

◆ ◇ 職場における暴力 ◇ ◆  
◆ ◇(Violence at work)◇ ◆

職場は暴力の発生原因になる可能性があります。他の場所で発生した暴力が職場に持ち込まれることもあります。途上国についてはあまり情報がないものの、この問題は職業を問わず、あらゆる職場に関係し、職場内暴力と家族、地域社会のつながりもますます明らかになってきています。職場内暴力が被害者と企業業績の双方に高いコストを強いる場合がある深刻な安全衛生上の危害にふさわしい注目を浴びるようになってきたのは最近のことです。職場における銃撃などの極端な暴力がマスコミや一般の人々の注目を集めることが多いものの、嫌がらせの繰り返しのような反復的な精神的暴力行為の重要性もますます認識されるようになってきています。2013年の国際女性の日(3月8日)は女性に対する暴力をテーマにしましたが、性差に基づく特別の暴力も存在します。公的機関も労働者も使用者も暴力をコントロールする必要性をますます強く感じるようになってきており、国際的な注目も高まっています。

サービス部門における職場内暴力とこの現象をなくすための措置を示すILOの実務規程は職場内暴力を次のように定義し、管理監督者を含む労働者同士の間で発生する内部暴力と、労働者と職場外の人との間で発生する外部暴力の二つがあるとしています。

「仕事の過程でまたは仕事の直接的な結果として、それに従事する人に襲撃、脅威、危害、傷害が及ぶ、妥当な振る舞いから逸脱した何らかの行動、出来事、態度」

職場における暴力は、確立した行動様式や固定観念、作業組織の変化、労働強度、変わりやすい賃金や職種、経済危機の影響などと結びついた大きな問題です。自由、公平、安全保障、人間の尊厳が守られた条件下で、全ての人々が生産的なディーセント・ワーク(働きたいのある人間らしい仕事)を達成できる世界の構築を今日の中心的な活動目標に掲げるILOにとって、暴力のない職場の達成は主要課題の一つに当たります。

仕事の世界における暴力は健康、教育、法、社会・経済上の問題であるだけでなく、人権問題でもあります。企業には欠勤の増大、従業員定着率の低下、業務成績や生産性の低下、マイナスの企業イメージ、訴訟関連費用や罰金、高い和解費用の発生、保険料の上昇など のコストが発生する可能性があるため、職場における暴力の撤廃には企業経営上の強い論拠が存在します。労働者にとっては、ストレス上昇、勤労意欲の喪失、労働災害や障害の発生につながる可能性があり、時には命を失う危険性もあります。こういった事態が保健、福祉、社会保障制度にもたらすかもしれない負荷は、性差に配慮した総合的な労働安全衛生方針と仕事の世界における予防文化の促進を通じて、回避できる可能性があります。

このトピックでは、このような取り組みを検討する際の一助となることを目指し、ILOの関連刊行物、実務規程、指針から、この問題について現在得られる情報をまとめました。

## I. 職場における暴力の実態

職場内暴力の範疇に含まれる行動様式の範囲は非常に幅広く、許容できる行動様式と許容できないものを隔てる境界線はしばしば曖昧で、何が暴力に当たるかに関する文化的な考え方も極めて多様であるため、實際上、職場内暴力の識別は非常に複雑な問題です。

暴力は身体的なものに限られず、近年、精神的暴力の危険性に関しても新たな証拠が得られるようになったことから、身体的暴力と精神的暴力に同等の重点を置くのが最近の傾向になっており、一見些細な暴力行為の重要性も認められるようになってきています。セクシュアル・ハラスメントやいじめなど、一つ一つは比較的意味のないように見える行為の反復が累積されることによって深刻な精神的暴力につながる場合もあります。

職場内暴力は相当数の労働者が直面している幅広く見られる問題であると推定されますが、欧米を除き体系的なデータがほとんどないため、その規模を推計するのは困難です。欧州生活労働条件改善財団(EUROFOUND)の2005年の調査によれば、欧州連合(EU)諸国では労働者の20人に1人が過去1年以内に同僚または職場外の人から身体的暴力を受けたと回答しており、いじめや嫌がらせを受けたと答えた人も同じ割合(5%)に達しています。オランダ(10%)、フランス及び英国(共に9%)、アイルランド(8%)で身体的暴力の報告割合が平均より高くなっています。いじめや嫌がらせはEU全体では低くなっていますが、フィンランド(17%)やオランダ(12%)では特に高くなっています。セクシュアル・ハラスメントまたは望まない性的注目を報告した回答者はEU全体では2%を下回っていますが、チェコ(10%)、ノルウェー(7%)、トルコ及びクロアチア(共に6%)で高くなっています。

米国には職場内暴力に関する信頼のおけるデータが幅広く存在します。労働統計局の業務上死亡傷害全国調査(CFOI)には殺人による業務上死亡者数の年間統計が含まれますが、これによれば職場関連の殺人事件被害者

数は2006-10年の平均で年間551人になっています。2010年のデータでは、職場内殺人の78%が銃によるもので、5分の4が民間部門、うち27%が小売り部門で発生しています。約25万の民間事業所を対象とする労働統計局の業務上負傷・疾病年間調査によれば、2002年に報告された職場内での暴行・暴力行為は約2万4,000件となっています。司法統計局は2001年に、米国の職場では年間900件の殺人事件、3万6,500件の強姦または暴行事件、7万100件の強盗事件、32万5,000件の加重暴行事件、131万1,700件の暴行事件が発生していると推計しています。精神的な暴力の分野では、国立労働安全衛生研究所(NIOSH)が2004年に行った調査で24.5%の回答企業が過去1年間にいじめが見られたと報告しています。能力主義任用制度保護委員会(MSPB)が2012年に刊行した職場内暴力の認識に関する議会報告書によれば、同委員会の2010年の調査から過去2年間で連邦職員の13%が職場内暴力を目撃したとされています。2005年の労働統計局調査によれば、過去1年間にいじめや嫌がらせを含む何らかの種類の職場内暴力を経験したとの回答が民間部門では5%を下回るのに対し、州政府職員では32%、地方政府職員では15%になるとされています。

日本でも職場内暴力に起因する労働紛争が解決を求めて関連機関に持ち込まれることが増えています。厚生労働省の個別労働紛争解決制度施行状況に関する発表によれば、平成23年度の総合労働相談件数は110万9,454件で、民事上の個別労働紛争相談件数も前年度比3.8%増の25万6,343件に達していますが、この15.1%がいじめ、嫌がらせに関する内容となっており、前年度比16.6%と急増を示しています。

暴力に特に弱い産業部門の一つとして保健医療部門を挙げることができますが、ILOと世界保健機関(WHO)が労働組合と協力して2005年にオーストラリアやブラジル、ポルトガルなど世界7カ国で保健医療労働者を対象に実施した調査によれば、半数以上の回答者が過去1年以内に少なくとも1回の身体的暴力または精神的暴力を経験したとされています。

