

ＵＡゼンセン・ヘルスケア労協（共同調査）

患者・利用者・家族からの カスタマーハラスメントに関するアンケート

調査の実施概要

１．調査の目的

ＵＡゼンセンと保健医療福祉労働組合協議会（ヘルスケア労協）では、医療・介護現場におけるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という）と迷惑行為の実態把握と、カスハラ対策の現状把握を目的に初めて共同調査を実施した。

なお、本調査では、カスタマーハラスメントを「顧客や取引先（医療や介護現場では患者・利用者・家族など）といった優位な立場を背景に行われる悪質な要求や理不尽なクレーム」とし、要求や主張する内容に正当性があっても暴力や暴言など主張方法に問題がある場合も該当するものとした。

２．調査時期・方法

調査の実施時期は、2023年10月～2024年1月で、紙の調査票とＷｅｂ調査票を併用し実施した。

３．調査の対象と回収状況

調査の対象は、ＵＡゼンセン、ヘルスケア労協の医療・介護分野で働く組合員（一部、非組合員を含む）である。

有効回答数は7,164件で、内訳はＵＡゼンセンが5,102件、ヘルスケア労協が2,059件（不明が3件）である。

目次

調査の実施概要

第１章 回答者の属性

第２章 患者・利用者・家族からの迷惑行為

第３章 最も印象に残っている迷惑行為

第４章 カスタマーハラスメントへの対応
調査票

調査結果の概要 (抜粋)

1. 回答者の属性 (第1章より)

性別構成は「女性」が76.2%と多数を占める。職種別にみると、医療技術職では「男性」が半数、介護職でも3割を占める (第1表)。

職種の構成は、「看護職」が38.4%と最も多く、「介護職」が14.7%、「医療技術職」が12.8%、「事務職」が29.5%である。女性は「看護職」と「事務職」が多い (第1図)。

第1表 個人属性

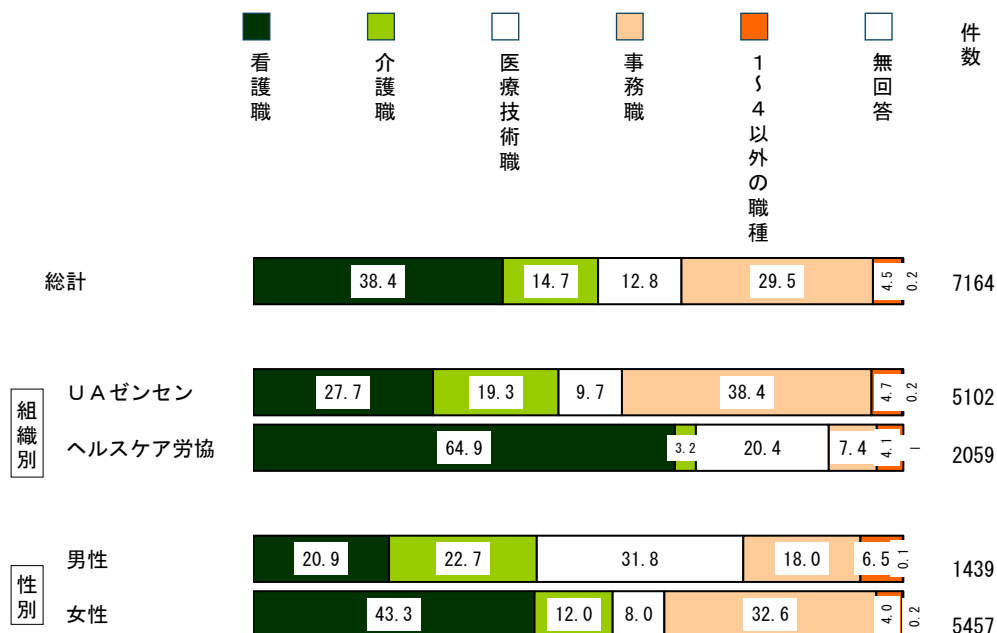
	性別				年代								組合加入			件数
	男性	女性	回答しない	無回答	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上	無回答	加入している	加入していない	無回答	
総計	20.1	76.2	3.3	0.5	0.1	18.2	21.2	29.5	23.6	6.1	0.7	0.5	88.3	9.6	2.1	7164
組織別																
UAゼンセン	19.8	76.0	3.7	0.5	0.2	15.8	21.2	29.4	25.0	6.8	0.9	0.6	87.6	9.6	2.8	5102
ヘルスケア労協	20.7	76.6	2.1	0.5	...	24.0	21.1	29.7	20.3	4.5	0.0	0.3	90.0	9.6	0.4	2059
職種別																
看護職	10.9	85.9	2.7	0.5	...	23.8	19.2	28.8	21.4	5.9	0.4	0.6	89.0	8.6	2.4	2751
介護職	31.1	62.4	5.7	0.8	0.3	12.0	23.8	30.9	22.7	7.2	2.0	1.0	88.5	8.7	2.9	1051
医療技術職	49.8	47.3	2.2	0.8	...	24.8	30.9	26.6	13.6	3.5	0.1	0.4	91.4	7.1	1.5	918
事務職	12.3	84.3	3.2	0.2	0.1	11.2	18.2	32.0	31.9	6.2	0.1	0.2	85.7	12.5	1.8	2110

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す

※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す

※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

第1図 職種



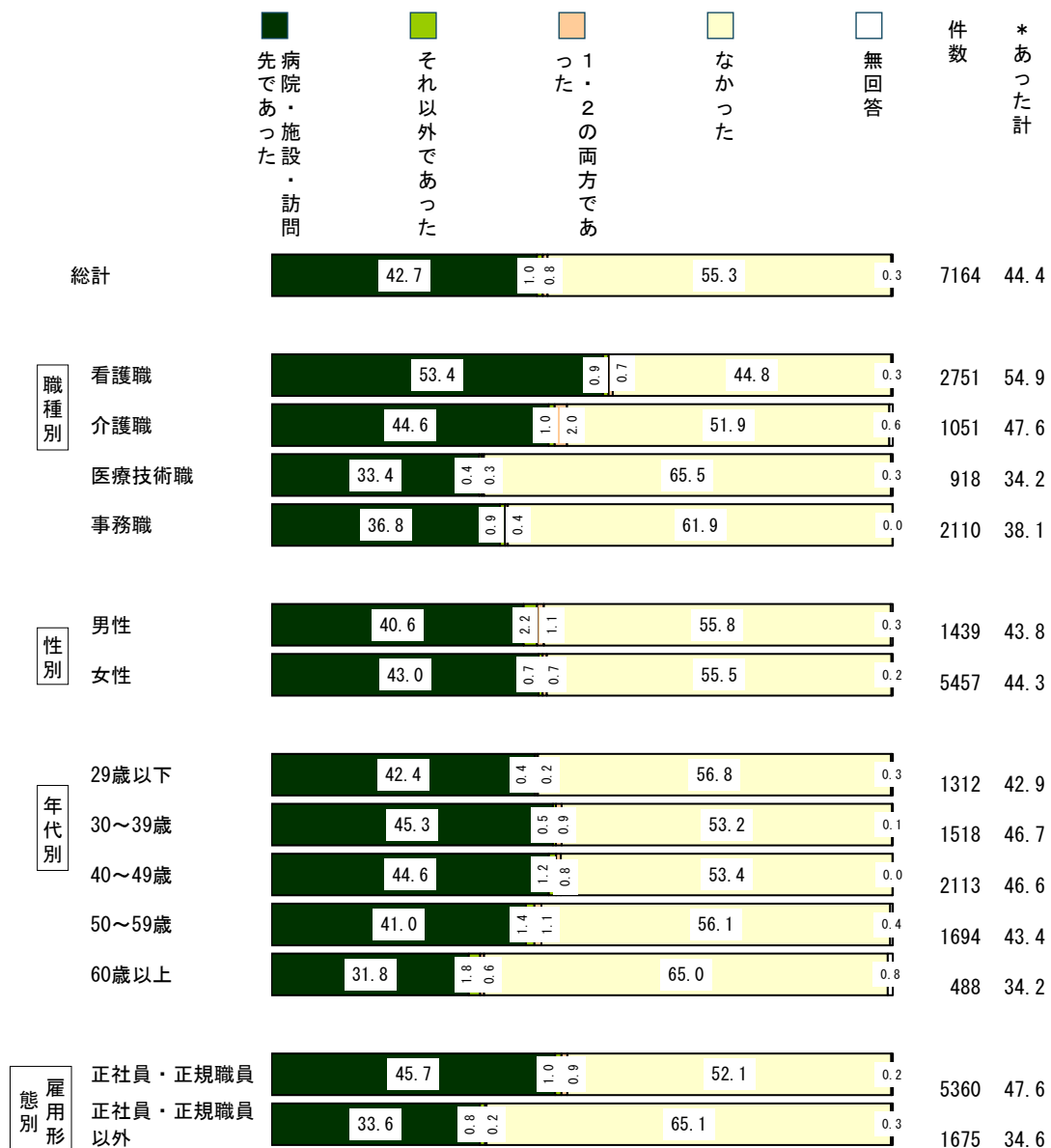
2. 患者・利用者・家族からの迷惑行為（第2章より）

（1）迷惑行為の経験

患者・利用者・家族からの迷惑行為の被害について、「病院・施設・訪問先であった」が42.7%、これに「それ以外であった」（1.0%）と「両方であった」（0.8%）をあわせた迷惑行為が＜あった＞割合は44.4%である（第2図）。

