

第Ⅱ部 資料

資料 1

調査票（1. 企業調査、2. 従業員調査） 「職場におけるコミュニケーションの状況と 苦情・不満の解決に関する調査」

注：調査票に単純集計結果を記載したものを資料として掲載している。そのため、実際に使用された調査票と比較した場合、若干レイアウトに変更を加えた点があるほか、必要に応じ「編注」として注記を加えている。

単純集計結果で、特に単位の表示がない数値の単位は「%」である。なお、平均年齢等は「平均〇〇歳」のように記載している。

職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査

(企業調査)

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

2007年7月

<お願い>

- 1 この調査は、厚生労働省所管の独立行政法人である労働政策研究・研修機構が実施するものです。労働政策研究・研修機構は、内外の労働に関する事情及び労働政策についての総合的な調査及び研究等並びにその成果の普及を行い、我が国の労働政策の立案及びその効果的かつ効率的な推進に寄与し、もって労働者の福祉の増進と経済の発展に資するための活動を行っております。(ホームページ URL <http://www.jil.go.jp>)
- 2 当機構は、このたび、厚生労働省からの要請に基づき実施する調査研究の一環として、企業内における労使のコミュニケーションの状況につき、特に、職場における不満がどのように把握され、解決されていくのかという点を中心に、調査を実施することといたしました。調査の結果は、今後の労働行政の基礎資料となります。
- 3 調査の結果は統計的に集計・分析し、貴社の企業名はもとより、個々の回答をそのままの形で公表することはありませんので、ありのままをご回答ください。
- 4 調査票は2種類になっています。「企業調査票(1部)」と「従業員調査票(10部)」が同封されています。「企業調査票」は主に人事・労務担当者の方にご回答いただくようお願いいたします。「従業員調査票」は、管理職もしくは管理的職務を担っている方3名、一般従業員の方5名、パート・契約社員などの非正社員の方2名のあわせて計10名をお選びいただき、調査票と返信用封筒をお渡しくください。(※詳しくは別紙の「調査の実施方法」をごらんください)
- 5 設問へのご回答は、選択肢がある場合はその番号を○で囲み、それ以外の場合は適宜ご記入ください。なお、各問において特別の回答方法をお願いしている場合はそれに沿ってお答えください。特にことわりのない場合、調査に回答いただく時点は、2007年7月1日現在の状況でお答えください。
- 6 回答のご記入が終わりましたら、同封の返信用封筒を用いて、2007年7月23日(月)までに郵便ポストにご投函ください。

*この調査の実施業務は、調査機関である(株)アクロスに業務委託しておりますので、この調査についてのご質問は、当該機関の下記担当部署までお問い合わせください。なお、その他不明な点がございましたら、当機構のこの調査の担当までご照会ください。(株)アクロスはプライバシーマーク認定事業者です

【調査票の記入方法・締め切りなど実査について】

(株)アクロス(担当:金子)

(TEL等 略)



C820077(01)

【調査票の内容・趣旨について】

独立行政法人 労働政策研究・研修機構(調査・解析部 担当:山崎、野村、郡司)

(TEL等 略)

【苦情や不満を把握・解決する方法】

問 1 従業員個人の苦情や不満を把握・解決するための仕組みや相談先で貴社として、重視しているものを以下の選択肢から 3 つ選び、空欄に番号を記入してください。

--	--	--

①自社の相談窓口（社内に受付窓口がある）	27.1	②自社の相談窓口（社外に受付窓口がある）	5.0
③苦情処理委員会	5.6	④自社の労働組合・従業員代表	30.4
⑤職場懇談会での意見交換	24.2		
⑥個人業績評価における面談、自己申告制度、アンケート調査など、不満を伝えることができる機会	40.2		
⑦人事労務部門による相談対応	43.5	⑧管理職への相談	55.9
⑨先輩職員・同僚への相談	37.2	⑩社長・役員への相談	14.9
⑪社外の機関や専門家への相談（カウンセラー、弁護士、労働行政機関等）	7.5		
⑫自社以外の労働組合への相談	0.3	⑬その他	2.1

無回答（以下「NA」と表記） 0.8

【相談窓口や苦情処理委員会の有無】

問 2 従業員個人の苦情や不満を把握・解決するための相談窓口（コンプライアンス相談窓口や、メンタルヘルス相談窓口など、実態として苦情・不満の相談を受け付けているものを含みます）と苦情処理委員会について、（イ）有無、（ロ）年あたりの利用状況、（ハ）苦情や不満を把握・解決する上での有効性、に関する以下の選択肢から、あてはまる番号を それぞれ 1 つ 選び○で囲んでください。（（イ）で「ない」と答えた方は、（ロ）、（ハ）の回答の必要はありません）

	(イ) 有 無	(ロ) 年あたりの利用状況						(ハ) 有効性		
		1 ～ 3 件	4 ～ 9 件	10 ～ 19 件	20 ～ 49 件	50 件 以上	な い	高 い	普 通	低 い
①相談窓口 ある 49.4 ない 49.6 NA 0.9	1. ある 2. ない	1 36.2	2 19.5	3 9.9	4 3.3	5 3.6	6 24.5 NA2.9	1 25.5	2 46.4	3 18.2 NA9.9
②苦情処理委員会 ある 16.0 ない 82.0 NA 2.0	1. ある 2. ない	1 30.3	2 10.1	3 3.8	4 3.1	5 1.7	6 45.6 NA5.2	1 22.0	2 45.3	3 19.9 NA12.9

(1) 「（イ）有無」で、「①相談窓口」と「②苦情処理委員会」の どちらか一方、もしくは両方が「ない」と選択した方にお尋ねします。その理由について、以下の選択肢から、もっともあてはまるものを それぞれ 1 つずつ 選び、番号を記入してください。

①相談窓口	
②苦情処理委員会	

「（イ）有無」で両方が「ない」の方は、
(1) を回答後、問 6（P8）へ

①苦情や不満は特に問題となっていない	窓口 6.7、委員会 5.1（以下もこの順）
②インフォーマルな社内コミュニケーションにより代替できる（上司、先輩職員、同僚による個別の対応）	40.2、19.0
③ 苦情や不満の把握・解決を主目的としない制度で代替できる（業績評価時の面談など）	8.5、11.9
④ 従業員や労働組合からの要望がない	5.5、7.3
⑤ 相談窓口、苦情処理委員会の設置、運営のノウハウがない	9.7、10.4
⑥ 相談窓口、苦情処理委員会の維持にコストがかかる	1.1、1.8
⑦ 人事労務部門による個別の対応で十分である	14.5、24.6
⑧ その他（以下に具体的にご記入ください）	3.0、5.4 NA10.7、14.4

--

【相談窓口の状況】

問3 問2の「(イ) 有無」で「①相談窓口」が「ある」を選択した方にお尋ねします。

- (1) 以下の①から⑦の相談窓口ごとに、(イ) 相談窓口を利用できる従業員の範囲、(ロ) 相談窓口の担当者について（複数回答可）、あてはまるものを選び、その番号を○で囲んでください。お持ちでない相談窓口については、「(ハ) その窓口はない」の番号を○で囲んでください。

* 1 従業員、労働組合員のOB・OGとは、指導や相談などの経験が豊富で相談窓口として適当な従業員、労働組合員のOB・OGの方を言います。

* 2 社内、社外専門家とは、弁護士、社会保険労務士、産業カウンセラー等およびそれに準じる専門知識を持つ方を言います。

	(イ) 従業員の範囲		(ロ) 担当者（複数回答可）						(ハ)
	正社員のみ	非正社員を含む	OB・OG（*1）	従業員、労働組合員の	社外専門家（*2）	社内専門家（*2）	従業員	人事・労務を担当する	部・課などの職場で職務上、苦情処理担当となっている従業員
①苦情全般の相談窓口	1 5.5	2 78.2 NA16.3	1 4.1	2 10.6	3 3.7	4 67.2	5 30.7 NA16.8	1 11.7	
②セクハラの相談窓口	1 4.9	2 86.7 NA8.5	1 4.5	2 13.0	3 4.4	4 75.1	5 30.1 NA9.0	1 2.5	
③パワハラの相談窓口	1 4.4	2 72.7 NA22.9	1 3.4	2 12.3	3 4.3	4 62.8	5 25.4 NA23.0	1 15.3	
④コンプライアンスの相談窓口	1 5.3	2 73.8 NA20.9	1 2.5	2 16.7	3 6.9	4 56.1	5 27.3 NA21.8	1 13.5	
⑤人事評価の相談窓口	1 24.7	2 43.9 NA31.4	1 2.3	2 3.5	3 1.7	4 59.3	5 21.8 NA29.8	1 21.8	
⑥キャリア・コンサルティングの相談窓口	1 12.0	2 29.0 NA59.0	1 1.0	2 4.0	3 2.4	4 31.9	5 12.4 NA59.9	1 49.1	
⑦メンタルヘルスの相談窓口	1 11.2	2 64.9 NA23.9	1 2.3	2 26.5	3 9.6	4 52.5	5 17.6 NA22.9	1 15.8	

