

平成22年9月14日
大臣官房統計情報部賃金福祉統計課
(担当・内線) 課長 木塚 欽也(7651)
専門官 永田 はるみ(7664)
労使関係第二係(7667、7668)
(電話代表) 03(5253)1111
(直通) 03(3595)3147
(F A X) 03(3502)2797

平成21年労使コミュニケーション調査結果の概況

目 次

調査の概要	1 頁
主な用語の定義	2 頁
利用上の注意	2 頁

結果の概要

〔事業所調査〕

- 1 労使コミュニケーション全般に関する事項 3 頁
- 2 労使協議機関及び職場懇談会に関する事項 6 頁
- 3 苦情処理に関する事項 10 頁
- 4 外部の機関等の利用に関する事項 15 頁

〔労働者調査〕

- 1 労使コミュニケーションについての良好度 17 頁
- 2 労働組合に関する事項 18 頁
- 3 労使協議機関に関する事項 20 頁
- 4 個人の処遇等に関する不平、不満の処理方法 22 頁

平成21年労使コミュニケーション調査の結果は、厚生労働省のホームページにも掲載されています。アドレス(<http://www.mhlw.go.jp/toukei/index.html>)

調査の概要

1 調査の目的

この調査は、労使間の意思の疎通を図るためにとられている方法、その運用状況等、事業所側の意識及び労働者の意識等の実態を明らかにすることを目的とする。

2 調査の範囲

(1) 地域

日本国全域

(2) 産業

日本標準産業分類（平成19年11月改定）による次に掲げる16大産業。

鉱業、採石業、砂利採取業、建設業、製造業、電気・ガス・熱供給・水道業、情報通信業、運輸業、郵便業、卸売業、小売業、金融業、保険業、不動産業、物品賃貸業、学術研究、専門・技術サービス業、宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、娯楽業、教育、学習支援業、医療、福祉、複合サービス事業、サービス業（他に分類されないもの）

(3) 事業所

平成18年事業所・企業統計調査を母集団として、上記(2)に掲げる産業に属する常用労働者30人以上を雇用する民営事業所のうちから一定の方法により抽出した約5,500事業所

(4) 労働者

上記(3)の事業所に雇用される常用労働者から一定の方法により抽出した約6,500人の労働者

3 調査事項

〔事業所調査〕

- (1) 事業所の属性に関する事項
- (2) 労使コミュニケーション全般に関する事項
- (3) 労使協議機関に関する事項
- (4) 職場懇談会に関する事項
- (5) 苦情処理に関する事項
- (6) 外部の機関等の利用に関する事項

〔労働者調査〕

- (1) 個人の属性に関する事項
- (2) 労使コミュニケーション全般に関する事項
- (3) 労働組合に関する意識
- (4) 労使協議機関に関する事項
- (5) 個人の処遇等に関する不平、不満の処理方法

4 調査の対象期間

平成21年6月30日現在とした。ただし年間を対象とするものについては、平成20年1年間（若しくは平成20会計年度）又は平成20年7月1日から21年6月30日とした。

5 調査の方法

統計調査員が調査対象事業所に調査票を配布し、記入後の調査票を回収する方法で実施した。

6 調査機関

厚生労働省大臣官房統計情報部－都道府県労政主管課－労政主管事務所－統計調査員－報告者

7 調査対象数、有効回答数及び有効回答率

事業所調査：調査対象数	4,943	有効回答数	3,228	有効回答率	65.3%
労働者調査：調査対象数	5,820	有効回答数	3,593	有効回答率	61.7%

主な用語の定義

「労働条件の個別的決定」

従業員が使用者側と、直接、目標管理等について話し合っ、賃金などの労働条件を決めていくやり方をいう。

「労使協議機関」

事業所又は企業における生産、経営などに関する諸問題につき労働者ないし労働組合の意思を反映させるため、それらに対して使用者と労働者の代表とが協議する常設的機関をいう。通常、労使協議会、経営協議会等の名称で呼ばれているものがこれにあたる。

「職場懇談会」

管理者と従業員が課・グループを単位として、一定の業務運営、職場環境等について話し合うための会合をいう。

「苦情処理機関」

苦情処理委員会など、賃金、配置転換、日常の作業条件等について、従業員個人の苦情を解決するための労使代表で構成される常設機関をいう。企業単位で設置している場合も含む。

「一般労働者」

フルタイム勤務で雇用期間の定めのない労働者をいう。

「パートタイム労働者」

1日の所定労働時間が一般の労働者よりも短い又は1日の所定労働時間が一般の労働者と同じでも1週の所定労働日数が一般の労働者より少ない労働者をいう。

「契約労働者」

フルタイム勤務で雇用期間の定めのある労働者をいう。なお、定年退職後に再雇用された者も含む。

「派遣労働者」

労働者派遣法(注)第2条でいう派遣元(他社)が雇用し、派遣先(自社)に派遣された者をいう。

(注) 正式名称は、「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律」。

「課長クラス以上」

1つの組織を運営する業務に従事する者及びこれらと同程度の責任と重要度を持つ職務に従事する者が含まれる。

「係長クラス」

業務において係員を指揮、監督する仕事に従事する者及びこれと同程度の責任と重要度を持つ職務に従事する者が含まれる。

利用上の注意

- 1 統計表に用いている符号は次のとおりである。
 - (1) 「0.0」は、表章単位数値未満のものを示す。
 - (2) 「-」は、該当数値がないものを示す。
 - (3) 「…」は、上記以外の数値がないもの、又は、数値を表章することが適当でない場合を示す。
 - (4) 数値の右に「*」が付されているものは、分母となるサンプル数が1以上10未満のものを示し、統計の精度に問題があるため、利用する際は注意を要する。
- 2 統計表等の数値は、表章単位未満を四捨五入しており、項目の和が計の数値に合わないことがある。
- 3 時系列比較のため掲載した平成16年の数値の一部には、既に公表した概況及び報告書には掲載しておらず、今回の概況において初めて掲載したものがある。

結果の概要

〔事業所調査〕

1 労使コミュニケーション全般に関する事項

(1) 労使コミュニケーションの重要度についての認識

労使コミュニケーションの重要度についての認識別事業所割合をみると、「重要である」と考えている事業所が 87.5% [平成 16 年調査 (以下、「前回」という。) 88.8%]、「どちらともいえない」 11.7% [前回 10.4%]、「重要ではない」 0.4% [前回 0.9%] となっている (第 1 表)。

第 1 表 労使コミュニケーションの重要度についての認識別事業所割合

(単位：%)

区 分	計	重要である	どちらとも いえない	重要では ない	平成 1 6 年 重要である
計	[100.0] 100.0	87.5	11.7	0.4	88.8
＜企業規模＞					
5,000 人以上	[12.4] 100.0	93.5	5.7	0.2	90.0
1,000 ～ 4,999 人	[10.6] 100.0	91.7	5.9	1.2	93.5
300 ～ 999 人	[10.5] 100.0	89.6	9.2	0.2	87.0
100 ～ 299 人	[17.8] 100.0	86.0	13.8	0.1	87.7
50 ～ 99 人	[20.6] 100.0	87.6	12.1	0.1	89.6
30 ～ 49 人	[28.0] 100.0	83.3	15.8	0.6	86.6
労働組合「あり」	[31.0] 100.0	95.3	4.1	0.1	94.5
労働組合「なし」	[69.0] 100.0	84.0	15.1	0.5	85.8
平成 1 6 年 計	[100.0] 100.0	88.8	10.4	0.9	...

注：1) [] 内の数値は、企業規模、労働組合の有無別事業所の構成割合である。

2) 表頭計には「不明」が含まれる。

(2) 労使コミュニケーションの現状についての評価

労使コミュニケーションの現状についての評価をみると、「非常に良い」と「やや良い」を合わせた『良好』とする事業所割合は66.7% [前回61.6%]、「どちらともいえない」は27.6% [前回31.6%]、「やや悪い」と「非常に悪い」を合わせた『悪い』は5.0% [前回6.7%] となっており、良好度（『良好』－『悪い』）でみると、61.7ポイント [前回54.9ポイント] となっている（第2表）。

第 2 表 労使コミュニケーションの現状についての評価別事業所割合

(単位：%、ポイント)

区 分	計		良好		どちらとも いえない	悪い		良好度	平成16年 良好度	
			非常に良い	やや良い		やや悪い	非常に悪い			
計	[100.0]	100.0	20.4	46.3	27.6	4.4	0.6			
			66.7			5.0		61.7	54.9	
<企業規模>										
5,000 人以上	[12.4]	100.0	39.4	41.5	18.7	0.2	0.0	80.7	72.6	
1,000 ～ 4,999 人	[10.6]	100.0	30.9	46.8	13.6	5.7	1.7	70.3	69.6	
300 ～ 999 人	[10.5]	100.0	20.7	42.4	31.8	3.7	-	59.4	58.7	
100 ～ 299 人	[17.8]	100.0	15.5	43.0	36.7	4.2	0.2	54.1	56.6	
50 ～ 99 人	[20.6]	100.0	12.8	48.4	34.0	4.4	-	56.8	50.8	
30 ～ 49 人	[28.0]	100.0	16.4	50.3	24.9	6.0	1.2	59.5	38.2	
労働組合「あり」	[31.0]	100.0	37.8	43.5	16.6	1.2	0.1	80.0	76.1	
労働組合「なし」	[69.0]	100.0	12.5	47.6	32.6	5.8	0.8	53.5	44.0	
<労使コミュニケーションの認識>										
重要である	[87.5]	100.0	23.0	49.7	22.6	3.7	0.4	68.6	60.8	
どちらともいえない	[11.7]	100.0	1.2	21.5	66.5	9.2	1.7	11.8	9.2	
重要ではない	[0.4]	100.0	5.3	52.2	18.2	24.1	0.2	33.2	2.3*	
平成16年計		100.0	16.6	45.0	31.6	6.3	0.4			
			61.6			6.7		54.9	…	

- 注：1) 良好度＝良好（非常に良い＋やや良い）－悪い（やや悪い＋非常に悪い）
 2) [] 内の数値は、企業規模、労働組合、労使コミュニケーションの認識別事業所の構成割合である。
 3) 表頭計には「不明」が含まれる。
 4) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」が含まれる。

(3) 労働条件の個別的決定の対象となる労働者割合の増減状況

5年前と比較した労働条件の個別的決定の対象となる労働者割合の増減状況をみると、「増加した」とする事業所割合が13.5% [前回12.8%]、「ほぼ変わらない」50.4% [前回51.8%]、「減少した」6.8% [前回7.4%] となっている（第3表）。