迷惑行為が＜あった＞は、職種別では看護職で5割強と多い。また、正社員・正規職員では5割近くを占め、正社員・正規職員以外を上回る。

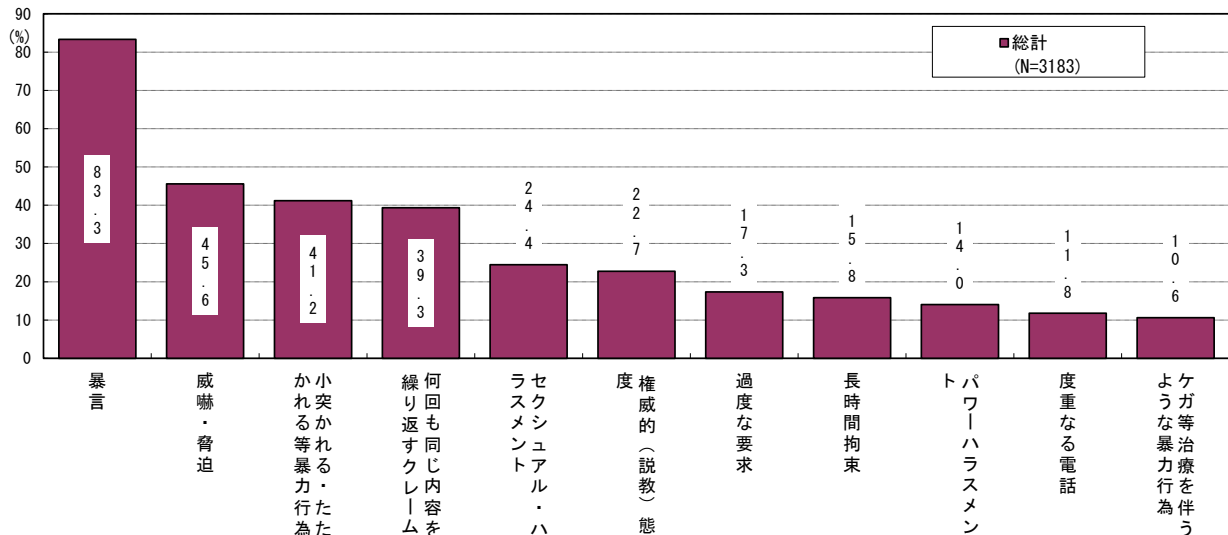
第2図 患者・利用者・家族から迷惑行為の被害にあったことの有無（過去3年間）



（２）これまでに経験した迷惑行為

過去３年間に経験した迷惑行為について複数選択で回答してもらった結果をみると、「暴言」が83.3%と突出している。これに「威嚇・脅迫」（45.6%）、「小突かれる・たたかれる等暴力行為」（41.2%）、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」（39.3%）が４割前後、「セクシュアル・ハラスメント」（24.4%）、「権威的（説教）態度」（22.7%）、「過度な要求」（17.3%）、「長時間拘束」（15.8%）が２割前後で続いている（第３図）。

第３図 これまで経験した迷惑行為（過去３年間）（迷惑行為にあった方・複数選択、上位11項目）



いずれの職種も「暴言」が８割前後と最も多い。介護職では、「小突かれる・たたかれる等暴力行為」が67.6%と際立って多く、「ケガ等治療を伴うような暴力行為」も２割強を占める。また、看護職と介護職では「セクシュアル・ハラスメント」が３割強と多い。事務職では、「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」（51.2%）が５割を占めるほか、「権威的（説教）態度」や「長時間拘束」、「度重なる電話」が２～３割を占め、他の職種に比べて多い点が特徴である（第２表）。

男性は女性に比べて「威嚇・脅迫」、「過度な要求」が多い。一方、女性は「セクシュアル・ハラスメント」が３割近くを占め、男性を大きく上回る。

第２表 これまで経験した迷惑行為（過去３年間）（迷惑行為にくあった方・複数選択）

	暴言	威嚇・脅迫	ケガ等治療を伴うような暴力行為	小突かれる・たたかれる等暴力行為	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	セクシュアル・ハラスメント	長時間拘束	権威的（説教）態度	金品の要求	土下座の強要	度重なる電話	過度な要求	ストーカー行為	器物破損	SNS・ネット上の誹謗中傷	その他	無回答	件数
総計	83.3 ①	45.6 ②	10.6 ③	41.2 ④	39.3 ⑤	24.4 ⑥	15.8 ⑦	22.7 ⑧	1.2 ⑨	0.7 ⑩	11.8 ⑪	17.3 ⑫	1.2 ⑬	2.6 ⑭	0.8 ⑮	1.9 ⑯	0.5 ⑰	3183
職種別																		
看護職	85.8 ①	48.2 ②	13.4 ③	54.1 ④	15.5 ⑤	30.8 ⑥	5.9 ⑦	40.2 ⑧	14.4 ⑨	21.1 ⑩	1.1 ⑪	0.4 ⑫	11.3 ⑬	17.2 ⑭	1.3 ⑮	3.4 ⑯	0.8 ⑰	1511
介護職	81.2 ①	39.0 ②	21.2 ③	67.6 ④	11.4 ⑤	32.2 ⑥	5.6 ⑦	24.8 ⑧	8.0 ⑨	17.2 ⑩	1.2 ⑪	0.8 ⑫	5.0 ⑬	17.2 ⑭	1.0 ⑮	4.6 ⑯	0.6 ⑰	500
医療技術職	81.8 ①	37.9 ②	6.4 ③	35.7 ④	11.1 ⑤	24.8 ⑥	5.4 ⑦	27.7 ⑧	13.7 ⑨	18.8 ⑩	0.3 ⑪	0.6 ⑫	5.7 ⑬	12.4 ⑭	1.3 ⑮	1.3 ⑯	1.6 ⑰	314
事務職	80.9 ①	47.8 ②	0.4 ③	3.6 ④	14.1 ⑤	7.8 ⑥	3.7 ⑦	51.2 ⑧	24.7 ⑨	31.1 ⑩	1.5 ⑪	1.2 ⑫	19.2 ⑬	18.9 ⑭	0.7 ⑮	0.2 ⑯	1.2 ⑰	803
性別																		
男性	84.8 ①	52.3 ②	13.2 ③	43.3 ④	13.6 ⑤	7.6 ⑥	5.7 ⑦	43.3 ⑧	18.4 ⑨	25.7 ⑩	2.2 ⑪	1.4 ⑫	14.4 ⑬	24.7 ⑭	1.1 ⑮	5.4 ⑯	1.0 ⑰	631
女性	82.9 ①	43.7 ②	9.6 ③	40.0 ④	14.1 ⑤	28.6 ⑥	5.2 ⑦	38.3 ⑧	15.3 ⑨	22.2 ⑩	0.9 ⑪	0.5 ⑫	11.3 ⑬	15.8 ⑭	1.2 ⑮	1.8 ⑯	0.7 ⑰	2419