- (2) 相談窓口で受け付けた苦情・不満の受付とその増減について、最近5年間で、(イ) 受け付けたことのある苦情内容を以下の①から⑨より選び、番号を○で囲んでください。そのうち、(ロ) 受付件数が増えたものの番号を○で囲んでください。

(イ) 受け付けたことのある苦情内容の番号を○で囲んでください (複数回答可)		(ロ) (イ)で選んだうち受付件数が増えたものの 番号を○で囲んでください (複数回答可)	
①職場内人間関係の不満	1 62.8	1	23.5
②仕事の進め方、仕事の割り当て、仕事内容等の業務遂行上の問題に関する不満	2 38.4	2	9.6
③評価、査定に関する不満	3 35.0	3	6.4
④転勤、配置転換、出向等に関する不満	4 23.3	4	4.3
⑤賃金、一時金に関する不満	5 29.8	5	8.0
⑥残業時間、休日、休暇等に関する不満	6 36.9	6	9.5
⑦懲戒、降格などの処分に関する不満	7 4.7	7	0.2
⑧セクハラ・パワハラに関する不満	8 38.9	8	10.3
⑨その他の問題に関する不満 (以下に具体的にご記入ください)	9 4.5	9	2.0
NA 15.3		NA 53.8	

- (3) 相談窓口の担当者に必要な能力や資質についてお尋ねします。①重要な資質・能力と、②現在、不足していると思われる資質・能力について、以下の選択肢からそれぞれ2つ選び、番号を記入してください。

①重要なもの		
②不足しているもの		

①対人関係を円滑に進めるための、話す、聞く、察するなどの対人関係能力、コミュニケーション能力	重要	77.4、	不足	15.8 (以下もこの順)
②問題の所在を見つけ、解決方法を考え、その方法を計画、実践、評価する問題解決能力		52.1、		33.4
③善悪や社会通念に照らした常識的な判断能力		20.8、		5.5
④社内の事情、規律、風土、職務に関する理解		19.1、		10.3
⑤苦情処理に関する専門知識 (労働法、メンタルヘルスなど)		21.1、		62.3
⑥苦情処理の経験		3.8、		49.1
⑦その他 (以下に具体的にご記入ください)		0.3、		1.8 NA 2.3、7.2

(4) 最近3年間の相談窓口における苦情・不満の解決状況について、①から⑨の苦情の内容ごとに、以下の表の解決状況からあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

	相談により解決した ものが多い	制度の手続きを経 て解決に至った ものが多い	制度の手続きを経 ても、解決されな いものが多い	その苦情はなかつ た	NA
①職場内人間関係の不満	1 47.3	2 6.0	3 14.0	4 21.2	11.5
②仕事の進め方、仕事の割り当て、仕事内容等の業務 遂行上の問題に関する不満	1 31.0	2 11.5	3 6.8	4 35.0	15.7
③評価、査定に関する不満	1 22.3	2 10.4	3 9.8	4 39.8	17.6
④転勤、配置転換、出向等に関する不満	1 17.9	2 6.8	3 4.7	4 50.8	19.8
⑤賃金、一時金に関する不満	1 17.9	2 10.0	3 10.3	4 43.0	18.7
⑥残業時間、休日、休暇等に関する不満	1 17.6	2 16.6	3 11.1	4 36.8	17.9
⑦懲戒、降格などの処分に関する不満	1 4.4	2 3.6	3 1.0	4 68.4	22.6
⑧セクハラ、パワハラに関する不満	1 26.5	2 11.1	3 4.4	4 42.4	15.6
⑨その他 (以下に具体的にご記入ください)	1 1.8	2 0.6	3 0.5	4 32.3	64.9

【苦情処理委員会の状況】

問4 問2の「(イ) 有無」で、「②苦情処理委員会」が「ある」、と回答した方にお尋ねします。

(1) 苦情処理委員会の委員構成について、以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。(あてはまるものがあればいくつでも)

1. 労働者側の代表が委員となっている 53.3
2. 会社側の人事労務部門の者が委員となっている 79.4
3. 法務部など会社側の人事労務部門以外の者が委員となっている 19.2
4. 社内専門家（弁護士、社会保険労務士、産業カウンセラー等）が委員となっている 3.8
5. 社外専門家（弁護士、社会保険労務士、産業カウンセラー等）が委員となっている 8.7
6. 会社の役員が委員となっている 41.5
7. その他（以下に具体的にご記入ください） 6.6

NA 5.2

- (2) 苦情処理委員会で受け付けた苦情の有無とその増減について、最近5年間における(イ)相談受付の有無を選択し、「ある」と回答した方は、その(ロ)受付件数が増えている場合、選択肢の番号を○で囲んでください。(イ)で受付がない、とした方は(ロ)の回答は必要ありません)

(イ) (最近5年間) 相談受付の有無	(ロ) (最近5年間) 相談受付件数が増えた
1. ある	
2. ない	
	1 27.5

ある 49.5、ない 42.9、NA 7.7

- (3) (2)の「(イ) 有無」で受け付けた苦情が「ある」、と答えた方にお尋ねします。最近3年間における苦情処理委員会における苦情・不満の解決状況について、以下の選択肢からあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 苦情処理委員会の手続きにより解決に至ったものが多い 82.4
 2. 苦情処理委員会の手続きにより解決に至ったものの、制度を利用した従業員が1年以内に退職したものが多い 7.7
 3. 苦情処理委員会の手続きに納得せず、制度を利用した従業員が退職したものが多い 0.7
 4. 苦情処理委員会の手続きで解決しなかったものが多い（外部機関等に調停、あっせんを委ねたものを含む） 4.9
- NA 4.2

【相談窓口と苦情処理委員会の設置理由、課題など】

問5 問2の「(イ) 有無」で、「①相談窓口」と「②苦情処理委員会」のいずれか1つでも「ある」と選択した方にお尋ねします。

- (1) どのような理由で相談窓口、苦情処理委員会を持っているか、以下の選択肢からあてはまるものを、制度があるものについて、それぞれ2つずつ選び、記入欄に番号を書き込んでください。

①相談窓口		
②苦情処理委員会		

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| ①問題の円滑で実態に即した解決のため | 窓口 48.6、委員会 43.6 (以下もこの順) |
| ②問題の発生を未然に防ぐため | 41.8、22.0 |
| ③職場内モラルの維持、向上のため | 39.5、33.1 |
| ④生産性の維持、向上のため | 4.5、6.6 |
| ⑤従業員との良好な関係を維持するため | 28.7、31.0 |
| ⑥従業員の定着を促すため | 7.7、7.0 |
| ⑦社内の諸制度やその運用の見直しにつなげるため | 8.4、20.6 |
| ⑧問題を社内で解決し、外部に持ち出さないため | 7.0、13.9 |
| ⑨その他 (以下に具体的にご記入ください) | 1.6、3.1 NA 5.8、8.4 |

→

- (2) 最近3年間に、相談窓口、苦情処理委員会で取り扱った苦情・不満に関する対応について、以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、制度があるものについて、それぞれ番号を記入してください。

