

現場取材

LGBTが働き続けられる職場環境

——就職活動と入社後の課題

調査部

LGBTに配慮する取り組みを行う地方自治体が出てきて、民間企業にも社内でのルールや福利厚生面で支援するところが見られるようになってきた。自社の事業を見直す動きも広がりつつある。その一方で、LGBTは就職活動や入社後にどういった問題を抱えているのだろう。LGBTの就職支援に取り組む企業と当事者の声を取材した。

事例①

LGBTの人向けに介護現場の就職フェアを開催

——1年半で40人を直雇用スタッフに

株式会社 TRINITY

看護師や介護スタッフといった医療・福祉に従事する求職者と病院・福祉施設、企業を結びつける人材総合サービスを展開する株式会社TRINITY(トリニティ)。現在、取り引きしている施設・企業は約100社、登録スタッフは約2万人で、直雇用での職業紹介も年間約100人を数えるなど、より活躍できる職場、より良い人材を提供することで人手不足が叫ばれる医療・介護業界を下支えしている。一昨年からは、LGBTの求職者の介護施設への紹介にも着手。当事者のニーズを丁寧に聞き取ったうえで、希望する施設に正規職員もしくは契約職員として紹介している。同社の稲富祥郎・取締役 人材事業部部長に、LGBTへの対応について話を聞いた。

取引先の住宅事業会社の話がヒントに

稲富取締役がLGBTの職業紹介に取り組んだのは、一昨年春。高齢者への住宅紹介事業を手がける株式会社笑美面(えみめん)から聞いた話がヒントになった。同社は、高齢者一人ひとりに寄り添い、身体の状態やライフスタイル、ホームの立地、価格等希望するサービスに合わせた施設を紹介することを標榜している。それ故に施設での人材確保に関心が高く、以前からトリニティに人材紹介について相談していた。

「ある日、打ち合わせをしている時に『LGBTの人が就職に困っている』との話を聞いた。介護の仕事は同性介護以外、男女の差はない。セクシュアルなこと

をクリアできたら仕事をしてくれるというのであれば、介護業界の人手不足とリンクできるかもしれないと思った。自分自身、LGBTに関する知識は全くなかった。専門家からレクチャーを受けながら、一昨年5月に打ち合わせを始め、7月には最初のイベントを行った」

100人強の求職者が列を作ったことも

イベントは、施設や企業に協力を求めてブースを出す「就職フェア」のイメージ。そこにLGBTの求職者が立ち寄り、質問をしていく形を取った。イベントは昨年3月までの1年半の間に大阪で3回、東京で1回開いている。

「開催費用は運営側が負担することにして、介護施設には『無料なので、良かったらブースを出しませんか』と説明して参加を呼び掛け、初回は約20のブースが立つことになった。そのうえで、賛同してくれた施設・企業の経営者には専門家の基礎研修を受けてもらい、差別用語の知識はもちろん、ロッカー・更衣室をどうしていくか等の打ち合わせもして、フェアに臨んでもらった。来場者数は大阪で110人になった時もあるが、それ以外は大体30人ぐらい。これまでにブースを出した施設は大阪が約25、東京は約10になる。介護の就職イベントで100人の求職者を集めるのは容易なことではなく、ブースに列が出来るのを見て感動したことを今も覚えている」

なお、基礎知識や配慮事項については、施設長等の経営側も専門家の研修を受講するが、その下のリーダー・主任の中間管理層には稲富取締役が出向いて研修を行い、そこから現場全体に周知してもらう形を取っている。



イベントには100人を超す求職者が集まったことも。(トリニティ提供)

40人を直雇用のスタッフに

大阪と東京、計4回のイベントで就職に結びついたのは、正規スタッフ、契約スタッフそれぞれ約20人(うち東京は正規スタッフ3人)。求職者の希望に沿う形で直接雇用の形態で紹介しており、パート・アルバイトや派遣スタッフはいない。年齢層は16歳から約60歳まで様々だ。

