第三者	法とする	社内インストラネット	する窓機能も拡充し、	その他	無回答
合計	1178 100.0	274 23.3	449 38.1	294 25.0	56 4.8	299 25.4	181 15.4	111 9.4	151 12.8	96 8.1	16 1.4	194 16.5					
F1. 性別・・・男性	830 100.0	210 25.3	341 41.1	208 25.1	46 5.5	214 25.8	129 15.5	75 9.0	98 11.8	68 8.2	11 1.3	118 14.2					
女性	338 100.0	63 18.6	108 32.0	86 25.4	10 3.0	84 24.9	51 15.1	35 10.4	51 15.1	26 7.7	5 1.5	70 20.7					
無回答	10 100.0	1 10.0	-	-	-	1 10.0	1 10.0	1 10.0	2 20.0	2 20.0	-	6 60.0					
F2. 年齢・・・19歳以下	1 100.0	-	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20～24歳	48 100.0	10 20.8	10 20.8	11 22.9	3 6.3	11 22.9	6 12.5	7 14.6	7 14.6	4 8.3	1 2.1	11 22.9					
25～29歳	110 100.0	20 18.2	47 42.7	38 34.5	2 1.8	24 21.8	21 19.1	10 9.1	20 18.2	7 6.4	1 0.9	13 11.8					
30～34歳	159 100.0	40 25.2	55 34.6	50 31.4	8 5.0	33 20.8	24 15.1	15 9.4	24 15.1	11 6.9	5 3.1	22 13.8					
35～39歳	203 100.0	51 25.1	89 43.8	51 25.1	10 4.9	46 22.7	41 20.2	15 7.4	26 12.8	17 8.4	4 2.0	25 12.3					
40～44歳	184 100.0	38 20.7	70 38.0	46 25.0	6 3.3	48 26.1	27 14.7	20 10.9	22 12.0	13 7.1	1 0.5	37 20.1					
45～49歳	175 100.0	56 32.0	70 40.0	31 17.7	8 4.6	48 27.4	20 11.4	19 10.9	24 13.7	13 7.4	4 2.3	27 15.4					
50～54歳	123 100.0	22 17.9	50 40.7	34 27.6	7 5.7	37 30.1	20 16.3	13 10.6	8 6.5	13 10.6	-	19 15.4					
55～59歳	115 100.0	25 21.7	44 38.3	22 19.1	7 6.1	40 34.8	17 14.8	6 5.2	15 13.0	9 7.8	-	21 18.3					
60歳以上	41 100.0	7 17.1	9 22.0	8 19.5	4 9.8	11 26.8	3 7.3	5 12.2	3 7.3	7 17.1	-	11 26.8					
無回答	19 100.0	5 26.3	4 21.1	2 10.5	1 5.3	1 5.3	2 10.5	1 5.3	2 10.5	2 10.5	-	8 42.1					
F3. 最終学歴・・・中卒	12 100.0	2 16.7	3 25.0	2 16.7	1 8.3	3 25.0	-	1 8.3	-	1 8.3	-	5 41.7					
高卒	388 100.0	80 20.6	134 34.5	94 24.2	21 5.4	113 29.1	57 14.7	28 7.2	41 10.6	45 11.6	3 0.8	72 18.6					
専門学校卒	113 100.0	23 20.4	41 36.3	30 26.5	7 6.2	23 20.4	16 14.2	9 8.0	16 14.2	10 8.8	1 0.9	24 21.2					
高専・短大卒	115 100.0	25 21.7	35 30.4	36 31.3	2 1.7	30 26.1	21 18.3	13 11.3	20 17.4	8 7.0	1 0.9	17 14.8					
大学卒	513 100.0	135 26.3	222 43.3	125 24.4	23 4.5	124 24.2	78 15.2	58 11.3	69 13.5	30 5.8	10 1.9	68 13.3					
大学院卒	26 100.0	7 26.9	14 53.8	6 23.1	2 7.7	5 19.2	8 30.8	1 3.8	3 11.5	-	1 3.8	2 7.7					
無回答	11 100.0	2 18.2	-	1 9.1	-	1 9.1	1 9.1	1 18.2	2 18.2	2 18.2	-	6 54.5					
F4. 年収・・・300万円未満	198 100.0	39 19.7	54 27.3	47 23.7	10 5.1	51 25.8	23 11.6	25 12.6	24 12.1	20 10.1	3 1.5	45 22.7					
300万円以上500万円未満	355 100.0	76 21.4	125 35.2	104 29.3	11 3.1	87 24.5	59 16.6	30 8.5	45 12.7	27 7.6	4 1.1	63 17.7					
500万円以上750万円未満	349 100.0	76 21.8	156 44.7	78 22.3	20 5.7	88 25.2	59 16.9	33 9.5	49 14.0	30 8.6	8 2.3	45 12.9					
750万円以上1000万円未満	195 100.0	58 29.7	80 41.0	46 23.6	10 5.1	56 28.7	29 14.9	17 8.7	25 12.8	14 7.2	1 0.5	25 12.8					
1000万円以上1250万円未満	53 100.0	16 30.2	26 49.1	16 30.2	4 7.5	12 22.6	8 15.1	3 5.7	2 3.8	1 1.9	-	9 17.0					
1250万円以上1500万円未満	8 100.0	2 25.0	3 37.5	1 12.5	-	2 25.0	1 12.5	2 25.0	1 12.5	2 25.0	-	1 12.5					
1500万円以上	5 100.0	2 40.0	4 80.0	-	-	-	1 20.0	1 20.0	3 60.0	-	-	6 60.0					
無回答	15 100.0	5 33.3	1 6.7	2 13.3	1 6.7	3 20.0	1 6.7	1 6.7	2 13.3	2 13.3	-	6 40.0					
F5. 勤続年数・・・0～4年	225 100.0	44 19.6	80 35.6	55 24.4	15 6.7	56 24.9	25 11.1	30 13.3	26 11.6	23 10.2	5 2.2	39 17.3					
5～9年	187 100.0	37 19.8	65 34.8	61 32.6	6 3.2	46 24.6	30 16.0	17 9.1	28 15.0	13 7.0	3 1.6	31 16.6					
10～14年	178 100.0	42 23.6	64 36.0	49 27.5	8 4.5	42 23.6	30 16.9	17 9.6	27 15.2	8 4.5	3 1.7	29 16.3					
15～19年	193 100.0	48 24.9	80 41.5	42 21.8	8 4.1	46 23.8	30 15.5	14 7.3	26 13.5	18 9.3	2 1.0	34 17.6					
20～24年	132 100.0	34 25.8	58 43.9	32 24.2	5 3.8	34 25.8	24 18.2	15 11.4	16 12.1	14 10.6	2 1.5	14 10.6					
25～29年	108 100.0	36 33.3	43 39.8	21 19.4	6 5.6	31 28.7	18 16.7	10 9.3	13 12.0	7 6.5	1 0.9	14 13.0					
30年以上	136 100.0	28 20.6	54 39.7	31 22.8	7 5.1	40 29.4	21 15.4	8 5.9	14 10.3	11 8.1	-	27 19.9					
無回答	19 100.0	5 26.3	5 26.3	3 15.8	1 5.3	4 21.1	3 15.8	3 15.8	1 5.3	2 10.5	-	6 31.6					

問9(1)②利用しやすくするために、会社に対して望むこと－苦情処理委員会（F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査：F2 従業員数/企業調査：F2 正社員数/企業調査：F3 労働組合の有無）

問9②(イ)苦情処理委員会－有無…ある

	件数	委員会の周知を苦情処理	置不利用をを図る	よう従業員にわからぬ	をより小規模にする	委員を少数にする	う立てて職場風土をつくる	個人が苦情等を申し立てることを認め合	営に参加させる	社外の第三者（カウ	護（カウ）に	窓口を社外の第三者	法とする	社内イン	す相	窓	その他	無
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査：F2. 従業員数/企業調査：F2. 正社員数/企業調査：F3. 労働組合の有無																		
合計	1178 100.0	274 23.3	449 38.1	294 25.0	56 4.8	299 25.4	181 15.4	111 9.4	151 12.8	64 5.3	39 3.2	96 8.1	16 1.4	194 16.5				
F10. 職位・・・・・・・・一般	478 100.0	98 20.5	159 33.3	138 28.9	23 4.8	115 24.1	64 13.4	53 11.1	64 13.4	26 5.3	40 8.2	23 5.3	7 1.5	86 18.0				
係長・主任・課長補佐クラス	317 100.0	71 22.4	134 42.3	76 24.0	15 4.7	81 25.6	52 16.4	26 8.2	40 12.6	23 7.3	7 2.2	7 2.2	48 15.1					
課長クラス以上	361 100.0	97 26.9	152 42.1	78 21.6	17 4.7	100 27.7	63 17.5	32 8.9	44 12.2	30 8.3	2 0.6	2 0.6	52 14.4					
無回答	22 100.0	8 36.4	4 18.2	2 9.1	1 4.5	3 13.6	2 9.1	2 9.1	3 13.6	4 18.2	8 36.4	8 36.4	8 36.4					
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	393 100.0	87 22.1	147 37.4	110 28.0	17 4.3	82 20.9	65 16.5	45 11.5	44 11.2	25 6.4	8 2.0	72 18.3						
社外の労働組合に加入している	11 100.0	3 27.3	5 45.5	3 27.3	2 18.2	2 18.2	2 18.2	2 18.2	1 9.1	2 18.2	1 9.1	1 9.1						
加入していない	746 100.0	176 23.6	291 39.0	172 23.1	36 4.8	212 28.4	111 14.9	65 8.7	103 13.8	67 9.0	8 1.1	112 15.0						
無回答	28 100.0	8 28.6	6 21.4	9 32.1	1 3.6	3 10.7	3 10.7	3 10.7	3 10.7	2 7.1	9 32.1	9 32.1						
企業調査：F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	20 100.0	3 15.0	6 30.0	3 15.0	1 5.0	6 30.0	5 25.0	2 10.0	2 10.0	2 10.0	5 25.0	5 25.0						
100～149人	157 100.0	28 17.8	57 36.3	39 24.8	3 1.9	43 27.4	19 12.1	13 8.3	18 11.5	17 10.8	3 1.9	34 21.7						
150～199人	133 100.0	35 26.3	49 36.8	36 27.1	12 9.0	33 24.8	11 8.3	11 8.3	9 6.8	10 7.5	2 1.5	25 18.8						
200～299人	193 100.0	45 23.3	70 36.3	52 26.9	9 4.7	49 25.4	33 17.1	27 14.0	24 12.4	20 10.4	4 2.1	24 12.4						
300～499人	172 100.0	40 23.3	76 44.2	55 32.0	5 2.9	52 30.2	16 9.3	15 8.7	19 11.0	10 5.8	24 14.0	24 14.0						
500～999人	124 100.0	35 28.2	44 35.5	31 25.0	8 6.5	30 24.2	17 13.7	12 9.7	22 17.7	10 8.1	19 15.3	19 15.3						
1000人以上	224 100.0	62 27.7	89 39.7	45 20.1	11 4.9	48 21.4	51 22.8	15 6.7	38 17.0	16 7.1	4 1.8	30 13.4						
無回答	155 100.0	26 16.8	58 37.4	33 21.3	7 4.5	38 24.5	29 18.7	16 10.3	19 12.3	11 7.1	33 21.3	33 21.3						
企業調査：F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	97 100.0	22 22.7	38 39.2	20 20.6	6 6.2	26 26.8	12 12.4	11 11.3	8 8.2	12 12.4	19 19.6	19 19.6						
100～149人	213 100.0	43 20.2	72 33.8	47 22.1	2 0.9	57 26.8	26 12.2	18 8.5	22 10.3	22 10.3	4 1.9	50 23.5						
150～199人	103 100.0	24 23.3	38 36.9	29 28.2	13 12.6	25 24.3	8 7.8	10 9.7	14 13.6	8 7.8	2 1.9	16 15.5						
200～299人	213 100.0	50 23.5	81 38.0	70 32.9	8 3.8	56 26.3	32 15.0	22 10.3	26 12.2	17 8.0	3 1.4	27 12.7						
300～499人	122 100.0	34 27.9	51 41.8	39 32.0	6 4.9	35 28.7	16 13.1	10 8.2	20 16.4	7 5.7	11 9.0	11 9.0						
500～999人	105 100.0	21 20.0	40 38.1	23 21.9	8 7.6	27 25.7	20 19.0	14 13.3	15 14.3	9 8.6	16 15.2	16 15.2						
1000人以上	158 100.0	48 30.4	63 39.9	30 19.0	6 3.8	32 20.3	37 23.4	10 6.3	26 16.5	9 5.7	4 2.5	22 13.9						
無回答	167 100.0	32 19.2	66 39.5	36 21.6	7 4.2	41 24.6	30 18.0	16 9.6	20 12.0	12 7.2	33 19.8	33 19.8						
企業調査：F3. 労働組合の有無・・・ある	619 100.0	156 25.2	251 40.5	160 25.8	29 4.7	145 23.4	102 16.5	61 9.9	77 12.4	42 6.8	10 1.6	92 14.9						
ない	409 100.0	95 23.2	145 35.5	103 25.2	20 4.9	118 28.9	50 12.2	35 8.6	55 13.4	43 10.5	4 1.0	68 16.6						
無回答	150 100.0	23 15.3	53 35.3	31 20.7	7 4.7	36 24.0	29 19.3	15 10.0	19 12.7	11 7.3	2 1.3	34 22.7						

問10(1)① 利用するに至った苦情の内容—相談窓口(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問9①(イ) 相談窓口—有無…ある

問9①(ロ) 相談窓口—利用経験…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	満職場内人間関係の不	の当任題等の進め業務方、遂不行割満上り	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
合計	371 100.0	176 47.4	202 54.4	69 18.6	42 11.3	65 17.5	9 2.4	64 17.3	23 6.2	21 5.7
F1. 性別・・・男性	248 100.0	116 46.8	136 54.8	54 21.8	35 14.1	51 20.6	7 2.8	31 12.5	14 5.6	15 6.0
女性	120 100.0	58 48.3	65 54.2	14 11.7	7 5.8	14 11.7	2 1.7	31 25.8	9 7.5	6 5.0
無回答	3 100.0	2 66.7	1 33.3	1 33.3	-	-	-	2 66.7	-	-
F2. 年齢・・・19歳以下	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0	-	-
20～24歳	15 100.0	8 53.3	10 66.7	4 26.7	2 13.3	3 20.0	1 6.7	2 13.3	-	-
25～29歳	44 100.0	23 52.3	26 59.1	9 20.5	3 6.8	11 25.0	-	11 25.0	5 11.4	-
30～34歳	45 100.0	17 37.8	25 55.6	10 22.2	6 13.3	11 24.4	1 2.2	3 6.7	5 11.1	3 6.7
35～39歳	51 100.0	21 41.2	24 47.1	9 17.6	7 13.7	10 19.6	2 3.9	9 17.6	2 3.9	3 5.9
40～44歳	54 100.0	27 50.0	28 51.9	6 11.1	9 16.7	8 14.8	1 1.9	12 22.2	4 7.4	4 7.4
45～49歳	50 100.0	22 44.0	29 58.0	11 22.0	4 8.0	7 14.0	1 2.0	8 16.0	4 8.0	1 2.0
50～54歳	51 100.0	27 52.9	28 54.9	7 13.7	6 11.8	6 11.8	2 3.9	8 15.7	3 5.9	4 7.8
55～59歳	39 100.0	18 46.2	21 53.8	10 25.6	5 12.8	5 12.8	-	6 15.4	5 12.8	5 12.8
60歳以上	17 100.0	9 52.9	10 58.8	2 11.8	-	4 23.5	1 5.9	1 5.9	-	1 5.9
無回答	4 100.0	3 75.0	1 25.0	1 25.0	-	-	-	3 75.0	-	-
F3. 最終学歴・・・中卒	10 100.0	3 30.0	3 30.0	-	2 20.0	2 20.0	-	-	-	1 10.0
高卒	139 100.0	75 54.0	73 52.5	26 18.7	19 13.7	24 17.3	6 4.3	25 18.0	7 5.0	13 9.4
専門学校卒	38 100.0	22 57.9	20 52.6	4 10.5	1 2.6	9 23.7	-	4 10.5	2 5.3	1 2.6
高専・短大卒	37 100.0	13 35.1	21 56.8	8 21.6	1 2.7	5 13.5	-	10 27.0	2 5.4	2 5.4
大学卒	141 100.0	60 42.6	82 58.2	29 20.6	18 12.8	24 17.0	3 2.1	23 16.3	12 8.5	4 2.8
大学院卒	3 100.0	1 33.3	2 66.7	1 33.3	1 33.3	1 33.3	-	-	-	-
無回答	3 100.0	2 66.7	1 33.3	1 33.3	-	-	-	2 66.7	-	-
F4. 年収・・・300万円未満	66 100.0	34 51.5	39 59.1	10 15.2	4 6.1	8 12.1	2 3.0	11 16.7	-	7 10.6
300万円以上500万円未満	138 100.0	67 48.6	73 52.9	23 16.7	16 11.6	33 23.9	2 1.4	23 16.7	12 8.7	7 5.1
500万円以上750万円未満	103 100.0	40 38.8	62 60.2	21 20.4	14 13.6	17 16.5	3 2.9	13 12.6	5 4.9	4 3.9
750万円以上1000万円未満	48 100.0	24 50.0	22 45.8	11 22.9	8 16.7	7 14.6	1 2.1	12 25.0	6 12.5	3 6.3
1000万円以上1250万円未満	12 100.0	8 66.7	4 33.3	3 25.0	-	-	1 8.3	2 16.7	-	-
1250万円以上1500万円未満	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0	-	-
1500万円以上	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
無回答	3 100.0	2 66.7	2 66.7	1 33.3	-	-	-	2 66.7	-	-
F5. 勤続年数・・・0～4年	79 100.0	37 46.8	53 67.1	14 17.7	5 6.3	9 11.4	2 2.5	14 17.7	3 3.8	4 5.1
5～9年	70 100.0	36 51.4	38 54.3	18 25.7	9 12.9	20 28.6	1 1.4	8 11.4	6 8.6	3 4.3
10～14年	54 100.0	21 38.9	27 50.0	12 22.2	7 13.0	10 18.5	3 5.6	8 14.8	5 9.3	4 7.4
15～19年	67 100.0	29 43.3	32 47.8	9 13.4	6 9.0	13 19.4	1 1.5	15 22.4	6 9.0	5 7.5
20～24年	40 100.0	22 55.0	25 62.5	5 12.5	7 17.5	6 15.0	1 2.5	7 17.5	-	-
25～29年	22 100.0	10 45.5	8 36.4	4 18.2	2 9.1	2 9.1	-	4 18.2	1 4.5	2 9.1
30年以上	31 100.0	16 51.6	15 48.4	6 19.4	6 19.4	4 12.9	1 3.2	5 16.1	2 6.5	2 6.5
無回答	8 100.0	5 62.5	4 50.0	1 12.5	-	1 12.5	-	3 37.5	-	1 12.5

問10(1)① 利用するに至った苦情の内容—相談窓口(F6 業種/F7 部門/F8 仕事/F9 雇用形態)

問9①(イ) 相談窓口—有無…ある

問9①(ロ) 相談窓口—利用経験…ある

	件数	満職場内人間関係の不	の当任問で事の進め方、遂不行割満上り	不評価、査定に関する	向等勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
F6. 業種/F7. 部門/F8. 仕事/F9. 雇用形態										
合計	371 100.0	176 47.4	202 54.4	69 18.6	42 11.3	65 17.5	9 2.4	64 17.3	23 6.2	21 5.7
F6. 業種・・・鉱業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
建設業	20 100.0	11 55.0	17 85.0	6 30.0	5 25.0	4 20.0	-	1 5.0	2 10.0	-
製造業	122 100.0	67 54.9	66 54.1	24 19.7	16 13.1	25 20.5	5 4.1	29 23.8	6 4.9	3 2.5
電気・ガス・熱供給・水道業	3 100.0	2 66.7	-	1 33.3	1 33.3	-	-	1 33.3	-	-
情報通信業	13 100.0	4 30.8	6 46.2	1 7.7	2 15.4	2 15.4	-	3 23.1	3 23.1	1 7.7
運輸業	31 100.0	10 32.3	16 51.6	4 12.9	-	8 25.8	-	4 12.9	3 9.7	3 9.7
卸売・小売業	47 100.0	23 48.9	25 53.2	11 23.4	3 6.4	7 14.9	1 2.1	6 12.8	6 12.8	4 8.5
金融・保険業	5 100.0	3 60.0	2 40.0	-	1 20.0	-	-	1 20.0	-	-
不動産業	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-
飲食店・宿泊業	6 100.0	2 33.3	5 83.3	1 16.7	1 16.7	2 33.3	-	-	-	-
医療・福祉	7 100.0	3 42.9	5 71.4	-	-	1 14.3	-	2 28.6	-	-
教育・学習支援業	4 100.0	2 50.0	-	1 25.0	-	-	-	1 25.0	-	-
複合サービス業(郵便局、協同組合)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
サービス業(他に分類されないもの)	109 100.0	47 43.1	57 52.3	19 17.4	13 11.9	16 14.7	3 2.8	15 13.8	3 2.8	10 9.2
無回答	3 100.0	2 66.7	2 66.7	1 33.3	-	-	-	1 33.3	-	-
F7. 部門・・・人事・総務・経理	142 100.0	65 45.8	72 50.7	24 16.9	16 11.3	25 17.6	3 2.1	26 18.3	11 7.7	10 7.0
企画・調査・広報	15 100.0	7 46.7	10 66.7	2 13.3	3 20.0	2 13.3	-	4 26.7	1 6.7	-
研究・開発・設計	14 100.0	8 57.1	10 71.4	3 21.4	3 21.4	2 14.3	1 7.1	2 14.3	-	1 7.1
情報処理	9 100.0	5 55.6	5 55.6	-	-	1 11.1	-	2 22.2	-	-
営業	55 100.0	22 40.0	34 61.8	9 16.4	6 10.9	10 18.2	1 1.8	7 12.7	5 9.1	3 5.5
販売・サービス	37 100.0	21 56.8	20 54.1	7 18.9	3 8.1	3 8.1	1 2.7	6 16.2	1 2.7	4 10.8
生産(建設、運輸、流通部門含む)	62 100.0	33 53.2	35 56.5	16 25.8	8 12.9	15 24.2	2 3.2	8 12.9	2 3.2	2 3.2
その他	30 100.0	10 33.3	12 40.0	7 23.3	3 10.0	6 20.0	1 3.3	6 20.0	3 10.0	-
無回答	7 100.0	5 71.4	4 57.1	1 14.3	-	1 14.3	-	3 42.9	-	1 14.3
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	64 100.0	30 46.9	35 54.7	15 23.4	9 14.1	10 15.6	3 4.7	12 18.8	3 4.7	2 3.1
事務の仕事	169 100.0	79 46.7	89 52.7	22 13.0	16 9.5	27 16.0	2 1.2	33 19.5	15 8.9	9 5.3
販売の仕事	17 100.0	9 52.9	8 47.1	4 23.5	3 17.6	1 5.9	-	2 11.8	1 5.9	2 11.8
営業の仕事	39 100.0	18 46.2	23 59.0	9 23.1	6 15.4	8 20.5	1 2.6	6 15.4	1 2.6	2 5.1
保安の仕事	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-
サービスの仕事	22 100.0	12 54.5	13 59.1	5 22.7	2 9.1	6 27.3	1 4.5	3 13.6	-	2 9.1
運輸・通信の仕事	11 100.0	2 18.2	6 54.5	1 9.1	-	3 27.3	-	-	-	2 18.2
製造の技能工	24 100.0	15 62.5	16 66.7	6 25.0	4 16.7	6 25.0	2 8.3	3 12.5	1 4.2	1 4.2
その他	21 100.0	9 42.9	10 47.6	6 28.6	2 9.5	4 19.0	-	3 14.3	2 9.5	1 4.8
無回答	3 100.0	2 66.7	1 33.3	1 33.3	-	-	-	2 66.7	-	-
F9. 雇用形態・・・正社員	335 100.0	156 46.6	180 53.7	63 18.8	42 12.5	61 18.2	8 2.4	59 17.6	21 6.3	18 5.4
非正社員(パート、アルバイト等)	34 100.0	19 55.9	21 61.8	5 14.7	-	4 11.8	1 2.9	4 11.8	2 5.9	3 8.8
無回答	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	-	-	-	1 50.0	-	-

問10(1)① 利用するに至った苦情の内容—相談窓口 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査 : F2 従業員数/企業調査 : F2 正社員数/企業調査 : F3 労働組合の有無)

問9①(イ) 相談窓口—有無…ある

問9①(ロ) 相談窓口—利用経験…ある

	件数	満場内人間関係の不	の当題等に関する業務遂行割	不評価査定に関する	向等勤に配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査 : F2. 従業員数/企業調査 : F2. 正社員数/企業調査 : F3. 労働組合の有無	371 100.0	176 47.4	202 54.4	69 18.6	42 11.3	65 17.5	9 2.4	64 17.3	23 6.2	21 5.7
F10. 職位.....一般	150 100.0	64 42.7	80 53.3	21 14.0	13 8.7	21 14.0	2 1.3	31 20.7	11 7.3	11 7.3
係長・主任・課長補佐クラス	93 100.0	48 51.6	58 62.4	22 23.7	13 14.0	20 21.5	3 3.2	10 10.8	8 8.6	3 3.2
課長クラス以上	125 100.0	63 50.4	63 50.4	25 20.0	16 12.8	24 19.2	4 3.2	22 17.6	4 3.2	6 4.8
無回答	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	-	-	-	1 33.3	-	1 33.3
F11. 労働組合加入...企業別組合に加入している	93 100.0	36 38.7	45 48.4	16 17.2	14 15.1	16 17.2	1 1.1	24 25.8	8 8.6	8 8.6
社外の労働組合に加入している	8 100.0	4 50.0	4 50.0	1 12.5	1 12.5	2 25.0	1 12.5	1 12.5	1 12.5	-
加入していない	260 100.0	133 51.2	146 56.2	51 19.6	27 10.4	46 17.7	7 2.7	38 14.6	14 5.4	11 4.2
無回答	10 100.0	3 30.0	7 70.0	1 10.0	-	1 10.0	-	1 10.0	-	2 20.0
企業調査 : F2. 従業員数.....1~99人	11 100.0	5 45.5	8 72.7	2 18.2	1 9.1	2 18.2	-	1 9.1	-	1 9.1
100~149人	62 100.0	39 62.9	44 71.0	15 24.2	8 12.9	11 17.7	1 1.6	7 11.3	3 4.8	1 1.6
150~199人	66 100.0	28 42.4	34 51.5	15 22.7	7 10.6	16 24.2	-	10 15.2	3 4.5	4 6.1
200~299人	76 100.0	29 38.2	40 52.6	16 21.1	12 15.8	15 19.7	3 3.9	13 17.1	7 9.2	3 3.9
300~499人	51 100.0	31 60.8	25 49.0	8 15.7	5 9.8	9 17.6	2 3.9	8 15.7	2 3.9	3 5.9
500~999人	35 100.0	14 40.0	22 62.9	5 14.3	2 5.7	4 11.4	1 2.9	8 22.9	3 8.6	2 5.7
1000人以上	28 100.0	15 53.6	11 39.3	1 3.6	2 7.1	4 14.3	-	6 21.4	2 7.1	5 17.9
無回答	42 100.0	15 35.7	18 42.9	7 16.7	5 11.9	4 9.5	2 4.8	11 26.2	3 7.1	2 4.8
企業調査 : F2. 正社員数.....1~99人	39 100.0	21 53.8	26 66.7	6 15.4	4 10.3	7 17.9	1 2.6	3 7.7	1 2.6	2 5.1
100~149人	105 100.0	57 54.3	65 61.9	23 21.9	16 15.2	21 20.0	-	14 13.3	4 3.8	5 4.8
150~199人	54 100.0	28 51.9	24 44.4	14 25.9	10 18.5	13 24.1	2 3.7	9 16.7	2 3.7	2 3.7
200~299人	58 100.0	22 37.9	33 56.9	10 17.2	3 5.2	11 19.0	2 3.4	11 19.0	7 12.1	4 6.9
300~499人	33 100.0	15 45.5	17 51.5	4 12.1	2 6.1	6 18.2	2 6.1	10 30.3	2 6.1	-
500~999人	16 100.0	8 50.0	11 68.8	3 18.8	1 6.3	1 6.3	-	-	2 12.5	-
1000人以上	18 100.0	9 50.0	6 33.3	1 5.6	1 5.6	2 11.1	-	6 33.3	2 11.1	4 22.2
無回答	48 100.0	16 33.3	20 41.7	8 16.7	5 10.4	4 8.3	2 4.2	11 22.9	3 6.3	4 8.3
企業調査 : F3. 労働組合の有無...ある	146 100.0	63 43.2	72 49.3	23 15.8	18 12.3	26 17.8	3 2.1	34 23.3	12 8.2	9 6.2
ない	186 100.0	99 53.2	112 60.2	39 21.0	19 10.2	35 18.8	4 2.2	21 11.3	8 4.3	10 5.4
無回答	39 100.0	14 35.9	18 46.2	7 17.9	5 12.8	4 10.3	2 5.1	9 23.1	3 7.7	2 5.1