第3表 労働条件の個別的決定の対象となる労働者割合の増減状況別事業所割合

(単位：%)

区 分	計	増加した	ほぼ変わらない	減少した	どちらとも いえない	平成16年 増加した
計	[100.0] 100.0	13.5	50.4	6.8	27.9	12.8
＜企業規模＞						
5,000人以上	[12.4] 100.0	16.0	48.4	8.9	25.8	14.6
1,000～4,999人	[10.6] 100.0	17.1	41.6	9.2	29.8	16.4
300～999人	[10.5] 100.0	16.5	55.1	4.1	20.6	24.2
100～299人	[17.8] 100.0	14.3	50.9	6.8	27.0	13.7
50～99人	[20.6] 100.0	12.7	49.2	4.9	31.6	8.0
30～49人	[28.0] 100.0	10.0	53.5	7.3	28.8	7.4
労働組合「あり」	[31.0] 100.0	15.1	49.6	9.8	23.0	15.6
労働組合「なし」	[69.0] 100.0	12.8	50.8	5.4	30.1	11.4
＜労使コミュニケーションの認識＞						
重要である	[87.5] 100.0	14.3	51.1	6.7	26.6	13.3
どちらともいえない	[11.7] 100.0	8.3	44.9	7.2	38.9	10.0
重要ではない	[0.4] 100.0	9.5	61.4	1.6	27.5	0.5*
＜労使コミュニケーションの評価＞						
良好	[66.7] 100.0	14.7	52.6	6.9	24.4	15.5
どちらともいえない	[27.6] 100.0	10.5	46.2	6.7	35.8	7.8
悪	[5.0] 100.0	13.6	45.2	6.6	33.7	12.0
平成16年計	100.0	12.8	51.8	7.4	28.0	...

注：1) [] 内の数値は、企業規模、労働組合、労使コミュニケーションの認識、労使コミュニケーションの評価別事業所の構成割合である。

2) 表頭計には「不明」が含まれる。

3) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

2 労使協議機関及び職場懇談会に関する事項

(1) 労使協議機関及び職場懇談会がある事業所割合

労使協議機関が「あり」とする事業所割合は 39.6% [前回 37.3%] となっている。また、職場懇談会が「あり」とする事業所割合は 52.8% [前回 49.8%] となっている。(第4表)

第 4 表 労使協議機関、職場懇談会がある事業所割合

(単位：%)

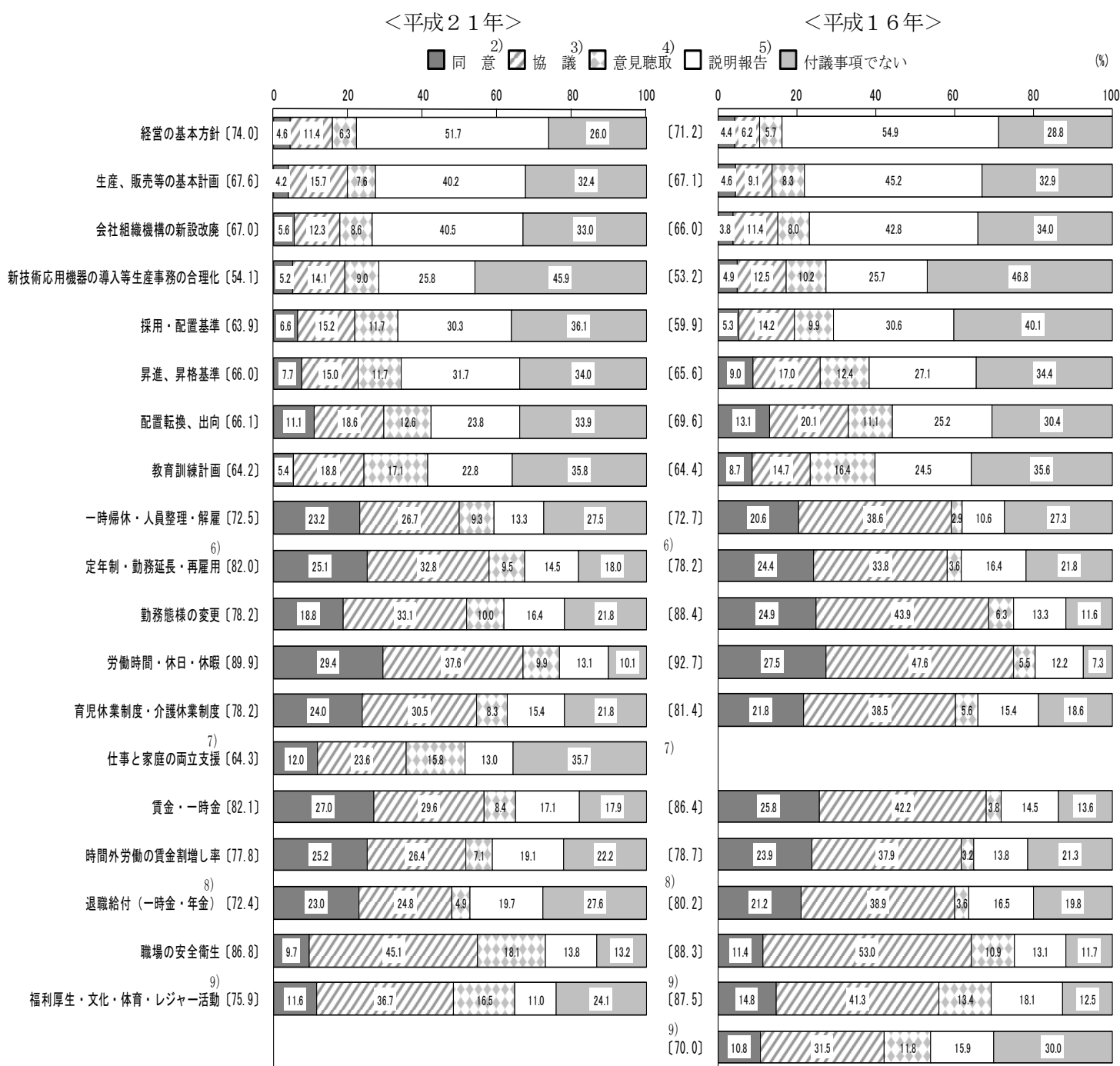
区 分	計	平成 2 1 年 労使協議機関 「あり」	平成 1 6 年 労使協議機関 「あり」	平成 2 1 年 職場懇談会 「あり」	平成 1 6 年 職場懇談会 「あり」
計	100.0	39.6	37.3	52.8	49.8
＜企業規模＞					
5,000 人以上	100.0	74.7	80.8	68.5	72.3
1,000 ～ 4,999 人	100.0	67.0	64.6	59.7	53.8
300 ～ 999 人	100.0	45.6	47.0	57.4	52.9
100 ～ 299 人	100.0	37.2	35.0	48.8	47.0
50 ～ 99 人	100.0	25.4	22.8	54.1	39.7
30 ～ 49 人	100.0	23.2	10.4	43.1	46.5
労働組合「あり」	100.0	83.3	80.5	66.3	56.9
労働組合「なし」	100.0	19.9	15.0	46.7	46.2
＜労使コミュニケーションの認識＞					
重要である	100.0	41.9	40.0	55.5	51.5
どちらともいえない	100.0	23.0	15.5	31.9	38.5
重要ではない	100.0	48.4	16.6*	75.4	16.6*
＜労使コミュニケーションの評価＞					
良好	100.0	47.1	46.1	60.2	55.2
どちらともいえない	100.0	24.8	24.9	37.0	42.8
悪い	100.0	20.8	14.8	42.1	33.6

注：表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

(2) 労使協議機関に付議する事項とその取扱い

労使協議機関に付議する事業所割合が多い事項をあげると、「労働時間・休日・休暇」89.9% [前回92.7%]、「職場の安全衛生」86.8% [前回88.3%]、「賃金・一時金」82.1% [前回86.4%]、「定年制・勤務延長・再雇用」82.0% [前回78.2%；第1図注6)を参照。] などとなっている(第1図)。

第1図 労使協議機関に付議する事項とその取扱い別事業所割合
(労使協議機関「あり」=100)



注) : 1) 「労使協議機関に付議する事項」とは、労使協議機関で話し合う事項をいう。
 2) 「同意」とは、労使双方が同意しなければ決定できない事項をいう。
 3) 「協議」とは、労使の意見の一致をみるように意見交換を行うが、最終的決定は経営者が行う事項をいう。
 4) 「意見聴取」とは、説明を行ったうえで意見聴取を行う事項をいう。
 5) 「説明報告」とは、従業員側に説明報告するだけで意見聴取は行わない事項をいう。
 6) 「定年制・勤務延長・再雇用」は、平成16年では「定年制」。
 7) 「仕事と家庭の両立支援」は、平成16年は選択肢なし。
 8) 「退職給付(一時金・年金)」は、平成16年では「退職手当・年金基準」。
 9) 「福利厚生・文化・体育・レジャー活動」は、平成16年では「福利厚生」(上段)と「文化・体育・レジャー活動」(下段)の2つの選択肢に分かれている。
 10) 各事項ごとに「不明」を除いた計を100とした事業所割合である。
 11) []内の数値は、当該事項を付議する事業所の割合である。

(3) 職場懇談会の開催状況及び話し合われた事項

職場懇談会が「あり」とする事業所について平成20年1年間（又は平成20年会計年度；以下同じ）の開催状況をみると、開催された事業所は90.7%となっている。

職場懇談会で平成20年1年間に話し合われた事項（複数回答）についてみると、「日常業務の運営に関すること」86.3%、「安全衛生に関すること」63.5%、「経営方針、生産、販売等の計画に関すること」58.4%などとなっている。（第5表）

