

労働の感情的負担 対価を

精神的に不安定な人や、虐待被害者らの相談を受け付ける行政の相談窓口担当者。感情的な言動や理不尽な要求を受けながら、冷静な対応が求められる「感情労働」の負担が大きい。その多くが非正規職員で「負担に見合う対価を得ていない」との指摘も。専門家は「適切な職務評価を根拠に処遇改善を求めるべきだ」と訴える。

(林勝)

「夫に家を出て行けと言われた。どうすれば……」。東京都内の自治体施設にある、女性のための生活相談室。女性の震える声が狭い室内に響いた。夫の激しい言葉や暴力などの過酷な状況が目につく。相談員の女性(左)は被害女性の思いに共感しつつ、一方ではメモを取り、事実関係を見極めようと努めた。

相談員は女性を一時保護することを考えた。制度に基づく措置の一つだが、本人にとっては「人生の決断」に相当する。その判断に関わることに責務の重さを感じた。措置が決まれば

「気持ちを切り替えて」手続さへ。ただ、感情が気持ちを簡単には整理させてくれない。「対応は正しかったのか」。割り切れない思いがついて回る。

相談員の女性は非常勤職員で、一日七時間半の勤務を週四日こなす。報酬は人件費ではなく、物件費から支払われる。相談が長引いたり、事務手続きなどが重なったりして残業になっても、時間外手当は出ない。年収は約二百万円で、同じ職場の正規職員の三分の一程度。女性は「培ってきた職能や仕事の負担を考えると、いまの処遇には納得で

行政の窓口業務 深刻な相談も

多くは非正規職員 改善訴え

仕事での「負担」の中身

【精神的負担】

複数の仕事の進行や仕事の期限があるなど、集中力、注意力が必要

【身体的負担】

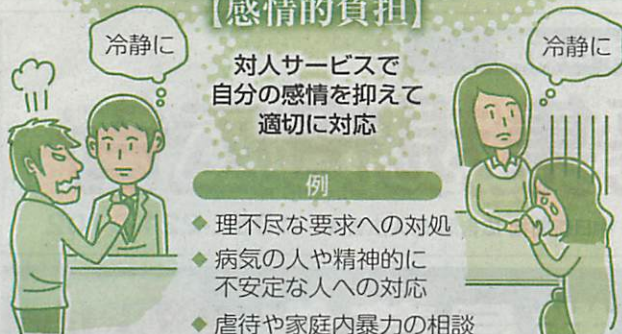
体力を直接使う仕事のほか、仕事中的姿勢などによる場合も

【感情的負担】

対人サービスで自分の感情を抑えて適切に対応

例

- ◆ 理不尽な要求への対処
- ◆ 病気の人や精神的に不安定な人への対応
- ◆ 虐待や家庭内暴力の相談



遠藤公嗣さん編著「同一価値労働同一賃金をめざす職務評価」(旬報社)参照

きない」と話す。

自治労が二〇一二年にまとめた自治体非正規職員の賃金・労働条件調査によると、この女性のような相談業務に携わる職員の九割が、臨時・非常勤などの非正規だ。問題を抱えた相談者とじかに接することの多い窓口業務を、正規より低い

処遇で担っている。「行政の窓口業務を担当する非正規は多いが、負担に応じた対価が支払われているとは言えない」と、雇用問題に詳しい明治大経営学部教授の遠藤公嗣さん(左)は指摘する。労働に伴う負担には精神的、身体的、感情的な要素がある。図。その中でも感情的負担についてはほとんど知られていない。

内のある自治体で正規と非正規の職務の価値を調査した。英国の自治体職員の職務評価手法を参考に、労働環境、負担、責任、知識・技能について、職員の聞き取り調査から職務の価値をそれぞれ点数化。特に非正規が生活相談窓口を担う職場では、正規と比べて非正規の感情的負担が著しく大きいことが示された。

遠藤さんは「窓口業務の負担が大きいのは当然。客観的な手法でこれを示し、非正規の賃上げと均等待遇につなげるべきだ」と訴える。だが、職務の価値を各職場で調べ、非正規の処遇改善を図ることには、自治労内部での理解は乏しい。正規と非正規を含む自治体職員は約二百八十万人。このうち非正規は推計七十七万人超に上るが、組合に加入しているのは約7%にすぎない。正規は約八十万人が自治労加盟の組合に所属している。非正規の低い組織率が、発言力が弱い要因になっていると自治労はみている。