

関島社会保険労務士事務所便り

2019年
1月号

関島社会保険労務士事務所
（墨田葛飾地区中小企業者組合）
社会保険労務士・行政書士
関島 康郎
〒125 - 0041
東京都葛飾区東金町 2 - 7 - 1 2
電話：03-3609-7668
HP：http://www.srseki.info



やる気の出る一言は？

日本能率協会は、毎年全国のビジネスパーソン1000人に対し、職場や仕事に対する考えについて意識調査を行っています。今回は、「所属する身近な職場の雰囲気働く人の満足度やモチベーション（やる気）にどう影響しているか」の調査結果が報告されています。

◆リーダーの雰囲気大きく左右

ただし、50代、非正規職員では、過半数が満足せずとなっています。

満足の理由は、「困ったときの助け合い」「創意工夫」「情報共有や学びあい」ができていからがあげられています

一方、満足していない理由は、「フェアな評価」「困ったときの助け合い」「本音を話せな

い」などがあげられています。

職場に満足している人は、リーダーの雰囲気づくりを高く評価する一方、満足していない人はリーダーへの評価が低い傾向にあります。

◆上司から言われて嫌だと思える一言は？

- 1位 使えないな
- 2位 そんなこともできないのか？
- 3位 余計なことをするな！

◆やる気が出る一言は？

- 1位 ありがとう
 - 2位 よくやったね
 - 3位 頑張ってるね
- 感謝とねぎらいの声かけがモチベーションアップにつながっているようです。

職場の雰囲気に満足していますか？					
	満足している	満足していない		満足している	満足していない
全体	54.5	45.5	正規職員	57.8	42.2
男性	56.2	43.8	非正規職員	48.6	51.4
女性	52.4	47.6			

満足している理由は？		満足していない理由は？	
困ったときに助けあう	39.6	評価がフェアでない	24.0
自分の創意工夫で仕事ができる	27.2	困ったとき助け合いなし	21.8
情報を共有し、学びあう	22.2	本音を話せない	21.3
期待される役割が明確	18.2	ビジョンや目標の共有なし	16.9
互いの貢献を認めあう	16.5	リーダーが独断で決める	14.3

上司から言われて嫌な一言は？		やる気が出る一言は？	
使えないな	33.8	ありがとう	35.1
そんなこともできないのか？	32.6	よくやったね	23.9
余計なことをするな	23.4	頑張ってるね	19.8
上が言っているからやれ	21.5	いいアイデアだ	17.5
やる気があるのか？	16.5	お疲れ様	17.4

年休5日の計画付与と年休管理簿の義務化

◆違反すると使用者が罰則の対象

「働き方改革」で、本年4月から、年次有給休暇を年10日以上、付与する従業員に対し5日、使用者が時季を指定して付与することが義務付けられました。これに違反すると使用者が罰則の対象になります。

◆従業員の意向尊重した付与

使用者が、時季を指定して従業員に年休を付与するにあたっては、あらかじめその旨を従業員に明らかにした上で、時季に関して意見を聴取しなければならないとされています。また、従業員の意向を尊重するように努めることとされています。

そのため、年休付与日までに事前に意向聴取などを行うことも必要でしょう。

◆年休管理簿作成の義務化

省令では、年休の取得状況を把握するための「年次有給休暇管理簿」の作成を使用者に義務付けています。この「管理簿」には、従業員が年休を取得した時季、日数及び基準日（付与日）を記録することとし、3年間保存義務が課せられています。管理簿の様式は任意ですが、労働者名簿や賃金台帳とあわせて調整することも可能です。

◆前倒し付与や、一斉付与等の特例

企業によっては、年休を入社日から前倒して付与する場合や、全社的に年休付与日を統一した管理が、行われている場合があります。こうした、特例的ケースでの時季指定義務のあり方についても省令で規定されています。

①前倒し付与の特例

年休を入社日に前倒して、付与する場合は、その入社日を起算日として1年間で5日を取得させなければならないとしています。

例えば、入社日に5日を付与し、6か月後に5日付与するケースでは、年休の付与日数が10日に達した時点（このケースでは入社6か月経過時点）を起算日として、それから1年間を「5日の計画付与」履行期間とします。