問10(1)② 利用するに至った苦情の内容－苦情処理委員会 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問9②(イ) 苦情処理委員会－有無…ある

問9②(ロ) 苦情処理委員会－利用経験…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	満職場内人間関係の不	の当仕事等の進め方、遂行割当	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
合計	85 100.0	25 29.4	39 45.9	16 18.8	8 9.4	12 14.1	9 10.6	15 17.6	6 7.1	14 16.5
F1. 性別・・・男性	66 100.0	21 31.8	32 48.5	15 22.7	8 12.1	12 18.2	8 12.1	10 15.2	4 6.1	11 16.7
女性	18 100.0	4 22.2	7 38.9	1 5.6	-	-	1 5.6	5 27.8	2 11.1	2 11.1
無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0
F2. 年齢・・・19歳以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20～24歳	4 100.0	1 25.0	4 100.0	-	1 25.0	1 25.0	-	-	-	-
25～29歳	11 100.0	3 27.3	7 63.6	2 18.2	1 9.1	1 9.1	2 18.2	3 27.3	-	1 9.1
30～34歳	9 100.0	3 33.3	3 33.3	1 11.1	1 11.1	2 22.2	1 11.1	2 22.2	1 11.1	1 11.1
35～39歳	8 100.0	2 25.0	3 37.5	3 37.5	-	2 25.0	1 12.5	1 12.5	-	1 12.5
40～44歳	7 100.0	4 57.1	3 42.9	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3	2 28.6	-	1 14.3
45～49歳	16 100.0	4 25.0	9 56.3	3 18.8	-	1 6.3	-	1 6.3	1 6.3	2 12.5
50～54歳	11 100.0	4 36.4	3 27.3	2 18.2	1 9.1	2 18.2	2 18.2	2 18.2	2 18.2	3 27.3
55～59歳	12 100.0	2 16.7	4 33.3	3 25.0	1 8.3	1 8.3	1 8.3	2 16.7	1 8.3	3 25.0
60歳以上	5 100.0	2 40.0	3 60.0	1 20.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0
無回答	2 100.0	-	-	-	-	-	-	1 50.0	-	1 50.0
F3. 最終学歴・・・中卒	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3	1 33.3	1 33.3	1 33.3	1 33.3	1 33.3	1 33.3
高卒	41 100.0	17 41.5	21 51.2	7 17.1	3 7.3	6 14.6	4 9.8	8 19.5	4 9.8	5 12.2
専門学校卒	7 100.0	2 28.6	2 28.6	1 14.3	-	-	-	2 28.6	-	2 28.6
高専・短大卒	8 100.0	1 12.5	4 50.0	1 12.5	-	-	1 12.5	-	1 12.5	2 25.0
大学卒	24 100.0	4 16.7	10 41.7	5 20.8	4 16.7	5 20.8	3 12.5	4 16.7	-	3 12.5
大学院卒	1 100.0	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-	-	-
無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0
F4. 年収・・・300万円未満	13 100.0	3 23.1	7 53.8	1 7.7	3 23.1	2 15.4	2 15.4	2 15.4	-	3 23.1
300万円以上500万円未満	30 100.0	8 26.7	13 43.3	6 20.0	3 10.0	5 16.7	3 10.0	6 20.0	3 10.0	5 16.7
500万円以上750万円未満	26 100.0	11 42.3	13 50.0	4 15.4	2 7.7	4 15.4	3 11.5	4 15.4	2 7.7	4 15.4
750万円以上1000万円未満	12 100.0	2 16.7	5 41.7	4 33.3	2 16.7	1 8.3	1 8.3	2 16.7	1 8.3	1 8.3
1000万円以上1250万円未満	4 100.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	-	-	-	1 25.0	-	1 25.0
1250万円以上1500万円未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1500万円以上	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
F5. 勤続年数・・・0～4年	17 100.0	4 23.5	10 58.8	1 5.9	2 11.8	2 11.8	1 5.9	3 17.6	2 11.8	4 23.5
5～9年	15 100.0	4 26.7	7 46.7	2 13.3	3 20.0	3 20.0	2 13.3	2 13.3	-	3 20.0
10～14年	13 100.0	2 15.4	4 30.8	3 23.1	1 7.7	2 15.4	3 23.1	2 15.4	1 7.7	2 15.4
15～19年	9 100.0	6 66.7	4 44.4	3 33.3	1 11.1	2 22.2	-	2 22.2	1 11.1	-
20～24年	4 100.0	1 25.0	3 75.0	2 50.0	-	-	-	1 25.0	-	-
25～29年	14 100.0	5 35.7	7 50.0	3 21.4	-	1 7.1	1 7.1	1 7.1	1 7.1	2 14.3
30年以上	12 100.0	3 25.0	4 33.3	2 16.7	1 8.3	2 16.7	2 16.7	3 25.0	1 8.3	3 25.0
無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	-	1 100.0	-	-

問10(1)② 利用するに至った苦情の内容－苦情処理委員会（F6 業種／F7 部門／F8 仕事／F9 雇用形態）

問9②(イ) 苦情処理委員会－有無…ある

問9②(ロ) 苦情処理委員会－利用経験…ある

F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態	件数	満職場内人間関係の不	の当仕事等の進め方、遂行割当	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	るその他の問題に関する	無回答
合計	85	25	39	16	8	12	9	15	6	14
	100.0	29.4	45.9	18.8	9.4	14.1	10.6	17.6	7.1	16.5
F 6. 業種・・・鉱業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
建設業	5	1	3	2	-	1	-	-	-	-
	100.0	20.0	60.0	40.0	-	20.0	-	-	-	-
製造業	32	11	15	3	2	4	3	7	3	3
	100.0	34.4	46.9	9.4	6.3	12.5	9.4	21.9	9.4	9.4
電気・ガス・熱供給・水道業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
情報通信業	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	100.0	-	50.0	-	-	-	-	-	-	50.0
運輸業	6	3	4	1	2	1	-	1	-	1
	100.0	50.0	66.7	16.7	33.3	16.7	-	16.7	-	16.7
卸売・小売業	6	1	3	2	-	2	1	1	-	-
	100.0	16.7	50.0	33.3	-	33.3	16.7	16.7	-	-
金融・保険業	3	-	1	1	1	-	-	-	1	-
	100.0	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-	33.3	-
不動産業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
飲食店・宿泊業	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-
	100.0	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-
医療・福祉	6	2	2	-	1	2	-	2	-	2
	100.0	33.3	33.3	-	16.7	33.3	-	33.3	-	33.3
教育・学習支援業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-
	100.0	100.0	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	23	6	9	7	2	2	3	3	2	7
	100.0	26.1	39.1	30.4	8.7	8.7	13.0	13.0	8.7	30.4
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	25	6	10	5	3	2	3	4	2	3
	100.0	24.0	40.0	20.0	12.0	8.0	12.0	16.0	8.0	12.0
企画・調査・広報	2	1	1	-	-	-	-	1	-	1
	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	-	50.0
研究・開発・設計	4	2	3	1	-	-	1	-	-	-
	100.0	50.0	75.0	25.0	-	-	25.0	-	-	-
情報処理	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-
	100.0	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-
営業	12	5	7	3	2	3	2	3	1	-
	100.0	41.7	58.3	25.0	16.7	25.0	16.7	25.0	8.3	-
販売・サービス	10	3	5	3	-	1	2	2	1	2
	100.0	30.0	50.0	30.0	-	10.0	20.0	20.0	10.0	20.0
生産（建設、運輸、流通部門含む）	19	6	9	3	1	3	3	3	1	4
	100.0	31.6	47.4	15.8	5.3	15.8	-	15.8	5.3	21.1
その他	9	3	1	1	-	1	1	1	1	3
	100.0	-	33.3	11.1	-	11.1	11.1	11.1	11.1	33.3
無回答	3	1	1	-	1	1	-	1	-	1
	100.0	33.3	33.3	-	33.3	33.3	-	33.3	-	33.3
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	18	4	6	5	-	2	3	2	-	4
	100.0	22.2	33.3	27.8	-	11.1	16.7	11.1	-	22.2
事務の仕事	27	6	14	3	2	2	2	6	3	3
	100.0	22.2	51.9	11.1	7.4	7.4	7.4	22.2	11.1	11.1
販売の仕事	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	100.0	-	50.0	-	-	-	-	-	-	-
営業の仕事	10	5	5	2	1	2	1	2	-	-
	100.0	50.0	50.0	20.0	10.0	20.0	10.0	20.0	-	-
保安の仕事	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
サービスの仕事	8	4	3	2	1	3	2	2	1	1
	100.0	50.0	37.5	25.0	12.5	37.5	25.0	25.0	12.5	12.5
運輸・通信の仕事	6	1	2	1	2	2	1	1	1	3
	100.0	16.7	33.3	16.7	33.3	33.3	16.7	16.7	16.7	50.0
製造の技能工	9	5	5	2	1	1	-	1	1	1
	100.0	55.6	55.6	22.2	11.1	11.1	-	11.1	11.1	11.1
その他	4	2	2	1	-	-	-	-	-	2
	100.0	-	50.0	-	25.0	-	-	-	-	50.0
無回答	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
F 9. 雇用形態・・・正社員	78	23	36	16	7	11	9	15	6	12
	100.0	29.5	46.2	20.5	9.0	14.1	11.5	19.2	7.7	15.4
非正社員（パート、アルバイト等）	7	2	3	-	1	1	-	-	-	2
	100.0	28.6	42.9	-	14.3	14.3	-	-	-	28.6
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

問10(1)② 利用するに至った苦情の内容－苦情処理委員会 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9②(イ) 苦情処理委員会－有無…ある
問9②(ロ) 苦情処理委員会－利用経験…ある

	件数	満場内人間関係の不	の当題等に関する遂不行割り	不評、査定に関する	向等勤、配置転換、出	賃金、一時金に関する	懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	その他の問題に関する	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無										
合計	85 100.0	25 29.4	39 45.9	16 18.8	8 9.4	12 14.1	9 10.6	15 17.6	6 7.1	14 16.5
F10. 職位・・・・・・・・一般	29 100.0	10 34.5	13 44.8	2 6.9	2 6.9	4 13.8	2 6.9	5 17.2	2 6.9	5 17.2
係長・主任・課長補佐クラス	20 100.0	4 20.0	7 35.0	6 30.0	1 5.0	4 20.0	4 20.0	4 20.0	3 15.0	4 20.0
課長クラス以上	36 100.0	11 30.6	19 52.8	8 22.2	5 13.9	4 11.1	3 8.3	6 16.7	1 2.8	5 13.9
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	19 100.0	7 36.8	4 21.1	4 21.1	-	3 15.8	4 21.1	4 21.1	3 15.8	3 15.8
社外の労働組合に加入している	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-	1 50.0	1 50.0	-	-	-	1 50.0
加入していない	64 100.0	17 26.6	34 53.1	12 18.8	7 10.9	8 12.5	5 7.8	11 17.2	3 4.7	10 15.6
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-	1 50.0	1 50.0	-	-	-	1 50.0
100～149人	10 100.0	5 50.0	7 70.0	2 20.0	1 10.0	-	-	1 10.0	1 10.0	-
150～199人	21 100.0	8 38.1	10 47.6	4 19.0	1 4.8	4 19.0	-	5 23.8	1 4.8	3 14.3
200～299人	21 100.0	3 14.3	6 28.6	3 14.3	3 14.3	4 19.0	3 14.3	4 19.0	3 14.3	6 28.6
300～499人	6 100.0	1 16.7	2 33.3	2 33.3	-	1 16.7	1 16.7	2 33.3	-	-
500～999人	4 100.0	1 25.0	3 75.0	1 25.0	-	-	-	-	-	1 25.0
1000人以上	9 100.0	2 22.2	4 44.4	2 22.2	2 22.2	2 22.2	2 22.2	2 22.2	1 11.1	2 22.2
無回答	12 100.0	4 33.3	6 50.0	2 16.7	-	-	3 25.0	1 8.3	-	1 8.3
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	9 100.0	3 33.3	5 55.6	1 11.1	2 22.2	2 22.2	-	3 33.3	-	2 22.2
100～149人	21 100.0	6 28.6	11 52.4	2 9.5	2 9.5	2 9.5	1 4.8	3 14.3	1 4.8	2 9.5
150～199人	11 100.0	5 45.5	5 45.5	2 18.2	1 9.1	1 9.1	-	1 9.1	1 9.1	3 27.3
200～299人	16 100.0	2 12.5	5 31.3	4 25.0	1 6.3	3 18.8	3 18.8	4 25.0	3 18.8	3 18.8
300～499人	5 100.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	-	1 20.0	-	-	-	1 20.0
500～999人	5 100.0	1 20.0	4 80.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	-
1000人以上	6 100.0	3 50.0	1 16.7	1 16.7	1 16.7	2 33.3	1 16.7	1 16.7	-	2 33.3
無回答	12 100.0	4 33.3	6 50.0	3 25.0	-	1 8.3	3 25.0	2 16.7	-	1 8.3
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	36 100.0	10 27.8	11 30.6	8 22.2	4 11.1	7 19.4	5 13.9	8 22.2	2 5.6	6 16.7
ない	39 100.0	12 30.8	22 56.4	7 17.9	4 10.3	5 12.8	1 2.6	6 15.4	4 10.3	7 17.9
無回答	10 100.0	3 30.0	6 60.0	1 10.0	-	-	3 30.0	1 10.0	-	1 10.0

問10(2)① 利用した結果—相談窓口(F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問9①(イ) 相談窓口—有無…ある

問9①(ロ) 相談窓口—利用経験…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	結果に満足した	たの結果におおむねが納得し	苦情・不満の解決を	た度、納め・仕組みの別の活用制	納得が外部に相談した	納得が外部に相談した	その他	無回答
合計	371 100.0	73 19.7	193 52.0	64 17.3	7 1.9	3 0.8	8 2.2	23 6.2	
F1. 性別・・・男性	248 100.0	47 19.0	136 54.8	36 14.5	6 2.4	2 0.8	5 2.0	16 6.5	
女性	120 100.0	26 21.7	55 45.8	27 22.5	1 0.8	1 0.8	3 2.5	7 5.8	
無回答	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3	-	-	-	-	
F2. 年齢・・・19歳以下	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	
20～24歳	15 100.0	4 26.7	5 33.3	5 33.3	-	-	-	1 6.7	
25～29歳	44 100.0	12 27.3	24 54.5	5 11.4	1 2.3	1 2.3	-	1 2.3	
30～34歳	45 100.0	12 26.7	23 51.1	9 20.0	-	-	1 2.2	-	
35～39歳	51 100.0	10 19.6	20 39.2	14 27.5	1 2.0	-	2 3.9	4 7.8	
40～44歳	54 100.0	7 13.0	31 57.4	8 14.8	2 3.7	1 1.9	1 1.9	4 7.4	
45～49歳	50 100.0	9 18.0	26 52.0	12 24.0	2 4.0	-	1 2.0	-	
50～54歳	51 100.0	8 15.7	30 58.8	5 9.8	-	-	2 3.9	6 11.8	
55～59歳	39 100.0	8 20.5	24 61.5	3 7.7	1 2.6	1 2.6	-	2 5.1	
60歳以上	17 100.0	2 11.8	8 47.1	1 5.9	-	-	1 5.9	5 29.4	
無回答	4 100.0	-	2 50.0	2 50.0	-	-	-	-	
F3. 最終学歴・・・中卒	10 100.0	5 50.0	3 30.0	-	-	-	-	2 20.0	
高卒	139 100.0	25 18.0	73 52.5	24 17.3	2 1.4	2 1.4	2 1.4	11 7.9	
専門学校卒	38 100.0	2 5.3	22 57.9	8 21.1	2 5.3	-	1 2.6	3 7.9	
高専・短大卒	37 100.0	11 29.7	17 45.9	5 13.5	-	-	2 5.4	2 5.4	
大学卒	141 100.0	28 19.9	75 53.2	26 18.4	3 2.1	1 0.7	3 2.1	5 3.5	
大学院卒	3 100.0	2 66.7	1 33.3	-	-	-	-	-	
無回答	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3	-	-	-	-	
F4. 年収・・・300万円未満	66 100.0	13 19.7	30 45.5	17 25.8	-	-	1 1.5	5 7.6	
300万円以上500万円未満	138 100.0	26 18.8	71 51.4	25 18.1	3 2.2	1 0.7	3 2.2	9 6.5	
500万円以上750万円未満	103 100.0	20 19.4	56 54.4	12 11.7	2 1.9	2 1.9	4 3.9	7 6.8	
750万円以上1000万円未満	48 100.0	12 25.0	26 54.2	8 16.7	-	-	-	2 4.2	
1000万円以上1250万円未満	12 100.0	2 16.7	8 66.7	1 8.3	1 8.3	-	-	-	
1250万円以上1500万円未満	1 100.0	-	-	-	1 100.0	-	-	-	
1500万円以上	-	-	-	-	-	-	-	-	
無回答	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3	-	-	-	-	
F5. 勤続年数・・・0～4年	79 100.0	22 27.8	37 46.8	9 11.4	2 2.5	1 1.3	2 2.5	6 7.6	
5～9年	70 100.0	14 20.0	38 54.3	16 22.9	-	-	1 1.4	1 1.4	
10～14年	54 100.0	7 13.0	30 55.6	13 24.1	-	1 1.9	-	3 5.6	
15～19年	67 100.0	11 16.4	36 53.7	10 14.9	3 4.5	-	2 3.0	5 7.5	
20～24年	40 100.0	7 17.5	22 55.0	6 15.0	2 5.0	-	1 2.5	2 5.0	
25～29年	22 100.0	4 18.2	8 36.4	6 27.3	-	-	2 9.1	2 9.1	
30年以上	31 100.0	7 22.6	18 58.1	1 3.2	-	1 3.2	-	4 12.9	
無回答	8 100.0	1 12.5	4 50.0	3 37.5	-	-	-	-	

問10(2)① 利用した結果－相談窓口（F6 業種／F7 部門／F8 仕事／F9 雇用形態）

問9①(イ) 相談窓口－有無…ある

問9①(ロ) 相談窓口－利用経験…ある

	件数	結果に満足した	たの結果におおむね納得し	苦情・不満の解決を	た度・内部の別活	納得がでないた	護士等に相談した	その他	無回答
F6. 業種／F7. 部門／F8. 仕事／F9. 雇用形態									
合計	371 100.0	73 19.7	193 52.0	64 17.3	7 1.9	3 0.8	8 2.2	23 6.2	
F6. 業種・・・鉱業	-	-	-	-	-	-	-	-	
建設業	20 100.0	4 20.0	8 40.0	7 35.0	-	-	1 5.0	-	
製造業	122 100.0	21 17.2	66 54.1	23 18.9	2 1.6	2 1.6	2 1.6	6 4.9	
電気・ガス・熱供給・水道業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	-	-	-	1 33.3	-	
情報通信業	13 100.0	1 7.7	7 53.8	1 7.7	3 23.1	-	-	1 7.7	
運輸業	31 100.0	7 22.6	18 58.1	4 12.9	-	-	1 3.2	1 3.2	
卸売・小売業	47 100.0	9 19.1	26 55.3	9 19.1	-	-	-	3 6.4	
金融・保険業	5 100.0	-	4 80.0	1 20.0	-	-	-	-	
不動産業	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-	-	
飲食店・宿泊業	6 100.0	-	5 83.3	-	-	-	-	1 16.7	
医療・福祉	7 100.0	5 71.4	2 28.6	-	-	-	-	-	
教育・学習支援業	4 100.0	1 25.0	3 75.0	-	-	-	-	-	
複合サービス業（郵便局、協同組合）	-	-	-	-	-	-	-	-	
サービス業（他に分類されないもの）	109 100.0	24 22.0	50 45.9	18 16.5	2 1.8	1 0.9	3 2.8	11 10.1	
無回答	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3	-	-	-	-	
F7. 部門・・・人事・総務・経理	142 100.0	30 21.1	67 47.2	28 19.7	2 1.4	1 0.7	3 2.1	11 7.7	
企画・調査・広報	15 100.0	4 26.7	8 53.3	3 20.0	-	-	-	-	
研究・開発・設計	14 100.0	1 7.1	7 50.0	2 14.3	-	1 7.1	-	3 21.4	
情報処理	9 100.0	1 11.1	7 77.8	-	1 11.1	-	-	-	
営業	55 100.0	7 12.7	37 67.3	5 9.1	3 5.5	-	1 1.8	2 3.6	
販売・サービス	37 100.0	8 21.6	20 54.1	4 10.8	1 2.7	-	1 2.7	3 8.1	
生産（建設、運輸、流通部門含む）	62 100.0	16 25.8	32 51.6	11 17.7	-	1 1.6	1 1.6	1 1.6	
その他	30 100.0	6 20.0	13 43.3	7 23.3	-	-	2 6.7	2 6.7	
無回答	7 100.0	-	2 28.6	4 57.1	-	-	-	1 14.3	
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	64 100.0	13 20.3	33 51.6	10 15.6	3 4.7	2 3.1	1 1.6	2 3.1	
事務の仕事	169 100.0	38 22.5	81 47.9	32 18.9	1 0.6	-	5 3.0	12 7.1	
販売の仕事	17 100.0	3 17.6	10 58.8	2 11.8	1 5.9	-	-	1 5.9	
営業の仕事	39 100.0	7 17.9	26 66.7	3 7.7	1 2.6	-	1 2.6	1 2.6	
保安の仕事	1 100.0	-	-	-	-	1 100.0	-	-	
サービスの仕事	22 100.0	2 9.1	12 54.5	4 18.2	1 4.5	-	1 4.5	2 9.1	
運輸・通信の仕事	11 100.0	3 27.3	7 63.6	1 9.1	-	-	-	-	
製造の技能工	24 100.0	5 20.8	12 50.0	4 16.7	-	-	-	3 12.5	
その他	21 100.0	2 9.5	11 52.4	6 28.6	-	-	-	2 9.5	
無回答	3 100.0	-	1 33.3	2 66.7	-	-	-	-	
F9. 雇用形態・・・正社員	335 100.0	66 19.7	176 52.5	57 17.0	7 2.1	3 0.9	8 2.4	18 5.4	
非正社員（パート、アルバイト等）	34 100.0	7 20.6	16 47.1	6 17.6	-	-	-	5 14.7	
無回答	2 100.0	-	1 50.0	1 50.0	-	-	-	-	

問10(2)① 利用した結果—相談窓口(F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問9①(イ) 相談窓口—有無…ある

問9①(ロ) 相談窓口—利用経験…ある

	件数	結果に満足した	たの結果におおむねが納得し	苦情・不満の解決を	た度・仕組みの活用	納得ができない	護士等に相談した	その他	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無									
合計	371 100.0	73 19.7	193 52.0	64 17.3	7 1.9	3 0.8	8 2.2	23 6.2	
F10. 職位……………一般	150 100.0	38 25.3	66 44.0	29 19.3	3 2.0	2 1.3	2 1.3	10 6.7	
係長・主任・課長補佐クラス	93 100.0	11 11.8	53 57.0	20 21.5	-	-	3 3.2	6 6.5	
課長クラス以上	125 100.0	24 19.2	73 58.4	14 11.2	4 3.2	1 0.8	3 2.4	6 4.8	
無回答	3 100.0	-	1 33.3	1 33.3	-	-	-	1 33.3	
F11. 労働組合加入…企業別組合に加入している	93 100.0	18 19.4	46 49.5	16 17.2	3 3.2	2 2.2	2 2.2	6 6.5	
社外の労働組合に加入している	8 100.0	2 25.0	4 50.0	-	-	-	-	2 25.0	
加入していない	260 100.0	53 20.4	138 53.1	45 17.3	4 1.5	1 0.4	6 2.3	13 5.0	
無回答	10 100.0	-	5 50.0	3 30.0	-	-	-	2 20.0	
企業調査:F2. 従業員数……………1~99人	11 100.0	1 9.1	8 72.7	2 18.2	-	-	-	-	
100~149人	62 100.0	8 12.9	34 54.8	15 24.2	-	1 1.6	2 3.2	2 3.2	
150~199人	66 100.0	13 19.7	34 51.5	11 16.7	2 3.0	1 1.5	-	5 7.6	
200~299人	76 100.0	17 22.4	42 55.3	10 13.2	2 2.6	-	1 1.3	4 5.3	
300~499人	51 100.0	4 7.8	29 56.9	13 25.5	1 2.0	-	2 3.9	2 3.9	
500~999人	35 100.0	12 34.3	12 34.3	4 11.4	-	1 2.9	2 5.7	4 11.4	
1000人以上	28 100.0	8 28.6	9 32.1	6 21.4	1 3.6	-	-	4 14.3	
無回答	42 100.0	10 23.8	25 59.5	3 7.1	3 2.4	1 -	1 2.4	2 4.8	
企業調査:F2. 正社員数……………1~99人	39 100.0	5 12.8	25 64.1	7 17.9	-	1 2.6	-	1 2.6	
100~149人	105 100.0	19 18.1	52 49.5	22 21.0	2 1.9	-	3 2.9	7 6.7	
150~199人	54 100.0	9 16.7	31 57.4	8 14.8	1 1.9	1 1.9	1 1.9	3 5.6	
200~299人	58 100.0	12 20.7	31 53.4	10 17.2	1 1.7	-	-	4 6.9	
300~499人	33 100.0	4 12.1	16 48.5	8 24.2	1 3.0	1 3.0	2 6.1	1 3.0	
500~999人	16 100.0	6 37.5	7 43.8	1 6.3	-	-	1 6.3	1 6.3	
1000人以上	18 100.0	6 33.3	4 22.2	5 27.8	-	-	-	3 16.7	
無回答	48 100.0	12 25.0	27 56.3	3 6.3	2 4.2	-	1 2.1	3 6.3	
企業調査:F3. 労働組合の有無…ある	146 100.0	29 19.9	72 49.3	28 19.2	6 4.1	2 1.4	1 0.7	8 5.5	
ない	186 100.0	35 18.8	98 52.7	33 17.7	-	1 0.5	6 3.2	13 7.0	
無回答	39 100.0	9 23.1	23 59.0	3 7.7	1 2.6	-	1 2.6	2 5.1	

問10(2)② 利用した結果—苦情処理委員会 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問9②(イ) 苦情処理委員会—有無…ある

