

〔報告1〕

人権相談室の体験とソーシャルワーク

中村 佐織

人権相談を始めたきっかけ

30分ということなので、それほど時間もな
いかと思いますが、福山先生のお話しを引き
継ぎつつ進めて参りたいと思います。また、
どこまで人間の尊厳というお話ができるかわ
かりませんが、人権相談室の体験から
少し問題提起をさせていただきたいと考
えています。私は、今、平成18年の4月
から日本郵政公社近畿支社の人権相談室
で、セクシャルハラスメント、パワーハ
ラスメントやいじめなどの相談支援を
しています。建物は大阪中央郵便局の
6階にあります。

なぜそれを引き受けたのかといいますと、
以前からソーシャルワーク論を教えるにあ
たり、理論と実践が乖離しているという
ことをどのように解決できるのか考
えており、もし理論を実践で展開して
みる機会が与えられたらやってみ
たいというふうに思っていました。そ
れでお話をいただいて始めたことが、
きっかけです。今日ご報告のおふた
りの先生は、すでに長年、相談や現
場経験のある先生方ですが、私自身
はまだ蓄積した考えをお話しでき
るには至っておりません。そこで、
今回は、体験報告という形でお伝え
したいと思います。

人権相談室の概要

まず、日本郵政公社近畿支社の人権
相談室の支援範囲から説明させてい
たいただきます。近畿支社は、2府
(大阪、京都) 4県(滋賀、和歌山、
兵庫、奈良)の正規職員からゆう
メイトまで約4万7千人おり、この
方たちを対象にした相談室になって
います。そこでは、毎週火曜日と金
曜日に13時から17時30分まで
嘱託の2名で相談に対応しています。
私は金曜日の担当です。同じフロア
にカウンセリングルームもあり、相
談者の方が住み分けをして来られ
ているようです。

またこの人権相談室は、近畿支社
にある人権啓発室の一機関です。こ
のようなシステムは、全国の各支
社すべてにあるわけではないので
す。実はこの大阪の人権啓発室の
前身は同和対策室で、その流れを
汲んでいます。

しかし今は、同和の問題だけでなく、
セクシャルハラスメント、パワーハ
ラスメント、いじめや離婚の問題
なども含めて多様な相談が来る
相談室になっています。また、こ
の相談室の相談と支援方法ですが、
基本的には電話や手紙、FAXなど
で予約をしてから相談を受けま
す。特に電話の場合には匿名性も
あり、相談者が情報を得るという
ことを目的にしている場合もある
ので、その場で対応する

こともあります。また手紙の場合は、「こちらにいらしてください」というふうに手紙で返送したりするのが一般的ですが、問題内容に応じて返送文で対応する場合があります。このように個々に対応するというかたちで相談を行っています。ですから基本的に人権にかかわる場合には次の対応も考えなければいけないので、どこの郵便局の誰で、どういう仕事をしていて、どんな問題で、ということなるべく聞くようにしています。つまり、次の支援ができるところまでは聞くようにしています。

難しいのは、継続をする場合ですね。さきほど福山先生もおっしゃったDV（ドメスティック・バイオレンス）を受けた方たちの専門支援者が、嘱託であるならば女性の校長退職者しか考えられないということとつながるかもしれませんが、この相談室も専門支援者の必要性を感じます。人権相談室では、けっこう相談数があります。自分も相談委員であるのですが、嘱託です。そのため、ほんとにこれが嘱託や非常勤でいいのかなというふうに思っています。特に継続的な問題が多かったりしますと、毎週金曜日だけというのは、対応しづらい状況です。かなり時間がかかるということと、人権啓発室や担当者同士の連携の問題が難しいです。それを今、少しずつ痛感しているところです。

一般に面接相談は、その時間内で話を聞くだけで、ほとんどの方は80%くらい解決して帰っていかれます。しかし、いじめやパワーハラスメントの問題などは、必要に応じて人権啓発室につなぐということを行っています。例えば法的な対応を迫られたり、人事異動や人事に関する対応がいじめにつながる場合には、職場間の調整を行ってもらう必要があるからです。相談室にいる私が何か行動す

るといことは現実的にできませんので、連携していくことが必要不可欠です。

実は、いじめ一つとっても、確定する作業というのはけっこう難しいです。私自身は、先ほどの人の尊厳という視点から、相手の気持ちを受容しながら話を聞いていきます。しかし、現実にいじめを確定する作業は、お互いがどのように認識していたのか、どういう事実があったのかということ、いくつかの項目でチェックしていかないといけないため、非常に困難をきわめます。この作業は人権啓発室が動くということと同時に、各普通郵便局や各特定郵便局の人権相談員という役割をもつ総務課長とがかわることによって行われていくこととなります。そしてその結果、助言や指導、さらには配置転換などが行われるという仕組みです。このようにそれぞれが連携体制をとって対応します。