途上国でも職場内暴力は相当規模存在すると推測されますが、情報は少なく、とりわけ精神的暴力の場合はほとんどデータが得られません。

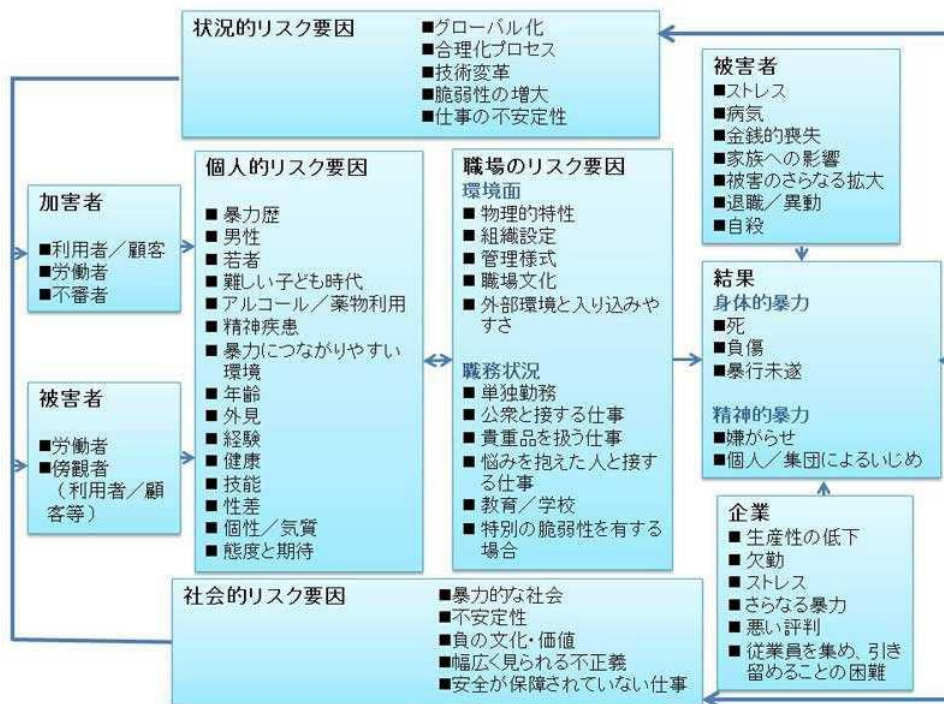
職場内暴力の予防方法を決定するには、原因の理解が重要です。不満のある労働者や怒りを抱えた配偶者、不幸な人々や絶望的な人々、そしてしばしば精神を病んだ人々や働く人々に向けて怒りを爆発させるケースがマスコミで取り上げられることが多いものの、実際の職場内暴力はそれほどドラマチックではなくとも同じくらい強い影響力を持つことがあります。暴力に寄与する要因は複雑かつ多様で、それらの相互作用に左右されるものの、生育過程と家族の影響、文化的要因、個人的要因、薬物等の中毒、生物学的要因、精神疾患、マスコミの影響、仲間や学友の影響などが、最も重要な要因に挙げられています。

暴力が発生する状況には一貫性がなく予測は困難ですが、発生頻度が他より高く、したがって特別の配慮が求められる状況が幾つか存在します。これには、単独で働く仕事、一般の人々と広く接する仕事、貴重品や現金を取り扱う仕事、悩みを抱えた人々を相手にする仕事、学校などの暴力にさらされる度合いが高まっている環境での仕事などが含まれます。移民労働者や児童労働者、雇用が不安定な人など特に弱い立場にある労働者も暴力に特に弱く、とりわけセクシュアル・ハラスメントの場合には女性労働者のリスクが高くなっています。

職場内暴力はグローバルな問題で、どんな職場でも起こりえますが、発生件数が高い職業が存在します。2003-05年に実施された英国の調査によれば、警備職、農業・サービス業の管理職・所有主、交通機関・移動式機械の運転者、レジャー産業その他の対人サービス業従事者、保健医療専門職が危険度の高い職業の上位に位置しています。

また、幅広く見られる家庭内暴力が職場に波及する問題もあります。ジュネーブで開かれた2013年の国際女性の日のイベントで、労働者代表として報告したアメリカ労働総同盟・産別会議(AFL-CIO)の法律顧問は、米国では夫や恋人の暴力によって毎日平均4-5人の女性が命を奪われ、毎年200万人が負傷していることを報告した上で、家庭内暴力が職場に波及した結果として、米国の職場で夫や恋人から殺害された女性は1997-2009年の期間に321人に達することを紹介しました。家庭内暴力の報告件数は日本でも近年増大していますが、その一因として、長引く経済不況が潜在的な被害者の脆弱性を増すと同時に、伝統的に大黒柱の役割を担うことが期待されてきた男性が失業によるストレスの増大やアルコール、薬物などの中毒症状によって配偶者等に暴力をふるうようになっていることも指摘されています。

図：職場内暴力の相互作用モデル



## II. 性差に基づく暴力

2013年の国際女性の日には女性に対する暴力に焦点を当てましたが、性差に基づく暴力は最も広く見られる人権侵害問題であり、女性の最大7割がその生涯の中で何らかの暴力を経験すると言われています。職場内でも職場外でも女性が暴力を受けるリスクが特に高いことは多くの研究から示されています。職場で女性のリスクが高い理由の一つとして、教師やソーシャルワーカー、保健医療労働者、銀行員や店員など、暴力の危険度が高い職業や人と接する職業、単独で働く職業に女性が集中していることが挙げられます。契約関係の点でも、女性は非典型的な不安定職種の労働者の多くを占め、したがってしばしば個人的にも集団的にも交渉力も欠いています。例えば、女性が就業者の8割を占める保健サービス部門で発生する暴力事件は、職場内暴力全体の25%を占め、保健医療労働者が身体的暴力の脅威を経験する回数は製造業労働者の8倍近くに上り、看護師が経験する暴力の7割が報告されていないと推計されます。小売り部門でも暴力による死亡者の数の増大が幾つかの国から報告されており、女性死亡者の中で高い割合を占めるようになってきています。また、給与やステータスが高い職種、監督的地位は男性が多くを占めるのに対し、女性は暴力がより一般的に見られる低賃金職やステータスの低い職種に従事する傾向が高いことも一因です。にもかかわらず、違いは小さいものの、全世界的に男性の方が身体的な暴力にあう危険性が高い傾向があるのに対し、女性は言葉による虐待と性暴力を経験する傾向が高いことが示されています。

多くの国内調査において女性回答者の4-9割が職場で何らかのセクシュアル・ハラスメントを受けたことがあると回答しています。国連によれば、EUでは働く女性の4-5割、アジア太平洋諸国では3-4割が望まない性的アプローチや身体接触などのセクシュアル・ハラスメントを報告しているとされます。オーストラリアの人権委員会は、同国の働く女性の25%が職場でセクシュアル・ハラスメントを受けたことがあると推計しています。セクシュアル・ハラスメントには不適切な接触や性的意味合いの言葉の使用なども含まれ、男性から女性に対するものが一般的ですが、男性が被害者になる場合もあります。上司が加害者になる場合が多いため、被害者が拒絶したり、正式に苦情を提起するのを恐れる場合が多いことが問題です。