問9②(ロ) 苦情処理委員会—利用経験…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	結果に満足した	たの結果におおむね残るし	あきらかに不満の解決を	た度、納め・仕組みの別の活用制した	納め、得が外部に相談した	納め、得が外部に相談した	その他	無回答
合計	85 100.0	12 14.1	41 48.2	19 22.4	2 2.4	1 1.2	-	-	10 11.8
F1. 性別・・・男性	66 100.0	8 12.1	33 50.0	14 21.2	2 3.0	1 1.5	-	-	8 12.1
女性	18 100.0	4 22.2	8 44.4	5 27.8	-	-	-	-	1 5.6
無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0
F2. 年齢・・・19歳以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20～24歳	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	-	-	-	-	-
25～29歳	11 100.0	3 27.3	5 45.5	2 18.2	-	-	-	-	1 9.1
30～34歳	9 100.0	2 22.2	4 44.4	3 33.3	-	-	-	-	-
35～39歳	8 100.0	1 12.5	4 50.0	2 25.0	-	-	-	-	1 12.5
40～44歳	7 100.0	-	3 42.9	2 28.6	-	-	-	-	2 28.6
45～49歳	16 100.0	2 12.5	9 56.3	3 18.8	1 6.3	-	-	-	1 6.3
50～54歳	11 100.0	2 18.2	5 45.5	1 9.1	1 9.1	-	-	-	2 18.2
55～59歳	12 100.0	-	7 58.3	3 25.0	-	1 8.3	-	-	1 8.3
60歳以上	5 100.0	-	3 60.0	1 20.0	-	-	-	-	1 20.0
無回答	2 100.0	-	-	1 50.0	-	-	-	-	1 50.0
F3. 最終学歴・・・中卒	3 100.0	-	1 33.3	1 33.3	-	-	-	-	1 33.3
高卒	41 100.0	4 9.8	21 51.2	9 22.0	2 4.9	-	-	-	5 12.2
専門学校卒	7 100.0	-	4 57.1	2 28.6	-	1 14.3	-	-	-
高専・短大卒	8 100.0	3 37.5	1 12.5	3 37.5	-	-	-	-	1 12.5
大学卒	24 100.0	4 16.7	14 58.3	4 16.7	-	-	-	-	2 8.3
大学院卒	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-
無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0
F4. 年収・・・300万円未満	13 100.0	2 15.4	7 53.8	1 7.7	1 7.7	-	-	-	2 15.4
300万円以上500万円未満	30 100.0	2 6.7	12 40.0	12 40.0	-	1 3.3	-	-	3 10.0
500万円以上750万円未満	26 100.0	7 26.9	12 46.2	2 7.7	1 3.8	-	-	-	4 15.4
750万円以上1000万円未満	12 100.0	1 8.3	7 58.3	3 25.0	-	-	-	-	1 8.3
1000万円以上1250万円未満	4 100.0	-	3 75.0	1 25.0	-	-	-	-	-
1250万円以上1500万円未満	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1500万円以上	-	-	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-
F5. 勤続年数・・・0～4年	17 100.0	4 23.5	6 35.3	3 17.6	-	1 5.9	-	-	3 17.6
5～9年	15 100.0	1 6.7	8 53.3	4 26.7	1 6.7	-	-	-	1 6.7
10～14年	13 100.0	2 15.4	7 53.8	2 15.4	-	-	-	-	2 15.4
15～19年	9 100.0	2 22.2	4 44.4	3 33.3	-	-	-	-	-
20～24年	4 100.0	-	3 75.0	1 25.0	-	-	-	-	-
25～29年	14 100.0	2 14.3	7 50.0	2 14.3	1 7.1	-	-	-	2 14.3
30年以上	12 100.0	1 8.3	6 50.0	3 25.0	-	-	-	-	2 16.7
無回答	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-	-	-

問10(2)② 利用した結果－苦情処理委員会（F6 業種／F7 部門／F8 仕事／F9 雇用形態）

問9②(イ) 苦情処理委員会－有無…ある

問9②(ロ) 苦情処理委員会－利用経験…ある

	件数	結果に満足した	たの結果におおむね納得し	あきらめられた	た度・内部の別活	納得がでないた	護士等に相談した	その他	無回答
F6. 業種／F7. 部門／F8. 仕事／F9. 雇用形態									
合計	85	12	41	19	2	1			10
	100.0	14.1	48.2	22.4	2.4	1.2			11.8
F6. 業種・・・鉱業									
建設業	5	2	3						
	100.0	40.0	60.0						
製造業	32	3	14	10	1				4
	100.0	9.4	43.8	31.3	3.1				12.5
電気・ガス・熱供給・水道業									
情報通信業	2		1						1
	100.0		50.0						50.0
運輸業	6		5						1
	100.0		83.3						16.7
卸売・小売業	6		5	1					
	100.0		83.3	16.7					
金融・保険業	3		2	1					
	100.0		66.7	33.3					
不動産業									
飲食店・宿泊業	1		1						
	100.0		100.0						
医療・福祉	6	1	2	1					2
	100.0	16.7	33.3	16.7					33.3
教育・学習支援業									
複合サービス業（郵便局、協同組合）	1			1					
	100.0			100.0					
サービス業（他に分類されないもの）	23	6	8	5	1	1			2
	100.0	26.1	34.8	21.7	4.3	4.3			8.7
無回答									
F7. 部門・・・人事・総務・経理	25	5	11	7					2
	100.0	20.0	44.0	28.0					8.0
企画・調査・広報	2	1			1				
	100.0	50.0			50.0				
研究・開発・設計	4	1	1	2					
	100.0	25.0	25.0	50.0					
情報処理	1		1						
	100.0		100.0						
営業	12	2	6	4					
	100.0	16.7	50.0	33.3					
販売・サービス	10	1	7	2					
	100.0	10.0	70.0	20.0					
生産（建設、運輸、流通部門含む）	19	2	9	2	1	1			4
	100.0	10.5	47.4	10.5	5.3	5.3			21.1
その他	9		5	1					3
	100.0		55.6	11.1					33.3
無回答	3		1	1					1
	100.0		33.3	33.3					33.3
F8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	18	1	12	2					3
	100.0	5.6	66.7	11.1					16.7
事務の仕事	27	6	10	8	1				2
	100.0	22.2	37.0	29.6	3.7				7.4
販売の仕事	2		2						
	100.0		100.0						
営業の仕事	10	2	5	3					
	100.0	20.0	50.0	30.0					
保安の仕事									
サービスの仕事	8	1	6	1					
	100.0	12.5	75.0	12.5					
運輸・通信の仕事	6		2	1		1			2
	100.0		33.3	16.7		16.7			33.3
製造の技能工	9	2	2	2	1				2
	100.0	22.2	22.2	22.2	11.1				22.2
その他	4		2	1					1
	100.0		50.0	25.0					25.0
無回答	1			1					
	100.0			100.0					
F9. 雇用形態・・・正社員	78	10	38	19	2				9
	100.0	12.8	48.7	24.4	2.6				11.5
非正社員（パート、アルバイト等）	7	2	3			1			1
	100.0	28.6	42.9			14.3			14.3
無回答									

問10(2)② 利用した結果—苦情処理委員会 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)

問9②(イ) 苦情処理委員会—有無…ある

問9②(ロ) 苦情処理委員会—利用経験…ある

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無	件数	結果に満足した	たの結果におおむねが納得し	あきらめ満々の解決を	た度・納め・仕組・内部の別な活用	護士等に相談した	納得が外部にできない	その他	無回答
合計	85	12	41	19	2	1			10
	100.0	14.1	48.2	22.4	2.4	1.2			11.8
F10. 職位	29	6	10	8					4
	100.0	20.7	34.5	27.6					13.8
係長・主任・課長補佐クラス	20	3	7	6	2				2
	100.0	15.0	35.0	30.0	10.0				10.0
課長クラス以上	36	3	24	5					4
	100.0	8.3	66.7	13.9					11.1
無回答									
F11. 労働組合加入	19	2	9	3	2	1			2
	100.0	10.5	47.4	15.8	10.5	5.3			10.5
社外の労働組合に加入している	2		1						1
	100.0		50.0						50.0
加入していない	64	10	31	16					7
	100.0	15.6	48.4	25.0					10.9
無回答									
企業調査: F2. 従業員数	2		1						1
	100.0		50.0						50.0
100～149人	10	1	6	3					
	100.0	10.0	60.0	30.0					
150～199人	21	2	11	4					4
	100.0	9.5	52.4	19.0					19.0
200～299人	21	2	10	5	1	1			2
	100.0	9.5	47.6	23.8	4.8	4.8			9.5
300～499人	6		4	2					
	100.0		66.7	33.3					
500～999人	4	1	2						1
	100.0	25.0	50.0						25.0
1000人以上	9	2	3	2					2
	100.0	22.2	33.3	22.2					22.2
無回答	12	4	4	3	1				
	100.0	33.3	33.3	25.0	8.3				
企業調査: F2. 正社員数	9		5	1					3
	100.0		55.6	11.1					33.3
100～149人	21	1	14	4					2
	100.0	4.8	66.7	19.0					9.5
150～199人	11	2	3	4		1			1
	100.0	18.2	27.3	36.4		9.1			9.1
200～299人	16	2	8	4	1				1
	100.0	12.5	50.0	25.0	6.3				6.3
300～499人	5		2	2					1
	100.0		40.0	40.0					20.0
500～999人	5	2	2	1					
	100.0	40.0	40.0	20.0					
1000人以上	6	1	3						2
	100.0	16.7	50.0						33.3
無回答	12	4	4	3	1				
	100.0	33.3	33.3	25.0	8.3				
企業調査: F3. 労働組合の有無	36	4	18	8	1	1			4
	100.0	11.1	50.0	22.2	2.8	2.8			11.1
ない	39	4	20	9					6
	100.0	10.3	51.3	23.1					15.4
無回答	10	4	3	2	1				
	100.0	40.0	30.0	20.0	10.0				

問11 相談窓口、苦情処理委員会の利用経験がない理由（F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数）

問9①（口）相談窓口－利用経験…ない

問9②（口）苦情処理委員会－利用経験…ない

	件数	満するやど組の苦情・利用	制度や仕組みの不用	がよやくわらみない詳細	ため、相談係に直属の上	受付けられる	利用が受け	ない運用される保証が正	制度や仕組みが公	恐れ場内に公	制度や仕組みの利用	担当者や仕組みの話を	方担当者や仕組みの活用	の職場の上司や同僚	職場に苦情・不満	その他	無回答
F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数																	
合計	862 100.0	548 63.6	109 12.6	105 12.2	102 11.8	130 15.1	96 11.1	13 1.5	8 1.0	111 12.9	100 11.6	69 8.0	36 4.2	79 9.2			
F1. 性別・・・男性	600 100.0	387 64.5	75 12.5	54 9.0	74 12.3	87 14.5	55 9.2	13 2.0	8 1.0	69 10.7	64 7.0	42 4.2	25 2.3	52 5.7			
女性	255 100.0	159 62.4	33 12.9	49 19.2	27 10.6	43 16.9	41 16.1	5 2.0	4 1.0	35 13.7	26 10.2	11 4.3	9 9.0				
無回答	7 100.0	2 28.6	1 14.3	2 28.6	1 14.3	-	-	-	-	1 14.3	1 14.3	1 14.3	-	4 57.1			
F2. 年齢・・・19歳以下	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20～24歳	35 100.0	20 57.1	11 31.4	6 17.1	2 5.7	5 14.3	5 14.3	-	6 17.1	5 14.3	3 8.6	1 2.9	2 5.7				
25～29歳	80 100.0	49 61.3	15 18.8	14 17.5	13 16.3	9 11.3	13 16.3	2 2.5	9 11.3	9 11.3	10 12.5	4 5.0	7 8.8				
30～34歳	129 100.0	80 62.0	16 12.4	21 16.3	14 10.9	25 19.4	16 12.4	4 3.1	19 14.7	18 14.0	12 9.3	5 3.9	10 7.8				
35～39歳	157 100.0	98 62.4	19 12.1	22 14.0	24 15.3	25 15.9	20 12.7	5 3.2	15 9.6	21 13.4	14 8.9	8 5.1	12 7.6				
40～44歳	136 100.0	98 72.1	17 12.5	13 9.6	19 14.0	23 16.9	18 13.2	-	19 14.0	18 13.2	8 5.9	7 5.1	8 5.9				
45～49歳	120 100.0	82 68.3	11 9.2	12 10.0	13 10.8	18 15.0	8 6.7	-	15 12.5	12 10.0	6 5.0	3 2.5	9 7.5				
50～54歳	88 100.0	48 54.5	7 8.0	9 10.2	9 10.2	13 14.8	9 10.2	1 1.1	12 13.6	7 8.0	9 10.2	4 4.5	11 13.6				
55～59歳	82 100.0	50 61.0	10 12.2	6 7.3	6 7.3	8 9.8	7 8.5	1 1.2	12 14.6	9 11.0	6 7.3	4 4.9	11 13.4				
60歳以上	22 100.0	18 81.8	1 4.5	-	-	3 13.6	-	-	2 9.1	-	-	-	3 13.6				
無回答	12 100.0	4 33.3	2 16.7	2 16.7	2 16.7	1 8.3	-	-	2 16.7	1 8.3	1 8.3	-	5 41.7				
F3. 最終学歴・・・中卒	7 100.0	3 42.9	2 28.6	1 14.3	-	-	-	-	1 14.3	1 14.3	-	-	2 28.6				
高卒	258 100.0	158 61.2	32 12.4	32 12.4	26 10.1	37 14.3	23 8.9	6 2.3	31 12.0	29 11.2	22 8.5	7 2.7	28 10.9				
専門学校卒	79 100.0	48 60.8	11 13.9	11 13.9	11 13.9	13 16.5	9 11.4	1 1.3	11 13.9	11 13.9	7 8.9	4 5.1	10 12.7				
高専・短大卒	92 100.0	61 66.3	11 12.0	13 14.1	10 10.9	17 18.5	16 17.4	1 1.1	15 16.3	11 12.0	7 7.6	6 6.5	6 6.5				
大学卒	399 100.0	266 66.7	49 12.3	44 11.0	51 12.8	60 15.0	47 11.8	5 1.3	50 12.5	46 11.5	32 8.0	16 4.0	28 7.0				
大学院卒	19 100.0	10 52.6	3 15.8	2 10.5	2 10.5	2 10.5	1 5.3	-	1 5.3	1 5.3	-	3 15.8	1 5.3				
無回答	8 100.0	2 25.0	1 12.5	2 25.0	2 25.0	1 12.5	-	-	2 25.0	1 12.5	1 12.5	-	4 50.0				
F4. 年収・・・300万円未満	140 100.0	86 61.4	27 19.3	25 17.9	16 11.4	27 19.3	23 16.4	3 2.1	22 15.7	19 13.6	16 11.4	2 1.4	13 9.3				
300万円以上500万円未満	258 100.0	163 63.2	34 13.2	36 14.0	34 13.2	36 14.0	37 14.3	5 1.9	30 11.6	36 14.0	18 7.0	13 5.0	25 9.7				
500万円以上750万円未満	250 100.0	146 58.4	28 11.2	30 12.0	31 12.4	44 17.6	22 8.8	5 2.0	31 12.4	27 10.8	23 9.2	13 5.2	25 10.0				
750万円以上1000万円未満	148 100.0	110 74.3	17 11.5	9 6.1	11 7.4	15 10.1	9 6.1	-	19 12.8	15 10.1	10 6.8	5 3.4	7 4.7				
1000万円以上1250万円未満	42 100.0	31 73.8	-	3 7.1	6 14.3	5 11.9	3 7.1	-	6 14.3	1 2.4	1 2.4	-	4 9.5				
1250万円以上1500万円未満	6 100.0	3 50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3 50.0	-				
1500万円以上	4 100.0	3 75.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 25.0				
無回答	14 100.0	6 42.9	3 21.4	2 14.3	4 28.6	3 21.4	2 14.3	-	3 21.4	2 14.3	1 7.1	-	4 28.6				
F5. 勤続年数・・・0～4年	161 100.0	107 66.5	36 22.4	22 13.7	16 9.9	20 12.4	18 11.2	2 1.2	18 11.2	13 8.1	12 7.5	5 3.1	12 7.5				
5～9年	133 100.0	79 59.4	16 12.0	19 14.3	22 16.5	23 17.3	20 15.0	2 1.5	20 15.0	19 14.3	14 10.5	5 3.8	12 9.0				
10～14年	141 100.0	85 60.3	12 8.5	16 11.3	20 14.2	26 18.4	19 13.5	4 2.8	20 14.2	18 12.8	17 12.1	9 6.4	14 9.9				
15～19年	146 100.0	86 58.9	16 11.0	24 16.4	16 11.0	20 13.7	21 14.4	4 2.7	17 11.6	21 14.4	10 6.8	7 4.8	18 12.3				
20～24年	99 100.0	74 74.7	12 12.1	6 6.1	8 8.1	13 13.1	2 2.0	1 1.0	10 10.1	7 7.1	5 5.1	4 4.0	7 7.1				
25～29年	73 100.0	52 71.2	6 8.2	8 11.0	9 12.3	15 20.5	8 11.0	-	9 12.3	10 13.7	4 5.5	3 4.1	3 4.1				
30年以上	94 100.0	58 61.7	8 8.5	8 8.5	7 7.4	10 10.6	8 8.5	-	15 16.0	10 10.6	6 6.4	2 2.1	10 10.6				
無回答	15 100.0	7 46.7	3 20.0	2 13.3	2 26.7	4 20.0	3 -	-	2 13.3	2 13.3	1 6.7	-	3 20.0				

問11 相談窓口、苦情処理委員会の利用経験がない理由（F 6 業種／F 7 部門／F 8 仕事／F 9 雇用形態）

問9①（口）相談窓口－利用経験…ない

問9②（口）苦情処理委員会－利用経験…ない

	件数	満足するほどの苦情を利用しない	制度や仕組みがわかりにくい	制度や仕組みがわからない	ため相談しにくい	受付窓口が直屬の上	受付けられる	利用に役立つ	ない	制度や仕組みが保証が正	恐れ職場内になる	制度や仕組みを利用	担当者や真剣に話を	担当者の質問が解決	職人関係が悪く	職場に苦情を	その他	無回答									
F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態																											
合計	862	548	109	105	102	130	96	13	111	100	69	36	79	100.0	63.6	12.6	12.2	11.8	15.1	11.1	1.5	12.9	11.6	8.0	4.2	9.2	
F 6. 業種・・・鉱業	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	
建設業	47	26	5	5	4	6	6	5	12.8	12.8	6	3	2	4	3	2	2	4	100.0	55.3	10.6	10.6	8.5	12.8	6.4	4.3	8.5
製造業	242	149	31	35	25	36	23	5	23	14.9	9.5	2.1	11.6	13.2	7.9	2.9	7	18	100.0	61.6	12.8	14.5	10.3	14.9	9.5	2.1	11.6
電気・ガス・熱供給・水道業	13	7	3	1	3	3	-	4	30.8	11.6	4	2	4	2	4	1	1	1	100.0	53.8	23.1	7.7	23.1	23.1	30.8	15.4	30.8
情報通信業	55	44	11	5	8	5	5	8	1	14.5	9.1	1.8	14.5	16.4	3.6	2	2	2	100.0	80.0	20.0	9.1	9.1	14.5	9.1	1.8	14.5
運輸業	71	47	6	10	9	3	2	5	8	7.0	4.2	2.8	7.0	11.3	4.2	1.4	10	13	100.0	66.2	8.5	14.1	7.0	12.7	4.2	2.8	7.0
卸売・小売業	112	67	9	14	19	20	16	12	10.7	14.3	0.9	10.7	8.9	8.0	8.9	8.0	10	10	100.0	59.8	8.0	12.5	17.0	17.9	14.3	0.9	10.7
金融・保険業	60	34	5	6	8	11	15	7	12	11.7	3.3	11.7	20.0	20.0	6.7	4	6	6	100.0	56.7	8.3	10.0	13.3	18.3	25.0	3.3	11.7
不動産業	2	1	1	1	2	2	-	1	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	50.0	50.0	100.0	100.0	-	-	-
飲食店・宿泊業	36	25	7	5	2	3	1	5	2.8	13.9	8.3	2.8	13.9	5.6	2.8	1	4	4	100.0	69.4	19.4	13.9	5.6	13.9	8.3	2.8	13.9
医療・福祉	20	13	3	2	1	1	3	2	5.0	5.0	15.0	-	5.0	10.0	5.0	5.0	15.0	3	100.0	65.0	15.0	10.0	5.0	5.0	15.0	-	5.0
教育・学習支援業	8	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.5	-	-	25.0	2	100.0	75.0	-	-	-	-	-	-	-
複合サービス業（郵便局、協同組合）	10	9	2	1	2	2	-	4	40.0	-	-	-	-	-	-	20.0	-	-	100.0	90.0	20.0	10.0	-	20.0	-	-	-
サービス業（他に分類されないもの）	173	117	24	17	27	26	20	18	16.2	11.6	0.6	16.2	10.4	8.1	3.5	6	12	12	100.0	67.6	13.9	9.8	15.6	15.0	11.6	0.6	16.2
無回答	12	3	2	2	1	2	-	2	16.7	8.3	-	16.7	8.3	8.3	-	50.0	-	-	100.0	25.0	16.7	16.7	16.7	8.3	-	16.7	
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	416	281	34	65	37	54	41	7	43	46	25	14	39	100.0	67.5	8.2	15.6	8.9	15.1	11.1	1.5	12.9	11.6	8.0	4.2	9.2	
企画・調査・広報	75	51	7	4	9	10	14	7	14	7	6	9	2	100.0	68.0	9.3	5.3	12.0	13.3	18.7	-	18.7	9.3	8.0	12.0	2.7	
研究・開発・設計	33	19	5	2	8	11	4	6	4	2	2	6.1	24.2	33.3	12.1	-	6.1	-	100.0	57.6	15.2	6.1	24.2	33.3	12.1	-	18.2
情報処理	27	18	4	2	6	5	2	2	4	7	1	2	2	100.0	66.7	14.8	7.4	22.2	18.5	7.4	-	7.4	14.8	25.9	3.7	7.4	
営業	83	46	17	7	14	13	16	1	15	12	10	2	7	100.0	55.4	20.5	8.4	16.9	15.7	19.3	1.2	18.1	14.5	12.0	2.4	8.4	
販売・サービス	88	51	15	10	12	16	5	2	13	12	6	4	13	100.0	58.0	17.0	11.4	13.6	18.2	5.7	2.3	14.8	13.6	6.8	4.5	14.8	
生産（建設、運輸、流通部門含む）	76	44	13	8	8	13	8	2	9	8	6	2	8	100.0	57.9	17.1	10.5	10.5	17.1	10.5	2.6	11.8	10.5	7.9	2.6	10.5	
その他	49	33	11	4	5	6	5	1	6	5	5	4	2	100.0	67.3	22.4	8.2	10.2	12.2	10.2	2.0	12.2	10.2	10.2	8.2	4.1	
無回答	15	5	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	100.0	33.3	20.0	20.0	20.0	13.3	6.7	-	20.0	13.3	13.3	-	26.7	
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	133	84	24	12	15	23	15	17	18	9	7	9	9	100.0	63.2	18.0	9.0	11.3	17.3	11.3	-	12.8	13.5	6.8	5.3	6.8	
事務の仕事	501	326	47	76	55	74	62	9	60	55	38	23	47	100.0	65.1	9.4	15.2	11.0	14.8	12.4	1.8	12.0	11.0	7.6	4.6	9.4	
販売の仕事	23	13	3	1	5	4	1	1	7	4	2	3	3	100.0	56.5	13.0	4.3	21.7	17.4	4.3	30.4	17.4	8.7	8.7	-	13.0	
営業の仕事	59	37	9	4	12	9	9	11	8	8	1	3	3	100.0	62.7	15.3	6.8	20.3	15.3	15.3	-	18.6	13.6	13.6	1.7	5.1	
保安の仕事	7	4	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	100.0	57.1	-	-	-	14.3	14.3	-	-	14.3	-	-	28.6	
サービスの仕事	45	32	10	3	5	2	1	3	4	1	2	5	5	100.0	71.1	22.2	2.2	6.7	11.1	4.4	2.2	6.7	8.9	2.2	4.4	11.1	
運輸・通信の仕事	16	8	3	3	1	4	1	2	2	1	1	1	1	100.0	50.0	18.8	18.8	6.3	25.0	6.3	6.3	12.5	6.3	6.3	6.3	18.8	
製造の技能工	24	12	5	3	3	4	2	1	3	5	4	1	1	100.0	50.0	20.8	12.5	12.5	16.7	8.3	4.2	12.5	20.8	16.7	4.2	4.2	
その他	42	28	6	3	5	5	3	6	3	4	1	2	2	100.0	66.7	14.3	7.1	11.9	11.9	7.1	-	14.3	7.1	9.5	2.4	4.8	
無回答	12	4	2	2	3	1	-	2	1	2	1	2	2	100.0	33.3	16.7	16.7	25.0	8.3	-	16.7	8.3	16.7	-	33.3		
F 9. 雇用形態・・・正社員	764	480	93	89	89	112	84	11	97	86	60	36	71	100.0	62.8	12.2	11.6	11.6	14.7	11.0	1.4	12.7	11.3	7.9	4.7	9.3	
非正社員（パート、アルバイト等）	90	66	14	14	11	17	12	2	12	13	8	5	5	100.0	73.3	15.6	15.6	12.2	18.9	13.3	2.2	13.3	14.4	8.9	-	5.6	
無回答	8	2	2	2	2	1	-	2	1	2	1	3	3	100.0	25.0	25.0	25.0	25.0	12.5	-	-	25.0	12.5	12.5	-	37.5	

問12 相談窓口や苦情処理委員会のような苦情処理制度に関する今後の希望の有無（F1 性別／F2 年齢／F3 最終学歴／F4 年収／F5 勤続年数）

問9①（イ）相談窓口－有無…ない・分からない

問9②（イ）苦情処理委員会－有無…ない・分からない

F1. 性別／F2. 年齢／F3. 最終学歴／F4. 年収／F5. 勤続年数	件数	大いに希望する	希望する	あまり希望しない	まったく希望しない	無回答
合計	7126 100.0	948 13.3	2732 38.3	2082 29.2	337 4.7	1027 14.4
F1. 性別・・・男性	4231 100.0	587 13.9	1610 38.1	1152 27.2	224 5.3	658 15.6
女性	2859 100.0	355 12.4	1118 39.1	921 32.2	110 3.8	355 12.4
無回答	36 100.0	6 16.7	4 11.1	9 25.0	3 8.3	14 38.9
F2. 年齢・・・19歳以下	32 100.0	3 9.4	8 25.0	13 40.6	2 6.3	6 18.8
20～24歳	497 100.0	52 10.5	199 40.0	166 33.4	29 5.8	51 10.3
25～29歳	1065 100.0	141 13.2	449 42.2	321 30.1	50 4.7	104 9.8
30～34歳	1326 100.0	223 16.8	507 38.2	375 28.3	66 5.0	155 11.7
35～39歳	1077 100.0	146 13.6	394 36.6	349 32.4	52 4.8	136 12.6
40～44歳	894 100.0	128 14.3	352 39.4	234 26.2	42 4.7	138 15.4
45～49歳	795 100.0	99 12.5	285 35.8	227 28.6	38 4.8	146 18.4
50～54歳	624 100.0	67 10.7	238 38.1	191 30.6	18 2.9	110 17.6
55～59歳	523 100.0	53 10.1	212 40.5	129 24.7	21 4.0	108 20.7
60歳以上	181 100.0	17 9.4	65 35.9	53 29.3	11 6.1	35 19.3
無回答	112 100.0	19 17.0	23 20.5	24 21.4	8 7.1	38 33.9
F3. 最終学歴・・・中卒	116 100.0	17 14.7	36 31.0	28 24.1	5 4.3	30 25.9
高卒	2663 100.0	330 12.4	994 37.3	769 28.9	119 4.5	451 16.9
専門学校卒	863 100.0	124 14.4	325 37.7	261 30.2	42 4.9	111 12.9
高専・短大卒	770 100.0	107 13.9	320 41.6	234 30.4	27 3.5	82 10.6
大学卒	2564 100.0	346 13.5	1008 39.3	755 29.4	132 5.1	323 12.6
大学院卒	97 100.0	13 13.4	39 40.2	26 26.8	8 8.2	11 11.3
無回答	53 100.0	11 20.8	10 18.9	9 17.0	4 7.5	19 35.8
F4. 年収・・・300万円未満	2346 100.0	334 14.2	890 37.9	742 31.6	99 4.2	281 12.0
300万円以上500万円未満	2803 100.0	375 13.4	1098 39.2	788 28.1	144 5.1	398 14.2
500万円以上750万円未満	1392 100.0	180 12.9	542 38.9	370 26.6	67 4.8	233 16.7
750万円以上1000万円未満	382 100.0	33 8.6	138 36.1	129 33.8	11 2.9	71 18.6
1000万円以上1250万円未満	81 100.0	10 12.3	29 35.8	21 25.9	9 11.1	12 14.8
1250万円以上1500万円未満	8 100.0	1 12.5	2 25.0	3 37.5	1 12.5	1 12.5
1500万円以上	10 100.0	4 40.0	2 20.0	2 20.0	1 10.0	1 10.0
無回答	104 100.0	11 10.6	31 29.8	27 26.0	5 4.8	30 28.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	2132 100.0	274 12.9	854 40.1	671 31.5	98 4.6	235 11.0
5～9年	1544 100.0	241 15.6	577 37.4	435 28.2	90 5.8	201 13.0
10～14年	1126 100.0	168 14.9	432 38.4	311 27.6	52 4.6	163 14.5
15～19年	855 100.0	117 13.7	312 36.5	251 29.4	39 4.6	136 15.9
20～24年	554 100.0	63 11.4	207 37.4	170 30.7	22 4.0	92 16.6
25～29年	389 100.0	40 10.3	156 40.1	98 25.2	14 3.6	81 20.8
30年以上	403 100.0	25 6.2	164 40.7	113 28.0	13 3.2	88 21.8
無回答	123 100.0	20 16.3	30 24.4	33 26.8	9 7.3	31 25.2

