

鶴留社会保険労務士事務所

社会保険労務士 鶴留 舞

〒820-0040 飯塚市吉原町 6-12

飯塚商工会議所ビル 603

TEL：0948-28-2444

FAX：0948-28-2448

鶴留社会保険労務士事務所だより

雲外蒼天 7月号

「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が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。

パートタイマーがいる会社ではご注意ください。
今後も改正情報をお伝えしていきます。

7月から協会けんぽの申請書・届出書が新しくなります（新しくなる様式は29種類）

◆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。

◆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。また、ユーザー登録をすれば全国のセブンイレブンの「ネットプリント」（有料）サービスでも入手することができます。なお、7月1日以降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。

平成 26 年版「パートタイマー白書」にみる人材の過不足感

◆人材の過不足感に関する調査

「パートタイマー白書」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。

◆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 56.3%となっていますし、30 代正社員では 47.3%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：22.0%、50 代：8.3%、60 代以上：4.2%となっているのと比較すると、若年層の不足感よくわかります。

◆パート・アルバイトの年代別過不足感

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：25.2%、30 代：20.5%）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 代パート・アルバイトが「不足」と回答した企業が約 5 割に上り、他の業種よりも割合が高くなっています。

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」と回答しており、若手人材の獲得は大変なようです。

人手不足産業でも採用できた事業所とできなかった事業所の違い

◆医療・福祉、建設業における人手不足が深刻

厚生労働省が発表した「人手不足産業における高卒求人への充足状況」によると、平成 25 年度の高卒者向け求人は、製造業、医療・福祉、建設業、卸売・小売業などで多かったですが、これらの産業の充足率をみると、医療・福祉で 31.3%、建設業で 34.2%と低く、人手不足の深刻化による充足率の向上が課題となっています。

◆採用できた事業所・できなかった事業所の差は？

充足率が低かった医療・福祉と建設業において、高卒求人票を用いて採用できた事業所とできなかった事業所の違いをみると、医療・福祉では、早期（平成 25 年 7 月末まで）に求人を出した事業所の割合が、採用できた事業所で 77.2%、採用できなかった事業所で 58.7%となり、差が見られました。また、求人票に「採用・離職状況」の記載があった事業所の割合は、採用できた事業所で 73.6%、採用できなかった事業所で 60.4%となっています。

建設業でも、早期に求人を提出した事業所の割合については、採用できた事業所（69.2%）が採用できなかった事業所（45.1%）を大きく上回りました。

これらのことから、「早期の求人提出」、「求人票における積極的な情報提供」が十分に大きな影響を与えている要因と考えられます。

◆なぜ人が集まらないのか？

高校の進路指導担当教諭に対して、充足率の向上が課題となっている 3 産業（建設業、医療・福祉、宿泊業・飲食サービス業）に生徒が応募しない理由を聞いたところ、宿泊業・飲食サービス業では、「休日が少ない・労働時間が長い・勤務時間が不規則等、労働時間の問題」、建設業と医療・福祉では、「仕事がつきそう・面白くなさそう等、仕事内容（職種）の問題」という回答割合が高かったようです。

◆充足率向上のために必要な改善点

必要な改善点について、高校の進路指導担当教諭からの意見をまとめると、「医療・福祉」では、給与・休日・労働時間等労働条件を改善し、社会的評価・イメージを向上させる取組み、日勤・夜勤といった就業が不規則でも生活のリズムが崩れない配慮、OJT の充実と資格取得までの制度や支援の充実などが挙げられました。

「建設業」では、将来性やスキルアップのビジョンを示すことや、3K のイメージを払拭する取組み、労働条件の改善、「宿泊業・飲食サービス業」では、長時間拘束される労働条件改善のための交代制シフトの導入や正社員としての仕事内容とキャリアアップの将来像を示すことなどが挙げられました。

「個別労働紛争解決制度」の利用状況発表 トラブルの特徴は？

◆平成 25 年度の実施状況は？

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

「個別労働紛争解決制度」は、個々の労働者と事業主との間の労働条件や職場環境などをめぐるトラブルの未然防止や早期解決を支援する制度で、「総合労働相談」、労働局長による「助言・指導」、紛争調整委員会による「あっせん」の 3 つの方法があります。

