

2021年度
医療・社会福祉施設職場の
パワーハラスメントアンケート
調査結果報告

2022年4月
NPO 法人 北海道勤労者安全衛生センター

<目次>

1. はじめに	1
2. 2021年度 パワハラアンケート回答	9
3. 2021年度 パワハラアンケート調査結果	31
4. 自由記述	39
5. パワハラアンケート調査項目	59

1. はじめに

新型コロナウイルス感染症が世界的に拡散し、依然として猛威を振るい、社会全体に閉塞感が漂っています。感染防止に向けた行動自粛は、経済はもとより、生活様式や働き方まで影響を及ぼすなど、私たちの暮らしは様変わりしています。こうしたコロナ禍で、今までの生活を見つめ直そうとする一方で、鬱積や抑圧、ストレスが高まり、ハラスメントも起きやすい状況となっています。

ハラスメントの法制整備と課題

ILO（国際労働機関）は2019年、仕事の世界における暴力やハラスメントを全面的に禁止する国際条約を採択しました。仕事に関して暴力やハラスメントの禁止を幅広く規定し、根絶の機運は世界的な高まりを見せています。国内では、改正労働施策総合推進法の成立で、初めてパワハラが法律で定義され、事業主にハラスメント防止措置（相談体制の整備など）が義務付けられ、2020年6月から大企業に、2022年4月からは中小企業に施行されています。しかし、いまなおパワハラの定義は限定的で、禁止や罰則規定がありません。それは、使用者の措置義務を規定しているものの、「労働者の相談に応じて」という被害者の行動を前提とした仕組みであり、被害者に負担を課すもので、「沈黙せざるをえない」被害者の立場を顧みることなく、被害者救済の原点を無視しています。

措置義務という制度の欠陥

厚生労働省調査（職場のハラスメントに関する実態調査2020）の「パワハラを受けた者の行動について」では、「社内の相談窓口相談した」人は5.4%、「社内の担当部署に相談した」人は5.1%にすぎません。これは、ハラスメント被害者が社内において被害を訴えられていないことを示しており、労働者の対応を前提にした措置義務、という制度の欠陥を物語っています。

しかし、規制法の制定は一定の前進にとらえ、実効化を図るとともに、今後一層の法制整備と国際条約の批准をすすめることが重要であると思います。

いじめ・嫌がらせ、9年連続でトップ

厚生労働省が昨年6月、2020年度の個別労働紛争解決制度施行状況をまとめた内容によると、全国379カ所の総合労働相談コーナーに寄せられた相談件数は129万782件となっていて、このうち、民事上の個別労働紛争に関するものは27万8778件でした。これを2019年度と比べると、相談件数は8.6%の増加で、民事上の個別労働紛争の相談内容の内訳は、「いじめ・嫌がらせ」に関するものが9年連続でトップとなり7万9190件（全体の22.8%）でした。

労災補償請求と支給決定件数が最も多い業種は「医療、福祉」

昨年6月公表の2020年度「過労死等の労災補償状況」では、労災補償請求件数は過労死等に関する請求件数2835件（前年度比161件の減少）、支給決定件数802件（前年度比77件の増加）で、うち死亡（自殺未遂を含む）件数は、148件（前年度比26件の減少）でした。特に、精神障害に関する事案の労災補償状況の請求件数は2051件で、請求件数と支給決定件数で最も多い業種は「医療、福祉」でした。

上記の数字のように「職場のいじめ・嫌がらせ」については、労災を申請しても、認定や支給決定は厳しく、表に現れるのは氷山の一角に過ぎません。請求をしていなかったり、いじめ・嫌がらせがあっても見えなかったり、職場で対応しないなど、現在苦しんでいたり、厳しい状況下に直面している労働者も少なくないと推測されます。うつ病や精神障害などメンタル不調を引き起こすハラスメント問題は、今や大きな社会問題であり、喫緊の課題です。



ハラスメントと生産性、三間（サンマ）の大切さ

職場のいじめ・嫌がらせ、いわゆるハラスメントによる心理的圧迫を受けていると、仕事で十分に力を発揮することができなかったり、うわの空になって怪我をしたり、心身の不調を招くこともあります。このような職場では生産性の向上は望めません。職場におけるハラスメントは当事者同士だけでの問題ではなく、職場全体の問題です。

