

窓の達人

インタビュー

大阪労働局雇用均等室
地方機会均等指導官
四方智美氏



過半数がセクハラ相談

「雇用均等室では、職場における男女の均等確保、職業生活と家庭生活の両立支援、パートタイム労働者の雇用管理改善に関する業務を行っています。私自身は三年前から男女雇用機会均等法関係の業務を担当していますが、均等室への相談は、二年連続して増加しています。中でもセクシュアル・ハラスメント（性的いやがらせ）の相談が多く、一五年度は女性労働者の相談の過半数を占めました」

平成一五年度の大阪労働局の男女雇用機会均等法関係の相談は、全体で一四八三件。女性労働者本人や家族からの訴えが九五一件と全体の三分の二近くを占め、その五割近くがセクハラ相談だった。四方智美・地方機会均等指導官は、「上司からの飲み会への執拗な誘いをはじめ、深刻なケースもあります。また、セクハラ事例にあたるか否かの問い合わせも後を絶ちません」と眉を曇らせる

セクハラについては、平成一一年に男

女雇用機会均等法の改正で二一条に防止に関する事業主の雇用管理上の配慮義務が課されて以降、俄然、相談件数が増えるようになった。現在、雇用均等法関連の相談は、四人の職員が担当を割り振って行っているが、「セクハラ案件は全員で手分けして担当せざるを得ない」ほど、その多さが際だっている。

セクハラ相談への対応については、「まず、会社の人事・総務部門に相談するように助言」し、「会社に相談できないとか、相談しても十分な対応がなされないようなら、室が直接、当該企業に実情を聴き、会社としての防止対策を作成する、個別の事業に迅速に対応するよう行政指導します」。

解決に導くコツを尋ねたところ、「女性労働者には、会社や行政に対してどうして欲しいのかを聞く。精神面で傷ついていれば、カウンセラーも同席して確認します。会社側には、均等法第二一条および指針を説明し、会社の状況を聞いて、丁寧には正策を助言・指導していくことです」と話してくれた。相談の基本姿勢を堅持する姿勢が早期解決を生み出す秘訣なのだろう。

一方、セクハラ以外では、「妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いに関する相談が増加していますが、結婚を報告したらパートタイム労働者への転換を強要されたり、退職勧奨をされたという相談も未だにみられます」と言う。印象深いのは「つわりがひどいため数日、休んだところ退職勧奨を受けた」ケースと「産休の申請をおこなったパートタイム労働者が、妊娠・出産を理由に雇い止めを申

し渡された」事案。ともに会社側に行政指導を行った結果、無事、継続勤務でできることで決着した。

このほか、大阪は、「相談内容がバラエティに富んでいる」と苦笑まじりに語る。今までに例のない相談や問い合わせがあり、室内での検討にとどまらず厚生労働省に問い合わせることも珍しくないという。さらに、「これは大阪に限ったことではないのかも知れないが」と前置きしつつ、「女性が声を上げるようになってきたことが相談件数増加の一因ではないか」と指摘した。「以前なら黙って我慢していたことも、HP等で情報を調べて勉強して相談に来る。だから、ここ一、二年は『どうしたらいいかわからない』との相談は減り、明確な目的を持って訴えてくる傾向が強い。セクハラだつて、室に対して『会社を指導して欲しい』とか行為者や会社側に『面と向かって謝罪してもらいたい』などと明快です」。

昭和五六年に労働省婦人局（当時）に入省。「均等法や育児・介護休業法が施行され、それに伴い通常業務の中で、ごく自然に相談を受けてきた」ことが今につながっている。プライベートで人の悩みを聞くことなど、「特に得意だったわけでもないのに、仕事でこんなに多くの女性の訴えを聞くことになるとは思わなかった」と控えめに首をかしげる。