◆パワハラが 2 年連続最多に

平成 25 年度は、前年度に比べていずれの方法でも件数が減少しました。

ただし、総合労働相談の件数は前年度比 1.6% 減となったものの、6 年連続で 100 万件を超え、高止まりしています。助言・指導申出件数は、約 1 万件（同 3.3% 減）、あっせん申請件数は約 5,700 件（同 5.5% 減）となっています。

また、総合労働相談のうち、民事上の個別労働紛争の相談内容で、いわゆるパワハラにあたる「いじめ・嫌がらせ」が 5 万 9,197 件と 2 年連続で最多となっていることが注目されます。

相談内容の内訳として、パワハラの次に多いものは、順に「解雇」（4 万 3,956 件）、「自己都合退職」（3 万 3,049 件）となっています。

◆正社員が当事者になる割合は減少傾向

紛争の当事者である労働者の就労形態としては、総合労働相談については、「正社員」9 万 7,573 件（39.7%）、「パート・アルバイト」4 万 604 件（16.5%）、「期間契約社員」2 万 6,696 件（10.9%）、「派遣労働者」1 万 31 件（4.1%）となっています。

過去 10 年の推移で就労形態別の当事者の属性を見ると、正社員は減少傾向にあり、期間契約社員が増加傾向、パート・アルバイトや派遣社員については横ばいという状況です。これは、他の「助言・指導」「あっせん」の方法でも、同様の傾向のようです。

助言・指導は 1 カ月以内に 96.8% が、あっせんは 2 カ月以内に 94.5% が手続きを終了するなど、“簡易・迅速・無料” という特徴をアピールしている制度ですが、できれば利用する必要がないよう、日頃から適切な労務管理を心がけたいですね。

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」にやる」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」にでき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

- ・対応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。

7月の税務と労務の手続提出期限【提出先・納付】

10日

- 健保・厚年の月額算定基礎届の提出期限<7月1日現在> [年金事務所または健保組合]
- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付 [郵便局または銀行]
- 特例による源泉徴収税額の納付<1月~6月分> [郵便局または銀行]
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出<前月以降に採用した労働者がいる場合> [公共職業安定所]
- 労働保険一括有期事業開始届の提出<前月以降に一括有期事業を開始している場合> [労働基準監督署]
- 労働保険の今年度の概算保険料の申告と昨年度分の確定保険料の申告書の提出期限<年度更新> [労働基準監督署]
- 労働保険料の納付<延納第1期分> [郵便局または銀行]

15日

- 所得税予定納税額の減額承認申請<6月30日の現況>の提出 [税務署]
- 障害者・高齢者雇用状況報告書の提出 [公共職業安定所]

31日

- 所得税予定納税額の納付<第1期分> [郵便局または銀行]
- 労働者死傷病報告の提出<休業4日未満、4月~6月分> [労働基準監督署]
- 健保・厚年保険料の納付 [郵便局または銀行]
- 日雇健保印紙保険料受払報告書の提出 [年金事務所]
- 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出 [公共職業安定所]
- 外国人雇用状況報告 (雇用保険の被保険者でない場合) <雇入れ・離職の翌月末日> [公共職業安定所]

ハッピー体質の作り方

暑いのか寒いのか... 晴れなのか雨なのか... は、きりしない日が続きますがいかかお過ごしでしょうか。

さて、こんなは、きりしないお天気の中でもハッピーを見つけることはできます。

毎日就寝前に今日の3つのハッピーをメモして寝ると、ハッピー体質を作ることができそうです。

ストレスの多い日々には負けないようセルフケアの一つにお試し下さい。



ちなみに私のハッピーは

- ① 大好きな友人が事務所へ遊びに来てくれました。いつも目標に向かって前進しているその人は、話言葉も前向きなハンサム女子です。その人に会うだけで元気になります。でも何故か1年に1度しか来てくれない(笑)
1年前にプレゼントしていただいたがしゅマルの木も元気いっぱい大きくなっています。
- ② 家庭菜園のきゅうりが1つ実をつけました。まだ細くて黄色の花をつけています。もちろん無農薬 😊
- ③ 今日はずつとボールペンの滑りが良い。昨日までと何が違うのか不明ですが、スラスラ書けると本当に気持ちが良いです。

普段見過ごしてしまう小さなことでもハッピーを感じる反射神経を鍛えることが重要なのだとか。

先日友人のハッピーメモを見せてもらうと、1日1日「〇〇が嬉しいこと」と書いてありました。

脱帽。

↑
ご主人の名前