①相談窓口							
②苦情処理委員会							

①関連する制度の規定や運用の、将来に向けての見直し	窓口 39.5、	委員会 22.6 (以下もこの順)
②考課や査定の見直しや辞令の取り消しなど、問題となった措置を改めた	8.9、	8.7
③関連する制度の運用により実質的な是正を行った	25.3、	14.3
④苦情や不満の相談内容に応じて、問題となった制度や措置について回答・説明をして納得を得るように努めた	53.4、	26.5
⑤苦情はなかった	9.6、	26.1
⑥関係者の処分(注意喚起を含む)	26.3、	21.6
⑦その他 (以下に具体的にご記入ください)	1.5、	0.7 NA 14.9、25.4

- (3) 相談窓口、苦情処理委員会の運営にあたって苦労している内容にもっとも近いものを、以下の選択肢から、制度があるものについて、それぞれ1つずつ選び、番号を記入してください。

①相談窓口	
②苦情処理委員会	

① 苦情や不満に対処するためのノウハウのある人材が足りない	窓口 25.3、	委員会 12.5 (以下もこの順)
② 相談窓口、苦情処理委員会の運営に時間・費用・労力がかかる	7.9、	7.7
③ 当事者の納得・合意を得るのが難しい	17.9、	11.8
④ 苦情内容が多様化している	14.4、	13.9
⑤ 特にない	25.2、	36.2
⑥ その他 (以下に具体的にご記入ください)	2.1、	2.4 NA 7.1、15.3

- (4) 相談窓口、苦情処理委員会を利用しやすくする方法について、(イ) 現在行っていること、(ロ) 現在行っていないが必要なこと、について、以下の選択肢から①相談窓口、②苦情処理委員会のそれぞれに関して、(イ) についてはあてはまるもの全て、(ロ) については2つ選び、番号を記入してください。(①相談窓口、もしくは②苦情処理委員会がない場合には回答の必要はありません)

選択肢	
① 相談窓口、苦情処理委員会の周知を図る	17.0、19.5
② 相談窓口、苦情処理委員会を利用することにより、不利益を被らない措置を図る	25.6、24.0
③ 相談窓口、苦情処理委員会を利用したことが他の従業員にわからないようにする	15.7、11.5
④ 委員を少人数にするなど、苦情処理委員会をより小規模にする	0.3、3.5
⑤ 個人が苦情等を申し立てることをお互い認め合う職場風土をつくる	34.2、27.5
⑥ 社外の第三者（カウンセラー、弁護士など）を運営に参加させる	18.4、18.5
⑦ 窓口を社外の第三者（カウンセラー、弁護士など）にする	8.7、5.2
⑧ 社内イントラネットや電子メールを活用した窓口など、多様な受付方法とする	16.7、15.0
⑨ 窓口機能を拡充し、受け付けだけでなく相談も行えるようにする	14.8、9.1
⑩ その他	2.0、1.7
	NA 15.5、24.4

編注：「(ロ) 現在行っていないが必要なこと」についての数値を上表中に記入し(左が「窓口」、右が「委員会」の数値)、
「(イ) 現在行っていること」の回答の数値については、下の回答欄に、①～⑩の選択肢の番号とともに記入した。

(イ) 現在行っていること (全て)	①相談窓口	① 64.8	② 66.0	③ 62.2	④ 4.9	⑤ 20.9	⑥ 10.9	⑦ 11.3	⑧ 33.7	⑨ 18.7	⑩ 0.6
	②苦情処理委員会	① 53.0	② 58.9	③ 51.2	④ 14.6	⑤ 12.5	⑥ 8.7	⑦ 4.5	⑧ 21.3	⑨ 10.1	⑩ 0.3

* 「10. その他」を選択した場合は、以下に具体的にご記入ください。 NA 窓口 8.5、委員会 18.5

(ロ) 必要なこと (2つ)	①相談窓口		
②苦情処理委員会			

* 「10. その他」を選択した場合は、以下に具体的にご記入ください。

- (5) 相談窓口、苦情処理委員会の運用について、現状でどのような課題があるかお尋ねします。
以下の選択肢からもっともあてはまるものを、制度があるものについて、それぞれ1つずつ選び、その番号を○で囲んでください。

①相談窓口		②苦情処理委員会	
-------	--	----------	--

①相談窓口、苦情処理委員会の複雑さや、手続きにかかる時間の長さなど、制度上の課題がある	窓口 9.4、委員会 11.8 (以下もこの順)	
②相談窓口、苦情処理委員会を運用する担当者の適性が合わない、専門知識が不足している、など、運用上の課題がある	27.5、	21.3
③相談窓口、苦情処理委員会を利用しにくい社内の意識など、苦情処理をめぐる環境の課題がある	41.3、	39.7
	NA 21.8、	27.2

選択した課題について、以下に具体的な内容を記入ください。

【苦情や不満の把握、解決に役立つ仕組み】

問 6 以下、すべての方にお尋ねします

個人業績評価時の面談など、従業員個人の苦情や不満の把握、解決にも役立っている仕組みの、(イ) 有無、(ロ) 実施状況、(ハ) 苦情や不満を解決する上での有効性、についてあてはまる番号を○で囲んでください。

(①から⑧のそれぞれの項目の「(イ) 有無」で、「ない」と回答した方は (ロ)、(ハ) の回答の必要はありません)

(イ) 有無		(ロ) 実施状況				(ハ) 有効性				
		頻繁にある	ある	あまりない	全くない	高い	やや高い	言えない どちらとも	やや低い	低い
①職場懇談会 ある 56.8、ない 38.5、NA 4.7	1. ある 2. ない	1 7.1	2 64.1	3 26.4	4 0.7 NA1.7	1 12.0	2 42.5	3 34.6	4 5.3	5 2.2 NA3.4
②労働組合・従業員代表との協議 ある 54.7、ない 40.8、NA 4.4	1. ある 2. ない	1 15.9	2 61.7	3 20.3	4 0.9 NA1.2	1 26.8	2 39.1	3 25.0	4 5.1	5 1.3 NA2.7
③個人業績評価などにおける面談 ある 67.6、ない 28.7、NA 3.6	1. ある 2. ない	1 4.8	2 76.0	3 17.0	4 0.9 NA1.3	1 17.7	2 47.2	3 27.2	4 4.1	5 0.7 NA3.1
④小集団活動 (QC 活動など) ある 37.8、ない 56.1、NA 6.0	1. ある 2. ない	1 17.7	2 59.9	3 18.3	4 2.7 NA1.5	1 14.6	2 36.1	3 34.5	4 6.2	5 4.3 NA4.3
⑤目安箱、自己申告制度など ある 40.2、ない 54.7、NA 5.1	1. ある 2. ない	1 3.9	2 62.5	3 25.6	4 6.9 NA1.1	1 11.5	2 37.9	3 29.7	4 9.3	5 7.9 NA3.6
⑥従業員意識のアンケート調査 ある 26.9、ない 67.5、NA 5.6	1. ある 2. ない	1 1.2	2 46.5	3 45.6	4 5.0 NA1.7	1 10.4	2 35.3	3 37.1	4 7.9	5 4.1 NA5.2
⑦人事労務部門による相談対応 ある 70.3、ない 26.1、NA 3.6	1. ある 2. ない	1 4.7	2 44.3	3 45.2	4 2.9 NA2.9	1 12.8	2 39.3	3 36.5	4 4.9	5 1.8 NA4.7
⑧その他ある 2.8、ない 36.2、NA 61.0 (以下に具体的にご記入ください)	1. ある 2. ない	1 8.0	2 52.0	3 6.0	4 12.0 NA22.0	1 26.0	2 28.0	3 10.0	4 —	5 2.0 NA34.0

【外部の機関・制度の利用の有無】

問 7 最近 3 年間で、従業員との間の紛争を解決するために外部の機関・制度（労働委員会、裁判所、都道府県の労働局による紛争調停委員会のあっせん等）を利用したことがありますか。
(従業員が申し立てた場合も含みます)

1. ある 9.6
2. ない 87.3 NA 3.1

【外部の機関・制度の活用】

問 8 今後、従業員との間で紛争が生じたとき、紛争解決のために外部の機関・制度を活用したいと思いますか。以下の選択肢から、あてはまるものを 1 つ 選び、番号を○で囲んでください。