第5表 職場懇談会の開催された事業所における話し合い事項別事業所割合（平成20年1年間）

区 分		複数回答（単位：%）							
		職場懇談会 「開催された」 計	経営方針、 生産、販売 等の計画に 関すること	日常業務の 運営に 関すること	安全衛生に 関すること	福利厚生に 関すること	教育訓練に 関すること	その他	
計		[90.7]	100.0	58.4	86.3	63.5	37.3	43.0	12.1
＜企業規模＞									
5,000	人以上	[92.8]	100.0	53.9	90.1	72.7	44.8	39.5	11.0
1,000	～ 4,999人	[88.1]	100.0	48.2	76.4	70.3	37.5	42.1	18.9
300	～ 999人	[88.4]	100.0	58.2	81.2	73.5	48.4	40.7	13.6
100	～ 299人	[90.3]	100.0	62.8	83.7	61.4	35.5	45.9	12.7
50	～ 99人	[94.4]	100.0	57.9	85.6	61.8	35.5	37.8	9.7
30	～ 49人	[88.5]	100.0	64.4	93.8	51.2	29.1	50.0	10.7
労働組合「あり」		[88.1]	100.0	51.3	80.3	64.4	37.8	38.5	13.8
労働組合「なし」		[92.3]	100.0	62.7	90.0	62.9	37.0	45.7	11.1
＜労使コミュニケーションの認識＞									
重要である		[90.3]	100.0	59.4	88.1	64.1	38.3	43.1	11.8
どちらともいえない		[94.4]	100.0	41.7	64.2	51.8	22.8	37.5	18.5
重要ではない		[99.8]*	100.0*	68.5*	68.5*	69.0*	31.5*	61.9*	-*
＜労使コミュニケーションの評価＞									
良好		[91.3]	100.0	59.1	87.3	66.0	39.3	44.6	11.9
どちらともいえない		[88.3]	100.0	54.8	81.3	55.0	31.6	40.3	13.3
悪		[87.6]	100.0	55.3	92.9	47.1	19.7	17.4	11.6
平成16年計		[…]	100.0	54.7	86.5	64.0	36.8	39.2	12.0

注：1) 表頭職場懇談会「開催された」計には話し合い事項「不明」が含まれる。

2) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

3) []内の数値は、職場懇談会「あり」の事業所のうち、平成20年1年間に職場懇談会の開催があった事業所割合である。

4) 平成16年は職場懇談会の開催の有無についての設問がないため、話し合い事項別割合については、職場懇談会「あり」計を100としているので、時系列比較の際には注意を要する。

(4) 労使協議機関及び職場懇談会の成果

労使協議機関について、平成20年1年間に成果があったかどうかをみると、「成果があった」とする事業所割合が57.2% [前回61.3%]、「成果がなかった」1.2% [前回3.3%]、「どちらともいえない」35.5% [前回35.4%] となっている。

職場懇談会について、平成20年1年間に成果があったかどうかをみると、「成果があった」とする事業所割合が76.4%、「成果がなかった」0.6%、「どちらともいえない」22.5%となっている。(第6表)

第6表 労使協議機関、職場懇談会の成果状況別事業所割合 (平成20年1年間)

(単位：%)

区 分	労使協議機関					職場懇談会 4)				
	労使協議機関 「あり」計	成果が あった	成果が なかった	どちらとも いえない	平成16年 ³⁾ 成果が あった	職場懇談会 「開催された」 計	成果が あった	成果が なかった	どちらとも いえない	平成16年 成果が あった
計	100.0	57.2	1.2	35.5	61.3	100.0	76.4	0.6	22.5	69.4
<企業規模>										
5,000 人 以上	100.0	66.3	0.0	29.9	58.1	100.0	88.7	0.0	11.2	71.6
1,000 ～ 4,999 人	100.0	58.5	1.1	36.8	66.3	100.0	61.5	0.1	38.4	72.5
300 ～ 999 人	100.0	61.2	0.1	32.5	66.3	100.0	82.2	0.9	16.7	73.6
100 ～ 299 人	100.0	62.2	2.0	29.9	56.5	100.0	76.3	0.4	22.1	75.4
50 ～ 99 人	100.0	40.1	2.6	48.1	62.8	100.0	77.2	-	22.0	63.7
30 ～ 49 人	100.0	48.8	1.9	40.0	51.8	100.0	71.5	1.7	26.4	62.7
労働組合「あり」	100.0	66.5	1.2	29.0	63.9	100.0	75.2	0.4	23.5	71.3
労働組合「なし」	100.0	39.8	1.3	47.8	54.1	100.0	77.1	0.7	22.0	68.2
<労使コミュニケーションの認識>										
重要である	100.0	60.1	1.2	33.6	63.0	100.0	77.8	0.6	21.2	71.9
どちらともいえない	100.0	22.2	2.0	63.8	29.4	100.0	56.4	0.7	42.4	43.5
重要ではない	100.0*	4.6*	-*	-*	-*	100.0*	92.9*	-*	7.1*	3.2*
<労使コミュニケーションの評価>										
良好	100.0	64.3	0.5	29.8	70.4	100.0	81.8	0.6	17.2	79.4
どちらともいえない	100.0	31.7	2.1	55.8	32.2	100.0	60.5	0.3	38.7	51.3
悪	100.0	13.8	8.6	77.1	31.0	100.0	45.3	1.9	51.7	27.1
平成16年計	100.0	61.3	3.3	35.4	...	100.0	69.4	2.3	28.3	...

注：1) 表頭労使協議機関「あり」計及び職場懇談会「開催された」計にはそれぞれの成果状況「不明」が含まれる。

2) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

3) 労使協議機関「あり」計を100とした事業所割合である。

4) 平成16年は職場懇談会の開催の有無についての設問がないため、成果の有無別割合については、職場懇談会「あり」計を100としているので、時系列比較の際には注意を要する。

3 苦情処理に関する事項

(1) 苦情処理機関の有無及び苦情申し立ての状況

苦情処理機関の有無別事業所割合をみると、「あり」とする事業所は37.6% [前回23.2%] となっている。苦情処理機関が「あり」とする事業所のうち、平成20年1年間に申し立てられた苦情があったとする事業所は33.7% [前回44.3%] となっている。(第7表)

第7表 苦情処理機関の有無別事業所割合、苦情処理機関への苦情申し立てがあった事業所割合

(単位：%)

区 分	平成21年				平成16年			
	計	苦情処理機関 「あり」	苦情申 し立て 「あり」		計	苦情処理機関 「あり」	苦情申 し立て 「あり」	
計	100.0	37.6	(100.0)	(33.7)	100.0	23.2	(100.0)	(44.3)
＜企業規模＞								
5,000 人以上	100.0	71.5	(100.0)	(31.8)	100.0	65.9	(100.0)	(47.9)
1,000 ～ 4,999 人	100.0	59.6	(100.0)	(28.4)	100.0	38.1	(100.0)	(42.7)
300 ～ 999 人	100.0	42.8	(100.0)	(37.0)	100.0	27.6	(100.0)	(26.7)
100 ～ 299 人	100.0	32.9	(100.0)	(39.6)	100.0	17.6	(100.0)	(52.1)
50 ～ 99 人	100.0	27.7	(100.0)	(35.9)	100.0	11.8	(100.0)	(60.8)
30 ～ 49 人	100.0	22.5	(100.0)	(31.5)	100.0	6.7	(100.0)	(29.9)
労働組合「あり」	100.0	64.7	(100.0)	(31.7)	100.0	46.8	(100.0)	(43.7)
労働組合「なし」	100.0	25.4	(100.0)	(35.9)	100.0	11.0	(100.0)	(45.7)
＜労使コミュニケーションの認識＞								
重要である	100.0	39.3	(100.0)	(34.7)	100.0	24.4	(100.0)	(45.0)
どちらともいえない	100.0	23.5	(100.0)	(25.7)	100.0	13.6	(100.0)	(28.8)
重要ではない	100.0	48.4	(100.0)*	(0.4)*	100.0*	16.1*	(100.0)*	(100.0)*
＜労使コミュニケーションの評価＞								
良好	100.0	43.3	(100.0)	(33.1)	100.0	29.2	(100.0)	(42.7)
どちらともいえない	100.0	26.6	(100.0)	(33.5)	100.0	14.8	(100.0)	(51.3)
悪	100.0	21.1	(100.0)	(44.6)	100.0	7.8	(100.0)	(38.7)

注：1) ()内の数値は、苦情処理機関「あり」計を100とした事業所割合である。

2) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

(2) 苦情申し立ての内容

平成20年1年間に苦情処理機関への苦情申し立て「あり」の事業所について、どのような苦情が申し立てられたか(複数回答)をみると、「日常業務の運営に関すること」54.8% [前回 61.4%]、「人間関係に関すること(パワハラを含む)」が47.9% [前回 46.7%]、「賃金、労働時間等労働条件に関すること」が41.4% [前回 47.5%] などとなっている(第8表)。

第8表 苦情処理機関への苦情申し立てがあった事業所における苦情内容別事業所割合(平成20年1年間)

(単位: %)

区 分	苦情申し立ての内容(複数回答)									
	苦情処理機関への「あり」計	日常業務の運営に関すること	人事(人員配置・出向・昇進・昇格等)に関すること	教育訓練等に関すること	賃金、労働時間等労働条件に関すること	安全衛生に関すること	福利厚生に関すること	人間関係に関すること(パワハラを含む)	セクハラ別、男女差別に関すること	その他
計	100.0	54.8	24.1	6.8	41.4	12.8	13.7	47.9	24.5	5.5
<企業規模>										
5,000人以上	100.0	65.1	34.6	12.9	62.3	11.6	9.0	63.1	45.6	5.5
1,000～4,999人	100.0	53.2	14.9	1.6	38.3	7.9	45.3	46.9	30.4	9.0
300～999人	100.0	40.3	18.2	1.0	27.9	21.3	7.2	47.8	28.9	1.6
100～299人	100.0	41.9	24.7	5.9	46.1	7.6	9.7	32.4	14.8	10.4
50～99人	100.0	56.8	18.8	3.1	28.8	10.0	10.5	63.2	11.9	-
30～49人	100.0	66.6	27.0	12.9	33.3	21.0	5.1	29.2	9.7	5.3
労働組合「あり」	100.0	49.3	25.3	6.3	50.2	12.9	16.5	49.8	33.3	4.3
労働組合「なし」	100.0	60.3	22.8	7.4	32.6	12.7	10.8	45.9	15.6	6.6
<労使コミュニケーションの認識>										
重要である	100.0	55.5	23.9	6.8	41.8	13.1	13.8	47.8	24.7	4.9
どちらともいえない	100.0	42.4	24.7	8.2	34.4	8.9	12.3	49.5	21.5	14.5
重要ではない	100.0*	-*	-*	-*	100.0*	-*	-*	100.0*	100.0*	-*
<労使コミュニケーションの評価>										
良好	100.0	56.1	23.1	7.8	37.1	15.2	15.7	50.7	25.3	4.1
どちらともいえない	100.0	49.1	19.3	4.1	57.3	6.8	8.4	37.7	18.3	5.8
悪	100.0	44.8	72.3	4.4	41.2	0.4	3.6	56.9	37.4	31.5
平成16年計	100.0	61.4	33.2	21.1	47.5	31.0	16.1	46.7	18.7	3.3

