

個別労働紛争相談「いじめ・嫌がらせ」 2年連続トップに！

厚生労働省から、平成 25 年度の個別労働紛争解決制度の施行状況が公表されました。

「いじめ・嫌がらせ」での相談が、昨年に続いて2年連続トップになりました。御社の“パワハラ”対策は大丈夫ですか？

平成 25 年度の相談、助言・指導、あっせん件数

総合労働相談件数	1,050,042 件
民事上の個別労働紛争相談件数	245,783 件
助言・指導申出件数	10,024 件
あっせん申請受理件数	5,712 件

平成 25 年度の状況のポイント

- ☑ 総合労働相談件数、助言・指導申出件数、あっせん申請件数のいずれも減少。しかし、総合労働相談件数は6年連続で100万件を超えるなど、高止まりといえる
- ☑ 民事上の個別労働紛争の相談内容は「いじめ・嫌がらせ」が2年連続トップで増加傾向。「いじめ・嫌がらせ」に関する相談件数は59,197件（前年51,670件）、助言・指導の申出では2,046件（前年1,735件）、あっせんの申請では1,474件（前年1,297件）といずれも増加
- ☑ 助言・指導は1か月以内に96.4%、あっせんは2か月以内に92.0%を処理。いずれも迅速に処理されている

あっせんとは例えばどんなもの？

職場の上司によるいじめ・嫌がらせ（暴言等）の例 （厚生労働省発表の事例）

概要	申請人は、契約社員として勤務していたが、支店長から「ミスをしたらクビだ。」と言われ、ミスしてはいけないと精神的に追い込まれて体調を崩し退職。退職後に、精神的・経済的損害に対する補償金を請求するも支払われなかったため、補償金として100万円の支払いを求めたいとしてあっせん申請をした
ポイント結果	被申請人は、ミスがないようにという旨の指示をしたことはあったが、ミスをしたら解雇にするという意図はなかったと主張。いじめ・嫌がらせの事実は認められなかったが、あっせん委員が金銭による解決の考えを示し、調整した結果、解決金として60万円を支払うことで合意が成立し、解決した

企業は、労働契約や就業規則によって、職場における働き方のルールや服務規律等を明確に規定しておく必要があります。また、上の事例をみると、パワハラやセクハラ等の防止のための管理監督者の向けの研修等も必要かもしれません。不安があれば、お気軽にご相談ください。

働きやすいく働きがいのある職場

高まる「人手不足感」

雇用情勢が良くなりつつある現在、人手不足感が高まってきています。特に建設業や介護事業、飲食業、サービス業等においてこの傾向は顕著です。企業にとって近年の死活問題とも言える「人材確保」や「採用後の職場定着」を図るためには、働きがいのある職場づくりが重要です。そんな中、厚生労働省が設

置したプロジェクト企画委員会では、「働きやすいく働きがいのある職場づくり」を促進するため、中小企業が活用できる各種ツールを作成しました。

「ツール」の内容

同委員会が作成したツールの内容は、下記の3つです。

- ①働きやすいく働きがいのある職場づくりサイト
中小企業の取組み事例、

中小企業事業主向けの支援策や調査報告書の概要を掲載したポータルサイト

②働きやすいく働きがいのある職場づくり事例集

「評価・処遇」「人材育成」「業務管理・組織管理」「人間関係管理」に取り組む中小企業の事例を業種別・取組み別に紹介した事例集

③働きやすいく働きがいのある職場づくりに関する調査報告書
雇用管理制度などの取組み状況と「働きやすさ」

「働きがい」との関係などについて、中小企業の人事担当者や中小企業で働く従業員を対象に調査した報告書

事例紹介

上記①のポータルサイトでは、「働きやすいく働きがいのある職場づくり」の事例が紹介されています。自社の参考にしてみてはいかがでしょうか。

・入社半年後の新入社員を対象として「新入社員フォローアップ懇談会」を実施し、社員の定着を図っている

（製造業）
・社員間の情報共有システムを構築し、各職場における仕事や課題の状況を全社員で共有できるようにして職場での問題対応に活用している（情報通信業）

・メンター制度を核にした育成・評価制度の導入によって従業員の働きがいや働きやすさを追求している（サービス業）
・目標管理面談や毎月の面談を通じて職員の希望や提案を吸い上げ、ジョブ・

ローテーションや業務改善に活用している（福祉関連業）
・数年前から導入した新たな評価処遇制度のもとで、多面的評価・評価結果のフィードバック・給与等との連動を実施している（建設業）



