

職場環境の改善による ハラスメント防止の取り組み

調査部

職場で起きるハラスメントへの対応が進んでいる——。流通産業やサービス業などをカバーする、我が国で組合員数が最も多い産別労組であるＵＡゼンセン（組合員約180万人）では、顧客からの悪質クレームも含む職場のハラスメント対策に積極的に取り組んでいる。春の労働条件闘争では、組合員が巻き込まれた際の対応など、ハラスメント対策の充実を会社側に要求し、具体的な回答を引き出す単組の増加も目立つ。今春の闘争では、ダスキン労働組合が、悪質クレームがあった場合の相談ルートをより社内に浸透させることなどで会社と合意。スーパーマーケットのイズミヤ労働組合では、昨年の闘争における要求が、悪質クレームが発生した際のマニュアル作成につながった。ハラスメントに関わる取り組みについては、日本介護クラフトユニオンでも介護職員が利用者から受けるハラスメントへの対策を強化。そのほか、日本看護協会では、健全で安全な職場を目指すことを掲げるなかで、暴力やハラスメントへの対応に注力している。

【事例1】

悪質クレームの相談ルートを 社内に浸透

——ダスキン労働組合

ダスキン労働組合と会社側は、今春の労働条件闘争で、悪質クレーム対策と職場のハラスメント対策について、社内体制をこれまで以上に充実させることで合意した。同労組の下二郎・中央執行委員長は、ＵＡゼンセンの総合サービス部門の部門長も務める。同部門は2018年の2月～5月にかけ、部門組合員を対象に悪質クレームの実態についてアンケート調査を実施。アンケートで自部門の73.8%の組合員が「業務中に顧客からの迷惑行為に遭遇したことがある」と回答したことが明らかになるなか、「ダスキン労働組合の組合員もこの問題に対する関心も高まって、ハラスメント対策の動向に敏感になってきた」こともあり、「会社がとれる対策を確認することにした」と下委員長は振り返る。

同社の事業には、マットやモップなどの清掃美化関連商品を会社や家庭に定期レンタルすることが主である「ダストコントロール事業」や、「ミスタードーナツ」など飲食店を展開するフードに関する事業などがある。これらの事業では、フランチャイズ方式による展開を基本としている。

ダストコントロール事業では、実際に定期レンタル

の拠点となる加盟店をフランチャイズのオーナーに運営してもらう。「ミスタードーナツ」など飲食店では、フランチャイズのオーナーに原材料を販売し、ブランドを使用した店舗運営のノウハウ・製造技術を提供する。同社の社員（組合員）の仕事は、エリアマネージャーとして、これら加盟店の運営をサポートすることが中心となるが、モデル店の役割として直営店も抱えていることから、組合員は直接、顧客からクレームを受ける機会があれば、クレームを受けた加盟店からの相談に乗ったり、その対応を図る機会をもつ可能性もある。

ダスキン労働組合 概要

ダスキン労働組合（下二郎・中央執行委員長）
設 立：1999年
本 部：大阪府吹田市
組合員数：約3,100人（ダスキンの100%子会社の社員含む）、ユニオンショップ
組合員の範囲：週20時間未満のパート社員以外は全て組合員
組合支部：全国に7支部

株式会社ダスキン 概要

株式会社ダスキン
本 社：大阪府吹田市
設 立：1963年
売 上 高：1,295億円（2019年3月期）単体
1,586億円（2019年3月期）連結
従業員数：2,020人（2019年3月31日現在）単体
3,813人（2019年3月31日現在）連結

悪質なら会社がきちんと対応すべき時期に

労働組合結成から関わり、今では定年が迫りつつある下委員長も、20数年以上前は、定期レンタルするダストコントロール商品の開発担当社員だった時期があり、商品の不具合などがあった場合に自身も顧客にクレーム対応した経験があるという。クレームには大きいものから小さいものまである。もちろん、クレーム全てが悪いわけではなく、そこから商品やサービスの改良につながる場合もある。また、会社としては、「お客様第一」ということが第一義的にあり、労使で交渉を始めてすぐに認識が一致した訳ではなかったという。しかし、「これまで、労働組合本部にまで報告が上がるような大きな悪質クレームは見られなかったものの、いま世間で騒がれるようなクレームというのは、無理難題を突きつけられるような内容のもの。どこまで現場社員レベルで対応すべきなのか、悪質クレームに対する歯止めの役割をどこに置くのか、明確にすべきタイミングにあり、それが悪質なものであれば、会社としてもきちんと対応する必要がある」との考えから、会社側に対策の一層の充実を訴えた。

トラブル対応の専門社員への相談体制をしっかりと周知

同社にはもともと、トラブルが発生した際に、地域本部のマネジャーとともに対応にあたる専門社員である「渉外部長」を各地域に置いている。地域本部は、北海道、東北、東京、北関東、南関東、東海・北陸、近畿、中国・四国、九州の九つに分かれている。今春の交渉の結果、渉外部長への相談体制が整備されていることを、組合員や加盟店にきちんと周知することになった。

ただ、これまでは、加盟店や社員がトラブルを抱えて渉外部長まで話が上がるような案件は、「よほどの時だけだった」という。下委員長は、今後は「必要な時には、きちんと渉外部長を頼ろうということ」とその狙いを説明する。クレームは、その軽重に一定の基準があって、この基準より上だから渉外部長に上げる、下だから上げないと判断できる性質のものではないからだ。また、受けた人によって、耐えきれないレベルは異なってくる。そうであれば、組合員が躊躇することなく、相談・対応できる道を広げていた方がよい。

コンプライアンス委員会には委員長もメンバーに

また、今春の交渉では、パワハラやセクハラなどのハラスメント対策として、内部通報窓口の「ホットライン」などの相談体制をより機能させることや、社員への教育・啓発を継続していくことも労使で確認した。同社は、国内で無認可の添加物を「ミスタードーナツ」で販売されていた肉まんに使用していた問題（2002年）で、社会的に大きな批判を受けた。この事件を契機として、コンプライアンスの推進の徹底を図っており、「コンプライアンス委員会」を設置し、また、役員員に対する研修も熱心に展開している。