この場合、入社してから6か月経過する前に従業員が取得した年休があれば、その日数分を含めて5日までの時季指定でよいとされています。

②一斉付与の特例

全社的に起算日をそろえる場合は、2年目の年休の付与日を前倒しすることで、一時的に、5日の時季指定義務の履行期間に重複が生じ、年休取得状況管理が複雑になることが考えられます。

そこで、「最初に10日年休を付与した日から、1年以内にある新たに10日の年休を付与した日（全社的な起算日）までの期間」と「全社的起算日から1年を経過するまでの期間」を足した履行期間の長さに応じた比例付与を認めるとしています。

例えばその期間が1年2か月なら6日、1年6か月なら7.5日が時季指定義務の対象日数となります。

労基法が定める年次有給休暇日数

入社後期間	6か月	1年 6か月	2年 6か月	3年 6か月	4年 6か月	5年 6か月	6年 6か月 以上
付与日数	10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日

悪質なクレーム対策 企業向け指針策定へ

◆悪質クレームはハラスメント

顧客や取引先から従業員への悪質なクレーム（「クレームハラスメント」「カスタマーハラスメント」などとも以下「悪質クレーム」といいます）が社会問題となっています。企業向けの悪質クレーム対応マニュアルがベストセラーとなっていますし、報道を目にする機会も増えています。

◆悪質クレームに関する調査結果

UAゼンセン「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査分析結果」（2018年9月公表）によると、「業務中に来店客から迷惑行為に遭遇した」従業員は70.1%のことです。迷惑行為の内訳（複数回答）では、「暴言」が最多の66.5%で、以下「何回も同じ内容のクレーム」（39.1%）、「権威的（説教）態度」（36.4%）などとなっています。

注目すべきは、迷惑行為を受けた従業員の91.3%がストレスを感じているほか、「精神疾患になった」という回答もあった点です。同調査は、対象に離職した人が含まれていないため、悪質クレームにより精神疾患を患ったり離職したりした人は潜在的に少なくないとしています。悪質クレームに

は、従業員を疲弊させ、休職や離職をさせてしまうリスクがあるということです。

◆厚労省も悪質クレーム対策を議論

こうした中、厚生労働省は11月、悪質クレームを「職場のパワハラに類するもの」と位置づけ、企業が取り組むべき対策を、指針にまとめる方針を明らかにしました。セクハラ・パワハラ対策の法制化などとあわせて、労働政策審議会で議論し、来年の通常国会に関連法改正案を提出する見通しです。