- | | | |
|---------------|--------|--------|
| 1. 活用したい | →問 9 へ | 30.7 |
| 2. 活用したいと思わない | } | 31.3 |
| 3. わからない | | 35.8 |
| | | NA 2.2 |

(1) 「2. 活用したいと思わない」、「3. わからない」を選んだ理由は何ですか。以下の選択肢からあてはまるものを 全て 選び、番号を○で囲んでください。(あてはまるものがあればいくつでも)

- | | |
|-------------------------------|-------------|
| 1. 解決までに時間がかかる | 27.9 |
| 2. 解決には費用がかかる | 27.6 |
| 3. 判断が正確とは思えない | 21.0 |
| 4. 自社の実態に即した解決ができない | 55.0 |
| 5. 職場の労使関係が不安定になる | 31.0 |
| 6. マスコミなどを通じて外部に知られることは望ましくない | 11.6 |
| 7. その他 (以下に具体的にご記入ください) | 13.1 NA 4.3 |

【苦情・不満の発生の防止】

問 9 職場における苦情や不満の発生を未然に防ぐための取組みについてお尋ねします。効果があると思われる取組みについて、以下の選択肢からあてはまるものを 2 つ 選び、空欄に番号を記入してください。

--	--

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| ①上司と部下が個別に話し合う制度を設置、または充実する | 48.5 |
| ②管理職の評価能力を高める研修、問題把握・解決能力を高める研修を行う | 37.0 |
| ③管理職につき、部下の指導能力に関する評価項目を設置、または重点化する | 12.8 |
| ④人事・賃金制度や評価基準を公開する | 12.2 |
| ⑤会社の経営状態や将来見通しを公開する | 15.3 |
| ⑥労使による意見交換の場を充実する | 27.8 |
| ⑦人事・賃金制度などを見直す際、労働組合・従業員代表が関与する | 5.9 |
| ⑧セクハラ、コンプライアンス等に関する講習会を実施する | 11.4 |
| ⑨チーム、グループ運営に関する研修を実施する | 4.3 |
| ⑩従業員の親睦のための機会や社内報などをつくる、または充実する | 15.4 |
| ⑪その他 (以下に具体的にご記入ください) | 1.0 NA 3.4 |

【研修の実施状況】

問10 苦情や不満の把握、解決のために行っている研修についてお尋ねします。苦情処理担当者・管理職それぞれに行っている研修について、以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。（あてはまるものがあればいくつでも）

	コミュニケーション能力を高める研修（コーチング、カウンセリング、ファシリテーション研修等）	調停、あっせんに関する研修	メンタルヘルス研修	労働法、コンプライアンス等の研修	その他	研修は行っていない	
①苦情処理担当者	1 16.5	2 2.6	3 20.6	4 29.5	5 1.7	6 44.6	NA 13.4
②管 理 職	1 28.8	2 1.5	3 22.5	4 32.1	5 2.8	6 43.3	4.6

（以下に具体的にご記入ください）

（1）「研修は行っていない」を1つでも選択した方にお尋ねします。研修を行っていない理由について、以下の選択肢からあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- | | |
|------------------------|-----------------|
| 1. 時間がない | 18.2 |
| 2. コストがかかる | 5.3 |
| 3. どこに研修を依頼すればよいかわからない | 3.6 |
| 4. 苦情が少なく、研修の必要性がない | 24.0 |
| 5. どんな研修をすればよいかわからない | 15.8 |
| 6. 研修を行わなくても、苦情に対応できる | 23.7 |
| 7. その他（以下に具体的にご記入ください） | 8.8 NA 0.5 |

【研修以外の効果的な苦情処理のための対応】

問11 研修の他に、苦情処理を効果的に行うために実施していることについて、以下の選択肢のうちあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。（あてはまるものがあればいくつでも）

- | | |
|-----------------------------------|-----------------|
| 1. 苦情処理に関する事例集をつくる | 16.1 |
| 2. 苦情処理に関するマニュアルをつくる | 19.6 |
| 3. 苦情処理対応に解決率、利用者満足度などの目標値を設定している | 1.6 |
| 4. 苦情・不満の解決に関する制度、仕組みを広報する | 20.4 |
| 5. 特になし | 57.1 |
| 6. その他（以下に具体的にご記入ください） | 1.7 NA 3.8 |

【管理職による苦情・不満への対応】

問12 管理職が日常担っている苦情・不満への対応における役割について、(イ) 役割の大きさ、(ロ) 今後における期待について、以下の表の選択肢からあてはまるものをそれぞれ1つ選び、番号を○で囲んでください。

(イ) 役割の大きさ			(ロ) 今後における期待			
大きい	小さい	ない	増える	ない 変わら	減る	ない
1 79.5	2 16.3	3 2.2	1 53.8	2 40.5	3 1.6	4 1.9

NA2.0

NA2.2

【管理職の役割】

問13 苦情処理において、管理職の役割をどのように位置づけているかお尋ねします。以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。(あてはまるものがあればいくつでも)

1. 部下の不満、苦情の相談にのることが管理職の職務とされている 66.0
2. 部下の不満、苦情を解消することが管理職の評価項目となっている 23.3
3. 所掌する職場にもめごとがないことが管理職の評価項目となっている 7.0
4. 部下の不満、苦情の件数や内容を人事部門や相談窓口に報告することを義務付けている 14.2
5. 部下の苦情、不満の相談にのことは、管理職の裁量、慣行にまかせている 41.5 NA 3.6

【管理職に必要な能力や資質】

問14 苦情や不満の把握、解決のために管理職に必要な能力や資質について、①重要であるもの、②現在不足していると思われるものについて、以下の選択肢から2つずつ選び、番号をそれぞれ記入してください。

①重要なもの			②不足しているもの		
--------	--	--	-----------	--	--

- | | | | | |
|--|----|-------|----|-----------------|
| ①対人関係を円滑に進めるための、話す、聞く、察するなどの対人関係能力、コミュニケーション能力 | 重要 | 82.2、 | 不足 | 25.6 (以下もこの順) |
| ②問題の所在を見つけ、解決方法を考え、その方法を計画、実践、評価する問題解決能力 | | 60.1、 | | 37.4 |
| ③善悪や社会通念に照らした常識的な判断能力 | | 22.8、 | | 8.6 |
| ④社内の事情、規律、風土、職務に関する理解 | | 15.0、 | | 11.3 |
| ⑤苦情処理に関する専門知識 (労働法、メンタルヘルスなど) | | 12.4、 | | 61.9 |
| ⑥苦情処理の経験 | | 3.1、 | | 41.5 |
| ⑦その他 (以下に具体的にご記入ください) | | 0.2、 | | 0.5 NA 1.7、 4.5 |

【労働組合への期待】

問15 従業員の苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐことに関し、労働組合に期待することについて、以下の選択肢からもっともあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。(労働組合がない場合は一般的な考え方をお答えください)

1. 従業員コミュニケーションの強化 42.5
2. 苦情処理委員会の適正な運営 2.8
3. 苦情・不満を解消するための相談窓口 11.6
4. 従業員個別の不満をとりまとめて労使交渉や職場懇談会で討議する 21.0
5. セクハラ、パワハラ防止やコンプライアンス等に関する広報窓口 2.8
6. 財務・経営情報などの従業員への情報共有窓口 3.9
7. 特にない 9.5 NA 5.9

【行政など外部からの支援措置】

問16 行政など外部からの支援措置についてお尋ねします。従業員の苦情・不満を解決するために有効と思われるものについて、以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、その番号を○で囲んでください。

- | | |
|---|------------|
| 1. 苦情処理、紛争処理の制度事例などの情報の提供 | 50.9 |
| 2. 苦情処理、紛争処理のための判断基準に関する情報提供（解決事例集など） | 67.5 |
| 3. 苦情処理制度を企業、事業所内に設置するにあたっての相談窓口 | 13.3 |
| 4. 苦情処理制度の窓口、担当者の経験を共有する場の設置（処理担当者による講演会など） | 20.5 |
| 5. 苦情処理制度の担当者を育成するための研修の実施 | 45.3 |
| 6. 苦情処理制度の担当者を対象とした教材の作成 | 25.2 |
| 7. その他（以下に具体的にご記入ください） | 1.7 NA 5.1 |