労働者にとって、一日の大半を過ごす職場の環境改善は、時間・空間・仲間の3つの間である「三間（サンマ）」で対策することがとても重要です。そして、ハラスメントを3つの立場から考えると「ハラスメントをされていないか?」、「ハラスメントをしていないか?」、「ハラスメントを見逃していないか?」がポイントです。ハラスメントやメンタル不調者が生じないような職場環境づくりをすすめることが大切です。

当センターのアンケート調査

当センターは、労働者の安全と健康を守る観点に立って、職場の実態を把握し、職場改善の一助となるようパワーハラスメントアンケート調査を2017年から実施してきました。

2021年度は、新型コロナウイルス感染症等の対応で、エッセンシャルワーカーとしてご苦労されている一方で、雇用のミスマッチが多く（北海道労働局レーバーレター2022年1月表1、表2）、連合北海道の労働相談の職種分類（表3）での相談が最も多い、医療・社会福祉施設職場で働く方にアンケート調査を実施しました。

パワハラは構造的な問題で起きる場合が多く、個人の問題に矮小化するのではなく、当事者に寄り添いながら職場全体の問題として受け止め解決を図る必要があります。調査にあたって、各産別や職場では、コロナ禍という大変な状況にありながらも、ご協力して下さったことに、改めて感謝いたします。

表1 北海道労働局レーバーレター（2022年1月より抜粋）

職種別求人・求職状況（常用計）

（単位：倍）

	有効求人倍率
医師・薬剤師	2.02
看護師、保健師等	1.48
医療技術者、栄養士等	1.95
保育士、福祉相談員等	2.55
ホームヘルパー、ケアワーカー	3.06
看護助手、歯科助手等	2.83

表2 北海道労働局レーバーレター（2022年1月より抜粋）

産業別正社員の新規求人数・割合

（単位：人・％）

産業	産業別正社員の新規求人数			産業別新規求人数に占める 正社員求人の割合		
	R04年1月	R03年1月	増減比	R04年1月	R03年1月	増減差
建設業	3,144	2,975	5.7	86	87.1	▲1.1
製造業	1,069	935	14.3	46.9	50.6	▲3.7
情報通信業	381	488	▲21.9	74.1	80.8	▲6.7
運輸業、郵便業	1,020	1,016	0.4	67.9	72	▲4.1
卸売業、小売業	1,534	1,549	▲1.0	46.7	46.1	0.6
宿泊業、飲食サービス業	645	548	17.7	27.7	28.3	▲0.6
医療、福祉	4,592	4,365	5.2	51.9	49.5	2.4
サービス業（他に分類されないもの）	1,053	909	15.8	31.5	33.4	▲1.9
その他	1,855	1,793	3.5	42.7	44.2	▲1.5
合 計	15,293	14,578	4.9	50.8	51.8	▲1.0

表3 連合北海道（労働相談を担当する組織）

集計対象期間：2021/01/01 ～ 2021/12/31

（単位：人数）

A 農業	0	0%
B 林業	1	0.11%
C 漁業	1	0.11%
D 鉱業	1	0.11%
E 建設業	53	5.58%
F 製造業	69	7.27%
G 電気・ガス・熱供給・水道業	1	0.11%
H 情報通信業	33	3.48%
I 運輸業	55	5.80%
J 卸売・小売業	162	17.07%
K 金融・保険業	21	2.21%
L 不動産業	26	2.74%
M 飲食店、宿泊業	98	10.33%
N 医療、福祉	194	20.44%
O 教育、学習支援業	18	1.90%
P 複合サービス事業（郵便局、協同組合）	10	1.05%
Q サービス業（他に分類されないもの）	195	20.55%
R 公務（他に分類されないもの）	3	0.32%
S その他	8	0.84%

1. 調査の実施状況

（1）調査対象

調査対象者は、医療・介護職場で、
自治労、JAM、情報労連、基幹労連、UA ゼンセン、渡島地協、留萌地協
の7組織に協力を得て実施しました。

（2）調査の実施期間

2021 年 10 月下旬～2022 年 2 月上旬

（3）調査の配布枚数及び回答収集率と有効数

自治労	配布枚数	800枚	回収枚数	389
JAM	配布枚数	300枚	回収枚数	231
情報労連	配布枚数	300枚	回収枚数	280
基幹労連	配布枚数	20枚	回収枚数	20
UA ゼンセン	配布枚数	300枚	回収枚数	219
渡島地協	配布枚数	300枚	回収枚数	251
留萌地協	配布枚数	80枚	回収枚数	50