問12 相談窓口や苦情処理委員会のような苦情処理制度に関する今後の希望の有無（F 6 業種／F 7 部門／F 8 仕事／F 9 雇用形態）

問9①（イ）相談窓口－有無…ない・分からない

問9②（イ）苦情処理委員会－有無…ない・分からない

F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態	件数	大いに希望する	希望する	あまり希望しない	まったく希望しない	無回答
合計	7126 100.0	948 13.3	2732 38.3	2082 29.2	337 4.7	1027 14.4
F 6. 業種・・・鉱業	24 100.0	8 33.3	6 25.0	8 33.3	-	2 8.3
建設業	608 100.0	56 9.2	234 38.5	209 34.4	44 7.2	65 10.7
製造業	2188 100.0	296 13.5	843 38.5	619 28.3	91 4.2	339 15.5
電気・ガス・熱供給・水道業	98 100.0	12 12.2	33 33.7	25 25.5	5 5.1	23 23.5
情報通信業	200 100.0	27 13.5	94 47.0	53 26.5	11 5.5	15 7.5
運輸業	605 100.0	75 12.4	219 36.2	165 27.3	35 5.8	111 18.3
卸売・小売業	959 100.0	135 14.1	379 39.5	286 29.8	44 4.6	115 12.0
金融・保険業	100 100.0	16 16.0	46 46.0	21 21.0	5 5.0	12 12.0
不動産業	54 100.0	5 9.3	22 40.7	16 29.6	3 5.6	8 14.8
飲食店・宿泊業	220 100.0	36 16.4	79 35.9	59 26.8	14 6.4	32 14.5
医療・福祉	165 100.0	29 17.6	71 43.0	36 21.8	4 2.4	25 15.2
教育・学習支援業	151 100.0	24 15.9	68 45.0	39 25.8	5 3.3	15 9.9
複合サービス業（郵便局、協同組合）	14 100.0	2 14.3	3 21.4	6 42.9	-	3 21.4
サービス業（他に分類されないもの）	1651 100.0	217 13.1	610 36.9	514 31.1	72 4.4	238 14.4
無回答	89 100.0	10 11.2	25 28.1	26 29.2	4 4.5	24 27.0
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	2352 100.0	264 11.2	906 38.5	740 31.5	121 5.1	321 13.6
企画・調査・広報	295 100.0	36 12.2	115 39.0	97 32.9	10 3.4	37 12.5
研究・開発・設計	462 100.0	80 17.3	202 43.7	113 24.5	22 4.8	45 9.7
情報処理	235 100.0	32 13.6	97 41.3	80 34.0	4 1.7	22 9.4
営業	949 100.0	151 15.9	343 36.1	264 27.8	46 4.8	145 15.3
販売・サービス	879 100.0	134 15.2	328 37.3	254 28.9	32 3.6	131 14.9
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1206 100.0	147 12.2	466 38.6	329 27.3	67 5.6	197 16.3
その他	629 100.0	88 14.0	237 37.7	182 28.9	30 4.8	92 14.6
無回答	119 100.0	16 13.4	38 31.9	23 19.3	5 4.2	37 31.1
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1240 100.0	184 14.8	510 41.1	323 26.0	62 5.0	161 13.0
事務の仕事	3371 100.0	395 11.7	1312 38.9	1076 31.9	145 4.3	443 13.1
販売の仕事	273 100.0	44 16.1	104 38.1	74 27.1	10 3.7	41 15.0
営業の仕事	665 100.0	101 15.2	259 38.9	174 26.2	34 5.1	97 14.6
保安の仕事	62 100.0	12 19.4	24 38.7	9 14.5	1 1.6	16 25.8
サービスの仕事	415 100.0	63 15.2	136 32.8	128 30.8	23 5.5	65 15.7
運輸・通信の仕事	222 100.0	32 14.4	85 38.3	52 23.4	14 6.3	39 17.6
製造の技能工	436 100.0	56 12.8	163 37.4	122 28.0	17 3.9	78 17.9
その他	363 100.0	50 13.8	121 33.3	106 29.2	26 7.2	60 16.5
無回答	79 100.0	11 13.9	18 22.8	18 22.8	5 6.3	27 34.2
F 9. 雇用形態・・・正社員	6078 100.0	816 13.4	2311 38.0	1773 29.2	290 4.8	888 14.6
非正社員（パート、アルバイト等）	1000 100.0	128 12.8	410 41.0	297 29.7	42 4.2	123 12.3
無回答	48 100.0	4 8.3	11 22.9	12 25.0	5 10.4	16 33.3

問12 相談窓口や苦情処理委員会のような苦情処理制度に関する今後の希望の有無（F10 職位／F11 労働組合加入／企業調査：F2 従業員数／企業調査：F2 正社員数／企業調査：F3 労働組合の有無）

問9①（イ）相談窓口の有無…ない・分からない

問9②（イ）苦情処理委員会…有無…ない・分からない

F10. 職位／F11. 労働組合加入／企業調査：F2. 従業員数／企業調査：F2. 正社員数／企業調査：F3. 労働組合の有無	件数	大いに希望する	希望する	あまり希望しない	まったく希望しない	無回答
合計	7126 100.0	948 13.3	2732 38.3	2082 29.2	337 4.7	1027 14.4
F10. 職位・・・・・・・・一般	4056 100.0	545 13.4	1588 39.2	1245 30.7	194 4.8	484 11.9
係長・主任・課長補佐クラス	1697 100.0	252 14.8	645 38.0	448 26.4	78 4.6	274 16.1
課長クラス以上	1284 100.0	136 10.6	477 37.1	373 29.0	59 4.6	239 18.6
無回答	89 100.0	15 16.9	22 24.7	16 18.0	6 6.7	30 33.7
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1413 100.0	191 13.5	570 40.3	395 28.0	56 4.0	201 14.2
社外の労働組合に加入している	57 100.0	8 14.0	27 47.4	12 21.1	3 5.3	7 12.3
加入していない	5429 100.0	732 13.5	2063 38.0	1612 29.7	263 4.8	759 14.0
無回答	227 100.0	17 7.5	72 31.7	63 27.8	15 6.6	60 26.4
企業調査：F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	372 100.0	47 12.6	132 35.5	109 29.3	23 6.2	61 16.4
100～149人	1502 100.0	183 12.2	588 39.1	409 27.2	94 6.3	228 15.2
150～199人	1388 100.0	184 13.3	503 36.2	438 31.6	71 5.1	192 13.8
200～299人	1378 100.0	160 11.6	514 37.3	428 31.1	55 4.0	221 16.0
300～499人	894 100.0	136 15.2	356 39.8	246 27.5	38 4.3	118 13.2
500～999人	529 100.0	81 15.3	213 40.3	151 28.5	20 3.8	64 12.1
1000人以上	325 100.0	46 14.2	132 40.6	95 29.2	15 4.6	37 11.4
無回答	738 100.0	111 15.0	294 39.8	206 27.9	21 2.8	106 14.4
企業調査：F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1058 100.0	134 12.7	398 37.6	297 28.1	60 5.7	169 16.0
100～149人	2110 100.0	264 12.5	799 37.9	628 29.8	115 5.5	304 14.4
150～199人	1148 100.0	145 12.6	420 36.6	372 32.4	52 4.5	159 13.9
200～299人	1080 100.0	140 13.0	418 38.7	307 28.4	50 4.6	165 15.3
300～499人	515 100.0	82 15.9	203 39.4	143 27.8	21 4.1	66 12.8
500～999人	291 100.0	48 16.5	117 40.2	78 26.8	15 5.2	33 11.3
1000人以上	144 100.0	19 13.2	63 43.8	42 29.2	4 2.8	16 11.1
無回答	780 100.0	116 14.9	314 40.3	215 27.6	20 2.6	115 14.7
企業調査：F3. 労働組合の有無・・・ある	2238 100.0	284 12.7	873 39.0	638 28.5	94 4.2	349 15.6
ない	4194 100.0	561 13.4	1580 37.7	1249 29.8	223 5.3	581 13.9
無回答	694 100.0	103 14.8	279 40.2	195 28.1	20 2.9	97 14.0

問13 現在の不満の有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	特に不満はない	満職場内人間関係の不	の当仕事等の進め方、業務遂行の不	不満、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	暇残業に時間、休日、休	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	その他の問題	無回答
合計	10851	3264	2943	5043	2495	675	2916	2304	131	571	240	231
F1. 性別・・・男性	6656	2138	1598	3053	1572	497	1790	1390	96	268	112	120
女性	4127	1120	1328	1958	908	175	1110	900	33	297	124	91
無回答	68	6	17	32	15	3	16	14	2	6	4	20
F2. 年齢・・・19歳以下	38	19	7	11	3	-	4	8	-	1	-	2
20～24歳	698	225	214	288	107	24	167	203	6	46	19	10
25～29歳	1521	434	443	747	357	113	453	385	26	95	28	15
30～34歳	1921	501	583	972	487	136	587	448	13	104	55	23
35～39歳	1707	451	492	887	429	128	447	381	21	97	45	26
40～44歳	1412	406	393	687	350	99	381	275	22	80	32	25
45～49歳	1245	375	309	577	297	86	355	252	19	58	20	20
50～54歳	1002	320	237	428	232	56	255	178	7	49	18	32
55～59歳	814	339	161	287	158	25	173	118	13	21	12	33
60歳以上	319	168	48	74	30	1	49	17	2	6	4	20
無回答	174	26	56	85	45	7	45	39	2	14	7	25
F3. 最終学歴・・・中卒	171	63	43	63	29	5	39	36	-	4	2	8
高卒	3801	1168	1098	1680	794	190	1001	824	47	171	77	103
専門学校卒	1226	318	327	579	338	65	364	280	13	68	35	21
高専・短大卒	1157	321	364	544	266	68	329	241	11	82	36	17
大学卒	4223	1329	1051	2056	999	325	1110	865	56	227	83	55
大学院卒	181	50	39	79	50	19	55	39	3	14	4	6
無回答	92	15	21	42	19	3	18	19	1	5	3	21
F4. 年収・・・300万円未満	3115	916	934	1372	603	121	960	731	35	202	76	77
300万円以上500万円未満	4079	1102	1174	2020	1057	281	1241	980	46	227	87	52
500万円以上750万円未満	2388	732	616	1150	599	190	546	444	36	97	55	51
750万円以上1000万円未満	828	326	141	350	166	57	110	106	9	31	13	21
1000万円以上1250万円未満	221	126	28	66	28	14	14	7	2	4	2	3
1250万円以上1500万円未満	28	13	7	9	4	7	1	1	-	1	1	1
1500万円以上	23	9	4	9	6	2	5	2	1	2	1	1
無回答	169	40	39	67	32	3	39	33	2	8	5	25
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991	1020	782	1319	529	105	788	659	29	166	83	51
5～9年	2209	570	658	1095	577	152	736	520	31	135	56	36
10～14年	1742	454	479	864	480	133	507	381	14	96	32	39
15～19年	1416	388	426	727	364	117	348	279	25	81	30	20
20～24年	912	272	231	428	208	64	220	199	15	32	14	16
25～29年	651	210	171	290	152	61	150	128	4	29	6	14
30年以上	732	298	138	242	148	35	127	96	11	16	13	30
無回答	198	52	58	78	37	8	40	42	2	16	6	25
	100.0	26.3	29.3	39.4	18.7	4.0	20.2	21.2	1.0	8.1	3.0	12.6

問13 現在の不満の有無（F 6 業種／F 7 部門／F 8 仕事／F 9 雇用形態）

F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態	件数	特に不満はない	職場内人間関係の不	当該業務の遂行に問題がある	仕事の進め方、割当	評価、査定に関する不満	向転勤、配置転換、出	賃金、一時金に関する不満	残業時間、休日、休暇等に関する不満	懲戒、降格などの処	セクハラ、パワハラに関する不満	その他の問題	無回答
合計	10851 100.0	3264 30.1	2943 27.1	5043 46.5	2495 23.0	675 6.2	2916 26.9	2304 21.2	131 1.2	571 5.3	240 2.2	231 2.1	
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	9 31.0	10 34.5	14 48.3	10 34.5	2 6.9	9 31.0	7 24.1	1 3.4	2 6.9	-	-	
建設業	847 100.0	258 30.5	239 28.2	397 46.9	189 22.3	65 7.7	272 32.1	194 22.9	11 1.3	53 6.3	9 1.1	13 1.5	
製造業	3338 100.0	980 29.4	935 28.0	1646 49.3	773 23.2	198 5.9	824 24.7	658 19.7	33 1.0	169 5.1	76 2.3	52 1.6	
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	52 35.1	37 25.0	63 42.6	38 25.7	10 6.8	39 26.4	27 18.2	2 1.4	7 4.7	3 2.0	-	
情報通信業	398 100.0	128 32.2	87 21.9	183 46.0	113 28.4	37 9.3	104 26.1	59 14.8	6 1.5	16 4.0	9 2.3	6 1.5	
運輸業	897 100.0	297 33.1	233 26.0	375 41.8	174 19.4	40 4.5	296 33.0	186 20.7	11 1.2	40 4.5	13 1.4	26 2.9	
卸売・小売業	1426 100.0	397 27.8	389 27.3	691 48.5	383 26.9	87 6.1	422 29.6	347 24.3	25 1.8	84 5.9	30 2.1	21 1.5	
金融・保険業	256 100.0	94 36.7	67 26.2	102 39.8	39 15.2	24 9.4	50 19.5	40 15.6	2 0.8	7 2.7	4 1.6	5 2.0	
不動産業	74 100.0	22 29.7	15 20.3	35 47.3	25 33.8	7 9.5	28 37.8	23 31.1	-	1 1.4	3 4.1	-	
飲食店・宿泊業	349 100.0	94 26.9	108 30.9	152 43.6	68 19.5	19 5.4	102 29.2	116 33.2	2 0.6	22 6.3	10 2.9	9 2.6	
医療・福祉	236 100.0	63 26.7	59 25.0	131 55.5	55 23.3	11 4.7	69 29.2	63 26.7	3 1.3	10 4.2	10 4.2	1 0.4	
教育・学習支援業	196 100.0	68 34.7	53 27.0	90 45.9	48 24.5	12 6.1	44 22.4	41 20.9	4 2.0	10 5.1	3 1.5	2 1.0	
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	15 44.1	8 23.5	15 44.1	4 11.8	3 8.8	7 20.6	4 11.8	-	-	1 2.9	1 2.9	
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	755 30.4	670 26.9	1095 44.0	554 22.3	155 6.2	627 25.2	522 21.0	29 1.2	141 5.7	63 2.5	72 2.9	
無回答	136 100.0	32 23.5	33 24.3	54 39.7	22 16.2	5 3.7	23 16.9	17 12.5	2 1.5	9 6.6	6 4.4	23 16.9	
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1335 33.7	1075 27.1	1731 43.7	847 21.4	217 5.5	1005 25.4	685 17.3	45 1.1	211 5.3	89 2.2	82 2.1	
企画・調査・広報	536 100.0	180 33.6	115 21.5	234 43.7	123 22.9	33 6.2	129 24.1	92 17.2	5 0.9	30 5.6	8 1.5	10 1.9	
研究・開発・設計	663 100.0	171 25.8	161 24.3	348 52.5	172 25.9	56 8.4	203 30.6	168 25.3	6 0.9	32 4.8	16 2.4	7 1.1	
情報処理	367 100.0	116 31.6	83 22.6	156 42.5	97 26.4	19 5.2	95 25.9	73 19.9	4 1.1	19 5.2	7 1.9	6 1.6	
営業	1360 100.0	386 28.4	352 25.9	689 50.7	348 25.6	112 8.2	403 29.6	306 22.5	22 1.6	79 5.8	26 1.9	18 1.3	
販売・サービス	1257 100.0	348 27.7	364 29.0	557 44.3	292 23.2	88 7.0	336 26.7	362 28.8	15 1.2	68 5.4	32 2.5	33 2.6	
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	446 27.2	504 30.7	808 49.3	387 23.6	90 5.5	447 27.3	399 24.3	21 1.3	80 4.9	32 2.0	32 2.0	
その他	875 100.0	238 27.2	231 26.4	439 50.2	194 22.2	53 6.1	262 29.9	193 22.1	11 1.3	42 4.8	24 2.7	18 2.1	
無回答	191 100.0	44 23.0	58 30.4	81 42.4	35 18.3	7 3.7	36 18.8	26 13.6	2 1.0	10 5.2	6 3.1	25 13.1	
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	496 26.8	450 24.3	949 51.3	476 25.7	139 7.5	518 28.0	441 23.8	23 1.2	87 4.7	41 2.2	22 1.2	
事務の仕事	5387 100.0	1726 32.0	1495 27.8	2413 44.8	1186 22.0	291 5.4	1416 26.3	966 17.9	52 1.0	317 5.9	119 2.2	108 2.0	
販売の仕事	390 100.0	99 25.4	119 30.5	181 46.4	113 29.0	37 9.5	103 26.4	120 30.8	3 0.8	19 4.9	11 2.8	6 1.5	
営業の仕事	948 100.0	271 28.6	233 24.6	494 52.1	237 25.0	87 9.2	290 30.6	230 24.3	18 1.9	56 5.9	19 2.0	12 1.3	
保安の仕事	91 100.0	33 36.3	27 29.7	40 44.0	17 18.7	6 6.6	23 25.3	17 18.7	-	4 4.4	-	-	
サービスの仕事	607 100.0	168 27.7	174 28.7	252 41.5	130 21.4	31 5.1	159 26.2	163 26.9	13 2.1	31 5.1	16 2.6	20 3.3	
運輸・通信の仕事	314 100.0	105 33.4	75 23.9	123 39.2	53 16.9	16 5.1	104 33.1	75 23.9	6 1.9	10 3.2	6 1.9	13 4.1	
製造の技能工	581 100.0	144 24.8	196 33.7	286 49.2	142 24.4	35 6.0	159 27.4	164 28.2	8 1.4	23 4.0	8 1.4	11 1.9	
その他	546 100.0	187 34.2	145 26.6	247 45.2	116 21.2	30 5.5	117 21.4	111 20.3	7 1.3	19 3.5	16 2.9	16 2.9	
無回答	137 100.0	35 25.5	29 21.2	58 42.3	25 18.2	3 2.2	27 19.7	17 12.4	1 0.7	5 3.6	4 2.9	23 16.8	
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2731 29.2	2599 27.8	4455 47.7	2245 24.0	650 7.0	2485 26.6	2079 22.3	126 1.3	496 5.3	187 2.0	162 1.7	
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	522 36.5	329 23.0	556 38.9	238 16.6	24 1.7	418 29.2	215 15.0	4 0.3	72 5.0	50 3.5	46 3.2	
無回答	78 100.0	11 14.1	15 19.2	32 41.0	12 15.4	1 1.3	13 16.7	10 12.8	1 1.3	3 3.8	3 3.8	23 29.5	

問13 現在の不満の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無	件数	特に不満はない	満職場内人間関係の不	の当等問題に関する遂不行割り	不評価、査定に関する	向転勤、配置転換、出	る賃金、一時金に関する	暇残業等に時間、休日、休	分懲戒、降格などの処	にセクハラ、パワハラ	その他の問題	無回答
合計	10851 100.0	3264 30.1	2943 27.1	5043 46.5	2495 23.0	675 6.2	2916 26.9	2304 21.2	131 1.2	571 5.3	240 2.2	231 2.1
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1751 30.3	1648 28.5	2661 46.0	1283 22.2	300 5.2	1640 28.3	1284 22.2	61 1.1	350 6.1	141 2.4	104 1.8
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	617 23.6	773 29.6	1346 51.6	705 27.0	226 8.7	795 30.5	660 25.3	39 1.5	139 5.3	53 2.0	53 2.0
課長クラス以上	2309 100.0	855 37.0	493 21.4	982 42.5	484 21.0	144 6.2	448 19.4	339 14.7	30 1.3	75 3.2	39 1.7	50 2.2
無回答	148 100.0	41 27.7	29 19.6	54 36.5	23 15.5	5 3.4	33 22.3	21 14.2	1 0.7	7 4.7	7 4.7	24 16.2
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	713 28.5	724 28.9	1240 49.5	599 23.9	227 9.1	683 27.3	532 21.2	26 1.0	126 5.0	54 2.2	34 1.4
社外の労働組合に加入している	107 100.0	24 22.4	32 29.9	51 47.7	23 21.5	7 6.5	34 31.8	26 24.3	3 2.8	5 4.7	1 0.9	3 2.8
加入していない	7876 100.0	2434 30.9	2077 26.4	3597 45.7	1804 22.9	430 5.5	2123 27.0	1669 21.2	99 1.3	416 5.3	176 2.2	161 2.0
無回答	362 100.0	93 25.7	110 30.4	155 42.8	69 19.1	11 3.0	76 21.0	77 21.3	3 0.8	24 6.6	9 2.5	33 9.1
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	138 30.3	134 29.5	208 45.7	100 22.0	17 3.7	143 31.4	98 21.5	6 1.3	22 4.8	7 1.5	15 3.3
100～149人	2003 100.0	588 29.4	570 28.5	932 46.5	477 23.8	118 5.9	586 29.3	447 22.3	27 1.3	104 5.2	33 1.6	42 2.1
150～199人	1862 100.0	528 28.4	535 28.7	894 48.0	440 23.6	109 5.9	545 29.3	430 23.1	21 1.1	114 6.1	48 2.6	36 1.9
200～299人	2031 100.0	578 28.5	536 26.4	949 46.7	476 23.4	112 5.5	551 27.1	419 20.6	24 1.2	99 4.9	42 2.1	47 2.3
300～499人	1447 100.0	463 32.0	399 27.6	647 44.7	326 22.5	115 7.9	343 23.7	306 21.1	18 1.2	73 5.0	41 2.8	23 1.6
500～999人	935 100.0	276 29.5	236 25.2	433 46.3	222 23.7	64 6.8	233 24.9	191 20.4	12 1.3	52 5.6	31 3.3	16 1.7
1000人以上	880 100.0	333 37.8	204 23.2	375 42.6	173 19.7	62 7.0	169 19.2	147 16.7	5 0.6	37 4.2	12 1.4	19 2.2
無回答	1238 100.0	360 29.1	329 26.6	605 48.9	281 22.7	78 6.3	346 27.9	266 21.5	18 1.5	70 5.7	26 2.1	33 2.7
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	366 26.7	406 29.6	658 48.0	324 23.6	57 4.2	430 31.3	323 23.5	17 1.2	83 6.0	28 2.0	39 2.8
100～149人	2857 100.0	843 29.5	810 28.4	1315 46.0	646 22.6	182 6.4	804 28.1	618 21.6	36 1.3	142 5.0	51 1.8	58 2.0
150～199人	1593 100.0	476 29.9	453 28.4	754 47.3	384 24.1	92 5.8	438 27.5	350 22.0	18 1.1	95 6.0	44 2.8	30 1.9
200～299人	1697 100.0	519 30.6	441 26.0	777 45.8	401 23.6	99 5.8	421 24.8	360 21.2	20 1.2	90 5.3	38 2.2	35 2.1
300～499人	929 100.0	282 30.4	247 26.6	434 46.7	215 23.1	77 8.3	218 23.5	182 19.6	12 1.3	38 4.1	25 2.7	13 1.4
500～999人	581 100.0	189 32.5	131 22.5	263 45.3	135 23.2	45 7.7	146 25.1	118 20.3	8 1.4	32 5.5	18 3.1	8 1.4
1000人以上	519 100.0	211 40.7	114 22.0	218 42.0	89 17.1	38 7.3	85 16.4	65 12.5	2 0.4	19 3.7	7 1.3	13 2.5
無回答	1303 100.0	378 29.0	341 26.2	624 47.9	301 23.1	85 6.5	374 28.7	288 22.1	18 1.4	72 5.5	29 2.2	35 2.7
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1249 31.9	1015 25.9	1771 45.3	858 21.9	277 7.1	1006 25.7	730 18.7	37 0.9	191 4.9	83 2.1	73 1.9
ない	5756 100.0	1664 28.9	1615 28.1	2704 47.0	1367 23.7	322 5.6	1584 27.5	1318 22.9	76 1.3	315 5.5	132 2.3	127 2.2
無回答	1183 100.0	351 29.7	313 26.5	568 48.0	270 22.8	76 6.4	326 27.6	256 21.6	18 1.5	65 5.5	25 2.1	31 2.6

問13 (1) 抱える不満 (F 1 性別/F 2 年齢/F 3 最終学歴/F 4 年収/F 5 勤続年数)