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
※丸数字は比率の順位（第7位まで表示）

3. 最も印象に残っている迷惑行為（第3章より）

（1）迷惑行為の行為者

最も印象に残っている迷惑行為の行為者は、「本人（認知症・精神疾患あり）」（43.4%）が4割強を占め、「本人（認知症・精神疾患なし）」（33.3%）を合わせた＜本人＞が76.7%に及ぶ。患者・利用者の配偶者や子ども、親など＜家族＞は18.9%である（第3表）。

医療技術職、介護職では＜本人＞が8割超を占める。事務職では＜家族＞が3割近くと他の職種に比べて多い。

第3表 迷惑行為の行為者（迷惑行為にくあった方）

	神本人 疾患（認 知症・精 神	神本人 疾患（認 知症・精 神	家 族（配 偶者・利 用者）	家 族（子 ども・利 用者）	家 族（親 ・利 用者）	家 族（他 親・利 用者）	そ の 他	回 答 し な い	無 回 答	件 数	* 本 人 計	* 家 族 計
総計	43.4	33.3	5.1	8.6	3.0	2.2	2.2	1.5	0.8	3183	76.7	18.9
職種別												
看護職	48.8	30.1	4.3	9.1	2.5	2.2	0.9	1.2	0.9	1511	78.9	18.1
介護職	65.8	17.2	3.2	8.0	1.8	0.8	0.8	1.8	0.6	500	83.0	13.8
医療技術職	46.2	40.4	2.2	3.8	1.3	2.5	1.6	1.0	1.0	314	86.6	9.9
事務職	18.7	47.2	9.2	10.0	5.0	2.7	4.6	2.0	0.6	803	65.9	26.9

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

（2）迷惑行為のきっかけ

迷惑行為のきっかけとなった事柄についてみると、「患者・利用者本人の症状によるもの」（26.8%）、「処置やサービス提供（職員の態度）」（20.7%）、「不満のはけ口・嫌がらせ」（20.5%）が2割台、「相手の勘違い」（9.4%）が1割を占める（第4表）。

職種別にみると、介護職で「患者・利用者本人の症状によるもの」が5割と際立って多い一方、「処置やサービス提供（職員の態度）」は1割と少ない。また、事務職では「不満のはけ口・嫌がらせ」が3割弱、「相手の勘違い」が1割台半ばと他の職種に比べて多くなっている。

第4表 迷惑行為のきっかけとなった事柄（迷惑行為にくあった方）

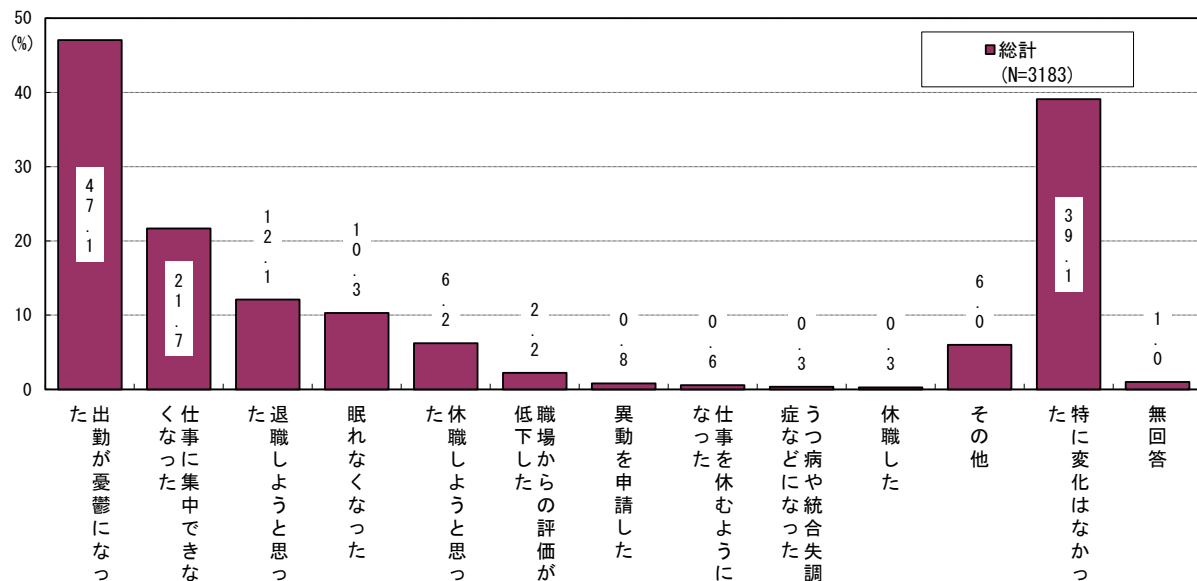
		件数	無回答	その他	わからない	患者・利用者本人の症状によるもの	不満のはけ口・嫌がらせ	相手の勘違い	物品の欠陥	業務上の不備	処置やサービスの提供（職員の態度）
総計		3183	1.0	5.3	11.5 ④	26.8 ①	20.5 ③	9.4	0.4	4.6	20.7 ②
職種別	看護職	1511	1.3	4.3	9.5 ④	31.0 ①	19.7 ③	7.3	0.3	3.6	23.0 ②
	介護職	500	1.4	4.4	14.6 ②	49.2 ①	14.0 ③	5.6	0.2	1.6	9.0 ④
	医療技術職	314	1.0	2.5	14.0 ④	26.8 ①	16.6 ③	10.8	1.0	2.9	24.5 ②
	事務職	803	0.1	8.6	11.7 ④	5.9	27.3 ①	14.9 ③	0.2	9.0	22.3 ②

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
※丸数字は比率の順位（第4位まで表示）

（３）迷惑行為を受けた後の変化

迷惑行為を受けた後の変化（複数選択）をみると、「特に変化はなかった」（39.1％）は４割にとどまり、残りの６割が迷惑行為を受けた後に何らかの変化を感じている。半数近くが「出勤が憂鬱になった」（47.1％）をあげており、これに「仕事に集中できなくなった」（21.7％）が２割強、「退職しようと思った」（12.1％）や「眠れなくなった」（10.3％）、「休職しようと思った」（6.2％）が１割前後で続いている（第４図）。

第４図 迷惑行為を受けた後の変化（迷惑行為にくあった方・複数選択）



（４）最も印象に残っている迷惑行為について（自由記入）

本調査では、最も印象に残っている迷惑行為について、「最も特徴的であった点」または、「納得できなかったところ」について自由記入形式でたずねた。全体で869名からの回答があった。以下、回答内容を抜粋して掲載する。

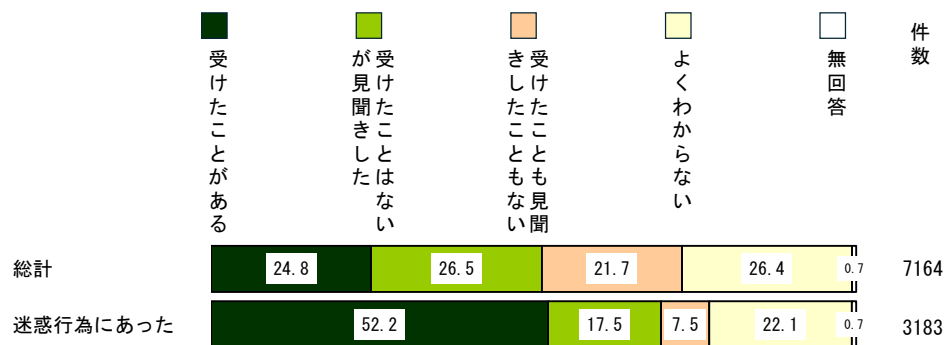
- ・ ナースコールにすぐに対応できず、謝罪しても納得されず、夜間帯中大きな声で暴言や人格否定、水をかけられたりがくり返される。床にわざと水をこぼしたり。ここまで言われたいいけないのかと思った。（看護）
- ・ オムツ交換時、「死ね、どっか行け、ちゃんと仕事しろ」などの暴言を吐かれた上、腕をつかまれる、叩かれることがあった。1回ではなく何度もあった。（看護）
- ・ ひっかかれたり、なぐられたりするが利用者の家族は身内がそのような行為をしても病気だからと言う。しかし、こちらが何かミスすると、ミスに対してクレームを言うので、気持ちが落ちこむことがあった。（介護）
- ・ 入浴介助中などのセクハラ。触る。抱きしめられる等。性的な要求をされる。（介護）
- ・ 家庭の事情で有休を取るために、患者のリハビリを休みにせざるを得ないことがあったが、患者の理解が得られず、必要以上のリハビリ対応を要求してきた。有休をとった翌日には、文句を言われた。（医療技術）
- ・ 待ち時間が長いことに対して毎週威嚇され、ストレスからの難聴になり回復するまで仕事を休んだ。（事務）
- ・ 法律で決まっている診療報酬について説明しても理解できず、暴言を吐かれ、支払いを拒否。食事食べてないから安くしろ等の不当な要求。何度もTELをしてきて病院の不満を延々と話す。（事務）