効果的な社内研修の実施

効果が出ない現実…

従業員的能力アップや成長を図るために、社内研修を行う企業は多くあります。しかし、その効果が上がっていないかと思われる場合、疑問符がつくケースも多いところでは。

「何から手をつけたらよいのかわからない」、「研修にかけられる予算はあまりない」、「社

内に研修を行うことができる人材がいらない」、「時間をかけた割には成果が現れない」など、悩むことも少なくありません。

成果を上げる取組み

しかし、ちょっとした工夫で、効果的な社内研修を行うことは十分可能です。例えば、公益財団法人日本生産性本部では、研

修の成果を上げている会社のポイントとして、次の5点を挙げており、非常に参考になります。

- ① 目的やゴールを明確にしてプログラム化
- ② 研修テーマを絞り参加者にも事前に周知
- ③ 研修のステータスを上げる(研修を日常業務に優先する重要なものと位置付ける)
- ④ 研修と実務の結び付きを強める
- ⑤ 階層間をつなげた教育研修を行う

可欠であることは間違いないありません。長期的な視点で、継続して取り組み続けることが大切です。

まずは上記に挙げた5点ができていないか、社内研修のやり方を見直して、どこから始めてみてはいるかが大切です。



管理職研修 面談コーチング



日時：6月11日(水)
場所：熊本県医療法人
講師：高橋いくこ・池田裕輔

人事制度を導入している法人様で、管理職・指導職の方からよくご相談があるのが、「部下との面談がうまくできなくて…」や「求めている役割が部下に伝わらない」などです。管理職・指導職には、「教える」能力に加えて、「部下に気づかせ」、「成長を促す」能力が求められています。そこで今回は、部下育成に大切な「面談コーチング」をテーマにコーチングを学んでいただくため、管理職・指導職の方を対象にプレインスター研修講師高橋いくこが研修を実施致しました。コーチングの3大スキルに、傾聴・質問・承認があります。研修の中では、参加者同士の面談体感ワークを通して、この3大スキルを身につけて頂きました。実際に部下育成や部下との面談のスキルアップには、経験も必要ですが、このコーチングの技術を身につけることにより、部下とのコミュニケーションを上手にとれるようになり育成や面談に対して自信が付きやすくなります。管理職・指導職の皆様の中にはこのように、部下育成について具体的なスキルなどを勉強する機会や時間がとれないという方が多いのではないのでしょうか。是非、部下育成のひとつのスキルとして「コーチング」の技術を学んでみませんか。(担当：池田)

アンガーマネジメント研修

日時：6月14日(土)
場所：熊本県保育園
講師：川内恵理・池田裕輔



「人」を援助する仕事に就かれている方に求められるスキルは、ビジネスマナーやコミュニケーション能力などがありますが、その一つとして、「アンガーマネジメント」というものがあります。1970年代にアメリカで始まったアンガー(イライラ、怒りの感情)をマネジメント(上手に付き合う)するための心理教育です。アンガーマネジメントを学ぶ事によって、自分自身の怒りを理解し、コントロールしたり、癒したり、ポジティブなものへ変換させたり、自分の中でたくさんの変化が生まれ、感情がさらに豊かになり、職場での問題解決や、自分の周りに関係するあらゆる物事に良い循環が生まれます。そこで、対人援助職である保育園の職員様を対象に、「アンガーマネジメント(怒りのコントロール)を働きやすい職場づくりに活かす」をテーマに人材開発室長川内恵理が研修を実施致しました。近年保育園では日々保育に欠ける子の保育に悩んだり、気になる子への保育対応、困難事例とも言えるべきモンスターペアレントへの対応など様々な悩み、ストレス、不安を感じていることが明らかになっています。このような悩み、ストレスからくる「イライラ」をコントロールして、怒りの感情とうまく付き合っって良い方向に物事を持っていくためにも、アンガーマネジメントのスキルはとても役に立ちます。こちらの保育園様では、前回のソーシャルマナー研修に引き続き、今回も「アンガーマネジメント」のスキルを学んでいただき、日々の業務に役立てて頂いております。(担当：池田)

海の日熊本港フェスティバル



梅雨が明けたら、暑いシーズンの到来です！今年も熊本港フェスティバルが「海の日」に開催されます。体験乗船、くまモンステージイベント、物産展など、楽しい企画盛りだくさん、ご家族、お友達お誘いの上、ぜひお出かけください♪

7月21日(月・祝「海の日」)

BrainStar
株式会社 プレインスター
代表取締役 上田 正順
〒862-0949 熊本市中央区国府1-13-5 2F
TEL:096-211-6055 FAX:096-211-6065
URL:http://brainstar.jp

国民年金法等の一部を改正する法律が成立し、本年6月11日に官報に公布されました。

この法律は、政府管掌年金事業等の運営の改善を図るため、国民年金保険料の納付率の向上に向けた納付猶予制度の対象者の拡大、事務処理誤り等に関する特例保険料の納付等の制度の創設、年金記録の訂正手続の創設等の所要の措置を講ずるもので、平成26年10月1日から段階的に施行されます。概要を紹介していきます。