- 注：1) 表頭苦情処理機関への苦情申し立て「あり」計には苦情申し立ての内容「不明」が含まれる。
 2) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。
 3) 平成16年は「人事(人員配置・出向・昇進・昇格、定年制)に関すること」。
 4) 「パワハラ」とは、職場において他の者を、職権などの力関係を利用して精神的な苦痛を与えることをいう。なお、平成16年は「人間関係に関すること」。

(3) 苦情の解決状況

平成20年1年間の苦情処理機関での苦情の解決状況をみると、「実際に救済・解決に至ったものが多い」としている事業所割合が41.8% [前回44.0%]、「話を聞いて納得したものが多い」44.9% [前回47.4%]、「解決されない苦情が多い」5.1% [前回3.4%]となっている(第9表)。

第9表 苦情処理機関での苦情の解決状況別事業所割合(平成20年1年間)

(単位: %)

区 分	平成21年					平成16年				
	苦情申し立て「あり」計	実際に救済・解決に至ったものが多い	話を聞いて納得したものが多い ³⁾	解決されない苦情が多い	その他	苦情申し立て「あり」計	実際に救済・解決に至ったものが多い	話を聞いて納得したものが多い ³⁾	解決されない苦情が多い	その他
計	100.0	41.8	44.9	5.1	5.3	100.0	44.0	47.4	3.4	4.0
＜企業規模＞										
5,000人以上	100.0	59.4	33.1	0.6	3.0	100.0	41.6	43.7	3.8	7.5
1,000～4,999人	100.0	42.0	51.9	0.3	3.0	100.0	44.5	51.3	2.0	2.2
300～999人	100.0	34.9	50.5	2.3	7.6	100.0	39.9	56.9	2.5	0.7
100～299人	100.0	35.9	34.3	16.7	8.5	100.0	38.3	59.7	0.6	1.5
50～99人	100.0	40.3	45.2	8.6	5.9	100.0	63.5	31.3	-	5.2
30～49人	100.0	30.8	62.7	0.9	4.6	100.0*	25.3*	44.6*	30.1*	-*
労働組合「あり」	100.0	38.3	48.8	6.3	4.0	100.0	43.8	46.6	2.7	5.3
労働組合「なし」	100.0	45.3	40.9	3.8	6.7	100.0	44.5	49.3	4.8	1.4
＜労使コミュニケーションの認識＞										
重要である	100.0	41.3	45.8	5.0	4.8	100.0	44.2	47.1	3.6	3.9
どちらともいえない	100.0	49.4	29.8	5.6	15.2	100.0*	53.4*	38.5*	-*	8.1*
重要ではない	100.0*	100.0*	-*	-*	-*	100.0*	-*	100.0*	-*	-*
＜労使コミュニケーションの評価＞										
良好	100.0	46.9	43.0	1.8	5.1	100.0	41.4	51.1	3.8	2.2
どちらともいえない	100.0	29.6	49.4	17.1	1.6	100.0	55.9	35.0	1.9	7.2
悪い	100.0	1.8	55.6	10.7	31.9	100.0	2.1	56.9	4.7	36.2

- 注: 1) 表頭平成21年及び平成16年の苦情申し立て「あり」計にはそれぞれ「不明」が含まれる。
 2) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。
 3) 「話を聞いて納得したもの」とは、従業員が苦情処理機関に申し立てた苦情のうち、実際の救済等の手続きを待たずに、苦情聴取の段階において説明だけで納得して解決したものをいう。

(4) パートタイム労働者の苦情処理機関の利用資格

パートタイム労働者がいる事業所で苦情処理機関「あり」の事業所（29.4%）のうち、パートタイム労働者の苦情処理機関の利用資格が「あり」とする事業所割合は、75.0% [前回 74.8%] となっている（第10表）。

第10表 パートタイム労働者の苦情処理機関の利用資格ありとする事業所割合

(単位：%)

区分	平成21年			平成16年		
	利用資格の有無計	利用資格「あり」		利用資格の有無計	利用資格「あり」	
計	[29.4]	100.0	75.0	[16.0]	100.0	74.8
<企業規模>						
5,000人以上	[58.7]	100.0	78.7	[50.0]	100.0	74.3
1,000～4,999人	[46.8]	100.0	76.5	[25.3]	100.0	80.0
300～999人	[29.8]	100.0	76.9	[17.1]	100.0	72.4
100～299人	[25.4]	100.0	72.0	[11.5]	100.0	65.2
50～99人	[21.4]	100.0	66.8	[8.1]	100.0	63.3
30～49人	[18.0]	100.0	77.2	[4.9]	100.0	99.9
労働組合「あり」	[48.9]	100.0	77.8	[31.3]	100.0	69.4
労働組合「なし」	[20.6]	100.0	72.2	[8.1]	100.0	85.3
<パートタイム労働者の割合>						
10%未満	[37.3]	100.0	70.4	[...]
10～30%	[35.2]	100.0	77.7	[...]
30～50%	[32.4]	100.0	69.5	[...]
50～80%	[34.4]	100.0	84.5	[...]
80%以上	[51.4]	100.0	75.3	[...]
<労使コミュニケーションの認識>						
重要である	[30.3]	100.0	75.5	[16.8]	100.0	77.0
どちらともいえない	[21.9]	100.0	67.3	[9.0]	100.0	34.7
重要ではない	[46.8]*	100.0*	100.0*	[16.1]*	100.0*	100.0*
<労使コミュニケーションの評価>						
良好	[34.3]	100.0	77.5	[19.4]	100.0	77.3
どちらともいえない	[19.3]	100.0	73.0	[11.1]	100.0	74.5
悪い	[20.1]	100.0	30.3	[7.6]	100.0	18.3

注：1) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

2) [] なしの数値は、パートタイム労働者「あり」かつ苦情処理機関「あり」の事業所を100とした事業所割合である。

3) [] 内の数値は、全客体のうち、パートタイム労働者「あり」かつ苦情処理機関「あり」の事業所割合である。

4) 平成16年は、表側パートタイム労働者の割合別には調査していない。

(5) 派遣労働者からの苦情処理【新規調査項目】

平成20年1年間に派遣労働者を受け入れた事業所40.9%のうち、派遣労働者の苦情申出があった事業所8.9%について苦情申出先（複数回答）をみると、「派遣先事業所の担当者・責任者」が72.7%で最も多く、次いで「派遣元事業所の担当者・責任者」64.3%、「派遣先事業所の苦情処理機関」9.8%などとなっている。

労働組合の有無別では、労働組合「あり」の事業所で「派遣先事業所の担当者・責任者」が83.6%、「派遣先事業所の苦情処理機関」が17.2%となっており、労働組合「なし」の事業所を大きく上回っている。（第11表）

第11表 派遣労働者から苦情申出があった事業所割合、苦情申出先別事業所割合（平成20年1年間）
（単位：％）

区 分	派遣労働者を受け入れた事業所計	派遣労働者から出された苦情「あり」計	苦情の申出先（複数回答）				
			派遣先事業所の担当者・責任者	派遣元事業所の担当者・責任者	派遣先事業所の苦情処理機関	その他	
計	[40.9] <100.0>	< 8.9>	100.0	72.7	64.3	9.8	1.2
＜企業規模＞							
5,000人以上	[43.8] <100.0>	<12.2>	100.0	77.5	52.5	21.5	5.1
1,000人～4,999人	[55.3] <100.0>	< 6.5>	100.0	94.8	73.2	7.0	-
300人～999人	[55.5] <100.0>	<10.4>	100.0	38.2	94.7	5.7	-
100人～299人	[43.5] <100.0>	< 9.4>	100.0	67.5	84.7	2.0	0.6
50人～99人	[39.9] <100.0>	<11.4>	100.0	92.6	43.8	5.3	-
30人～49人	[27.9] <100.0>	< 4.3>	100.0 *	56.0 *	35.8 *	26.7 *	1.8 *
労働組合「あり」	[52.9] <100.0>	<10.2>	100.0	83.6	58.4	17.2	2.7
労働組合「なし」	[35.6] <100.0>	< 8.1>	100.0	63.5	69.3	3.6	-
＜労使コミュニケーションの認識＞							
重要である	[42.2] <100.0>	< 9.1>	100.0	70.7	66.1	10.6	1.1
どちらともいえない	[30.9] <100.0>	< 4.7>	100.0 *	93.3 *	6.5 *	- *	3.6 *
重要ではない	[39.3] <100.0>	* <72.8> *	100.0 *	100.0 *	100.0 *	- *	- *
＜労使コミュニケーションの評価＞							
良好	[44.0] <100.0>	< 8.5>	100.0	78.4	59.2	13.2	1.5
どちらともいえない	[33.7] <100.0>	<10.4>	100.0	59.6	72.6	2.9	0.6
悪	[44.0] <100.0>	< 8.5>	100.0 *	63.5 *	90.9 *	- *	- *

注：1) [] 内の数値は、派遣労働者を受け入れた事業所割合である。

2) < > 内の数値は、派遣労働者を受け入れた事業所を100としたとき、派遣労働者から出された苦情「あり」の事業所割合である。

3) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

4 外部の機関等の利用に関する事項

(1) 外部の機関等の利用状況【新規調査項目】

平成20年1年間に、従業員との紛争を解決するために外部の機関等を利用したことがある事業所は、6.9%となっている。外部の機関等を利用したことがある事業所について、どのような機関を利用したか（複数回答）をみると、「社外の機関や専門家（カウンセラー、弁護士等）」が59.1%で最も多く、次いで「都道府県労働局」44.0%の順となっている。

企業規模別にみると、企業規模30～49人規模で「社外の機関や専門家（カウンセラー、弁護士等）」が32.8%と他の企業規模に比べ少なくなっている一方、「都道府県労働局」とする事業所割合が69.1%と他の企業規模に比べ多くなっている。（第12表）