「ホットライン」は公益通報者保護法に則り、社内の法務・コンプライアンス部や外部の弁護士事務所に、直接通報できるもの。ホットラインは社員やパート・アルバイト社員、派遣社員、加盟店も利用することが可能だ。特徴は、ホットラインのルートが「社内」と「社外」の2ルートあること。社内ルートでは、会社窓口に電話、郵便、メール、面談で通報することができ、相談者・報告者のプライバシーを守りながら対応する。また、相談・報告者が不利な扱いを受けないように配慮する。一方、社外ルートでは、電話、郵便、メールで通報することができ、専任の弁護士が相談に対応して、調査が必要かどうかを判断する。プライバシーの守秘はもちろん社内ルートと同様だ。会社窓口が通報を受けた後は、社内ルートの案件・社外ルートの案件ともに、コンプライアンス担当部門が対応に当たり、事実関係を調査し、解決策を検討して、最終措置を決定する。調査内容はコンプライアンス委員会に報告され、再発防止策を策定する。

「ダスキン労働組合の組合員は、この社内ルート、社外ルートのホットラインに加え、労働組合への相談ルートもあるので、3本立ての相談ルートが確立されていることになる」（下委員長）。なお、コンプライアンス委員会は、役員と弁護士、監査役、そして労働組合委員長がメンバーに入っている。委員会は3カ月に1回のペースで開催されている。パワハラ事案では、もちろんメンバーである下委員長はどこの誰かは知ることではできないが、上司は指導の延長と想着いても、労働組合側から見たら明らかなパワハラの定義に該当するケースもあるという。

同社では、コンプライアンス研修については、毎年、全役職員を対象に実施している。具体的には、役員は講座スタイルの直接の研修を受ける。部長がその研修内容をDVD化したものを自部署に展開し、職場レベルではケーススタディも行いながら社員同士でディスカッションを行ったりする。

取り組みの継続で意識を薄れさせない

とはいえ、これだけコンプライアンス体制は充実していても、肉まんの事件から20年近くが経とうとしており、事件以降に入社した社員がいまや半数を占め、「会社全体として社員の意識が薄れてきていることを感じる」と下委員長はいう。ダスキン労働組合は

1999年に結成されたが、下委員長は結成に関わったメンバーの一人であり、肉まん事件までは対立的な労使関係だったという。事件後に、労働組合も参画した会社の再生委員会がつくられ、それ以降は労使でコンプライアンス体制を築き上げてきた。

下委員長は「社員の意識が薄れてきているからこそ、教育や啓発の取り組みを継続していくことが大事だ」と話す。会社とはよく話し合える関係となっているだけに、労働組合は今後も働きやすい職場づくりに向け、運動を続けるとしている。

防止に関する対策や相談実績は大企業ほど高割合に ——厚生労働省「雇用均等基本調査」から

厚生労働省の「平成30（2018）年度雇用均等基本調査（確報版）」は、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの防止対策についても調査を行っている。以下、その概要を紹介する。

◇ ◇ ◇

セクシュアルハラスメントを防止するための対策に取り組んでいる企業割合は64.3%。規模別に見ると、企業規模が大きいほど取り組んでいる割合が高く、5,000人以上規模では100.0%、1,000～4,999人規模では99.8%、300～999人規模では97.3%、100～299人規模では93.0%、30～99人規模では75.0%、10～29人規模では54.7%となっている。

取組内容（複数回答）は、「就業規則、労働協約等の書面でセクシュアルハラスメントについての方針を明確化し、周知した」（66.9%）、「相談・苦情対応窓口を設置した」（49.4%）が上位。相談・苦情対応窓口の設置状況（複数回答）では、「人事担当者や職場の管理職を相談担当者に決めている」が86.0%と突出して高かった。

過去3年間でセクシュアルハラスメントに関する相談実績・事案のあった企業は4.7%。規模別に見ると、5,000人以上規模で84.7%、1,000～4,999人規模では43.7%、300～999人規模は30.2%、100～299人規模は15.1%、30～99人規模では4.5%、10～29人規模では1.9%となっている。そこで、正社員・正職員に占める女性比率と相談実績または事案との関係を見ると、「40%～50%未満」が7.3%と最も高く、次いで「30%～40%未満」が6.5%、「10%～20%未満」、「20%～30%未満」がともに5.1%となっている。

7割近くがハラスメント防止対策に取り組む

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するための対策に取り組んでいる企業割合は68.8%となった。規模別に見ると、企業規模が大きいほど取り組んでいる割合が高く、5,000人以上規模では100.0%、1,000～4,999人規模では99.6%、300～999人規模では96.1%、100～299人規模では90.9%、30～99人規模では79.3%、10～29人規模では60.2%となっている。

取組内容（複数回答）を見ると、「就業規則、労働協約等の書面で妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについての方針を明確化し、周知した」（65.1%）が最も高く、次いで「相談・苦情対応窓口を設置した」（43.9%）、「業務体制の整備など、事業主や妊娠した労働者、その他労働者の実情に応じ、必要な措置を行った」（34.0%）の順となる。相談・苦情対応窓口の設置状況（複数回答）を見ると、「人事担当者や職場の管理職を相談担当者に決めている」が86.7%と目立つ。

過去3年間に妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに関する相談実績・事案のあった企業は0.7%となった。規模別では、5,000人以上規模は30.5%、1,000～4,999人規模は7.7%、300～999人規模は5.9%、100～299人規模は1.7%、30～99人規模は0.8%、10～29人規模では0.2%となっている。正社員・正職員に占める女性比率と相談実績または事案との関係については、「30%～40%未満」が1.7%と最も高く、次いで「20%～30%未満」が1.1%、「70%～80%未満」が0.9%となっている。

【事例2】

悪質クレーム発生時のマニュアル
を作成

——イズミヤ労働組合

近畿を中心に総合スーパーマーケットなどを展開するイズミヤの企業労組であるイズミヤ労働組合では、2018年春の労働条件闘争で、働きやすい職場環境整備に向けた協議を会社側と行った。協議の柱となったのが、職場のハラスメント対策。具体的には、職場におけるハラスメントの共通認識や、ハラスメント全般の相談窓口の設置、顧客や取引先からのセクハラ・パワハラについての方針作成（悪質クレーマー対応の会社の考え方の明確化）について話し合った。

労組として、本格的に協議の俎上に載せることにしたきっかけは、UAゼンセン流通部門が2017年に実施した悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査。この調査は、流通部門が部門組合を対象に行い、168組合から回答を得たものだが、イズミヤ労働組合も回答に協力した。