問13 現在の不満の有無…不満がある

	件数	い仕事上の要求が厳しい	個人業績が正当に評価されない	関係(パワハラ、セクハラを含む)	上司の指導能力が低い	意識が低い	職場内の法令遵守の意識が低い	たジョ、コミュニケーションが難しくなっている	職員構成の変化により、業務内容が変化している	の休暇など人事諸制度の不備	その他	無回答
F 1. 性別/F 2. 年齢/F 3. 最終学歴/F 4. 年収/F 5. 勤続年数												
合計	7356 100.0	1159 15.8	1458 19.8	941 12.8	1440 19.6	814 11.1	741 10.1	869 11.8	519 7.1	3337 45.4		
F 1. 性別・・・男性	4398 100.0	852 19.4	947 21.5	529 12.0	853 19.4	541 12.3	463 10.5	540 12.3	273 6.2	1894 43.1		
女性	2916 100.0	300 10.3	500 17.1	404 13.9	580 19.9	267 9.2	274 9.4	327 11.2	246 8.4	1418 48.6		
無回答	42 100.0	7 16.7	11 26.2	8 19.0	7 16.7	6 14.3	4 9.5	2 4.8	-	25 59.5		
F 2. 年齢・・・19歳以下	17 100.0	1 5.9	2 11.8	1 5.9	2 11.8	-	1 5.9	-	3 17.6	11 64.7		
20～24歳	463 100.0	58 12.5	47 10.2	68 14.7	71 15.3	33 7.1	31 6.7	73 15.8	38 8.2	219 47.3		
25～29歳	1072 100.0	164 15.3	190 17.7	150 14.0	212 19.8	113 10.5	83 7.7	142 13.2	84 7.8	508 47.4		
30～34歳	1397 100.0	224 16.0	285 20.4	185 13.2	282 20.2	140 10.0	128 9.2	163 11.7	109 7.8	635 45.5		
35～39歳	1230 100.0	195 15.9	249 20.2	155 12.6	230 18.7	125 10.2	118 9.6	122 9.9	102 8.3	580 47.2		
40～44歳	981 100.0	164 16.7	187 19.1	119 12.1	178 18.1	126 12.8	101 10.3	110 11.2	61 6.2	452 46.1		
45～49歳	850 100.0	149 17.5	180 21.2	94 11.1	155 18.2	88 10.4	95 11.2	102 12.0	61 7.2	377 44.4		
50～54歳	650 100.0	109 16.8	137 21.1	95 14.6	149 22.9	87 13.4	95 14.6	79 12.2	37 5.7	260 40.0		
55～59歳	442 100.0	64 14.5	122 27.6	44 10.0	99 22.4	62 14.0	56 12.7	53 12.0	18 4.1	178 40.3		
60歳以上	131 100.0	14 10.7	34 26.0	14 10.7	42 32.1	27 20.6	23 17.6	11 8.4	3 2.3	49 37.4		
無回答	123 100.0	17 13.8	25 20.3	16 13.0	20 16.3	13 10.6	10 8.1	14 11.4	3 2.4	68 55.3		
F 3. 最終学歴・・・中卒	100 100.0	20 20.0	26 26.0	9 9.0	29 29.0	19 19.0	7 7.0	16 16.0	4 4.0	41 41.0		
高卒	2530 100.0	417 16.5	533 21.1	316 12.5	525 20.8	293 11.6	292 11.5	324 12.8	150 5.9	1105 43.7		
専門学校卒	887 100.0	141 15.9	187 21.1	106 12.0	162 18.3	94 10.6	66 7.4	119 13.4	55 6.2	410 46.2		
高専・短大卒	819 100.0	101 12.3	166 20.3	135 16.5	151 18.4	83 10.1	89 10.9	89 10.9	74 9.0	371 45.3		
大学卒	2839 100.0	450 15.9	509 17.9	342 12.0	528 18.6	305 10.7	272 9.6	297 10.5	223 7.9	1327 46.7		
大学院卒	125 100.0	22 17.6	26 20.8	23 18.4	36 28.8	13 10.4	13 10.4	16 12.8	12 9.6	51 40.8		
無回答	56 100.0	8 14.3	11 19.6	10 17.9	9 16.1	7 12.5	2 3.6	8 14.3	1 1.8	32 57.1		
F 4. 年収・・・300万円未満	2122 100.0	244 11.5	356 16.8	267 12.6	410 19.3	218 10.3	210 9.9	260 12.3	145 6.8	1023 48.2		
300万円以上500万円未満	2925 100.0	474 16.2	601 20.5	392 13.4	600 20.5	333 11.4	273 9.3	373 12.8	209 7.1	1317 45.0		
500万円以上750万円未満	1605 100.0	313 19.5	361 22.5	194 12.1	305 19.0	198 12.3	178 11.1	183 11.4	116 7.2	678 42.2		
750万円以上1000万円未満	481 100.0	98 20.4	102 21.2	54 11.2	91 18.9	47 9.8	62 12.9	36 7.5	30 6.2	205 42.6		
1000万円以上1250万円未満	92 100.0	14 15.2	15 16.3	12 13.0	13 14.1	5 5.4	9 9.8	2 2.2	11 12.0	44 47.8		
1250万円以上1500万円未満	14 100.0	1 7.1	4 28.6	4 28.6	4 28.6	1 7.1	3 21.4	-	2 14.3	5 35.7		
1500万円以上	13 100.0	3 23.1	3 23.1	2 15.4	2 15.4	2 15.4	2 15.4	2 15.4	1 7.7	4 30.8		
無回答	104 100.0	12 11.5	16 15.4	16 15.4	15 14.4	10 9.6	4 3.8	13 12.5	5 4.8	61 58.7		
F 5. 勤続年数・・・0～4年	1920 100.0	245 12.8	307 16.0	237 12.3	346 18.0	177 9.2	161 8.4	233 12.1	161 8.4	932 48.5		
5～9年	1603 100.0	257 16.0	315 19.7	192 12.0	315 19.7	175 10.9	143 8.9	199 12.4	113 7.0	746 46.5		
10～14年	1249 100.0	192 15.4	288 23.1	171 13.7	261 20.9	150 12.0	122 9.8	150 12.0	89 7.1	563 45.1		
15～19年	1008 100.0	180 17.9	207 20.5	150 14.9	224 22.2	107 10.6	104 10.3	97 9.6	79 7.8	415 41.2		
20～24年	624 100.0	124 19.9	126 20.2	53 8.5	112 17.9	79 12.7	89 14.3	85 13.6	35 5.6	274 43.9		
25～29年	427 100.0	82 19.2	89 20.8	66 15.5	74 17.3	59 13.8	55 12.9	42 9.8	21 4.9	182 42.6		
30年以上	404 100.0	67 16.6	108 26.7	54 13.4	94 23.3	57 14.1	58 14.4	50 12.4	19 4.7	152 37.6		
無回答	121 100.0	12 9.9	18 14.9	18 14.9	14 11.6	10 8.3	9 7.4	13 10.7	2 1.7	73 60.3		

問13 (1) 抱える不満 (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)

問13 現在の不満の有無…不満がある

	件数	い仕事上の要求が厳しい	価値が認められない	関係(ハラスメント)を含む	上司の指導能力が低い	意識が低い	職場内の法令遵守の	ジョブ、コミュニケーションが難しくなっている	職員構成の変化による	の休暇など人事諸制度	その他	無回答
F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態												
合計	7356 100.0	1159 15.8	1458 19.8	941 12.8	1440 19.6	814 11.1	741 10.1	869 11.8	519 7.1	3337 45.4		
F 6. 業種・・・鉱業	20 100.0	2 10.0	4 20.0	1 5.0	3 15.0	2 10.0	-	2 10.0	-	12 60.0		
建設業	576 100.0	88 15.3	116 20.1	83 14.4	104 18.1	74 12.8	50 8.7	62 10.8	38 6.6	269 46.7		
製造業	2306 100.0	444 19.3	499 21.6	302 13.1	487 21.1	276 12.0	261 11.3	225 9.8	147 6.4	998 43.3		
電気・ガス・熱供給・水道業	96 100.0	11 11.5	19 19.8	11 11.5	18 18.8	7 7.3	9 9.4	6 6.3	10 10.4	41 42.7		
情報通信業	264 100.0	38 14.4	67 25.4	35 13.3	39 14.8	21 8.0	26 9.8	16 6.1	28 10.6	114 43.2		
運輸業	574 100.0	88 15.3	104 18.1	64 11.1	113 19.7	90 15.7	53 9.2	98 17.1	25 4.4	259 45.1		
卸売・小売業	1008 100.0	152 15.1	182 18.1	115 11.4	215 21.3	101 10.0	79 7.8	148 14.7	64 6.3	472 46.8		
金融・保険業	157 100.0	20 12.7	28 17.8	27 17.2	29 18.5	13 8.3	29 18.5	16 10.2	17 10.8	60 38.2		
不動産業	52 100.0	3 5.8	9 17.3	6 11.5	9 17.3	8 15.4	5 9.6	7 13.5	4 7.7	28 53.8		
飲食店・宿泊業	246 100.0	31 12.6	37 15.0	31 12.6	47 19.1	30 12.2	22 8.9	52 21.1	21 8.5	116 47.2		
医療・福祉	172 100.0	30 17.4	31 18.0	18 10.5	24 14.0	16 9.3	15 8.7	28 16.3	13 7.6	82 47.7		
教育・学習支援業	126 100.0	9 7.1	26 20.6	17 13.5	24 19.0	10 7.9	18 14.3	12 9.5	14 11.1	64 50.8		
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	18 100.0	3 16.7	1 5.6	3 16.7	4 22.2	1 5.6	3 16.7	-	1 5.6	10 55.6		
サービス業 (他に分類されないもの)	1660 100.0	233 14.0	324 19.5	219 13.2	314 18.9	159 9.6	170 10.2	191 11.5	134 8.1	758 45.7		
無回答	81 100.0	7 8.6	11 13.6	9 11.1	10 12.3	6 7.4	1 1.2	6 7.4	3 3.7	54 66.7		
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	2545 100.0	300 11.8	456 17.9	334 13.1	477 18.7	267 10.5	227 8.9	266 10.5	186 7.3	1249 49.1		
企画・調査・広報	346 100.0	54 15.6	65 18.8	42 12.1	73 21.1	32 9.2	31 9.0	29 8.4	35 10.1	144 41.6		
研究・開発・設計	485 100.0	111 22.9	110 22.7	63 13.0	90 18.6	52 10.7	49 10.1	52 10.7	39 8.0	211 43.5		
情報処理	245 100.0	46 18.8	60 24.5	29 11.8	42 17.1	22 9.0	21 8.6	31 12.7	24 9.8	100 40.8		
営業	956 100.0	151 15.8	204 21.3	111 11.6	207 21.7	112 11.7	91 9.5	125 13.1	63 6.6	425 44.5		
販売・サービス	876 100.0	132 15.1	166 18.9	103 11.8	159 18.2	89 10.2	91 10.4	137 15.6	50 5.7	415 47.4		
生産 (建設、運輸、流通部門含む)	1162 100.0	255 21.9	248 21.3	164 14.1	246 21.2	155 13.3	165 14.2	151 13.0	58 5.0	462 39.8		
その他	619 100.0	98 15.8	130 21.0	79 12.8	126 20.4	76 12.3	58 9.4	68 11.0	56 9.0	262 42.3		
無回答	122 100.0	12 9.8	19 15.6	16 13.1	20 16.4	9 7.4	8 6.6	10 8.2	8 6.6	69 56.6		
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1332 100.0	273 20.5	317 23.8	158 11.9	248 18.6	139 10.4	128 9.6	150 11.3	106 8.0	574 43.1		
事務の仕事	3553 100.0	415 11.7	638 18.0	487 13.7	694 19.5	372 10.5	339 9.5	367 10.3	272 7.7	1688 47.5		
販売の仕事	285 100.0	47 16.5	56 19.6	25 8.8	63 22.1	27 9.5	25 8.8	42 14.7	12 4.2	140 49.1		
営業の仕事	665 100.0	117 17.6	142 21.4	76 11.4	141 21.2	79 11.9	56 8.4	83 12.5	49 7.4	305 45.9		
保安の仕事	58 100.0	14 24.1	11 19.0	7 12.1	13 22.4	12 20.7	10 17.2	7 12.1	3 5.2	19 32.8		
サービスの仕事	419 100.0	68 16.2	75 17.9	48 11.5	62 14.8	36 8.6	43 10.3	60 14.3	20 4.8	203 48.4		
運輸・通信の仕事	196 100.0	47 24.0	36 18.4	19 9.7	34 17.3	35 17.9	24 12.2	37 18.9	5 2.6	76 38.8		
製造の技能工	426 100.0	105 24.6	100 23.5	59 13.8	95 22.3	63 14.8	67 15.7	66 15.5	21 4.9	161 37.8		
その他	343 100.0	63 18.4	69 20.1	52 15.2	81 23.6	44 12.8	46 13.4	49 14.3	28 8.2	125 36.4		
無回答	79 100.0	10 12.7	14 17.7	10 12.7	9 11.4	7 8.9	3 3.8	8 10.1	3 3.8	46 58.2		
F 9. 雇用形態・・・正社員	6450 100.0	1060 16.4	1287 20.0	838 13.0	1259 19.5	732 11.3	609 9.4	801 12.4	446 6.9	2911 45.1		
非正社員 (パート、アルバイト等)	862 100.0	96 11.1	165 19.1	98 11.4	178 20.6	79 9.2	131 15.2	63 7.3	71 8.2	396 45.9		
無回答	44 100.0	3 6.8	6 13.6	5 11.4	3 6.8	3 6.8	1 2.3	5 11.4	2 4.5	30 68.2		

問13 (1) 抱える不満 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)
 問13 現在の不満の有無…不満がある

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無	件数	い仕事上の要求が厳しい	個人業績が正当に評価されない	関係(パワハラ、セクハラを含む)	上司の指導能力が低い	職場内の法令遵守の意識が低い	ジョブ、コミュニケーションが難しくなっている	職員の構成の変化による	の休暇など人事諸制度	その他	無回答
合計	7356 100.0	1159 15.8	1458 19.8	941 12.8	1440 19.6	814 11.1	741 10.1	869 11.8	519 7.1	3337 45.4	
F10. 職位・・・・・・・・一般	3930 100.0	518 13.2	742 18.9	538 13.7	788 20.1	390 9.9	365 9.3	453 11.5	298 7.6	1840 46.8	
係長・主任・課長補佐クラス	1939 100.0	350 18.1	407 21.0	234 12.1	381 19.6	232 12.0	205 10.6	259 13.4	128 6.6	869 44.8	
課長クラス以上	1404 100.0	283 20.2	298 21.2	161 11.5	261 18.6	186 13.2	165 11.8	151 10.8	87 6.2	577 41.1	
無回答	83 100.0	8 9.6	11 13.3	8 9.6	10 12.0	6 7.2	6 7.2	6 7.2	6 7.2	51 61.4	
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1759 100.0	310 17.6	336 19.1	243 13.8	350 19.9	172 9.8	198 11.3	163 9.3	132 7.5	796 45.3	
社外の労働組合に加入している	80 100.0	13 16.3	16 20.0	11 13.8	17 21.3	7 8.8	12 15.0	11 13.8	7 8.8	34 42.5	
加入していない	5281 100.0	808 15.3	1074 20.3	653 12.4	1039 19.7	615 11.6	520 9.8	671 12.7	367 6.9	2377 45.0	
無回答	236 100.0	28 11.9	32 13.6	34 14.4	34 14.4	20 8.5	11 4.7	24 10.2	13 5.5	130 55.1	
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	302 100.0	47 15.6	65 21.5	38 12.6	65 21.5	36 11.9	25 8.3	40 13.2	12 4.0	138 45.7	
100～149人	1373 100.0	226 16.5	286 20.8	185 13.5	291 21.2	176 12.8	118 8.6	166 12.1	86 6.3	614 44.7	
150～199人	1298 100.0	203 15.6	278 21.4	177 13.6	283 21.8	172 13.3	136 10.5	167 12.9	86 6.6	569 43.8	
200～299人	1406 100.0	215 15.3	262 18.6	168 11.9	238 16.9	148 10.5	149 10.6	164 11.7	107 7.6	656 46.7	
300～499人	961 100.0	146 15.2	180 18.7	137 14.3	190 19.8	88 9.2	114 11.9	116 12.1	58 6.0	440 45.8	
500～999人	643 100.0	97 15.1	129 20.1	78 12.1	112 17.4	60 9.3	48 7.5	73 11.4	50 7.8	305 47.4	
1000人以上	528 100.0	89 16.9	102 19.3	66 12.5	98 18.6	44 8.3	67 12.7	43 8.1	50 9.5	234 44.3	
無回答	845 100.0	136 16.1	156 18.5	92 10.9	163 19.3	90 10.7	84 9.9	100 11.8	70 8.3	381 45.1	
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	967 100.0	135 14.0	207 21.4	120 12.4	204 21.1	109 11.3	92 9.5	115 11.9	47 4.9	442 45.7	
100～149人	1956 100.0	322 16.5	381 19.5	252 12.9	392 20.0	248 12.7	189 9.7	262 13.4	121 6.2	880 45.0	
150～199人	1087 100.0	167 15.4	215 19.8	143 13.2	221 20.3	124 11.4	106 9.8	123 11.3	82 7.5	495 45.5	
200～299人	1143 100.0	183 16.0	226 19.8	162 14.2	203 17.8	121 10.6	133 11.6	128 11.2	81 7.1	519 45.4	
300～499人	634 100.0	99 15.6	119 18.8	82 12.9	123 19.4	66 10.4	67 10.6	75 11.8	47 7.4	281 44.3	
500～999人	384 100.0	59 15.4	85 22.1	45 11.7	67 17.4	35 9.1	36 9.4	40 10.4	38 9.9	183 47.7	
1000人以上	295 100.0	54 18.3	58 19.7	39 13.2	59 20.0	14 4.7	32 10.8	19 6.4	27 9.2	133 45.1	
無回答	890 100.0	140 15.7	167 18.8	98 11.0	171 19.2	97 10.9	86 9.7	107 12.0	76 8.5	404 45.4	
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	2590 100.0	418 16.1	498 19.2	332 12.8	502 19.4	256 9.9	300 11.6	247 9.5	192 7.4	1175 45.4	
ない	3965 100.0	611 15.4	810 20.4	520 13.1	781 19.7	475 12.0	359 9.1	526 13.3	259 6.5	1806 45.5	
無回答	801 100.0	130 16.2	150 18.7	89 11.1	157 19.6	83 10.4	82 10.2	96 12.0	68 8.5	356 44.4	

問14 不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先（F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数）

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	社内 に受 付 窓 口 が あ る	自 社 に 受 付 窓 口 が あ る	外 部 の 相 談 窓 口 が あ る	自 ら の 相 談 窓 口 が あ る	苦 情 処 理 委 員 会	業 界 自 ら の 相 談 窓 口 が あ る	交 換 機 構 の 相 談 窓 口 が あ る	職 場 の 相 談 窓 口 が あ る	面 談 の 機 会 が あ る	相 談 の 機 会 が あ る	人 事 部 門 の 相 談 窓 口 が あ る	管 理 職 の 相 談 窓 口 が あ る	相 談 先 の 機 構 が あ る	社 長 ・ 役 員 の 相 談 窓 口 が あ る	ラ イ フ の 機 構 が あ る	社 外 の 機 構 が あ る	自 ら の 機 構 が あ る	そ の 他	無 回 答
合 計	10851	2358	1645	1090	1615	2696	4114	1860	3807	4539	1486	2723	658	729	690	6.1	6.7	6.4	6.4	6.4
F1. 性別・・・男性	6656	1523	1036	738	1143	1734	2338	1191	2390	2561	1115	1671	400	393	388	6.0	6.0	5.9	5.8	5.8
女性	4127	828	601	349	471	955	1765	661	1401	1965	360	1036	257	332	274	6.2	6.2	6.2	6.6	6.6
無回答	68	7	8	3	1	7	11	8	16	13	11	16	1	4	28	1.5	1.5	1.5	5.9	41.2
F2. 年齢・・・19歳以下	38	5	2	6	2	5	18	5	9	29	5	10	3	7	2	13.2	13.2	13.2	18.4	5.3
20～24歳	698	133	90	59	86	133	286	92	240	456	65	160	57	68	25	12.9	12.9	12.9	9.7	3.6
25～29歳	1521	288	227	126	246	349	579	215	565	830	149	410	126	141	53	18.9	18.9	18.9	9.3	3.5
30～34歳	1921	399	322	148	351	443	752	322	741	908	257	490	123	127	71	20.8	20.8	20.8	6.4	3.7
35～39歳	1707	346	290	157	320	460	667	279	648	725	226	424	104	105	77	20.3	20.3	20.3	6.1	4.5
40～44歳	1412	356	224	147	194	318	533	250	502	501	171	409	94	90	95	25.2	25.2	25.2	6.7	6.7
45～49歳	1245	293	192	165	169	221	461	220	425	419	228	340	63	65	77	23.5	23.5	23.5	5.1	6.2
50～54歳	1002	247	134	123	121	287	387	213	287	295	184	224	46	54	87	24.7	24.7	24.7	4.6	8.7
55～59歳	814	189	106	109	84	259	306	174	251	236	137	159	24	35	101	23.2	23.2	23.2	2.9	12.4
60歳以上	319	74	32	36	22	102	90	75	106	91	41	51	9	16	55	23.2	23.2	23.2	2.8	17.2
無回答	174	28	26	14	20	19	35	15	33	49	23	46	9	21	47	16.1	16.1	16.1	12.1	27.0
F3. 最終学歴・・・中卒	171	36	16	26	30	50	46	26	54	59	29	28	10	8	25	21.1	21.1	21.1	5.8	14.6
高卒	3801	850	503	442	554	1066	1340	608	1320	1536	493	783	204	230	336	22.4	22.4	22.4	5.4	8.8
専門学校卒	1226	236	215	141	200	296	493	191	422	508	165	298	76	96	72	19.2	19.2	19.2	6.2	5.9
高専・短大卒	1157	244	188	89	151	263	510	199	407	533	120	304	81	82	52	21.1	21.1	21.1	7.0	4.5
大学卒	4223	939	688	374	636	976	1636	796	1517	1795	635	1239	275	294	165	22.2	22.2	22.2	6.5	3.9
大学院卒	181	41	25	15	35	34	73	32	69	88	31	49	8	11	6	22.7	22.7	22.7	13.8	6.1
無回答	92	12	10	3	9	11	16	8	18	20	13	22	4	8	34	13.0	13.0	13.0	8.7	37.0
F4. 年収・・・300万円未満	3115	597	419	310	365	737	1248	459	1057	1527	304	727	215	275	233	19.2	19.2	19.2	6.9	7.5
300万円以上500万円未満	4079	869	625	389	719	1051	1479	672	1529	1767	519	1036	278	269	212	21.3	21.3	21.3	6.8	5.2
500万円以上750万円未満	2388	553	395	265	387	626	898	467	833	809	400	646	127	105	143	23.2	23.2	23.2	5.3	6.0
750万円以上1000万円未満	828	238	133	88	107	200	335	174	266	279	170	213	23	50	43	28.7	28.7	28.7	2.8	5.2
1000万円以上1250万円未満	221	61	37	17	17	44	86	58	78	90	54	55	4	13	12	27.6	27.6	27.6	16.7	7.7
1250万円以上1500万円未満	28	9	4	2	3	5	16	7	8	8	10	2	1	1	1	32.1	32.1	32.1	14.3	7.1
1500万円以上	23	7	8	4	1	5	9	9	2	6	7	5	1	1	1	30.4	30.4	30.4	34.8	4.3
無回答	169	24	24	15	16	28	43	14	34	53	22	39	10	15	45	14.2	14.2	14.2	8.9	26.6
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991	629	435	277	381	669	1159	472	1096	1507	351	776	214	259	137	21.0	21.0	21.0	14.5	4.6
5～9年	2209	444	336	190	317	564	860	347	858	1019	292	519	139	149	124	20.1	20.1	20.1	15.2	5.6
10～14年	1742	344	295	169	313	425	651	286	638	702	256	453	106	110	101	19.7	19.7	19.7	16.9	6.7
15～19年	1416	346	230	151	255	378	535	259	464	502	181	359	98	76	95	24.4	24.4	24.4	10.7	6.7
20～24年	912	224	138	115	143	223	330	178	300	306	147	249	42	56	63	24.6	24.6	24.6	15.1	6.9
25～29年	651	151	96	76	106	166	244	125	203	233	122	167	31	30	44	23.2	23.2	23.2	14.7	6.8
30年以上	732	190	89	97	84	238	282	170	207	204	117	149	17	31	77	26.0	26.0	26.0	12.2	10.5
無回答	198	30	26	15	16	33	53	23	41	66	20	51	11	18	49	15.2	15.2	15.2	13.1	24.7

問14 不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先（F 6 業種／F 7 部門／F 8 仕事／F 9 雇用形態）

	件数	内自社の相談窓口がある	外自社の相談窓口がある	苦情処理委員会	業自社の労働組合・従業員代表	交職場懇談会での意見	面談、自己申告制度など、不満を伝える機会	相談対応	人事労務部門による	管理職への相談	相談先 従業員・同僚への	社長・役員への相談	社外の機関や専門士等（弁護士等）	自社の相談窓口	その他	無回答
F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態																
合計	10851	2358	1645	1090	1615	2696	4114	1860	3807	4539	1486	2723	658	729	690	
F 6. 業種・・・鉱業	29	4	4	2	3	6	10	3	16	14	3	11	3	3	1	
建設業	847	154	127	77	128	228	329	131	285	393	128	217	60	54	45	
製造業	3338	773	474	370	555	850	1276	591	1178	1370	444	804	181	205	210	
電気・ガス・熱供給・水道業	148	30	22	12	26	30	56	22	50	63	14	37	10	10	14	
情報通信業	398	97	70	30	51	80	178	14.9	33.8	42.6	9.5	25.0	6.8	6.8	9.5	
運輸業	897	212	124	101	151	260	41.5	14.6	41.5	47.5	12.1	28.4	6.3	6.8	4.0	
卸売・小売業	1426	293	260	139	231	29.0	537	260	466	576	208	395	105	97	75	
金融・保険業	256	64	44	20	27	59	37.7	18.2	32.7	40.4	14.6	27.7	7.4	6.8	5.3	
不動産業	74	17	16	9	6	17	33	15	24	28	10	20	10	11	1	
飲食店・宿泊業	349	82	46	33	45	80	44.6	20.3	32.4	37.8	13.5	27.0	13.5	14.9	1.4	
医療・福祉	236	49	40	33	25	65	97	41	99	102	29	56	12	13	7	
教育・学習支援業	196	42	29	19	24	51	74	34	77	74	28	57	12	11	14	
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34	5	3	4	6	9	18	5	15	18	2	6	-	2	2	
サービス業（他に分類されないもの）	2487	513	372	232	326	617	974	420	855	1046	344	650	154	183	160	
無回答	136	23	14	9	11	18	34	10	37	39	20	26	5	9	40	
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962	883	607	354	510	901	1506	746	1386	1745	462	1081	213	293	232	
企画・調査・広報	536	125	85	44	85	122	214	97	188	217	99	159	33	42	18	
研究・開発・設計	663	145	112	60	125	156	278	102	259	286	98	178	48	32	23	
情報処理	367	80	61	40	58	73	141	60	146	153	59	96	34	22	18	
営業	1360	313	229	146	223	349	514	244	454	537	193	347	101	81	78	
販売・サービス	1257	264	192	123	191	356	483	211	422	542	187	277	82	79	71	
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640	331	208	219	284	486	595	243	597	651	239	335	101	100	126	
その他	875	183	133	86	124	213	336	14.8	36.4	39.7	14.6	20.4	6.2	6.1	7.6	
無回答	191	34	18	18	15	40	47	22	49	61	20	33	7	11	51	
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850	402	280	182	325	468	765	288	683	737	325	481	117	123	76	
事務の仕事	5387	1168	854	491	727	1237	2108	992	1881	2390	596	1451	296	382	310	
販売の仕事	390	81	68	38	70	101	152	79	112	155	62	94	32	20	18	
営業の仕事	948	207	169	109	153	255	350	161	306	380	150	253	83	66	46	
保安の仕事	91	22	8	13	11	24	22	17	31	35	15	24	7	9	8	
サービスの仕事	607	132	80	67	78	181	214	96	224	245	83	119	32	30	56	
運輸・通信の仕事	314	81	39	48	67	101	78	26	126	114	53	59	18	21	27	
製造の技能工	581	126	67	73	121	169	210	87	215	226	71	100	39	27	56	
その他	546	121	69	60	49	134	188	101	196	219	111	117	28	41	48	
無回答	137	18	11	9	14	26	27	13	33	38	20	25	6	10	45	
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343	2034	1431	942	1483	2336	3502	1596	3290	3902	1353	2380	577	627	535	
非正社員（パート、アルバイト等）	1430	314	205	146	124	347	601	256	503	623	120	329	78	95	122	
無回答	78	10	9	2	8	13	11	8	14	14	13	14	3	7	33	

問14 不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先（F10 職位／F11 労働組合加入／企業調査：F2 従業員数／企業調査：F2 正社員数／企業調査：F3 労働組合の有無）