「介護の仕事は時間帯も多様でパートタイマーも多いが、LGBTの人は苦勞して就職したけれど辞めてアルバイトをしているような人が多く、フルタイムで働きたいとのニーズが強い。派遣社員として働く希望も聞いたことがなく、皆、正社員を希望するが、無資格の人は、『まずは契約社員から』といった形になる。年齢層は幅広いが、多いのは5人の大学新卒者を含む20歳代だろう」

求職者と施設側の架け橋に

就職を決めた40人が、イベントで施設のブースを訪ねてから就職に漕ぎ着けるまでの流れは以下の通り。聞けば、通常の就職フェア以上に当事者、施設側双方へのフォローが必要なことがわかり、稲富取締役が相談に乗る形で求職者と施設側の間に入るようになったという。

「まず、フェアに来た人に、『通称名でも構わないから』と言ってアンケートに答えてもらった。それに電話番号とメールアドレスを記入してもらい、こちらから全員に連絡して、就職に結びつく可能性のある人に会いに行った。そして、『名前をどうしたら良いか』『性別欄をどうするか』等の相談に乗りながら履歴書を書いてもらい、見学の形で意中の施設に同行することにした。見学と言っても、それまでにほとんどの話はしてあるので、雰囲気を確認するだけ。施設側もフェアの際に本人のことは把握しているものの、どうアプローチしたら良いかわからずにいた状態だった。その

ため、大体そこで面接になり、『一度、働いてみましょうか』となっていった」

基本は本人のニーズを踏まえて調整

その際、受け入れる施設側は、LGBTの人が職場に入るに当たって、どのような事前の準備が求められたのだろう。

「一般的によく言われるトイレは、介護施設には車椅子用の共用トイレがあるのでほぼ問題ない。ロッカー・更衣室については、前もって決めることはせず、面談時に本人の希望を聞いて、他の職員の理解も含めて調整する。健康診断も融通が利くので問題なく、タイムカード等も通称名で大丈夫。ただし、健康保険証等の公的な手続きに関しては、戸籍名を用いなければならないこともあるので、総務担当者には事情を伝えることを本人に理解してもらったうえで対応している。本人のニーズを踏まえた対応が原則になるため、そういった点について、本人の理解が得られなければ紹介はできないことになる」

ちなみに、カミングアウトに関しては、本人の意向に沿った形で摺り合わせているという。

同性介護が問題になることも

また、配慮するうえでのポイントになるのが、利用者家族への説明。入浴介助は同性であることが原則で、それが問題になることもあるからだ。

「例えば、介護スタッフの戸籍上の性別は女性だけど心や身なりが男性の場合、同性介護としては女性の介護ができることになる。ただ、それを利用者に話しても、軽重は別にして認知症状がある人も少なくないので、理解が難しく混乱する。このため、本人との話し合いで『男性のみにするか、どちらもできるようにするか』のルールを決めてしまい、それを利用者家族に説明するようにしている。その結果、利用者から何か言われるようなこともあって、そのあたりは割り切って辛抱するしかないが、それがネックになることもなくはない」

異動や休暇は他スタッフと同様に

見てきたような配慮以外は、原則、他のスタッフ同様の労働条件で働く格好。例えば、複数の施設を有する企業に正規スタッフとして就職した人は同じグルー

プ内の人事異動の可能性があるし、ホルモン注射等の休暇についても有給休暇を取得することで対応することになる。

なお、パートナーを配偶者として認めて福利厚生等の対象にする等の対応については、まだ実現している施設はないものの、「研修時に努力義務的に前向きな検討をお願いしていることもあり、LGBT向けの商品を提供している保険会社を紹介するなど、前進が見られる施設もある」。

少なからず離職した人も

そうした結果、離職している人も少なからずいて、なかには、精神疾患の問題が見られる人や、継続的に相談に乗っている人もいる。その一方で、スタッフが定着している施設からは、「良い人が来てくれて有り難い。また紹介して欲しい」との声が寄せられている。