4. カスタマーハラスメントへの対応（第4章より）

（1）カスタマーハラスメントの経験

過去3年間に患者・利用者・家族からカスタマーハラスメントを「受けたことがある」は24.8%を占め、これに、「受けたことはないが見聞きした」（26.5%）をあわせると回答者の5割強の職場でカスハラが発生している。一方、「受けたことも見聞きしたこともない」が21.7%、「よくわからない」は26.4%である。迷惑行為の被害にあった人に限定してもカスハラを「受けたことがある」（52.2%）は5割強にとどまり、半数近くが迷惑行為をカスハラと認識していないことがうかがえる（第5図）。

第5図 患者・利用者・家族からカスタマーハラスメントを受けたり、見聞きしたことの有無（過去3年間）

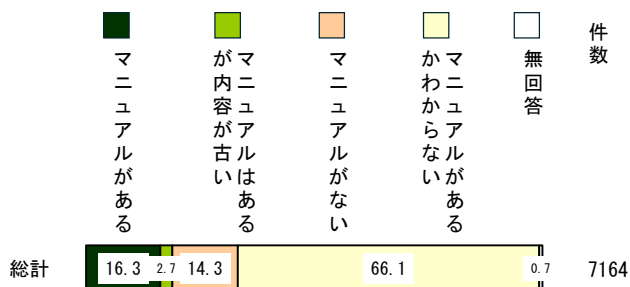


（2）マニュアル、相談窓口、研修の有無

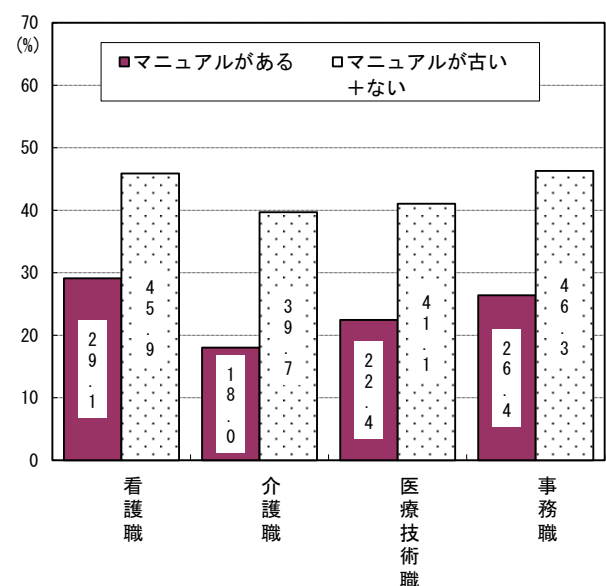
患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するための「マニュアルがあるかわからない」（66.1%）が3分の2に及び、「マニュアルがある」は16.3%にとどまる（第6図）。

「マニュアルがある」と回答した層では、カスハラを「受けた」比率が相対的に低く、マニュアルがカスタマーハラスメントの抑制に一定の効果があることがうかがえる（第7図）。

第6図 勤務先に、患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するためのマニュアルの有無



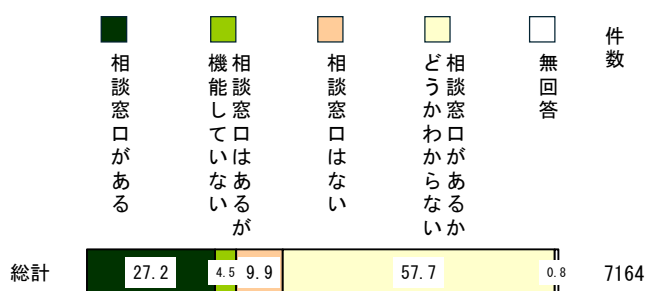
第7図 患者・利用者・家族からカスタマーハラスメントを受けたり、見聞きしたことの有無（過去3年間）



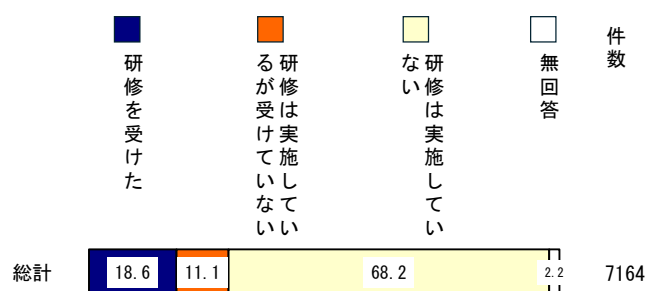
相談窓口の有無については、6割近くが「相談窓口があるかどうか分からない」(57.7%)と回答しており、「相談窓口がある」(27.2%)は3割弱にとどまる(第8図)。

過去3年間に勤務先で迷惑行為への対応やカスタマーハラスメントを含めたハラスメントに関する「研修を受けた」(18.6%)は2割弱にとどまり、「研修は実施していない」(68.2%)が多数を占める(第9図)。

第8図 勤務先に、患者・利用者・家族からの迷惑行為やカスタマーハラスメントに対応するための相談窓口の有無



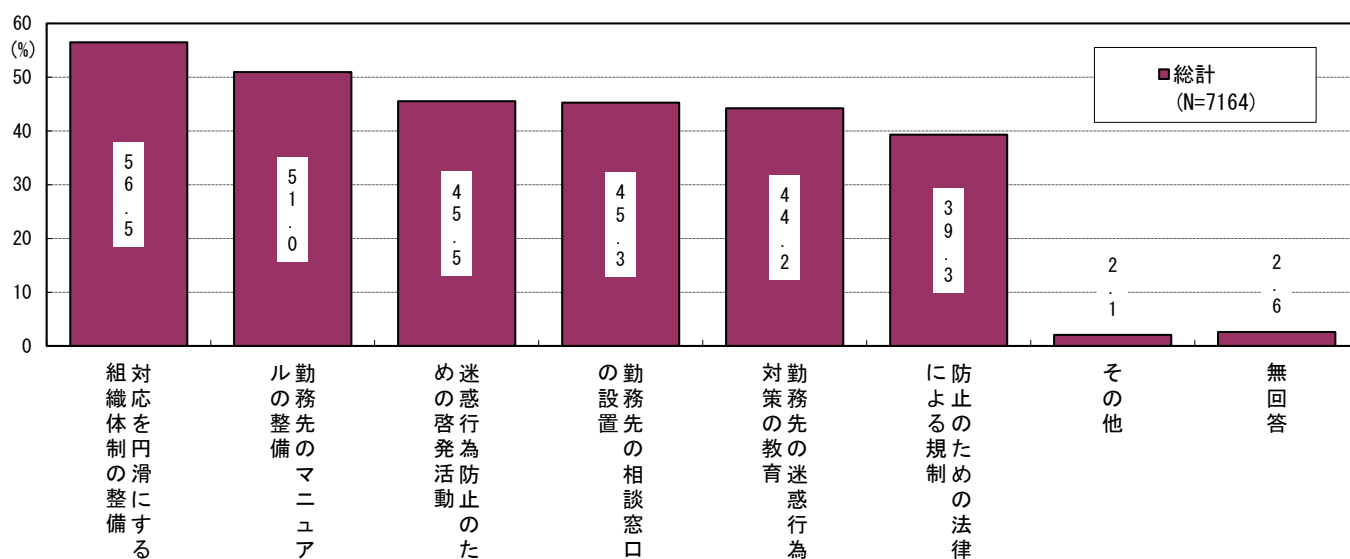
第9図 勤務先で迷惑行為への対応やカスタマーハラスメントを含めたハラスメントに関する研修受講の有無(過去3年間)