第12表 利用した外部の機関等の種類別事業所割合（平成20年1年間）

（単位：％）

区 分	外部の機関等の種類（複数回答）						
	外部の機関等の 利用「あり」計	4) 都 道 府 県 労 働 局	5) 都 道 府 県 の 機 関	6) 裁 判 所	専 門 家 （ カ ウ ン セ ラ ー 、 弁 護 士 等 ）	社 外 の 機 関 や カ ウ ン セ ラ ー	そ の 他
計	[6.9]	100.0	44.0	9.9	17.3	59.1	2.9
＜企業規模＞							
5,000人以上	[13.1]	100.0	42.5	13.0	25.1	71.6	-
1,000～4,999人	[10.0]	100.0	49.6	2.7	11.7	46.8	-
300～999人	[6.0]	100.0	36.9	8.2	18.8	63.3	2.1
100～299人	[7.6]	100.0	30.5	16.8	18.0	70.7	0.3
50～99人	[4.8]	100.0	33.2	3.3	15.8	64.8	-
30～49人	[4.3]	100.0	69.1	10.5	11.2	32.8	15.3
労働組合「あり」	[9.8]	100.0	42.8	6.2	17.5	63.3	0.2
労働組合「なし」	[5.6]	100.0	45.0	12.8	17.1	55.8	5.0
＜労使コミュニケーションの認識＞							
重要である	[7.2]	100.0	43.5	9.0	17.9	59.4	3.1
どちらともいえない	[4.2]	100.0	40.6	23.1	12.7	66.1	1.2
重要ではない	[23.5]	100.0*	99.1*	-*	-*	0.9*	-*
＜労使コミュニケーションの評価＞							
良好	[7.4]	100.0	45.1	9.6	18.2	59.7	4.0
どちらともいえない	[5.0]	100.0	45.1	14.8	18.8	58.0	-
悪	[9.8]	100.0	21.6	-	6.3	64.7	1.2

注：1) []内の数値は、外部の機関等の利用「あり」の事業所割合である。

2) 表頭外部の機関等の利用「あり」計には外部の機関等の種類「不明」が含まれる。

3) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」及び労使コミュニケーションの評価「不明」が含まれる。

4) 「都道府県労働局」とは、都道府県労働局の総合労働相談コーナー、雇用均等室、労働基準監督署、公共職業安定所等を利用した場合を含む。

5) 「都道府県の機関」とは、都道府県の労働相談センター、労政主管事務所、都道府県労働委員会等を含む。

6) 「裁判所」とは、労働審判制度を利用した場合を含む。

(2) 外部の機関等の利用意思及び利用したいと思わない理由【新規調査項目】

今後の外部の機関等の利用意思の有無をみると、「利用したい」19.0%、「利用したいと思わない」20.7%、「わからない」56.5%となっている。

「利用したいと思わない」事業所について利用したいと思わない理由（複数回答）をみると、「自社の実態に即した解決ができない」が45.9%で最も多く、次いで「職場の労使関係が不安定になる」44.1%となっている。（第13表）

第13表 外部の機関等の利用意思の有無、利用したいと思わない事業所の理由別事業所割合（今後）

（単位：％）

区 分	利用外部の機関等の有無の計	利用したい	わからない	利用したいと思わない計	外部の機関等を利用したいと思わない理由（複数回答）							特に理由は	
					即自社の実態にできない解決が	職場の労使関係が不安定になる	時間がかかる	解決にかかる費用	正確な判断が思えない	その他			
計	100.0	19.0	56.5	20.7	(100.0)	(45.9)	(44.1)	(18.1)	(20.1)	(23.0)	(16.0)	(17.9)	
<企業規模>													
5,000人以上	100.0	19.1	61.1	15.7	(100.0)	(54.8)	(37.9)	(11.0)	(28.1)	(13.4)	(34.7)	(3.9)	
1,000～4,999人	100.0	16.4	66.7	14.5	(100.0)	(53.5)	(53.6)	(23.8)	(19.7)	(16.2)	(16.6)	(15.7)	
300～999人	100.0	25.2	52.3	20.5	(100.0)	(47.9)	(34.6)	(24.9)	(13.2)	(18.1)	(25.5)	(6.5)	
100～299人	100.0	21.5	54.3	18.8	(100.0)	(53.6)	(55.1)	(17.0)	(17.7)	(22.3)	(11.0)	(14.0)	
50～99人	100.0	17.0	56.6	23.2	(100.0)	(49.7)	(45.2)	(21.7)	(20.3)	(29.5)	(19.4)	(18.1)	
30～49人	100.0	17.5	53.4	24.7	(100.0)	(34.7)	(40.7)	(14.9)	(21.1)	(24.7)	(7.8)	(27.6)	
労働組合「あり」	100.0	16.3	60.7	19.8	(100.0)	(41.4)	(43.7)	(15.3)	(14.9)	(20.5)	(20.5)	(18.2)	
労働組合「なし」	100.0	20.2	54.6	21.1	(100.0)	(47.8)	(44.3)	(19.3)	(22.3)	(24.1)	(14.2)	(17.8)	
<労使コミュニケーションの認識>													
重要である	100.0	20.1	55.4	21.3	(100.0)	(46.2)	(45.5)	(19.3)	(20.2)	(24.3)	(16.1)	(16.8)	
どちらともいえない	100.0	10.8	65.5	17.0	(100.0)	(42.9)	(32.3)	(8.1)	(19.7)	(11.7)	(15.0)	(28.5)	
重要ではない	100.0	24.7	9.7	14.0	(100.0)*	(62.3)*	(-)*	(-)*	(-)*	(-)*	(37.7)*	(-)*	
<労使コミュニケーションの評価>													
良好	100.0	20.2	54.4	21.9	(100.0)	(41.0)	(44.4)	(15.6)	(20.5)	(22.2)	(19.5)	(18.9)	
どちらともいえない	100.0	15.7	62.2	17.9	(100.0)	(54.5)	(42.7)	(26.0)	(18.9)	(24.5)	(8.1)	(16.0)	
悪	100.0	23.7	55.6	19.1	(100.0)	(76.7)	(47.8)	(19.3)	(25.0)	(24.8)	(7.2)	(12.8)	
<外部機関等の利用の有無>													
あり	100.0	72.1	16.5	11.4	(100.0)	(47.9)	(29.0)	(11.8)	(12.9)	(40.4)	(1.8)	(25.1)	
なし	100.0	15.2	60.0	21.6	(100.0)	(45.8)	(44.7)	(18.4)	(20.4)	(22.3)	(16.6)	(17.6)	

注：1) ()内の数値は、外部機関等を利用したいと思わない事業所を100とした理由別事業所割合である。

2) 表頭のそれぞれの計にはそれぞれの内訳の「不明」が含まれる。

3) 表側計には労使コミュニケーションの認識「不明」、労使コミュニケーションの評価「不明」及び外部機関等の利用の有無「不明」が含まれる。

〔労働者調査〕

1 労使コミュニケーションについて的美好度

事業所での労使コミュニケーションがどの程度良好であるかについて労働者の認識をみると、「非常に良い」と「やや良い」を合わせた『良好』とする労働者割合は 48.8% [前回 44.0%]、「どちらともいえない」は 35.9% [前回 40.1%]、「やや悪い」と「非常に悪い」を合わせた『悪い』は 14.2% [前回 15.9%] となっており、良好度（『良好』－『悪い』）でみると、34.6ポイント [前回 28.1ポイント] となっている（第14表）。

第14表 労使コミュニケーションの良好度別労働者割合

区 分	計		良好		どちらとも いえない	悪い		良好度 ⁴⁾	平成16年 ⁴⁾ 良好度
			非常に良い	やや良い		やや悪い	非常に悪い		
					48.8		14.2		
計	[100.0]	100.0	13.5	35.3	35.9	10.7	3.5	34.6	28.1
＜就業形態＞									
一般労働者	[86.8]	100.0	13.6	35.8	35.3	10.6	3.6	35.2	27.8
パートタイム労働者	[8.5]	100.0	15.3	30.7	37.5	12.1	3.1	30.8	32.7
契約労働者 ⁵⁾	[4.7]	100.0	7.5	33.6	44.6	11.4	1.8	27.9	22.8
＜役職＞									
課長クラス以上	[14.4]	100.0	18.8	35.9	33.9	7.4	2.2	45.1	44.1
係長クラス	[18.5]	100.0	18.1	33.0	35.5	11.3	1.6	38.2	35.0
役職なし	[67.1]	100.0	11.0	35.8	36.5	11.3	4.3	31.2	22.9
＜勤続年数＞									
1年未満	[5.3]	100.0	31.4	35.3	23.7	6.8	2.7	57.2	39.2
1～5年未満	[22.4]	100.0	10.0	37.6	36.3	11.0	3.8	32.8	32.8
5～10年未満	[23.8]	100.0	12.1	34.0	37.2	11.7	4.3	30.1	14.4
10～20年未満	[27.8]	100.0	12.7	32.4	38.7	11.8	3.2	30.1	25.7
20年以上	[20.8]	100.0	15.1	38.1	33.3	8.8	2.8	41.6	39.3
＜労働組合への加入状況＞									
労働組合がある（小計）	[39.9]	100.0	15.8	39.7	31.5	8.5	2.9	44.1	…
加入している	[31.0]	100.0	14.5	40.1	32.1	8.7	2.8	43.1	35.6
加入資格があるが加入していない	[2.2]	100.0	6.5	33.5	46.3	9.3	3.3	27.4	} 22.6
加入資格がない	[6.6]	100.0	25.4	39.6	24.1	7.0	3.4	54.6	
労働組合がない	[58.5]	100.0	11.6	32.2	38.9	12.5	3.9	27.4	
平成16年計	[100.0]	100.0	9.2	34.8	40.1	12.2	3.7	28.1	…
				44.0		15.9			

注：1) [] 内の数値は、就業形態、役職、勤続年数、労働組合への加入状況別労働者の構成割合である。

2) 表頭計には「不明」が含まれる。

3) 表側計には労働組合への加入状況「不明」が含まれる。

4) 良好度＝良好（非常に良い＋やや良い）－悪い（やや悪い＋非常に悪い）

5) 平成16年は就業形態について設問の選択肢が「一般労働者」、「パートタイム労働者」、「その他」であるため、「契約労働者」に代え、「その他」の数値を掲載した。

2 労働組合に関する事項

(1) 労働組合への加入状況

労働組合への加入状況を見ると、「加入している」とする労働者割合が31.0% [前回41.8%]、「加入資格があるが加入していない」2.2% [前回調査項目なし]、「加入資格がない」6.6% [前回調査項目なし]となっている。また、「労働組合がない」とする労働者割合は58.5% [前回調査項目なし]となっている。(第15表) [前回の数値については、第15表注2)、3)を参照。]

第15表 労働組合への加入状況別労働者割合

(単位：%)