国民年金法等の一部を改正する法律の概要

1. 年金保険料の納付率の向上方策など

- ① 国民年金保険料について次のような改正を行う
 - ・ 納付猶予制度の対象者を、30歳未満の者から50歳未満の者に拡大する
 - ・ 大学等の学生納付特例事務法人について、学生から納付猶予の申請の委託を受けた時点から、当該納付猶予を認める
 - ・ 現行の後納制度に代わって、過去5年間の保険料を納付することができる制度を創設する
 - ・ 保険料の全額免除について、指定民間事業者が被保険者からの申請を受託できる制度を設ける
- ② 社会保険及び労働保険の保険料について、滞納した保険料等に係る延滞金の割合を軽減する

2. 事務処理誤り等に関する特例保険料納付等の制度創設
事務処理誤り等の事由により、国民年金の保険料の納付の機会を逸失した場合等について、特例保険料の納付等を可能とする制度を創設する。

3. 年金記録の訂正手続の創設

年金個人情報(国民年金及び厚生年金保険の原簿記録)について、被保険者等による訂正請求を可能とし、民間有識者の審議に基づき厚生労働大臣が訂正する手続を整備する。

4. 年金個人情報の目的外利用・提供の範囲の明確化

年金個人情報の目的外提供ができる場合として、市町村が行う高齢者虐待の事実確認に関する事務等を追加する。

施行期日 平成26年10月1日

ただし、1.②については平成27年1月1日など、順次施行される。

※1.②の延滞金の割合の軽減については、国民年金の保険料のほか、厚生年金保険・健康保険の保険料及び労働保険の保険料の滞納時の延滞金に関する改正です。簡単にいえば、今までの「年14.6%(一定の期間については年7.3%)」という延滞金の割合を軽減する基準(現行の税法における基準と同様)を設けたものです。



改めて確認しておきたい「クレーム対応」の基本

増えているクレーム

クレームに関しては、「顧客が苦情を企業に伝えるのは26件中1件」という測定結果(1984年)が有名で、この数字がいわばクレーム対応を行う上での常識ともなっています。

しかし、現在、クレームの発生率は確実に上昇しており、あるリサーチによると、「4.63回に1回」(2012年)という結果も出ています。クレーム発生率が跳ね上がっている昨今、無用のトラブルを防ぐためには、今一度クレーム対応のやり方について見直しておく必要があります。

こうした状況を反映してか、クレーム対応をテーマとしたセミナー等も増えており、また、会社顧問として外部の実力のある苦情処理専門家を置く企業も急増しています。

「当たり前のことを当たり前にする」ことが大切

クレーム対応では、初期対応が最も大切です。そこで、「当たり前のことを当たり前にする」体制づくりが一番効果的なクレーム対応策となります。

例えば、次のこと等を社員の間で徹底しておきましょう。

- ・ 後回しは確実にクレームを悪化させるため、クレーム対応は最優先で行う
- ・ 応対する者により返答が異ならないようにクレーム対応方法の標準化(一元化)を行う
- ・ 引継ぎの際に確実な情報連携を行い、何度も同じことを聞かずに済むようにする
- ・ クレームの原因究明を行うことができる場を設ける

また、受けたクレームを記録に残し、情報を共有できるようにすることも効果的です。

このような体制を確立するためには、電話応対など、研修で教育することが必要となることもあります。

状況に応じた対応を

もちろん、中にはいわゆる「モンスター・クレマー」のような、対応に苦慮するクレームもあります。社内で対応が困難なハードクレームについては、弁護士や警察に解決を任せる必要があるものもあります。

適宜、状況に応じた対応ができるようになれば、クレーム対応は万全と言えるでしょう。

人材の過不足感調査

人材の過不足感調査

「パートタイムアイホワイト」は、株式会社アイデムにより平成9年度から刊行されている調査報告書です。この中に、人材の過不足感に関する調査結果があります。この調査は、正社員と非正規雇用の従業員（パート・アルバイト、契約社員、派遣社員）を雇用している企業に対して実施されています。

若年層の正社員が不足 自社の従業員に対する

過不足感を雇用形態別・年代別に問うと、いずれの形態においても、若い年代で不足感が高いようです。特に、正社員においてその傾向は顕著で、20代正社員が「不足」とした企業は56%となっており、30代正社員では47%と半数近くに上ります。他の年代の正社員に対する不足感が40代以上4%となっており、若年層の不足感がよくなりま