5. 迷惑行為から守るために必要な措置

迷惑行為から守るために必要な措置(複数選択)については、「対応を円滑にする組織体制の整備」が56.5%と最も多く、「勤務先のマニュアルの整備」(51.0%)、「迷惑行為防止のための啓発活動」(45.5%)などいずれの項目も4~5割を占める。「防止のための法律による規制」(39.3%)も4割と少なくない(第10図)。

第10図 迷惑行為から守るために必要な措置(複数選択)



『患者・利用者・家族からの カスタマーハラスメントに関するアンケート』を実施して

U Aゼンセン 総合サービス部門 副事務局長 おうぎたに ひろあき 扇谷 浩彰

U Aゼンセンでは、流通業やサービス業の現場で働く組合員に悪質クレーム（迷惑行為）に対するアンケート調査を2017年と2020年に実施しました。

しかしながら、そのアンケート調査の内容は、サービス業の現場に特化しており、医療や介護の現場になじまない内容もあったことから、医療・介護現場における迷惑行為とカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）の実態およびカスハラ対策の現状把握を目的として、U Aゼンセンとヘルスケア労協が初めて共同調査を実施しました。（調査期間：2023年10月～2024年1月）

調査結果から、「対応を円滑にする組織体制の整備」「勤務先のマニュアルの整備」「迷惑行為防止の啓発活動」「相談窓口の設置」などに取り組む必要があると受け止め、次のアクションを起こしました。

一つ目に、本年4月、厚生労働省に対し「カスタマーハラスメント対策の推進」として、医療・介護業種において、安全で安心して働き続けられる職場づくりに向けて、カスハラの実態を調査・把握し、撲滅に向けた対策マニュアルや研修の手引きを策定すること、事業者・働く者・患者・利用者・その家族に対しカスハラに関する啓発活動を周知・強化することを求めました。

二つ目に、調査概要を積極的にリリースしました。結果、大手新聞・業界紙・週刊誌など、各方面から取り上げられました。世間でも関心度・反響が大きいことから、引き続き、周知活動に積極的に取り組んでいきます。

三つ目に、私たちの職場に適した「マニュアルの作成」に取り組んでいきます。迷惑行為に対する具体的な対応は、業界として十分とは言えませんが、職場に適したマニュアルを整備して、病院や介護施設で働く仲間の働きやすい環境づくりをめざします。

今後は、医療・介護の現場で働く仲間は、他産別にも沢山いることから、他産別も巻き込んだカスハラ対策に取り組むこと、また、業界団体と連携することで、取り組みが前進すると考えております。業界団体と共通課題を共有し、カスタマーハラスメント撲滅をめざしていきます。

U Aゼンセンとヘルスケア労協は医療や介護に関わる全ての人が尊重される社会の実現にむけ、共に力を合わせて取り組みを進めていきたいと考えています。

医療・福祉職場におけるカスタマーハラスメントの実態調査と今後課題

保健医療福祉労働組合協議会（ヘルスケア労協） 事務局長 ^{さ さ き のぶき} 佐々木 伸樹

この度、保健医療福祉労働組合協議会（以下「ヘルスケア労協」という）は、U Aゼンセン総合サービス部門 医療・介護・福祉部会および人材サービス部会（以下「U Aゼンセン」という）と共同で「患者・利用者・家族からのカスタマーハラスメントに関するアンケート」（以下「調査」という）を実施したので、調査のいきさつやその結果に対する思い、及び今後の活用や展望について述べる。

まず、ヘルスケア労協は、連合に加盟する保健・医療・福祉に関係する産業別労働組合である。加盟組合は急性期等を担う日本赤十字労働組合、全済生会労働組合、北海道社会事業協会病院労働組合の公的医療機関やきらり健康生協労働組合などの社会福祉施設、及び地方組織が加盟し、構成されている。

今回、共同で調査を実施したU Aゼンセンとは、以前より福祉医療従事者等の賃金や処遇を改善するにはどうしたら良いかを定期的に情報交換を重ねていた。情報交換の中で、労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも令和4年から義務化され、さらにU Aゼンセンが2017年と2020年に実施した「迷惑行為被害によるストレス対処及び悪質クレーム行為」に係る調査を踏まえて、福祉や医療現場における迷惑行為は、スーパーやコンビニエンスストアなどの流通部門などの迷惑行為と「質が違う」のではないかという着目点で、賃金などの処遇改善とは別に現状の「働く環境」について合同で調査を行い、今後の労働環境改善につながる活動を目指すことになった。

調査の結果、全体では7,164件の回答が寄せられ、その内、ヘルスケア労協に加盟する組合員からは2,059件の回答があった。回答内容をみるとU Aゼンセンとの相違点で以下の特徴が見られた。

<2,059件の特徴>

- ・急性期病院に勤務する回答者が71%を占める（U Aゼンセンは33%）。
- ・回答者の内、65%が看護職（U Aゼンセンは28%）。
- ・介護職の回答者は、U Aゼンセンの20%に比べヘルスケア労協は3%と少ない。
- ・迷惑行為の経験では、ヘルスケア労協とU Aゼンセンでは、大きな違いはなく、行為者からの「暴言」「威嚇」「小突く」が看護職と介護職に多数見られ、また、事務職が「長時間拘束」で同様の結果であった。

以上からして、施設の種類、規模に関わらず「迷惑行為」が一定程度、現場で生じていることが改めて認識された。

今回の調査では、福祉と医療現場特有の問題である「精神疾患」「認知症」の患者、又は利用者からの迷惑行為（本人）が多数あることや、また、患者は「病気を治したい」という気持ちで通院・入院

していることから本人の健康に直結したこともあり、対応する個々の職員は複雑な思いの中で業務に従事している。さらに血液事業における献血者からの迷惑行為も少数ではあるが回答が認められた。献血という行為はボランティアという無償の行為であり、職員もその対応には苦慮していると思われる。これらの想いは調査結果でも「出勤の憂鬱」「集中力の欠如」として表れている。

ヘルスケア労協では、調査結果を踏まえて、U Aゼンセンと共に雇用者の責任のもとにカスタマーハラスメントの予防と啓発、及び患者・利用者への啓発などを業界団体へ働き掛けるとともに、連合を通じて、他の産業で働く労働者と連携して政府に対しても法整備に向けた働きかけをして行きたい。

最後に、新型コロナウイルス感染症は落ち着いている状況だが、いつ、感染が再び拡大するかは予断が許さない。福祉や医療現場で働く労働者が健康で長く働くことができる労働環境を実現することが、国民の健康に寄与できると信じている。

全印刷

第9回組合員意識調査

調査の実施概要

1. 調査の目的

全印刷は組合員の組合観、仕事と職場の現状とその現状に対する評価の把握を通して、組合、仕事、職場等の問題を明らかにすることを目的に、すべての組合員を対象に組合員意識調査を実施している。前回は2019年に調査をしており、1970年に調査を始めてから今回で9回目の調査となる。

2. 調査の実施時期

2024年2月

3. 調査の方法と対象および回収状況

紙の調査票を支部を通じて配布し、調査対象者3,734人に対し、3,629人の有効回収を得た。

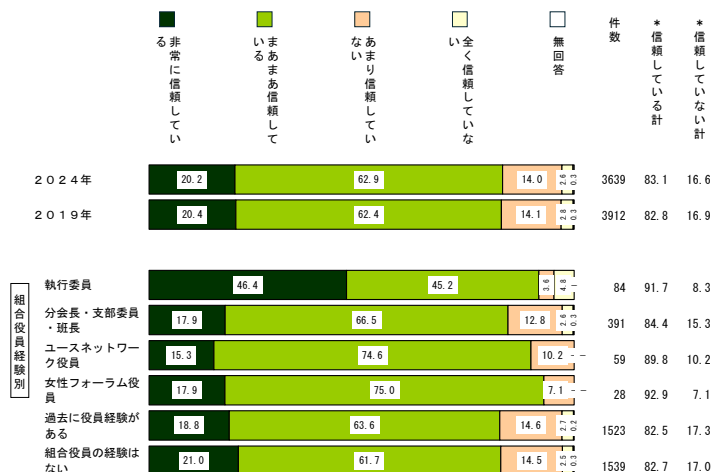
目次

組合員が働き続けたいと思える 職場としていくために	第3章 仕事・職場をめぐる状況
調査結果の要約	第4章 これからの職業生活
調査の実施概要	第5章 ワークライフバランス
第1章 調査回答者のプロフィール	第6章 職場におけるハラスメント
第2章 労働組合について	第7章 政治について
	(資料) 調査票