「辞めた人のなかには、打たれ弱さを抱えた人も正直いた。また、うつ病やパニック障害といった精神疾患を持つ人もいた。連絡が取れなくなった人は、また数カ月後に連絡が取れるようになったりするので、その時には『無断欠勤で辞めるのはルール違反だから気をつけよう』と諭すようにしている。半面、本人が強い意思を持って主張することもある。施設の介護レベルは様々。本当に丁寧な施設がある一方、そうとは言えないところもなかにはある。後者のような施設に入職して『こんな介護をするところでは働きたくない』と言って辞めた人も今までに複数いた。その人たちには違う施設を紹介して定着し、施設側からも喜ばれている」

なお、働き始めた後に勝手が違うことや新たな悩みが生じた場合には、介護施設内に設けている支援窓口・担当者に相談する形。支援窓口には、事業部長等の現場の責任者クラスが就いているケースが多い。

「こちらからあまり連絡しても良くないので、頻繁にはしないようにしているが、話しやすさのことも考えて、入職後、最初の3カ月ぐらいは様子見の連絡を入れたりしている。すると、『元気です』『しんどいけどなんとかやっています』などの前向きな返事のなかに、悩みを打ち明けてくる人もいる」

今後は希望者に応じた相談会を実施

一昨年度に約40人のLGBTを施設に紹介した就職

フェアは、昨年度は会社都合で未実施。今後もイベント展開はせず、希望者に応じて随時、相談会を開く予定だという。

「一昨年度に一定の人数を紹介できて軌道に乗せられると思っていたが、昨年度は会社全体の業務分担の関係で手が付けられなかった。LGBT事業はメインで受け持たねばやりきれないし、かといって他の社員に任せられる段階には、まだなっていないからだ。ただ、今後もイベントを開くつもりはなく、介護施設への希望者が来る度に相談会を開こうと思っている。1年半の間、イベントを開いてわかったのは、1対1で本人から話を聞かないと就職に結びつけられないということ。当社は人材を施設に紹介して紹介料をいただく。ならば、運営の時間も費用もかかるイベントは省き、介護職場を希望する人が応募してきたら、随時、話をじっくり聞く機会を設けた方が効率良く、求職者と施設側の架け橋になれる。フェアは参加した施設から好評価を得たが、今後は施設側のニーズをストックしておいて、応募者が来たら条件に合った住まいの近くの施設に紹介できるようにしたい」

「介護職場の面接は主に人柄を見る。能力や経験は働き始めてから積んでもらえば良く、面接すれば就職できる。就職フェアでは全体で200人ぐらいの参加者が来たが、実際に就職できたのが40人になったのは、他の人たちが介護職場を希望しなかったからだ。とはいえ、そのなかで介護以外のニーズに応える形で2人、一般企業の事務職に紹介したが採用されなかった。また、こんなに高率で介護職場の希望者が出ることは他のイベントではあり得ないこともある。一般的には『介護業界しかないから仕方ない』という人が多い。その違いは大きく、自分のやりがいにつながったし、もっと早く気づけば良かったと思っている」

なお、東京でのLGBTの求職者への対応について、稲富取締役をサポートしている河本真吾・人材事業部課長は、今後の展開について「東京はまだ実績が少ないので、受け入れ先の施設・企業を増やしていきたい。また、介護事業は受け入れやすいが、介護以外の仕事に就きたいという人が結構多いのも事実。守備範囲から外れて難しいが、介護をメインにしつつ一般企業への紹介も何かしらできるような選択肢も考えていきたい」と話している。

事例②

臨機応変さと信頼関係の構築が
カギに—本当の自分に背を向けることを止
めて働く

プランナー・池田麻里絵さん

現在の我が国では法律上、まだ認められていない同性結婚。しかし、東京都渋谷区等の地域で同性カップルを結婚に相当する関係とした証明書を発行する「同性パートナー条例」が成立し、同性結婚式ができる式場も増えつつある。

池田麻里絵さん(写真)は、株式会社ニューオーサカホテルエンタープライズに就職後、カミングアウトしてニューオーサカホテル心斎橋のブライダル部門に異動。一昨年11月、レズビアンカップルの結婚式を企画・開催した。プランナーとして信頼関係を築くことの大切さは、どんなカップルに対しても変わらないという。