区 分	計	企業内の 労働組合 がある				企業内の 労働組合 がない	平成16年 労働組合へ 加入している
			加入して ²⁾ いる	加入資格が あるが加入 していない	加入資格 がない		
計	100.0	39.9	31.0	2.2	6.6	58.5	41.8
＜就業形態＞							
一般労働者	100.0	39.9	32.4	2.0	5.5	59.1	44.8
パートタイム労働者	100.0	41.5	23.6	2.9	15.0	54.3	8.5
契約労働者	100.0	37.5	18.3	6.0	13.1	54.5	6.0
＜役職＞							
課長クラス以上	100.0	32.0	6.4	1.3	24.3	67.9	13.3
係長クラス	100.0	48.1	43.4	2.6	2.1	51.4	44.8
役職なし	100.0	39.4	32.9	2.3	4.1	58.4	46.4
＜勤続年数＞							
1年未満	100.0	19.2	12.8	1.4	5.1	75.3	33.7
1～5年未満	100.0	29.3	21.6	2.8	4.9	68.6	29.3
5～10年未満	100.0	36.5	29.6	2.5	4.3	61.2	38.0
10～20年未満	100.0	46.8	39.4	2.0	5.4	52.3	47.1
20年以上	100.0	51.3	36.4	1.8	13.2	48.5	52.8
平成16年計	100.0	…	41.8	3) 58.2		…	…

注：1) 表頭計には「不明」が含まれる。

2) 平成16年は労働組合に「加入している」。

なお、労働組合への加入状況について平成16年は「加入している」、「加入していない」の2者択一である。

3) 平成16年は「加入していない」の数値である。

4) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。

(2) 労働組合の必要度

労働組合について、どの程度必要であると考えているかをみると、「是非必要である」(23.4%)と「どちらかといえば必要である」(31.1%)を合わせた「必要である」計が54.5% [前回63.0%]、「どちらともいえない」が23.9% [前回25.2%]、「どちらかといえば必要ではない」(11.5%)と「必要ではない」(8.4%)を合わせた「必要でない」計が19.9% [前回11.7%; 第16表注4]を参照。)となっている(第16表)。

第16表 労働組合の必要度別労働者割合

区 分	計	必要である			どちらとも いえない	必要でない			平成16年 「必要である」計
		「必要である」計	是非必要 である	どちらか といえば 必要である		4) 「必要でない」計	どちらか といえば必要 ではない	必要では ない	
計	100.0	54.5	23.4	31.1	23.9	19.9	11.5	8.4	63.0
＜就業形態＞									
一般労働者	100.0	56.5	25.2	31.3	22.7	19.8	11.6	8.2	64.5
パートタイム労働者	100.0	35.5	9.3	26.2	36.3	25.6	12.7	12.9	46.8
契約労働者	100.0	51.5	15.6	35.9	25.0	11.6	7.7	3.9	48.1
＜役職＞									
課長クラス以上	100.0	41.7	14.4	27.3	25.2	30.8	18.0	12.8	57.1
係長クラス	100.0	59.7	27.6	32.1	21.2	18.7	12.9	5.8	66.5
役職なし	100.0	55.9	24.2	31.7	24.4	17.9	9.7	8.2	63.2
＜勤続年数＞									
1年未満	100.0	43.7	12.8	30.9	29.2	25.1	7.6	17.5	54.9
1～5年未満	100.0	46.8	16.8	30.0	32.0	20.0	10.6	9.4	53.8
5～10年未満	100.0	54.9	22.5	32.4	24.5	19.4	12.5	6.9	64.0
10～20年未満	100.0	57.7	28.5	29.2	21.3	19.8	10.8	9.0	63.3
20年以上	100.0	61.0	27.4	33.6	16.8	19.4	13.4	6.0	72.6
＜労使コミュニケーションの良好度＞									
良好	100.0	53.7	26.6	27.1	20.0	24.2	12.9	11.3	65.8
どちらともいえない	100.0	50.8	16.8	34.0	30.1	18.1	11.7	6.4	56.7
悪い	100.0	67.1	30.0	37.1	22.2	9.4	6.2	3.2	71.1
＜労働組合への加入状況＞									
労働組合がある(小計)	100.0	80.0	43.9	36.1	12.1	6.5	5.6	0.9	...
加入している	100.0	84.2	48.1	36.1	9.9	5.8	5.5	0.3	84.4
加入資格があるが加入していない	100.0	58.2	21.8	36.4	34.3	6.5	6.0	0.5	47.7
加入資格がない うち課長クラス以上	100.0 (100.0)	67.5 (75.9)	31.7 (31.8)	35.8 (44.1)	14.8 (6.5)	9.5 (10.4)	5.7 (6.8)	3.8 (3.6)	
労働組合がない	100.0	38.0	10.0	28.0	31.5	29.0	15.7	13.3	
平成16年計	100.0	63.0	26.9	36.1	25.2	11.7	...	11.7	...

- 注：1) 表頭計には「不明」が含まれる。
 2) 表側計には労使コミュニケーションの良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」が含まれる。
 3) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。
 4) 平成16年は設問の選択肢に「どちらかといえば必要ではない」がないので、時系列比較の際には注意を要する。
 5) ()内の数値は、労働組合への加入資格がない労働者を100とした労働者割合である。

3 労使協議機関に関する事項

(1) 労使協議機関の有無及び協議内容等を知ることができる方法

事業所に労使協議機関が「あり」と答えた労働者の割合は43.5% [前回49.3%]、「なし」28.6% [前回27.9%]、「わからない」26.2% [前回22.7%] となっている。

労使協議機関が「あり」と答えた労働者について、労使協議機関の協議内容、その結果について、どのような方法で知ることができるか(複数回答)をみると、「労働組合の広報資料等」46.6% [前回64.1%]、「朝礼、職場懇談会等」39.6% [前回38.5%]、「社内報等」35.7% [前回34.4%] などとなっている。(第17表)

第17表 労使協議機関の有無、労使協議機関の協議内容等を知ることができる方法別労働者割合

(単位：%)

区分	計	協議内容等を知ることができる方法(複数回答)							労使協議機関「なし」	労使協議機関があるか「わからない」	平成16年 労使協議機関 「あり」
		労使協議機関 「あり」	朝礼、 懇談会等 職場	広 労 報 資 料 組 合 等	社 内 報 等	労 使 協 議 会 報 告	そ の 他				
計	100.0	43.5 (100.0)	(39.6)	(46.6)	(35.7)	(19.7)	(11.5)	28.6	26.2	49.3	
＜就業形態＞											
一般労働者	100.0	45.0 (100.0)	(39.3)	(47.5)	(35.7)	(20.2)	(12.0)	28.8	25.0	51.4	
パートタイム労働者	100.0	30.3 (100.0)	(39.5)	(35.8)	(32.2)	(19.3)	(6.9)	27.6	38.3	18.6	
契約労働者	100.0	40.8 (100.0)	(44.6)	(44.0)	(41.4)	(9.5)	(7.3)	25.8	27.3	53.0	
＜役職＞											
課長クラス以上	100.0	44.4 (100.0)	(55.2)	(38.8)	(42.7)	(27.6)	(16.6)	44.2	9.5	54.4	
係長クラス	100.0	53.8 (100.0)	(33.4)	(62.6)	(27.8)	(21.7)	(7.3)	27.6	18.6	58.3	
役職なし	100.0	40.5 (100.0)	(38.1)	(42.7)	(37.0)	(17.1)	(11.8)	25.5	31.9	45.7	
＜勤続年数＞											
1年未満	100.0	37.3 (100.0)	(61.5)	(21.4)	(27.0)	(8.5)	(19.8)	22.6	37.1	26.4	
1～5年未満	100.0	31.8 (100.0)	(45.4)	(34.4)	(37.7)	(12.2)	(11.8)	31.5	35.5	33.2	
5～10年未満	100.0	35.0 (100.0)	(34.2)	(45.7)	(32.2)	(22.9)	(5.9)	28.3	35.6	38.7	
10～20年未満	100.0	52.2 (100.0)	(37.5)	(50.5)	(36.8)	(23.0)	(10.9)	28.3	18.5	55.5	
20年以上	100.0	55.9 (100.0)	(38.8)	(54.3)	(37.2)	(19.7)	(14.6)	27.6	13.1	73.9	
＜労使コミュニケーションの良好度＞											
良好	100.0	51.1 (100.0)	(41.1)	(47.9)	(36.0)	(19.7)	(12.2)	23.6	22.8	59.1	
どちらともいえない	100.0	35.4 (100.0)	(37.3)	(50.5)	(34.2)	(20.8)	(8.9)	32.8	30.9	43.5	
悪	100.0	36.7 (100.0)	(39.9)	(33.1)	(39.3)	(14.8)	(10.2)	35.9	25.8	37.1	
＜労働組合への加入状況＞											
労働組合がある(小計)	100.0	75.3 (100.0)	(25.1)	(65.3)	(32.7)	(24.9)	(9.0)	4.1	18.0	...	
加入している	100.0	78.7 (100.0)	(23.0)	(67.4)	(32.3)	(24.0)	(8.4)	3.9	16.3	78.2	
加入資格があるが加入していない	100.0	50.1 (100.0)	(18.4)	(54.9)	(28.9)	(18.0)	(16.8)	6.0	43.9	} 28.6	
加入資格がない	100.0	67.8 (100.0)	(38.5)	(56.5)	(36.2)	(31.0)	(10.1)	4.3	17.5		
労働組合がない	100.0	22.6 (100.0)	(72.5)	(4.7)	(42.2)	(8.2)	(17.0)	45.6	30.8		
平成16年計	100.0	49.3 (100.0)	(38.5)	(64.1)	(34.4)	(26.1)	(10.6)	27.9	22.7	...	