	件数	社内 に受 付 窓 口 が あ る	自 社 の 窓 口 が あ る	自 社 の 窓 口 が あ る	苦 情 処 理 委 員 会	自 社 の 代 表	交 換 懇 話 会 の 意 見	面 談 、 自 己 申 告 制 度 な ど が で き る 機 会	面 談 、 自 己 申 告 制 度 な ど が で き る 機 会	人 事 労 務 部 門 に よ る 相 談 対 応	管 理 職 へ の 相 談	先 輩 職 員 ・ 同 僚 へ の 相 談	社 長 ・ 役 員 へ の 相 談	社 外 の 機 関 や 専 門 家 （ ラ イ フ ・ 弁 護 士 等 ）	自 社 以 外 の 労 働 組 合 へ の 相 談	そ の 他	無 回 答
F10. 職位／F11. 労働組合加入／企業調査：F2. 従業員数／企業調査：F2. 正社員数／企業調査：F3. 労働組合の有無	10851	2358	1645	1090	1615	2696	4114	1860	3807	4539	1486	2723	658	729	690		
合計	100.0	21.7	15.2	10.0	14.9	24.8	37.9	17.1	35.1	41.8	13.7	25.1	6.1	6.7	6.4		
F10. 職位・・・・・・・・・・一般	5785	1184	857	559	871	1376	2258	895	2046	2761	564	1470	406	445	339		
係長・主任・課長補佐クラス	2609	560	438	284	523	678	935	446	987	991	326	660	153	148	147		
課長クラス以上	2309	580	333	238	208	614	884	500	739	753	581	568	94	126	158		
無回答	148	34	17	9	13	28	37	19	35	34	15	25	5	10	46		
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506	591	405	244	784	582	875	389	834	1070	231	621	138	145	115		
社外の労働組合に加入している	107	23	18	15	20	24	35	8	36	40	16	31	7	10	12		
加入していない	7876	1678	1188	798	780	2016	3097	1405	2819	3303	1196	2008	501	553	485		
無回答	362	66	34	33	31	74	107	58	118	126	43	63	12	21	78		
企業調査：F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455	82	52	38	58	131	176	64	157	174	90	103	24	36	43		
100～149人	2003	406	261	203	298	524	728	315	726	873	353	445	131	134	141		
150～199人	1862	380	269	186	303	494	685	276	656	790	262	455	115	122	136		
200～299人	2031	428	280	200	291	539	800	359	708	859	272	473	123	134	141		
300～499人	1447	325	238	159	223	373	545	280	494	630	160	400	81	93	65		
500～999人	935	219	179	102	130	194	371	185	323	355	111	280	51	65	36		
1000人以上	880	239	158	70	133	170	344	159	326	345	81	250	44	60	48		
無回答	1238	279	208	132	179	271	465	222	417	513	157	317	89	85	80		
企業調査：F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372	263	158	141	178	354	512	209	473	565	230	321	81	101	113		
100～149人	2857	567	387	297	439	781	1026	465	1035	1246	457	642	186	185	200		
150～199人	1593	311	238	142	241	412	632	263	546	681	219	391	102	100	112		
200～299人	1697	378	269	184	247	432	663	319	589	700	202	428	97	115	100		
300～499人	929	236	172	98	149	224	366	164	319	389	99	278	37	69	29		
500～999人	581	143	104	52	94	114	222	114	198	223	63	189	37	41	23		
1000人以上	519	162	102	40	76	86	204	92	207	201	49	137	24	28	31		
無回答	1303	298	215	136	191	293	489	234	440	534	167	337	94	90	82		
企業調査：F3. 労働組合の有無・・・ある	3912	901	610	349	902	949	1434	681	1317	1590	450	989	199	247	233		
ない	5756	1180	839	613	543	1481	2234	965	2099	2457	892	1426	372	404	382		
無回答	1183	277	196	128	170	266	446	214	391	492	144	308	87	78	75		

問15 労働組合の有無（F1 性別／F2 年齢／F3 最終学歴／F4 年収／F5 勤続年数）

F1. 性別／F2. 年齢／F3. 最終学歴／F4. 年収／F5. 勤続年数	件数	ある	ない	無回答
合計	10851 100.0	4460 41.1	6216 57.3	175 1.6
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2890 43.4	3712 55.8	54 0.8
女性	4127 100.0	1552 37.6	2475 60.0	100 2.4
無回答	68 100.0	18 26.5	29 42.6	21 30.9
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	15 39.5	21 55.3	2 5.3
20～24歳	698 100.0	260 37.2	417 59.7	21 3.0
25～29歳	1521 100.0	573 37.7	928 61.0	20 1.3
30～34歳	1921 100.0	723 37.6	1179 61.4	19 1.0
35～39歳	1707 100.0	763 44.7	925 54.2	19 1.1
40～44歳	1412 100.0	603 42.7	788 55.8	21 1.5
45～49歳	1245 100.0	540 43.4	697 56.0	8 0.6
50～54歳	1002 100.0	451 45.0	537 53.6	14 1.4
55～59歳	814 100.0	353 43.4	444 54.5	17 2.1
60歳以上	319 100.0	119 37.3	193 60.5	7 2.2
無回答	174 100.0	60 34.5	87 50.0	27 15.5
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	64 37.4	99 57.9	8 4.7
高卒	3801 100.0	1524 40.1	2208 58.1	69 1.8
専門学校卒	1226 100.0	442 36.1	765 62.4	19 1.5
高専・短大卒	1157 100.0	466 40.3	670 57.9	21 1.8
大学卒	4223 100.0	1845 43.7	2347 55.6	31 0.7
大学院卒	181 100.0	95 52.5	83 45.9	3 1.7
無回答	92 100.0	24 26.1	44 47.8	24 26.1
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	1069 34.3	1963 63.0	83 2.7
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1618 39.7	2427 59.5	34 0.8
500万円以上750万円未満	2388 100.0	1062 44.5	1310 54.9	16 0.7
750万円以上1000万円未満	828 100.0	471 56.9	346 41.8	11 1.3
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	152 68.8	69 31.2	-
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	22 78.6	5 17.9	1 3.6
1500万円以上	23 100.0	14 60.9	9 39.1	-
無回答	169 100.0	52 30.8	87 51.5	30 17.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	999 33.4	1931 64.6	61 2.0
5～9年	2209 100.0	749 33.9	1431 64.8	29 1.3
10～14年	1742 100.0	703 40.4	1020 58.6	19 1.1
15～19年	1416 100.0	678 47.9	723 51.1	15 1.1
20～24年	912 100.0	447 49.0	456 50.0	9 1.0
25～29年	651 100.0	390 59.9	260 39.9	1 0.2
30年以上	732 100.0	429 58.6	291 39.8	12 1.6
無回答	198 100.0	65 32.8	104 52.5	29 14.6

問15 労働組合の有無 (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)

	件数	ある	ない	無回答
F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態				
合計	10851 100.0	4460 41.1	6216 57.3	175 1.6
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	13 44.8	16 55.2	-
建設業	847 100.0	316 37.3	516 60.9	15 1.8
製造業	3338 100.0	1616 48.4	1695 50.8	27 0.8
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	76 51.4	68 45.9	4 2.7
情報通信業	398 100.0	159 39.9	237 59.5	2 0.5
運輸業	897 100.0	502 56.0	378 42.1	17 1.9
卸売・小売業	1426 100.0	522 36.6	887 62.2	17 1.2
金融・保険業	256 100.0	133 52.0	119 46.5	4 1.6
不動産業	74 100.0	12 16.2	61 82.4	1 1.4
飲食店・宿泊業	349 100.0	127 36.4	210 60.2	12 3.4
医療・福祉	236 100.0	41 17.4	193 81.8	2 0.8
教育・学習支援業	196 100.0	88 44.9	106 54.1	2 1.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	23 67.6	11 32.4	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	786 31.6	1654 66.5	47 1.9
無回答	136 100.0	46 33.8	65 47.8	25 18.4
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1791 45.2	2123 53.6	48 1.2
企画・調査・広報	536 100.0	280 52.2	253 47.2	3 0.6
研究・開発・設計	663 100.0	254 38.3	404 60.9	5 0.8
情報処理	367 100.0	141 38.4	220 59.9	6 1.6
営業	1360 100.0	516 37.9	824 60.6	20 1.5
販売・サービス	1257 100.0	436 34.7	792 63.0	29 2.3
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	656 40.0	963 58.7	21 1.3
その他	875 100.0	324 37.0	537 61.4	14 1.6
無回答	191 100.0	62 32.5	100 52.4	29 15.2
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	719 38.9	1114 60.2	17 0.9
事務の仕事	5387 100.0	2424 45.0	2895 53.7	68 1.3
販売の仕事	390 100.0	156 40.0	227 58.2	7 1.8
営業の仕事	948 100.0	343 36.2	593 62.6	12 1.3
保安の仕事	91 100.0	23 25.3	68 74.7	-
サービスの仕事	607 100.0	194 32.0	395 65.1	18 3.0
運輸・通信の仕事	314 100.0	132 42.0	172 54.8	10 3.2
製造の技能工	581 100.0	226 38.9	351 60.4	4 0.7
その他	546 100.0	198 36.3	334 61.2	14 2.6
無回答	137 100.0	45 32.8	67 48.9	25 18.2
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	3853 41.2	5383 57.6	107 1.1
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	586 41.0	798 55.8	46 3.2
無回答	78 100.0	21 26.9	35 44.9	22 28.2

問15 労働組合の有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

	件数	ある	ない	無回答
F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無				
合計	10851 100.0	4460 41.1	6216 57.3	175 1.6
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	2268 39.2	3410 58.9	107 1.8
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	1137 43.6	1446 55.4	26 1.0
課長クラス以上	2309 100.0	1001 43.4	1292 56.0	16 0.7
無回答	148 100.0	54 36.5	68 45.9	26 17.6
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	2405 96.0	88 3.5	13 0.5
社外の労働組合に加入している	107 100.0	71 66.4	32 29.9	4 3.7
加入していない	7876 100.0	1897 24.1	5879 74.6	100 1.3
無回答	362 100.0	87 24.0	217 59.9	58 16.0
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	124 27.3	323 71.0	8 1.8
100～149人	2003 100.0	657 32.8	1311 65.5	35 1.7
150～199人	1862 100.0	704 37.8	1132 60.8	26 1.4
200～299人	2031 100.0	818 40.3	1176 57.9	37 1.8
300～499人	1447 100.0	627 43.3	800 55.3	20 1.4
500～999人	935 100.0	418 44.7	505 54.0	12 1.3
1000人以上	880 100.0	587 66.7	282 32.0	11 1.3
無回答	1238 100.0	525 42.4	687 55.5	26 2.1
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	371 27.0	977 71.2	24 1.7
100～149人	2857 100.0	1033 36.2	1772 62.0	52 1.8
150～199人	1593 100.0	589 37.0	979 61.5	25 1.6
200～299人	1697 100.0	742 43.7	933 55.0	22 1.3
300～499人	929 100.0	419 45.1	498 53.6	12 1.3
500～999人	581 100.0	351 60.4	225 38.7	5 0.9
1000人以上	519 100.0	408 78.6	107 20.6	4 0.8
無回答	1303 100.0	547 42.0	725 55.6	31 2.4
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	3628 92.7	252 6.4	32 0.8
ない	5756 100.0	344 6.0	5294 92.0	118 2.1
無回答	1183 100.0	488 41.3	670 56.6	25 2.1

問15 (1) 従業員の苦情・不満への対応や解決のための制度、仕組みの有無 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)
 問15 労働組合の有無…ある

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	持っている	持っていない	知らない	無回答
合計	4460 100.0	2024 45.4	734 16.5	1663 37.3	39 0.9
F1. 性別・・・男性	2890 100.0	1489 51.5	527 18.2	856 29.6	18 0.6
女性	1552 100.0	532 34.3	205 13.2	794 51.2	21 1.4
無回答	18 100.0	3 16.7	2 11.1	13 72.2	-
F2. 年齢・・・19歳以下	15 100.0	-	1 6.7	14 93.3	-
20～24歳	260 100.0	67 25.8	20 7.7	169 65.0	4 1.5
25～29歳	573 100.0	210 36.6	73 12.7	290 50.6	-
30～34歳	723 100.0	325 45.0	118 16.3	278 38.5	2 0.3
35～39歳	763 100.0	373 48.9	112 14.7	273 35.8	5 0.7
40～44歳	603 100.0	288 47.8	112 18.6	197 32.7	6 1.0
45～49歳	540 100.0	267 49.4	108 20.0	157 29.1	8 1.5
50～54歳	451 100.0	223 49.4	94 20.8	132 29.3	2 0.4
55～59歳	353 100.0	193 54.7	63 17.8	89 25.2	8 2.3
60歳以上	119 100.0	60 50.4	21 17.6	35 29.4	3 2.5
無回答	60 100.0	18 30.0	12 20.0	29 48.3	1 1.7
F3. 最終学歴・・・中卒	64 100.0	30 46.9	12 18.8	21 32.8	1 1.6
高卒	1524 100.0	670 44.0	279 18.3	556 36.5	19 1.2
専門学校卒	442 100.0	176 39.8	62 14.0	199 45.0	5 1.1
高専・短大卒	466 100.0	190 40.8	71 15.2	202 43.3	3 0.6
大学卒	1845 100.0	902 48.9	299 16.2	633 34.3	11 0.6
大学院卒	95 100.0	49 51.6	8 8.4	38 40.0	-
無回答	24 100.0	7 29.2	3 12.5	14 58.3	-
F4. 年収・・・300万円未満	1069 100.0	277 25.9	138 12.9	640 59.9	14 1.3
300万円以上500万円未満	1618 100.0	710 43.9	307 19.0	591 36.5	10 0.6
500万円以上750万円未満	1062 100.0	590 55.6	199 18.7	265 25.0	8 0.8
750万円以上1000万円未満	471 100.0	307 65.2	63 13.4	99 21.0	2 0.4
1000万円以上1250万円未満	152 100.0	100 65.8	19 12.5	29 19.1	4 2.6
1250万円以上1500万円未満	22 100.0	16 72.7	1 4.5	5 22.7	-
1500万円以上	14 100.0	6 42.9	2 14.3	6 42.9	-
無回答	52 100.0	18 34.6	5 9.6	28 53.8	1 1.9
F5. 勤続年数・・・0～4年	999 100.0	277 27.7	103 10.3	607 60.8	12 1.2
5～9年	749 100.0	300 40.1	129 17.2	319 42.6	1 0.1
10～14年	703 100.0	350 49.8	129 18.3	220 31.3	4 0.6
15～19年	678 100.0	356 52.5	116 17.1	198 29.2	8 1.2
20～24年	447 100.0	236 52.8	89 19.9	120 26.8	2 0.4
25～29年	390 100.0	229 58.7	83 21.3	75 19.2	3 0.8
30年以上	429 100.0	258 60.1	75 17.5	88 20.5	8 1.9
無回答	65 100.0	18 27.7	10 15.4	36 55.4	1 1.5

問15 (1) 従業員の苦情・不満への対応や解決のための制度、仕組みの有無 (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)
 問15 労働組合の有無…ある

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	持っている	持っていない	知らない	無回答
合計	4460 100.0	2024 45.4	734 16.5	1663 37.3	39 0.9
F 6. 業種・・・鉱業	13 100.0	3 23.1	2 15.4	8 61.5	-
建設業	316 100.0	149 47.2	67 21.2	94 29.7	6 1.9
製造業	1616 100.0	739 45.7	275 17.0	586 36.3	16 1.0
電気・ガス・熱供給・水道業	76 100.0	36 47.4	13 17.1	27 35.5	-
情報通信業	159 100.0	85 53.5	16 10.1	57 35.8	1 0.6
運輸業	502 100.0	201 40.0	97 19.3	199 39.6	5 1.0
卸売・小売業	522 100.0	226 43.3	79 15.1	215 41.2	2 0.4
金融・保険業	133 100.0	67 50.4	21 15.8	44 33.1	1 0.8
不動産業	12 100.0	7 58.3	1 8.3	4 33.3	-
飲食店・宿泊業	127 100.0	55 43.3	14 11.0	58 45.7	-
医療・福祉	41 100.0	13 31.7	5 12.2	23 56.1	-
教育・学習支援業	88 100.0	37 42.0	15 17.0	35 39.8	1 1.1
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	23 100.0	12 52.2	4 17.4	6 26.1	1 4.3
サービス業 (他に分類されないもの)	786 100.0	382 48.6	119 15.1	280 35.6	5 0.6
無回答	46 100.0	12 26.1	6 13.0	27 58.7	1 2.2
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	1791 100.0	825 46.1	276 15.4	671 37.5	19 1.1
企画・調査・広報	280 100.0	154 55.0	31 11.1	92 32.9	3 1.1
研究・開発・設計	254 100.0	141 55.5	31 12.2	80 31.5	2 0.8
情報処理	141 100.0	54 38.3	25 17.7	62 44.0	-
営業	516 100.0	227 44.0	104 20.2	183 35.5	2 0.4
販売・サービス	436 100.0	179 41.1	70 16.1	184 42.2	3 0.7
生産 (建設、運輸、流通部門含む)	656 100.0	278 42.4	127 19.4	245 37.3	6 0.9
その他	324 100.0	148 45.7	60 18.5	113 34.9	3 0.9
無回答	62 100.0	18 29.0	10 16.1	33 53.2	1 1.6
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	719 100.0	388 54.0	91 12.7	236 32.8	4 0.6
事務の仕事	2424 100.0	1059 43.7	387 16.0	953 39.3	25 1.0
販売の仕事	156 100.0	66 42.3	29 18.6	61 39.1	-
営業の仕事	343 100.0	160 46.6	68 19.8	113 32.9	2 0.6
保安の仕事	23 100.0	15 65.2	4 17.4	4 17.4	-
サービスの仕事	194 100.0	91 46.9	29 14.9	72 37.1	2 1.0
運輸・通信の仕事	132 100.0	57 43.2	25 18.9	48 36.4	2 1.5
製造の技能工	226 100.0	93 41.2	49 21.7	82 36.3	2 0.9
その他	198 100.0	81 40.9	44 22.2	72 36.4	1 0.5
無回答	45 100.0	14 31.1	8 17.8	22 48.9	1 2.2
F 9. 雇用形態・・・正社員	3853 100.0	1885 48.9	676 17.5	1259 32.7	33 0.9
非正社員 (パート、アルバイト等)	586 100.0	135 23.0	53 9.0	392 66.9	6 1.0
無回答	21 100.0	4 19.0	5 23.8	12 57.1	-

問15 (1) 従業員の苦情・不満への対応や解決のための制度、仕組みの有無 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査: F2 従業員数/企業調査: F2 正社員数/企業調査: F3 労働組合の有無)
 問15 労働組合の有無…ある

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査: F2. 従業員数/企業調査: F2. 正社員数/企業調査: F3. 労働組合の有無	件数	持っている	持っていない	知らない	無回答
合計	4460 100.0	2024 45.4	734 16.5	1663 37.3	39 0.9
F10. 職位・・・・・・・・一般	2268 100.0	845 37.3	308 13.6	1092 48.1	23 1.0
係長・主任・課長補佐クラス	1137 100.0	599 52.7	246 21.6	284 25.0	8 0.7
課長クラス以上	1001 100.0	568 56.7	173 17.3	252 25.2	8 0.8
無回答	54 100.0	12 22.2	7 13.0	35 64.8	-
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2405 100.0	1242 51.6	409 17.0	736 30.6	18 0.7
社外の労働組合に加入している	71 100.0	34 47.9	14 19.7	23 32.4	-
加入していない	1897 100.0	727 38.3	294 15.5	859 45.3	17 0.9
無回答	87 100.0	21 24.1	17 19.5	45 51.7	4 4.6
企業調査: F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	124 100.0	37 29.8	34 27.4	51 41.1	2 1.6
100～149人	657 100.0	260 39.6	138 21.0	254 38.7	5 0.8
150～199人	704 100.0	304 43.2	130 18.5	267 37.9	3 0.4
200～299人	818 100.0	339 41.4	140 17.1	331 40.5	8 1.0
300～499人	627 100.0	299 47.7	105 16.7	214 34.1	9 1.4
500～999人	418 100.0	183 43.8	69 16.5	164 39.2	2 0.5
1000人以上	587 100.0	348 59.3	44 7.5	190 32.4	5 0.9
無回答	525 100.0	254 48.4	74 14.1	192 36.6	5 1.0
企業調査: F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	371 100.0	145 39.1	64 17.3	157 42.3	5 1.3
100～149人	1033 100.0	401 38.8	222 21.5	404 39.1	6 0.6
150～199人	589 100.0	261 44.3	107 18.2	220 37.4	1 0.2
200～299人	742 100.0	307 41.4	133 17.9	289 38.9	13 1.8
300～499人	419 100.0	216 51.6	55 13.1	144 34.4	4 1.0
500～999人	351 100.0	167 47.6	46 13.1	137 39.0	1 0.3
1000人以上	408 100.0	257 63.0	29 7.1	119 29.2	3 0.7
無回答	547 100.0	270 49.4	78 14.3	193 35.3	6 1.1
企業調査: F3. 労働組合の有無・・・ある	3628 100.0	1692 46.6	611 16.8	1294 35.7	31 0.9
ない	344 100.0	91 26.5	55 16.0	193 56.1	5 1.5
無回答	488 100.0	241 49.4	68 13.9	176 36.1	3 0.6

問16 労働組合への期待 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	大いに期待している	期待している	あまり期待していない	まったく期待していない	無回答
合計	10851 100.0	634 5.8	2733 25.2	3681 33.9	1473 13.6	2330 21.5
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	487 7.3	1870 28.1	2082 31.3	879 13.2	1338 20.1
女性	4127 100.0	143 3.5	857 20.8	1583 38.4	583 14.1	961 23.3
無回答	68 100.0	4 5.9	6 8.8	16 23.5	11 16.2	31 45.6
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	3 7.9	9 23.7	17 44.7	6 15.8	3 7.9
20～24歳	698 100.0	20 2.9	177 25.4	302 43.3	100 14.3	99 14.2
25～29歳	1521 100.0	79 5.2	404 26.6	575 37.8	252 16.6	211 13.9
30～34歳	1921 100.0	131 6.8	512 26.7	675 35.1	256 13.3	347 18.1
35～39歳	1707 100.0	121 7.1	462 27.1	575 33.7	223 13.1	326 19.1
40～44歳	1412 100.0	83 5.9	342 24.2	462 32.7	194 13.7	331 23.4
45～49歳	1245 100.0	68 5.5	295 23.7	407 32.7	164 13.2	311 25.0
50～54歳	1002 100.0	54 5.4	236 23.6	316 31.5	119 11.9	277 27.6
55～59歳	814 100.0	51 6.3	197 24.2	233 28.6	96 11.8	237 29.1
60歳以上	319 100.0	14 4.4	76 23.8	75 23.5	37 11.6	117 36.7
無回答	174 100.0	10 5.7	23 13.2	44 25.3	26 14.9	71 40.8
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	7 4.1	42 24.6	48 28.1	26 15.2	48 28.1
高卒	3801 100.0	196 5.2	880 23.2	1272 33.5	487 12.8	966 25.4
専門学校卒	1226 100.0	74 6.0	304 24.8	425 34.7	165 13.5	258 21.0
高専・短大卒	1157 100.0	58 5.0	263 22.7	432 37.3	162 14.0	242 20.9
大学卒	4223 100.0	280 6.6	1186 28.1	1413 33.5	595 14.1	749 17.7
大学院卒	181 100.0	12 6.6	46 25.4	76 42.0	23 12.7	24 13.3
無回答	92 100.0	7 7.6	12 13.0	15 16.3	15 16.3	43 46.7
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	111 3.6	671 21.5	1182 37.9	462 14.8	689 22.1
300万円以上500万円未満	4079 100.0	252 6.2	1035 25.4	1408 34.5	563 13.8	821 20.1
500万円以上750万円未満	2388 100.0	173 7.2	652 27.3	726 30.4	286 12.0	551 23.1
750万円以上1000万円未満	828 100.0	70 8.5	259 31.3	245 29.6	104 12.6	150 18.1
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	18 8.1	74 33.5	66 29.9	27 12.2	36 16.3
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	2 7.1	10 35.7	6 21.4	4 14.3	6 21.4
1500万円以上	23 100.0	-	4 17.4	10 43.5	6 26.1	3 13.0
無回答	169 100.0	8 4.7	28 16.6	38 22.5	21 12.4	74 43.8
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	140 4.7	714 23.9	1114 37.2	424 14.2	599 20.0
5～9年	2209 100.0	108 4.9	544 24.6	779 35.3	321 14.5	457 20.7
10～14年	1742 100.0	107 6.1	434 24.9	581 33.4	243 13.9	377 21.6
15～19年	1416 100.0	111 7.8	363 25.6	451 31.9	178 12.6	313 22.1
20～24年	912 100.0	66 7.2	240 26.3	285 31.3	116 12.7	205 22.5
25～29年	651 100.0	47 7.2	193 29.6	194 29.8	77 11.8	140 21.5
30年以上	732 100.0	46 6.3	219 29.9	215 29.4	82 11.2	170 23.2
無回答	198 100.0	9 4.5	26 13.1	62 31.3	32 16.2	69 34.8

問16 労働組合への期待 (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)

F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態	件数	大いに期待している	期待している	あまり期待していない	なつたく期待していない	無回答
合計	10851 100.0	634 5.8	2733 25.2	3681 33.9	1473 13.6	2330 21.5
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	-	12 41.4	9 31.0	3 10.3	5 17.2
建設業	847 100.0	44 5.2	204 24.1	294 34.7	107 12.6	198 23.4
製造業	3338 100.0	222 6.7	910 27.3	1144 34.3	445 13.3	617 18.5
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	8 5.4	39 26.4	47 31.8	20 13.5	34 23.0
情報通信業	398 100.0	25 6.3	122 30.7	143 35.9	49 12.3	59 14.8
運輸業	897 100.0	47 5.2	224 25.0	299 33.3	149 16.6	178 19.8
卸売・小売業	1426 100.0	88 6.2	326 22.9	514 36.0	194 13.6	304 21.3
金融・保険業	256 100.0	19 7.4	79 30.9	83 32.4	36 14.1	39 15.2
不動産業	74 100.0	1 1.4	20 27.0	26 35.1	12 16.2	15 20.3
飲食店・宿泊業	349 100.0	15 4.3	81 23.2	112 32.1	55 15.8	86 24.6
医療・福祉	236 100.0	7 3.0	51 21.6	80 33.9	30 12.7	68 28.8
教育・学習支援業	196 100.0	6 3.1	46 23.5	78 39.8	32 16.3	34 17.3
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	7 20.6	13 38.2	10 29.4	-	4 11.8
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	139 5.6	587 23.6	806 32.4	321 12.9	634 25.5
無回答	136 100.0	6 4.4	19 14.0	36 26.5	20 14.7	55 40.4
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	229 5.8	972 24.5	1352 34.1	566 14.3	843 21.3
企画・調査・広報	536 100.0	46 8.6	181 33.8	173 32.3	66 12.3	70 13.1
研究・開発・設計	663 100.0	42 6.3	198 29.9	238 35.9	80 12.1	105 15.8
情報処理	367 100.0	22 6.0	96 26.2	141 38.4	49 13.4	59 16.1
営業	1360 100.0	78 5.7	339 24.9	443 32.6	192 14.1	308 22.6
販売・サービス	1257 100.0	54 4.3	314 25.0	434 34.5	152 12.1	303 24.1
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	105 6.4	408 24.9	562 34.3	215 13.1	350 21.3
その他	875 100.0	52 5.9	192 21.9	287 32.8	126 14.4	218 24.9
無回答	191 100.0	6 3.1	33 17.3	51 26.7	27 14.1	74 38.7
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	125 6.8	521 28.2	652 35.2	224 12.1	328 17.7
事務の仕事	5387 100.0	282 5.2	1345 25.0	1885 35.0	763 14.2	1112 20.6
販売の仕事	390 100.0	26 6.7	107 27.4	123 31.5	54 13.8	80 20.5
営業の仕事	948 100.0	58 6.1	240 25.3	293 30.9	135 14.2	222 23.4
保安の仕事	91 100.0	8 8.8	19 20.9	22 24.2	13 14.3	29 31.9
サービスの仕事	607 100.0	36 5.9	132 21.7	202 33.3	76 12.5	161 26.5
運輸・通信の仕事	314 100.0	23 7.3	76 24.2	100 31.8	38 12.1	77 24.5
製造の技能工	581 100.0	46 7.9	150 25.8	199 34.3	77 13.3	109 18.8
その他	546 100.0	24 4.4	121 22.2	175 32.1	75 13.7	151 27.7
無回答	137 100.0	6 4.4	22 16.1	30 21.9	18 13.1	61 44.5
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	574 6.1	2423 25.9	3145 33.7	1256 13.4	1945 20.8
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	57 4.0	302 21.1	519 36.3	207 14.5	345 24.1
無回答	78 100.0	3 3.8	8 10.3	17 21.8	10 12.8	40 51.3