（4）調査対象の構成

①性別 ②年代別 ③雇用形態別 ④職種別 ⑤職制上の地位別 の5区分としました。

③雇用形態は

- 1) 正規職員
- 2) 再雇用職員
- 3) 嘱託・非常勤・臨時
- 4) パート・アルバイト

- 5) 契約・派遣
- 6) その他

④職種は

- 1) 事務職
- 2) 看護師・保健師・助産師等
- 3) 介護職（介護士・支援員・ホームヘルパー等）
- 4) 医療技術者（放射線技師・臨床検査技師・作業療法士等）・薬剤師
- 5) ケアマネージャー・相談支援専門員・保育士・心理カウンセラー・栄養士等
- 6) 医師
- 7) 運転職・乗務職等
- 8) その他

⑤職制上の地位

- 1) 課長補佐級
- 2) 係長級
- 3) 主任級
- 4) 一般

(5) 調査項目

質問項目は、2019年実施の陸上輸送業の項目をもとに、2020年6月1日よりパワハラ規制法が施行となったことから、新たに、規制法施行の認知に関する項目やパワハラ対策措置の実施の有無に関する項目、実施した対策措置の内容に関する項目を加えました。質問項目は以下の15項目に、自由記述2項目としました。

- Q1. パワハラの認知度
- Q2. 規制法施行の認知度
- Q3. パワハラの内容
- Q4. パワハラ行為の有無行為（ありは、Q5.～Q8.も回答）
- Q5. 受けた後の状況
- Q6. パワハラの行為者
- Q7. 受けた後の行動
- Q8. 受けた後の取った行動の理由
- Q9. 利用する相談窓口
- Q10. 相談窓口利用の心配
- Q11. パワハラに対する考え方
- Q12. パワハラに対する取り組み方
- Q13. 職場での必要な対策
- Q14. パワハラ対策措置の実施の有無
- Q15. 実施したパワハラ対策措置の内容



(6) 調査の集計の仕方

①集計の対象

無回答や不記入が多いアンケート回答者については、有効回答から外し対象外としました。
有効回答の無回答や不記入については、数が少なく、数値としては微少であることから、表

やグラフには記載していません。

②自由記述について

原文の記載を基本としていますが、個人が特定されるような記載については一部削除するなど修正しました。また、紙面上の関係から文末は文語調に統一しました。なお、自由記述は、回答は無効であっても記載しました。

2. 2021 年度調査結果の概要

パワハラ認知度はあるが、8 割強が法施行や内容を理解していない

2021 年度調査は、2019 年度陸上輸送業、2020 年度製造業に続き、医療・社会福祉施設職場を対象に行いました。

パワハラの認知度は、ほぼ 100% ですが、「パワハラ規制法の施行も内容も知らない」48.4%、「施行は知っているが内容は知らない」38.2% を合わせると 86.6% が内容を理解していません。



過去 3 年以前も含めると 2 人に 1 人がパワハラを受ける

過去 3 年間にパワハラを経験した割合は約 3 割、過去 3 年以前に受けた人も合わせると約 2 人に 1 人がパワハラを受けています。

職場内の優位性を武器にした嫌がらせ、他職種・他部署からのパワハラが 2 割弱と多いのが特徴

内容で多いのが「威圧的行為、暴言・怒鳴る、陰口や噂を広める」で、それぞれ約 4 割を占めます。パワハラの行為者は「直属の上司」が最も多く 5 割超で、「仕事上の先輩」も 2 割と目立ちます。医療・社会福祉施設職場の特徴は「他職種・他部署からのパワハラ」が 2 割弱と多い点です。

職場の先輩・同僚・上司に相談が 6 割強、組織や機関への相談は 1 割弱

パワハラを受けた時の行動として圧倒的に多かったのは「職場の先輩・同僚・上司に相談」が 6 割強でした。一方で、「何もしなかった」が 3 割弱。法律で相談窓口の設置が義務づけられましたが、「相談窓口で相談した」は 1 割弱でした。

職場では何もしなかった理由、何をしても解決しない

パワハラを受けた場合、「何も行動をしない」として、何も解決にならないとのあきらめが 3 割弱あります。

パワハラを受けた場合、「相談窓口に相談する」が 1 割弱に止まった理由として、最大の懸念は「プライバシーの漏洩」で 6 割強。パワハラの認識については、9 割強が「職場の人間関係の悪化」と「人権侵害」とする一方で、「職場がギスギスする」や「指示・指導がしにくくなる」も一定数ありました。行為者や受ける側の問題とする回答も目立ちます。