相談支援のフィードバック

それから、支援結果はフィードバックしていくようにしています。時には人権啓発室の職員と私と相談者が同席して、面接を行います。そこでは、相談し、調整した結果のフィードバックを行います。人権啓発室の人たちはかなり勉強されていますので、私が考えさせられることも多いです。その意味では、相談者だけでなく、三者へフィードバックしていることとなります。また、人権相談室の位置づけは、面接だけにとどまらず、連携することによって間接的に相談者の職場環境の改善に介入していけるという点が非常に評価できると思います。その点で相談室は、単なる面接をするだけにとどまらない機能を有していると思います。

人権相談委員としての事前学習

ところで今回、人権相談室の体験に入る前の3月の段階で、郵便局に関する事前学習をする機会を得ました。なぜなら、みなさんもそうだと思うのですが、郵便局というと、窓口業務や配達業務しかイメージがわきませんよね。しかし郵政公社には、それ以外に保険とか投資という部門もあるので、それらも含めて見学・ビデオや担当者の話を通して事前学習しました。特にこの人権啓発室が同和対策の前身だという説明も受けました。

郵便局には、本当に裏方の仕事が多いです。例えば郵便の仕分けでも、機械の仕分けが中心ですが、郵便は手書きですので、はじかれる場合には、まだ人間の手でやらなければいけないのです。そしてそういう作業が非常に多いことを改めて勉強しました。

このような仕事を、そもそもは大きな職場ですけれど、現実には小さい単位のグループで行っているのです。そのためいじめやパワーハラスメントのようないろいろな問題が起こってくるわけです。また、見方を変えますとそこは正規職員からアルバイトもおり、さらに学歴から生活経験も違う人たちの集まりといえます。相談委員になって初めて知ったのですが、郵政公社は8月、9月くらいに人事異動があるんですね。採用も8月、9月なんです。このようなことも気づくようになりました。

しかし、見学やビデオ学習である程度知識を得たつもりでも、やっぱりにわか知識です。私自身は企業に勤めたことがないので、課長とか係長とか、そういう役職がどういう位置づけや関係になっているのかということもよく把握できていなくて、毎回、相談を通して

勉強しているところです。

このような具体的な相談事例については、次のようなものが特徴的でしたのでご紹介したいと思います。

人権相談室の事例^{*1}

1) 「これは人権侵害ですか」

まず電話での事例には、「これは人権侵害にあたりますか」という内容が多いです。例えば、朝の打ち合わせのときに、「自分たちの仕事は今三丁目にいる。一丁目に向けて頑張れって言われたんですけど、これは人権侵害ではないのですか？」という相談がありました。私は、北海道の出身で同和教育を受けていません。○丁目や○番地の意味するところがよくわかっていません。ただ、その時はこの内容に即答してはいけないということだけ頭に浮かびました。それで「それはどういう場面で、どういう状況で言われたかをきちっと確認しないと、わかりませんね」と伝えたのです。すると「ああ、そうですか」といってガチャンと切られたんですね。

同じようなことは、直接面接に来た女性が、「突然、上司にロッカーを見られたんです。その中にお財布とか入ってたんですけど、これってセクハラですか」というんですね。それについても、この相談者を受けとめようと思って、「はいはい、そうですね」と言ってしまうことは、安易な対応になってしまいます。

後でこういう事例について人権啓発室に確認したら、人権相談委員が「それは人権侵害」というと、人権相談委員の言ったことを楯にとって、上司を追い詰める場合もあることを知りました。その意味では、言葉のやり取り

だけの場合は慎重にしていかなないと、別な人権侵害が生まれてくるように感じました。このように4月当初は、そういういくつかのやりとりを体験し、そこでの対応を学んだと思います。

2) 指導とパワーハラスメントとの関係

次は、行き過ぎた指導が相手にパワーハラスメントと感じさせる事例です。特に両親や配偶者などがかかると事態を複雑にしていることが多いように思います。

このような事例では、往々にして、まず相談が、親や周りの人からの電話で始まります。そこでは、「本人が先輩に細かいことを注意されて、ほとんど嫌になっているんです。何をやっても怒鳴られるし、接客をしている時にきちんと対応しなかったと近くの椅子や机を蹴って脅かされたこともあります。それから局長がいる時の態度といない時の態度が全然違うんです。また飲み会の時にまで、注意をされます。しかもその場じゃなくて、別の日にあの時にやった行動はなんだというよう言われてしまいます。