同労組だけの結果を見たところ、回答した190人の組合員のうち、73.7%と7割を超える人が、業務中に来店客からの迷惑行為に遭遇したことが「ある」と答えた。迷惑行為の種類を見ると（複数回答）、「暴言」が31.5%で最も多く、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」（15.2%）、「権威的（説教）態度」（15.2%）、「威嚇・脅迫」（13.9%）、「長時間拘束」（12.6%）などの割合の高さも目立ち、セクハラ行為に遭遇した組合員もいた。迷惑行為を経験したことで、「軽いストレスを感じた」または「強いストレスを感じた」とした人は9割近くにのぼった。

同労組の岸本大介・中央執行委員長はアンケート結果を見て、「これはもう対策を練らないといけない。こうした状況では、パートさんも含めて気持ちよく働いてもらえないし、辞めてしまう人も出てしまうかもしれない」と感じたという。そして「この件で一回、労働条件闘争の要求を組もう」と決断した。

周知不十分だったクレーム対策

同労組は8,000人弱の組合員がいるが、そのうち約6,000人弱は、主に店舗の現場を担う契約社員やパー

トタイマーの組合員が占める。スーパーマーケットの店舗では、ずっと顧客と接触することになるレジ打ちの仕事もある。アンケートの自由回答欄の記述を見ると、生々しい内容ばかりが並ぶ。なかには、盗撮、ストーカーもある。よくありそうだなと思えるものでは、レジでの並び方を教えてあげて「逆ギレ」される、無理な商品の返品要求（イズミヤでは扱っていない商品等）、従業員のミスへの執拗な攻撃などがある。

これまでは、社内には決まったクレーム対策はあったが周知されていなかったため、もしクレームがあった場合には、担当者で対応し、担当者で対応できなければ上司と売場のチーフクラスで対応するのが、日々の運用で行われてきた通常の対処方法だった。ただ、アンケートを見ると、迷惑行為があった時に、「上司に引き継いだ」人が3割、「毅然と対応した」人が2割いたものの、「謝り続けた」とした人が33.3%にのぼった。迷惑行為に対応した結果、行為が収まらなかったり、さらにエスカレートしたなどと答えた組合員は2割以上に及んだ。

2018年の交渉で、組合側が、冒頭で紹介した一連のハラスメント対策を求めると、会社側も特に反対することなく、労使合意に至った。組合側が作成を求めた訳ではないが、会社は対応マニュアルの検討に着手。ほぼ半年をかけて、昨秋にマニュアルが完成した。

マニュアルで局面ごとの対応方法を明示

マニュアルでは、店舗で、顧客からクレームを担当

イズミヤ労働組合 概要

イズミヤ労働組合（岸本大介・中央執行委員長）
本 部：大阪府大阪市
組合員数：8,000人弱（うち正社員組合員が1,500人弱）、
ユニオンショップ
組合員の範囲：労働時間を問わず契約・パート社員（65
歳まで勤務可）は全て組合員
組合支部：店舗単位で全国に87支部

イズミヤ株式会社 概要

イズミヤ株式会社
本 社：大阪府大阪市
創 業：大正10年
売 上 高：2,330億円（2018年度実績）
店 舗 数：85店舗（2019年3月31日現在）
社 員 数：1,815人（2019年3月31日現在）

者が受信した場合の報告の流れを明確に示した。例えば、クレームを受け取った担当者は、自分だけで対応・解決できない場合にはチーフ・マネジャーに報告し、必要に応じて、次長、店長、エリア本部へと上に報告を上げる。チーフ・マネジャー、次長、店長は、必要に応じて総務担当に相談し、助言を求め、総務担当は必要に応じて顧問弁護士の助言を仰ぐといった具合だ。また、各階層の社員・管理職が果たすべき役割を明確に記述した。

マニュアルには対応の仕方も書いてある。「クレームは貴重なお客様の声」との姿勢を基本としつつ、まずはお詫びをして詳しい事情をうかがうなどの基本的な対応の仕方から、エスカレートしたクレームへの対応方法も盛り込んだ。

困った行為・要求への対応も書かれている。各局面での対応方法では、「すべきこと」と「してはいけないこと」が例示されているため、店舗で顧客と接する社員にとって、行動に移す上でわかりやすい。また、マニュアルでは、毅然として対応できるケースも示しており、こういうケースでは顧客といえどもこうした返答はしてもよい、という判断基準ができるようになった。

マニュアルの周知については、労働組合も協力した。2カ月に一回、全ての支部・全ての組合員に配布しているカラー刷りの機関誌に、マニュアルが完成したこととその内容を掲載した。なお、同労組では、各支部が店舗ごとに置かれている。各支部へは、機関誌を一人ひとりの組合員名を記して郵送している。一方、会社は、イントラネットに掲載してマニュアルの浸透を図った。

今春の交渉では、「まだ、マニュアルの存在すら知

らない社員がいるかもしれないので、周知徹底をするよう、改めて会社側に要望した」(岸本委員長)。会社側は、今後具体的事例を追加してマニュアルの拡充を考えていることを、組合側には表明している。

全支部の巡回訪問で組合員の意見を聴取

スーパーマーケット業界を取り巻く環境は厳しく、同社の業績状況から見ても、春の交渉で金銭に絡む項目の要求をすることは難しくなっている。また、パートタイム社員からすると、年収調整している人にとっては時給引き上げを誰しもが望んでいるわけではない現実もある。そのため、労働時間の長さを問わず、全ての契約社員・パートタイム社員を組合員化している同労組にとって、ハラスメント対策や福利厚生など「働きやすい職場環境」に関わる取り組みは、組合員から見ても納得度が高く、「パートさんたちが条件向上を実感できる」(岸本委員長)取り組みとなっている。

2、3年前から、本部の執行委員が日常的に現場を回る活動をスタートさせた。5人の巡回担当が、毎月87支部すべてを回ることを目標としている。同労組ではこうして、職場環境の改善に向け、組合員から要望・意見を地道に集める活動を続けている。

■ 労働政策研究・研修機構(JILPT) 研究双書

成人キャリア発達とキャリアガイダンス —成人キャリア・コンサルティングの理論的・実践的・政策的基盤—

(著) 下村英雄 JILPT主任研究員 A5判 408頁 2013年6月5日発行 ISBN978-4-538-61008-5

1つのキャリアを、社会はいかに支えるのか

「・・・七転八倒しつつも何とか生活を組み立てていくということこそ、成人キャリア発達の本質なのだと思う。・・・成人のキャリアガイダンスとは・・・本来的に市民としての生き方の基盤を提供しようとするものなのだ」(「あとがき」より)。「キャリアアップ」等華々しいイメージで語られがちな「キャリア」の本質を明らかにするとともに、それを支援するキャリアガイダンスの新しい地平を展望する。