特定の形態の職場内暴力にさらされるリスクの男女による違いは水平的及び垂直的に性別分離が大きい職場で一層強められますが、同じような状況で同じ職務に就いている男女労働者のリスク暴露水準に影響する要素にはまた、男らしさや女らしさといった性差による行動様式に対する期待も影響しています。男性が圧倒的多数を占める性別分離が進んだ職場や産業部門では、男性の仕事、女性の仕事といった固定観念が一部の男性を暴力にさらされやすくする要因になっているように見られます。例えば、男性だけの職場で従属的な地位にある男性グループは同僚からの性暴力に弱い傾向があることを示すデータがあります。

性差に基づく暴力は男女の不平等な関係を反映し、それを強めるものとなっています。2009年の第98回ILO総会

で採択されたディーセント・ワークの中心にある男女平等に関する決議は、性差に基づく暴力を男女平等目標の達成を阻む最大の世界的課題の一つに位置づけてその重要性を強調し、予防と根絶に向けた職場関連戦略の策定に関する加盟国政労使の合意を示しています。

## 2.1.2013年の国際女性の日(3月8日)

国連は2013年の国際女性の日のテーマを、「約束は約束：今こそ女性に対する暴力を終わらせる行動の時」として、女性に対する暴力に焦点を当てました。2013年3月4-15日にニューヨークで開かれた第57回国連婦人の地位委員会では女性と少女に対する暴力の予防と根絶を巡る話し合いが行われました。

ILOは「職場における暴力を止めよう」のテーマを掲げ、暴力から自由なディーセント・ワークを達成することの重要性を強調しました。女性の日に際して発表した声明で、ガイ・ライダーILO事務局長は、ディーセント・ワークを全ての人に達成することを目標に掲げるILOには、職場内暴力に反対する行動を起こし、男女平等と尊重を基礎とした職場環境を育むことが要請されているとして、職場内暴力は悪であり、最も基本的な人権の侵害であると訴えました。そして、仕事の世界は予防措置にとっても是正措置にとっても格好の場所であるとして、社会正義を伴った品位ある世界を現実のものとするために、ILOには自らの役割を演じる用意があることを改めて誓いました。

ジュネーブのILO本部で当日開かれたパネル討議では、ザンビア副大統領夫人、米国の労働者団体法律顧問、ジャマイカの使用者団体トップがそれぞれの立場から職場における暴力の現状と取り組みを報告しました。ライダー事務局長はILOに得られる様々なツールやガイドを紹介した上で、仕事の世界における性に基づく暴力を終結させるために必要な行動分野として、1)統合的で効果的な労働法と執行メカニズム、2)労働法と刑法、民法、家族法、その他制裁だけでなく奨励措置も含む法体系の一貫性、3)女性の司法利用を阻む障害の除去、4)インフォーマル経済に特に重点を置く必要性、を指摘しました。さらに、基礎所得保障と保健医療や住宅といった費用負担可能な社会的サービスの利用機会を全国民に与えることによって女性に対する暴力の多くの状況の根底に存在する貧困に取り組み、被害者に決定的に重要な支援を直接提供できるという点で、複合的な是正活動への道を開くものとして、最低限の社会的保護である「社会的保護の床」の漸進的な発展の重要性を強調しました。

## 2.2.性差に基づく暴力に対する国連とILOの取り組み

国連はこの分野における文書を多数採択し、活動の指針としています。1979年に採択された「女性に対するあらゆる形態の差別の撤廃に関する条約」の実施状況を監視する女性差別撤廃委員会は1992年にセクシュアル・ハラスメントの問題を特に取り上げてその定義を初めて示しつつ、性差に基づく暴力を、女性が男性と平等に権利及び自由を享受する能力を深刻に妨げる差別の一形態と認める一般勧告(第19号)を採択しました。1993年6月にウィーンで開かれた世界人権会議では公的生活・私生活において女性に対する暴力を撤廃する活動を行うことの重要性が強調され、会議の一つの成果として任命された国連の女性に対する暴力に関する特別報告者は、女性に対する暴力の原因と結果を調べ、それを撤廃する方法及び手段について提案する報告書を毎年国連人権委員会に提出しています。

1993年12月に国連総会で採択された「女性に対する暴力の撤廃に関する宣言」は、女性に対する暴力の定義を示し、その予防に向けた具体的な措置を講じることを政府及び国際社会に呼びかけています。この定義は1995年9月に北京で開かれた第4回世界女性会議で再確認され、政府や使用者、労働組合、非政府組織(NGO)などに分けて、具体的な行動が提案されました。第4回世界女性会議で採択された北京宣言及び行動綱領の実行状況を評価した2000年の第23回国連特別総会で採択された成果文書は女性に対する暴力の撤廃に向けた措置をさらに拡充しています。女性に対するあらゆる形態の暴力の根絶は2000年に採択されたミレニアム宣言における公約事項の一つでもあり、ミレニアム開発目標の進捗状況を評価するために2005年に開かれた国連世界サミットでも女性に対する暴力をなくす必要性が強調されました。国連事務総長は2008年に、女性に対する暴力の終結に向けた啓発活動並びに政治的意思及び資金の増強を目指す「団結しよう、女性への暴力を終わらせるために」キャンペーンを開始し、2015年までに女性と少女に対するあらゆる形態の暴力を処罰する国内法の整備と執行を確保することを呼びかけています。1996年の国連総会で設立された女性に対する暴力の終結に向けた国連信託基金は、これまでに約8,700万ドルを用いて世界128カ国で被害者に対するサービスの確保と長期的な予防解決策の構築に向けた350件以上の事業を実施しています。ILOはこのような国連の取り組みを仕事の世界の観点から支持しています。

性差に基づく暴力に関するILOの政策枠組みは、1998年のILO総会で採択された「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」と2008年の「公正なグローバル化のための社会正義に関する宣言」によって導かれています。1998年の宣言は、雇用及び職業における差別の排除を労働における基本的な原則及び権利の一つに掲げ、2008年の宣言は、男女平等と差別禁止をディーセント・ワークの達成に向けた四つの戦略目標を横断する重要事項に位置づけています。この分野に特に関係する国際労働基準には、セクシュアル・ハラスメントに関する法及び慣行の改善に用いることができる差別待遇(雇用及び職業)条約(第111号)、セクシュアル・ハラスメントについて初めて明記した国際労働基準であり、先住民労働者がセクシュアル・ハラスメントから保護されることを確保する特別措置の採用を批准国に求めている先住民及び種族民条約(第169号)、高度に脆弱で女性が圧倒的多数を占める労働者集団である家事労働者についてあらゆる形態の虐待、嫌がらせ、暴力を禁じる家事労働者条約(第189号)、暴力と嫌がらせを予防・禁止する活動を通じてエイズウイルス