それでも、「アドバイスした人や個別紛争の解決援助をした人から、『解決した』と連絡が入った時が一番嬉しい」と話す笑顔は自信に溢れていた。

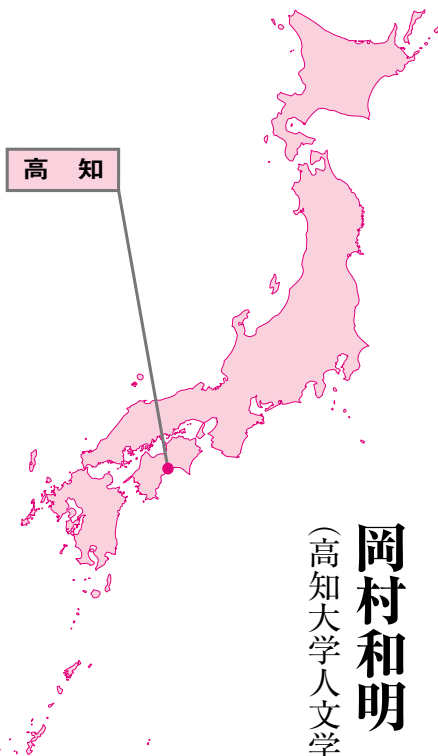
（調査部 新井栄三）

各地の学窓から

地方競馬からみる
高知の経営問題

岡村和明

(高知大学人文学部助教授)



高知県の雇用状況は依然厳しい。平成一四年度就業構造基本統計調査によれば、高知県全体の失業率は全国並みの五・三％(全国平均五・四％)にとどまるものの、特に一五～二四歳男性の失業率が二一・八％と全国ワーストワンとなるなど、若年失業が大変深刻な問題となっている。このような失業

問題を深刻にさせている要因の一つは、雇用機会の喪失であろう。平成一一年度事業所・企業統計調査によると、高知県における平成八年から一一年にかけての廃業率は全ての主要産業で増加しており、また製造業および建設業においては開業率の減少もみられる。そもそも高知の場合、雇用機会の多

くを卸売・小売・飲食店業やサービス業といった第三次産業に頼っている。その高知県のサービス産業を支える産業のひとつとして、本稿では高知競馬に注目してみたい。高知競馬は四国唯一の競馬場として、直接、間接に八〇〇人以上の雇用機会を提供する一大サービス施設である。特に最近のハルウララ・ブームは、高知競馬の存在を全国に知らしめる絶好の機会となった。しかしながらハルウララが高知競馬の顔として全国的な人気を誇る一方で、高知競馬自体の経営はあまり思わしくない。

高知県農林水産部競馬対策室のデータによれば、入場人員および売得金(勝馬投票券発売収入から馬の出走取消などで発生したファンへの返還金を控除したもの)はここ数年(平成一〇年度(平成一四年度)減少傾向にある。まず平成一〇年度に四九万三六八四人だった入場人員は平成一四年度には二八万三五〇三人へと激減し、それに伴い、売得金は平成一〇年度の約一五九億円から平成一四年度には約七七億円に半減した⁽¹⁾。

また平成一六年七月八日付日本経済新聞によると、高知競馬の売上はハルウララ効果によって二〇〇三年度には大幅な黒字を計上したものの、二〇〇四年度第1四半期(四～六月)の収支決算では一二二万円の赤字を計上している。

そもそも競馬を含む公営ギャンブルの売上はここ数年減少傾向にあることから、上記のような傾向は高知競馬固有の問題と切り切れることは出来ないであろう⁽²⁾。ただその一方で、高知競

馬固有の問題があることも事実のようである。平成一四年一二月一六日から平成一六年七月二日の高知新聞紙上に掲載された「『高知競馬』という仕事」という特集記事の中で、高知県・高知市による杜撰な競馬経営がクローズアップされており、その負担が現場の騎手、厩務員、調教師に重くのしかかっている実態が紹介されている。

高知競馬の例も含めて、高知県を覆っている慢性的な経済問題の根底にあるのはやはり「経営」の問題であろう。せっかく豊かな天然・人的資源があるにもかかわらず、どうもうまく活かしきれていないような気がする。「国民休暇県」という看板を掲げているものの、果たしてどれだけの人が認識しているだろうか。このまま赤字が続けば高知競馬の廃止は必至だが、「高知競馬」の将来も短期的な収支決算上の問題だけでなく、「国民休暇県」としての長期的な戦略上の問題として考えればまた別の道が見えてくるような気がするのだが、いかがだろうか。

(1) 詳しくは <http://www.pref.kochi.jp/~nousei/norinbu/keiba/keiba.htm>を参照されたい。

(2) この点は、岩崎徹「日本経済を映す日本の競馬」経済セミナー二〇〇四年八月号を参照されたい。

岡村和明(おかむら・かずあき)