定価：2,800円＋税

◆お求めは書店(インターネット書店) 独立行政法人 労働政策研究・研修機構(JILPT) 成果普及課 〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23
または当機構まで 電話：03-5903-6263 FAX: 03-5903-6115 当機構へのお申込みは Web または FAX で承ります。 <https://www.jil.go.jp>



【事例3】

介護職員がハラスメントやストレスを感じない環境作りを

——日本介護クラフトユニオン

介護関連業界で働く労働者らを組織する日本介護クラフトユニオン（NCCU）は、組合員を対象に実態調査を実施。その結果を踏まえて、厚生労働省にハラスメント防止に関する要請書を提出するとともに、労使関係のある42法人と利用者・家族からのハラスメント防止に関する集団協定を締結した。

7割以上がハラスメントを受け、5割以上が強いストレスを感じる

NCCUは2018年、約7万8,000人の組合員を対象に「ご利用者・ご家族からのハラスメントに関するアンケート」調査を行った。その結果、回答者の74.2%が「何らかのハラスメントを受けたことがある」と回答。セクハラは全体の29.8%、パワハラは同70.0%が受けていた。実態調査を行うのはこの時が初めて。副事務局長の村上久美子氏は、「以前からハラスメントがあることは把握していたが、これだけ多くの人がハラスメントを受けていたと知り、驚いた」と話す。

調査では、セクハラを受けた人の55.1%が「強いストレスを感じた」と回答していた。79.4%が誰かに相談しているものの、相談後の変化について、48.5%は「変わらない」としている。

パワハラについても、受けた人の55.1%が「強いストレスを感じた」と回答。75.1%が誰かに相談しているものの、相談後の変化について、43.5%が「変わらない」としている。また、相談しなかった人の最大の理由は、セクハラ、パワハラともに「相談しても解決しないと思った」が最も多くなった。

職場でのハラスメントの増減について、セクハラは「わからない」が33.7%、「あまり変わらない」が30.8%となっている。一方、「増えている」は25.1%と、「減っている」の8.2%より多かった。パワハラも、「わからない」が33.4%、「あまり変わらない」が31.8%。一方、「増えている」は25.0%と、「減っている」の7.2%より多くなった。

村上氏はこの結果の一因には、「世帯構造の変化が関係しているのではないか」と指摘する。「かつて、介護は家庭で妻や娘が行っており、ハラスメントも表に出づらな状態だった。その後、介護保険制度が浸透するようになり、介護従事者を利用する人も増えてきた。その結果、ハラスメントが表面化するようになり、増えたのではないかな」。

調査ではさらに、ハラスメントが発生している原因についてもまとめている。セクハラは「生活歴や性格に伴うもの」が63.9%と最も多く、次いで「介護従事者の尊厳が低く見られている」が61.3%、「ストレスのはけ口になりやすい」が58.1%となっている。パワハラも、「生活歴や性格に伴うもの」が55.7%と最も多く、「介護従事者の尊厳が低く見られている」が54.4%、「ストレスのはけ口になりやすい」が53.7%と続いている。

ハラスメントから介護従事者を守るための対応としては、セクハラ、パワハラともに「ご利用者・ご家族への啓発活動」と「事業所内での情報共有」が突出して多かった。

職員の教育や情報共有がハラスメント減少につながる

同ユニオンは実態調査を受けて、2019年2月、労使関係のある法人との間で発足した「介護業界の労働環境向上を進める労使の会」（以下、「労使の会」）で、「ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する集団協定」を締結した。協定は初めに、利用者やその家族からのセクシュアルハラスメント、パワーハラスメントに関する行為を定義。その上で、対応策として、①ハラスメントの知識や理解、コミュニケーション力の向上といった項目を盛り込んだ、ハラスメント防止に資する教育システムの構築②事業所内での情報共有③利用者とその家族への啓発活動④労使双方での相談窓

UAゼンセン 日本介護クラフトユニオン 概要

2019年9月11日時点

所在地：東京都港区

代表者：会長 久保 芳信

結成：2000年2月27日

組合員数：約8万4,000人

上部団体：連合、UAゼンセン

口の設置——などを記載している。なかでも、教育システムの構築に関しては、労使双方が必要であるとの認識を持っているという。

「現場を教育することによってハラスメントが減っていくとの共通認識がある。分会と法人で協定について話し合いを行っている」(村上氏)。

さらに、会長の久保芳信氏は、「労使で同じ講演を聴講することも大事だ」と話す。「別々に聴講した場合、講演者によって内容に違いが出てはいけない。双方が同じタイミングで聞くことによって、今後こういった方向性で進めるか、改めて検討できるため、そういった機会が大事だと感じる」。

また、事業所内での情報共有にも着目。「介護現場での経験事例や注意点について情報共有が行われている事業所では、ハラスメントの発生率も低い。とても重要だと思い、協定にも盛り込んでいる」(村上氏)。

なお、前述の実態調査ではハラスメントの内容について自由記述欄を設けており、回答者からは600件を超えるセクハラやパワハラの具体的な内容が書き込まれている。「ショッキングな内容が多く書かれており、このような状況で職員は働いているのかと衝撃を受けるものだ」(村上氏)。

今回の締結にあたっては、法人側に、実態調査で明らかとなったセクハラ、パワハラの具体的な内容についても目を通してもらったという。「出席された企業の経営者にも介護現場で起こっている生の声を知ってもらい、大変な状態だと感じてもらえた」(久保氏)。

ちなみに、労使の会では2016年にも、「ハラスメント防止に関する集団協定」を締結している。この時は、主に事業所内でのハラスメントについて定義し、快適な職場環境を実現するため、使用者側の責任や方針の明確化と周知、就業規則等への規定などについて記載した。協定を締結するにあたり、法人側にもスムーズに賛同してもらうことができたという。「企業の経営者は、職場でハラスメントがあることは把握できても、詳細な情報までは上がってこなかったと思う。啓発活動として、ポスターを作成し、全ての事業所に貼り出した。この協定の締結によって認識も広がり、事業所内でのハラスメントは減っていると考えている」(村上氏)。

コラム形式で掲載した実践事例を参考に

さらに、2018年8月には、厚生労働省大臣あてに、

「ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する要請書」を提出した。その際、事務次官より、「皆さんの声を受けて、調査研究を立ち上げ、実態把握をしていく」との回答を受けるとともに、平成30(2018)年度老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究」への参画を要請され、検討委員会委員に村上氏が就任した。委員会では、全国の事業所1万施設への調査票による実態調査や、事業所への、ハラスメントの実態や発生した場合の対応法などに関するヒアリングが行われた。

