

# 杉浦事務所便り

連絡先：〒060-0041

札幌市中央区大通東 2 丁目 8-5 プレジデント札幌ビル 5 階

電話：011-207-7771 FAX：011-207-7772

e-mail：info@sr-roumu.com

URL http://www.sr-roumu.com/

すぎうらブログ随時更新中！http://ameblo.jp/sr-sugi/

## 「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 23 日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、「距離や実際に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。

## 「効果的な社内研修」を実施できていますか？

### ◆なかなか効果が出ない現実…

従業員の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るかと問われると、疑問符がつくケースも多いところ

です。「何から手をつけたらよいかわからない」、「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。

### ◆研修の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する
- (2) 研修テーマを絞って参加者にも事前に周知する
- (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

意識・意欲を高めるために受講者に参加費を自己負担させたり、より現実の必要性に即した研修とするために一般社員に研修を企画させたりするといった取組みを行っている企業もあるようです。

### ◆継続した取組みが肝要

なかなか効果が出ないと研修にかける意欲も失われがちですが、企業の成長には従業員の能力アップや成長が不可欠であることは間違いありません。

長期的な視点で、継続して取り組むことが大切です。

まずは上記に挙げた 5 点ができているか、社内研修のやり方を見直してみるところから始めてみてはいかがでしょうか。

## 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、電話対応など、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。

## 「働きやすい・働きがいのある職場」にするための取組み

### ◆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・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) ポータルサイト「働きやすい・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・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」に取り組み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・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と中小企業で働く従業員を対象に調査した報告書

## 7月から協会けんぽの申請書・届出書が新しくなります

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。新しくなる様式は 29 種類です。

主なものは協会けんぽのホームページで確認することができます。