労働経済学専攻。主な論文に「日本におけるコーホート・サイズ効果―キヤリア段階モデルによる検証」『日本労働研究雑誌』二〇〇〇年八月号など多数。同論文は、労働関係論文優秀賞(第二回)を受賞している。

私のこの一冊



『見えざる顧客 (Service Within)』

カール・アルブレヒト 著

日本能率協会 (1991年発行)

一三年前に書かれた本であるが、今でも新鮮な響きを持っている。顧客サービスのあり方を考える際、書棚から取り出すことが一番多い本である。今やサービスマネージメントは、サービス産業のみならず、製造業務にとっても不可欠なマネージメントの領域である。著者のアルブレヒトは、優れたサービス (高い顧客満足の提供) は、どのような組織から生み出されるのかについて、深い見識を示している。

「組織の外部、即ち、顧客に対し優れたサービスを提供しようと思えば、先ず組織内部に優れたサービスを提供できる体制の確立が不可欠」と指摘して止まない。「また、企業内のあらゆる組織は、全てサービスの提供者とサービスを受ける顧客という関係で成り立つ

ている」と説いている。即ち、企業のあらゆる部門は、最終的に外部顧客に満足を提供するために、何らかの業務が為され、その過程で他の部門に支援を依頼する状況にある。彼は、この状況を「内部顧客」と呼んでいる。「従業員が内部顧客を重視しない限り、真の顧客志向企業にはなり得ない」と指摘している。そのためには、従業員が会社から大切にされているとの実感を持つことが重要な条件となる。従業員がそのような実感を持てば、顧客志向の企業文化確立の条件も揃うこととなる。換言すれば、「経営幹部が従業員を大切にしなければ、従業員は内部、外部顧客を大切にしない」ということである。従業員が自分達は大切にされていると感じ、会社を誇りに思うようになれば、顧客にも「満足していただきたい」と心から願うようになるはずである。このような考え方に共感を覚える方も多いはずである。

この本は、ややもすると内向的で自らの活動状況にのみ目を向けている支援部門をサービス志向、顧客志向へ変えていく、力強い変化を起こすためのマネージメントプロセスを示してくれている。リストラが厳しく行われている現在、また真のサービス提供のあり方が問われている今、経営幹部、

管理職者と従業員とのエンゲージメント (一体感) をどう実現して行けばよいのかについて、示唆を得る上でも一読の価値があるものと思う。

尾野 博 (おの・ひろし)

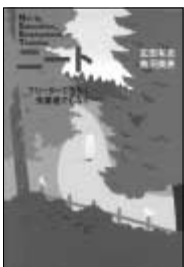
マンパワー・ジャパン社長

Profile

1940年神戸市生まれ。63年に同志社大学経済学部を卒業、日本コカ・コーラに入社。カナダ・コカ・コーラ社勤務後、関東地区営業統括部長に就任。88年にマンパワー・ジャパン入社、マーケティング本部長などを経て、91年に代表取締役社長に就任。98年から今年5月まで、日本人材派遣協会会長。



BOOK新刊ピックアップ

『ニートフリーターでもなく失業者でもない』
玄田有史・曲沼美恵 著
(幻冬舎、本体1,500円)

就職活動の前でたちすくむ若者、就職にも進学にも希望を失っている若者がここ数年で激増しているという。フリーターならコンビニやファミレスで目につくが、「ニート」と著者たちが呼ぶ、フリーターでも失業者でもない若者は、どうしても見えにくい。ニートの激増が経済状況ではなく、少子化社会・教育問題等の社会的基盤に主原因があれば、本書で紹介されている兵庫県や富山県の努力には胸を熱くさせるものがあるが、短期間で著しい改善は困難である。ともかく、フリーターの陰に隠れて見えにくかった事象を真正面から取り上げた本書の功績が消え去ることはない。

『賃金センサス・毎勤統計活用の手引』
中村建策・古田裕繁 著
(労働法令協会、本体1,905円)