この調査結果を踏まえて、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」が完成した。ここでは、事業者は労働契約法上、職員に対する安全配慮義務が課されており、利用者や家族からのハラスメントも含まれるとしている。そのうえで、労働環境の確保、改善や安定的な事業運営のためにも、組織的かつ総合的なハラスメント対策を講じる必要があるとしている。また、課題を「事業者自身の取り組み」、「職員に対しての取り組み」、「関係者との連携に向けての取り組み」の三つに分け、それぞれに実践事例を盛り込み、事業者や管理者が参考にできるようにしているのも特徴だ。

このマニュアルは、同ユニオンでの研修や内部会議、外部での講演などで配布し、周知されている。村上氏は、同マニュアルの策定検討委員会に委員として作成に携わった立場から、「厚生労働省が事業者に対して、研修や行政機関との連携など必要な対策を行っていくように記載できたことは良かった」と話す。他にも、実践事例をコラム形式で掲載した点を強調する。「例えば、契約解除の項目は、事業者も利用者やその家族に強く言ってしまうと利用されなくなってしまうのではないかと考え、契約書に記載して良いか悩むことが多い。今回、事例を掲載してもらったことで、参考として使用してもらいたい」。

マニュアルでは、困難な事例については地域ケア会議などで「ケースワークとして取り上げるように働きかけ、状況を共有していくことも考えられる」という記載もある。「地域ケア会議は事例検討の場であり、必ずしもハラスメントについて議論されるわけではない。しかし、ハラスメントの事例について地域ケア会議で検討するという文言が入れば、自治体もやらないといけないと思うようになる。動いてもらうためにも、こうした文言は入れるべきだと考えた」(村上氏)。

そのうえで、行政や他職種などの関係者との連携に向けての取り組みについては、もう少し深掘りしたかったとも話す。「介護保険は自治体が保険者となっていくもの。自治体によっては、ハラスメントの案件が入ってきた際に尻込みしてしまったり、利用者側の味方に立ってしまったりといったケースもあるので、責任感を強くもってもらいたい」(村上氏)。

「ハラスメントは良くない」との理解を

今後は、管理職が中心となって、何でも話せる職場の雰囲気作りやマネジメントを行っていくことが必要。だが、現状では課題もある。「特に年配の職員のなかには、ハラスメントを仕事のうちだと考えてしまう人もいる。また、人手不足も一因にあるが、経験の浅い職員、マネジメント能力がない職員でも管理職に就くことが多い業界。そのため、ハラスメントが発生した際に、適切な対応策を講じることができなかったり、利用者からの契約解除を恐れて、職員に我慢するよう促したりしてしまうこともある。事業者は管理職にハラスメントに関する教育を行い、ハラスメントは良く

ないことだという理解を促すことが必要だ」(村上氏)。

医療との連携も重要。実態調査によると、セクハラ、パワハラともに、ハラスメントが発生している原因の中には、認知症や精神疾患、高次脳機能障害などに伴う症状が関係している回答も見られる。「認知症や精神疾患に関して、病状などを把握するための研修は行っているが、そういった人がどのようなハラスメントを行うかは未知数なところがある。ハラスメントは病気だからといって許されるものではない。主治医やケアマネジャーとより連携を密にして、情報を共有し、対策していかないといけない」(村上氏)。

今後の展望について、久保氏は「介護職員がハラスメントやストレスを感じない環境作りを、労使が協力し合って進めていくことが、私たちの仕事だと思っている」と強調。「そういった環境が整えば、結果的にご利用者が望む介護環境を提供することにもつながると思う。また、そのためにも利用者やその家族に、契約でできること、できないことをしっかり説明していく必要がある」と考えている。

◆ 労働政策研究・研修機構(JILPT)の職業情報・就職支援ツールをご紹介します ◆

カード式ガイダンスツール

VRTカード

カード式ガイダンスツール「VRTカード」は、心理検査「職業レディネス・テスト」の職業興味と職務遂行の自信度に関する項目を1枚ずつのカードに印刷した、親しみやすく・扱いやすいキャリアガイダンスツールです。

54枚のカードに書かれている仕事内容への興味や、その仕事を行うことについての自信を判断していくことで、興味の方向や自信の程度が簡単にわかります。



販売価格

カード	800円(本体価格・税別)
カードセット(カード+記録用紙)	900円(本体価格・税別)
利用の手引	500円(本体価格・税別)
結果・記録シートセット(20枚入)	100円(本体価格・税別)
結果・整理シートセット(20枚入)	200円(本体価格・税別)

FAX・E-mail または当機構HPよりご注文を承ります

ご注文内容、お名前、送付先ご住所、連絡先(電話・FAX・E-mailのいずれか)をFAXまたはE-mailにてお送りください。

※当法人からの直接販売のみとなります。

書店・大学生協等でのご注文・お取り寄せはできません。

当機構HPへは「VRTカード」で検索、または下記アドレスへ

<https://www.jil.go.jp/publication/hrsys/vrtc card.html>

お問合せ先

独立行政法人 労働政策研究・研修機構(JILPT) 研究調整部 成果普及課

〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23 Tel: 03(5903)6263 Fax: 03(5903)6115 Email: book@jil.go.jp

【事例4】

互いに尊重する組織を目指すなか
で暴力・ハラスメント対策を推進

——日本看護協会

対人サービスを担う人への利用者やその家族からの暴言・暴力、ハラスメントにどう対峙すれば良いのか——。これまで見てきたスーパーの従業員や介護職員同様、看護職も同じ問題を抱えている。公益社団法人日本看護協会は2004年に職場の暴力に関する実態調査を実施。その結果を踏まえて対策指針を策定し、主に外来患者からの暴言・暴力に対応してきた。その後、医療や社会の変化に伴い、看護職が業務上直面する危険がより複雑化するとともに、入院患者とその家族等からの暴言・暴力や職場内のハラスメントがより深刻化してきた。そこで2018年に「労働安全衛生ガイドライン」も業務上の危険の予防と対応策を組み込んだ内容に改訂。地域社会や患者（利用者）も含めた多様性を認め合う「ヘルシーワークプレイス（健康で安全な職場）」を目指している。