職場では何もしなかった理由、辞めたくないが 10 人に 1 人

人事権のある権力を恐れ、報復や仕返し回避から行動をしないケースもあります。

パワハラの実策として、トップからの強いメッセージが第一歩

信頼できる相談先、トップのメッセージ、管理職研修があり、厳しい処分を求める回答も増えています。また、「既にパワハラの対策が措置されている職場」は 2 割弱で、「分からない」が 6 割強と認知度は極めて低い結果となりました。

(1) パワハラ認知度及び規制法施行の認識… (P11、P33)

パワハラ認知度はほぼ100% 一方5割弱が施行も内容も知らない

パワハラ認知度は、「言葉も内容も知っている」90.2%、「言葉は知っている」9.5%を合わせると、ほぼ100%が認識していることになります。規制法の施行は、「施行も内容も知っている」13.4%と「施行は知っていた」38.2%を合わせると約5割が知っていたことになります。一方で、「施行も内容も知らない」48.4%となっています。

(2) パワハラを受けた実態… (P16～P18、P35)

約2人に1人はパワハラを受けたことがある

パワハラを受けた実態については、過去3年間でパワハラを受けた人は31.9%で3人に1人、過去3年以前に受けた人12.3%と合わせると44.2%で、約2人に1人がパワハラを受けた経験を持ちます。また、過去3年以前のパワハラを受けた性別比は、男性28.9%、女性33.4%で、年代比では40代が50.4%と最多でした。

(3) パワハラの内容… (P12～P15、P33～P35)

受けたパワハラの内容は、過去3年間に自分が受けたことや自ら行ったこと、見聞きしたことを合わせて「職場で受けたパワハラ」とすると、「威圧的な行為をする」49.0%が最多で、「怒鳴る・暴言や怒りの矛先を向ける」42.3%、「陰口や噂を広める」40.6%も多くなっています。また、「仕事に影響を及ぼす・情報を与えない」29.7%、「間違いや誤りをしつこく思い出させる」26.7%、「意見や考えを無視する」26.7%、「仕事や努力に対して何度も批判する」26.2%、「仕事で恥をかかす・からかう」25.8%、「近づいたり話しかけると無視する」25.3%、「自身や私生活について馬鹿にする」23.6%などの項目が続きます。

直接、仕事に関連したパワハラが多いのも特徴です。今後、仕事を理由にしたパワハラ行為が増えることも想定され、指導とパワハラの境界の曖昧さから、行為が見えにくくなることも危惧されます。

また、「見聞きした」も含めているものの、「暴力や暴行を加える」も3.7%と懸念されます。

(4) パワハラを受けた後の状況… (P19～P20、P35)

辞めなくなったが6割弱

パワハラを受けた後の状況は、最多は「辞めなくなった」57.1%、「気分が沈んで憂うつになった」54.2%、「不愉快で頭にきた」46.9%と、特にこの上位3つは突出して多く、「辞めなくなった」57.1%は他の業種より10数ポイント高いことから、医療・福祉施設職場での離職者を減らすにはパワハラ防止の取り組みをしっかりとやることと考えます。

以下、「なるべく気にしないようにした」30.5%、「仕事に集中できなくなった」26.3%、「転勤・異動したくなった」21.3%、「その時のことを思い出すと動悸が出た」「眠れなくなった」「身体に症状が出た」など、気持ち・感情など心的影響や体に変調をきたすなどの回答も一定数ありました。

「死にたくなった」は8.4%、「恐怖で職場に向かえなくなった」4.2%と深刻な状況を示した回答は、これまでの調査よりも比率が高く、早期に察知して対策する必要があります。さらに特徴として「情けない気持ちで自分を責めた」が他の業種と比較をしても高い状況です。

(5) パワハラの実態と受けた後の対応… (P20～P24、P35～P36)

職場の身近な人に相談が6割強

パワハラの実態者は、「直属の上司」53.2%が最多で、次に「仕事上の先輩」20.7%、「同僚」18.9%、「その他の上司」14.9%と続き、地位や立場、年齢などを利用したパワハラが目立ちます。

この業種で特徴的なこととしては「他職種・他部署の職員」からのパワハラが2割弱ある点です。

自分が受けた時の対応では、「職場の先輩や同僚に相談した」33.0%、「職場の上司に相談した」32.9%、「職場では何もしなかった」29.1%が上位3つでした。6割強の方が身近な上司・先輩・同僚に相談や協力を求めるなど周囲の力を借りながら解決を図ろうと模索しているのではないのでしょうか。