賃金センサスと毎月勤労統計は、わが国を代表する二大賃金統計である。その規模や結果の正確性、詳細性は「世界一流」との評価もある。成果主義・年俸制がトレンドとはいえ、賃金実務の担当者が世間相場を無視して、従業員全体の賃金総額（平均賃金水準）や個別の賃金を決めることは困難だ。そのとき最も有力な資料となるのが毎勤統計。大まかに言えば、賃金動向を見るときは毎勤統計、個別の変化や格差を見るときは賃金センサスを利用することになる。この二大統計の概要・読み方・使い方を、かつて両統計に関わった著者がわかりやすく解説する。数字の羅列でしかなかった統計表から、新たな発見を導き出してくれる。

『21世紀の現実・社会学の挑戦』
宮台真司・鈴木弘輝 編著
(ミネルヴァ書房、本体2,600円)

社会学部を卒業していながら、社会学にはまだなじめないものがある。それでも本書を手にとったのは、仕事上の根回しや人間関係などの情実の世界に埋没していると、時には学問の香りもかいでみたいと血迷った結果である。しかし、連日のコミュニケーションでにぎった頭では、到底本書に収録された力作（と思われる）論文は味読不可能である。ただ、現代の若き社会学者が、どのような社会事象に関心をもちて研究しているかが俯瞰できる。それぞれの著者が題材として掘り下げた各事象の戸戸（友達親類、中学受験、インターネットなど）の中から空の青さは見えただろうか。

労働図書館／資料センター受け入れ図書

(2004年7月に当機構資料センターが収蔵したおもな図書)