【苦情・不満の解決や苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性】

問17 従業員の苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性について、①現在どれくらい必要であるか、②今後における必要性はどうか、以下の選択肢から①現在の必要性、②今後の必要性、のそれぞれについてあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	NA
①現在の必要性	1 12.6	2 25.3	3 43.4	4 11.8	5 5.3	1.6
②今後の必要性	1 22.5	2 36.4	3 29.6	4 6.2	5 3.3	2.0

【業種】

F 1 貴社の業種についてお尋ねします。最もあてはまるものを1つ選び、その番号を○で囲んでください。

- | | | |
|---------------------------|----------------------------|------------------|
| 1. 鉱業 0.1 | 2. 建設業 6.1 | 3. 製造業 30.4 |
| 4. 電気・ガス・熱供給・水道業 0.3 | 5. 情報通信業 3.3 | 6. 運輸業 9.9 |
| 7. 卸売・小売業 19.6 | 8. 金融・保険業 1.7 | 9. 不動産業 0.5 |
| 10. 飲食店・宿泊業 4.9 | 11. 医療・福祉 1.4 | 12. 教育・学習支援業 1.4 |
| 13. 複合サービス業(郵便局、協同組合) 0.1 | 14. サービス業(他に分類されないもの) 18.8 | |

【従業員数】

F 2 従業員数についてお尋ねします。人数欄に数字でご記入ください。

従業員数*		平均	532.0	人
うち管理的な立場にある従業員数		平均	61.7	人
	正社員数	平均	329.8	人
	うち男性	平均	259.2	人
	うち女性	平均	64.4	人

*ここでいう従業員は、パートタイマー、契約社員を含み、派遣社員、請負社員は除きます。

(編注：従業員規模別及び正社員規模別の割合は次のとおり。)

従業員数			正社員数		
1 ～ 99 人	4.9	%	1 ～ 99 人	15.2	%
100 ～ 149	22.7		100 ～ 149	29.9	
150 ～ 199	18.1		150 ～ 199	15.5	
200 ～ 299	19.8		200 ～ 299	16.9	
300 ～ 499	14.5		300 ～ 499	9.3	
500 ～ 999	9.8		500 ～ 999	5.9	
1000 人以上	8.5		1000 人以上	4.7	
NA	1.8		NA	2.7	

【労働組合の有無】

F 3 貴社には労働組合がありますか？

1. ある 39.1
2. ない 60.0 NA 0.8

【従業員組織の有無】

F 4 貴社には労働組合以外の従業員組織（社員会など）がありますか？

1. ある 30.9
2. ない 67.4 NA 1.8

(1) 「1. ある」を選んだ方にお尋ねします。従業員組織は貴社の労働条件の決定に関与していますか？

1. いる 51.0
2. いない 49.0 NA —

調査はこれですべて終了です。ご回答いただき誠にありがとうございました。

職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査

(従業員調査)

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

2007 年 7 月

<お願い>

- 1 この調査は、厚生労働省所管の独立行政法人である労働政策研究・研修機構が実施するものです。労働政策研究・研修機構は、内外の労働に関する事情及び労働政策についての総合的な調査及び研究等並びにその成果の普及を行い、我が国の労働政策の立案及びその効果的かつ効率的な推進に寄与し、もって労働者の福祉の増進と経済の発展に資するための活動を行っております。(ホームページ URL <http://www.jil.go.jp>)
- 2 当機構は、このたび、厚生労働省からの要請に基づき実施する調査研究の一環として、企業内における労使のコミュニケーションの状況につき、特に、職場における不満がどのように把握され、解決されていくのかという点を中心に、調査を実施することといたしました。調査の結果は、今後の労働行政の基礎資料となります。
- 3 調査の結果は統計的に集計・分析し、あなたの個人情報が他に漏れることは一切ありませんので、ありのままをご回答ください。
- 4 設問へのご回答は、選択肢がある場合はその番号を○で囲み、それ以外の場合は適宜ご記入ください。なお、各問において特別の回答方法をお願いしている場合はそれに沿ってお答えください。特にことわりのない場合、調査に回答いただく時点は、2007 年 7 月 1 日現在の状況でお答えください。
- 5 回答のご記入が終わりましたら、同封の返信用封筒を用いて、2007 年 7 月 23 日(月)までに郵便ポストにご投函ください。

* この調査の実施業務は、調査機関である(株)アクロスに業務委託しておりますので、この調査についてのご質問は、当該機関の下記担当部署までお問い合わせください。なお、その他不明な点がありましたら、当機構のこの調査の担当までご照会ください。

(株)アクロスはプライバシーマーク認定事業者です

【調査票の記入方法・締め切りなど実査について】

(株)アクロス (担当：金子)

(TEL 等 略)

【調査票の内容・趣旨について】

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 (調査・解析部 担当：山崎、野村、郡司)

(TEL 等 略)



【苦情・不満を上司に相談した経験】

問1 あなたは、いままで職場での苦情や不満を、上司に相談したことがありますか。
(相談窓口や苦情処理委員会などの制度や仕組みについては、問9以後で伺います)

1. ある	58.2	
2. ない	41.6	無回答 (以下「NA」と表記) 0.2

↓

(1) 「2. ない」を選択した方にお尋ねします。その理由にあてはまるものを以下の選択肢から全て選び、番号を○で囲んでください。次は問3 (P 2) にお進みください。

1. 相談するほどの苦情・不満はないから	54.2	} 次は問3 (P 2) へ
2. 相談することにより不利益な取り扱いを受けるおそれがあるから	11.9	
3. 上司や同僚との人間関係が悪くなりそうだから	16.1	
4. 相談しにくい雰囲気があるから	15.5	
5. 相談しても適切に解決されるとは思えないから	35.6	
6. 相談内容が職場内に公になる恐れがあるから	8.7	
7. その他 (以下に具体的にご記入ください)	3.7 NA 2.8	

【上司への相談、苦情・不満の内容と結果】

問2 問1で「1. ある」を選択した方にお尋ねします。

(1) 上司に相談したことがある苦情や不満の内容について、以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。

*パワハラとは、職権などの権力差（パワー）を背景にし、本来の業務の範疇を超えて継続的に、人格と尊厳を傷つける言動を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与える行為のことを指します。

- | | |
|--|------------|
| 1. 職場内人間関係の不満 | 48.3 |
| 2. 仕事の進め方、仕事の割り当て、仕事内容等の業務遂行上の問題に関する不満 | 78.9 |
| 3. 評価、査定に関する不満 | 19.3 |
| 4. 転勤、配置転換、出向等に関する不満 | 9.7 |
| 5. 賃金、一時金に関する不満 | 16.8 |
| 6. 残業時間、休日、休暇等に関する不満 | 19.2 |
| 7. 懲戒、降格などの処分に関する不満 | 1.1 |
| 8. セクハラ、パワハラ*に関する不満 | 6.5 |
| 9. その他の問題 (以下に具体的にご記入ください) | 3.3 NA 0.1 |

(2) 上司に苦情・不満を相談した結果について、以下の選択肢からもっともあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- | | |
|--------------------------------|------------|
| 1. 満足したものが多い | 12.1 |
| 2. 不満が残るもののおおむね納得した | 46.1 |
| 3. 苦情・不満の解決をあきらめたものが多い | 37.4 |
| 4. 納得できないため、別の制度・仕組みを活用したものが多い | 1.1 |
| 5. その他 (以下に具体的にご記入ください) | 2.9 NA 0.4 |

【苦情・不満に関する相談に応じる職務上の役割】

問 3 部下の苦情や不満に関する相談に応じることが、あなたの職務上の役割となっていますか。
以下の選択肢からあてはまるものを 1つ 選び、番号を○で囲んでください。

1. なっている 37.0
2. なっていない 27.3
3. 部下はいない 34.5 NA 1.2

(1) 「1. なっている」を選択した方にお尋ねします。苦情・不満の相談に対応するために、あなたが必要と思う能力について、以下の選択肢からあてはまるものを 2つ 選び、番号を○で囲んでください。