す。また、業種別では、「建設業」「運輸業」の約6〜7割の企業で、20代・30代の正社員が「不足」としていると回答しており、若手人材の獲得は大変なようです。

パート・アルバイト

パート・アルバイトでも、若い年代のほうが不足感が強い（20代25%、30代21%）ですが、正社員の不足感のほうがより強いようです。業種別に見ると、「飲食店、宿泊業」「生活関連サービス・娯楽業」では、20代が「不足」としている回答した企業が約5割に上り、他の業種よりも割合が高くなっています

契約・嘱託／派遣

契約社員・嘱託社員については、どの年代に対しても「ちょうどよい」という回答が8割を超えています。派遣社員についても約9割の企業が「ちょうどよい」との回答でした。非正規労働者を正社員化する企業が多くなってきていますが、人材不足への対応として、特に若年層の囲い込み競争は今後さらに激化しそうです。

お仕事カレンダー

7/10

- ・健保・厚年の報酬月額算定基礎届の提出
- ・労働保険料概算・確定申告書の提出
- ・労働保険料の納付
- ・労災保険一括有期事業報告書の提出
- ・一括有期事業開始届の提出（建設業）
主な対象事業：概算保険料160万円未満でかつ請負金額が1億9000万円未満の工事
- ・6月分の源泉所得税、住民税特別徴収税の納付
- ・特例による源泉徴収税の納付(1月〜6月分)

7/15

- ・障害者雇用状況報告書、高齢者雇用状況報告書・外国人雇用状況報告書の提出期限
- ・所得税予定納税額の減額申請

7/31

- ・労働者死傷病報告書の提出
- ・6月分健康保険料・厚生年金保険料の納付
- ・所得税の予定納税額の納付
- ・5月決算法人の確定申告・11月決算法人の中間申告
- ・8月・11月・翌年2月決算法人の消費税の中間申告

協会けんぽの申請書・届出書が新しくなります

加入者・事業主等の利便性に配慮

健康保険給付の支給を申請する際、各種申請書・届出書を提出して行いますが、7月1日より、協会けんぽのこれらの様式がOCR様式への刷新に伴いフォーマットが大きく変更されます。申請書には加入者が記入する欄だけでなく事業主や医師等が記入する欄も設けられていますが、それらが従来よりも明確に区別されたり、誤記入を防ぐため特に注意すべき点を目立たせた「記入の手引き」が用意されたりするなど、加入者・事業主等の利便性が考慮されています。

負傷による給付申請の際は「負傷原因届」を提出

従来、負傷（けが）を理由として健康保険給付を申請する場合は、「傷病手当金支給申請書」や「高額療養費支給申請書」の「負傷原因記入欄」に記入することとされてきましたが、新様式にはその欄が設けられていません。新様式に移行した後は、添付書類として「負傷原因届」に記入して提出することとなりますので、注意が必要です。なお、「傷病手当金支給申請書」は全4ページに変更となります（1〜2ページ目が申請者情報・申請内容、3ページ目が事業主の証明、4ページ目が療養担当者の意見書）。

新様式の入手方法等

7月1日以降、協会けんぽの窓口に置いてある様式やホームページからダウンロードできる様式は、新しいものに切り替えられます。なお、すぐに旧様式が使えなくなるわけではありませんが、協会けんぽではスムーズな手続きができるよう新様式への切替えについて協力を呼びかけています。

改正パートタイム労働法省令や指針に注意！

改正パートタイム労働法の概要

4月に公布された改正パートタイム労働法（以下、「改正法」）では、賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他待遇の面で正社員との差別的取扱いが禁止されるパート労働者の範囲の拡大、また、待遇の決定についてパート労働者の納得性を高めるために行う雇入れ時の説明義務等が規定されましたが、これらの具体的な取扱いは省令や指針に規定されます。現在、厚生労働省（労働政策審議会雇用均等分科会）において、省令や指針の見直しの議論が進められており、実務への影響が大きいことからその行方に関心を集めています。

「一律〇円」による通勤手当の支給は要注意？

改正法10条1項は、正社員との均衡確保の努力義務の対象となる賃金について「通勤手当、退職手当その他の厚生労働省令で定めるものを除く」と規定していますが、「職務に密接に関連して支払われるもの」については均衡確保の努力義務の対象となるよう、省令が見直される予定です。

雇用均等分科会の資料では、「距離や実際かかっている経費とは関係なく一律の額で通勤手当として支払っているような場合については、職務関連として整理されるのではないかとされており、7月下旬に公布される予定の改正省令でどのように規定されるか、注意を要します。

苦情等相談窓口の設置および周知について

改正法では、上記の通り、雇入れ時の事業主による説明義務が規定されるとともに、16条で、パート労働者からの相談に応じるための体制の整備を義務付けています。

これにより設置される相談窓口が、改正省令では雇入れ時に文書交付等により明示すべき事項に追加される見通しですので、体制の整備だけでなくその周知も行わなければならないこととなります。