(HIV)感染を減らし、その影響を緩和する職場内措置を求めるHIV及びエイズ勧告(第200号)などが含まれます。

2009年の第98回ILO総会では男女平等を巡る包括的な討議が行われましたが、討議の結論は、セクシュアル・ハラスメントその他の形態の嫌がらせを男女の尊厳を損ない、男女平等を否定し、重要な影響を引き起こす可能性がある世界中どこにでも見られる深刻な差別形態と規定し、職場における性差に基づく暴力は禁止すべきとした上で、嫌がらせの差別的性格と生産性及び健康に対する影響について男女に教育することを通じて予防を図るのに職場は適した場所であるとして、予防に向けた政策、計画、法令、その他の措置を適宜実行することを呼びかけ、該当する場合には企業、産業、全国レベルの団体交渉を含む社会対話を通じて問題に取り組むことを提案しています。ILOの役割としては、より良いデータの提供に向けてこの分野の労働市場情報システムの改善や労働統計家の能力構築を行うこと、職場における女性に対する暴力と男女に対するセクシュアル・ハラスメントの予防及び撤廃に向けたツールの開発・普及並びに調査研究の実施を求めています。ILOではこの結論に沿って現在、仕事の世界における暴力に関する国際労働基準の設定に向けた話し合いを将来の総会で行うか否か検討しています。

### III. 職場における暴力の影響

職場内暴力の影響は被害者本人に加え、仲裁に入った現場を目撃した同僚や家族などの第三者や、企業、地域社会にも直接的または間接的に波及します。この影響とコストは幾つかの段階に分けて考える必要があります。

個人レベルでは、暴力がもたらす苦しみや恥辱はしばしば勤労意欲の低下、信頼の喪失、自尊心の損傷、抑鬱症、怒り、不安、苛立ちをもたらし、ストレスの場合と同様に暴力の根源がなくなる限りあるいは影響が制御されない限り、身体的疾患、精神的不調、たばこやアルコール、薬物の乱用、その他の中毒症状に発展する可能性があります。また、食事や睡眠などの他の生活習慣分野にも影響を与え、労働災害や長期健康障害、労働不能、さらには自殺にまで至る危険性もあります。

職場レベルでは暴力はしばしば即時に、対人関係、作業組織、全体的な労働環境の崩壊を引き起こします。これは使用者に労働損失、保安措置の強化、欠勤、定着率の低下、労働災害、疾病、障害、死亡などの直接的な費用負担をもたらす、従業員の採用や慰留が困難になるかもしれません。例えば、フィンランドの病院調査によれば、いじめの被害者が疾病休暇を利用する回数は他の労働者より26%多くなることが示されています。使用者が負担する可能性が高い間接的なコストとしては、作業効率や生産性の低下、製品の質の低下、業務量の減少などが挙げられます。あるスウェーデンの看護師を対象にした調査では、職場内暴力にさらされればさらされるほど、仕事に対する満足度が低下することが示されています。暴力のコストは、例えばオーストラリアでは使用者がいじめ1件当たりにつき負担するコストは最低1万6,977オーストラリアドル(約167万円)になり、英国のいじめによるコストは年間20億ポンド(約2,865億円)近くに達し、職場内殺人がもたらす年間費用は米国で合計9億7,000万ドル(約915億円)に達すると推計されています。企業イメージ、勤労意欲や忠誠心、創造性、作業環境、イノベーションの受け入れ、知識構築、学習などといった無形財産に暴力が与える負の影響に企業はますます注意を払うようになってきています。

地域社会レベルで暴力がもたらすコストには、被害者に対する長期リハビリテーション・コスト、暴力の結果として仕事を失った被害者の失業給付や再訓練費用、被害者の労働能力が損なわれた場合の障害・廃疾コストなどが存在します。

複数の調査研究から、職場で発生する負傷と健康障害のコストの3割近くをストレスと暴力に起因するものが占めると推計され、これに基づいて計算すると、そのコストは年当たりで国内総生産(GDP)の0.5-3.5%近くになると見られます。

### IV. 職場における暴力に対する取り組み

職場内暴力は単なる一個人の問題ではなく、職場自体にとって有害です。職場内暴力は予防できるとの認識が徐々に高まってきています。作業組織と作業環境が原因の一部を構成する場合があります、この変更によって暴力を予防することもできます。暴力対策は健全な企業の経営文化の不可欠な一部であり、負の循環的相乗効果で他の心理社会的問題ともつながっています。

政府、使用者、労働者は暴力の影響よりも原因に取り組むべきであり、全ての場合に通用するたった一つの対応策というものには存在せず、職場ごとに工夫が必要である事実を認識する必要があります。そして、管理職と一般社員の双方の対人スキルの改善を含み損害が発生する前に予防的に行動し、あらゆる介入レベルで体系的に行動する必要があります。関係者全て、とりわけ労働者と労働者代表を巻き込んで問題を確定し、解決策を実行することや、関連する全ての心理社会的危害を管理する統合的な労働安全衛生方針と優れた戦略を整備することも求められます。

職場内暴力の管理・予防方法は多様で、適用される法律も刑法や民法、労働安全衛生や労働者リハビリテーション、労働災害に関連する法規、環境法や労働法など幅広く存在しますが、事件が発生してから行動するよりも予防する方が良く、対処方法は様々に存在します。

#### 4.1. 管理的措置の徹底

暴力に不寛容な組織の姿勢を明確にする必要があります。これは暴力のない職場に向けた企業トップの明確な意思表示の形を取ることができます。時には、どんな形の暴力でも一切許容されず、厳しい処分につながることを明言する不寛容方針を意味する場合があります。報告制度、支援利用機会の提供、オンブズマンや調停人の任命といった暴力予防に向けた具体的な措置を取るべきです。

#### 4.2. 作業組織と職務設計の工夫

職場内暴力の原因になる場合もある作業組織は変更できる要素です。実際、事件が発生した後に暴力に対応する幅広い措置を導入するよりも暴力を予防するために作業組織を改善する方が効果的でコストも低くすみます。

職務設計は職場における暴力に関連する必要不可欠な要素です。後述の保健部門の指針は、効率的な職務設計においては以下を確保すべきとしています。

- ・遂行する業務がバラバラの職務ではなく、全体的な職務単位として識別可能であること
- ・職務が組織の全体的な運営に相当に貢献し、その事実を労働者が理解できること
- ・職務に適度の裁量の余地が備わっていること
- ・過度に反復的で単調でないこと
- ・従業員の技能開発のための機会と職務成績に関する十分なフィードバックが提供されていること
- ・多様な業務で職務を豊かにできること
- ・職務計画の改善
- ・仕事のペースが過度のものでないこと
- ・支援労働者やチームメンバーへのアクセスが円滑化されていること
- ・対話、情報共有、問題解決のための時間が得られること