自分の心を殺して生きやすい道を

池田さんはLGBT当事者の一人。自分は女性との認識を持ちつつも、「スカートやパンプスを履くのは苦手」。だが、その一方で幼少期から「嫌いだけど、女の子っぽくしている方が無難」と考えるなかで、「髪の毛をボブまで伸ばすとか、自分の心は殺す努力をして、あえて生きやすい道を選んできた」。就職活動も特にLGBTに理解のある企業を選んだわけではなく、学校で専攻したホテル業界で働くことを目指して「ニューオーサカホテル心斎橋」に入社した。

「就活のリクルートスーツは、パンツかスカートを選べるから結構好きだった。学校の先生には、『印象がいいから』とスカートで行くことを勧められたけど、それで落とされる企業ならそもそも自分に向いていないし、入ってからも我慢しなくてはならないと思っていたから、全部パンツスーツで行った」

クレーム対応で女性であることを再認識

同ホテルで働く従業員は正社員が12人。アルバイトスタッフを合わせても30人程の規模だ。採用は欠

員に応じて行われる形で、おしなべて毎年1、2人が入社する。新入社員の主な仕事は一般業務全般。池田さんも入社後は宿泊部に配属され、最初はフロントで一般業務を担当した。その後、4年目にはマネージャーに昇格し、料金管理や旅行会社との取引、ホテル予約サイトの管理、クレーム対応などの業務を担うようになった。そうしたなか、思いがけないことで自分が女性であることを再認識することになる。

「昇格した当初は、皆を引っ張っていくうえで『何故、役職が要るの?』と思った。マネージャー職に就くことに不満はなかったが、業務で肩書きがなくても困らないし、何より皆より偉くなるような感じが嫌だった。だけど、実際にクレーム対応をしてみると、男性の年配者を中心に『女のくせに解決できるわけがないだろう』『早く男性の上司を出せ』等、女性であることを理由にした内容が多く、それが一番の苦痛になった」

「そこで、『役職のある名刺を持っていたら、女性でも解決できるのであれば』と、自ら願い出て役職付きの名刺をもらった。今は男尊女卑の時代ではないと言われていたかもしれないが、その時はそれを凄く感じていた。同時に、『男性になりたい』という気持ちより『女性の性別のままで舐められないほど上に行きたい』と、いい意味で女性であることを再認識することになった。事実、役職があるだけで『若い女の子だけ役職に就いてるなら話がわかるだろう』と聞く耳を持ってくれるなど、反応がちょっと違った」

女性としての働きにくさを痛感しながらも偏見に満ちたクレームと格闘する日々——。そうした毎日を過ごすなかで、ある日、好きになる女性に出会い、それが池田さんの心のしがらみを外し、仕事にも大きな影響を及ぼすことになる。

「最初は『告白したらこの人が迷惑するだろう』と思った。巻き込んで、その人がいじめられたりしたら、自分にとって大事な人を、自分が傷つけてしまうことになる。でも、子どもの頃と違って、大人になるといい意味で他人にそれほど興味は持たない。『誰が誰を好きになろうといいじゃないか』と思い、告白して付き合うことになった。すると、今まで我慢していたのに気づけていなかったことがたくさん出てきた。同時に、毎日の本当に小さな出来事が感動するぐらい嬉しかったりもした。これを機に母親にもカミングアウトしたら、私が誰と付き合っていようが、人に迷惑をか

けずに死ぬ時に幸せでいられるのなら何でもいいと言ってくれ、嬉しかったし幸せになれた。本当の自分に向き合えるようになり、凄く楽になった」

結婚式を諦めたくない

すると、職場でも生きにくい部分が見え始め、我慢してきたことに少しずつ気づいてくる。

「それまでは普通の会話だと思っていた、『彼氏いるの?』『クリスマスはどうしている?』『どんな男の子がタイプなの?』といった質問に、いろいろウソをつくことが疲れてくるようになった。靴も本当は男性用のものを履きたいのに我慢していたことに気づき、『どうして女の子は女性用の靴なのだろう?法律で決まっているわけでもないのに、誰が決めたのか?』と疑問に変わるようになった」