実態を踏まえて外来での予防策に注力

保健医療の現場では、2000年代前半から勤務する職員に対する暴力行為の増加が問題となっていた。これを受けて日本看護協会では2004年に医療機関と介護施設に勤務する看護職2,837人を対象に、「保健医療分野における職場の暴力に関する実態調査」を実施。1,218人から回答を得て集計した。それによると、過去1年間に身体的・精神的暴力を受けた人はともに約3割。その加害者は、身体的暴力の大部分が「患者・ケア対象者」で、精神的暴力は言葉の暴力やセクシュアル・ハラスメントは「患者・ケア対象者」が多かったが、いじめについては「同じ部署の職員」が多くを占めた。こうした結果も踏まえ、同協会は2006年、「保健医療福祉施設における暴力対策指針——看護者のために——」を作成し、職場のハラスメントへの対応を進めてきた経緯がある。この頃の取り組みについて、同協会の熊谷雅美・常任理事は、「当協会として調査したところ、データからも暴言・暴力の実態が読み取れる結果が出た。このため協会としてはガイドラインを発行し、病院も防止策を講じたところが見られた。

対策を打つなかで、予防策の必要性も求められるようになり、医療従事者側も医師も含めて患者さんと向き合い、説明と同意について責任を持っていこうとの考え方も広がった」と振り返る。

看護職員の52.8%が暴力・ハラスメントを経験

外来患者からのハラスメントが減少傾向にあると思われるなか、2017年に行った「看護職員実態調査」（病院や介護施設などに勤務する看護師や准看護師、助産師、保健師などの会員を対象に実施し、2,617人が回答）では、「過去1年間に暴力・ハラスメントを受けた経験がある」人は過半数の52.8%に達した。その内容は、脅迫・暴言等の「精神的な攻撃」が31.5%で最多。次いで、暴行・傷害等の「身体的な攻撃」（22.9%）、隔離・仲間外し・無視等の「人間関係からの切り離し」（17.9%）などが多かった。加害者は身体的攻撃のほとんどが「患者から」、精神的攻撃は「同僚から」が6割強を占め、看護職が受ける暴力やハラスメントは、2004年調査と類似した状態のまま割合が増加している状況が浮き彫りになった。

健康で安全な職場を目指しガイドラインを改訂

日本看護協会は2018年、こうした実態を改善しようと「看護職の健康と安全に配慮した労働安全衛生ガイドライン——ヘルシーワークプレイス（健康で安全な職場）を目指して」を公表した。ヘルシーワークプレイスは「看護職が持てる能力を十分に活かし、健康に成長し続けることができる環境で、質の高い看護実践を提供できる職場」のこと。そこには、仕事として看護を行う「看護職」と、その対象となる「地域・社会・患者（利用者）」、看護の提供を支える「看護管理者」と「組織・施設管理者」が関わりを持つ。多様性を認め合い、互いを尊重し合う組織文化のなかで、働く一人ひとりがモチベーションを高め、患者の満足度

公益社団法人 日本看護協会 概要

2019年9月10日時点

所在地：東京都渋谷区
代表者：会長 福井トシ子
結成：1946年11月
会員数：約74万人
主な事業：看護の質の向上、看護職が働き続けられる環境づくり、看護領域の開発・展開 等

も向上してハラスメントが発生しない職場を標榜している。

熊谷常任理事は、「看護師が長く働き続けるにはワークエンゲージメントを高めていくことが求められるが、現状は調査結果に見られたように暴力・ハラスメントがある」と指摘する。長く働き続けてもらうためには、働き方のシステムづくりと組織風土づくりが重要で、その組織風土の醸成には、ハラスメント対策も重要なポイントとなる。「職場を変えていかねばならないが、その際、ネックになっている職場のハラスメントに目を向けようというのがガイドラインの狙いの一つ。そしてもう一つ、患者からの暴言・暴力もあるので、看護管理者が対応するとともに、ステークホルダーとして患者やその家族も入ってもらう。ヘルシーワークプレイスの最大のフィロソフィーは互いを尊重し合う組織にすること。まず、ハラスメントの取り組みに注力したい」と強調する。

医療現場で暴力・ハラスメントが起きる背景

そこでハラスメントに関連する内容を見ていくと、ガイドラインには「職場における業務上の危険をもたらす心理・社会的要因」を、患者（利用者）・同僚および第三者による暴力、ハラスメント、精神的ストレスの三つの角度から解説。それらへの予防と対策の必要性を説いたうえで、具体的な対応策を記載している。

では、医療現場でハラスメントが起きる背景には、どういった要因があるのだろうか。日本看護協会では、①職種間のヒエラルキー構造がある②緊急性・切迫性の高い場面が多い③期待や要求水準が高く、厳しい見方をされがち④性的な言動が許容される場・関係であると都合よく解釈される⑤患者の言動に受容的な態度で接する——といった特性があると捉えている。

例えば、医療現場では一つひとつの判断や業務が患者の生命に関わるため、緊急性や切迫性が高く失敗に対する許容度も低くなるため、社会的に不適切な態度や発言も問題視されにくい風潮も見られるという。その他、サービスの受け手である患者やその家族の期待、要求水準の高さが、医療者への過大な要求やクレームにつながることや、密室での1対1での身体的な接触も含めた看護提供の機会が多いことなども考えられる。

ハラスメントを受けても我慢してしまう

このような状況について熊谷常任理事は「患者の言動に受容的な態度で接することについては、看護職は暴力やハラスメントを受けても『病気のだから』『救急で入ってきたのだから』などと我慢してしまう体質が根強くある。ハラスメント自体は昔からあるが、以前は皆が専門職としての自負もあって『こういうものだ』と捉えてきたため、表面化しにくかった。しかし、患者さんの状態がどうであれ、暴力は暴力。むしろ、医療現場がそうした危険に晒されていることを、外部に発信していかなければ理解は得られない。社会のルールに則った形で正していくことが重要だ」と語る。

また、ガイドラインは、「ハラスメントを受けた人を非難しないことを原則として、適切な対処を検討する」よう求めている。

タイムラインの活用を推奨

ガイドラインで提案する患者や利用者、同僚からの暴力対策の一つが、「タイムライン（時系列表）」（表）の作成だ。タイムラインは、平常時（予防・抑止）から発生時、発生後に組織、看護管理者、被害者、目撃者、加害者それぞれが取るべき対応について時系列的に整理。それにより全体像を把握して、強化を要する点や優先事項等を検討するものだ。聞けば、タイムラインの取り組みは、医療安全面で事故発生時の対応等で「発生したら、こう動く」といったトレーニングを経験済みの看護師も少なくなく、一定の素地はできているとのことだった。