職場内暴力を予防または解消させるためには、以下のような方法で過度の仕事のプレッシャーを避ける労働時間管理が行われるべきとされます。

- ・可能な限り関係労働者と話し合っ労働時間を編成すること
- ・過度の長時間労働を避けること
- ・過度の残業依存を避けること
- ・適切な休息期間の提供
- ・自分たちで労働時間編成を処理する自律的または半自律的チームの結成
- ・規則的で予見可能な勤務スケジュール
- ・可能な限り、連続夜勤を最小限に留めること

#### 4.3. 採用前試験・ふるい分けの活用

労働者の採用に際して用いられてきた伝統的な手段には筆記試験、面接、実技試験などがありますが、最近、心理プロファイリングやアルコール・薬物検査など新しい手段に人気が集まっています。これらは倫理的な理由から、そして必ずしも信頼のおける結果が達成されないために注意して使う必要がありますが、上手に用いると職務適性の識別などに有用となる可能性があり、職務に関連したストレス因子によってストレスや欲求不満、怒りを感じる可能性が低く、したがって、職場内暴力を引き起こす可能性が低い人を識別することができるかもしれません。

#### 4.4. 研修

職場内暴力の予防に関する研修では以下のような分野を扱うことが考えられます。

- ・暴力が発生する可能性のある状況や暴力を引き起こす可能性がある人の識別
- ・暴力を引き起こす可能性がある状況を解消させるコミュニケーション・スキル
- ・顧客や同僚が仕事の不備に欲求不満を感じるような事態を予防するための職業能力の向上
- ・同様に、質の高い業務提供を確保するために、複雑な労働状況に対処できる専門訓練を一部人員に提供すること
- ・大きな事件に対応するための非常事態に備えた計画、手順、装置が整備され、正しく利用されることの確保
- ・心理社会的問題同士のつながりの重要性の認識

#### 4.5. 情報とコミュニケーション

沈黙は最悪の敵になり得、正確な情報がない状況では不確実性が高まり、不安や不合理な反応を導く可能性があります。状況を悪化させる間違っった想定が行われる可能性もあります。そこで、以下の分野の情報は全ての人員に伝える必要があります。

- ・何が予期されるか全ての関係者が把握できるための、方針に関する情報

- ・適切な場合、例えば待ち時間やサービスが至らない理由などの情報を顧客に提供すること
- ・口にするのもタブーという状況を取り除き、支援を提供することを目指した、セクシュアル・ハラスメントやいじめに関する情報
- ・組織の変更に関する情報
- ・管理職とコミュニケーションを図り、意見を求められる真の機会を一般労働者に提供すること
- ・暴力の可能性が一人で働くことに関わるものである場合、従業員の所在地や予定帰社時刻に関する情報通信システムの整備、一人で働くのに適切な人材の選定、労働者の孤立を避けるローテーションシステムの導入

#### 4.6 物理的レイアウトと作業環境を通じた予防

職場内暴力は物理的環境の優れたデザインによって相当程度低減させることができます。改善の鍵を握る分野はアクセスと快適さです。アクセスの管理は、攻撃的になる可能性のある顧客を労働者から隔てる手段の一つになり得ます。出入り口管理、防護柵、保安スクリーンなどを検討することができます。また、待ち時間が長くなる可能性がある場合などは特に、顧客の快適性を改善することが優れた予防措置になり得ます。座り心地の良い椅子、気持ちの良い色彩、照明、トイレ設備、快適な温度・騒音水準などの全てが違いをもたらす可能性があります。これは一般に職場における緊張感の低減にも寄与するため、同僚間の暴力にも通用します。

#### 4.7. 暴力的な事件への対処: 攻撃の緩和

予防は職場内暴力に取り組む上で他をはるかに凌駕する最善の手段ですが、困難な状況を和らげ、暴力的な対立を回避するには、労働者に十分な備えがあり、手順が確立されていることが重要です。

どんなに困難な状況でもたいていは暴力沙汰になる前に何らかの手を打つ余地があります。暴力的な出来事の発生リスクを最小化する手段を提案するガイドラインは多く出されています。仲間内の相談員としての役目を担っている労働者が攻撃的な状況の解消に関する特別の訓練を受けることが有用かもしれません。この点でとりわけ重要なのは個人の姿勢と行動様式です。

身体攻撃に至ろうとしている人には、攻撃行動に出る、退却する、妥協するといった幾つかの選択肢があります。例えば、冷静さを保つ、優しくゆっくりと明確に話す、合理的な形で話を伝えるよう試みるなどといった姿勢で、後二者の状況に誘導する必要があります。腕を組む、腰に手を当てる、指を振る、腕を上げるなどといった挑戦と対立を意味する攻撃的な身体表現は避けなくてはなりません。

#### 4.8. 暴力事件直後の行動

暴力の性質と深刻度によっては、とりわけ大きな事件の場合、警察の介入が必要になるかもしれません。いずれにせよ、全ての専門家が強調しているのは職場内暴力をただちに記録し、報告することの重要性です。記録・報告制度は些細な出来事や実際には被害が生じなかった潜在的な事件を含むあらゆる出来事を網羅すべきです。一見何でもない出来事でも、例えば反復的な行動様式や攻撃行動のエスカレートを検出など、後で関係してくる可能性があるため、無視すべきではありません。労働者は批判や攻撃的になることを心配せずに暴力行為や暴力の恐れをどこにどのように報告すべきか知っている必要があります。

暴力の被害者は心を乱される幅広い反応を経験し、苦痛としばしば能力損傷を伴う後遺症に対処する心理的な助けを必要とするかもしれません。最も些細なものを除く全てについて、望ましくは労働者が運営し、可能であれば事件関係者全員が出席する会合の形で事後報告会を開くことが推奨されます。また一般に資格を有する職員または外部専門家のいずれかによる心的外傷(トラウマ)及び危機カウンセリングを事件後の対応に組み込むことが推奨されます。大きな暴力事件の場合には特に、被害者によっては長期サポートを必要とするかもしれませんが、これには、専門家による長期カウンセリング、賠償手続きを伴う法的支援、リハビリテーション、職場復帰支援などが考えられます。

#### 4.9. モニタリングと評価

職場内暴力の予防・対処措置の有効性を定期的に見直し、点検することも必要です。これは労働者が定期的にフィードバックを提供できる仕組みを用いて、導入された変化の結果をモニタリングする形を取るべきです。これによって変化の影響を評価できると共に、残っている何らかの問題または問題の性質における何らかの変化を検出することができます。モニタリングと評価は、ILOの労働安全衛生マネジメントシステムに関するガイドラインで推奨されているマネジメントシステム・サイクルの重要な要素です。