第2章 労働組合について

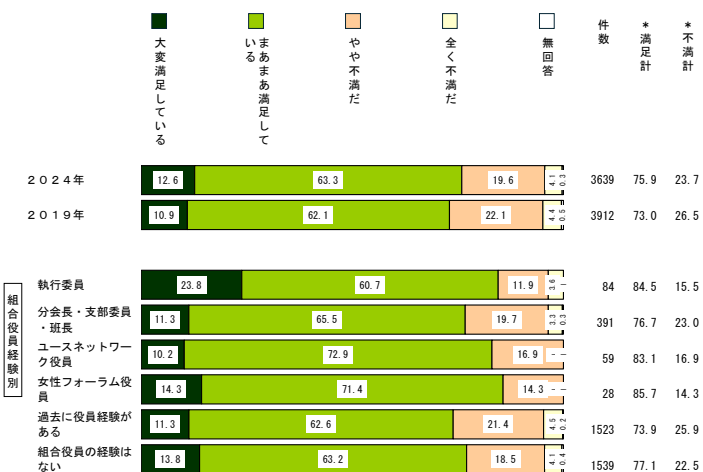
1. 全印刷への信頼度

- ・ <信頼している> が83.1%。
- ・ 2019年調査の水準を維持。
- ・ 組合役員経験別にみても 8 ～ 9 割。



2. 組合活動への満足度

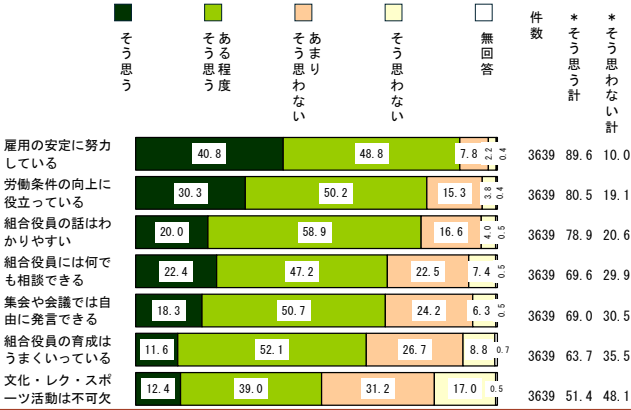
- ・ <満足> が75.9%。
- ・ 2019年調査から3ポイント増加。
- ・ 組合役員経験別にみても 7 ～ 9 割。



4. 組合活動への見方

- ・ [雇用の安定に努力している] (89.6%)、
[労働条件の向上に役立っている] (80.5%) と多数が評価。
- ・ [文化・レク・スポーツ活動は不可欠] (51.4%) は評価が割れる。

ユースネットワーク構成員の
大学卒以上は、
[文化・レク・スポーツ活動
は不可欠] が4割を下回る。



	て雇 用 の 安 定 に 努 力 し て い る	立 っ た ら ば 雇 用 の 安 定 に 役 立 て る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	件 数
ユースネットワーク構成員	91.6	83.3	79.1	70.4	69.2	70.3	47.2	1015	
高校卒	92.9	84.3	82.5	74.3	72.7	70.5	53.0	549	
高専・短大卒	88.2	81.4	75.9	70.9	66.7	72.2	44.7	237	
大学卒以上	92.1	82.5	74.2	60.7	63.3	68.1	35.8	229	

※下線数字は「ユースネットワーク構成員」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「ユースネットワーク構成員」より5ポイント以上多いことを示す
※件数10以下なら網掛等非表示

- ・ [文化・レク・スポーツ活動は不可欠] は
執行委員71.4%、
組合役員の経験はない50.4%。

一般組合員は必ずしも文体活動が
必要とは考えていない。

組合役員経験別にみた見方
＜そう思う＞の比率

	て雇 用 の 安 定 に 努 力 し て い る	立 っ た ら ば 雇 用 の 安 定 に 役 立 て る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	に 集 会 や 会 議 で は 自 由 に 発 言 で き る	件 数
2024年	89.6	80.5	69.0	78.9	69.6	63.7	51.4	3639	
組合役員経験別									
執行委員	95.2	90.5	77.4	83.3	84.5	56.0	71.4	84	
分会長・支部委員・班長	88.2	80.6	68.0	78.5	70.3	64.7	49.1	391	
ユースネットワーク役員	91.5	91.5	74.6	79.7	71.2	76.3	57.6	59	
女性フォーラム役員	89.3	78.6	78.6	82.1	64.3	64.3	57.1	28	
過去に役員経験がある	90.3	78.9	68.7	78.2	68.0	60.7	51.5	1523	
組合役員の経験はない	89.1	81.2	69.1	79.5	70.3	66.7	50.4	1539	

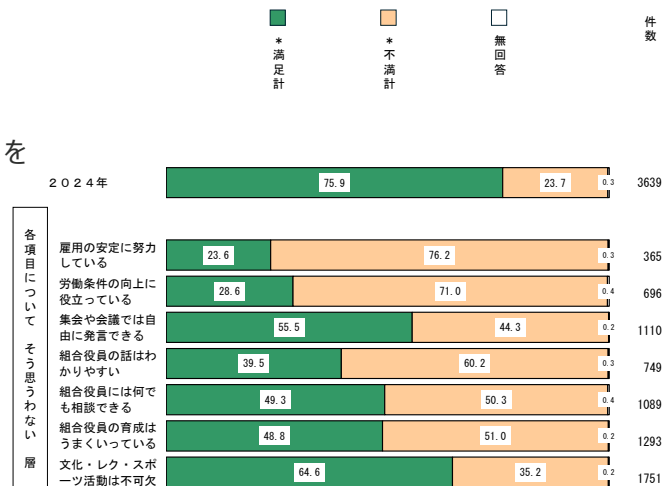
※下線数字は「2024年」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「2024年」より5ポイント以上多いことを示す
※濃い網かけ数字は「2024年」より15ポイント以上多いことを示す
※件数10以下なら網掛等非表示

5. 組合活動への満足度の背景

- ・ [雇用の安定に努力している]
[労働条件の向上に役立っている] を
否定的に評価している場合には
組合活動に＜不満＞が7割。
- ・ 一方、[集会や会議では自由に発言できる] を
否定的に評価していても
組合活動に＜不満＞は44.3%にすぎない。

組合活動への満足度は、雇用、労働条件への
取り組み評価によって支えられている。

組合活動への見方（＜そう思わない＞）と組合活動への満足度

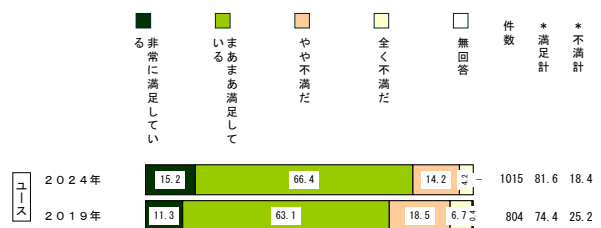


6. ユースネットワーク

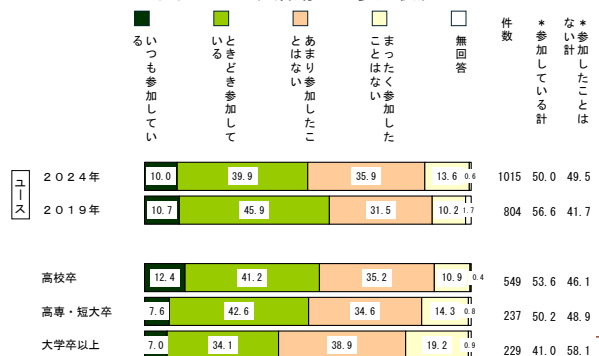
- ・ ユースネットワーク構成員の81.6%が＜満足＞。
- ・ ＜参加している＞は50.0%。
（「いつも参加」+「ときどき参加」）
- ・ 大学卒以上の参加が高校卒等を下回る。
- ・ 取り組んでもらいたい活動（自由記載）にユースネットワーク構成員の25.4%が回答。
- ・ 日常の仕事を超えた交流が求められている。