厚生統計要覧 平成15年度／厚生労働省大臣官庁統計情報部(厚生統計協会・本体価格2,800円)
平成15年賃金構造統計調査報告書／厚生労働省大臣官庁統計情報部(厚生労働省大臣官庁統計情報部)
仕事は金じゃない(破天荒2)/ケンビ&チャッキー・フライバー(日経BP社・本体価格1,800円)
仕事をとるには、どうするか/阿部隆雄(碧天舎・本体価格1,300円)
2004年版 日本労働年鑑/法政大学大社会問題研究所(旬報社・本体価格15,000円)
ワーキング・イン・アメリカ/P.オスターマン・T.A.コークン他(ミネルヴァ書房・本体価格3,500円)
希望の仕事論/斎藤貴男(平凡社・本体価格720円)
雇われないで生きよう/高橋幸司(PHP研究所・本体価格1,300円)
コーポレート・ガバナンスと従業員/堀上毅・森淳一郎(東洋経済新報社・本体価格3,600円)
タイ人と働く/ヘンリー・ホームズ他(ごん・本体価格2,000円)
上司は思いつきでものを言う/橋本光(集英社・本体価格660円)
仕事と生活が壊れてゆく/『経済』編集部(新日本出版社・本体価格1,700円)
現代ミクロ組織論/二村敏子(有斐閣・本体価格2,400円)
ナチズムと労働者/原田昌博(勁草書房・本体価格5,500円)
経営と労働の明治維新/西成田豊(吉川弘文館・本体価格5,000円)
ILO:労働組合とジェンダー平等/木村愛子(日本ILO協会・本体価格2,200円)
[改訂版] 労務管理論/佐々木常和(西日本法規出版・本体価格2,000円)
新任マネジャーの行動学/山本紳也(鳥谷陽一(日本経団連出版・本体価格1,300円)
独立行政法人のための労務管理ハンドブック/中町誠・石井妙子・中井智子(三協法規・本体価格2,800円)
[改訂版] 年次有給休暇取得促進好事例集/厚生労働省労働基準局賃金時間課(全国労働基準関係団体連合会・本体価格1,500円)
[平成16年改訂版] 労災認定早わかり/厚生労働省労働基準局労災補償部補償課(三信図書・本体価格8,800円)
[改訂増補] 雇主・建設業の労災保険率適用めく/厚生労働省労働基準局労災補償部労災管理課(労務行政・本体価格3,619円)
労災保険収支改善推進事業の展開/厚生労働省労働基準局(労務行政・本体価格4,476円)
新時代の個別的労使関係論/野瀬正治(晃洋書房・本体価格2,300円)
韓国の企業社会と労使関係/朴昌明(ミネルヴァ書房・本体価格3,500円)
平成16年版全国主要労働組合一覧(労務行政・本体価格4,476円)
EUの男女均等政策/柴山恵美子(中曽根佐織(日本評論社・本体価格3,000円)
語りつづたいこと/塩沢美代子(ドメス出版・本体価格2,200円)
ソニー女たち/多賀幹子(柏書房・本体価格1,300円)
生活者と企業の豊かに関係をつくる女性たち/日本ヒーロー協議会(新水社・本体価格1,700円)
平成16年版 男女共同参画白書/内閣府男女共同参画局(国立印刷局・本体価格2,572円)
世界のボジティブ・アクションと男女共同参画/辻村みよ子(東北大学出版会・本体価格2,200円)
女性の就業と親子関係/本田由紀(勁草書房・本体価格3,100円)
平成16年版 高齢社会白書/内閣府(ぎょうせい・本体価格1,800円)
高齢化社会と財政再建の政策シミュレーション/本田豊(有斐閣・本体価格3,500円)
ユニバーサルサービス/井上滋樹(岩波書店・本体価格1,800円)
2004年版 人材派遣白書/日本人材派遣協会(東洋経済新報社・本体価格1,800円)
中国の職業教育拡大政策/劉文君(東信堂・本体価格5,048円)
キャリア形成・就職メカニズムの国際比較/寺田盛紀(晃洋書房・本体価格2,900円)
世にも奇妙な職業案内/ナシニール・リカ・シフ(ブルース・インターアクション・本体価格1,900円)
2005年版 国際派就職事典/堀邊康浩・大矢知美和・門脇俊介他(アクロ・本体価格1,200円)
裏のハローワーク/山下シャナ(彩図社・本体価格1,200円)
なにわ職もよう/朝日新聞大阪本社社会部(新風書房・本体価格1,300円)
職務満足感と心理的ストレス/島津美由紀(風間書房・本体価格5,500円)
福祉の時代の心理学/今城国造(ぎょうせい・本体価格2,381円)
アクラス人材育成戦略/関島康雄(日本経団連・本体価格1,800円)
簡素書き 労働法の実務/佐々木力(中央経済社・本体価格2,800円)
労働条件変更紛争の解決プロセスと法理/大内伸哉・山川和義(日本労務研究会・本体価格4,000円)
[改訂版] 人事スタッフのためのすぐに役立つ労働法/安枝英伸(経営書院・本体価格2,000円)
[第3版] インターネットと法/高橋和之・松井茂紀(有斐閣・本体価格2,500円)
[第2版] 新民事訴訟法講義/中野貞一郎・松浦謙・鈴木正裕(有斐閣・本体価格4,500円)
平成16年版 労働安全衛生規則/厚生労働省安全衛生部(中央労働災害防止協会・本体価格2,400円)
[改訂版] 労働安全衛生法違反の刑事責任/寺西雅孝(日労研・本体価格2,500円)
[四訂新版] 建設労働者雇用改善法の解説/厚生労働省職業安定局建設・港湾対策室(労務行政・本体価格4,286円)