問16 労働組合への期待 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無	件数	大いに期待している	期待している	あまり期待していない	まったく期待していない	無回答
合計	10851 100.0	634 5.8	2733 25.2	3681 33.9	1473 13.6	2330 21.5
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	302 5.2	1400 24.2	2120 36.6	818 14.1	1145 19.8
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	194 7.4	708 27.1	827 31.7	331 12.7	549 21.0
課長クラス以上	2309 100.0	133 5.8	603 26.1	703 30.4	300 13.0	570 24.7
無回答	148 100.0	5 3.4	22 14.9	31 20.9	24 16.2	66 44.6
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	255 10.2	940 37.5	928 37.0	347 13.8	36 1.4
社外の労働組合に加入している	107 100.0	10 9.3	29 27.1	34 31.8	15 14.0	19 17.8
加入していない	7876 100.0	355 4.5	1719 21.8	2639 33.5	1072 13.6	2091 26.5
無回答	362 100.0	14 3.9	45 12.4	80 22.1	39 10.8	184 50.8
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	24 5.3	93 20.4	155 34.1	51 11.2	132 29.0
100～149人	2003 100.0	104 5.2	446 22.3	680 33.9	281 14.0	492 24.6
150～199人	1862 100.0	87 4.7	467 25.1	646 34.7	244 13.1	418 22.4
200～299人	2031 100.0	117 5.8	500 24.6	707 34.8	268 13.2	439 21.6
300～499人	1447 100.0	97 6.7	396 27.4	478 33.0	176 12.2	300 20.7
500～999人	935 100.0	47 5.0	240 25.7	320 34.2	156 16.7	172 18.4
1000人以上	880 100.0	89 10.1	276 31.4	283 32.2	115 13.1	117 13.3
無回答	1238 100.0	69 5.6	315 25.4	412 33.3	182 14.7	260 21.0
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	61 4.4	292 21.3	478 34.8	166 12.1	375 27.3
100～149人	2857 100.0	142 5.0	667 23.3	962 33.7	393 13.8	693 24.3
150～199人	1593 100.0	73 4.6	385 24.2	575 36.1	208 13.1	352 22.1
200～299人	1697 100.0	115 6.8	445 26.2	586 34.5	218 12.8	333 19.6
300～499人	929 100.0	66 7.1	254 27.3	300 32.3	144 15.5	165 17.8
500～999人	581 100.0	40 6.9	176 30.3	187 32.2	96 16.5	82 14.1
1000人以上	519 100.0	58 11.2	174 33.5	167 32.2	62 11.9	58 11.2
無回答	1303 100.0	79 6.1	340 26.1	426 32.7	186 14.3	272 20.9
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	342 8.7	1359 34.7	1429 36.5	622 15.9	160 4.1
ない	5756 100.0	227 3.9	1073 18.6	1866 32.4	678 11.8	1912 33.2
無回答	1183 100.0	65 5.5	301 25.4	386 32.6	173 14.6	258 21.8

問16 (1) 労働組合を期待していない理由 (F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数)

問16 労働組合への期待…あまり期待していない、まったく期待していない

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	でき社 きと ない 同じ 対応 しか	れり会 が扱社 あいは るを 受不 ける 益お なそ 取	こ別 とに 問題 心を取 が業 ない員 扱個	が労働 組合 が従 業員 個	が労働 組合 され 活動 の情 報	が労働 組合 役員 の負担	い対 労働 組合 の経 営力 が小 側さ に	その他	無 回 答
合計	5154 100.0	1895 36.8	1034 20.1	1017 19.7	1103 21.4	419 8.1	1591 30.9	739 14.3	134 2.6	
F1. 性別・・・男性	2961 100.0	1089 36.8	561 18.9	600 20.3	558 18.8	280 9.5	1040 35.1	422 14.3	61 2.1	
女性	2166 100.0	796 36.7	465 21.5	409 18.9	542 25.0	138 6.4	543 25.1	314 14.5	72 3.3	
無回答	27 100.0	10 37.0	8 29.6	8 29.6	3 11.1	1 3.7	8 29.6	3 11.1	1 3.7	
F2. 年齢・・・19歳以下	23 100.0	12 52.2	2 8.7	5 21.7	5 21.7	2 8.7	4 17.4	1 4.3	-	
20～24歳	402 100.0	148 36.8	60 14.9	83 20.6	131 32.6	17 4.2	69 17.2	59 14.7	15 3.7	
25～29歳	827 100.0	281 34.0	162 19.6	152 18.4	231 27.9	58 7.0	199 24.1	139 16.8	21 2.5	
30～34歳	931 100.0	365 39.2	189 20.3	183 19.7	224 24.1	68 7.3	283 30.4	122 13.1	18 1.9	
35～39歳	798 100.0	304 38.1	182 22.8	156 19.5	129 16.2	87 10.9	256 32.1	121 15.2	14 1.8	
40～44歳	656 100.0	235 35.8	161 24.5	111 16.9	120 18.3	53 8.1	234 35.7	106 16.2	15 2.3	
45～49歳	571 100.0	198 34.7	121 21.2	119 20.8	104 18.2	51 8.9	222 38.9	62 10.9	8 1.4	
50～54歳	435 100.0	151 34.7	84 19.3	94 21.6	82 18.9	48 11.0	159 36.6	57 13.1	16 3.7	
55～59歳	329 100.0	130 39.5	51 15.5	72 21.9	49 14.9	20 6.1	107 32.5	50 15.2	13 4.0	
60歳以上	112 100.0	48 42.9	7 6.3	28 25.0	13 11.6	9 8.0	35 31.3	14 12.5	7 6.3	
無回答	70 100.0	23 32.9	15 21.4	14 20.0	15 21.4	6 8.6	23 32.9	8 11.4	7 10.0	
F3. 最終学歴・・・中卒	74 100.0	37 50.0	17 23.0	13 17.6	12 16.2	12 16.2	19 25.7	8 10.8	2 2.7	
高卒	1759 100.0	701 39.9	376 21.4	352 20.0	355 20.2	132 7.5	507 28.8	235 13.4	47 2.7	
専門学校卒	590 100.0	235 39.8	130 22.0	116 19.7	144 24.4	43 7.3	176 29.8	77 13.1	12 2.0	
高専・短大卒	594 100.0	220 37.0	123 20.7	107 18.0	145 24.4	52 8.8	181 30.5	71 12.0	21 3.5	
大学卒	2008 100.0	659 32.8	368 18.3	410 20.4	420 20.9	166 8.3	661 32.9	325 16.2	50 2.5	
大学院卒	99 100.0	33 33.3	12 12.1	14 14.1	20 20.2	12 12.1	37 37.4	19 19.2	-	
無回答	30 100.0	10 33.3	8 26.7	5 16.7	7 23.3	2 6.7	10 33.3	4 13.3	2 6.7	
F4. 年収・・・300万円未満	1644 100.0	632 38.4	343 20.9	325 19.8	426 25.9	87 5.3	366 22.3	232 14.1	51 3.1	
300万円以上500万円未満	1971 100.0	716 36.3	418 21.2	376 19.1	428 21.7	165 8.4	659 33.4	274 13.9	52 2.6	
500万円以上750万円未満	1012 100.0	358 35.4	210 20.8	204 20.2	173 17.1	106 10.5	381 37.6	142 14.0	15 1.5	
750万円以上1000万円未満	349 100.0	117 33.5	44 12.6	72 20.6	49 14.0	48 13.8	124 35.5	66 18.9	6 1.7	
1000万円以上1250万円未満	93 100.0	37 39.8	7 7.5	27 29.0	11 11.8	5 5.4	31 33.3	12 12.9	4 4.3	
1250万円以上1500万円未満	10 100.0	4 40.0	-	1 10.0	1 10.0	-	6 60.0	2 20.0	-	
1500万円以上	16 100.0	6 37.5	2 12.5	3 18.8	3 18.8	2 12.5	10 62.5	3 18.8	-	
無回答	59 100.0	25 42.4	10 16.9	9 15.3	12 20.3	6 10.2	14 23.7	8 13.6	6 10.2	
F5. 勤続年数・・・0～4年	1538 100.0	534 34.7	291 18.9	293 19.1	424 27.6	86 5.6	332 21.6	240 15.6	40 2.6	
5～9年	1100 100.0	397 36.1	230 20.9	225 20.5	261 23.7	76 6.9	324 29.5	157 14.3	31 2.8	
10～14年	824 100.0	315 38.2	192 23.3	171 20.8	141 17.1	92 11.2	282 34.2	109 13.2	15 1.8	
15～19年	629 100.0	247 39.3	140 22.3	121 19.2	105 16.7	52 8.3	242 38.5	95 15.1	15 2.4	
20～24年	401 100.0	143 35.7	78 19.5	74 18.5	68 17.0	38 9.5	146 36.4	58 14.5	8 2.0	
25～29年	271 100.0	101 37.3	47 17.3	53 19.6	53 19.6	35 12.9	125 46.1	34 12.5	2 0.7	
30年以上	297 100.0	121 40.7	35 11.8	63 21.2	33 11.1	32 10.8	118 39.7	34 11.4	13 4.4	
無回答	94 100.0	37 39.4	21 22.3	17 18.1	18 19.1	8 8.5	22 23.4	12 12.8	10 10.6	

問16 (1) 労働組合を期待していない理由 (F 6 業種/F 7 部門/F 8 仕事/F 9 雇用形態)

問16 労働組合への期待…あまり期待していない、まったく期待していない

	件数	で会社と同じ対応し	れり会社があ	この問題に関	別労働組合が	が労働組合さ	が労働組合さ	が労働組合さ	い対する組合	その他	無回答
F 6. 業種/F 7. 部門/F 8. 仕事/F 9. 雇用形態											
合計	5154 100.0	1895 36.8	1034 20.1	1017 19.7	1103 21.4	419 8.1	1591 30.9	739 14.3	134 2.6		
F 6. 業種・・・鉱業	12 100.0	6 50.0	7 58.3	4 33.3	3 25.0	2 16.7	3 25.0	-	-		
建設業	401 100.0	154 38.4	80 20.0	83 20.7	75 18.7	35 8.7	117 29.2	56 14.0	2 0.5		
製造業	1589 100.0	617 38.8	301 18.9	330 20.8	317 19.9	138 8.7	577 36.3	212 13.3	40 2.5		
電気・ガス・熱供給・水道業	67 100.0	30 44.8	9 13.4	17 25.4	6 9.0	4 6.0	20 29.9	11 16.4	2 3.0		
情報通信業	192 100.0	58 30.2	29 15.1	42 21.9	40 20.8	19 9.9	44 22.9	46 24.0	3 1.6		
運輸業	448 100.0	157 35.0	88 19.6	92 20.5	108 24.1	37 8.3	136 30.4	63 14.1	10 2.2		
卸売・小売業	708 100.0	259 36.6	141 19.9	126 17.8	162 22.9	57 8.1	223 31.5	99 14.0	29 4.1		
金融・保険業	119 100.0	42 35.3	20 16.8	23 19.3	28 23.5	9 7.6	43 36.1	18 15.1	4 3.4		
不動産業	38 100.0	16 42.1	14 36.8	5 13.2	3 7.9	-	11 28.9	2 5.3	1 2.6		
飲食店・宿泊業	167 100.0	55 32.9	28 16.8	28 16.8	53 31.7	10 6.0	45 26.9	26 15.6	1 0.6		
医療・福祉	110 100.0	39 35.5	32 29.1	22 20.0	24 21.8	5 4.5	31 28.2	18 16.4	3 2.7		
教育・学習支援業	110 100.0	19 17.3	20 18.2	26 23.6	19 17.3	13 11.8	42 38.2	14 12.7	2 1.8		
複合サービス業 (郵便局、協同組合)	10 100.0	4 40.0	1 10.0	2 20.0	4 40.0	1 10.0	5 50.0	1 10.0	-		
サービス業 (他に分類されないもの)	1127 100.0	419 37.2	255 22.6	207 18.4	252 22.4	87 7.7	287 25.5	163 14.5	30 2.7		
無回答	56 100.0	20 35.7	9 16.1	10 17.9	9 16.1	2 3.6	7 12.5	10 17.9	7 12.5		
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	1918 100.0	677 35.3	361 18.8	368 19.2	406 21.2	143 7.5	579 30.2	262 13.7	62 3.2		
企画・調査・広報	239 100.0	72 30.1	43 18.0	48 20.1	39 16.3	14 5.9	86 36.0	38 15.9	6 2.5		
研究・開発・設計	318 100.0	127 39.9	64 20.1	57 17.9	66 20.8	29 9.1	101 31.8	58 18.2	1 0.3		
情報処理	190 100.0	68 35.8	31 16.3	34 17.9	47 24.7	18 9.5	55 28.9	30 15.8	4 2.1		
営業	635 100.0	216 34.0	145 22.8	111 17.5	148 23.3	63 9.9	205 32.3	95 15.0	10 1.6		
販売・サービス	586 100.0	235 40.1	133 22.7	127 21.7	150 25.6	45 7.7	169 28.8	72 12.3	17 2.9		
生産 (建設、運輸、流通部門含む)	777 100.0	336 43.2	163 21.0	175 22.5	154 19.8	68 8.8	252 32.4	88 11.3	12 1.5		
その他	413 100.0	136 32.9	78 18.9	87 21.1	83 20.1	34 8.2	124 30.0	82 19.9	13 3.1		
無回答	78 100.0	28 35.9	16 20.5	10 12.8	10 12.8	5 6.4	20 25.6	14 17.9	9 11.5		
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	876 100.0	326 37.2	175 20.0	173 19.7	188 21.5	78 8.9	294 33.6	139 15.9	9 1.0		
事務の仕事	2648 100.0	927 35.0	508 19.2	505 19.1	571 21.6	202 7.6	807 30.5	374 14.1	79 3.0		
販売の仕事	177 100.0	75 42.4	33 18.6	30 16.9	38 21.5	15 8.5	60 33.9	20 11.3	9 5.1		
営業の仕事	428 100.0	148 34.6	97 22.7	87 20.3	86 20.1	39 9.1	126 29.4	74 17.3	6 1.4		
保安の仕事	35 100.0	14 40.0	6 17.1	5 14.3	5 14.3	1 2.9	15 42.9	7 20.0	2 2.9		
サービスの仕事	278 100.0	104 37.4	70 25.2	64 23.0	76 27.3	19 6.8	82 29.5	33 11.9	5 1.8		
運輸・通信の仕事	138 100.0	59 42.8	31 22.5	24 17.4	25 18.1	17 12.3	35 25.4	16 11.6	4 2.9		
製造の技能工	276 100.0	125 45.3	57 20.7	69 25.0	57 20.7	25 9.1	95 34.4	22 8.0	8 2.9		
その他	250 100.0	100 40.0	50 20.0	52 20.8	50 20.0	18 7.2	63 25.2	45 18.0	8 3.2		
無回答	48 100.0	17 35.4	7 14.6	8 16.7	7 14.6	5 10.4	14 29.2	9 18.8	5 10.4		
F 9. 雇用形態・・・正社員	4401 100.0	1618 36.8	890 20.2	879 20.0	916 20.8	386 8.8	1435 32.6	608 13.8	105 2.4		
非正社員 (パート、アルバイト等)	726 100.0	267 36.8	140 19.3	133 18.3	184 25.3	31 4.3	150 20.7	126 17.4	26 3.6		
無回答	27 100.0	10 37.0	4 14.8	5 18.5	3 11.1	2 7.4	6 22.2	5 18.5	3 11.1		

問16(1) 労働組合を期待していない理由 (F10 職位/F11 労働組合加入/企業調査:F2 従業員数/企業調査:F2 正社員数/企業調査:F3 労働組合の有無)

問16 労働組合への期待…あまり期待していない、まったく期待していない

F10. 職位/F11. 労働組合加入/企業調査:F2. 従業員数/企業調査:F2. 正社員数/企業調査:F3. 労働組合の有無	件数	で会社と同じ対応しか	れり会社が受けるおそ	こ別の問題が取り扱	が労働組合が従業員個	が労働組合活動の情	が労働組合役員の負担	い対する組合の経営小	その他	無回答
合計	5154 100.0	1895 36.8	1034 20.1	1017 19.7	1103 21.4	419 8.1	1591 30.9	739 14.3	134 2.6	
F10. 職位・・・・・・・・一般	2938 100.0	1109 37.7	612 20.8	588 20.0	713 24.3	199 6.8	792 27.0	411 14.0	79 2.7	
係長・主任・課長補佐クラス	1158 100.0	451 38.9	255 22.0	234 20.2	206 17.8	120 10.4	449 38.8	140 12.1	19 1.6	
課長クラス以上	1003 100.0	314 31.3	156 15.6	187 18.6	177 17.6	98 9.8	340 33.9	175 17.4	28 2.8	
無回答	55 100.0	21 38.2	11 20.0	8 14.5	7 12.7	2 3.6	10 18.2	13 23.6	8 14.5	
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	1275 100.0	535 42.0	235 18.4	275 21.6	271 21.3	149 11.7	633 49.6	119 9.3	11 0.9	
社外の労働組合に加入している	49 100.0	21 42.9	9 18.4	13 26.5	5 10.2	5 10.2	19 38.8	8 16.3	1 2.0	
加入していない	3711 100.0	1293 34.8	769 20.7	703 18.9	801 21.6	259 7.0	917 24.7	600 16.2	108 2.9	
無回答	119 100.0	46 38.7	21 17.6	26 21.8	26 21.8	6 5.0	22 18.5	12 10.1	14 11.8	
企業調査:F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	206 100.0	80 38.8	48 23.3	45 21.8	45 21.8	18 8.7	45 21.8	16 7.8	3 1.5	
100～149人	961 100.0	344 35.8	188 19.6	225 23.4	201 20.9	70 7.3	256 26.6	130 13.5	28 2.9	
150～199人	890 100.0	344 38.7	183 20.6	168 18.9	200 22.5	76 8.5	302 33.9	129 14.5	21 2.4	
200～299人	975 100.0	344 35.3	191 19.6	190 19.5	211 21.6	91 9.3	321 32.9	143 14.7	16 1.6	
300～499人	654 100.0	240 36.7	142 21.7	114 17.4	139 21.3	59 9.0	216 33.0	97 14.8	19 2.9	
500～999人	476 100.0	154 32.4	93 19.5	90 18.9	102 21.4	39 8.2	153 32.1	68 14.3	21 4.4	
1000人以上	398 100.0	163 41.0	73 18.3	77 19.3	95 23.9	22 5.5	127 31.9	67 16.8	7 1.8	
無回答	594 100.0	226 38.0	116 19.5	108 18.2	110 18.5	44 7.4	171 28.8	89 15.0	19 3.2	
企業調査:F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	644 100.0	225 34.9	144 22.4	140 21.7	163 25.3	48 7.5	140 21.7	71 11.0	15 2.3	
100～149人	1355 100.0	484 35.7	265 19.6	297 21.9	285 21.0	107 7.9	401 29.6	201 14.8	35 2.6	
150～199人	783 100.0	309 39.5	156 19.9	143 18.3	182 23.2	65 8.3	264 33.7	116 14.8	24 3.1	
200～299人	804 100.0	294 36.6	162 20.1	149 18.5	173 21.5	85 10.6	283 35.2	107 13.3	16 2.0	
300～499人	444 100.0	156 35.1	100 22.5	76 17.1	81 18.2	35 7.9	162 36.5	64 14.4	14 3.2	
500～999人	283 100.0	102 36.0	48 17.0	59 20.8	57 20.1	16 5.7	86 30.4	47 16.6	9 3.2	
1000人以上	229 100.0	93 40.6	41 17.9	42 18.3	48 21.0	16 7.0	80 34.9	42 18.3	-	
無回答	612 100.0	232 37.9	118 19.3	111 18.1	114 18.6	47 7.7	175 28.6	91 14.9	21 3.4	
企業調査:F3. 労働組合の有無・・・ある	2051 100.0	728 35.5	329 16.0	420 20.5	449 21.9	226 11.0	953 46.5	305 14.9	30 1.5	
ない	2544 100.0	956 37.6	599 23.5	495 19.5	555 21.8	153 6.0	478 18.8	350 13.8	86 3.4	
無回答	559 100.0	211 37.7	106 19.0	102 18.2	99 17.7	40 7.2	160 28.6	84 15.0	18 3.2	

問17 苦情や不満の発生を未然に防ぐための取組み（F1 性別／F2 年齢／F3 最終学歴／F4 年収／F5 勤続年数）

F1. 性別／F2. 年齢／F3. 最終学歴／F4. 年収／F5. 勤続年数	件数	話し合う機会が十分に確保されている	上司との面談が定期的に実施されている	高管理職の研修や評価を行う	修解管理職の能力を高める	設備、重点を置く	管理職の能力を高める	人事基準を公開する	来会通しを経営状態や将来の場を充実する意見交換	の労使による意見交換	業員代表が労働組合と対話する	人事制度などを見直す	従業員に対する研修を実施する	従業員に対する研修を実施する	従業員の親睦を図る	その他	無回答
合計	10851	4748	1724	3408	1321	1769	1413	1584	1073	583	703	1615	275	606	275	606	606
F1. 性別・・・男性	6656	2853	1038	1981	788	1140	1013	1134	673	317	461	995	165	309	165	309	309
女性	4127	1884	680	1417	527	623	398	446	398	263	241	616	110	257	110	257	257
無回答	68	11	6	10	6	6	2	4	2	3	1	4	-	40	-	40	40
F2. 年齢・・・19歳以下	38	16	5	9	3	7	3	4	2	2	5	16	-	2	-	2	2
20～24歳	698	323	86	159	64	102	92	80	85	50	38	178	11	52	11	52	52
25～29歳	1521	719	219	447	203	265	183	188	182	80	112	266	49	48	49	48	48
30～34歳	1921	847	305	636	238	345	257	258	240	99	134	252	58	64	58	64	64
35～39歳	1707	768	294	533	238	299	222	239	169	98	102	220	47	73	47	73	73
40～44歳	1412	639	238	478	190	210	176	224	121	68	79	190	38	68	38	68	68
45～49歳	1245	522	224	410	163	212	182	193	107	68	84	152	34	56	34	56	56
50～54歳	1002	398	159	337	108	140	142	174	83	57	71	158	14	67	14	67	67
55～59歳	814	344	114	267	72	135	122	145	55	41	49	115	17	65	17	65	65
60歳以上	319	127	54	97	26	26	26	66	15	11	23	54	5	49	5	49	49
無回答	174	45	26	35	16	28	8	13	14	9	6	14	2	62	2	62	62
F3. 最終学歴・・・中卒	171	73	30	43	19	9	19	34	14	9	14	26	3	20	3	20	20
高卒	3801	1695	607	1113	415	566	431	566	369	178	233	678	75	280	75	280	280
専門学校卒	1226	493	209	360	144	228	192	168	150	56	81	184	26	67	26	67	67
高専・短大卒	1157	537	191	400	139	200	127	137	110	85	71	153	27	54	27	54	54
大学卒	4223	1858	650	1407	571	721	615	645	410	239	286	552	137	134	137	134	134
大学院卒	181	72	27	69	28	34	24	27	15	13	16	17	5	6	5	6	6
無回答	92	20	10	16	5	11	5	7	5	3	2	5	2	45	2	45	45
F4. 年収・・・300万円未満	3115	1424	467	902	323	502	374	361	317	167	184	578	78	228	78	228	228
300万円以上500万円未満	4079	1723	639	1266	506	722	558	607	495	205	270	593	104	182	104	182	182
500万円以上750万円未満	2388	1032	390	799	316	390	329	418	197	128	164	304	61	101	61	101	101
750万円以上1000万円未満	828	377	155	297	129	96	104	140	44	53	53	105	25	33	25	33	33
1000万円以上1250万円未満	221	118	38	91	29	21	26	38	9	17	17	16	4	6	4	6	6
1250万円以上1500万円未満	28	17	6	8	2	5	4	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1
1500万円以上	23	11	6	8	2	4	5	3	1	3	-	1	-	1	-	1	1
無回答	169	46	23	37	14	29	13	14	9	5	14	17	2	54	2	54	54
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991	1405	405	848	335	519	393	385	328	180	194	534	79	146	79	146	146
5～9年	2209	1021	336	699	286	384	269	278	249	78	153	334	55	112	55	112	112
10～14年	1742	706	302	534	228	300	253	238	187	108	116	238	54	87	54	87	87
15～19年	1416	612	258	492	194	209	166	247	124	74	80	174	38	64	38	64	64
20～24年	912	383	163	317	112	133	118	161	78	48	59	126	19	45	19	45	45
25～29年	651	261	120	226	74	97	99	103	49	39	49	89	15	34	15	34	34
30年以上	732	299	116	257	72	91	100	155	47	44	43	95	12	56	12	56	56
無回答	198	61	24	35	20	36	15	17	11	12	9	25	3	62	3	62	62

問17 苦情や不満の発生を未然に防ぐための取組み（F 6 業種／F 7 部門／F 8 仕事／F 9 雇用形態）

F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態	件数	面談、上司と部下の話し合い、または部下が個別に	高管理職の研修や評価を行う	修解管理職の研修や評価を行う	設備、重点項目を把握	管理職の部下の項目を指	人事基準や賃金制度や評価	来会社通しを経営状態や将来	の労働による意見交換	業員代表が労働組合と見直し	人事制度などを見直し	会を実施する	ハラスメントに関する講習	5 関する研修を実施する	ム、グループに対して	をの機会や社内報など	の機	その他	無回答
合計	10851	4748	1724	3408	1321	1769	1413	1584	1073	583	703	1615	275	606					
F 6. 業種・・・	100.0	43.8	15.9	31.4	12.2	16.3	13.0	14.6	9.9	5.4	6.5	14.9	2.5	5.6					
飲食業	29	16	4	9	4	5	2	3	4	1	3	6	-	-					
建設業	847	363	124	232	96	160	135	119	88	56	46	134	31	42					
製造業	3338	1489	562	1050	415	517	402	532	297	192	231	518	84	150					
電気・ガス・熱供給・水道業	148	64	21	36	15	35	21	15	21	8	5	22	8	9					
情報通信業	398	187	65	140	61	68	61	44	38	21	33	55	12	4					
運輸業	897	387	126	252	85	138	142	173	78	43	63	143	16	61					
卸売・小売業	1426	601	231	478	187	278	177	199	176	78	77	171	38	63					
金融・保険業	256	105	50	111	39	37	19	31	24	13	13	36	11	10					
不動産業	74	34	11	21	12	19	6	9	12	4	2	10	1	3					
飲食店・宿泊業	349	146	43	116	46	53	51	50	33	14	29	70	4	19					
医療・福祉	236	101	34	82	33	43	39	31	27	2	14	30	7	11					
教育・学習支援業	196	78	32	90	21	30	27	27	14	12	11	15	3	14					
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34	12	7	18	6	2	2	4	4	3	5	4	1	-					
サービス業（他に分類されないもの）	2487	1128	399	740	290	369	324	331	253	131	166	390	57	165					
無回答	136	37	15	33	11	15	5	16	4	5	5	11	2	55					
F 7. 部門・・・	100.0	27.2	11.0	24.3	8.1	11.0	3.7	11.8	2.9	3.7	3.7	8.1	1.5	40.4					
人事・総務・経理	3962	1759	674	1323	522	595	472	588	346	268	215	560	109	188					
企画・調査・広報	536	221	101	190	70	91	68	77	48	36	36	61	21	20					
研究・開発・設計	663	290	114	194	95	135	107	76	77	39	51	93	17	15					
情報処理	367	152	73	120	58	74	49	42	36	16	23	48	3	15					
営業	1360	584	192	401	174	255	206	208	159	60	92	188	29	71					
販売・サービス	1257	570	176	387	118	208	162	161	154	49	101	234	23	71					
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640	719	235	484	167	254	218	272	157	66	129	281	42	107					
その他	875	386	139	271	100	133	117	136	84	39	47	137	30	54					
無回答	191	67	20	38	17	24	14	24	12	10	9	13	1	65					
F 8. 仕事・・・	100.0	35.1	10.5	19.9	8.9	12.6	7.3	12.6	6.3	5.2	4.7	6.8	0.5	34.0					
専門・技術的な仕事	1850	773	322	580	222	356	295	258	204	84	133	263	48	66					
事務の仕事	5387	2394	881	1801	720	838	627	757	513	354	301	756	150	265					
販売の仕事	390	182	57	125	43	65	60	56	49	13	22	63	9	15					
営業の仕事	948	392	127	284	117	182	151	158	103	40	66	143	27	46					
保安の仕事	91	38	12	25	9	14	8	17	7	6	9	22	3	5					
サービスの仕事	607	286	93	176	56	98	72	85	59	27	53	96	8	42					
運輸・通信の仕事	314	127	48	72	31	42	56	64	29	10	25	59	3	28					
製造の技能工	581	276	78	143	63	92	68	107	62	17	44	108	10	39					
その他	546	244	94	174	53	66	63	65	38	27	40	95	16	47					
無回答	137	36	12	28	7	16	13	17	9	5	10	10	1	53					
F 9. 雇用形態・・・	100.0	26.3	8.8	20.4	5.1	11.7	9.5	12.4	6.6	3.6	7.3	0.7	38.7						
正社員	9343	4027	1505	2962	1143	1564	1289	1411	948	499	614	1372	233	447					
非正社員（パート、アルバイト等）	1430	704	213	436	174	199	122	165	123	80	84	239	42	117					
無回答	78	17	6	10	4	6	2	8	2	4	5	4	-	42					