文体活動は不可欠と思わない層
での参加が少ない。
大学卒以上の参加率の低さは
文体活動に対する見方も影響。

ユースネットワーク活動への満足度

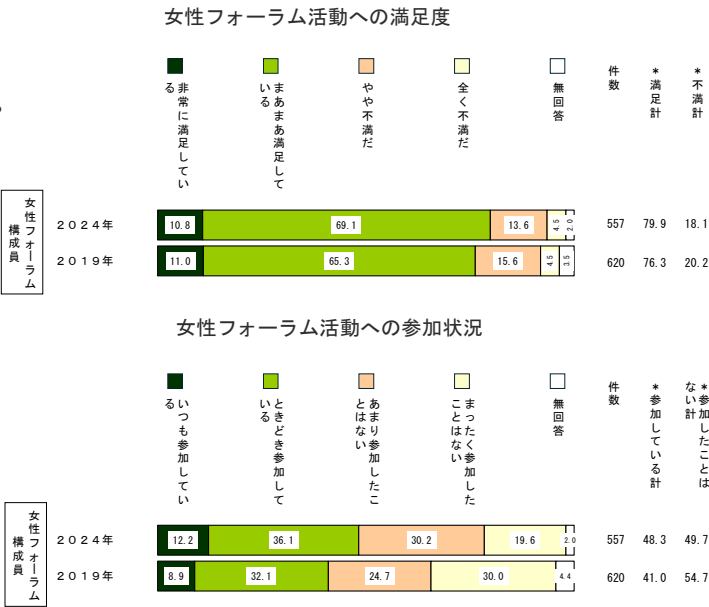


ユースネットワーク活動への参加状況



7. 女性フォーラム

- 女性フォーラム構成員の79.9%が＜満足＞。
- ＜参加している＞は48.3%。
（「いつも参加」＋「ときどき参加」）
- 取り組んでもらいたい活動（自由記載）に女性フォーラム構成員の14.9%が回答。
- 「講習」、「交流」とともに、「楽しさ」がキーワードとなっている。



（ユースネットワーク、女性フォーラムに取り組んでもらいたい活動）

- それぞれの活動に求めるものを自由記載でたずねた。分析では記述を単語に分解し、出現数から検討。
- ユースネットワークでは「交流」、「賃金・待遇」のための活動に関心。
- 女性フォーラムでは「講習」「交流」とともに「楽しい」ことも活性化の鍵。

ユースネットワーク
（ユースネットワーク構成員の記述に出現する単語）

抽出語	文書数	抽出語	文書数	抽出語	文書数
活動	42	機会	10	横	6
交流	41	行う	10	環境	6
賃金・待遇	38	若手	10	機関	6
ほしい	35	場	10	実施	6
若年	31	良い	10	取り組む	6
レクリエーション	23	意見	9	職場	6
ユース	22	食事会・飲み会	9	人	6
行事	20	やすい	8	勉強	6
思う	20	大会	8	いい	5
組合	20	欲しい	8	もう少し	5
イベント	15	アップ	7	ボウリング	5
工場	13	ユースネットワーク	7	家族	5
スポーツ	12	女性フォーラム	7	行動	5
参加	12	特に	7	取り組み	5
職員	12	平和	7	深める	5
世代	12	友好祭	7	働く	5
向上	11			同士	5
増やす	11			必要	5
				部署	5

女性フォーラム
（女性の記述に出現する単語）

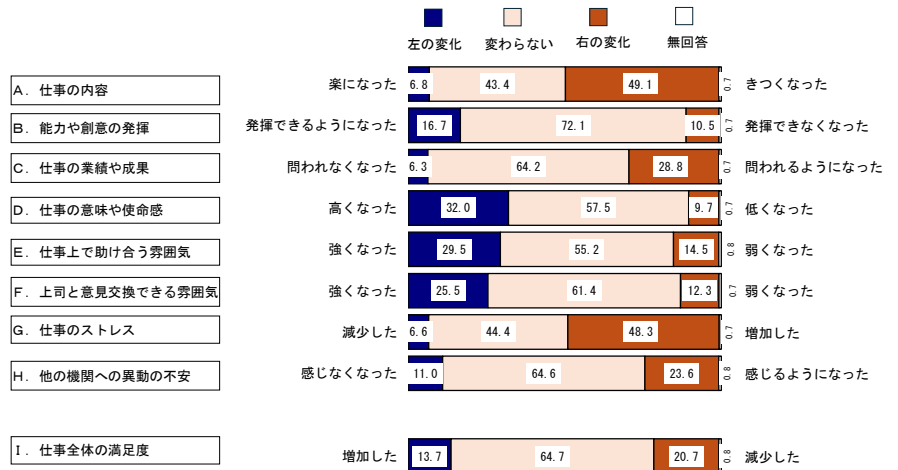
抽出語	文書数	抽出語	文書数
活動	21	ユース	5
女性	19	希望	5
参加	18	特に	5
講習	15	もう少し	4
思う	15	ハーバリウム	4
ほしい	14	各種	4
交流	12	機会	4
楽しい	11	見学	4
フォーラム	10	考える	4
欲しい	8	少ない	4
行事	7	人	4
お茶会・食事会	7	増やす	4
アイシングクッキー	6	体験	4
企画	6	昼休み	4
今	6	物づくり	4
良い	6		

第3章 仕事・職場をめぐる状況

1. 仕事と職場の変化

- 仕事は「きつくなった」、そして、ストレスは「増加した」。
- 業績や成果を「問われるようになった」ものの、仕事の意味や使命感は「高くなった」。
- 仕事上の人間関係は肯定的な変化が否定的な変化を上回る。

この5年間における職場と仕事の変化



- 能力や創意を「発揮できるようになった」こと、仕事上で助け合う雰囲気が「強くなった」ことなどが満足度の「増加」につながっている。
- 仕事の業績や成果を「問われるようになった」は仕事のストレスも「増加」させている。

仕事をより意味のあるものとしていくことは必要。
同時に、ストレスが過重となっていないかチェックも必要。

この5年間における職場と仕事の変化と
[I. 仕事全体の満足度]

	増加した	変わらない	減少した	無回答	件数
2024年	13.7	64.7	20.7	0.8	3639
仕事の内容					
楽になった	23.1	46.2	30.4	0.4	247
変わらない	11.1	79.7	9.0	0.1	1581
きつくなった	14.9	54.8	30.0	0.2	1786
能力や創意の発揮					
発揮できるようになった	45.9	48.0	5.8	0.3	608
変わらない	7.8	75.5	16.6	0.1	2623
発揮できなくなった	4.2	21.5	74.3	...	382
仕事の業績や成果					
問われなくなった	7.0	28.8	64.2	...	229
問われるようになった	8.9	75.8	15.1	0.1	2337
仕事の意味や使命感					
高くなった	33.8	54.2	11.8	0.2	1166
変わらない	4.7	79.0	16.2	0.1	2094
低くなった	2.3	19.3	78.5	...	353
仕事上で助け合う雰囲気					
強くなった	32.6	58.6	8.8	...	1073
変わらない	5.8	77.1	17.0	0.1	2010
弱くなった	6.4	33.0	60.4	0.2	528
上司と意見交換できる雰囲気					
強くなった	37.2	52.3	10.3	0.1	929
変わらない	9.8	76.8	17.3	0.1	2236
弱くなった	5.4	33.7	60.7	0.2	448
仕事のストレス					
減少した	36.0	47.3	16.7	...	239
変わらない	12.6	51.8	35.2	0.3	1759
増加した	11.9	82.3	5.9	...	1617
他の機関への異動の不安					
感じなくなった	16.3	53.3	30.3	0.3	400
感じるようになった	11.6	71.7	16.7	...	2352

※下線数字は「2024年」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「2024年」より5ポイント以上多いことを示す
※濃い網かけ数字は「2024年」より15ポイント以上多いことを示す
※件数10以下なら網掛等非表示

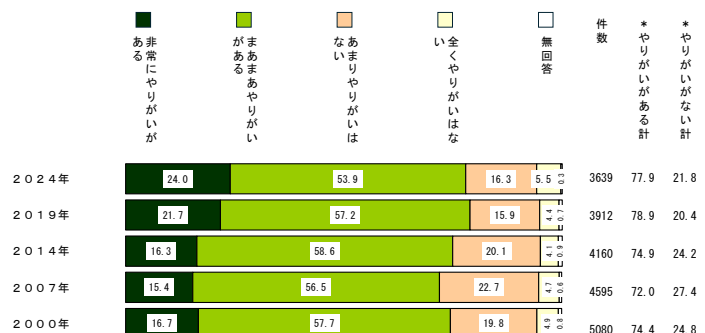
この5年間における職場と仕事の変化と
[G. 仕事のストレス]