1. 対人関係を円滑に進めるための、話す、聞く、察するなどの対人関係能力、コミュニケーション能力 81.6
2. 問題の所在を見つけ、解決方法を考え、その方法を計画、実践、評価する問題解決能力 58.5
3. 善悪や社会通念に照らした常識的な判断能力 18.5
4. 社内の事情、規律、風土、職務に関する理解 22.7
5. 苦情処理に関する専門知識（労働法、メンタルヘルスなど） 10.1
6. 苦情処理の経験 5.7
7. その他（以下に具体的にご記入ください） 0.7 NA 1.2

【相談に応じた経験】

問 4 あなたは部下や同僚の苦情や不満に関する相談に応じたことがありますか。以下の選択肢からあてはまるものを 1つ 選び、番号を○で囲んでください。

1. ある 70.5
2. ない 27.6 NA 2.0

(1) 相談に応じたことが「1. ある」を選択した方にお尋ねします。相談に応じた苦情・不満の内容について、①部下、②同僚のうち、相談に応じたことがある相手について、以下の選択肢からあてはまるものを 全て 選び、番号を○で囲んでください。（あてはまるものがあればいくつでも）

	職場内人間関係の不 満	仕事の進め方、仕事 の割り当て、仕事内 容等の業務遂行上の 問題に関する不満	評価、査定に関する 不満	転勤、配置転換、出 向等に関する不満	賃金、一時金に関す る不満	懲戒、降格などの処 分に関する不満	セクハラ、パワハラ に関する不満	その他の問題に関す る不満	NA
①部 下	1 40.7	2 44.9	3 16.5	4 9.2	5 16.2	6 1.4	7 6.2	8 1.3	42.9
②同 僚	1 55.4	2 56.9	3 23.6	4 11.5	5 23.4	6 2.2	7 9.0	8 1.9	21.5

具体的に以下にご記入ください

【苦情・不満の相談に応じる上での課題】

問 5 苦情・不満の相談に応じる上での課題についてお尋ねします。以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。

1. どのように応じればよいかわからない 13.9
2. 自分の立場で解決できるかわからない 60.5
3. 問題解決に結びつける方法が考えられない 16.7
4. 時間的な余裕がない 12.3
5. 相談に応じる役割が与えられていない 20.3
6. 課題は特にない 14.3
7. その他 (以下に具体的にご記入ください) 3.3 NA 4.4

【相談に応じる意欲】

問 6 苦情・不満の相談に応じることにに関して、あなたはどのように感じますか。以下の選択肢からあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 積極的に取り組みたい 26.5
2. なるべく取り組みたい 41.6
3. どちらともいえない 21.6
4. あまり取り組みたくない 6.6
5. まったく取り組みたくない 1.1 NA 2.5

【研修の受講とその効果】

問 7 あなたがこれまでに受けたことがある研修についてお尋ねします。

(イ) 受講の有無、(ロ) 苦情・不満に対応するにあたっての効果の有無、について、①から⑤の研修の種類ごとにあてはまる番号を○で囲んでください。((イ) で受講が無い方は (ロ) の回答は必要ありません)

	(イ) 受講の有無	(ロ) 効果の有無		
		あ る	な い	なご受相 いとけ談 がたを
①コミュニケーション能力を高める研修 (コーチング、 カウンセリング、ファシリテーション研修等) ある 24.7、ない 67.1、NA 8.2	<u>1. ある</u> 2. ない	1 73.9	2 18.0 NA 8.1	3 6.2
②調停、あっせんに関する研修 ある 2.0、ない 82.8、NA 15.2	<u>1. ある</u> 2. ない	1 36.7	2 60.1 NA 3.2	
③メンタルヘルス研修 ある 14.3、ない 73.6、NA 12.1	<u>1. ある</u> 2. ない	1 62.2	2 24.0 NA 13.7	
④労働法、コンプライアンス等の研修 ある 23.8、ない 65.8、NA 10.4	<u>1. ある</u> 2. ない	1 66.5	2 18.8 NA 14.7	
⑤その他 (以下に具体的にご記入ください) ある 5.4、ない 58.1、NA 36.5	<u>1. ある</u> 2. ない	1 44.5	2 28.3 NA 27.2	

【上司が相談に応じる際に必要なこと】

問 8 上司が部下からの苦情・不満に関する相談に、より適切に対応するために必要と思われることについて、以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。
(あてはまるものがあればいくつでも)

1. 苦情や不満への対応に役立つ研修を充実する 33.0
2. 苦情処理に関する事例集を作成する 22.1
3. 苦情や不満に対応する際の手順や留意点等に関する資料を作成する 25.7
4. 上司で対応困難な苦情や不満の場合の措置（人事労務部門が引き継いで相談に応ずるなど）を明確化する 44.9
5. 上司に相談しなくてもすむよう、苦情や不満を相談しやすい制度・仕組みを会社が整備する 49.4
6. その他（以下に具体的にご記入ください） 4.9 NA 5.2

【苦情や不満を把握する制度や仕組み】

問 9 あなたの職場、もしくは会社での、従業員の苦情や不満を把握・解決するための制度や仕組みについて、それぞれの制度や仕組みの（イ）有無、（ロ）利用経験、（ハ）苦情や不満を把握・解決する上での有効性について、あてはまる番号を○で囲んでください。（イ）で制度や仕組みが「ない・分からない」と答えた方は（ロ）、（ハ）の回答は必要ありません）

	(イ) 有無	(ロ) 利用経験		(ハ) 有効性				
		ある	ない	高い	やや高い	いもどちら言えらなと	やや低い	低い
①相談窓口 ある 29.8、ない等 67.5、NA 2.7	1. ある 2. ない・分からない	1 11.5	2 87.6 NA 0.9	1 6.7	2 17.6	3 38.1	4 5.7	5 7.8 NA 24.1
②苦情処理委員会 ある 10.9、ない等 86.1、NA 3.0	1. ある 2. ない・分からない	1 7.2	2 91.5 NA 1.3	1 6.3	2 17.6	3 34.2	4 4.1	5 6.9 NA 31.0
③職場懇談会での意見交換 ある 31.7、ない等 64.2、NA 4.0	1. ある 2. ない・分からない	1 61.4	2 34.9 NA 3.7	1 8.2	2 30.8	3 31.4	4 7.2	5 6.6 NA 15.8
④労働組合・従業員代表と経営側との意見交換 ある 36.8、ない等 59.9、NA 3.3	1. ある 2. ない・分からない	1 31.6	2 64.0 NA 4.4	1 9.1	2 22.9	3 28.3	4 7.0	5 8.4 NA 24.3
⑤個人業績評価などにおける面談 ある 48.7、ない等 48.1、NA 3.3	1. ある 2. ない・分からない	1 78.8	2 16.8 NA 4.5	1 10.4	2 28.4	3 33.4	4 8.1	5 8.4 NA 11.3
⑥小集団活動（QC活動など） ある 26.0、ない等 70.2、NA 3.8	1. ある 2. ない・分からない	1 65.7	2 29.0 NA 5.3	1 6.6	2 27.5	3 31.2	4 8.7	5 7.6 NA 18.4
⑦目安箱、自己申告制度など ある 28.5、ない等 68.0、NA 3.5	1. ある 2. ない・分からない	1 45.6	2 49.6 NA 4.8	1 5.4	2 19.2	3 33.7	4 9.1	5 12.3 NA 20.3
⑧従業員意識のアンケート調査 ある 23.0、ない等 73.4、NA 3.6	1. ある 2. ない・分からない	1 76.8	2 17.0 NA 6.2	1 5.1	2 19.5	3 38.7	4 11.4	5 12.0 NA 13.3
⑨人事労務部門による相談対応 ある 23.1、ない等 73.2、NA 3.6	1. ある 2. ない・分からない	1 24.4	2 70.1 NA 5.4	1 6.9	2 23.4	3 30.0	4 5.0	5 4.5 NA 30.2
⑩その他 あり 2.1、ない等 54.4、NA 43.6 (以下に具体的にご記入ください)	1. ある 2. ない・分からない	1 15.2	2 63.4 NA 21.4	1 5.4	2 12.9	3 15.2	4 3.1	5 56.3 NA 57.1