しかし、「労働組合に相談した」4.2%、「担当部署や窓口で相談した」3.4%、「弁護士などの職場外の相談機関に相談した」0.8%と、組織や機関への相談は極めて少ない傾向です。

また、パワハラを受けた後、何もしなかった理由は、「何をしても解決しないと思った」57.9%が際立って多く、「職務上何らかの不利益が生じるといった」25.7%、「行為者を刺激するとエスカレートすると思った」22.9%、「行動をとるほどのことではない」16.4%、と続きます。行動して状況を悪化させるより、何もしないで問題を回避しようとする傾向があるようです。

相談窓口の利用時の心配は、「プライバシーが守れない」67.8%が最多で、以下「結局は解決されない」67.6%、「人事管理上何らかの不利益が生じるのではないかと」46.3%、「行為者の報復がある」34.1%、「周囲の目が気になる」29.4%と続いています。プライバシー保護が最大の関心事となっていることから、信頼できる窓口の設置や体制づくり、運営が重要と考えます。

(6) パワハラに対する考え方… (P25～P26、P36～P37)

パワハラに対する考え方として、「全くそう思う」「そう思う」を合わせて「そう思う」とすると、圧倒的に多いのが「職場の人間関係を悪化させる」95.2%、「重大な人権侵害である」93.5%と多く、次に「職場全体の仕事の能率を下げる」86.4%と続きます。

一方で、「気にすると仕事上の指示や指導がやりにくくなる」53.8%、「あまり神経質になると職場がギスギスする」51.2%で、「パワハラをしている人の個人的な問題」55.7%と、加える側の問題と回答する人が比較的多い回答でした。しかし、「パワハラを受ける方にも問題がある」19.6%という回答もありました。

パワハラは、9割強が最大の人権侵害で、職場に悪影響を及ぼすと考える一方で、指示・指導がしにくくなり、関係性も悪化すると回答も約5割強を占め、行為者や受ける側など個人の問題として帰結する意識や傾向も少なくないようです。



(7) パワハラに対する取り組み方と対策方法… (P27～P30、P37～P38)

パワハラに対する取り組み方で、最も多いのは「職場全体で日常的に取り組むべき」69.7%で、次に「問題が起こった時に取り組めばよい」17.4%となっています。

パワハラ対策の必要性については、「ぜひ必要だ」と「まあ必要だ」とを合わせて「必要だ」とすると、最多は「安心できる相談窓口の設置」85.6%で、「管理職に対する研修」85.0%と拮抗しています。以下、「トップのメッセージ」79.3%、「全員の研修」78.6%、「パワハラ防止対策指針の作成」77.6%と続き、「厳しい処分」は67.8%でした。

また、パワハラ対策が行われている職場は、「既に実施」17.8%と「今後予定」2.2%を合わせて3割が措置（予定含む）されていて、最も多い対策は「相談窓口の設置」78.8%でした。

パワハラ規制法が2022年4月から全面施行となったにも関わらず「分からない」が64.1%でした。

■ 2020 年 6 月 1 日より大企業が先行して施行 2022 年 4 月 1 日より中小企業が施行となる

2012 年 3 月 厚労省「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」の提言

■職場におけるパワーハラスメントの定義

職場のパワーハラスメントとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいいます。

■職場での優位性

職場での優位性とは・・・パワーハラスメントという言葉は、上司から部下へのいじめや嫌がらせを指して使われる場合が多いのですが、先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対して行われるものもあります。「職場内での優位性」には、「職務上の地位」に限らず、人間関係や専門知識、経験などの様々な優位性が含まれます。

■業務の適正な範囲

業務の適正な範囲とは・・・業務上の必要な指示や注意・指導を不満に感じたりする場合でも、指揮監督や教育指導など業務上の適正な範囲で行われている場合には、パワーハラスメントにはあたりません。しかし、上司という職務上の地位や優位性を利用して適正な範囲を逸脱した行為で精神的・身体的苦痛を与える場合はパワーハラスメントになります。したがって、各職場において何が業務の適正な範囲で、何がそうでないのか、その範囲を明確にする取り組みをすすめ、パワハラが行われた場合には、受ける側の人権を侵害し、職場環境を悪化させるとして、毅然とした対応が取れる職場、上司、同僚でなければなりません。

最後に、本冊子「医療・社会福祉施設職場のパワーハラスメントアンケート」の調査結果報告が各職場において、パワハラ防止や対策など職場改善やよりよい職場づくりの一考一助になれば幸いです。