	増加した	変わらない	減少した	無回答	件数
2024年	48.3	44.4	6.6	0.7	3639
仕事の内容					
楽になった	20.2	35.2	44.1	0.4	247
変わらない	21.9	71.9	6.2	...	1581
きつくなった	76.3	21.8	1.8	0.1	1786
能力や創意の発揮					
発揮できるようになった	47.7	40.3	11.8	0.2	608
変わらない	44.6	50.4	4.9	...	2623
発揮できなくなった	77.7	12.3	9.9	...	382
仕事の業績や成果					
問われなくなった	57.2	12.0	25.8	...	229
問われるようになった	37.6	56.7	5.8	...	2337
仕事の意味や使命感					
高くなった	57.7	35.8	6.5	...	1166
変わらない	39.9	54.3	5.9	...	2094
低くなった	70.8	12.8	11.3	...	353
仕事上で助け合う雰囲気					
強くなった	46.5	41.5	12.0	...	1073
変わらない	41.6	54.1	4.3	...	2010
弱くなった	79.7	15.9	4.4	...	528
上司と意見交換できる雰囲気					
強くなった	48.2	40.0	11.7	...	929
変わらない	43.3	52.1	4.6	...	2236
弱くなった	76.1	17.9	6.0	...	448
他の機関への異動の不安					
感じなくなった	40.8	36.5	22.8	...	400
感じるようになった	43.7	52.0	4.3	...	2352

※下線数字は「2024年」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「2024年」より5ポイント以上多いことを示す
※濃い網かけ数字は「2024年」より15ポイント以上多いことを示す
※件数10以下なら網掛等非表示

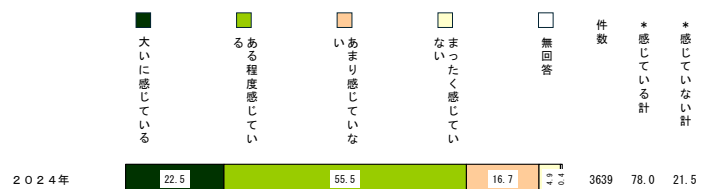
2. 仕事のやりがい

- ・ <やりがいがある> が77.9%。
（「非常にやりがいがある」
+「まあまあやりがいがある」）
- ・ 「非常にやりがいがある」（24.0%）
が増加。



3. 自分の仕事への誇り

- ・ <感じている> が78.0%。
（「大いに感じている」
+「ある程度感じている」）



4. 仕事・職場の変化とやりがい、誇りの関係

5. 仕事・職場をめぐる状況と労働組合に対する評価

- ・ 能力や創意を「発揮できるようになった」ことや、仕事上で助け合う雰囲気「強くなった」ことが、仕事のやりがい感や自分の仕事への誇りに。
（図表省略）
- ・ 同様に、能力や創意の発揮、また、職場の人間関係における肯定的な変化は、[組合は労働条件の向上に役立っている] という評価にもつながっている。

仕事をより意味のあるものとしていくことが、組合に対する評価につながっている。

仕事と職場の状況別にみた「組合は労働条件の向上に役立っている」への評価

	* そう思う計	* そう思わない計	無回答	件数
2024年	80.5	19.1	0.4	3639
能力や創意の発揮				
発揮できるようになった	88.2	11.7	0.2	608
変わらない	80.7	18.9	0.3	2623
発揮できなくなった	67.8	32.2	...	382
仕事の業績や成果				
問われなくなった	70.7	28.8	0.4	229
変わらない	80.8	18.9	0.3	2337
問われるようになった	82.4	17.4	0.2	1047
仕事の意味や使命感				
高くなった	87.1	12.8	0.1	1166
変わらない	79.9	19.7	0.4	2094
低くなった	63.5	36.5	...	353
仕事上で助け合う雰囲気				
強くなった	87.0	12.8	0.3	1073
変わらない	80.8	18.8	0.3	2010
弱くなった	67.0	33.0	...	528
上司と意見交換できる雰囲気				
強くなった	87.1	12.8	0.1	929
変わらない	81.4	18.2	0.4	2236
弱くなった	63.2	36.6	0.2	448
仕事のやりがい感				
* やりがいがある計	84.9	14.8	0.2	2834
* やりがいがない計	64.9	34.7	0.4	793
自分の仕事への誇り				
* 誇りを感じている計	85.1	14.6	0.2	2840
* 誇りを感じていない計	64.0	35.6	0.4	784

※下線数字は「2024年」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「2024年」より5ポイント以上多いことを示す
※濃い網かけ数字は「2024年」より15ポイント以上多いことを示す
※件数10以下なら網掛等非表示

組合員の声を力に、新たなステージへの挑戦を — 第9回組合員意識調査を終えて —

全印刷局労働組合 中央執行委員 かとう ゆうき 加藤 友樹

全印刷局労働組合は、独立行政法人国立印刷局で働く組合員で組織されています。組合員の職場である印刷局の業務は、基幹製品である日本銀行券の製造をはじめ、旅券(パスポート)、官報、郵便切手、証券類など、国民生活に密着した公共上の見地から機密性と正確性が求められるものを製造し、国民経済の発展に寄与しています。そして、そこに働く組合員は、高いモラルとモチベーションを持ちながら、これらの製造に日々努力しています。組織は、全国に所在する6工場と本局(港区虎ノ門)の7機関に支部、岡山と四国の2つの出張所に特別支部を置き構成されています。今回実施した「第9回組合員意識調査」は、組合員の現状の意識や課題等を把握し、今後の組合活動に反映させるうえでの貴重な機会となりました。本調査を通じて得られたデータと意見は、全印刷の将来を見据えた新たな運動方針を策定するための重要な基盤となったといえます。

今回の調査は1970年に第1回を実施して以降の時系列でみた組合員の意識の変化を把握することを目的としました。また、世代交代や、新紙幣の発行、さらにはコロナ禍を経て変化した仕事や職場環境に焦点を当てて設問を作成しました。

調査結果からは、これまで組合が取り組んできた雇用確保や労働条件維持・向上について、多くの組合員が一定の評価をしていることが明らかになりました。振り返ると、2003年4月に印刷局は財務省の機関から、独立行政法人へと移行しました。その後20年以上にわたり、行政改革や厳しい合理化目標に対応する激動の時代を迎えました。その時に全印刷は労働組合の立場において、政治・国会対策等に取り組むことで経営形態の問題に対処し、2015年には行政執行法人として再スタートを切ることができました。今回の調査結果に見られる満足度・信頼度の高さは、全印刷の闘いの成果を反映したものであるとも考えられます。

また、この間のコロナ禍において組合活動が満足に行えない時期においても、活動の質が維持され、高い評価を得ていることも確認されました。これは、日々の活動を工夫し、組合員の声を的確に反映させて取り組んできた成果であると考えます。

そうしたなか、組合活動に対する評価が高い一方、一部には依然として不満を抱えている組合員もいることが分かりました。この結果は、組合が解決すべき課題が依然として存在することを示しており、こうした不満が今後、組合の求心力低下に繋がる可能性もあります。この点については、組合員の抱える不満・不安を解消し、誰もが安心して働き続けられる職場環境を実現するための取り組みをさらに進めていく必要があると考えます。

次に、世代交代が進む中、職員の多様化や職場における年齢構成の歪みが顕在化していることが明らかとなりました。このことが職場における人財育成に課題を生じさせています。全印刷として、今後、このような職場に発生した歪みを察知し、適切に対応できる組織作りを進めなければなりません。

引き続き、全印刷は現在の状況に甘んじることなく、これまで以上に組合員一人ひとりの声に耳を傾け、今回の調査結果を組織全体の運営に反映させていくことが求められます。そして、組合員が抱える課題に対して迅速に対応する体制を構築し、さらなる信頼を獲得するための取り組みを進めていきます。

最後に、私たち全印刷局労働組合は、今回の意識調査で明らかになった課題を真摯に受け止め、組合員と共に新たな全印刷運動を構築していきます。