注：1) ()内の数値は、労使協議機関「あり」と回答した者を100とした労働者割合である。

2) 表頭計には労使協議機関の有無「不明」が含まれる。

3) 表頭労使協議機関「あり」には協議内容等を知ることができる方法「不明」が含まれる。

4) 表側計には労使コミュニケーションの良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」が含まれる。

5) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。

(2) 労使協議機関の協議内容、結果の認知度

労使協議機関での協議内容、その結果についてどの程度知っているかをみると、「大体知っている」43.4% [前回 43.6%]、「一部知っている」39.0% [前回 45.1%]、「ほとんど知らない」16.0% [前回 11.3%] となっている（第18表）。

第18表 労使協議機関の協議内容等を知っている程度別労働者割合

(単位：%)

区 分	労使協議機関 「あり」計	平成21年			平成16年		
		大体 知っている	一部 知っている	ほとんど 知らない	大体 知っている	一部 知っている	ほとんど 知らない
計	100.0	43.4	39.0	16.0	43.6	45.1	11.3
〈就業形態〉							
一般労働者	100.0	46.6	38.9	13.4	45.1	44.4	10.5
パートタイム労働者	100.0	17.9	34.1	44.5	6.3	50.8	42.8
契約労働者	100.0	13.3	48.4	32.6	15.2	74.6	10.3
〈役職〉							
課長クラス以上	100.0	66.4	26.9	6.4	72.8	18.8	8.4
係長クラス	100.0	51.9	40.5	7.2	53.0	43.1	3.9
役職なし	100.0	35.0	41.4	21.5	33.3	52.0	14.7
〈勤続年数〉							
1年未満	100.0	35.0	37.1	23.5	14.5	57.3	28.2
1～5年	100.0	26.2	45.6	27.9	31.2	51.4	17.4
5～10年	100.0	46.1	36.6	15.9	37.9	49.7	12.5
10～20年	100.0	42.3	40.1	15.5	37.9	50.2	11.9
20年以上	100.0	54.8	35.7	8.4	61.1	33.2	5.7
〈労使コミュニケーションの良好度〉							
良好	100.0	53.9	34.5	10.3	58.1	36.0	5.9
どちらともいえない	100.0	28.2	48.5	22.0	27.8	56.5	15.7
悪い	100.0	27.3	40.4	29.4	26.2	51.8	22.1
〈労働組合への加入状況〉							
労働組合がある（小計）	100.0	48.3	39.5	10.7
加入している	100.0	48.1	40.6	9.5	42.5	48.1	9.4
加入資格があるが加入していない	100.0	24.4	50.6	25.0	} 45.7	39.3	15.0
加入資格がない	100.0	55.3	30.6	13.4			
労働組合がない	100.0	33.0	38.4	27.3			
〈労使協議機関の協議内容等を知ることができる方法（複数回答）〉							
朝礼、職場懇談会等	100.0	43.6	40.1	15.6	49.9	40.5	9.7
労働組合の広報資料等	100.0	51.9	38.3	8.7	48.5	44.3	7.2
社内報等	100.0	40.4	40.8	18.7	41.2	49.7	9.2
労使協議会報	100.0	65.3	26.7	8.1	61.8	35.0	3.2
その他	100.0	37.2	33.6	25.0	35.7	42.2	22.2

注：1) 表頭労使協議機関「あり」計には協議内容を知っている程度「不明」が含まれる。

2) 表側計には労使コミュニケーションの良好度「不明」、労働組合への加入状況「不明」及び労使協議機関の協議内容等を知ることができる方法「不明」が含まれる。

3) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。

4 個人の処遇等に関する不平、不満の処理方法

(1) 不平・不満の伝達の有無及び不平・不満の内容

過去1年間（平成20年7月1日から平成21年6月30日までの期間；以下同じ）に自分自身の処遇等についての不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者の割合は21.2% [前回13.7%；第19表注5)を参照。]、伝えたことが「ない」とする労働者は78.0% [前回86.3%；第19表注5)を参照。] となっている。

不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者について、伝えた不平・不満の内容（複数回答）をみると、「日常業務の運営に関すること」とする割合が53.9% [前回48.2%] で最も多く、次いで「賃金、労働時間等労働条件に関すること」46.1% [前回45.7%]、「人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関すること」35.0% [前回41.5%] の順となっている。（第19表）

第19表 不平・不満を伝えたことの有無、不平・不満の内容別労働者割合（過去1年間）

区分	計	不平・不満の内容（複数回答）											5)	
		不平・不満を伝えたこと「あり」	日常業務の運営に関すること	人事（人員配置・出向、昇進・昇格等）に関すること	賃金、労働時間等労働条件に関すること	安全衛生に関すること	福利厚生に関すること	7) 人間関係に関すること（パワハラを含む）	男女差別、セクハラに関すること	その他	不平・不満を伝えたこと「なし」	5) 不平・不満の「あり」	平成16年	
計	100.0	21.2	(100.0)	(53.9)	(35.0)	(14.7)	(46.1)	(10.3)	(7.3)	(26.9)	(1.4)	(7.6)	78.0	13.7
＜性別＞														
男	100.0	20.8	(100.0)	(57.4)	(36.3)	(18.0)	(48.7)	(10.4)	(6.3)	(24.0)	(1.1)	(8.0)	78.4	13.7
女	100.0	21.9	(100.0)	(48.8)	(33.2)	(9.8)	(42.3)	(10.1)	(8.7)	(31.1)	(1.9)	(7.0)	77.2	13.7
＜就業形態＞														
一般労働者	100.0	21.3	(100.0)	(57.0)	(36.7)	(15.4)	(43.4)	(10.5)	(7.0)	(26.9)	(1.6)	(8.6)	77.8	13.8
パートタイム労働者	100.0	22.7	(100.0)	(30.0)	(19.9)	(5.1)	(66.9)	(8.9)	(11.2)	(31.2)	(-)	(1.4)	76.5	12.7
契約労働者	100.0	16.5	(100.0)	(37.5)	(33.9)	(21.7)	(60.2)	(9.4)	(2.9)	(15.0)	(-)	(0.6)	82.9	10.8
＜役職＞														
課長クラス以上	100.0	16.5	(100.0)	(67.1)	(54.7)	(22.8)	(36.2)	(14.9)	(9.5)	(21.3)	(0.0)	(3.2)	82.5	14.5
係長クラス	100.0	28.8	(100.0)	(44.0)	(32.3)	(17.7)	(45.3)	(4.4)	(7.1)	(23.8)	(0.7)	(11.2)	69.7	12.7
役職なし	100.0	20.2	(100.0)	(55.5)	(32.7)	(12.0)	(48.2)	(11.8)	(6.9)	(29.1)	(1.9)	(7.0)	79.3	13.9
＜勤続年数＞														
1年未満	100.0	6.0	(100.0)	(41.3)	(23.7)	(2.4)	(78.3)	(-)	(24.2)	(41.3)	(-)	(1.5)	94.0	11.7
1～5年未満	100.0	21.4	(100.0)	(53.6)	(33.7)	(22.2)	(41.9)	(15.4)	(2.8)	(32.8)	(1.5)	(6.6)	78.0	14.7
5～10年未満	100.0	27.9	(100.0)	(51.8)	(26.9)	(11.5)	(61.2)	(7.7)	(8.2)	(24.4)	(0.1)	(8.2)	71.6	15.3
10～20年未満	100.0	23.7	(100.0)	(56.2)	(42.1)	(19.1)	(40.1)	(7.6)	(6.3)	(24.9)	(3.1)	(6.6)	75.3	15.4
20年以上	100.0	13.9	(100.0)	(55.2)	(41.0)	(0.7)	(28.6)	(14.7)	(12.6)	(25.7)	(0.5)	(11.0)	84.6	9.1
＜労使コミュニケーションの良好度＞														
良好	100.0	16.9	(100.0)	(56.1)	(33.5)	(11.8)	(48.0)	(7.1)	(8.0)	(20.9)	(0.8)	(9.3)	82.4	9.2
どちらともいえない	100.0	20.7	(100.0)	(53.0)	(36.7)	(19.8)	(41.3)	(9.8)	(6.9)	(29.5)	(0.7)	(5.3)	78.2	14.7
悪	100.0	34.9	(100.0)	(51.4)	(35.3)	(11.9)	(50.8)	(11.2)	(7.6)	(28.2)	(3.1)	(8.6)	65.0	23.8
＜労働組合への加入状況＞														
労働組合がある（小計）	100.0	21.9	(100.0)	(50.3)	(33.5)	(12.9)	(51.9)	(10.3)	(6.0)	(27.3)	(2.3)	(5.6)	76.6	...
加入している	100.0	22.9	(100.0)	(49.9)	(32.0)	(13.1)	(54.1)	(11.5)	(6.4)	(27.7)	(2.1)	(5.8)	75.8	10.9
加入資格があるが加入していない	100.0	16.5	(100.0)	(65.5)	(64.1)	(34.0)	(42.9)	(16.0)	(11.8)	(30.7)	(11.3)	(2.2)	80.1	15.7
加入資格がない	100.0	18.9	(100.0)	(47.6)	(33.1)	(5.4)	(41.9)	(1.5)	(1.9)	(24.4)	(0.8)	(5.4)	79.6	
労働組合がない	100.0	21.1	(100.0)	(56.8)	(35.9)	(15.7)	(41.8)	(10.3)	(8.2)	(26.2)	(0.8)	(9.1)	78.5	...
平成16年計	100.0	13.7	(100.0)	(48.2)	(41.5)	(15.1)	(45.7)	(9.5)	(9.9)	(22.6)	(2.7)	(3.2)	86.3	...

注：1) () 内の数値は、不平・不満を伝えたこと「あり」と回答した者を100とした労働者割合である。
 2) 表頭計及び不平・不満を伝えたこと「あり」にはそれぞれの内訳の「不明」が含まれる。
 3) 表側計には労使コミュニケーションの良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」が含まれる。
 4) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。
 5) 平成16年の設問では「不平、不満を申し立てた」と表記しているため、時系列比較の際には注意を要する。
 6) 平成16年は「人事（人員配置・出向、昇進・昇格、定年制）に関すること」。
 7) 第8表注4)参照。平成16年は「人間関係に関すること」。

(2) 不平・不満の伝達方法

過去1年間に不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者(21.2%)について、どのような方法で伝えたか(複数回答)をみると「直接上司へ」79.6%[前回77.8%]が最も多く、次いで「労働組合を通して」11.6%[前回15.1%]となっている(第20表)。

第20表 不平・不満の伝達方法別労働者割合

複数回答 (単位：%)

区 分	不平・不満を 伝えたこと 「あり」 計	直接上司へ	5) 自己申告制 度によって	労働組合を 通して	6) 苦情処理委 員会等の機 関へ	その他
計	100.0	79.6	4.7	11.6	1.5	8.6
＜就業形態＞						
一 般 労 働 者	100.0	79.3	4.8	12.5	1.1	8.7
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	87.1	2.0	2.8	6.4	3.4
契 約 労 働 者	100.0	67.8	8.1	10.9	0.6	20.4
＜役職＞						
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	88.3	8.3	1.6	0.8	10.1
係 長 ク ラ ス	100.0	75.9	3.9	17.1	4.9	5.4
役 職 な し	100.0	79.5	4.3	11.1	0.4	9.6
＜勤続年数＞						
1 年 未 満	100.0	96.4	-	2.1	-	1.5
1 ～ 5 年 未 満	100.0	82.9	2.8	3.1	1.0	12.7
5 ～ 10 年 未 満	100.0	77.1	2.6	11.7	2.0	7.0
10 ～ 20 年 未 満	100.0	75.4	5.4	19.5	2.2	9.2
20 年 以 上	100.0	87.3	11.4	8.3	-	5.1
＜労使コミュニケーションの良好度＞						
良 好	100.0	81.5	5.4	13.9	2.0	5.4
ど ち ら と も い え な い	100.0	77.1	4.0	14.3	0.4	8.9
悪 い	100.0	80.0	4.7	4.8	2.7	11.9
＜労働組合への加入状況＞						
労 働 組 合 が あ る (小 計)	100.0	69.5	6.1	28.1	1.7	5.2
加 入 し て い る	100.0	64.1	4.6	34.3	1.8	5.1
加 入 資 格 が あ る が 加 入 し て い な い	100.0	80.9	26.8	-	-	17.2
加 入 資 格 が な い	100.0	96.9	8.7	1.0	1.5	1.9
労 働 組 合 が な い	100.0	86.5	3.7	0.0	1.5	11.2
平 成 1 6 年 計	100.0	77.8	10.2	15.1	1.5	11.7