患者・家族からのハラスメント対策の推進を要望

働き方改革を巡っては、企業にパワーハラスメントの防止措置を義務付ける労働施策総合推進法が成立し、職員によるハラスメント行為に対し、事業主の対策を義務付けられることになった。一方、2018年の過労死等防止対策白書によると、「過労死等防止対策大綱」で定められた重点業種・職種である「医療」分野について、労災支給決定（認定）事案の分析を行った結果では、医師は脳・心臓疾患の割合が多く、看護師は精神障害の事案が多かった。看護師の労災認定は52件で、そのうち発病に関与したと考えられるストレス要因は

表 暴力対策のタイムライン（時系列表）

平常時の対応（予防・抑止）				
組織	看護管理者	看護師	他職種	患者（利用者）
■意識改革 ■組織の管理と職員の参画 ■職場の分析（実態把握） ■危険予防とコントロール（警備員の配置、ポスター掲示などの抑止策） ■教育・研修（護身訓練、初期対応訓練など） ■記録の管理、取り組みの評価 ■他組織との協力・協調				

暴力発生時の対応				
組織	看護管理者	被害者	目撃者	加害者
		看護師	同僚	患者・同僚
■事実確認 ■役割分担指示 ■警備などへの応援・警察への通報 ■被害者の対応 ■被害者の家族対応 ■施設責任者の報告	■事実確認 ■役割分担指示 ■警備などへの応援・警察への通報 ■被害者の対応 ■被害者の家族対応 ■施設責任者の報告 ■記録	■避難 ■緊急通報・応援要請 ■報告 ■記録	■被害者の対応 ■加害者の対応 ■連絡調整（責任者への報告） ■記録	■安全確保 ■沈静

暴力発生後の対応				
組織	看護管理者	被害者	目撃者	加害者
		看護師	同僚	患者・同僚
■影響把握と支援 ■暴力リスク要因の検討 ■対応評価 ■リスクの再評価・マニュアルの改訂 ■情報の共有 ■データ分析（監査）	■影響把握と被害者の支援 ■暴力リスク要因の検討 ■対応評価 ■リスクの再評価・マニュアルの改訂 ■情報の共有 ■データ分析（監査）	■暴力の影響把握 ■状況（事情）の確認・傾聴 ■十分な休養と刺激・ストレス要因からの保護 ■カウンセリング ■警察への被害届提出 ■告訴	【組織と看護管理者のもと】 ■暴力リスク要因の検討 ■対応評価 ■リスクの再評価・マニュアルの改訂 ■情報の共有	■状況（事情）の確認 ■暴力の原因が症状・病状であった場合の治療・看護開始 ■警告 ■ケアの中断

資料出所：日本看護協会「看護職の健康と安全に配慮した労働安全衛生ガイドライン」

「暴言・暴力を体験」が23件（44.2%）で最も多かった。白書は、「被害を受けた労働者への就業上の配慮やメンタルヘルス対策が重要だ」などと指摘している。

こうしたなか、改正法では、顧客などによるハラスメントから職員を守る対策の事業主への義務付けは見送られた格好だが、厚生労働省は顧客からの迷惑行為について事業主がとるべき望ましい対応を示すことに伴い、患者からの医療職へのハラスメントにも一定の対策を講じる予定だ。日本看護協会は、見てきたような取り組みを進めるなかで、厚生労働省に対しても「患者・家族から看護職員に対するハラスメントが深刻化し、安心して働くうえでの基盤を危うくする事態となっている」として、事業主への対策の義務付けや取り組む事業所への支援、国民への啓発などを求める要望書を提出するなどのアプローチを展開している。同協会によると、厚生労働省は要請を受けて、「法改正後に示す指針で、利用者との間で起こる問題について事業主が行うべき対策を具体化し例示する。現場で活用してもらえるものになるよう、厚労省を挙げて取り組みたい」などと応じているという。

（荒川創太、田中瑞穂、新井栄三）

労働政策研究・研修機構（JILPT）刊行物のご案内

日本の雇用紛争

（著）濱口桂一郎 JILPT主席統括研究員 A5判 326頁 2016年1月29日発行 ISBN978-4-538-41158-3

『日本の雇用終了—労働局あっせん事例から』の全面改訂版！

2012年刊行の『日本の雇用終了—労働局あっせん事例から』を全面改訂。労働局あっせんに加え、労働審判及び裁判上の和解事例も統計分析し労働紛争の実態を示す。さらに労働局あっせんは雇用終了事案に限らず、すべての事案を詳細に内容分析。



定価：2,500円＋税

◆お求めは書店（インターネット書店） 独立行政法人 労働政策研究・研修機構（JILPT）成果普及課 〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23
または当機構まで 電話：03-5903-6263 FAX: 03-5903-6115 当機構へのお申込みは Web または FAX で承ります。 <https://www.jil.go.jp>



『仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃に関する条約』 批准と ハラスメントの根絶に向けて——連合がILO創設100周年記念シンポジウムを開催

連合（神津里季生会長）は8月30日、ILO（国際労働機関）創設100周年記念シンポジウムを都内で開催した。『仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃に関する条約』批准とハラスメントの根絶に向けて」と題したパネルディスカッションでは、ILO事務局長も参加し、今年のILO総会で採択された「仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃に関する条約」の批准に向けて話し合った。条約の発効や国内法の整備まで、世論を巻き込んで行動を継続していくことの必要性などがパネリストから指摘された。



条約は暴力・ハラスメントの定義を規定

パネルディスカッションでは、連合の相原康伸・事務局長がファシリテーターとなり、パネリストとして、国際労働組合総連合（ITUC）のシャラン・バロウ書記長、連合の井上久美枝・男女・雇用平等総合局長、上智大学の目黒依子・名誉教授が参加。ILOのガイ・ライダー・事務局長はコメンテーターを務めた。

6月にスイス・ジュネーブで開催された第108回ILO総会で、仕事の世界における暴力とハラスメントに関する条約（第190号）が、賛成439票、反対7票、棄権30票で採択され、また、条約を補完する勧告（第206号）も採択された。

第190号条約は、仕事と世界における暴力とハラスメントを、心身に対する危害あるいは性的・経済的被害を与えることを目的とするか、そのような危害に帰する、あるいは帰する可能性が高い行動様式および行為、またはその脅威と定義。対象者の範囲は、雇用者だけでなく、あらゆる労働者とし、雇用が終了した者やインターン、求職者等も該当するとした。また、ジェンダーに基づく暴力とハラスメントを含む仕事の世界における暴力とハラスメントを加盟国が定義し、禁止するための法令を採択することを盛り込んだ。