本人は、その上司に会うのも嫌だといって、今休職しています。また眠れず、行動も不安定で心療内科にも通うようになってしまいました。ぜひ本人の相談に乗ってください」というような内容で相談が始まります。

そこで次に本人に会うと、ある人は「どうしていいかわかりません」と言います。またある人は「そんなにまでされるんだったら、辞めたいんです。でも親がちょっと待ちなさいと言うんです。せっかく努力して郵便局に入ったのでしょ。辞めるのはいつでも辞めることができるだろうと。とりあえずきちんと対応しなさいということで、ここの相談室に来たんです」と言います。

この段階で、「どうしていいかわからない」という場合には、本人の気持ちが決まるまで面接を継続していきます。しかし、「辞めたくないが今の職場ではやっていけない。親にも言われているし、別の職場で働きたい」という場合は人権啓発室につなげていきます。そこでは、人権啓発室が、いじめたと訴えられている人をはじめ、当該局の関係者への意見聴取を行います。結果、いじめやパワーハラスメントと認定する場合があります。また、若干行き過ぎた指導があったかもしれないが、いじめとは認定できないという調査結果が出てくることもあります。どちらも結果は、本人に人権啓発室が中心に私も同席して伝えるようなシステムをとります。

しかし、このような事例ではじめに相談に加わった親や配偶者がかかわってくると、時に複雑化していく場合も多いです。例えば親や配偶者が人権相談室や人権啓発室と別行動をとり、上司や局長に接触して不快な思いをすることがあります。また交渉がこじれて「訴訟を起こす」ということになり、対応が難しくなる場合もあります。

実際、人権啓発室では訴訟についても行っており、事態が厳しい状況になってくると訴訟に対応する構えになってくるんです。しかし、本来このような場合は、本人が人事異動することで問題解決をしていくことが可能で、実際の体験でもそのことがスムーズになされるならば、十分解決可能と考えられます。ゆえに、複雑化していかないように早期支援を行うことが重要だと実感しました。

これらの事例は、①いじめやセクシャルハラスメントの事実確認や調査システムの必要性、②人権啓発室や他の部門との連携の必要性、③組織内の指導や調整に対する一定のルールを順守することの必要性、を理解させて

くれました。

またこれらの事例をソーシャルワークの視点からみると、例えば訴訟を起こさず解決できるのであれば、相談者も含めて多くの人が精神的にその後の生活をスムーズに送ることが可能であると考えられます。その点では、人権相談室にソーシャルワーカーとしてかわる意味があるでしょう。

またこのような体験の積み重ねが、福山先生の論文のなかにもありました『経験値』という言葉につながっていると思います。特にここでは経験にも過程があり、それこそが大切ではないかと思えます。そしてそれは、年齢による経験ではなく、何を積み上げていくかということだと思ひ、今そのことを体験している途中だと思ひます。

人権相談室体験からの今後の課題

私自身はこれまで知識として積み上げてきたことを、この人権相談室の体験を通してまた知識となって自分に戻ってくることを痛感しています。そしてそのためには、いくつかの課題を乗り越えていく必要があると考えています。

具体的には、まずこの体験を自身の教育のなかにどのように活かせるのかという第一の課題があります。また第二の課題は、支援の

拡大とフィードバックということです。それは、面接室だけの実践にとどまらず、先ほど福山先生もおっしゃられたような、冊子での啓発とか、研修や公演による学習支援も含めたところに人権相談の意義があるということです。そしてこのことも、私に期待されていることのひとつだと考えています。

相談に来た人たちは、4万7千人のなかのほんとはわずかな人たちです。しかしその積み重ねが、職場のコンプライアンスルール（法令順守）を確立していくきっかけになるように思ひます。こうした事例をふまえながら、人権に関して職員すべてが意識をもつことが、今職場で期待されていることのように思ひます。そのような人権意識を職場の一人ひとりに理解してもらうことも、人権相談室に私がいる意味のように理解しています。

まだまだ相談支援ができているとはいえませんが、このような課題をもってソーシャルワークの視点からさらなる人権相談の経験を深めていきたいと思ひます。十分に体験を報告できたかどうかわかりませんが、私の報告はこれで終わりにさせていただきます。ありがとうございました。

※1 事例は、いくつかの内容をふまえて掲載しています。なお事例掲載については日本郵政公社近畿支社の人権啓発室に了解を取っています。