問18①苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—現在の必要性（F1 性別／F2 年齢／F3 最終学歴／F4 年収／F5 勤続年数）

F1. 性別／F2. 年齢／F3. 最終学歴／F4. 年収／F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	無回答
合計	10851 100.0	2541 23.4	2966 27.3	3874 35.7	664 6.1	429 4.0	377 3.5
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	1572 23.6	1861 28.0	2395 36.0	415 6.2	255 3.8	158 2.4
女性	4127 100.0	961 23.3	1094 26.5	1474 35.7	247 6.0	172 4.2	179 4.3
無回答	68 100.0	8 11.8	11 16.2	5 7.4	2 2.9	2 2.9	40 58.8
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	5 13.2	10 26.3	15 39.5	3 7.9	2 5.3	3 7.9
20～24歳	698 100.0	135 19.3	155 22.2	318 45.6	31 4.4	28 4.0	31 4.4
25～29歳	1521 100.0	411 27.0	415 27.3	538 35.4	77 5.1	55 3.6	25 1.6
30～34歳	1921 100.0	580 30.2	550 28.6	575 29.9	119 6.2	65 3.4	32 1.7
35～39歳	1707 100.0	444 26.0	509 29.8	555 32.5	94 5.5	62 3.6	43 2.5
40～44歳	1412 100.0	337 23.9	390 27.6	513 36.3	82 5.8	48 3.4	42 3.0
45～49歳	1245 100.0	276 22.2	371 29.8	447 35.9	77 6.2	44 3.5	30 2.4
50～54歳	1002 100.0	169 16.9	269 26.8	401 40.0	74 7.4	48 4.8	41 4.1
55～59歳	814 100.0	124 15.2	206 25.3	329 40.4	69 8.5	42 5.2	44 5.4
60歳以上	319 100.0	32 10.0	49 15.4	145 45.5	33 10.3	26 8.2	34 10.7
無回答	174 100.0	28 16.1	42 24.1	38 21.8	5 2.9	9 5.2	52 29.9
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	31 18.1	28 16.4	54 31.6	17 9.9	20 11.7	21 12.3
高卒	3801 100.0	746 19.6	939 24.7	1468 38.6	273 7.2	184 4.8	191 5.0
専門学校卒	1226 100.0	327 26.7	339 27.7	416 33.9	74 6.0	43 3.5	27 2.2
高専・短大卒	1157 100.0	266 23.0	329 28.4	423 36.6	67 5.8	33 2.9	39 3.4
大学卒	4223 100.0	1110 26.3	1261 29.9	1437 34.0	223 5.3	139 3.3	53 1.3
大学院卒	181 100.0	48 26.5	53 29.3	63 34.8	9 5.0	6 3.3	2 1.1
無回答	92 100.0	13 14.1	17 18.5	13 14.1	1 1.1	4 4.3	44 47.8
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	703 22.6	728 23.4	1180 37.9	186 6.0	163 5.2	155 5.0
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1078 26.4	1145 28.1	1362 33.4	255 6.3	145 3.6	94 2.3
500万円以上750万円未満	2388 100.0	533 22.3	725 30.4	839 35.1	147 6.2	88 3.7	56 2.3
750万円以上1000万円未満	828 100.0	155 18.7	252 30.4	337 40.7	56 6.8	19 2.3	9 1.1
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	35 15.8	72 32.6	91 41.2	16 7.2	7 3.2	-
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	7 25.0	6 21.4	13 46.4	1 3.6	-	1 3.6
1500万円以上	23 100.0	6 26.1	7 30.4	8 34.8	1 4.3	1 4.3	-
無回答	169 100.0	24 14.2	31 18.3	44 26.0	2 1.2	6 3.6	62 36.7
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	699 23.4	773 25.8	1132 37.8	173 5.8	115 3.8	99 3.3
5～9年	2209 100.0	613 27.8	576 26.1	744 33.7	121 5.5	97 4.4	58 2.6
10～14年	1742 100.0	461 26.5	504 28.9	560 32.1	107 6.1	59 3.4	51 2.9
15～19年	1416 100.0	338 23.9	419 29.6	475 33.5	87 6.1	58 4.1	39 2.8
20～24年	912 100.0	176 19.3	261 28.6	343 37.6	68 7.5	37 4.1	27 3.0
25～29年	651 100.0	126 19.4	200 30.7	251 38.6	41 6.3	18 2.8	15 2.3
30年以上	732 100.0	99 13.5	192 26.2	317 43.3	58 7.9	30 4.1	36 4.9
無回答	198 100.0	29 14.6	41 20.7	52 26.3	9 4.5	15 7.6	52 26.3

問18①苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性－現在の必要性（F 6 業種／F 7 部門／F 8 仕事／F 9 雇用形態）

F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態	件数	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	無回答
合計	10851 100.0	2541 23.4	2966 27.3	3874 35.7	664 6.1	429 4.0	377 3.5
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	8 27.6	10 34.5	7 24.1	1 3.4	2 6.9	1 3.4
建設業	847 100.0	187 22.1	202 23.8	317 37.4	71 8.4	44 5.2	26 3.1
製造業	3338 100.0	725 21.7	922 27.6	1268 38.0	213 6.4	126 3.8	84 2.5
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	32 21.6	41 27.7	58 39.2	7 4.7	5 3.4	5 3.4
情報通信業	398 100.0	103 25.9	110 27.6	149 37.4	28 7.0	7 1.8	1 0.3
運輸業	897 100.0	177 19.7	217 24.2	355 39.6	62 6.9	51 5.7	35 3.9
卸売・小売業	1426 100.0	368 25.8	405 28.4	488 34.2	85 6.0	45 3.2	35 2.5
金融・保険業	256 100.0	69 27.0	66 25.8	94 36.7	11 4.3	9 3.5	7 2.7
不動産業	74 100.0	11 14.9	22 29.7	26 35.1	10 13.5	3 4.1	2 2.7
飲食店・宿泊業	349 100.0	93 26.6	107 30.7	107 30.7	8 2.3	18 5.2	16 4.6
医療・福祉	236 100.0	76 32.2	73 30.9	63 26.7	10 4.2	6 2.5	8 3.4
教育・学習支援業	196 100.0	59 30.1	67 34.2	50 25.5	7 3.6	9 4.6	4 2.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	7 20.6	11 32.4	14 41.2	-	2 5.9	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	611 24.6	687 27.6	847 34.1	148 6.0	99 4.0	95 3.8
無回答	136 100.0	15 11.0	26 19.1	31 22.8	3 2.2	3 2.2	58 42.6
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	941 23.8	1113 28.1	1415 35.7	238 6.0	146 3.7	109 2.8
企画・調査・広報	536 100.0	146 27.2	145 27.1	194 36.2	24 4.5	20 3.7	7 1.3
研究・開発・設計	663 100.0	160 24.1	211 31.8	224 33.8	42 6.3	17 2.6	9 1.4
情報処理	367 100.0	88 24.0	90 24.5	143 39.0	28 7.6	11 3.0	7 1.9
営業	1360 100.0	328 24.1	360 26.5	487 35.8	88 6.5	64 4.7	33 2.4
販売・サービス	1257 100.0	311 24.7	343 27.3	436 34.7	73 5.8	41 3.3	53 4.2
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	325 19.8	426 26.0	646 39.4	106 6.5	78 4.8	59 3.6
その他	875 100.0	214 24.5	245 28.0	275 31.4	60 6.9	45 5.1	36 4.1
無回答	191 100.0	28 14.7	33 17.3	54 28.3	5 2.6	7 3.7	64 33.5
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	479 25.9	538 29.1	641 34.6	101 5.5	60 3.2	31 1.7
事務の仕事	5387 100.0	1254 23.3	1510 28.0	1937 36.0	330 6.1	206 3.8	150 2.8
販売の仕事	390 100.0	86 22.1	112 28.7	145 37.2	29 7.4	12 3.1	6 1.5
営業の仕事	948 100.0	243 25.6	253 26.7	327 34.5	66 7.0	37 3.9	22 2.3
保安の仕事	91 100.0	19 20.9	24 26.4	34 37.4	7 7.7	7 7.7	-
サービスの仕事	607 100.0	145 23.9	158 26.0	219 36.1	29 4.8	17 2.8	39 6.4
運輸・通信の仕事	314 100.0	62 19.7	64 20.4	124 39.5	25 8.0	20 6.4	19 6.1
製造の技能工	581 100.0	111 19.1	148 25.5	229 39.4	43 7.4	28 4.8	22 3.8
その他	546 100.0	124 22.7	138 25.3	187 34.2	30 5.5	35 6.4	32 5.9
無回答	137 100.0	18 13.1	21 15.3	31 22.6	4 2.9	7 5.1	56 40.9
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	2239 24.0	2651 28.4	3293 35.2	571 6.1	347 3.7	242 2.6
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	296 20.7	306 21.4	565 39.5	92 6.4	79 5.5	92 6.4
無回答	78 100.0	6 7.7	9 11.5	16 20.5	1 1.3	3 3.8	43 55.1

問18①苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性－現在の必要性（F10 職位／F11 労働組合加入／企業調査：F2 従業員数／企業調査：F2 正社員数／企業調査：F3 労働組合の有無）

F10. 職位／F11. 労働組合加入／企業調査：F2. 従業員数／企業調査：F2. 正社員数／企業調査：F3. 労働組合の有無	件数	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	無回答
合計	10851 100.0	2541 23.4	2966 27.3	3874 35.7	664 6.1	429 4.0	377 3.5
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1396 24.1	1480 25.6	2085 36.0	351 6.1	265 4.6	208 3.6
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	690 26.4	772 29.6	829 31.8	154 5.9	97 3.7	67 2.6
課長クラス以上	2309 100.0	436 18.9	691 29.9	921 39.9	154 6.7	62 2.7	45 1.9
無回答	148 100.0	19 12.8	23 15.5	39 26.4	5 3.4	5 3.4	57 38.5
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	619 24.7	723 28.9	889 35.5	138 5.5	79 3.2	58 2.3
社外の労働組合に加入している	107 100.0	22 20.6	35 32.7	35 32.7	8 7.5	4 3.7	3 2.8
加入していない	7876 100.0	1840 23.4	2138 27.1	2834 36.0	494 6.3	332 4.2	238 3.0
無回答	362 100.0	60 16.6	70 19.3	116 32.0	24 6.6	14 3.9	78 21.5
企業調査：F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	104 22.9	117 25.7	165 36.3	24 5.3	24 5.3	21 4.6
100～149人	2003 100.0	449 22.4	526 26.3	700 34.9	158 7.9	91 4.5	79 3.9
150～199人	1862 100.0	437 23.5	475 25.5	670 36.0	135 7.3	78 4.2	67 3.6
200～299人	2031 100.0	447 22.0	575 28.3	754 37.1	126 6.2	61 3.0	68 3.3
300～499人	1447 100.0	343 23.7	410 28.3	531 36.7	64 4.4	61 4.2	38 2.6
500～999人	935 100.0	226 24.2	255 27.3	344 36.8	53 5.7	28 3.0	29 3.1
1000人以上	880 100.0	234 26.6	264 30.0	295 33.5	35 4.0	26 3.0	26 3.0
無回答	1238 100.0	301 24.3	344 27.8	415 33.5	69 5.6	60 4.8	49 4.0
企業調査：F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	336 24.5	340 24.8	495 36.1	81 5.9	59 4.3	61 4.4
100～149人	2857 100.0	617 21.6	760 26.6	1020 35.7	223 7.8	124 4.3	113 4.0
150～199人	1593 100.0	369 23.2	437 27.4	562 35.3	106 6.7	58 3.6	61 3.8
200～299人	1697 100.0	387 22.8	485 28.6	646 38.1	82 4.8	56 3.3	41 2.4
300～499人	929 100.0	227 24.4	265 28.5	324 34.9	51 5.5	39 4.2	23 2.5
500～999人	581 100.0	148 25.5	164 28.2	203 34.9	32 5.5	18 3.1	16 2.8
1000人以上	519 100.0	130 25.0	149 28.7	194 37.4	19 3.7	14 2.7	13 2.5
無回答	1303 100.0	327 25.1	366 28.1	430 33.0	70 5.4	61 4.7	49 3.8
企業調査：F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	888 22.7	1119 28.6	1437 36.7	225 5.8	119 3.0	124 3.2
ない	5756 100.0	1367 23.7	1518 26.4	2036 35.4	375 6.5	252 4.4	208 3.6
無回答	1183 100.0	286 24.2	329 27.8	401 33.9	64 5.4	58 4.9	45 3.8

問18②苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—今後の必要性（F1 性別/F2 年齢/F3 最終学歴/F4 年収/F5 勤続年数）

F1. 性別/F2. 年齢/F3. 最終学歴/F4. 年収/F5. 勤続年数	件数	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	無回答
合計	10851 100.0	3547 32.7	3484 32.1	2894 26.7	280 2.6	240 2.2	406 3.7
F1. 性別・・・男性	6656 100.0	2227 33.5	2186 32.8	1745 26.2	173 2.6	150 2.3	175 2.6
女性	4127 100.0	1311 31.8	1286 31.2	1146 27.8	106 2.6	88 2.1	190 4.6
無回答	68 100.0	9 13.2	12 17.6	3 4.4	1 1.5	2 2.9	41 60.3
F2. 年齢・・・19歳以下	38 100.0	6 15.8	10 26.3	17 44.7	1 2.6	2 5.3	2 5.3
20～24歳	698 100.0	199 28.5	203 29.1	232 33.2	15 2.1	18 2.6	31 4.4
25～29歳	1521 100.0	577 37.9	491 32.3	370 24.3	34 2.2	24 1.6	25 1.6
30～34歳	1921 100.0	767 39.9	616 32.1	429 22.3	41 2.1	33 1.7	35 1.8
35～39歳	1707 100.0	621 36.4	545 31.9	418 24.5	37 2.2	37 2.2	49 2.9
40～44歳	1412 100.0	479 33.9	477 33.8	349 24.7	35 2.5	26 1.8	46 3.3
45～49歳	1245 100.0	382 30.7	421 33.8	348 28.0	37 3.0	23 1.8	34 2.7
50～54歳	1002 100.0	249 24.9	349 34.8	307 30.6	26 2.6	27 2.7	44 4.4
55～59歳	814 100.0	181 22.2	248 30.5	273 33.5	34 4.2	28 3.4	50 6.1
60歳以上	319 100.0	48 15.0	87 27.3	115 36.1	18 5.6	16 5.0	35 11.0
無回答	174 100.0	38 21.8	37 21.3	36 20.7	2 1.1	6 3.4	55 31.6
F3. 最終学歴・・・中卒	171 100.0	44 25.7	33 19.3	49 28.7	5 2.9	13 7.6	27 15.8
高卒	3801 100.0	1091 28.7	1136 29.9	1164 30.6	116 3.1	97 2.6	197 5.2
専門学校卒	1226 100.0	463 37.8	366 29.9	306 25.0	38 3.1	23 1.9	30 2.4
高専・短大卒	1157 100.0	354 30.6	397 34.3	325 28.1	26 2.2	14 1.2	41 3.5
大学卒	4223 100.0	1514 35.9	1472 34.9	993 23.5	92 2.2	88 2.1	64 1.5
大学院卒	181 100.0	64 35.4	62 34.3	47 26.0	3 1.7	3 1.7	2 1.1
無回答	92 100.0	17 18.5	18 19.6	10 10.9	-	2 2.2	45 48.9
F4. 年収・・・300万円未満	3115 100.0	970 31.1	876 28.1	914 29.3	92 3.0	100 3.2	163 5.2
300万円以上500万円未満	4079 100.0	1476 36.2	1324 32.5	1002 24.6	104 2.5	69 1.7	104 2.5
500万円以上750万円未満	2388 100.0	760 31.8	842 35.3	613 25.7	58 2.4	51 2.1	64 2.7
750万円以上1000万円未満	828 100.0	238 28.7	304 36.7	245 29.6	19 2.3	12 1.4	10 1.2
1000万円以上1250万円未満	221 100.0	54 24.4	87 39.4	70 31.7	7 3.2	3 1.4	-
1250万円以上1500万円未満	28 100.0	8 28.6	11 39.3	7 25.0	-	1 3.6	1 3.6
1500万円以上	23 100.0	8 34.8	9 39.1	5 21.7	-	1 4.3	-
無回答	169 100.0	33 19.5	31 18.3	38 22.5	-	3 1.8	64 37.9
F5. 勤続年数・・・0～4年	2991 100.0	975 32.6	919 30.7	851 28.5	72 2.4	68 2.3	106 3.5
5～9年	2209 100.0	810 36.7	683 30.9	547 24.8	51 2.3	54 2.4	64 2.9
10～14年	1742 100.0	627 36.0	550 31.6	435 25.0	39 2.2	32 1.8	59 3.4
15～19年	1416 100.0	490 34.6	478 33.8	342 24.2	36 2.5	29 2.0	41 2.9
20～24年	912 100.0	262 28.7	329 36.1	234 25.7	38 4.2	22 2.4	27 3.0
25～29年	651 100.0	189 29.0	224 34.4	192 29.5	18 2.8	10 1.5	18 2.8
30年以上	732 100.0	155 21.2	254 34.7	250 34.2	20 2.7	16 2.2	37 5.1
無回答	198 100.0	39 19.7	47 23.7	43 21.7	6 3.0	9 4.5	54 27.3

問18②苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性—今後の必要性（F 6 業種／F 7 部門／F 8 仕事／F 9 雇用形態）

F 6. 業種／F 7. 部門／F 8. 仕事／F 9. 雇用形態	件数	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	無回答
合計	10851 100.0	3547 32.7	3484 32.1	2894 26.7	280 2.6	240 2.2	406 3.7
F 6. 業種・・・鉱業	29 100.0	13 44.8	8 27.6	6 20.7	1 3.4	-	1 3.4
建設業	847 100.0	250 29.5	281 33.2	241 28.5	23 2.7	27 3.2	25 3.0
製造業	3338 100.0	1063 31.8	1088 32.6	930 27.9	100 3.0	66 2.0	91 2.7
電気・ガス・熱供給・水道業	148 100.0	44 29.7	51 34.5	40 27.0	4 2.7	3 2.0	6 4.1
情報通信業	398 100.0	148 37.2	132 33.2	107 26.9	4 1.0	4 1.0	3 0.8
運輸業	897 100.0	252 28.1	257 28.7	294 32.8	22 2.5	33 3.7	39 4.3
卸売・小売業	1426 100.0	494 34.6	498 34.9	348 24.4	34 2.4	16 1.1	36 2.5
金融・保険業	256 100.0	99 38.7	69 27.0	72 28.1	6 2.3	3 1.2	7 2.7
不動産業	74 100.0	20 27.0	26 35.1	21 28.4	4 5.4	1 1.4	2 2.7
飲食店・宿泊業	349 100.0	128 36.7	106 30.4	81 23.2	7 2.0	10 2.9	17 4.9
医療・福祉	236 100.0	104 44.1	69 29.2	47 19.9	4 1.7	4 1.7	8 3.4
教育・学習支援業	196 100.0	74 37.8	71 36.2	40 20.4	2 1.0	5 2.6	4 2.0
複合サービス業（郵便局、協同組合）	34 100.0	9 26.5	15 44.1	7 20.6	2 5.9	1 2.9	-
サービス業（他に分類されないもの）	2487 100.0	826 33.2	787 31.6	636 25.6	67 2.7	64 2.6	107 4.3
無回答	136 100.0	23 16.9	26 19.1	24 17.6	-	3 2.2	60 44.1
F 7. 部門・・・人事・総務・経理	3962 100.0	1273 32.1	1316 33.2	1085 27.4	95 2.4	78 2.0	115 2.9
企画・調査・広報	536 100.0	192 35.8	169 31.5	144 26.9	12 2.2	9 1.7	10 1.9
研究・開発・設計	663 100.0	234 35.3	253 38.2	135 20.4	20 3.0	11 1.7	10 1.5
情報処理	367 100.0	120 32.7	128 34.9	99 27.0	6 1.6	6 1.6	8 2.2
営業	1360 100.0	479 35.2	433 31.8	346 25.4	27 2.0	33 2.4	42 3.1
販売・サービス	1257 100.0	422 33.6	392 31.2	324 25.8	30 2.4	30 2.4	59 4.7
生産（建設、運輸、流通部門含む）	1640 100.0	490 29.9	486 29.6	507 30.9	57 3.5	41 2.5	59 3.6
その他	875 100.0	301 34.4	269 30.7	214 24.5	30 3.4	25 2.9	36 4.1
無回答	191 100.0	36 18.8	38 19.9	40 20.9	3 1.6	7 3.7	67 35.1
F 8. 仕事・・・専門・技術的な仕事	1850 100.0	669 36.2	624 33.7	445 24.1	49 2.6	28 1.5	35 1.9
事務の仕事	5387 100.0	1710 31.7	1809 33.6	1460 27.1	126 2.3	113 2.1	169 3.1
販売の仕事	390 100.0	130 33.3	124 31.8	109 27.9	13 3.3	6 1.5	8 2.1
営業の仕事	948 100.0	347 36.6	309 32.6	224 23.6	22 2.3	21 2.2	25 2.6
保安の仕事	91 100.0	31 34.1	21 23.1	27 29.7	3 3.3	7 7.7	2 2.2
サービスの仕事	607 100.0	196 32.3	180 29.7	161 26.5	16 2.6	13 2.1	41 6.8
運輸・通信の仕事	314 100.0	84 26.8	78 24.8	109 34.7	8 2.5	16 5.1	19 6.1
製造の技能工	581 100.0	184 31.7	163 28.1	177 30.5	23 4.0	15 2.6	19 3.3
その他	546 100.0	175 32.1	150 27.5	158 28.9	16 2.9	16 2.9	31 5.7
無回答	137 100.0	21 15.3	26 19.0	24 17.5	4 2.9	5 3.6	57 41.6
F 9. 雇用形態・・・正社員	9343 100.0	3143 33.6	3085 33.0	2424 25.9	230 2.5	192 2.1	269 2.9
非正社員（パート、アルバイト等）	1430 100.0	398 27.8	388 27.1	456 31.9	48 3.4	46 3.2	94 6.6
無回答	78 100.0	6 7.7	11 14.1	14 17.9	2 2.6	2 2.6	43 55.1

問18②苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性～今後の必要性（F10 職位／F11 労働組合加入／企業調査：F2 従業員数／企業調査：F2 正社員数／企業調査：F3 労働組合の有無）

	件数	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	無回答
F10. 職位／F11. 労働組合加入／企業調査：F2. 従業員数／企業調査：F2. 正社員数／企業調査：F3. 労働組合の有無							
合計	10851 100.0	3547 32.7	3484 32.1	2894 26.7	280 2.6	240 2.2	406 3.7
F10. 職位・・・・・・・・一般	5785 100.0	1918 33.2	1752 30.3	1603 27.7	151 2.6	140 2.4	221 3.8
係長・主任・課長補佐クラス	2609 100.0	964 36.9	850 32.6	603 23.1	63 2.4	57 2.2	72 2.8
課長クラス以上	2309 100.0	639 27.7	854 37.0	661 28.6	62 2.7	38 1.6	55 2.4
無回答	148 100.0	26 17.6	28 18.9	27 18.2	4 2.7	5 3.4	58 39.2
F11. 労働組合加入・・・企業別組合に加入している	2506 100.0	889 35.5	825 32.9	635 25.3	47 1.9	41 1.6	69 2.8
社外の労働組合に加入している	107 100.0	36 33.6	37 34.6	26 24.3	3 2.8	2 1.9	3 2.8
加入していない	7876 100.0	2539 32.2	2545 32.3	2135 27.1	216 2.7	186 2.4	255 3.2
無回答	362 100.0	83 22.9	77 21.3	98 27.1	14 3.9	11 3.0	79 21.8
企業調査：F2. 従業員数・・・・・・・・1～99人	455 100.0	131 28.8	145 31.9	121 26.6	13 2.9	20 4.4	25 5.5
100～149人	2003 100.0	633 31.6	612 30.6	563 28.1	61 3.0	51 2.5	83 4.1
150～199人	1862 100.0	600 32.2	543 29.2	540 29.0	62 3.3	44 2.4	73 3.9
200～299人	2031 100.0	626 30.8	691 34.0	551 27.1	48 2.4	42 2.1	73 3.6
300～499人	1447 100.0	481 33.2	467 32.3	391 27.0	34 2.3	31 2.1	43 3.0
500～999人	935 100.0	334 35.7	316 33.8	229 24.5	16 1.7	10 1.1	30 3.2
1000人以上	880 100.0	312 35.5	301 34.2	212 24.1	16 1.8	12 1.4	27 3.1
無回答	1238 100.0	430 34.7	409 33.0	287 23.2	30 2.4	30 2.4	52 4.2
企業調査：F2. 正社員数・・・・・・・・1～99人	1372 100.0	426 31.0	407 29.7	388 28.3	42 3.1	41 3.0	68 5.0
100～149人	2857 100.0	887 31.0	884 30.9	808 28.3	90 3.2	68 2.4	120 4.2
150～199人	1593 100.0	507 31.8	502 31.5	445 27.9	43 2.7	33 2.1	63 4.0
200～299人	1697 100.0	543 32.0	580 34.2	460 27.1	31 1.8	36 2.1	47 2.8
300～499人	929 100.0	338 36.4	308 33.2	223 24.0	21 2.3	15 1.6	24 2.6
500～999人	581 100.0	212 36.5	201 34.6	132 22.7	14 2.4	6 1.0	16 2.8
1000人以上	519 100.0	170 32.8	170 32.8	146 28.1	8 1.5	10 1.9	15 2.9
無回答	1303 100.0	464 35.6	432 33.2	292 22.4	31 2.4	31 2.4	53 4.1
企業調査：F3. 労働組合の有無・・・ある	3912 100.0	1252 32.0	1302 33.3	1072 27.4	73 1.9	72 1.8	141 3.6
ない	5756 100.0	1886 32.8	1789 31.1	1547 26.9	177 3.1	140 2.4	217 3.8
無回答	1183 100.0	409 34.6	393 33.2	275 23.2	30 2.5	28 2.4	48 4.1

JILPT 調査シリーズ No.58

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）

発行年月日 2009年6月25日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23

調査・解析部 TEL : 03-5903-6288

印刷・製本 ヨシダ印刷株式会社

©2009 JILPT

*調査シリーズ全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)