連合は採択された第190号条約の内容について、事務局長談話で「ハラスメントに特化した初めての国際条約が採択されたことは、歴史的な成果として大いに評価したい」と表明。「日本政府に対し、ILO加盟国の一員として、早期に国会における条約採択の報告・批准と、そのための禁止規定を含めた国内法のさらなる整備を求める」とした。

バロウ書記長は「批准を楽観視」

ファシリテーターの相原事務局長は、パネルディス

カッションのテーマとして、①第190号条約が採択されたことの意義②条約採択の意義を高めていく上での課題は何か——の二つを設定。まず、①のテーマについて、バロウ書記長に尋ねた。

バロウ書記長は、女性の社会参加は、世帯収入を増加させたり生産性を向上させるなど、経済や雇用の面での貢献度が大きいにもかかわらず、女性への暴力はなくなり、同一賃金は浸透せず、また、リーダーとなる女性が少ないなどと強調した。家事労働者に関する条約（第189号条約）が8年前に採択されたが、家事労働は女性中心の世界であり、暴力が加速化して蔓延していたものの、「女性は日陰の身で、見逃されてきた」と指摘。支援の声を上げ続けたことと、ITUCで男性側も立ち上がって支援したことが採択につながったと話した。

第190号条約は、2カ国が批准すると、その1年後に発効する。バロウ書記長は、「批准は進むと私は楽観視している。迅速に多くの国で批准されるだろう」と感想を語ったうえで、発効するまでアピールを継続させることが必要だと述べた。

W20の提言はほぼ首脳宣言に反映

目黒名誉教授は、W20（Women20）の共同代表を務めてきた。W20とは、G20サミット（金融・世界経済に関する首脳会議）開催時に、20カ国に対して、ジェンダーを包摂した経済発展を実現するための提言を行うための民間のエンゲージメント・グループ。2015年に発足した。

今年6月のG20大阪サミットに向けても、①労働もしくは雇用担当大臣に対し、2025年までに労働参加率における男女格差を25%減らすという2014年のブリスベン・コミットメントに関する中間報告を2020年のG20において提示するよう要請すること②

労働市場における法的・社会的な構造上の障壁を取り除き、ジェンダー平等を達成するための解決策を提示すること③デジタルにおけるジェンダー格差を解消し、女性がデジタルにおける権利を行使できるようにすること④女性の金融アクセスを保証し、女性の起業を推進し、投資とマーケットへのアクセスを加速させること⑤ジェンダー・ステレオタイプと無意識のバイアスをなくすためにジェンダー平等に関する学校や職場での教育や生涯教育を推進すること⑥ソーシャル・メディアを含む、公的及び私的領域における女性と少女に対するすべての形態の暴力を根絶すること⑦ジェンダー平等を達成するための効果的で透明性の高いガバナンス及びアカウンタビリティのメカニズムを構築すること——を提言した。

目黒名誉教授は、今回のサミットへの提言に、ILO条約の内容を記載したいとの声があったが、まだ総会が開催される前で、明快には記載できなかったと述べた。ただ、提言の内容をG20の首脳宣言に盛り込むことについては、「だいたいできた」と成果を語った。女性の労働市場への参画と仕事の質における男女格差の縮小に向けた取り組みが文書化されたことについて、「ジェンダーの問題に関心の低い人が知らないような言葉が入ったことは成果だ」と話した。

連合がキャンペーンする必要性を痛感

労働側として、ILO総会に臨んだ井上総合局長は、「昨年からILO総会に参加したが、ILOで新しい条約案が議論されていることが国内で知られておらず、連合が知らしめなければいけないと痛感した」とし、「様々な女性団体や多くの人と協力して運動してきた」とこれまでの活動を振り返った。政府が今年の総会で賛成票を投じたことについて「国内の声が動かし」と強調し、「条約採択は国内法整備の後押しとなるものでたいへん意義のあるもの」と評価した。

国内のロビー活動、取り組みのモニタリングを

相原事務局長は、二つ目のテーマである条約採択の意義を高めていく上での課題やそのための活動について、再びバロウ書記長に発言をゆだねた。バロウ書記長は、課題は三つあると指摘。一つ目は、条約自体をよりアピールしていくことで、二つ目は、批准を求める国内のロビー活動、三つ目としては国内法の整備を

あげた。

市民社会からの立場として目黒名誉教授は「いかに関係者が連携して活動するかが重要になる」と指摘した。W20としては、提言内容が実施されているかモニタリングしていくとし、評価指標に基づいて評価して、来年も必要な提言を行うとした。また、2020年は、中国・北京で開催された世界女性会議で、世界中の女性・少女のエンパワーメントを描いたアジェンダである北京行動綱領が作成されてから25年目に当たり、記念イベントも行われることから、「国内で活動している人を巻き込みたい」と話した。

できるだけ早い国会報告を

また目黒名誉教授は、ビジネス界での女性活躍が要求される一方で、ケアワークなどは女性のものというような無意識の偏見に対する取り組みも重要だと指摘。暴力・ハラスメントの問題もビジネス界にとどまらず包括的な観点で考えていくことが必要だと話した。

井上総合局長は、すぐに始まる審議会での省令指針に関する議論のなかで、条約の内容に近づける努力をしたいとコメント。また、加盟国は1年以内に採択された条約・勧告を国会に提出審議しなくてはならないが、できるだけ早い国会への報告を、政府に求めながら、国内法整備を一歩ずつ進めていきたいと述べた。

最後に、コメントを求められたライダー事務局長は、「条約採択が大きな関心を集めたことは確かだ」とし、「いくつかの国では、自分たちが批准の一番になりたいと言っている。こうした追い風を活用したい」と話した。

ライダー事務局長は、加盟国は国会提出義務があるものの、批准しなかったり、条約よりもマイナスの内容となることもあるとし、その場合には、きちんとそれに反論できるような内容の議論をしていくことが必要だと述べた。家事労働者の条約では、批准国は29カ国にとどまっており、また、アジアではフィリピンしか批准していない。ライダー事務局長は、ILO条約の加盟国の批准に向けて、アジアにおける日本のリーダーシップに期待するとコメントした。

相原事務局長は「国をあげてライダー事務局長の期待に添えるよう、行動を起こしていかなければいけない」と強調し、パネルディスカッションを締めくくった。

(調査部)