- (1) 「(イ) 有無」で、「①相談窓口」「②苦情処理委員会」のうちいずれか1つでも「ある」と回答した方にお尋ねします。相談窓口や苦情処理委員会を利用しやすくするために、会社に対してどのようなことを望みますか。必要であると思われるものを以下の選択肢から2つずつ選び、番号を記入してください。(制度が「ある」ものについてお答えください)

①相談窓口		
②苦情処理委員会		

①相談窓口、苦情処理委員会の周知を図る	窓口 30.6、委員会 23.3 (以下もこの順)	
②相談窓口、苦情処理委員会を利用することにより不利益を被らない措置を図る	44.7、	38.1
③相談窓口、苦情処理委員会を利用したことが他の従業員にわからないようにする	33.7、	25.0
④委員を少人数にするなど、苦情処理委員会をより小規模にする	1.4、	4.8
⑤個人が苦情等を申し立てることをお互い認め合う職場風土をつくる	21.1、	25.4
⑥社外の第三者（カウンセラー、弁護士など）を運営に参加させる	12.7、	15.4
⑦窓口を社外の第三者（カウンセラー、弁護士など）にする	12.2、	9.4
⑧社内イントラネットや電子メールを活用した窓口など、多様な受付方法とする	13.2、	12.8
⑨窓口機能を拡充し、受付だけでなく相談も行えるようにする	7.4、	8.1
⑩ その他（以下に具体的にご記入ください）	1.1、	1.4 NA 9.4、16.5

【相談窓口、苦情処理委員会を利用するに至った苦情の内容と結果】

問10 問9で「①相談窓口」「②苦情処理委員会」のうちいずれか1つでも（ロ）利用経験が「ある」と回答した方にお尋ねします。(利用経験が「ある」ものについてお答えください)

- (1) 「相談窓口」もしくは「苦情処理委員会」を利用するに至った苦情の内容に近いものを、以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。(あてはまるものがあればいくつでも)

	職場内人間関係の不満	仕事の進め方、仕事の割り当て、仕事内容等の業務遂行上の問題に関する不満	評価、査定に関する不満	転勤、配置転換、出向等に関する不満	賃金、一時金に関する不満	懲戒、降格などの処分に関する不満	セクハラ、パワハラに関する不満	その他の問題に関する不満	NA
①相談窓口	1 47.4	2 54.4	3 18.6	4 11.3	5 17.5	6 2.4	7 17.3	8 6.2	5.7
②苦情処理委員会	1 29.4	2 45.9	3 18.8	4 9.4	5 14.1	6 10.6	7 17.6	8 7.1	16.5

以下に具体的にご記入ください←

(2)「相談窓口」もしくは「苦情処理委員会」を利用した結果について、以下の選択肢からもっともあてはまるものをそれぞれ1つ選び、その番号を記入してください。(制度が「ある」ものについてお答えください)

①相談窓口	
②苦情処理委員会	

①結果に満足した	窓口 19.7、委員会 14.1 (以下もこの順)
②結果に不満が残るもののおおむね納得した	52.0、48.2
③苦情・不満の解決をあきらめた	17.3、22.4
④結果に納得ができないため、内部の別の制度・仕組みを活用した	1.9、2.4
⑤結果に納得ができないため、外部の機関や弁護士等に相談した	0.8、1.2
⑥その他 (以下に具体的にご記入ください)	2.2、— NA 6.2、11.8

【相談窓口、苦情処理委員会の利用経験がない理由】

問11 問9で「①相談窓口」、「②苦情処理委員会」のうちどちらも(口)利用経験が「ない」と回答した方にお尋ねします。利用経験がない理由について、以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。(あてはまるものがあればいくつでも)

1. 制度や仕組みを利用するほどの苦情・不満がない 63.6
2. 制度や仕組みの詳細がよくわからない 12.6
3. 受付窓口が直属の上司、もしくは関係部署にあるため相談しにくい 12.2
4. 制度や仕組みの利用によって、不利益な取り扱いを受ける恐れがある 11.8
5. 制度や仕組みが公正に運用される保証がない 15.1
6. 制度や仕組みの利用が職場内に公になる恐れがある 11.1
7. 制度や仕組みの窓口担当者が真剣に話を聞いてくれない 1.5
8. 制度や仕組みの運用担当者の問題解決能力に疑問がある 12.9
9. 職場の上司や同僚との人間関係が悪くなる 11.6
10. 職場に苦情・不満を申し立てにくい雰囲気がある 8.0
11. その他 (以下に具体的にご記入ください) 4.2 NA 9.2

【相談窓口、苦情処理委員会に関する今後の希望の有無】

問12 問9で「①相談窓口」、「②苦情処理委員会」が両方とも「ない・分からない」と回答した方にお尋ねします。相談窓口や苦情処理委員会のような苦情処理制度を今後、希望するかどうか以下の選択肢からあてはまるものを1つ選び、その番号を○で囲んでください。

1. 大いに希望する 13.3
2. 希望する 38.3
3. あまり希望しない 29.2
4. まったく希望しない 4.7 NA 14.4

【不満の有無、内容】

問13 あなた自身の現在の不満の有無やその内容についてお尋ねします。以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。(あてはまるものがあればいくつでも)

- | | | |
|--|--------|------------|
| 1. 特に不満はない | → 問14へ | 30.1 |
| 2. 職場内人間関係の不満 | | 27.1 |
| 3. 仕事の進め方、仕事の割り当て、仕事内容等の業務遂行上の問題に関する不満 | | 46.5 |
| 4. 評価、査定に関する不満 | | 23.0 |
| 5. 転勤、配置転換、出向等に関する不満 | | 6.2 |
| 6. 賃金、一時金に関する不満 | | 26.9 |
| 7. 残業時間、休日、休暇等に関する不満 | | 21.2 |
| 8. 懲戒、降格などの処分に関する不満 | | 1.2 |
| 9. セクハラ、パワハラに関する不満 | | 5.3 |
| 10. その他の問題 (以下に具体的にご記入ください) | | 2.2 NA 2.1 |
-

(1) 「1. 特に不満はない」以外を選択した方にお尋ねします。あなたが抱える不満の背景についてお尋ねします。以下の選択肢からあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。(あてはまるものがあればいくつでも)

- | | |
|---|-------------|
| 1. 仕事上の要求が厳しい | 15.8 |
| 2. 個人業績が正当に評価されない | 19.8 |
| 3. 上司など職場の人間関係 (パワハラ、セクハラを含む) | 12.8 |
| 4. 上司の指導能力が低い | 19.6 |
| 5. 職場内の法令遵守の意識が低い | 11.1 |
| 6. 職員構成の変化 (正社員、非正社員や派遣職員の混在)
により、コミュニケーションが難しくなった | 10.1 |
| 7. 休暇など人事諸制度の不備 | 11.8 |
| 8. その他 (以下に具体的にご記入ください) | 7.1 NA 45.4 |
-

【もっともふさわしい仕組みや相談先】

問14 あなたが不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先について、もっともふさわしいと思われる仕組みや相談先を以下の選択肢から 3つ 選び、空欄に番号を記入してください。

--	--	--

- | | | | |
|---|------|-----------------------|------------|
| ①自社の相談窓口 (社内に受付窓口がある) | 21.7 | ②自社の相談窓口 (社外に受付窓口がある) | 15.2 |
| ③苦情処理委員会 | 10.0 | ④自社の労働組合・従業員代表 | 14.9 |
| ⑤職場懇談会での意見交換 | 24.8 | | |
| ⑥個人業績評価における面談、自己申告制度、アンケート調査など、不満を伝えることができる機会 | 37.9 | | |
| ⑦人事労務部門による相談対応 | 17.1 | ⑧管理職への相談 | 35.1 |
| ⑨先輩職員・同僚への相談 | 41.8 | ⑩社長・役員への相談 | 13.7 |
| ⑪社外の機関や専門家への相談 (カウンセラー、弁護士、労働行政機関等) | 25.1 | | |
| ⑫自社以外の労働組合への相談 | 6.1 | ⑬ その他 | 6.7 NA 6.4 |

【労働組合の有無と苦情・不満の対応や解決のための制度、仕組みの有無】

問15 あなたの会社には労働組合がありますか。

- | | | | |
|-------|------|----|-----|
| 1. ある | 41.1 | | |
| 2. ない | 57.3 | NA | 1.6 |