#### 4.10. 好事例

職場内暴力は取り組むべき問題であるとの認識が広まるにつれ、参考にできる好事例の数も増えてきています。例えば、北米のある大学では暴力削減の目的を、卓越した指導と学習という組織の主たる目的及び安全衛生目的の両方と結び付け、暴力の定義を明確化した上で、暴力によって卓越した指導・学習環境、職場の安全、全ての学内関係者のニーズに資する文化と環境の維持という大学の総合目標の達成に害を及ぼした人には厳しい懲戒処分が下されることを定める暴力不寛容方針を徹底させています。また、暴力の発生を報告することを全職員の責任事

項として強調しています。

アジアや欧州の複数国に進出し、従業員の国籍が22カ国に及ぶある多国籍メーカーが社内で実行して成功を収めている暴力及び嫌がらせの予防プログラムは、とりわけ文化的多様性の尊重と差別及び嫌がらせの予防に重点を置いています。プログラムには、◇従業員からの情報投入も受けて作成された行動規範と不寛容声明、◇全ての従業員が参加を義務づけられ、4カ月ごとに定期的に勤務時間内に開かれるワークショップ、◇2週間ごとに開かれる、思っていることをはき出し、あらゆる問題点について話し合う会合、◇採用時、そしてその後は黒板や社内広報紙を通じた情報提供、◇暴力と嫌がらせに対処するための監督者の訓練とリーダーシップ育成、◇監督者、社外の労働者代表、社内のソーシャルワーカーのいずれかに報告することができる、調停、公式調査、制裁、被害者支援を含む苦情申立手続き、などが含まれています。

オランダの首都アムステルダムの子会社も作業環境の設計を通じて職場内暴力の予防に成功しました。これはまず、◇アクセスの至便性に配慮した事務所の立地、◇十分な数の便利な駐車スペース、◇行き先を簡単に見つけられるための館内表示、◇待ち時間を明示する番号札制、◇コーヒーマシンや電話、子どもの遊び場、テレビ、雑誌類、気持ちを落ち着かせる色彩などを含む快適な待合場所などを通じて職員と一般の人々の両方に快適で利用しやすい環境を整備することによって達成されました。職員と利用者が会う場所のカウンターは両者の身体接触を避けるために高く広くし、機密性が確保されるように利用者同士の間には吸音パネルが設置されました。必要な場合には職員の迅速離脱が可能な第二の出口などの設計要素の構築にも注意が払われ、これは実際に暴力の恐れがあった時に役立ち、職員の安心感を高めることに寄与しました。また、カウンターの警報装置や有線テレビによる監視システムなどの保安装置が導入され、抑止効果を高めるためにその導入は市民に公表されました。この結果、職場内ストレスは減少し、作業環境やサービス提供水準は改善し、暴力について率直な話し合いができるようになったことによって職場文化が変わるといった効果が上がっています。疾病休暇などの暴力の間接コストは年間90万ユーロ(約1億800万円)と推計されていますが、新たな設計に直接要した費用は27万5,000ユーロ(約3,230万円)と費用対効果から見た節減も達成されています。

職場における暴力にはバランスの取れた取り組みが必要です。職員が職場内でいつ、どこで暴力に最も弱いと感じているか労働者の意見を聞き、経営陣は労働者がそのような状況にある時に適切な支援を提供すべきです。労働者が衝突状況に対処できるよう適切な装置、研修、指針、手順を導入する必要もあります。この好例として、職員がますます不安を感じるほどの暴力水準が見られていたオランダの小さな町のある病院は、管理職、労働者、理事会、警察や検察局の代表が協力して暴力を低減する計画を立案しました。調査によって最も事件が多い場所と時間が特定され、全ての職員に保安要員を呼ぶための警報装置とその使い方に関する指示が提供されました。例えば、◇言葉による攻撃の場合にはまず攻撃者をなだめるよう試み、それが機能しなかった場合にのみ警報装置を作動させ、事件を記録すること、◇深刻な脅かしの場合には、即座に警報装置を機能させて保安要員に介入してもらい、事件を記録し、攻撃者にはイエローカードを渡し、事件を警察に報告すること、◇身体的暴力の場合には、即座に警報装置を機能させて保安要員に介入してもらい、事件を記録し、攻撃者にはレッドカードを渡し、事件を警察に報告し、攻撃者は検察官補佐と呼ばれて時には病院への立ち入りを禁止される、といった手順が導入されました。この措置が導入されてから身体的暴力の発生件数は30%、言葉による暴力は27%減りました。制度の成功を見て、今では国内の他の24軒の病院でも同じ制度が導入されています。

## V. ILOの活動

ILOは全ての男女に自由、公平、安全保障、人間の尊厳が確保された状況下でのディーセント・ワークと生産的な完全雇用が達成されることを今日の主たる目標に掲げています。職場内暴力の問題は1920年代から取り上げられ、就労に係わる性差別の撤廃に向けた政策や事業計画に対する助言の提供においては既に数十年の歴史があります。

職場内暴力に対する懸念の表明や公的機関、企業、労働者から発せられる行動を求める呼びかけは今日、具体的な活動へと転換してきています。日本の厚生労働省もセクシュアル・ハラスメント対策を策定していますが、問題の多くの側面を扱うガイドラインが政府、労働組合、特別研究グループ、職場内暴力の専門家や企業グループから出されています。ますます多くの企業がその作成・実行過程で労働者と労働者代表を巻き込んだ暴力防止計画を導入しています。職場内暴力が法規に取り上げられることや、この問題に関する新たな労働協約の締結も増えています。結果、暴力のない職場を確保する手段の探求はILOの懸念事項、主要な政策課題の一つになってきています。この分野では各種調査研究や高リスク産業部門向けのものを中心としたガイドライン・実務規程の作成、能力構築や研修活動を含む現場活動が展開されています。

### 5.1. 関連する国際労働基準、実務規程、指針

暴力のない職場の確保は、労働者保護、仕事における尊厳、安全で生産的な作業環境というILOが古くから掲げ、一連の基本的な基準に表明されている公約の一部です。この問題に特に関連する基準には、性差に基づく暴力の節で上記したものに加え、強制労働条約(第29号)、移民労働者条約(改正)(第97号)、同一報酬条約(第100号)、強制労働廃止条約(第105号)、最悪の形態の児童労働条約(第182号)などを挙げるすることができます。ILOはこういった基準の適用監視を通じて職場内暴力の問題に取り組んできました。

例えば、条約勧告適用専門家委員会は差別待遇(雇用及び職業)条約(第111号)の適用状況を検討する過程



で、セクシュアル・ハラスメントは性差別の一形態であり、したがって、同条約の要求事項に従った対応が必要との意見を述べてきました。2003年に出された第111号条約の総合調査報告では、問題の重大さと影響の深刻さに鑑み、雇用・職業上のセクシュアル・ハラスメントの禁止に向けた適切な措置を講じることを政府に呼びかけています。