◆悪質クレームから従業員を守る

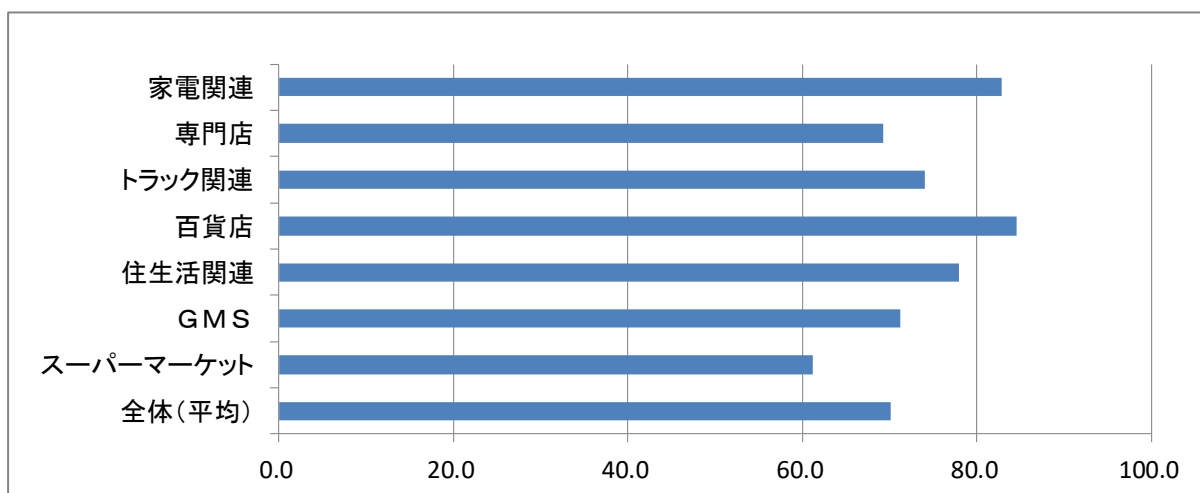
では、企業としてどのような対策・取り組みが考えられるのでしょうか。

この点について、上記調査では「迷惑行為への対応を円滑にする企業の相談体制の整備」が最多の40.8%（複数回答）となっています。悪質クレームに対応する多くの従業員は、セクハラやパワハラなどの対策と同様、自社が、親身に相談にのってくれることを望んでいるといえます。

悪質クレーム対応を、現場まかせとするのではなく、企業として従業員をサポートする姿勢が大切です。

迷惑行為の遭遇率

（業務中来店客から迷惑行為に遭遇したことがありますか？）



●高プロの具体的な運用ルールが決定

厚生労働省は、高度プロフェッショナル制度の運用ルールを盛り込んだ省令案と指針案をまとめた。対象者の年収は1,075万円以上、金融商品開発などの5業務を対象とし、企業側が出勤時間や仕事の具体的な指示をすることは原則禁止とする。また、企業は制度適用の際に1年ごとに本人の同意を得るのが適当と定めた。(12月27日)

●「特定技能」の詳細が決定

政府は、改正入管法による新しい在留資格「特定技能」の詳細を決定した。2019年4月からの5年間で約34万人を上限として外国人労働者を受け入れる方針。技能試験は4月から介護、宿泊、外食の3業種で実施し、残りの11業種は19年度中に始める。また、外国人との共生のための「総合的対応策」として、生活相談窓口を全国に100カ所設置する。(12月25日)

●個人情報漏洩企業に報告義務

政府の個人情報保護委員会は、個人情報保護法を改正し、個人情報を漏洩した企業に報告を義務付ける方針。現行は努力義務だが、欧州の一般データ保護規則(GDPR)では、漏えいから72時間以内の報告義務がある。違反企業には勧告・命令で是正を求め、命令違反への罰金の上限(現行30万円以下)引上げや課徴金の導入も検討する。2020年の法案提出を目指すとしている。(12月17日)

●企業のパワハラ防止を義務化

厚生労働省は、労働政策審議会に職場のパワハラ防止を法律で義務づける報告書を示し、了承された。2019年の通常国会に法案を提出する。法律ではパワハラを「優越的な関係に基づき、業務の適正な範囲を越えて、身体・肉体的苦痛を与えること」と定義し、防止策に取り組むことを企業に義務づける。労働施策総合推進法を改正して盛り込む方針。(12月15日)

●後期高齢者医療保険料の軽減特例を廃止

政府は社会保障費の伸びを抑えるため、後期高齢者医療の保険料を軽減する特例を来年10月の消費増税と同時に廃止することを決めた。現在、低所得者の保険料は7割軽減されるが、収入に応じて8.5割から9割軽減される特例がある。消費増税による増収分を使った低所得者の介護保険料軽減や低年金者への給付を実施することで、特例廃止による負担増の相殺を見込むが、それでも負担が増える人には別途財政支援を検討する。(12月13日)

●ベテラン介護職員年収440万円か月8万円増

厚生労働省は社会保障審議会の分科会で、来年10月に実施する介護職員の処遇改善案を示した。10年以上の経験を積んだ介護福祉士のうち少なくとも1人について、全産業の平均年収である440万円以上とするか、月8万円増やすることを求めている。来年10月からの消費税引上げによる増収分1,000億円と介護保険料1,000億円の計2,000億円を使い、他産業と遜色のない水準に引き上げる方針。(12月13日)

●勤務間インターバル検討会「休息8～12時間」

「勤務間インターバル」について、厚生労働省の有識者検討会は、休息時間を「8～12時間」と例示するなどした報告書を示した。勤務間インターバルについては来年4月から企業に努力義務が課されるが、法律に具体的な数字は明記されていない。今回の報告書でも、休息時間の設定方法や時間数について例示したうえで、労使で協議して導入することを勧めている。

(12月5日)

