

労働者が利用しやすいハラスメント相談窓口に関する質的検討

○木谷智子¹・眞鍋一水²

(¹比治山大学現代文化学部社会臨床心理学科・²航空中央業務隊人事管理作業科)

問題・目的

2022年4月より、労働施策総合推進法に基づき、パワーハラスメント（以下、パワハラ）対策がすべての事業者に義務化されている。さらに、男女雇用機会均等法によってセクシャルハラスメント対策が、育児・介護休業法によって妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（以下、育ハラ）対策が求められており、具体的な対策として、方針等の明確化及び周知・啓発、相談窓口の設置、相談に対する事実確認等が行われている（独立行政法人労働政策研究・研修機構，2012）。すでに発生したハラスメントについては、できる限り早期に相談を受け、早期対応を図ることが必要である。しかし、労働者がハラスメントを受けたと考える時に申込やすい相談窓口の要件は十分検討されていない。本研究では、ハラスメント窓口に関してどのような情報が周知されていれば、労働者が利用しやすいのかについて、探索的に検討することを目的とする。ハラスメントの種類によって違いがみられる可能性があるため、2つのハラスメント場面を提示し、共通点と相違点を検討する。

方法

研究協力者：常勤職の労働者 778 名。分析対象者は、不備の回答を除く 469 名（男性：334 名，女性 135 名）平均年齢は 50.94（SD=11.63），平均勤続年数は 18.40（SD=12.70）であった。

手続き：Web 調査会社のサービスを用いてオンラインでの調査を行った。パワハラ場面と、育ハラ場面の 2 つを協力者に提示し、ハラスメント相談窓口に関してどのような情報が分かると相談を申し込みやすいかを尋ね、自由記述で回答を求めた。なお、2 つのハラスメント場面は、厚生労働省（2023）によるパンフレットを参考に作成した。**倫理的配慮：**本研究は比治山大学・比治山大学短期大学部研究倫理委員会の承認を得て実施した（承認番号 2314）。

結果

文章や単語として読み取れない回答、質問に対応していない回答を除外した結果、パワハラ場面で 380 個、育ハラ場面で 336 個の具体例が得られた。

場面ごとに著者 2 名で、KJ 法（川喜田,1967）におけるグループ分け手法を用いて分類した。パワハラ場面では 51 個の小カテゴリー、12 個の中カテゴリー、4 つの大カテゴリーが得られた。育ハラ場面では 55 個の小カテゴリー、13 個の中カテゴリー、4 つの大カテゴリーが得られた。大カテゴリーと中カテゴリーを Table 1 に示す。

考察

どちらのハラスメント場面においても、共通した 4 つの大カテゴリーが認められた。ハラスメント相談窓口の利用意図を高めるには、日頃から、どのような人が相談を担当するのか、申し込み方法にはどのような種類があるのか、ハラスメント対応はどのように進んでいくのかを周知しておくが必要になるだろう。特に守秘に関する記述が多く見られたため、守秘に関する説明を詳しく明記しておくことが重要であると思われる。

一方で、中カテゴリーや小カテゴリーにおいては、ハラスメントの種類による相違も見られたため、求められる情報を種類ごとに整理して周知することも有効であるだろう。

Table 1 KJ法におけるグループ分けで抽出されたカテゴリー

大カテゴリー	中カテゴリー
担当者に関する事柄 (パ：95, 育：98)	担当者の属性(パ：35, 育：39)
	担当者の専門性(パ：7, 育：15)
	担当者(担当部署)を信頼できるか(パ：53, 育：44)
守秘・匿名性に関する事柄 (パ：97, 育：52)	守秘に関する事柄(パ：60, 育：34)
	匿名性に関する事柄(パ：37, 育：18)
相談申し込みに関する事柄 (パ：69, 育：46)	窓口情報の分かりやすさ(パ：5, 育：1)
	申し込み時に必要な情報(パ：12, 育：8)
	申し込み方法に関する事柄(パ：52, 育：37)
ハラスメント対応に関する事柄 (パ：119, 育：140)	ハラスメント相談内での対応可能性(パ：5, 育：4)
	ハラスメントの具体事例(パ：39, 育：52)
	ハラスメント対応の具体的な流れ(パ：46, 育：44)
	ハラスメント対応に関する保証(パ：29, 育：32)
	法令に基づく罰則や組織の方針(育：8)

()はカテゴリに分類された記述数 パ…パワハラ場面，育…育ハラ場面