ILOはまた、後述のように、保健部門とサービス部門という危険性が特に高い産業について職場内暴力に取り組むための指針を作成しています。暴力を含む心理社会的問題の相互関連性に着目し、問題に包括的に取り組む研修パッケージSOLVEも開発しています。職場内暴力と密接に関連する可能性がある職場ストレスの分野でもマニュアルがあります。ストレスの分野におけるILOの活動からは、経済的観点及び保健的観点からストレス発生後の対応よりも予防の方が合理的であること、ストレスのリスク管理には、リスク要因を把握した上でそれを低減するよう職場や作業プロセスに変更を加え、その後再びそれが正しい変更であったかどうかを確認するために再度監査するといった一連の監査サイクルが最善の手法であることが示されています。

## 5.2.調査研究

ILOは職場における暴力の国際的な動向を継続的に収集しています。これには保健部門やサービス業など産業部門ごとのものを中心とした職場内暴力の調査研究が含まれます。職場内暴力とセクシュアル・ハラスメントのそれぞれに関する注釈付文献目録や『Preventing and responding to violence at work(職場内暴力の予防とそれへの対応)』などの実践的な手引きもあります。1998年に初版、2006年に第3版を出した『Violence at work(職場内暴力)』はこの分野では最も包括的な刊行物で、殺人や暴行からセクシュアル・ハラスメント、脅迫、いじめ、言葉による虐待まで職場で起こりえる攻撃行動を幅広く取り上げています。3部構成の同書は、第1部で日本を含む複数の国から得られる情報に基づく職場内暴力の状況と深刻度を概説し、タクシー運転手や店員、銀行員、病院職員、不安定雇用の労働者など、特別のリスクがある職業や状況を示し、様々な原因説明を評価し、社会や経済にもたらされるコストの算出を試みています。第2部では革新的な規制、政策介入、リスクを低減する可能性がある職場設計、労働協約など、対応種別でその効果を評価し、好事例や国連及びILOを含む国際機関の活動を紹介した上で、第3部で学んだ教訓を元に具体的な行動案を列挙しています。

児童労働に従事する子どもはしばしば、暴力にさらされ、その被害を受けるような状況下で働いています。ILOは児童労働撤廃国際計画(IPEC)を通じて児童労働問題に取り組んでいますが、暴力に弱い子どもの状況に関する調査研究を行い、訓練パッケージを作成しています。国連が2006年に刊行した子どもに対する暴力に関する世界報告の作成にも協力し、働く子どもの危険性に光を当てました。

性差に基づく暴力の分野では各地の地域総局をはじめ、多数の現地事務所で技術支援や助言提供の基礎となる調査研究が実施されています。2001年に日本政府の任意資金協力を受けて開かれたアジア太平洋の職場におけるセクシュアル・ハラスメントに対する行動に関する地域セミナーの討議資料は、アジア太平洋地域におけるセクシュアル・ハラスメントの現状、法規定や職場対策についてまとめています。他に、紛争後の状況における性差に基づく暴力に関する訓練教材や移民労働者に対する暴力に関する調査、法規定・判例、職場対策、予防活動を収集した調査もあります。

職場内暴力の発生を追跡する手段の向上にも取り組んでおり、労働安全衛生関連法令データベースでは、職業関連暴力を指標の一つとして情報収集ができるようになっています。ILOが国際金融公社(IFC)と共同で実施しているベターワーク(より良い仕事)計画は、主として女性が多数を占める衣料工場で開催されている、基準適用状況の改善を通じて競争力と労働条件の向上を図る活動ですが、セクシュアル・ハラスメントを含む一連の事項を網羅する労働者調査を通じて企業レベルのデータを収集することによって性差に基づく暴力に対する計画の影響力を測定しています。2011年の基本データによれば、インドネシアでは対象企業労働者の85%、ヨルダンでは26%、ベトナムでは7%がこの問題を懸念事項の一つに挙げていました。ベターワーク計画ではこれに基づき管理職、監督者、労働者に対してセクシュアル・ハラスメントの予防と取り組みに向けた研修を行いました。

## 5.3.技術協力活動

ILOは法律や政策に関連した助言の提供に加え、研修コースも開催して職場内暴力の諸要素や実務規程、セクシュアル・ハラスメントに関する法規定や政策に関する情報を加盟国政労使に提供しています。児童労働や移民労働、人身取引など、性差に基づく暴力と関連する事項に関する技術協力プロジェクトも数多く実施されています。女性移民労働者に対する暴力の撤廃に向けた取り組みは、性差に配慮した規制・運営が行われている移民政策、二国間・多国間協定、そしてディーセント・ワークの枠内にある移民労働者のための労働基準の促進を通じて搾取と虐待の予防を図る戦略を基礎としています。

ILO加盟国政労使も性差に基づく暴力の根絶に向けた複数の地域事業で重要な役割を演じているだけでなく、ディーセント・ワーク国別計画や国連の開発援助枠組み(UNDAFs)などの開発枠組みへの参加を通じてこの問題に国民の注意を喚起する助けになる可能性も秘めています。ILOは性差に基づく暴力に関する報告書に対する情報提供などの形でこの分野における国連の活動にも随時協力しており、例えば、国連が主導して2008年に開かれた専門家会議にも技術的な貢献を行いました。この会議からは性差に基づく暴力に関する法制枠組みモデルが誕生しています。

現在、職場における性差に基づく暴力の撲滅を具体的な目標に掲げるILOのプロジェクトは二つあります。バングラデシュで実施されている「職場における男女平等の促進及び女性に対する暴力予防プロジェクト」とスリランカで行われている「性差に基づく暴力の予防・対応国連合同計画」です。

この他にも幅広い計画の一部になっている、性差に基づく暴力とセクシュアル・ハラスメントに関するプロジェクトは複数あります。例えば、ブラジル、アンゴラ、南アフリカ、インド、中国(BASIC)諸国で実施されている「仕事の世界における男女平等及び女性のエンパワーメント促進プロジェクト」の枠内では、家庭内暴力を違法とする議会法の成立につながった広報キャンペーンの支援(アンゴラ)、職場におけるセクシュアル・ハラスメント予防ガイドの政労使による作成・利用の支援(中国)などといった活動が行われています。レバノンと中東の家事労働者の権利を促進するプロジェクトの活動には、職場で暴力的な虐待を受けている家事労働者を支援する体制の構築が含まれます。パキスタンではセクシュアル・ハラスメントを最小限にするための職場運営方法に関する研究を実施し、ネパールでは性差に基づく暴力に反対する国内行動計画の支援に結びついたプロジェクトが実施されています。東スーダンの「平和と復興のための女性の地位向上プロジェクト」の実施においては、男らしさの概念に取り組み、非暴力を強調した手法が用いられています。女性リーダーシップ計画の下で、インドネシアで実施されている研修は、職場からセクシュアル・ハラスメントをなくす方法に関して企業の能力構築を図っています。