(1) 「1. ある」を選択した方にお尋ねします。

貴社の労働組合は従業員の苦情・不満への対応や解決のための制度、仕組みを持っていますか。以下の選択肢からあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- | | | | |
|-----------|------|----|-----|
| 1. 持っている | 45.4 | | |
| 2. 持っていない | 16.5 | | |
| 3. 知らない | 37.3 | NA | 0.9 |

【労働組合への期待】

問16 あなたの苦情・不満の予防や解決について、労働組合（企業内の労働組合に限りません）に何らかの期待をしていますか。以下の選択肢からあてはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- | | | | |
|----------------|--------|------|---------|
| 1. 大いに期待している | → 問17へ | 5.8 | |
| 2. 期待している | → 問17へ | 25.2 | |
| 3. あまり期待していない | | 33.9 | |
| 4. まったく期待していない | | 13.6 | NA 21.5 |

(1) 「3. あまり期待していない」、「4. まったく期待していない」を選択した方にお尋ねします。その理由について以下の選択肢からもっともあてはまるものを全て選び、番号を○で囲んでください。

- | | |
|--|-------------|
| 1. 会社と同じ対応しかできない | 36.8 |
| 2. 労働組合に苦情・不満を伝えることで会社から不利益な取り扱いを受けるおそれがある | 20.1 |
| 3. 労働組合が従業員個別の問題を取り扱うことに関心がない | 19.7 |
| 4. 労働組合活動の情報が周知されていない | 21.4 |
| 5. 労働組合役員の負担が大きすぎる | 8.1 |
| 6. 労働組合の経営側に対する発言力が小さい | 30.9 |
| 7. その他（以下に具体的にご記入ください） | 14.3 NA 2.6 |

【苦情や不満の発生を未然に防ぐための取組み】

問17 職場における苦情や不満の発生を未然に防ぐための取組みについて、効果があると思われる取組みについて、以下の選択肢から2つ選び、番号を記入してください。

--	--

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| ①上司と部下が個別に話し合う制度を設置、または充実する | 43.8 |
| ②管理職の評価能力を高める研修を行う | 15.9 |
| ③管理職の問題把握・解決能力を高める研修を行う | 31.4 |
| ④管理職につき、部下の指導能力に関する評価項目を設置、または重点を高める | 12.2 |
| ⑤人事・賃金制度や評価基準を公開する | 16.3 |
| ⑥会社の経営状態や将来見通しを公開する | 13.0 |
| ⑦労使による意見交換の場を充実する | 14.6 |
| ⑧人事・賃金制度などを見直す際、労働組合・従業員代表が関与する | 9.9 |
| ⑨従業員に対し、セクハラ、コンプライアンス等に関する講習会を実施する | 5.4 |
| ⑩従業員に対し、チーム、グループ運営に関する研修を実施する | 6.5 |
| ⑪従業員の親睦のための機会や、社内報などをつくる、または充実する | 14.9 |
| ⑫その他（以下に具体的にご記入ください） | 2.5 NA 5.6 |

【苦情・不満の解決や苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みの必要性】

問18 苦情・不満の解決や、苦情・不満の発生を未然に防ぐ取組みについて、①現在どれくらい必要であるか、②今後における必要性はどうか、以下の選択肢から①現在の必要性、②今後の必要性、のそれぞれについてあてはまるものを1つ選び、その番号を○で囲んでください。

	高い	やや高い	ふつう	やや低い	低い	NA
①現在の必要性	1 23.4	2 23.4	3 35.7	4 6.1	5 4.0	3.5
②今後の必要性	1 32.7	2 32.1	3 26.7	4 2.6	5 2.2	3.7

【あなたご自身についてお尋ねします】

F 1 性別（あてはまる番号を○で囲んでください）

1. 男性 61.3 2. 女性 38.0 NA 0.6

F 2 年齢：（数字をご記入ください）

--	--

歳 平均 39.1 歳

（編注：年齢階層別の割合は次のとおり。）

19歳以下	0.4%	40～44	13.0
20～24歳	6.4	45～49	11.5
25～29	14.0	50～54	9.2
30～34	17.7	55～59	7.5
35～39	15.7	60歳以上	2.9 NA 1.6

F 3 最終学歴：（あてはまる番号を○で囲んでください）

1. 中卒 1.6 2. 高卒 35.0 3. 専門学校卒 11.3 4. 高専・短大卒 10.7
5. 大学卒 38.9 6. 大学院卒 1.7 NA 0.8

F 4 年収：（あてはまる番号を○で囲んでください）

- | | | | |
|--------------------------|------|--------------------------|------|
| 1. 300 万円未満 | 28.7 | 2. 300 万円以上 500 万円未満 | 37.6 |
| 3. 500 万円以上 750 万円未満 | 22.0 | 4. 750 万円以上 1,000 万円未満 | 7.6 |
| 5. 1,000 万円以上 1,250 万円未満 | 2.0 | 6. 1,250 万円以上 1,500 万円未満 | 0.3 |
| 7. 1,500 万円以上 | 0.2 | NA | 1.6 |

F 5 勤続年数：（数字をご記入ください）

--	--

年 平均 12.0 年

（編注：勤続年数別の割合は次のとおり。）

0～4 年	27.6%	15～19	13.0	30 年以上	6.7
5～9	20.4	20～24	8.4	NA	1.8
10～14	16.1	25～29	6.0		

F 6 業種（最もあてはまるものを 1 つ 選び、その番号を○で囲んでください。）

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------|----------------------|
| 1. 鉱業 0.3 | 2. 建設業 7.8 | 3. 製造業 30.8 | 4. 電気・ガス・熱供給・水道業 1.4 |
| 5. 情報通信業 3.7 | 6. 運輸業 8.3 | 7. 卸売・小売業 13.1 | 8. 金融・保険業 2.4 |
| 9. 不動産業 0.7 | 10. 飲食店・宿泊業 3.2 | 11. 医療・福祉 2.2 | |
| 12. 教育・学習支援業 1.8 | 13. 複合サービス業（郵便局、協同組合）0.3 | | |
| 14. サービス業（他に分類されないもの）22.9 | NA 1.3 | | |

F 7 部門（最もあてはまるものを 1 つ 選び、その番号を○で囲んでください。）

- | | | |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. 人事・総務・経理 36.5 | 2. 企画・調査・広報 4.9 | 3. 研究・開発・設計 6.1 |
| 4. 情報処理 3.4 | 5. 営業 12.5 | 6. 販売・サービス 11.6 |
| 7. 生産（建設、運輸、流通部門含む）15.1 | | |
| 8. その他（ | ）8.1 | NA 1.8 |

F 8 仕事（最もあてはまるものを 1 つ 選び、その番号を○で囲んでください。）

- | | | |
|-------------------|---------------|-------------------|
| 1. 専門・技術的な仕事 17.0 | 2. 事務の仕事 49.6 | 3. 販売の仕事 3.6 |
| 4. 営業の仕事 8.7 | 5. 保安の仕事 0.8 | 6. サービスの仕事 5.6 |
| 7. 運輸・通信の仕事 2.9 | 8. 製造の技能工 5.4 | 9. その他 5.0 NA 1.3 |

F 9 雇用形態（あてはまる番号を○で囲んでください）

- | | | |
|-------------|------------------------------|--------|
| 1. 正社員 86.1 | 2. 非正社員（パート、アルバイト、契約社員等）13.2 | NA 0.7 |
|-------------|------------------------------|--------|

F 10 職位（あてはまる番号を○で囲んでください）

- | | | |
|------------------|------|--------|
| 1. 一般 | 53.3 | |
| 2. 係長・主任・課長補佐クラス | 24.0 | |
| 3. 課長クラス以上 | 21.3 | NA 1.4 |

F 11 労働組合加入の有無：（あてはまる番号を○で囲んでください）

- | | | | |
|----------------------|-----------------------|-----------------|--------|
| 1. 企業別組合に加入している 23.1 | 2. 社外の労働組合に加入している 1.0 | 3. 加入していない 72.6 | NA 3.3 |
|----------------------|-----------------------|-----------------|--------|

調査はこれですべて終了です。ご回答いただき誠にありがとうございました。