- 注：1) 表頭不平・不満を伝えたこと「あり」計には不平・不満の伝達方法「不明」が含まれる。
2) 表側計には労使コミュニケーションの良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」が含まれる。
3) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。
4) 100としている不平・不満を伝えたこと「あり」計については、第19表注5)を参照のこと。
5) 「自己申告制度」とは、従業員各人の能力、希望勤務等の申告、自己の業績の評価等を行わせる制度をいう。
6) 「苦情処理委員会等の機関」とは、賃金、配置転換、日常の作業条件等について、従業員個人の苦情を申し立てられる機関をいう。ただし、もっぱら苦情処理のみを行う機関ではないものも含む。

(3) 不平・不満伝達の結果

過去1年間に不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者(21.2%)について、おおむねどのような結果が得られたかをみると「納得のいく結果が得られた」21.8% [前回18.6%]、「検討中のようである」27.2% [前回20.2%]、「納得のいく結果は得られなかった」38.4% [前回48.2%]となっている(第21表)。

第21表 不平・不満の伝達で得られた結果別労働者割合

(単位：%)

区 分	不平・不満を 伝えたこと 「あり」 計	納得のいく 結果が得ら れた	検討中のよ うである	納得のいく 結果は得ら れなかった	その他	平成16年 納得のいく 結果が得ら れた
計	100.0	21.8	27.2	38.4	9.7	18.6
＜就業形態＞						
一 般 労 働 者	100.0	21.4	28.5	36.6	11.1	17.7
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	32.2	14.7	51.3	0.6	28.8
契 約 労 働 者	100.0	7.3	25.4	48.9	0.2	34.2
＜役職＞						
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	30.7	33.5	28.9	6.0	16.2
係 長 ク ラ ス	100.0	30.0	27.3	31.9	10.2	15.9
役 職 な し	100.0	17.0	26.0	42.5	10.2	19.9
＜勤続年数＞						
1 年 未 満	100.0	36.2	21.6	41.7	0.5	35.5
1 ～ 5 年 未 満	100.0	28.2	28.5	31.4	11.0	22.1
5 ～ 10 年 未 満	100.0	22.2	26.0	38.1	6.3	21.2
10 ～ 20 年 未 満	100.0	19.7	26.6	43.9	8.9	13.8
20 年 以 上	100.0	13.6	29.7	37.4	18.6	15.0
＜労使コミュニケーションの良好度＞						
良 好	100.0	30.7	32.9	25.9	6.7	31.3
ど ち ら と も い え ない	100.0	14.0	32.1	40.7	11.8	14.2
悪 い	100.0	18.4	11.6	58.4	7.3	12.1
＜労働組合への加入状況＞						
労 働 組 合 が ある (小 計)	100.0	19.7	32.2	38.1	6.1	...
加 入 し て い る	100.0	19.6	32.6	36.8	6.2	21.4
加 入 資 格 が ある が 加 入 し て い ない	100.0	12.7	30.8	32.8	23.1	} 17.3
加 入 資 格 が ない	100.0	21.8	29.8	46.7	-	
労 働 組 合 が ない	100.0	23.2	23.2	38.9	12.5	
平 成 1 6 年 計	100.0	18.6	20.2	48.2	13.0	...

- 注：1) 表頭不平・不満を伝えたこと「あり」計には不平・不満の伝達で得られた結果「不明」が含まれる。
 2) 表側計には労使コミュニケーションの良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」が含まれる。
 3) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。
 4) 100としている不平・不満を伝えたこと「あり」計については、第19表注5)を参照のこと。

(4) 外部の機関等への相談状況【新規調査項目】

過去1年間に不平・不満を事業所に伝えたことが「ある」とする労働者（21.2%）について、外部の機関等に相談したかをみると「相談した」3.6%、「相談しなかった」96.4%となっている（第22表）。

第22表 外部の機関等への相談の有無別労働者割合

(単位：%)

区 分	不平・不満を 伝えたこと 「あり」計	相談した	相談しなかった
計	100.0	3.6	96.4
＜就業形態＞			
一 般 労 働 者	100.0	3.4	96.6
パ ー ト タ イ ム 労 働 者	100.0	5.2	94.8
契 約 労 働 者	100.0	3.9	96.1
＜役職＞			
課 長 ク ラ ス 以 上	100.0	1.0	99.0
係 長 ク ラ ス	100.0	4.7	95.3
役 職 な し	100.0	3.6	96.4
＜勤続年数＞			
1 年 未 満	100.0	-	100.0
1 ～ 5 年 未 満	100.0	5.9	94.1
5 ～ 10 年 未 満	100.0	1.6	98.4
10 ～ 20 年 未 満	100.0	4.4	95.6
20 年 以 上	100.0	3.2	96.8
＜労使コミュニケーションの良好度＞			
良 好	100.0	1.4	98.6
ど ち ら と も い え ない	100.0	4.5	95.5
悪 い	100.0	6.4	93.6
＜労働組合への加入状況＞			
労 働 組 合 が あ る (小計)	100.0	5.0	95.0
加 入 し て い る	100.0	5.9	94.1
加 入 資 格 が あ る が 加 入 し て い ない	100.0	5.2	94.8
加 入 資 格 が ない	100.0	-	100.0
労 働 組 合 が ない	100.0	2.7	97.3

注：表側計には労使コミュニケーションの良好度「不明」及び労働組合への加入状況「不明」が含まれる。

(5) 不平・不満を伝達をしない理由

過去1年間に不平・不満を事業所に伝えたことが「ない」とする労働者(78.0%)について、その理由をみると、「特に不平・不満がないから」55.8% [前回 47.9%]、「伝えたところでどうにもならないから」31.0% [前回 31.9%] などとなっている(第23表)。

第23表 不平・不満を伝達しない理由別労働者割合

(単位：%)

区 分	平成21年						平成16年				
	不平・不満を伝えたこと「なし」計	特に不平、不満がないから	伝えたところでもないから	社内を申し立てないから	外部の機関等に相談したから	その他	特に不平、不満がないから	申し立てたところでもないから	申し立てないから	不平、不満を正式に伝える	その他
計	100.0	55.8	31.0	5.9	0.0	5.9	47.9	31.9	10.6	9.6	
＜就業形態＞											
一般労働者	100.0	57.0	30.0	5.7	0.0	6.2	47.3	32.7	10.4	9.6	
パートタイム労働者	100.0	49.2	39.2	6.5	-	2.8	56.9	21.9	12.2	9.1	
契約労働者	100.0	47.0	36.0	7.9	-	6.3	44.8	29.6	13.2	12.4	
＜役職＞											
課長クラス以上	100.0	60.0	25.9	5.9	-	7.0	58.1	24.7	7.8	9.4	
係長クラス	100.0	64.7	25.2	3.5	-	5.8	49.9	29.0	11.5	9.7	
役職なし	100.0	52.8	33.6	6.4	0.0	5.7	45.3	34.2	10.9	9.7	
＜勤続年数＞											
1年未満	100.0	71.1	15.2	5.4	-	7.6	70.7	4.8	9.8	14.7	
1～5年未満	100.0	53.3	32.6	5.9	-	7.5	48.9	30.1	9.8	11.2	
5～10年未満	100.0	53.8	30.3	8.1	-	7.2	39.9	40.0	12.8	7.3	
10～20年未満	100.0	53.1	35.3	4.4	0.0	4.4	43.7	33.9	14.3	8.1	
20年以上	100.0	59.4	29.5	5.5	-	4.5	55.8	28.5	4.3	11.4	
＜労使コミュニケーションの良好度＞											
良好	100.0	77.7	13.4	2.1	0.0	4.5	69.1	18.6	5.0	7.3	
どちらともいえない	100.0	38.6	44.1	8.8	-	8.3	36.1	39.5	12.4	12.1	
悪い	100.0	14.6	67.0	13.1	-	5.2	11.2	54.4	24.1	10.3	
＜労働組合への加入状況＞											
労働組合がある(小計)	100.0	62.7	28.6	1.6	0.0	5.2	
加入している	100.0	61.3	29.7	1.4	0.0	5.1	51.3	33.5	7.0	8.2	
加入資格があるが加入していない	100.0	50.2	32.7	4.9	-	12.1	45.3	30.6	13.3	10.7	
加入資格がない	100.0	73.0	22.4	1.3	-	3.3					
労働組合がない	100.0	51.6	32.7	8.8	-	6.2					
＜労働組合の必要度＞											
必要である(小計)	100.0	52.1	33.8	7.0	0.0	5.5	48.5	30.9	11.5	9.0	
是非必要である	100.0	59.6	28.6	3.4	0.0	5.9	52.9	25.8	12.2	9.0	
どちらかといえば必要である	100.0	46.9	37.5	9.4	-	5.2	45.1	34.9	11.0	9.0	
どちらともいえない	100.0	46.5	38.5	6.2	-	8.1	42.2	36.0	10.5	11.3	
必要でない(小計) ⁵⁾	100.0	74.1	17.0	3.0	-	4.5	57.0	28.1	5.4	9.4	
どちらかといえば必要ではない	100.0	75.5	18.9	1.0	-	4.4	
必要ではない	100.0	72.1	14.4	5.8	-	4.5	57.0	28.1	5.4	9.4	

注：1) 表頭不平・不満を伝えたこと「なし」計には「不明」が含まれる。
 2) 表側計には労使コミュニケーションの良好度「不明」、労働組合への加入状況「不明」及び労働組合の必要度「不明」が含まれる。
 3) 平成16年の設問の選択肢にはない。
 4) 就業形態の内訳については、第14表注5)を参照のこと。
 5) 平成16年は設問の選択肢に「どちらかといえば必要ではない」がないので、時系列比較の際には注意を要する。