そして、本当の自分に背を向けることを止めるなかで、「いつの日か、自分も大切に思う誰かと結婚式を挙げたい」と思うようになり、それがブライダル部門への異動を考える転機となった。

「結婚式は自分の人生に関わってきた人たちに感謝の気持ちを伝える1日。そういう意味では性別は決まっていない。また、生涯で人が集まってくれるのは、生まれた時と結婚式と葬儀の日の3回と聞く。そのうち、自分の記憶があるのは結婚式だけだし、それを女性が好きというだけの理由で諦めるのはもったいない。そこでネット検索してみたら、できる式場があまりにも少なかった。ちょうど、自社で婚礼を請け負う方針を固め、次年度からブライダル部にプランナーの採用を検討していたこともあり、『もしウチの式場でできるのなら、結婚式を挙げたい人はみんな挙げられたい』と思って、その年の末に異動を願い出た」

半年以上かけて異動を実現

しかし、いくら想いが強くても、それだけで異動できることにはなり得ない。マネージャー職に就いて2年目。軌道に乗ってきた池田さんの後任も必要だし、何より会社を納得させる理由も求められる。

「最初は『それは困る。何故、異動したいのか?』と一蹴された。そこでLGBTのことをたくさん調べて、基本的な知識の説明から入り、欧米でどのぐらいのマーケットになっているか、さらには私自身がどの立場にいるかも包み隠さず加えて、『いつの日か自分も

女性と結婚したいが、このままでは式場がない。今から勉強して、式を挙げたい人たちの結婚式に携わり、同性同士の結婚式も必要だという世の中に変えていきたい。いつの日か自分が式を挙げる時には、たくさんの式場から選べるようになるのを見たい』と申告した」

この熱意に総支配人が「その話、面白いね」と関心を示してくれ、後任のマネージャーに半年かけて仕事を引き継ぐことと、異動後も必要に応じてサポートや指導を継続することを条件に異動を了承。一昨年7月、晴れてブライダル部門でプランナーとしての仕事をスタートさせた。

知り合いのカップルの結婚式を企画

プランナーとしての勉強をしていた一昨年秋、知り合いのレズビアンのカップルから、池田さんの企画で式を挙げたいとの話が舞い込む。

「そのカップルは、私がホテルで働いていることを少し話ただけで会場に来て、『たまたま見つけた式場でイチから説明するのも、変に気を遣われるのも嫌。断られるかと思ったらやっぱり怖いし、あなたがやっているホテルで式を挙げられるのならとても嬉しい』と言ってくれた」

池田さんがこれまでに手がけた結婚式は約80件を数える。「当時はまだ経験が浅く、今から考えたら完成度も低い。今だったらもっといい式を作る自負はある」。しかし、二人とも「何故、今まで結婚式を挙げることを躊躇していたのかわからないと思えるぐらい最高の一日だった」と凄く喜んでくれた。

当日は二人ともウェディングドレス。約70人のゲスト・来賓の9割強を女性が占めたが、服装は「男の子っぽい格好をしている人もいれば、女性らしいドレスを来ている人もいて皆、自由に来られたのが良かった。二人にはもちろん、ゲストにも素晴らしい一日だったと思ったら嬉しくて本当に感動的な日だった」。

気を遣わなくても遣いすぎても駄目

同ホテルでLGBTのカップルが式を挙げたのは、現状はまだその1件のみ。問い合わせはあるものの、「適齢期の年代の人はLGBTへの差別や偏見が強い時代を過ごしているため『今更カミングアウトしても…』とか『親にカミングアウトしていないから』等、しがらみもあって難しい。他方、若年層はLGBTが比較的

きやすい時代にはなってきたとは思いますが、まだ結婚を考える人は少なく、時期尚早の面がある」。

もっと言うと、実際に式を挙げていたとしても、アウトティング（本人の了解を得ず、公にしていけない性的指向や性自認を暴露すること）を恐れて、そのことを公にしていない人もいます。それ故、結婚式を開く時には、そういったことにも配慮が必要になるという。