わかりやすい新・裁量労働制/厚生労働省労働基準局賃金時間課(労務行政研究所・本体価格2,667円)
初めてでもよむわかる小さな会社の労働基準法と就業規則の実務/藤永伸一(日本実業出版社・本体価格1,300円)
[増補版] 解雇法則を考へる/大竹文雄・大内伸哉・山川隆一(勁草書房・本体価格3,800円)
[改訂8版] 採用から解雇・退職まで/厚生労働省労働基準局監督課(労働調査会・本体価格2,500円)
コピーで使える様式集・労働基準法/厚生労働省労働基準局監督課(三信図書・本体価格3,333円)
社員健康管理と使用者責任/岩出誠(労働調査会・本体価格2,500円)
[改訂5版] 労働者派遣法入門/吉川照芳(経営書院・本体価格2,200円)
疑問・トラブルにこの1冊! 派遣労働法便利事典/小見山敏郎(ごん書房・本体価格1,500円)
最高裁判所判例解説 平成12年度 上下/法曹会(法曹会・本体価格4,050円(上) 3,573円(下))
ライフ・サイクルと社会保障/岡崎昭・菅沼美香(晃洋書房・本体価格2,400円)
福祉国家と社会権/竹内真澄(晃洋書房・本体価格2,800円)
福祉国家の一般理論/ポール・スピッカー(勁草書房・本体価格3,500円)
福祉国家/社会的連帯の理由/斎藤純一(ミネルヴァ書房・本体価格3,500円)
福祉政策と福祉法制/武藤忠義・安藤隆年・小島和貴(角川学芸出版・本体価格2,700円)
ソーシャルワークの作業場/須藤八千代(誠信書房・本体価格1,400円)
社会福祉概論/『新版・社会福祉学習双書』編集委員会(全国社会福祉協議会・本体価格2,000円)
国際社会福祉論/川村匡臣(ミネルヴァ書房・本体価格2,700円)
社会福祉の基礎と実際/米山岳廣・小野剛(文化書房博文社・本体価格2,000円)
日本型福祉社会の展望/吉村不二夫(学会出版センター・本体価格2,200円)
事例で考える介護職と医療行為/大平滋子・野崎和義(NCコミュニケーションズ・本体価格2,000円)
[第2版] 世界の福祉/久保純一・岡沢幸実(早稲田大学出版部・本体価格2,800円)
アメリカの対人援助専門職/宮本善信(ミネルヴァ書房・本体価格2,500円)
ホームレスと住まいの権利/日本住宅金融(ドメス出版・本体価格3,200円)
How to 生活保護/安仁屋衣子・鎌田啓子・川村幸子(現代書館・本体価格1,800円)
変化する社会と家族の役割/西村洋子(学文社・本体価格2,500円)
2004年版 市場占有率/日経産業新聞(日本経済新聞社・本体価格1,500円)
構造改革下における日本企業のダイナミズム/内閣府経済社会総合研究所(国立印刷局・本体価格2,500円)
2004年版 ものづくり白書/経済産業省・厚生労働省・文部科学省(ぎょうせい・本体価格3,429円)
会社が潰れるとき/草刈克二(日経BP社・本体価格1,500円)
企業経営とビジネスエシックス/広島大学大学院マネジメント専攻(法律文化社・本体価格2,400円)
企業システムの経済学/宮本光晴(新世社・本体価格2,500円)
現代企業組織のダイナミズム/池本正純(専修大学出版部・本体価格3,800円)
中国における日米企業の経営現地化/古田秋太郎(税務経理協会・本体価格3,200円)
現代アメリカ企業経営史/井上昭一(ミネルヴァ書房・本体価格4,000円)
ベトナム/市場経済化と日本企業/関満博・長崎利幸(新評論・本体価格4,500円)
事業再生と敗者復活/八木宏之(講談社・本体価格700円)
世紀転換期の起業家たち/田尾晴人(講談社・本体価格1,900円)
CSR企業の社会的責任/日本規格協会(日本規格協会・本体価格2,300円)
プロフェッショナルマネジャー/ハロルド・S.ジェニングス・A.モスコ(プレジデント社・本体価格1,333円)
企業の社会貢献とコミュニティ/三浦典子(ミネルヴァ書房・本体価格4,200円)
平成16年版 公務員白書/人事院(国立印刷局・本体価格2,400円)
2004年版 若者ライフスタイル資料集/生活情報センター(生活情報センター・本体価格14,800円)
2004年アジア動向年報/アジア経済研究所研究支援部(アジア経済研究所研究支援部・本体価格6,300円)
ボランティア・NPOの組織論/田尾雅夫・川野祐二(学陽書房・本体価格2,000円)
教職と人間形成/長尾和英(八千代出版・本体価格2,500円)
[第2版] NPO入門/山内直人(日本経済新聞社・本体価格830円)
政策形成の過程/C.E.リンドブローム・E.J.ウッドハウス(東洋大学出版会・本体価格3,000円)
社会運動という公共空間/曾良中清司・長谷川公一他(成文堂・本体価格3,000円)
2004 インターネット白書/インターネット協会(インプレス・本体価格6,800円)
教育とはなんだ/重松清(筑摩書房・本体価格1,600円)
被災地部落の風景/西田英二(明石書店・本体価格2,500円)
平成16年版 青少年白書/内閣府(国立印刷局・本体価格2,600円)
政策科学の基礎とアプローチ/村松白樹・川口清史(ミネルヴァ書房・本体価格3,200円)