

連載 労働相談の現場から

第14回

UAゼンセン

日本介護クラフトユニオン(NCCU)



相談内容が「深刻化している」

NCCUの取り組みは2013年以来、今年で4回目となる。今回は電話相談以外に、ウェブ(ホームページ)とメールを通じた相談も受け付けた。しかし、実際の件数は対話しながら相談できる電話が多く、ウェブとメールは少数にとどまった。昨年の相談では、解雇問題や人手不足、職場の人間関係などの内容が主だった。今年は、その傾向が続くなか、「内容が深刻化している」という。

介護労働者が抱える不満として、一般に取り上げられるのは「賃金水準の低さ」である。例えば、2016年のNCCU就業意識実態調査(P27に関連記事)では、組合員の「働くうえで不満」のトップは「賃金が安い」で回答者の半数を超え、「仕事量が多い」や「連休が取りにくい」といった選択項目を大きく上回っている。

今回の電話相談においては、賃金水準そのものよりも、賃金面では「時間外労働や休日出勤手当の不払い」など、加えて労働時間面で残業や休日取得に関するもの、さらに退職など労働契約・労働条件に関するものが多かった(詳しくは表を参照)。

「辞めさせてくれない」事例が目立つ

個々に特徴を見ると、内容の深刻化の一例として、退職届を出したり退職を申し出たのに「辞めさせてくれない」事例が複数あったことが挙げられる。昨年までも「辞めたいという相談はあったが、「辞めさせてくれない」はなかった」という。背景に人材不足と職場環境の悪化がうかがえ、「2015年から、人材(スタッフ)不足に関する内容の相談が出てきており、今回はさらに増えた」。それ以前(2013、14年)では、ハラスメントや職場の人間関係についての内容が主であった。

「退職届を出したが、会社に対応してくれない」という相談者の職場では、「サービス残業も当たり前」の状況だという。また、人材不足の影響と思われるものに、「新人のスタッフに問題があるにもかかわらず、上司が適切に指導しない」といった事例もあり、そこでは相談者など他の職員に負担がかかっている模様だ。

人材不足は、労働時間や休日の問題にも影を落す。「ほとんど休憩が取れない」と相談してきたのは特別養護老人ホーム(特養)に勤務する職員で、「規

日本介護クラフトユニオン(組合員約6万5,300人、以下NCCU)は、11月11日の「介護の日」にちなみ、同月10、11の両日、「介護の日・介護労働問題ホットライン」を実施した。主に「職場に労働組合がなく相談先がない」人を対象に、専用ダイヤルでの電話相談を受け付けた。今回の相談内容の特徴について、久保芳信NCCU会長に話を聞いた。

定通りの休憩時間が取れない」と訴えている。久保会長は、「介護施設で定められている人員配置基準と照らし合わせて、この状況はどうなのかが疑問だ」と指摘する。

虐待問題などに対応が必要

「内容の深刻化」のもう一つの側面に、最近報道でも目にするようになった虐待問題がある。「利用者へ暴言や暴力を働くような虐待問題が発生している」は、実際に相談者が経験した事例。これとは別に、「スタッフの暴言・暴力を見て管理者に相談したが、管理者が対応してくれない」といった相談もあった。この2件は、ともに認知症の利用者が多いグループホームの事例で、本来、事業所の真摯な対応が求められる。

NCCUでは、地域エリア(総支部)別に、組合員のための研修を実施しており、認知症介護に関する研究会は毎年、複数の地域で開かれている。



(NCCU 提供)

また、例えば東京総支部では2016年3、4、6月の3回にわたり「アンガーマネジメント」(注)についての講習会を実施し、介護職員の現場の仕事に役立つノウハウを提供している。今回の相談内容からは、このような取り組みを、法人(事業者)はもとより、公的な専門機関などが積極的に行う必要性も垣間見えている。

(注)「アンガーマネジメント」とは「イライラする怒りの感情と上手につき合う」(怒りをコントロールする)手法で、それにより職場の環境・人間関係を改善する効果が生まれる。

(吉田和央)

表 介護の日・介護労働問題ホットライン主な相談内容

○労働時間・職場環境に関するもの
スタッフ不足で、残業や夜勤が多い スタッフ不足で、未経験のスタッフが一人で利用者への対応を行っている スタッフ不足による職場環境の悪化で、心身の不調に悩んで上司に相談するが、対応してくれない ほとんど休憩が取れない 有給を取ることができない。もちろん連休も取れない シフトが偏っていて希望が通らない
○賃金・労働契約に関するもの
雇用について口約束で、自分の雇用形態や賃金がわからない 勤務先に賃金規程がない 就業規則を見せてもらえない サービス残業や休日出勤をしても賃金が出ない
○労働契約に関するもの(退職、解雇等)
退職届を出したが、会社が対応してくれない 退職を申し出ても辞めさせてくれない 会社から解雇を言い渡された
○職場の諸問題(ハラスメント等)
上司からパワハラを受けている 同僚からパワハラ・いじめを受けている 利用者からハラスメントを受けている 利用者へ暴言や暴力を働くような虐待問題が発生している

NCCUのまとめた相談内容をもとに分類して作成

JILPT BOOKS

好評発売中!

労働関係法規集 2016年版

B6判変型 854頁 2016年3月刊 ISBN978-4-538-14028-5

労働関係の法令を幅広く収録

社会生活に必携の労働関係法規を持ち運べるコンパクトサイズに収めました。

基本的な法令のほか、必要な告示や指針等も収録し、労働法の学習だけでなく実務にも役立つよう編集しています。企業の人事担当者、労働組合の方はもちろん、広く一般の皆様にもご活用いただけます。

2016年版の主な改正法令等

●労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律●労働者の職務に応じた待遇の確保等のための施策の推進に関する法律●女性の職業生活における活躍の推進に関する法律●青少年の雇用の促進等に関する法律 など

労働関係法規集
2016年版

定価：1,389円+税

●ご購入のお申込み・お問合せ先 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 Tel: 03-5903-6263 Fax: 03-5903-6115 E-mail: book@jil.go.jp http://www.jil.go.jp/