「例えば、司会者の人には無断でSNSに写真をあげないことや、映っている人には『あげてもいいか』を聞くのがマナー。トランスジェンダーであれば、お手洗いを男性女性のどちらに入ったら良いかの確認もある。『新郎新婦』という言い方も要注意。下の名前ですりかきで呼んだり、『お二人のご入場です』と言ってあげる。『男が右、女が左』と決まっている立ち位置も、同性になればなくなるので二人の好きなようにしてもらおう。プランナーとしては、二人と初めて会う時に、固定概念で決めつけてしまったら成約しない。男の子っぽい感じの人に『どのタキシードにします？』と聞いてしまったりするような人に、大切な日を任せられない。他方で、あまりに特別扱いされるのも嫌がられる。以前、LGBTのカップルが来た時に、気を遣って個室に案内したプランナーがいた。でも、その二人は『僕らは表の人たちから見えたら嫌な存在なのですか？』と言って帰ってしまった」

同性でも男女カップルでも変わらない対応

そうした話を聞くと、「だったら、どのように対応したら良いのだろうか？」といった声が聞こえてきそうな気がしてくる。それに対し、池田さんは「臨機応変さと信頼関係の構築がポイントになる」と指摘する。

「確かに、『腫れ物に触る態度をして欲しくない。特別扱いもして欲しくない。でも、これは言うて欲しくない』などと言ったら、『ちょっと我が儘ではないか？』と思われてしまうのもやむを得ないかな、と思う。ただ、LGBT当事者はちょっとネガティブな考え方の人も少なくない。前述の個室に案内したケースだったら、初めに『良かったら個室もありますが、どうでしょうか？』と確認を入れて、『ああ、この人は私たちに気を遣って言ってくれているんだ』と分かってもらえたら良かった。話していくなかで信頼関係を築けたら、おかしな失敗はしないし、もしも失礼なことがあったとしても激怒するまでには至らない。結婚式のプラン

ナーは他人の家庭に踏み込むのも仕事のうちで勇気が必要。それは男女のカップルでも何一つ変わらない。臨機応変さがあって、そのなかで信頼関係を築けるような人がいい関係を築けると思う」

現実の生活を見据えて転職を決意

こうしてプランナーとしてやりがいのある仕事をこなす一方で、現実の生活を見据えると自力で死ぬまで働き生きていかねばならないとの思いが強くなり、それは徐々に将来不安という悩みになってきた。

「どれだけ自分が稼いで自分の力で食べていけるかを考えたときに、やはり福利厚生や退職金、労働条件等が気になる。そういう観点も含めて『私、10年後にこの会社にいるだろうか？』と自問した結果、答えは『NO』だった。ならば、若いうちに別の仕事でもっと輝きたい。今の会社が嫌いなわけでもないの本当は悩んだが、他方で、私がプランナーを目指そうと思った時と比べると、他のホテルや結婚式場の取り組みも随分進み、LGBTを受け入れる式場が増えていることは実感できている。そういった流れについては素直に嬉しいし、今後の社内のプライダル事業への方針転換もあり決心した」



今は社内のダイバーシティ施策の一環としてLGBTの取り組みを進めるとともに、LGBTの人に向けた商品やサービスの提供を始める企業が増えてきた。本稿で見えてきた結婚式場の取り組みはその代表例の一つだが、他にも介護施設の人手不足への対応や携帯電話の割引サービス、生命保険の受取人の拡大等、様々な業種に広がっている。池田さんは次の活躍の場を生命保険の現場にしたいと考えている。

「私たちは結婚式にも困るが、その次に生命保険の受取人の問題に悩むことになる。レズビアンは死亡保険よりも医療保険に重きを置くようにして、病気等で倒れても医療保険がたくさん出るようにする傾向がある。その掛け方はいろいろ相談したうえでないと選択しにくい、数回会った保険屋さんに『私、レズビアンなんです』と言えるまで話せる信頼関係って難しい。今は受取人を同性にできる会社もあるが、条件が厳しい。保険は大事なものだと思っけていても、入っていない人も多いだろうし、勉強してやっていきたいと考えている」

（新井栄三）