ILOの専門家は中国やベトナムなど複数の国で、労働組合や使用者とも協力して、セクシュアル・ハラスメントの予防に向けた手引きや行動規範の策定を支援しています。政府による法の起草や実行も手助けしており、例えば、ILOが助言を提供したベトナムの新労働法は2013年5月に施行されますが、職場におけるセクシュアル・ハラスメントを初めて禁止するものとなっています。

## VI.ILOの実務的なツール

職場における暴力に対する取り組みを示すツールは以上のように複数存在しますが、主なものは以下の三つです。

### 6.1.実務規程-サービス部門における職場内暴力とこの現象をなくすための措置

ILOが2003年10月に開催した政労使三者構成の専門家会議では「サービス部門における職場内暴力とこの現象をなくすための措置」に関する実務規程が採択されましたが、これに先立って行われた、郵便部門、実演家・ジャーナリスト、運輸部門、教育部門、金融業、ホテル・接客・観光部門などの様々なサービス産業における職場内暴力の程度と深刻度についての調査は、職場内暴力の影響が世界中で数百万人の労働者に及び、サービスの質、生産性、ディーセント・ワークの脅威になっていることを示しました。影響は先進国・途上国を問わず、官民両部門で見られ、幅広い職業と職場に及んでいました。暴力は提供されるサービスの質を損ない、職場の効率性や有効性を傷つけ、同僚間の人間関係と信頼を破壊し、職場を歓迎されない冷たく、そして時に危険な場所と化してしまう可能性があることが示されました。サービス産業は労働者がその顧客または一般の人々と直接接することにより、第一次産業や第二次産業よりも職場内暴力の問題が大きくなる可能性があることも報告されました。

このような背景を考慮に入れた上で検討され、採択された実務規程は、職場内暴力の予防とストレス反動を含むその直接的な悪影響の緩和に重点を置き、職場内暴力の危害に対処する上での政府、使用者、労働者、労働者代表の第一重点事項として、労働安全衛生マネジメントシステムの手法を考慮に入れて先行対策的な予防手法を追求することを提案しています。実務規程には、以下のような指導原則が示されています。

- ・職業上の安全及び健康に関する条約(第155号)の諸規定に則った安全で健康的な作業環境は仕事に関して最適の心身の健康を促進し、職場内暴力を予防する助けになり得ること
- ・1998年の「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」に掲げられているような、使用者、労働者、労働者代表の間の社会対話、そして適切な場合には政府も加えた社会対話は反暴力政策・方針・事業計画の実行を成功させる上で鍵を握る要素であること
- ・反職場内暴力政策・方針・行動は、ディーセント・ワークと相互尊重を促進し、さらにまた差別待遇(雇用及び職業)条約(第111号)に従い職場における差別対策に向けたものとすべきこと
- ・男女平等の促進は職場内暴力を低減する助けになる可能性があること

実務規程は政府、労使団体のみならず、一般の人々、顧客、利用者についてもその役割と責任を示すと共に、効果的な職場内暴力対策に求められる政策・方針と戦略を明らかにしています。訓練、コミュニケーション・情報提供、暴力事件の記録と届け出、介入行動の企画と実行などに関する手引きも示されています。そして、リスク把握、警告サインの認識、評価、予防戦略の実行、事件発生の低減、問題に取り組むための管理・対処戦略といった一連のプロセスを通じたリスク評価の基礎を示しています。職場内暴力予防政策・方針及び暴力関連事項に関する組織内学習のモニタリングと見直しの重要性も強調しています。

この実務規程はサービス産業を主な対象層にしていますが、適宜変更を加えて、製造業など他の産業にも適用できるようにしています。また、これを参考にして、地域、国家、産業、企業、組織、職場レベルでそれぞれの文化や状況、ニーズに合わせた類似の文書を作成するきっかけになることも意図しています。

## 6.2. 指針-保健部門の職場内暴力に取り組むための枠組み指針

職場内暴力はほとんどあらゆる産業、あらゆる種類の労働者に及ぶ問題ですが、保健医療部門のリスクは特に高く、職場内暴力事件全体の約4分の1がこの部門で発生していると考えられ、半数以上の労働者がどこかの時点で暴力を経験している可能性があります。改革の重圧、利用者や患者の主張及び要求の増大、労働生産性に対する圧力やストレスの増大、社会の不安定性、人間関係の悪化はこの部門における職場内暴力の急速な広がりを引き起こしています。家庭内暴力や路上での暴力が保健施設に波及する事例の増大を示す国別研究も複数存在します。このような暴力の広がりは保健医療サービスの提供に大きな悪影響を与え、提供されるケアの質の低下や保健医療労働者の他の職業への転職を引き起こされるかもしれません。保健医療専門職の大量離職は一般の人々に得られる保健医療サービスの低減と保健コストの上昇をもたらす可能性があります。とりわけ、既に人手が不足している途上国では、保健医療労働者が暴力を恐れて仕事を辞めてしまえば一次医療の機会平等さえ脅かされます。

こういった問題に対処するため、ILOは2000年にWHO、国際看護師協会(ICN)、国際公務労連(PSI)と共に、保健部門における暴力の防止と撤廃に向けた確固とした政策と実践的な取り組み手法を策定することを目指した合同計画を開始しました。計画の枠内で、保健部門の職場内暴力に関する国別研究がブラジル、オーストラリアなど複数の国で実施され、暴力被害者の管理や職場ストレスと職場内暴力の関係など、テーマ別の研究も行われました。

成果物の一つとして作成された「保健部門の職場内暴力に取り組むための枠組み指針」は、職場内暴力の定義を示し、一般的な権利と責任に関する手引き、職場内暴力のリスクを管理する最善の手法、リスクの評価と認識、職場介入、監視、評価といった項目ごとに実践的な手引きを提供しています。

## 6.3. SOLVE: 職場内労働安全衛生方針への健康促進要素の組み込み

職場内暴力はしばしば他の心理社会的問題とつながっています。ストレス、とりわけ経済的ストレスとは密接な関係があり、薬物やアルコールなどの乱用とも関係します。睡眠不足や喫煙、HIV/エイズともある程度つながりがあります。

このように相互に関連する心理社会的問題に包括的に取り組み、労働安全衛生方針の中に健康促進の要素を組み込むことを目指してI

LOは2002年にSOLVEという名の研修パッケージを開発しました。SOLVEは職場でしばしば一緒に発現するこれらの問題に対する包括的な職場対応を開発する手段を提供するものとなっています。

10年後の2012年に出されたSOLVE改訂第2版は、九つの心理社会的問題の一つとして職場内暴力を取り上げ、この問題を労働安全衛生政策・方針に組み込み、活動を立案するのに必要な知識を学び、スキルを構築するための情報とツールを提示しています。このパッケージはまた、労働者の健康、安全、安寧は企業の経済的持続可能性と組織発展の不可欠な一部であるとする革新的な手法を導入しました。健康・安全問題を経営・開発問題と直接結び付けることによって、SOLVEは一連の問題を削減・撤廃するために職場でただちに活用できる自律的な方針・活動を開発するツールを提供しています。